

OOG.120-3/13

Zarządzenie
Wójta Gminy Kaźmierz
z dnia 13 lutego 2013 r.

w sprawie wprowadzenia Systemu Badania Funkcjonowania Katalogu Usług Urzędu Gminy w Kaźmierzu

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. 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, Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 80, poz. 717, Nr 162, poz. 1568, z 2004 r. Nr 102, poz. 1055, Nr 116, poz. 1203, Nr 167, poz. 1759, z 2005 r. Nr 172, poz. 1441, Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128, Nr 181, poz. 1337, z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974, Nr 173, poz. 1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111, Nr 223, poz. 1458, z 2009 r. Nr 52, poz. 420, Nr 157, poz. 1241, z 2010 r. Nr 28, poz. 142 i 146, Nr 40, poz. 230, Nr 106, poz. 675, z 2011 r. Nr 21, poz. 113, Nr 117, poz. 679, Nr 134, poz. 777, Nr 149, poz. 887, Nr 217, poz. 1281, z 2012 r. poz. 567) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się System Badania Funkcjonowania Katalogu Usług Urzędu Gminy w Kaźmierzu, zawierający opis działań zapewniających cykliczne coroczne badanie funkcjonowania katalogu usług oraz realizację wniosków wynikających z tych badań, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



WÓJTA
dr Wiesława Marczak

SYSTEM BADANIA FUNKCJONOWANIA KATALOGU USŁUG URZĘDU GMINY W KAŻMIERZU

Celem systemu jest zapewnienie ciągłego doskonalenia katalogu usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów Urzędu Gminy w Kaźmierzu, zwanego dalej „Urzędem”.

§ 1.

1. Katalog usług w Urzędzie podlega kontroli wewnętrznej przeprowadzanej przez Sekretarza Gminy, raz w roku.
2. Kontroli wewnętrznej podlegają Karty usług umieszczone w Katalogu usług pod względem aktualności zawartych w nich danych.
3. Kontrolą objęte są wszystkie Karty usług w wersji drukowanej i elektronicznej.

§ 2.

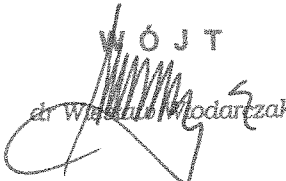
1. Wprowadza się obowiązek badania funkcjonowania Katalogu usług świadczonych przez Urząd poprzez:
 - 1) badanie opinii pracowników Urzędu,
 - 2) badanie sondażowe opinii klientów Urzędu.
2. Przedmiotem badania jest ocena funkcjonowania i przydatności kart usług zawartych w Katalogu usług.
3. Wzór ankiety badania opinii pracowników Urzędu nt. Katalogu usług świadczonych w Urzędzie stanowi załącznik nr 1 do niniejszego „Systemu Badania Funkcjonowania Katalogu Usług Urzędu Gminy w Kaźmierzu”.
4. Badanie opinii pracowników przeprowadzone zostanie jednorazowo po wprowadzeniu do stosowania nowych /zaktualizowanych kart usług w terminie do 15 marca 2013 roku.
5. Badanie ankietowe klientów Urzędu przeprowadzane będzie w systemie ciągłym poprzez zamieszczenie ankiety w BIP.
6. Wzór ankiety badania sondażowego klientów Urzędu nt. Katalogu usług świadczonych w Urzędzie stanowi załącznik nr 2 do niniejszego „Systemu Badania Funkcjonowania Katalogu Usług Urzędu Gminy w Kaźmierzu”.

§ 3.

1. Przeprowadzenie badania opinii mieszkańców gminy i pracowników Urzędu należy do pracownika ds. obsługi sekretariatu.
2. Zestawienie zbiorcze wyników ankiety wraz z wnioskami z nich wypływającymi przekazywane jest Sekretarzowi Gminy w Kaźmierzu w terminie 7 dni od zakończenia ankietowania.
3. Za wprowadzenie do realizacji działań korygujących odpowiada Sekretarz Gminy

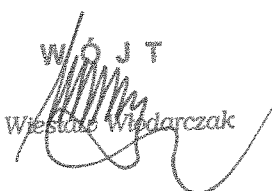
4. Za bezpośrednie wprowadzenie w poszczególnych wydziałach Urzędu działań korygujących odpowiadają kierownicy Wydziałów Urzędu.
5. Kontroli wykonania działań korygujących dokonuje Sekretarz Gminy

WÓJT
dr Władysław Modarzyk



Ankieta
badania opinii pracowników Urzędu
n.t. Katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Kaźmierzu

<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 katalogu 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?			

WÓJT

dr Wiesław Wiedarczak

Ankieta
badania sondażowego klientów Urzędu
n.t. Katalogu usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Kaźmierzu

<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 katalogu usług i wzory wniosków ułatwiają załatwienie sprawy w Urzędzie?			

WÓJT
dr Wiesława Włodarczyk