

**Informacja zbiorcza z badań poziomu satysfakcji klienta  
Starostwa Powiatowego w Raciborzu w 2017r.**

W 2017r. w ramach działającego w Starostwie Powiatowym w Raciborzu Systemu Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klienta udostępniono elektroniczną ankietę na stronie internetowej Powiatu Raciborskiego za pomocą, której klienci ocenili jakość obsługi w Starostwie. Łącznie odnotowano 10 ankiet. Klienci ocenili pracowników w skali od 1 do 5 na poziomie bardzo dobrym. Zbiorczy wskaźnik w okresie sprawozdawczym wyniósł 14, co odpowiada wysokiemu poziomowi satysfakcji klienta. Jest to wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa Starostwa. Porównując wyniki z raportu za 2016r. wskaźnik poziomu satysfakcji utrzymał się w przedziale odpowiadającym wysokiemu poziomowi satysfakcji klienta (14/15).

Ponadto, klienci skorzystali również z możliwości wypełnienia ankiet podczas wizyty w Starostwie. Łącznie złożono 18 ankiet, w których klienci ocenili: Wydział Komunikacji i Transportu (9), Wydział Geodezji (4), Referat Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa (2), Referat Architektury i Budownictwa (3). Informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy klienci uzyskali głównie; z Biuletynu Informacji Publicznej oraz od urzędników telefonicznie. Jakość obsługi przez pracowników została oceniona wysoko. Klienci w skali 5-stopniowej przyznali oceny na poziomie 5 dla każdego badanego kryterium - wiedza, fachowość, sposób informowania, pomoc przy wypełnianiu formularzy, uprzejmość i życzliwość, zaangażowanie oraz kultura osobista. W trakcie załatwiania spraw klienci nie spotkali się z nieetycznym zachowaniem pracowników (100%) oraz nie napotkali na trudności podczas wizyty. Klienci w większości opowiedzieli się za kontaktem osobistym, telefonicznym i elektronicznym podczas załatwiania spraw. Pojawiły się sugestie związane z usprawnieniem pracy w Wydziale Komunikacji i Transportu dot. udostępnienia na parkingu bezpłatnego automatu ze szmatami do przecierania brudnych tablic rejestracyjnych oraz skróceniem czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika. Propozycje zostaną przekazane do rozważenia i podjęcia ewentualnych działań przez Naczelnika Wydziału Komunikacji i Transportu. W opinii klientów (50% odpowiedzi „tak” i 44% odpowiedzi „raczej tak”) Starostwo Powiatowe w Raciborzu jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców.

W świetle przeprowadzonego pomiaru należy stwierdzić, że Starostwo Powiatowe w Raciborzu uzyskało bardzo dobre wyniki w pomiarze satysfakcji klienta, jednakże liczba ankiet oceniających pracę tut. Starostwa stopniowo zmniejsza się. W związku z powyższym należy podjąć działania zmierzające do pozyskania większej ilości ankiet od klientów.

Zatwierdził:

**Starosta**

**Ryszard Winiarski**

Opracował:  
Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością  
Dominika Świerk-Bara

**Prezentacja odpowiedzi szczegółowych dot. opinii na temat pracy  
poszczególnych komórek organizacyjnych (ankiety papierowe)**

**1. Opinie na temat pracy Wydziału Komunikacji i Transportu (N=9)**

**1.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów**

<b>(1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie:</b>		
<b>Zakres przedmiotowy sprawy</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
rejestracja pojazdu	8	89
wydawanie prawa jazdy	0	0
transport drogowy	1	11
inne	0	0
<b>Razem:</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**1.2. Źródła informacji klientów**

<b>(2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizyta w naszym urzędzie?</b>		
<b>Rodzaj sprawy</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
w Biurze Obsługi Klienta	0	0
ze strony BIP	4	44
z tablicy informacyjnej	0	0
telefonicznie	4	44
nie informowałem się wcześniej	1	11
Inne – Informacja w p. nr 3	0	100
<b>Razem:</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**1.3. Jakość obsługi**

