

**Raport z badania satysfakcji
Klientów Urzędu Gminy Radomin
w 2012 roku**

1. Metodyka badania

Badanie satysfakcji klientów przeprowadzone zostało metodą ankietową w terminie od 1 do 22 listopada 2012 r. Badanie zostało przeprowadzone wśród klientów Urzędu Gminy Radomin.

Organizacja badania polegała na rozdaniu ankiet pracownikom oraz wyłożeniu ich na korytarzu Urzędu Gminy. Pracownicy wręczali ankiety obsługiwanym przez siebie klientom. Dla potrzeb przeprowadzenia badania wydano 50 formularzy ankiet. Wypełnione ankiety były wrzucane do specjalnej urny znajdującej się na korytarzu. Po zakończonym okresie badania razem było 14 ankiet. Zwrotność ankiet wyniosła 28%

Ankietowani oceniali Urząd w 5-stopniowej skali:

- 1 - bardzo źle,
- 2 - źle,
- 3 - przeciętnie,
- 4 - dobrze,
- 5 - bardzo dobrze.

Badanie zostało przeprowadzone wg ankiety, która stanowi załącznik do niniejszego raportu.

2. Problemy w zakresie metodyki badania

W przypadku pytań „zamkniętych” zdarzało się, że badani pomijali je. Przynajmniej jednym powodem mogła być niechęć do odpowiadania na zbyt dużą ilość pytań.

3. Wyniki badania

W badaniu udział wzięło 7 kobiet i 7 mężczyzn.

Wiek biorących udział w badaniu wykazało wszyscy ankietowani:

- poniżej 25 lat – 1 osoba
- 25 - 35 lat – 1 osoba
- 36 - 45 lat – 6 osób,
- 46 - 55 lat - 4 osoby,
- powyżej 55 lat – 2 osoby.

Większość ankietowanych podała cel wizyty w Urzędzie Gminy (12 osób). W trzech przypadkach określenie celu wizyty było lakoniczne i nie pozwala na zidentyfikowanie załatwianej sprawy (sformułowania: „załatwić sprawę”, „udzielenie informacji”, „GOPS”). Pozostałe przypadki dotyczyły: „konsultacje wniosku do UM”, „opłata za korzystanie świetlicy/podatki”, „zaświadczenia podatkowe”, „dotyczące działalności gospodarczej”, „wycinka drzewa”, „zapotrzebowania wiejskie”, „podjęcie pracy oraz wyjaśnienia spraw zawodowych”, „złożenie deklaracji na podatek od środków transportowych”, „załatwienie sprawy z przydomową oczyszczalnią ścieków”. W wymienionych przypadkach można zidentyfikować Referat/pracownika Urzędu Gminy załatwiającego daną sprawę.

Wyniki w zakresie odpowiedzi na pytania zamknięte.

