

**ZARZĄDZENIE NR 8/2011  
STAROSTY NOWOSĄDECKIEGO**

z dnia 8 lutego 2011 r.

**w sprawie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu**

Na podstawie art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2011r. Nr 142, poz.1592 z późn. zm.) zarządzam co następuje:

§ 1. 1. W celu stworzenia jasnych i przejrzystych zasad monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu wprowadza się „System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu”

2. System stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia zawiera procedury monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu Nowosądeckiego.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą obowiązującą od dnia 1 stycznia 2011 roku.

Starosta Nowosądecki

  
**Jan Golonka**

Załącznik do Zarządzenia Nr 8/2011

Starosty Nowosądeckiego

z dnia 8 lutego 2011 r.

Zalacznik1.doc

**system monitorowania poziomu satysfakcji klientów**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**POWIAT NOWOSĄDECKI**

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**SYSTEM MONITOROWANIA  
POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW Z JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH  
W STAROSTWIE POWIATOWYM W NOWYM SĄCZU**

**OPRACOWANY W RAMACH PROJEKTU PT.  
„PROFESJONALNY URZĘDNIK- NOWOCZESNA ADMINISTRACJA POWIATU  
NOWOSĄDECKIEGO”**

**Projekt współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu  
Społecznego**

**Nowy Sącz, 2010 rok**

## § 1 DEFINICJE I STOSOWANE SKRÓTY

**Urząd** – Starostwo Powiatowe w Nowym Sączu,

**Klient** – podmiot indywidualny jak i zinstytucjonalizowany, który żąda podjęcia przez Urząd czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek,

**System** – System Monitorowania Poziomu Satysfakcji Klientów z Jakości Usług Publicznych w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu,

**Badanie** – proces zmierzający do poznania poziomu satysfakcji klientów z usług dostarczanych przez Urząd.

**Projekt** - projekt „Profesjonalny urzędnik- nowoczesna administracja powiatu nowosądeckiego”, który jest realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V Dobre zarządzanie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej. Projekt współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

**Partner** : Powiat Nowosądecki, ul. Jagiellońska 33, 33-300 Nowy Sącz.

**Realizator**- Powiatowe Centrum Funduszy Europejskich ul. Nawojowska 118, 33-300 Nowy Sącz

**Instytucja Wdrażająca (Instytucja Pośrednicząca II stopnia)** – Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji

## § 2. INFORMACJE OGÓLNE

1. Regulamin określa system monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu opracowany w ramach projektu "Profesjonalny urzędnik- nowoczesna administracja powiatu nowosądeckiego", realizowanego przez Powiat Nowosądecki -Powiatowe Centrum Funduszy Europejskich w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre zarządzanie Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

2. Niniejszy projekt, jako kompleksowa inwestycja w zasoby ludzkie Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu, przyczyni się do wzrostu jakości usług publicznych świadczonych przez Powiat Nowosądecki. Celem głównym projektu jest poprawa do stycznia 2012r. jakości usług publicznych realizowanych przez Powiat Nowosądecki, poprzez



wdrażanie rozwiązań instytucjonalnych oraz objęcie wsparciem 180 pracowników Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu.

3. Okres realizacji projektu: od 1 lutego 2010 roku do 31 stycznia 2012 rok.

### **§ 3. CEL WPROWADZENIA SYSTEMU**

Niniejsza procedura ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia Klientów Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu z jakości usług publicznych oraz w oparciu o analizę zebranych danych stanowić ma źródło rozwiązań usprawniających działanie Urzędu w zakresie obsługi Klienta.

### **§4. PROBLEMATYKA**

Zmiany w funkcjonowaniu administracji samorządowej w Polsce, w tym przede wszystkim konieczność wdrażania nowoczesnych metod zarządzania jakością usług publicznych (w tym konieczność ich monitorowania), wynikają z takich przesłanek jak: globalizacja gospodarek, znaczący wzrost wykorzystania technologii przez społeczeństwa i organizacje, organizacyjna presja podwyższania efektywności, a także rosnąca świadomość konieczności orientacji na klienta-obywatela w świadczeniu usług publicznych. Menedżerowie w sektorze publicznym są obecnie pod stałą presją poprawy funkcjonowania swoich organizacji w obszarze zwiększania wydajności, skuteczności oraz jakości usług. Tworzy się wręcz swoista kultura ciągłej poprawy instytucji publicznej, z wykorzystaniem metod i narzędzi zarządzania praktykowanych w sektorze prywatnym. Do praktyki zarządzania w sektorze publicznym wkroczyła m.in. koncepcja monitorowania usług publicznych za pomocą różnych technik i wskaźników, która może wspomóc lokalne władze w doskonaleniu poziomu świadczonych usług.

