



Badanie satysfakcji klientów Urzędu

w ramach projektu:

„Skuteczne, przejrzyste i efektywne urzędy administracji samorządowej”

Urząd Miejski w Świeciu

Raport nr 1:

Ocena syntetyczna: Urząd - wszystkie sprawy





Spis wykresów

Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

1. Wizerunek Urzędu	3
1.1. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane	3
1.2. Oznakowanie Urzędu jest czytelne	3
1.3. Druki i formularze są dostępne i czytelne	3
1.4. Oceń na ile ważny jest dla Ciebie wizerunek Urzędu?	4
1.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Wizerunek Urzędu	4
2. Indywidualne podejście do Klienta	5
2.1. W Urzędzie jestem indywidualnie traktowany	5
2.2. Urząd jest otwarty w dogodnych dla mnie godzinach	5
2.3. Strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwianiu spraw	5
2.4. Oceń na ile ważne jest dla Ciebie indywidualne podejście do Klienta?	6
2.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Indywidualne podejście do Klienta	6
3. Terminowość załatwianej sprawy	7
3.1. Urzędnicy dokładali wszelkich starań, aby załatwić sprawę szybko	7
3.2. Urzędnicy informowali mnie o terminie realizacji usługi	7
3.3. Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń	7
3.4. Oceń na ile ważna jest terminowość załatwianej sprawy?	8
3.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Terminowość załatwianej sprawy	8
4. Kompetencje Urzędników	9
4.1. Urzędnicy posiadają niezbędną wiedzę merytoryczną	9
4.2. Urzędnicy posiadają odpowiednie umiejętności praktyczne	9
4.3. Urzędnicy wyrażali się w sposób dla mnie zrozumiały	9
4.4. Oceń na ile ważne są dla Ciebie kompetencje Urzędników?	10
4.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Kompetencje Urzędników	10
5. Rzetelność obsługi	11
5.1. Urzędnicy świadczyli usługę z dużą starannością	11
5.2. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta	11
5.3. Załatwienie mojej sprawy jest zgodne z przepisami	11
5.4. Oceń na ile ważna jest dla Ciebie rzetelność obsługi?	12
5.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Rzetelność obsługi	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

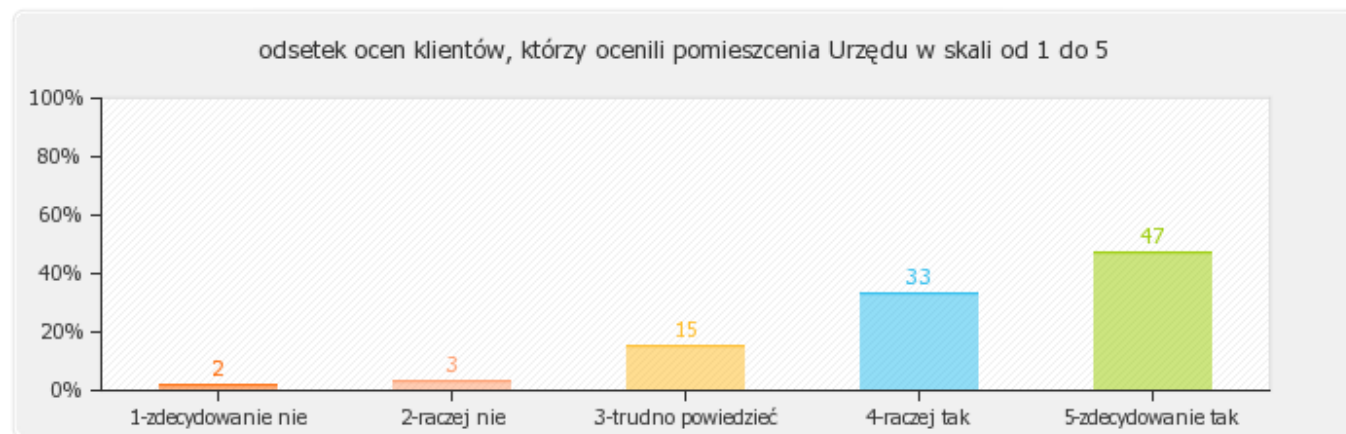
Część IV - REKOMENDACJE I WNIOSKI



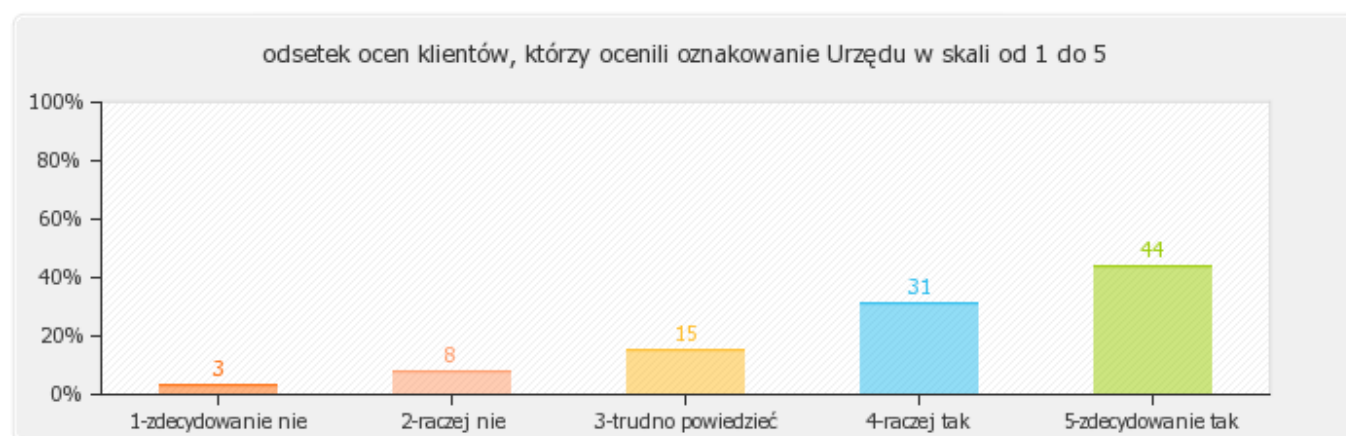
Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

1. Wizerunek Urzędu

1.1. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane



1.2. Oznakowanie Urzędu jest czytelne



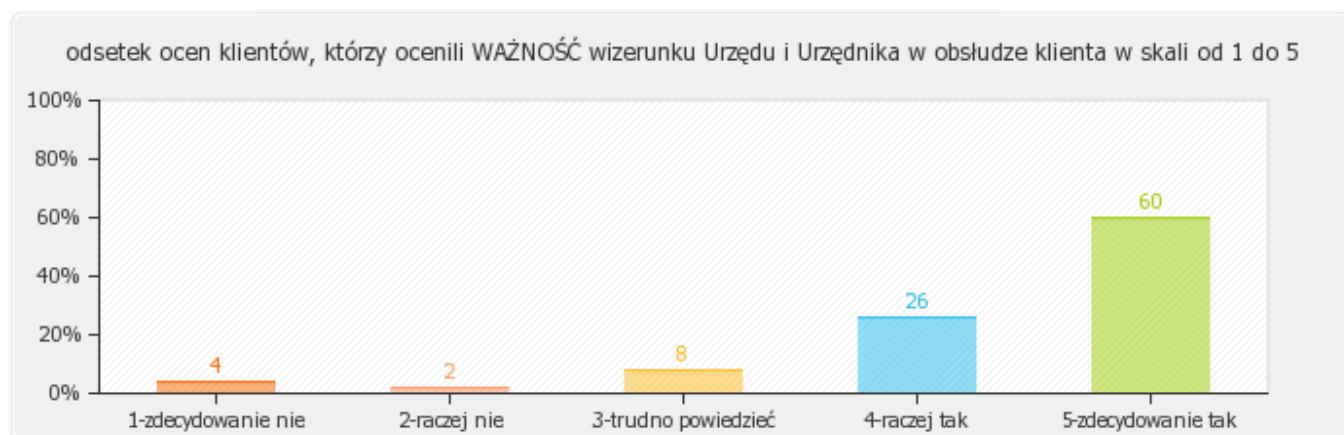
1.3. Druki i formularze są dostępne i czytelne