| Pytanie | bardzo źle | źle | przeciętnie | dobrze | bardzo dobrze | ilość odpowiedzi |
|---|------------|-----|-------------|--------|---------------|------------------|
| Szybkość rozpatrywania sprawy | | | | 4 | 12 | 14 |
| Dokładne informowanie o terminie rozpatrzenia | | | | 2 | 11 | 13 |
| Możliwość otrzymania informacji o stanie sprawy | | | | 2 | 10 | 12 |
| Życzliwość pracowników, chęć udzielenia pomocy | | | | 2 | 9 | 11 |
| Udzielenie wyczerpującej informacji o konieczności uzupełnienia dokumentów | | | | 1 | 12 | 13 |
| Reagowanie na prośby Klientów | | | 1 | 3 | 9 | 13 |
| Zaangażowanie pracowników | | | | 1 | 12 | 13 |
| Dotrzymywanie terminów | | | 1 | 4 | 8 | 13 |
| Staranność rozpatrywania spraw | | | | 3 | 10 | 13 |
| Niepopelnianie błędów (skuteczne załatwienie sprawy za pierwszym razem) | | | | 7 | 5 | 12 |
| Sprawna organizacja pracy w Urzędzie | | | | 3 | 10 | 13 |
| Szczere zainteresowanie rozwiązaniem sprawy | | | | 2 | 11 | 13 |
| Równe traktowanie w relacjach Urząd – Klient | 1 | | | 3 | 9 | 13 |
| Kompletność i aktualność dostępnych informacji | | | | 2 | 11 | 13 |
| Łatwość dotarcia do informacji | | | 1 | 3 | 9 | 13 |
| Dostępność miejsc załatwienia sprawy | | | | 2 | 11 | 13 |
| Możliwość załatwienia sprawy w jednym terminie | | | 3 | 3 | 8 | 14 |
| Atrakcyjność wyglądu pomieszczeń | | | 2 | 2 | 9 | 13 |
| Oznakowanie wewnętrzne (tablice i tabliczki informacyjne, strzałki kierunkowe itp.) | | | | 3 | 9 | 12 |
| Dostęp do wzorów wymaganych dokumentów | | | 1 | 2 | 10 | 13 |
| Czytelność instrukcji wypełniania dokumentów | | | 1 | 4 | 9 | 14 |

| | | | | | |
|--|--|---|---|----|----|
| Kompletność informacji o wymaganych w danej sprawie załącznikach | | | 4 | 9 | 13 |
| Schludny wygląd pracowników | | 1 | 3 | 10 | 14 |
| Atrakcyjny wygląd materiałów informacyjnych | | | 5 | 8 | 13 |
| Uprzejmość pracowników | | | 2 | 11 | 13 |
| Kompetencje pracowników | | | 2 | 11 | 13 |
| Możliwość kontaktu telefonicznego | | | 2 | 11 | 13 |
| Możliwość kontaktu przez Internet (załatwienie sprawy) | | | 2 | 11 | 13 |
| Dogodność godzin pracy Urzędu | | | 3 | 10 | 13 |

Dla określenia wyniku badania zsumowano odpowiedzi 4 i 5 czyli dobrze i bardzo dobrze

| Pytania | Ilość odpowiedzi 4 i 5 | Całkowita ilość odpowiedzi | Procent odpowiedzi 4 i 5 w całości | Średnia |
|---|------------------------|----------------------------|------------------------------------|-------------|
| Szybkość rozpatrywania sprawy | 14 | 14 | 100% | 4,86 |
| Dokładne informowanie o terminie rozpatrzenia | 13 | 13 | 100% | 4,85 |
| Możliwość otrzymania informacji o stanie sprawy | 12 | 12 | 100% | 4,83 |
| Życzliwość pracowników, chęć udzielenia pomocy | 11 | 11 | 100% | 4,82 |
| Udzielenie wyczerpującej informacji o konieczności uzupełnienia dokumentów | 13 | 13 | 100% | 4,92 |
| Reagowanie na prośby Klientów | 12 | 13 | 92,31% | 4,62 |
| Zaangażowanie pracowników | 13 | 13 | 100% | 4,92 |
| Dotrzymywanie terminów | 12 | 13 | 92,31% | 4,54 |
| Staranność rozpatrywania spraw | 13 | 13 | 100% | 4,77 |
| Niepopelnianie błędów (skuteczne załatwienie sprawy za pierwszym razem) | 12 | 12 | 100% | 4,42 |
| Sprawna organizacja pracy w Urzędzie | 13 | 13 | 100% | 4,77 |
| Szczere zainteresowanie rozwiązaniem sprawy | 13 | 13 | 100% | 4,85 |
| Równe traktowanie w relacjach Urząd – Klient | 12 | 13 | 92,31% | 4,46 |
| Kompletność i aktualność dostępnych informacji | 13 | 13 | 100% | 4,85 |
| Łatwość dotarcia do informacji | 12 | 13 | 92,31% | 4,62 |
| Dostępność miejsc załatwienia sprawy | 13 | 13 | 100% | 4,85 |
| Możliwość załatwienia sprawy w jednym terminie | 12 | 14 | 85,71% | 4,36 |
| Atrakcyjność wyglądu pomieszczeń | 11 | 13 | 84,62% | 4,15 |
| Oznakowanie wewnętrzne (tablice i tabliczki informacyjne, strzałki kierunkowe itp.) | 12 | 12 | 100% | 4,75 |
| Dostęp do wzorów wymaganych dokumentów | 12 | 13 | 92,31% | 4,69 |
| Czytelność instrukcji wypełniania dokumentów | 13 | 14 | 92,86% | 4,57 |
| Kompletność informacji o wymaganych w danej sprawie załącznikach | 13 | 13 | 100% | 4,69 |
| Schludny wygląd pracowników | 13 | 14 | 92,86% | 4,64 |
| Atrakcyjny wygląd materiałów informacyjnych | 13 | 13 | 100% | 4,62 |

