

## Pytają o pracę urzędów

Data publikacji: 13.03.2014 16:45

O opinię klientów urzędu w ocenie realizacji usług pytają w Skoczowie. Badanie ma poprawić jakość usług świadczonych dla mieszkańców.

□

Badanie oceny usług prowadzone jest jako jeden z szeregu działań Śląskiego Związku Gmin i Powiatów na rzecz poprawy funkcjonowania samorządu terytorialnego. - **Jedną z inicjatyw podjętych w ostatnich latach jest wsparcie dla urzędów w zakresie poprawy jakości usług świadczonych dla mieszkańców. Elementem proponowanego systemu kontroli zarządczej jest wykorzystywanie opinii klientów urzędów w ocenie realizacji usług** - tłumaczy Dorota Kochman z Biura Promocji i Informacji "ARTadres".

Badanie opinii mieszkańców na temat funkcjonowania urzędu oraz wybranych aspektów życia związanych z dostarczaniem usług publicznych w naszej gminie potrwa do kwietnia. - **Badanie jest kontynuacją cyklicznych badań rozpoczętych w 2012 roku i obecnie jest prowadzone równoległe na terenie 40 jednostek samorządu terytorialnego, w formie wywiadu ankietowego** - wyjaśnia D. Kochman.

Pozyskane w wywiadach informacje wspomogą zarządzanie urzędami i wybranymi zadaniami analizowanymi w ramach wymiany doświadczeń i identyfikacji dobrych praktyk w urzędach administracji publicznej uczestniczących w projekcie Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych, koordynowanym przez Stowarzyszenie.

Badanie opinii publicznej jest w całości finansowane ze środków zewnętrznych, w tym współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Więcej informacji o projekcie można uzyskać na stronie internetowej [www.benchmarking.silesia.org.pl](http://www.benchmarking.silesia.org.pl).

(red./mat.pras.)