<b>(3) Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):</b>										
<b>Odpowiedzi</b>	<b>Ocena obsługi</b>									
	<b>1 pkt</b>		<b>2 pkt</b>		<b>3 pkt</b>		<b>4 pkt</b>		<b>5 pkt</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>
wiedza i fachowość	1	11	0	0	0	0	0	0	8	89
wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy	1	11	0	0	0	0	0	0	8	89
terminowość załatwiania sprawy	1	11	0	0	0	0	0	0	8	89
pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	1	11	0	0	0	0	0	0	8	89
uprzejmość i życzliwość	1	11	0	0	0	0	0	0	8	89
osobiste zaangażowanie i troska o klienta	1	11	0	0	0	0	0	0	8	89
czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	1	11	0	0	0	0	0	0	8	89
kultura osobista - etyczne zachowanie	1	11	0	0	0	0	0	0	8	89

#### 1.4. Etyka zachowań pracowników

<b>(4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu?</b>		
<b>Odpowiedź:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie, nigdy	9	100
tak	0	0
<b>Razem:</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Odpowiadając na to pytanie 100% respondentów zaznaczyło odpowiedź: nie, nigdy.

#### 1.5. Napotykanne trudności

<b>(5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie?</b>		
<b>Rodzaj trudności:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie napotkałem żadnych trudności	8	89
skierowanie do niewłaściwej osoby	0	0
brak oznaczeń i informacji	0	0
brak wzorów formularzy	0	0
błędne informacje podawane przez urzędników	0	0
stosowanie języka urzędniczego przez urzędnika (korespondencja urzędowa)	0	0
godziny urzędowania	0	0
inne, jakie?	1	11

#### 1.6. Ocena strony internetowej

<b>(6) Czy na stronie internetowej Urzędu <a href="http://www.bip.powiatraciborski.pl">www.bip.powiatraciborski.pl</a> uzyskał(a) Pan/Pani potrzebne informacje dotyczące załatwianej sprawy?</b>		
<b>Oceniana cecha:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie korzystałem(am) ze strony internetowej Urzędu w tej sprawie	5	56
tak	3	33
raczej tak	1	11
raczej nie	0	0
nie	0	0

#### 1.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

<b>(7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?</b>		
<b>Sposób kontaktu:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
osobisty	5	56
telefoniczny	1	11
listowny	3	33
elektroniczny	0	0

#### 1.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Wydziału wpisali następujące sugestie dot. usprawnienia pracy: udostępnienie na parkingu bezpłatnego automatu ze szmatami do przecierania brudnych tablic rejestracyjnych oraz skrócenie czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika.

## 1.9. Postrzeganie urzędu

<b>(9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?</b>		
<b>Odpowiedź:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
tak	4	44
raczej tak	4	44
raczej nie	0	0
nie	1	11

## 2. Opinie na temat pracy Wydziału Geodezji (N=4)

### 2.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

<b>(1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie:</b>		
<b>Zakres przedmiotowy sprawy</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
odbiór dokumentów geodezyjnych	1	25
zgłoszenie pracy geodezyjnych	1	25
inne	2	50
<b>Razem:</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

### 2.2. Źródła informacji klientów

<b>(2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie?</b>		
<b>Rodzaj sprawy</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
w Biurze Obsługi Klienta	0	0
ze strony BIP	0	0
z tablicy informacyjnej	0	0
telefonicznie	3	75
nie informowałem się wcześniej	1	25
inne	0	0
<b>Razem:</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

### 2.3. Jakość obsługi

<b>(3) Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):</b>										
<b>Odpowiedzi</b>	<b>Ocena obsługi</b>									
	<b>1 pkt</b>		<b>2 pkt</b>		<b>3 pkt</b>		<b>4 pkt</b>		<b>5 pkt</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>
wiedza i fachowość	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100
wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100
pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100
uprzejmość i życzliwość	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100
osobiste zaangażowanie i troska o klienta	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100
kultura osobista - etyczne zachowanie	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100

#### 2.4. Etyka zachowań pracowników

<b>(4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu?</b>		
<b>Odpowiedź:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie, nigdy	4	100
tak	0	0
<b>Razem:</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

Odpowiadając na to pytanie 100% respondentów zaznaczyło odpowiedź: nie, nigdy.

