

Zarządzenie Nr 14/12r.

Wójta Gminy Boćki

z dnia 2 sierpnia 2012.

*w sprawie wprowadzenia systemu monitoringu funkcjonowania i aktualizowania kart usług w
Urzędzie Gminy Boćki*

Na podstawie art. 33 ust. 1, 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz.1591, z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 80, poz. 717, Nr 162, poz. 1568, z 2004r. Nr 102, poz. 1055, Nr 116, poz. 1203, Nr 167, poz. 1759, z 2005r. Nr 172, poz. 1441, Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz.128, Nr 181, poz.1337, z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz.974, Nr 173, poz.1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111, Nr 223, poz. 1458, z 2009r. Nr 52, poz. 420, Nr 157, poz. 1241, z 2010r. Nr 28, poz. 142 i 146, Nr 40, poz. 230, Nr 106, poz. 675, z 2011 r. Nr 21, poz.113.) **zarządzam, co następuje:**

§1.

Wprowadzam procedurę monitoringu funkcjonowania i aktualizowania kart usług w Urzędzie Gminy Boćki. Opis procedury stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§2.

Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu Gminy Boćki do współpracy przy aktualizacji Kart Usług.

§3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Boćki

mgr Stanisław Derehajło

Załącznik Nr 1
Do Zarządzenia Nr 14/12
Wójta Gminy Boćki
z dnia 2 sierpnia 2012 r.



System monitoringu funkcjonowania i aktualizowania kart usług w Urzędzie Gminy Boćki



CEL WPROWADZENIA PROCEDURY

- 1.1. System monitoringu funkcjonowania i aktualizowania kart usług w Urzędzie Gminy Boćki opracowany został w ramach projektu „Być Otwartym i Kompetentnym – Biuro Obsługi Klienta w Gminie Boćki”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.
- 1.2. **Celem procedury** jest systematyczne monitorowanie stopnia zaspokojenia potrzeb i spełnienia oczekiwań klientów Urzędu Gminy Boćki przez funkcjonujące w nim karty usług, a w konsekwencji ustalenie kierunków ich doskonalenia (aktualizacji).
- 1.3. Procedura ma służyć usprawnianiu działań Urzędu poprzez ciągłe doskonalenie/aktualizowanie katalogu usług z uwzględnieniem potrzeb i oczekiwań klientów urzędu.

2. PRZEDMIOT PROCEDURY

Niniejsza procedura reguluje:

- 2.1. sposób pozyskiwania danych do badania i monitorowania zadowolenia Klienta z wprowadzonych kart usług urzędu oraz ich aktualizacji
- 2.2. odpowiedzialność i uprawnienia dotyczące badania i monitorowania zadowolenia Klienta z wprowadzonych kart usług urzędu oraz ich aktualizacji
- 2.3. wykorzystanie informacji wynikających z badania i monitorowania

3. ZAKRES PROCEDURY

Procedura jest stosowana we wszystkich obszarach, w których następuje relacja Urzędu z klientem zewnętrznym, a w szczególności w następujących obszarach zastosowania kart usług w urzędzie:

I. Budownictwo, gospodarka komunalna i ochrona środowiska (BGK)

II. Drogownictwo (Dr)

III. Pomoc materialna (Fp)

IV. Działalność gospodarcza (EW)

V. Ewidencja ludności (Ob)

VI. Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej (GOPS)

VII. Urząd Stanu Cywilnego (USC)

VIII. Wymiar podatków i opłat (FnP)

Wykaz usług świadczonych przez Urząd Gminy Boćki w formie kart usług urzędu stanowi Katalog usług dostępny w BOK, BIP i eBOK.

4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

- 4.1.** Za realizację niniejszej procedury w zakresie przygotowywania formularzy ankiet, rozpowszechniania procedury użytkownikom, dystrybucję ankiet, przeprowadzenie badania, zebranie wypełnionych formularzy, analizę ankiet oraz opracowanie wyników zbiorczych w okresie realizacji ww. projektu odpowiada zatrudniony w ramach projektu personel posiadający doświadczenie i kompetencje do realizacji powyższych zadań.
- 4.2.** Po okresie realizacji ww. projektu osobą odpowiedzialną za czynności wskazane w pkt. 4.1. delegowany będzie przez Wójta Gminy Boćki pracownik ze wskazaniem, iż powinna to być osoba zatrudniona w Biurze Obsługi Klienta Gminy Boćki.
- 4.3.** Za nadzór nad stosowaniem niniejszej procedury w okresie realizacji projektu odpowiada Asystent koordynatora projektu, zaś po zakończeniu projektu - Wójt Gminy Boćki.
- 4.4.** Wszyscy pracownicy Urzędu odpowiadają za przestrzeganie ustaleń i realizację zadań określonych w niniejszej procedurze.

5. OPIS POSTĘPOWANIA – MONITORING FUNKCJONOWANIA KART USŁUG

- 5.1.** Na potrzeby projektu „Być Otwartym i Kompetentnym – Biuro Obsługi Klienta w Gminie Boćki” zaplanowano, monitoring funkcjonowania kart usług urzędu

w formie badania ankietowego wśród minimum 20 klientów urzędu będzie prowadzony przez okres 8 miesięcy od czasu wdrożenia kart usług, tj.: od lipca 2012 do lutego 2013. Po zakończeniu projektu począwszy od IV kwartału 2013 roku ankieta będzie przeprowadzana dwa razy w roku wśród min. 100 klientów urzędu.

