

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 33 / 06  
Starosty Pabianickiego  
z dnia 17 lipca 2006 r.

## **System oceny funkcjonowania Katalogu Usług Starostwa Powiatowego w Pabianicach**

§ 1. Wszystkie wydziały i pozostałe komórki organizacyjne Starostwa Powiatowego w Pabianicach oraz powiatowe jednostki organizacyjne prowadzą rejestr kart świadczonych usług, które zaewidencjonowane są w Wydziale Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Pabianicach w postaci katalogu usług.

§ 2. Karty usług poddane będą badaniu co roku w ciągu najbliższych 2 lat, natomiast po upływie tego okresu raz na 2 lata.

§ 3.1. W kwietniu danego roku ankietowego, ankietę dotyczącą oceny karty usług będzie wręczana interesantom w wydziałach i pozostałych komórkach organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Pabianicach oraz powiatowych jednostkach organizacyjnych podczas załatwiania spraw.

2. Ankiety, o którym mowa w ust.1, dostępne będą przez cały rok w wydziałach, pozostałych komórkach organizacyjnych i informacji Starostwa Powiatowego w Pabianicach oraz w powiatowych jednostkach organizacyjnych.

3. Opinie na temat poszczególnych kart usług interesanci mogą zamieszczać także na stronie internetowej Powiatu Pabianickiego [www.powiat.pabianice.pl](http://www.powiat.pabianice.pl).

4. Wzór ankiety, o której mowa w ust.1. stanowi załącznik nr 1 do niniejszego systemu.

§ 4. 1. Opinie interesantów uzyskane w drodze ankiet na temat poszczególnych kart usług będą poddane analizie do 15 maja danego roku.

2. Odpowiednio naczelnik wydziału, kierownik komórki organizacyjnej lub kierownik powiatowej jednostki organizacyjnej do 30 maja danego roku organizuje spotkanie w gronie podległych pracowników mające na celu poznanie ich opinii dotyczącej braków lub nieścisłości w poszczególnych kartach usług, jak również przedstawia im opinie interesantów uzyskane w drodze ankiet.

3. Przydatność informacji zawartych w poszczególnych kartach usług pracownicy poszczególnych wydziałów i komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego oraz pracownicy powiatowych jednostek organizacyjnych oceniają ponadto na podstawie wypełnionych ankiet przez poszczególnych pracowników.

4. Wzór ankiety, o której mowa w ust. 3, stanowi załącznik nr 2 do niniejszego systemu.

§ 5. Naczelnik Wydziału Organizacyjnego jest odpowiedzialny za zapewnienie wydruku odpowiedniej ilości ankiet, o których mowa w § 3 ust. 4 i § 4 ust.4, oraz za zapewnienie ich ciągłej dostępności w wydziałach i pozostałych komórkach organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Pabianicach oraz w powiatowych jednostkach organizacyjnych.

§ 6. Kompleksową ocenę funkcjonowania katalogu usług

okresowo przeprowadza Audytor Wewnętrzny w oparciu o obowiązujące procedury audytu wewnętrznego.

**§ 7.1.** Wyniki analizy ankiet, wnioski, informacje pozyskane od pracowników oraz ze sprawozdania z przeprowadzonego audytu wewnętrznego, mogących poprawić jakość i standard usług należy wykorzystać do podjęcia stosownych działań korygujących w Starostwie Powiatowym w Pabianicach i w pozostałych powiatowych jednostkach organizacyjnych.

**2.** Wyniki oraz wnioski i informacje pozyskane w trybie przewidzianym w ust.1, naczelnicy wydziałów, kierownicy pozostałych komórek organizacyjnych oraz kierownicy powiatowych jednostek organizacyjnych przekazują na ręce Sekretarza Powiatu do 10 czerwca danego roku.

**3.** Sekretarz Powiatu, do 30 czerwca danego roku, zorganizuje i poprowadzi naradę z udziałem naczelników wydziałów, kierowników pozostałych komórek organizacyjnych oraz kierowników powiatowych jednostek organizacyjnych, podczas której zostaną omówione wyniki analizy ankiet, informacje pozyskane od pracowników i ze sprawozdania z przeprowadzonego audytu wewnętrznego oraz przyjęte zostaną działania korygujące mające na celu poprawienie standardu i jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Pabianicach i pozostałe powiatowe jednostki organizacyjne.

**4.** Wyniki przeprowadzonego badania funkcjonowania katalogu usług wraz z przyjętymi działaniami korygującym podlegają publikacji na stronie internetowej Powiatu Pabianickiego oraz na tablicy ogłoszeń Starostwa Powiatowego w Pabianicach.

**§ 8. 1.** Odpowiednio naczelnik wydziału, kierownik komórki organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Pabianicach lub kierownik powiatowej jednostki organizacyjnej, na podstawie działań korygujących przyjętych na naradzie, o której mowa w § 7 ust.3, dokonuje niezwłocznie modyfikacji poszczególnych kart usług oraz przekazuje do Naczelnika Wydziału Organizacyjnego, w formie elektronicznej, zmodyfikowane karty poszczególnych usług.

**2.** Naczelnik Wydziału Organizacyjnego niezwłocznie po otrzymaniu w formie elektronicznej zmodyfikowanych kart usług, spowoduje ich zamieszczenie na stronie internetowej Powiatu Pabianickiego oraz ich wydrukowanie w odpowiedniej ilości i przekazanie do odpowiednich merytorycznych wydziałów, pozostałych komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Pabianicach i powiatowych jednostek organizacyjnych.

**3.** Kontrolę wykonanych działań korygujących oraz kontroli zadań Naczelnika Wydziału Organizacyjnego wynikających z postanowień ust.2, dokonuje Sekretarz Powiatu.