

**RAPORT Z BADANIA ANKIETOWEGO POZIOMU  
SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU MIEJSKIEGO  
W ZĄBKOWICACH ŚLĄSKICH  
II półrocze 2012 - I półrocze 2013**

*Przebieganie 16 FORDUNE "1" SPRAWOZDANIE  
CNAZ 16 ZP.*



## I. ZAŁOŻENIA BADANIA ANKIETOWEGO

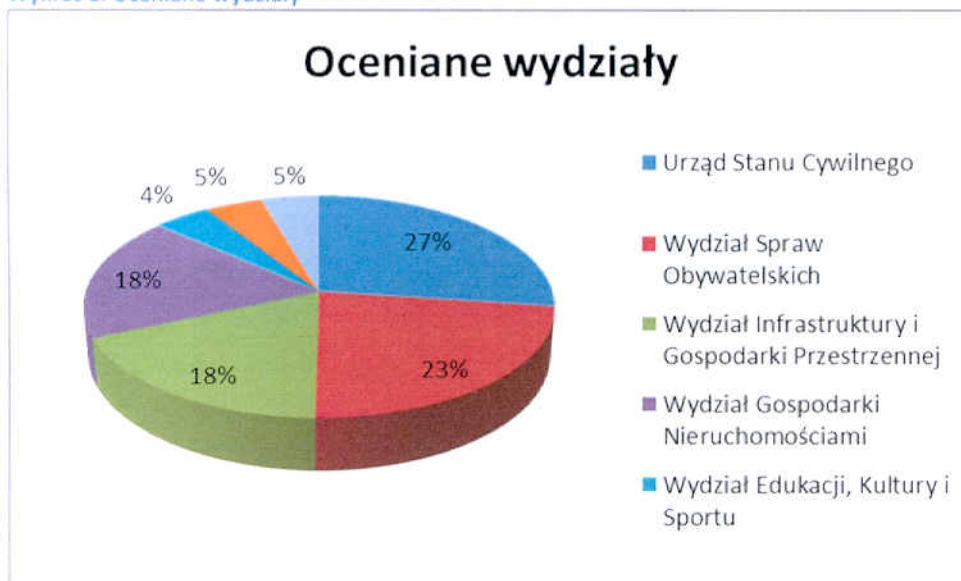
W okresie analizy, w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich przeprowadzono badanie satysfakcji klientów. Narzędzie badawcze służące do zebrania danych stanowiła ankieta, którą skierowano do klientów urzędu poprzez umieszczenie jej w Biurze Obsługi Interesanta, Sekretariacie, Urzędzie Stanu Cywilnego oraz na stronie internetowej. Ankiety pobierano, samodzielnie wypełniano oraz wrzucano do specjalnie przygotowanych pojemników. Nie dostarczyły one informacji na temat cech społeczno-demograficznych respondentów (brak metryczki ankiety).

### WZÓR ANKIETY

W badaniu ankietowym został wykorzystany wzór ankiety określony Zarządzeniem Burmistrza Nr 145/VI/2011 z dnia 21 czerwca 2011r., 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 22 ankiety, z czego 27% badanych stanowili klienci Urzędu Stanu Cywilnego, 23% - Wydziału Spraw Obywatelskich, po 18,% klienci Wydziału Infrastruktury i Gospodarki Przestrzennej i Wydziału Gospodarki Nieruchomościami, 4 % - klienci Wydziału Edukacji Kultury i Sportu, po 5% Wydziału Rozwoju i Promocji i Wydziału Finansów i Planowania.

Wykres 1. Oceniane wydziały



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

## II. POZIOM SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W ZĄBKOWICACH ŚLĄSKICH.

Pierwsze pytanie dotyczyło kwestii tego, jak ważna dla klientów jest uprzejmość i kultura obsługi klienta. 77% ankietowanych stwierdziło, iż są to bardzo ważne zagadnienia, natomiast 23% 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 64% ankietowanych jest ona bardzo ważna, dla 32% - ważna. Natomiast według 4% klientów kwestia ta nie dotyczyła załatwianej sprawy.

