



Badanie satysfakcji klientów Urzędu

w ramach projektu:

„Dobry i przyjazny Urząd”

Urząd Gminy Czarnków

Raport nr 1:

Ocena syntetyczna: Urząd - wszystkie sprawy



Spis wykresów

Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

1. Wizerunek Urzędu i Urzędnika	3
1.1. Informacja o miejscu załatwienia sprawy jest czytelna	3
1.2. Poczekalnia, toalety są czyste i zadbane	3
1.3. Ubiór Urzędników jest schludny	3
1.4. Oceń na ile ważny jest wizerunek Urzędu i Urzędnika?	4
1.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Wizerunek Urzędu i Urzędnika	4
2. Dostępność usług	5
2.1. Godziny pracy Urzędu są odpowiednie	5
2.2. Druki, wnioski, formularze są zrozumiałe i dostępne	5
2.3. Strona internetowa Urzędu jest przejrzysta	5
2.4. Oceń na ile ważna jest dostępność usług w obsłudze klienta?	6
2.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Dostępność usług	6
3. Terminowość załatwianej sprawy	7
3.1. Sprawność obsługi nie budzi moich zastrzeżeń	7
3.2. Urzędnicy poinformowali mnie o terminie załatwienia sprawy	7
3.3. Termin rozpatrzenia mojej sprawy został dotrzymany	7
3.4. Oceń na ile ważna jest terminowość załatwianej sprawy?	8
3.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Terminowość załatwianej sprawy	8
4. Wiedza i umiejętności Urzędnika	9
4.1. Urzędnicy posiadali wiedzę i umiejętności	9
4.2. Urzędnicy udzielali mi rzetelnych i jednoznacznych informacji	9
4.3. Urzędnicy wyrażali się w sposób dla mnie zrozumiały	9
4.4. Oceń na ile ważne są wiedza i umiejętności Urzędnika?	10
4.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Wiedza i umiejętności Urzędnika	10
5. Etyka Urzędnika	11
5.1. Urzędnicy postępowali etycznie w kontaktach ze mną	11
5.2. Obsługa Urzędu i Urzędników budziła moje zaufanie	11
5.3. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta i nie zawiera błędów	11
5.4. Oceń na ile ważna jest etyka Urzędnika?	12
5.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Etyka Urzędnika	12

Część II - KOMPLEKSOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE

6. Średnie oceny uzyskane w badaniu satysfakcji klientów	13
6.1. Średnie oceny satysfakcji ogólnej urzędu i oceny ostatnio załatwianej sprawy	13
6.2. Średnie oceny satysfakcji klientów według rodzajów załatwianych spraw	13
6.3. Średnie oceny satysfakcji klientów według pięciu ocenionych obszarów i ich WAŻNOŚĆ dla klienta	14

Część III - METRYKA KLIENTA

7. Informacje o klientach wypełniających ankietę	15
7.1. Płeć klientów	15
7.2. Wiek klientów	15
7.3. Wykształcenie klientów	15
7.4. Status zawodowy klientów	16
7.5. Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju ankiety	16
7.6. Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju spraw	16

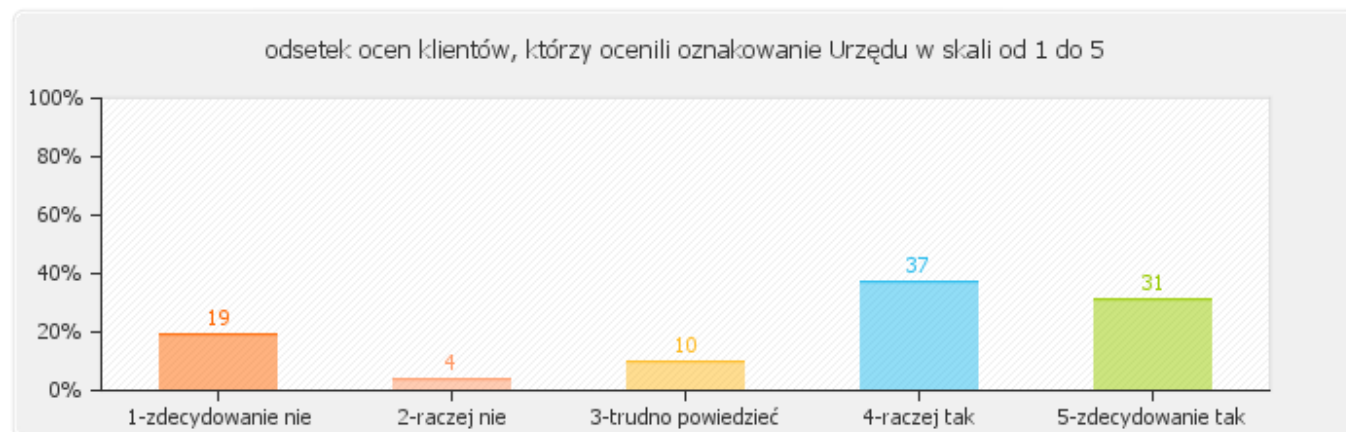
Część IV - REKOMENDACJE I WNIOSKI



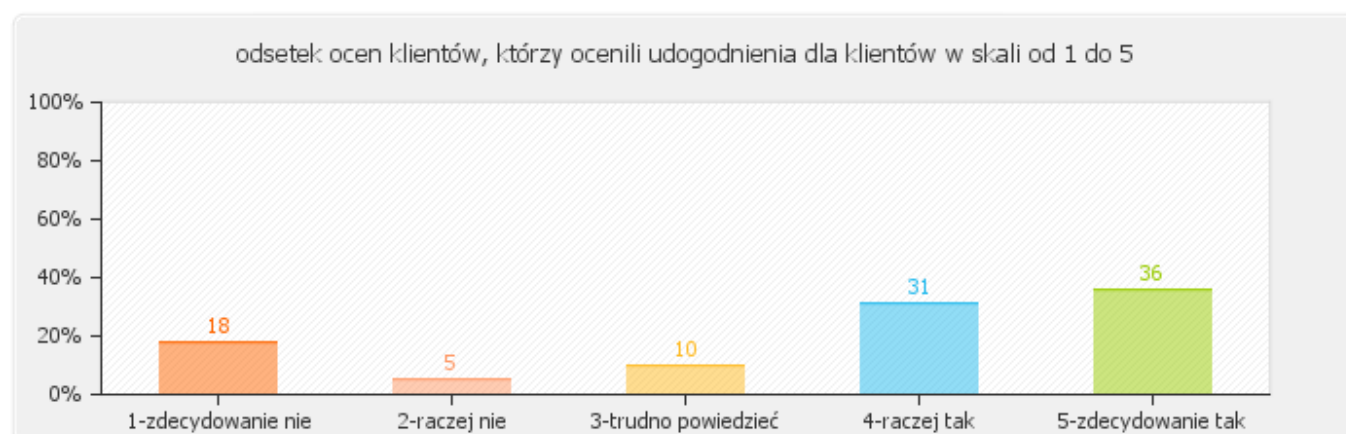
Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

1. Wizerunek urzędu i urzędnika

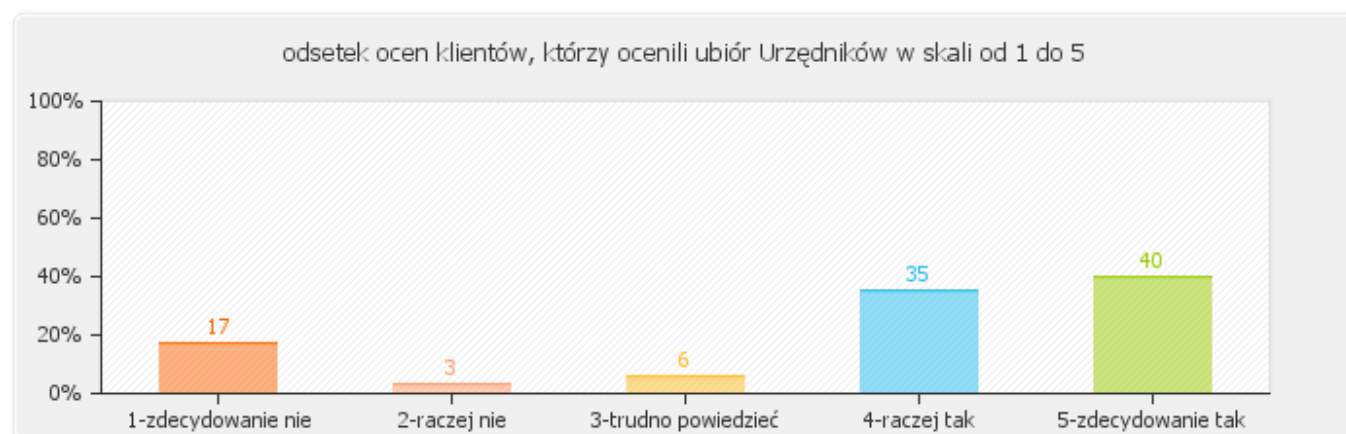
1.1. Informacja o miejscu załatwienia sprawy jest czytelna



