



Wójt Gminy Milówka
ul. Jana Kazimierza 123
34-360 MIŁÓWKA

ZARZĄDZENIE nr 0050 –16/2014

Wójta Gminy Milówka

z dnia 17 marca 2014r.

w sprawie: przyjęcia sprawozdania z wyników II samooceny CAF

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz.U. z 2013 r. poz. 594), Wójt Gminy Milówka zarządza co następuje:

§ 1

Przyjmuję sprawozdanie z wyników II samooceny CAF stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję Koordynatora CAF do przedstawienia pracownikom urzędu informacji o wynikach II samooceny CAF.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WÓJT
Robert Piętka

SPRAWOZDANIE Z WYNIKÓW SAMOOCENY

Niniejszy dokument stanowi podsumowanie informacji zebranych w wyniku przeprowadzenia samooceny w Urzędzie. Proces samooceny został zrealizowany zgodnie z metodą CAF 2006. Urząd poddano ocenie w oparciu o 9 kryteriów potencjału i wyników. Na podstawie wyników oceny określono działania wymagające poprawy oraz mocne strony Urzędu.

GRUPA SAMOOCENY

Lp.	Imię nazwisko	Stanowisko
1	Lucyna Podraza	lider grupy
2	Bartłomiej Majczek	osoba wspierająca
3	Katarzyna Gaweł-Łoboziak	członek grupy
4	Lucyna Grzegorzek	członek grupy
5	Imma Nedwidek	członek grupy

