

Badanie satysfakcji klienta w 2019 roku
Raport z analizy badania satysfakcji klientów Urzędu Gminy w Słupcy

Raport

sporządzony w dniu 6 września 2019 roku na podstawie
Zarządzenia nr 59/2019 Wójta Gminy Słupca z dnia 31 lipca 2019 roku

1. Wstęp

Głównym celem przeprowadzonego badania satysfakcji klienta było uzyskanie informacji na temat poziomu jakości usług świadczonych przez pracowników urzędu, co pozwala precyzyjnie określić słabe obszary działalności urzędu, wprowadzić procedury doskonalące, lepiej zarządzać komórkami organizacyjnymi, podnieść jakość świadczonych usług publicznych, a w konsekwencji poprawić wizerunek urzędu.

2. Metodyka badania satysfakcji klientów

Badanie satysfakcji klientów Urzędu Gminy w Słupcy przeprowadzono w okresie od 1 sierpnia 2019 roku do 30 sierpnia 2019 roku na podstawie anonimowych ankiet skierowanych do klientów.

Wzór ankiety – załącznik do Zarządzenia nr 59/2019 Wójta Gminy Słupca z dnia 31 lipca 2019 roku w załączeniu do niniejszego raportu.

Ankietowani oceniali urząd odpowiadając na zadanie pytanie, mając 3 możliwości odpowiedzi do wyboru:

1. TAK

2. NIE

3. NIE MAM ZDANIA

Dodatkowo ankieta zawierała pytania otwarte (pytanie nr 1), dotyczące sprawy załatwianej w urzędzie: Nazwa referatu, załatwiana sprawa oraz miejsce na wpisanie dodatkowych uwag (ostatnia część ankiety).

W okresie przeprowadzania badania formularze ankiety dostępne były w formie papierowej w ogólnodostępnych miejscach budynku urzędu, w poszczególnych komórkach organizacyjnych.

W czasie wyłożenia ankiety pobierane były od pracowników urzędu, a przy wręczaniu ankiety przez pracownika, klient proszony był o wypełnienie jej z jednoczesną informacją, iż ankieta jest anonimowa i ma na celu usprawnienie pracy urzędu. Pracownik każdorazowo informował klienta o miejscu wystawienia urny przeznaczonej do zwrotu – sekretariat (biuro obsługi klienta – pokój nr 2). Ankiety pobrane w formie papierowej wrzucane były następnie do udostępnionych w urzędzie wyraźnie oznaczonej urn.

3. Głównymi obszarami badania stopnia zadowolenia klienta były:

- ✓ Warunki obsługi klientów w urzędzie
- ✓ Kompetencje pracowników urzędu
- ✓ Terminowość załatwienia sprawy
- ✓ Uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników urzędu
- ✓ Zapewnienie i dostępność informacji
- ✓ Ogólna ocena funkcjonowania Urzędu Gminy Słupca
- ✓ Ocena obsługi urzędu na tle innych urzędów, instytucji

Zespół powołany przez Wójta zgodnie z zapisami w/w Zarządzenia w sprawie przeprowadzenia badania przygotował formularze ankiet w ilości 185 sztuk. Podział ilościowy przygotowanych do badania ankiet na poszczególne stanowiska (referaty) obrazuje tabela poniżej.

L.p.	Obszar badania	Ilość ankiet przekazanych na dane stanowisko	Ilość zwróconych wypełnionych ankiet	Referat
1.	Sekretariat (biuro obsługi klienta)	10	1	OiSS
2.	Podatki	40	20	FK
3.	Opłata komunalna	20	17	FK
4.	Inwestycje	10	0	IZPiP
5.	Planowanie przestrzenne	15	15	GOŚiR
6.	Biuro Rady	10	0	OiSS
7.	Ewidencja ludności,	20	16	OiSS
8.	Czynsze najmu, windykacja	10	4	FK
9.	Ochrona środowiska	10	3	GOŚiR
10.	Gospodarka nieruchomościami	10	2	GOŚiR
11.	Drogi, karta Dużej Rodziny	10	5	IZPiP
12.	Działalność, rolnictwo, alkohole	10	5	GOŚiR
13.	Promocja, Karta Seniora	5	0	IZPiP
14.	Ochrona p.poż.	5	1	OiSS
15.	Inne (tylko zwrot)		5	
	RAZEM	185	94	

Liczba wygenerowanych ankiet na cele badania w podziale na poszczególne referaty urzędu gminy.