| | | | | |
|--|----|----|------|------|
| Uprzejmość pracowników | 13 | 13 | 100% | 4,85 |
| Kompetencje pracowników | 13 | 13 | 100% | 4,85 |
| Możliwość kontaktu telefonicznego | 13 | 13 | 100% | 4,85 |
| Możliwość kontaktu przez Internet (załatwienie sprawy) | 13 | 13 | 100% | 4,85 |
| Dogodność godzin pracy Urzędu | 13 | 13 | 100% | 4,77 |

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci najbardziej zadowoleni są z udzielania wyczerpującej informacji o konieczności uzupełnienia dokumentów oraz zaangażowania pracowników (średnia odpowiedzi 4,92), zaś najniżej klienci oceniają atrakcyjność wyglądu pomieszczeń (średnia odpowiedzi 4,15) oraz możliwość załatwienia sprawy w jednym terminie (średnia odpowiedzi 4,36). Ogólnie średnia odpowiedzi udzielonych przez ankietowanych wynosi 4,71.

4. Wnioski do doskonalenia

Badanie satysfakcji klientów zostało przeprowadzone po raz pierwszy. Celem badania było uzyskanie informacji na temat poziomu jakości usług świadczonych przez Urząd Gminy stanowiących podstawę dla spełnienia oczekiwań klienta, a w konsekwencji osiąganie wyższych wskaźników oraz coraz lepszego wizerunku Urzędu. Uzyskane wyniki świadczą, że Urząd jest postrzegany wśród klientów dobrze i bardzo dobrze. Nadal jednak będą prowadzone działania doskonalące. W najbliższym czasie planowane jest:

1. Udostępniane na stronie internetowej i BIP karty usług zostaną rozszerzone o usługi, dla których nie sporządzono kart usług w roku 2012.
2. Karty usług będą również dostępne na odpowiednich stanowiskach pracowniczych.

Oczekuje się, że doświadczenie zdobyte w obecnym procesie ankietowania zostanie wykorzystane w następnym badaniu ankietowym, jakie jest przewidywane w roku 2013. Zostanie również rozważona możliwość wprowadzenia do obiegu ankiety prezentowanej na stronach internetowych Gminy, co zapewne znacznie zwiększyłoby liczbę osób chętnych do jej wypełnienia. Należy także rozważyć możliwość przedłużenia terminu prowadzenia badania, a także lepszego przygotowania pracowników, którzy obsługują klientów do przeprowadzenia badania, aby zminimalizować występujące w obecnym badaniu braki w odpowiedziach i braki zwrotu ankiet.

5. Komunikacja wyników badania

Raport z badania zostanie przedstawiony pracownikom urzędu w celu zapoznania się z wynikami badania i opublikowany na stronie internetowej pod adresem www.bip.radomin.pl.

Radomin, dnia 23.11.2012 r.

Sporządziła: Ewa Drawert

Zatwierdził: Piotr Wolski