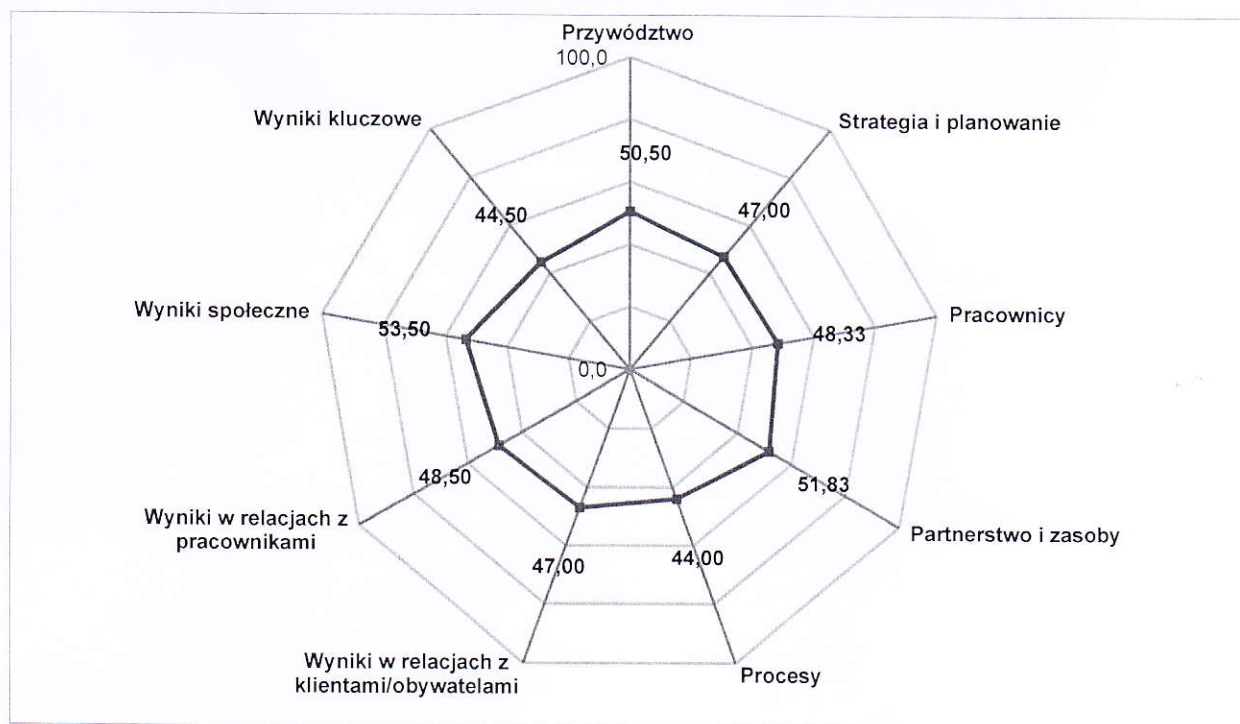
SPIS TREŚCI

1. Wyniki oceny punktowej poszczególnych kryteriów
2. Obszary wymagające usprawnień
3. Mocne strony



1. WYNIKI OCENY PUNKTOWEJ POSZCZEGÓLNYCH KRYTERIÓW

Nr	Kryterium	Ocena kryterium szczeg.	Ocena kryterium	Ocena Potencjału/ Wyników
1.	Przywództwo		50,3	
	Co przywództwo organizacji robi, aby:			
1.1	Wytęczać kierunki działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości.	37		
1.2	Opracowywać i wdrażać system zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą.	48		
1.3	Motywować i wspierać pracowników organizacji, a także być dla nich wzorcem wypełniania roli.	60		
1.4	Zarządzać relacjami z politykami i innymi zainteresowanymi stronami w celu zapewnienia wspólnej odpowiedzialności.	57		
2.	Strategia i planowanie		47,0	
	Co organizacja robi, aby:			
2.1	Gromadzić informacje o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron.	56		
2.2	Opracowywać, dokonywać przeglądów i aktualizować strategię i plany, uwzględniając potrzeby zainteresowanych stron i dostępne zasoby.	45		
2.3	Realizować strategię i plany w całej organizacji.	47		
2.4	Planować, wdrażać i analizować działania modernizacyjne i innowacyjne.	40		
3.	Pracownicy		48,3	
	Co organizacja robi, aby:			
3.1	Transparentnie zarządzać zasobami ludzkimi, planować je i doskonalić w odniesieniu do strategii i planowania.	46		
3.2	Określać, rozwijać i wykorzystywać kompetencje pracowników, dostosowując cele indywidualne i organizacyjne.	52		
3.3	Angażować pracowników poprzez ich upodmiotowienie i otwarty dialog.	47		
4.	Partnerstwo i zasoby		51,8	
	Co organizacja robi, aby:			
4.1	Budować i rozwijać kluczowe relacje partnerskie.	49		
