

Szczecinek dn., 12 października 2026 r.

PROTOKÓŁ Z KONTROLI

1. Oznaczenie komórki kontrolowanej:

Dział Sprzedaży i Marketingu - Sekcja Obsługi Klienta (biuro Szczecinek, Barwice, Grzmiąca, Borne Sulinowo).

2. Osoby uczestniczące w kontroli ze strony kontrolowanego:

Wałaszczyk Patrycja, Pietrusiak Irena, Niezgoda Agnieszka, Dąbek Adrianna, Bielas Ewa, Katarzyna Waszak.

3. Przeprowadzający kontrolę:

Grzelak Natalia

4. Podstawa prawna przeprowadzenia kontroli:

Zarządzenie nr 1/2026 Prezesa Zarządu z dnia 17 lutego 2026 roku w sprawie planu kontroli wewnętrznych.

5. Okres podlegający kontroli:

01.09.2026 r. - 30.09.2026 r.

6. Przedmiot kontroli:

6.1 Bezpośrednia obserwacja pracy Biur Obsługi Klienta (BOK) w Szczecinku i w rejonach spółki;

6.2 Badanie poziomu zadowolenia klientów z obsługi poprzez zastosowanie ankiety, której wzór załączono do protokołu.

7. Dokumenty podlegające kontroli:

Ankieta badająca satysfakcję klientów Biura Obsługi Klientów Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. wynikającą z jakości usług.

8. Wykaz przepisów, zarządzeń itp. regulujących kontrolowane zagadnienie: **nie dotyczy.**

9. Wskazanie osób realizujących zadania będące przedmiotem kontroli:

BOK w Szczecinku: Dąbek Adrianna, Bielas Ewa, Waszak Katarzyna.

BOK w rejonie Barwice: Pietrusiak Irena

BOK w rejonie Grzmiąca: Niezgoda Agnieszka

BOK w rejonie Borne Sulinowo: Wałaszczyk Patrycja

Kierownik jednostki kontrolowanej: Polkowski Dariusz

10. Krótki opis stanu faktycznego.

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. oprócz Biura Obsługi Klienta w siedzibie głównej w Szczecinku posiada biura terenowe w miejscowościach: Barwice, Grzmiąca i Borne Sulinowo. Każde z biur posiada wyodrębnione pomieszczenie do przyjmowania interesantów.

W trakcie kontroli bezpośredniej w każdym z wymienionych wyżej miejsc zaobserwowano:

- czyste, zadbane pomieszczenia;
- porządek na biurkach, w zasięgu ręki dostępna tylko bieżąca dokumentacja;
- profesjonalne podejście do klienta;
- wysoką kulturę osobistą pracowników oraz nienaganny wygląd;

Celem podstawowym badania było określenie jakości obsługi klientów w Biurach Obsługi Klienta PWiK. W badaniu satysfakcji klienta, posłużono się dołączoną do protokołu ankietą. Ankiety przekazano w ilości po 25 sztuk do biur w Barwicach, Grzmiącej oraz Bornem Sulinowie, 50 sztuk do biura w Szczecinku. Podczas kontroli wypełnionych zostało 100% przekazanych ankiet:

- Barwice - 25/25, Grzmiąca – 25/25, Borne Sulinowo – 25/25, Szczecinek – 50/50.

Poniżej prezentacja wyników z przeprowadzonego badania:

- a) Zgodnie z wynikami ankiety, **częstotliwość korzystania** z BOK (bezpośrednio, telefonicznie, przez iBOK), łącznie ze wszystkich placówek wygląda następująco:



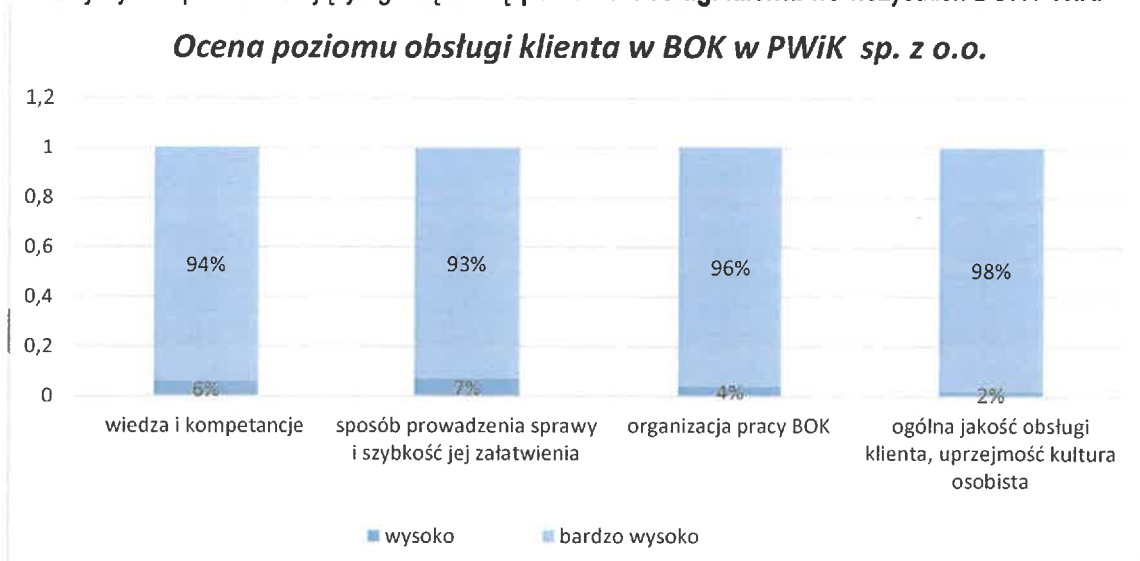
wykres 1

Podsumowując dane dotyczące wszystkich biur:

- 48% wszystkich badanych, to osoby rzadko korzystające z BOK;
- 24% wszystkich badanych korzysta z BOK regularnie;
- 19% wszystkich badanych, to osoby często korzystające z BOK;
- 9% wszystkich badanych, to osoby bardzo często korzystające z usług BOK.

b) Wyniki badania dotyczące poziomu obsługi klienta w BOK w głównej mierze kształtują się bardzo **wysoko i wysoko**. W tej części badania skupiono się na wiedzy i kompetencjach, sposobie w jaki sprawa jest załatwiana oraz w szybkości jej realizacji, organizacji BOK, uprzejmości i kulturze osobistej pracowników.

Poniżej wykres przedstawiający ogólną ocenę **poziomu obsługi klienta** we wszystkich BOK PWiK.

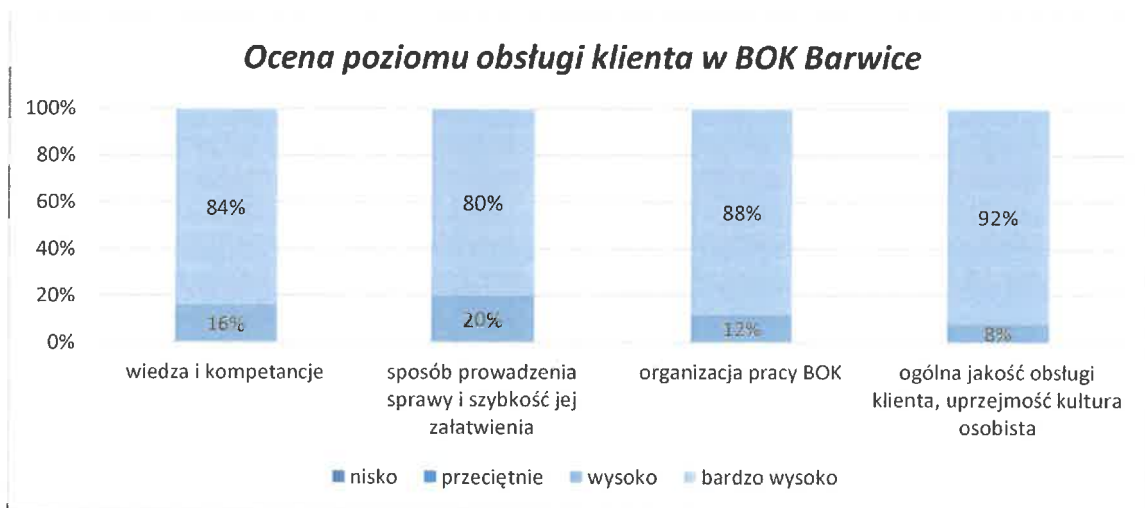


wykres 2

W badaniu uzyskano następujące oceny:

- Wiedza i kompetencje- na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani wiedzę i kompetencje?* - 94% badanych *bardzo wysoko*, 6% *wysoko*;
- Sposób prowadzenia sprawy i szybkość jej załatwienia - 93% badanych odpowiedziało *bardzo wysoko*, 7% badanych *wysoko*;
- Organizacja pracy Biura Obsługi Klienta - 96% badanych odpowiedziało *bardzo wysoko* 4% badanych *wysoko*;
- Ogólna jakość obsługi: uprzejmość, kultura osobista - 98% badanych odpowiedziało *bardzo wysoko*, 2% badanych *wysoko*.