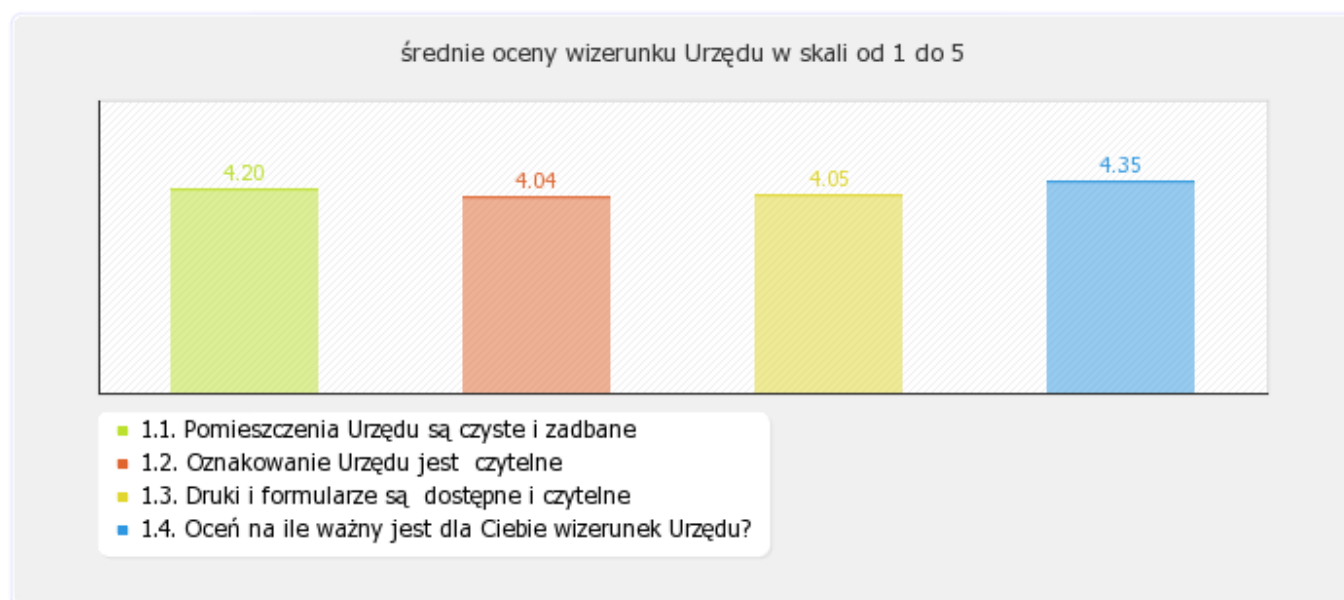


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

1.4. Oceń na ile ważny jest dla Ciebie wizerunek Urzędu?

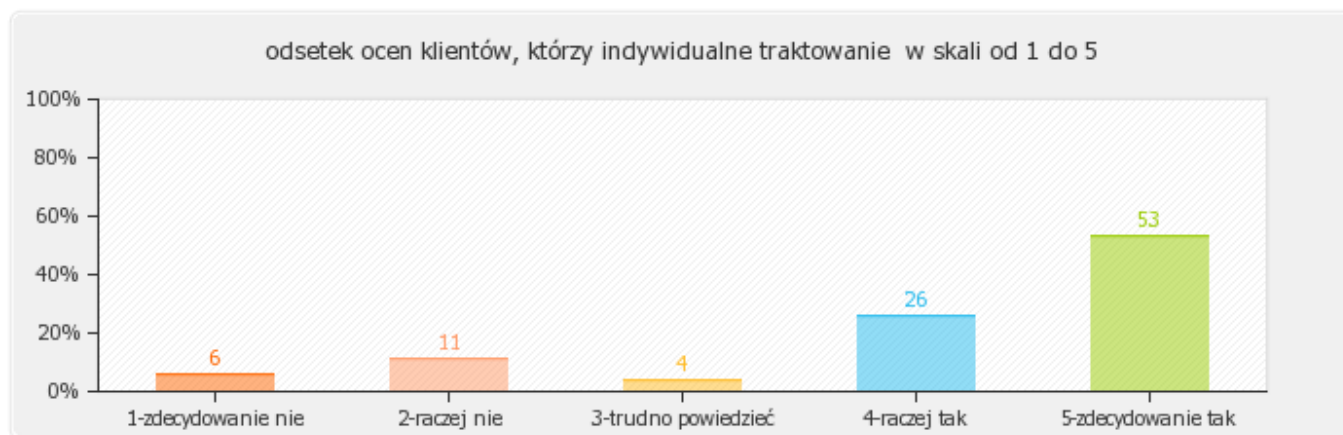


1.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Wizerunek Urzędu

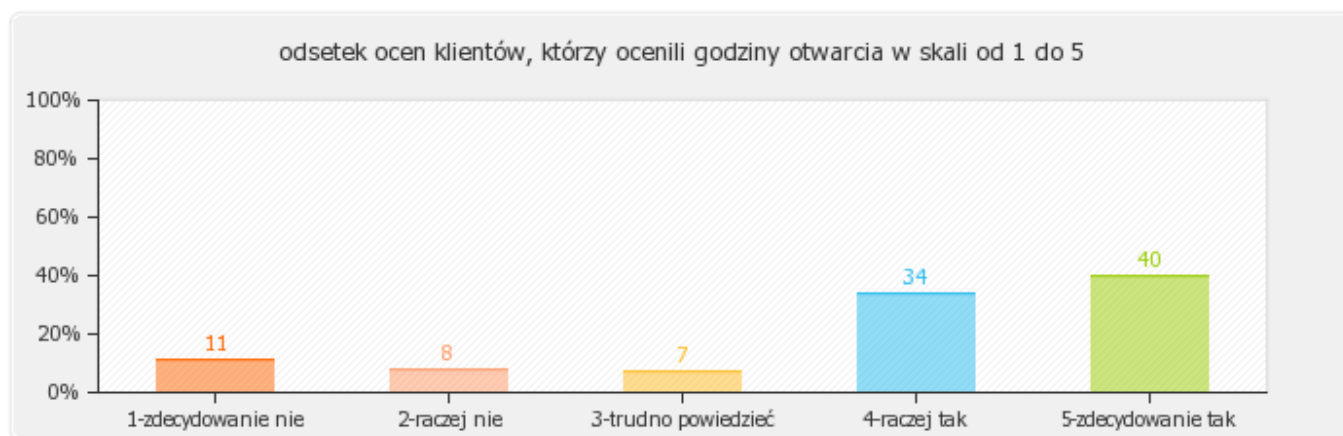


2. Indywidualne podejście do Klienta

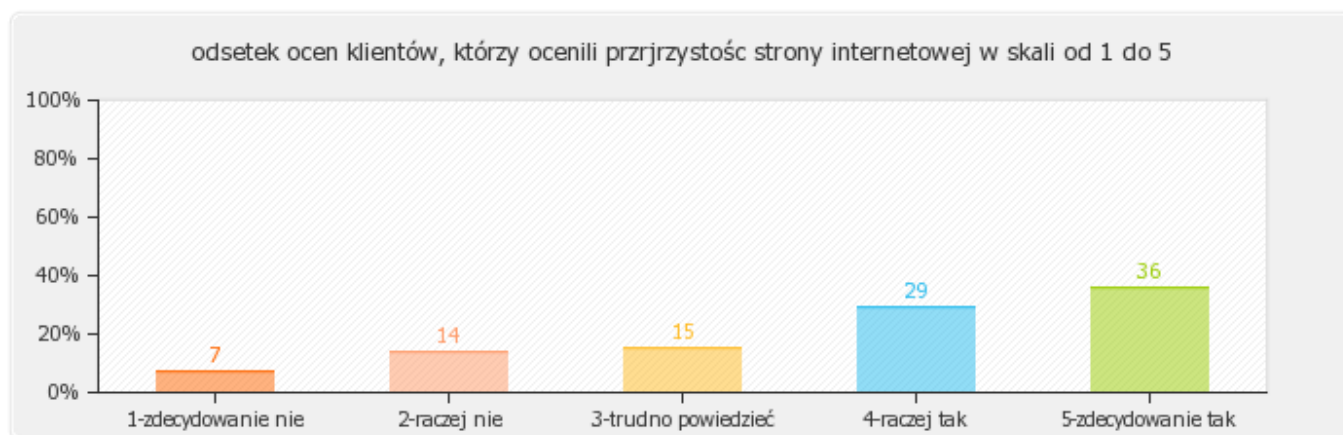
2.1. W Urzędzie jestem indywidualnie traktowany



2.2. Urząd jest otwarty w dogodnych dla mnie godzinach



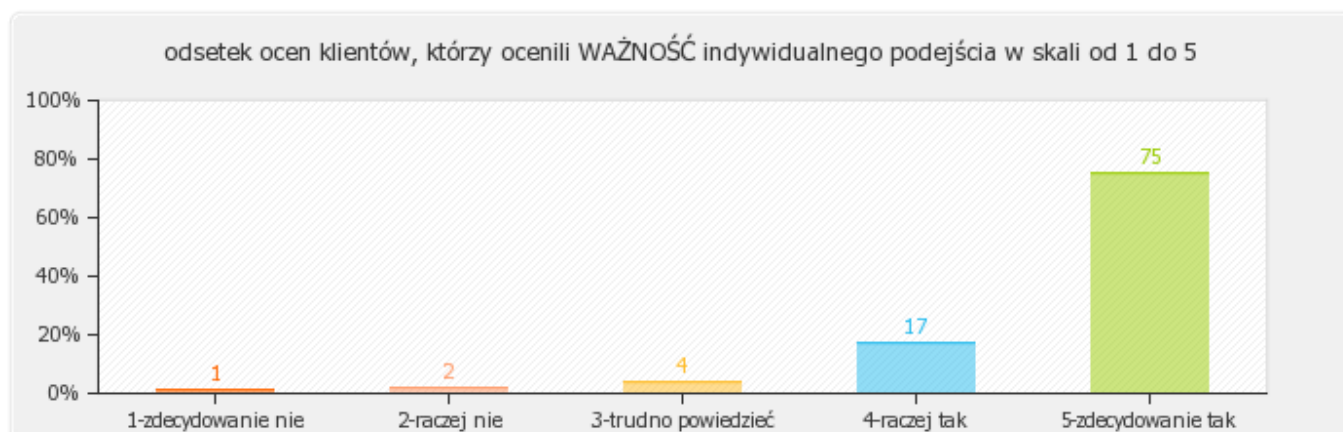
2.3. Strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwianiu spraw



