

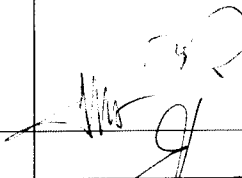
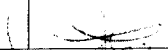






 Starostwo Powiatowe w Ząbkowicach Śl.	PROCEDURA		Numer WOO-0035	
	Badanie satysfakcji klienta Zewnętrznego i wewnętrznego		2 Edycja	23 .02. 2011 Data edycji
				

Badanie satysfakcji klienta zewnętrznego i wewnętrznego



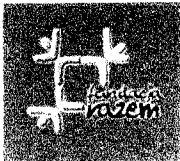
	Imię i nazwisko	Podpis
Opracował	Zespół projektowy Renata Jeżewska, Jolanta Mroczek	
Sprawdził	Lider Józef Halarewicz	

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Zatwierdził	Roman Fester	02-03-2011	

 Starostwo Powiatowe w Ząbkowicach Śl.	PROCEDURA		Numer WOO-0035	
	Badanie satysfakcji klienta zewnętrznego i wewnętrznego		2 Edycja	23.02.2011 Data edycji
 KAPITAŁ LUDZKI <small>NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI</small>		UNIA EUROPEJSKA <small>EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY</small>		
				

SPIS TREŚCI

1.	Cel procedury	
2.	Zakres stosowania procedury	
3.	Terminologia (definicje, skróty)	
4.	Właściciel odpowiedzialny za aktualizację procedury	
5.	Odpowiedzialność i uprawnienia	
6.	Opis przebiegu procesu	
7.	Powiązania z aktami prawnymi i regulacjami wewnętrznymi	
8.	Dokumenty związane z realizacją danej procedury	
9.	Zapisy dokonywane w systemach informatycznych	
10.	Powiązania z innymi procedurami	

 Starostwo Powiatowe w Zabkovicach Śl.	PROCEDURA		Numer WOO-0035	
	Badanie satysfakcji klienta zewnętrznego i wewnętrznego		2 Edycja	23.02.2011 Data edycji
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  KAPITAŁ LUDZKI <small>NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI</small> </div> <div style="text-align: center;"> UNIA EUROPEJSKA <small>EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY</small> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>				

11.	Informacja o miejscu archiwizowania dokumentów, które powstają w wyniku opisywanych działań	
12.	Załączniki	
13.	Zmiany i poprawki	

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest pozyskanie informacji o stopniu satysfakcji klientów zewnętrznych i wewnętrznych z dostarczanych im usług w Starostwie Powiatowym w Zabkovicach Śląskich

2. ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY





Niniejsza procedura ma zastosowanie do mierzenia satysfakcji klientów zewnętrznych i wewnętrznych Starostwa Powiatowego w Zabkovicach Śląskich. Procedura obejmuje czynności od momentu rozpoczęcia badania satysfakcji klienta do momentu zbiorczego raportu z badań, które zostaną przedstawione Staroście.

Procedurę stosuje się w określonych odstępach czasu tj. każdorazowo termin wykonywania badań określi Starosta co najmniej raz na 12 miesięcy.

3. TERMINOLOGIA (DEFINICJE, SKRÓTY)

3.1. Definicje

Starostwo- Starostwo Powiatowe w Zabkovicach Śląskich

 Starostwo Powiatowe w Zabkowicach Śl.	PROCEDURA		Numer WOO-0035	
	Badanie satysfakcji klienta zewnętrznego i wewnętrznego		2 Edycja	23.02.2011 Data edycji
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  KAPITAŁ LUDZKI <small>NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI</small> </div> <div style="text-align: center;"> UNIA EUROPEJSKA <small>EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY</small> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>				

Klient zewnętrzny - osoby fizyczne zamieszkujące na terenie Powiatu Zabkowickiego, osoby prawne i inne podmioty mające siedzibę na terenie Powiatu Zabkowickiego oraz osoby fizyczne nie mające miejsca zamieszkania na terenie powiatu Zabkowickiego i inne podmioty nie mające siedziby na terenie powiatu zabkowickiego a będące klientem Starostwa w związku z zaistniałą sytuacją prawną lub faktyczną.

