



# **Badanie satysfakcji klientów Urzędu**

w ramach projektu:

„Dobry i przyjazny Urząd”

## **Starostwo Powiatowe w Czarnkowie**

Raport nr 1:

Ocena syntetyczna: Urząd - wszystkie sprawy



## Spis wykresów

### Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

<b>1. Wizerunek Urzędu i Urzędnika</b>	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
<b>2. Dostępność usług</b>	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
<b>3. Terminowość załatwianej sprawy</b>	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
<b>4. Wiedza i umiejętności Urzędnika</b>	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
<b>5. Etyka Urzędnika</b>	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

<b>6. Średnie oceny uzyskane w badaniu satysfakcji klientów</b>	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

<b>7. Informacje o klientach wypełniających ankietę</b>	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

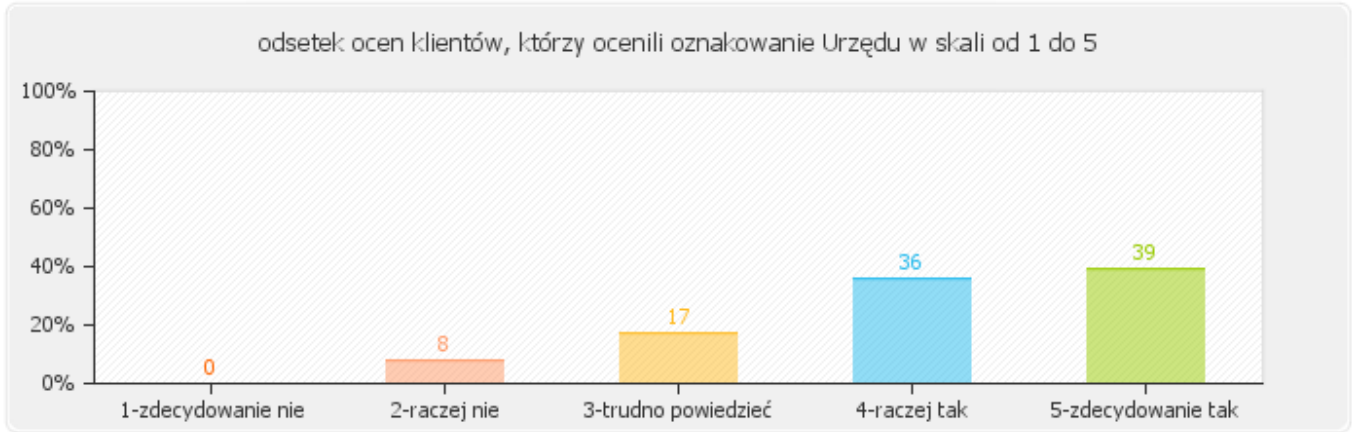
### Część IV - REKOMENDACJE I WNIOSKI



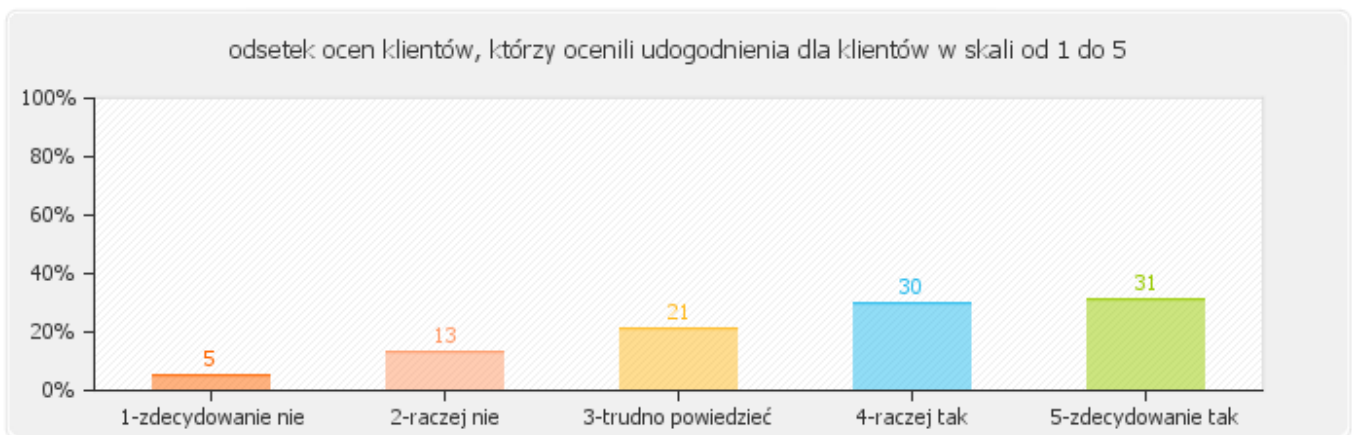
## Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

### 1. Wizerunek urzędu i urzędnika

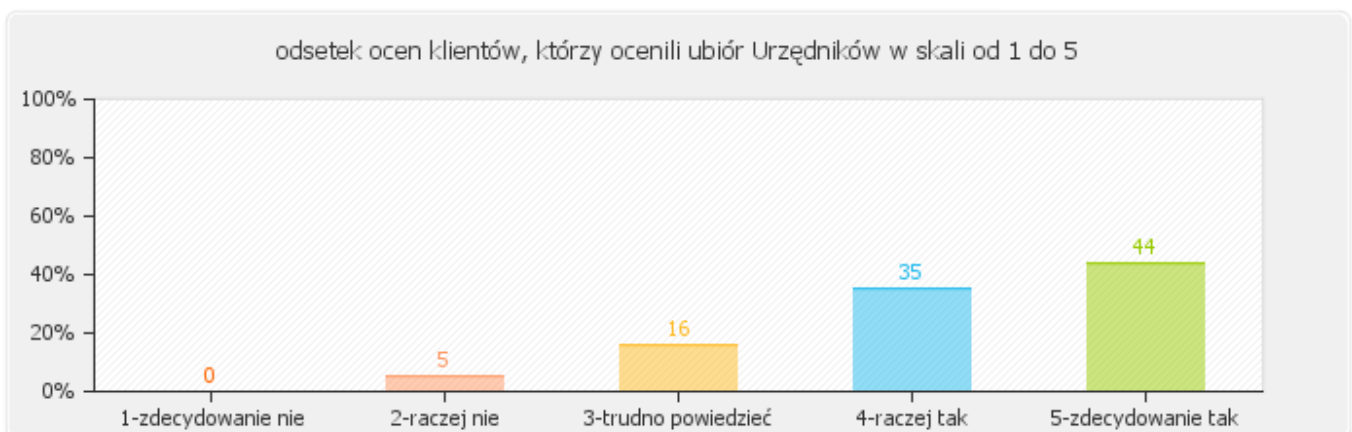
#### 1.1. Informacja o miejscu załatwienia sprawy jest czytelna



#### 1.2. Poczekalnia, toalety są czyste i zadbane



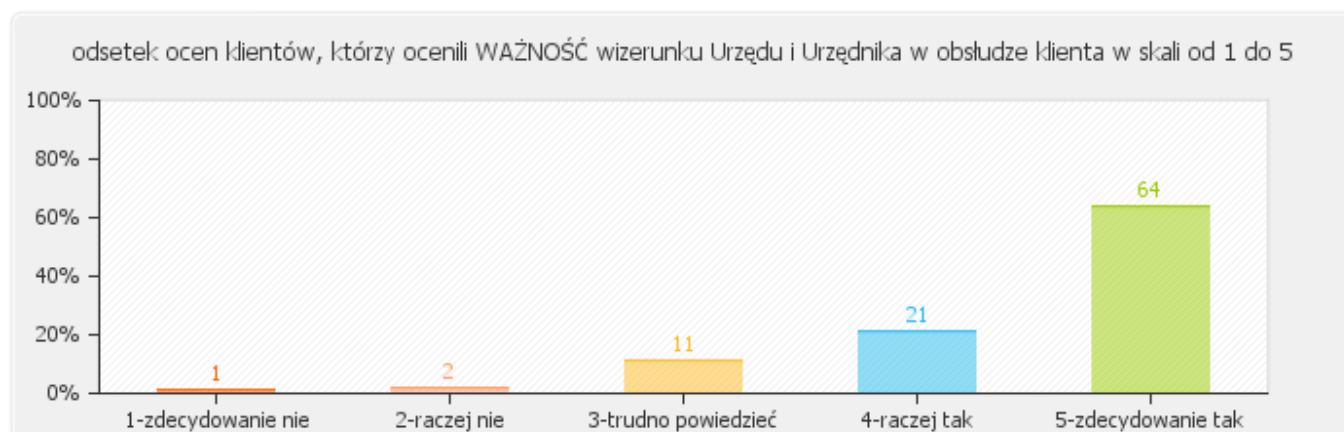
#### 1.3. Ubiór Urzędników jest schludny