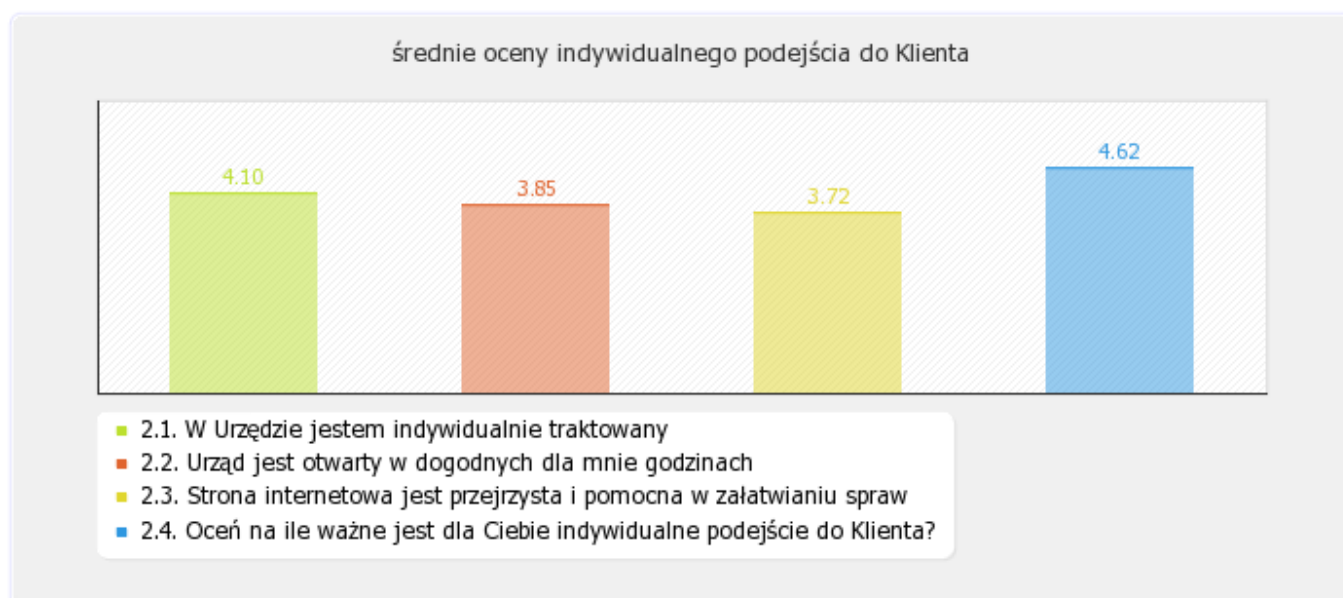


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.4. Oceń na ile ważne jest dla Ciebie indywidualne podejście do Klienta?



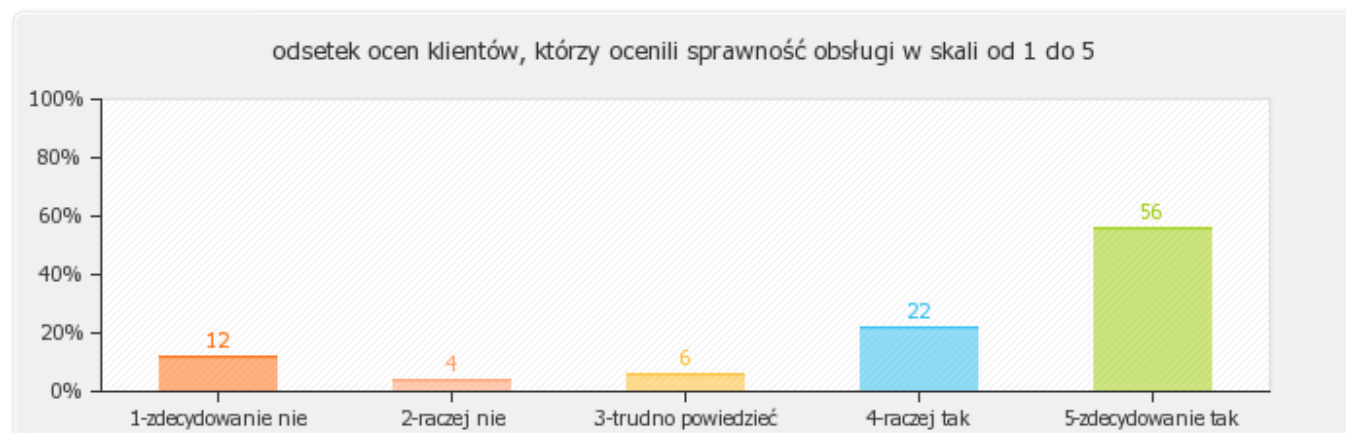
2.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Indywidualne podejście do Klienta



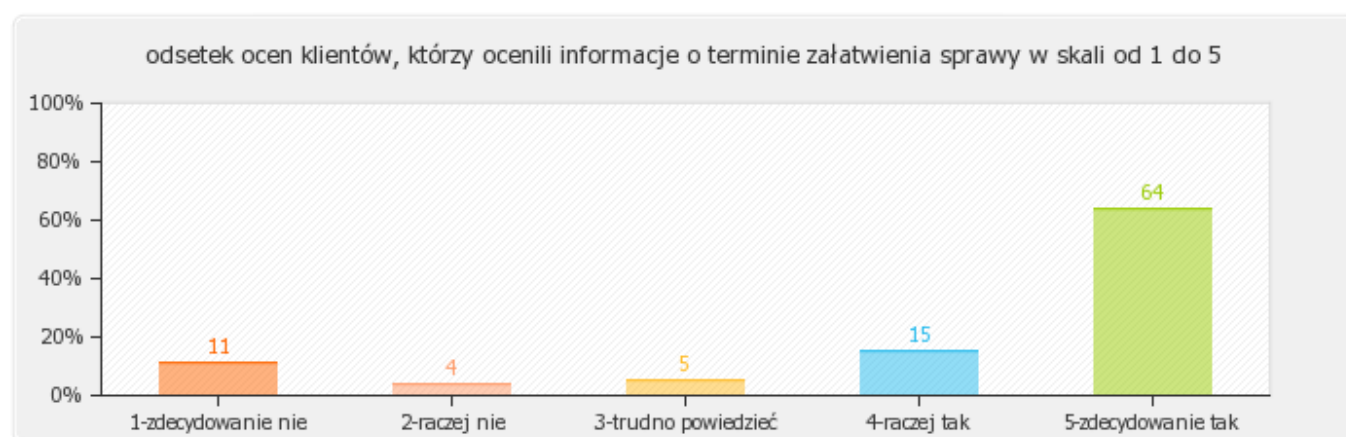


3. Terminowość załatwianej sprawy

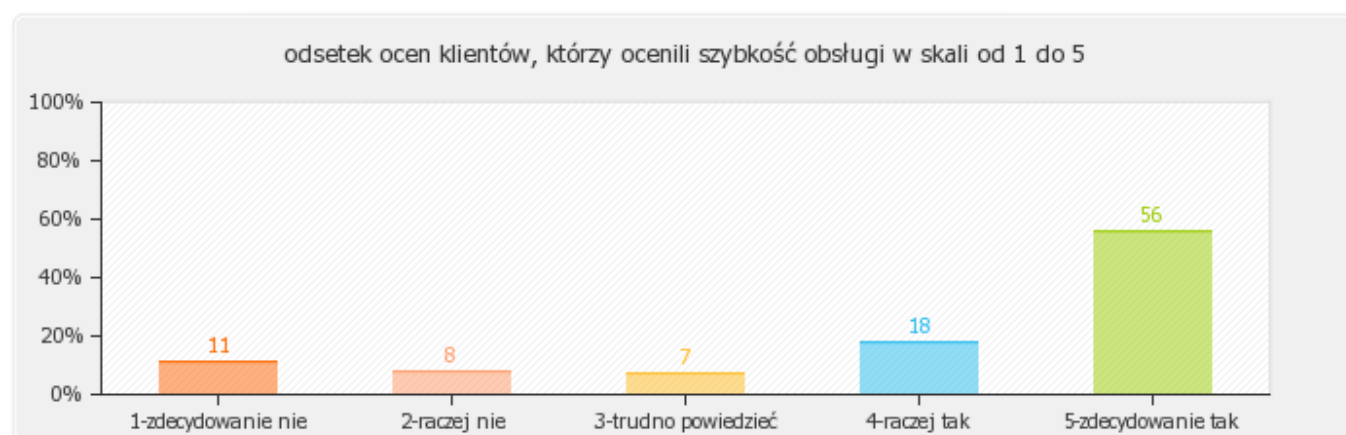
3.1. Urzędnicy dokładali wszelkich starań, aby załatwić sprawę szybko



