

Zarządzenie Nr 11 / 2021

STAROSTY WARSZAWSKIEGO ZACHODNIEGO

z dnia 4 lutego 2021 r.

w sprawie wprowadzenia w Starostwie Powiatu Warszawskiego Zachodniego
„Ankiety satysfakcji interesanta”.

Na podstawie art. 34 ust. 1 oraz art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020 r., poz. 920) zarządzam co następuje:

§1. Wprowadzam w Starostwie Powiatu Warszawskiego Zachodniego „Ankiety satysfakcji interesanta”, która ma na celu badanie poziomu zadowolenia interesantów ze świadczonych usług administracyjnych.

§2. 1. „Ankieta satysfakcji interesanta” udostępniana jest wszystkim zainteresowanym:
1) w formie elektronicznej na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej;
2) w formie papierowej w wyznaczonych miejscach w budynkach Starostwa Powiatu Warszawskiego Zachodniego.

2. Zwrot wypełnionych ankiet następuje drogą elektroniczną oraz poprzez wrzucanie ich do wystawionych urn.

§3. Analizy i oceny zebranych Ankiety satysfakcji interesanta dokonuje raz na pół roku Zespół ds. analizy ankiet satysfakcji interesanta w następującym składzie:

- 1) Krzysztof Szuba – Przewodniczący Zespołu,
- 2) Renata Dmoch – Członkini Zespołu,
- 3) Justyna Kozaczyk – Członkini Zespołu.

§4. 1. W terminie 30 dni od dnia kończącego okres ankietowy Zespół sporządza sprawozdanie z analizy i oceny ankiet oraz zgłasza wnioski i propozycje ewentualnych zmian.

2. Zespół przekazuje sprawozdanie Sekretarzowi Powiatu. Sekretarz przedstawia Staroście informację z dokonanej analizy ankiet oraz proponowane wnioski i zmiany, a następnie przekazuje sprawozdanie drogą elektroniczną do wiadomości wszystkim Kierownikom Komórek organizacyjnych Starostwa.

§5. Przeprowadzenie badania ankietowego i sporządzania półrocznych sprawozdań z analizy zebranych ankiet wynika z procedury PW-6 „Dokonywanie ocen i doskonalenie działania Starostwa” w ramach funkcjonującej w Starostwie Powiatu Warszawskiego Zachodniego Księżde Procesów, wynikającej z Kontroli Zarządczej.

§6. Traci moc Zarządzenie Nr 74/2019 Starosty Warszawskiego Zachodniego z dnia 10 grudnia 2019 r.

§7. Nadzór nad prawidłowym wykonywaniem niniejszego Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



ANKIETA SATYSFAKCJI INTERESANTA
Starostwa Powiatu Warszawskiego Zachodniego

Data	
Nazwa komórki organizacyjnej Urzędu, w której Pan(i) załatwiał(a) swoją sprawę	
Czego dotyczyła Pana/Pani sprawa?	

Prosimy wstawić znak „X” w odpowiednie pole, inne wypełnić.

1. Jak Pan(i) ocenia dostępność i przejrzystość informacji o świadczonych przez Starostwo usługach administracyjnych?

Bardzo dobrze Dobrze Trudno powiedzieć Źle Bardzo źle

2. Jak Pan(i) ocenia informacje udzielone przez pracowników dotyczące załatwienia sprawy?

Bardzo dobrze Dobrze Trudno powiedzieć Źle Bardzo źle

3. Jak Pan(i) ocenia sposób załatwienia sprawy w Starostwie (ścieżkę postępowania)?

Bardzo dobrze Dobrze Trudno powiedzieć Źle Bardzo źle

4. Jak Pan(i) ocenia fachowość i profesjonalizm pracowników Starostwa?

Bardzo dobrze Dobrze Trudno powiedzieć Źle Bardzo źle

5. Jak Pan(i) ocenia uprzejmość obsługujących Pana/Panią pracowników?

Bardzo dobrze Dobrze Trudno powiedzieć Źle Bardzo źle

6. Jak Pan(i) ocenia terminowość i sprawność załatwienia Pana/Pani sprawy?

Bardzo dobrze Dobrze Trudno powiedzieć Źle Bardzo źle

7. Czy poleciliby Pan / polecilaby Pani Starostwo, jako "urząd przyjazny interesantom"?

(1 oznacza – zdecydowanie nie (ocena najniższa), 10 – oznacza zdecydowanie tak (ocena najwyższa))

<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"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. Jak ocenia Pan/Pani warunki lokalowe Urzędu?

Bardzo dobrze Dobrze Trudno powiedzieć Źle Bardzo źle

9. Jak została załatwiona Pana/Pani sprawa?

Pozytywnie Negatywnie

10. Inne uwagi i opinie dotyczące funkcjonowania Urzędu:

.....
.....
.....

STAROSTA

Jan Zychliński