

w sprawie: **wprowadzenia systemu badania funkcjonowania katalogu usług
w Urzędzie Miejskim w Kałuszynie.**

Na podstawie art. 33 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późniejszymi zmianami) zarządzam, co następuje:

§ 1

Celem zapewnienia ciągłego doskonalenia katalogu usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów Urzędu Miejskiego wprowadzam system badania jego funkcjonowania.

§ 2

Celem prowadzenia badania, o którym mowa w § 1 powołuję Zespół w składzie:

- Przewodniczący Zespołu – Sekretarz Miejski,
- Członek Zespołu - pracownik na stanowisku pracy ds. obsługi sekretariatu i administracyjnych,
- Członek Zespołu – pracownik na stanowisku pracy ds. ewidencji działalności gospodarczej, promocji i gospodarki komunalnej.
- Członek Zespołu – pracownik na stanowisku pracy ds. informatyki i spraw obronnych.

§ 3

1. Przedmiotem badania należy objąć:
 - a) wszystkie sprawy opisane w formie kart usług,
 - b) zakres i częstotliwość występowania spraw, które dotychczas nie były opisane w formie kart usług,
2. Badanie należy prowadzić na wszystkich administracyjnych stanowiskach pracy w Urzędzie.
3. Badaniem należy objąć klientów Urzędu.

§ 4

1. Celem zbadanie opinii pracowników nt. funkcjonowania katalogu usług należy:
 - a) posłużyć się ankietą, której wzór określa Załącznik Nr 1 do zarządzenia,
 - b) prowadzić analizę dokumentacji prowadzonej na stanowiskach pracy w zakresie pism wysyłanych do klientów, wzywających do złożenia wyjaśnień, uzupełnienia braków w składanych podaniach, żądaniach, wnioskach,
 - c) zbierać informacje nt. funkcjonowania katalogu usług na spotkaniach pracowniczych.
2. Opinię klientów Urzędu nt. funkcjonowania katalogu usług należy prowadzić:
 - a) w formie wywiadów, posługując się kwestionariuszem, którego wzór określa Załącznik Nr 2 do Zarządzenia,
 - b) celem systematycznego zapewnienia klientom Urzędu wyrażania opinii nt. funkcjonowania katalogu usług należy udostępnić wraz kartami usług ankietę, której wzór określa Załącznik Nr 3 do Zarządzenia.

§ 5

1. Po przeprowadzeniu badania funkcjonowania katalogu usług należy:
 - a) opracować jego wyniki,
 - b) sformułować wnioski,
 - c) wprowadzić działania korygujące.
2. Zadania wymienione w § 5 pkt 1 należy wykonać w terminie 14 dni od zakończenia badania.

§ 6

1. Badanie, o którym mowa w § 1 należy prowadzić w ciągu najbliższych dwóch lat co roku, a następnie w zależności od zakresu dokonywanych zmian, lecz nie rzadziej niż raz na trzy lata.
2. W 2006 roku należy przeprowadzić badanie i wprowadzić działania korygujące do 30 czerwca.
3. W latach następnych należy prowadzić badania i wprowadzić działania korygujące do końca roku.

§ 7

1. System badania może ulec modyfikacji po wyciągnięciu wniosków z badania przeprowadzonego w 2006 roku i w latach następnych.
2. Wprowadzanie zmian do systemu następuje Zarządzeniem Burmistrza.

§ 8

Za realizację Zarządzenia odpowiedzialny jest Sekretarz Miejski.

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Burmistrz
Zofia Wołkiewicz

