

URZĄD MIEJSKI
w Ząbkowicach Śląskich
ul. 1 Maja 15
57-200 Ząbkowice Śląskie
tel. 074 8 165 309, fax 074 8 155 445

**RAPORT Z BADANIA ANKIETOWEGO POZIOMU
SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU MIEJSKIEGO
W ZĄBKOWICACH ŚLĄSKICH
I PÓŁROCZE 2012**

I. ZAŁOŻENIA BADANIA ANKIETOWEGO

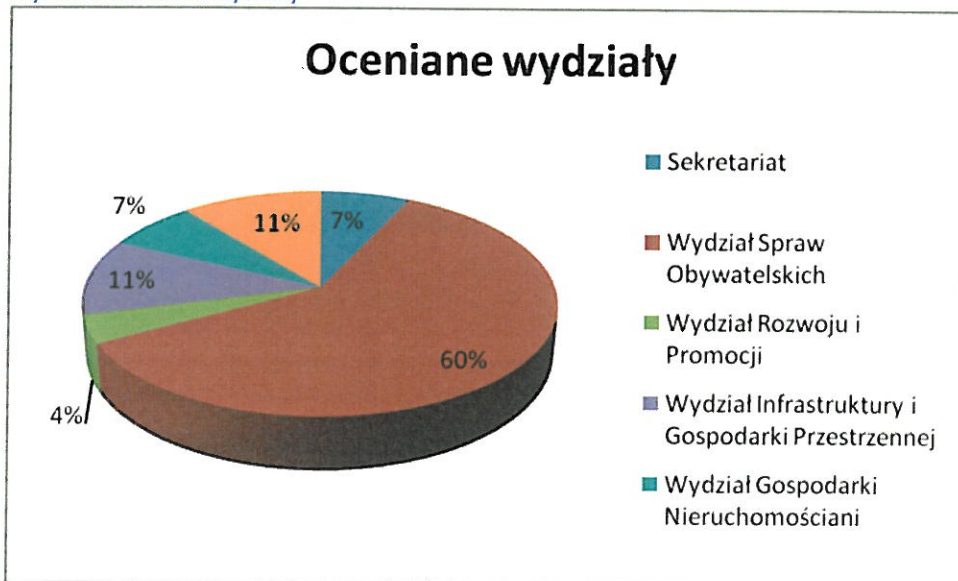
W I półroczu 2012 roku Urząd Miejski w Ząbkowicach Śląskich przeprowadził badanie satysfakcji klientów. Narzędziem badawczym służącym do zebrania danych była ankieta, którą skierowano do klientów urzędu poprzez umieszczenie jej w Biurze Obsługi Interesanta, Sekretariacie i Urzędzie Stanu Cywilnego. Ankiety były pobierane, wypełniane oraz wrzucane przez klientów do specjalnie przygotowanych pojemników. Ankiety wypełniano samodzielnie. Ankiety nie dostarczyły informacji na temat cech społeczno-demograficznych respondentów (brak metryczki ankiety).

WZÓR ANKIETY

W badaniu ankietowym został wykorzystany wzór ankiety określony przez Zarządzenie Burmistrza Nr 145/VI/2011 z dnia 21 czerwca 2011 r., w sprawie badania satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego w Ząbkowicach Śląskich. Określa ono również sposób rozpowszechniania ankiet wśród klientów Urzędu Miejskiego.

W wyniku przeprowadzonego badania wpłynęło 27 ankiet, z czego 60% badanych stanowili klienci Wydziału Spraw Obywatelskich, po 11% klienci Wydziału Infrastruktury i Gospodarki Przestrzennej i Wydziału Finansów i Planowania, po 7% klienci Wydziału Gospodarki Nieruchomościami oraz Sekretariatu.

Wykres 1. Oceniane wydziały

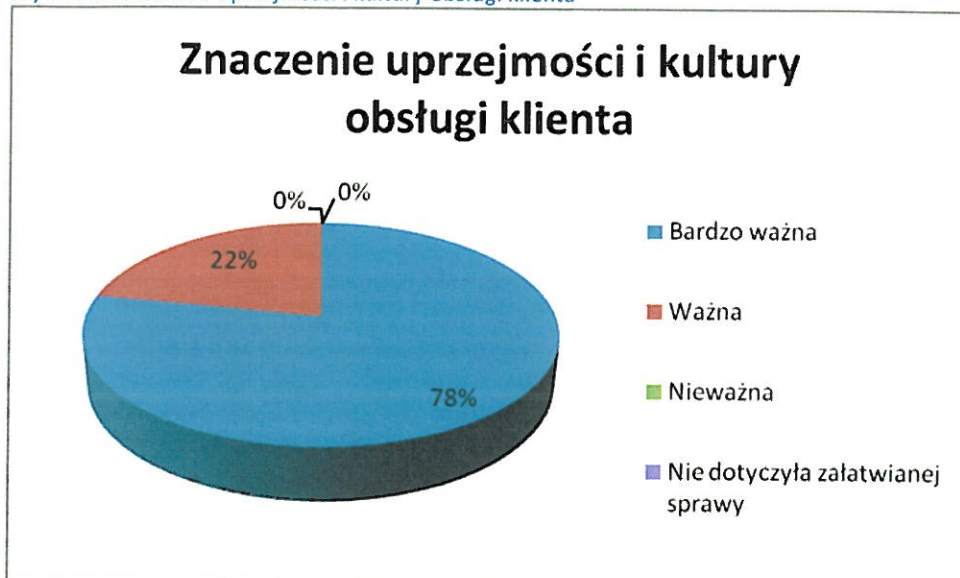


Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

II. POZIOM SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W ZĄBKOWICACH ŚLĄSKICH.

Pierwsze pytanie dotyczyło kwestii ważności dla tego jak ważna dla klientów jest uprzejmość i kultura obsługi klienta. 56% ankietowanych stwierdziło, iż są to bardzo ważne zagadnienia, natomiast 44% uznało je za ważne.