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 ważną uznało ją 64%, za ważną – 32%, natomiast dla 4% ankietowanych nie dotyczyła załatwianej przez nich sprawy.

Wykres 4. Znaczenie terminowości



Zródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Warunki lokalowe dla ankietowanych stanowiły dość sporną kwestię. Po 45% ankietowanych uznało je za bardzo ważne i tyle samo za zupełnie nieważne. Dwie osoby (10%) utrzymywały, że lokal nie miał znaczenia na załatwienie ich spraw.

Wykres 5. Znaczenie warunków lokalowych

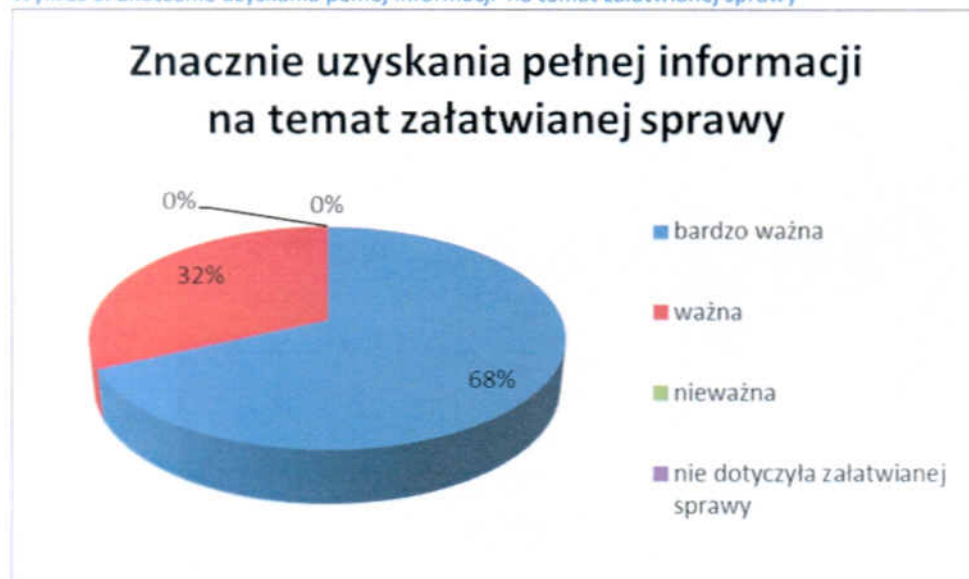


Zródło : opracowanie własne na podstawie ankiety



W przypadku pytania o możliwość uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy. Dla 68% jest to kwestia bardzo ważna, natomiast dla 32% - ważna.

Wykres 6. Znaczenie uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

50% respondentów zapytanych o czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika, odpowiedziało, że jest on bardzo ważny, dla 45% ważny, natomiast 5% anietowanych nie przywiązuje do tej kwestii żadnej uwagi.

