DG PMC Sp. z o.o.
Ul. Wierzbięcice 44 A, 61-568 Poznań
tel. (61) 839 90 24, fax (61) 839 92 97
email: pmc@dgpmc.pl, www.dgpmc.pl

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

WÓJT GMINY MYCIELIN

ZARZĄDZENIE NR 22/2013
WÓJTA GMINY MYCIELIN
z dnia 17 czerwca 2013 r.

w sprawie wprowadzenia regularnego badania jakości usług publicznych w Gminie Mycielin

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. poz. 594) **zarządza się, co następuje**:

§ 1. W ramach realizacji Projektu pn. „Systemowe zarządzanie organizacją drogą do doskonałości JST" z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego wprowadza się regularne badanie jakości usług publicznych realizowanych przez Urząd Gminy Mycielin, którego celem jest analiza stopnia spełnienia oczekiwań społeczeństwa w zakresie jakości usług świadczonych przez władze Gminy oraz poprawa wskaźników w tym zakresie.

§ 2. 1. Badanie jakości usług publicznych odbywa się poprzez zbieranie i analizę anonimowych ankiet.

2. Wzór ankiety stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

3. Wzór ankiety ustala Sekretarz w oparciu o wyniki poprzednich badań oraz ewentualne uwagi klientów lub pracowników Urzędu.

§ 3. 1. Badanie jakości usług publicznych prowadzone jest raz w roku, w odstępach czasu nie dłuższych niż 24 miesiące i nie krótszych niż 6 miesięcy, przez okres nie dłuższy niż 1 miesiąc.

2. Badanie prowadzone jest na terenie Gminy, w taki sposób by udział w nim wzięli przedstawiciele możliwie dużej części sołectw wchodzących w skład Gminy (np. na imprezach gminnych, na targowiskach lub w samych sołectwach).

3. Jeżeli badanie jest prowadzone przez Ankietera, powinien być on wyposażony w identyfikator z pieczątką Gminy i danymi umożliwiającymi jego identyfikację, oraz w pismo podpisane przez Sekretarza Gminy upoważniające do prowadzenia badania. Pismo jest do wglądu dla respondentów.

4. Ankietowani są wyłącznie mieszkańcy Gminy.

5.Zgromadzone ankiety, ankieter przekazuje bezzwłocznie po wykonaniu badania Sekretarzowi Gminy.

6. Aby badanie było wiarygodne, wymagane jest zebranie ilości ankiet odpowiadającej 2% liczby mieszkańców Gminy.

§ 4. 1. Analizy wyników ankiet dokonuje Sekretarz lub osoba przez niego wyznaczona, w terminie 30 dni roboczych od otrzymania kompletu ankiet.

2. Raport z badania jakości usług publicznych Sekretarz przedstawia w pierwszej kolejności Wójtowi a następnie, nie później niż do końca miesiąca następującego po miesiącu zbierania ankiet, do wiadomości publicznej.

§ 5. 1. Wyniki ankiety są podstawą do planowania, w ramach Kontroli Zarządczej, ewentualnych działań naprawczych lub doskonalących na kolejny rok.

2. Wyniki kolejnych badań winny być odnoszone do poprzednich, tak by możliwa była obserwacja trendów i na tej podstawie planowane były dalsze działania naprawcze i doskonalące.

DG PMC Sp. z o.o.
Ul. Wierzbięcice 44 A, 61-568 Poznań
tel. (61) 839 90 24, fax (61) 839 92 97
email: pmc@dgpmc.pl, www.dgpmc.pl

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

§ 6. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi.

§ 7. Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy .

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy
Jerzy Makarewski

NAS NOWOCZESNA ADMINISTRACJA SAMORZĄDOWA

DG PMC Sp. z o.o.
Ul. Wierzbięcice 44 A, 61-568 Poznań
tel. (61) 839 90 24, fax (61) 839 92 97
email: pmc@dgpmc.pl, www.dgpmc.pl

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 1
do ZARZĄDZENIA NR 22/2013
WÓJTA GMINY MYCIELIN
z dnia 17 czerwca 2013 r.

