

Sprawozdanie z przeprowadzonego badania funkcjonowania
Katalogu usług świadczonych przez Urząd.

W Urzędzie dokonano oceny funkcjonowania kart usług wśród klientów Urzędu zgodnie z Zarządzeniem Burmistrza Nr 5/2013 z dnia 27 lutego 2013 r. przeprowadzono badanie ankietowe wśród klientów Urzędu Miasta i Gminy w Wielichowie. Przygotowano ankiety, które rozłożono na korytarzach Urzędu i w biurach gdzie przychodzą interesanci.

Wypełnione ankiety złożone zostały w specjalnie przygotowanych urnach.

W przeciągu 2 miesięcy tj. od listopada 2013 r. do stycznia 2014 r. w tym czasie wypełniono 52 ankiety z których na pytanie :

1. Czy korzystał/a Pan /Pani z kart usług w Urzędzie :

- twierdząco odpowiedziało **29** osób
- nie **17** osób
- nie mam zdania odpowiedziało **6** osób .

2. Czy wprowadzenie kart usług jest potrzebne i przydatne :

- tak odpowiedziało **30** osób,
- nie **7**
- nie mam zdania **15** osób.

3. Czy karty usług są łatwo dostępne :

- tak odpowiedziało **25** osób
- nie **14**
- nie mam zdania **13** osób.

4. Czy informacje zawarte w kartach usług są czytelne i zrozumiałe :

- tak odpowiedziało **29** osób
- nie **7**
- nie mam zdania **16** osób.

5. Czy karty usług wyczerpująco opisują sposób załatwienia sprawy :

- tak odpowiedziało **30** osób
- nie **5**
- nie mam zdania **17** osób.

6. Czy Pani/Pana zdaniem na karcie usług powinny być zamieszczone jeszcze dodatkowe informacje :

- tak odpowiedziało **14** osób
- nie **21**
- nie mam zdania **17** osób.

7. Czy uważa Pani/Pan, że powstanie kart usług i wzory wniosków ułatwiają załatwienie sprawy w Urzędzie :

- tak odpowiedziały **23** osoby
- nie **6**
- nie mam zdania **23** osoby.

Podsumowując można stwierdzić ,że wprowadzenie Katalogu kart usług było potrzebne, chociaż niewiele osób skorzystało z możliwości wypowiedzenia się w ankiecie /52/. Dla 23 osób karty były ułatwieniem w załatwieniu spraw w Urzędzie. Informacje na kartach były wystarczające dla 17 ankietowanych. Jest jeszcze spora grupa interesantów, którzy w kwestii ankiety nie mają zdania. Mam nadzieję, że ta sytuacja z czasem się poprawi i korzystanie z kart usług stanie się normą i ułatwi interesantom w sposób znaczący załatwianie wielu spraw w Urzędzie.

Sprawozdanie przygotowała
E. Kasperska
Sekretarz Gminy



Wielichowo, dnia 31 stycznia 2014 r.