



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



Raport wygenerował **UM Świecie** w dniu 2013-07-18 12:51:42

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

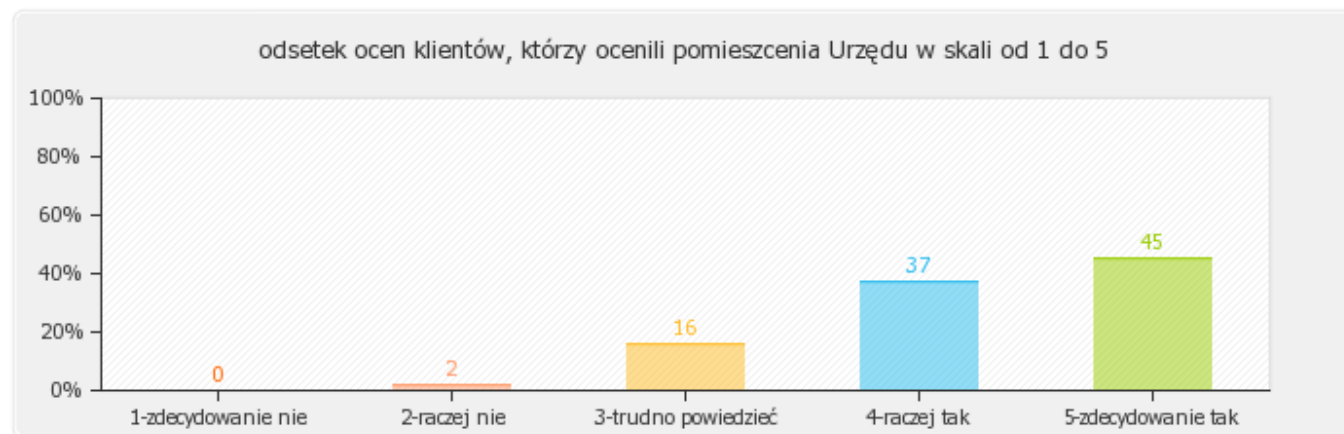
Część IV - REKOMENDACJE I WNIOSKI



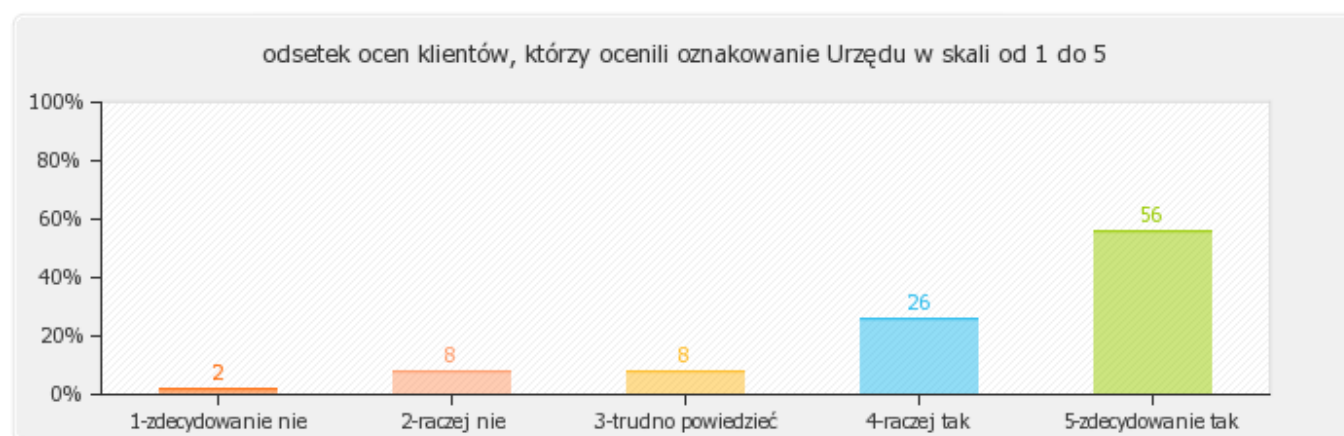
Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

1. Wizerunek Urzędu

1.1. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane



1.2. Oznakowanie Urzędu jest czytelne



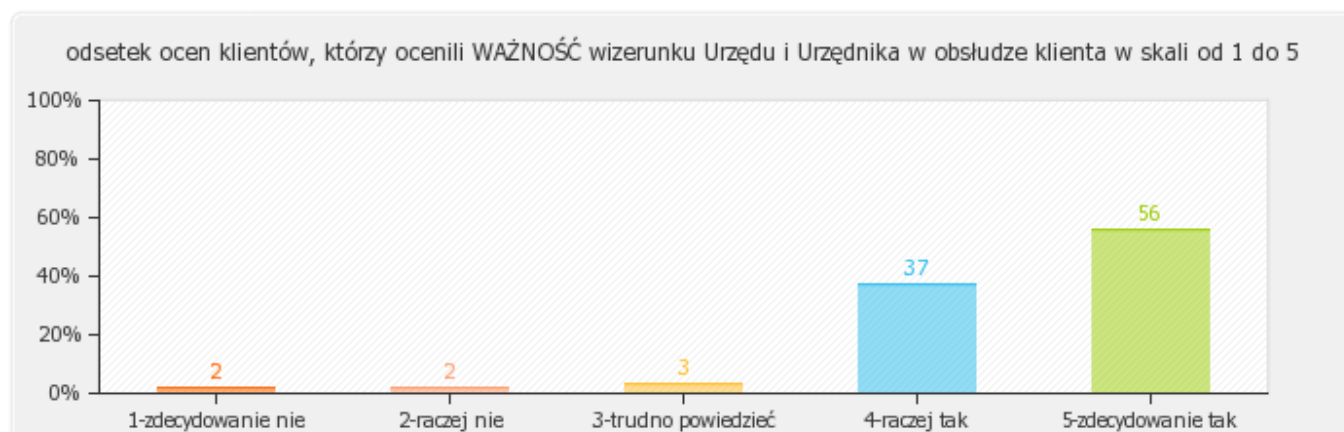
1.3. Druki i formularze są dostępne i czytelne



