

Zarządzenie nr 18 /06
Wójta Gminy Jednoróżec
z dnia 8 czerwca 2006 r.

w sprawie wprowadzenia systemu badań funkcjonowania katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Jednoróżcu.

Na podst. art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 ze zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Celem system badań funkcjonowania systemu katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Jednoróżcu, zwanego dalej „badaniem” jest zapewnienie ciągłego doskonalenia katalogu usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów urzędu, w tym ustalenie materiału przydatnego do poprawy jakości kart usług dla klientów.

§ 2.

1. Badanie w ciągu najbliższych dwóch lat, począwszy od 2007 r., przeprowadzane będzie w miesiącu październiku każdego roku, a w następnych latach, w zależności od zakresu dokonywanych zmian, nie rzadziej niż raz na trzy lata.

2. Badanie w 2006 r. zostanie przeprowadzone w miesiącu czerwcu.

§ 3.

Zakres przedmiotowego badania obejmuje funkcjonowanie wszystkich kart usług w Urzędzie, włącznie z funkcjonowaniem dokumentacji składanej w trakcie załatwiania spraw przez klientów na poszczególnych stanowiskach pracy.

§ 4.

Osobą odpowiedzialną za terminowe wykonanie badania w Urzędzie, opracowanie i wybór metody badawczej, przygotowanie narzędzi badawczych, przygotowanie ankietów do przeprowadzenia badania ankietowego, analizę wyników badania oraz za sformułowanie wniosków i przedstawienie ich Wójtowi Gminy jest sekretarz gminy.

§ 5.

1. Badanie należy przeprowadzić za pomocą następujących narzędzi badawczych:

1) ankieta przeprowadzona wśród klientów Urzędu dot. oceny funkcjonowania katalogu usług świadczonych w Urzędzie;

2) analiza prawidłowości dokumentacji złożonej przez klientów w ramach prowadzonych postępowań administracyjnych na poszczególnych stanowiskach pracy w Urzędzie;

3) ankieta przeprowadzona wśród pracowników Urzędu dot. opinii pracowników na temat:

a) pytań klientów zadawanych podczas realizacji poszczególnych usług w Urzędzie,

b) pytań klientów zadawanych pracownikom drogą telefoniczną lub e-mailową na temat składanych wniosków,

c) uwag pracowników wynikających z analizy dokumentacji na merytorycznych stanowiskach pracy;

4) ocena funkcjonowania kart usług w Urzędzie Gminy w Jednoróżcu.

2. Badania ankietowe wśród klientów Urzędu załatwiających sprawy na poszczególnych stanowiskach pracy przeprowadzają pracownicy zatrudnieni na tych stanowiskach.

3. Wzór ankiety, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1, stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

4. Opinie za pomocą ankiety, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1, klienci Urzędu mogą wyrazić odpowiadając na pytania zawarte w ankiecie. Ankiety z opiniami składa się do urny umieszczonej koło tablicy informacyjnej na piętrze budynku Urzędu Gminy w Jednoróżcu. Opinię można także wyrazić wypełniając ankietę zamieszczoną na stronie internetowej Gminy.

5. Analizę prawidłowości dokumentacji, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 2, sporządzają pracownicy na swoich merytorycznych stanowiskach pracy, ze szczególnym uwzględnieniem pism wzywających klientów o uzupełnienie braków dokumentacji oraz ich wezwań do złożenia wyjaśnień.

6. Badania ankietowe przeprowadzone wśród pracowników Urzędu, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt. 3, przeprowadza sekretarz gminy wśród pracowników merytorycznych oraz kierowników referatów w Urzędzie. Wzór ankiety stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia
7. Oceny funkcjonowania kart usług, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 4, dokonuje osoba sprawująca kontrolę wewnętrzną funkcjonowania poszczególnych komórek organizacyjnych w Urzędzie.
8. Zestawienie zbiorcze wyników badań wraz z wnioskami z nich wypływającymi sekretarz Gminy przekazuje Wójtowi Gminy w terminie 7 dni od zakończenia badań, celem podjęcia decyzji o ich realizacji.
9. Za wprowadzenie do realizacji w Urzędzie Gminy działań korygujących odpowiada sekretarz Gminy.

§ 6.

