

Zarządzenie Nr 50/06
Wójta Gminy Strawczyn
z dnia 20 lipca 2006r.

**w sprawie: ustalenia systemu badania funkcjonowania katalogu usług
w Urzędzie Gminy Strawczyn**

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591, tekst jedn z późn. zmian)

zarządzam co następuje:

§ 1.

1. W celu zapewnienia ciągłego doskonalenia katalogu usług świadczeń przez Urząd Gminy w Strawczynie zwany dalej „Urzędem”, pod kątem potrzeb i oczekiwań potencjalnych klientów Urzędu, ustaliam system, który ma zapewnić cykliczne badanie katalogu usług wprowadzonego Zarządzeniem Nr 59/05 z dnia 27 lipca 2005r. oraz realizację wniosków wpływających z tych badań.
2. System, o którym mowa w ust. 1, określa w szczególności:
 - 1) miejsca, w których dostępne są dla klientów Urzędu opracowane karty usług
 - 2) miejsca przechowywania opracowanych kart usług
 - 3) tryb aktualizacji istniejących kart usług oraz opracowania nowych kart a także osoby odpowiedzialne za aktualizację i opracowanie nowych kart usług
 - 4) zasady i tryb przeprowadzania badania funkcjonowania katalogu kart usług w Urzędzie, w tym grupy osób objętych badaniem oraz częstotliwość i sposoby przeprowadzania badania
 - 5) osoby odpowiedzialne za opracowanie wyników badań

- 6) sposoby ogłoszenia wyników badań
- 7) osoby odpowiedzialne za analizę wyników badań, opracowanie wniosków i zaleceń oraz ich realizację.

§ 2.

Opracowane karty usług są dostępne dla zainteresowanych oraz klientów Urzędu:

1. w Referatach i na samodzielnych stanowiskach pracy realizujących poszczególne usługi
2. w Sekretariacie Urzędu
3. w punkcie informacyjnym w Urzędzie Gminy
4. na stronie internetowej Urzędu www.strawczyn.pl

§ 3.

Opracowane karty usług wraz z pierwotnymi wersjami przechowywane są przez:

1. pracownika realizującego daną usługę (oryginał)
2. kierownika Referatu, pracowników na samodzielnych stanowiskach pracy (pierwsza kopia)
3. Sekretarza Gminy (druga kopia wszystkich kart usług realizowanych w Urzędzie).

§ 4.

1. Za aktualizację kart i opracowanie nowej karty odpowiada kierownik referatu, w którym realizowane są poszczególne usługi oraz pracownicy samodzielnych stanowiskach pracy.
2. Sprawdzenia i ewentualnej aktualizacji kart należy dokonywać co najmniej raz na pół roku.
3. Aktualizacja karty poprzedzona jest staranną analizą i wynika w

szczegółności ze zmiany przepisów prawa, zmian organizacyjnych w Urzędzie, wniesionych przez klientów lub pracowników Urzędu uwag.

4. Opracowanie karty nowej usługi realizowanej przez Urząd następuje w terminie jednego miesiąca, od dnia rozpoczęcia realizacji nowej usługi.

5. Nadzór i kontrolę nad aktualizacją i wprowadzeniem nowej karty usługi sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 5.

Wprowadzam obowiązek cyklicznego badania funkcjonowania katalogu kart na następujących zasadach i trybie:

1. badanie kart usług przeprowadzone będzie w miesiącu sierpniu 2006r., maju 2007r., a po upływie tego okresu nie rzadziej niż raz na trzy lata
2. badaniem zostaną objęci pracownicy Urzędu oraz klienci załatwiający sprawy w Urzędzie
3. w ramach badania pracownicy urzędu będą mieli możliwość wypowiedzenia się co do funkcjonowania katalogu kart usług, podczas specjalnie w tym celu zorganizowanego zebrania pracowników, z którego zostanie sporządzony szczegółowy protokół.
4. w ramach badania klienci będą mieli możliwość wypowiedzenia się co do funkcjonowania katalogu kart usług, poprzez wypełnienie ankiety, której treść stanowi załącznik Nr 1 do zarządzenia. Ankieta ta będzie rozprowadzana wśród klientów przez pracowników Urzędu, będzie także znajdowała się na stronie internetowej Gminy oraz w wyznaczonych miejscach na terenie Urzędu (punkt informacyjny) oraz na stronie niezależnego portalu internetowego.
5. wypełnioną ankietę klienci będą mogli złożyć w Sekretariacie Urzędu lub u pracownika, w którym załatwiali sprawę albo wrzucić do w tym celu wystawionej urny, która będzie znajdowała się w punkcie informacyjnym.

§ 6.

1. W terminie do miesiąca od dnia zakończenia rozprowadzania ankiet, podinspektor d/s. organizacyjnych opracuje wyniki badania, w formie odpowiedniego raportu (zestawienia). Sekretarz Gminy wraz z pracownikami dokona analizy opracowanych wyników. Na podstawie tej analizy, w ciągu 7 dni, zostaną sformułowane wnioski i zalecenia, które posłużą do podjęcia działań korygujących i udoskonalających katalog kart usług.
2. Wyniki badania (raport, o którym mowa w ust. 1) wraz ze stosownym Komentrzem, obejmującym wnioski wyciągnięte z badania oraz informacje o działaniach, jakie zostaną podjęte w celu udoskonalenia katalogu kart usług, zostaną zamieszczone na tablicy informacyjnej w Urzędzie oraz na stronie internetowej Urzędu.
3. Odpowiedzialnym za ogłoszenie będzie pracownik d/s organizacyjnych natomiast za wdrożenie wniosków i zaleceń, o których mowa w ust. 1 – Sekretarz Gminy. Wdrożenie wniosków i zaleceń nastąpi w okresie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty ich sformułowania.

§ 7.

1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.
2. Treść zarządzenia podaje się do publicznej wiadomości poprzez ogłoszenie na stronie internetowej Urzędu Gminy, na stronie niezależnego portalu internetowego oraz na tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy w Strawczynie.