

**ZARZĄDZENIE NR 87/2011**  
**STAROSTY RACIBORSKIEGO**

z dnia 8 czerwca 2011 r.

**w sprawie zasad badania poziomu zadowolenia klienta z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu**

Działając na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.)

**zarządzam, co następuje:**

**§ 1.** Wprowadzam w życie zasady badania poziomu zadowolenia klienta z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

**§ 2.** Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

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

2) kliencie – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która poprzez swoich przedstawicieli występuje do właściwego organu (Zarządu Powiatu lub Starosty) z wnioskiem o wydanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia, postanowienia, opinii w indywidualnej sprawie lub podmiot indywidualny jak i zinstytucjonalizowany, który żąda podjęcia przez urząd czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek oraz osoby lub instytucje, które otrzymują wynik pracy pracowników Starostwa,

3) badaniu – należy przez to rozumieć proces zmierzający do poznania opinii i preferencji klientów dotyczących jakości usług świadczonych przez pracowników Starostwa oraz pozyskania informacji o poziomie zadowolenia klientów ze świadczonych usług ,

4) poziomie zadowolenia – należy przez to rozumieć odczucie klienta dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby zostały spełnione.

**§ 3.** Badanie przeprowadzane jest w formie ankiety:

1) co najmniej raz w roku przez zlecenie instytucji zewnętrznej,

2) na bieżąco poprzez udostępnianie formularzy ankiet klientom w wyznaczonych miejscach w Starostwie tj.: Biurze Obsługi Klienta, komórkach organizacyjnych, które bezpośrednio obsługują klientów oraz na korytarzach.

**§ 4. 1.** Treść ankiety stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

2. Zobowiązuję Pełnomocnika ds. zarządzania jakością, zwanego dalej Pełnomocnikiem, do bieżącego aktualizowania i monitorowania treści ankiety pod kątem celowości i przydatności potencjalnie otrzymanych wyników.

3. Zmiana treści ankiety nie powoduje konieczności zmiany niniejszego zarządzenia.

**§ 5.** Udostępnione formularze ankiet klienci pozostawiają w specjalnie do tego przeznaczonych skrzynkach na korytarzach w Starostwie.

**§ 6.** Pełnomocnik dokonuje analizy ankiet otrzymanych zgodnie z § 5, odpowiednio:

1) za I półrocze, w terminie do 30 lipca roku bieżącego,

2) za II półrocze, w terminie do 30 stycznia roku następnego.

§ 7. 1. Po otrzymaniu zbiorczego zestawienia danych, analizy i raportu z przeprowadzonych badań od instytucji zewnętrznej Pełnomocnik przekazuje informację Staroście Raciborskiemu wraz z propozycją podjęcia odpowiednich działań w odniesieniu do uwag zgłoszonych przez klientów.

2. Niniejszą zasadę stosuje się odpowiednio do wyników analizy ankiet opisanych w § 6.

§ 8. Pełnomocnik po każdorazowym zakończeniu procesu drogą elektroniczną informuje wszystkich pracowników o wyniku badania oraz o planowanych działaniach w odniesieniu do uwag zgłoszonych przez klientów.

§ 9. Raport i wnioski końcowe podlegają publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Raciborzu w module ISO 9001 zakładka Analiza satysfakcji klienta – [www.bip.powiatraciborski.pl](http://www.bip.powiatraciborski.pl).

§ 10. Kierownicy komórek organizacyjnych są zobowiązani do upowszechniania wśród pracowników idei oraz zasadności przeprowadzania badań.

§ 11. Nadzór nad przestrzeganiem niniejszego Zarządzenia będzie sprawował osobiście.

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Bazie Rejestrów Urzędowych – Zarządzenia Starosty Raciborskiego na stronie internetowej [www.bip.powiatraciborski.pl](http://www.bip.powiatraciborski.pl).

Radca prawny

Starosta

**mgr Barbara Kowalska**

**Adam Hajduk**

Sekretarz Powiatu

**Beata Bańczyk**

Pełnomocnik ds.  
Zarządzania Jakością

**Dominika Świerk-Bara**

## **Załączniki binarne**

---

Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 87/2011 z dnia 8 czerwca 2011 r.

*Załącznik ANKIETA*

Zalacznik1.doc