

# ZARZĄDZENIE NR 39/2016 STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 14 marca 2016 r.

## w sprawie zasad dokonywania pomiaru satysfakcji klienta z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2015r., poz. 1445 z późn. zm.)

### **zarządzam, co następuje:**

§ 1. Wprowadzam w życie zasady dokonywania pomiaru satysfakcji 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 interes prawny lub obowiązek oraz osoby lub instytucje, które otrzymują wynik pracy pracowników Starostwa,
- 3) pomiarze – 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) KPSK – należy przez to rozumieć zamieszczony na stronie internetowej [www.powiatraciborski.pl](http://www.powiatraciborski.pl) w zakładce Starostwo Powiatowe / Najwyższa Jakość / Badanie satysfakcji klienta elektroniczny interaktywny kwestionariusz pomiaru satysfakcji klienta,
- 5) zewnętrznym komunikatorze głosowym – należy przez to rozumieć internetowy komunikator głosowy udostępniony bezpłatnie klientom za pośrednictwem strony internetowej [www.powiatraciborski.pl](http://www.powiatraciborski.pl).

§ 3. 1. Pomiar przeprowadzany jest w formie anonimowych ankiet:

- 1) na bieżąco poprzez udostępnianie formularzy ankiety klientom w wyznaczonych miejscach w Starostwie tj.: Biurze Obsługi Klienta, komórkach organizacyjnych, które bezpośrednio obsługują klientów oraz na korytarzach. Wypełnione ankiety klienci pozostawiają w specjalnie do tego przeznaczonych skrzynkach na korytarzach w Starostwie,
- 2) na bieżąco poprzez udostępniony KPSK na stronie [www.powiatraciborski.pl](http://www.powiatraciborski.pl),
- 3) na bieżąco poprzez zewnętrzny komunikator głosowy.

2. Treść ankiet wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 1 i 2 stanowią załączniki do niniejszego Zarządzenia odpowiednio o nr 1 i nr 2.

3. Zmiana treści ankiet nie powoduje konieczności zmiany niniejszego Zarządzenia.

**§ 4.** Zobowiązuję Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością, zwanego dalej Pełnomocnikiem, do:

- 1) bieżącego aktualizowania i monitorowania treści ankiet pod kątem celowości i przydatności potencjalnie otrzymanych wyników,
- 2) administrowania narzędziem informatycznym wspomagającym pomiar,
- 3) obsługi bezpłatnego zewnętrznego komunikatora głosowego, celem udzielania klientom Starostwa niezbędnych informacji o sposobie pomiaru satysfakcji przy użyciu KPSK.

**§ 5.** Pełnomocnik dokonuje analizy ankiet otrzymanych zgodnie z § 3 w terminie do 30 stycznia roku następnego.

**§ 6. 1.** Pełnomocnik przekazuje przygotowaną analizę, o której mowa w § 5 Staroście Raciborskiemu wraz z propozycją podjęcia ewentualnych działań w odniesieniu do uwag zgłoszonych przez klientów.

2. Pełnomocnik po każdorazowym zakończeniu procesu drogą elektroniczną informuje wszystkich pracowników o wynikach pomiaru oraz o planowanych działaniach w odniesieniu do uwag zgłoszonych przez klientów.

**§ 7.** Wyniki pomiaru podlegają publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa w menu podmiotowym Zarządzanie Jakością.

**§ 8. 1.** Instrukcja stosowania optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klienta w Starostwa w postaci elektronicznych, interaktywnych kwestionariuszy pomiaru satysfakcji klientów (KPSK) oraz instrukcja stosowania zewnętrznego komunikatora głosowego dostępne są u Pełnomocnika oraz w sieci Intranet Starostwa.

2. Klucz interpretacji wyników pomiaru przy użyciu KPSK został zdefiniowany odpowiednimi regułami, i stanowi załącznik nr 3 do niniejszego Zarządzenia.

**§ 9.** Zobowiązuję kierowników komórek organizacyjnych do upowszechniania wśród pracowników idei oraz zasadności przeprowadzania badań.