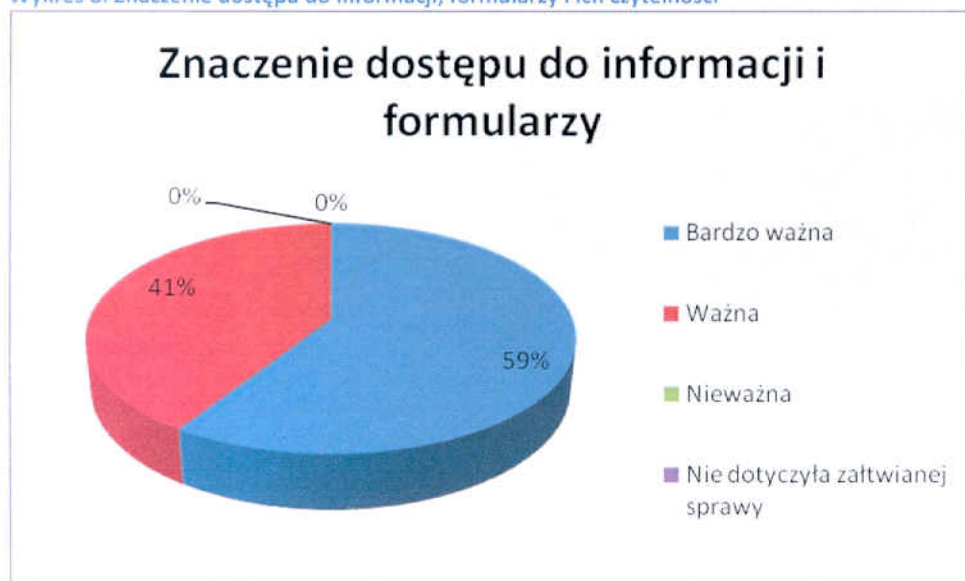
Wykres 7. Znaczenie czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

W przypadku pytania o znaczenie dostępu do informacji i formularzy, 59% respondentów uznało go za bardzo ważny, natomiast 41% za ważny.

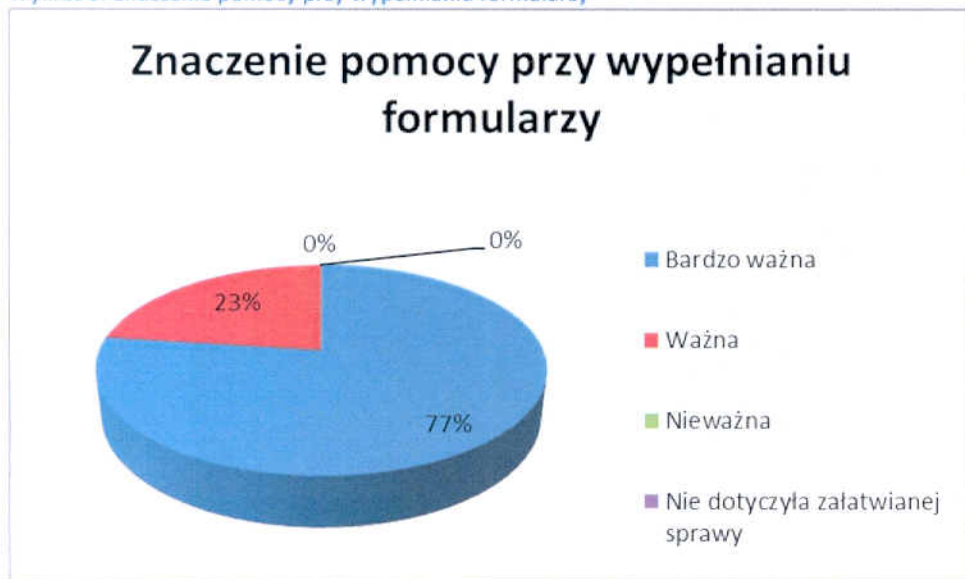
Wykres 8. Znaczenie dostępu do informacji, formularzy i ich czytelności



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Pomoc przy wypełnianiu formularzy uznano za bardzo ważną. Dla 77% stanowi sprawą priorytetową, natomiast dla 23% - ważną.

