



Gmina Poczesna

ul. Wolności 2, 42-262 Poczesna,
Tel.: (034) 32-74-126 Fax: (034) 32-63-018
e-mail: poczesna@poczesna.pl

URO.0003.17.2025.R.S

Poczesna, 6.03.2025r.

Michał Kałka

Radny Gminy Poczesna

Odpowiadając na interpelację z dnia 4.03.2025r. wyjaśniam;

Administracja samorządowa jest zobowiązana do poszukiwania narzędzi zarządzania, dających możliwość dostosowania zakresu usług do społecznych oczekiwań i możliwości finansowych danego urzędu.

Prawo obywateli do dobrej administracji, a więc spełniającej oczekiwania usługobiorców także w zakresie jakości, zawiera Art. 41 Karty Praw Podstawowych Unii Europejskiej.

Jakość jest pojęciem interdyscyplinarnym.

Poszukiwanie coraz doskonalszych rozwiązań w procesie świadczenia usługi administracyjnej, znajduje swój wyraz m.in. w spełnianiu oczekiwań klientów.

Odczuwanie satysfakcji przez klienta jest identyfikowane z odbieraniem pozytywnych wrażeń.

Dla usługobiorców szczególnego znaczenia nabierają:

- wzorowa praca ukierunkowana na interes publiczny i dobro gminy ;
- profesjonalizm i obiektywizm w rozwiązywaniu problemów prawno-administracyjnych;
- szacunek dla reprezentowanej grupy zawodowej wyrażony godnym postępowaniem w urzędzie i poza nim;
- lojalne i rzetelne wykonywanie powierzonych zadań,
- doskonalenie urzędniczych kwalifikacji zawodowych i etyczno-moralnych (w relacjach służbowych i pozasłużbowych).

Podnoszenie jakości usług w Urzędzie Gminy Poczesna jest procesem ciągłym i wymagającym także nakładów finansowych.

W ostatnim czasie pozwolię zasygnalizować, został wprowadzony EZD PUW / elektroniczne zarządzanie dokumentacją/, zmodernizowany został elektroniczny system powiadamiania mieszkańców EKO harmonogram, zwiększona została dostępność poprzez wprowadzenie identyfikatora Gminy Poczesna kodem QR, na bieżąco informujemy mieszkańców o różnych formach dostępności m.in. w sprawie wniosku o dowód osobisty, na bieżąco realizujemy zadania które nakłada nam prawo w zakresie usług, jesteśmy w trakcie zwiększenia cyberbezpieczeństwa poprzez zakup sprzętu IT, na bieżąco dokonywana jest aktualizacja strony www.poczesna.pl.

W temacie zwiększenia jakości usług wydałem m.in. zarządzenia w sprawie ;

- zasad postępowania z dokumentacją i wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Gminy w Poczesnej
- wprowadzenia Regulaminu transmitowania i utrwalania za pomocą urządzeń rejestrujących obraz i dźwięk oraz udostępniania nagrań obrad Rady Gminy Poczesna
- wprowadzenia Regulaminu dotyczącego przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następczych
- wprowadzenia Wewnętrznej Polityki Antymobbingowej w Urzędzie Gminy Poczesna
- wprowadzenia Standardów Ochrony Małoletnich odbywających praktyki zawodowe w Urzędzie Gminy w Poczesnej
- jesteśmy w trakcie określenia zasad redagowania pism i dokumentów w Urzędzie Gminy Poczesna

Pana uwagi - interpelację przyjmujemy jako wsparcie naszych już odbywających się działań; jesteśmy w trakcie wyboru identyfikatorów dla pracowników Urzędu , tablica informacyjna jest aktualizowana - z pewnością przymierzamy się do elektronicznej tablicy informacyjnej, chcemy ujednolicić identyfikator stanowiskowy o przedmiocie załatwienia sprawy wraz z napisem w alfabecie Braille'a , a pracownicy Urzędu są dla Państwa, Gminy Poczesna i gości którzy do nas przybywają.

WÓJT
Sosna
Artur Sosna

