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 2019 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 BIP.
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.	3 szt.	3 %

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 na stronach internetowych urzędu,
9) indywidualnego zdania klienta dotyczącego zmian lub usprawnień pracy urzędu.

3. Problemy w czasie badania.

W badaniu wzięły udział 3 osoby. Na 100 wyłożonych ankiet, do urn wrzucono 3 ankiety. Drogą elektroniczną nie wpłynęła żadna ankieta.

4. **Wyniki.**

1) Rodzaj załatwianej sprawy:
- sprawa dotycząca porządku w Sołectwie Potępa – 1 ankieta
- odbiór makulatury – 1 ankieta
- brak wpisu – 1 ankieta

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

Czas oczekiwania w kolejce:
3 min. – 1 ankieta
0 min. – 1 ankieta
brak wpisu – 1 ankieta

Czas obsługi przez pracownika urzędu:
10 min. – 1 ankieta
0,5 min. – 1 ankieta
brak wpisu – 1 ankieta

3) Realizacja usługi zgodnie z oczekiwaniami klienta.

Odpowiedź TAK – 3 ankiety

4) Zadowolenia klienta z kontaktu z pracownikiem urzędu.

Odpowiedź TAK – 3 ankiety

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

Odpowiedź TAK – 2 ankiety
Odpowiedź NIE – 1 ankieta

6) Ocena fachowości pracowników urzędu.

WYSOKA – 3 ankiety

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

uprzejmość i życzliwość:

WAŻNA – 2 ankiety
DRUGA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 1 ankieta
TRZECIA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
CZWARTA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
NIEWAŻNA – 0 ankiet

termin załatwiania sprawy:

WAŻNY – 2 ankiety

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

kompetencja i fachowość:

WAŻNA – 2 ankiety
DRUGA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
TRZECIA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 1 ankieta
CZWARTA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 0 ankiet
NIEWAŻNA – 0 ankiet

sprawna i szybka obsługi:

WAŻNA – 3 ankiety
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 – 2 ankiety
ZADOWALAJĄCE – 0 ankiet
NIEWYSTARCZAJĄCE – 0 ankiet
NIE KORZYSTAŁEM/AM – 1 ankieta

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

Odpowiedź:
- Urząd Gminy w Krupskim Młynie jest bardzo przyjazny mieszkańcom. Należy podkreślić dużą fachowość i zaangażowanie – 1 ankieta,
- podwyżki – 1 ankieta,
- brak wpisu – 1 ankieta

5. Płeć ankieterów:

3 mężczyzn

6. Wiek ankieterów:

25 – 34 – 1 osoba
45 – 50 – 2 osoby

7. Wykształcenie:

Zasadnicze zawodowe – 1 osoba
średnie – 1 osoba
wyższe – 1 osoba

8. Wnioski końcowe.

Mimo wywieszenia na tablicach informacyjnych ogłoszeń dot. badania satysfakcji klienta udział osób w badaniu był bardzo mały. Ankieterzy zadowoleni są z jakości świadczonych usług, kontaktu z pracownikami, fachowości pracowników oraz w większości z możliwości uzyskania wyczerpujących wypowiedzi. Potwierdzają to odpowiedzi udzielone na postawione pytania. Dla większości respondentów ważna jest uprzejmość, życzliwość pracowników urzędu, termin załatwienia sprawy, kompetencja i fachowość pracowników urzędu oraz sprawna i szybka obsługa. Zdaniem większości ankieterów informacje zamieszczane na stronie BIP są bardzo dobre. Jedna osoba nie korzystała z powyższych informacji.

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

Danuta Pries – .....

Ewa Śleboda – .....

Anna Wojciechowska – .....

Krupski Młyn, dnia 05.11.2019 r.