

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) przeprowadzenie 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 Goddek

ANKIETA

Ankieta ta została opracowana w celu zbadania Państwa opinii na temat funkcjonowania Katalogu Usług w Urzędzie Miasta i Gminy w Mroczy. Chcielibyśmy dostosować nasze Karty Usług do Państwa potrzeb i oczekiwań tak, aby możliwie jak najszybciej i jak najprościej mogli Państwo załatwić daną sprawę w urzędzie.

Prawidłową odpowiedź należy zaznaczyć wstawiając znak X w okienko, natomiast w przypadku pytań otwartych, wpisać swoją odpowiedź w wykropkowanym miejscu.

Za udzielenie odpowiedzi serdecznie dziękujemy. Ankieta jest anonimowa.

Państwa opinie posłużą nad do udoskonalenia Katalogu Usług w UMiG w Mroczy.

1. Czy często korzystał/a Pan/i z Biura Obsługi Klienta?

- pierwszy raz
- bardzo rzadko
- często
- bardzo często

2. Czy wiedział/a Pan/i o istnieniu kart usług w UMiG w Mroczy?

Tak

Nie

3. Czego dotyczą wnioski, z których najczęściej Pan(i) korzysta?

- Obywateli i jego rodziny
- Działalności gospodarczej i alkoholi
- Rolnictwa i środowiska
- Gospodarki przestrzennej, gruntów budownictwa
- Podatków i opłat
- Spraw społecznych i socjalnych

4. Czy pobierał/a je Pan/i z internetu czy bezpośrednio w Urzędzie?

- pobieram z internetu
- pobieram z rzędu, z konkretnego referatu
- pobieram z Biura Obsługi Klienta w urzędzie

5. Czy informacje zawarte w karcie przedstawione są dla Pana/i w sposób jasny i zrozumiały?

Tak

Nie

Jeżeli nie to, dlaczego

.....

.....

.....

6. Czy wypełnienie któregoś z wniosku sprawiło Panu(i) szczególne trudności?

Tak

Nie

Jeśli tak proszę odpowiedzieć na pytania nr 7 i nr 8.

Jeśli nie proszę przejść do pytania nr 9.

7. Jeżeli tak to, którego? Proszę wpisać tytuł karty (nazwę sprawy)

.....
.....

8. Jeśli tak proszę podać jakiego typu są to problemy?

- zrozumienie treści pytania
- forma odpowiedzi
- brak wszystkich potrzebnych informacji
- inne, jakie?

.....
.....

9. Czy podczas wypisywania karty usług/wniosku korzystał/a Pan/i z pomocy pracownika Biura Obsługi Klienta?

- nie
- raczej rzadko
- często
- proszę pracownika o wypełnienie wniosku w moim imieniu

10. Czy uważa Pan/i, iż za pomocą dostępnych w Biurze Obsługi Klienta kart usług/wniosek można załatwić wszystkie sprawy w Urzędzie Miasta i Gminy w Mroczy?

Tak

Nie

Jeżeli nie to, jakich brakuje?

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

11. Czy uważa Pan(i), iż czas oczekiwania na załatwienie sprawy jest?

- krótki
- odpowiedni
- długi

12. Jak ocenia Pan(i) wprowadzenie i funkcjonowanie Kart Usług Urzędzie Miasta i Gminy w Mroczy? Uzasadnij odpowiedź.

bardzo dobrze

uzasadnienie:

zadowolająco

uzasadnienie:.....

źle

uzasadnienie:.....

13. Jestem mieszkańcem:

- miasta Mrocza
- gminy Mrocza
- innej Gminy

14. Płeć:

Kobieta

Mężczyzna

15. Wiek:

- 18-25 lat
- 26-35 lat
- 36-45 lat
- 46-55 lat
- 56-65 lat
- 66 i powyżej

16. Wykształcenie:

- niepełne podstawowe
- podstawowe
- zawodowe
- średnie
- wyższe licencjackie
- wyższe

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY!!!

