

141

Zarządzenie Nr 28/2005
Starosty Powiatu Warszawskiego Zachodniego
z dnia 16 września 2005r.

w sprawie: wprowadzenia ankiety badającej poziom zadowolenia
interesantów.

Na podstawie art. 34 ust. 1 oraz art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) **zarządzam, co następuje:**

§ 1

Przeprowadzenie badań poziomu zaspakajania potrzeb i oczekiwań mieszkańców Powiatu Warszawskiego Zachodniego za pomocą „Ankiety badającej poziom zadowolenia interesantów” ze świadczonych przez Starostwo Powiatu Warszawskiego Zachodniego usług administracyjnych, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

1. „Ankieta badająca poziom zadowolenia interesantów” udostępniona będzie mieszkańcom Powiatu Warszawskiego Zachodniego w formie elektronicznej na stronie internetowej oraz w formie druku ankiety poprzez wyłożenie w holu głównym Starostwa, Kancelarii Ogólnej oraz w Wydziałach Starostwa odwiedzanych przez mieszkańców.
2. Zwrot następować może poprzez wrzucenie ankiety do pojemnika stosownie oznaczonego, a znajdującego się w holu głównym na parterze urzędu, a także w inny przyjęty zwyczajowo sposób.

§ 3

1. Analizy i oceny zebranych ankiet dokonuje co najmniej raz na kwartał komisja, która sporządza protokół do zatwierdzenia przez Starostę Powiatu Warszawskiego Zachodniego. Pierwszej analizy komisja dokona w miesiącu grudniu 2005 roku.
2. Powołuję komisję w następującym składzie:
 - Justyna Rytel-Kuc
 - Janina Wieczorek
 - Krzysztof Szuba
3. Komisja po przeprowadzeniu wnikliwej analizy wypełnionych ankiet zgłasza wnioski i propozycje ewentualnych zmian.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierzam Wicestaroscie.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Jolanta Zychlińska



STAROSTWO POWIATU WARSZAWSKIEGO ZACHODNIEGO

Szanowni Państwo,

W trosce o podnoszenie jakości pracy w Starostwie Powiatu Warszawskiego Zachodniego w celu zapewnienia jak najlepszego zaspokajania Państwa potrzeb i oczekiwań, zwracam się z prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety. Wszystkie spostrzeżenia, opinie, uwagi i wnioski zostaną przeanalizowane i posłużą do dalszego doskonalenia jakości usług administracyjnych oferowanych przez Starostwo Powiatu Warszawskiego Zachodniego.

Wypełnioną ankietę można wrzucać do specjalnie oznaczonej skrzynki znajdującej się w holu głównym Starostwa, przesłać pocztą lub wypełnić kwestionariusz ankiety dostępny na stronie internetowej Starostwa Powiatu Warszawskiego Zachodniego www.pwz.pl i przesłać na adres: promocja@pwz.pl

Jan Żychliński
Starosta Powiatu Warszawskiego Zachodniego

ANKIETA BADAJĄCA POZIOM ZADOWOLENIA INTERESANTÓW

Prosimy wstawić znak X w odpowiednie pole, inne wypełnić

1. Nazwa jednostki organizacyjnej, w której załatwiał(a) Pan /Pani sprawę

..... /
(wpisz nazwę) (data)

2. Cel w jakim odwiedza Pan/Pani Starostwo

- Zasięgnięcie informacji
- Odebranie decyzji, dokumentu
- Złożenie podania
- Interwencja w sprawie u Starosty lub jego zastępców
- Inne - proszę wymienić.....

3. Czas załatwiania sprawy (terminowość):

- terminowo
- nieterminowo

4. Dokonaj oceny (fachowości, życzliwości, kultury obsługi):

- wzorowa
- bardzo dobra
- dobra
- nie satysfakcjonująca
- naganna

- 2 razy w miesiącu
- 1 raz w miesiącu
- sporadycznie

6. Czy informacje przekazane przez pracowników oraz zawarte w kartach informacyjnych usług Starostwa są zrozumiałe:

- tak
- nie (proszę uzasadnić)

7. Czy był (a) Pan / Pani zadowolony (a) ze sposobu załatwienia sprawy w Starostwie ?

- tak
- nie (proszę uzasadnić)

8. Co zmieniłby/zmieniłaby Pan/Pani w funkcjonowaniu Starostwa?
(co Panu/Pani nie podoba się w Starostwie?)

9. Co Panu/Pani podoba się w funkcjonowaniu Starostwa?

10. Prosimy wstawić znak X w pole zawierające dane dotyczące ankietowanego.

Płeć	Wiek	Wykształcenie				
		Niepełne podstawowe	Podstawowe	Zasadnicze zawodowe	Średnie	Wyższe
K	18-25					
	26-35					
	36-55					
	56 i więcej					
M	18-25					
	26-35					
	36-55					
	56 i więcej					

11. Inne uwagi na temat pracy Urzędu / Urzędników

.....

.....

.....