



Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej 	Symbol podprocesu:	-
	Numer edycji:	1
	Data edycji:	28.02.2013
	Nazwa procesu:	PG-2 Komunikacja z klientem i informacja publiczna
	Właściciel procesu:	Sekretarz Powiatu

1. Zadania realizowane w ramach procesu.

Numer zadania	Nazwa zadania realizowanego w ramach procesu	Produkty procesu (decyzje, zaświadczenia, dokumenty, informacje, inne)	Odpowiedzialny
1.	Udzielanie informacji o realizowanych sprawach poprzez BIP i stronę internetową Starostwa :	Karty Usług – aktualne, dostępne na BIP w formie elektronicznej (z formularzami do pobrania) a w Urzędzie w formie papierowej	
	a. Opracowanie i aktualizacje Kart Usług		Wyznaczeni pracownicy Starostwa
	b. Zatwierdzenie kart usług i dystrybucja w formie papierowej		Naczelnik Wydziału
	c. Publikacja Kart Usług w BIP		Informatyk
2.	Udzielanie informacji klientom bezpośrednio i telefonicznie	Informacja udzielona ustnie; bezpośrednio lub poprzez telefon	Każdy pracownik Urzędu
3.	Udzielanie informacji publicznej na wniosek strony: a. przyjęcie i rejestracja wniosku; b. sprawdzenie zasadności i możliwości udzielenia c. przygotowanie informacji w formie papierowej lub elektronicznej d. podpisanie informacji e. wysłanie do wnioskodawcy	Informacja publiczna udzielona i przekazana w formie ustalonej z wnioskodawcą lub odmowa z uzasadnieniem	Kierownik ds. Zarządzania Kryzysowego, Obrony Cywilnej i Spraw Administracyjnych
4.	Badanie zadowolenia klientów ze świadczonych usług / realizacji zadań przez Starostwo: a. przygotowanie ankiety; b. akceptacja ankiety i ustalenie sposobu dystrybucji c. dystrybucja ankiety d. opracowanie zbiorcze wyników z zebranych ankiet	Ankiety wypełnione w formie elektronicznej lub papierowej	Opracowanie ankiety - Sekretarz; Dystrybucja : - papierowo – Naczelnicy - elektronicznie - Informatyk Opracowanie wyników - Informatyk

2. Regulacje dotyczące realizacji procesu.

Numer zadania	Przepisy prawa krajowego regulujące sposób realizacji procesu.
1.	ROZPORZĄDZENIE MINISTRA SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej. Ustawa o dostępie do informacji publicznej

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej 	Symbol podprocesu:	-
	Numer edycji:	1
	Data edycji:	28.02.2013
	Nazwa procesu:	PG-2 Komunikacja z klientem i informacja publiczna
	Właściciel procesu:	Sekretarz Powiatu

Numer zadania	Przepisy prawa krajowego regulujące sposób realizacji procesu.
2.	Ustawa o samorządzie powiatowym
3.	Ustawa o dostępie do informacji publicznej Ustawa Kodeks postępowania administracyjnego
4.	

Numer zadania	Przepisy prawa lokalnego regulujące sposób realizacji procesu.
1.	Zarządzenie Starosty Powiatu kazimierskiego w sprawie kart usług

Numer karty	Karty usług (spraw) regulujące sposób realizacji procesu.
OR-1	Udzielanie informacji publicznej na wniosek

3. Dokumenty i dane stanowiące własność klienta i przetwarzane w procesie.


Numer zadania	Dokumenty i dane stanowiące własność klienta.
1.	-
2.	-
3.	-

4. Monitorowanie skuteczności procesu

Wskaźniki	Sposób pomiaru	Metody analizy danych	Okresy analizy i sposób prezentacji danych	Kryterium sukcesu
Ilość skarg i wniosków	Liczba zarejestrowanych skarg i wniosków wynikających z braku lub niedostatecznej informacji	Wyliczenie + analiza przyczyn w raporcie	Raz w roku	0
Poziom zadowolenia klientów	Podsumowanie wyników ankiet zadowolenia klientów	Wyliczenie średnich w poszczególnych kategoriach,	Raz w roku, raport z wykresami trendów	Nie mniej niż..., lub wzrost w odniesieniu do poprzedniego roku

5. Infrastruktura procesu.

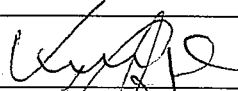
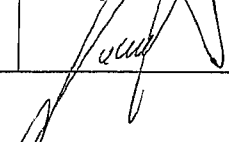
Lp.	Sprzęt i oprogramowanie wykorzystywane przy realizacji procesu.
1.	Oprogramowanie do BIP
2.	Sieć telefoniczna,
3.	Komputer, oprogramowanie biurowe, dostęp do serwisu prawnego

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej 	Symbol podprocesu:	-
	Numer edycji:	1
	Data edycji:	28.02.2013
	Nazwa procesu:	PG-2 Komunikacja z klientem i informacja publiczna
	Właściciel procesu:	Sekretarz Powiatu

Lp.	Sprzęt i oprogramowanie wykorzystywane przy realizacji procesu
4.	Komputer,

6. Zakupy mające wpływ na jakość/ zgodność

Lp.	Rodzaj wyrobów / usług nabywanych
1.	Usługa utrzymania strony internetowej,
2.	Serwis prawny (Lex lub podobne)

	Imię i nazwisko	Stanowisko	Podpis
Opracował:	Marek Krupa	Sekretarz Powiatu	
Zatwierdził:	Jan Nowak	Starosta	
Obowiązuje od:.			