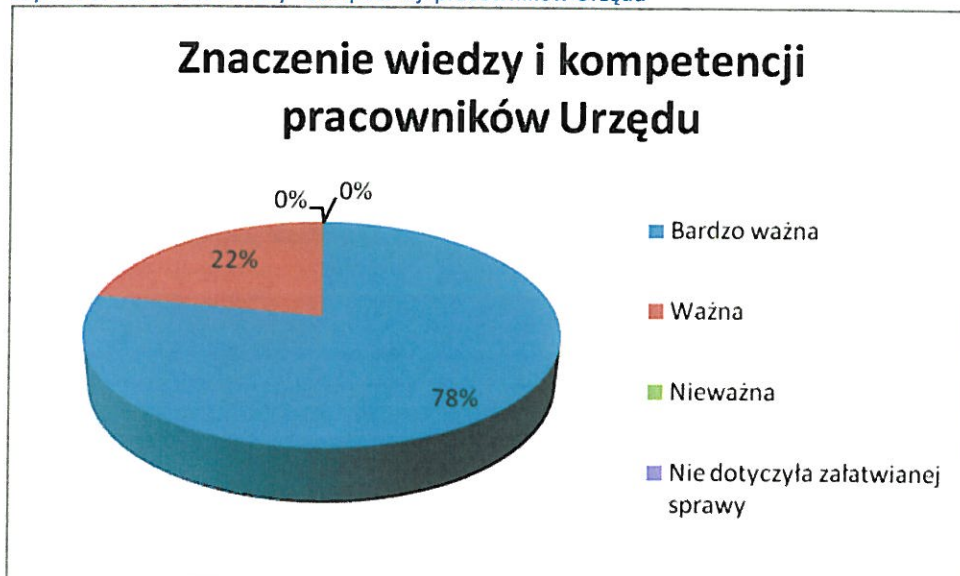
Wykres 2. Znaczenie uprzejmości i kultury obsługi klienta



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Kolejne pytanie odnosiło się do kwestii wiedzy i kompetencji pracowników Urzędu. Zdaniem 74% ankietowanych jest ona bardzo ważna, natomiast dla 26% - ważna.

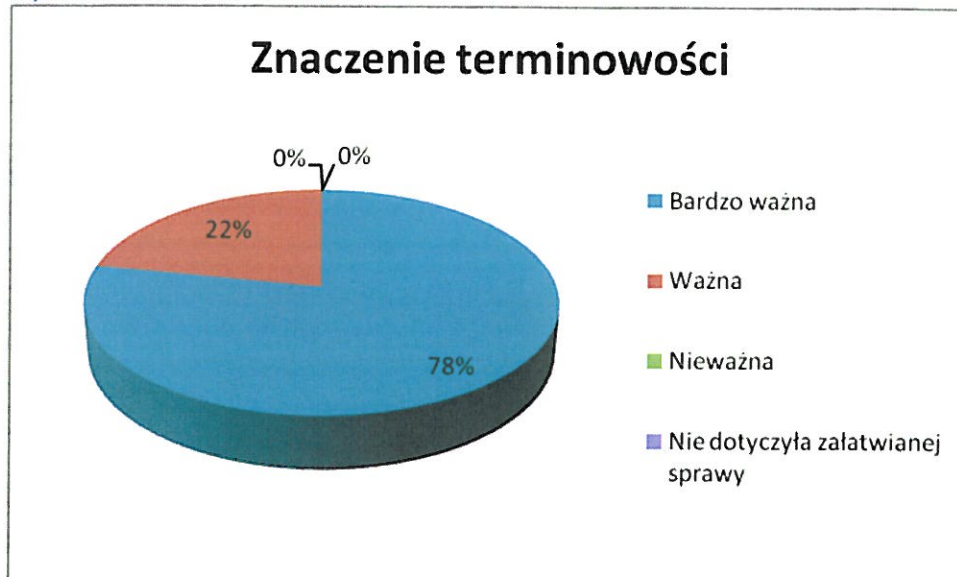
Wykres 3. Znaczenie wiedzy i kompetencji pracowników Urzędu



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Respondentów zapytano o to, czy terminowość załatwiania sprawy stanowi dla nich priorytet. Za bardzo ważne uznało ją 81%, natomiast za ważną – 19%.

