

PROTOKÓŁ Nr 1/2012
z dnia 30 kwietnia 2012r.

Dnia 30 kwietnia 2012 roku Komisja w następującym składzie:

1. ██████████ - Przewodnicząca Komisji
2. ██████████ - Członek
3. ██████████ - Członek

dokonała otwarcia urny, w której zbierane są ankiety dotyczące badania satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Stara Dąbrowa. Ankiety dotyczyły okresu od 1 stycznia 2012r. do 30 kwietnia 2012r.

Komisja wyjęła z urny 12 wypełnionych ankiet.

Dotyczyły one następujących komórek organizacyjnych:

- nieruchomości
- rada gminy
- ochrona środowiska
- podatki (2 szt.)
- sekretariat (2 szt.)
- działalność gospodarcza
- promocja
- obsługa kasy
- urząd – wójt (2 szt.)

Z analizy wypełnionych ankiet wynika, że ogólnie klienci są zadowoleni ze sposobu załatwiania spraw w urzędzie gminy.

Bardzo dobrze oceniono załatwianie spraw w radzie gminy, nieruchomościach, promocji, działalności gospodarczej – po jednej ankiecie.

Na dobrym poziomie oceniono załatwianie spraw podatkowych.

Ogólnie wynika, że pracownicy są uprzejmi i życzliwi wobec klientów.


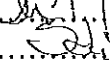

Posiadają odpowiednią wiedzę i kompetencje do załatwiania spraw.

Komisja zdaje sobie sprawę, że okres oceny był bardzo krótki i nie odzwierciedla w pełni opinii o działalności całego urzędu.

Nie mniej jednak powyższa analiza zostanie przedstawiona pracownikom na najbliższej naradzie, ze szczególnym zwróceniem uwagi w dalszy ciąg na podnoszenie poziomu świadczonych usług w Urzędzie Gminy.

Na tym protokół zakończono.

Podpisy Komisji:

1......
2......
3......

Wójt
Mieczysław Woźniak

PROTOKÓŁ Nr 2/2012
z dnia 28 września 2012 roku

Dnia 28 września 2012 roku Komisja w składzie:

1. [REDAKCYJNE] - Przewodnicząca Komisji
2. [REDAKCYJNE] - Członek
3. [REDAKCYJNE] - Członek

dokonała otwarcia urny, w której składane są ankiety dotyczące badania satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Stara Dąbrowa. Urna ta znajduje się w miejscu ogólnodostępnym, w holu urzędu, gdzie jest możliwość wypełnienia ankiety.

Komisja wyjęła z urny 18 wypełnionych ankiet, które dotyczyły okresu od 01 maja 2012 roku do 28 września 2012 roku.

Dotyczyły one następujących stanowisk:

- inwestycje i budownictwo (2 szt.) – ogólna ocena bardzo dobra,
- gospodarka nieruchomościami (1 szt.)- ocena bardzo dobra,
- USC i dowody osobiste (3 szt.) – ogólna oceną bardzo dobra
- kasa (3 szt.) - ogólna ocena średnia (przestrzeganie godzin otwarcia kasy),
- Sekretarz Gminy (3 szt.) - ogólna ocena bardzo dobra,
- opieka społeczna (3 szt.) - ogólna ocena zła,
- 3 ankiety ogólne nie wskazujące konkretnych stanowisk sugerujące, że należy wymienić wszystkich pracowników w gminie, podawać więcej informacji o dokonaniach w gminie jak również wymienić kompetencje pracowników.

Komisja dokonała analizy w/w ankiet i stwierdziła, że interesanci są zadowoleni ze sposobu i warunków załatwiania spraw w Urzędzie Gminy.

Można uzyskać pełną informację o sposobie załatwiania spraw, pracownicy są uprzejmi i kulturalni wobec klientów.

Jedynie średnią ocenę wystawiono dla obsługi kasy oraz złą dla Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej. Zdaniem Komisji stanowiska te są ze sobą powiązane, ponieważ GOPS przyznaje zasiłki a kasa je wypłaca.

Nie mniej jednak wyniki te będą analizowane dokładnie i zostaną wyciągnięte konkretne wnioski do dalszego działania.

Na tym protokół zakończono.

Podpisy Komisji:

1. [Podpis]
2. [Podpis]
3. [Podpis]

Wójt
Mieczysław Włodarczyk

PROTOKÓŁ Nr 3/2013
z dnia 10 kwietnia 2013r.

Dnia 10 kwietnia 2013 roku komisja w składzie:

1. ██████████ - Przewodnicząca Komisji
2. ██████████ - Członek
3. ██████████ - Członek

dokonała otwarcia urny, w której zbierane są ankiety dotyczące badania satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Stara Dąbrowa.

Komisja wyjęła z urny 10 ankiet z czego:

- 2 ankiety dotyczyły stanowiska gospodarki nieruchomościami,
- 1 ankieta dotyczyła obsługi kasy,
- 7 ankiet dotyczyło funkcjonowania GOPS,

Komisja dokonała analizy złożonych ankiet z których wynika, że interesanci są ogólnie zadowoleni z usług świadczonych w Urzędzie Gminy jak również w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej.