1.2. Poczekalnia, toalety są czyste i zadbane



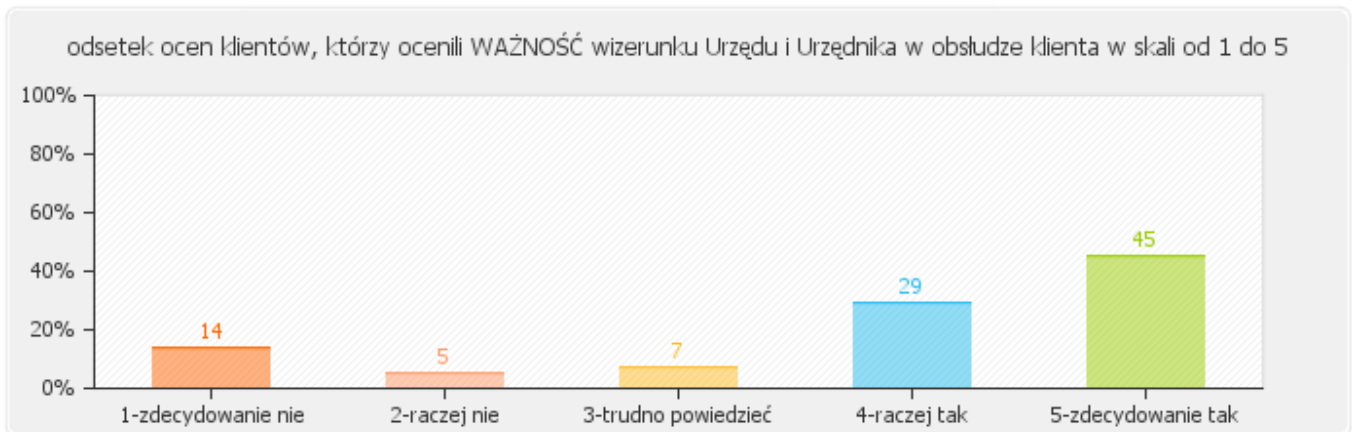
1.3. Ubiór Urzędników jest schludny



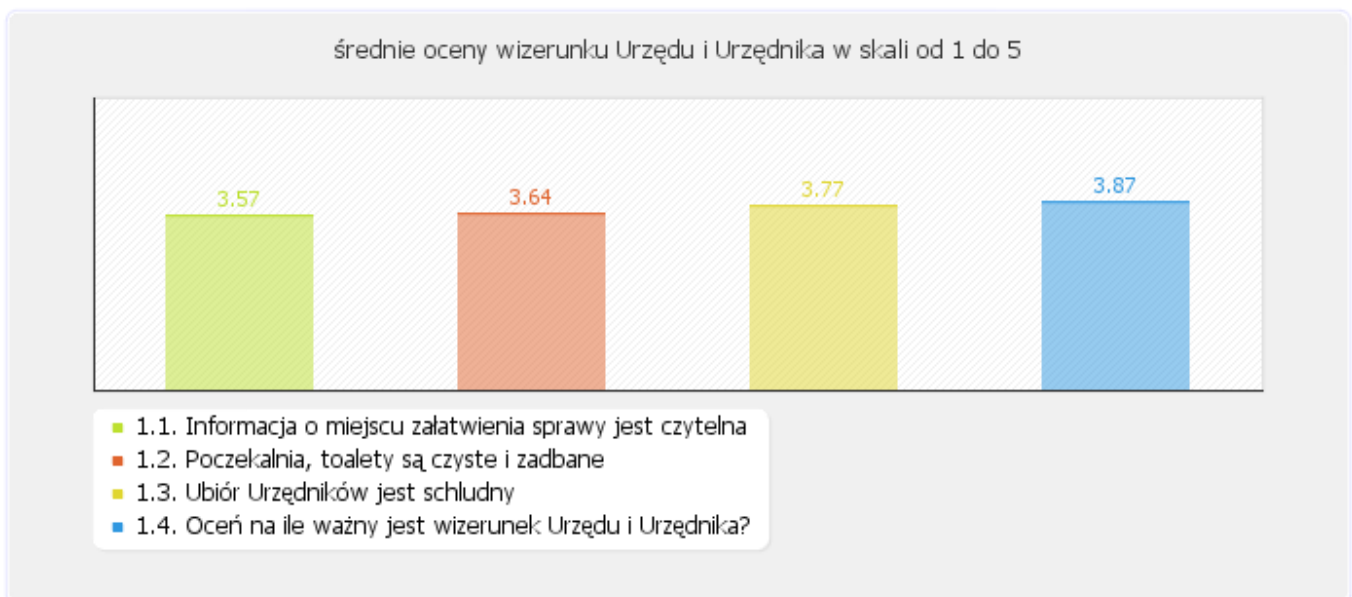


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

1.4. Oceń na ile ważny jest wizerunek Urzędu i Urzędnika?



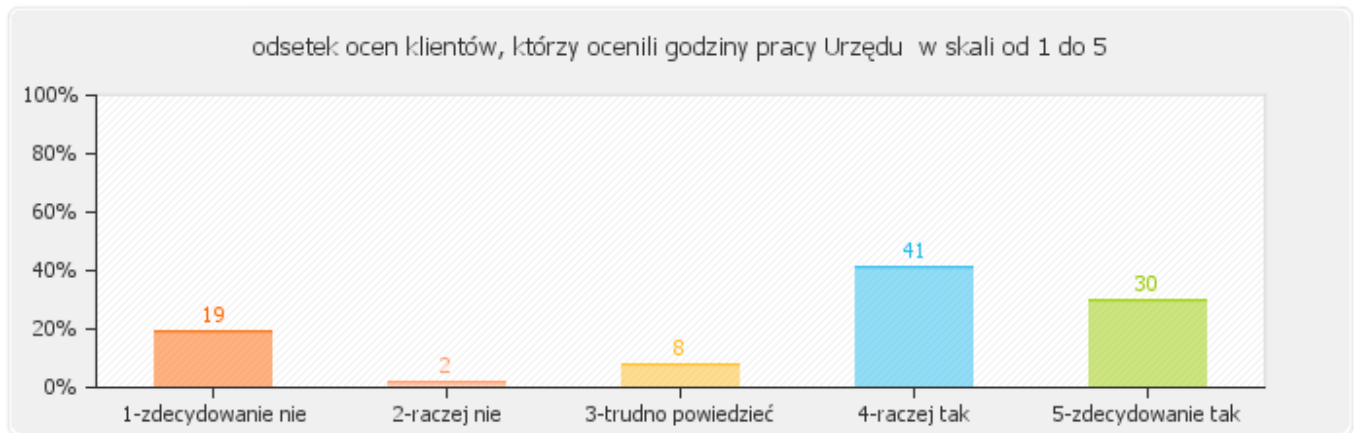
1.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Wizerunek Urzędu i Urzędnika



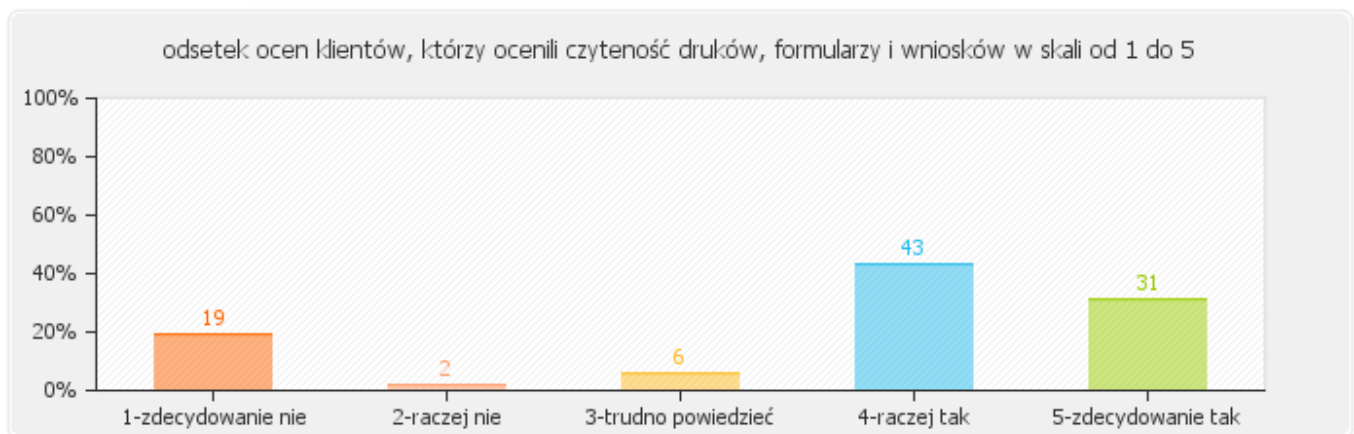


2. Dostępność usług

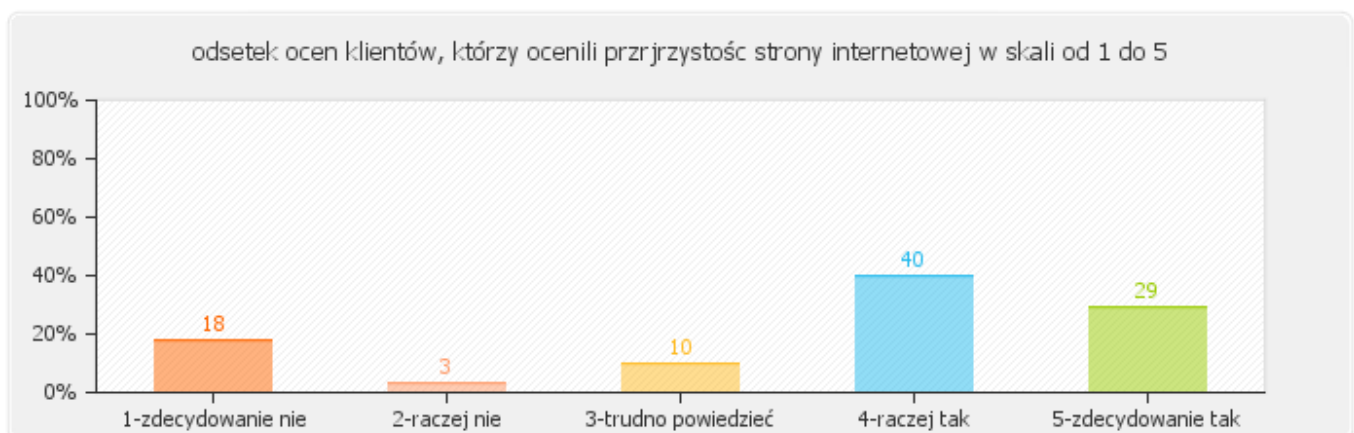
2.1. Godziny pracy Urzędu są odpowiednie