Klient wewnętrzny - pracownik Starostwa

Satysfakcja klienta - odczucie klienta dotyczące stopnia, w jakim jego potrzeby zostały spełnione

Badanie- proces, który ma zmierzać do poznania potrzeb klientów w stosunku do usług dostarczanych przez Starostwo

Zespół badawczy - grupa pracowników Starostwa powołana Zarządzeniem Starosty do przeprowadzenia procesu mierzenia satysfakcji klienta

3.2. Skróty




4. WŁAŚCICIEL ODPOWIEDZIALNY ZA AKTUALIZACJĘ PROCEDURY

Właścicielem procedury jest Sekretarz Powiatu

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

Za aktualizację niniejszej procedury odpowiedzialny jest Sekretarz Powiatu.

Zespół badawczy odpowiedzialny jest za przygotowanie procesu badania satysfakcji klienta tj. przygotowanie treści ankiet, odpowiedniej ilości egzemplarzy ankiet, przekazanie ich do komórek organizacyjnych, zebranie ankiet po zakończeniu procesu badania, dokonanie analizy zebranych ankiet i przygotowanie

 Starostwo Powiatowe w Ząbkowicach Śl.	PROCEDURA		Numer WOO-0035	
	Badanie satysfakcji klienta zewnętrznego i wewnętrznego		2 Edycja	23.02.2011 Data edycji
 KAPITAŁ LUDZKI <small>NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI</small>		UNIA EUROPEJSKA <small>FUNDUSZ EUROPEJSKI</small> <small>FUNDUSZ SPOŁECZNY</small>		

zbiorczego raportu oraz ewidencję i przekazanie dokumentacji związanej z badaniem do Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich.

Za nadzór nad realizacją procedury w tym opracowanie ankiet i sporządzenie raportu końcowego odpowiedzialny jest Sekretarz Powiatu.

6.OPIS PRZEBIEGU PROCESU

Termin wykonywania badań każdorazowo określi Starosta, co najmniej raz na 12 miesięcy.

Po wyznaczeniu terminu badania Zespół opracowuje treść ankiet ponieważ po każdorazowym zakończeniu procesu może być zmieniona w części lub całości (osobno dla klienta zewnętrznego i klienta wewnętrznego). Treść ankiet i ich liczbę zatwierdza Sekretarz Powiatu.





Po zatwierdzeniu przez Sekretarza Powiatu Zespół przygotowuje odpowiednią liczbę egzemplarzy i przekazuje do poszczególnych Wydziałów.

• postępowanie w przypadku klienta wewnętrznego.

Ankieta rozprowadzana jest wśród pracowników Starostwa. Po wypełnieniu ich wyznaczeni pracownicy zbierająankiety. Zespół badawczy opracowuje wyniki mierzenia satysfakcji klienta wewnętrznego, Końcowy raport przekazuje Staroście. Wnioski zawarte w raporcie będą wykorzystane do podjęcia działań naprawczych. Sposób wprowadzenia działań zapobiegawczych i korygujących każdorazowo określi Starosta.

• postępowanie w przypadku klienta zewnętrznego

Zespół przekazuje zatwierdzoną liczbę ankiet do wyznaczonych Wydziałów Starostwa. Pracownicy tych Wydziałów proszą klientów zewnętrznych o wypełnienie ankiety a następnie złożenie ich w urnach w miejscach wyznaczonych w budynkach Starostwa. Po zakończeniu procesu zbierania ankiet Zespół dokonuje opracowywania

 Starostwo Powiatowe w Ząbkowicach Śl.	PROCEDURA		Numer WOO-0035	
	Badanie satysfakcji klienta zewnętrznego i wewnętrznego		2 Edycja	23.02.2011 Data edycji
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  KAPITAŁ LUDZKI <small>NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI</small> </div> <div style="text-align: center;"> UNIA EUROPEJSKA <small>FUNDUSZ SPOŁECZNY</small> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>				

wyników mierzenia satysfakcji klienta zewnętrznego. Końcowy raport przekazuje Staroście.

