

**Zarządzenie Nr 19/12**  
**WÓJTA GMINY OSIELSKO**  
(Kierownika Urzędu Gminy Osielesko)  
**z dnia 27 września 2012 r.**

**w sprawie zasad oceny urzędników i Urzędu Gminy Osielesko przez interesantów.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r., Nr 142, poz. 1591 ze zm.) w związku z § 16 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Osielesko - celem monitorowania pracy urzędników i Urzędu w ramach funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej

**zarządzam, co następuje:**

**§ 1.** Wprowadza się zasady oceny pracowników i Urzędu Gminy Osielesko przez interesantów.

**§ 2. 1.** Urzędnicy oraz Urząd Gminy jako całość podlegają ocenie zewnętrznej interesantów, która dokonywana jest w oparciu o informatyczny system badania satysfakcji klientów Urzędu.

2. Ocena może być formułowana w przypadku każdorazowej czynności wykonywanej przez urzędnika z udziałem interesanta. W tym celu urzędnik informuje interesanta o możliwości i sposobach sformułowania oceny. Wzór arkusza oceny stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

3. Oceny można dokonać w sposób tradycyjny, w oparciu o ankiety papierowe, bądź za pośrednictwem aktywnych formularzy dostępnych na stronie internetowej gminy Osielesko [www.osielesko.pl](http://www.osielesko.pl).

4. Dane z formularzy tradycyjnych – po ich wypełnieniu przez interesantów – są wprowadzane do systemu informatycznego przez pracownika właściwego ds. kadr.

5. Arkusz oceny jest anonimowy.

6. Urna przeznaczona do składania w nich wypełnionych arkuszy ocen umieszczona jest w budynku Urzędu Gminy Osielesko ul. Szosa Gdańska 55A przy Punkcie Informacyjnym.

**§ 3. 1.** Analizy zbiorczych wyników ocen dokonuje, nie rzadziej niż raz na pół roku, sekretarz gminy.

2. Wyniki analizy brane są pod uwagę przy ocenie okresowej urzędnika i ocenie funkcjonowania struktury organizacyjnej jednostki.

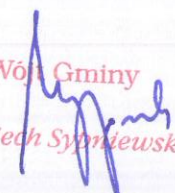
**§ 4.** Traci moc § 6 Zarządzenia Nr 21/05 Wójta Gminy Osielesko (Kierownika Urzędu Gminy) z dnia 18 listopada 2005r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy Osielesko kart usług i procedury ich aktualizacji oraz wprowadzenia ankiety oceniającej jakość udzielanych informacji w urzędzie oraz załącznik Nr 2 do Zarządzenia.

**§ 5.** W § 40 Zarządzenia Nr 44/10 Wójta Gminy Osielesko z dnia 24 września 2010 r. w sprawie zapewnienia funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie Gminy Osielesko oraz jednostkach organizacyjnych Gminy Osielesko dodaje się ust. 6 o następującym brzmieniu:

„6. W jednostce może być prowadzone badanie satysfakcji klientów (interesantów) wg zasad określonych odrębnym dokumentem.”

**§ 6.** Wykonanie zarządzenia powierza się sekretarzowi gminy.

**§ 7.** Zarządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty podpisania.

Wójt Gminy  
  
Wojciech Syniewski



## ANONIMOWA ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI KLIENTÓW

**Drodzy Klienci!**

Uprzejmie prosimy o anonimową ocenę jakości obsługi podczas ostatniej wizyty w Urzędzie Gminy Osielesko. Zebrane opinie pozwolą poprawić jakość świadczonych usług przez nasz Urząd.

Wstaw X w odpowiednią kratkę:

### REFERAT, STANOWISKO KTÓRY UCZESTNICZYŁ W ZAŁATWIANIU TWOJEJ SPRAWY:

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Gospodarki Gruntami, Zagospodarowania Przestrzennego i Rolnictwa | <input type="checkbox"/> Ds gospodarki mieszkaniowej i komunalnej                 | <input type="checkbox"/> Ds. promocji gminy oraz współpracy z organizacjami pozarządowymi     |
| <input type="checkbox"/> Inwestycji i Zamówień Publicznych                                | <input type="checkbox"/> Ds. USC, spraw obywatelskich i działalności gospodarczej | <input type="checkbox"/> Ds. pozwolenia na sprzedaż alkoholu                                  |
| <input type="checkbox"/> Planowania Przestrzennego  | <input type="checkbox"/> Ds ochrony środowiska, gospodarki wodnej i leśnictwa     | <input type="checkbox"/> Ds. Podatków   |
| <input type="checkbox"/> Straż Gminna   | <input type="checkbox"/> Ds. obsługi Obywateli w Punkcie Informacyjnym            | <input type="checkbox"/> Ds gospodarki odpadami oraz utrzymania czystości i porządku w gminie |