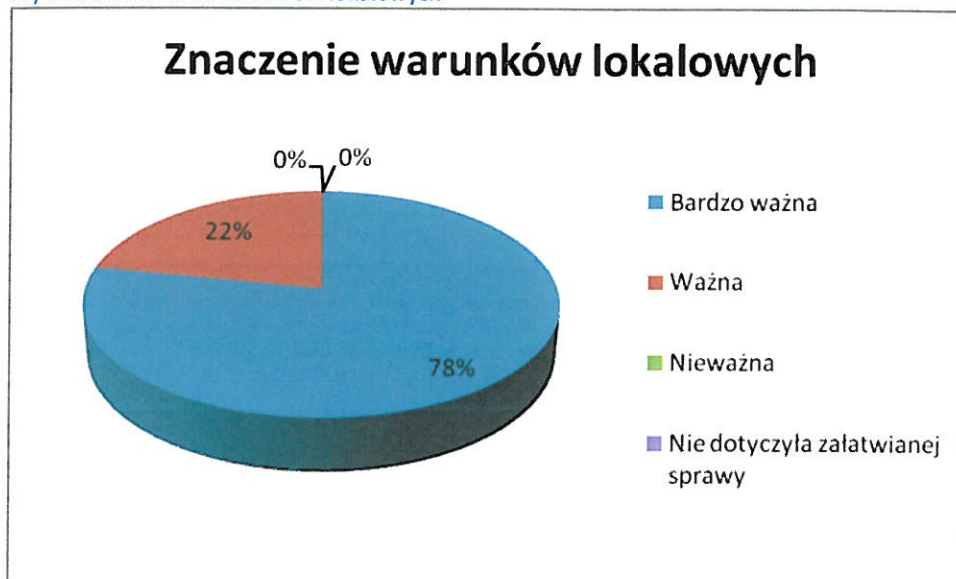
Wykres 4. Znaczenie terminowości



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Warunki lokalowe dla ankietowanych nie stanowiły priorytetu. Za ledwie 26% ankietowanych uznało je za bardzo ważne, 37% za ważne, dla 33% kwestia ta była zupełnie nieważna. Jedna osoba (4%) utrzymywała, że lokal nie miał znaczenia na załatwienie jej sprawy.

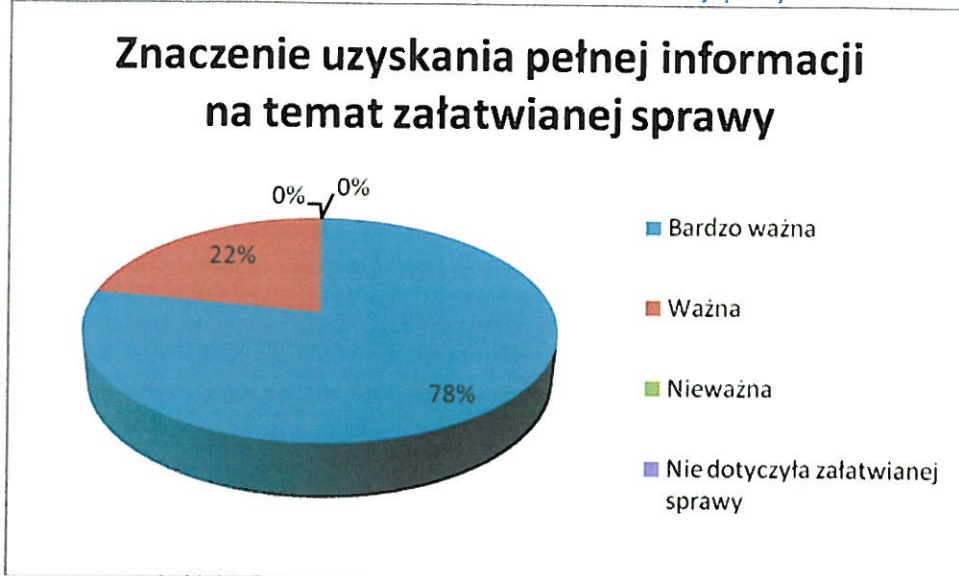
Wykres 5. Znaczenie warunków lokalowych



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

W przypadku pytania o możliwość uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy. Dla 78% jest to kwestia bardzo ważna, natomiast dla 22% - ważna.

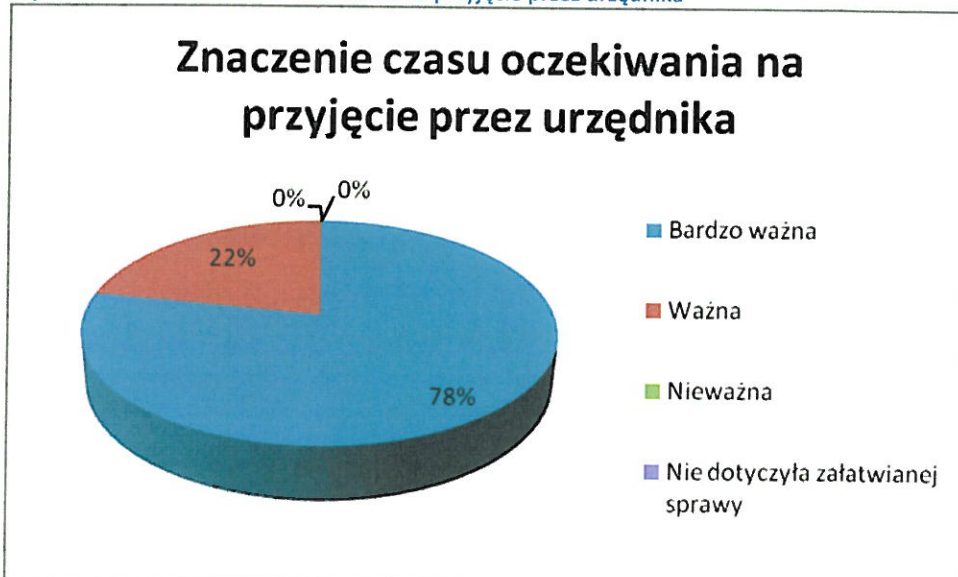
Wykres 6. Znaczenie uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Respondenci zapytani o czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika, odpowiedzieli dokładnie tak samo jak w przypadku możliwości uzyskania pełnej informacji.

