

**Zarządzenie Nr 120/2013
Wójta Gminy Somonino
z dnia 26 listopada 2013 r.**

**w sprawie określenia zasad i formy przeprowadzania konsultacji społecznych
dotyczących świadczonych usług przez Urząd Gminy w Somoninie**

Na podstawie art. 30 ust. 1 oraz art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r.
o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r., poz. 594 z późn. zm.)

Wójt Gminy Somonino zarządza, co następuje:

§ 1

Wprowadza się zasady i formę przeprowadzania konsultacji dotyczących
wyrażania opinii przez klientów urzędu dotyczących jakości usług
świadczonych przez Urząd Gminy w Somoninie.

§ 2

Przedmiotowe konsultacje przeprowadzane będą w ramach realizowanego
przez Gminę Somonino projektu „Innowacyjny Samorząd Pomorza –
systemowe doskonalenie potencjału jednostek samorządu terytorialnego w
celu podniesienia efektywności wyników”

§ 3

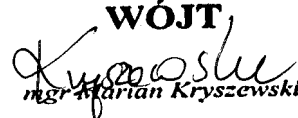
Konsultacje przeprowadza się w formie ankiety skierowanej do klientów
urzędu, której wzór stanowi załącznik do Zarządzenia.

§ 4

1. Ankieta jest anonimowa.
2. Ankieta oceniająca pracę urzędu będzie dostępna przy stanowiskach
pracy poszczególnych komórek urzędu.
3. Po wypełnieniu ankiety opiniodawcy umieszczają ją w oznakowanych
pojemnikach znajdujących się na każdym poziomie budynku Urzędu.
4. Treść ankiet będzie podlegała ocenie.
5. Wyniki ankiet będą brane pod uwagę przy podejmowaniu przez
kierownictwo urzędu decyzji dotyczących funkcjonowania danej
komórki merytorycznej oraz przy ocenie funkcjonowania struktury
organizacyjnej jednostki.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT

mgr Marian Kryszewski

Szanowni Państwo

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wyrażenie swoich opinii na temat jakości świadczonych usług przez Urząd Gminy w Somoninie. Bardzo zależy nam na poznaniu Państwa poglądów, a wnioski wyciągnięte z badania pozwolą na podwyższenie standardu świadczonych usług.

Ankieta jest anonimowa

Wypełnione ankiety proszę składać do oznaczonych skrzynek w Urzędzie Gminy.

1. Którą komórkę Urzędu Gminy odwiedzał/a Pan/i w dniu dzisiejszym? (proszę zaznaczyć x)
Dodatkowo proszę otoczyć kółkiem komórkę, którą odwiedzał/a Pan/i jako ostatnią.

- ☐ Wójt Gminy
☐ Zastępca Wójta Gminy
☐ Skarbnik
☐ Sekretarz
☐ Komórka księgowości
☐ Komórka ds. ewidencji dróg
☐ Komórka ds. księgowości podatkowej
☐ Komórka ds. promocji i rozwoju
☐ Komórka ds. ochrony środowiska
☐ Komórka ds. oświaty
☐ Komórka ds. inwestycji i remontów
☐ Komórka ds. mieszkaniowego zasobu gminy
☐ Komórka ds. budownictwa
☐ Komórka ds. gospodarki odpadami
☐ Inna (jaka).....

2. Proszę krótko napisać jaki był cel wizyty (np. wydanie dowodu osobistego, złożenie wniosku o pozwolenie na wycinkę etc.)

3. Czy Pana/i sprawa została załatwiona?

- Tak, sprawa została załatwiona
- Sprawa jest w trakcie załatwiania
- Nie udało się załatwić sprawy

4. Poniżej znajdują się stwierdzenia dotyczące **pracy Urzędu i jego pracowników**. Proszę zaznaczyć (otoczyć kółkiem), w jakim stopniu zgadza się Pan/i z poniższymi stwierdzeniami zaznaczając jedną z pięciu możliwych cyfr obok każdego określenia według skali: **1- zdecydowanie się nie zgadzam; 2- nie zgadzam się; 3- nie mam zdania; 4- zgadzam się; 5- zdecydowanie się zgadzam**

1. System oznakowania wewnątrz budynku Urzędu jest przejrzysty.	1	2	3	4	5
2. Odszukanie właściwego działu nie sprawiło Panu/i trudności.	1	2	3	4	5
3. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li się sprawnością działania.	1	2	3	4	5
4. Pracownik/cy Urzędu wzbudził/li Pana/i zaufanie.	1	2	3	4	5
5. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li się życzliwością w podejściu do Pana/i sprawy.	1	2	3	4	5
6. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li należyłą staranność w załatwieniu Pana/i sprawy.	1	2	3	4	5
7. Uzyskane informacje od pracownika/ów Urzędu były jasne i zrozumiałe.	1	2	3	4	5

8. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li się wysoką kulturą osobistą.	1	2	3	4	5
9. Pracownik/cy Urzędu zaangażował/li się w Pana/i sprawę.	1	2	3	4	5
10. Pracownik/cy Urzędu poinformował/li Pana/ą o terminie realizacji działania.	1	2	3	4	5
11. Pracownik/cy Urzędu realizują działania terminowo.	1	2	3	4	5

5. Czy ma Pan/i propozycję działań, które mogłyby usprawnić jakość świadczonych w urzędzie usług? Jeśli tak proszę napisać jakie:

6. Czy odwiedzał/a Pan/i stronę internetową urzędu?

- Tak
- Nie → proszę przejść do metryczki

7. Proszę zaznaczyć (otoczyć kółkiem), w jakim stopniu zgadza się Pan/i z poniższymi stwierdzeniami **dotyczącymi strony internetowej urzędu**, zaznaczając jedną z pięciu możliwych cyfr obok każdego określenia według skali: **1- zdecydowanie się nie zgadzam; 2- nie zgadzam się; 3- nie mam zdania; 4- zgadzam się; 5- zdecydowanie się zgadzam**

1. Strona dobrze prezentuje się od strony graficznej	1	2	3	4	5
2. Poruszanie się po stronie internetowej urzędu jest łatwe	1	2	3	4	5
3. Na stronie można bez problemu odnaleźć niezbędne informacje	1	2	3	4	5

8. Czy ma Pan/i propozycję zmian które ułatwiłyby kontakt z Urzędem Gminy za pośrednictwem Internetu? Jeśli tak proszę napisać jakie:

Metryczka

Podane poniżej informacje pozwolą na lepszą analizę wyników ankiety.

Płeć:

- ☐ kobieta
☐ mężczyzna

Wiek:

- ☐ do 25 lat
☐ 26-35
☐ 36-55
☐ 56-65
☐ powyżej 65

Wykształcenie:

- ☐ Podstawowe
☐ Zawodowe
☐ Średnie
☐ Wyższe

Miejsce zamieszkania:

- ☐ w Gminie Somonino
☐ w innej Gminie

Bardzo dziękujemy za zaangażowanie i czas poświęcony na wypełnienie ankiety.