



**Zarządzenie nr 15/2017  
Burmistrza Miasta Gostynina  
z dnia 3 lutego 2017 r.**

w sprawie: zmiany Zarządzenia nr 11/2017 Burmistrza Miasta Gostynina z dnia 20 stycznia w sprawie wprowadzenia w sprawie wprowadzenia Regulaminu rekrutacji i uczestnictwa pracowników Urzędu Miasta Gostynina w projekcie pn.: „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu Płockiego i gostynińskiego” współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, 2 Oś priorytetowa „Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji”, Działanie 2.18 „Wysokiej jakości usługi administracyjne.”

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. 2016 poz. 446 z j.t. z późn. zm.) oraz § 8 ust. 3 pkt 3 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Gostynina wprowadzonego Zarządzeniem Burmistrza Miasta Gostynina z dnia 1 lutego 2016 Nr 15/2016 w sprawie przyjęcia jednolitego tekstu regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Gostynina, zmienionego zarządzeniem nr 71/2016 z dnia 31 maja 2016 r. zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadza się w Regulaminie rekrutacji i uczestnictwa pracowników Urzędu Miasta Gostynina w projekcie pn.: „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego”, stanowiący załącznik nr 1 do zarządzenia nr 11/2017 z dnia 20 stycznia 2017r. następujące zmiany:

1. § 2, ust. 2 otrzymuje brzmienie:
  - 1) lit. a - *Zarządzanie satysfakcją, w tym m.in. oczekiwanie i percepcja klienta, zadowolenie klienta, mierzenie zadowolenia klienta – 5 osób*
  - 2) lit. b - *Zarządzanie jakością w JST dla kadry zarządzającej/ kierowniczej, w tym m.in. usprawnienie przepływu informacji, zwiększenie zaufania klienta, sprawność obsługi, optymalizacja kosztów funkcjonowania – 5 osób*
  - 3) lit. c - *Komunikacja z klientem, w tym obsługa klienta trudnego (m.in. identyfikacja typu osobowości klienta, budowanie relacji, asertywność, radzenie sobie z niezadowolonym klientem) – 9 osób*
  - 4) lit. d - *Komunikacja interpersonalna, w tym m.in. przekazywanie informacji, style komunikacji, argumentowanie, świadome słuchanie, autoprezentacja – 9 osób*
2. § 2, ust. 4 lit b, Zakres II. Szkolenia dotyczące zarządzania nieruchomościami w JST, po dotychczasowej treści dodaje się następujący zapisy:
  - *Prawo budowlane i akty wykonawcze – 2 osoby*
  - *Opracowanie, realizacja, aktualizacja i monitorowanie planów rewitalizacji – 3 osoby*
3. W § 2, ust. 4 lit b Zakres III. Szkolenia wpływające na podniesienie jakości obsługi klientów Urzędu, po dotychczasowej treści dodaje się następujące zapisy:
  - *Poprawa skuteczności i efektywności monitorowania jakości usług publicznych w JST – 3 osoby*
  - *Dostęp do informacji publicznej – 3 osoby*



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- *Kontrola zarządcza oraz zarządzanie ryzykiem – 3 osoby*

§ 2

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Gostynina oraz Doradcy Burmistrza ds. pozyskiwania środków finansowych i rozwoju miasta.

§ 3

Zarządzeni wchodzi w życie z dniem podpisania.

**BURMISTRZ**  
**MIASTA GOSTYNINA**  
*mgr Paweł Witold Kalinowski*

**Partner Projektu**  
Gmina Miasta Gostynina  
ul. Rynek 26  
09-500 Gostynin  
www.gostynin.pl

Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu plockiego i gostynińskiego**”

Beneficjent projektu: **Gmina - Miasto Płock**

Partnerzy projektu: **Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Stara Biała, Powiat Gostyniński**