

ZARZĄDZENIE Nr 07/2012
Burmistrza Lubienia Kujawskiego
z dnia 27 lutego 2012 r.

w sprawie wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miejskim w Lubieniu Kujawskim.

Na podstawie art.30, ust.2 pkt 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz.558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 214, poz. 1806, z 2003r. Nr 80, poz. 717, Nr 162, poz. 1568, z 2004r. Nr 102, poz. 1055, Nr 116, poz. 1203, z 2005r. Nr 172, poz. 1441, Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128, Nr 181, poz. 1337, z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974, Nr 173, poz. 1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111, Nr 223, poz. 1458, z 2009r. Nr 52, poz. 420, Nr 157, poz. 1241, z 2010r. Nr 28, poz. 142 i 146, Nr 40, poz. 230, Nr 106, poz. 675, z 2011r. Nr 21, poz. 113 Nr 117, poz. 679, Nr 134, poz. 777, Nr 149 poz. 887, Nr 217 poz. 1281), Uchwały Nr XXXIX/187/2010 Rady Miejskiej w Lubieniu Kujawskim z dnia 24 marca 2010 r. w sprawie wyrażenia zgody na przystąpienie i realizację przez Gminę Lubień Kujawski projektu partnerskiego „Samorząd Kujaw w odpowiedzi na wyzwania XXI wieku” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej i umowy partnerskiej z dnia 12.07.2010 r., zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miejskim w Lubieniu Kujawskim” opracowany w ramach projektu „Samorząd Kujaw w odpowiedzi na wyzwania XXI wieku”.

§ 2. „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miejskim w Lubieniu Kujawskim” umożliwia dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów urzędu z jakości świadczonych usług, oraz okresowo (co najmniej raz w skali roku) generowanie raportów syntetycznych i częściowych zawierających wyniki pomiaru satysfakcji klientów urzędu.

§ 3. „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miejskim w Lubieniu Kujawskim” pozwala na wyliczenie kilkunastu wskaźników jakości na poziomie urzędu jako całości lub ostatnio załatwionej sprawy w urzędzie. Równocześnie pozwala na wygenerowanie raportu porównawczego dla wszystkich jednostek objętych projektem. Wskaźniki te powinny być monitorowane w odstępach co najmniej rocznych.

§ 4. Wdrożenie „Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Miejskim w Lubieniu Kujawskim” realizuje pracownik Biura Obsługi Klienta, a nadzór nad wdrożeniem wykonuje Sekretarz Lubienia Kujawskiego.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

BURMISTRZ

mgr inż. Paweł Wiktorowski

Uzasadnienie

Rada Miejska w Lubieniu Kujawskim podejmując Uchwałę Nr XXXIX/187/2010 Rady Miejskiej w Lubieniu Kujawskim z dnia 24 marca 2010 r. w sprawie wyrażenia zgody na przystąpienie i realizację przez Gminę Lubień Kujawski projektu partnerskiego „Samorząd Kujaw w odpowiedzi na wyzwania XXI wieku” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej, upoważniła Burmistrza Lubienia Kujawskiego do podpisania umowy partnerskiej, która została zawarta w dniu 12.07.2010r.. Umowa ta zobowiązała Gminę Lubień Kujawski do realizacji zadań określonych w projekcie. Jednym z tych zadań jest „Wdrożenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w 5 JST”.

Z uwagi na powyższe podpisanie zarządzenia o zaproponowanej treści jest w pełni uzasadnione.

BURMISTRZ
Paweł Wiktorowski

