

# **Starostwo Powiatowe w Raciborzu**



## **ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA**

*na podstawie ankiet za I półrocze 2007 r.*

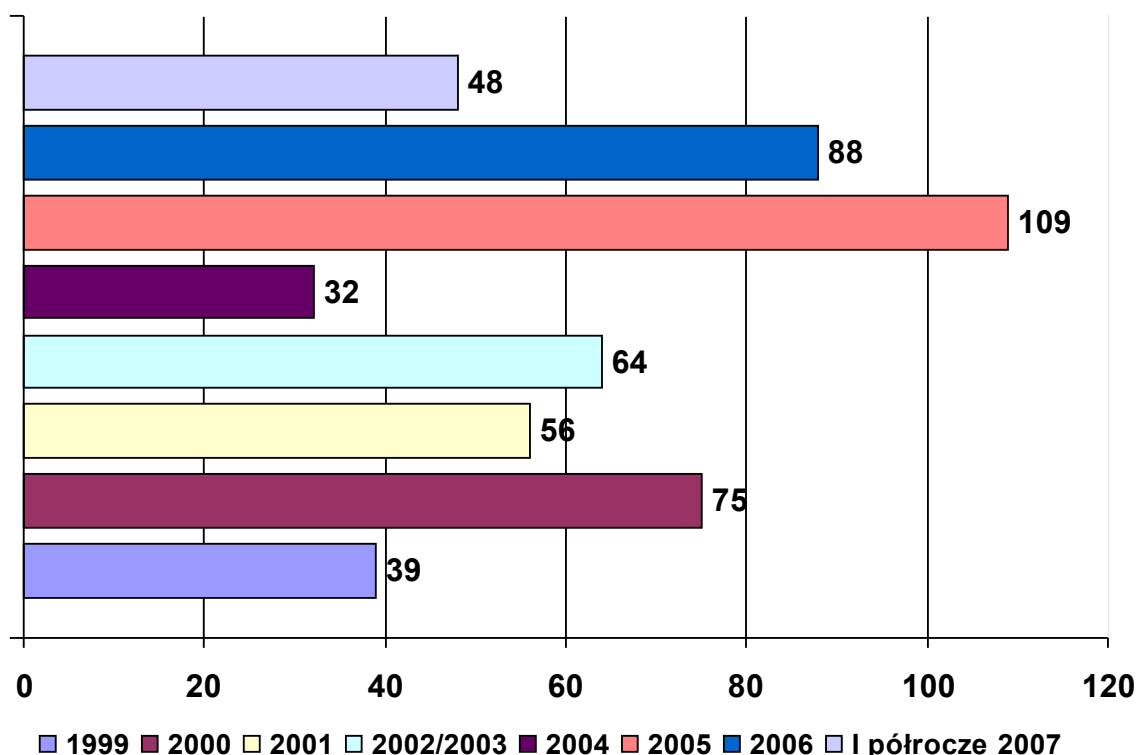
*Racibórz, 16 lipca 2007 r.*

## ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA na podstawie złożonych ankiet za I półrocze 2007r.

### 1. Ilość złożonych ankiet.

W badanym okresie tj. od 1 stycznia do 30 czerwca 2007 r., klienci złożyli 48 ankiet. W stosunku do drugiego półrocza 2006 r., kiedy klienci złożyli 47 ankiet, zauważa się porównywalną ilość złożonych ankiet. Jednakże ilość ankiet ogółem w 2006 r. jest mniejsza niż w roku 2005. Poniższy rysunek, obrazuje przebieg składania ankiet na przestrzeni lat od 1999 do II półrocza 2006.

Rys. nr 1 Ilość ankiet pisemnych otrzymanych w latach 1999 – I półrocze 2007 r.



### 2. Zbiorcze wyniki uzyskanych ocen w stosunku do otrzymanych ankiet w I półroczu 2007 r.

#### *Punkt 4 - Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi:*

Ilość ocen: 48

bardzo dobry – 46

dobry – 2

#### *Punkt 5 - Jak ocenia Pan/Pani następujące cechy obsługującego urzędnika /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa/*

<b>Cecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kompetencje, fachowość			2	45
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta			4	44
Kultura osobista			2	45
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			2	45

W skali ocen tabeli (kolumny od 1-4), przedstawiono liczbę osób, które oceniły wytypowane cechy obsługującego je urzędnika.

Sumy poszczególnych rubryk tabeli wykazują różnice w stosunku do ogólnej liczby osób dokonujących oceny. Wynika to z faktu, że nie wszystkie osoby wypełniły powyższą tabelę, lub wypełniły ją częściowo.