Zdecydowana większość państw europejskich rozumie podnoszenie jakości usług publicznych jako poszerzanie zakresu ich świadczenia, poprawianie dostępu obywateli do usług świadczonych przez administrację, wdrożenie mechanizmów monitorowania standardu

świadczonych usług oraz partycypację obywateli w określaniu tego standardu. Wiele krajów jako zasadniczy dokument strategiczny, odnoszący się do zarządzania jakością w administracji wskazuje dokument dotyczący wprowadzenia e-administracji. Dotyczy to np.: Niemiec, Węgier, Włoch, Łotwy, czy Luksemburga .

Na gruncie krajowych doświadczeń i poszukiwań optymalnych rozwiązań w zakresie m.in. podwyższania poziomu jakości świadczonych usług wypracowano także tzw. koncepcję Programu Rozwoju Instytucjonalnego (PRI). W wyniku działania tego programu w latach 2001-2004 opracowano instrumenty i narzędzia służące do diagnozowania, planowania i wdrażania rozwiązań instytucjonalnych w jednostkach administracji rządowej, samorządowej i regionalnej. Podstawowym celem PRI było zdefiniowanie zasad rozwoju instytucjonalnego jednostek administracji publicznej, obejmujących analizę poziomu rozwoju instytucjonalnego, projektowanie zmian (usprawnień) instytucjonalnych oraz ich wdrażanie . Zgodnie z założeniami określonymi przez MSWiA, metodą rozwoju instytucjonalnego zostało objętych 9 obszarów zarządzania . Ocena rozwoju w danym obszarze zarządzania może być dokonywana na podstawie kilku kryteriów. Poziom rozwoju w danym obszarze zarządzania określany był przez najniższe stadium osiągnięte dla poszczególnych kryteriów. Zasadnicza koncepcja PRI opiera się na uruchomieniu w urzędzie procesu ciągłego doskonalenia, przebiegającego w cyklu od oceny stanu organizacji urzędu, poprzez planowanie zmian, ich realizację i monitoring planu .

Przyjęta metoda oceny dla poszczególnych kryteriów zarządzania polega na sprawdzeniu, czy, a jeśli tak, to w jaki sposób, są w urzędzie stosowane wybrane przez autorów PRI narzędzia zarządzania. Tym terminem określa się zalecane procedury, których wykorzystanie w bieżącej pracy urzędu tworzy w większym stopniu warunki do wypełniania jego zadań .

Zasadnicza myśl koncepcji sprowadza się do tego, by nasycić pracę urzędu nowoczesnymi technikami pracy, dającymi możliwość wykonywania jego zadań w sposób :

- jak najpełniej odpowiadający potrzebom i oczekiwaniom obywateli (w PRI wyraźnie widać nacisk na ścisły kontakt urzędu z obywatelami, i to kontakt, który nie polega tylko na wysłuchaniu opinii, lecz na ciągłym dostosowywaniu się do wymagań wynikających z tych opinii);
- możliwie najbardziej skuteczny i efektywny, czyli prowadzący do uzyskania, przy



optymalizacji kosztów, jak największych efektów.

#### **§4. PRZEDMIOT PROCEDURY**

System reguluje następujące kwestie:

- źródła pozyskiwanych danych do badania satysfakcji,
- sposób agregowania danych i ich analizy, w tym tworzenie raportów monitorujących,
- odpowiedzialność za zbieranie danych, analizę, raporty.

#### **§5. METODOLOGIA BADAŃ**

a) Źródło danych

Głównym instrumentem pomiarowym są kwestionariusze ankiety dostępne w dwóch formach:

- ankieta papierowa wykładana w PUNKCIE INFORMACYJNYM Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu
- ankieta internetowa dostępna pod adresem internetowym, do którego link widnieje na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu

Wzór kwestionariusza ankiety badającej satysfakcję klientów z jakości usług publicznych stanowi załącznik do niniejszej procedury.

Kwestionariusz ankiety zawiera kluczowe dane pozwalające na określenie poziomu satysfakcji klienta z obsługi w Urzędzie przy jednoczesnym zachowaniu przystępności dla wypełniającego - liczba pytań i długość ankiety zostały ograniczone do dwóch stron A4.

b) Definicja wskaźnika:

Monitorowanie poziomu zadowolenia Klienta będzie prowadzone w oparciu o wskaźnik satysfakcji, odzwierciedlający stopień w jakim oferowane przez Urząd usługi zaspokajają wymagania klientów.

