

**Zarządzenie Nr 10/17**  
**Wójta Gminy Gniewoszków**  
**z dnia 20. lutego 2017r.**

**w sprawie zasad oceny pracowników Urzędu Gminy Gniewoszków przez interesantów**

Na podstawie art. 31 w zw. z art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj: Dz. U. z 2016r. poz. 446 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

**§ 1**

Celem zapewnienia funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej, wprowadza się zasady oceny pracowników urzędu przez interesantów w Urzędzie Gminy Gniewoszków.

**§ 2**

1. Pracownicy oraz jednostka jako całość podlegają ocenie zewnętrznej interesantów.
2. Ocena może być formułowana w przypadku każdorazowej czynności wykonywanej przez pracownika z udziałem interesanta.
3. Wzór ankiety oceny stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
4. Ankieta oceny jest anonimowa.
5. Wypełnioną ankietę będzie można zostawić w przygotowanej do tego celu oznakowanej skrzynce znajdującej się w budynku urzędu gminy, przesłać pocztą na adres urzędu gminy lub osobiście dostarczyć do sekretariatu.

**§ 3**

1. Analizy treści ankiety dokonuje Wójt Gminy Gniewoszków nie rzadziej niż raz na 3 miesiące.
2. Wyniki analizy brane są pod uwagę przy ocenie okresowej pracownika oraz przy podejmowaniu decyzji dotyczących funkcjonowania danej komórki merytorycznej.
3. Wyniki analizy brane są pod uwagę również przy ocenie funkcjonowania struktury organizacyjnej jednostki.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia, z mocą obowiązującą od dnia 1 marca 2017r.

**§ 5**

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

RADCA PRAWNY

mgr Anna Grobel  
(Lb-1322)

WÓJT GMINY GNIEWOSZÓW

Marcin Szymon Gac

## ANKIETA

*Wypełniając ankietę prosimy o zaznaczenie odpowiednich pól*

**1. W kontaktach z urzędem występował/a Pan/Pani jako:**

- osoba prywatna
- firma

**1. Jak często załatwia Pan/Pani sprawy w Urzędzie Gminy Gniewoszków**

- pierwszy raz
- kilka razy w miesiącu
- kilka razy w roku
- raz w roku
- raz na kilka lat
- w zależności od potrzeb

**3. W jakim referacie, na jakim stanowisku pracy załatwiał/a Pan/Pani sprawy?**

- Referacie Finansowym (księgowość, płace, podatki)
- Referacie Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska (odpady komunalne, ścieki, czynsze woda, wycinka drzew, ochrona przyrody, ochrona środowiska, kanalizacja, wodociągi)
- Sekretarz Gminy
- Stanowisko pracy ds. obsługi sekretariatu
- Urząd Stanu Cywilnego/stanowisko pracy ds. obsługi Rady Gminy
- Informatyk
- Stanowisko pracy ds. dowodów osobistych, ewidencji ludności i archiwum zakładowego
- Stanowisko pracy ds. działalności gospodarczej, gospodarki nieruchomości, spraw p.poż
- Stanowisko pracy ds. inwestycji, zagospodarowania przestrzennego, dróg gminnych i zamówień publicznych

**4. Proszę ocenić sprawność i szybkość załatwiania sprawy przez urzędników:**

- bardzo niska
- niska
- średnia
- wysoka
- bardzo wysoka

**5. Proszę ocenić uprzejmość urzędników:**

- bardzo niska
- niska
- średnia
- wysoka
- bardzo wysoka

**6. Proszę ocenić wiedzę i kompetencje personelu:**

- bardzo niska
- niska
- średnia
- wysoka
- bardzo wysoka

**7. Proszę ocenić przejrzystość informowania o zasadach załatwiania spraw w urzędzie:**

- bardzo niska
- niska
- średnia
- wysoka
- bardzo wysoka

**8. Proszę ocenić poziom udzielenia wyczerpującej informacji o realizowanej sprawie:**

- bardzo niska
- niska
- średnia
- wysoka
- bardzo wysoka

**9. Proszę ocenić oznakowanie zewnętrzne budynku:**

- bardzo niska
- niska
- średnia
- wysoka
- bardzo wysoka

**10. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy:**

- nie spotkałam/łam się z trudnościami
- zostałam/tem skierowany do niewłaściwej osoby
- nie uzyskałam/tem żadnej informacji
- otrzymałam/tem błędne informacje
- poproszono mnie o kontakt w innym terminie

Inne: .....

---

**11. Jak oceniają Państwo jakość obsługi przez pracowników naszego urzędu?**

- bardzo niska
- niska
- średnia
- wysoka
- bardzo wysoka

**12. Który sposób kontaktu z urzędem gminy jest dla Pani/Pana najwygodniejszy?**

- osobisty
- telefoniczny
- listowny
- elektroniczny

**13. Czy uważa Pn/Pani, że urząd jest instytucją przyjazną mieszkańcom/firmom?**

- TAK
- NIE

**14. Jaki jest w Państwa opinii wizerunek naszego urzędu?**

- bardzo pozytywny
- pozytywny
- obojętny
- negatywny
- bardzo negatywny

*Dziękujemy za wypełnienie ankiety*