

Zarządzenie Nr 122/06
Burmistrza Korfantowa
z dnia 31.08.2006

w sprawie zatwierdzenia zadania pn. „Opracowanie systemu i przeprowadzenie badania funkcjonowania katalogu usług” realizowanego w ramach kontynuacji Akcji Przejrzysta Polska w Urzędzie Miejskim w Korfantowie .

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym /Dz.U. z 2001 roku Nr 142 poz. 1591 z późn. zm. : Dz. U. z 2002 roku Nr 23 poz. 220, Nr 62 poz. 558, Nr 113 poz. 984, Nr 153 poz. 1271, Nr 214 poz. 1806, z 2003 roku Nr 80 poz. 717, Nr 162 poz. 1568, z 2004 roku Nr 102 poz. 1055, Nr 116 poz. 1203, Nr 167 poz. 1759, z 2005 roku Nr 172 poz. 1441 i z 2006 roku Nr 17 poz. 128/ zarządzam co następuje:

§ 1

1. Zatwierdzam do stosowania badanie funkcjonowania kart usług w Urzędzie Miejskim w Korfantowie według poniżej opisanej procedury.
2. Celem zadania jest zapewnienie ciągłego doskonalenia katalogu usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów urzędu poprzez cykliczne badanie jego funkcjonowania oraz realizowanie wniosków wpływających z tego badania.

§ 2

1. Metodą badania funkcjonowania kart usług są ankiety przeprowadzone wśród klientów Urzędu Miejskiego w Korfantowie według wzoru określonego w załączniku do niniejszego zarządzenia.
2. Badanie przeprowadza się w ciągu najbliższych dwóch lat, tj. w 2006 i 2007 roku, a po upływie tego okresu w zależności od zakresu dokonywania zmian, ale nie rzadziej niż raz na 3 lata.
3. Ankiety, stanowiące podstawę do przeprowadzenia badania dostępne są w Urzędzie Miejskim w Korfantowie (wyłożone na stolikach przed biurami), na stronie internetowej urzędu: www.korfantow.pl oraz w punkcie informacyjnym urzędu.
4. Badanie to przeprowadza pracownik na stanowisku ds. kancelaryjnych i GCI do końca grudnia każdego roku.
5. Po wyjęciu ankiet ze skrzynek dokonuje analizy wyników i formułuje wnioski (w postaci krótkiej notatki), które następnie informatyk urzędu umieszcza na stronie internetowej urzędu www.korfantow.pl .
6. Następnie pracownik ten w ciągu miesiąca od sformułowania wniosków podejmie działania korygujące polegające na naniesieniu nowych zapisów (bądź usunięciu dotychczasowych) na kartę usługi.
7. Zmiany w karcie usługi w wersji elektronicznej widoczne będą na stronie internetowej: www.bip.korfantow.pl poprzez kliknięcie przy danej karcie zapisu – rejestr zmian. Natomiast zmiany karty usługi w wersji papierowej polegać będą na dokonaniu adnotacji o zmianie na odwrocie dotychczasowej karty i stworzeniu nowej karty zawierającej już zmiany.

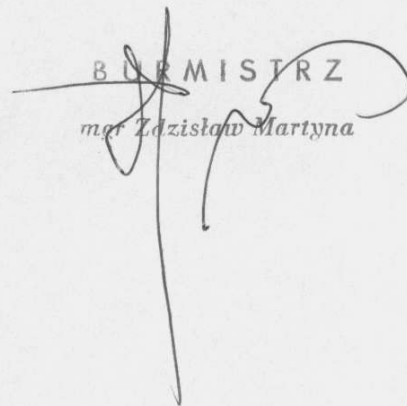
§ 3

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
mgr Zdzisław Martyna



ANKIETA

Szanowni Państwo,

W związku z kontynuacją Akcji Przejrzysta Polska przez Urząd Miejski w Korfantowie zachęcamy Państwa do wypełnienia niniejszej ankiety celem poznania Państwa opinii na temat funkcjonowania od 2005 roku w naszym Urzędzie „Kart usług”. Wnioski z przeprowadzenia niniejszej ankiety posłużą do zapewnienia ciągłego doskonalenia katalogu usług wykonywanych w Urzędzie Miejskim w Korfantowie pod kątem Państwa oczekiwań i potrzeb.

Płeć:

kobieta mężczyzna

Wiek:

20 – 30 lat 31-40 lat 41 – 50 lat 51-60 lat
 61 i więcej lat

Wykształcenie:

podstawowe zawodowe średnie wyższe

Miejsce zamieszkania:

miasto wieś mieszkaniec spoza gminy Korfantów

Właściwą odpowiedź należy zaznaczyć krzyżykiem lub podkreślić.

1. Czy słyszała/ł Pani/Pan o kartach usług w naszym urzędzie?

tak* raczej nie nie nie wiem

* jeśli tak, to skąd: z internetu otrzymałem/łam w biurze/punkcie informacyjnym urzędu

inne źródło(proszę wpisać)

2. Czy korzystała/ł Pani/Pan z kart usług ?

tak* nie

* jeśli tak, to proszę wpisać czego dotyczyła karta.....

3. Czy karta usługi pomogła Pani/Panu w załatwieniu sprawy?

tak nie

4. Czy karty usług wyczerpująco wyjaśniają sposób załatwienia sprawy?

tak raczej tak nie

5. Czy karta usługi zawiera aktualne informacje?

tak nie*

*jeśli nie, proszę wpisać, które są nieaktualne.....

6. Czy informacje zawarte w kartach usług są dla Pani/Pana zrozumiałe?

tak nie*

* proszę wpisać co jest niezrozumiałe.....

7. Czy poszczególne informacje zawarte w kartach usług są wystarczające?

tak raczej tak nie*

* proszę wpisać: - dodałabym(łbym).....

- zrezygnowałabym(łbym) z

8. Czy karty usług są przejrzyste?, tj. czy łatwo można odczytać zawarte w nich informacje?

tak raczej tak nie*

* jeśli nie, proszę wpisać co jest nieczytelne

9. Jak często karty usług powinny być aktualizowane?

raz na rok raz na 2 lata w miarę potrzeb inne.....

10. Inne Pani/Pana uwagi dotyczące kart usług.....

.....
.....

Dziękuję za wypełnienie ankiety.