3.2. Urzędnicy informowali mnie o terminie realizacji usługi



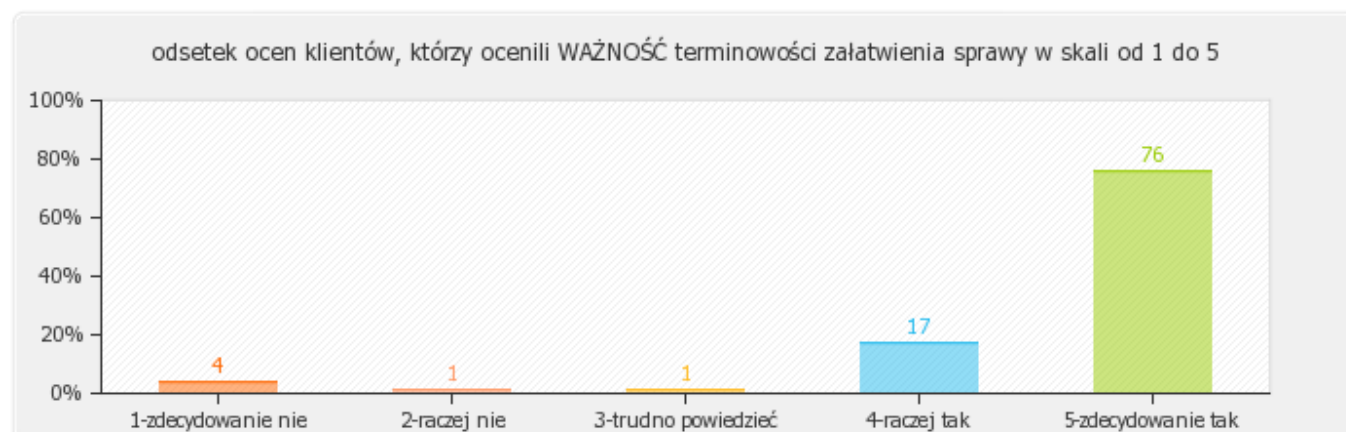
3.3. Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń



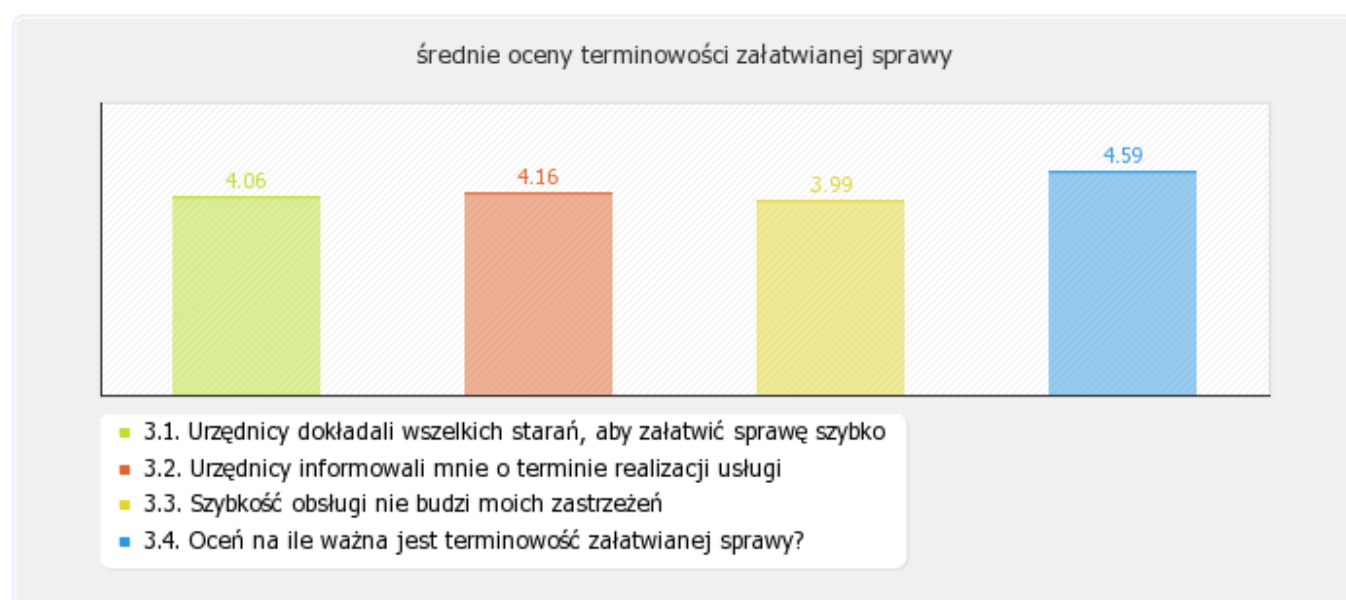


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3.4. Oceń na ile ważna jest terminowość załatwianej sprawy?



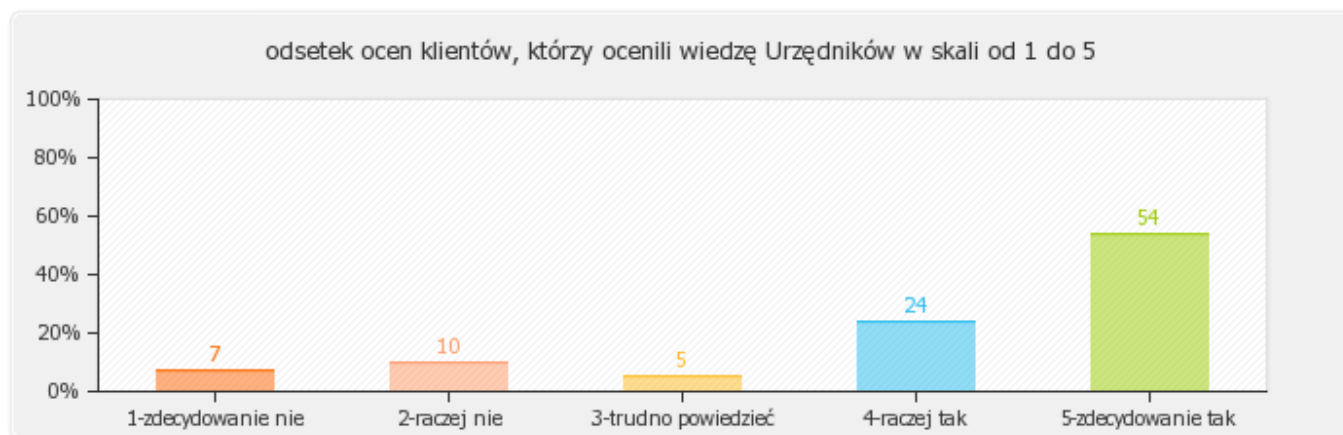
3.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Terminowość załatwianej sprawy