Wykres 9. Znaczenie pomocy przy wypełnianiu formularzy



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

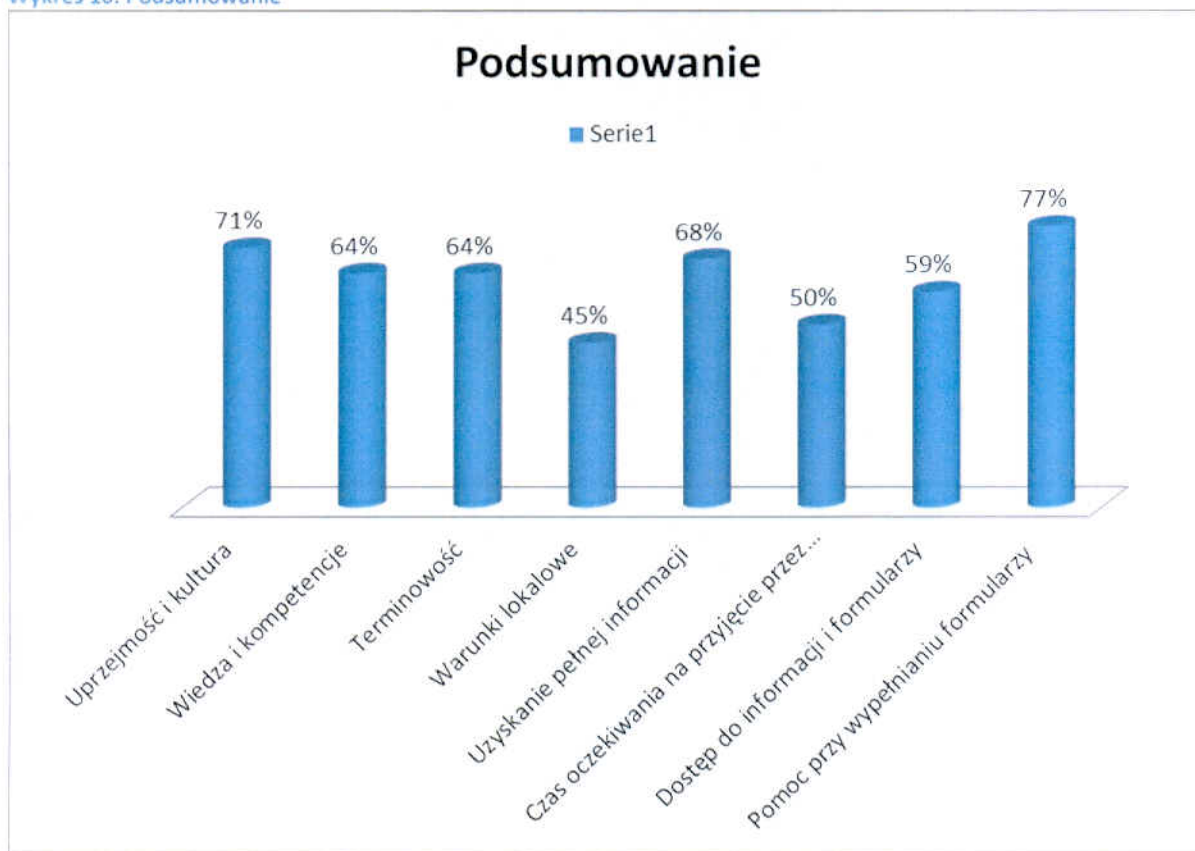
## Podsumowanie

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

Jako „bardzo ważną”, najczęściej bo 71 % badanych uznało pomoc w wypełnianiu formularzy, 23% określiło tę cechę za „ważną”.

Na drugim miejscu z wynikiem 71% znalazła się uprzejmość i kultura obsługi klienta. Kolejnym „bardzo ważne” zagadnienie, z wynikiem 68%, stanowiła pełna informacja na temat załatwianej sprawy. 64% ankietowanych wskazało na wiedzę i kompetencje pracowników urzędu oraz terminowość. Nieco mniej, bo 59% wymieniło dostęp do informacji. Następnie czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika. Warunki lokalowe były ważne dla zaledwie 45%.

Wykres 10. Podsumowanie



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

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

Z uprzejmość i kultury obsługi klienta 59% respondentów było bardzo zadowolonych, 32% było zadowolonych, natomiast 9% (tj. 2 osoby) oceniło kulturę obsługi jako niezadowolającą. Warto zauważyć, że wśród tych 2 osób, obie uzyskały negatywną decyzję.