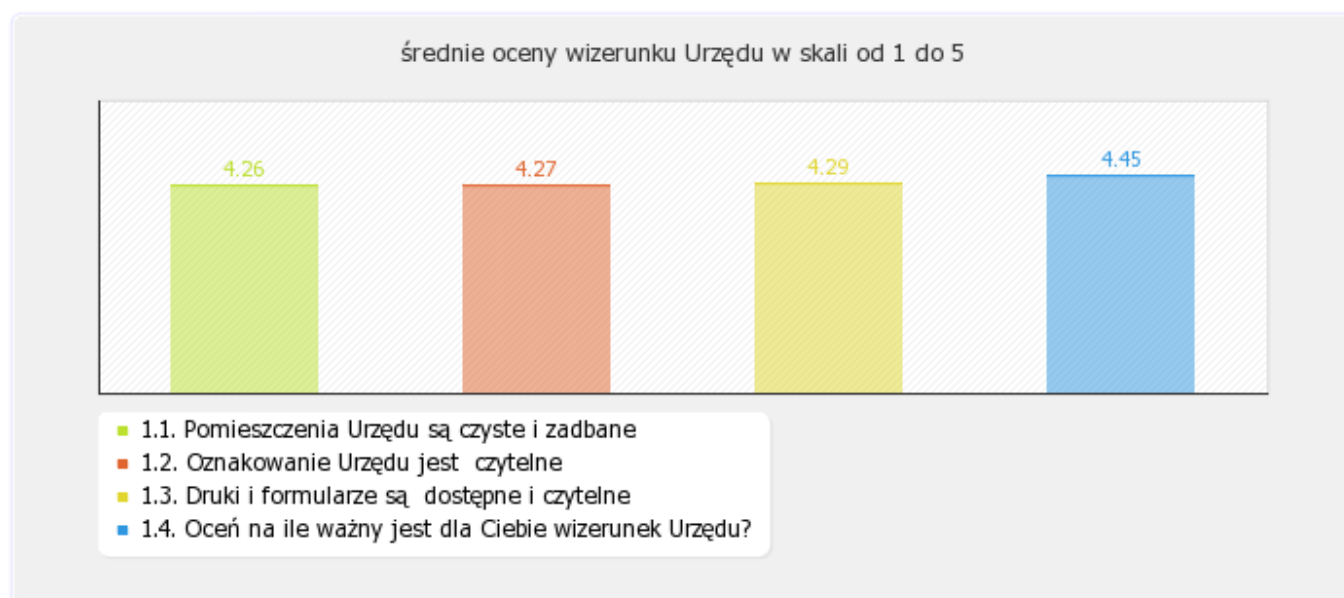


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

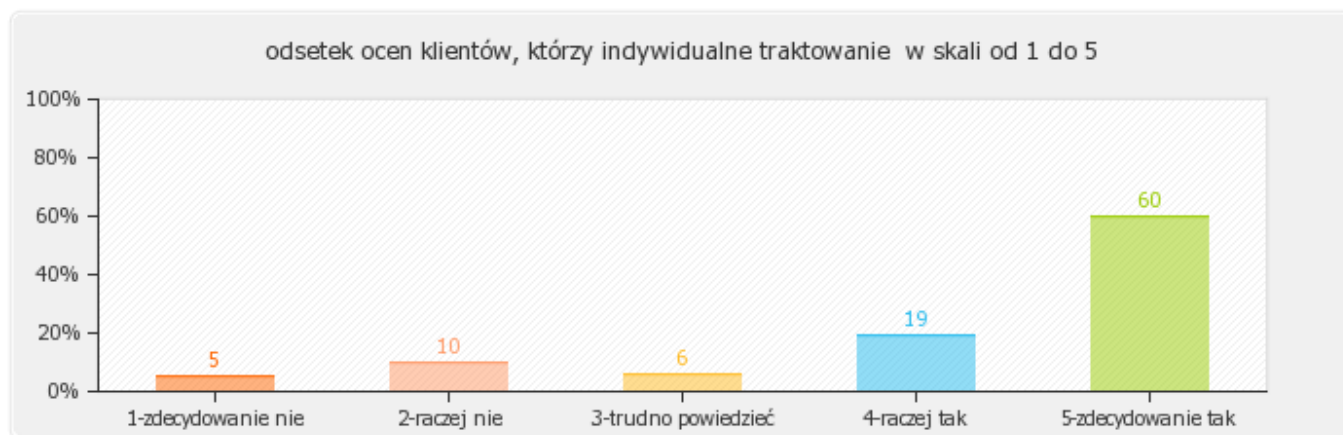


1.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Wizerunek Urzędu

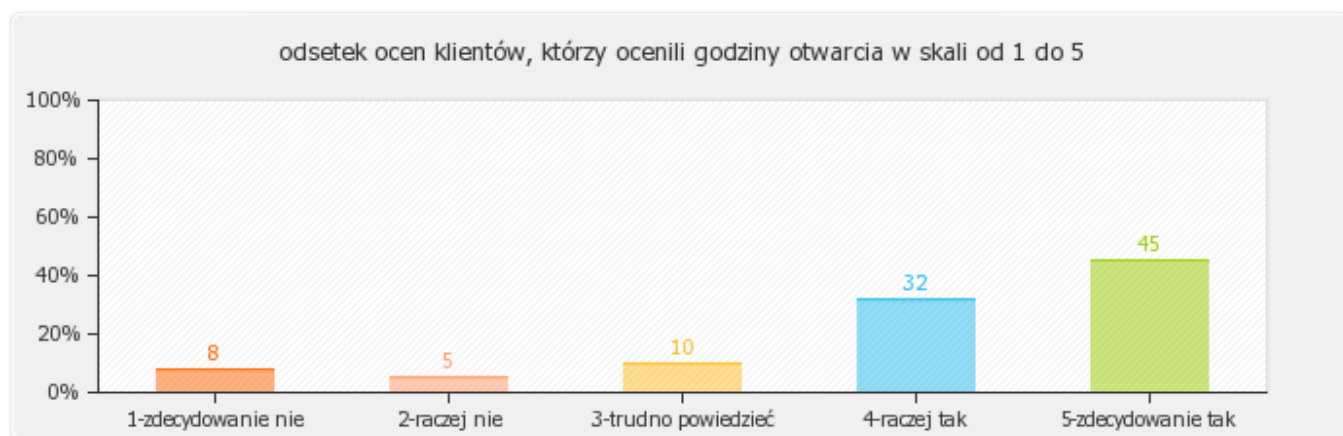


2. Indywidualne podejście do Klienta

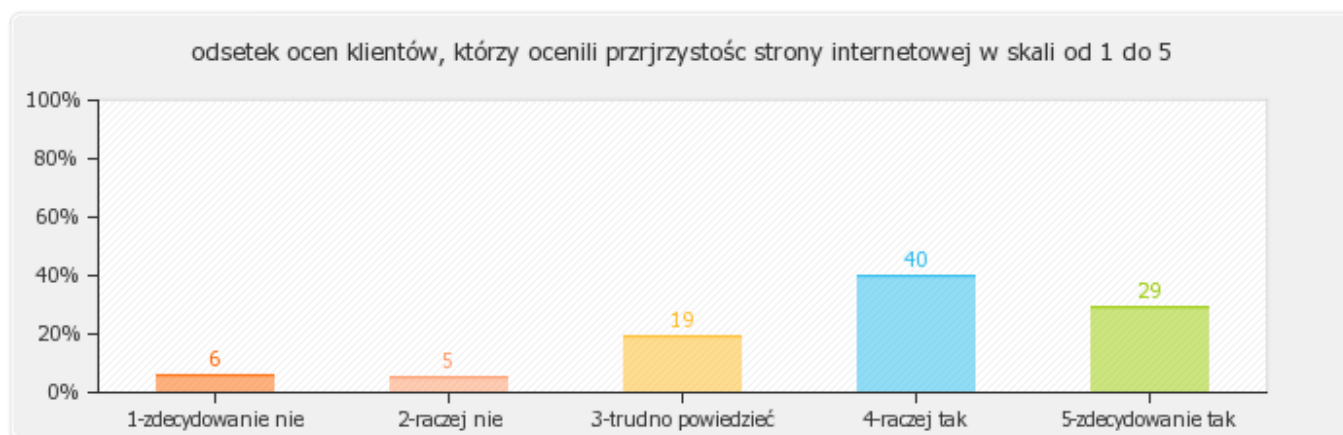
2.1. W Urzędzie jestem indywidualnie traktowany



2.2. Urząd jest otwarty w dogodnych dla mnie godzinach



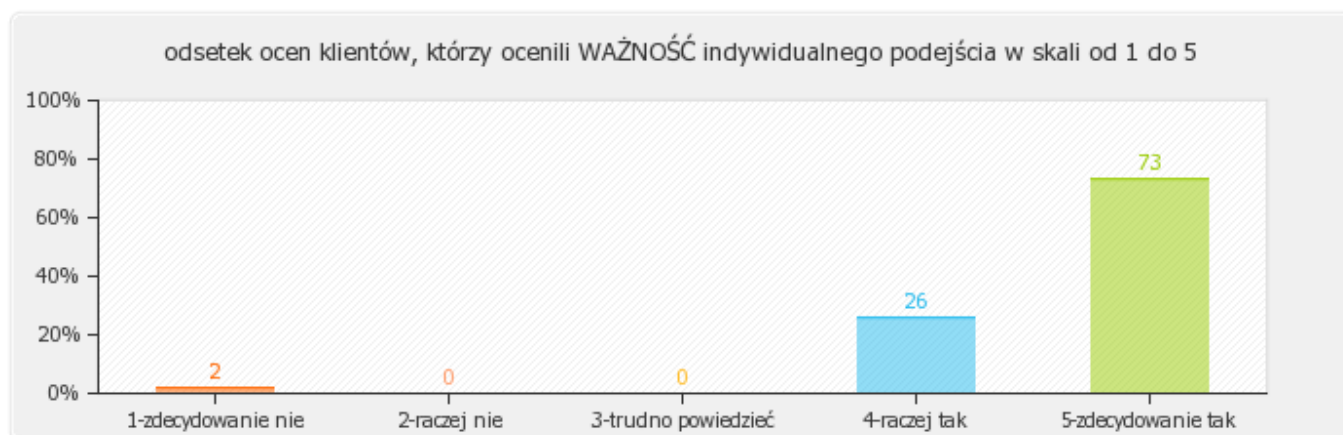
2.3. Strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwianiu spraw



