Raport z badania ankietowego satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krupski Młyn

1. Założenia badania ankietowego.

Wójt Gminy Krupski Młyn zarządzeniem Nr 0050/86/2011 z dnia 30.08.2011 r. wprowadził regulamin badania satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krupski Młyn.
W okresie od 1 września do 31 października 2018 r. formularze ankiety dostępne były w formie papierowej w ilości 100 szt. w ogólnodostępnych miejscach budynku urzędu, w poszczególnych komórkach organizacyjnych oraz w formie elektronicznej na stronie www.krupskimlyn.eu.
Ankiety pobrane w formie papierowej wrzucane były do udostępnionych w urzędzie wyraźnie oznaczonych urn. Urny te znajdowały się w miejscach ogólnodostępnych: przy głównym ciągu komunikacyjnym (I piętro) oraz przy wyjściu głównym z budynku. Zarządzenie dopuszczało, aby ankiety wypełniane przez stronę internetową, zwracane były w formie elektronicznej.

Sposób rozpropagowania ankiet papierowych	Ilość ankiet		Procent zwrotu
	wydanych	zwróconych	
ankiety wyłożone w Urzędzie Gminy Krupski Młyn	100 szt.	1 szt.	1 %

Drogą elektroniczną nie wpłynęła żadna ankieta.

2. Wzór ankiety.

W badaniu ankietowym został wykorzystany wzór ankiety stanowiący załącznik do regulaminu badania satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krupski Młyn, stanowiący załącznik do zarządzenia Nr 0050/86/2011 Wójta Gminy Krupski Młyn z dnia 30.08.2011 r.

Ankieta zawiera 9 pytań dotyczących:
1) rodzaju załatwianej sprawy,
2) czasu oczekiwania w kolejce, obsługi przez pracownika urzędu,
3) realizacji usługi zgodnie z oczekiwaniami klienta,
4) zadowolenia klienta z kontaktu z pracownikiem urzędu,
5) uzyskania przez klienta wyczerpującej informacji na temat załatwianej sprawy,
6) oceny fachowości pracowników urzędu,
7) uporządkowania według ważności zagadnień dotyczących uprzejmości i życzliwości, terminu załatwiania sprawy, kompetencji i fachowości, sprawnej i szybkiej obsługi,
8) informacji zamieszczonych za stronach internetowych urzędu,
9) indywidualnego zdania klienta dotyczącego zmian lub usprawnień pracy urzędu.

3. Problemy w czasie badania.

W badaniu wzięła udział 1 osoba. Na 100 wyłożonych ankiet, do urn wrzucono 1 ankietę. Drogą elektroniczną nie wpłynęła żadna ankieta.

4. **Wyniki.**

1) Rodzaj załatwianej sprawy:
- nie podano – 1 ankieta

2) Czas oczekiwania w kolejce, obsługi przez pracownika urzędu.

Czas oczekiwania w kolejce:
0 min. – 1 ankieta

Czas obsługi przez pracownika urzędu:
2 min. – 1 ankieta

3) Realizacja usługi zgodnie z oczekiwaniami klienta.

Odpowiedź TAK – 1 ankieta

4) Zadowolenia klienta z kontaktu z pracownikiem urzędu.

Odpowiedź TAK – 1 ankieta

5) Uzyskanie przez klienta wyczerpującej informacji na temat załatwianej sprawy.

Odpowiedź TAK – 1 ankieta

6) Ocena fachowości pracowników urzędu.

WYSOKA – 1 ankieta

7) Uporządkowanie według ważności zagadnień dotyczących uprzejmości i życzliwości, terminu załatwiania sprawy, kompetencji i fachowości, sprawnej i szybkiej obsługi.

uprzejmość i życzliwość:

WAŻNA – 1 ankieta
DRUGA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
TRZECIA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
CZWARTA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
NIEWAŻNA – 0 ankiet

termin załatwiania sprawy:

WAŻNY – 1 ankieta
DRUGI POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
TRZECI POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
CZWARTY POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
NIEWAŻNY – 0 ankiet

kompetencja i fachowość:

WAŻNA – 1 ankieta
DRUGA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
TRZECIA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
CZWARTA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
NIEWAŻNA – 0 ankiet

sprawna i szybka obsługi:

WAŻNA – 1 ankieta
DRUGA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
TRZECIA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
CZWARTA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
NIEWAŻNA – 0 ankiet

8) Informacje zamieszczone za stronach internetowych urzędu są:

BARDZO DOBRE – 0 ankiet
ZADOWALAJĄCE – 0 ankiet
NIEWYSTARCZAJĄCE – 0 ankiet
NIE KORZYSTAŁEM/AM – 0 ankiet

9) Indywidualne zdanie klienta dotyczące zmian lub usprawnień pracy urzędu.

Odpowiedź:
- brak zdania klienta – 0 ankiet

5. Płeć ankieterów:

1 kobieta

6. Wiek ankieterów:

51 i więcej – 1 osoba

7. Wykształcenie:

średnie – 1 osoba

8. Wnioski końcowe.

Jak widać powyżej, udział osób w badaniu był bardzo mały. Urząd uzyskał dobre wyniki w każdym z postawionych w ankiecie pytań. Ankieterzy zadowoleni są z jakości świadczonych usług, kontaktu z pracownikami, z możliwości uzyskania wyczerpujących

informacji czy fachowości pracowników. Bardzo ważna dla klientów urzędu jest uprzejmość i życzliwość pracowników, termin załatwienia sprawy, kompetencja i fachowość pracownika oraz sprawna i szybka obsługa.

Podpisy członków zespołu przeprowadzającego badanie satysfakcji klientów Urzędu Gminy Krupski Młyn:

Danuta Pries – ……

Ewa Śleboda – ……

Anna Wojciechowska – ……

Krupski Młyn, dnia 06.11.2018 r.