#### 2.5. Napotykanne trudności

<b>(5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie?</b>		
<b>Rodzaj trudności:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie napotkałem żadnych trudności	4	100
skierowanie do niewłaściwej osoby	0	0
brak oznaczeń i informacji	0	0
brak wzorów formularzy	0	0
błędne informacje podawane przez urzędników	0	0
stosowanie języka urzędniczego przez urzędnika (korespondencja urzędowa)	0	0
inne, jakie?	0	0

#### 2.6. Ocena strony internetowej

<b>(6) Czy na stronie internetowej Urzędu <a href="http://www.bip.powiatraciborski.pl">www.bip.powiatraciborski.pl</a> uzyskał(a) Pan/Pani potrzebne informacje dotyczące załatwianej sprawy?</b>		
<b>Oceniana cecha:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie korzystałem(am) ze strony internetowej Urzędu w tej sprawie	1	25
tak	3	75
raczej tak	0	0
raczej nie	0	0
nie	0	0

#### 2.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

<b>(7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?</b>		
<b>Sposób kontaktu:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
osobisty	2	50
telefoniczny	0	0
listowny	0	0
elektroniczny	2	50

#### 2.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klient Wydziału nie zgłosił sugestii usprawniających pracę.

## 2.9. Postrzeganie urzędu

(9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
Tak	3	75
raczej tak	1	25
raczej nie	0	0
Nie	0	0

## 3. Opinie na temat pracy Referatu Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa (N=2)

### 3.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

(1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie:		
Zakres przedmiotowy sprawy	Liczba odpowiedzi	
	L	%
gospodarka odpadami	0	0
gospodarka wodno-ściekowa	0	0
dotacja na usuwanie azbestu	0	0
inny rodzaj sprawy	2	100
<b>Razem:</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

### 3.2. Źródła informacji klientów

(2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie?		
Rodzaj sprawy	Liczba odpowiedzi	
	L	%
w Biurze Obsługi Klienta	0	0
ze strony BIP	0	0
z tablicy informacyjnej	1	50
Telefonicznie	0	0
nie informowałem się wcześniej	1	50
Inne	0	0
<b>Razem:</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

### 3.3. Jakość obsługi

(3) Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):										
Odpowiedzi	Ocena obsługi									
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
wiedza i fachowość	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100
wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100
pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100
uprzejmość i życzliwość	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100
osobiste zaangażowanie i troska o klienta	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100
kultura osobista - etyczne zachowanie	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100

### 3.4. Etyka zachowań pracowników

<b>(4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu?</b>		
<b>Odpowiedź:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie, nigdy	2	100
tak	0	0
<b>Razem:</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Odpowiadając na to pytanie 100% respondentów zaznaczyło odpowiedź: nie, nigdy.

### 3.5. Napotykanne trudności

<b>(5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie?</b>		
<b>Rodzaj trudności:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie napotkałem żadnych trudności	2	100
skierowanie do niewłaściwej osoby	0	0
brak oznaczeń i informacji	0	0
brak wzorów formularzy	0	0
błędne informacje podawane przez urzędników	0	0
stosowanie języka urzędniczego przez urzędnika (korespondencja urzędowa)	0	0
inne, jakie?	0	0

