

Zarządzenie nr 11/2018

Wójta Gminy Kaliska

z dnia 04 stycznia 2018 r.

w sprawie przeprowadzenia konsultacji społecznych z mieszkańcami Gminy Kaliska

Na podstawie art. 5a ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1875) oraz § 2 Uchwały Nr XXXV/286/2013 Rady Gminy Kaliska z dnia 17 grudnia 2013 r. w sprawie określenia zasad i trybu przeprowadzania konsultacji społecznych w gminie Kaliska (Dz. Urz. Województwa Pomorskiego z 2014 r. poz. 144)

**Wójt Gminy Kaliska
zarządza co następuje:**

§ 1

Przeprowadzenie konsultacji w zakresie ankiety dotyczącej satysfakcji klientów z jakości usług dostępnych w Urzędzie Gminy w Kaliskach.

§ 2

Konsultacje będą przeprowadzone w formie:

1. Przyjmowania ankiet w formie papierowej, elektronicznej.

§ 3

Uprawnionymi do wzięcia udziału w konsultacjach są pełnoletni mieszkańcy Gminy Kaliska, przedstawiciele firm, członkowie organizacji pozarządowej oraz przedstawiciele administracji publicznej.

§ 4

Ankieta dostępna jest u pracowników Urzędu Gminy w Kaliskach, w sekretariacie, w Biurze Obsługi, Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Kaliska oraz na stronie internetowej Gminy Kaliska.

Jan C

§ 5

Ustala się termin przeprowadzenia konsultacji od dnia 08 stycznia 2018 r. do dnia 22 stycznia 2018 r.

§ 6

Ogłoszenie w sprawie przeprowadzenia konsultacji społecznych, którego treść stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia zostanie zamieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Kaliska, stronie internetowej Gminy Kaliska, na tablicy ogłoszeń Urzędu Gminy Kaliska oraz na tablicach ogłoszeń we wszystkich sołectwach.

§ 7

1. Wypełnioną ankietę, która stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia, należy złożyć w formie papierowej w sekretariacie Urzędu Gminy Kaliska, w formie elektronicznej przesłać na adres: sekretariat@kaliska.pl lub drogą pocztową na adres: Urząd Gminy Kaliska, ul. Nowowiejska 2, 83-260 Kaliska, w terminie do dnia 22 stycznia 2018 r.

2. Przy przesyłaniu ankiety drogą pocztową uwzględnia się termin wpływu do Urzędu Gminy Kaliska.

§ 8

Wyniki przeprowadzonych konsultacji zostaną podane do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie ich na stronie internetowej Gminy Kaliska oraz tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy Kaliska.

§ 9

Odpowiedzialność za przygotowanie i przeprowadzenie konsultacji powierza się Sekretarzowi Gminy Kaliska.

§ 10

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJCI
Sławomir Janicki

WÓJT GMINY KALISKA

**ogłasza przeprowadzenie konsultacji społecznych
z mieszkańcami Gminy Kaliska w zakresie ankiety dotyczącej satysfakcji klientów
z jakości usług dostępnych w Urzędzie Gminy w Kaliskach**

1. Konsultacje społeczne zostaną przeprowadzone w terminie:
od dnia 08 stycznia 2018 r. do dnia 22 stycznia 2018 r.
2. Ankieta będzie dostępna:
 - 1) u pracowników Urzędu Gminy w Kaliskach;
 - 2) w sekretariacie Urzędu Gminy Kaliska;
 - 3) w Biurze Obsługi;
 - 4) na stronie internetowej Gminy Kaliska;
 - 5) w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Kaliska.
3. Opinie i wnioski w przedmiocie konsultacji na wypełnionym formularzu należy złożyć w formie papierowej w sekretariacie Urzędu Gminy Kaliska, w formie elektronicznej przesłać na adres: sekretariat@kaliska.pl lub przesłać drogą pocztową na adres: Urząd Gminy Kaliska, ul. Nowowiejska 2, 83-260 Kaliska, w terminie do dnia 22 stycznia 2018 r. Przy przesyłaniu opinii drogą pocztową za termin jej wniesienia uznaje się datę wpływu do Urzędu Gminy Kaliska.
4. Wyniki przeprowadzonych konsultacji zostaną podane do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie ich na stronie internetowej Gminy Kaliska oraz na tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy Kaliska.