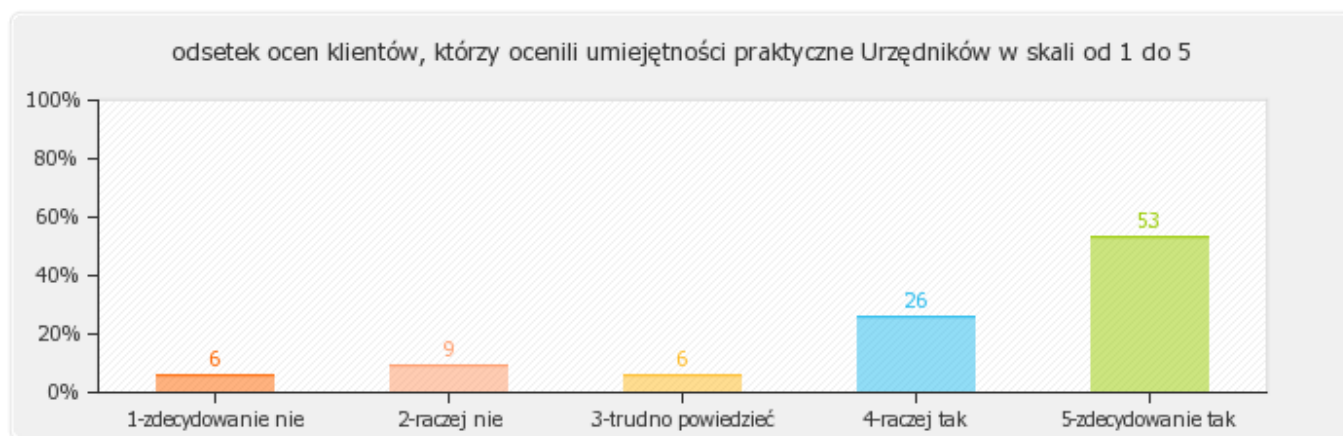


4. Kompetencje Urzędników

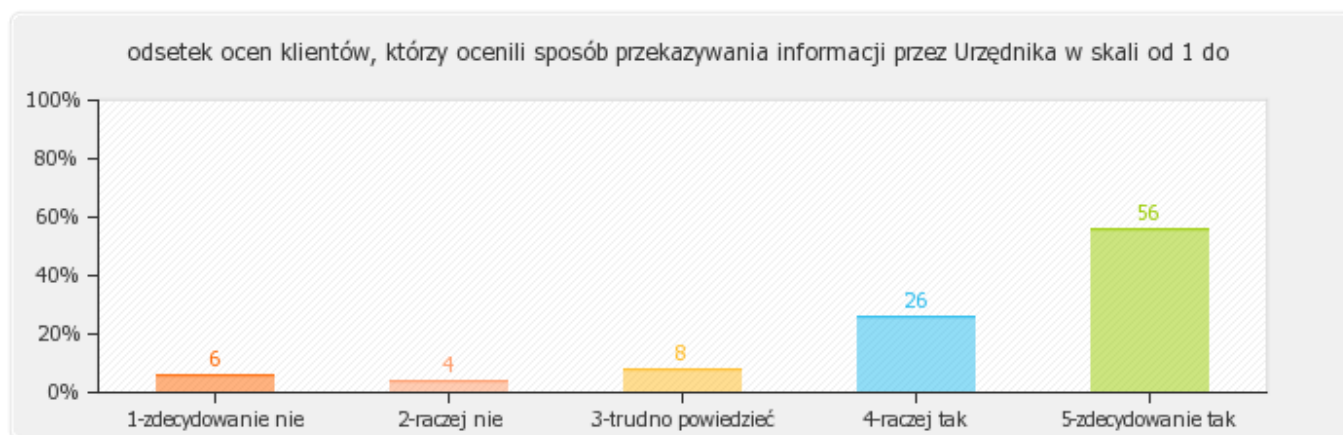
4.1. Urzędnicy posiadają niezbędną wiedzę merytoryczną



4.2. Urzędnicy posiadają odpowiednie umiejętności praktyczne



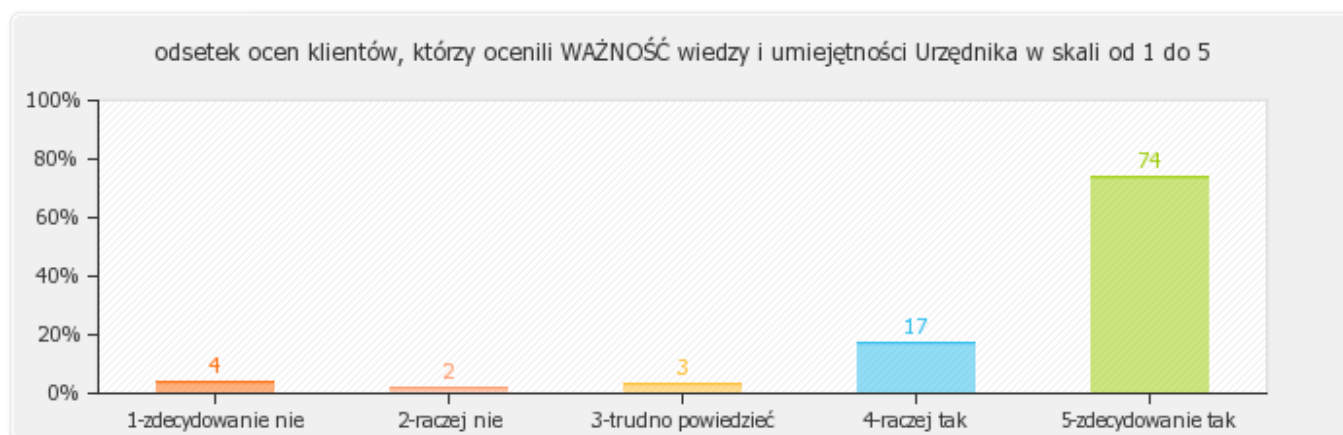
4.3. Urzędnicy wyrażali się w sposób dla mnie zrozumiały



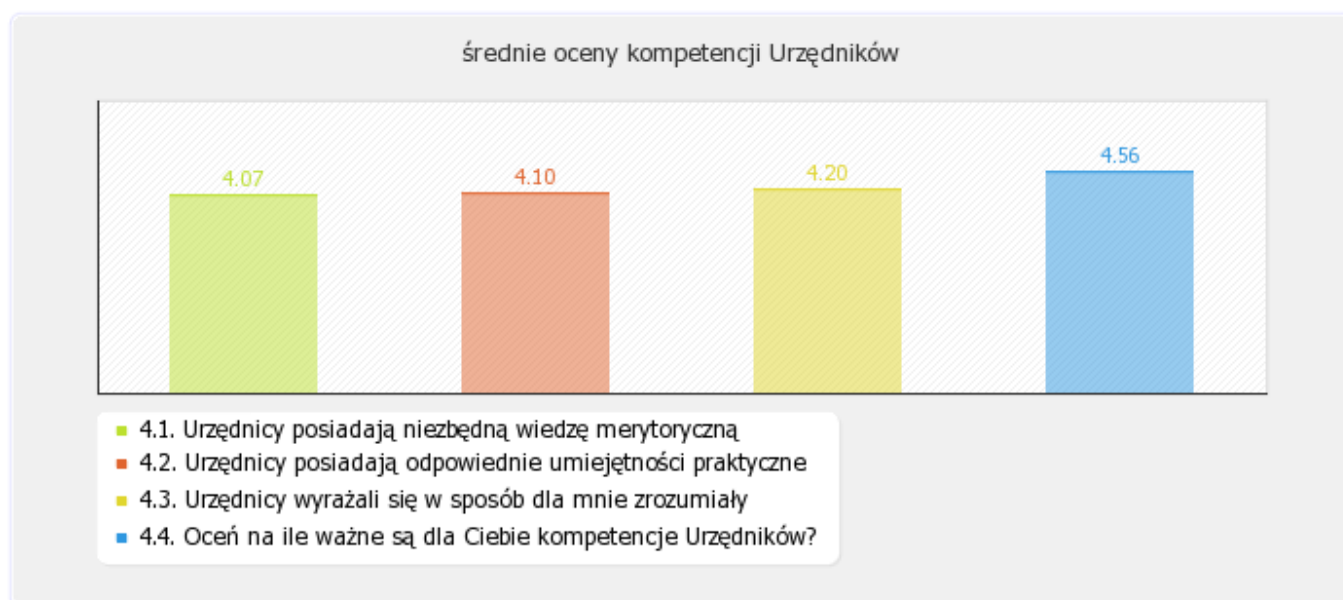


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4.4. Oceń na ile ważne są dla Ciebie kompetencje Urzędników?

