

**ZARZĄDZENIE Nr 19 / 2011
STAROSTY WARSZAWSKIEGO ZACHODNIEGO
z dnia 31 marca 2011 r.**

**w sprawie wprowadzenia w Starostwie Powiatu Warszawskiego Zachodniego
„Ankiety satysfakcji interesanta”.**

Na podstawie art. 34 ust.1 oraz art. 35 ust.2 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. Wprowadzam w Starostwie Powiatu Warszawskiego Zachodniego „Ankiety satysfakcji interesanta”, która ma na celu badanie poziomu zadowolenia interesantów ze świadczonych usług administracyjnych oraz ich oczekiwań.

§ 2. 1. „Ankieta satysfakcji interesanta” udostępniana jest wszystkim zainteresowanym w formie elektronicznej na stronie internetowej i w Biuletynie Informacji Publicznej oraz w formie druku ankiety poprzez wyłożenie w holu głównym Starostwa, przy Wydziale Komunikacji i Transportu, w filii Wydziału Komunikacji i Transportu w Łomiankach, a także w budynku Służby Geodezyjnej.

2. Zwrot wypełnionych ankiet następuje drogą elektroniczną oraz do wystawionych urn znajdujących się przy każdym z ww punktów udostępnienia druków ankiet. Pracownicy komórek organizacyjnych Starostwa proszą interesantów o wypełnianie ankiet i wrzucanie ich do wystawionych urn.

§ 3. 1. Analizy i oceny zebranych ankiet zadowolenia interesanta dokonuje raz na pół roku Zespół ds. analizy ankiet satysfakcji interesanta w następującym składzie:

1. Krzysztof Szuba – Przewodniczący Zespołu,
2. Anita Szrajber – Członek Zespołu,
3. Marta Pytkowska – Członek Zespołu.

2. W terminie 30 dni od dnia kończącego okres ankietowy Zespół sporządza sprawozdanie z analizy i oceny ankiet oraz zgłasza wnioski i propozycje ewentualnych zmian.

3. Pierwszej analizy ankiet na potrzeby Projektu: „Profesjonalny pracownik administracji publicznej – doskonalenie umiejętności pracowników JST zrzeszonych w partnerstwie na terenie powiatu warszawskiego zachodniego” Zespół dokona za okres od 1.04. do 31.08.2011 r. W tym czasie udostępniona zostanie interesantom ankieta działalności urzędu, której wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

4. Kolejnej analizy Zespół, o którym mowa w § 3 ust.1 dokona za okres od 1.09. do 31.12.2011 r. W tym czasie udostępniona zostanie interesantom ankieta, której wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Zarządzenia. Od 1.01.2012 r. analiza i ocena ankiet będzie odbywała się raz na pół roku.

§ 4. 1. Zespół zobowiązany jest do przeglądania ankiet raz w miesiącu i bieżącego przekazywania uwag interesantów do Sekretarza i Kierowników komórek organizacyjnych, których uwagi dotyczą.

2. Zespół przekazuje Sprawozdanie Sekretarzowi Powiatu. Sekretarz przedstawia Staroście informację z dokonanej analizy ankiet oraz proponowane wnioski i zmiany, a następnie przekazuje Sprawozdanie drogą elektroniczną do wiadomości wszystkim Kierownikom komórek organizacyjnych Starostwa.

§ 4. Nadzór nad prawidłowym wykonywaniem niniejszego Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie od dnia 1 kwietnia 2011 r.

STAROSTA

Jan Zychliński