

**Zarządzenie Nr 29/2013  
Starosty Brzozowskiego  
z dnia 30 kwietnia 2013 r.**

**w sprawie wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości  
usług publicznych świadczonych w Starostwie Powiatowym w Brzozowie**

Na podstawie art. 34 ust. 1 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 monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Starostwie Powiatowym w Brzozowie, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia, opracowany w ramach projektu „Profesjonalny urzędnik przyjazny urząd” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Działanie 5,2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

**§ 2**

System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Starostwie Powiatowym w Brzozowie umożliwia dokonywanie ciągłej oceny satysfakcji klientów urzędu z jakości świadczonych usług oraz okresowe (co najmniej raz w roku) generowanie raportów syntetycznych i cząstkowych zawierających, wyniki pomiaru satysfakcji klientów urzędu.

**§ 3**

System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Starostwie Powiatowym w Brzozowie pozwala na wyliczenie kilkunastu wskaźników jakości na poziomie urzędu jako całości lub ostatnio załatwianej sprawy w urzędzie. Równocześnie pozwala na wygenerowanie raportu porównawczego dla wszystkich komórek organizacyjnych starostwa objętych badaniem. Wskaźniki te powinny być monitorowane w odstępach co najmniej rocznych.

§ 4

Osobą odpowiedzialną za stosowanie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Starostwie Powiatowym w Brzozowie ustanawiam Sekretarz Powiatu.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

RADCA PRAWNY

*Lucyna Goźdzyla-Orzechowska*

STAROSTA

*Zygmunt Błaż*

**SYSTEM MONITOROWANIA**  
**POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW, Z JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH**  
**ŚWIADCZONYCH W STAROSTWIE POWIATOWYM W BRZOSZOWIE**

**OPRACOWANY W RAMACH PROJEKTU PT.**  
**„PROFESJONALNY URZĘDNIK, PRZYJAZNY URZĄD”**

- Priorytet: V Dobre rządzenie
- Działanie: 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej
- Poddziałanie: 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej
- Obszar realizacji projektu: województwo podkarpackie, powiat brzozowski
- Okres realizacji projektu: 01.01.2012 – 30.04.2013

**Projekt współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach**  
**Europejskiego Funduszu Społecznego**

**BRZOSZÓW, 2013 rok**

## § 1

### DEFINICJE I STOSOWANE SKRÓTY

**Urząd** – Starostwo Powiatowe w Brzozowie,

**Klient** – podmiot, który żąda podjęcia przez Urząd czynności ze względu na swój interes lub obowiązek prawny,

**System** – system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Starostwie Powiatowym w Brzozowie,

**Badanie** – proces zmierzający do poznania poziomu satysfakcji klientów z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Brzozowie,

**Projekt** – projekt „Profesjonalny urzędnik, przyjazny urząd”, który jest realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V Dobre zarządzanie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej. Projekt współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,

**Partner** – Powiat Brzozowski,

**Realizator** – Polska Giełda Pracy sp. z o.o.,

**Instytucja Wdrażająca (Instytucja Pośrednicząca II stopnia)** – Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji.

## § 2.

### INFORMACJE OGÓLNE

1. System opracowany został w ramach projektu "Profesjonalny urzędnik, przyjazny urząd", realizowanego przez Polską Giełdę Pracy sp. z o.o., w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre zarządzanie Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.
2. Projekt, jako kompleksowa inwestycja w zasoby ludzkie Partnera, przyczyni się do wzrostu jakości usług publicznych świadczonych przez pracowników urzędu. Celem głównym projektu jest poprawa do kwietnia 2013 r. jakości usług publicznych realizowanych przez Partnera, poprzez wdrażanie rozwiązań instytucjonalnych oraz objęcie wsparciem pracowników Urzędu.
3. Okres realizacji projektu: od 1 stycznia 2012 roku do 30 kwietnia 2013 r.

### **§ 3.**

#### **CEL WPROWADZENIA SYSTEMU**

Niniejsza procedura ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia klientów Urzędu, z jakości świadczonych usług publicznych oraz w oparciu o analizę zebranych danych stanowić ma źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi Klienta.

### **§4.**

#### **PRZEDMIOT PROCEDURY**

System reguluje następujące kwestie:

- źródła pozyskiwanych danych do badania satysfakcji,
- sposób agregowania danych i ich analizy, w tym tworzenie raportów monitorujących,
- odpowiedzialność za zbieranie danych, analizę, raporty.