Pracownicy są uprzejmi i kulturalni wobec klientów, uzyskują pełne i wyczerpujące informacje w zakresie załatwianych spraw.




Jedynie określono jako złe warunki lokalowe w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej. Faktycznie są tam pomieszczenia za małe w stosunku do potrzeb, ale już są prowadzone rozmowy w kierunku poprawienia warunków i sytuacja ulegnie poprawie.

Wypełnione ankiety stanowią załącznik do niniejszego protokołu.

Na tym protokół zakończono.

W G M T
Mieczysław Włodarczyk

Podpisy Komisji:

1......
2......
3......

PROTOKÓŁ Nr 4/2013
z dnia 27 grudnia 2013r.

Dnia 27 grudnia 2013 roku komisja w składzie:

1. ██████████ - Przewodnicząca Komisji
2. ██████████ - Członek
3. ██████████ - Członek

dokonała otwarcia urny, w której zbierane są ankiety w Urzędzie Gminy. Ankiety dotyczą badania satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych przez pracowników urzędu gminy.

Komisja wyjęła z urny 8 ankiet z czego:

- 2 ankiety dotyczyły stanowiska oświaty i kadr,
- 2 ankiety dotyczyły ochrony środowiska
- 2 ankiety z zakresu gospodarki gruntami
- 1 ankieta dot.pracy Sekretarza Gminy
- 1 ankieta ogólna

Komisja dokonała analizy ankiet z których wynika, że interesanci są ogólnie zadowoleni z usług świadczonych w urzędzie gminy.

Uzyskują pełne informacje na tematy załatwianych spraw, pracownicy są kompetentni i posiadają stosowną wiedzę z zakresu zajmowanego stanowiska. Nie ma również narzekań jeżeli chodzi o warunki lokalowe urzędu.

Komisja zauważyła, że były uwagi dotyczące warunków lokalowych na zewnątrz, a mianowicie wnioskowano o następujące sprawy:


- pomalować budynek urzędu na zewnątrz,
- otworzyć punkt PKO jak było wcześniej,
- przystosować schody wejściowe dla inwalidy,
- naprawić poręcz, bo jest popsuta

Analiza ankiet zostanie przedstawiona Wójtowi Gminy oraz wszystkim pracownikom urzędu.

Na tym protokół zakończono.

Podpisy Komisji:

1.
2.
3.


Mieczysław Włodarczyk

PROTOKÓŁ nr 5/2014
z dnia 15 listopada 2014 roku

Komisja w składzie:

1. ██████████ - Przewodnicząca
2. ██████████ - Członek
3. ██████████ - Członek

dokonała analizy ankiet dotyczących badania satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych przez pracowników Urzędu Gminy Stara Dąbrowa.

Z urny wyjęto 9 wypełnionych anonimowo ankiet, które dotyczyły spraw załatwianych na następujących stanowiskach:

- spraw z zakresu gospodarki gruntami,
- meldunków i dowodów osobistych,
- działalności gospodarczej,
- spraw podatkowych,
- księgowości oświatowej,

Komisja szczegółowo przeanalizowała wszystkie ankiety i wysnuła następujące wnioski:

- pracownicy ogólnie załatwiają klientów w sposób dobry,
- wykonują obowiązki w uczciwy sposób, nie budzący podejrzeń,
- posiadają wiedzę i są kompetentni w załatwianiu urzędowych spraw obywateli,
- rzetelnie i wnikliwie rozpoznają sytuację przy wykorzystaniu dostępnych źródeł, gwarantując wiarygodność przedstawionych danych, faktów i informacji,

Komisja zauważyła, że w żadnej ankiecie nie było oceny warunków lokalowych urzędu, a trochę należałoby je poprawić.

Na tym protokół zakończono.

Mieczysław Włodarczyk

Podpisy Komisji:

1.
2.
3.

PROTOKÓŁ Nr 6/2015
z dnia 10 grudnia 2015 roku

Dnia 10 grudnia 2018 roku komisja w następującym składzie:

1. ██████████ - Przewodnicząca
2. ██████████ - Członek
3. ██████████ - Członek

dokonała otwarcia urny, w której zbierane były ankiety w sprawie badania satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Stara Dąbrowa.

W urnie znajdowało się 7 wypełnionych ankiet z zakresu:




- spraw ochrony środowiska (2 szt.),
- budownictwa (2 szt.),
- gospodarki komunalnej (1 szt.)
- spraw oświatowych (2 szt.)


Komisja szczegółowo przeanalizowała wszystkie ankiety i stwierdziła, że pracownicy dobrze załatwiają klientów , posiadają wiedzę i są kompetentni do załatwiania spraw. Szczegółowo rozpoznają sytuację przy wykorzystaniu dostępnych źródeł, gwarantując wiarygodność przedstawionych danych, faktów i informacji,

Komisja doszła do wniosku, że trochę mało jest tych ankiet i dlatego nie można przedstawić dokładnego obrazu funkcjonowania urzędu.

Na tym protokół zakończono.

Podpisy Komisji:

1......
2......
3......


Mieczysław Stodarczyk