ZAPRASZAMY DO WZIĘCIA UDZIAŁU W BADANIU JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH, A WIĘC USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ ORGANY ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ NA RZECZ SPOŁECZEŃSTWA I OBYWATELI. WYNIKI TEJ ANKIETY BĘDĄ WSKAZÓWKĄ DLA ORGANÓW GMINY, NA JAKIE PROBLEMY I DZIAŁANIA NALEŻY POŁOŻYĆ SZCZEGÓLNY NACISK, TAK BY ZWIĘKSZAĆ ZADOWOLENIE MIESZKAŃCÓW ZE ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD USŁUG.

1. Poziom zadowolenia z mieszkania w gminie:

bardzo niezadowoleni	-2	-1	Średnio [0]	1	2	bardzo zadowoleni
	☐	☐	☐	☐	☐	

2. Poziom zainteresowania życiem społecznym i gospodarczym gminy:

W ogóle niezainteresowani	-2	-1	Średnio [0]	1	2	Bardzo zainteresowani
	☐	☐	☐	☐	☐	

3. Aktywność w gminie:

	TAK	NIE
a. sprawdzam informacje na stronie internetowej urzędu gminy	☐	☐
b. rozmawiam z sołtysem o sprawach gminy	☐	☐
c. rozmawiam z radnymi gminy o sprawach gminy	☐	☐
d. sprawdzam plany, uchwały, protokoły oraz inne dokumenty gminne	☐	☐
e. uczestniczę w zebraniach z przedstawicielami gminy / radnymi	☐	☐
f. poszukuję informacji na temat działań podejmowanych przez władze gminy	☐	☐

4. Dostępność do informacji o działaniach władz gminy:

W ogóle nie informują	-2	-1	Średnio [0]	1	2	Informują na bieżąco i o wszystkim
	☐	☐	☐	☐	☐	

DG PMC Sp. z o.o.
Ul. Wierzbięcice 44 A, 61-568 Poznań
tel. (61) 839 90 24, fax (61) 839 92 97
email: pmc@dgpmc.pl, www.dgpmc.pl

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5. Najlepsza forma komunikacji władz gminy z mieszkańcami:

a. spotkania przedstawicieli urzędu / radnych z mieszkańcami gminy ☐
b. tablice ogłoszeń ☐
c. media lokalne ☐
d. strona internetowa urzędu gminy ☐
e. lokalny portal informacyjny (nie urzędowy) ☐
f. pracownicy Urzędu Gminy ☐
g. media społecznościowe (np. Facebook, Twitter) ☐
h. sołtysi ☐
i. inne, jakie..... ☐

6. Ocena wpływu mieszkańca na decyzje podejmowane w gminie:

W ogóle nie mam wpływu	-2	-1	Średnio [0]	1	2	Mam bardzo duży wpływ
	☐	☐	☐	☐	☐	

7. Ocena współpracy samorządu gminnego z organizacjami społecznymi/pozarządowymi:

bardzo dobra [1]	dobra [2]	średnia [3]	słaba [4]	bardzo słaba [5]	nie wiemy [8]
☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Częstotliwość korzystania z usług urzędu w ciągu ostatnich 12 miesięcy:

kilka razy [1]	raz [2]	nie [3]	nie pamiętam [8]
☐	☐	☐	☐

9. Ogólna ocena jakości pracy urzędników gminnych:

niedostateczny	-2	-1	Średnio [0]	1	2	bardzo dobry
	☐	☐	☐	☐	☐	

DG PMC Sp. z o.o.
Ul. Wierzbięcice 44 A, 61-568 Poznań
tel. (61) 839 90 24, fax (61) 839 92 97
email: pmc@dgpmc.pl, www.dgpmc.pl

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

10. Ocena nastawienia urzędników do interesanta:

Bardzo źle, nie są pomocni	-2	-1	Średnio [0]	1	2	Bardzo dobrze, są bardzo pomocni
	☐	☐	☐	☐	☐	

