

**ZARZĄDZENIE NR 31/2011**  
**STAROSTY PIŃCZOWSKIEGO**  
**z dnia 1 sierpnia 2011 roku**

**w sprawie ustalenia procedur badania poziomu zadowolenia klienta z usług  
świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Pińczowie**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) oraz §10 ust. 1 pkt1 lit. c Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Pińczowie stanowiącego załącznik do Uchwały Nr VIII/40/2003 Rady Powiatu w Pińczowie z dnia 28 sierpnia 2003 roku. z późn. zmianami zarządzam co następuje:

**§ 1**

Ustalam procedury badania poziomu zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Pińczowie, zwanego badaniem ankietowym, stanowiące załącznik Nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

**§ 2**

Ustalam wzór ankiety stosowanej w badaniu ankietowym określonym w § 1, stanowiący załącznik Nr 2 do niniejszego Zarządzenia.

**§ 3**

Zobowiązuję kierowników wszystkich wydziałów Starostwa do wykonywania zadań związanych z badaniem ankietowym – zgodnie z procedurą ustaloną niniejszym Zarządzeniem.

**§ 4**

Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierzam Kierownikowi Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich.

**§ 5**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA  
Jan Moskwa

**PROCEDURY BADANIA POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA  
Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ  
STAROSTWO POWIATOWE W PIŃCZOWIE**

1. Badanie poziomu zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Pińczowie, zwane badaniem ankietowym, przeprowadzane jest nie rzadziej niż raz w roku w okresie jednego miesiąca.
2. Ankieta badania poziomu zadowolenia klienta, stanowiąca załącznik Nr 2 do niniejszego Zarządzenia, przekazywana jest kierownikom wydziałów organizacyjnych oraz jest umieszczana na stronie internetowej Urzędu.
3. Ankieta przeznaczona jest dla wszystkich klientów Urzędu.
4. Kwestionariusz ankiety może być:
  - przekazywany drogą pocztową wraz z kopertą zwrotną do losowo wybranej grupy klientów,
  - dostępny w dowolnej komórce organizacyjnej Urzędu,
  - dostępny na stronie internetowej [www.pinczow.pl](http://www.pinczow.pl).
5. Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich w okresie badania ankietowego zapewnia druk i dostawę kwestionariuszy ankiety do wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu.
6. Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu zobowiązani są przekazywać ankiety wypełnione przez klientów Kierownikowi Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich.
7. Zespół ds. analizowania ankiet oceniających poziom zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Urząd, po zakończeniu badania ankietowego dokonuje:
  - 1) zgromadzenia i protokolarnego przeliczenia wszystkich wypełnionych ankiet,
  - 2) analizy treści wypełnionych ankiet.
8. Skład Zespołu ds. analizowania ankiet proponuje Kierownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich do zatwierdzenia Sekretarzowi Powiatu.
9. Wyniki analizy przekazywane są: Staroście, Wicestarście oraz kierownikom wydziałów.

STAROSTA  
*mgr Jan Moskwa*

**ANKIETA**  
**BADANIE POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA Z USŁUG**  
**ŚWIADCZONYCH PRZEZ STAROSTWO POWIATOWE W PIŃCZOWIE**

Szanowni Państwo,  
w celu osiągnięcia nadrzędnego celu Urzędu, jakim jest staranne wykonywanie powierzonych mu zadań publicznych, tworzenie warunków trwałego rozwoju powiatu oraz sprawna i profesjonalna obsługa interesantów, zwracam się z prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety.

Państwa oceny, uwagi i wnioski zostaną uwzględnione przy doskonaleniu usług publicznych świadczonych przez Urząd.

Wypełnioną ankietę można zostawić w dowolnej komórce organizacyjnej Urzędu lub przesłać pocztą. Można również pobrać ankietę ze strony internetowej naszego urzędu – [www.pinczow.pl](http://www.pinczow.pl)

Dziękuję za wypełnienie ankiety.

*Starosta Pińczowski*  
*Jan Moskwa*

**1. W którym wydziale organizacyjnym Starostwa załatwiał(a) Pan/Pani sprawę?**

- 1) Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich
- 2) Wydział Spraw Społecznych
- 3) Wydział Komunikacji i Transportu
- 4) Wydział Architektury i Budownictwa
- 5) Wydział Rolnictwa Leśnictwa i Ochrony Środowiska
- 6) Wydział Finansowy
- 7) Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami
- 8) Wydział Promocji i Polityki Regionalnej

**2. Czy załatwiana przez Pana/Panią sprawa była związana z:**

- 1) wydaniem decyzji administracyjnej
- 2) wydaniem prawa jazdy
- 3) wydaniem dowodu rejestracyjnego
- 4) uzyskaniem informacji
- 5) inną usługą świadczoną przez Urząd (*proszę podać jaką*)

.....  
.....

**3. Czy informacje zawarte w formularzach przekazywanych przez pracownika Urzędu są Pana/Pani zdaniem wystarczające i kompletne ?**

- 1) tak
- 2) nie
- 3) nie korzystałem(am) z formularzy

**4. Czy został(a) Pan/Pani poinformowany(a) przez pracownika Urzędu o sposobie załatwienia sprawy ? (czas trwania, opłaty, wymagane dokumenty)**

- 1) tak
- 2) nie

5. Czy informacje zawarte na stronie internetowej Urzędu oraz na stronie internetowego Biuletynu Informacji Publicznej są wystarczające do załatwienia sprawy w Urzędzie ?

- 1) tak   
2) nie   
3) nie korzystam

6. Czy sprawa została zakończona ?

- 1) tak   
2) nie   
3) jest w trakcie załatwiania (jak długo ?)

.....

Jeżeli tak, to w jakim terminie otrzymał(a) Pan/Pani zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy:

- 1) do 1 miesiąca   
2) do 2 miesięcy   
3) w innym terminie (proszę podać jakim)

.....

7. Jak Pan/Pani ocenia sposób wykonywania swoich obowiązków przez obsługującego Pana/Panią pracownika Urzędu? (liczba 1 oznacza ocenę najniższą, a liczba 5 oznacza ocenę najwyższą)

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
1) kompetencje, fachowość	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) bezstronność, bezinteresowność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) zgodność działań z obowiązującymi przepisami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) sprawność, rzetelność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) dostęp do informacji o sposobie załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Czy był(a) Pan/Pani zadowolony(a) ze sposobu załatwienia sprawy w Urzędzie ?

- 1) tak   
2) nie (proszę uzasadnić)

.....  
.....  
.....

9. Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena pracy naszego Urzędu ?

- 1) bardzo dobra   
2) dobra   
3) dostateczna   
4) niesatysfakcjonująca

10. Co jest dla Pani/Pana najważniejsze podczas załatwiania sprawy:

- przyjazne i rzetelne traktowanie   
➤ termin załatwienia sprawy   
➤ wyczerpująca informacja   
➤ kompetencja i fachowość   
➤ sprawna i szybka obsługa

STAROSTA

mgr Jan Moskwa