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



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Ankietowani wysoko ocenili kompetencje i postawę pracowników. Zauważyli, że urzędnicy załatwiający ich sprawę znali się na swojej pracy, byli kompetentni. Bardzo zadowolonych było 68%, zadowolonych 27%, natomiast niezadowolonych było 5% (1 osoba). Procent osób niezadowolonych w stosunku do roku poprzedniego zmniejszył się o 14%.

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

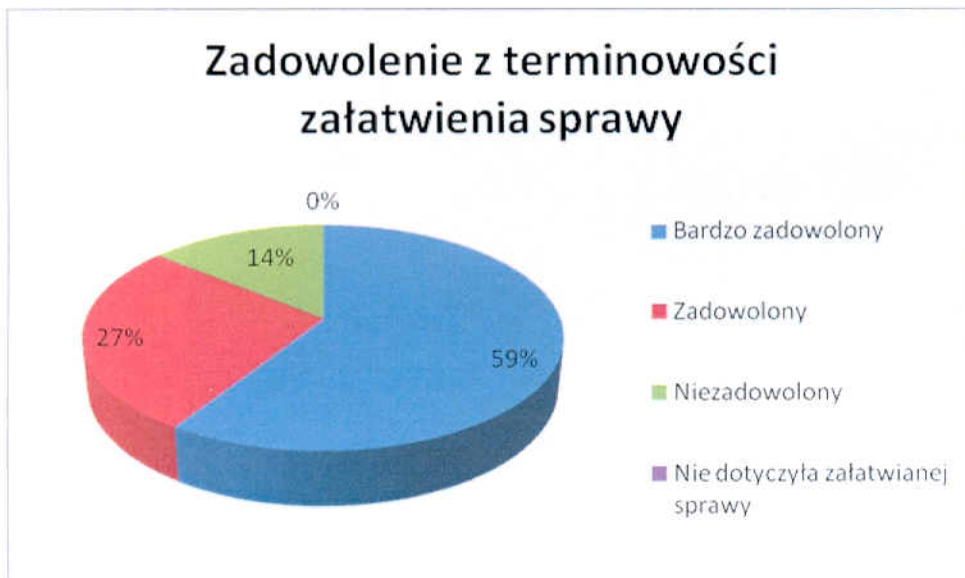


Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety



Terminowość załatwianych spraw bardzo zadowoliła 59% respondentów, zadowolonych było 27% respondentów. Niezadowoleni klienci stanowili 14% całości (spadek o 4% w stosunku do roku 2012) i wszystkie te osoby uzyskały decyzję negatywną.

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



Zródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Z poprzedniej części ankiety wiemy, że warunki lokalowe są najmniej istotnym czynnikiem dla klientów, mimo to 46% respondentów oświadczyło, że jest z nich bardzo zadowolonych, 27% zadowolonych, 18% badanych było niezadowolonych i dla 9% (2 osoby) – nie dotyczyły one załatwianej sprawy.