FK – Referat Finansowo-Księgowy - 70

IZPiP – Referat Inwestycji, Zamówień Publicznych i Promocji - 25

GOŚiR – Referat Gospodarki, Ochrony Środowiska i Rolnictwa - 45

OiSS- Referat Organizacyjny i Spraw Społecznych - 45

Przydzielając ankiety do każdego stanowiska sugerowano się natężeniem spraw, załatwianych na wniosek składany przez zainteresowanego w określonym obszarze (na danym stanowisku).

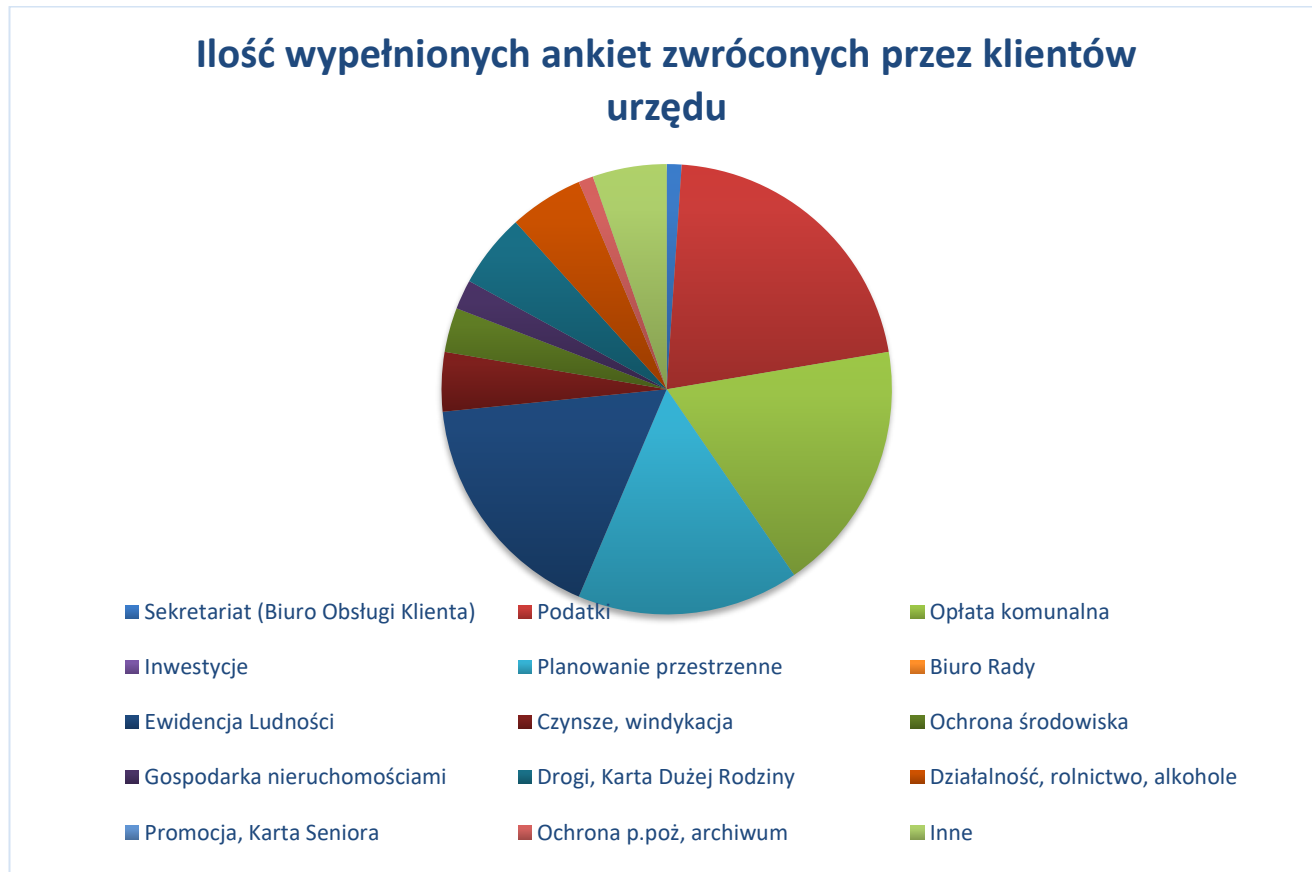
Łączna liczba wygenerowanych i przekazanych na stanowiska ankiet: 185 egz.

