Zarządzenie Nr 71/2022

Starosty Powiatu Wyszkowskiego

z dnia 12. października 2022 r.

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

Na podstawie art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1526) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Ustalam procedurę badania oczekiwań i poziomu satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Wyszkowie 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 Wyszkowie.

§ 3.

Powołuję Zespół ds. badania poziomu satysfakcji Klientów w składzie:

1) Jerzy Ausfeld – Przewodniczący Zespołu;
2) Kinga Chażyńska – Sekretarz Zespołu;
3) Radosław Jabłoński – Członek Zespołu.

§ 4.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi powiatu.

§ 5.

Traci moc Zarządzenie Nr 42/2021 Starosty Powiatu Wyszkowskiego 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 Wyszkowie.

§ 6.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Jerzy Żukowski

SEKRETARZ POWIATU
Jerzy Ausfeld

Wioleta Aleksandrowicz
ADWOKAT

Załącznik do Zarządzenia Nr 71/2022
Starosty Powiatu Wyszkowskiego
z dnia 12 października 2022 r.

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 Wyszkowie.

2. DEFINICJE
   Ilekroć w Procedurze jest mowa jest o:
   1) Starostwie – rozumie się przez to Starostwo Powiatowe w Wyszkowie;
   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) Komórce organizacyjnej - rozumie się przez to wydział, referat wyodrębniony w strukturze Starostwa;
   4) Pracowniku 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.

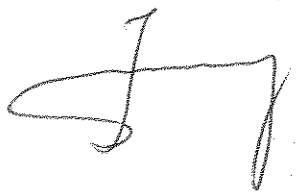
3. CEL PRZEPROWADZANIA BADANIA
   Celem badania jest poznanie oczekiwań oraz stopnia satysfakcji klientów usług publicznych realizowanych przez Starostwo. Opinie Klientów oraz zatrudnionych pracowników pozwolą na wprowadzenie rozwiązań usprawniających działanie Starostwa w zakresie obsługi klienta oraz 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 Wyszkowie oraz w Załączniku nr 3 - Kwestionariusz ankiety pracowników Starostwa Powiatowego w Wyszkowie;
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 Wyszkowie", 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) 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.
9) Pracownicy Starostwa wypełniają Kwestionariusz ankiety pracowników Starostwa Powiatowego w Wyszkowie składają je do urny dostarczonej przez Zespół ds. badania poziomu satysfakcji Klientów.
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.



Załącznik nr 1 do Procedury
Wzór informacji o planowanym badaniu zamieszczanej na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Wyszkowie

Badanie oczekiwań i poziomu zadowolenia Klientów Starostwa Powiatowego w Wyszkowie

Podejmując działania mające na celu wzrost jakości świadczonych usług publicznych, Starostwo Powiatowe w Wyszkowie przeprowadza badanie oczekiwań i poziomu satysfakcji Klientów. Badanie jest anonimowe i obejmie 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 do wyrażenia swojej opinii odnośnie funkcjonowania Starostwa, a także zaprezentowania własnych oczekiwań i propozycji.

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

Załącznik nr 2 do Procedury
Kwestionariusz ankiety dla Klientów
Starostwa Powiatowego w Wyszkowie

Kwestionariusz ankiety dla klientów Starostwa Powiatowego w Wyszkowie

Szanowni Państwo,

W związku z dążeniem Starostwa Powiatowego w Wyszkowie 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 Wyszkowie.

Dziękujemy.

Prosimy zaznaczyć **X** *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 Wyszkowie?**
   0 – ocena najniższa, 5 – ocena najwyższa)

   0 ◯ 1 ◯ 2 ◯ 3 ◯ 4 ◯ 5 ◯
5. **Jakie zalety stwierdził/a Pan/i u pracowników Wydziału, w którym załatwiana była sprawa?**
   (0 – ocena najniższa, 5 – ocena najwyższa)

Cecha	Wartość cechy					
	0	1	2	3	4	5
Uprzejmość						
Życzliwość						
Wiedza i kompetencja						
Terminowość w załatwianiu sprawy						

6. **Jakie wady stwierdził/a Pan/i u pracowników Wydziału, w którym załatwiana była sprawa** (0 – ocena najniższa, 5 – ocena najwyższa)

Cecha	Wartość cechy					
	0	1	2	3	4	5
Arogancja						
Brak życzliwości, nieuprzejmość						
Brak wiedzy						
Niedotrzymanie terminu załatwienia sprawy						

7. **Czy Pana/ni zdaniem funkcjonowanie Starostwa Powiatowego w Wyszkowie jest porównywalne do funkcjonowania innych urzędów?**

   ◯ Starostwo Powiatowe w Wyszkowie funkcjonuje lepiej niż inne
   ◯ Starostwo Powiatowe w Wyszkowie funkcjonuje tak samo jak inne urzędy
   ◯ Starostwo Powiatowe w Wyszkowie funkcjonuje gorzej niż inne
   ◯ nie wiem, nie mam zdania
8. **Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Wyszkowie są dla Pana/i dogodne?**

   ◯ TAK ◯ NIE ◯ proponuję .....
9. **Czy uważa Pan/i, że Starostwo Powiatowe w Wyszkowie jest instytucją przyjazną dla Klientów?**
   ◯ TAK ◯ NIE ◯ nie wiem, nie mam zdania
10. **Uwagi i propozycje dotyczące usprawnienia funkcjonowania urzędu**

.....

Załącznik nr 3 do Procedury
Kwestionariusz ankiety dla pracowników Starostwa Powiatowego w Wyszkowie

Kwestionariusz ankiety dla pracowników Starostwa Powiatowego w Wyszkowie

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

.....

.....

11. **Co można byłoby poprawić w zakresie podniesienia jakości pracy oraz usług świadczonych na rzecz Klientów Starostwa Powiatowego w Wyszkowie?**

.....

.....