



Załącznik nr 1

1. Cel

Zapewnienie ciągłego doskonalenia katalogu usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów Urzędu.

2. Przedmiot

Przedmiotem procedury są zasady i tryb postępowania podczas corocznego przeglądu katalogu usług funkcjonujących w Urzędzie Miasta i Gminy Murowana Goślina.

3. Zakres stosowania

Procedura obejmuje swoim zakresem postępowanie przy corocznym przeglądzie katalogu usług dokonywanym przez pracowników Urzędu oraz mieszkańców Miasta i Gminy Murowana Goślina.

4. Odpowiedzialność

- 4.1 Kierownik Referatu Organizacyjnego - za nadzór i przestrzeganie zasad postępowania w trakcie realizacji procedury.
- 4.2 Kierownicy Referatów i pracownicy biur oraz samodzielnych stanowisk - za realizację niniejszej procedury.

5. Przebieg i realizacja

- 5.1 Przegląd dokonywany jest w terminie od czerwca do sierpnia każdego roku.
- 5.2 W przeglądzie biorą udział pracownicy Urzędu Miasta i Gminy oraz losowo wybrani mieszkańcy odwiedzający Urząd uczestniczący w przeglądzie poprzez wypełnianie ankiet lub udzielanie ustnych informacji o funkcjonowaniu katalogu usług.
- 5.3 Informacja o przeglądzie przekazywana jest:
 - pracownikom Urzędu w formie ustnego zarządzenia w sposób zwyczajowo przyjęty (np. podczas comiesięcznych porad burmistrza z pracownikami Urzędu),
 - mieszkańcom gminy za pośrednictwem informacji umieszczonej w „Biuletynie Samorządowym” – od 2007 roku.

- 5.4 Formy pracy nad katalogiem usług:
- zebranie opinii pracowników na temat tego, o co najczęściej pytają klienci przy poszczególnych usługach,
 - zebranie opinii pracowników na temat braków we wnioskach składanych przez klientów Urzędu, błędach w dokumentacji,
 - analiza pism kierowanych do klientów Urzędu o uzupełnienie braków we wnioskach lub złożenie stosownych wyjaśnień,
 - przeprowadzanie badania ankietowego,
 - analiza wyników ankiet.
- 5.5 Po każdym przeglądzie sporządza się w formie pisemnej raport z funkcjonowania katalogu usług.
- 5.6 Raport zostaje podany do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. poprzez opublikowanie na stronie internetowej Urzędu oraz na tablicy ogłoszeń.
- 5.7 Po corocznym przeanalizowaniu raportu przeprowadza się działania korygujące polegające na zaktualizowaniu katalogu usług.

6 Wykaz załączników

Ankiety na temat funkcjonowania katalogu usług w Urzędzie Miasta i Gminy Murowana Goślina adresowane do klientów oraz pracowników Urzędu.