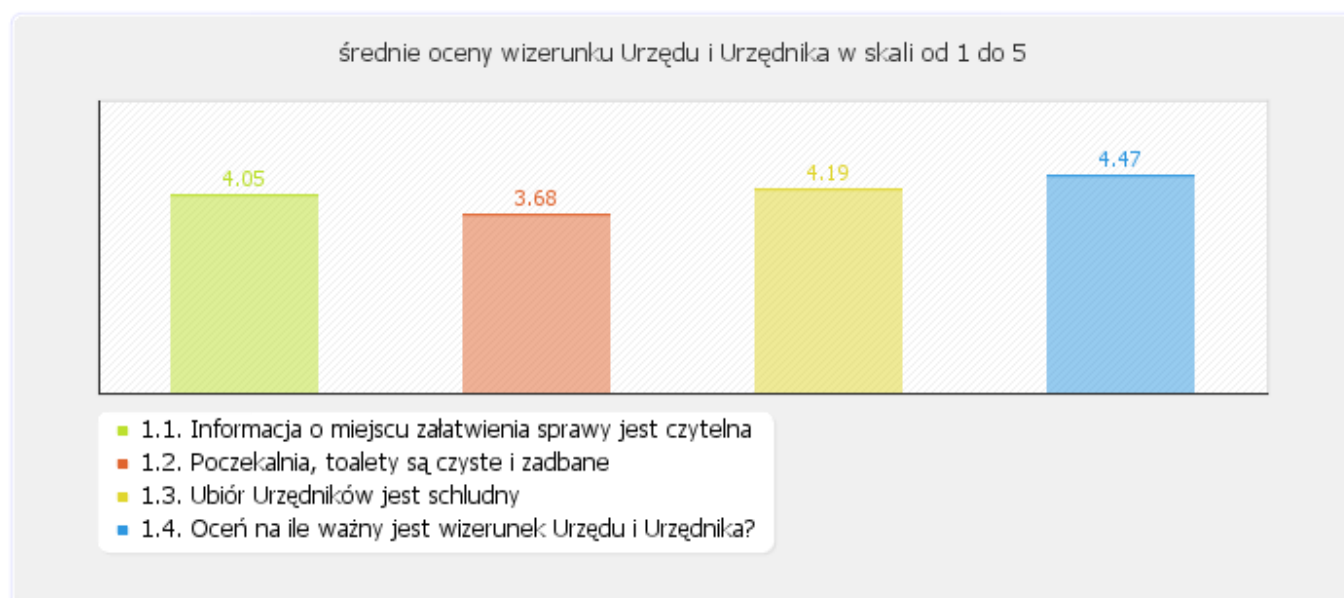


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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



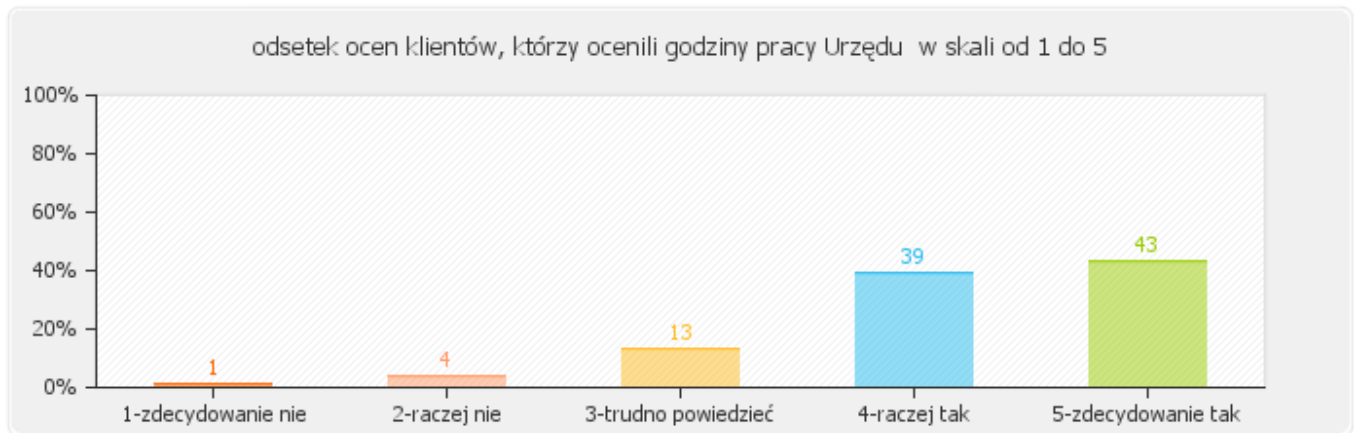
#### 1.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Wizerunek Urzędu i Urzędnika



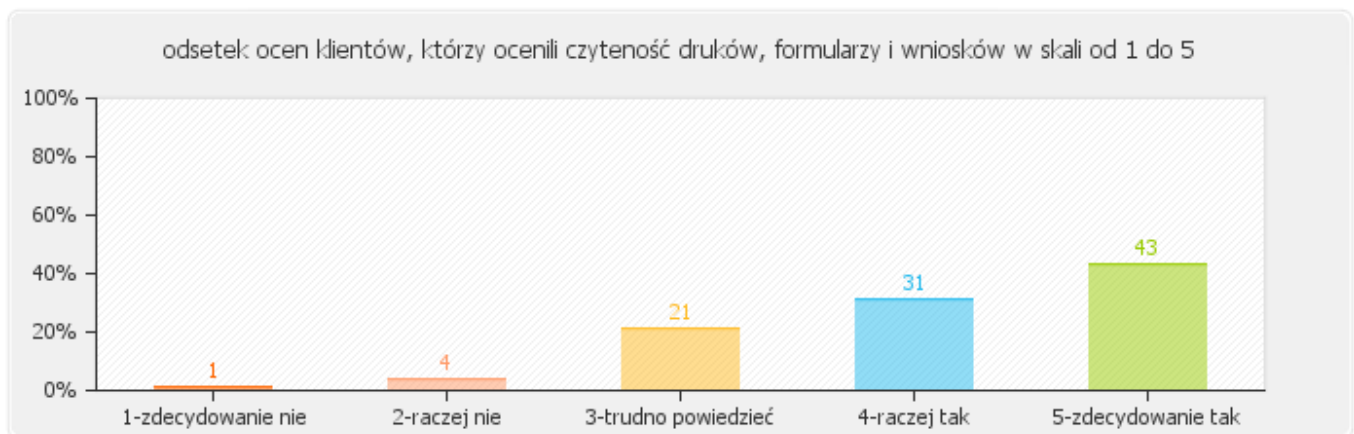


## 2. Dostępność usług

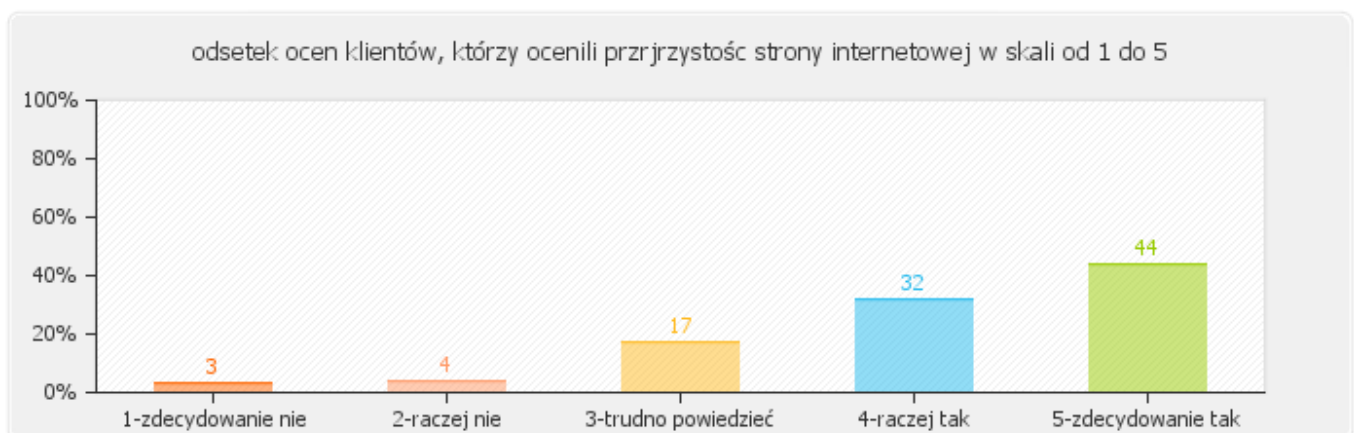
### 2.1. Godziny pracy Urzędu są odpowiednie



### 2.2. Druki, wnioski, formularze są zrozumiałe i dostępne



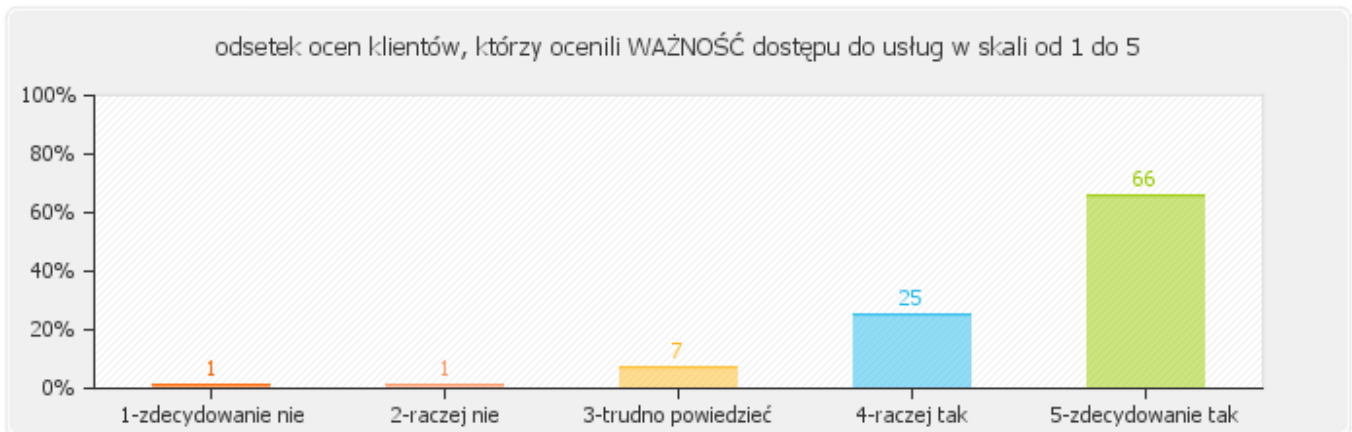
### 2.3. Strona internetowa Urzędu jest przejrzysta