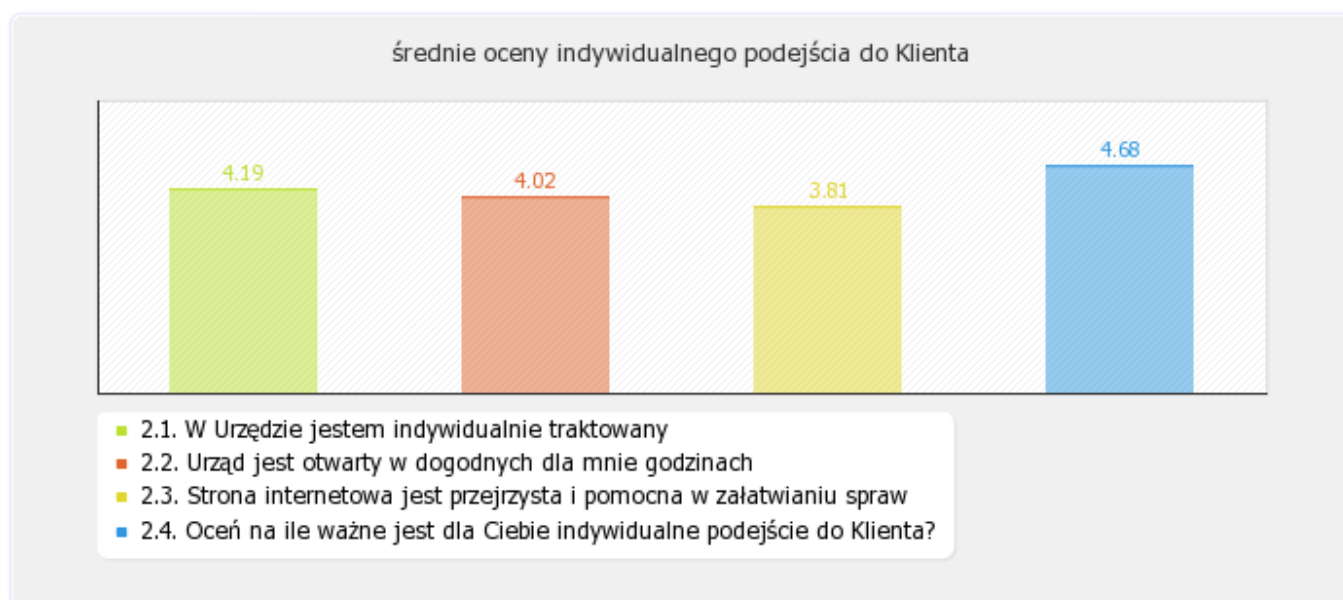


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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



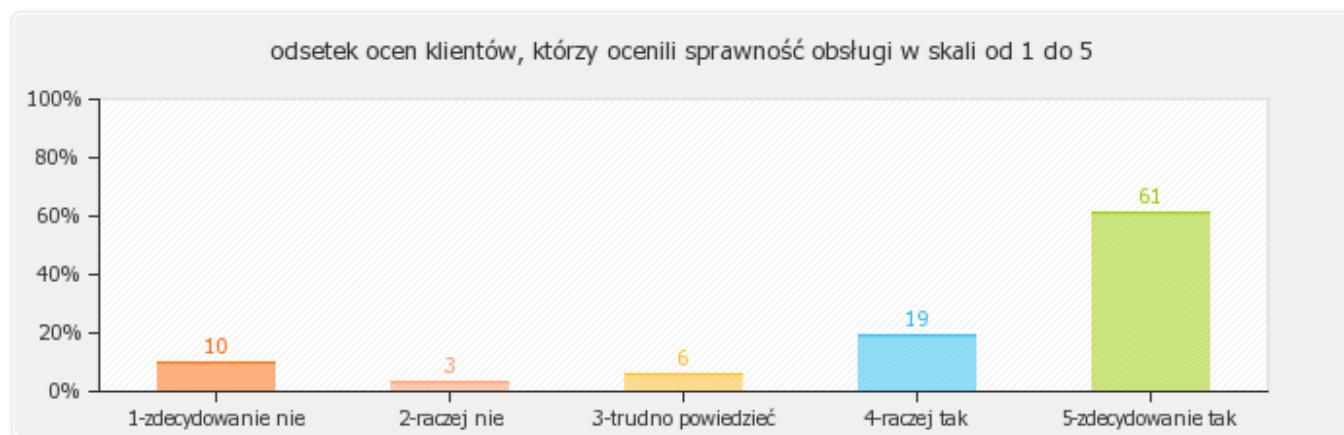
2.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Indywidualne podejście do Klienta



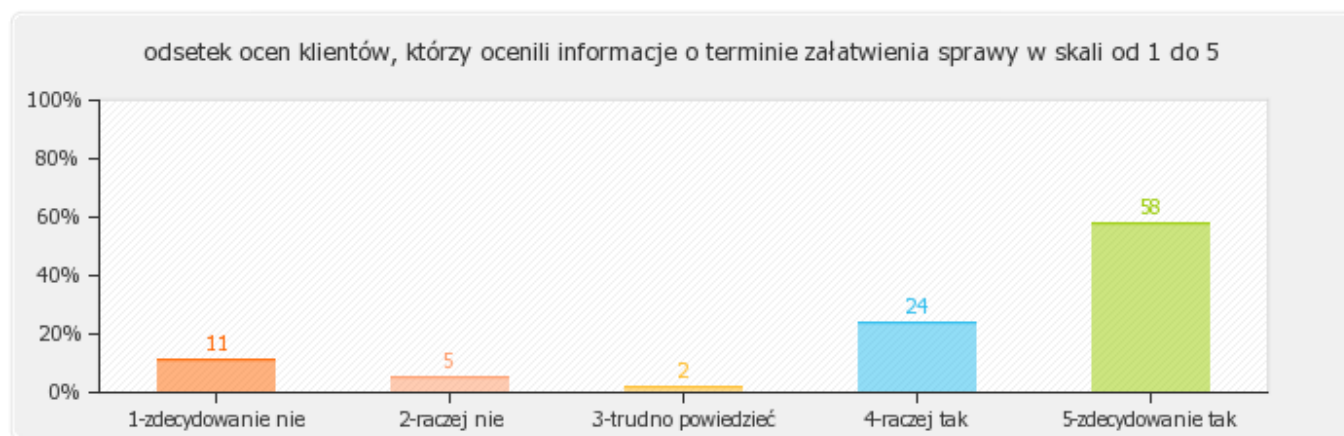


3. Terminowość załatwianej sprawy

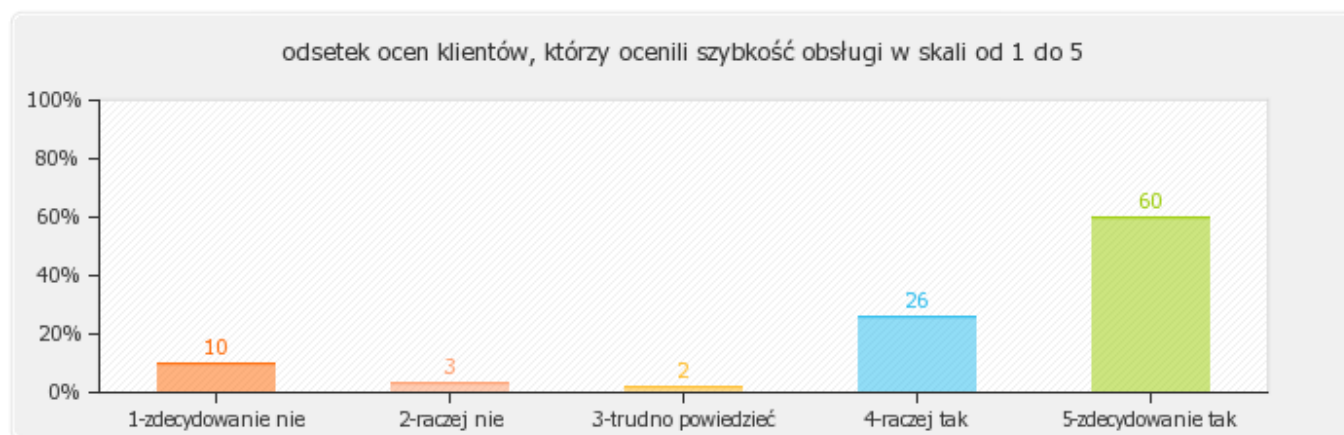
3.1. Urzędnicy dokładali wszelkich starań, aby załatwić sprawę szybko