2.2. Druki, wnioski, formularze są zrozumiałe i dostępne



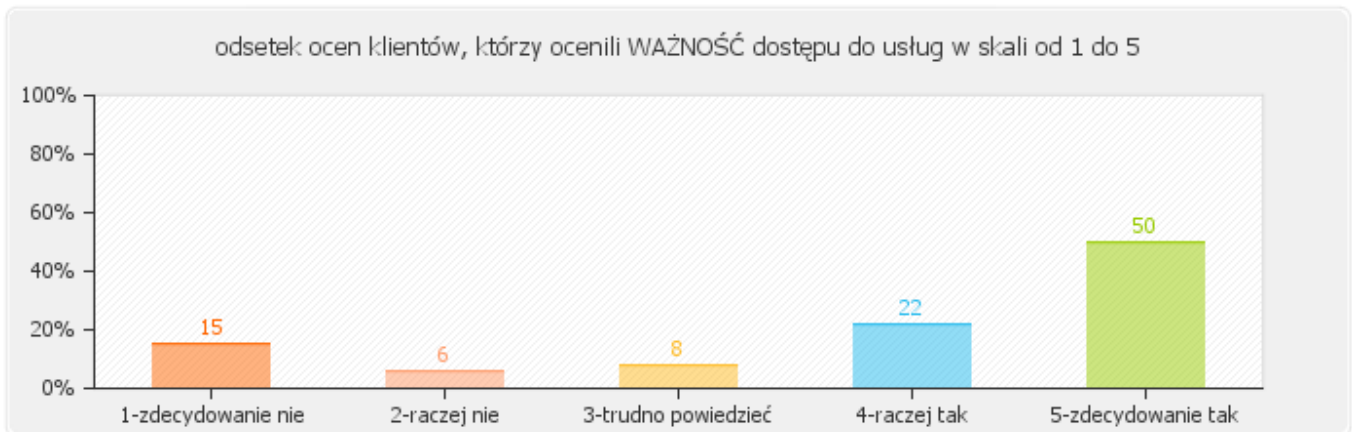
2.3. Strona internetowa Urzędu jest przejrzysta



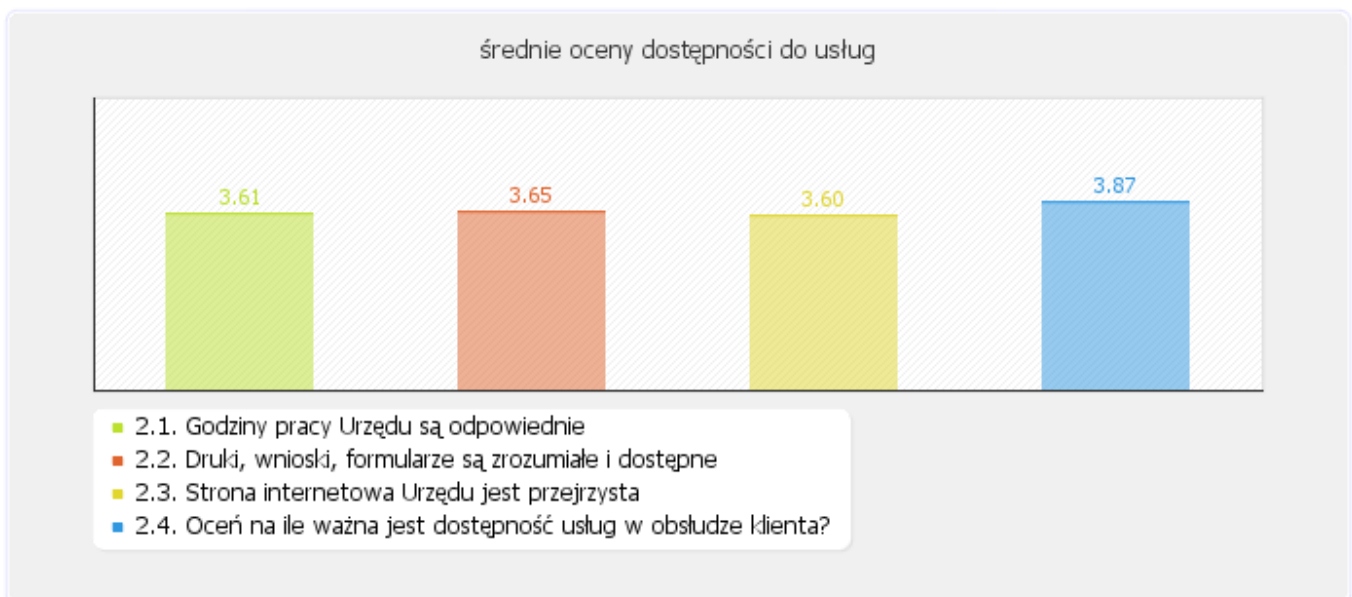


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.4. Oceń na ile ważna jest dostępność usług w obsłudze klienta?

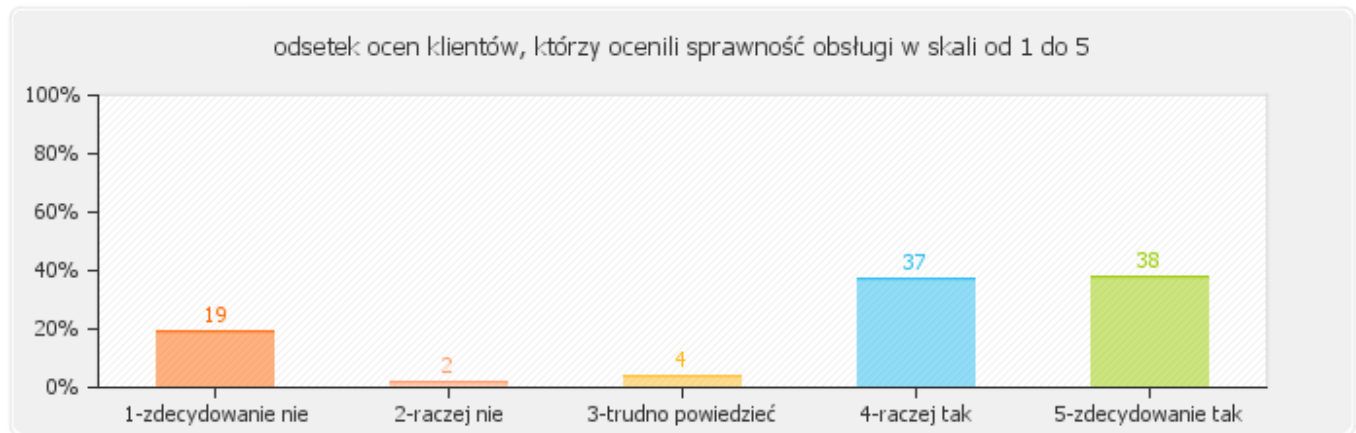


2.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Dostępność usług

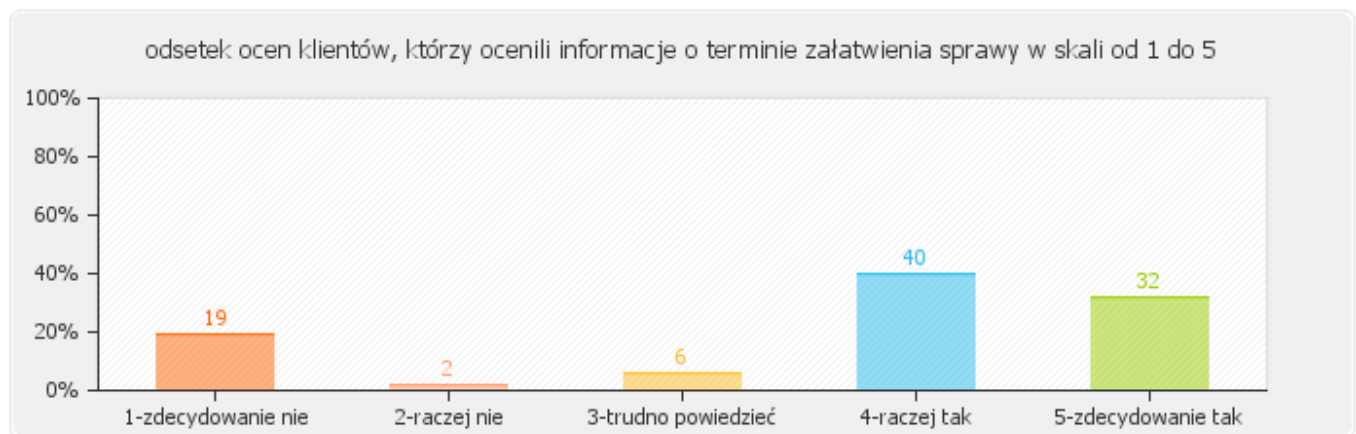


3. Terminowość załatwianej sprawy

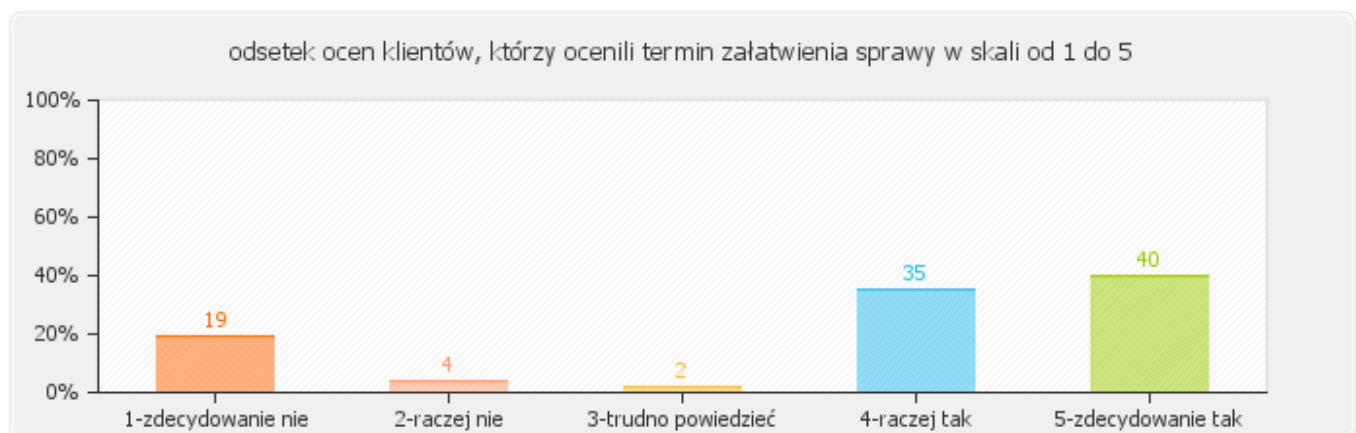
3.1. Sprawność obsługi nie budzi moich zastrzeżeń