### **§5.**

#### **METODOLOGIA BADAŃ**

##### **1. Źródło danych**

Głównym instrumentem pomiarowym są kwestionariusze ankiety dostępne w dwóch formach:

- a) ankieta papierowa wykładana w sekretariacie oraz miejscach zwyczajowo przyjętych w Urzędzie,
- b) ankieta internetowa dostępna pod adresem internetowym, do którego link widnieje na stronie internetowej Urzędu.

Wzór kwestionariusza ankiety badającej satysfakcję klientów, z jakości usług publicznych stanowi załącznik do niniejszej procedury.

Kwestionariusz ankiety zawiera kluczowe dane pozwalające na określenie poziomu satysfakcji klienta z obsługi w Urzędzie przy jednoczesnym zachowaniu przystępności dla wypełniającego.

## 2. Definicja wskaźnika:

Monitorowanie poziomu zadowolenia Klienta będzie prowadzone w oparciu o wskaźnik satysfakcji, odzwierciedlający stopień w jakim oferowane przez Urząd usługi zaspokajają wymagania klientów.

Przyjęto następujące szczegółowe wyznaczniki wpływające na poziom satysfakcji z obsługi, na podstawie których skonstruowano poszczególne pytania ankiety:

- a) ocena pracy urzędników obsługujących klientów Urzędu,
- b) ocena pracy Urzędu w zakresie rozpatrywania spraw, z którymi Klient zgłasza się do Urzędu,

- c) ocena pracy poszczególnych wydziałów,
- d) ocena systemu informacji w Urzędzie,
- e) ogólne zadowolenie z obsługi.

Chcąc określić poziom satysfakcji klientów, należy zdiagnozować, jakie są wymagania klienta, co do Urzędu. W tym celu w kwestionariuszu ankiety zawarte zostały pytania badające jego oczekiwania, które pozwolą na określenie kluczowych sfer wpływających na stosunek klienta do Urzędu.

## **§6.**

### **OPIS POSTĘPOWANIA**

#### **1. Ankieta internetowa**

Ankieta internetowa przygotowano przy pomocy dostępnych materiałów źródłowych, które umożliwiają bieżące weryfikowanie i zestawianie danych oraz edycję ankiety. Osobami odpowiedzialnymi za przygotowanie ankiety są specjaliści ds. opracowania Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów oraz zespół wsparcia informatycznego Urzędu.

#### **2. Zbieranie ankiet wykładanych**

Drugą formą dostępności ankiety będzie jej wyłożenie w wersji papierowej w sekretariacie oraz miejscach zwyczajowo przyjętych w Urzędzie, gdzie



umieszczona zostanie skrzynka, do której klienci będą mogli składać wypełnione ankiety.

### 3. Agregowanie danych

Raz na miesiąc dane pochodzące z kwestionariuszy ankiety wykładanej zostaną wprowadzone do bazy danych zawierającej wyniki pomiarów internetowych, poprzez wypełnienie odpowiedziami z ankiety papierowej formularza ankiety dostępnej na stronie Urzędu. Ten sposób agregowania danych pozwoli na zbiorcze generowanie zestawień wyników badania poziomu satysfakcji klientów w portalu internetowym, w tym w formie graficznej i filtrowanie wyników według pożądaných kryteriów np. płci czy wieku.

Osobą odpowiedzialną za agregację danych będzie specjalista ds. opracowania Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów Urzędu.

### 4. Analiza danych - wskazówki

Analiza zebranych danych na potrzeby raportów monitorujących poziom satysfakcji klientów, dokonywana będzie raz w roku.

Ogólny poziom satysfakcji określony zostaje poprzez zliczenie wyników udzielonych odpowiedzi klientów Urzędu w pytaniach ankietowych.

Pod względem pozyskania istotnych informacji merytorycznych kluczowa będzie analiza szczegółowych wskaźników satysfakcji, której wyniki pozwolą

dokładniej zdiagnozować sfery działania Urzędu wymagające w odczuciu klientów poprawy/zmiany.

Wyniki analizowane będą także pod kątem cech respondentów takich jak płeć, wiek czy status na rynku pracy. Kwestionariusz ankiety pozwala także na ocenę satysfakcji klientów konkretnych wydziałów, jeżeli byłoby to zasadne.

