

Zarządzenie Nr 19/06
Burmistrza Miasta i Gminy Koźmin Wielkopolski
z dnia 2 czerwca 2006r.

w sprawie systemu oceny funkcjonowania kart usług.

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

§ 1

W celu zapewnienia ciągłego doskonalenia kart usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów Urzędu wprowadza się system oceny funkcjonowania kart usług.

§ 2

1. Ocena funkcjonowania kart usług przeprowadza się w formie:
 - 1) wywiadów z klientami Urzędu dotyczącego oceny dostępnych kart usług (wzór arkusza wywiadu stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia),
 - 2) zebranie opinii pracowników o zgłaszanych przez klientów uwagach do kart (wzór karty opinii stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia).
2. Wywiady są anonimowe.

§ 3

1. Ocena przeprowadza się raz w roku przez 1 tydzień.
2. O terminie przeprowadzenia oceny decyduje Sekretarz Gminy.
3. Termin przeprowadzenia oceny podaje się do publicznej wiadomości w Informatorze Urzędu *Gońcu koźmińskim* i na stronie internetowej.

§ 4

1. Po przeprowadzeniu badania komisja w składzie:
 - Zastępca Burmistrza
 - Skarbnik Gminy
 - Sekretarz Gminy
 - 1) opracowuje, w ciągu miesiąca od przeprowadzenia oceny, wyniki badań i formułuje wnioski,
 - 2) podejmuje decyzje o wprowadzeniu i terminie realizacji działań korygujących.
2. Sekretarz Gminy nadzoruje realizację działań korygujących.

§ 5

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 6

Zarządzenie wchodzi z dniem podjęcia.

Burmistrz Miasta i Gminy

/ - / Maciej Bratborski

Załącznik nr 1
do Zarządzenia Nr 19/06
Burmistrza Miasta i Gminy
Kozmin Wielkopolski
z dnia 2 czerwca 2006r.

WYWIAD
dotyczący oceny kart usług

1. Którą z kart Pan/i przeczytał/a.

2. Prosimy wskazać, które ze sformułowań karty usług są dla Pana/i niejasne?

3. Jakich zapisów brakuje w karcie?

Wywiad wypełniał/a

Mężczyzna

Kobieta

Lat _____

Wykształcenie: _____

Dziękujemy za wypełnienie wywiadu

Załącznik
do Zarządzenia Nr 19/06
Burmistrza Miasta i Gminy
Koźmin Wielkopolski
z dnia 2 czerwca 2006r.

imię i nazwisko

stanowisko

**Opinia pracownika
o funkcjonowaniu kart usług**

1. Co najczęściej pytają klienci Urzędu korzystając z usług Urzędu:

2. Jakie braki najczęściej występują w składanych przez klientów wnioskach:

3. Czy wysyłał Pan/i w 2006r. wezwanie o uzupełnienie braków w złożonej dokumentacji (wniosku) lub złożenia wyjaśnień dotyczących złożonego wniosku

TAK*

NIE*

* zakreślić właściwą

Jeśli TAK, to czego one dotyczyły:

/podpis/