3.2. Urzędnicy informowali mnie o terminie realizacji usługi



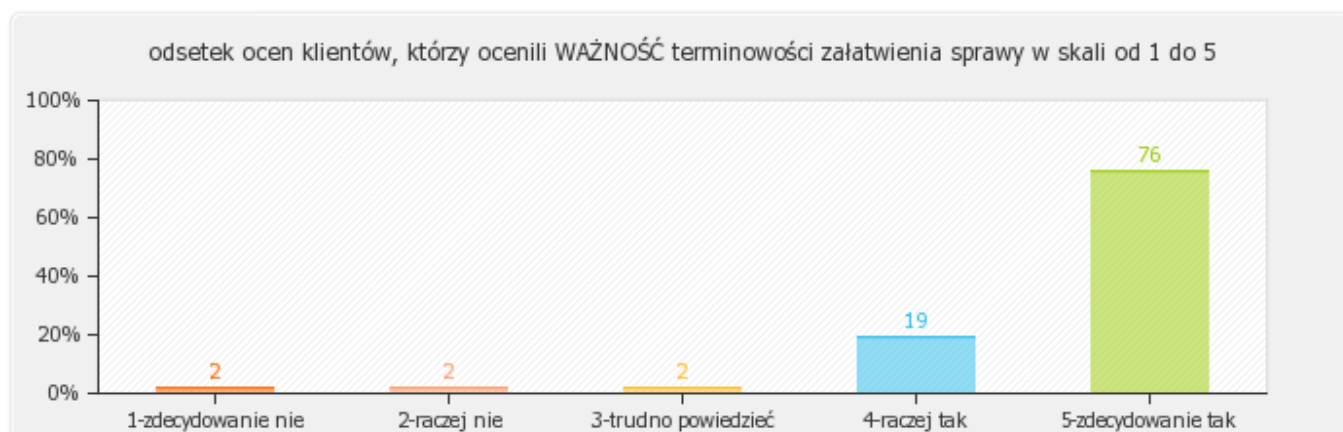
3.3. Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń



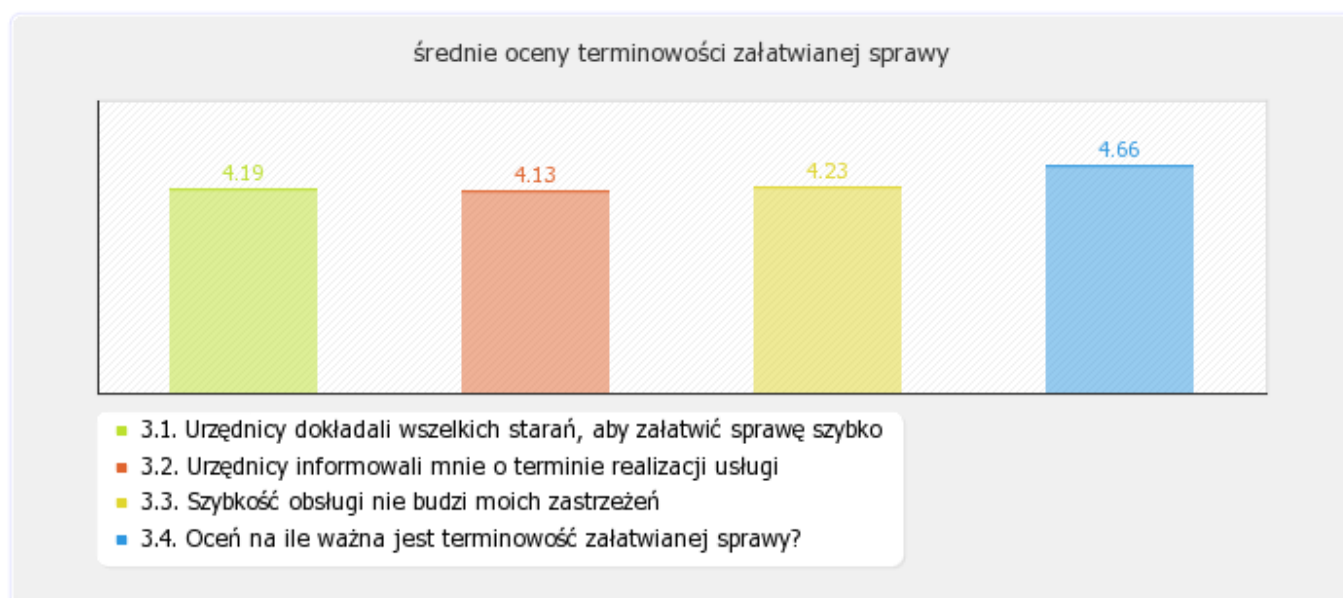


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3.4. Oceń na ile ważna jest terminowość załatwianej sprawy?



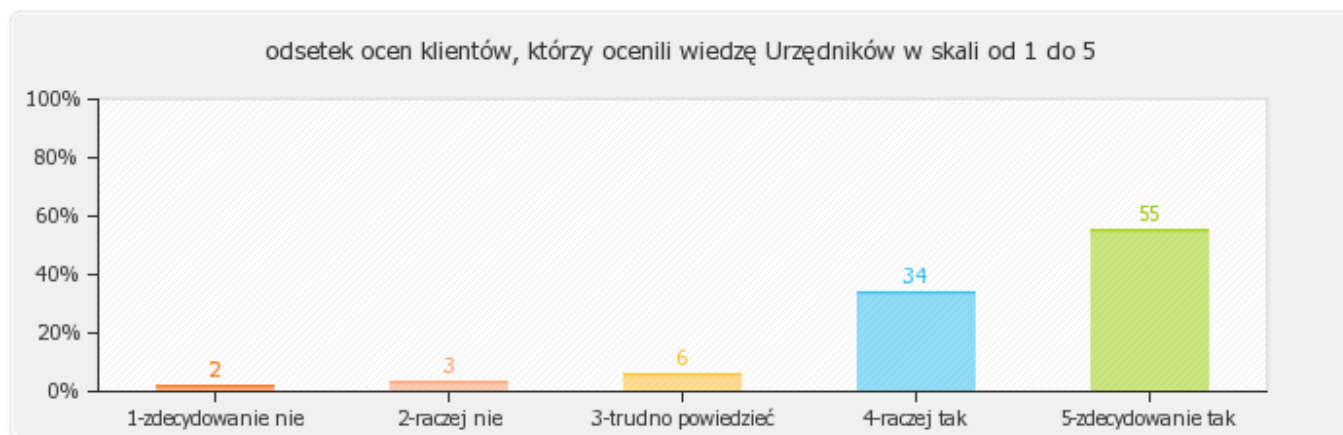
3.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Terminowość załatwianej sprawy