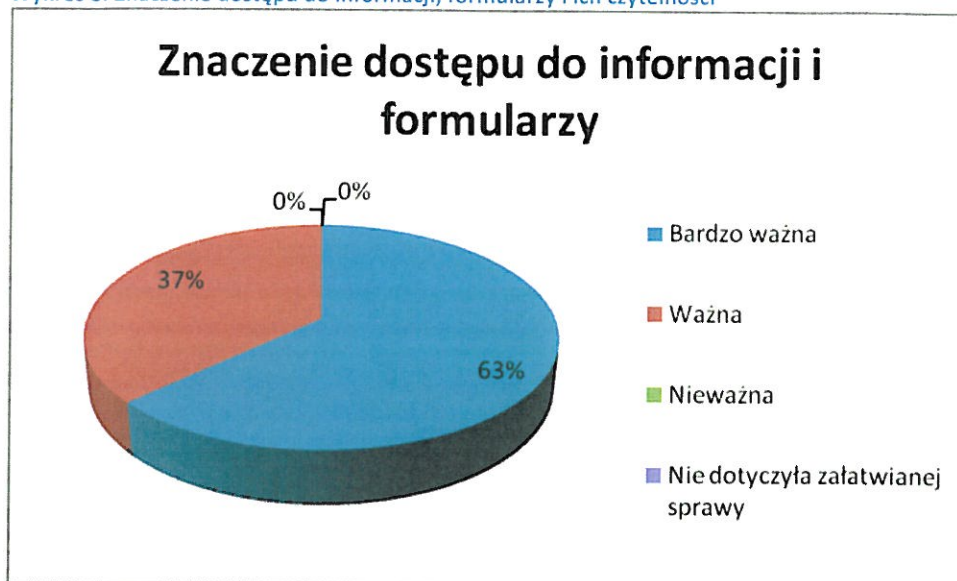
Wykres 7. Znaczenie czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

W przypadku pytania o znaczenie dostępu do informacji i formularzy, 63% respondentów uznało go za bardzo ważny, natomiast 37% za ważny.

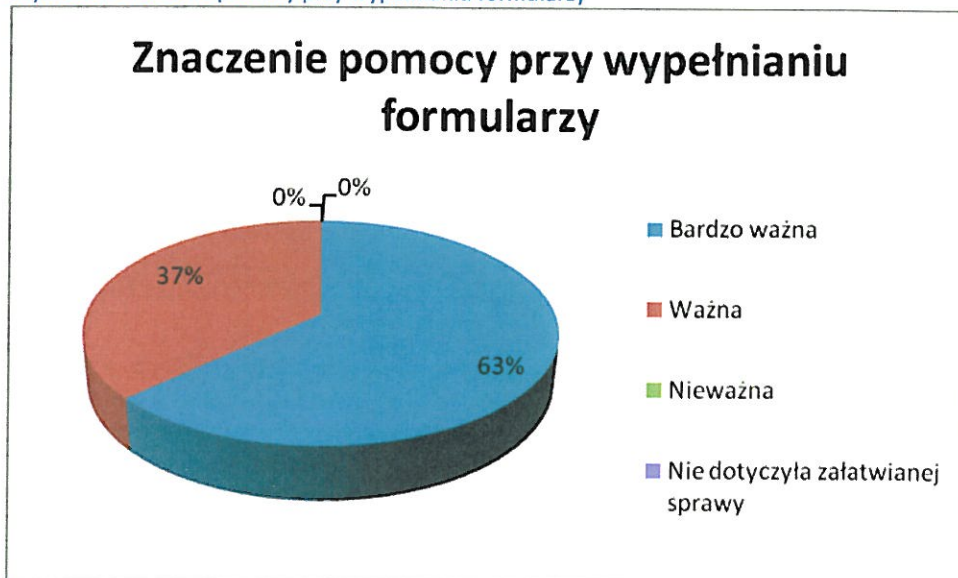
Wykres 8. Znaczenie dostępu do informacji, formularzy i ich czytelności



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Pomoc przy wypełnianiu formularzy uznano za ważną, jednak nie priorytetową. Dla 63% jest sprawą bardzo ważną, dla 37% - ważną.

Wykres 9. Znaczenie pomocy przy wypełnianiu formularzy



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

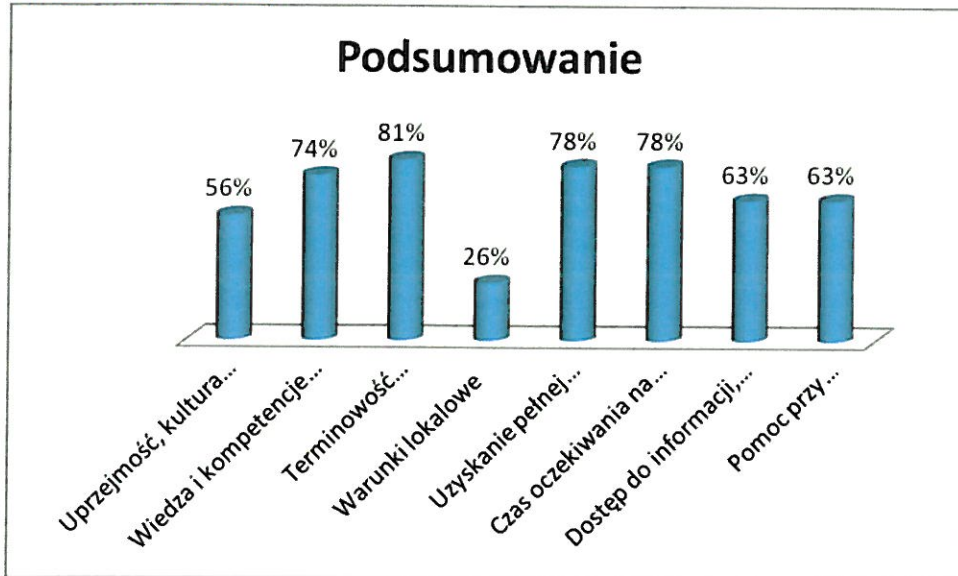
Podsumowanie

Pierwsze pytanie jakie zadaliśmy naszym klientom dotyczyło określenia, co jest najważniejsze podczas załatwiania spraw w Urzędzie.