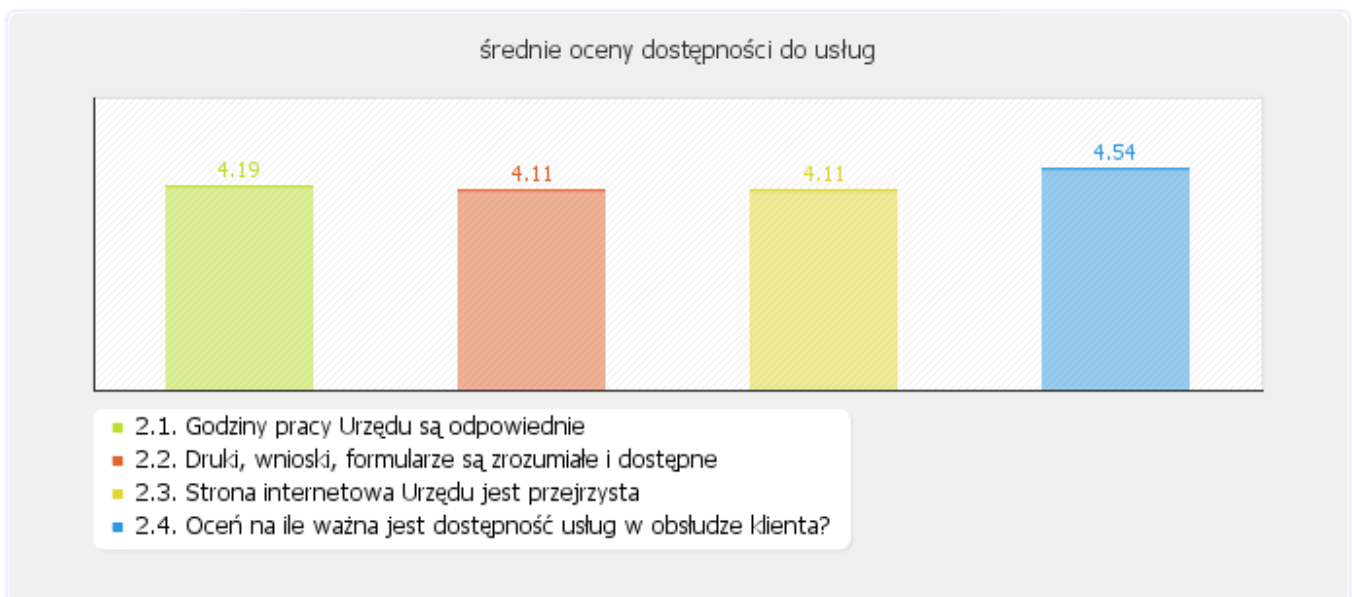


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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



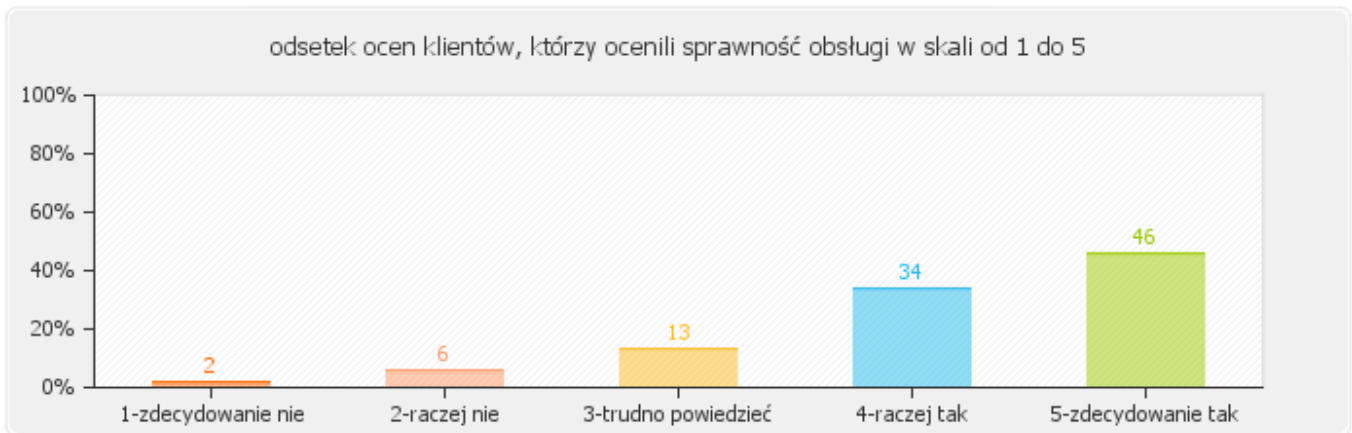
## 2.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Dostępność usług



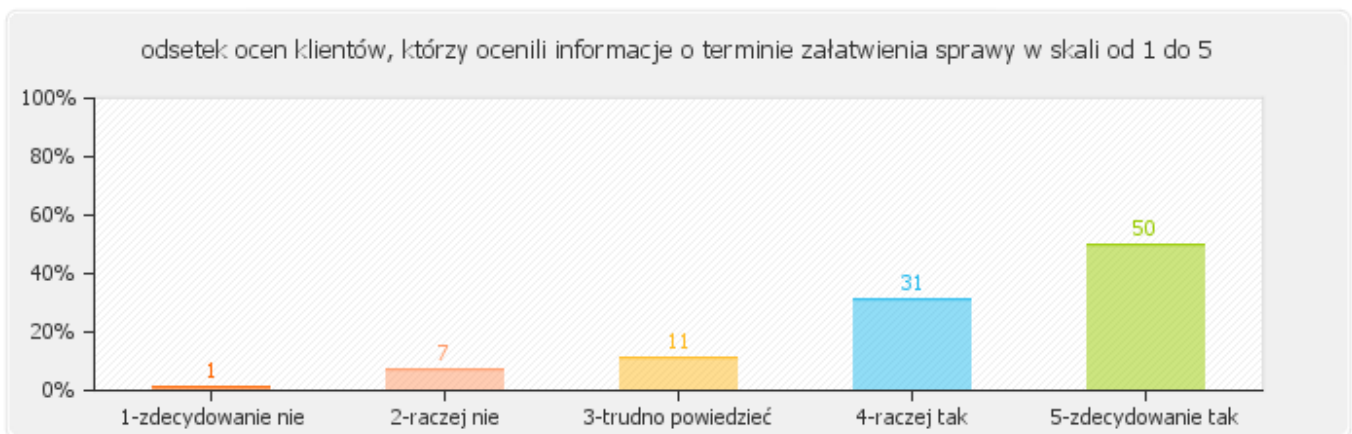


### 3. Terminowość załatwianej sprawy

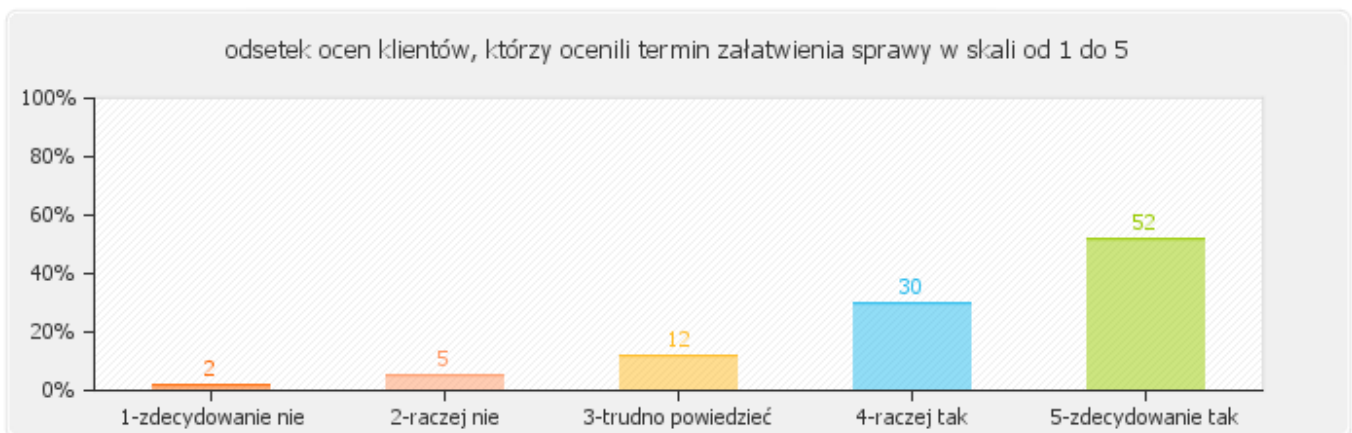
#### 3.1. Sprawność obsługi nie budzi moich zastrzeżeń