3.2. Urzędnicy poinformowali mnie o terminie załatwienia sprawy



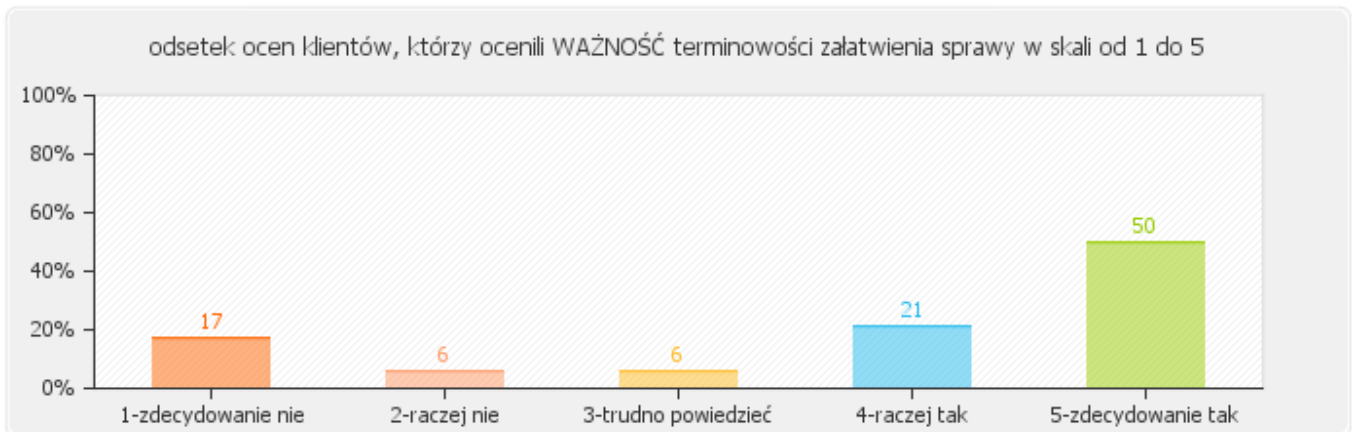
3.3. Termin rozpatrzenia mojej sprawy został dotrzymany



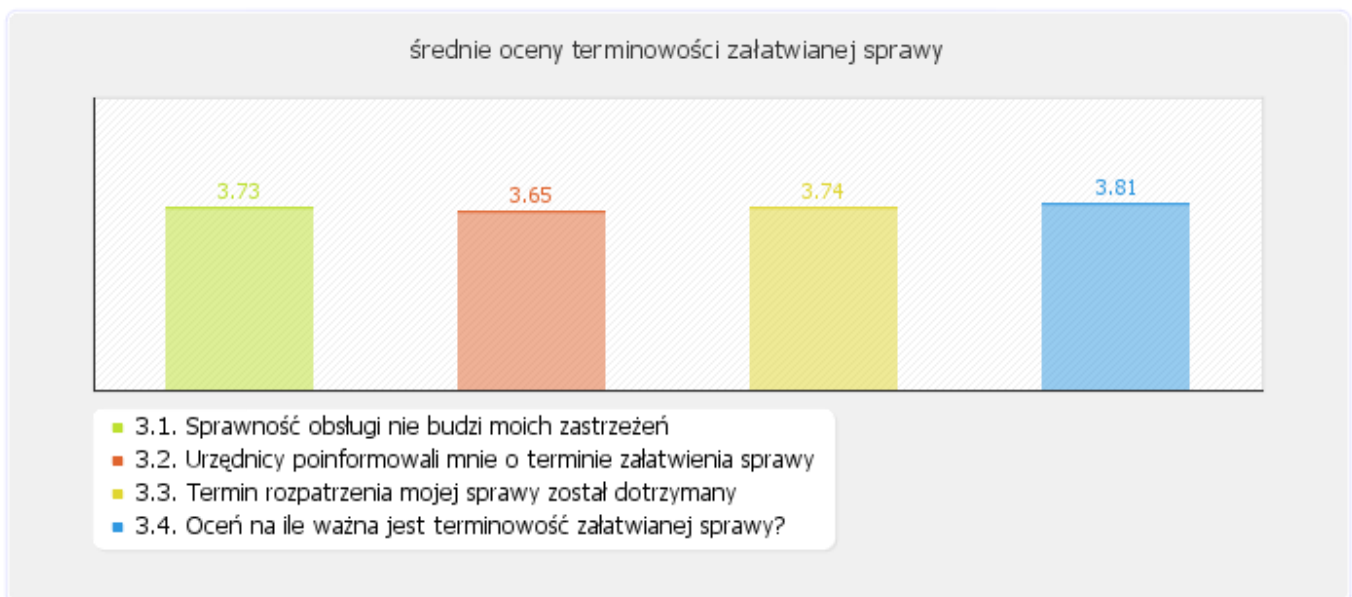


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3.4. Oceń na ile ważna jest terminowość załatwianej sprawy?



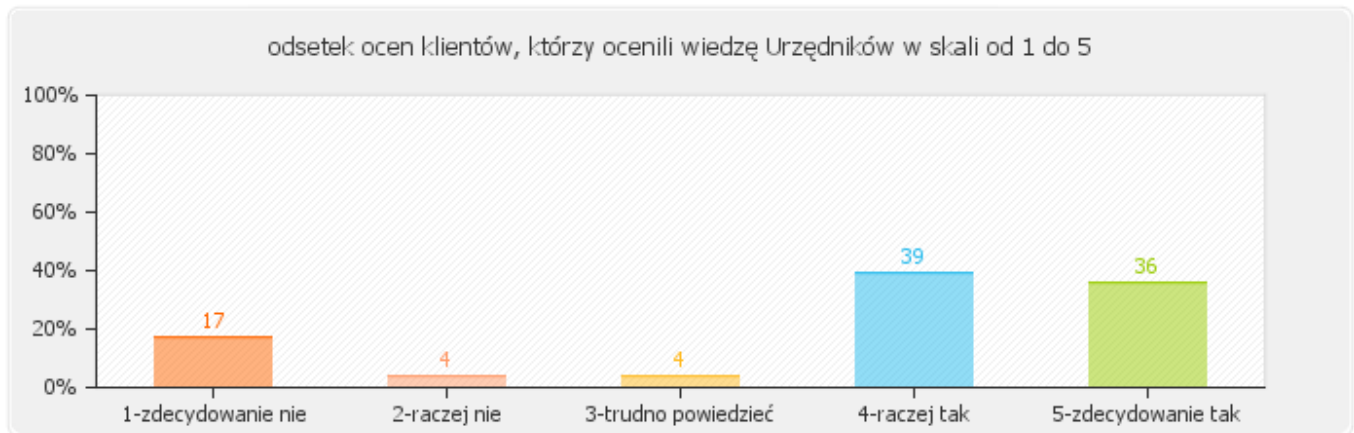
3.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Terminowość załatwianej sprawy



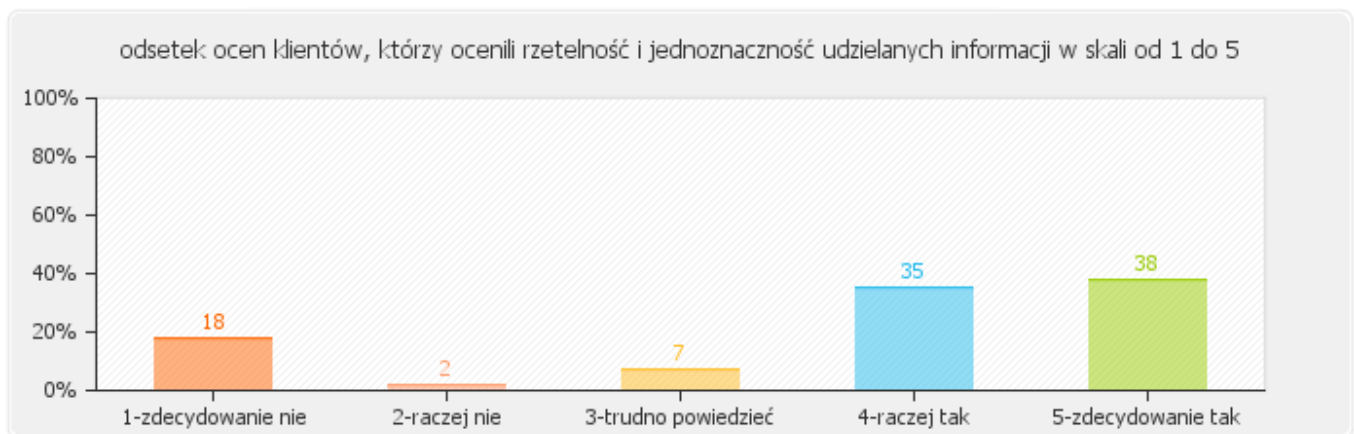


4. Wiedza i umiejętności Urzędnika

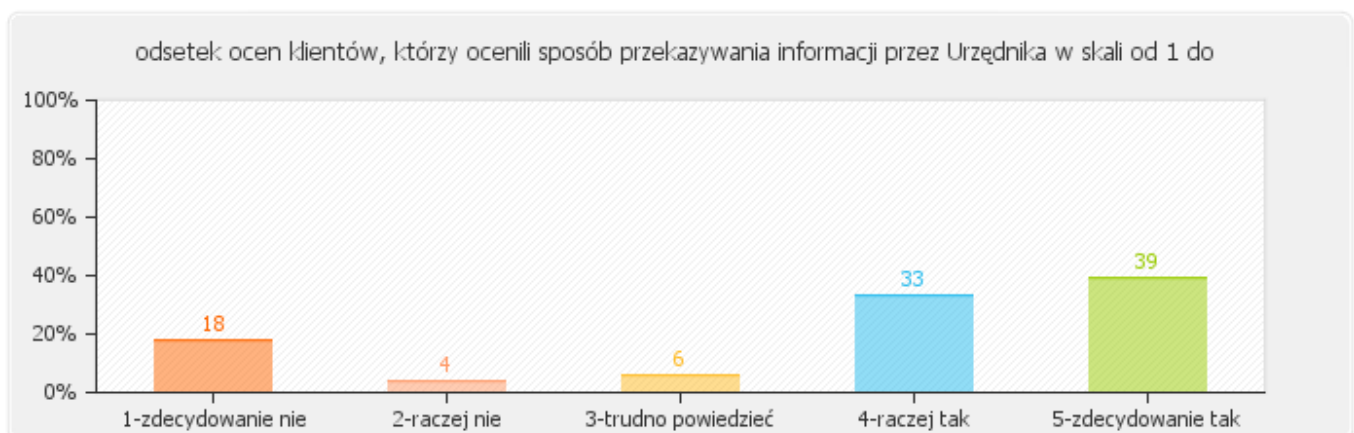
4.1. Urzędnicy posiadali wiedzę i umiejętności



