

Zarządzenie nr 24/2015
Starosty Tarnogórskiego
z dnia 08.03.2015 r.

**w sprawie
przeprowadzania badania ankietowego
wśród klientów Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach
w zakresie przestrzegania Kodeksu Etyki pracowników samorządowych
Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach
oraz jakości obsługi klienta w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach**

Działając na podstawie: art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 814 z późn. zm.)¹⁾
oraz § 11, ust. 1, pkt. 10 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach
(uchwała nr 70/262/2015 Zarządu Powiatu Tarnogórskiego z dnia 31 sierpnia 2015 r. z późn. zm.)

**Zarządzam,
co następuje:**

§ 1

1. Zarządzeniem nr 37/2014 Starosty Tarnogórskiego z dnia 2 lipca 2014 r. został wprowadzony Kodeks Etyki pracowników samorządowych Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach.
2. W celu realizacji zapisu określonego w §10 pkt. 3 Zarządzenia nr 29/2014 Starosty Tarnogórskiego z dnia 26 maja 2014 r. w sprawie wdrożenia systemu kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach, niniejszym zarządzeniem wprowadza się ANKIETĘ dotyczącą przeprowadzania badania ankietowego wśród klientów Starostwa w zakresie przestrzegania Kodeksu Etyki pracowników samorządowych Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach oraz badania jakości obsługi klienta w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach
3. Wzór ankiety stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

1. Badanie ankietowe wśród klientów Starostwa przeprowadzane jest przez Wydział Administracji i Zarządzania przynajmniej raz w roku.
2. Informacja o wynikach przeprowadzonego badania przekazywana jest Staroście Tarnogórskiemu, za pośrednictwem Sekretarza Powiatu.

§ 3

Tracą moc Zarządzenia:

1. nr 24/2015 Starosty Tarnogórskiego z dnia 08.04.2015 r. w sprawie przeprowadzenia badania ankietowego wśród klientów Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach w zakresie przestrzegania Kodeksu Etyki pracowników samorządowych Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach,
2. nr 58/2015 Starosty Tarnogórskiego z dnia 05.11.2015 r. w sprawie zmiany zarządzenia nr 24/2015 Starosty Tarnogórskiego z dnia 08.04.2015 r. w sprawie przeprowadzenia badania ankietowego wśród klientów Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach w zakresie przestrzegania Kodeksu Etyki pracowników samorządowych Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach.

§ 4

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu Tarnogórskiego.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Tarnogórski

Józef Burdziak

¹ Przepisy wprowadzające zmiany opublikowano w: Dz. U. z 2016 r. poz. 1579, 1948

ANKIETA (anonimowa)
dla mieszkańców Powiatu Tarnogórskiego
dotycząca przestrzegania Kodeksu Etyki
przez pracowników Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach
oraz jakości obsługi klienta w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach

1. Czy Pana/Pani zdaniem wprowadzenie Kodeksu Etyki dla pracowników Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach przyczyniło się do poprawy jakości pracy i obsługi klientów Urzędu?

TAK ☐ NIE ☐

2. Czy Pana/Pani zdaniem, załatwiając sprawy w Urzędzie, pracownicy Urzędu przestrzegają i kierują się w swojej pracy zasadami zawartymi w Kodeksie Etyki?

TAK ☐ NIE ☐

3. W jakim stopniu ocenia Pan/Pani wykonywanie obowiązków służbowych przez pracowników tutejszego Urzędu?

a) rzetelność i zaangażowanie w rozwiązanie problemu

bardzo dobrze ☐ dobrze ☐ dostatecznie ☐ niedostatecznie ☐

b) poziom kompetencji wiedza merytoryczna

bardzo dobrze ☐ dobrze ☐ dostatecznie ☐ niedostatecznie ☐

4. Jak często korzysta Pan/Pani z usług Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach?

a) bardzo często (średnio raz w tygodniu) ☐
c) rzadko (średnio raz na kwartał) ☐

b) często (średnio raz w miesiącu) ☐
d) bardzo rzadko (średnio raz w roku) ☐

5. W jakim wydziale Starostwa załatwiał Pan/Pani w dniu dzisiejszym lub ostatnim razem swoją sprawę?

6. Jaki rodzaj informacji pomógł Panu/Pani w uzyskaniu wiedzy o sposobie załatwienia swojej sprawy w tutejszym Urzędzie?

a) telefon ☐ b) strona internetowa / BIP ☐ c) tablice i gabloty informacyjne ☐
c) karty informacyjne ☐ e) bezpośredni kontakt (osobisty) z urzędnikiem ☐

7. Czy jest Pan/Pani zadowolona z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Tarnowskich Górach?

TAK ☐ RACZEJ TAK ☐ NIE MAM ZDANIA ☐ RACZEJ NIE ☐ NIE ☐

8. Jakie ma Pan/Pani inne oczekiwania wobec sposobu obsługi klienta lub propozycje rozwiązań, które mogły usprawnić obsługę klientów w tutejszym Urzędzie?

.....
.....
.....