

Zarządzenie Nr 26/2019
Starosty Kętrzyńskiego
z dnia 8 kwietnia 2019 r.

w sprawie badania satysfakcji klientów w Starostwie Powiatowym w Kętrzynie

*Na podstawie art. 14a ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.Dz.U.2018.2096 ze zm.), art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j.Dz.U.2019.511) - **zarządzam co następuje:***

§1

Wprowadza się badanie satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Kętrzynie, którego celem jest analiza stopnia spełnienia oczekiwań klientów w zakresie jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kętrzynie w zakresie ich terminowości, przejrzystości postępowania, dostępu do kompleksowej i zrozumiałej informacji oraz zgodności z przepisami prawa.

§2

1. Badanie satysfakcji klientów odbywa się poprzez zbieranie i analizę anonimowych, papierowych ankiet badania satysfakcji klientów.
2. Wzór ankiety, o której mowa w ust.1 stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
3. Dopuszcza się w razie potrzeby możliwości zmiany treści ankiety. Zmiana treści nie wymaga zmiany niniejszego zarządzenia.
4. Ankiety dostępne są w formie druku:
 - 1) w Sekretariacie Starostwa Powiatowego w Kętrzynie oraz poprzez wyłożenie przy Wydziale Komunikacji i Transportu,
 - 2) do pobrania ze strony internetowej www.starostwo.ketrzyn.pl, który po wypełnieniu można dostarczyć do Starostwa Powiatowego w Kętrzynie.
5. Zwrot wypełnionych ankiet następuje bezpośrednio do wystawionych urn oznaczonych napisem „Badanie satysfakcji klienta Starostwa Powiatowego w Kętrzynie” znajdujących się w Sekretariacie Starostwa oraz na korytarzu przy Wydziale Komunikacji i Transportu lub za pośrednictwem poczty.
6. Ankiety, które zostaną przekazane do Starostwa Powiatowego w Kętrzynie w formie korespondencji napływającej, zostaną przez pracowników Biura Obsługi Klienta przyjmujących korespondencję urzędową wrzucone do urny.
7. Badanie prowadzone jest w sposób ciągły.
8. Analiza zebranego materiału przeprowadzana jest dwukrotnie w ciągu roku: za okres od 1 stycznia do 30 czerwca i za okres od 1 lipca do 31 grudnia danego roku.
9. W terminie 30 dni od dnia kończącego okres ankietowy sporządzane jest sprawozdanie z analizy i oceny ankiet. Sprawozdanie przedstawiane jest Staroście. Raz w roku wyniki ankiet przedstawiane są Zarządowi Powiatu w Kętrzynie.
10. Wyniki ankiety mogą stanowić podstawę do podejmowania ewentualnych działań naprawczych lub doskonalących na kolejny okres.

§3

Analizy ankiet dokonuje się w sposób ilościowo - jakościowy w odniesieniu ogólnym oraz w podziale na poszczególne komórki organizacyjne Starostwa Powiatowego w Kętrzynie.

§4

1. Za przygotowanie formularzy ankiet, wyjęcie wypełnionych ankiet z urn, analizę ankiet i sporządzenie sprawozdania odpowiedzialny jest wyznaczony przez Sekretarza Powiatu pracownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich.
2. Pracownicy Starostwa Powiatowego w Kętrzynie zobowiązani są do informowania klientów o możliwości wypełnienia ankiety badającej ich satysfakcję, o anonimowości przeprowadzanego badania, o celu badania i miejscu zlokalizowania urny.
3. Pracownicy Starostwa Powiatowego w Kętrzynie nie mogą wypełniać ankiet w imieniu klienta, nie mogą też przyjmować wypełnionych ankiet.

§5

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu.

§6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 maja 2019 r.

Starosta Kętrzyński

Michał Kochanowski

Uzgodniono pod względem
formalno-prawnym

Ewelina Łukaszewicz
radca prawny

ANKIETA

OCENY ZADOWOLENIA KLIENTA Z USŁUG STAROSTWA POWIATOWEGO W KĘTRZYNIE

Szanowni Państwo!

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety dotyczącej jakości obsługi świadczonej przez Starostwo Powiatowe w Kętrzynie. Wszystkie uwagi i wnioski posłużą doskonaleniu naszej pracy oraz zapewnieniu wszystkim mieszkańcom sprawnej i profesjonalnej obsługi.