Jako „bardzo ważne”, najczęściej bo 81 % badanych uznało wiedzę i kompetencje pracowników Urzędu, 26% uznało tę cechę za „ważną”.

Na drugim miejscu z wynikiem 78% znalazły się uzyskanie pełniej informacji na temat załatwianej sprawy oraz czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika. Kolejnym „bardzo ważnym” zagadnieniem z wynikiem 74% była wiedza i kompetencje pracowników urzędu. Bardzo ważny dla 63% był dostęp do informacji i formularzy oraz pomoc przy wypełnianiu dokumentów, nieco mniej bo 56% wskazało na uprzejmość i kulturę obsługi klienta. Warunki lokalowe były ważne dla zaledwie 26%.

Wykres 10. Podsumowanie

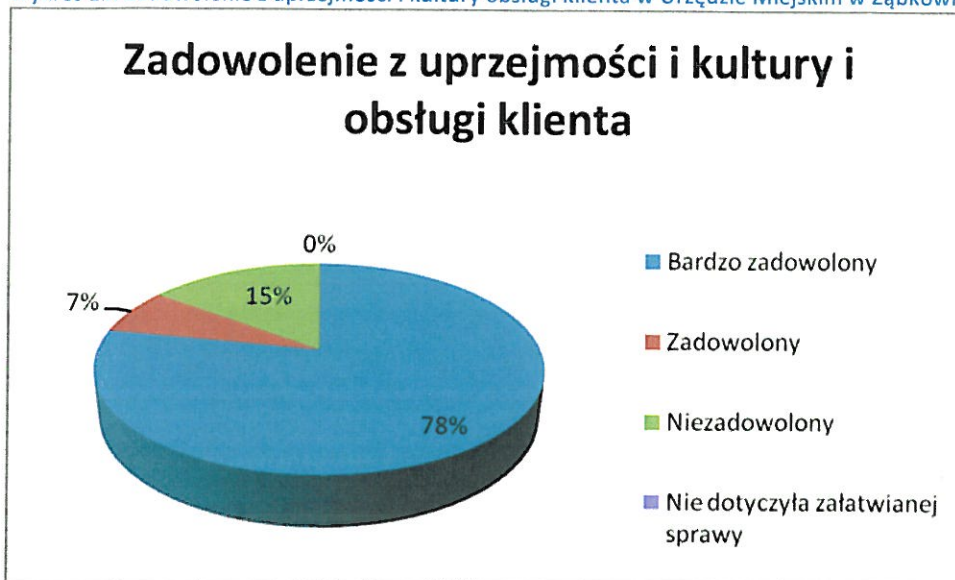


Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Kolejne pytanie ankietowe dotyczyły stopnia zadowolenia Klienta z realizacji badanych zagadnień.

Z uprzejmość i kultury obsługi klienta 78% respondentów było bardzo zadowolonych, 7% było zadowolonych, natomiast 15% (tj. 4 osoby) oceniło kulturę obsługi jako niezadowolającą. Warto zauważyć, że wśród tych 4 osób, aż trzy uzyskały negatywną decyzję.

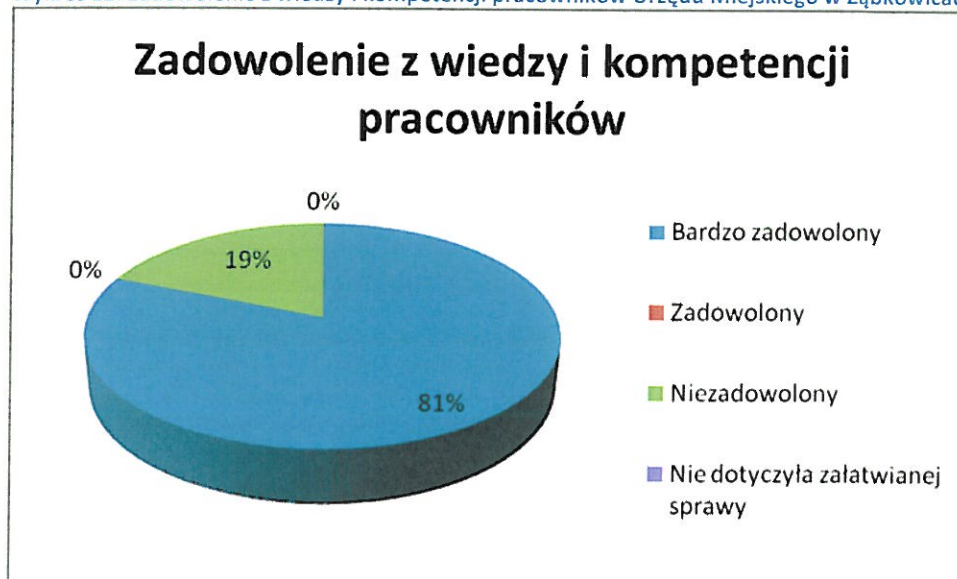
Wykres 11. Zadowolenie z uprzejmości i kultury obsługi klienta w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Z wiedzy i kompetencji pracowników bardzo zadowolonych było 81%, natomiast niezadowolonych było 19% , z czego sprawa 11% została załatwiona negatywnie.