**§ 10.** Nadzór nad realizacją niniejszego Zarządzenia będę sprawował osobiście.

**§ 11.** Traci moc Zarządzenie Nr 156/2012 Starosty Raciborskiego z dnia 29 listopada 2012r. w sprawie zasad dokonywania poziomu satysfakcji klienta z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

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

Starosta

**Ryszard Winiarski**

*Ankieta*

*„Badanie poziomu satysfakcji klienta z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu”*

Szanowni Państwo,

Uprzejmie proszę o wypełnienie niniejszej ankiety. Państwa opinie pozwolą nam poprawić obsługę klientów Starostwa Powiatowego w Raciborzu.

Starosta Raciborski  
Ryszard Winiarski

**1. Proszę wskazać jakie sprawy załatwił/a Pan/Pani w naszym Urzędzie:**

Wydział/Referat	Zakres przedmiotowy sprawy
Wydział Komunikacji i Transportu	<input type="checkbox"/> – rejestracja pojazdu <input type="checkbox"/> – wydawanie prawa jazdy <input type="checkbox"/> – transport drogowy <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy .....
Wydział Geodezji	<input type="checkbox"/> – odbiór dokumentów geodezyjnych <input type="checkbox"/> – zgłoszenie prac geodezyjnych <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy .....
Referat Architektury i Budownictwa	<input type="checkbox"/> – pozwolenie na budowę <input type="checkbox"/> – odbiór zaświadczenia <input type="checkbox"/> – zmiana sposobu użytkowania obiektu <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy .....
Referat Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa	<input type="checkbox"/> – gospodarka odpadami <input type="checkbox"/> – gospodarka wodno-ściekowa <input type="checkbox"/> – dotacja na usuwanie azbestu <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy .....
Referat Gospodarki Nieruchomościami	<input type="checkbox"/> – wywłaszczenia <input type="checkbox"/> – dzierżawa nieruchomości <input type="checkbox"/> – użytkowanie wieczyste <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy .....
Referat Edukacji, Kultury i Sportu	<input type="checkbox"/> – karta wędkarska <input type="checkbox"/> – rejestracja klubu sportowego <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy .....
Referat Spraw Społecznych / Ośrodek Informacji dla Osób Niepełnosprawnych	<input type="checkbox"/> – pomoc prawna osobom niepełnosprawnym <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy .....
Biuro Obsługi Klienta	
Powiatowy Rzecznik Konsumentów	
inny jaki:	

**2. W jaki sposób uzyskał(a) Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym Urzędzie?:**

- w Biurze Obsługi Klienta
- z tablicy informacyjnej
- ze strony Biuletynu Informacji Publicznej Powiatu
- telefonicznie
- nie informowałem (-am) się wcześniej
- inny, jaki .....

**3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza najniższą wartość, a 5 najwyższą)?**

Kompetencje	ilość punktów	Jakość obsługi	ilość punktów
Wiedza i fachowość		Uprzejmość i życzliwość	
Wyczerpujące i jasne informowanie o sposobie załatwiania sprawy		Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	
Pomoc w wypełnianiu formularzy i gromadzeniu dokumentów		Kultura osobista – etyczne zachowanie	
inne, jakie:		inne, jakie:	

**4. Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym Urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu?**

- nie, nigdy  
 tak, spotkałem(am) się z taką sytuacją w następujących okolicznościach: .....

**5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?**

- nie napotkałem (-am) żadnych trudności  
 skierowanie do niewłaściwej osoby  
 brak oznaczeń i informacji  
 brak wzorów formularzy  
 błędne informacje podawane przez urzędników  
 inne jakie? .....

**6. Czy na stronie internetowej Urzędu [www.bip.powiatraciborski.pl](http://www.bip.powiatraciborski.pl) uzyskał (a) Pan/Pani potrzebne informacje dotyczące załatwianej sprawy?**

- nie korzystałem (am) ze strony internetowej Urzędu w tej sprawie  
 tak  
 raczej tak  
 raczej nie  
 nie

**7. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pana/Pani najdogodniejszy?:**

- osobisty  
 telefoniczny  
 listowny  
 elektroniczny

**8. Jakie są Pana/Pani sugestie dotyczące usprawnienia pracy Urzędu?**

.....  
 .....