Wyniki przeprowadzonego badania funkcjonowania katalogu usług świadczonych przez Urząd Gminy podlegają publikacji na stronie internetowej Gminy, BIP oraz na tablicy informacyjnej Urzędu.

§ 7.

Za przeprowadzanie corocznej kontroli wewnętrznej aktualizacji kart usług w Urzędzie Gminy odpowiedzialny jest sekretarz Gminy.

§ 8.

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 9.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


Wójt
Michał Łoś

ANKIETA
BADANIE SONDAŻOWE KLIENTÓW URZĘDU GMINY W JEDNOROŻCU
DOTYCZĄCE OCENY FUNKCJONOWANIA KATALOGU USŁUG ŚWIADCZONYCH
W URZĘDZIE GMINY W JEDNOROŻCU

Chcielibyśmy dostosować nasze Karty Usług do Państwa potrzeb i oczekiwań. Dlatego też prosimy o ocenę funkcjonowania w Urzędzie Gminy w Jednorożcu Katalogu Usług świadczonych na rzecz naszych Klientów. Prosimy o zaznaczenie za pomocą litery „X” właściwej odpowiedzi „tak”, „nie” lub „trudno powiedzieć”, a także wpisanie swoich uwag lub propozycji zmian. Ankieta jest anonimowa.

Opinię Państwa postaramy się uwzględnić doskonaląc nasze Karty Usług.

| Lp. | Wyszczególnienie | Tak | Nie | Jeśli to możliwe, prosimy o dodatkowe uwagi | |
|-----|---|-----|-----|---|--|
| 1 | Czy wiedział/a Pan/Pani o istnieniu kart usług w Urzędzie? | | | | |
| 2 | Czy korzystał/a Pan/Pani z kart usług w Urzędzie? | | | | |
| 3 | Czy pobierał/a je Pan/Pani z internetu? | | | | |
| 4 | Czy karty są łatwo dostępne w internecie? | | | Jeśli nie, to co Pan/Pani by zmienił/a? | |
| 5 | Czy karty łatwo znaleźć w Urzędzie? | | | Jeśli nie, to co Pan/Pani by zmienił/a? | |
| 6 | Czy karty usprawniają załatwienie sprawy? | | | Trudno powiedzieć | Jeśli nie, to proszę podać przyczynę utrudnień w załatwieniu sprawy? |
| 7 | Czy karty są czytelne, zrozumiałe? | | | Jeśli nie, to co by Pan/Pani zmienił/a? | |
| 8 | Czy karty zawierają wszystkie informacje? | | | Jeśli nie, to czego brakuje? - | |
| 9 | Czy z karty wynika, kto bezpośrednio załatwia daną sprawę? | | | Jeśli nie, to co by Pan/Pani zmienił/a? | |
| 10 | Czy informacje podane na kartach są aktualne? | | | Jeśli nie, to prosimy wskazać które? | |
| 11 | Czy karty zawierają wszystkie niezbędne informacje o załącznikach wymaganych do załatwienia sprawy? | | | Jeśli nie, to co by Pan/Pani dodała? | |

12. Jakie jeszcze uwagi i propozycje zmian wprowadziłby/wprowadziłaby Pan/Pani w funkcjonowaniu Urzędu Gminy w Jednoróźcu?

Prosimy Państwa także o udzielenie odpowiedzi na następujące pytania (właściwe zakreślić):

1. Jestem mieszkańcem: Gminy Jednoróźec / innej gminy
2. Płeć: mężczyzna / kobieta
3. Wiek: 18-25 / 26-40 / 41-55 / 55-65 / 66 i więcej
4. Wykształcenie: niepełne podstawowe / podstawowe / zasadnicze / średnie / wyższe
5. Reprezentuję: osobę fizyczną,
osobę prawną (przedsiębiorstwo, zakład)
organizację społeczną
urząd, instytucję
inny podmiot

6. Prosimy wpisać Referat i/lub stanowisko /stanowiska pracy, z którego/których usług Pan/Pani korzystał/a i wpisać z jakiej karty karty usług

a) Referat

- stanowisko pracy ds.

Karta usług

b) Referat

- stanowisko pracy ds.

Karta usług

c) samodzielne stanowisko pracy ds.

