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 2017 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.	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 za 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:
- sprawy OSP – 1 ankieta
- zaświadczenie z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego - 1 ankieta
- wyjaśnienie sprawy związanej z naliczeniem podatku od nieruchomości - 1 ankieta

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

Czas oczekiwania w kolejce:
0 min. – 2 ankiety
1 min. – 1 ankieta

Czas obsługi przez pracownika urzędu:
5 min. – 1 ankieta
10 min. – 1 ankieta
15 min. – 1 ankieta

3) Realizacja usługi zgodnie z oczekiwaniami klienta.

Odpowiedź TAK – 3 ankiety
Odpowiedź NIE – 0 ankiet

4) Zadowolenia klienta z kontaktu z pracownikiem urzędu.

Odpowiedź TAK – 3 ankiety
Odpowiedź NIE – 0 ankiet

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

Odpowiedź TAK – 3 ankiety
Odpowiedź NIE – 0 ankiet

6) Ocena fachowości pracowników urzędu.

WYSOKA – 3 ankiety
PRZECIĘTNA – 0 ankiet
NISKA – 0 ankiet

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

kompetencja i fachowość:

WAŻNA – 3 ankiety
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 – 2 ankiety
DRUGA POD WZGLĘDEM WAŻNOŚCI – 1 ankieta
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 – 2 ankiety
NIEWYSTARCZAJĄCE – 0 ankiet
NIE KORZYSTAŁEM/AM – 1 ankieta

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

Odpowiedź:
- brak zdania klienta – 3.

5. Płeć ankieterów:

3 mężczyzn

6. Wiek ankieterów:

45 – 50 lat – 1 osoba
51 i więcej – 2 osoby

7. **Wykształcenie:**

średnie – 2 osoby
wyższe – 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. Chociaż na pytanie dotyczącym informacji zamieszczonych na stronach internetowych urzędu ankieterzy wyrazili swoje zadowolenie, należy zastanowić się nad jego poprawą.

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

Danuta Pries – ……

Ewa Śleboda – ……

Anna Wojciechowska – ……

Krupski Młyn, dnia 23.11.2017 r.