4.2	Budować i rozwijać relacje z klientami/obywatelami.	56		
4.3	Zarządzać finansami.	38		
4.4	Zarządzać informacją i wiedzą.	53		
4.5	Zarządzać technologią.	65		
4.6	Zarządzać majątkiem rzeczowym.	50		
5.	Procesy		44,0	
	Co organizacja robi, aby:			
5.1	Na bieżąco identyfikować, projektować i udoskonalać procesy oraz zarządzać nimi.	28		
5.2	Opracowywać i dostarczać usługi i produkty zorientowane dla klientów/obywateli.	54		
5.3	Wprowadzać innowacje do procesów z udziałem klientów/obywateli.	50		
Kryterium POTENCJAŁU - podsumowanie			48,3	
6.	Wyniki w relacjach z klientami/obywatelami		47,0	
	Jakie wyniki organizacja uzyskała, aby zaspokoić potrzeby i oczekiwania obywateli i klientów, w oparciu o:			
6.1	Wyniki pomiarów satysfakcji klientów/obywateli?	36		
6.2	Wyniki pomiarów relacji z klientami/obywatelami?	58		
7.	Wyniki w relacjach z pracownikami		48,5	
	Jakie wyniki organizacja uzyskała, aby zaspokoić potrzeby i oczekiwania swych pracowników w oparciu o:			
7.1	Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników?	47		
7.2	Wskaźniki wyników w relacjach z pracownikami?	50		
8.	Wyniki społeczne		53,5	
	Jakie wyniki organizacja uzyskała pod względem wpływu na społeczeństwo w zakresie:			
8.1	Wyników pomiaru postrzegania przez zainteresowane strony wpływu na społeczeństwo.	59		
8.2	Ustanowionych przez organizację wskaźników oddziaływania społecznego.	48		
9.	Wyniki kluczowe		44,5	
	Jakie są dowody osiągnięcia wyznaczonych celów organizacji w odniesieniu do:			
9.1	Wyników zewnętrznych: efektów bezpośrednich i skutków długofalowych w zakresie wyznaczonych celów.	35		
9.2	Wyników wewnętrznych.	54		
Kryterium WYNIKÓW - podsumowanie			48,4	
PUNKTACJA ŁĄCZNA:			96,7	