## **§7.**

### **RAPORTY MONITORUJĄCE**

Zalecana struktura raportu:

1. Wstęp
2. Opis grupy badanej (na podstawie metryczki ankiety)
3. Ocena systemu informacji w Urzędzie
4. Ocena działania poszczególnych wydziałów
5. Ocena działania Urzędu
6. Ocena Urzędu a oczekiwania klientów
7. Ogólny poziom satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych w Urzędzie
8. Podsumowanie/Wnioski

Za przygotowanie raportu odpowiedzialni będą specjaliści ds. opracowania Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów. Powinni oni w szczególności zwrócić uwagę na porównywanie poziomu wskaźników

z okresami poprzednimi i monitorować wzrost/spadek poziomu satysfakcji w kolejnych okresach i na tej podstawie wyciągać wnioski, w jakiej sferze działania Urzędu przyniosły pozytywne zmiany a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalanie. Rok 2013 i osiągnięty w nim poziom wskaźnika satysfakcji, stanowić będzie poziom bazowy, do którego porównywane będą kolejne okresy.

Wnioski mogą zostać w miarę możliwości przeformułowane na konkretne zalecenia usprawniające działania Urzędu.

Raport monitorujący przygotowywany będzie raz w roku i przekazywany bezzwłocznie do wiadomości Starosty Brzozowskiego a po zatwierdzeniu raportu przez Starostę do wiadomości naczelników wydziałów.

## BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU

Szanowni Państwo,

Prosimy o ocenę naszego Urzędu i urzędników. Zebrane wyniki pomiaru satysfakcji klientów pomogą podnieść jakość świadczonych usług w Urzędzie.

Ankieta jest ANONIMOWA !

OCENIANY URZĄD: Starostwo Powiatowe w Brzozowie

MOJA WIZYTA W URZĘDZIE DOTYCZYŁA SPRAW Z ZAKRESU PRACY:

Proszę wybrać opcję, poprzez zaznaczenie X przy właściwej odpowiedzi.

### Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego

- obsługa sekretariatu
- materiały informacyjne i adresowe oraz tablice informacyjne i urzędowe
- utrzymania porządku i czystości w pomieszczeniach biurowych i obiektach Starostwa
- centralnego rejestru skarg i wniosków kierowanych do Starostwa
- inne: .....(jakie?)

### Wydziału Finansowego

- dostępności do informacji publicznej w sprawach finansowo-księgowych budżetu
- inne: .....(jakie?)

### Wydziału Porządku Publicznego, Bezpieczeństwa, Obronności i Spraw Obywatelskich

- spraw obronnych
- spraw obrony cywilnej
- spraw obywatelskich
- spraw zarządzania kryzysowego
- inne: .....(jakie?)

### Wydziału Oświaty, Rozwoju Regionalnego i Promocji Powiatu

- Oświaty
- Promocji powiatu
- Kultury i dziedzictwa narodowego

~ Sportu i turystyki

~ inne: .....(jakie?)

#### **Wydziału Geodezji, Kartografii, Katastru i Nieruchomości**

~ Gospodarki nieruchomościami

~ Ewidencji gruntów i budynków

~ inne: .....(jakie?)

#### **Wydziału Architektury i Budownictwa**

~ Wydawanie pozwoleń na budowę

~ Zgłoszenia o zamiarze budowy oraz wykonywania robót budowlanych nie objętych obowiązkiem pozwolenia na budowę,

~ inne: .....(jakie?)

#### **Wydziału Komunikacji, Transportu i Dróg**

~ Rejestracja pojazdów

~ Praw jazdy

~ Badań technicznych pojazdów

~ Szkolenia osób ubiegających się o uprawnienia do kierowania pojazdami:

~ Koordynacji w transporcie zbiorowym

~ Zarządzania drogami i zarządzanie ruchem na drogach

~ Wydawania kart parkingowych osobom niepełnosprawnym i placówkom zajmującym się rehabilitacją, opieką i edukacją osób niepełnosprawnych.

~ inne: .....(jakie?)

#### **Wydziału Środowiska i Rolnictwa**

~ Ochrona środowiska

~ Gospodarki wodnej i ochrony wód

~ Geologii

~ Rolnictwa i rybactwa

~ Leśnictwa i łowiectwa

~ inne: .....(jakie?)

#### **Wieloosobowego stanowiska pracy ds. inwestycji i zamówień publicznych**

~ dostępności do informacji publicznej w sprawach zamówień publicznych

~ rejestru zamówień publicznych, odwołań i protestów.

~ inne: .....(jakie?)

**Powiatowego Rzecznik Konsumentów**

- bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
- ochrony praw i interesów konsumentów
- inne: .....(jakie?)

