ZARZĄDZENIE NR 106/2009
STAROSTY INOWROCŁAWSKIEGO
z dnia 2 listopada 2009 r.

w sprawie wprowadzenia systemu badania poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu

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.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się „System badania poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu", w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu Inowrocławskiego.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Tadeusz Majewski

Nie wnoszę zastrzeżeń
pod względem prawnym
2009.11.02
data
Radca prawny
radca prawny
mgr Henryka Nowakowska

Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 200, poz. 1688, Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 162, poz. 1568 oraz z 2004 r. Nr 102, poz. 1055 i Nr 167, poz. 1759, z 2007 r. Nr 173, poz. 1218 oraz z 2008 r. Nr 180, poz.1111 i Nr 223, poz.1458, oraz z 2009 r. Nr 92, poz. 753

Załącznik do zarządzenia nr 106/2009
Starosty Inowrocławskiego
z dnia 2 listopada 2009 r.

System badania poziomu zadowolenia Klientów

z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu

§ 1.1. „System badania poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu" określa zakres i tryb przeprowadzania badania poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu.

2. Celem badania jest uzyskanie opinii Klientów o poziomie ich zadowolenia z jakości świadczonych usług przez Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu, poprzez zbieranie i analizowanie odpowiednich danych.

3. Pozyskane w wyniku badania ankietowego informacje pozwolą na wdrożenie działań dostosowujących jakość świadczonych usług do oczekiwań i wymagań Klientów Starostwa oraz ciągłe ich doskonalenie.

§ 2. Ilekroć w Systemie jest mowa o:

1) Starostwie – należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu,

2) Staroście – należy przez to rozumieć Starostę Inowrocławskiego,

3) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Powiatu Inowrocławskiego,

4) naczelniku – należy przez to rozumieć naczelnika wydziału lub kierującego pracą komórki organizacyjnej o innej nazwie,

5) wydziale – należy przez to rozumieć wydział Starostwa lub równorzędną komórkę organizacyjną o innej nazwie,

6) Kliencie – należy przez to rozumieć osobę lub organizację, która otrzymuje usługę w Starostwie.

§ 3. Zakres badania obejmuje:

1) przeprowadzenie badania ankietowego wśród Klientów korzystających z usług Starostwa, na formularzu ankiety każdorazowo zatwierdzanym przez Starostę lub upoważnioną osobę,

2) dokonanie analizy zebranych ankiet,

3) sporządzenie sprawozdania i opracowanie wniosków z przeprowadzonego badania ankietowego, umożliwiających podjęcie działań dostosowawczych i doskonalących jakość świadczonych usług.

§ 4. Tryb przeprowadzania badania:

1) ankietowe badanie poziomu zadowolenia Klienta przeprowadza się co najmniej raz w roku,

2) procedura badania jest przeprowadzana w wyznaczonych wydziałach Starostwa lub obejmuje wszystkie wydziały,

3) procedurę uruchamia Sekretarz lub osoba upoważniona, poprzez przekazanie naczelnikom wydziałów pisemnej informacji o przeprowadzeniu badania, wraz z formularzami ankiet,

4) pracownicy wydziałów objętych badaniem, wykonujący zadania dla Klientów, bezpośrednio po ich realizacji proszą Klienta o wypełnienie ankiety oraz o pozostawienie jej w specjalnie oznaczonej urnie,

5) za właściwy i sprawny przebieg badania ankietowego w wydziałach odpowiadają naczelnicy danych wydziałów,

6) analizy zebranych ankiet oraz sporządzenia sprawozdania i opracowania wniosków z przeprowadzonego badania dokonuje powołany zarządzeniem Starosty zespół,

7) sprawozdanie, o którym mowa w pkt. 6 zostaje przekazane Staroście za pośrednictwem Sekretarza.

§ 5. Na podstawie opinii Klientów wyrażonych w ankietach, Starosta

lub upoważniona osoba może zdecydować o podjęciu działań dostosowawczych i doskonalących jakość świadczonych usług przez Starostwo.

§ 6. W negatywnie ocenionych przez Klientów wydziałach, mogą zostać podjęte działania kontrolne, w celu wyjaśnienia potencjalnych nieprawidłowości.

STAROSTA
Tadeusz Majewski