Przywództwo	50,5
Strategia i planowanie	47,0
Pracownicy	48,3
Partnerstwo i zasoby	51,8
Procesy	44,0
Wyniki w relacjach z klientami/obywatelami	47,0
Wyniki w relacjach z pracownikami	48,5
Wyniki społeczne	53,5
Wyniki kluczowe	44,5
suma	435,17

2. OBSZARY WYMAGAJĄCE USPRAWNIEN								
Lp.	Obszary wymagające usprawnień	Dowody	Propozycje działań doskonalących	Ustalanie priorytetów działań				Nr planu doskonalenia
				Wpływ na obszar do poprawy [1-3]	Możliwość realizacji [1-3]	Wynik	Priorytet	
1. Przywództwo								
1.1 Wytyczanie kierunku działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości								
1.	Sformułowanie wizji urzędu oraz doprecyzowanie misji urzędu	Polityka Jakości Urzędu Gminy Milówka	Stworzenie wizji urzędu oraz rozszerzenie i doprecyzowanie misji urzędu do aktualnej działalności	3	3	9	wysoki	
1.2 Opracowywanie i wdrażanie systemu zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą								
1.3 Motywowanie i wspieranie pracowników organizacji, także bycie dla nich wzorcem wypełniania roli								
1.4 Zarządzanie relacjami z politykami i innymi zainteresowanymi stronami w celu zapewnienia wspólnej odpowiedzialności								
2. Strategia i planowanie								
2.1 Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron								
1.	Ankieta badania potrzeb mieszkańców	Ankiety	Rozprzagowanie ankiet wśród mieszkańców w celu poznania ich potrzeb	2	2	4	średni	
2.2 Opricowywanie, dokonywanie przeglądów i aktualizowanie strategii i planów, uwzględniając potrzeby zainteresowanych stron i dostępne zasoby								
1.	Strategia Zrównoważonego Rozwoju	Strategia Zrównoważonego Rozwoju opracowana w roku 2004.	Aktualizacja Strategii w oparciu o aktualne problemy	3	1	3	niski	
2.	Program Ograniczenia Niskiej Emisji	Program Ograniczenia Niskiej Emisji opracowany w 2007r.	Aktualizacja programu w oparciu o nowe technologie wykorzystujące źródła energii odnawialnej oraz zmianę potrzeb mieszkańców	3	1	3	niski	
2.3 Realizowanie strategii i planów w całej organizacji								
2.4 Planowanie, wdrażania i analizowanie działań modernizacyjnych i innowacyjnych								
3. Pracownicy								
3.1 Transparentne zarządzanie zasobami ludzkimi, planowanie ich i doskonalenie w odniesieniu do strategii i planowania								
3.2 Określanie, rozwijanie i wykorzystywanie kompetencji pracowników, dostosowując cele indywidualne i organizacyjne								
3.3 Angażowanie pracowników poprzez ich upodmiotowienie i otwarty dialog								
4. Partnerstwa i zasoby								
4.1 Budowanie i rozwijanie kluczowych relacji partnerskich								
1.	Relacje z partnerami zagranicznymi	Realizacja umów i porozumien partnerskich	Szukanie nowych partnerow do realizacji wspólnych działań	2	3	6	średni	
4.2 Budowanie i rozwijanie relacji z klientami/obywatelami								
1.	Załatwianie spraw przez Internet	Platforma e-urząd	Należy rozbudować platformę celem możliwości załatwienia większości spraw przez Internet	2	3	6	średni	
4.3 Zarządzanie finansami								
4.4 Zarządzanie informacją i wiedzą								
4.5 Zarządzanie technologią								
4.6 Zarządzanie majątkiem								
1.	Ułatwienie dostępu do dokumentów archiwalnych	Zespół samooceny	Zaadaptowanie strychu budynku urzędu na Archiwum zakładowe w celu łatwiejszego dostępu do dokumentów archiwalnych.	3	3	9	wysoki	Nr 1
2.	Poprawa estetyki pomieszczeń służących obsłudze klientów	Zespół samooceny	Poprawa estetyki pomieszczeń służących obsłudze klientów poprzez drobne prace remontowe	3	3	9	wysoki	Nr 2
3.	Osoba niepełnosprawna poruszająca się na wózku inwalidzkim lub mająca problemy ruchowe będzie mogła uzyskać pomoc od urzędnika w załatwieniu interesującej ją sprawy bez utrudnień i barier architektonicznych.	Zespół samooceny	Zainstalowanie przy wejściu do urzędu dzwonka dla osób niepełnosprawnych.	3	3	9	wysoki	Nr 3
4.	Wyznaczenie miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych	brak miejsca parkingowego	Wyznaczenie miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych na parkingu urzędu gminy	3	3	9	wysoki	

