

ZARZĄDZENIE NR 63/2022
STAROSTY KŁODZKIEGO

z dnia 2 września 2022 r.

w sprawie badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t. j. Dz. U z 2022 r. poz. 1526) zarządzam:

§ 1. 1. Badanie satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku przeprowadzane jest corocznie w terminie do końca III kwartału danego roku.

2. Celem badania jest sprawdzenie stopnia satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku w odniesieniu do jakości świadczonych usług.

3. Sekretarz Powiatu, w uzgodnieniu ze Starostą, wyznacza termin badania, koordynuje i nadzoruje prace w zakresie aktualizacji ankiety, organizacji badania, przygotowania i zatwierdzenia raportu oraz zaplanowania działań doskonalących.

4. Informacja o rozpoczęciu w danym roku badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku oraz informacja o wynikach badania i podjętych działaniach doskonalących przekazywana jest do publicznej wiadomości.

§ 2. 1. Badanie, o którym mowa § 1 przeprowadza zespół powołany odrębnym zarządzeniem Starosty, w liczbie do 12 osób.

2. W składzie zespołu znajdują się każdorazowo: kierownik Referatu ds. kadrowych i kancelaryjnych oraz pracownicy Biura Obsługi Klienta. Pozostali członkowie zespołu, w tym koordynator zespołu są wyznaczani przez Sekretarza Powiatu.

3. Zadaniem członków zespołu jest dystrybucja ankiet wśród klientów starostwa. Koordynator zespołu dokonuje podliczenia ankiet, przeprowadza wstępną analizę wyników, przygotowuje projekt raportu z badania i, w uzgodnieniu z Sekretarzem, proponuje działania doskonalących.

§ 3. 1. Badanie przeprowadzane jest z wykorzystaniem ankiety stanowiącej załącznik nr 1 do zarządzenia.

2. Ankieta dostępna jest w formie papierowej w wyznaczonych lokalizacjach oraz w formie on-line na stronach: bip.powiat.klodzko.pl i www.powiat.klodzko.pl.

3. Wypełnione ankiety papierowe wrzucane są przez klientów do oznakowanych skrzynek, w wyznaczonych lokalizacjach.

4. Po zestawieniu wyników niszczy się wszystkie wypełnione ankiety. Czynności związane z przeliczeniem i zniszczeniem ankiet mają formę protokołów.

§ 4. 1. Z badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku przygotowany jest raport.

2. Raport zawiera podstawowe dane, wnioski i rekomendacje w następującej strukturze:

- 1) Opis metodyki i organizacji badania,
- 2) Wyniki badania dla poszczególnych pytań ankiety (dane statystyczne),
- 3) Analiza wyników badania - istniejące problemy i możliwe działania,
- 4) Analiza odpowiedzi na pytania otwarte,
- 5) Propozycje działań doskonalących.

3. Raport jest źródłem informacji i danych w procesie realizacji kontroli zarządczej.

4. Raport z badania, po zatwierdzeniu przez Starostę, zostaje udostępniony w katalogu publicznym oraz na stronie BIP Starostwa Powiatowego w Kłodzku.

5. Kierownicy komórek organizacyjnych czynnie uczestniczą w realizacji zatwierdzonych działań doskonalących i podejmują działania w nadzorowanej komórce, dla poprawy procesu obsługi klientów urzędu, zgodnie z przyjętą polityką i zadaniami w tym zakresie.

§ 5. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

§ 7. Traci moc Zarządzenie Nr 60/2019 Starosty Kłodzkiego z dnia 4 września 2019 r. w sprawie badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku.

Z up. Starosty

Małgorzata Jędrzejewska-Skrzypczyk

WICESTAROSTA

UWAGA: proszę wstawić znak X w wybranej kratce.

ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU

Szanowni Państwo,

W trosce o podnoszenie jakości pracy Starostwa Powiatowego w Kłodzku, w celu zapewnienia jak najlepszej obsługi oraz pozyskania informacji odnośnie Państwa oczekiwań, uprzejmie proszę o wypełnienie niniejszej ankiety. Państwa opinie posłużą do podjęcia działań mających na celu poprawę jakości świadczonych usług.

Starosta Kłodzki

1. W jakiej komórce załatwił/a Pan/Pani sprawę?

2. Czego dotyczyła Pana/Pani sprawa?

3. Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/a z następujących aspektów pracy Starostwa Powiatowego w Kłodzku:	Bardzo niezadowolony	Niezadowolony	Trudno powiedzieć	Zadowolony	Bardzo zadowolony
1) Uprzejmość, kultura obsługi klienta					
2) Wiedza i kompetencje pracowników urzędu					
3) Terminowość załatwiania sprawy					
4) Warunki lokalowe urzędu					
5) Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy					
6) Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika					
7) Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność					
8) Pomoc w wypełnianiu dokumentów					
9) Jak ocenia Pan/Pani ogólnie funkcjonowanie urzędu?					
4. Proszę zaznaczyć, na ile ważne są dla Pana/Pani następujące aspekty podczas załatwiania spraw w Starostwie Powiatowym w Kłodzku:	Nieważne	Raczej nieważne	Trudno powiedzieć	Ważne	Bardzo ważne
1) Uprzejmość, kultura obsługi klienta					
2) Wiedza i kompetencje pracowników urzędu					
3) Terminowość załatwiania sprawy					
4) Warunki lokalowe urzędu					
5) Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy					
6) Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika					
7) Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność					
8) Pomoc w wypełnianiu dokumentów					

5. Czy Pana/Pani sprawa została załatwiona: pozytywnie negatywnie

6. Czy jest Pan/Pani przekonany/a, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić Pana/Pani sprawę pozytywnie:

tak nie

7. Czego przede wszystkim oczekuje Pan/Pani od Starostwa? Proszę wymienić oczekiwania lub/i zaproponować zmiany:

.....

.....

.....



DOKUMENT PODPISANY ELEKTRONICZNIE

Dane podpisywanego dokumentu

Typ dokumentu	Zarządzenie
Numer dokumentu	63/2022
Data dokumentu	2022-09-02
Organ wydający	Starosta Kłodzki
Przedmiot regulacji	w sprawie badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku
Identyfikator dokumentu	E1023A0B-7C01-4468-A805-6DF917525D1E

Informacje o złożonych podpisach elektronicznych

Podpis:	
Sygnatura	Signature-1060881964
Numer seryjny	0A866FB1806B02A8AB9CC2A53520E25DB0339C3D
Osoba podpisująca	Małgorzata Joanna Jędrzejewska-Skrzypczyk
Kraj	PL
Data złożenia podpisu	02.09.2022 09:10:00
Zakres podpisu	Cały dokument
Wystawca certyfikatu	VATPL-5260300517 COPE SZAFIR - Kwalifikowany Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. PL