4.2. Urzędnicy udzielali mi rzetelnych i jednoznacznych informacji



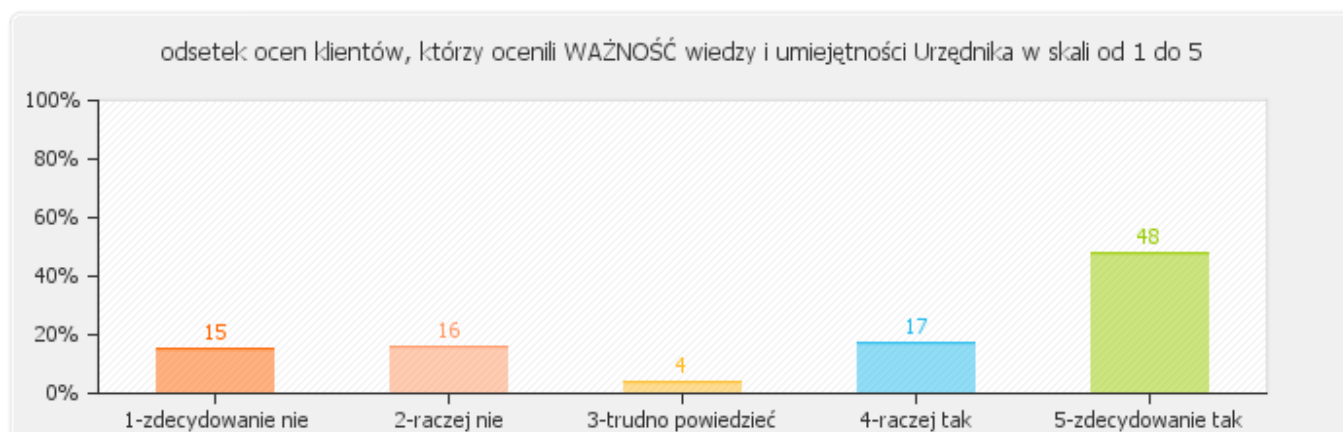
4.3. Urzędnicy wyrażali się w sposób dla mnie zrozumiały



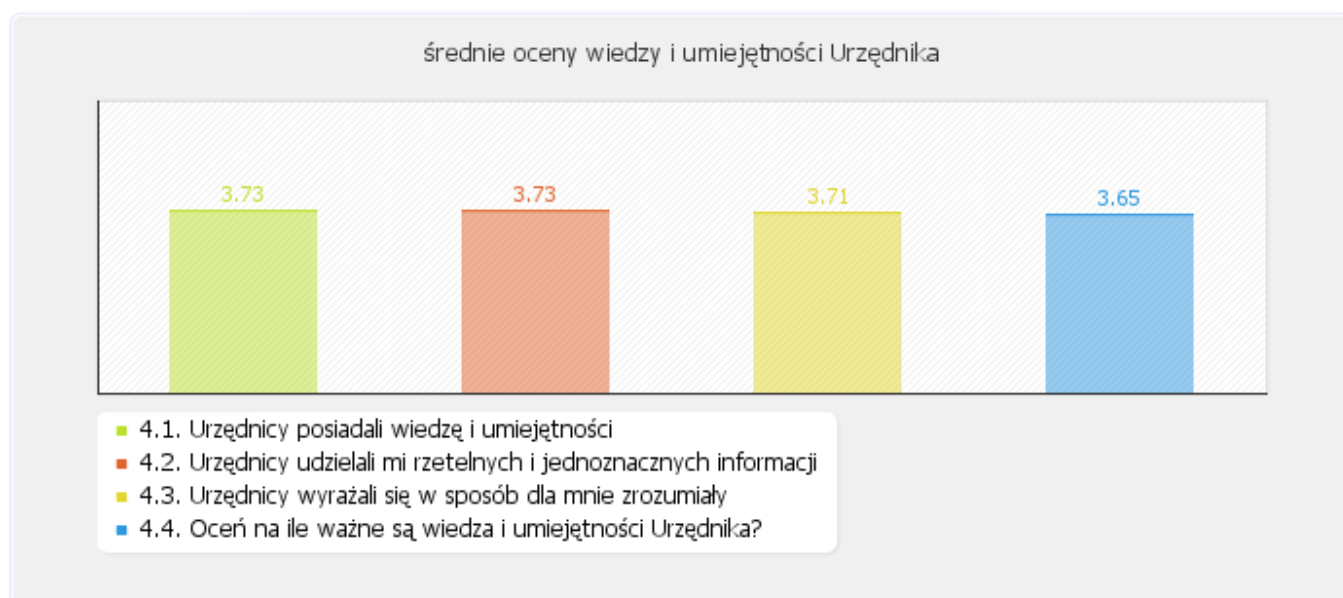


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4.4. Oceń na ile ważne są wiedza i umiejętności Urzędnika?



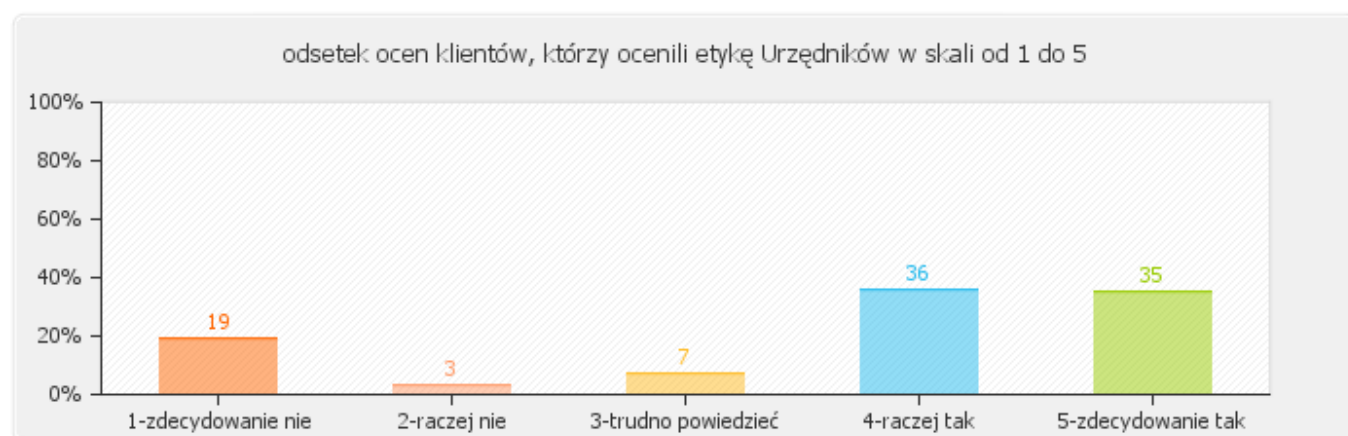
4.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Wiedza i umiejętności Urzędnika



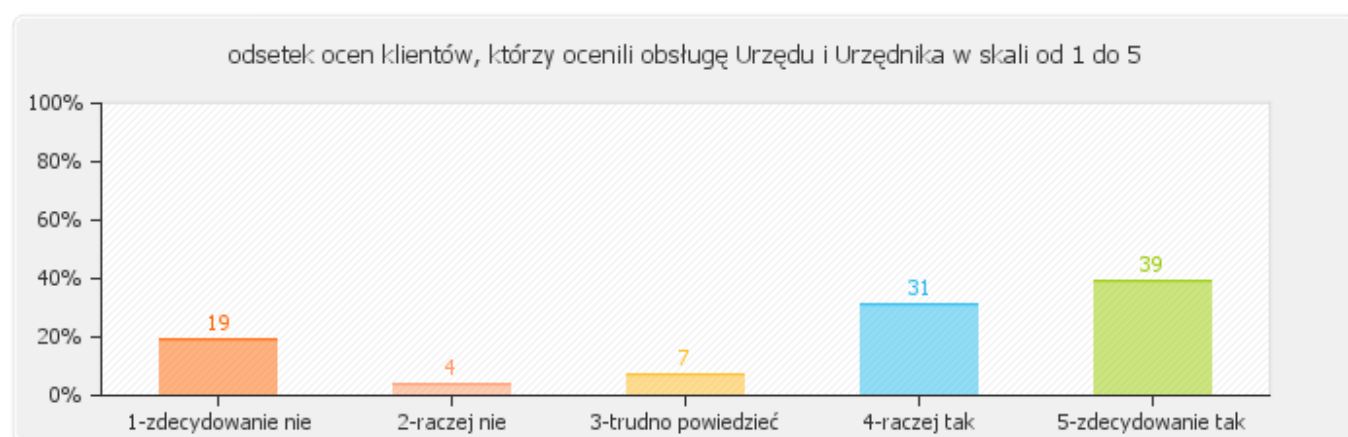


5. Etyka Urzędnika

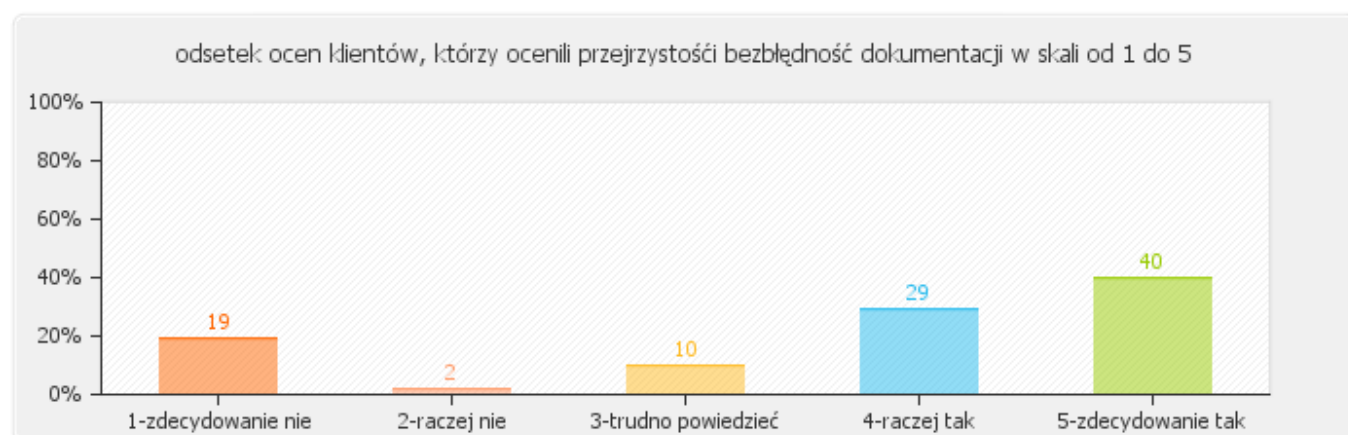
5.1. Urzędnicy postępowali etycznie w kontaktach ze mną



