

	KARTA PROCESU NR I NAZWA PROCESU: KOMUNIKACJA SPOŁECZNA OiSO.0142.6.1.2011 Strona 1 z 3		
---	--	--	--

Cel procesu	Przekazanie społeczności lokalnej informacji na temat funkcjonowania Urzędu, zadań przez niego wykonywanych oraz informacji związanych z bezpośrednią obsługą Klienta.	
Zakres procesu	Od zidentyfikowania zapotrzebowania na informację lub działanie promocyjne do udzielenia informacji lub zrealizowania działania promocyjnego	
Właściciel procesu	Sekretarz	
Uczestnicy procesu	Wszyscy pracownicy	
Etapy realizacji procesu	1. Zidentyfikowanie potrzeby udzielenia informacji lub realizacji działań promocyjnych. 2. Określenie treści i formy przekazania informacji lub realizacji działań promocyjnych. 3. Udzielenie informacji lub zrealizowanie działań promocyjnych.	
Dane wejściowe		Dane wyjściowe
Zidentyfikowana potrzeba udzielenia informacji		Udzielona informacja lub zrealizowane działanie promocyjne
Procesy powiązane		
Skargi i wnioski, proces główny		
Usługi realizowane w procesie		
Nazwa usługi	Komórki realizujące usługę	Opis postępowania
Informacja klienta	Biuro Obsługi Klienta	1. Udzielenie podstawowej informacji 2. Przyjmowanie podań, pism itp.
Tablice informacyjne	Sekretarz Referaty merytoryczne	Akty prawa zewnętrznego i regulacje wewnętrzne
Zamieszczenie informacji na gminnym internetowym serwisie informacyjnym www.czernica.pl	Pracownicy odpowiedzialni	1. Zapisy: informacje na nośniku papierowym i elektronicznym przeznaczone do umieszczenia w internetowym serwisie informacyjnym 2. Uzyskanie bezpośredniego przełożonego na umieszczenie informacji w serwisie internetowym
Umieszczenie informacji w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Czernica www.bip.czernica.pl	Pracownicy odpowiedzialni	1. Zapisy: informacje na nośniku papierowym i elektronicznym przeznaczone do umieszczenia w internetowym serwisie informacyjnym 2. Uzyskanie bezpośredniego przełożonego na umieszczenie informacji w serwisie internetowym Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie

	KARTA PROCESU NR I NAZWA PROCESU: KOMUNIKACJA SPOŁECZNA OISO.0142.6.1.2011 Strona 2 z 3		
---	---	--	--

		Biuletynu Informacji Publicznej	
Gazeta gminna „Biuletyn informacyjny Gminy Czernica”	Sekretarz Pracownicy odpowiedzialni	1. Zebranie informacji oraz materiałów do gazety gminnej 2. Analiza informacji i materiałów 3. Uzyskanie akceptacji na umieszczenie w/w informacji i materiałów w biuletynie 4. Wydanie biuletynu	
Udzielona informacja na wnioszek (zapytanie ustne jak i pisemne)	Pracownicy odpowiedzialni	Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej Zapisy: w przypadku wniosku pisemnego – akta sprawy	
Kryteria dla usług będących wynikiem procesu wynikają z niżej wymienionych dokumentów związanych.			
Dokumenty związane			
Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych USTAWA z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych			
Monitorowanie procesu			
W zakresie BIP i gminnej strony internetowej Właściciel procesu monitoruje proces na podstawie analizy otrzymywanych z właściwych komórek organizacyjnych informacji – wsadu na stronę i BIP. Pozostałe kanały komunikacji są monitorowane z zastosowaniem ankiety badania poziomu zadowolenia klientów (ankieta przeprowadzana co najmniej raz w roku).			
Miernik	Sposób pomiaru	Osoba dokonująca pomiaru	Przedstawienie wyników pomiaru
Ocena klientów na temat udostępnionych informacji (na podstawie ankiety przeprowadzonej wśród Klientów, pytanie w ankiecie)	raz w roku	Sekretarz	podsumowanie podczas przeglądem systemu zarządzania jakością
Rejestr zmian w Karcie procesu			

	KARTA PROCESU		
	NR I NAZWA PROCESU:	KOMUNIKACJA SPOŁECZNA	OiSO.0142.6.1.2011 Strona 3 z 3

Data	Opis zmiany		
Opracował		Zatwierdził	
Obowiązuje od:			

Zweryfikował dnia
Pełnomocnik ds. SZJ

Zatwierdził dnia
Wójt