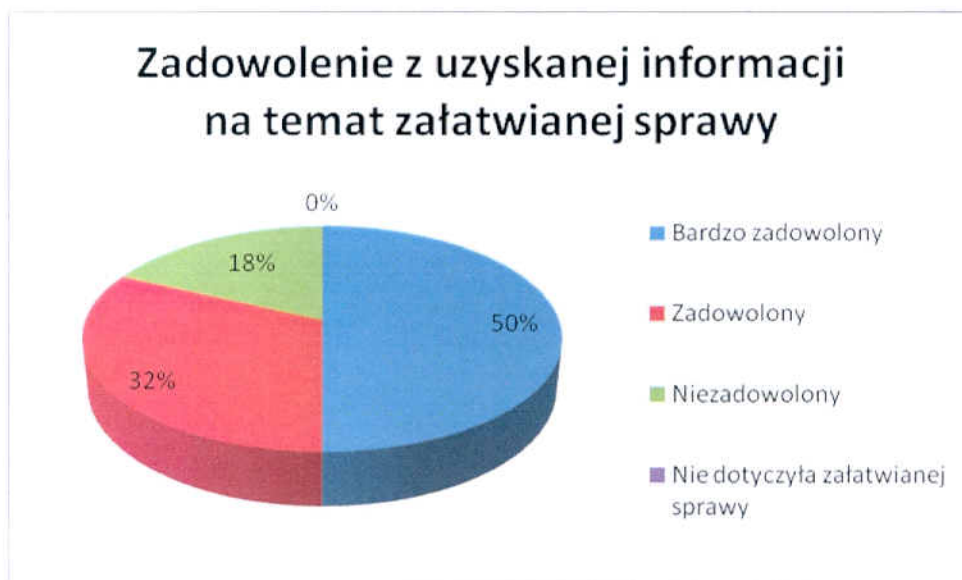
Wykres 14. Zadowolenie z warunków lokalowych panujących w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich



Zródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Z uzyskania pełnej informacji na temat załatwiania sprawy bardzo zadowolonych było 50% respondentów, zadowolonych było 32% badanych, natomiast niezadowolonych było 18% respondentów. Warto zauważyć, że wszystkie niezadowolone osoby uzyskały decyzję odmowną.

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



Zródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika bardzo zadowolili 41% respondentów, 32% respondentów było zadowolonych, natomiast 27% respondentów było niezadowolonych z czasu oczekiwania.

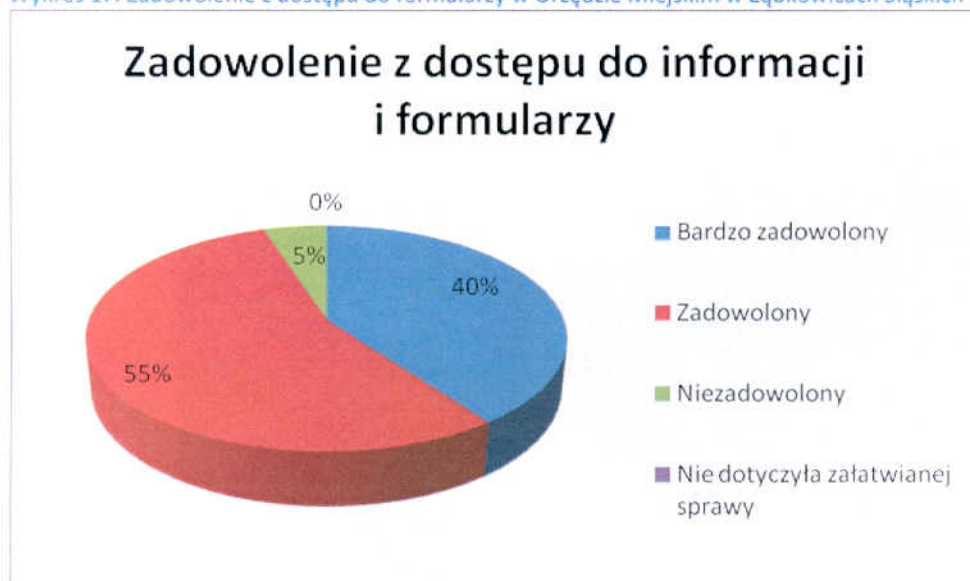
Wykres 16. Zadowolenie z czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich



Zródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

Bardzo zadowolonych z dostępu do informacji, formularzy i ich czytelności (w tym także BIP) było 40 % respondentów, zadowolonych - 55%, niezadowolonych - 5%.

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 68% respondentów, zadowolonych było 18% badanych, 9% było niezadowolonych z udzielonej pomocy. Jedna z osób, co stanowi 5% stwierdziła, że kwestia ta nie dotyczyła załatwianej sprawy.

