

**Zarządzenie Nr 42/2021**  
**Starosty Powiatu Wyszковского**  
**z dnia 11 czerwca 2021 r.**

**w sprawie wprowadzenia procedury monitorowania poziomu satysfakcji i oczekiwań klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Starostwa Powiatowego w Wyszkwowie**

Na podstawie art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 920) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Ustalam procedurę badania oczekiwań i poziomu satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Wyszkwowie stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§2.

Wprowadzam obowiązek stosowania procedury badania oczekiwań i poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych oraz funkcjonowania Starostwa Powiatowego w Wyszkwowie.

§ 3.

Powołuję Zespół ds. badania poziomu satysfakcji Klientów w składzie:

- 1) Jerzy Ausfeld – Przewodniczący Zespołu;
- 2) Anna Witkowska – Sekretarz Zespołu;
- 3) Aleksandra Szulc – Członek Zespołu.

§ 4.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi powiatu.

§ 5.

Traci moc Zarządzenie Nr 55/2015 Starosty Powiatu Wyszковского z dnia 12 czerwca 2015 r. w sprawie wprowadzenia procedury monitorowania poziomu satysfakcji i oczekiwań klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Starostwa Powiatowego w Wyszkwowie.

§ 6.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

  
WICESTAROSTA

## PROCEDURA BADANIA OCZEKIWAŃ I SATYSFAKCJI KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W WYSZKOWIE

### 1. PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem procedury są zasady przeprowadzania badania oczekiwań i stopnia satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Wyszkanie.

### 2. DEFINICJE

Ilekróć w Procedurze jest mowa jest o:

- 1) Starostwie – rozumie się przez to Starostwo Powiatowe w Wyszkanie;
- 2) Kliencie - rozumie się przez to podmiot indywidualny lub zinstytucjonalizowany, który żąda podjęcia przez Starostwo czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek;
- 3) Komórcie organizacyjnej - rozumie się przez to wydział, referat wyodrębniony w strukturze Starostwa;
- 4) Pracownikowi Starostwa – rozumie się przez to osobę zatrudnioną w Starostwie;
- 5) Regulaminie – rozumie się przez to niniejszy regulamin;
- 6) Badaniu - rozumie się przez to proces zmierzający do poznania oczekiwań i stopnia satysfakcji Klienta w stosunku do usług świadczonych przez Starostwo;
- 7) Satysfakcja/zadowolenie - odczucie klienta, pracownika dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby zostały spełnione;
- 8) Zespole – rozumie się przez to zespół ds. badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa;
- 9) Procedurze - rozumie się przez to określony sposób realizacji działań lub procesów.

### 3. CEL PRZEPROWADZANIA BADANIA

Celem badania jest poznanie oczekiwań oraz stopnia satysfakcji klientów usług publicznych realizowanych przez Starostwo. Opinie Klientów oraz zatrudnionych pracowników pozwolą na wprowadzenie rozwiązań usprawniających działanie Starostwa w zakresie obsługi klienta oraz zapewni realizację usług na najwyższym poziomie, a w konsekwencji poprawi wizerunek Starostwa.

### 4. ZAKRES PROCEDURY

Procedurę stosuje się w komórkach organizacyjnych Starostwa.

### 5. TRYB POSTĘPOWANIA

- 1) W ramach procesu realizowane będą następujące działania:
  - a) cykliczne prowadzenie anonimowych badań ankietowych wśród co najmniej 100 klientów Starostwa,
  - b) cykliczne prowadzenie anonimowych badań ankietowych wśród co najmniej 50 pracowników Starostwa,
  - c) opracowanie raportu z przeprowadzonych badań ankietowych, wskazanych w pkt. 1 lit. a i b oraz przedłożenie raportu wyników ankiet, wskazującego oczekiwania i poziom satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Starostwie;
- 2) Działania, o których mowa w pkt. 1, lit. a realizowane będą przez Zespół raz w roku;
- 3) Informacja o terminie prowadzenia badań ankietowych, na co najmniej tydzień przed rozpoczęciem procesu, umieszczana jest na tablicy ogłoszeń oraz na stronie internetowej Starostwa – wzór informacji stanowi Załącznik nr 1;