**INNA KATEGORIA:.....(JAKA?)**

**CZEŚĆ I**

**OCEŃ OGÓLNY POZIOM JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH W URZĘDZIE**

**CZY POZIOM OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE JEST ODPOWIEDNIO WYSOKI?**

Wstaw X w ocenę punktową, gdy:

- 1 – ZDECYDOWANIE NIE
- 2 – RACZEJ NIE
- 3 – TRUDNO POWIEDZIEĆ
- 4 – RACZEJ TAK
- 5 – ZDECYDOWANIE TAK

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**CZEŚĆ II**

**METRYKA KLIENTA I DATA WYPEŁNIENIA ANKIETY**

Wstaw X w odpowiednim miejscu.

**1. PLEĆ:**

- KOBIECI
- MĘŻCZYŹNA

**WIEK:**

- 18-30 lat
- 31-45 lat
- 46 lat i powyżej

**WYKSZTAŁCENIE:**

- WYŻSZE
- ŚREDNIE
- GIMNAZJALNE
- PODSTAWOWE I NIŻSZE

**STATUS ZAWODOWY:**

- UCZEŃ/STUDENT
- PRACUJĄCY
- NIEPRACUJĄCY
- EMERYT/RENCISTA

**CZEŚĆ III**

**OCEŃ JAKOŚĆ OBSŁUGI W TRAKCIE ZAŁATWIANIA SPRAW**

Wstaw X w ocenę punktową, gdy:

- 1 – ZDECYDOWANIE NIE
- 2 – RACZEJ NIE
- 3 – TRUDNO POWIEDZIEĆ
- 4 – RACZEJ TAK
- 5 – ZDECYDOWANIE TAK

**1. WIZERUNEK URZĘDU:**

INFORMACJA O MIEJSCU ZAŁATWIANIA SPRAW JEST CZYTELNA

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

POCZEKALNIA, TOALETY SĄ CZYSTE I ZADBANE

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

UBIÓR URZĘDNIKÓW JEST SCHLUDNY

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

OCEŃ NA ILE WAŻNY JEST WIZERUNEK URZĘDU W OBSŁUDZE KLIENTA?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**2. INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA:**

GODZINY PRACY URZĘDU SĄ ODPOWIEDNIE

1.       2.       3.       4.       5.

DRUKI, FORMULARZE, WNIOSKI SĄ ZROZUMIAŁE I DOSTĘPNE

1.       2.       3.       4.       5.

STRONA INTERNETOWA URZĘDU JEST PRZEJRZYSTA

1.       2.       3.       4.       5.

OCEŃ NA ILE WAŻNE JEST INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA?

1.       2.       3.       4.       5.

**3. TERMINOWOŚĆ I SZYBKOŚĆ ZAŁATWIANEJ SPRAWY:**

SPRAWNOŚĆ OBSŁUGI NIE BUDZI MOICH ZASTRZEŻEŃ

1.       2.       3.       4.       5.

URZĘDNIKY POINFORMOWALI MNIE O TERMINIE ZAŁATWIENIA SPRAWY

1.       2.       3.       4.       5.

TERMIN ROZPATRZENIA MOJEJ SPRAWY ZOSTAŁ DOTRZYMANY

1.       2.       3.       4.       5.

OCEŃ NA ILE WAŻNA JEST TERMINOWOŚĆ I SZYBKOŚĆ ZAŁATWIANEJ SPRAWY?

1.       2.       3.       4.       5.

**4. KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW**

URZĘDNIKY POSIADALI WIEDZĘ I UMIEJĘTNOŚCI

1.       2.       3.       4.       5.

URZĘDNIKY UDZIELILI MI RZETELNYCH I JEDNOZNACZNYCH INFORMACJI

1.       2.       3.       4.       5.



URZĘDNICY WYRAŻALI SIĘ W SPOSÓB DLA MNIE ZROZUMIAŁY

1.       2.       3.       4.       5.

**5. PRZEJRZYSTOŚĆ OBSŁUGI**

URZĘDNICY POSTĘPOWALI ETYCZNIE W KONTAKTACH ZE MNĄ

1.       2.       3.       4.       5.

OBSŁUGA URZĘDU I URZĘDNIKÓW BUDZIŁA MOJE ZAUFANIE

1.       2.       3.       4.       5.

DOKUMENTACJA MOJEJ SPRAWY BYŁA PRZEJRZYSTA

1.       2.       3.       4.       5.

**CZEŚĆ IV**

**SKRZYNKA POMYSŁÓW**

CO ZDANIEM PANI/PANA MOŻNA BY UDOSKONAŁIĆ W FUNKCJONOWANIU URZĘDU?

UPRZEJMIE DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY!

ZAPRASZAMY DO WYPEŁNIENIA ANKIETY PO KOLEJNEJ WIZYCIE W URZĘDZIE.