Karta usług

d) samodzielne stanowisko pracy ds.

Karta usług

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY!

ANKIETĘ PROSIMY WRZUCAĆ DO URNY ZNAJDUJĄCEJ SIĘ W HOLU URZĘDU GMINY W JEDNOROŻCU (NA PIĘTRZE).

ANKIETA
BADANIE OPINII PRACOWNIKÓW URZĘDU GMINY W JEDNOROŻCU
NA TEMAT OCENY FUNKCJONOWANIA KATALOGU USŁUG ŚWIADCZONYCH W
URZĘDZIE GMINY W JEDNOROŻCU

Urząd Gminy w Jednoróżcu odpowiada za sprawne, poprawne załatwianie spraw klientów. Celem ankiety jest uzyskanie opinii pracowników Urzędu Gminy na temat funkcjonowania kart usług w Urzędzie, w tym pytań klientów zadawanych w trakcie załatwiania spraw oraz najczęściej stwierdzanych brakach w dostarczanej przez klientów Urzędu dokumentacji na poszczególne stanowiska pracy.

Opierając się na swoim dotychczasowym doświadczeniu proszę odpowiedzieć na poniższe pytania poprzez zaznaczenie „X” właściwej odpowiedzi oraz o wpisanie swoich uwag:

| Wyszczególnienie pytań: | Nigdy | Bardzo rzadko | Rzadko | Często | Bardzo często | Zawsze | Uwagi |
|--|-------|---------------|--------|--------|---------------|--------|--|
| 1. Czy Pani/Pan umożliwia dostęp do kart usług na swoim stanowisku pracy? | | | | | | | Jeśli nigdy lub rzadko, to proszę podać tego przyczynę |
| 2. Czy klienci korzystają z elektronicznych wersji Kart Usług dostępnych na Pani/Pana stanowisku pracy? | | | | | | | |
| 3. Czy klienci Urzędu korzystają z kart usług dostępnych na Pani/Pana stanowisku pracy? | | | | | | | Jeśli nigdy lub rzadko, to proszę podać tego przyczynę |
| 4. O co najczęściej pytają Pana/Panią klienci przy załatwianiu poszczególnych usług na Pana/Pani stanowisku pracy?: | | | | | | | |
| a) jaka jest podstawa prawna dot. załatwianej sprawy? | | | | | | | |
| b) gdzie załatwić sprawę w następnym etapie? | | | | | | | |
| c) czas załatwienia sprawy? | | | | | | | |
| d) jakie dokumenty należy złożyć? | | | | | | | |
| e) w jakiej wysokości uiścić opłatę? | | | | | | | |
| f) gdzie uiścić opłatę? | | | | | | | |
| g) gdzie się odwołać od decyzji? | | | | | | | |
| h) w jakim terminie można odwołać się od decyzji? | | | | | | | |
| i) czy na stronach internetowych gminy zapewniony jest dostęp do kart usług? | | | | | | | |
| j) jeszcze inne pytania szczegółowe dotyczące sprawy załatwionej w Referacie/na stanowisku pracy? | | | | | | | |
| -..... | | | | | | | |
| -..... | | | | | | | |
| -..... | | | | | | | |
| -..... | | | | | | | |

5. Proszę podać jakie (i zaznaczyć jak często) stwierdza Pana/Pani braki i błędy w składanej dokumentacji?:

a) nieprawidłowo wypełnione druki wniosków:

.....
.....
.....

b) brak wymaganych załączników przy załatwianiu sprawy:

.....
.....
.....

c) brak wniesionych opłat

d) inne

.....
.....
.....
.....

Proszę ponadto odpowiedzieć na następujące pytania:

1. Jakie pytania najczęściej zadają klienci (drogą telefoniczną) nt. składanego wniosku:

-
-
-
-
-

2. Jakie uwagi Pana/Pani wynikają z analizy dokumentacji złożonej przez klientów na Pana/Pani stanowisku pracy (pism wzywających o uzupełnienie braków dokumentacji, wezwań do złożenia wyjaśnień itp.):

-
.....
.....
.....
-
.....
.....

Ankiety wypełnił/a (proszę podać imię, nazwisko, zajmowane stanowisko pracy):

.....

DZIĘKUJĘ ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY!