

**Zarządzenie nr 29/2021****Wójta Gminy Kaliska****z dnia 04 lutego 2021 r.****w sprawie przeprowadzenia konsultacji społecznych z mieszkańcami Gminy Kaliska**

Na podstawie art. 5a ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 713 z późn. zm.) oraz § 2 Uchwały Nr XXXV/286/2013 Rady Gminy Kaliska z dnia 17 grudnia 2013 r. w sprawie określenia zasad i trybu przeprowadzania konsultacji społecznych w gminie Kaliska (Dz. Urz. Województwa Pomorskiego z 2014 r. poz. 144)

**Wójt Gminy Kaliska****zarządza, co następuje:****§ 1**

Przeprowadzenie konsultacji w zakresie ankiety dotyczącej satysfakcji klientów z jakości usług dostępnych w Urzędzie Gminy w Kaliskach w celu sporządzenia Raportu z Monitoringu Strategii Rozwoju Gminy Kaliska.

**§ 2**

Konsultacje będą przeprowadzone w formie:

1. Przyjmowania ankiet w formie papierowej, elektronicznej.

**§ 3**

Uprawnionymi do wzięcia udziału w konsultacjach są pełnoletni mieszkańcy Gminy Kaliska, przedstawiciele firm, członkowie organizacji pozarządowej oraz przedstawiciele administracji publicznej.

**§ 4**

Ankieta dostępna jest u pracowników Urzędu Gminy w Kaliskach, sekretariacie, w Biurze Obsługi, Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Kaliska oraz na stronie internetowej Gminy Kaliska.



## § 5

Ustala się termin przeprowadzenia konsultacji od dnia 08 lutego 2021 r. do dnia 08 marca 2021 r.

## § 6

Ogłoszenie w sprawie przeprowadzenia konsultacji społecznych, którego treść stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia zostanie zamieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Kaliska, stronie internetowej Gminy Kaliska, na tablicy ogłoszeń Urzędu Gminy Kaliska oraz na tablicach ogłoszeń we wszystkich sołectwach.

## § 7

1. Wypełnioną ankietę, która stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia, należy złożyć w formie papierowej w skrzynce podawczej Urzędu Gminy Kaliska (znajdującej się w wejściu do UG), w formie elektronicznej przez udostępniony formularz do którego link zostanie umieszczony na stronie internetowej Urzędu, w formie elektronicznej przesłać na adres: [sekretariat@kaliska.pl](mailto:sekretariat@kaliska.pl) lub drogą pocztową na adres: Urząd Gminy Kaliska, ul. Nowowiejska 2, 83-260 Kaliska, w terminie do dnia 08 marca 2021 r.
2. Przy przesyłaniu ankiety drogą pocztową uwzględnia się termin wpływu do Urzędu Gminy Kaliska.

## § 8

Wyniki przeprowadzonych konsultacji zostaną podane do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie ich na stronie internetowej Gminy Kaliska oraz tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy Kaliska.

## § 9

Odpowiedzialność za przygotowanie i przeprowadzenie konsultacji powierza się Sekretarzowi Gminy Kaliska.

## § 10

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**WÓJT**  
*Sławomir Janicki*

Załącznik nr 1  
do Zarządzenia nr 29/2021  
Wójta Gminy Kaliska  
z dnia 04 lutego 2021 r.

## **WÓJT GMINY KALISKA**

### **Ogłasza przeprowadzenie konsultacji społecznych z mieszkańcami Gminy Kaliska w zakresie ankiety dotyczącej satysfakcji klientów z jakości usług dostępnych w Urzędzie Gminy w Kaliskach**