5. Procesy							
5.1 Bieżące identyfikowanie, projektowanie i udoskonalanie procesów oraz zarządzanie nimi							
1.	Stale monitorowanie oraz ewaluacja procesów realizowanych w urzędzie	Checklista Systemu CAF	Realizacja samooceny co 2 lata	2	3	6	średni
5.2 Opracowywanie i dostarczanie usług i produktów zorientowanych na klientów/obywateli							
1.	Możliwość wyrażania opinii przez mieszkańców na stronie internetowej urzędu	Strona internetowa urzędu gminy oraz BIP	Dalsze poszerzanie możliwości wprowadzenia do artykułów umieszczanych na stronie internetowej zamieszczania komentarzy oraz wysyłania uwag do informacji umieszczanych przez urząd gminy	2	3	6	średni
5.3 Wprowadzanie innowacji do procesów z udziałem klientów/obywateli							
1.	Zatwierdzenie spraw przez Internet	Platforma e-urząd	Należy rozbudować platformę celem możliwości załatwienia większości spraw przez Internet	2	3	6	średni
6. Wyniki działalności w relacjach z obywatelami/klientami							
6.1 Wyniki pomiarów satysfakcji klientów/obywateli							
6.2 Wskaźniki pomiarów relacji z klientami/obywatelami							
1.	Analiza ankiet wypełnianych przez mieszkańców	Sprawozdania z analizy ankiet	Wypracowanie wniosków wynikających z analizy zebranych ankiet	2	2	4	średni
7. Wyniki działalności w relacjach z pracownikami							
7.1 Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników							
1.	Analiza ankiet wypełnianych przez pracowników	Sprawozdania z analizy ankiet	Wypracowanie wniosków wynikających z analizy zebranych ankiet	2	2	4	średni
2.	Możliwość wyrażenia zdania oraz zgłoszenia pomysłów udoskonalenia pracy przez pracowników	Skrzynka pomysłów	Wprowadzenia elektronicznej anonimowej skrzynki pomysłów do której pracownicy będą mogli wysyłać swoje propozycje i uwagi	2	3	6	średni
7.2 Wskaźniki wyników w relacjach z pracownikami							
8. Społeczne wyniki działalności							
8.1 Wyniki pomiaru postrzegania przez zainteresowane strony wpływu na społeczeństwo							
1.	Analiza ankiet wypełnianych przez mieszkańców	Sprawozdania z analizy ankiet	Wypracowanie wniosków wynikających z analizy zebranych ankiet	2	2	4	średni
8.2 Ustanowione przez organizację wskaźniki oddziaływania społecznego							
1.	Powielanie dobrych praktyk z innych urzędów	Benchmarking, benchlearning	Organizacja spotkań z przedstawicielami innych urzędów mająca na celu wymianę doświadczeń	1	1	1	niski
9. Kluczowe wyniki działalności							
9.1 Wyniki zewnętrzne, efekty bezpośrednie i skutki długofalowe w zakresie wyznaczonych celów							
9.2 Wyniki wewnętrzne							
1.	Zwiększenie współpracy z partnerami zagranicznymi	ilość przygotowanych projektów z partnerami, ilość wymian zagranicznych	Zwiększenie ilości wspólnych projektów oraz zacieśnienie współpracy pomiędzy partnerami	1	1	1	niski