Łączna ilość zwróconych ankiet przez respondentów: 94 egz.

Osiągnięty stopień zwrotu na poziomie ok. 50,81 %.

W przypadku kilku stanowisk nie wydano ankiet. Spośród ankiet wydanych w urzędzie w dwóch przypadkach ankiety zwrócono z dodatkową informacją, dotyczącą działalności GOPS, którego siedziba mieści się w Urzędzie Gminy w Słupcy.

Rozkład ilościowy zwróconych ankiet z poszczególnych stanowisk obrazuje poniższy wykres.



3. Wyniki badania.

Procentowy rozkład odpowiedzi na poszczególne pytania przedstawiają poniższe wykresy.

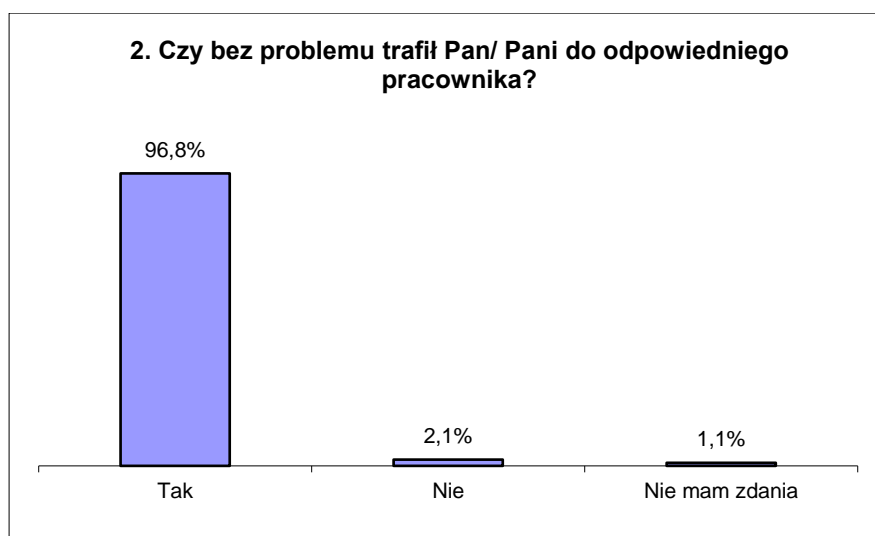
Pytanie 1. Jaki był powód Pana/Pani wizyty w urzędzie?