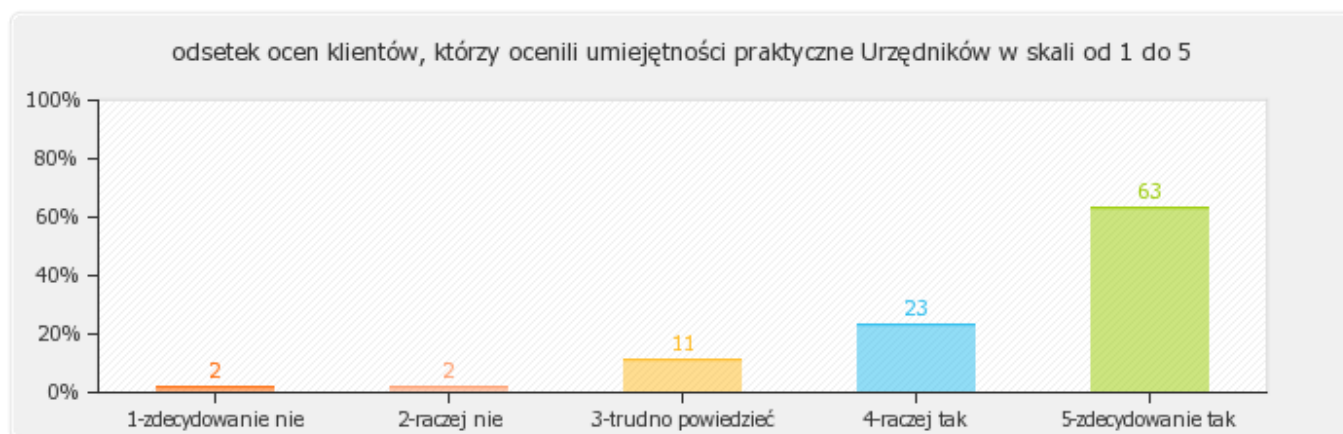


4. Kompetencje Urzędników

4.1. Urzędnicy posiadają niezbędną wiedzę merytoryczną



4.2. Urzędnicy posiadają odpowiednie umiejętności praktyczne



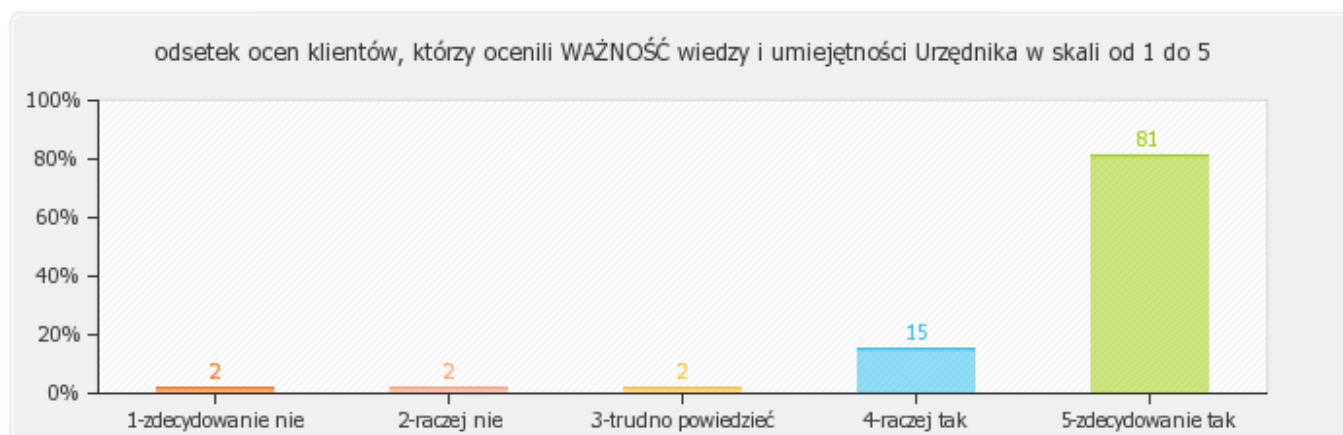
4.3. Urzędnicy wyrażali się w sposób dla mnie zrozumiały



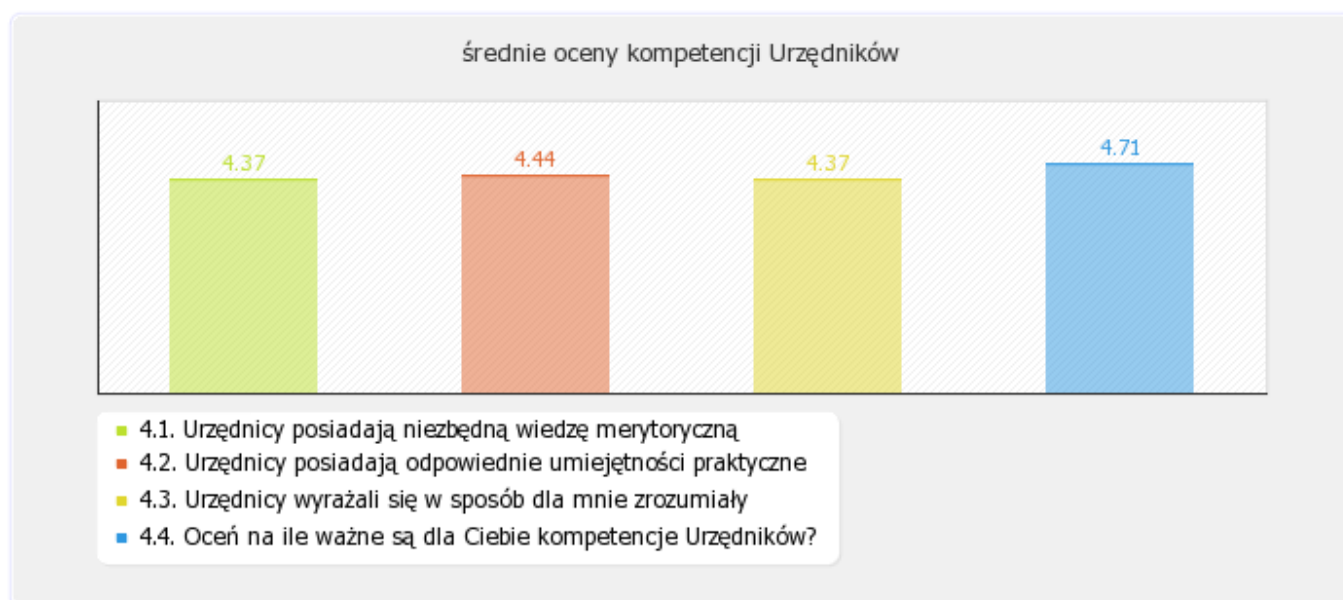


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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



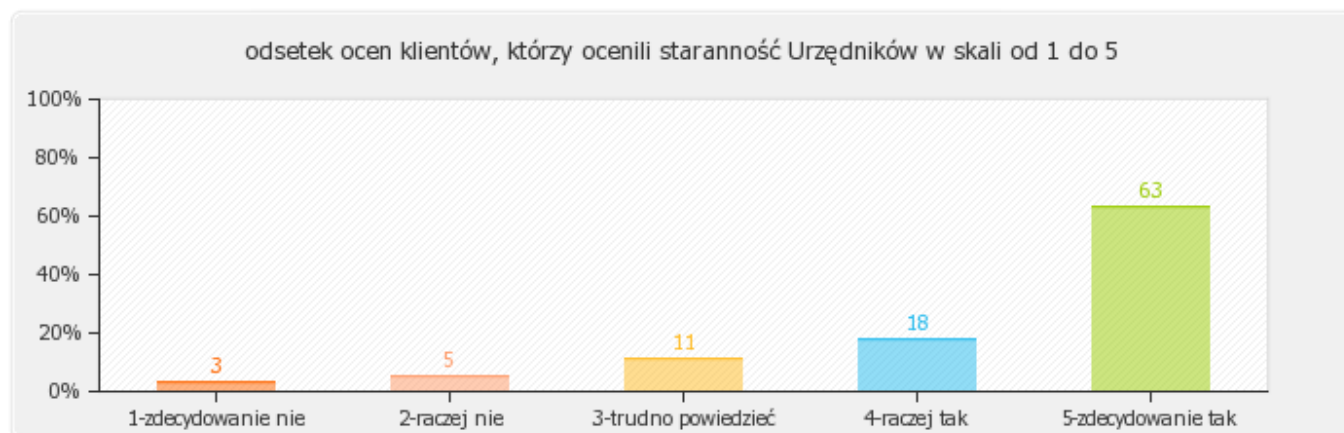
4.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Kompetencje Urzędników