3. MOCNE STRONY				
Lp.	Mocne strony	Dowody	Numer/nazwa dobrej praktyki	Opis dobrej praktyki
1. Przywództwo				
1.1 Wytaczanie kierunku działania organizacji poprzez sformułowanie jej misji, wizji i wartości.				
1.	Schemat Organizacyjny urzędu	Schemat Organizacyjny określający zwierzchność kierownictwa nad podległymi jednostkami	1.1	
2.	Kodeks Etyczny Pracowników	Kodeks określający zasady pracy w urzędzie gminy	1.1	
1.2 Opracowywanie i wdrażanie systemu zarządzania organizacją, jej funkcjonowaniem i zmianą.				
1.	Szkolenia odbyte przez pracowników w ramach projektu "Podbeskidzka Wyspa Jakości - Profesjonalne zarządzanie JST"	Harmonogram szkoleń, listy obecności	1.2	
2.	Biuletyn Informacji Publicznej oraz strona internetowa zrealizowana w ramach projektu "Podbeskidzka Wyspa Jakości - Profesjonalne zarządzanie JST"	Informacje dotyczące pracy urzędu są systematycznie umieszczane na stronie internetowej BIP, aktualizowane są również Karty Usług	1.2	
3.	Plan Odnowy Miejscowości	Każde sołectwo posiada własny Plan Odnowy Miejscowości skonsultowany z mieszkańcami gminy	1.2	
1.3 Motywowanie i wspieranie pracowników organizacji, także bycie dla nich wzorcem wypełniania roli.				
1.	Kierownictwo deleguje pracowników do załatwiania określonych spraw	Wójt Gminy upoważnia pracowników do reprezentowania jego osoby w sprawach dot. Urzędu	1.3	
2.	Regulamin przyznawania premii i nagród oraz wynagradzania pracowników	Wójt Gminy określił szczegółowe zasady przyznawania premii i nagród oraz zasady wynagradzania pracowników	1.3	
1.4 Zarządzanie relacjami z politykami i innymi zainteresowanymi stronami w celu zapewnienia wspólnej odpowiedzialności.				
1.	Program współpracy z organizacjami pozarządowymi	Przedstawiciele urzędu gminy organizują spotkania w celu skonsultowania programu z przedstawicielami organizacji pozarządowych	1.4	
2.	Program przeciwdziałania przemocy w rodzinie, Program rozwiązywania problemów alkoholowych	Wójt gminy po dokonaniu analizy sytuacji mieszkańców i zagrożeń społecznych przygotowuje programy mające na celu pomoc osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym.	1.4	
2. Strategia i planowanie				
2.1 Gromadzenie informacji o obecnych i przyszłych potrzebach zainteresowanych stron.				
1.	Protokoły z posiedzeń Rady Gminy, Komisji Rady Gminy oraz Zebrań Wiejskich	Zebrania oraz posiedzenia są protokolowane, sporządzane są również wnioski określające obecne oraz przyszłe potrzeby mieszkańców	2.1	
2.	Dziennik podawczy (korespondencyjny)	Zainteresowane strony mają możliwość wniesienia wniosków o zaspokojenie potrzeb społecznych. Pisma są dekretowane przez Wójta na poszczególne referaty	2.1	
2.2 Opracowywanie, dokonywanie przeglądów i aktualizowanie strategii i planów, uwzględniając potrzeby zainteresowanych stron i dostępne zasoby				
1.	Aplikacja IT do badania satysfakcji klienta zakupiona w ramach projektu "Podbeskidzka Wyspa Jakości - Profesjonalne zarządzanie JST"	Ankiety wypełnione przez mieszkańców i interesantów odwiedzających urząd, wyniki ankiet	2.2	