#### 3.2. Urzędnicy poinformowali mnie o terminie załatwienia sprawy



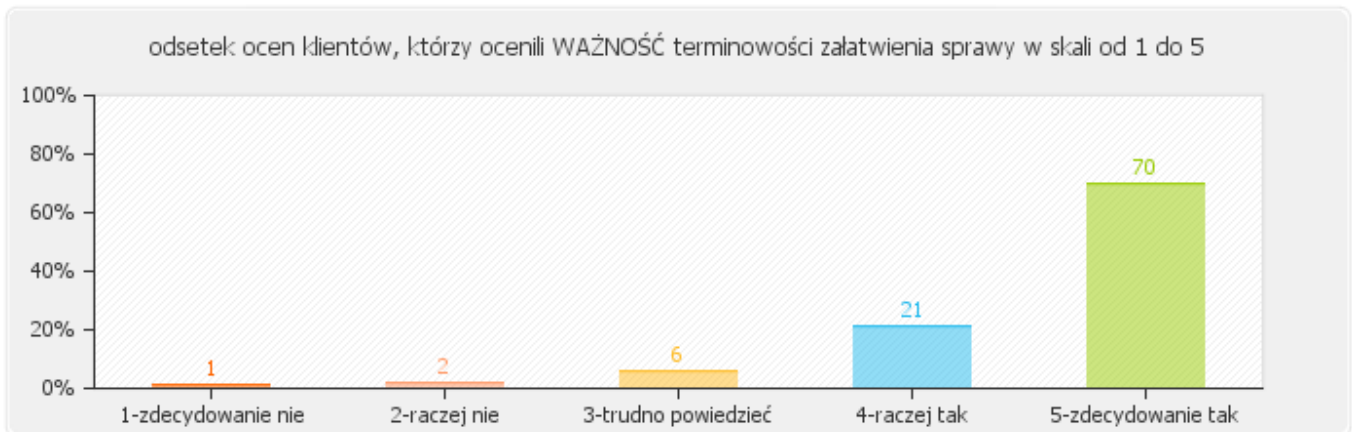
#### 3.3. Termin rozpatrzenia mojej sprawy został dotrzymany



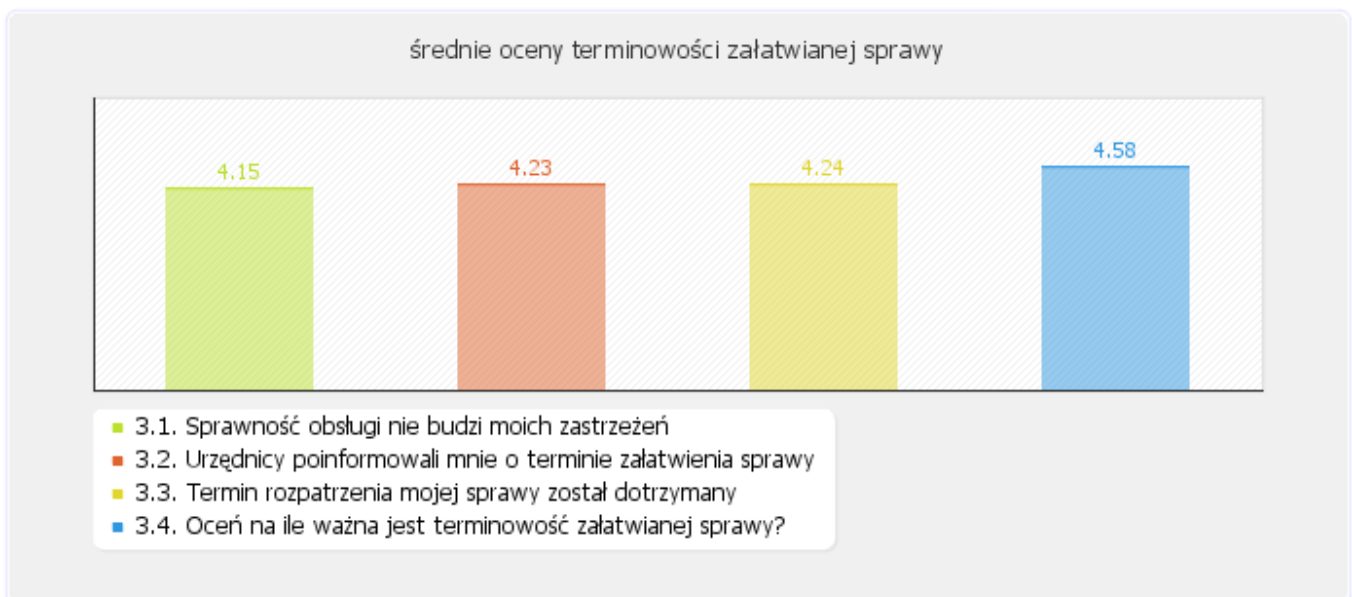


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### 3.4. Oceń na ile ważna jest terminowość załatwianej sprawy?



### 3.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Terminowość załatwianej sprawy

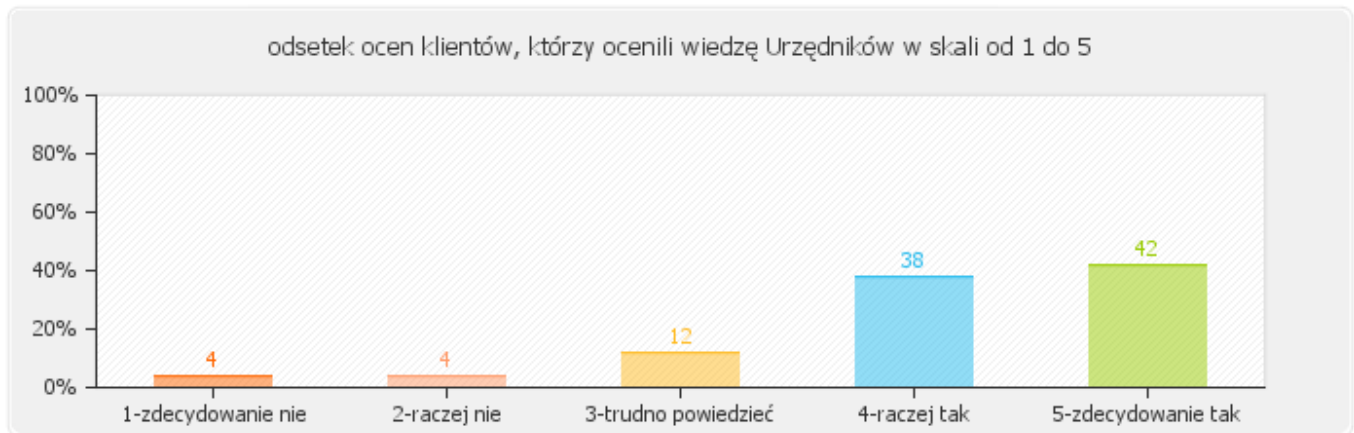




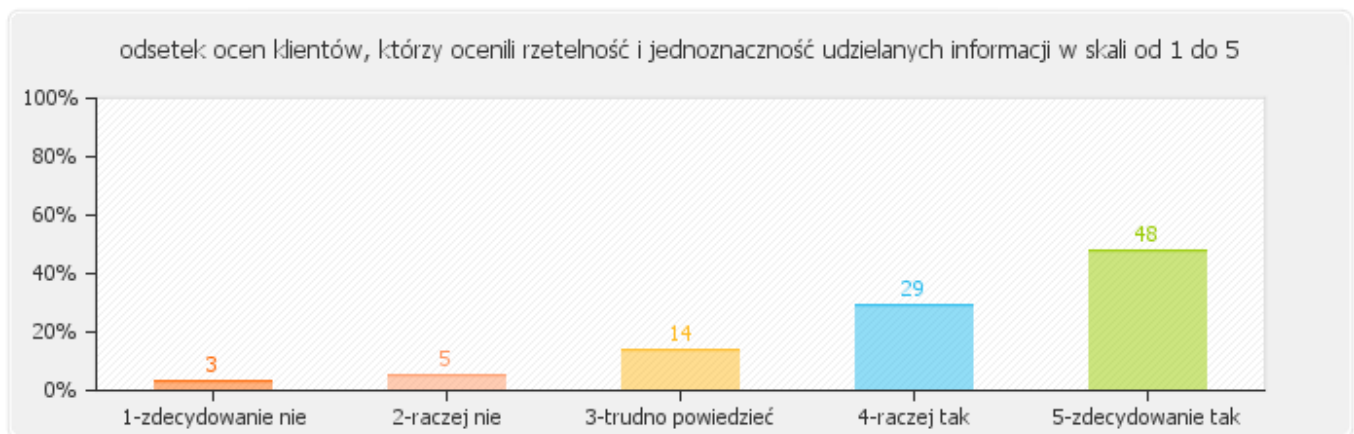


## 4. Wiedza i umiejętności Urzędnika

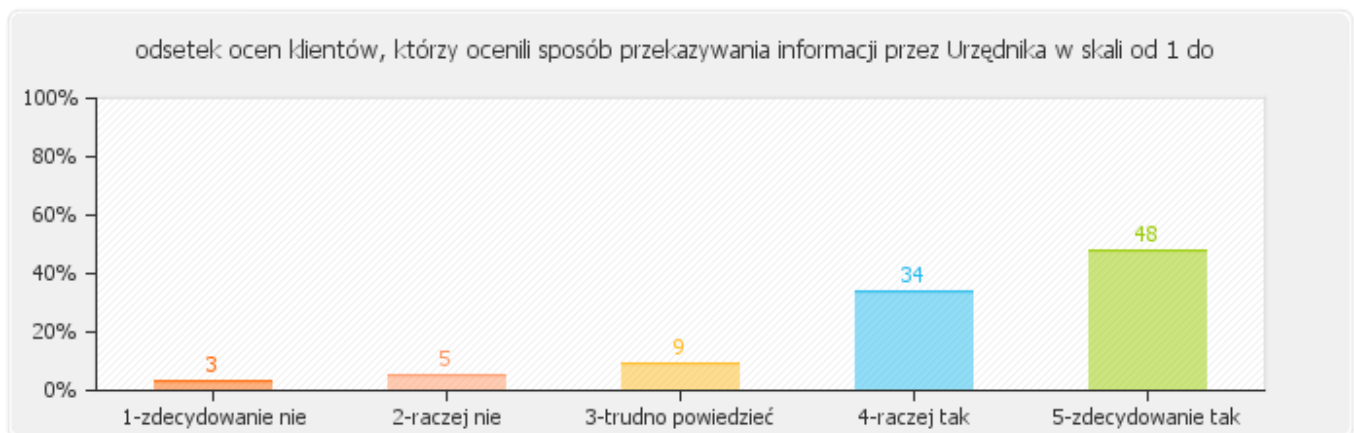
### 4.1. Urzędnicy posiadali wiedzę i umiejętności