Nazwa referatu/stanowisko:

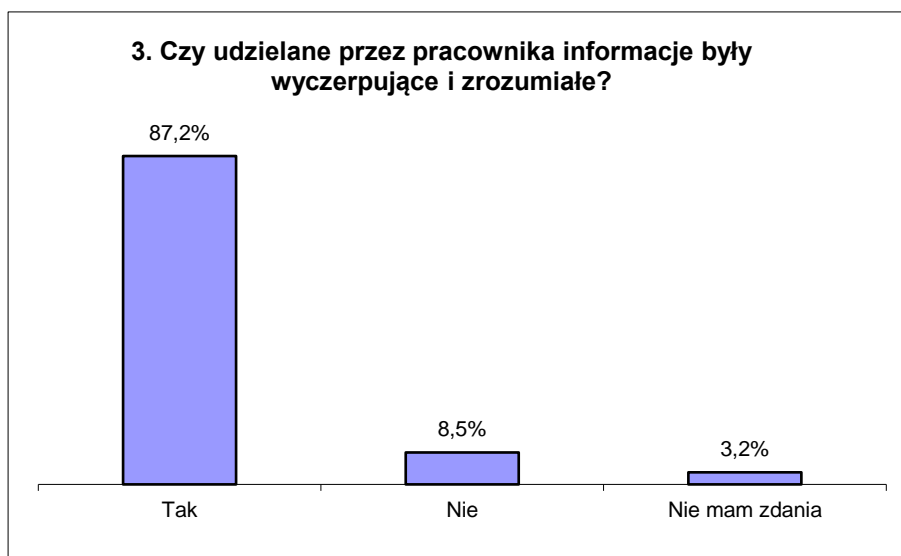
W sprawie:

Zagregowane dane w tym zakresie podano na stronie 3 niniejszego raportu.

