

**Zarządzenie Nr 56/2024**  
**Burmistrza Miasta i Gminy Sochocin**  
**z dnia 16 maja 2024 r.**

**w sprawie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości świadczonych usług w Urzędzie Miasta i Gminy Sochocin**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2024 r. poz. 609) zarządza się, co następuje:

**§ 1.1.** Wprowadza się system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości świadczonych usług w Urzędzie Miasta i Gminy Sochocin w formie anonimowego badania ankietowego.

**2.** Badanie ankietowe przeprowadza się formie ankiety, której wzór stanowi załącznik do zarządzenia.

**§ 2.1.** Badania ankietowe przeprowadzane są w formie tradycyjnej (papierowej) oraz w formie elektronicznej (online).

**2.** Termin przeprowadzenia badania ankietowego ustala Burmistrz Miasta i Gminy Sochocin.

**§ 3.1.** Z przeprowadzonego badania ankietowego sporządza się raport, wraz z rekomendacjami podjęcia działań doskonalących świadczenie usług w Urzędzie Miasta i Gminy Sochocin.

**2.** Raport przedstawiany jest Burmistrzowi Miasta i Gminy Sochocin najpóźniej w terminie 30 dni po zakończeniu badania ankietowego.

**§ 4.1.** Wykonanie zarządzenia powierza się pracownikowi zatrudnionemu na stanowisku do spraw promocji w Urzędzie Miasta i Gminy Sochocin.

**2.** Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta i Gminy Sochocin.

**§ 5.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz

mgr Jacek Podgórski

**BADANIE ZADOWOLENIA  
KLIENTA  
URZĘDU MIASTA I GMINY SOCHOCIN**



Szanowni Państwo,

zwracam się z uprzejmą prośbą o wypełnienie ankiety, której celem jest poznanie Państwa opinii na temat obsługi klienta w Urzędzie Miasta i Gminy Sochocin. Wszelkie przekazane nam przez Panią/Pana uwagi i opinie są bardzo cenne, gdyż posłużą do podniesienia jakości świadczonych usług oraz stałego doskonalenia poziomu obsługi w naszym urzędzie.

Badanie ankietowe jest anonimowe i potrwa od 20 maja do 10 czerwca 2024 roku.

Z góry bardzo serdecznie dziękuję za wypełnienie ankiety.

Burmistrz Miasta  
i Gminy Sochocin

Jacek Podgórski

Przy każdym z pytań/stwierdzeń proszę zaznaczyć jedną odpowiedź odnoszącą się do wizyty w Urzędzie Miasta i Gminy Sochocin, najtrafniej oddającą Pani/Pana odczucia.

**Metryka**

**1. Proszę podać swój wiek:**

- Do 20 lat                       Od 41 do 59 lat  
 Od 21 do 40 lat               Powyżej 60 lat

**2. Proszę zaznaczyć swoją płeć:**

- Kobieta  
 Mężczyzna

**3. Proszę określić miejsce zamieszkania:**

- mieszkaniec gminy Sochocin, z wyłączeniem Sochocina     mieszkaniec spoza powiatu płońskiego  
 mieszkaniec powiatu płońskiego                                       mieszkaniec Sochocina

**4. Jaki jest Pani/Pana poziom wykształcenia?**

- Gimnazjalne/podstawowe                       Średnie zawodowe                       Pomaturalne  
 Zasadnicze zawodowe                               Średnie ogólnokształcące               Wyższe

**5. Jaka jest Pani/Pana sytuacja zawodowa?**

- Jestem zatrudniony                                       Jestem bezrobotny/a                       Jestem przedsiębiorcą  
 Renta/emerytura     Jestem rolnikiem                               Uczę się/studiuję

**1. Jak często korzysta Pan/Pani z usług Urzędu?**

- raz w roku     2–5 razy roku  
 6–10 razy roku     powyżej 10 razy roku

**2. W której komórce organizacyjnej urzędu załatwiał/a Pan/Pani sprawę w ostatnim czasie?**

- Burmistrz  
 Sekretarz  
 Sekretariat  
 Skarbnik  
 Wydział Finansów i Budżetu  
 Kasa  
 Wydział Administracji i Edukacji  
 Wydział Organizacyjny  
 Wydział Rozwoju, Infrastruktury i Ochrony Środowiska  
 Urząd Stanu Cywilnego – ewidencja ludności i dowody osobiste

- Samodzielne stanowisko ds. zamówień publicznych
- Samodzielne stanowisko ds. informatycznych
- Samodzielne stanowisko ds. działalności gospodarczej
- Samodzielne stanowisko ds. promocji

**3. Jak uzyskał/a Pan/Pani informację o sposobie załatwienia sprawy (czas załatwienia, opłaty, wymagane dokumenty)?**

- w sekretariacie Urzędu
- poprzez zapytanie pracownika Urzędu, do którego mnie skierowano
- korzystając z informacji zamieszczonej na stronie internetowej Urzędu
- korzystając z tablic ogłoszeniowych zamieszczonych w Urzędzie
- telefonicznie
- w inny sposób – proszę wymienić:.....

**4. Czy miał/a Pan/Pani kłopoty z załatwieniem sprawy?**

- Nie miałem/am
- Tak, miałem/am kłopoty, ze względu na:
  - długie oczekiwanie w kolejce
  - skierowanie do niewłaściwej osoby
  - brak dostatecznej pomocy ze strony urzędnika
  - otrzymanie błędnych informacji ze strony urzędnika
  - z innej przyczyny – proszę wymienić:.....

**5. Czy urzędnik załatwiający sprawę był dla Pana/Pani:**

- uprzejmy, cierpliwy i udzielił kompetentnych wyjaśnień
- kompetentny, ale nieuprzejmy
- odesłał mnie z niczym
- wyjątkowo arogancki, opryskliwy
- zrobił więcej niż musiał w ramach swoich obowiązków

**6. Udzielane przez urzędnika wyjaśnienia były dla Pana/Pani:**

- zrozumiałe, to znaczy dowiedziałem/am się co mam zrobić
- skomplikowane, ale domyśliłem/am się o co chodzi
- niezrozumiałe

**7. W jakim terminie sprawa została załatwiona?**

- „od ręki”
- w ciągu tygodnia
- do miesiąca
- do dwóch miesięcy
- sprawa jest w trakcie załatwiania

**8. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani pracę komórki organizacyjnej, w której załatwiał/a Pan/Pani sprawę?**  
(Proszę dokonać oceny od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę najgorszą, a 5 ocenę najlepszą).

najgorsza      najlepsza

**9. Co chciałby/aby Pan/Pani, aby się zmieniło w związku z obsługą klientów w Urzędzie?**

- nic, nie mam zastrzeżeń
  - kultura osobista zatrudnionych osób
  - lepsza jakość uzyskiwanej informacji
  - inne – proszę wymienić:.....
- .....
- .....
- .....
- .....