



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Plan Doskonalenia

Wdrożenie aplikacji dot. badania satysfakcji klienta

Urząd Gminy w Dąbrowie Zielonej

Dąbrowa Zielona, styczeń 2012



SPIS TREŚCI:

1. Informacje wstępne.....	3
2. Cel	3
3. Zadania do realizacji.....	3
4. Potencjalne trudności	4
5. Zasoby niezbędne dla realizacji projektu	4





1. Informacje wstępne

Numer planu doskonalenia*:	05/01/2012
Tytuł/ nazwa planu doskonalenia:	Wdrożenie aplikacji dot. badania satysfakcji klienta
Kryterium/ podkryterium modelu CAF:	Kryterium 5. Procesy p. 5.2 Opracowywanie i dostarczanie usług i produktów zorientowanych na klientów/obywateli
Urząd:	Urząd Gminy w Dąbrowie Zielonej
Kierownik projektu:	Halina Huras
Zespół projektowy:	1. Joanna Dzieniarz 2. Lidia Sowa

2. Cel

Cel:	Klienci urzędu będą mieli możliwość anonimowego wyrażenia opinii dotyczącej pracy urzędu oraz pracowników.
Sposób oceny realizacji celu:	1. terminowość realizacji projektu 2. akceptacja/uzgodnienia/ koncepcji przez Członków Zespołu

3. Zadania do realizacji

Lp	Zadania do realizacji	Odpowiedzialny	Termin	Oczekiwane rezultaty
1.	Wyznaczenie przez Sekretarza Gminy członków Zespołu Projektowego	Sekretarz Gminy	1 dzień	Powołanie Zespołu Projektowego na podstawie Zarządzenia
2.	Ustalenie zasad komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w ramach Zespołu Projektowego	Kierownik/Lider Zespołu Projektowego Zespół Projektowy	1 dzień	Sprawna komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna w oparciu o ustalone zasady
3.	Opracowanie projektu ankiety badania satysfakcji klienta urzędu	Zespół Projektowy	10 dni	Projekt ankiety
4.	Konsultacja projektu ankiety z kierownictwem urzędu	Wójt Gminy Kierownicy Referatów Kierownik/Lider Zespołu Projektowego Zespół Projektowy	7 dni	Określenie ostatecznej formy ankiety
5.	Określenie sposobu dostarczenia ankiety do mieszkańców	Zespół Projektowy	3 dni	Metoda pobierania oraz przesyłania ankiety
6.	Uzgodnienie z kierownikiem urzędu wprowadzenia ankiety badania satysfakcji klientów urzędu	Wójt Gminy Kierownik/Lider Zespołu Projektowego Zespół Projektowy	1 dni	Decyzja w sprawie wprowadzenia ankiety
7.	Powołanie przez Wójta Gminy - Zespołu	Wójt Gminy Sekretarz Gminy	1 dzień	Rozpoczęcie prac wdrożeniowych





	Wdrożeniowego oraz dokonującego okresowej analizy złożonych ankiet			
--	--	--	--	--

3. Potencjalne trudności

Lp.	Przewidywane trudności w realizacji zadań	Działania zapobiegawcze /terminy/ osoby odpowiedzialne za ich realizację/
1.	Obciążenie członków Zespołu bieżącymi obowiązkami	1. Pismo do kierownictwa informujące o uczestnictwie członków Zespołu w jego pracach. 2. Wypracowanie odpowiedniego planu komunikacji wewnętrznej. Osoby odpowiedzialne – członkowie Zespołu Projektowego
2.	Choroby, urlopy i inne wydarzenia związane z członkami Zespołu Projektowego uniemożliwiającego ich prace.	1. Stworzenie systemu zastępstwa wyznaczenie dwóch osób do jednego zadania Osoby odpowiedzialne – Członkowie Zespołu Projektowego

5. Zasoby niezbędne dla realizacji projektu

Zasoby ludzkie:	Pracownicy Urzędu Gminy w Dąbrowie Zielonej
Środki finansowe:	-
Inne:	Materiały biurowe, drukarka, Stanowiska komputerowe

	Stanowisko	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracowanie:	Informatyk podinspektor	Joanna Dzieciarz Lidia Sowa	11.01.2012	
Weryfikacja:	Zastępca Wójta	Halina Huras	12.01.2012	
Zatwierdzenie:	Wójt	Maria Włodarczyk	12.01.2012	

