

Zarządzenie Nr 128 /2009
Starosty Wałbrzyskiego
z dnia 09. listopada 2009 r.

w sprawie: wprowadzenia zmian do obowiązującej zgodnie z Zarządzeniem Nr 29/2001 Starosty Powiatu Wałbrzyskiego z dnia 10.12.2001 roku dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001 z późn.zm

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

§1

1. Wprowadzam do stosowania zmieniony załącznik – ankietę do procedury pn. Badanie satysfakcji i zadowolenia klientów w dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2001
2. Zmiana do procedury wraz z opisem zawarta jest w karcie zmian.

§2

Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. Jakości.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Augustyn Skretkiewicz

Badanie satysfakcji klienta Starostwa Powiatowego w Wałbrzychu

Data wypełnienia ankiety:

Szanowny KLIENCIE!

Starostwo Powiatowe w Wałbrzychu zwraca się z uprzejmą prośbą o wypełnienie tej anonimowej ankiety, zgodnie z Państwa wiedzą i doświadczeniami nabytymi w trakcie załatwiania spraw w Starostwie. Pozyskane opinie zostaną użyte do doskonalenia naszych usług w celu zwiększenia Państwa satysfakcji.

1. Uprzejmie prosimy o zaznaczenie, jak Pani/Pan ocenia poszczególne elementy współpracy z pracownikami Starostwa Powiatowego w Wałbrzychu, a także jak Pani/Pan ocenia dostępność do usług i informacji o tych usługach.

Dotyczy sprawy*/spraw* realizowanych przez:

- Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich
- Kancelaria Ogólna
- Kancelaria Starosty
- Wydział Finansowy
- Wydział Edukacji Kultury i Sportu
- Wydział Administracji Architektoniczno - Budowlanej
- Wydział Ochrony Środowiska, Leśnictwa, Rolnictwa i Gospodarki Wodnej
- Wydział Geodezji, Kartografii
- Wydział Gospodarki Nieruchomościami
- Wydział Komunikacji
- Wydział Zarządzania Drogami Powiatowymi i Transportem
- Wydział Zarządzania Kryzysowego i Współpracy z Zespołonymi Służbami i Strażami
- Wydział Inwestycji i Obsługi Starostwa
- Wydział Promocji, Współpracy Zagranicznej i Funduszy Zewnętrznych
- Biuro Rady
- Biuro ds. Zamówień Publicznych
- Zespół Radców Prawnych
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów
- Stanowisko ds. Zarządzania Ruchem na Drogach

Skala oceny: 1 - ocena na niższa, 5 - ocena najwyższa.

Lp.	Obszar badania opinii	Ocena:				
		1	2	3	4	5
1	Terminowość załatwianych spraw					
2	Uprzejmość pracowników					
3	Rzetelność wykonania usług przez pracowników					
4	Dostępność usług i informacji o nich					

2. Jakie zmiany Pani/Pana zdaniem mogą przyczynić się do podwyższenia jakości usług świadczonych w Starostwie?

.....

.....

.....

3. Inne uwagi:

.....

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety. Tylko dzięki sugestiom Klientów jesteśmy w stanie wyjść naprzeciw ich oczekiwaniom.

*niepotrzebne skreślić