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



Źródło : opracowanie własne na podstawie ankiety

W ocenie badanych 82% spraw zostało załatwionych pozytywnie, 18% spraw zostało załatwionych negatywnie.

Wykres 19. Sposób załatwienia sprawy

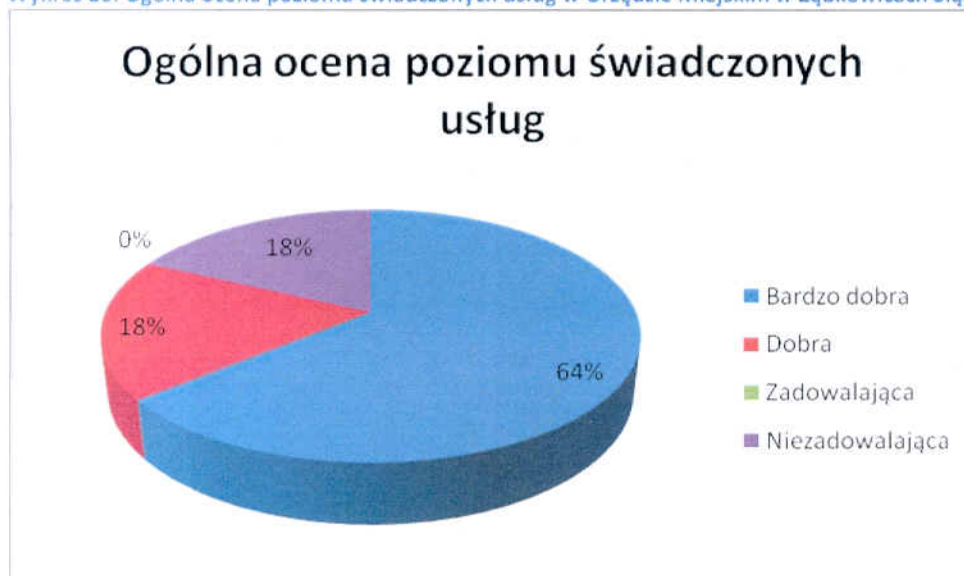


Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

Ogólna ocena poziomu świadczenia usług w Urzędzie przedstawia się następująco:

- 64% badanych wystawiło ocenę bardzo dobrą,
- 18 % badanych wystawiło ocenę dobrą,
- Żaden z badanych nie wystawił oceny zadawalającej,
- 18% oceniło poziom świadczonych usług jako niezadawalający.

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:

- zmianę arkusza ankiety,
- większe zrozumienie ludzkich potrzeb,
- sprawniejszą pomoc matkom z dziećmi,,
- zwiększenie kompetencji pracownika,
- szybsze i sprawniejsze załatwianie spraw mieszkaniowych,
- skupienie się na terminowości załatwianych spraw.

  
**SEKRETARZ GMINY**  
Ząbkowice Śląskie  
*Iwona Aibin*

## Spis wykresów

Wykres 1. Oceniane wydziały.....	2
Wykres 2. Znaczenie uprzejmości i kultury obsługi klienta .....	3
Wykres 3. Znaczenie wiedzy i kompetencji pracowników Urzędu .....	3
Wykres 4. Znaczenie terminowości .....	4
Wykres 5. Znaczenie warunków lokalowych .....	4
Wykres 6. Znaczenie uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy .....	5
Wykres 7. Znaczenie czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika .....	5
Wykres 8. Znaczenie dostępu do informacji, formularzy i ich czytelności .....	6
Wykres 9. Znaczenie pomocy przy wypełnianiu formularzy .....	6
Wykres 10. Podsumowanie .....	7
Wykres 11. Zadowolenie z uprzejmości i kultury obsługi klienta w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich.....	8
Wykres 12. Zadowolenie z wiedzy i kompetencji pracowników Urzędu Miejskiego w Ząbkowicach Śląskich.....	8
Wykres 13. Zadowolenie z terminowości załatwiania sprawy w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich.....	9