

Zarządzenie wewnętrzne Nr 18 / 06
Starosty Kieleckiego
z dnia 29 czerwca 2006r.

w sprawie wprowadzenia Systemu oceny funkcjonowania katalogu usług świadczonych
w Starostwie Powiatowym w Kielcach

Na podstawie §10, ust.7 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kielcach, w związku z przystąpieniem do Kontynuacji Akcji „Przejrzysta Polska” zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadza się System oceny funkcjonowania katalogu usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Kielcach, zawierający opis działań zapewniających cykliczne badanie funkcjonowania Katalogu usług oraz realizację wniosków wynikających z tych badań, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie niniejszego zarządzenia powierzam pracownikom Starostwa Powiatowego w Kielcach.

§ 3

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia sprawuje Sekretarz Powiatu.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Zbigniew Banaśkiewicz

Starosta Kielecki

System oceny funkcjonowania katalogu usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Kielcach.

1. Celem wprowadzenia Zasad oceny funkcjonowania katalogu usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Kielcach jest stałe doskonalenie katalogu usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów oraz pracowników urzędu.
2. Badanie funkcjonowania katalogu usług przeprowadzane będzie przez Wydział Organizacji i Kadr, w zależności od zakresu i częstotliwości dokonywanych w nim zmian, jednak nie rzadziej niż raz na rok.
3. Pierwszym etapem przeprowadzenia badania jest zebranie pisemnych opinii pracowników urzędu na temat funkcjonowania katalogu usług, co ma ułatwić sformułowanie celu badania.
4. Drugim etapem realizacji tego zadania jest badanie ankietowe, które umożliwi poznanie opinii klientów urzędu na temat funkcjonowania katalogu usług i opracowanych kart opisu usług.
5. Pytania do kwestionariusza ankiety, winny być tak sformułowane, aby odpowiedzi udzielone przez respondentów przyczyniły się do poznania istotnych kwestii, zgodnych z celem badania.
6. Kwestionariusz ankiety rozprowadzany będzie wśród klientów urzędu zarówno w formie elektronicznej (na stronie internetowej Starostwa www.powiat.kielce.pl) jak i w wersji papierowej w Biurze Obsługi Klienta oraz na poszczególnych stanowiskach pracy.
7. Klienci Starostwa mają możliwość przekazywania wypełnionych ankiet i opinii w następujący sposób:
 - drogą pocztową,
 - pocztą elektroniczną,
 - bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta oraz w komórkach organizacyjnych Starostwa,

8. Wyniki badań analizowane będą przez Wydział Organizacji i Kadr, w terminie do dnia 30 czerwca każdego roku, w celu sformułowania wniosków uzyskanych z udzielonych odpowiedzi.
9. Wnioski wynikające z analizy ankiet będą podstawą do wprowadzenia zmian w kartach usług, bądź podjęcia innych działań zgodnych z osiągnięciem założonego celu badania.
10. Raport z przeprowadzonych badań podany zostanie do publicznej wiadomości oraz przekazany naczelnikom/kierownikom komórek organizacyjnych Starostwa w celu niezwłocznej realizacji wniosków dotyczących aktualizacji kart opisu usług, zgodnie z obowiązującą w tym zakresie procedurą.
11. Realizacja wniosków wynikających z przeprowadzonego badania, innych niż wymienione w ust.10, następuje w czasie możliwie najkrótszym i jest dokonywana przez komórki merytorycznie odpowiedzialne za podjęcie działań niezbędnych do ich realizacji.