- 5.2.** Informacja o rozpoczęciu badania zostanie podana do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie na stronie e-BOK.
- 5.3.** Po każdym badaniu będzie sporządzany raport z uzyskanych wyników. Za przeprowadzenie badania oraz przygotowanie raportu odpowiedzialna będzie osoba zatrudniona w tym celu w ramach projektu. Raport powinien w szczególności zawierać porównanie poziomu wskaźników z okresami poprzednimi i określać wzrost/spadek poziomu zadowolenia klientów w kolejnych okresach oraz zawierać wnioski, w jakiej sferze działania Urzędu nastąpiły pozytywne zmiany, a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalanie.
- 5.4.** Koordynator Projektu po przeprowadzonym badaniu i analizie przekazuje informację bezpośrednio Wójtowi Gminy w celu przekazania wyników badania i wniosków z tego płynących dla pracowników urzędu za pośrednictwem BOK.
- 5.5.** Ocena funkcjonowania kart usług wśród Klientów UG Boćki obok badania ankietowego polegać może również na bieżącej analizie uwag i wniosków zgłaszanych przez Klientów UG bezpośrednio do pracowników urzędu, a w szczególności zgłaszanych do Biura Obsługi Klienta (BOK Boćki). Zebrane w ten sposób informacje przekazywane są pracownikowi odpowiedzialnemu za przeprowadzanie monitoringu funkcjonowania kart usług oraz pracownikowi odpowiedzialnemu za realizację danej usługi w urzędzie.
- 5.6.** Po dokonaniu analizy danych wynikających z ankiet następuje wprowadzenie działań naprawczych na wyraźne polecenie Wójta Gminy. Działania naprawcze mogą polegać na:
 - 5.6.1.** wprowadzeniu nowych kart usług;
 - 5.6.2.** dokonaniu zmian w konkretnych kartach usług;
 - 5.6.3.** dokonaniu zmian w funkcjonowaniu systemu.

6. OPIS POSTĘPOWANIA – AKTUALIZACJA KART USŁUG

6.1. Karta usługi wdrożona w Urzędzie Gminy Boćki powinna zawierać następujące informacje:

6.1.1. nazwę usługi,

6.1.2. wykaz dokumentów potrzebnych do załatwienia sprawy, z wyszczególnieniem sposobu ich udostępnienia pracownikowi Urzędu (do wglądu, do złożenia wraz z wnioskiem, możliwość złożenia kserokopii, ewentualnie miejsce pozyskania dokumentu – organu wydającego),

6.1.3. wysokość opłat skarbowych, możliwość ich uiszczenia (gotówką lub przelewem),

6.1.4. podstawę prawną,

6.1.5. przewidywany termin załatwienia sprawy,

6.1.6. wydział odpowiedzialny za załatwienie sprawy,

6.1.7. informację o przysługującym sposobie odwołania,

6.1.8. uwagi,

6.1.9. wzór wniosku lub miejsce jego pobrania.

6.2. Nową kartę usługi, która została opracowana po wdrożeniu Katalogu, na wniosek Wójta Gminy Boćki opracowuje osoba merytorycznie odpowiedzialna za jej realizację. Karta podlega zatwierdzeniu przez przełożonego i udostępniona w BOK, BIP i eBOK.

6.3. Aktualizacja katalogu usług może polegać na:

6.3.1. aktualizacji istniejącej w katalogu usług karty, poprzez jej zmianę,

6.3.2. wprowadzenie do katalogu nowej karty usług.

6.4. Osobą odpowiedzialną za aktualizację karty jest osoba, która ją opracowała z zastrzeżeniem, iż kontrola aktualizacji karty odbywa się nie rzadziej niż raz na sześć miesięcy.

6.5. Niezwłocznie po dokonaniu zmiany w karcie usługi pracownik, który dokonał aktualizacji informuje o zmianie Biuro Obsługi Klienta dostarczając mu nowy

zaktualizowany wzór karty oraz informatyka, który jest odpowiedzialny za udostępnienie zaktualizowanej wersji w BOK, BIP i eBOK. Zmiany na stronie internetowej wykonywane są niezwłocznie po aktualizacji Karty Usługi.

- 6.6. W przypadku wprowadzenia karty nowej usługi pracownik, który jest odpowiedzialny za realizację danej usługi przekazuje Wójtowi Gminy Boćki do zatwierdzenia wzór nowej karty usługi w terminie 7 dni od wprowadzenia usługi. Jednocześnie ww. pracownik niezwłocznie informuje Biuro Obsługi Klienta oraz Informatyka (postępowanie jak w pkt.6.5.).
- 6.7. Po akceptacji Wójta Gminy Boćki nowa Karta Usługi zostaje wprowadzona do użytku.
- 6.8. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości na wniosek Wójta Gminy Boćki BOK informuje pracownika odpowiedzialnego za daną usługę o konieczności zaktualizowania Karty Usługi tak jak w punkcie 6.4.-6.7.
- 6.9. Pracownik odpowiedzialny za usługę oraz pracownik Biura Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Boćki mają obowiązek zbierać komentarze klientów dotyczące Kart Usług. Wszelkie komentarze klientów dotyczące usprawnienia bądź aktualizacji należy zgłaszać bezpośrednio Wójtowi Gminy Boćki.
- 6.10. Aktualizacja poszczególnych Kart Usług nie wymaga zmiany Zarządzenia.
- 6.11. Wprowadzenie nowej usługi wymaga zmiany Zarządzenia.

7. METODOLOGIA BADAŃ

Głównym instrumentem pomiarowym są kwestionariusze ankiety (załącznik nr 1) dostępne w formie papierowej, wykładanej w Urzędzie, gdzie umieszczona zostanie skrzynka, do której klienci będą mogli składać wypełnione ankiety. W związku z wdrożeniem Biura Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Boćki w ramach projektu Katalog Usług w wersji papierowej, ankieta monitorująca funkcjonowanie kart usług w urzędzie oraz raporty z wyników dostępne są bezpośrednio w BOK. Wersja elektroniczna Katalogu Usług stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.