### 4.2. Urzędnicy udzielali mi rzetelnych i jednoznacznych informacji



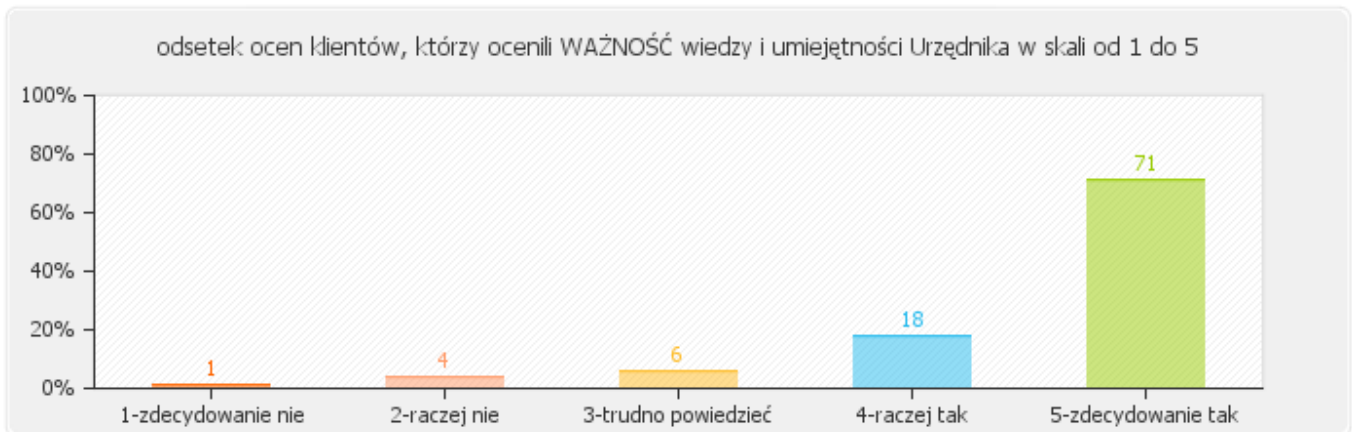
### 4.3. Urzędnicy wyrażali się w sposób dla mnie zrozumiały



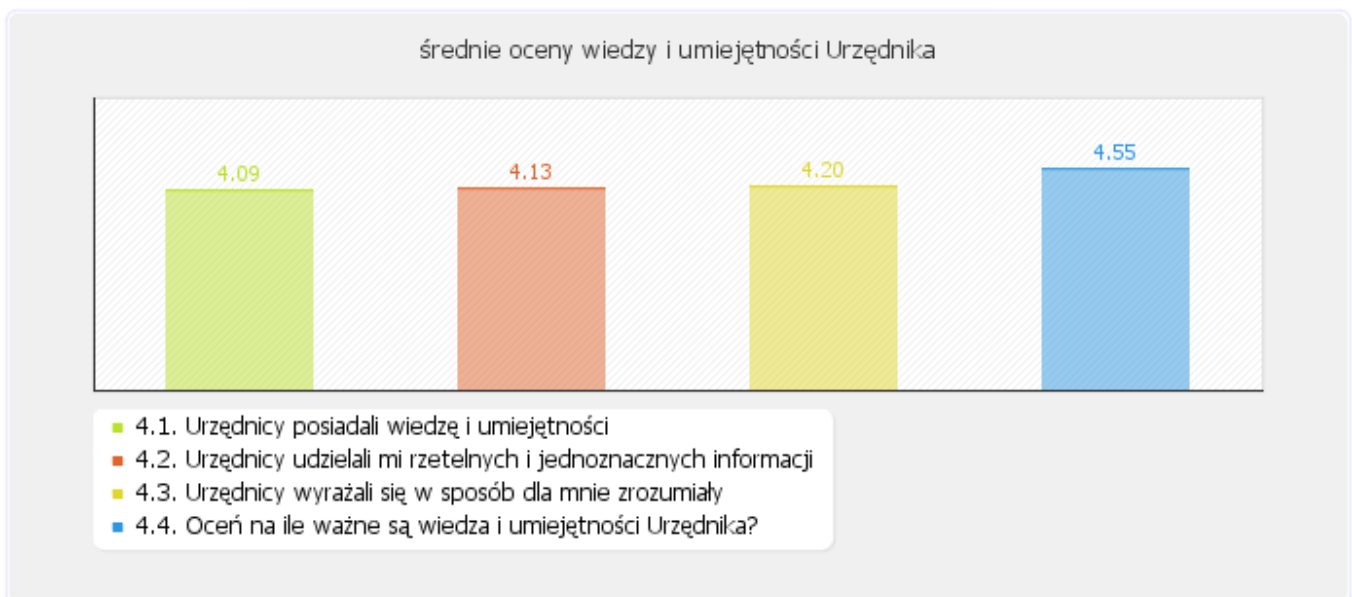


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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



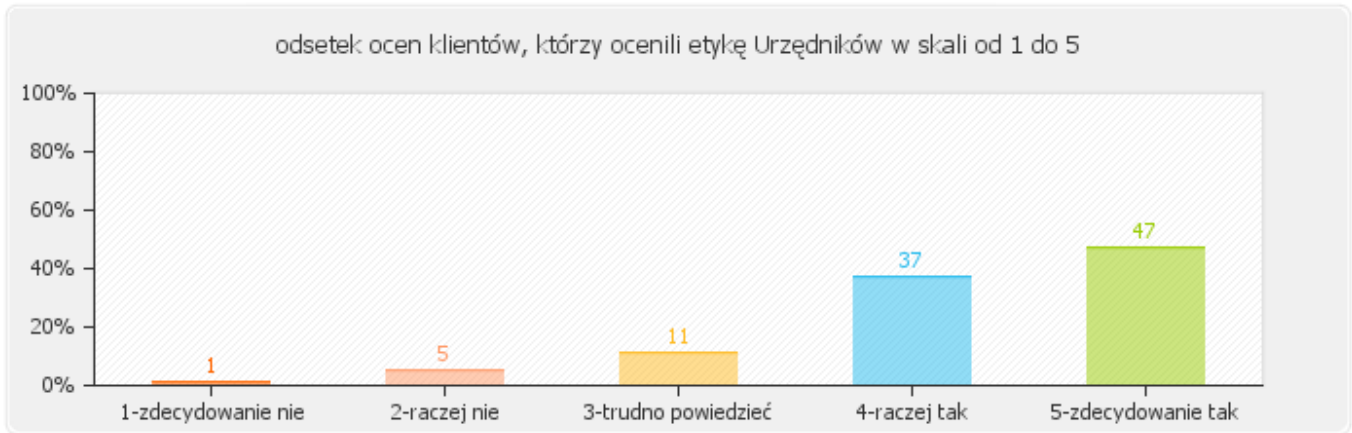
#### 4.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Wiedza i umiejętności Urzędnika