- 4) Przykładowe wzory ankiet, na potrzeby badań, o których mowa w ust. 5 pkt 1, lit. a i b zostały zawarte w Załączniku nr 2 - Kwestionariusz ankiety wśród klientów Starostwa Powiatowego w Wyszkanie oraz w Załączniku nr 3 - Kwestionariusz ankiety pracowników Starostwa Powiatowego w Wyszkanie;
- 5) W okresie przeprowadzania badania formularze ankiety dostępne są w formie papierowej w komórkach organizacyjnych Starostwa określonych w ust. 4;
- 6) Na czas prowadzenia badań ankietowych, w wyznaczonym miejscu na korytarzu, w sekretariacie oraz wyznaczonych komórkach organizacyjnych Starostwa wykładane są ankiety oraz urny oznakowane napisem „Badanie oczekiwań i satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Wyszkanie”, do których klienci mogą wrzucić wypełnione ankiety;
- 7) W czasie prowadzenia badania ankietowego, pracownicy komórek organizacyjnych Starostwa określonych w ust. 3 zwracają się do Klientów z prośbą o ich wypełnienie oraz złożenie ich do wyznaczonej urny.
- 8) Pracownicy komórek organizacyjnych Starostwa wypełniają Kwestionariusz ankiety pracowników Starostwa Powiatowego w Wyszkanie składają je w urnach.
- 9) Kierownicy komórek organizacyjnych najpóźniej w ciągu do 3 dni roboczych po upływie terminu prowadzenia badania ankietowego, zobowiązani są przekazać sekretarzowi Zespołu, urny z zawartymi w nich ankietami.
- 10) Raport z przeprowadzonych badań ankietowych opracowuje Zespół i przedstawia Staroście.
- 11) Wyniki badań ankietowych oraz wnioski z opracowanego raportu z badań będą podstawą do podjęcia odpowiednich działań korygujących lub zapobiegawczych w funkcjonowaniu Starostwa.
- 12) Treść ankiet wykorzystywanych w czasie badań, po każdorazowym zakończeniu procesu, może być zmieniana w całości lub w części, w zależności od zmieniających się potrzeb, bez konieczności zmiany regulaminu.

w/z STAROSTY  
*Leszek Marszał*  
Leszek Marszał  
WICESTAROSTA

### **Badanie oczekiwań i poziomu zadowolenia Klientów Starostwa Powiatowego w Wyszkwowie**

Podejmując działania mające na celu wzrost jakości świadczonych usług publicznych, Starostwo Powiatowe w Wyszkwowie przeprowadza badanie oczekiwań i poziomu satysfakcji Klientów. Badanie jest anonimowe i obejmuje Klientów korzystających w dniach ..... z usług Starostwa. Badanie realizowane będzie bezpośrednio w budynku Starostwa. Każda osoba opuszczająca Starostwo otrzyma kwestionariusz ankiety, którą będzie mogła wypełnić i złożyć w oznaczonej urnie.

Ankieta jest anonimowa, a jej zbiorcze wyniki pomogą lepiej poznać oczekiwania Klientów Starostwa oraz ocenić jakość jego funkcjonowania.

Zachęcamy wszystkich Klientów do wizyty w Starostwie w dniach ..... oraz do wyrażenia swojej opinii odnośnie funkcjonowania Starostwa, a także zaprezentowania własnych oczekiwań i propozycji.

Klientom Starostwa Powiatowego w Wyszkwowie serdecznie dziękujemy za poświęcony czas i udział w badaniu ankietowym.

W/2 STAROSTY  
*Leszek Murzkar*  
Leszek Murzkar  
WICESTAROSTA

### Kwestionariusz ankiety dla klientów Starostwa Powiatowego w Wyszkanie

**Szanowni Państwo,**

W związku z dążeniem Starostwa Powiatowego w Wyszkanie do zapewnienia jak najwyższej jakości świadczonych usług, prosimy o wzięcie udziału w anonimowym badaniu i udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie dotyczące obsługi w Starostwie Powiatowym w Wyszkanie.

*Dziękujemy.*

*Prosimy zaznaczyć odpowiednie pole lub wypełnić*

1. W kontaktach ze Starostwem występował Pan/i jako:  osoba fizyczna  firma
2. W jakim Wydziale załatwiał/a Pan/i sprawę (sprawy)?  
.....
3. Czego dotyczyła Pana/i sprawa?  
.....
4. Na ile ocenia Pan/i jakość obsługi w Starostwie Powiatowym w Wyszkanie? (Proszę zakreślić właściwą ocenę: 1 – ocena najniższa, 5 – ocena najwyższa)  
1  2  3  4  5
5. Jakie zalety stwierdził/a Pan/i u pracowników Wydziału, w którym załatwiana była sprawa? (Proszę zakreślić właściwą ocenę: 1 – ocena najniższa, 5 – ocena najwyższa)

Uprzejmość	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Życzliwość	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Wiedza i kompetencja	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Terminowość w załatwianiu sprawy	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
6. Jakie wady stwierdził/a Pan/i u pracowników Wydziału, w którym załatwiana była sprawa? (Proszę zakreślić właściwą ocenę: 1 – ocena najniższa, 5 – ocena najwyższa)

Arogancja	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Brak życzliwości, nieuprzejmość	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Brak wiedzy	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Niedotrzymanie terminu załatwienia sprawy	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
7. Czy Pana/ni zdaniem funkcjonowanie Starostwa Powiatowego w Wyszkanie jest porównywalne do funkcjonowania innych urzędów?  
 Starostwo Powiatowe w Wyszkanie funkcjonuje lepiej niż inne  
 Starostwo Powiatowe w Wyszkanie funkcjonuje tak samo jak inne urzędy  
 Starostwo Powiatowe w Wyszkanie funkcjonuje gorzej niż inne  
 nie wiem, nie mam zdania
8. Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Wyszkanie są dla Pana/i dogodne?  
 TAK  NIE  
 proponuję .....
9. Czy uważa Pan/i, że Starostwo Powiatowe w Wyszkanie jest instytucją przyjazną dla Klientów?  
 TAK  NIE  nie wiem, nie mam zdania
10. Uwagi i propozycje dotyczące usprawnienia funkcjonowania urzędu  
.....

