

**ZARZĄDZENIE NR 133/SOR/11**  
**BURMISTRZA MIASTA CHEŁMŻY**  
**z dnia 17 listopada 2011 r.**

**w sprawie wdrożenia systemu pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów w Urzędzie Miasta Chełmży**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 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. 230 i Nr 106, poz. 675 oraz z 2011 r. Nr 21, poz. 113, Nr 117, poz. 679, Nr 134, poz. 777 i Nr 217, poz. 1281) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam do stosowania „System pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów” w Urzędzie Miasta Chełmży opracowany w ramach projektu „Kompetentna kadra profesjonalny urząd – atutem powiatu toruńskiego”.

§ 2. 1. Na system składają się cztery główne komponenty:

- 1) instrukcja posługiwania się systemem pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów;
- 2) metodyka pomiaru satysfakcji klientów;
- 3) instrument pomiaru satysfakcji klientów;
- 4) narzędzie generujące zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów.

2. Dokumentacja czterech wymienionych komponentów systemu stanowi załączniki nr 1-4 niniejszego zarządzenia.

§ 3. „System pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów” umożliwia dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów urzędu z jakości świadczonych usług oraz okresowe (co najmniej raz w skali roku) generowanie raportów zawierających wyniki pomiaru satysfakcji klientów urzędu.

§ 4. 1. „System pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów” umożliwia generowanie trzech wskaźników:

- 1) wskaźnika jakości usług/satysfakcji transakcyjnej;
- 2) wskaźnika satysfakcji skumulowanej;
- 3) wskaźnika poziomu kultury etycznej pracowników.

2. Wskaźniki te powinny być monitorowane w odstępach co najmniej rocznych oraz podawane do publicznej wiadomości na stronie internetowej urzędu.

§ 5. Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie „Systemu pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów” ustanawiam kierowników komórek organizacyjnych Urzędu Miasta.

§ 6. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta.

§ 7. Zarządzanie wchodzi w życie z dniem wydania.

**Burmistrz Miasta**

**(-) mgr Jerzy Czerwiński**