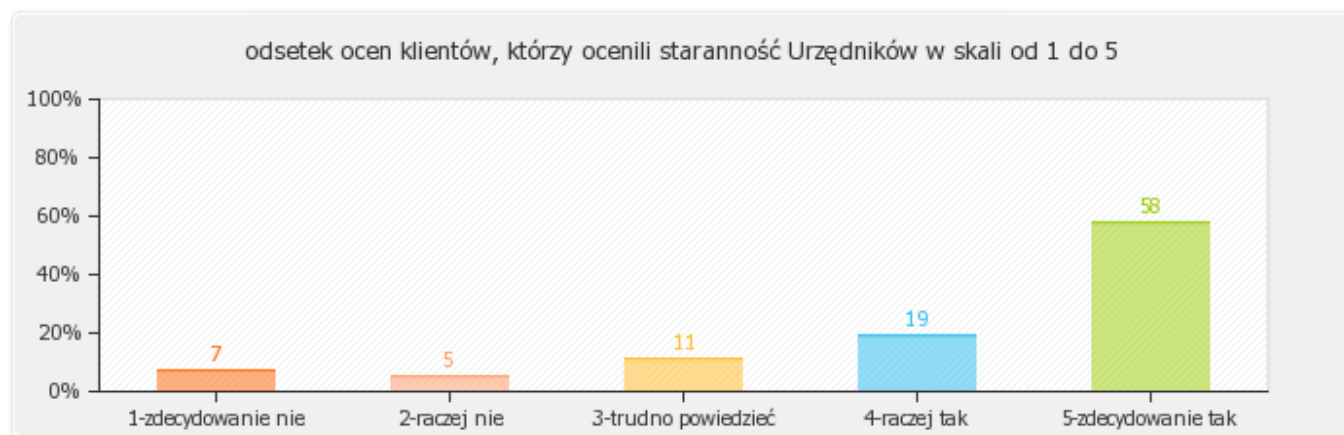


4.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Kompetencje Urzędników

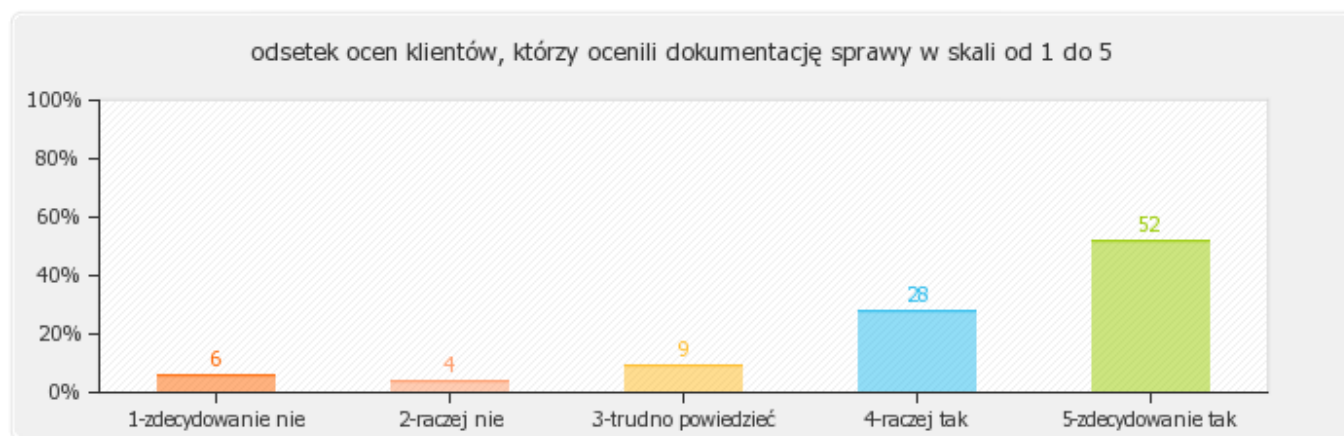


5. Rzetelność obsługi

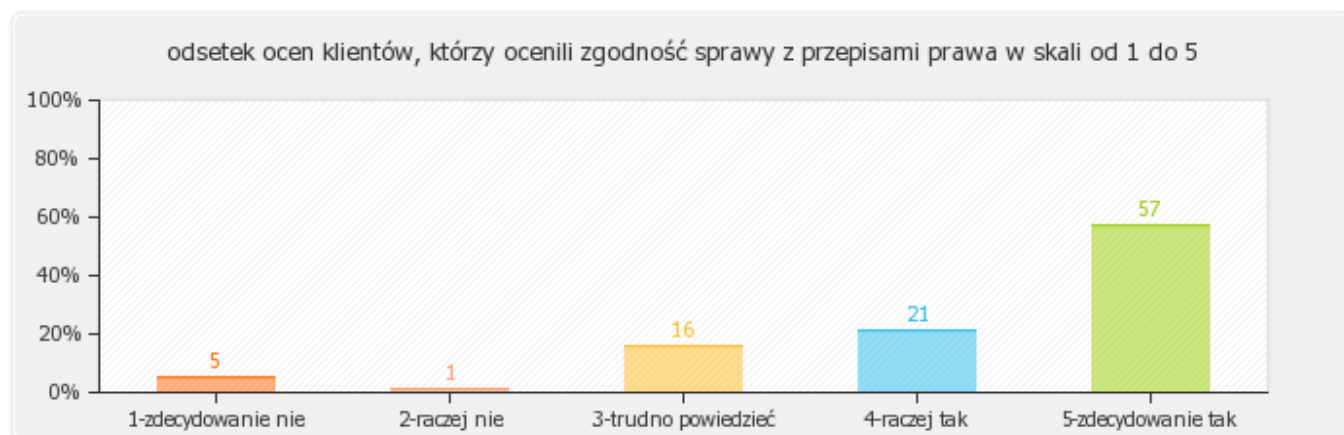
5.1. Urzędnicy świadczyli usługę z dużą starannością



5.2. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta



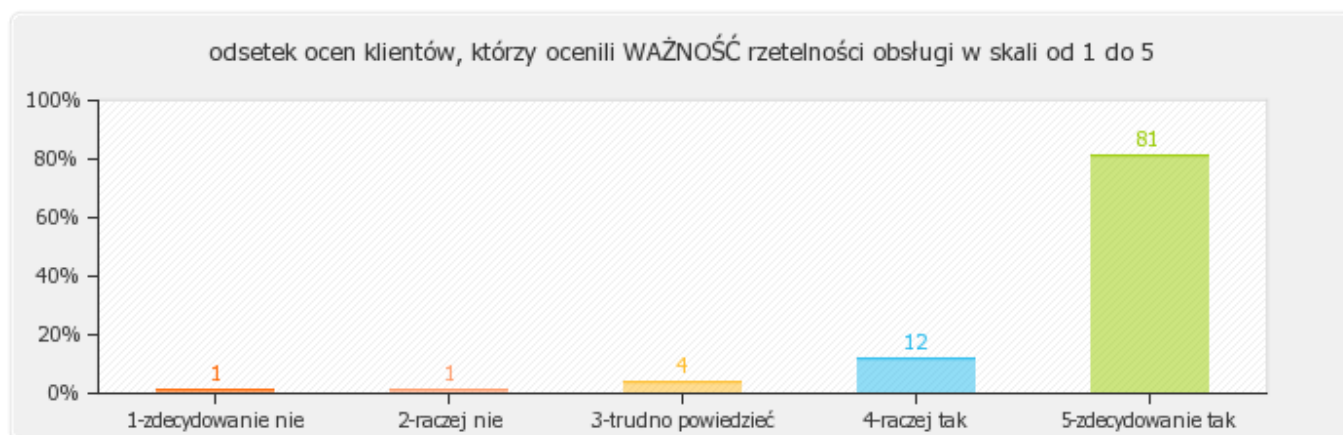
5.3. Załatwienie mojej sprawy jest zgodne z przepisami



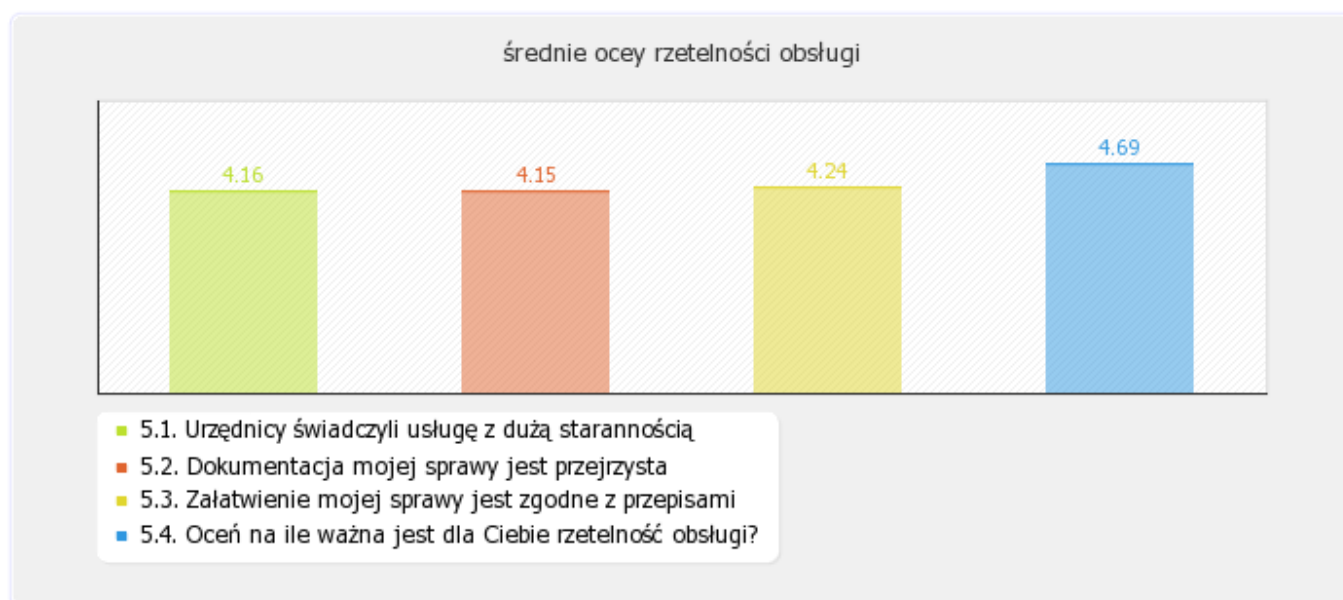


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5.4. Oceń na ile ważna jest dla Ciebie rzetelność obsługi?