Poniższe wykresy zawierają procentowe dane dotyczące poziomu obsługi w poszczególnych Biurach Obsługi Klienta.



wykres 3

Ocena poziomu obsługi klienta BOK Borne Sulinowo



wykres 4

Ocena poziomu obsługi klienta BOK Grzmiąca



wykres 5

Ocena poziomu obsługi klienta w BOK Szczecinek



wykreś 6

Podsumowując, satysfakcja z poziomu obsługi kształtuje się następująco:

- ✓ Barwice - 96% badanych ocenia jako bardzo wysoki poziom;
- ✓ Borne Sulinowo - 100% badanych ocenia jako bardzo wysoki poziom;
- ✓ Grzmiąca - 96% badanych ocenia jako bardzo wysoki poziom;
- ✓ Szczecinek - 100% badanych ocenia jako bardzo wysoki poziom;

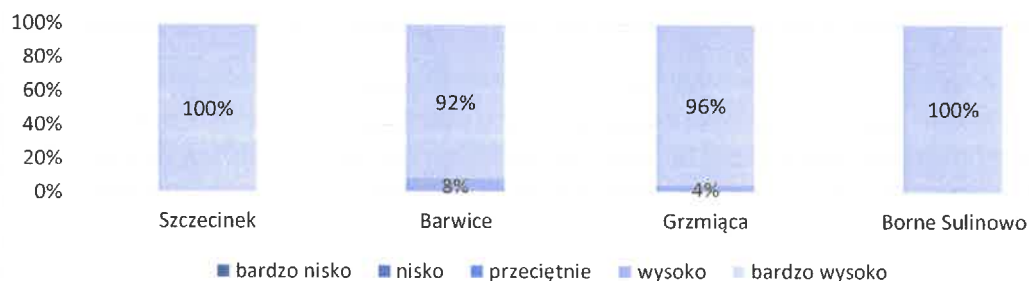
c) Kolejnym kryterium oceny jest zadowolenie klienta z warunków lokalowych i organizacyjnych w następujących zakresach:

- ład i porządek w Biurze Obsługi klienta - 93% ankietowanych oceniło poziom na *bardzo wysoki*, 7% ankietowanych na *wysoki*;
- godziny otwarcia - *bardzo wysoko* oceniło 93% ankietowanych, *wysoko* 6%, *przeciętnie* 1%.

Ogólne zadowolenie klienta z warunków lokalowych i organizacyjnych kształtuje się na bardzo wysokim poziomie.

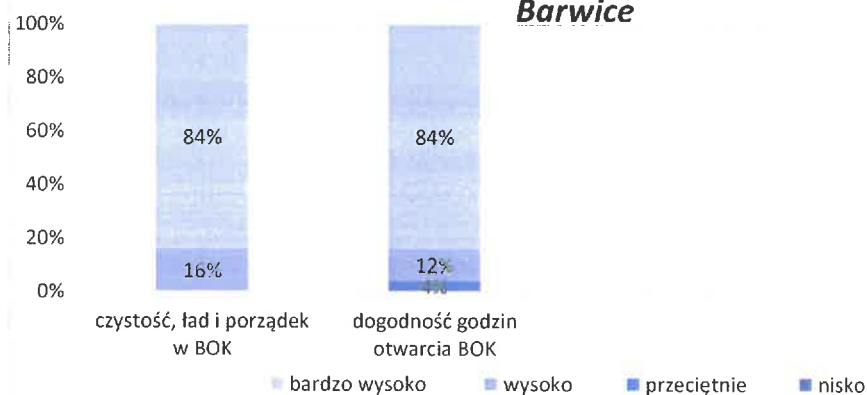
Poniżej wykresy przedstawiające zadowolenie klienta ogółem oraz w poszczególnych Biurach Obsługi Klienta.