**9. Czy uważa Pan/Pani, że nasz Urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?**

- tak                       raczej nie  
 raczej tak                 nie

**Metryczka**

Płeć: M                      K                      Wiek: .....                      Miejsce zamieszkania: .....

**Wykształcenie:**

- wyższe    - wyższe zawodowe    - średnie  
 - średnie pomaturalne    - zasadnicze zawodowe    - podstawowe

*Dziękujemy za udział w badaniu!*

**Starosta**  
**Ryszard Winiarski**

## Ankieta satysfakcji klienta Starostwa Powiatowego w Raciborzu

**Uprzejmie prosimy o wypełnienie niniejszej ankiety.  
Państwa opinie pozwolą nam poprawić obsługę klientów Starostwa!**

1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystał/a Pani/Pan z usług Starostwa Powiatowego w Raciborzu? Proszę zaznaczyć odpowiednie pole

- Tak  
 Nie

2. Z jakich usług realizowanych przez wydziały / referaty Starostwa Powiatowego w Raciborzu korzystał/a Pan/i? Proszę wskazać wszystkie, z których Pan/Pani korzystał/a.

### Sprawa

- Komunikacja i Transport (rejestracja pojazdu, prawo jazdy, transport drogowy)  
 Geodezja (odbiór map, wypis z rejestru gruntów i budynków, zgłoszenie prac geodezyjnych)  
 Architektura i Budownictwo (pozwolenie na budowę/rozbiórkę, zmiana sposobu użytkowania obiektu)  
 Ochrona Środowiska, Gospodarka Wodna i Rolnictwo (odpady, gospodarka wodno-ściekowa, usuwanie azbestu, rejestracja zwierząt egzotycznych)  
 Gospodarka Nieruchomościami (użytkowanie wieczyste, dzierżawa, wywłaszczenia)  
 Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
 Edukacja, Kultura i Sport (karta wędkarska, rejestracja sprzętu pływającego / klubu sportowego)  
 Sprawy Społeczne (pomoc prawna osobom niepełnosprawnym)  
 Biuro Obsługi Klienta  
 Inne usługi

3. Następnie proszę wskazać stopień satysfakcji z poziomu wykonania danych usług na wygenerowanej skali, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

- 1   2   3   4   5

4. Proszę ocenić, jakie miał/a Pan/i oczekiwania związane z wykonaniem usługi i w jakim stopniu zostały one zaspokojone poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

	Poziom oczekiwany					Poziom rzeczywisty				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>czas oczekiwania na przyjęcie</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>czas realizacji usługi</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>kompetencje pracownika urzędu</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>dostępność informacji w urzędzie</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>indywidualne traktowanie petenta</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Proszę o scharakteryzowanie jakości działań pracownika, który załatwiał Pana/i sprawę, poprzez określenie, jakie miał/a Pan/i oczekiwania związane z obsługą oraz jaka była ta obsługa w rzeczywistości. Proszę zaznaczyć odpowiednie pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

	Poziom oczekiwany					Poziom rzeczywisty				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>kulturalny</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>uczciwy - etyczne zachowanie</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>zaangażowany</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>fachowy</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>przyjazny</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Starosta**

**Ryszard Winiarski**

## Klucz interpretacji wyników pomiaru satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Raciborzu przy użyciu KPSK

### STRUKTURA WSKAŹNIKÓW BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Na podstawie odpowiedzi na zadane w KPSK pytania wskaźnikowe 3, 4 i 5 (dotyczące zmiennych zależnych, związanych z zadowoleniem z usług), obliczane są następujące wskaźniki zadowolenia klientów:

1. Na podstawie odpowiedzi na pytanie 3 KPSK określany jest **bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta - I**.
2. Na podstawie odpowiedzi na pytania wskaźnikowe 4 i 5 KPSK określone są:
  - a. bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.1 i III.1;
  - b. pośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.2 i III.2;
  - c. łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II i III.
3. Poprzez zsumowanie **wskaźnika bezpośredniego (I), wskaźników bezpośrednich i pośrednich (II) i wskaźnika łącznego (III)**, otrzymuje się **całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta ( $S = I + II + III$ )**.

#### 1. Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta (I)

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta ustala się w postaci liczby całkowitej, stanowiącej średnią arytmetyczną wartości ocen, przypisanych przez klienta poziomowi satysfakcji z wykonania każdej z usług (z zaokrągleniem w dół poniżej 0,5 pkt oraz zaokrągleniem w górę w pozostałych przypadkach). Ustalony w powyższy sposób wynik liczbowy oznacza:

**+1 pkt - bardzo niski poziom satysfakcji klienta** (wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zmiany sposobu określania potrzeb klientów oraz nadzoru nad prawidłowością realizacji usług);

**+2 pkt - niski poziom satysfakcji klienta** (jest to wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru nad prawidłowością realizacji usług);

**+3 pkt - średni poziom satysfakcji klienta** (wartość satysfakcjonująca, wskazująca na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru nad prawidłowością realizacji usług);

**+4 pkt - wysoki poziom satysfakcji klienta** (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu);

## **+5 pkt - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta**

**Wartość oczekiwana (maksymalna) bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta (I) wynosi +5 pkt.**

### **· 2. Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta (II.1 i III.1)**

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta ustala się w postaci liczby całkowitej, stanowiącej średnią arytmetyczną wartości ocen, przypisanych przez klienta rzeczywistemu poziomowi satysfakcji z wykonania każdej z usług (z zaokrągleniem w dół poniżej 0,5 pkt. oraz zaokrągleniem w górę powyżej 0,5 pkt). Ustalony w powyższy sposób wynik liczbowy:

**+1 pkt** - oznacza **bardzo niski poziom satysfakcji klienta** (wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zmiany sposobu określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług)

**+2 pkt** - oznacza **niski poziom satysfakcji klienta** (wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług ) (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu),

**+3 pkt** - oznacza **średni poziom satysfakcji klienta** (wartość satysfakcjonująca, wskazująca na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług)

**+4 pkt** - oznacza **wysoki poziom satysfakcji klienta** (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu),

**+5 pkt** - oznacza **bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta** (optymalna wartość antycypowana ).

**Wartość oczekiwana (maksymalna) bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II.1 i III.1 wynosi +5 pkt.**

### **· 3. Pośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta (II.2 i III.2)**

Pośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta ustala się w postaci liczby całkowitej, stanowiącej średnią arytmetyczną wartość różnic między ocenami przypisanymi przez klienta oczekiwanemu i rzeczywistemu poziomowi satysfakcji z wykonania każdej z usług (z zaokrągleniem w dół poniżej 0,5 pkt oraz zaokrągleniem w górę w pozostałych przypadkach). Ustalony w powyższy sposób wynik liczbowy oznacza:

**rozbieżność -4 pkt** oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi jest znacznie niższy od oczekiwań;

**rozbieżność -2 pkt** oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi jest niższy od oczekiwań

**rozbieżność 0 pkt** oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi jest zgodny z oczekiwaniami

**rozbieżność +2 pkt** oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi przewyższa oczekiwania

**rozbieżność +4 pkt** oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi znacznie przewyższa oczekiwania

**Wartość oczekiwana (maksymalna) pośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II.2 i III.2 wynosi +4 pkt.**

**• 4. Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta (II i III).**

Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta stanowi sumę bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta (II.1 / III.1) i pośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta (II.2 / III.2).

**Wartość oczekiwana (maksymalna) łącznego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta wynosi +9 pkt.**

**• 5. Zbiorczy wskaźnik poziomu satysfakcji klienta (S).**

Zbiorczy wskaźnik poziomu satysfakcji klienta stanowi sumę bezpośrednich wskaźników poziomu satysfakcji klienta i łącznych wskaźników poziomu satysfakcji klienta w skali całej ankiety.

**Starosta**

**Ryszard Winiarski**