5.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Rzetelność obsługi

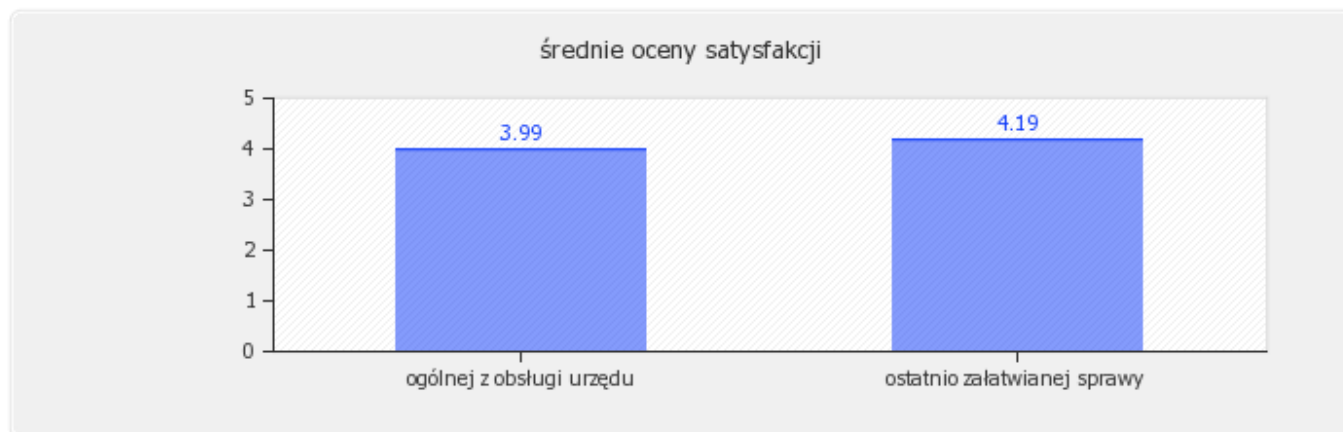




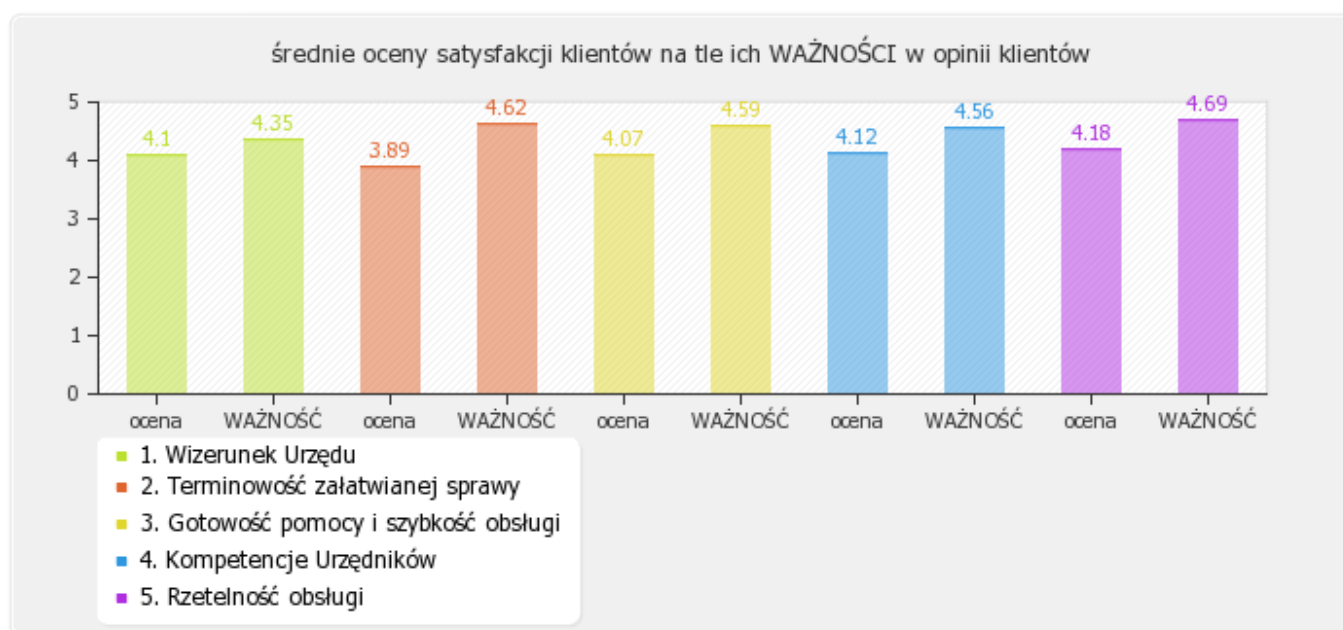
Część II - KOMPLEKSOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE

6. Średnie oceny uzyskane w badaniu satysfakcji klientów

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



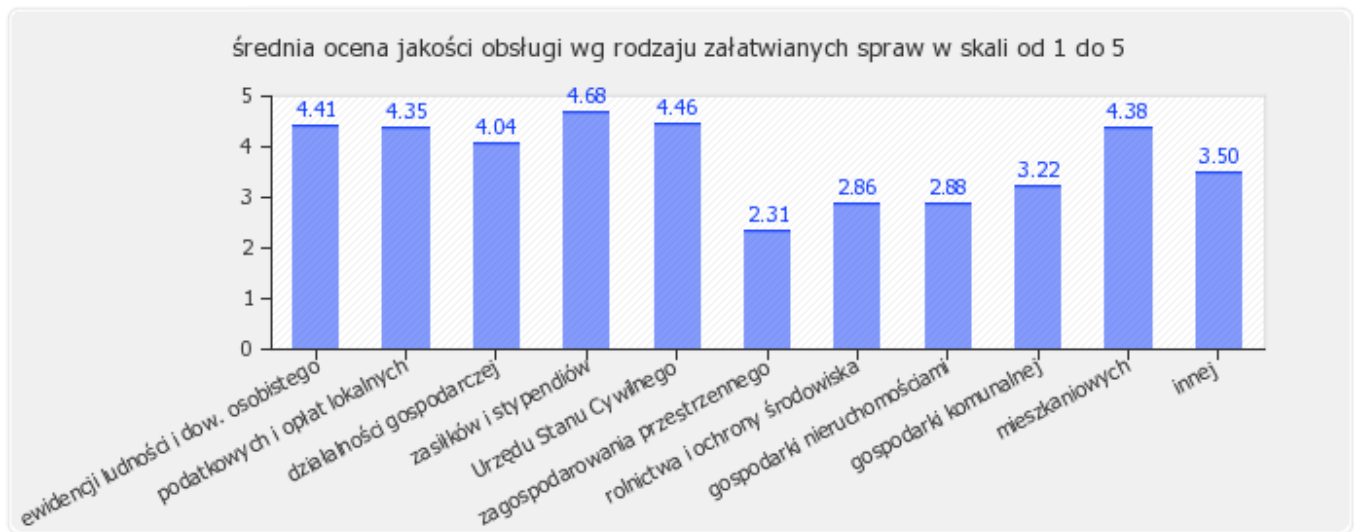
6.2. Średnie oceny satysfakcji klientów według rodzajów załatwianych spraw





