

**Zarządzenie Nr 19/2010**  
**Starosty Mławskiego**  
**z dnia 19 lipca 2010 roku.**

**w sprawie powołania Zespołu ds. przeprowadzenia badań zadowolenia klienta**  
**w Starostwie Powiatowym w Mławie.**

Na podstawie art. 34 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142. poz. 1592, z późn. zm.), zarządzam co następuje:

**§ 1**

Powołuję Zespół do przeprowadzenia badań zadowolenia klienta w Starostwie Powiatowym w Mławie, w składzie:

1. Zbigniew Ulman – Lider Zespołu – Wydział Geodezji, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami
2. Zbigniew Kowalski – Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich
3. Jarosław Kucki – Wydział Infrastruktury
4. Adam Chmielewski – Wydział Komunikacji
5. Anna Stachura – Wydział Komunikacji

**§ 2**

Określam zasady przeprowadzania, badania poziomu zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Mławie, zwanego dalej badaniem ankietowym, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

**§ 3**

Zobowiązuję dyrektorów komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Mławie do wykonywania zadań związanych z badaniem ankietowym – zgodnie z procedurą ustaloną niniejszym Zarządzeniem.

§ 4

Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Mławie.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA MŁAWSKI

WŁODZIMIERZ A. WOJNAROWSKI

19.07.2010  
RADCA PRAWNY  
Waldemar Zubłocki

18.07.2010  
[Signature]

19.07.2010  
[Signature]

Załącznik nr 1  
do Zarządzenia Nr 19/2010  
Starosty Mławskiego  
z dnia 16 lipca 2010 r.

**ORGANIZACJA PRZEPROWADZANIA BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA  
KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ  
STAROSTWO POWIATOWE W MŁAWIE.**

**§ 1**

Proces badania poziomu zadowolenia klienta, przeprowadzany jest przy pomocy ankiet i odbywa się w ciągu całego roku. Analiza zebranych ankiet dokonywana jest raz w roku do końca stycznia za poprzedni rok.

**§ 2**

**Sposób przeprowadzenia badania.**

1. Badanie przeprowadzane jest za pomocą anonimowych ankiet.
2. Wzór ankiety na dany rok, opracowuje powołany Zespół ds. badań poziomu zadowolenia klienta i akceptowany jest przez Pełnomocnika ds. SZJ oraz Starostę.
3. Treść ankiet po każdorazowym zakończeniu procesu może być zmieniana w całości lub części.
4. Druk i dostawę kwestionariuszy ankiet do wszystkich komórek Starostwa, zapewnia Pracownik zatrudniony w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich, który jednocześnie jest członkiem Zespołu ds. badań poziomu zadowolenia klienta.
5. Ankiety dostępne są we wszystkich komórkach organizacyjnych oraz wyłożone są na korytarzach każdej kondygnacji w poszczególnych budynkach Starostwa.
6. Wypełnione ankiety klienci mogą wrzucać do oznaczonych skrzynek. Ankiety, które zostaną przekazane do Starostwa drogą listową, zostaną przez pracowników sekretariatu przyjmujących korespondencję urzędową, wrzucone do jednej ze skrzynek, w których są gromadzone wypełnione ankiety.

7. Zespół ds. badań poziomu zadowolenia klienta, raz w roku dokonuje zgromadzenia i protokólnego przeliczenia wszystkich wypełnionych ankiet, analizy treści wypełnionych ankiet oraz oceny ich treści według wcześniej opracowanego algorytmu.
8. Po dokonaniu analizy, jej wyniki wraz z propozycją stosownych wniosków, przekazywane są do Pełnomocnika ds. SZJ, a po przyjęciu przez kierownictwo Starostwa wynikających z analizy wniosków, ankiety są niszczone.
9. Wyniki analizy ankiet wraz ze stosownymi wnioskami przekazywane są następnie dyrektorzy poszczególnych komórek organizacyjnych, celem zaznajomienia z nimi pracowników i wdrożenia wynikających z analizy sugestii i zaleceń, zmierzających do poprawy jakości obsługi interesantów. Dane te będą również wykorzystane przez kierownictwo Starostwa w ramach dorocznego przeglądu systemu zarządzania jakością.