

Od: [REDACTED]

Wysłane: 30 sierpnia 2017 12:48

Do: kancelaria

Temat: Wniosek o udostępnienie informacji publicznej

Szanowni Państwo

Pracuję na Wydziale Prawa i Administracji [REDACTED] na stanowisku adiunkta. W chwili obecnej prowadzę badania na temat wzajemnych relacji administracji publicznej z obywatelami na przykładzie urzędów miast na prawach powiatu. W związku z tym prosiłabym o udostępnienie informacji publicznej na tematy wskazane w załączonej ankiecie.

Z poważaniem

[REDACTED]
Zakład Nauki Administracji

Wydział Prawa i Administracji [REDACTED]
[REDACTED]

--

P: 957355575 M:

e-mail: kancelaria@um.gorzow.pl

Urząd Miasta Gorzowa Wlkp.

Sikorskiego 3-5

66-400 Gorzów Wlkp.

web: www.gorzow.pl

Szanowni Państwo

W ramach badania wzajemnych relacji na linii Urząd – obywatele na przykładzie urzędów miast na prawach powiatu proszę o odpowiedź na następujące pytania:

1. Czy Urząd jest nastawiony na partycypację z obywatelami:

a) tak

b) nie

Jeśli tak, to:

1a. Czy w Urzędzie stosuje się:

a) aktywizację stron w postępowaniu administracyjnym w stopniu umożliwiającym realny wpływ (w granicach prawa) na ostateczną treść decyzji administracyjnej

b) wspieranie inicjatyw mieszkańców w zakresie przedsięwzięć na rzecz społeczności lokalnej

c) budżet partycypacyjny

d) konsultacje z mieszkańcami projektów inwestycyjnych lub innych przedsięwzięć wraz z uwzględnieniem zgłoszonych wniosków/sprzeciwów lub przynajmniej ustosunkowaniem się do nich

e) inne formy, tzn. (proszę podać jakie, jeśli występują):.....

.....

1b. W jakich dziedzinach najczęściej sięga się po formy partycypacji:

.....

2. Czy zachęca się członków społeczności lokalnej do większej aktywności na rzecz dobra wspólnego:

a) tak

b) nie

Jeśli tak, to w jaki sposób:

.....

3. Czy współpraca Urzędu z innymi podmiotami może być określona mianem uczestnictwa w sieciach kooperacji:

a) tak

b) nie

Jeśli tak, to:

3a. Proszę zaznaczyć, z jakimi podmiotami Urząd tworzy sieci kooperacji:

- a) urzędami administracji rządowej – tak/nie
- b) urzędami administracji samorządowej – tak/nie
- c) organizacjami pozarządowymi – tak/nie
- d) obywatelami – tak/nie
- e) innymi – tak/nie; jakimi?.....

4. Czy w Urzędzie bada się poziom zadowolenia klientów:

- a) tak
- b) nie

Jeśli tak, to:

4a. W jaki sposób:.....
.....

4b. Jak są później wykorzystywane wyniki tych badań:

- a) dla polepszenia jakości obsługi mieszkańców
- b) dla polepszenia jakości świadczonych usług
- c) dla lepszego dopasowania realizowanych zadań do potrzeb mieszkańców
- d) w celach marketingowych
- e) w innych celach, tzn.: (proszę podać, jakich).....
.....

5. Czy w Urzędzie wprowadza się mechanizmy mające na celu poprawę jakości świadczonych usług:

- a) tak
- b) nie

Jeśli tak, to jakie:

6. Czy Urząd tworzy dodatkowe punkty obsługi mieszkańców (poza siedzibą Urzędu):

- a) tak
- b) nie

7. Czy Urząd tworzy dodatkowe punkty informacyjne dla mieszkańców (poza siedzibą Urzędu):

- a) tak

b) nie

8. Czy pracownicy Urzędu w kontaktach z obsługiwanymi podmiotami przede wszystkim:

a) skupiają się na kwestiach proceduralnej i materialnej zgodności załatwianej sprawy z normami prawnymi

b) są nastawieni na uwzględnianie oczekiwań obsługiwanego podmiotu w granicach i na podstawie obowiązującego prawa

9. Czy w Urzędzie prowadzi się szkolenia dla pracowników w celu poprawy jakości obsługi klientów i świadczonych usług:

a) tak

b) nie

10. Czy obsługiwany przez Urząd podmiot jest przede wszystkim:

a) petentem

b) klientem urzędu

c) współdecydem.

Jeśli odpowiedź jest różna w zależności od komórki organizacyjnej Urzędu/rodzaju spraw/zadań publicznych realizowanych przez Urząd proszę zaznaczyć te odpowiedzi, które są właściwe dla danej komórki/sprawy/zadania z podaniem przykładu rodzaju komórki/charakteru sprawy/zadania.

Dziękuję za wypełnienie ankiety





**SEKRETARZ MIASTA
GORZÓWA WIELKOPOLSKIEGO**

Urząd Miasta
ul. Sikorskiego 3-4
66-400 Gorzów Wlkp.

T: +48 95 735 55 00
F: +48 95 735 56 70
E: kancelaria@um.gorzow.pl
I: www.gorzow.pl

Gorzów Wlkp., 07.09.2017 r.

WOR - III.1431.313.2017.KPa



W odpowiedzi na złożony w dniu 30 sierpnia 2017 r. wniosek o udostępnienie informacji publicznej przekazuję w załączeniu wypełnioną ankietę zawierającą dane dotyczące wzajemnych relacji administracji publicznej z obywatelami.