W Ó J T
/-/ Sławomir Janicki

ANKIETA

badająca satysfakcję klientów z jakości usług

1. Jak ocenia Pani / Pan:

Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
a) warunki lokalowe Urzędu					
b) godziny pracy Urzędu					
c) dostępność dla osób niepełnosprawnych					
d) organizację obsługi klientów					
e) możliwości elektronicznego załatwienia sprawy					
f) stronę internetową Urzędu					

2. Jak ocenia Pani / Pan funkcjonalność umieszczonych w budynku Urzędu tablic informacyjnych i oznaczeń poszczególnych pomieszczeń? *

- oznakowanie jest czytelne i bardzo pomocne
- oznakowanie jest pomocne ale wymaga drobnych korekt
- oznakowanie jest czytelne jedynie przy wejściu do Urzędu
- oznakowanie jest niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Urzędzie
- nie mam zdania

3. Jak ocenia Pani / Pan działanie Biura Obsługi? *

- bardzo dobrze, uzyskałem pełną informację i pomoc
- dobrze, uzyskałem informację
- średnio, uzyskałem jedynie połowiczną informację
- źle, nie uzyskałem pożądanej informacji
- nie korzystałem z pomocy Biura Obsługi



4. Jak ocenia Pani / Pan pracownika obsługującego Pani / Pana sprawę pod kątem:

Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
a) uprzejmości i kultury obsługi					
b) wiedzy i kompetencji					
c) komunikatywności					
d) udzielanie instrukcji wypełniania dokumentów					

5. Jak ocenia Pani / Pan działanie Urzędu Gminy w zakresie:

Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
a) uzyskiwania rzetelnych informacji / rozpatrzenia sprawy					
b) dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy					
c) terminowości rozpatrywania spraw					

6. Jak ogólnie ocenia Pani / Pan swoje zadowolenie z obsługi w Urzędzie Gminy?

- jestem bardzo zadowolona / y
- jestem zadowolona / y
- jestem średnio zadowolona / y
- jestem niezadowolona / y
- jestem bardzo niezadowolona / y

7. Czym w szczególności kieruje się Pani / Pan przy ocenie jakości obsługi w Urzędzie Gminy? *

- uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników
- wiedzą i kompetencjami urzędników
- komunikatywnością urzędników
- uzyskaniem rzetelnej informacji / instrukcji
- dostępnością wniosków, formularzy
- terminowością rozpatrywania spraw urzędowych

Musi

Metryczka:

Płeć:

- kobieta
- mężczyzna

Wiek:

- 18 – 25
- 26 – 45
- 46 – 55
- 55 i więcej

Status klienta:

- klient indywidualny
- przedstawiciel firmy
- członek organizacji pozarządowej
- przedstawiciel administracji publicznej
- inny

** należy zaznaczyć jedną odpowiedź*



INFORMACJA
WÓJTA GMINY KALISKA

**w sprawie przeprowadzenia planowanych konsultacji społecznych
z mieszkańcami gminy Kaliska w przeprowadzenie w zakresie ankiety dotyczącej
satisfakcji klientów z jakości usług dostępnych w Urzędzie Gminy w Kaliskach**

1. Planuje się przeprowadzić konsultacje społeczne w terminie:
od dnia 08 stycznia 2018 r. do dnia 22 stycznia 2018 r.
2. Ankieta będzie dostępna:
 - 1) u pracowników Urzędu Gminy w Kaliskach;
 - 2) w sekretariacie Urzędu Gminy Kaliska;
 - 3) w Biurze Obsługi;
 - 4) na stronie internetowej Gminy Kaliska;
 - 5) w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Kaliska.
3. Opinie i wnioski w przedmiocie konsultacji na wypełnionym formularzu należy złożyć w formie papierowej w sekretariacie Urzędu Gminy Kaliska, w formie elektronicznej lub przesłać na adres: Urząd Gminy Kaliska, ul. Nowowiejska 2, 83-260 Kaliska, w terminie do dnia 22 stycznia 2018 r. Przy przesyłaniu opinii drogą pocztową za termin jej wniesienia uznaje się datę wpływu do Urzędu Gminy Kaliska.
4. Wyniki przeprowadzonych konsultacji zostaną podane do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie ich na stronie internetowej Gminy Kaliska oraz na tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy Kaliska.

W Ó J T
Sławomir Janicki