

**Raport z badania satysfakcji
Klientów Urzędu Gminy Radomin
w 2016 roku**

1. Metodyka badania

Badanie satysfakcji klientów przeprowadzone zostało metodą ankietową w terminie od 16 maja 2015 do 15 maja 2016 r. Badanie zostało przeprowadzone wśród klientów Urzędu Gminy Radomin.

Organizacja badania polegała na rozdaniu ankiet pracownikom, wyłożeniu ich na korytarzu Urzędu Gminy oraz udostępnieniu na stronie Biuletynu Informacji Publicznej. Pracownicy wręczali ankiety obsługiwany 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 21 ankiet. Zwrotność ankiet wyniosła 42 %.

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 38% respondentów. Przynajmniej jednym powodem mogła być niechęć do wyrażania własnych opinii w pytaniu otwartym.

3. Wyniki badania

W badaniu udział wzięło 11 kobiet i 10 mężczyzn.

Wiek biorących udział w badaniu wskazało 21 osób:

- poniżej 25 lat – 4 osoby,
- 25 - 35 lat – 12 osób,
- 36 - 45 lat – 2 osoby,
- 46 - 55 lat – 2 osoby,
- powyżej 55 lat – 1 osoba.

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.;
- 4) za przypisanie do czynnika wskaźnika (4) nie dotyczyło/a załatwianej sprawy – 0 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 87,06%.**

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci najbardziej zadowoleni są z pomocy w wypełnianiu dokumentów (średnia ocena satysfakcji 2,78) oraz uprzejmości, kultury obsługi klienta (średnia ocena satysfakcji 2,70). Najważniejsze dla ankietowanych jest natomiast dostęp do informacji, formularzy i ich czytelności (BIP) (średnia ważności 2,72) oraz uprzejmość, kultura obsługi klienta i wiedza i kompetencja pracownika urzędu (średnia ważności 2,65).

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

- 1) oczekiwanie wiedzy i kompetencji urzędnika – 3 wskazania,
- 2) oczekiwanie terminowego załatwiania spraw – 3 wskazania,
- 3) oczekiwanie pomocy przy wypełnianiu dokumentów – 2 wskazania,
- 4) oczekiwanie dostępu do formularzy – 1 wskazanie,
- 5) oczekiwanie szybszego załatwiania spraw – 1 wskazanie,
- 6) oczekiwanie informacji na temat współpracy z innymi gminami – 1 wskazanie.

Jeden z ankietowanych w punkcie dotyczącym podstawowych oczekiwań wpisał „za długie oczekiwanie na informacje”, tym samym określił swoje niezadowolenie w przedmiocie obsługi klienta.

4. Wnioski do doskonalenia

Badanie satysfakcji klientów zostało przeprowadzone po raz szósty. 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. Porównując wyniki do uzyskanych w badaniach przeprowadzonych w 2014 i 2015 roku klienci nadal wysoko oceniają wiedzę i kompetencje pracowników urzędu oraz uprzejmości i kulturę obsługi klienta. Dodatkowo klienci są zadowoleni z pomocy przy wypełnianiu dokumentów, które ocenili najwyżej. Okazuje się, że dostęp do informacji, formularzy dla respondentów jest bardzo ważny, a został przez nich najslabiej oceniony. W związku z tym prowadzone będą działania doskonalące w tym zakresie. 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 latach wcześniejszych.
2. Karty usług będą na bieżąco aktualizowane.
3. 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 2015 i pierwszej połowie roku 2016.

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 10.06.2016 r.

Sporządziła: Ewa Drawert

Zatwierdził: Piotr Wolski