

ZARZĄDZENIE NR 5/2013
BURMISTRZA MIASTA I GMINY WIELICHOWO

z dnia 27 lutego 2013 r.

w sprawie wprowadzenia systemu przeprowadzania badania funkcjonowania kart usług w Urzędzie Miasta i Gminy Wielichowo

Na podstawie art. 33 ust. 1, 3, 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. - Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.) zarządzam co następuje:

§ 1.

Wprowadza się do stosowania w Urzędzie Miasta i Gminy w Wielichowie system przeprowadzania badania funkcjonowania kart usług w Urzędzie Miasta i Gminy Wielichowo, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

1. System badania funkcjonowania kart usług oparty jest o badania ankietowe, które przeprowadzane są wśród pracowników Urzędu oraz klientów urzędu.

2. Ankieta badania funkcjonowania kart usług wśród pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

3. Ankieta badania funkcjonowania kart usług wśród klientów Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie stanowi załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.

§ 3.

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Burmistrz Miasta i Gminy
Wielichowo

Adam Łaniecki

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 5/2013
Burmistrza Miasta i Gminy Wielichowo
z dnia 27 lutego 2013 r.

System badania funkcjonowania kart usług

§ 1.

Celem systemu jest zapewnienie ciągłego doskonalenia kart usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie, zwanego dalej Urzędem.

§ 2.

1. Wprowadza się obowiązek badania funkcjonowania kart usług świadczonych przez Urząd poprzez:
 - 1) badanie opinii pracowników Urzędu,
 - 2) badanie sondażowe opinii klientów Urzędu.
2. Przedmiotem badania jest ocena funkcjonowania i przydatności kart usług.
3. Badanie opinii pracowników przeprowadzone zostanie jednorazowo po wprowadzeniu do stosowania nowych lub zaktualizowanych kart usług w terminie do 20 marca 2013 roku.
4. Badanie ankietowe klientów Urzędu przeprowadzane będzie w systemie ciągłym poprzez zamieszczenie ankiety w Biuletynie Informacji Publicznej oraz w sekretariacie lub innym wyznaczonym w Urzędzie miejscu.

§ 3.

1. Przeprowadzenie badania opinii mieszkańców gminy i pracowników Urzędu należy do pracowników ze stanowiska organizacyjnego i kadr.
2. Wypełnione ankiety gromadzone są w pojemnikach na parterze i piętrze.
3. Zestawienie zbiorcze wyników ankiety wraz z wnioskami z nich wypływającymi opracowywane jest przez Sekretarza Miasta i Gminy Wielichowo i raz na pół roku przekazywane do wiadomości pracowników.
4. Za wprowadzenie do realizacji działań korygujących odpowiada Sekretarz Miasta i Gminy Wielichowo.
5. Za bezpośrednie wprowadzenie na samodzielnych stanowiskach odpowiadają pracownicy Urzędu.
6. Kontroli wykonania działań korygujących dokonuje Sekretarz Miasta i Gminy Wielichowo.

§ 4.

Wyniki przeprowadzonego badania funkcjonowania Katalogu usług świadczonych przez Urząd podlegają publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Urzędu.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Nr 5/2013
Burmistrza Miasta i Gminy Wielichowo
z dnia 27 lutego 2013 r.

Ankieta badania funkcjonowania kart usług wśród pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie

| <i>L.P.</i> | <i>PYTANIE</i> | <i>TAK</i> | <i>NIE</i> | <i>NIE MAM ZDANIA</i> |
|-------------|---|------------|------------|---------------------------|
| 1 | Czy wprowadzenie kart usług jest potrzebne i przydatne? | | | |
| 2 | Czy karty usług są łatwo dostępne ? | | | |
| 3 | Czy klienci korzystają z kart usług oraz wzorów wniosków ? | | | |
| 3 | Czy informacje zawarte w kartach usług są czytelne i zrozumiałe? | | | |
| 4 | Czy karty usług wyczerpująco opisują sposób załatwienia sprawy? | | | |
| 5 | Czy uważa Pani/Pan, że powstanie kart usług i wzory wniosków usprawnia załatwianie spraw i obsługę klientów w Urzędzie? | | | |
| 6 | Czy Pani/Pana zdaniem na karcie usług powinny być zamieszczone jeszcze dodatkowe informacje? Jeżeli tak to jakie? | | | |

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Nr 5/2013
Burmistrza Miasta i Gminy Wielichowo
z dnia 27 lutego 2013 r.

Ankieta badania funkcjonowania kart usług wśród klientów Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie

| <i>L.P.</i> | <i>PYTANIE</i> | <i>TAK</i> | <i>NIE</i> | <i>NIE MAM ZDANIA</i> |
|-------------|---|------------|------------|---------------------------|
| 1 | Czy korzystał/a Pan/Pani z karty usług w Urzędzie ? | | | |
| 2 | Czy wprowadzenie kart usług jest potrzebne i przydatne? | | | |
| 3 | Czy karty usług są łatwo dostępne ? | | | |
| 4 | Czy informacje zawarte w kartach usług są czytelne i zrozumiałe? | | | |
| 5 | Czy karty usług wyczerpująco opisują sposób załatwienia sprawy? | | | |
| 6 | Czy Pani/Pana zdaniem na karcie usług powinny być zamieszczone jeszcze dodatkowe informacje? | | | |
| 7 | Czy uważa Pani/Pan, że powstanie kart usług i wzory wniosków ułatwiają załatwienie sprawy w Urzędzie? | | | |