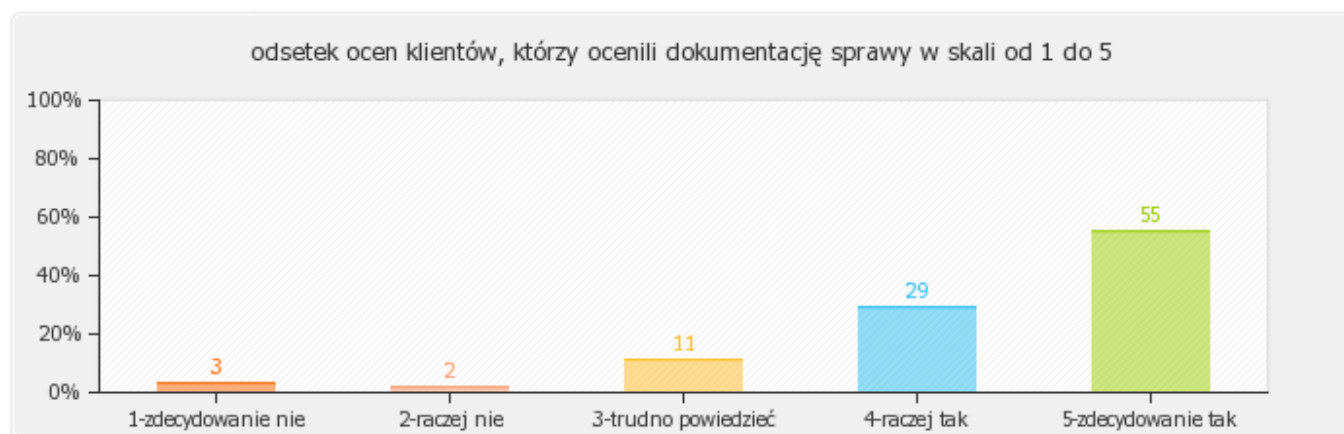


5. Rzetelność obsługi

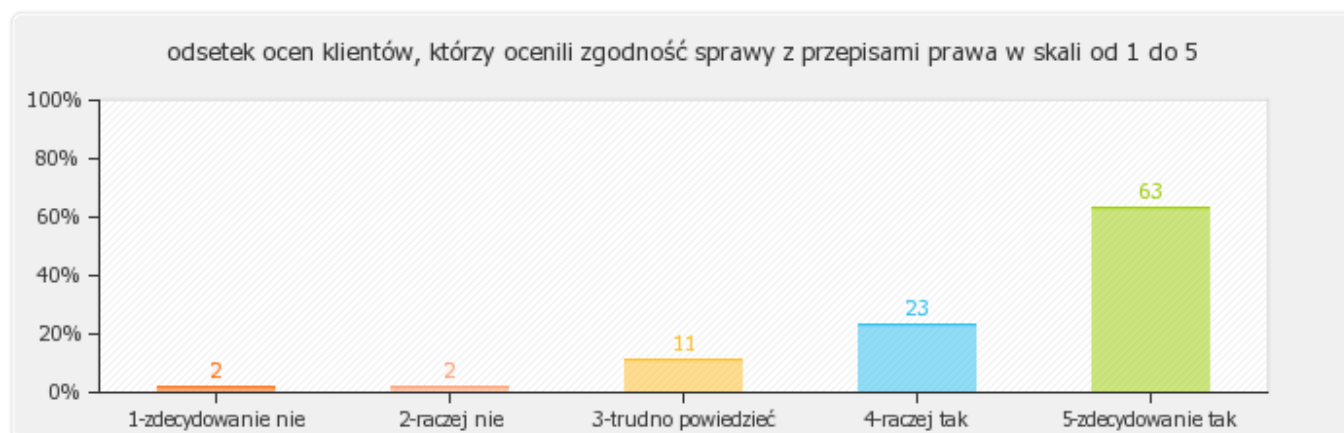
5.1. Urzędnicy świadczyli usługę z dużą starannością



5.2. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta



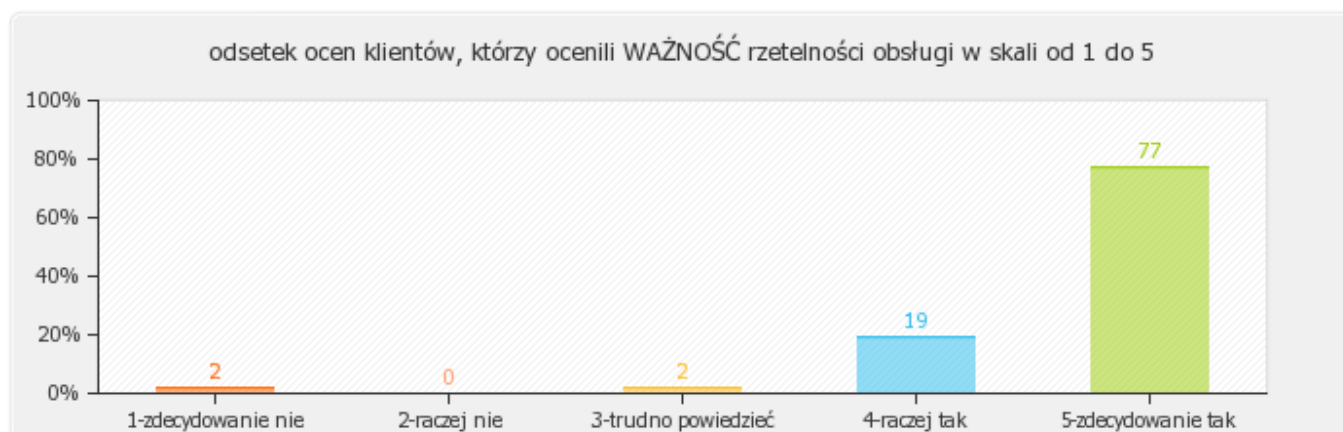
5.3. Załatwienie mojej sprawy jest zgodne z przepisami



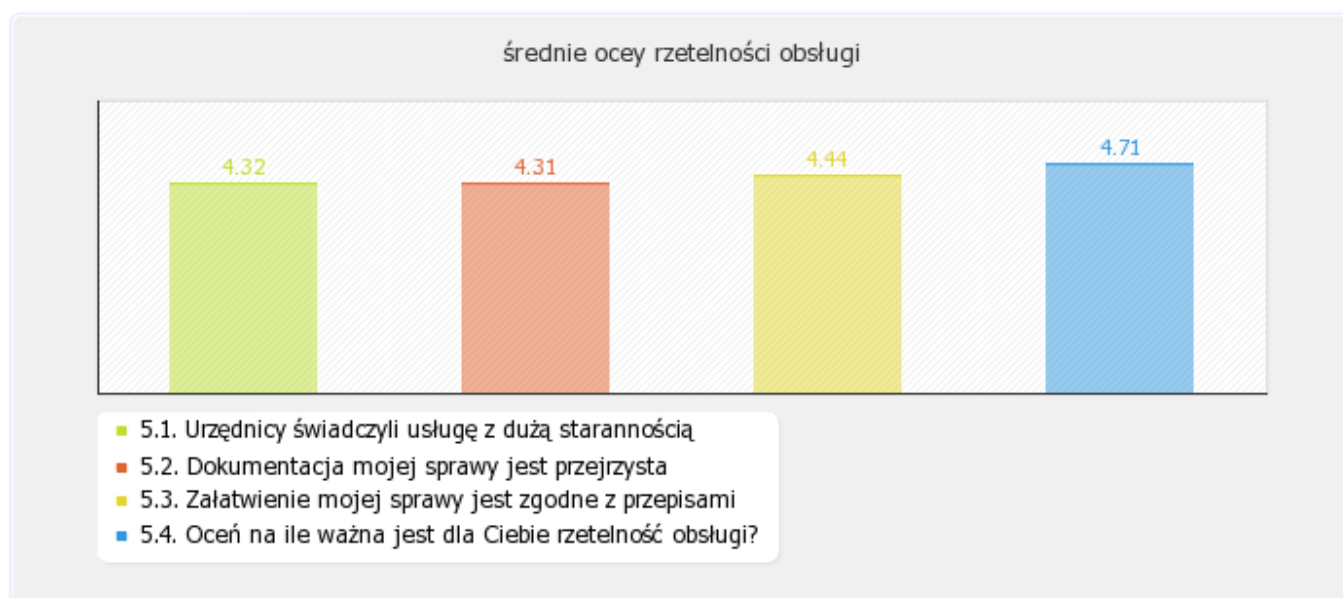


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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