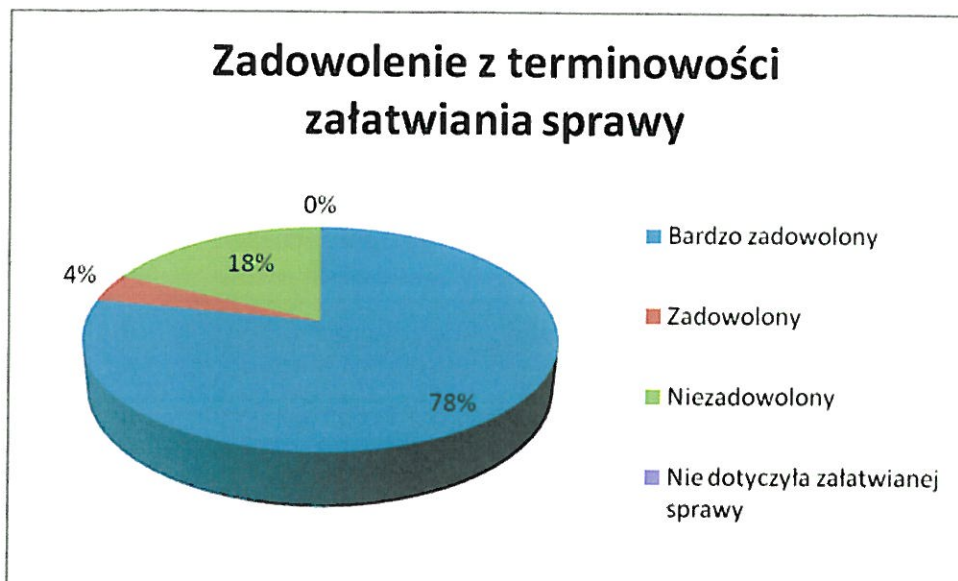
Wykres 12. Zadowolenie z wiedzy i kompetencji pracowników Urzędu Miejskiego w Ząbkowicach Śląskich



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Terminowość załatwianych spraw bardzo zadowolili 78% respondentów, zadowolonych było 4% respondentów, niezadowolonych było 18%, natomiast 11% z nich uzyskała negatywną decyzję.

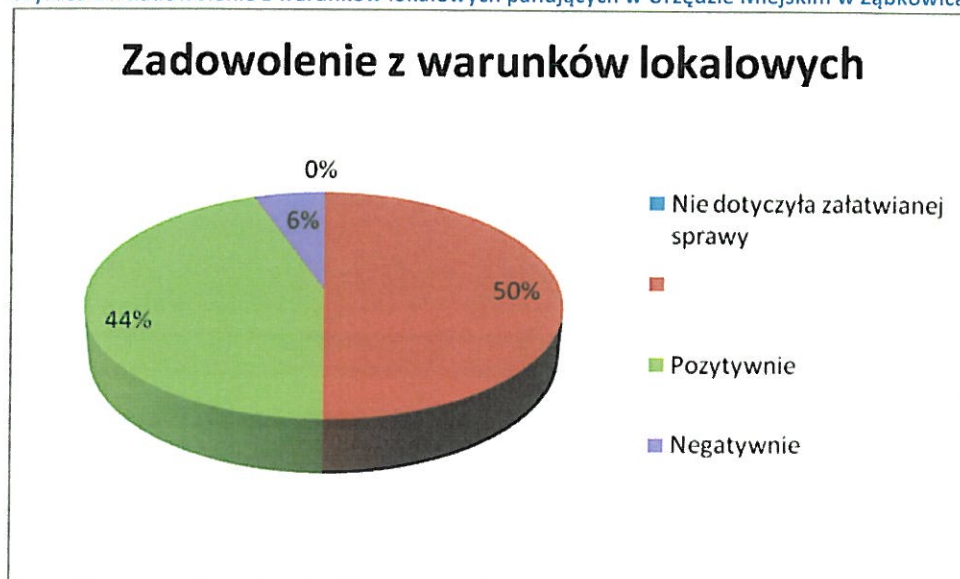
Wykres 13. Zadowolenie z terminowości załatwiania sprawy w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Z warunków lokalowych bardzo zadowolonych było 48% respondentów, zadowolonych 38%, 7% badanych było niezadowolonych i tylu samo badanych uznało, że warunki lokalowe nie dotyczyły ich sprawy.

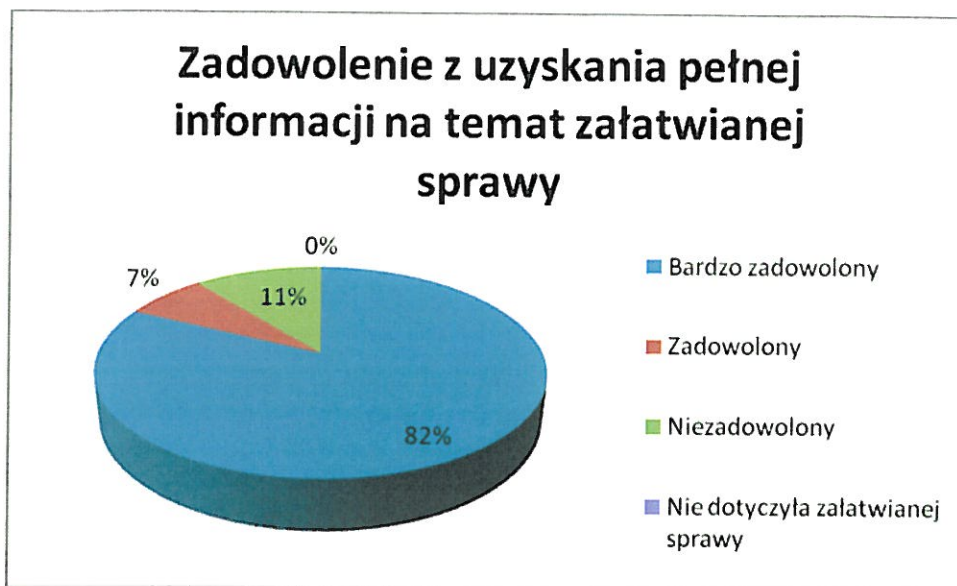
Wykres 14. Zadowolenie z warunków lokalowych panujących w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Z uzyskania pełnej informacji na temat załatwiania sprawy bardzo zadowolonych było 81% respondentów, zadowolonych było 4% badanych, natomiast niezadowolonych było 15% respondentów.