1. Konsultacje społeczne zostaną przeprowadzone w terminie:  
od dnia 08 lutego 2021 r. do dnia 08 marca 2021 r.
2. Ankieta będzie dostępna:
  - 1) w sekretariacie Urzędu Gminy w Kaliskach,
  - 2) w biurze obsługi Urzędu Gminy w Kaliskach,
  - 3) na stronie internetowej Gminy Kaliska,
  - 4) w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Kaliska,
  - 5) u sołtysów poszczególnych sołectw,
  - 6) w formularzu elektronicznym, do którego link umieszczony zostanie na stronie internetowej Urzędu.
3. Opinie i wnioski w przedmiocie konsultacji na wypełnionym formularzu należy złożyć w formie papierowej w skrzynce podawczej Urzędu Gminy Kaliska, w formie elektronicznej wypełnić i przesłać za pośrednictwem formularza, do którego link umieszczony zostanie na stronie internetowej Urzędu, w formie elektronicznej przez na adres: [sekretariat@kaliska.pl](mailto:sekretariat@kaliska.pl) lub przesłać drogą pocztową na adres: Urząd Gminy Kaliska, ul. Nowowiejska 2, 83-260 Kaliska, w terminie do 08 marca 2021 r. Przy przesyłaniu opinii drogą pocztową za termin jej wniesienia uznaje się datę wpływu do Urzędu Gminy Kaliska.
4. Wyniki przeprowadzonych konsultacji zostaną podane do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie ich na stronie internetowej Gminy Kaliska oraz na tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy Kaliska.

**WÓJT**  
*Sławomir Janicki*

**ANKIETA**  
**badająca satysfakcję klientów z jakości usług**

**1. Jak ocenia Pani / Pan:**

| <b>Zagadnienia:</b>                                         | <b>Bardzo<br/>wysoko</b> | <b>Wysoko</b> | <b>Średnio</b> | <b>Nisko</b> | <b>Bardzo<br/>nisko</b> |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|----------------|--------------|-------------------------|
| <b>a) warunki lokalowe Urzędu</b>                           |                          |               |                |              |                         |
| <b>b) godziny pracy Urzędu</b>                              |                          |               |                |              |                         |
| <b>c) dostępność dla osób<br/>niepełnosprawnych</b>         |                          |               |                |              |                         |
| <b>d) organizację obsługi klientów</b>                      |                          |               |                |              |                         |
| <b>e) możliwości elektronicznego<br/>załatwienia sprawy</b> |                          |               |                |              |                         |
| <b>f) stronę internetową Urzędu</b>                         |                          |               |                |              |                         |

**2. Jak ocenia Pani / Pan funkcjonalność umieszczonych w budynku Urzędu tablic  
informacyjnych i oznaczeń poszczególnych pomieszczeń? \***

- ☐ oznakowanie jest czytelne i bardzo pomocne
- ☐ oznakowanie jest pomocne ale wymaga drobnych korekt
- ☐ oznakowanie jest czytelne jedynie przy wejściu do Urzędu
- ☐ oznakowanie jest niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Urzędzie
- ☐ nie mam zdania

**3. Jak ocenia Pani / Pan pracownika obsługującego Pani / Pana sprawę pod kątem:**

| <b>Zagadnienia:</b>                                        | <b>Bardzo<br/>wysoko</b> | <b>Wysoko</b> | <b>Średnio</b> | <b>Nisko</b> | <b>Bardzo<br/>nisko</b> |
|------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|----------------|--------------|-------------------------|
| <b>a) uprzejmości i kultury obsługi</b>                    |                          |               |                |              |                         |
| <b>b) wiedzy i kompetencji</b>                             |                          |               |                |              |                         |
| <b>c) komunikatywności</b>                                 |                          |               |                |              |                         |
| <b>d) udzielanie instrukcji<br/>wypełniania dokumentów</b> |                          |               |                |              |                         |

**4. Jak ocenia Pani / Pan działanie Urzędu Gminy w zakresie:**

| <b>Zagadnienia:</b>                                                   | <b>Bardzo<br/>wysoko</b> | <b>Wysoko</b> | <b>Średnio</b> | <b>Nisko</b> | <b>Bardzo<br/>nisko</b> |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|----------------|--------------|-------------------------|
| <b>a) uzyskiwania rzetelnych<br/>informacji / rozpatrzenia sprawy</b> |                          |               |                |              |                         |
| <b>b) dostępności odpowiednich<br/>druków wniosków, formularzy</b>    |                          |               |                |              |                         |
| <b>c) terminowości rozpatrywania<br/>spraw</b>                        |                          |               |                |              |                         |

**5. Jak ogólnie ocenia Pani / Pan swoje zadowolenie z obsługi w Urzędzie Gminy? \***

- ☐ jestem bardzo zadowolona / y
- ☐ jestem zadowolona / y
- ☐ jestem średnio zadowolona / y
- ☐ jestem niezadowolona / y
- ☐ jestem bardzo niezadowolona / y