Wstaw X w odpowiednią kratkę w zależności jak bardzo zgadzasz się z poniższymi twierdzeniami:

- 1 zdecydowanie nie   
  2 raczej nie   
  3 trudno powiedzieć   
  4 raczej tak   
  5 zdecydowanie tak

### Część I – OCEŃ OGÓLNY POZIOM JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH W URZĘDZIE

- |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Czy poziom obsługi klienta w Urzędzie jest odpowiednio wysoki?     |   |   |   |   |   |
| 2. Co zdaniem Pana/Pani można by udoskonalić w funkcjonowaniu Urzędu? |   |   |   |   |   |

Moim zdaniem, można by .....

### Część II – METRYKA KLIENTA I DATA WYPEŁNIENIA ANKIETY

Płeć:	<input type="checkbox"/> mężczyzna	Wykształcenie:	<input type="checkbox"/> podstawowe, gimnazjalne, niższe	Status zawodowy:	<input type="checkbox"/> uczeń, student
	<input type="checkbox"/> kobieta		<input type="checkbox"/> pomaturalne, ponadgimnazjalne		<input type="checkbox"/> pracujący
Wiek:	<input type="checkbox"/> poniżej 30 lat				<input type="checkbox"/> wyższe
	<input type="checkbox"/> od 30 do 45 lat				
	<input type="checkbox"/> powyżej 45 lat				

Data wypełnienia:

Miesiąc:	<input type="checkbox"/> I	<input type="checkbox"/> II	<input type="checkbox"/> III	<input type="checkbox"/> IV	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> VI	Rok:	<input type="checkbox"/> 2012	<input type="checkbox"/> 2013	<input type="checkbox"/> 2014
	<input type="checkbox"/> VII	<input type="checkbox"/> VIII	<input type="checkbox"/> IX	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> XI	<input type="checkbox"/> XII		<input type="checkbox"/> 2015	<input type="checkbox"/> 2016	<input type="checkbox"/> 2017



### Część III – OCEŃ JAKOŚĆ OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIO ZAŁATWIANEJ SPRAWY

Wstaw X w odpowiednią kratkę w zależności jak bardzo zgadzasz się z poniższymi twierdzeniami:

**1** zdecydowanie nie    **2** raczej nie    **3** trudno powiedzieć    **4** raczej tak    **5** zdecydowanie tak

<b>1. WIZERUNEK URZĘDU</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.1. Informacja o miejscu załatwienia sprawy jest czytelna					
1.2. Poczekalnia, toalety są czyste i zadbane					
1.3. Ubiór Urzędników jest schludny					
1.4. Oceń na ile ważny jest wizerunek Urzędu w obsłudze klienta?					
<b>2. INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
2.1. Godziny pracy Urzędu są odpowiednie					
2.2. Druki, wnioski, formularze są zrozumiałe i dostępne					
2.3. Strona internetowa Urzędu jest przejrzysta					
2.4. Oceń na ile ważne jest indywidualne podejście do klienta?					
<b>3. TERMINOWOŚĆ I SZYBKOŚĆ ZAŁATWIANEJ SPRAWY</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3.1. Sprawność obsługi nie budzi moich zastrzeżeń					
3.2. Urzędnicy poinformowali mnie o terminie załatwienia sprawy					
3.3. Termin rozpatrzenia mojej sprawy został dotrzymany					
3.4. Oceń na ile ważna jest terminowość i szybkość załatwianej sprawy?					
<b>4. KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4.1. Urzędnicy posiadali wiedzę i umiejętności					
4.2. Urzędnicy udzielali mi rzetelnych i jednoznacznych informacji					
4.3. Urzędnicy wyrażali się w sposób dla mnie zrozumiały					
4.4. Oceń na ile ważne są kompetencje Urzędników?					
<b>5. PRZEJRZYSTOŚĆ OBSŁUGI</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5.1. Urzędnicy postępowali etycznie w kontaktach ze mną					
5.2. Obsługa Urzędu i Urzędników budziła moje zaufanie					
5.3. Dokumentacja mojej sprawy była przejrzysta					
5.4. Oceń na ile ważna jest przejrzystość obsługi?					