5.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Rzetelność obsługi



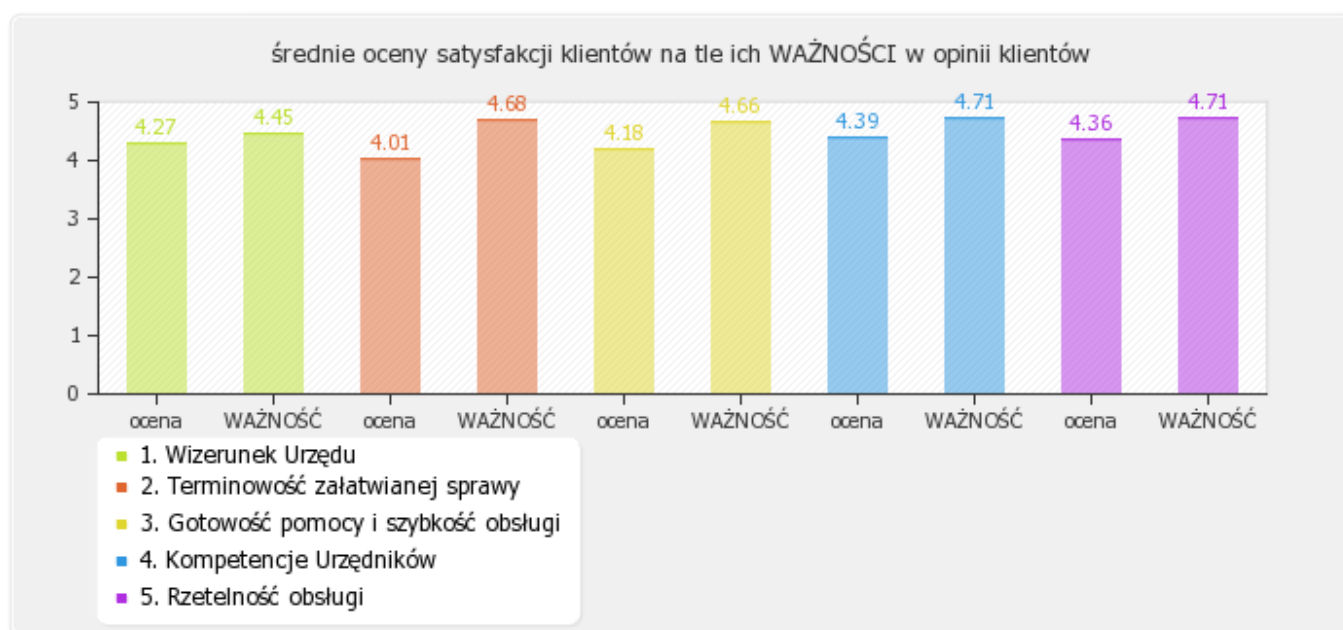
Część II - KOMPLEKSOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE

6. Średnie oceny uzyskane w badaniu satysfakcji klientów

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



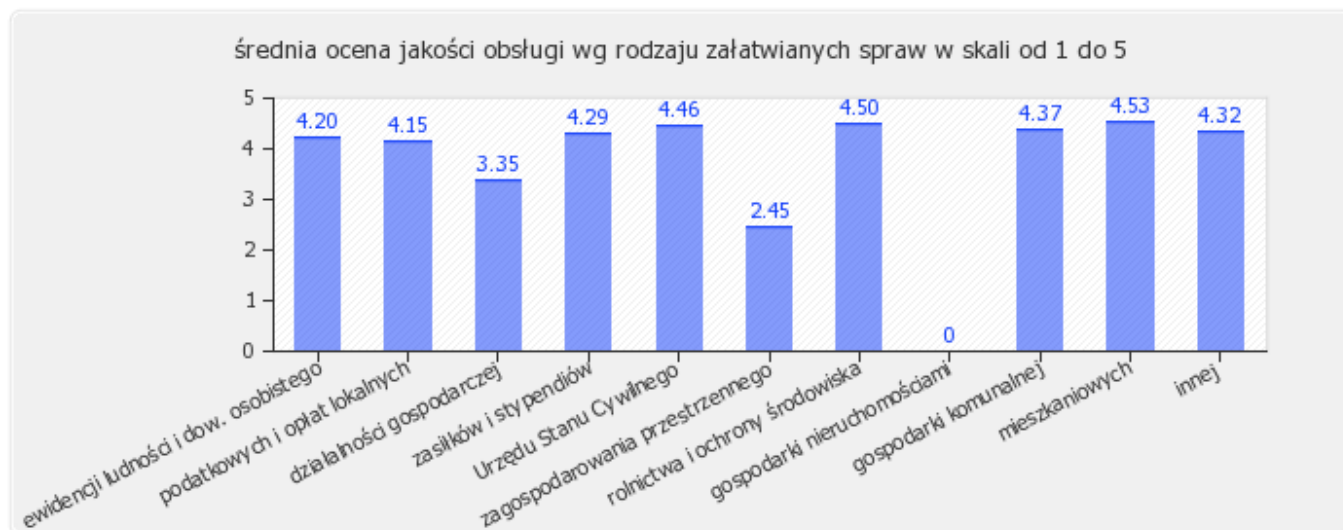
6.2. Średnie oceny satysfakcji klientów według rodzajów załatwianych spraw