5.2. Obsługa Urzędu i Urzędników budziła moje zaufanie



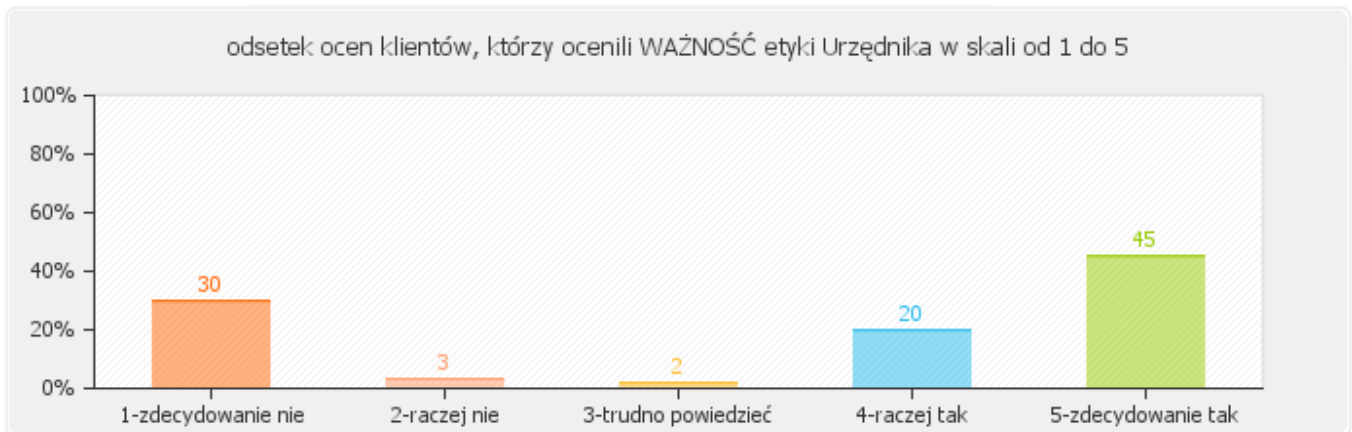
5.3. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta i nie zawiera błędów



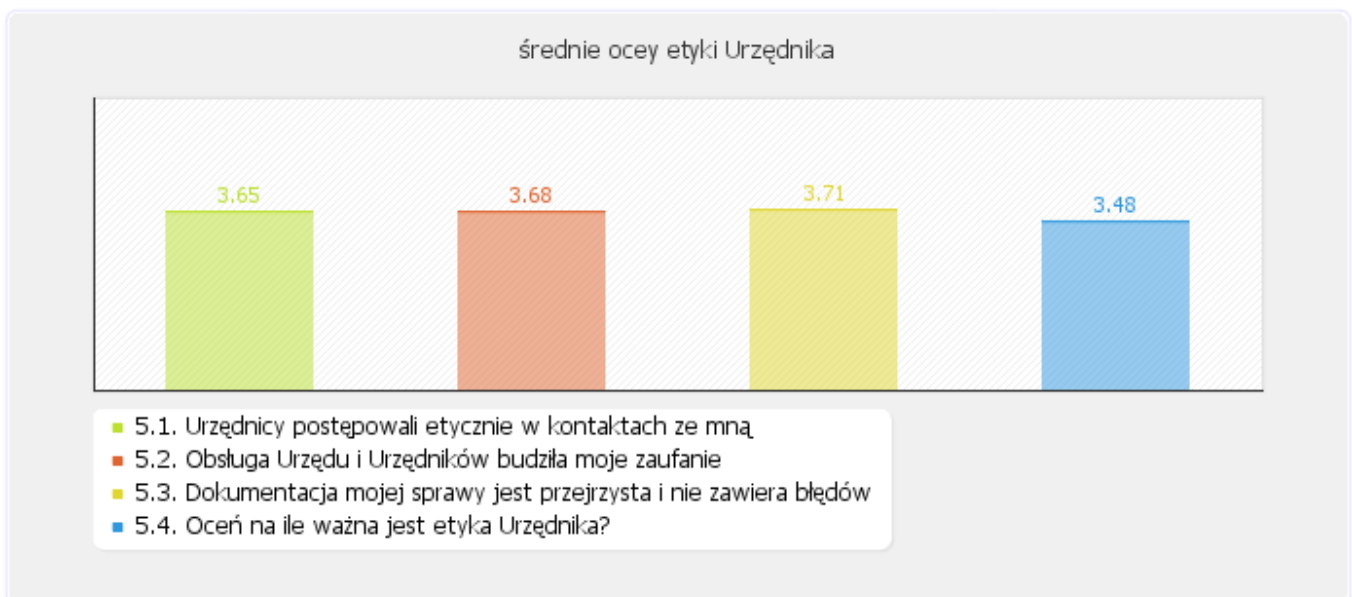


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5.4. Oceń na ile ważna jest etyka Urzędnika?



5.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Etyka Urzędnika

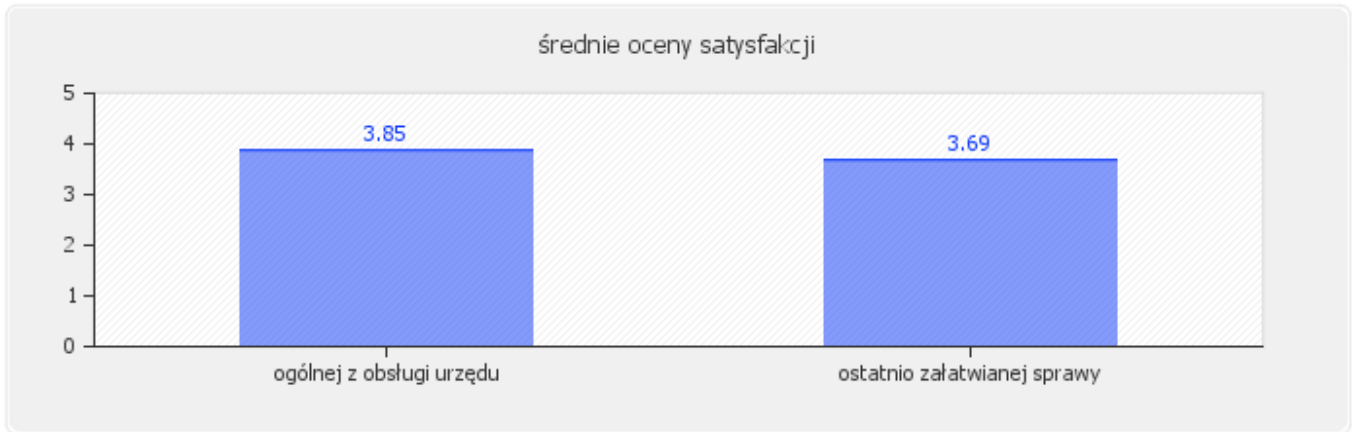




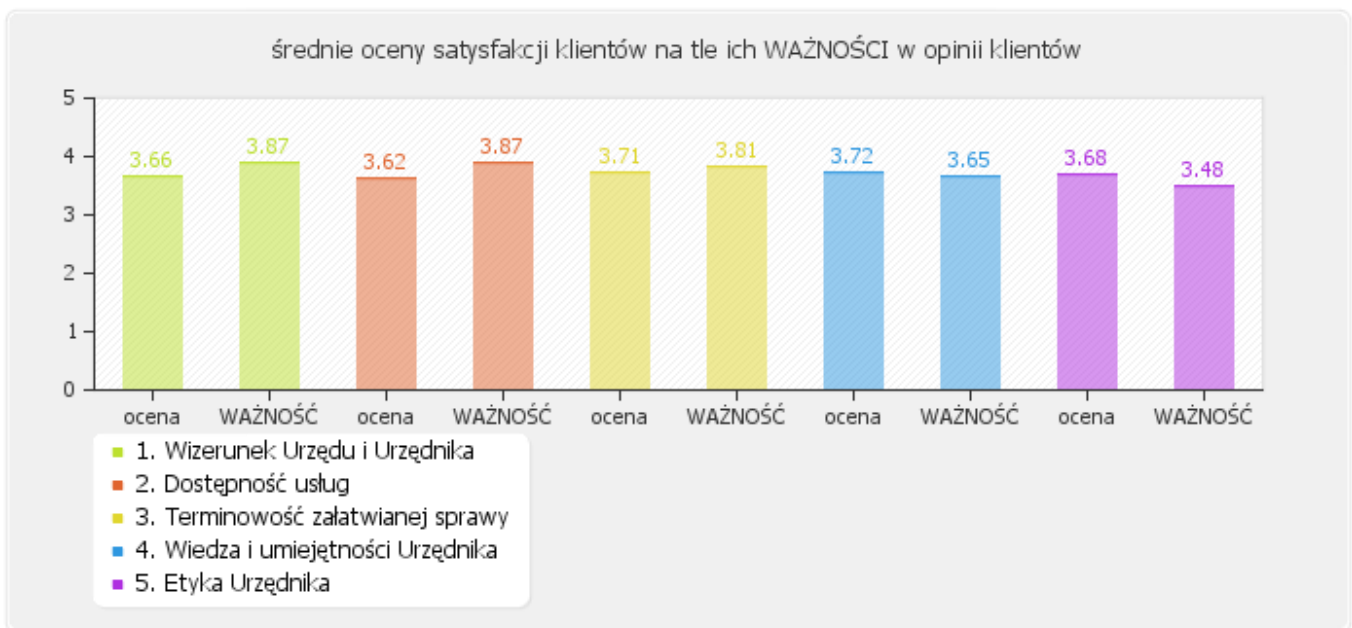
Część II - KOMPLEKSOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE

