

**ZARZĄDZENIE NR 0152-8/2011
BURMISTRZA MIASTA ŁAWY**

z dnia 28 września 2011 r.

w sprawie prowadzenia Systemu Monitorowania Poziomu Satysfakcji Klientów Urzędu Miasta Ławy

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 08 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r., Nr 142, poz. 1591, z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271 i Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 80, poz. 717 i Nr 162, poz. 1568, z 2004 r. Nr 102, poz. 1055, Nr 116, poz. 1203 i Nr 167, poz. 1759, z 2005 r. Nr 172, poz. 1441 i Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128 i Nr 181, poz. 1337, z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974 i Nr 173, poz. 1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111 i Nr 223, poz. 1458, z 2009 r. Nr 52, poz. 420 i Nr 157, poz. 1241, z 2010 r. Nr 28, poz. 142 i 146, Nr 40, poz. 30 i Nr 106, poz. 675, z 2011 r. Nr 21, poz. 113, Nr 117 poz. 679, Nr 134, poz. 777 i Nr 149, poz. 887), w związku z realizacją projektu „Nowoczesny urząd”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej - Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej, **zarządzam**, co następuje:

- § 1.** 1. Wprowadzam System Monitorowania Poziomu Satysfakcji Klientów, zwany dalej „Systemem”, w celu systematycznego monitorowania poziomu satysfakcji Klientów Urzędu celem wypracowania rozwiązań usprawniających jego organizację i działanie.
2. Pomiar satysfakcji prowadzi Wydział Promocji i Współpracy z Zagranicą Urzędu Miasta Ławy na podstawie wypełnionej Ankiety monitorującej poziom satysfakcji klientów, zwanej dalej „Ankieta”, stanowiącej załącznik do zarządzenia.
3. Ankieta dostępna jest w formie papierowej w Punkcie Obsługi Interesanta, pok. 120 oraz na stronach: www.ilawa.pl oraz www.bip.umilawa.pl.
3. Informacji o Ankiecie udzielają także pracownicy obsługujący interesanta.
- § 2.** 1. Ankiety wypełnione w formie papierowej wrzucane są do skrzynki przy wejściu do Punktu Obsługi Interesanta, pok. 120, a w formie elektronicznej przekazywane na adres e-mail: info@umilawa.pl.
2. Wydział Promocji i Współpracy z Zagranicą co pół roku przedstawia Burmistrzowi analizę Ankiety, a w przypadku, gdy wzrost poziomu satysfakcji jest niższy niż 5% w porównaniu do okresu poprzedniego, w analizie zawiera konkretne wnioski i zalecenia dotyczące usprawnienia organizacji i działania Urzędu.
- § 3.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą od 01 stycznia 2012 roku.