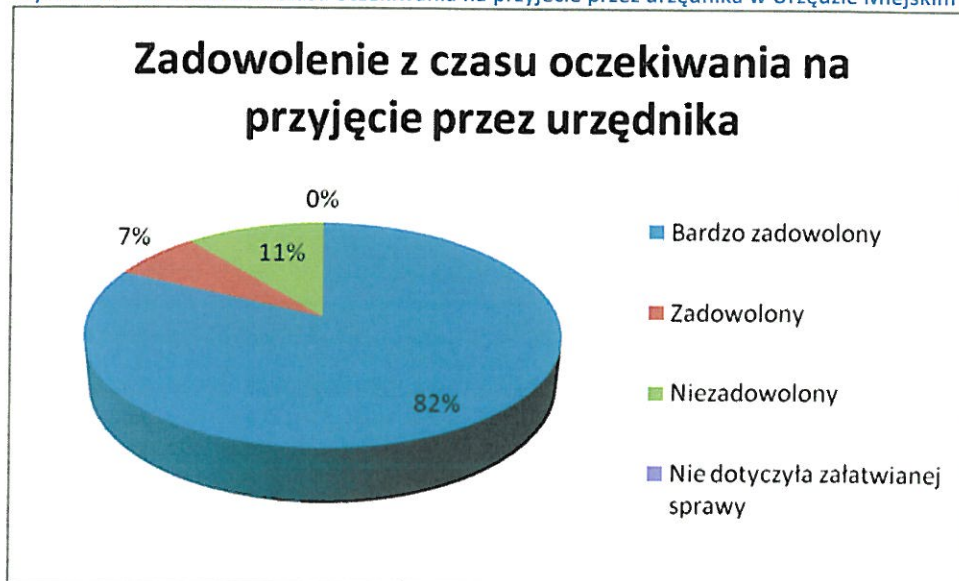
Wykres 15. Zadowolenie z uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika bardzo zadowolili 82% respondentów, 7% respondentów było zadowolonych, natomiast 11% respondentów było niezadowolonych z czasu oczekiwania.

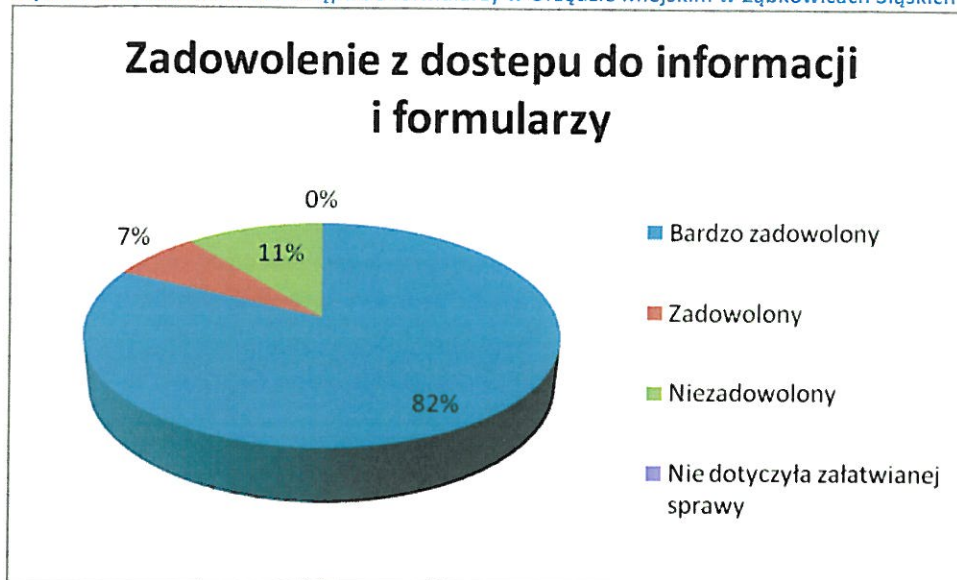
Wykres 16. Zadowolenie z czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Bardzo zadowolonych z dostępu do informacji, formularzy i ich czytelności (w tym także BIP) było 74 % respondentów, zadowolonych było 15%, niezadowolonych 7% , tyle samo badanych uznało, że to zagadnienie ich nie dotyczyło.

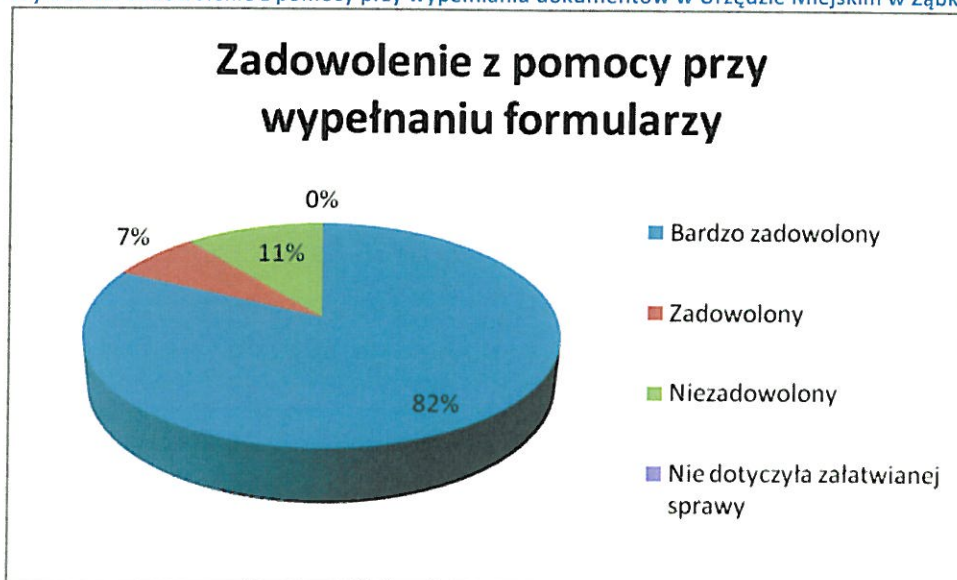
Wykres 17. Zadowolenie z dostępu do formularzy w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Z pomocy w wypełnianiu dokumentów bardzo zadowolonych było 82% respondentów, zadowolonych było 7% badanych, natomiast 11% było niezadowolonych z udzielonej pomocy.