**6. Czym w szczególności kieruje się Pani / Pan przy ocenie jakości obsługi w Urzędzie Gminy? \***

- ☐ uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników
- ☐ wiedzą i kompetencjami urzędników

- ☐ komunikatywnością urzędników
- ☐ uzyskaniem rzetelnej informacji / instrukcji
- ☐ dostępnością wniosków, formularzy
- ☐ terminowością rozpatrywania spraw urzędowych

**7. Proszę wskazać ile czasu w przybliżeniu poświęca (l/la) Pan/Pani na załatwianie spraw w Urzędzie Gminy Kaliska przed wybuchem pandemii? \***

- ☐ do 15 minut
- ☐ 15 – 30 minut
- ☐ 30 – 60 minut
- ☐ powyżej 60 minut

**8. Proszę wskazać ile czasu w przybliżeniu poświęca (l/la) Pan/Pani na załatwianie spraw w Urzędzie Gminy Kaliska w okresie ograniczeń związanych z COVID? \***

- ☐ do 15 minut
- ☐ 15 – 30 minut
- ☐ 30 – 60 minut
- ☐ powyżej 60 minut

**9. Czy w okresie ograniczeń w przemieszczaniu się związanych z COVID korzysta (l/la) Pan/Pani z internetowej / telefonicznej obsługi mieszkańców przez Urząd Gminy Kaliska? \***

- ☐ tak
- ☐ nie

**10. Jak ocenia Pan/Pani zadowolenie ze skorzystania z internetowej/telefonicznej obsługi mieszkańca przez Urząd Gminy Kaliska? \***

- ☐ jestem bardzo zadowolona / y
- ☐ jestem zadowolona / y
- ☐ jestem średnio zadowolona / y
- ☐ jestem niezadowolona / y
- ☐ jestem bardzo niezadowolona / y

**Metryczka:**

**Płeć:**

- ☐ kobieta
- ☐ mężczyzna

**Wiek:**

- ☐ 18 - 25
- ☐ 26 – 45
- ☐ 46 – 55
- ☐ 56 i więcej

**Status klienta:**

- ☐ klient indywidualny
- ☐ przedstawiciel firmy
- ☐ członek organizacji pozarządowej
- ☐ przedstawiciel administracji publicznej
- ☐ inny

*\*należy zaznaczyć jedną odpowiedź*

## INFORMACJA

### WÓJTA GMINY KALISKA

**w sprawie przeprowadzenia planowanych konsultacji społecznych z mieszkańcami Gminy Kaliska w zakresie ankiety dotyczącej satysfakcji klientów z jakości usług dostępnych w Urzędzie Gminy w Kaliskach**

1. Planuje się przeprowadzić konsultacje społeczne w terminie:  
od dnia 08 lutego 2021 r. do dnia 08 marca 2021 r.
2. Ankieta będzie dostępna:
  - 1) w sekretariacie Urzędu Gminy w Kaliskach,
  - 2) w biurze obsługi Urzędu Gminy w Kaliskach,
  - 3) na stronie internetowej Gminy Kaliska,
  - 4) w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Kaliska,
  - 5) u sołtysów poszczególnych sołectw,
  - 6) w formularzu elektronicznym, do którego link udostępniony zostanie na stronie internetowej Urzędu.
3. Opinie i wnioski w przedmiocie konsultacji na wypełnionym formularzu należy złożyć w formie papierowej w skrzynce podawczej Urzędu Gminy Kaliska, w formie elektronicznej wypełnić i przesłać za pośrednictwem formularza, do którego link udostępniony zostanie na stronie internetowej Urzędu, w formie elektronicznej na adres: [sekretariat@kaliska.pl](mailto:sekretariat@kaliska.pl) lub przesłać drogą pocztową na adres: Urząd Gminy Kaliska, ul. Nowowiejska 2, 83-260 Kaliska, w terminie do 08 marca 2021 r. Przy przesyłaniu opinii drogą pocztową za termin jej wniesienia uznaje się datę wpływu do Urzędu Gminy Kaliska.
4. Wyniki przeprowadzonych konsultacji zostaną podane do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie ich na stronie internetowej Gminy Kaliska oraz na tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy Kaliska.

**WÓJTA**  
*Sławomir Janicki*