Ogólna ocena zadowolenia klientów z obsługi w biurach PWiK.



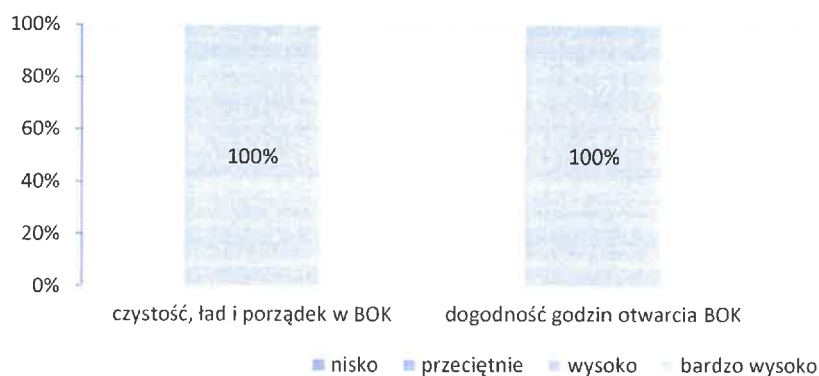
wykres 7

Ocena warunków lokalowych i organizacyjnych w BOK Barwice



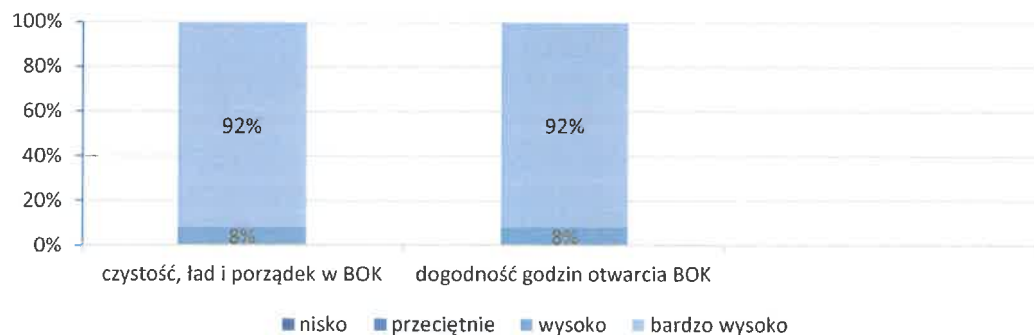
wykres 8

Ocena warunków lokalowych i organizacyjnych w BOK - Borne Sulinowo



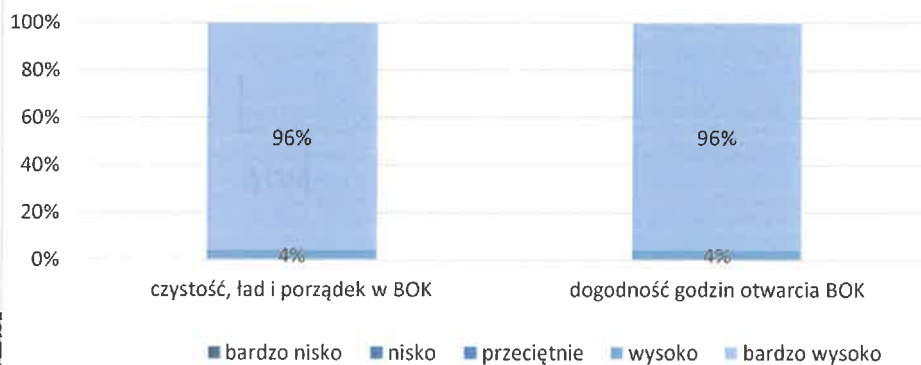
wykres 9

Ocena warunków lokalowych i organizacyjnych w BOK - Grzmiąca



wykres 10

Ocena warunków lokalowych i organizacyjnych w BOK Szczecinek



wykres 11

Procentowe porównanie ogólnych warunków lokalowych i organizacyjnych we wszystkich lokalach PWiK lata 2025 i 2026

	bardzo wysoko		wysoko		przeciętnie		nisko		bardzo nisko	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026
Szczecinek	97%	96%	3%	4%	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Barvice	92%	84%	8%	12%	nd	4%	nd	nd	nd	nd
Borne Sulinowo	90%	100%	10%	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Grzmiąca	94%	92%	6%	8%	nd	nd	nd	nd	nd	nd