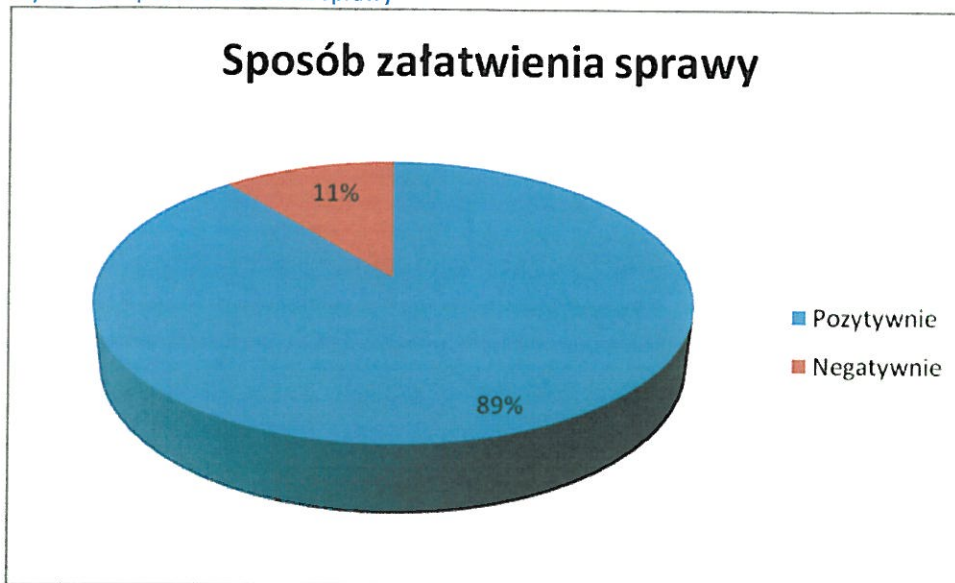
Wykres 18. Zadowolenie z pomocy przy wypełnianiu dokumentów w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

W ocenie badanych 83% spraw zostało załatwionych pozytywnie, 11% spraw zostało załatwionych negatywnie.

Wykres 19. Sposób załatwienia sprawy

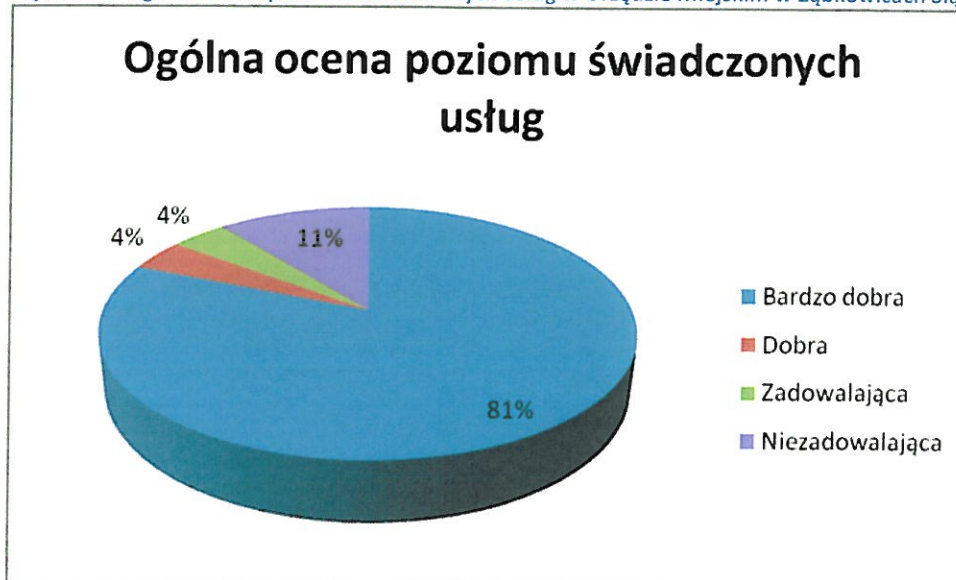


Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Ogólna ocena poziomu świadczenia usług w Urzędzie przedstawia się następująco:

- 81% badanych wystawiło ocenę bardzo dobrą,
- 4 % badanych wystawiło ocenę dobrą,
- 4 % badanych wystawiło ocenę zadowalającą,
- 11 oceniło poziom świadczonych usług jako niezadowalający.

Wykres 20. Ogólna ocena poziomu świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Wśród oczekiwań lub zaproponowanych zmian wymieniono:

- lepsze miejsce do wypełniania dokumentów i lepsze oświetlenie,
- szybkie załatwienie sprawy,
- kultura pracownika,
- szybsza transakcja,
- kompetencje pracownika.

BURMISTRZ


Marcin Orzeszek