2.	Program Ochrony Środowiska	Wójt Gminy aktualizuje program ochrony środowiska w oparciu o występujące zmiany środowiskowe	2.2	
3.	Opracowanie Planu Zagospodarowania Przestrzennego	Po uwzględnieniu wniosków i potrzeb mieszkańców okresowo zmienia się plan zagospodarowania przestrzennego	2.2	
2.3 Realizowanie strategii i planów w całej organizacji				
1.	Sprawozdania z realizacji zadań publicznych	Wójt Gminy przedstawia sprawozdanie z realizacji programu współpracy z organizacjami pozarządowymi oraz ilości środków przeznaczonych na realizację programu w danym roku	2.3	
2.	Protokoły odbioru robót wykonanych w ramach realizowanych inwestycji	Wójt gminy powołuje komisję ds. odbioru robót, która sprawdza zgodność wykonanych prac z projektem oraz sporządza protokół odbioru	2.3	
2.4 Planowanie, wdrażanie i analizowanie działań modernizacyjnych i innowacyjnych.				
1.	E-urząd	Urząd Gminy w celu wyjścia naprzeciw klientom wprowadza elektroniczne usługi publiczne	2.4	
2.	Budżet zadaniowy	W celu realizacji założonych na dany rok zadań do wykonania przygotowywany jest budżet określający wysokość środków przewidzianych na ich realizację	2.4	
3. Pracownicy				
3.1 Transparentne zarządzanie zasobami ludzkimi, planowanie ich i doskonalenie w odniesieniu do strategii i planowania				
1.	Ilość szkoleń odbytych przez pracowników w ramach projektu "Podbeskidzka Wyspa Jakości - Profesjonalne zarządzanie JST"	Zarządzenie w sprawie harmonogramu szkoleń, listy obecności na szkoleniach, zaświadczenia o ukończeniu szkoleń	3.1	
2.	Stáže, praktyki	W urzędzie realizowane są praktyki i staże, które mają na celu zaznajomienie młodych osób z pracą w administracji samorządowej	3.1	
3.	Aplikacja IT do badania satysfakcji pracownika w ramach projektu "Podbeskidzka Wyspa Jakości - Profesjonalne zarządzanie JST"	Ankiety wypełnione przez pracowników, raport z badania	3.1	
3.2 Określanie, rozwijanie i wykorzystywanie kompetencji pracowników, dostosowywanie celów indywidualnych i organizacyjnych				
1.	Zakresy czynności pracowników	W celu jak najlepszego wykorzystania kompetencji pracowników oraz jak najlepszej jakości świadczonych usług	3.2	
2.	Harmonogram szkoleń	Corocznie ustalany jest harmonogram szkoleń pracowników, uwzględniający potrzeby danego stanowiska	3.2	
3.3 Angażowanie pracowników poprzez ich upodmiotowienie i otwarty dialog				
1.	Powołanie Komisji Inwentaryzacyjnej	W zależności od potrzeb powoływane są komisje przedmiotowe w celu dokonania okresowej inwentaryzacji mienia	3.3	
2.	Komisja Socjalna	Komisję Socjalną tworzą przedstawiciele każdego z referatów oraz przedstawiciele jednostek organizacyjnych, którzy dbają o zaspokojenie potrzeb pracowników	3.3	
4. Partnerstwo i zasoby				
4.1 Budowanie i rozwijanie kluczowych relacji partnerskich				
1.	Umowy partnerskie	Urząd Gminy realizuje umowy z partnerami krajowymi oraz zagranicznymi poprzez wspólne projekty jak również spotkania mające na celu wymianę doświadczeń	4.1	
2.	Program współpracy z organizacjami pozarządowymi	Przedstawiciele urzędu gminy organizują spotkania w celu skonsultowania programu z przedstawicielami organizacji pozarządowych	4.1	