Tabela 1

Podsumowując, najwyższą ocenę otrzymało biuro w Bornem Sulinowie: 100% badanych oceniło jako *bardzo wysoko*, Szczecinek 95% *bardzo wysoko*, Grzmiąca 92% *bardzo wysoko*, Barwice 90% *bardzo wysoko*.

d) na pytanie „Jakie zmiany organizacyjne, lokalowe należałoby wprowadzić wg Pana/ Pani w celu usprawnienia obsługi interesantów?” – brak zastrzeżeń.

e) 57% spośród wszystkich ankietowanych korzysta z internetowego Biura Obsługi Klienta. 59% osób korzystających z iBOK ocenia jego funkcjonowanie *bardzo wysoko*, 37% *wysoko*, 4% *przeciętnie*.

11. Stwierdzone uchybienia: **brak**.

12. Stwierdzone nieprawidłowości: **brak**.

13. Zalecenia i wnioski pokontrolne: **nie dotyczy**.

14. Informacja o zmianach wprowadzonych po sugestjach klientów po badaniu przeprowadzonym w roku 2025: **nie dotyczy**.

15. Wskazanie osób odpowiedzialnych za uchybienia i nieprawidłowości: **nie dotyczy**.

16. Wnioski i uwagi komórki kontrolowanej: **brak**.

Data sporządzenia protokołu: 12.10.2026 r.

Podpis kontrolującego:

Natalia Gmelak

Podpis kontrolowanego:

A. Melka

Zatwierdzam:

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.
z siedzibą w Szczecinku
Krzysztof Żuprański

ANKIETA BADAJĄCA POZIOM SATYSFAKCJI KLIENTA Z JAKOŚCI OBSŁUGI

Szanowni Państwo,

uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety badającej poziom satysfakcji Klientów z jakości obsługi świadczonej przez Biuro Obsługi Klienta (BOK). Państwa opinie posłużą do podniesienia jakości świadczonych usług oraz satysfakcji Klientów z obsługi.

*Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
z siedzibą w Szczecinku*

1) JAK CZĘSTO KONTAKTUJE SIĘ PAN/PANI Z PWIK SP. Z O.O. (wizyta w Biurze Obsługi Klienta, kontakt telefoniczny, IBOK)?

☐ rzadko ☐ regularnie ☐ często ☐ bardzo często

2) JAK OCENIA PAN/PANI POZIOM OBSŁUGI BOK W ZAKRESIE:

a. Wiedza i kompetencje.

☐ nisko ☐ przeciętnie ☐ wysoko ☐ bardzo wysoko

b. Sposób prowadzenia sprawy i szybkość jej załatwienia.

☐ nisko ☐ przeciętnie ☐ wysoko ☐ bardzo wysoko

c. Organizacja pracy Biura Obsługi Klienta.

☐ nisko ☐ przeciętnie ☐ wysoko ☐ bardzo wysoko

d. Ogólna jakość obsługi: uprzejmość, kultura osobista.

☐ nisko ☐ przeciętnie ☐ wysoko ☐ bardzo wysoko

3) JEŻELI MA PAN/PANI ZASTRZEŻENIA DO PRACY BIURA OBSŁUGI KLIENTA, PROSZĘ PODAĆ, CZEGO DOTYCZA:

4) JAK OCENIA PAN/PANI WARUNKI LOKALOWE I ORGANIZACYJNE W ZAKRESIE:

a. Ład i porządek w Biurze Obsługi Klienta.

☐ nisko ☐ przeciętnie ☐ wysoko ☐ bardzo wysoko

b. Godziny otwarcia.

☐ nisko ☐ przeciętnie ☐ wysoko ☐ bardzo wysoko

5) JAKIE ZMIANY ORGANIZACYJNE, LOKALOWE NALEŻAŁOBY WPROWADZIĆ WEDŁUG PANA/PANI W CELU USPRAWNIENIA OBSŁUGI INTERESANTÓW?

6) JAK OCENIA PAN/PANI FUNKCJONOWANIE IBOK (JEŻELI KORZYSTA PAN/PANI Z USŁUGI)?

☐ bardzo nisko ☐ nisko ☐ przeciętnie ☐ wysoko ☐ bardzo wysoko

DZIĘKUJEMY ZA POŚWIĘCONY CZAS I WYPEŁNIENIE ANKIETY