## Kwestionariusz ankiety dla pracowników Starostwa Powiatowego w Wyszku

Zaznacz *x* właściwą odpowiedź

1. **Jak ocenia Pan/i jakość świadczonych usług na rzecz Klientów Starostwa?**
  - Zdecydowanie satysfakcjonująco
  - Raczej satysfakcjonująco
  - Nie mam zdania
  - Raczej niesatysfakcjonująco
  - Zupełnie niesatysfakcjonująco
  
2. **Czy Pana/i zdaniem atmosfera panująca w Urzędzie jest...?**
  - Zdecydowanie satysfakcjonująca
  - Raczej satysfakcjonująca
  - Nie mam zdania
  - Raczej niesatysfakcjonująca
  - Zupełnie niesatysfakcjonująca
  
3. **Czy Pana/i zdaniem cele na stanowisku pracy zostały jasno zdefiniowane:**
  - Na pewno tak
  - Raczej tak
  - Nie mam zdania
  - Raczej nie
  - Na pewno nie
  
4. **Czy w Pana/i zdaniem na stanowiskach pracy wykorzystywane są posiadane kwalifikacje pracowników:**
  - Na pewno tak
  - Raczej tak
  - Nie mam zdania
  - Raczej nie
  - Na pewno nie
  
5. **Czy Pana/i zdaniem wysiłek i zaangażowanie pracownika są doceniane przez bezpośredniego przełożonego:**
  - Na pewno tak
  - Raczej tak
  - Nie mam zdania
  - Raczej nie
  - Na pewno nie
  
6. **Czy Pana/i zdaniem swoje relacje z bezpośrednim przełożonym uważa Pan/i za...?**
  - Zdecydowanie satysfakcjonujące
  - Raczej satysfakcjonujące
  - Nie mam zdania
  - Raczej niesatysfakcjonujące
  - Zupełnie niesatysfakcjonujące

7. Czy zaobserwował Pan/i lub doświadczył w miejscu pracy dyskryminacji lub mobbingu (np. przez przełożonego, współpracownika):

- Tak
- Nie
- Nie mam zadnia

8. Czy współpracownicy udzielają Panu/i informacji wtedy, gdy tego Pan/i potrzebuje:

- Tak
- Nie
- Nie mam zadnia

9. Czy Pana/i przełożony dobrze zna się na pracy nadzorowanej komórki organizacyjnej/pionu:

- Tak
- Nie
- Nie mam zadnia

10. Z którym Wydziałem/Stanowiskiem Pana/i zdaniem współpraca przedstawia się najlepiej (zaznacz jedną odpowiedź):

- |                             |                             |                             |                             |                             |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> Aw | <input type="checkbox"/> EP | <input type="checkbox"/> FN | <input type="checkbox"/> GG | <input type="checkbox"/> IP | <input type="checkbox"/> PR |
| <input type="checkbox"/> OC | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> Pb | <input type="checkbox"/> Sz | <input type="checkbox"/> Rk | <input type="checkbox"/> Rp | <input type="checkbox"/> SR |
| <input type="checkbox"/> WK | <input type="checkbox"/> Zo |                             |                             |                             |                             |                             |

11. Z którym Wydziałem/Stanowiskiem Pana/i zdaniem współpraca przedstawia się najgorzej (zaznacz jedną odpowiedź):

- |                             |                             |                             |                             |                             |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> Aw | <input type="checkbox"/> EP | <input type="checkbox"/> FN | <input type="checkbox"/> GG | <input type="checkbox"/> IP | <input type="checkbox"/> PR |
| <input type="checkbox"/> OC | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> Pb | <input type="checkbox"/> Sz | <input type="checkbox"/> Rk | <input type="checkbox"/> Rp | <input type="checkbox"/> SR |
| <input type="checkbox"/> WK | <input type="checkbox"/> Zo |                             |                             |                             |                             |                             |

12. Jakiej pomocy Pan/i oczekuje w lepszym wykonywaniu swojej pracy?

.....  
.....

13. Co można byłoby poprawić w zakresie podniesienia jakości pracy oraz usług świadczonych na rzecz Klientów Starostwa Powiatowego w Wyszku?

.....  
.....

WZ STAROSTA  
  
Łoszek Marczak  
WICESTAROSTA