

ZARZĄDZENIE Nr 9/2006
Burmistrza Miasta i Gminy Mrocza
z dnia 14 czerwca 2006 r.

w sprawie wprowadzenia systemu monitoringu funkcjonowania Katalogu Usług w Urzędzie Miasta i Gminy w Mroczy.

Na podstawie Art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tj. z 2001 r. Dz. U. nr 142 poz. 1592 z późn. zm.), zarządza się co następuje:

§ 1. Wprowadzone Karty Informacyjne Zarządzeniem Nr 18/2005 Burmistrza Miasta i Gminy Mrocza z dnia 15 listopada 2005 roku w sprawie procedury tworzenia i aktualizacji Kart Informacyjnych podlegają weryfikacji raz na dwa lata poprzez monitorowanie.

§ 2. System Monitorowania polega na:

- 1) przeprowadzeniu badania opinii petentów na temat zrozumiałości karty i ewentualnego załącznika do karty;
- 2) przeprowadzeniu badania opinii pracownika obsługującego „Biuro Obsługi klienta”;
- 3) przeprowadzeniu badania opinii komórki organizacyjnej Urzędu Miasta i Gminy w Mroczy realizującej zadania wynikające z treści Karty Informacyjnej.

§ 3. Pod pojęciem „monitorowania” rozumie się przeprowadzenie badań na podstawie ankiety dla petentów Urzędu oraz kwestionariusza wywiadu dla pracowników Urzędu. Wzór ankiety i kwestionariusza stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 4. Ustala się ilość 50 szt., ankiet jako wystarczającą do sformułowania wniosków, które posłużą do skorygowania Kart Informacyjnych.

§ 5. Wnioski, o których mowa w § 4 kierowane są do:

- 1) komórki organizacyjnej, która wytworzyła Kartę Informacyjną;
- 2) stanowiska ds. Obsługi Klienta;
- 3) komórki, o których mowa wyżej w ciągu 30 dni od otrzymania wniosku dokonują korekty karty.

§ 6. Wykonanie badań, o których mowa w §2 dokonuje się w miesiącu czerwcu cyklicznie, co dwa lata, rozpoczynając od 2006 roku.

§ 7. Wykonanie zadań, o których mowa w § 2, 3 i 4 niniejszego zarządzenia powierza się pełnomocnikowi ds. wspierania przedsiębiorczości i programów rozwoju gminy oraz referentowi ds. obsługi klienta w tut. Urzędzie.

§ 8. Traci moc zarządzenie nr 3/2004 Burmistrza Miasta i Gminy Mrocza z dnia 12 marca 2004 r. w sprawie funkcjonowania Biura Obsługi Klientów w Urzędzie Miasta i Gminy Mrocza.

§ 9. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się

sekretarzowi Miasta i Gminy Mrocza. § 10. Zarządzenie

wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Miasta i Gminy Mrocza
Wiesław Górecki