6. Średnie oceny uzyskane w badaniu satysfakcji klientów

6.1. Średnie oceny satysfakcji ogólnej urzędu i oceny ostatnio załatwianej sprawy



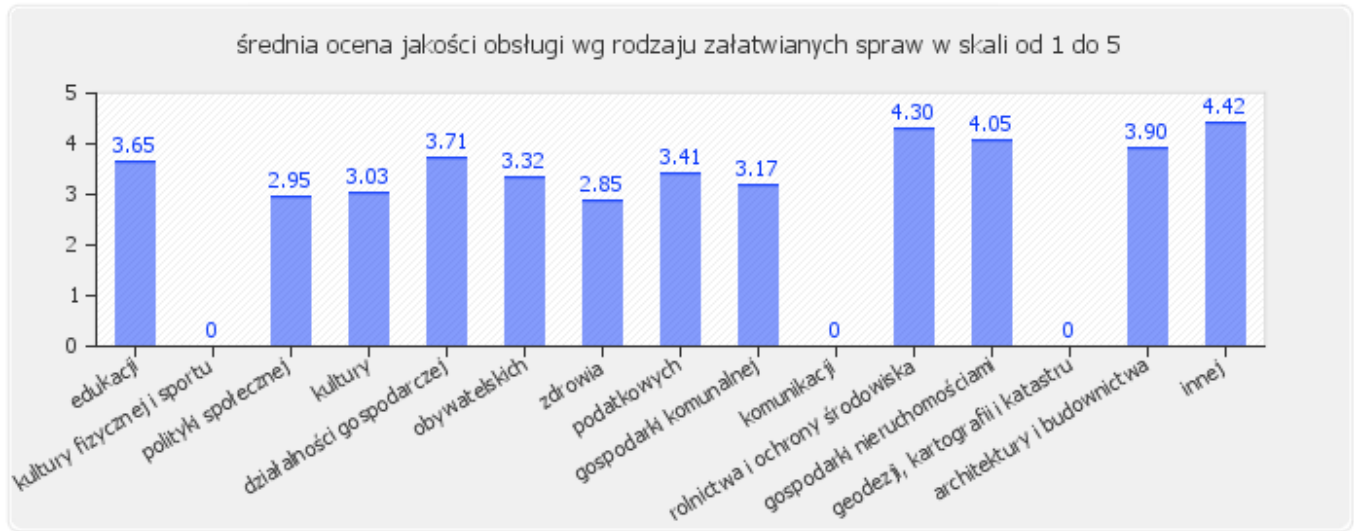
6.2. Średnie oceny satysfakcji klientów według rodzajów załatwianych spraw





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

6.3. Średnie oceny satysfakcji klientów według pięciu ocenionych obszarów i ich WAŻNOŚĆ dla klienta

