



**System  
przeprowadzania badania  
funkcjonowania katalogu usług  
w Starostwie Powiatu Wołomińskiego**



## **Cel wprowadzenia Systemu**

### **§ 1**

Celem wprowadzenia „Systemu przeprowadzania badania funkcjonowania katalogu usług w Starostwie Powiatu Wołomińskiego” jest zapewnienie ciągłego doskonalenia katalogu usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów Starostwa.

## **Zasady i tryb przeprowadzania badania funkcjonowania katalogu usług**

### **§ 2**

Katalog usług i karty usług w Starostwie Powiatu Wołomińskiego podlegają cyklicznemu badaniu na następujących zasadach i trybie:

1. Badanie przeprowadza się raz do roku, w czwartym kwartale roku (wyjątek stanowi rok 2006, kiedy to badanie zostanie przeprowadzone na przełomie lipca i sierpnia).
2. Badaniem zostaną objęci pracownicy Starostwa oraz klienci załatwiający sprawy w Starostwie.
3. W ramach badania pracownicy Starostwa będą mieli możliwość wyrażenia swojej opinii nt. funkcjonowania katalogu usług poprzez wypełnienie ankiety, stanowiącej załącznik nr 1 do Systemu.
4. Ankieta dla pracowników jest rozprowadzana bezpośrednio w Starostwie. Czas rozprowadzania: 3 tygodnie, czas na wypełnienie ankiety: 1 tydzień.
5. W ramach badania klienci Starostwa będą mieli możliwość wyrażenia swojej opinii nt. funkcjonowania katalogu usług poprzez wypełnienie ankiety, stanowiącej załącznik nr 2 do Systemu.
6. Ankieta przeznaczona dla klientów Starostwa będzie dostępna przez okres 1 miesiąca:
  - w wyznaczonych miejscach na terenie Starostwa,
  - na stronie internetowej Starostwa.
7. Wypełnioną ankietę klienci będą mogli:
  - złożyć u pracownika Wydziału, w którym załatwiali sprawę,
  - wrzucić do specjalnie w tym celu wystawionych w Starostwie urn,
  - przesłać drogą elektroniczną.
8. W ciągu miesiąca od dnia zakończenia rozprowadzania i zbierania ankiet, dokonuje się ich analizy oraz opracowuje wyniki badania. Na podstawie wyników badania formułuje się wnioski i zalecenia, które posłużą do podjęcia działań korygujących i udoskalających katalog usług.

## **Osoby odpowiedzialne za przeprowadzenie badania i ich obowiązki**

### **§ 3**

1. Nadzór nad przeprowadzeniem badania sprawuje Sekretarz Powiatu.
2. Sekretarz Powiatu wyznacza pracowników, którzy odpowiadają za sprawne przeprowadzenie badania.



3. Obowiązkiem pracowników odpowiedzialnych za przeprowadzenia badania jest:
  - przygotowanie ankiet,
  - rozdanie ankiet pracownikom Wydziałów,
  - umieszczenie ankiet w wyznaczonych miejscach w Starostwie,
  - przygotowanie i odpowiednie oznakowanie urn, do których klienci Starostwa będą wrzucać wypełnione ankiety,
  - analiza zebranych ankiet,
  - opracowanie wyników badania,
  - sformułowanie wniosków i zaleceń,
  - przedstawienie Sekretarzowi Powiatu wyników badania oraz wniosków i zaleceń.
4. Sekretarz Powiatu zapoznaje Starostę Powiatu z wynikami badania oraz wnioskami i zaleceniami.
5. Starosta Powiatu zleca Sekretarzowi Powiatu wdrożenie wniosków i zaleceń.
6. Wdrożenie wniosków i zaleceń nastąpi w okresie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty ich sformułowania.

### **Sposób ogłaszania wyników badania**

#### **§ 4**

Wyniki przeprowadzonego badania funkcjonowania katalogu usług świadczonych przez Starostwo podlegają publikacji na stronie internetowej Starostwa oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Starostwa.