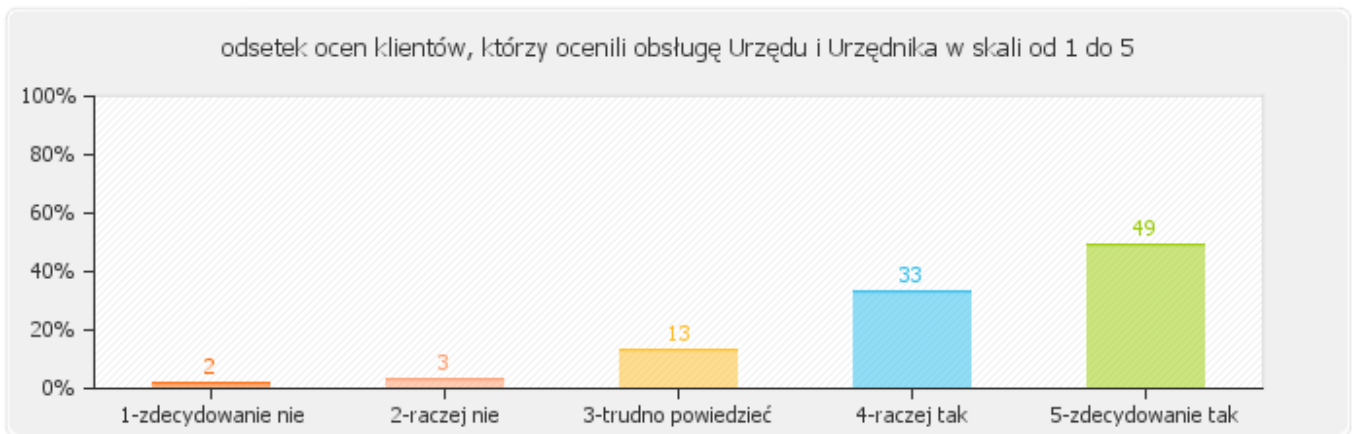


## 5. Etyka Urzędnika

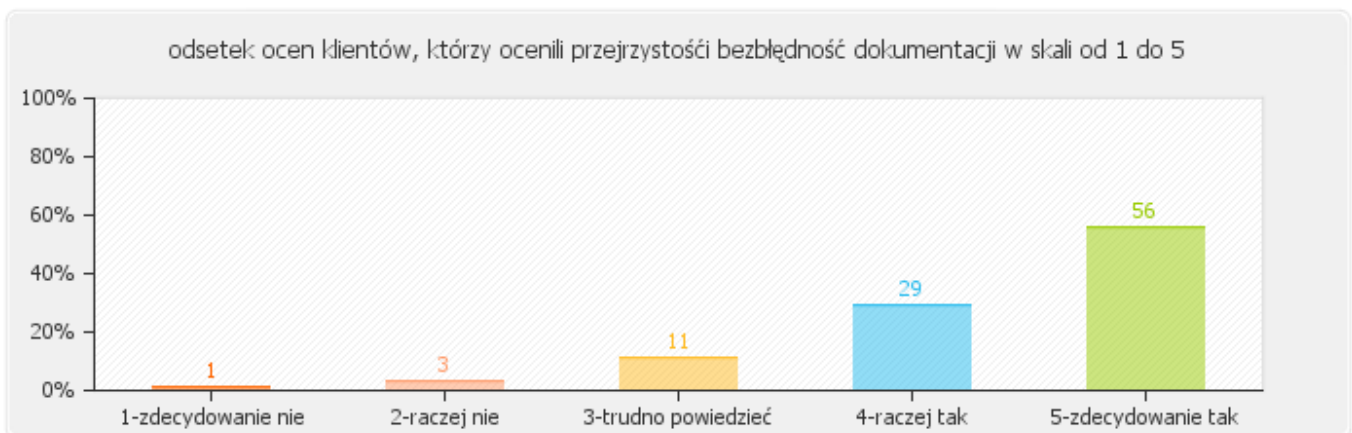
### 5.1. Urzędnicy postępowali etycznie w kontaktach ze mną



### 5.2. Obsługa Urzędu i Urzędników budziła moje zaufanie



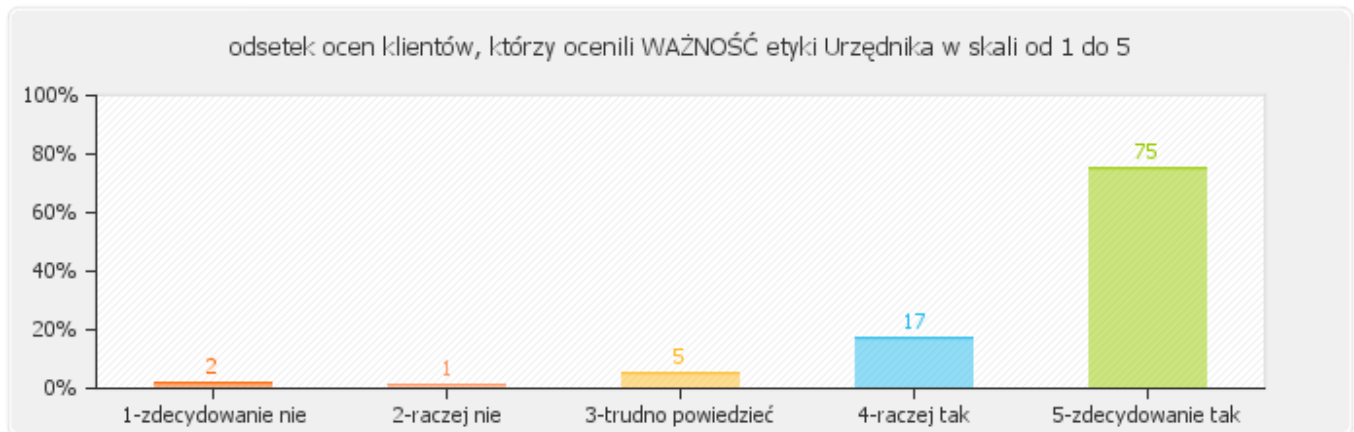
### 5.3. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta i nie zawiera błędów





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

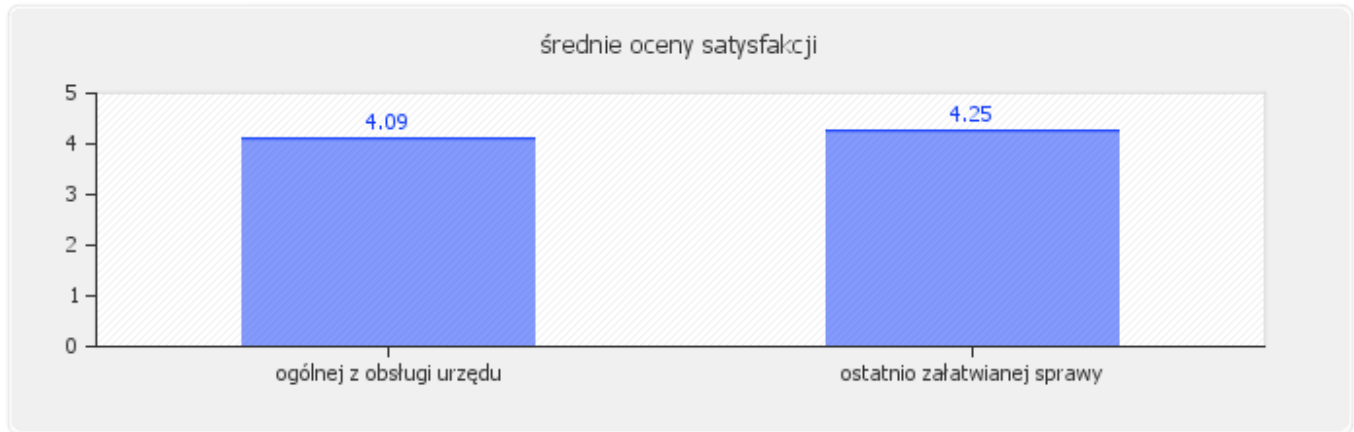




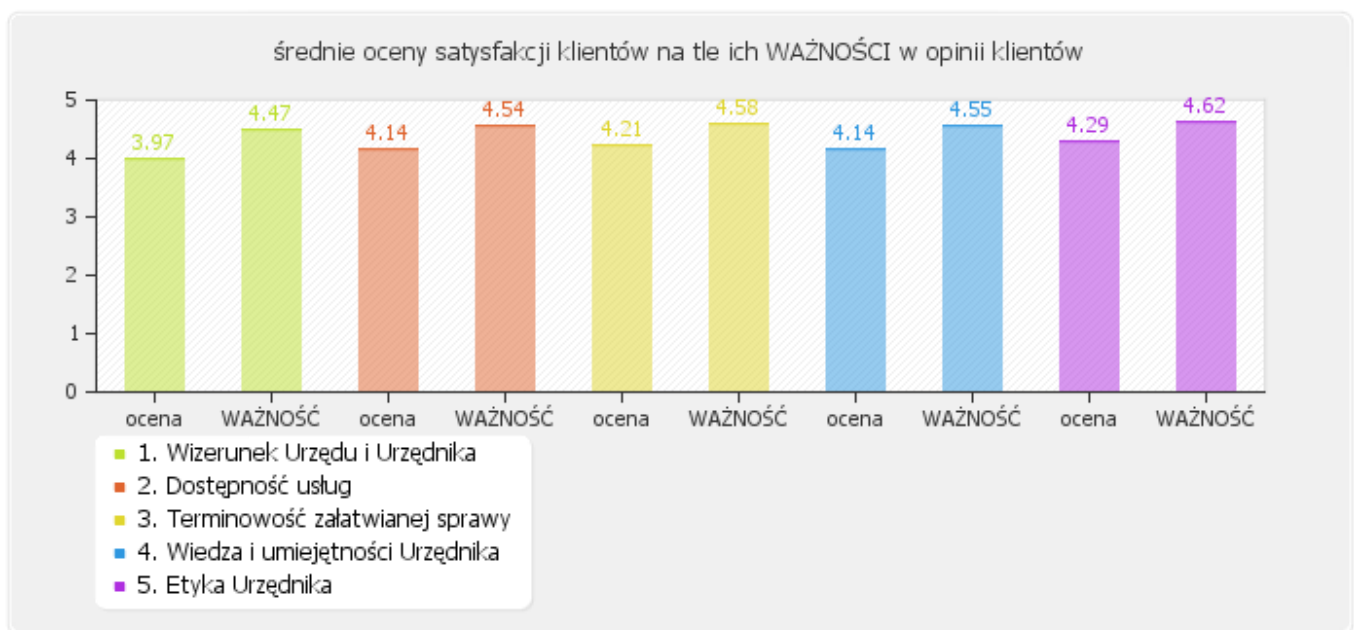
## Część II - KOMPLEKSOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE

### 6. Średnie oceny uzyskane w badaniu satysfakcji klientów

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



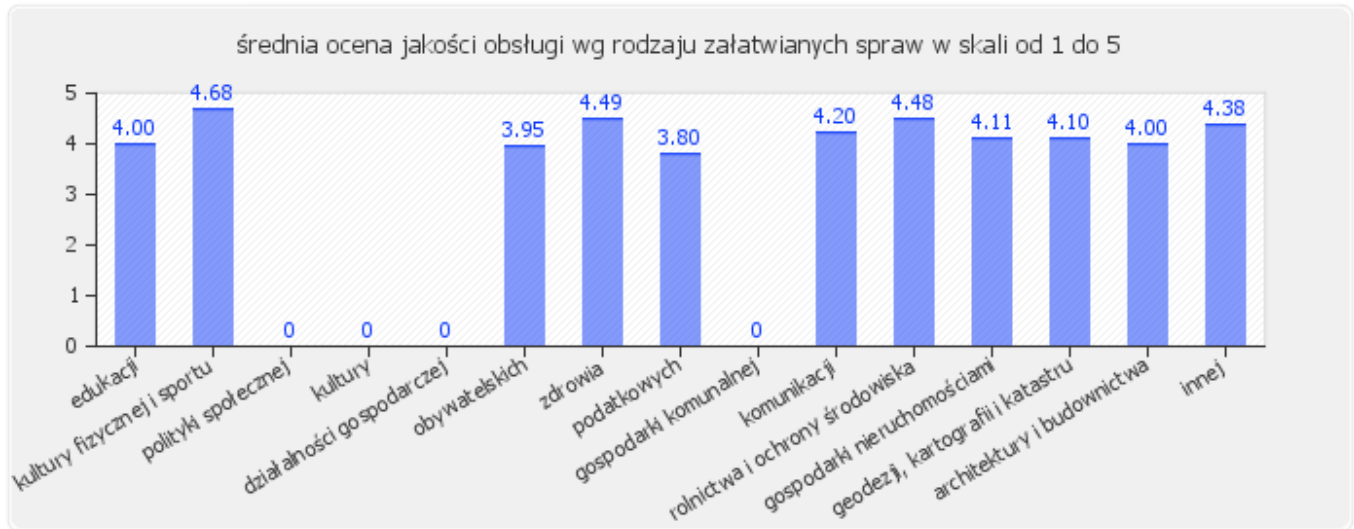
#### 6.2. Średnie oceny satysfakcji klientów według rodzajów załatwianych spraw