Wnioski zawarte w raporcie będą wykorzystane do podjęcia działań naprawczych w zakresie obsługi klienta zewnętrznego.

Sposób wprowadzenia działań zapobiegawczych i korygujących każdorazowo określi Starosta.

Starosta wyznaczy sposób opublikowania wyników badań.

7. POWIĄZANIA Z AKTAMI PRAWNYMI I UREGULOWANIAM I WEWNĘTRZNYMI

- Zarządzenie Starosty Ząbkowickiego w sprawie zespołu do realizacji projektu „Usprawnienie funkcjonowania administracji lokalnej”

8. DOKUMENTY ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ DANEJ PROCEDURY

- Przykładowa ankieta dla klienta zewnętrznego stanowi załącznik Nr 1
- Przykładowa ankieta dla klienta wewnętrznego stanowi załącznik Nr 2

9. ZAPISY DOKONYWANE W SYSTEMACH INFORMATYCZNYCH

Nie dotyczy

10. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCEDURAMI




Nie dotyczy

11. INFORMACJA O MIEJSCU ARCHIWIZOWANIA DOKUMENTÓW, KTÓRE POWSTAJĄ W WYNIKU OPISYWANYCH DZIAŁAŃ

Projekt „Usprawnienie funkcjonowania administracji lokalnej” –

realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki
 Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej
 Podziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

*fundacja
razem*




 Starostwo Powiatowe w Ząbkowicach Śl.	PROCEDURA		Numer WOO-0035	
	Badanie satysfakcji klienta zewnętrznego i wewnętrznego		2 Edycja	23.02.2011 Data edycji
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  KAPITAŁ LUDZKI <small>NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI</small> </div> <div style="text-align: center;"> UNIA EUROPEJSKA <small>EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY</small> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>				

L.p.	Nazwa teczki	Oznaczenie z JRWA	Okres przechowywania	Osoba odpowiedzialna za prowadzenie
1	realizacja programów i projektów finansowanych ze środków zewnętrznych	A 042	A	pracownik merytorycznie odpowiedzialny

12. ZAŁĄCZNIKI

Przykładowa ankieta dla klienta zewnętrznego stanowi załącznik Nr 1
 Przykładowa ankieta dla klienta wewnętrznego stanowi załącznik Nr 2

13. ZMIANY I POPRAWKI

L.p.	Treść zmiany	Strona	Data	Wprowadzający zmianę	
				Imię i Nazwisko	Podpis
1	cyfrę 6 zastępuje się cyfrą 12	str. 3 wiersz 7 w p. 2	23.02. 2011	Józef Halarewicz	
2	cyfrę 6 zastępuje się cyfrą 12	str. 5 wiersz 1 w p. 6	23.02. 2011	Józef Halarewicz	
2	Wykreśla się dotychczasową treść tabeli a w to miejsce wstawia się treść: w kol. 1 : „1” w kol. 2 : „realizacja	str. 7 tabela	23.02. 2011	Józef Halarewicz	

Projekt „Usprawnienie funkcjonowania administracji lokalnej” –

realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki
 Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej
 Podziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

*fundacja
razem*



Starostwo
Powiatowe
w Ząbkowicach Śl.

PROCEDURA

Numer
WOO-0035

Badanie satysfakcji klienta zewnętrznego i wewnętrznego

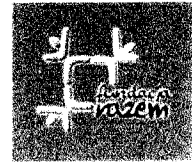
2
Edycja

23.02.2011
Data edycji



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



programów i projektów finansowanych ze środków zewnętrznych” w kol. 3 : „ A, 042” w kol. 4 : „A” w kol. 5 : „ pracownik merytorycznie odpowiedzialny”				
--	--	--	--	--