

Raport z przeprowadzonego w 2006 roku badania funkcjonowania katalogu usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Kielcach

Zgodnie z Zarządzeniem wewnętrznym Nr 18/06 Starosty Kieleckiego z dnia 29 czerwca 2006 r. badanie przeprowadzono w dwóch etapach.

Pierwszym etapem było zebranie opinii pracowników. W wyniku tego działania ustalono, co następuje:

1. Karty opisu usług zawierają wszystkie informacje niezbędne do załatwienia danej sprawy. Jeżeli zachodziła taka konieczność karty były wcześniej uzupełniane, w wyniku przeprowadzanej, co kwartał kontroli aktualizacji kart opisu usług.
2. Najczęściej klienci pobierają wnioski bezpośrednio na stanowiskach pracy, gdzie są informowania o sposobie ich wypełnienia oraz o załączaniu wszystkich niezbędnych dokumentów, co znacznie ogranicza ilość błędów w składanej dokumentacji. Najczęściej występującym brakiem jest brak znaków opłaty skarbowej oraz jasne sformułowanie o załatwienie jakiej sprawy klient występuje. Elementy te są wyszczególnione w kartach opisu usług, nie zachodzi więc potrzeba uzupełniania kart opisu usług.
3. Funkcjonowanie katalogu usług wpływa na poprawę jakości składanej dokumentacji, co można zauważyć w przypadku załatwiania spraw, gdzie klienci mieli możliwość zapoznania się wcześniej z przedmiotową kartą.
4. Nie stwierdzono potrzeby tworzenia nowych kart opisu usług.
5. Stwierdzono, że na II piętrze brak jest informacji dla petentów o funkcjonowaniu katalogu usług, który zlokalizowany jest bezpośrednio przy Biurze Obsługi Klienta na III piętrze. W związku z tym wiele osób trafia do wydziałów nie wiedząc, że mogą wcześniej zapoznać się z opracowanymi wzorami druków.

W celu realizacji powyższego wniosku na tablicach ogłoszeń znajdujących się na II i III piętrze wywieszono informację o funkcjonowaniu katalogu usług. Informację taką umieszczono również na parterze przy wejściu do budynku.

Kolejnym etapem było przeprowadzenie badania ankietowego wśród klientów urzędu, z którego wynika, że:

Wśród klientów Starostwa którzy wzięli udział w badaniu przeważają:

- osoby, które załatwiają sprawy raz na kwartał oraz raz na rok,
 - osoby, które przy załatwianiu spraw nie korzystały z kart opisu usług. Powodem tego jest brak wiedzy o funkcjonowaniu katalogu oraz to, że osoba pracująca w informacji znajdującej się przy wejściu do budynku, w którym Starostwo ma swoją siedzibę kieruje bezpośrednio do konkretnego pokoju,
 - osoby, które korzystały z kart opisu usług o ich funkcjonowaniu dowiedziały się w punkcie obsługi klienta oraz od pracownika urzędu na stanowisku.
- Liczba odwiedzin strony internetowej Starostwa, na której znajdują się poszczególne karty opisu usług kształtuje się w przedziale od 100- 400, co świadczy o tym, że również za pośrednictwem Internetu mieszkańcy korzystają z kart opisu usług, co nie potwierdziło się w przeprowadzonym badaniu,
- osoby, które korzystały z kart opisu usług pozytywnie oceniły ich zawartość.

Z analizy powyższych wniosków wynika, że w znacznej mierze mieszkańcy nie wiedzą o funkcjonowaniu katalogu usług, pomimo tego, że informacja o tym zamieszczana była na łamach lokalnej prasy oraz znajduje się na stronie internetowej oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa.

W związku z powyższym ponownie zamieścimy w prasie informację o wszystkich zadaniach zrealizowanych w ramach udziału w Akcji „Przejrzysta Polska”.