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

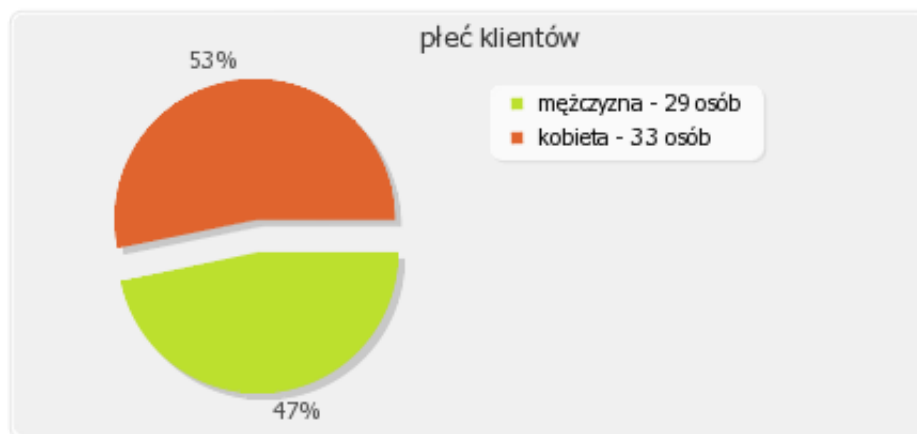




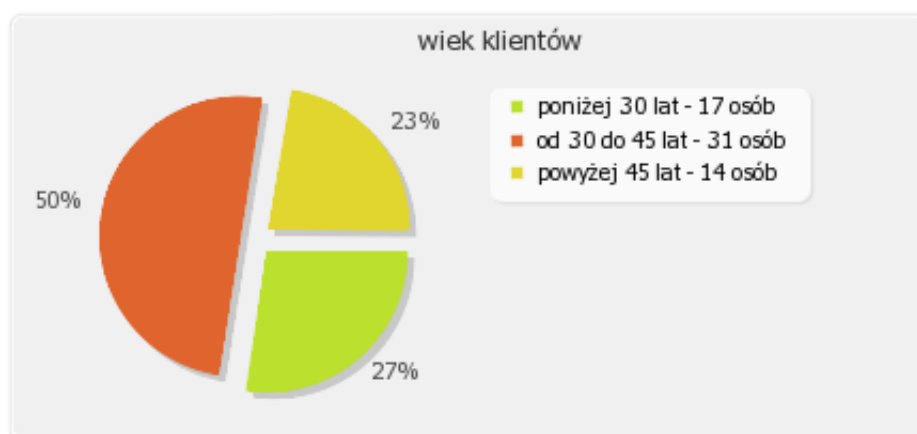
Część III - METRYKA KLIENTA

7. Informacje o klientach wypełniających ankietę

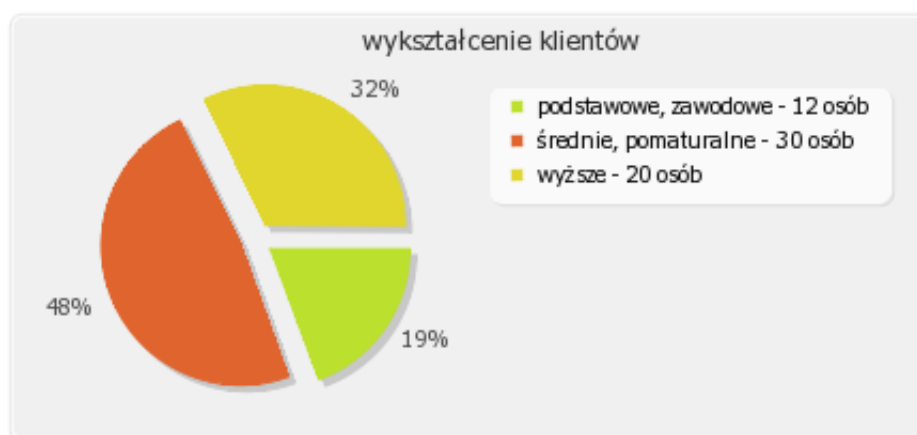
7.1. Płeć klientów



7.2. Wiek klientów

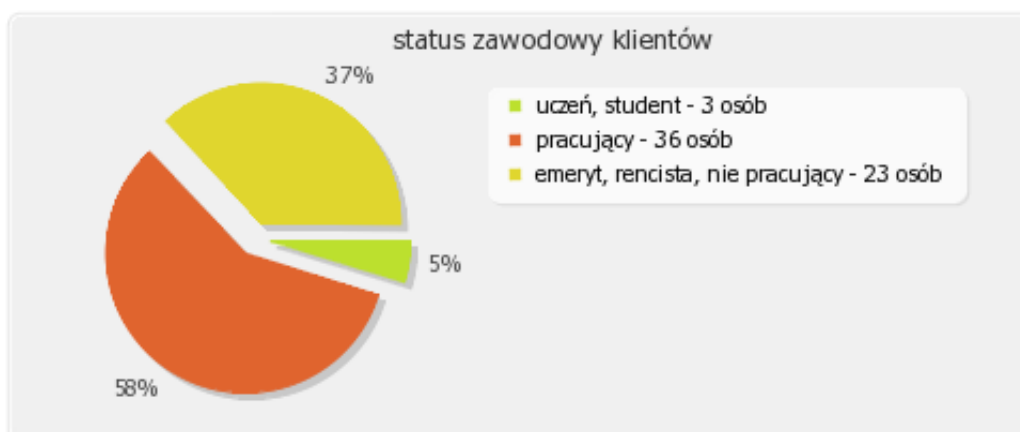


7.3. Wykształcenie klientów

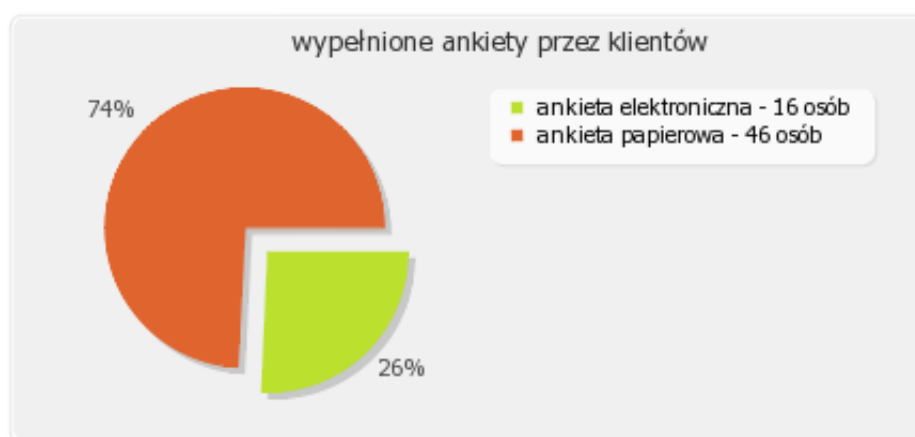




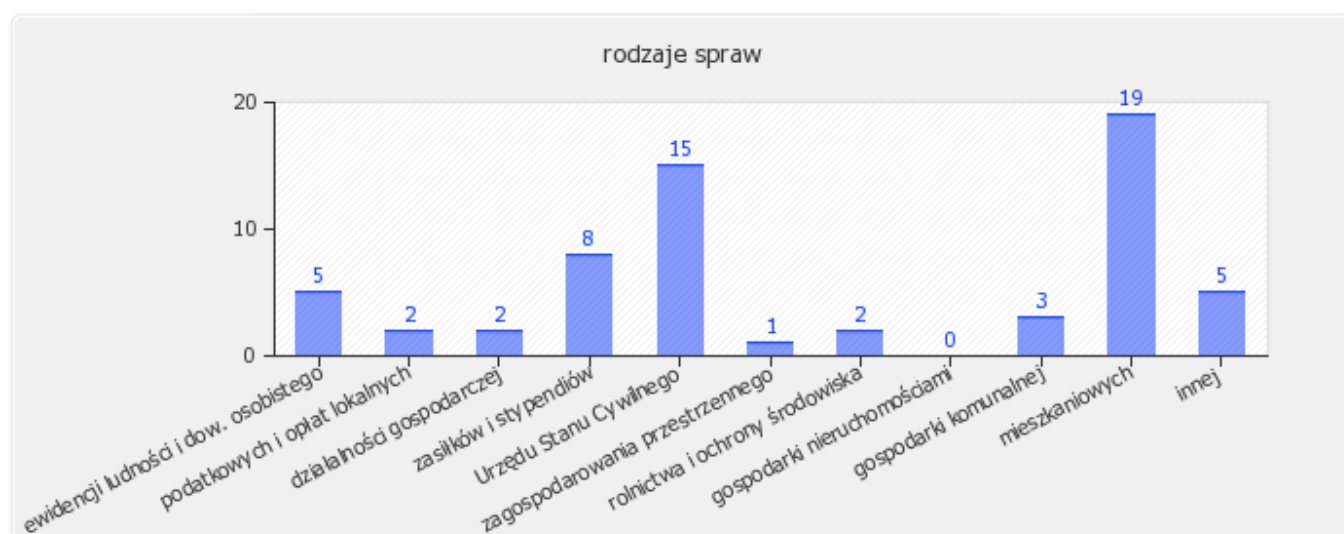
7.4. Status zawodowy klientów



7.5 Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju ankiety



7.6. Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju spraw





Cześć IV - REKOMENDACJE I WNIOSKI

Badanie satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu.

Kwiecień 2013 - Czerwiec 2013

W okresie od kwietnia do czerwca 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 świadczonych przez urząd usług.

Do urzędu wpłynęło 85 ankiet z czego 62 ankiety był kompletne. 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.

Średnia ocena satysfakcji ogólnej z obsługi urzędu wynosi 4.06, zaś ostatnio załatwianej sprawy 4,34. W roku 2012 wartość te wynosiły odpowiednio 3.99 oraz 4.19.

Najważniejszymi obszarami wpływający na jakość świadczonych usług według respondentów są rzetelność obsługi oraz kompetencje urzędników. Obydwa obszary otrzymały najwyższe oceny respondentów tj. odpowiednio 4.36 oraz 4.39. W roku 2012 te obszary oceniono następująco: rzetelność obsługi – 4.18; kompetencje urzędników – 4.12.

W pozostałych obszarach w porównaniu z rokiem 2012 również zanotowano poprawę satysfakcji klientów. Wizerunek urzędu 4.27 (4.1 w 2012 r.), terminowość załatwianej sprawy 4.01 (3.89 w 2012 r.) oraz gotowość pomocy i szybkość obsługi 4.18 (4.07 w 2012 r.).

Formularz ankietowy przewidywał również możliwość swobodnej wypowiedzi Klientów. Skorzystało z niej 13 osób. Dodatkowe opinie respondentów dają nam możliwość przeanalizowania skuteczności i celowości podejmowanych przez nas działań, które powinny służyć szybkiej i rzetelnej obsłudze naszych Klientów.

W dalszym ciągu będziemy pracować nad rozwiązaniami poprawiającymi dostępność dla mieszkańców nowo uchwalonych przepisów. W następnym badaniu satysfakcji będziemy bardziej zachęcać do wzięcia w niej udziału. Zależy nam na tym, aby w badaniu brała udział większa liczba mieszkańców.

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

Leszek Żurek
Sekretarz Gminy