

**Raport z badania satysfakcji
Klientów Urzędu Gminy Radomin
w 2013 roku**

1. Metodyka badania

Badanie satysfakcji klientów przeprowadzone zostało metodą ankietową w terminie od 1 lutego do 15 maja 2013 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 17 ankiet. Zwrotność ankiet wyniosła 34%.

W pierwszej części ankiety ankietowani oceniali ważność dla nich podanych w ankiecie zagadnień według trzystopniowej skali: bardzo ważne, ważne, nieważne. W drugiej części ankiety oceniali w jakim stopniu są zadowoleni z realizacji wymienionych w ankiecie zagadnień w Urzędzie Gminy Radomin również w podanej wyżej trzystopniowej skali. W ankiecie wymienionych zostało 8 następujących zagadnień:

- 1) uprzejmość, kultura obsługi Klienta,
- 2) wiedza i kompetencja pracownika Urzędu,
- 3) terminowość załatwiania sprawy,
- 4) warunki lokalowe Urzędu,
- 5) uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy,
- 6) czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika,
- 7) dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP),
- 8) pomoc w wypełnianiu dokumentów.

W trzeciej części ankiety respondenci mieli za zadanie podać trzy podstawowe oczekiwania związane z obsługą w Urzędzie Gminy.

Ankieta stanowi załącznik do niniejszego raportu.

2. Problemy w zakresie metodyki badania

W przypadku pytania otwartego zawartego w trzeciej części ankiety odpowiedzi udzieliło tylko 29% respondentów. Przynajmniej częściowym powodem mogła być niechęć do wyrażania własnych opinii w pytaniu otwartym.

3. Wyniki badania

W badaniu udział wzięło 10 kobiet i 7 mężczyzn.

Wiek biorących udział w badaniu wykazali wszyscy ankietowani:

- poniżej 25 lat – 4 osoby
- 25 - 35 lat – 3 osoby
- 36 - 45 lat – 1 osoba,
- 46 - 55 lat - 6 osób,
- powyżej 55 lat – 3 osoby.

Tabela zawarta na kolejnej stronie przedstawia odpowiedzi na pytania zawarte w pierwszej i drugiej części ankiety z przypisaną punktacją według następującego sposobu:

- 1) za przypisanie do czynnika wskaźnika (1) bardzo ważne/bardzo zadowolony – 3 pkt;
- 2) za przypisanie do czynnika wskaźnika (2) ważne/zadowolony – 2 pkt;
- 3) za przypisanie do czynnika wskaźnika (3) nieważne/ niezadowolony – 1 pkt.

Następnie kolejno obliczono: średnią arytmetyczną oceny ważności dla każdego czynnika, wskaźnik ważności dla każdego czynnika, średnią arytmetyczną oceny satysfakcji dla każdego czynnika, ocenę satysfakcji dla każdego czynnika według wskaźnika ważności. Na koniec obliczono ogólny poziom satysfakcji poprzez przemnożenie sumy ocen satysfakcji przez 100% i podzielenie przez maksymalną wielkość, jaką można było otrzymać dla każdego czynnika czyli trzy. **Tak obliczony poziom satysfakcji wynosi 87,95%.**

Odpowiedzi na pytania zawarte w pierwszej i drugiej części ankiety.

czynniki kształtowania satysfakcji klienta		RESPONDENCI - ILOŚĆ PUNKTÓW																	suma respondentów	suma punktów	średnia ważności	wskaźnik ważności w %	średnia satysfakcji	ocena satysfakcji
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII						
uprzejmość, kultura obsługi klienta	ważność	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	17	46	2,71	12,53			
	satysfakcja	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2							48
wiedza i kompetencja pracownika urzędu	ważność	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	17	48	2,82	13,08			
	satysfakcja	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2							45
terminowość załatwiania sprawy	ważność	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	49	2,88	13,35			
	satysfakcja	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1							43
warunki lokalowe urzędu	ważność	1	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	17	39	2,29	10,63			
	satysfakcja	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1							40
uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	ważność	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	17	48	2,82	13,08			
	satysfakcja	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2							45
czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	ważność	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	17	45	2,65	12,26			
	satysfakcja	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1							42
dostęp do informacji, formularzy i ich czytelności (BIP)	ważność	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	17	44	2,59	11,99			
	satysfakcja	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2							46
pomoc w wypełnianiu dokumentów	ważność	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	17	48	2,82	13,08			
	satysfakcja	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2							49
suma ważności czynnika																			21,59	100,00				
SATYSFAKCJA NA POZIOMIE																					87,95 %	2,64		

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci najbardziej zadowoleni są z pomocy w wypełnianiu dokumentów (średnia ocena satysfakcji 2,88) oraz uprzejmości, kultury obsługi klienta (średnia ocena satysfakcji 2,82). Najważniejsze zagadnienia dla klientów to terminowość załatwiania sprawy (średnia ocena ważności 2,88), wiedza i kompetencja pracownika urzędu (średnia ocena ważności 2,82), uzyskanie pełnej informacji na temat z załatwienia sprawy (średnia ocena ważności 2,82) oraz pomoc w wypełnianiu dokumentów (średnia ocena ważności 2,82). Najmniej ważnym zagadnieniem dla ankietowanych są warunki lokalowe urzędu (średnia ocena ważności 2,29).

Wśród najczęściej pojawiających się oczekiwań respondentów wymienionych w trzeciej części ankiety znajdują się:

- 1) oczekiwanie kompetencji, uprzejmości urzędników – 5 wskazań,
- 2) oczekiwanie pomocy dla osób bezrobotnych – 2 wskazania;
- 3) oczekiwanie udogodnień administracyjnych budynku urzędu (np. podjazd dla osób niepełnosprawnych) – 2 wskazania
- 4) oczekiwanie wydłużonych godzin pracy urzędu – 2 wskazania.

4. Wnioski do doskonalenia

Badanie satysfakcji klientów zostało przeprowadzone po raz drugi. Celem badania było uzyskanie informacji na temat poziomu jakości usług świadczonych przez Urząd Gminy, stanowiących podstawę dla spełnienia oczekiwań klienta, a w konsekwencji osiągnięcie wyższych wskaźników oraz coraz lepszego wizerunku Urzędu. Uzyskane wyniki świadczą, że Urząd jest postrzegany wśród klientów dobrze i bardzo dobrze. Porównując wyniki do uzyskanych w pierwszym badaniu przeprowadzonym w 2012 roku klienci nadal wysoko oceniają pomoc urzędników w wypełnianiu dokumentów oraz ich uprzejmość i zaangażowanie. 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 i pierwszej połowie 2013.
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 drugiej połowie roku 2013. Zostanie również rozważona możliwość wprowadzenia do obiegu ankiety

prezentowanej na stronach internetowych Gminy, co zapewne znacznie zwiększyłyby liczbę osób chętnych do jej wypełnienia.

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 31.05.2013 r.

Sporządziła: Ewa Drawert

Zatwierdził: Piotr Wolski