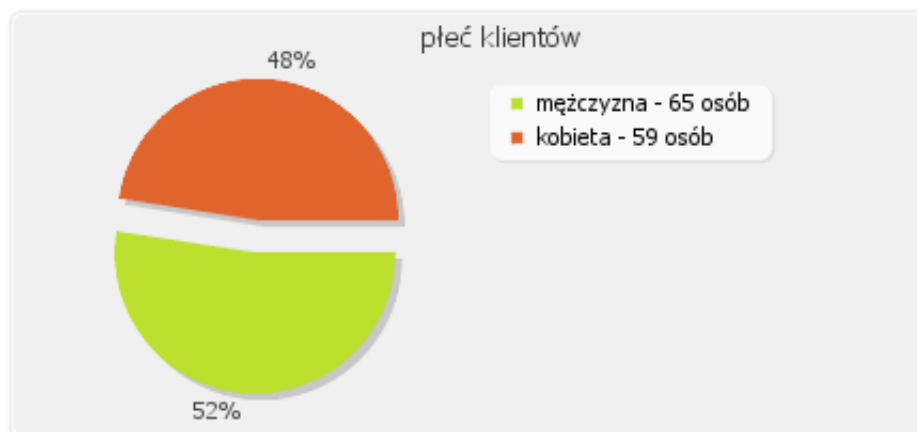




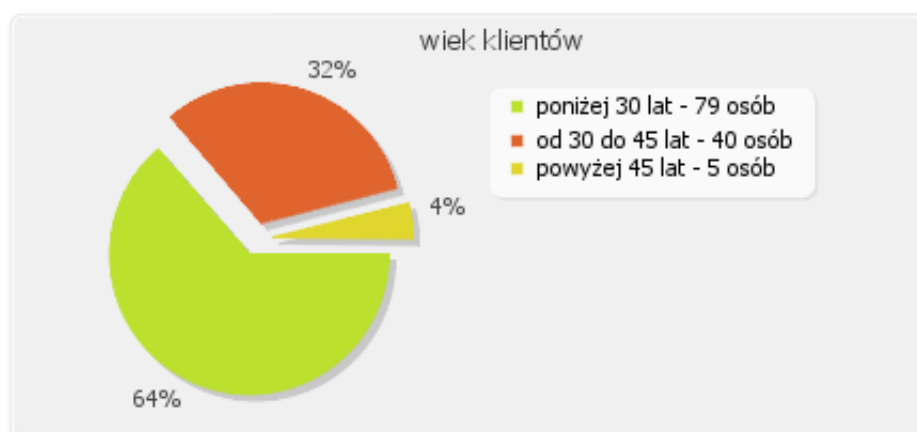
Część III - METRYKA KLIENTA

7. Informacje o klientach wypełniających ankietę

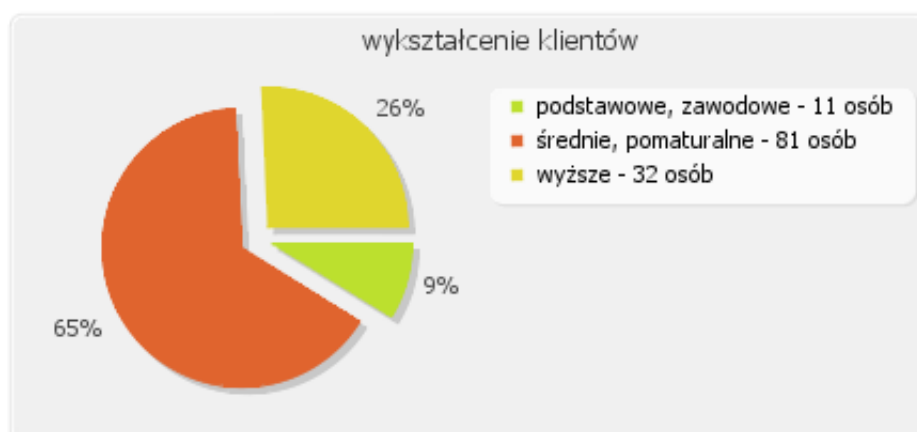
7.1. Płeć klientów



7.2. Wiek klientów

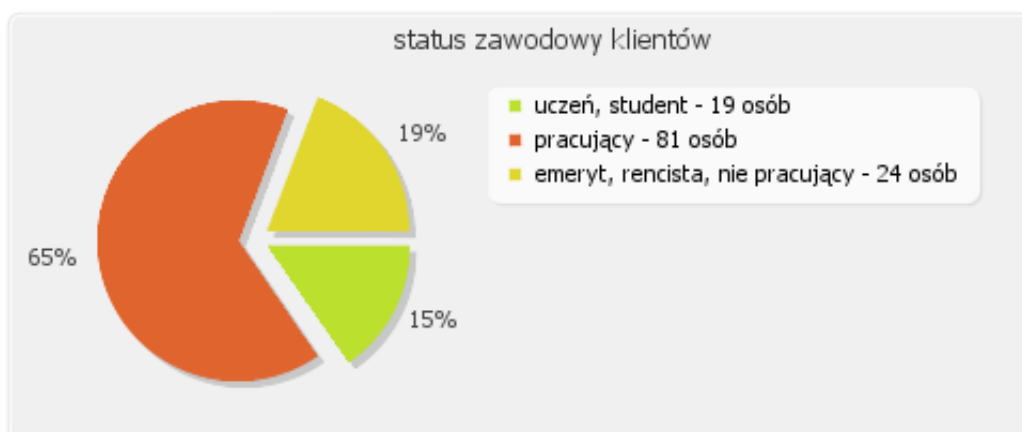


7.3. Wykształcenie klientów

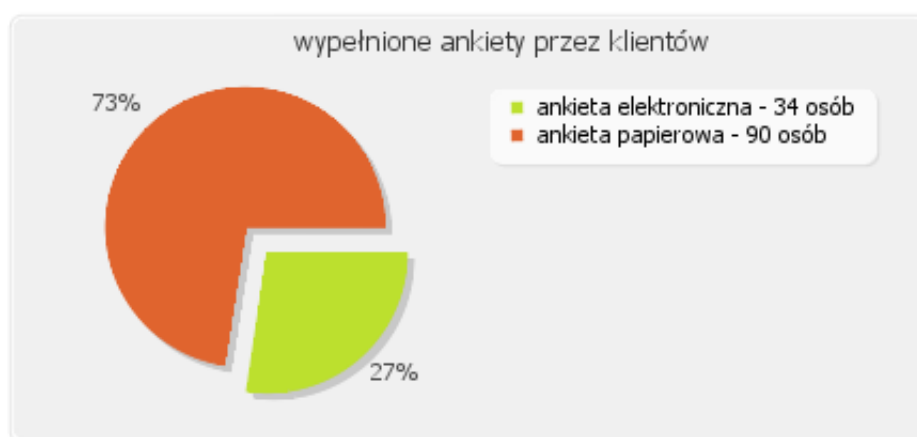




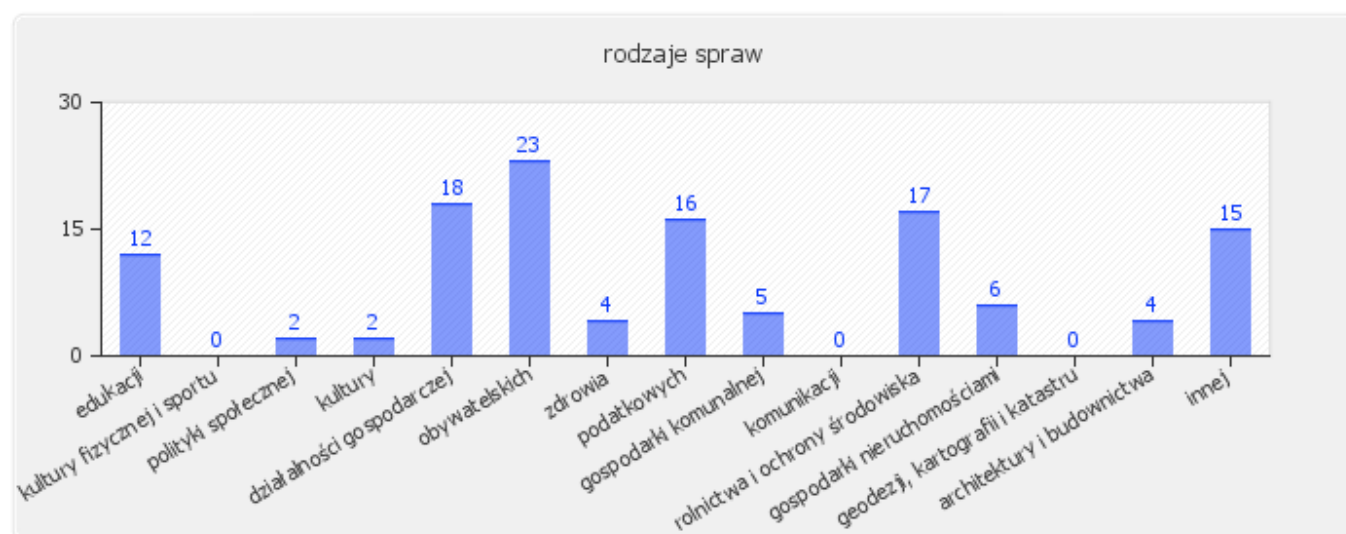
7.4. Status zawodowy klientów



7.5 Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju ankiety



7.6. Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju spraw





Cześć IV - REKOMENDACJE I WNIOSKI

Raport nr 1 Ocena syntetyczna: Urząd - wszystkie sprawy stanowi podsumowanie przeprowadzonego w okresie 6 miesięcy (tj. od 01.07. 2012r do 15.12.2012r) badania satysfakcji Klientów Urzędu Gminy w Czarnkowie w odniesieniu do wszystkich załatwianych spraw w urzędzie.

1.

Na podstawie analizy wykresów w Części III - METRYKA KLIENTA można stwierdzić, iż zebrane opinie od 124 Klientów pochodzą z analizy 2 rodzajów ankiet: *ankiety papierowej* - wykładanej w urzędzie (90 sztuk) oraz *elektronicznej* - umieszczonej na stronie oficjalnej urzędu w postaci baneru przekierowującego na stronę ankiety elektronicznej (34 sztuk). Statystyka wypełnionych ankiet świadczy, iż najczęstszą drogą wyrażania opinii przez Klientów była ankieta papierowa (73 %) a w mniejszym stopniu ankieta elektroniczna (27 %).

W badaniu wzięła udział nieznacznie większa populacja mężczyzn (52 %) niż kobiet (48 %). Zdecydowaną większość wypowiadających się osób stanowiły: osoby pracujące (65 %), następnie: emeryci, renciści i osoby nie pracujące (19 %) oraz: nieliczna grupa uczniów i studentów (15 %).

Największy odsetek wypowiadających się Klientów stanowiły osoby wykształcone, tj. z wykształceniem średnim (65 %) oraz wyższym (26 %), natomiast osoby z wykształceniem podstawowym lub zawodowym to jedynie (9 %) respondentów.

Klienci oceniali jakość obsługi przez pryzmat ostatnio załatwianej sprawy w urzędzie. Okazuje się że najwięcej ocen dotyczyło spraw: obywatelskich (23 sztuki), działalności gospodarczej (18 sztuk), rolnictwa i ochrony środowiska (17 sztuk), podatkowych (16 sztuk), edukacji (12 sztuk), gospodarki nieruchomościami (6 sztuk), a pozostałe sprawy stanowiły nie więcej niż 5 wypełnionych ankiet. Powyższa statystyka w pełni odzwierciedla strukturę załatwianych przez Klientów spraw w ocenianym urzędzie.

REKOMENDACJE: Należałoby zadbać o permanentny dostęp Klientów do ankiet papierowych na wszystkich stanowiskach obsługi Klienta, tak aby umożliwić ocenę wszystkich spraw w urzędzie. Zbyt niktłe a właściwie zerowe jest źródło wiedzy o satysfakcji Klientów na większości stanowisk obsługujących Klientów w urzędzie. Równocześnie rekomenduje się wyeksponowanie odwołania (linku) do ankiety elektronicznej na oficjalnej stronie Urzędu Gminy w Czarnkowie, aby zwiększyć ilość ankiet wypełnianych elektronicznie. Rekomenduje się okresowe akcje na stronie www urzędu w postaci dominującego baneru, odsyłającego do ankiety elektronicznej, na stronie w ciągu kilku sekund po wczytaniu jej przez Klienta.



2.

Na podstawie przedstawionych wykresów i analizy wyników Części II - KOMPLEKSOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE można stwierdzić, że średnia ocena ostatnio załatwianej sprawy (stanowiąca średnią wszystkich pięciu ocenianych obszarów jakości) była na poziomie dostatecznym (3,69) w skali od 1 do 5. Równocześnie należy zauważyć, iż analizowana ocena jakości obsługi podczas ostatniej wizyty w urzędzie (3,69) jest niższa od satysfakcji ogólnej z obsługi w urzędzie (3,85), co może świadczyć o pozytywnym wizerunku urzędu.

Dokonując analizy średnich wartości uzyskanych przez każdy z ocenianych obszarów jakości (OCENA) pod kątem ich ważności dla Klienta (WAŻNOŚĆ) można wymienić kolejno te obszary jakości, które wymagają poprawy w pierwszej kolejności. Wyliczono tzw. RÓŻNICĘ według algorytmu: WAŻNOŚĆ OBSZARU - OCENA OBSZARU. Im większa wartość RÓŻNICY tym poziom jakości obsługi Klienta jest bardziej daleki od oczekiwanej wartości przez Klienta i priorytetowo wymaga usprawnień:

1. *Wizerunek Urzędu i Urzędnika; RÓŻNICA=0,21 (3,87-3,66)*
2. *Dostępność usług; RÓŻNICA=0,25 (3,87-3,62)*
3. *Terminowość załatwianej sprawy; RÓŻNICA=0,10 (3,81-3,71)*
4. *Wiedza i umiejętności Urzędnika; RÓŻNICA= - 0,07 (3,65-3,72)*
5. *Etyka Urzędnika; RÓŻNICA= - 0,20 (3,48-3,68)*

Analizując ocenę jakości obsługi w poszczególnych rodzajach spraw na tle średniej uzyskanej przez wszystkie sprawy (3,69) można wykazać sprawy najslabiej ocenione:

- *Zdrowia (2,85)*
- *Polityki społecznej (2,95)*
- *Kultury (3,03)*
- *Gospodarki komunalnej (3,17)*
- *Obywatelskich (3,32)*
- *Podatkowych (3,41)*
- *Edukacji (3,65)*

REKOMENDACJE: Należałoby zadbać o poprawę jakości w obsłudze Klienta dla w/w spraw oraz powtórzyć badanie na większej liczbie klientów.

Poprawa powinna dotyczyć przede wszystkim 3 obszarów w których wykazano największą rozpiętość pomiędzy WAŻNOŚCIĄ OBSZARU a jego OCENĄ:

- *Dostępność usług;*
- *Wizerunek Urzędu i Urzędnika*
- *Terminowość załatwianej sprawy;*

3.



Na podstawie analizy wyników Części I – OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE można stwierdzić, które aspekty w każdym z pięciu obszarów jakości wymagają szczególnej poprawy.

W obszarze 1: *Wizerunek Urzędu i Urzędnika* najniżej i poniżej średniej (3,66) klienci ocenili następujące kwestie: *Poczekalnia toalety są czyste i zadbane* (3,64) i *Informacja o załatwieniu sprawy jest czytelna* (3,57).

W obszarze 2: *Dostępność usług* najniżej i poniżej średniej (3,62) klienci ocenili następujące kwestie: *Godziny pracy Urzędu są odpowiednie* (3,61), *Strona internetowa jest przejrzysta* (3,60).

W obszarze 3: *Terminowość załatwianej sprawy* najniżej i poniżej średniej (3,71) klienci ocenili następujące kwestie: *Urzednicy poinformowali mnie o terminie załatwienia sprawy* (3,65).

W obszarze 4: *Wiedza i umiejętności Urzędnika* najniżej i poniżej średniej (3,72) klienci ocenili następujące kwestie: *Urzednicy wyrazali się w sposób dla mnie zrozumiały* (3,71).

W obszarze 5: *Etyka Urzędnika* najniżej i poniżej średniej (3,68) klienci ocenili następujące kwestie: *Urzednicy postępowali etycznie wobec mnie* (3,65).

REKOMENDACJE: Należałoby priorytetowo poprawić jakość następujących aspektów obsługi Klienta, które uzyskały najniższe oceny w następujących obszarach jakości:

- ***Poczekalnia, toalety są czyste i zadbane***
- ***Informacja o załatwieniu sprawy jest czytelna***
- ***Urzednicy postępowali etycznie wobec mnie***
- ***Urzednicy poinformowali mnie o terminie załatwienia sprawy***
- ***Urzednicy wyrazali się w sposób dla mnie zrozumiały***
- ***Godziny pracy Urzędu są odpowiednie***
- ***Strona internetowa jest przejrzysta***

W świetle przeprowadzonych badań satysfakcji klienta w okresie (tj. od 01.07.2012r do 15.12.2012r.) rekomenduje się poprawę infrastruktury urzędu (czystości poczekalni/ toalet oraz zapewnienia przejrzystości strony internetowej jak również informacji o załatwianiu spraw urzędowych). Zaleca się również uczestnictwo pracowników Urzędu w szkoleniach ogólnych z zakresu komunikacji interpersonalnej i etyki urzędniczej.

WNIOSKI KOŃCOWE:

Jest wysoce prawdopodobne, iż w ten sposób poziom satysfakcji Klienta z jakości usług świadczonych przez Urząd ulegnie znacznej poprawie, co będzie możliwe do zweryfikowania w kolejnym pomiarze jakości planowanym na I kwartał 2013r.