SEKRETARZ MIASTA
Eugeniusz Kurzawski

Szanowni Państwo

W ramach badania wzajemnych relacji na linii Urząd – obywatele na przykładzie urzędów miast na prawach powiatu proszę o odpowiedź na następujące pytania:

1. Czy Urząd jest nastawiony na partycypację z obywatelami:

a) **tak**

b) nie

Jeśli tak, to:

1a. Czy w Urzędzie stosuje się:

a) aktywizację stron w postępowaniu administracyjnym w stopniu umożliwiającym realny wpływ (w granicach prawa) na ostateczną treść decyzji administracyjnej

b) wspieranie inicjatyw mieszkańców w zakresie przedsięwzięć na rzecz społeczności lokalnej - **tak**

c) budżet partycypacyjny - **tak**

d) konsultacje z mieszkańcami projektów inwestycyjnych lub innych przedsięwzięć wraz z uwzględnieniem zgłoszonych wniosków/sprzeciwów lub przynajmniej ustosunkowaniem się do nich - **tak**

e) inne formy, tzn. (proszę podać jakie, jeśli występują): **tzw. mały dialog (badanie opinii mieszkańców – sondaże, ankiety)**

1b. W jakich dziedzinach najczęściej sięga się po formy partycypacji: **planowanie przestrzenne, sprawy społeczne, rewitalizacja, projektowanie obywatelskie.**

2. Czy zachęca się członków społeczności lokalnej do większej aktywności na rzecz dobra wspólnego:

a) **tak**

b) nie

Jeśli tak, to w jaki sposób: **organizując kampanie informacyjno-promocyjne zachęcające do udziału w konsultacjach społecznych, projektowaniu obywatelskim czy tzw. małym dialogu.**

3. Czy współpraca Urzędu z innymi podmiotami może być określona mianem uczestnictwa w sieciach kooperacji:

a) **tak**

b) nie

Jeśli tak, to:

3a. Proszę zaznaczyć, z jakimi podmiotami Urząd tworzy sieci kooperacji:

- a) urzędami administracji rządowej – **tak/nie**
- b) urzędami administracji samorządowej – **tak/nie**
- c) organizacjami pozarządowymi – **tak/nie**
- d) obywatelami – **tak/nie**
- e) innymi – **tak/nie**; jakimi: **spółdzielniami mieszkaniowymi, wspólnotami mieszkaniowymi, nieformalnymi grupami.**

4. Czy w Urzędzie bada się poziom zadowolenia klientów:

- a) **tak**
- b) nie

Jeśli tak, to:

4a. W jaki sposób: **przeprowadzając ewaluację procesów konsultacji społecznych.**

4b. Jak są później wykorzystywane wyniki tych badań:

- a) dla polepszenia jakości obsługi mieszkańców
- b) dla polepszenia jakości świadczonych usług
- c) **dla lepszego dopasowania realizowanych zadań do potrzeb mieszkańców**
- d) w celach marketingowych
- e) w innych celach, tzn.: (proszę podać, jakich).....
.....

5. Czy w Urzędzie wprowadza się mechanizmy mające na celu poprawę jakości świadczonych usług:

- a) **tak**
- b) nie

Jeśli tak, to jakie: **np.: system kolejkowy na Sali Obsługi Interesanta**

6. Czy Urząd tworzy dodatkowe punkty obsługi mieszkańców (poza siedzibą Urzędu):

- a) **tak** – **Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie uruchamia punkty obsługi klienta w galeriach handlowych w celu przyjmowania wniosków o przyznanie świadczenia „Rodzina 500+”.**
- b) nie

7. Czy Urząd tworzy dodatkowe punkty informacyjne dla mieszkańców (poza siedzibą Urzędu):

a) **tak** – Punkt Informacji Turystycznej mieści się w budynku Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej.

b) nie

8. Czy pracownicy Urzędu w kontaktach z obsługiwanymi podmiotami przede wszystkim:

a) skupiają się na kwestiach proceduralnej i materialnej zgodności załatwianej sprawy z normami prawnymi

b) **są nastawieni na uwzględnianie oczekiwań obsługiwanego podmiotu w granicach i na podstawie obowiązującego prawa.**

9. Czy w Urzędzie prowadzi się szkolenia dla pracowników w celu poprawy jakości obsługi klientów i świadczonych usług:

a) **tak**

b) nie

10. Czy obsługiwany przez Urząd podmiot jest przede wszystkim:

a) petentem

b) **klientem urzędu**

(np.: Wydział Komunikacji – rejestracja pojazdów, wydawanie dokumentów uprawniających do kierowania pojazdami;

Wydział Spraw Obywatelskich – wydawanie dokumentów tożsamości, prowadzenie spraw związanych z meldunkiem;

Wydział Podatków i Opłat – wydawanie decyzji administracyjnych w sprawach podatków i opłat)

c) **współdecydem**

(np.: Biuro Konsultacji Społecznych i Rewitalizacji – Budżet Obywatelski, projektowanie obywatelskie, rewitalizacja;

Wydział Promocji i Informacji – kampanie społeczne).

Jeśli odpowiedź jest różna w zależności od komórki organizacyjnej Urzędu/rodzaju spraw/zadań publicznych realizowanych przez Urząd proszę zaznaczyć te odpowiedzi, które

są właściwe dla danej komórki/sprawy/zadania z podaniem przykładu rodzaju komórki/charakteru sprawy/zadania.

Dziękuję za wypełnienie ankiety