### 3.6. Ocena strony internetowej

<b>(6) Czy na stronie internetowej Urzędu <a href="http://www.bip.powiatraciborski.pl">www.bip.powiatraciborski.pl</a> uzyskał(a) Pan/Pani potrzebne informacje dotyczące załatwianej sprawy?</b>		
<b>Oceniana cecha:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie korzystałem(am) ze strony internetowej Urzędu w tej sprawie	0	0
tak	2	100
raczej tak	0	0
raczej nie	0	0
nie	0	0

### 3.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

<b>(7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?</b>		
<b>Sposób kontaktu:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
osobisty	2	100
telefoniczny	0	0
listowny	0	0
elektroniczny	0	0

### 3.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Referatu nie zgłosili sugestii usprawniających pracę.

### 3.9. Postrzeganie urzędu

<b>(9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?</b>		
<b>Odpowiedź:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
tak	2	100
raczej tak	0	0
raczej nie	0	0
nie	0	0

### 4. Opinie na temat pracy Referatu Architektury i Budownictwa (N=3)

#### 4.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

<b>(1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie:</b>		
<b>Zakres przedmiotowy sprawy</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
pozwolenie na budowę	2	67
odbiór zaświadczenia	1	33
zmiana sposobu użytkowania obiektu	0	0
inny rodzaj sprawy	0	0
<b>Razem:</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

#### 4.2. Źródła informacji klientów

<b>(2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie?</b>		
<b>Rodzaj sprawy</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
w Biurze Obsługi Klienta	0	0
ze strony BIP	0	0
z tablicy informacyjnej	0	0
telefonicznie	2	67
nie informowałem się wcześniej	1	33
inne	0	0
<b>Razem:</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

#### 4.3. Jakość obsługi

<b>(3) Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):</b>										
<b>Odpowiedzi</b>	<b>Ocena obsługi</b>									
	<b>1 pkt</b>		<b>2 pkt</b>		<b>3 pkt</b>		<b>4 pkt</b>		<b>5 pkt</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>	<b>L</b>	<b>%</b>
wiedza i fachowość	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100
wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100
pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100
uprzejmość i życzliwość	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100
osobiste zaangażowanie i troska o klienta	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100
kultura osobista - etyczne zachowanie	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100



#### 4.4. Etyka zachowań pracowników

<b>(4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu?</b>		
<b>Odpowiedź:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie, nigdy	3	100
tak	0	0
<b>Razem:</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Odpowiadając na to pytanie 100% respondentów zaznaczyło odpowiedź: nie, nigdy.

#### 4.5. Napotykanne trudności

<b>(5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie?</b>		
<b>Rodzaj trudności:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie napotkałem żadnych trudności	3	100
skierowanie do niewłaściwej osoby	0	0
brak oznaczeń i informacji	0	0
brak wzorów formularzy	0	0
błędne informacje podawane przez urzędników	0	0
stosowanie języka urzędniczego przez urzędnika (korespondencja urzędowa)	0	0
inne, jakie?	0	0

#### 4.6. Ocena strony internetowej

<b>(6) Czy na stronie internetowej Urzędu <a href="http://www.bip.powiatraciborski.pl">www.bip.powiatraciborski.pl</a> uzyskał(a) Pan/Pani potrzebne informacje dotyczące załatwianej sprawy?</b>		
<b>Oceniana cecha:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
nie korzystałem(am) ze strony internetowej Urzędu w tej sprawie	3	100
tak	0	0
raczej tak	0	0
raczej nie	0	0
nie	0	0

#### 4.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

<b>(7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?</b>		
<b>Sposób kontaktu:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
osobisty	2	67
telefoniczny	1	33
listowny	0	0
elektroniczny	0	0

#### 4.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Referatu nie zgłosili sugestii usprawniających pracę.

#### 4.9. Postrzeganie urzędu

<b>(9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?</b>		
<b>Odpowiedź:</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	
	<b>L</b>	<b>%</b>
tak	0	0
raczej tak	3	100
raczej nie	0	0
nie	0	0

Opracował:

Zatwierdził:

Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością  
Dominika Świerk-Bara

**Starosta**  
**Ryszard Winiarski**