

ZARZĄDZENIE Nr 183/2013

**Burmistrza Orzysza
z dnia 13 września 2013 r.**

w sprawie wprowadzenia Kart Usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Orzyszu

Na podstawie art. 33 ust. 1, 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. Nr 594 ze zm.) zarządza się, co następuje:

§1.

1. W celu usprawnienia pracy Urzędu Miejskiego w Orzyszu oraz poprawy obsługi klienta wprowadza się do stosowania karty usług świadczonych w urzędzie.
2. Wzór Karty Usługi stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.
3. Karty usług dostępne są w formie papierowej u pełnomocnika ds. SZJ, w komórkach organizacyjnych Urzędu zgodnie z zakresem działania oraz zamieszczone na stronie internetowej Urzędu www.bip.orzysz.pl

§2.

1. Pracownik urzędu realizujący usługę odpowiada za aktualizację karty usługi w Urzędzie Miejskim w Orzyszu.
2. Nadzór nad zapisami kart usług sprawuje kierownik danego referatu.

§3.

1. Monitoring oceny jasności treści i przejrzystości przekazu Karty Usługi dla Klienta Urzędu Miejskiego prowadzony jest poprzez wywiad z wykorzystaniem wzoru ankiety stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszego Zarządzenia.
2. Wyniki monitoringu służą doskonaleniu funkcjonowania kart usług w urzędzie.

§4.

Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Miejskiego w Orzyszu do bieżącej kontroli aktualności wprowadzonych kart usług oraz współpracy przy ich aktualizacji.

§5.

Karty usług stanowią element dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Orzyszu.

§6


Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§7.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

mgr Tomasz Jakub Sulima

 Urząd Miejski w Orzyszu	KARTA USŁUGI	XX.01.
	Nazwa karty usługi	Wersja Nr ...
		Data zatwierdzenia

1. Zakres świadczonej usługi :		
2. Wymagane dokumenty do załatwienia sprawy:		
3. Złożenie wniosku drogą elektroniczną:		
4. Opłaty		
5. Miejsce złożenia dokumentów:		
6. Osoby do kontaktu:		
7. Sposób i termin załatwienia:		
8. Tryb Odwoławczy :		
9. Podstawa prawna:		
10. Uwagi:		
Sprawdził:		
Zatwierdził:		
Osoba odpowiedzialna za aktualizację karty		

ANKIETA

*Wymagane

URZĄD MIEJSKI W ORZYSZU



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Zadanie realizowane jest w ramach partnerskiego projektu „Sprawne kadry” dofinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmacnianie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

Badanie dotyczące oceny Karty Usługi dla Klienta.

Miasto odpowiada za sprawne załatwianie różnych spraw administracyjnych przez jej mieszkańców. Doskonalamy pracę naszego urzędu, dlatego też chcielibyśmy poznać Pani/Pana opinię na ten temat.

Proszę podać jakiej sprawy dotyczyła karta, z której Pan/i korzystał/a? *

Odpowiedź na to pytanie jest wymagana

1. Czy treść karty usługi jest dla Pana/Pani zrozumiała?

Proszę wybrać jedną odpowiedź. (1-NIE, 2-Raczej NIE, 3-Raczej TAK, 4-TAK)

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

2. Czy po przeczytaniu Karty Usługi wie Pan/i jak załatwić swoją sprawę w Urzędzie?

Proszę wybrać jedną odpowiedź. (1-NIE, 2-Raczej NIE, 3-Raczej TAK, 4-TAK)

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

3. Czy wie Pan/i gdzie załatwić swoją sprawę w urzędzie/złożyć dokumenty?

Proszę wybrać jedną odpowiedź. (1-NIE, 2-Raczej NIE, 3-Raczej TAK, 4-TAK)

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

4. Czy wie Pan/i jakie dokumenty musi mieć przy sobie aby załatwić sprawę?
Proszę wybrać jedną odpowiedź. (1-NIE, 2-Raczej NIE, 3-Raczej TAK, 4-TAK)

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

5. Czy zrozumiałe i jasne są terminy załatwiania sprawy – realizacji usługi?
Proszę wybrać jedną odpowiedź. (1-NIE, 2-Raczej NIE, 3-Raczej TAK, 4-TAK)

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

6. Czy wie Pan/Pani kto jest odpowiedzialny za realizację usługi?
Proszę wybrać jedną odpowiedź. (1-NIE, 2-Raczej NIE, 3-Raczej TAK, 4-TAK)

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

7. Czy Karta Usług zawiera wystarczające informacje teleadresowe (adres, telefon, e-mail, numer pokoju)?

Proszę wybrać jedną odpowiedź. (1-NIE, 2-Raczej NIE, 3-Raczej TAK, 4-TAK)

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

8. Czy wie Pan/i gdzie i w jakich godzinach można kontaktować się z osobami odpowiedzialnymi za realizację usługi?
Proszę wybrać jedną odpowiedź. (1-NIE, 2-Raczej NIE, 3-Raczej TAK, 4-TAK)

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

9. Czy wie Pan/i jak i gdzie się odwołać od decyzji w Pana/Pani sprawie?
Proszę wybrać jedną odpowiedź. (1-NIE, 2-Raczej NIE, 3-Raczej TAK, 4-TAK)

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

10. Czy wie Pan/i jakie są opłaty za wykonanie usługi?
Proszę wybrać jedną odpowiedź. (1-NIE, 2-Raczej NIE, 3-Raczej TAK, 4-TAK)

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

11. Czy wie Pan/i gdzie dokonać opłaty?
Proszę wybrać jedną odpowiedź. (1-NIE, 2-Raczej NIE, 3-Raczej TAK, 4-TAK)

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

12. Czy karta usługi pomogła Panu/Pani w załatwieniu swojej sprawy w urzędzie?
Proszę wybrać jedną odpowiedź.

1 2 3 4

NIE

Wybierz wartość z zakresu od 1,NIE, do 4,TAK,.

☐ ☐ ☐ ☐ TAK

Jakie informacje dodałby/dodałaby Pan/i w Karcie Usług?