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

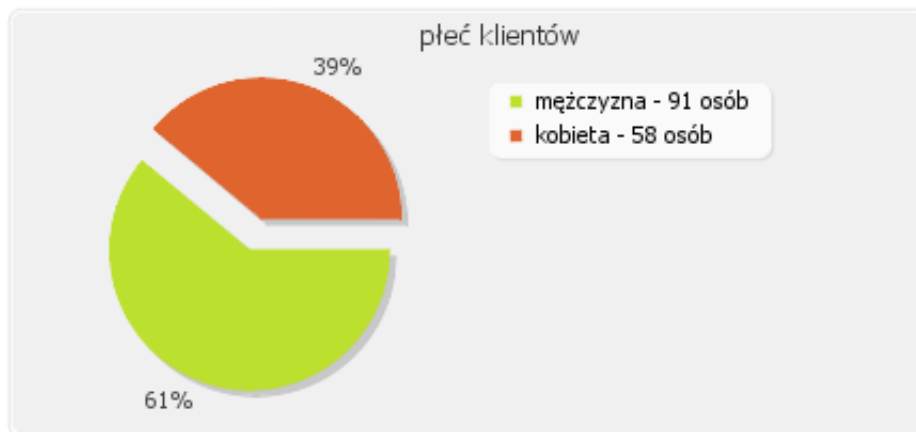




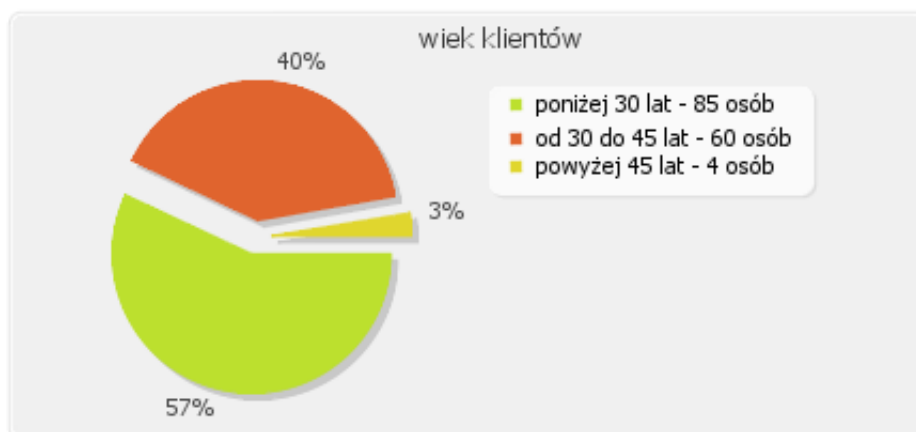
### Część III - METRYKA KLIENTA

#### 7. Informacje o klientach wypełniających ankietę

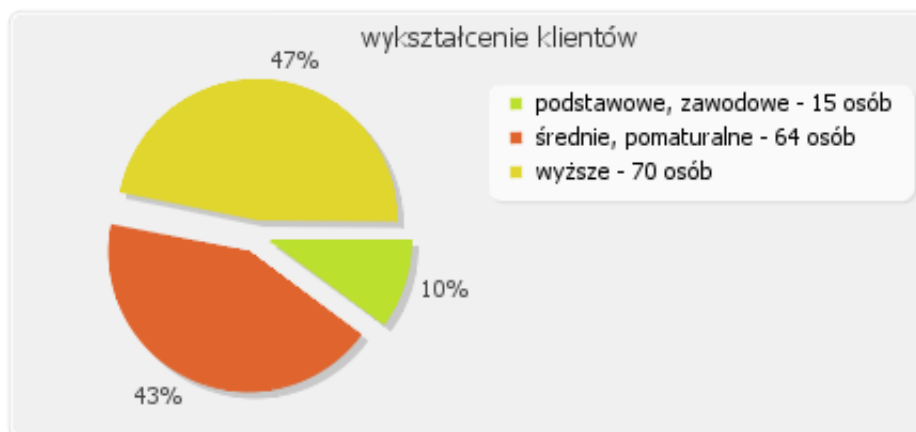
##### 7.1. Płeć klientów



##### 7.2. Wiek klientów

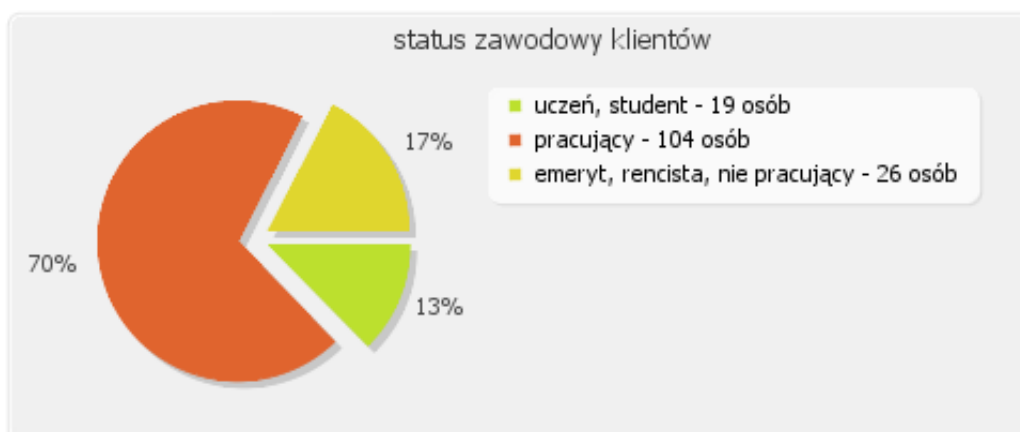


##### 7.3. Wykształcenie klientów

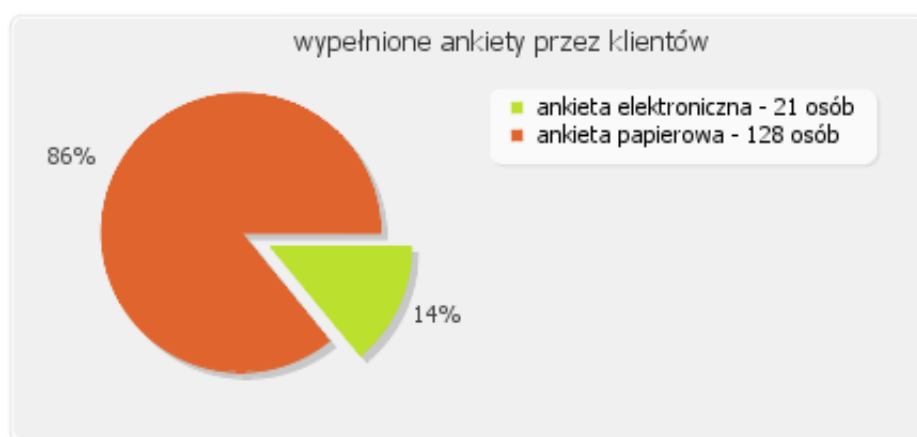




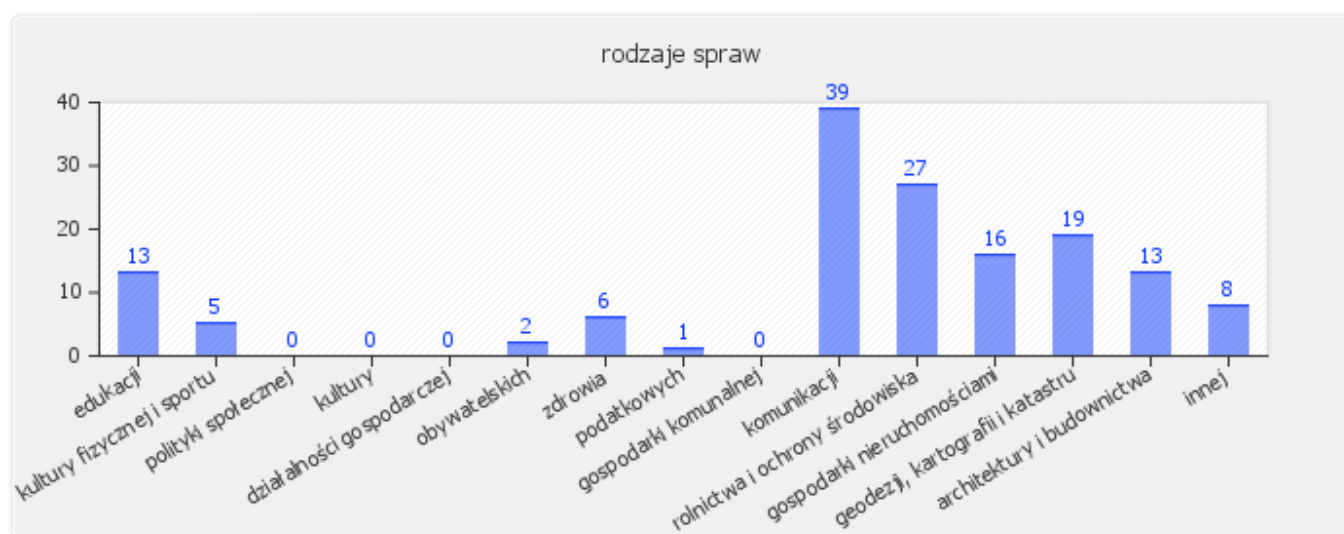
#### 7.4. Status zawodowy klientów



#### 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 drugiego badania satysfakcji Klientów Starostwa Powiatowego w Czarnkowie przeprowadzonego w okresie 5 miesięcy (tj. od 01.01.2013r do 31.05.2013r) w odniesieniu do wszystkich załatwianych spraw w urzędzie.**

1.

Na podstawie analizy wykresów w Części III - METRYKA KLIENTA można stwierdzić, iż zebrane opinie od 149 Klientów pochodzą z analizy 2 rodzajów ankiet: *ankiety papierowej* - wykładanej w urzędzie (128 sztuk) oraz *elektronicznej* - umieszczonej na stronie oficjalnej urzędu w postaci baneru przekierowującego na stronę ankiety elektronicznej (21 sztuk). Statystyka wypełnionych ankiet świadczy, iż podobnie jak w badaniu pierwszym najczęstszą drogą wyrażania opinii przez Klientów była ankieta papierowa (86 %) a w mniejszym stopniu ankieta elektroniczna (14 %).

W badaniu wzięła udział znacznie większa populacja mężczyzn (61 %) niż kobiet (39 %). Zdecydowaną większość wypowiadających się osób stanowiły: osoby pracujące (70 %), następnie: emeryci, renciści i osoby nie pracujące (17 %) oraz: nieliczna grupa uczniów i studentów (13 %).

Największy odsetek wypowiadających się Klientów stanowiły osoby wykształcone, tj. z wykształceniem średnim (43 %) oraz wyższym (47 %), natomiast osoby z wykształceniem podstawowym lub zawodowym to jedynie (10 %) respondentów.

Klienci oceniali jakość obsługi przez pryzmat ostatnio załatwianej sprawy w urzędzie. Okazuje się że najwięcej ocen dotyczyło spraw: *komunikacji* (39 sztuki), w dalszej kolejności: *rolnictwa i ochrony środowiska* (27 sztuk), *geodezji/kartografii i katastru* (19 sztuk), *edukacji* (13 sztuk) oraz *architektury i budownictwa* (13 sztuk) oraz gospodarki nieruchomościami (16 sztuk), natomiast pozostałe sprawy stanowiły nie więcej niż 6 wypełnionych ankiet. Powyższa statystyka w pełni odzwierciedla strukturę załatwianych przez Klientów spraw w ocenianym urzędzie.

**REKOMENDACJE: Nadal nie zadowala udział ankiet elektronicznych w stosunku do papierowych. Należałoby zadbać o większą promocję elektronicznej formy udziału w badaniu satysfakcji klientów poprzez rozmieszczenie roll-up/potykaaczy w samym Urzędzie z wyeksponowanym adresem ankiety internetowej.**

2.

Na podstawie przedstawionych wykresów i analizy wyników Części II - KOMPLESOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE można stwierdzić, że średnia ocena ostatnio załatwianej sprawy (stanowiąca średnią wszystkich pięciu ocenianych obszarów jakości) była na poziomie dobrym (4,25) w skali od 1 do 5.



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=0,5 (4,47-3,97)*
2. *Dostępność usług; RÓŻNICA=0,4 (4,54-4,14)*
3. *Terminowość załatwianej sprawy; RÓŻNICA=0,37 (4,58-4,21)*
4. *Wiedza i umiejętności Urzędnika; RÓŻNICA=0,41(4,55-4,14)*
5. *Etyka Urzędnika; RÓŻNICA=0,13 (4,62-4,29)*

Analizując ocenę jakości obsługi w poszczególnych rodzajach spraw na tle średniej uzyskanej przez wszystkie sprawy (4,25) można wykazać sprawy najstabilniej ocenione:

- *Podatkowych (3,80)*
- *Obywatelskich (3,95)*
- *Architektury i budownictwa (4,00)*
- *Edukacji (4,00)*
- *Geodezji, kartografii i katastru (4,10)*
- *Gospodarki nieruchomościami (4,11)*
- *Komunikacji (4,20)*

**REKOMENDACJE: Należałoby zadbać o poprawę jakości w obsłudze Klienta dla w/w spraw oraz zapewnić cykliczność badań na większej liczbie klientów.**

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

- *Wizerunek Urzędu i Urzędnika;*
- *Dostępność usług;*
- *Wiedza i umiejętności Urzędnika;*

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 (3,97) klienci nadal najstabilniej ocenili następujące kwestie: *Poczekalnia, toalety są czyste i zadbane (3,68)*.



W obszarze 2: *Dostępność usług* najniżej i poniżej średniej (4,14) klienci ponownie najłagodniej ocenili następujące kwestie: *Strona internetowa jest przejrzysta* (4,11) oraz *Druki, wnioski, formularze są zrozumiałe i dostępne* (4,11).

W obszarze 3: *Terminowość załatwianej sprawy* najniżej i poniżej średniej (4,21) klienci podobnie jak w poprzednim badaniu ocenili następujące kwestie: *Sprawność obsługi nie budzi moich zastrzeżeń* (4,15).

W obszarze 4: *Wiedza i umiejętności Urzędnika* najniżej i poniżej średniej (4,14) klienci ocenili kwestie: *Urzędnicy posiadali wiedzę i umiejętności* (4,09) oraz *Urzędnicy udzielali mi rzetelnych i jednoznacznych informacji* (4,13).

W obszarze 5: *Etyka Urzędnika* najniżej i poniżej średniej (4,29) klienci analogicznie wskazali następujące kwestie: *Obsługa Urzędu i Urzędników budziła moje zaufanie* (4,24) oraz *Urzędnicy postępowali etycznie wobec mnie* (3,46).

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

- ***Poczekalnia, toalety są czyste i zadbane***
- ***Strona internetowa jest przejrzysta***
- ***Druki, wnioski, formularze są zrozumiałe i dostępne***
- ***Sprawność obsługi nie budzi moich zastrzeżeń***
- ***Urzędnicy udzielili mi rzetelnych i jednoznacznych informacji***
- ***Urzędnicy posiadali wiedzę i umiejętności***
- ***Obsługa Urzędu i Urzędników budziła moje zaufanie***
- ***Urzędnicy postępowali etycznie wobec mnie***

W świetle przeprowadzonych badań satysfakcji klienta w okresie (tj. od 01.01.2013r do 31.05.2013r) rekomenduje kontynuację procesów naprawczych w zakresie poprawy infrastruktury urzędu (czystości poczekalni, toalet) oraz zwiększenia czytelności druków, wniosków, formularzy jak i przejrzystości strony internetowej). Równocześnie rekomenduje się dalsze uczestnictwo pracowników Urzędu w szkoleniach specjalistycznych i ogólnych.

#### **PODSUMOWANIE W ZAKRESIE DWÓCH POMIARÓW:**

W trakcie przeprowadzonych badań satysfakcji klienta, tj. pierwszy pomiar w okresie od 01.07.2012r do 15.12.2012r na próbie 176 klientów oraz drugi pomiar w okresie od 01.01.2013r do 31.05.2013r na próbie 149 klientów można zaobserwować ponad 20% wzrost satysfakcji klienta z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w



**Czarnkowie, tj. znacznie wzrosła ocena satysfakcji z oceny ostatnio załatwianej sprawy - pierwszy pomiar: 3,47, drugi pomiar: 4,25. Wzrost o 22,48 %. Stwierdzić należy, że w wyniku wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klienta z jakości usług publicznych w Starostwie Powiatowym w Czarnkowie nastąpiła poprawa wskaźnika satysfakcji klienta z jakości usług publicznych w 2013r. w stosunku do 2012r. o co najmniej 20%!**

**Pomimo osiągnięcia znacznej poprawy wskaźnika na przełomie lat 2012/2013 - konieczne jest prowadzenie cyklicznych badań i pomiarów umożliwiających dalszy monitoring satysfakcji klienta co zapewni wysoki poziom świadczonych usług przez Urząd.**