Przyjęto następujące szczegółowe wyznaczniki wpływające na poziom satysfakcji z obsługi, na podstawie których skonstruowano poszczególne pytania ankiety:

- *ocena pracy urzędników obsługujących klientów Urzędu,*
- *ocena pracy Urzędu w zakresie rozpatrywania spraw z którymi Klient zgłasza się do Urzędu,*
- *ocena pracy poszczególnych wydziałów,*
- *ocena systemu informacji w Urzędzie,*
- *ogólne zadowolenie z obsługi.*

Chcąc określić poziom satysfakcji klientów, należy zdiagnozować, jakie są wymagania klienta co do Urzędu. W tym celu w kwestionariuszu ankiety zawarte zostały pytania badające jego oczekiwania, które pozwolą na określenie kluczowych sfer wpływających na stosunek klienta do Urzędu.

## **§6. OPIS POSTĘPOWANIA**

### **a) Ankieta internetowa**

Ankieta internetową przygotowano przy pomocy dostępnych materiałów źródłowych, które umożliwiają bieżące weryfikowanie i zestawianie danych oraz edycję ankiety. Osobami odpowiedzialnymi za przygotowanie ankiety byli specjaliści ds. opracowania Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu .

### **b) Zbieranie ankiet wykładanych i agregowanie danych**

Drugą formą dostępności ankiety będzie jej wyłożenie w wersji papierowej w punkcie informacyjnym Urzędu, gdzie umieszczona zostanie skrzynka, do której klienci będą mogli składać wypełnione ankiety .



Raz na miesiąc dane pochodzące z kwestionariuszy ankiety wykładanej zostaną wprowadzone do bazy danych zawierającej wyniki pomiarów internetowych, poprzez wypełnienie odpowiedziami z ankiety papierowej formularza ankiety dostępnej na stronie Urzędu. Ten sposób agregowania danych pozwoli na zbiorcze generowanie zestawień wyników badania poziomu satysfakcji klientów w portalu internetowym, w tym w formie graficznej i filtrowanie wyników według pożądaných kryteriów np. płci czy wieku.

Osobą odpowiedzialną za agregację danych będą specjaliści ds. opracowania Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu oraz pracownicy Kancelarii Powiatu.

c) Analiza danych - wskazówki

Analiza zebranych danych na potrzeby raportów monitorujących poziom satysfakcji klientów, dokonywana będzie raz na rok i odpowiedzialny będzie za nią Zespół Pracowników.

Ogólny poziom satysfakcji zostanie określony po zsumowaniu ile procent respondentów udzieliło pozytywnych odpowiedzi w pytaniach ankietowych i podzieleniu tej sumy przez liczbę pytań.

Pod względem pozyskania istotnych informacji merytorycznych kluczowa będzie analiza szczegółowych wskaźników satysfakcji, której wyniki pozwolą dokładniej zdiagnozować sfery działania urzędu wymagające w percepcji klientów poprawy.

Wyniki analizowane będą także pod kątem cech respondentów takich jak płeć, wiek czy status osoby jako klienta Urzędu. Kwestionariusz ankiety pozwala także na ocenę satysfakcji klientów konkretnych Referatów/Samodzielnych Stanowisk jeżeli byłoby to zasadne.

Podczas analizowania danych należy również zestawić oczekiwania klientów, kryteria jakimi kierują się przy ocenie jakości urzędu z oceną faktyczną tych kryteriów. Pozwoli to na zbadanie jak oceniane są sfery kluczowe dla poziomu satysfakcji klienta.



## §7. RAPORTY MONITORUJĄCE

Zalecana struktura raportu:

1. Wstęp
2. Opis grupy badanej (na podstawie metryczki ankiety)
3. Ocena systemu informacji w Urzędzie
4. Ocena działania poszczególnych wydziałów
5. Ocena pracowników Urzędu
6. Ocena działania Urzędu
7. Ocena Urzędu a oczekiwania klientów
8. Ogólny poziom satysfakcji klientów z jakości usług publicznych
9. Podsumowanie/Wnioski

Za przygotowanie raportu odpowiedzialny będą specjaliści ds. opracowania Systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu oraz Zespół Pracowników Starostwa. Powinien on w szczególności zwrócić uwagę na porównywanie poziomu wskaźników z okresami poprzednimi i monitorować wzrost/spadek poziomu satysfakcji w kolejnych okresach i na tej podstawie wyciągać wnioski, w jakiej sferze działania Urzędu przyniosły pozytywne zmiany a gdzie niezbędne jest dalsze udoskonalanie. Rok 2010 i osiągnięty w nim poziom wskaźnika satysfakcji, stanowiąc będzie poziom bazowy, do którego porównywane będą kolejne okresy.

Wnioski mogą zostać w miarę możliwości przeformułowane na konkretne zalecenia usprawniające działania Urzędu.

Raport monitorujący przygotowywany będzie raz na kwartał i przekazywany bezzwłocznie do wiadomości Starosty Nowosądeckiego. Po zatwierdzeniu raportu przez



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**POWIAT NOWOSĄDECKI**

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



---

Starostę jego kopia będzie przekazana do Kancelarii Powiatu w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu.