

Żukowo, dnia 26.02.2013r.

Burmistrz Gminy Żukowo

Sz. P.

Jolanta Wiercińska

Rada Sołectwa Chwaszczyno

W nawiązaniu do otrzymanego od Pani e-miała podsumowującego akcję **Urząd na piątkę**, przedkładałam propozycję działań, które mają na celu dokonanie zmian, poprawiających pracę urzędu i jakość świadczonych usług. Dziękuję bardzo za zwrócenie uwagi na pozytywne strony pracy urzędu.

Lp.	Uwagi przedstawione w podsumowaniu akcji Urząd na piątkę	Propozycja działań mających na celu poprawę jakości , w negatywnie ocenionych obszarach działania urzędu
1.	<i>niedostosowanie infrastruktury urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych (np. brak windy),</i>	<p>Urząd nie posiada windy, a jego brak spowodowany jest przede wszystkim niewystarczającymi środkami finansowymi na realizację takiej inwestycji.</p> <p>Należy wrócić uwagę, że wejście do Biura Obsługi Klienta które znajdują się na parterze budynku nr 52 , dostosowane jest dla osób niepełnosprawnych.</p> <p>Urząd na swojej stronie internetowej w głównym menu zamieścił podformatkę- Informacja dla osób niepełnosprawnych, która zostanie uzupełniona o informację - w jaki sposób osoba niepełnosprawna lub w podeszłym wieku, może załatwić swoje sprawy w sposób dla niej najbardziej korzystny.</p> <p>Obecnie na stronie internetowej zamieszczona jest informacja dla osób głuchoniemych.</p> <p>Urząd posiada stosowne miejsce parkingowe dla osoby niepełnosprawnej.</p>
2.	<i>brak możliwości załatwienia spraw urzędowych przynajmniej raz w tygodniu w godzinach popołudniowych lub w niektóre soboty,</i>	<p>Obowiązującymi godzinami pracy urzędu są :</p> <p>Poniedziałek: 7.30-16 Wtorek –Czwartek: 7.30-15.30 Piątek 7.30-15.00</p> <p>Jednakże uwzględniając potrzeby naszych mieszkańców</p> <p>Biuro Obsługi Klienta, Ewidencja Ludności , Dowody Osobiste i Referat Urbanistyki i Nieruchomości pracują w poniedziałek w godzinach 7.30 – 16.30</p>

3.	<i>brak lub trudno dostępna na stronie internetowej informacji dot. numerów telefonów i adresów mailowych do sołtysów i radnych,</i>	Biura Rady dokona sprawdzenia i w razie potrzeby aktualizacji telefonów i adresów mailowych wszystkich radnych i sołtysów. W stosunku do radnych i sołtysów, którzy nie posiadają lub nie korzystają z poczty elektronicznej zostanie zaproponowane utworzenie adresu mailowego na serwerze urzędu. Istnieje także możliwość pomocy w odbiorze nowo utworzonego konta mailowego. Po aktualizacji informacji na temat adresów mailowych i telefonów, uaktualniona informacja zostanie zamieszczona również w biuletynie <i>Wieści z magistratu</i> .
4.	<i>brak procedowanych projektów uchwał na BIP Urzędu Gminy Żukowo,</i>	Urząd podejmuje kroki, mające na celu zamieszczenie projektów aktów prawnych, przed kolejnymi sesjami Rady Miejskiej.
5.	<i>brak lub trudno dostępna na stronie informacja dot. terminów posiedzeń poszczególnych komisji,</i>	W związku z przygotowaniem projektu nowego Statutu Gminy, określona będzie procedura zwoływania komisji rady gminy i zasady dzięki którym informacje te będą ogłaszane na stronie internetowej.
6.	<i>brak na stronach poszczególnych referatów interaktywnych wniosków elektronicznych dot. spraw jakie można załatwić w urzędzie,</i>	Obecnie na stronie internetowej znajdują się formularze a także wnioski w wersji PDF, urząd w ramach posiadanych środków i mając na uwadze potrzeby pójścia z duchem czasu, będzie podejmował kroki mające na celu stworzenie jak najwięcej interaktywnych formularzy ułatwiających załatwianie spraw w urzędzie. Urząd na łamach biuletynu <i>Wieści z magistratu</i> , będzie zamieszczał informacje – jakie sprawy można załatwiać w danym referacie,
7.	<i>nieaktywne adresy mailowe niektórych referatów (brak odpowiedzi na maile),</i>	Obecnie sprawdzono aktualność wszystkich adresów mailowych, w związku z stwierdzonym brakiem odpowiedzi przez wybranych pracowników na służbową pocztę elektroniczną, przeprowadzane będą stosowne rozmowy z kierownikami referatów.
8.	<i>udzielanie odpowiedzi na składane wnioski mieszkańców z dużym opóźnieniem lub brak odpowiedzi oraz odpowiedzi w innej formie niż wskazana we wniosku (wysyłanie informacji publicznej w formie papierowej a nie w formie dokumentów elektronicznych).</i>	Urząd obecnie doręcza odpowiedzi na pismo strony lub innych uczestników postępowaniu, który wystąpił o doręczenie za pomocą środków komunikacji elektronicznej (uwzględniając zapisy art. 39 1 par. 1 kpa.). W związku z skargami co do terminowości odpowiedzi na składane wnioski podjąłem decyzje dotyczącą przeprowadzenia audytu w zakresie terminowości odpowiedzi na składane wnioski i pisma mieszkańców.

Po dokonaniu analizy otrzymanych wyników z ankietyzacji **Urząd na piątkę** planuje :

- po ustaniu warunków zimowych dokonanie montażu dwóch stojaków rowerowych, jeden przed wejściem do budynku przy ul Gdańskiej 52 i jeden przy ul. Gdańskiej 48. Będziemy o tym fakcie informować na łamach naszego biuletynu *Więści z magistratu* i zachęcić wszystkich mieszkańców i osoby odwiedzające urząd do korzystania z tej formy transportu zdając sobie sprawę, że nie rozwiąże to problemu przeładowanych parkingów wokół urzędu.
- prowadzenie ciągłej polityki informacyjnej na łamach Informacji z magistratu na temat w jaki sposób można znaleźć potrzebne informację na stronie internetowej zukowo.pl.

Z poważaniem,

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'Pili' or similar, written in a cursive style.

Po dokonaniu analizy otrzymanych wyników z ankietyzacji **Urząd na piątkę** planuje :

- po ustaniu warunków zimowych dokonanie montażu dwóch stojaków rowerowych, jeden przed wejściem do budynku przy ul Gdańskiej 52 i jeden przy ul. Gdańskiej 48. Będziemy o tym fakcie informować na łamach naszego biuletynu *Więści z magistratu* i zachęcić wszystkich mieszkańców i osoby odwiedzające urząd do korzystania z tej formy transportu zdając sobie sprawę, że nie rozwiąże to problemu przeładowanych parkingów wokół urzędu.
- prowadzenie ciągłej polityki informacyjnej na łamach Informacji z magistratu na temat w jaki sposób można znaleźć potrzebne informację na stronie internetowej zukowo.pl.

Z poważaniem,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. K.', written in a cursive style.