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

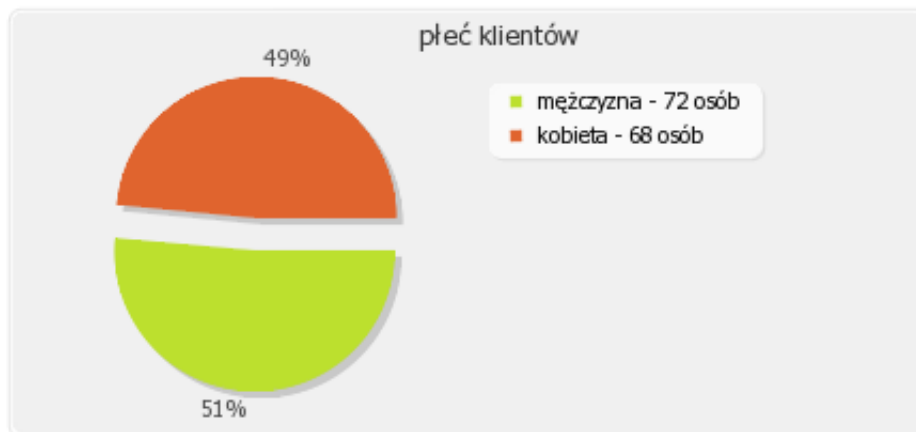




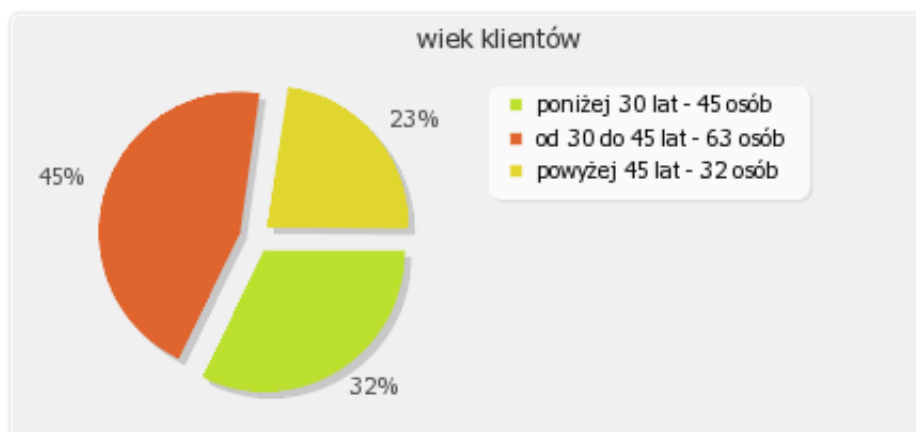
Część III - METRYKA KLIENTA

7. Informacje o klientach wypełniających ankietę

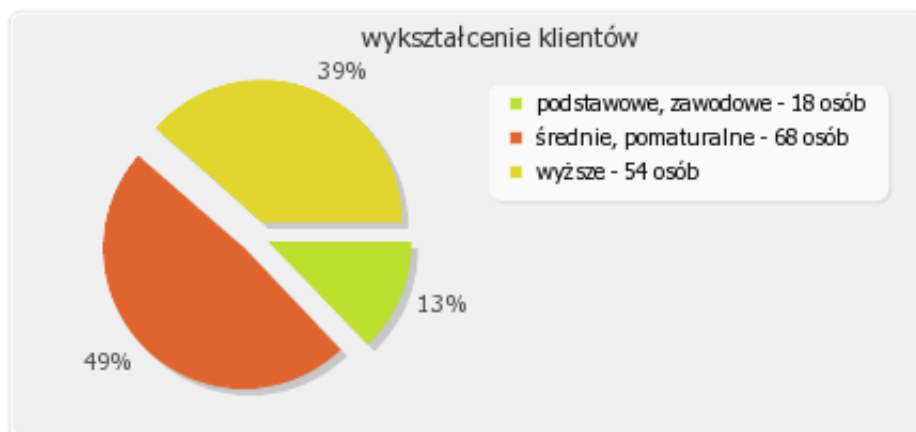
7.1. Płeć klientów



7.2. Wiek klientów

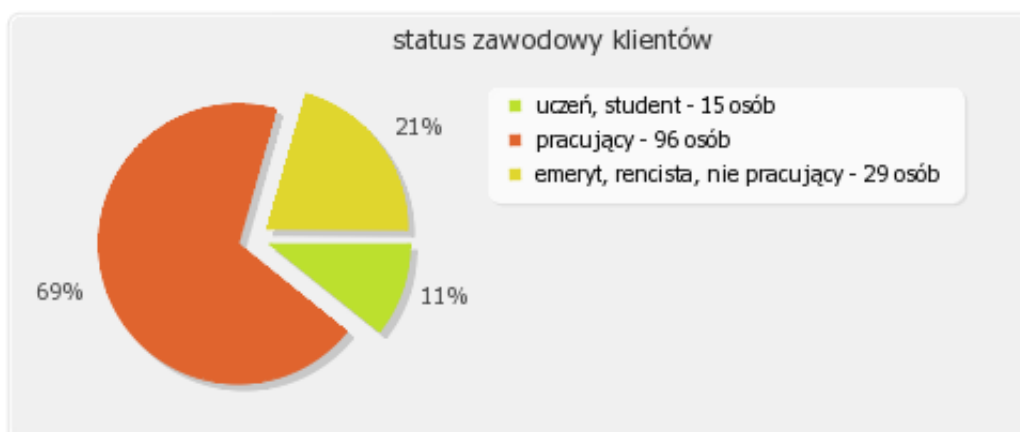


7.3. Wykształcenie klientów

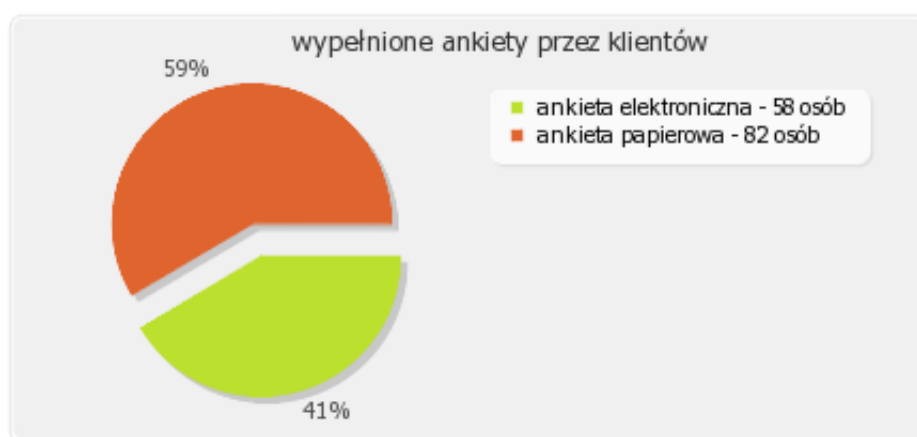




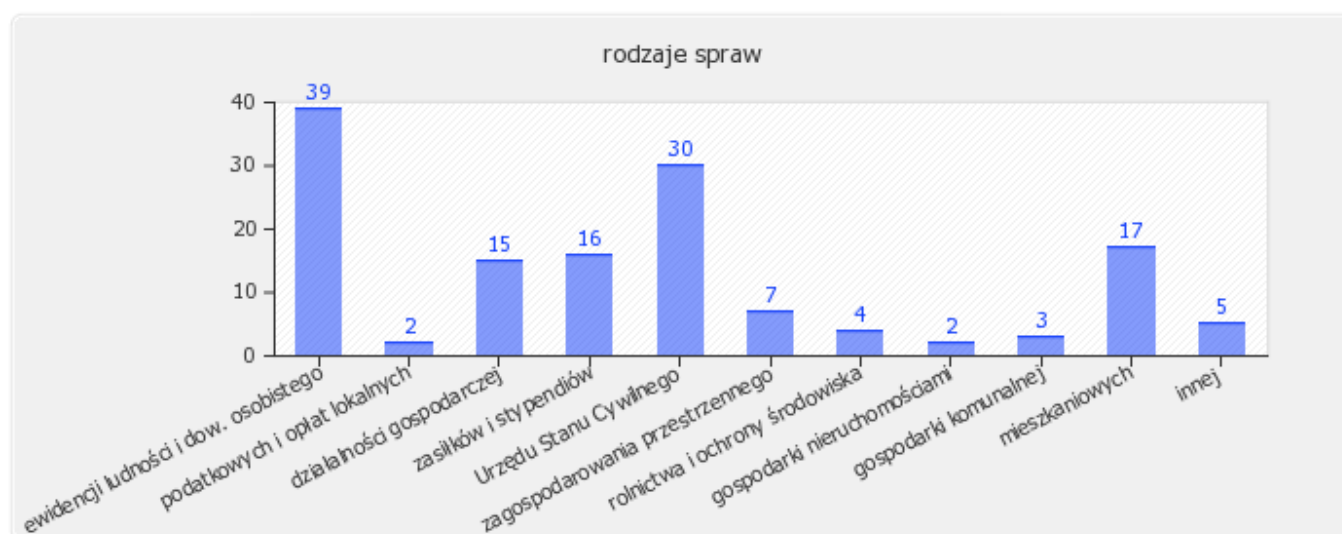
7.4. Status zawodowy klientów



7.5 Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju ankiety



7.6. Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju spraw





Cześć IV - REKOMENDACJE I WNIOSKI

Podsumowanie wyników

Badanie satysfakcji Klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu.

Listopad 2012 - Styczeń 2013

W okresie od listopada 2012 r do stycznia 2013 r. zostało przeprowadzone badanie satysfakcji Klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu w ramach projektu: „Skuteczne, przejrzyste i efektywne urzędy administracji samorządowej”. Badanie przeprowadzono w formie anonimowej ankiety bezpośredniej (papierowej) oraz formularza elektronicznego. Celem badania było zebranie informacji dotyczących jakości usług oraz jakości obsługi klientów świadczonych przez urząd.

W badaniu wzięło udział 140 respondentów. Uczestnicy badania oceniali w skali od 1 do 5 różne aspekty obsługi klientów w pięciu wybranych obszarach funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Świeciu tj. wizerunek urzędu, terminowość załatwianej sprawy, gotowość pomocy i szybkość obsługi, kompetencje urzędników oraz rzetelność obsługi.

Najważniejszym obszarem wpływającym na jakość świadczonych usług według respondentów jest rzetelność obsługi. Ten obszar został oceniony najwyższej (średnio 4,18 pkt.). Nieco niżej zostały ocenione kompetencje urzędników (średnio 4,12 pkt.) oraz gotowość pomocy i szybkość obsługi (średnio 4,07 pkt.). Wizerunek urzędu został oceniony średnio na 4, 1 pkt, zaś najniżej respondenci ocenili terminowość załatwianej sprawy (średnio 3,89 pkt.).

Obecność ocen negatywnych jest incydentalna i może być spowodowana sytuacjami przypadkowymi, niezależnymi od pracowników Urzędu Miejskiego np. większą niż zazwyczaj liczbą klientów w danym dniu skutkującą dłuższym czasem oczekiwania na załatwienie sprawy, a także wymogami proceduralnymi i uregulowaniami prawnymi, które postrzegane są przez respondentów jako bariery biurokratyczne.

Formularz ankietowy przewidywał również możliwość swobodnej wypowiedzi Klientów. Z tej możliwości skorzystały 42 osoby. W swobodnych wypowiedziach znalazły się dodatkowe opinie dotyczące pracy naszego urzędu. Wśród nich były te bardzo pozytywne, jak i krytyczne. Dodatkowe opinie respondentów dają nam możliwość przeanalizowania skuteczności i celowości podejmowanych przez nas działań, które powinny służyć szybkiej i rzetelnej obsłudze naszych Klientów.

Dziękujemy wszystkim Klientom Urzędu Miejskiego w Świeciu, którzy poświęcili swój czas i wzięli udział w badaniu ankietowym.