

ZARZĄDZENIE Nr 25/2015
STAROSTY DRAWSKIEGO
z dnia 19 maja 2015 r.

w sprawie utraty mocy obowiązującej zarządzeń Starosty Drawskiego oraz zmian zarządzeń dotyczących Systemu Zarządzania Jakością według PN-EN ISO 9001:2009 w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2013 r. poz. 595, poz. 645, z 2014r. poz. 379, poz. 1072) zarządzam, co następuje:

§ 1. Tracą moc następujące zarządzenia Starosty Drawskiego:

- 1) zarządzenie Nr 37/2009 Starosty Drawskiego z dnia 20 lipca 2009 r. w sprawie wprowadzenia zasad zarządzania i nadzoru nad pracami związanymi z opracowaniem, ustanowieniem, wdrożeniem i doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością według wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim,
- 2) zarządzenie Nr 68/2009 Starosty Drawskiego z dnia 3 grudnia 2009 r. w sprawie ustanowienia Polityki Jakości w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim,
- 3) zarządzenie Nr 6/2010 Starosty Drawskiego z dnia 20 stycznia 2010 r. w sprawie zmiany zarządzenia nr 69/2009 Starosty Drawskiego z dnia 3 grudnia 2009 r. w sprawie prowadzenia analiz badania satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim,
- 4) zarządzenie Nr 7/2010 Starosty Drawskiego z dnia 20 stycznia 2010 r. w sprawie wprowadzenia Księgi Jakości Starostwa Powiatowego w Drawsku Pomorskim,
- 5) zarządzenie Nr 12/2011 Starosty Drawskiego z dnia 15 marca 2011 r. w sprawie okresowego sporządzania informacji dotyczącej spraw niezakończonych w terminie ustawowym,
- 6) zarządzenie Nr 23/2012 Starosty Drawskiego z dnia 3 lipca 2012 r. o zmianie zarządzenia Starosty Drawskiego w sprawie wprowadzenia zasad zarządzania i nadzoru nad pracami związanymi z opracowaniem, ustanowieniem i doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania jakością według wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim.

§ 2. W zarządzeniu Nr 54/2009 Starosty Drawskiego z dnia 12 października 2009 r. w sprawie wprowadzenia w życie procedur Systemu Zarządzania Jakością według PN-EN ISO 9001:2009 w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim, wprowadza się zmiany:

1) tytuł zarządzenia otrzymuje brzmienie: „w sprawie wprowadzenia w życie procedur Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim,

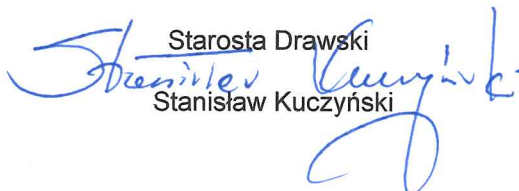
2) § 1 dodaje się ust. 4 w następującym brzmieniu:

„4. Zobowiązuje się osoby kierujące pracą komórek organizacyjnych do bieżącej aktualizacji procedur SZJ oraz ich załączników. Aktualizacja polega na dostosowywaniu treści tych dokumentów do zmian w przepisach prawa. Aprobata zmian dokonuje Sekretarz Powiatu podpisem złożonym w obrębie zmienionej procedury lub jej załącznika.”

§ 3. Załącznik do zarządzenia Nr 69/2009 Starosty Drawskiego z dnia 3 grudnia 2009 r. w sprawie prowadzenia analiz badania satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim otrzymuje brzmienie zgodne z brzmieniem załącznika do niniejszego zarządzenia.

§ 4. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Drawski

Stanisław Kuczyński

A N K I E T A

Badanie satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim

Szanowni Państwo,
dbając o to, abyśmy mogli w przyszłości jeszcze lepiej spełniać Wasze oczekiwania, pozwalamy sobie na Państwa ręce złożyć ankietę, dzięki której będziemy mogli ocenić na bazie dotychczasowej obsługi, poziom Waszego zadowolenia.

W związku z powyższym namawiamy Państwa do udzielenia kilku odpowiedzi na pytania zadane poniżej.

Państwa sugestie, spostrzeżenia, opinie i wnioski pozwolą nam poprawić współpracę pomiędzy klientem a pracownikiem samorządowym.

Wypełnione ankiety prosimy składać do oznaczonych skrzynek na korytarzach budynków Starostwa Powiatowego w Drawsku Pomorskim.

Starosta Drawski

Stanisław Kuczyński

1. Data wizyty / załatwiania sprawy w Starostwie:
2. Cel wizyty:
.....
.....
3. Komórka organizacyjna załatwiająca sprawę (jaki Wydział)
4. Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi (właściwe zaznaczyć):
 bardzo dobry
 dobry
 zadowalający
 niezadowalający
5. Jak ocenia Pani / Pan następujące cechy obsługującego urzędnika? / w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa/

Cecha	1	2	3	4
Kompetencje, fachowość				
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				
Kultura osobista				
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				

6. Czy sprawa została załatwiona terminowo (właściwe zaznaczyć):
- tak*
- nie*
7. Czy Państwa zdaniem pracownicy Starostwa Powiatowego w Drawsku Pomorskim rozumieją potrzeby klienta (właściwe zaznaczyć):
- tak*
- nie*
8. Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Drawsku Pomorskim uważają Państwo za dogodnie? (Jeśli nie, proszę wpisać jakie godziny pracy urzędu są dla Państwa satysfakcjonujące)
- tak*
- nie*.....
9. Jak oceniacie Państwo poziom rozwiązywania i załatwiania składanych nam skarg i zastrzeżeń (właściwe zaznaczyć):
- bardzo dobry*
- dobry*
- zadowalający*
- niezadowalający*
10. Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana / Pani ze świadczonych przez urząd usług? / w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa dla każdego z czynników/

Czynniki	1	2	3	4
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika				
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				
Terminowość załatwienia sprawy				
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				
Inne cechy				

11. Co według Pani/Pana można zmienić w funkcjonowaniu Starostwa?

.....

.....

.....

(imię, nazwisko, adres zamieszkania)*

* Podawanie danych personalnych jest nieobowiązkowe