4.2 Budowanie i rozwijanie relacji z klientami/obywatelami				
1.	Umożliwienie komunikacji z osobami głuchoniemymi	Certyfikaty ukończenia kursu języka migowego w ramach projektu "Podbeskidzka Wyspa Jakości - Profesjonalne zarządzanie JST"	4.2	
2.	Serwis SMS ułatwiający kontakt między mieszkańcami a urzędem zakupiony w ramach projektu "Podbeskidzka Wyspa Jakości - Profesjonalne zarządzanie JST"	Program do przesyłania wiadomości dot. działań urzędu i zagrożeń atmosferycznych za pomocą wiadomości sms mieszkańcom gminy	4.2	
3.	Konsultacje społeczne	W celu poznania opinii mieszkańców prowadzone są konsultacje mające na celu lepsze dopasowanie danego projektu do potrzeb zainteresowanych stron	4.2	
4.3 Zarządzanie finansami				
1.	Budżet zadaniowy	W celu realizacji założonych na dany rok zadań do wykonania przygotowywany jest budżet określający wysokość środków przewidzianych na ich realizację	4.3	
2.	Wieloletni Program Inwestycyjny	W celu określenia długoterminowej realizacji zadań opracowany został wieloletni Program Inwestycyjny uwzględniający wysokość środków finansowych przeznaczonych na realizację danego celu	4.3	
4.4 Zarządzanie informacją i wiedzą				
1.	Lex	Każdy z pracowników ma stały dostęp do systemu informacji prawnej, który jest systematycznie aktualizowany	4.4	
2.	Upoważnienia do przetwarzania danych osobowych	Każdy z pracowników jest upoważniony przez wójta do przetwarzania danych osobowych dostępnych na jego stanowisku pracy	4.4	
4.5 Zarządzanie technologią				
1.	Dysk Wspólny	Każdy z pracowników ma możliwość tworzenia dokumentów na dysku wspólnym do których jest dostęp z każdego komputera, który ma podłączenie do dysku	4.5	
2.	Stale doposadzanie stanowiska pracy w specjalistyczne programy informatyczne związane z wykonywaną pracą	Ilość zainstalowanych programów na komputerach pracowników	4.5	
4.6 Zarządzanie majątkiem rzeczowym				
1.	System konferencyjny wykorzystywany podczas sesji Rady Gminy oraz spotkań z mieszkańcami Gminy zakupiony w ramach projektu "Podbeskidzka Wyspa Jakości - Profesjonalne zarządzanie JST"	Ilość nowego sprzętu będącego na wyposażeniu urzędu	4.6	
2.	Ewidencja pozostałych środków trwałych	Prowadzona jest ewidencja środków trwałych będących na wyposażeniu urzędu, okresowo przeprowadzana jest inwentaryzacja i przegląd tych środków	4.6	
5. Procesy				
5.1 Bieżące identyfikowanie, projektowanie i udoskonalanie procesów oraz zarządzanie nimi				
1.	Regulamin Organizacyjny	W zależności od wynikających potrzeb regulamin jest aktualizowany i udoskonalany	5.1	
2.	Uchwała Budżetowa	corocznie dokonywana jest analiza budżetu oraz planowanych zadań do wykonania na podstawie których określana jest wielkość środków przeznaczonych na realizację danych celów	5.1	
5.2 Opracowywanie i dostarczanie usług i produktów zorientowanych na klientów/obywateli				
1.	Karty usług	Karty usług są aktualizowane, opracowywane są też nowe karty usług w zależności od potrzeb i umieszczane na stronie BIP	5.2	
2.	Protokoły z posiedzeń Rady Gminy, Komisji Rady Gminy oraz Zebrań Wiejskich	Zebrań oraz posiedzenia są protokolowane, sporządzane są również wnioski określające obecne oraz przyszłe potrzeby mieszkańców	5.2	
5.3 Wprowadzanie innowacji do procesów z udziałem klientów/obywateli				
1.	E-urząd	Urząd Gminy w celu wyjścia naprzeciw klientom wprowadza elektroniczne usługi publiczne	5.3	
6. Wyniki działalności w relacjach z obywatelami/klientami				
6.1 Wyniki pomiarów satysfakcji klientów/obywateli				
1.	Aplikacja IT do badania poziomu satysfakcji klienta zakupiona w ramach projektu "Podbeskidzka Wyspa Jakości - Profesjonalne zarządzanie JST"	Ankieta badania satysfakcji klienta, raport z badania	6.1	
2.	Ilość zaskarżonych decyzji	Mała ilość zaskarżonych decyzji w stosunku do ilości decyzji wydanych	6.1	
3.	Ilość wniosków i skarg	Bardzo mała ilość skarg na pracę urzędu	6.1	
6.2 Wskaźniki pomiarów relacji z klientami/obywatelami				
1.	Raport z badania satysfakcji klienta	Raport z przeprowadzonej ankiety	6.2	
7. Wyniki działalności w relacjach z pracownikami				
7.1 Wyniki pomiarów satysfakcji i motywacji pracowników				
1.	Analiza ankiet wypełnianych przez pracowników	Raport z przeprowadzonej ankiety	7.1	
7.2 Wskaźniki wyników w relacjach z pracownikami				
1.	Program do Oceny pracowników i wartościowania stanowisk pracy zakupiony w ramach projektu "Podbeskidzka Wyspa Jakości - Profesjonalne zarządzanie JST"	Co 2 lata przeprowadzana jest ocena pracownicza, ostatnio przeprowadzona ocena wskazuje na wysokie zaangażowanie pracowników w pracę urzędu	7.2	
8. Społeczne wyniki działalności				
8.1 Wyniki pomiaru postrzegania przez zainteresowane strony wpływu na społeczeństwo				
1.	Raport z ankiet wypełnianych przez mieszkańców	Raport z przeprowadzonej ankiety	8.1	
8.2 Ustanowione przez organizację wskaźniki oddziaływania społecznego				
1.	Wprowadzenie Programu usuwania azbestu	W celu utylizacji szkodliwych dla zdrowia wyrobów zawierających azbest opracowano program jego usuwania	8.2	
9. Kluczowe wyniki działalności				
9.1 Wyniki zewnętrzne: efekty bezpośrednie i skutki długofalowe w zakresie wyznaczonych celów				
1.	Certyfikat Przyjazny Samorząd	Urząd Gminy co roku uzyskuje Certyfikat Przyjazny Samorząd dot. Współpracy z organizacjami pozarządowymi	9.1	
9.2 Wyniki wewnętrzne				
1.	Procent wykorzystania środków własnych na inwestycje	Co roku coraz więcej inwestycji realizowanych jest ze środków zewnętrznych przy jednocześnie malejącym udziale środków własnych	9.2	
2.	Liczba terminowo złożonych sprawozdań	Sprawozdania składane są terminowo, brak informacji o nieterminowości	9.2	