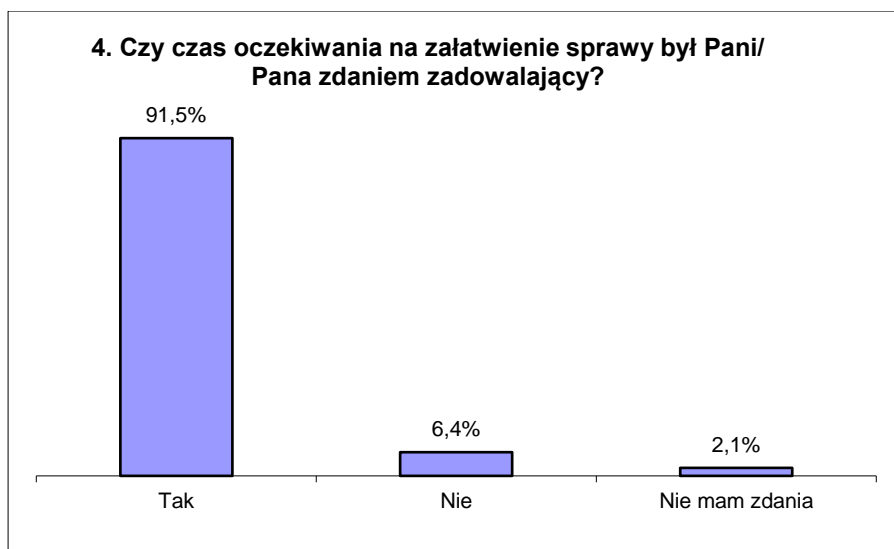
1. Warunki obsługi klientów w Urzędzie



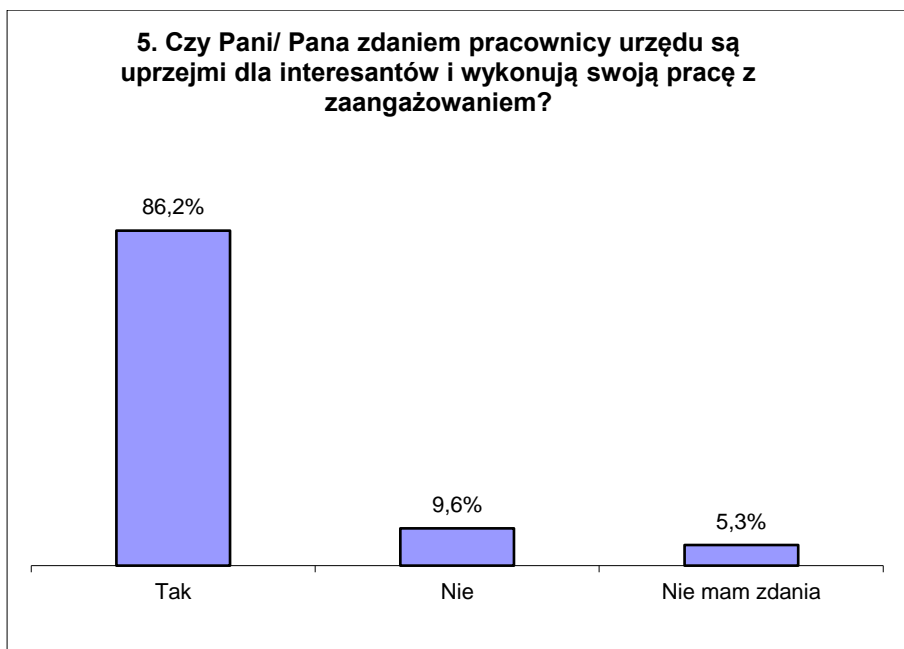
2. Kompetencje pracowników urzędu



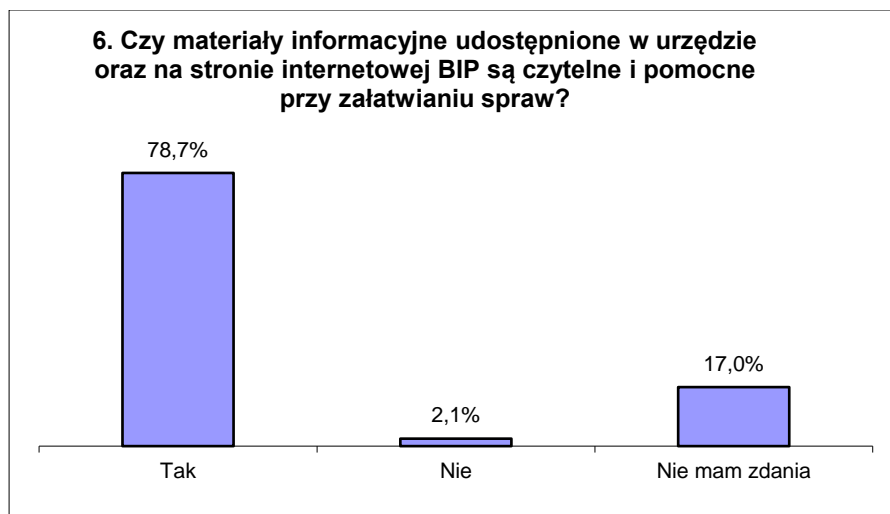
3. Terminowość załatwienia sprawy



4. Uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników urzędu



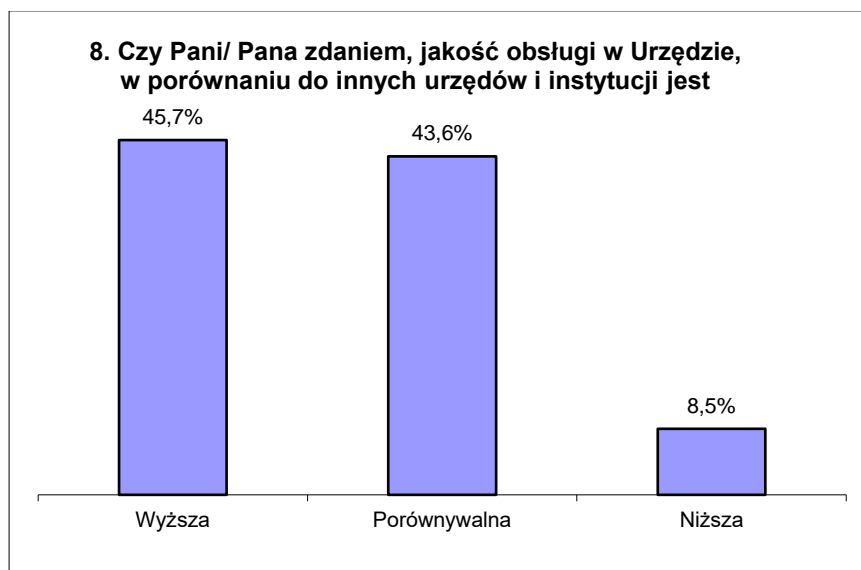
5. Zapewnienie i dostępność informacji



6. Ogólna ocena funkcjonowania Urzędu Gminy Słupca



7. Ocena obsługi urzędu na tle innych urzędów, instytucji



Obszarem, który biorąc pod uwagę odpowiedzi respondentów nie wymaga większych nakładów/zmian, jest funkcjonalność urzędu. 96,8% ankietowanych potwierdziło, że nie miało problemu z dotarciem do odpowiedniego pracownika. Jest to najwyżej oceniany aspekt działalności Urzędu Gminy w Słupcy.

Pozostałe obszary za wyjątkiem terminowości spraw, w której odsetek niezadowolonych klientów z czasu realizacji sprawy jest porównywalnie mniejszy, (91,5% zadowolonych klientów przy pozostałej części ankietowanych niezadowolonych z terminowości) wymagają bezspornie doskonalenia.

Zestawienie pozostałych obszarów pod kątem ilości niezadowolonych klientów począwszy od najwyżej ocenianych (malejąco) kształtuje się następująco:

1. Warunki obsługi klientów w Urzędzie – 96,8% zadowolonych, 2,1% niezadowolonych, 1,1% nie mają zdania.
2. Terminowość załatwienia sprawy – 91,5% zadowolonych, 6,4% niezadowolonych, 2,1% nie mają zdania.
3. Kompetencje pracowników urzędu – 87,2% zadowolonych, 8,5% niezadowolonych, 3,2% nie mają zdania.
4. Uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników urzędu – 86,2% zadowolonych, 9,6% niezadowolonych, 5,3% nie mają zdania.

5. Ogólna ocena funkcjonowania urzędu- 83,0% zadowolonych, 2,1% niezadowolonych, 12,8% nie mają zdania.
6. Zapewnienie i dostępność informacji – 78,7% zadowolonych, 2,1% niezadowolonych, 17% nie mają zdania.

Ocena obsługi urzędu na tle Innych urzędów, instytucji – 45,7 % WYŻSZY POZIOM, 43,6% PORÓWNYWALNY, 8,5% NIŻSZY.

W kontekście danych pozyskanych z ankiet jednym z najślabszych obszarów jest ocena obsługi urzędu na tle innych instytucji, urzędów. Z treści ankiet (uwagi) wynika, że zastrzeżenia dotyczyły jakości obsługi klientów w obrębie jednej, konkretnej komórki. Wiedza ta pozwala na reakcję, która wyeliminuje nieodpowiednie zachowania i pozwoli wpłynąć na zachowania pracowników w przyszłości.

Należy jednak pamiętać, że jest to niewielka próba, a sezon „urlopowy”, w którym przeprowadzono badanie, może nie być miarodajnym ze względu na fakt, iż nie wszyscy pracownicy wydawali ankiety, a co za tym idzie nie dokonano oceny każdego stanowiska pod tym kątem.

Badaniu podlegać będą wszystkie obszary, w których klienci wyrazili swoje niezadowolenie. Wdrożone zostaną działania, które pozwolą zidentyfikować szczegółowo przyczynę niezadowolenia, kolejno działania zapobiegawcze w ramach kontroli zarządczej oraz takie, które niezwłocznie pozwolą zmniejszyć skalę problemu.

Słupca, dnia 6 września 2019 roku

Wójt Gminy Słupca
/-/ Grażyna Kuzuś