BURMISTRZ
Miasta i Gminy Mrocza
Wiesław Gozdak

KWESTIONARIUSZ WYWIADU

Przeprowadzenie wywiadu ma na celu zbadanie opinii pracowników komórek organizacyjnych Urzędu Miasta i Gminy w Mroczy realizujących zadania wynikające z treści Kart Informacyjnych UMiG na temat funkcjonowania Katalogu Kart Usług w Urzędzie.

Opierając się na swoich dotychczasowych doświadczeniach proszę odpowiedzieć na poniższe pytania poprzez wstawienie znaku X w okienko, natomiast w przypadku pytań otwartych, wpisać swoją odpowiedź w wykropkowanym miejscu.

1. Czy wprowadzenie kart informacyjnych w UMiG w Mroczy przyczyniło się do usprawnienia pracy związanej z obsługą klientów?

Tak

Nie

Uzasadnij:

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

2. Czy zwiększyła się liczba spraw do załatwienia?

Tak

Nie

3. Czy dzięki wprowadzonym kartom informacyjnym i wnioskom termin odpowiedzi na wniosek?

- skrócił się
 pozostał bez zmian
 wydłużył się

4. O co najczęściej pytają Pana/ą klienci?

-
-
-
-
-
-

5. Jakie braki lub błędy występują w składanych wnioskach?

-
-
-
-
-
-

6. Z jakim pytaniem najczęściej dzwonią zainteresowani na temat składanego wniosku?

-
-
-
-
-
-

7. Co zdaniem Pana/i powinno zostać udoskonalone w funkcjonowaniu Kart Informacyjnych w UMiG w Mroczy?

-
-
-
-
-
-

Ankieta wypełniła (proszę podać imię i nazwisko oraz zajmowane stanowisko pracy)

.....

DZIĘKUJĘ ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY!!!

BURMISTRZ
Miasta i Gminy Mroczka
Wiesław Gozdek

Ankieta

W Urzędzie Miasta i Gminy Mrocza znajduje się Biuro Obsługi Klienta, zadaniem pracownika biura jest wszechstronna pomoc klientom w załatwianiu spraw w UMiG. Opinia pracownika BOK ma posłużyć do udoskonalenia systemu Kart Informacyjnych w UMiG w Mroczy. Prawidłową odpowiedź należy zaznaczyć wstawiając znak X w okienko, natomiast w przypadku pytań otwartych, wpisać swoją odpowiedź w wykropkowanym miejscu.

1. Ilu interesantów dziennie obsługuje BOK?

- do 5
- 5-10
- 10-20
- powyżej 20

2. Klienci odwiedzający BOK załatwiają najczęściej sprawy (wymień najważniejsze)?

-
-
-
-
-

3. Czy często zwracają się z prośbą o pomoc w zrozumieniu treści karty informacyjnej oraz podczas wypełniania wniosków?

- w ogóle
- rzadko
- często
- proszą o wypełnienie wniosku w ich imieniu

4. Czy Karty są łatwe do znalezienia w urzędzie dla klientów?

- Tak Nie

Jeśli nie, to dlaczego?

.....

.....

5. Czy karty są czytelne, zrozumiałe dla klientów?

Tak

Nie

Jeśli nie, to dlaczego?

.....

.....

.....

6. Proszę wskazać jakiego typu problemy występują najczęściej podczas wypełniania wniosku?

-
-
-
-
-

7. Czy w BOK-u znajdują się wszystkie dostępne karty informacyjne wraz z wnioskami spraw załatwianych w Urzędzie Miasta i Gminy w Mroczy?

Tak

Nie

Jeżeli nie to, dlaczego?

.....

.....

.....

8. Jakie zmiany Pana zdaniem należałoby wprowadzić do systemu Kart Usług, aby ulepszyć obsługę klienta w UMiG w Mroczy?

-
-
-
-
-

Ankietę wypełnił (proszę podać nazwisko i imię, zajmowane stanowisko pracy):

.....

DZIĘKUJĘ ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY!!!!

BURMISTRZ
Miasta i Gminy Mroczy
Wiesław Gozdek