

Zasady przeprowadzania badań funkcjonowania kart usług (katalogu usług) w Starostwie Powiatowym w Hajnówce.

I. Ogólne informacje.

1. Celem określenia zasad przeprowadzania badania funkcjonowania kart usług (katalogu usług) jest zapewnienie ciągłego ich doskonalenia pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów.
2. W tym celu określam, że badanie będzie przeprowadzane metodą ankietową skierowaną do klientów i pracowników starostwa.

II Ankiety skierowane do klientów:

1. Do klientów starostwa zostaną skierowane ankiety (załącznik Nr 1).
2. Ustalam, że w miesiącu październiku 2006 r. przeprowadzone będą pierwsze badania ankietowe, a w następnych latach raz na 2 lata
3. Ankiety będą dostępne w :
 - Punkcie Obsługi Klienta
 - na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Hajnówce (www.powiat.hajnowka.pl)
 - w poszczególnych wydziałach i sekretariacie starostwa,
 - Powiatowym Samorządowym Serwisie Informacyjnym.
2. Odpowiedzialnym za przeprowadzenie badań ankietowych klientów czynię pracownika Punktu Obsługi Klienta.
3. Sekretarz Powiatu sporządzi raport z otrzymanych ankiet. Raport zostanie umieszczony na stronie internetowej www.powiat.hajnowka.pl

III. Ankiety skierowane do pracowników:

1. Do pracowników starostwa zostaną skierowane ankiety (załącznik Nr 2).
2. Pierwsze badania ankietowe zostaną przeprowadzone w miesiącu wrześniu 2006 r.
3. Raport uzyskanych informacji z badań ankietowych pracowników zostanie omówiony na ogólnym zebraniu w miesiącu październiku 2006 r.

IV. Działania korygujące i aktualizacyjne..

1. Bieżąca aktualizacja kart usług określona została Zarządzeniem Nr 15/05 starosty hajnowskiego z dnia 22 lipca 2005 r. w sprawie wprowadzenia Katalogu Usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Hajnówce i procedury jego aktualizacji.
2. Uwagi i wnioski z przeprowadzanych badań ankietowych zostaną przekazane naczelnikom wydziałów celem ich realizacji.
3. 3.Procedura aktualizacji kart usług wynika z zarządzenia Starosty Hajnowskiego o którym mowa w ust.1.