11. Ocena jakości środowiska naturalnego i społecznego:

	bardzo źle -2	-1	średnio 0	1	bardzo dobrze 2	nie mam zdania 0
a. czystość środowiska naturalnego	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. czystość powietrza	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. jakość wody (m.in. smak, zapach, czystość)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. dbałość instytucji publicznych o stan przyrody	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. estetyka budynków publicznych (ich wygląd)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. czystość miejsc publicznych (np. sprzątanie placów, parków, ulic)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Ocena jakości transportu publicznego i infrastruktury:

	bardzo źle -2	-1	średnio 0	1	bardzo dobrze 2	nie mam zdania 8
a. dostępność transportu zbiorowego	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. jakość usług transportu publicznego (tabor, punktualność, częstotliwość)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. jakość dróg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. utrzymanie dróg publicznych w zimie (np. odśnieżanie)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DG PMC Sp. z o.o.
Ul. Wierzbięcice 44 A, 61-568 Poznań
tel. (61) 839 90 24, fax (61) 839 92 97
email: pmc@dgpmc.pl, www.dgpmc.pl

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

13. Ogólna ocena bezpieczeństwa w gminie:

	-2	-1	Średnio [0]	1	2	
Bardzo niebezpiecznie	☐	☐	☐	☐	☐	Bardzo bezpiecznie

14. Ocena jakości oświaty i rozrywki dla najmłodszych w gminie

	bardzo źle -2	-1	średnio 0	1	bardzo dobrze 2	nie mam zdania 8
a. jakość nauczania w szkołach podstawowych	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. jakość nauczania w gimnazjum	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. jakość wyposażenia szkół	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. dostępność przedszkoli	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. jakość opieki przedszkolnej	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. dostępność placów zabaw	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g. dostępność świetlic dla dzieci i młodzieży	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h. dostępność zajęć pozalekcyjnych dla dzieci i młodzieży	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i. możliwość ciekawego spędzania czasu wolnego dla dzieci i młodzieży	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DG PMC Sp. z o.o.
Ul. Wierzbięcice 44 A, 61-568 Poznań
tel. (61) 839 90 24, fax (61) 839 92 97
email: pmc@dgpmc.pl, www.dgpmc.pl

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

15. Ocena jakości usług społecznych, socjalnych i zdrowotnych:

	bardzo źle -2	-1	średnio 0	1	bardzo dobrze 2	nie mam zdania 8
a. działalność opieki społecznej						
b. dostępność budynków publicznych dla niepełnosprawnych						
c. dostępność do usług opiekuńczych finansowanych z budżetu gminy						
d. pomoc osobom znajdującym się w trudnej sytuacji materialnej						
e. wsparcie i troska o osoby starsze						
f. dostęp do podstawowej opieki medycznej						
g. dostęp do specjalistycznej opieki medycznej						
h. dostęp do aptek						

16. Ocena warunków gospodarczych gminy

	bardzo źle -2	-1	średnio 0	1	bardzo dobrze 2	nie mam zdania 8
a. dostępność miejsc pracy						
b. możliwość założenia własnej działalności gospodarczej						
c. aktywność gminy we wspieraniu przedsiębiorczości						

DG PMC Sp. z o.o.
Ul. Wierzbięcice 44 A, 61-568 Poznań
tel. (61) 839 90 24, fax (61) 839 92 97
email: pmc@dgpmc.pl, www.dgpmc.pl

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

17. Ocena jakości oferty kulturalnej i sportowej gminy:

	bardzo źle -2	-1	średnio 0	1	bardzo dobrze 2	nie mam zdania 8
a. działalność domów kultury						
b. działalność bibliotek						
c. działalność świetlic (klubów) wiejskich						
d. oferta imprez sportowych,						
e. możliwość czynnego uprawienia sportu						
f. oferta imprez kulturalnych						
g. możliwość czynnego uczestniczenia w życiu kulturalnym w gminie						
h. dostępność miejsc spotkań dla dorosłych (kawiarnie, puby)						
i. dostęp do miejsc rekreacji na łonie natury						
j. infrastruktura dla pieszych i rowerzystów (chodniki, ścieżki)						

Przypominamy, że ankieta jest ANONIMOWA – podane informacje zostaną wykorzystane jedynie w zbiorczych zestawieniach.

Miejscowość zamieszkania: .....

Wójt Gminy
Jerzy Matuszewski