Michał Kochanowski
Starosta Kętrzyński

Ankiety należy wypełnić poprzez zaznaczenie odpowiedzi we właściwym polu w następujący sposób:

- proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź
- można zaznaczyć kilka odpowiedzi

oraz

- uzupełnienie pustego pola

Punkty oznaczone * są wymagane.

1. Kiedy załatwiał(a) Pan / Pani sprawę w Starostwie Powiatowym w Kętrzynie? *

- w ostatnim miesiącu
- w ostatnim tygodniu
- inna odpowiedź

2. Proszę wskazać wydział w Starostwie Powiatowym w Kętrzynie, w którym załatwiał(a) Pan / Pani sprawę:*

.....
.....

3. Proszę wybrać formę kontaktu ze Starostwem Powiatowym w Kętrzynie:*

- wizyta w Starostwie Powiatowym
- kontakt telefoniczny
- korespondencja listowa
- korespondencja e-mail
- korespondencja fax
- platforma ePUAP (elektroniczna skrzynka podawcza)
- centralna ewidencja i informacja działalności gospodarczej

4. Czy jest Pan / Pani zadowolony(a) z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kętrzynie? *

- raczej tak
- zdecydowanie tak
- raczej nie
- zdecydowanie nie
- nie mam zdania

5. Czy informacje udzielone przez pracownika były dla Pana / Pani zrozumiałe i wyczerpujące? *

- tak
- raczej tak
- nie
- raczej nie
- nie mam zdania

6. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był zadowalający? *

- tak
- raczej tak
- nie
- raczej nie
- nie mam zdania

7. Co według Pani / Pana ma największy wpływ na jakość załatwianych spraw?

wizerunek Starostwa Powiatowego:

- informacja o miejscu załatwienia sprawy jest czytelna
- otoczenie (biuro, korytarz, toaleta) jest czyste i zadbane
- ubiór urzędników jest schludny i elegancki

indywidualne podejście do klienta:

- godziny pracy Starostwa Powiatowego są odpowiednie
- druki, wnioski, formularze są zrozumiałe i dostępne
- strona internetowa Starostwa Powiatowego jest przejrzysta

terminowość i szybkość załatwiania spraw:

- sprawność obsługi bez zastrzeżeń
- urzędnicy informują o terminie załatwienia sprawy
- termin rozpatrzenia mojej sprawy został dotrzymany

kompetencje urzędników:

- urzędnicy posiadają wiedzę i umiejętności
- urzędnicy udzielają rzetelnych i jednoznacznych informacji
- urzędnicy wyrażają się w sposób zrozumiały

przejrzystość obsługi:

- urzędnicy postępują etycznie w kontakcie ze mną
- obsługa Starostwa Powiatowego i urzędników budzi moje zaufanie
- dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta
- inna odpowiedź

8. Czy bez problemu trafił(a) Pan / Pani do właściwego pracownika załatwiającego sprawę? *

- tak
- nie

9. Jeśli miał(a) Pan / Pani problemy z dotarciem do właściwego pracownika, to z jakiego powodu? *

- brak lub błędne informacje na tablicach lub drzwiach w Starostwie Powiatowym
- błędna informacja ustna od urzędnik
- inna odpowiedź

10. Jakie rozwiązania Pana / Pani zdaniem mogłyby przyczynić się do usprawnienia pracy Starostwa Powiatowego?

.....

.....

.....

.....

11. Czy korzystał(a) Pan / Pani ze strony internetowej Starostwa Powiatowego www.starostwo.ketrzyn.pl ? *

- tak
- nie

14. Czy strona internetowa Starostwa Powiatowego w Kętrzynie jest:

Prosimy o ocenę w skali 1 - 5, gdzie 1 oznacza najslabiej, a 5 najlepiej

funkcjonalna:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

przejrzysta:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

na bieżąco aktualizowana:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

pisana prostym językiem:

- 1
- 2

- 3
- 4
- 5

15. Co należy zmienić / poprawić na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Kętrzynie?

.....

.....

.....

.....

METRYCZKA KLIENTA

Miejsce zamieszkania:

- Kętrzyn
- inna miejscowość

Płeć:

- kobieta
- mężczyzna

Wiek:

- do 20 lat
- 20-39 lat
- 40-59 lat
- 60 lat i więcej

Wykształcenie:

- podstawowe
- zawodowe
- średnie
- wyższe