

SYSTEM OCENY FUNKCJONOWANIA KATALOGU USŁUG W URZĘDZIE MIASTA
W KĘTRZYNIE

Urząd Miasta Kętrzyn planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania kierując się potrzebami klientów, podejmując w razie potrzeby działania korygujące lub zapobiegawcze

Celem zadania jest zapewnienie ciągłego doskonalenia katalogu usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów urzędu. System zapewni cykliczne badanie funkcjonowania katalogu usług oraz realizację wniosków wpływających z badania. Uzyskane wyniki służą jako podstawa do określenia wymiernych i możliwych do zrealizowania celów i standardów.

Rozdział 1
Postanowienia ogólne.

§ 1. Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- 1) Burmistrz – należy przez to rozumieć Burmistrza Miasta Kętrzyn,
- 2) Gminie – należy przez to rozumieć Gminę Miejską Kętrzyn,
- 3) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta w Kętrzynie,
- 4) usługach publicznych – należy przez to rozumieć pojedyncze usługi związane z dostarczeniem określonego dobra, np. wydawanie dowodów osobistych, utrzymanie nawierzchni dróg (bieżące remonty), odśnieżanie dróg, itp.

§ 2. Mechanizmy doskonalenia skuteczności świadczenia usług obejmują:

- 1) zakomunikowanie w Urzędzie znaczenia spełnienia wymagań strony jak też wymagań ustawowych i przepisów wewnętrznych i zewnętrznych,
- 2) zapewnienie klientom kompleksowej informacji dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez Urząd,
- 3) podnoszenie kwalifikacji wszystkich pracowników zatrudnionych w Urzędzie,
- 4) zapewnienie dostępności zasobów ludzkich odpowiednio wykwalifikowanych poprzez wdrożony system szkoleń,
- 5) wykorzystanie wiedzy o potrzebach i oczekiwaniach Klientów do doskonalenia świadczonych usług,
- 6) przeprowadzanie przeglądów i ocen świadczonych usług.

§ 3. Badanie funkcjonowania kart usług opiera się na dwóch działaniach. Jednym z nich jest anonimowa ankieta przeprowadzana wśród klientów Urzędu, drugim zaś zebranie opinii pracowników Urzędu.

§ 4. Ankieta sporządzona zostaje tak, by można było poznać opinie klientów Urzędu na temat spełniania funkcji katalogu usług. Poza tym wskaże, czy karty usług są przydatne przy załatwianiu spraw w Urzędzie oraz przyczynią się do poznania istotnych kwestii, których karty usług nie poruszają.

a) Przed udostępnieniem ankiety klientom w celu doboru odpowiednich pytań ankieta zostanie przeprowadzona wśród pracowników Urzędu i osób spoza Urzędu.

b) Ankieta może ulec modyfikacji po uwzględnieniu sugestii osób ankietowanych.

§ 5. Ankieta dostępna jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej Urzędu Miasta Kętrzyn, natomiast w wersji papierowej dostępna jest w punkcie obsługi klienta.

§ 6. Ankiety takie raz do roku w terminie do 30 sierpnia są analizowane i trafiają do wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu w celu ich uwzględnienia przy aktualizacji katalogu usług.

§ 7. Drugim działaniem badającym funkcjonowanie kart usług jest zebranie opinii pracowników udzielających informacji klientom na następujące tematy: pytanie jakie najczęściej zadają klienci przy załatwianiu poszczególnych spraw, jakie są popełniane błędy w dokumentacji. Wyniki uwzględnia się przy aktualizacji katalogu usług.

§ 8. W działania aktualizacyjne zaangażowani są wszyscy pracownicy Urzędu, którzy świadczą usługi. Kierownicy wszystkich referatów i osoby zatrudnione na samodzielnych stanowiskach analizują potencjalne niezgodności.