***Punkt 6 Czy sprawa została załatwiona terminowo:***

Ilość ocen: 45 na 48 osób (trzy osoby nie odpowiedziały na to pytanie)

tak - 45 (93,6 % ankietowanych)

***Punkt 7 - Czy Państwa zdaniem pracownicy Starostwa Powiatowego w Raciborzu rozumieją potrzeby klienta:***

Ilość ocen: 46 na 48 osób (dwie osoby nie odpowiedziały na to pytanie)

tak - 46 (95,68 % ankietowanych)

***Punkt 8 - Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Raciborzu uważają Państwo za dogodny:***

Ilość ocen: 46 na 48 osób (dwie osoby nie odpowiedziały na to pytanie)

tak - 43 (89,44 % ankietowanych)

nie - 3 (6,24 % ankietowanych)

Ankietowani, którzy uznali godziny pracy za niedogodne, proponowali wydłużenie czasu pracy Starostwa do godziny 18<sup>00</sup> lub nawet 20<sup>00</sup>.

***Punkt 9 - Jak oceniacie Państwo poziom rozwiązywania i załatwiania składanych nam reklamacji:***

Ilość ocen: 38 na 48 osób (10 osób nie odpowiedziało na to pytanie)

bardzo dobry - 31 (64,48 % ankietowanych)

dobry - 6 (12,48 % ankietowanych)

zadowolający - 1 (2,08% ankietowanych)

niezadowolający - 0

***Punkt 10 – Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani ze świadczonych przez Urząd usług? /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa dla każdego z czynników:***

<b>Czynniki</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika			1	42
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta		2	1	40
Terminowość załatwienia sprawy			4	37
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			7	35
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy		2	2	38
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			2	41
Inne cechy		1		13

W skali ocen tabeli (kolumny od 1-4), przedstawiono liczbę osób, które wskazały wytypowane cechy obsługującego je urzędnika.

Sumy poszczególnych rubryk tabeli wykazują różnice w stosunku do ogólnej liczby osób dokonujących oceny. Wynika to z faktu, że nie wszystkie osoby wypełniły powyższą tabelę lub wypełniły ją częściowo.

### **3. Procentowy udział poszczególnych komórek organizacyjnych w ogólnym badaniu ankietowym.**

**SE** – Referat Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa – 17 szt. (35,39 %)

**SK** – Wydział Komunikacji i Transportu – 17 szt. (35,39 %)

**OR - BOK** – Biuro Obsługi Klienta – 6 szt. (12,50 %)

**SG** – Wydział Geodezji – 3 szt. (6,28 %)

**SN** – Referat Architektury i Budownictwa – 2 szt. (4,17 %)

**TP** – Referat Promocji, Rozwoju i Współpracy Zagranicznej – 2 szt. (4,17 %)

**BR** – Biuro Rady – 1 szt. (2,08 %)

#### 4. Wyniki ankiety w ocenionych komórkach organizacyjnych.

##### Referat Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa

Ilość złożonych ankiet: 17

*Punkt 4*      **Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi:**

Odpowiedź:    bardzo dobra – 17

*Punkt 5*      **Jak ocenia Pan/Pani następujące cechy obsługującego urzędnika /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa/**

<b>Cecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kompetencje, fachowość				17
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				17
Kultura osobista				17
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				17

*Punkt 6*      **Czy sprawa została załatwiona terminowo:**

Odpowiedź:    tak – 17

*Punkt 7*      **Czy Państwa zdaniem pracownicy Starostwa Powiatowego w Raciborzu rozumieją potrzeby klienta:**

Odpowiedź:    tak – 17

*Punkt 8*      **Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Raciborzu uważają Państwo za dogodne:**

Odpowiedź:    tak – 17

*Punkt 9*      **Jak oceniacie Państwo poziom rozwiązywania i załatwiania składanych nam reklamacji:**

Odpowiedź:    bardzo dobrze – 14,  
dobrze – 1

**Punkt 10** Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani ze świadczonych przez Urząd usług? /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa dla każdego z czynników:

<b>Czynniki</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika				17
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				17
Terminowość załatwienia sprawy				17
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				17
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				17
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				17
Inne cechy				9

**Uwaga:** sumy niektórych punktów ankiety wykazują różnice w stosunku do ogólnej liczby osób dokonujących oceny. Wynika to z faktu, że nie wszystkie osoby wypełniły poszczególne punkty ankiety.

### Wydział Komunikacji i Transportu

**Ilość złożonych ankiet: 17**

**Punkt 4** **Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi:**

Odpowiedź: bardzo dobra – 15

Odpowiedź: dobra – 2

**Punkt 5** **Jak ocenia Pan/Pani następujące cechy obsługującego urzędnika /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa/**

<b>Cecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kompetencje, fachowość			2	15
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta			3	14
Kultura osobista			1	16
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			2	15

**Punkt 6** **Czy sprawa została załatwiona terminowo:**

Odpowiedź: tak – 16

**Punkt 7** **Czy Państwa zdaniem pracownicy Starostwa Powiatowego w Raciborzu rozumieją potrzeby klienta:**

Odpowiedź: tak – 16

**Punkt 8** Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Raciborzu uważają Państwo za dogodne:

Odpowiedź: tak – 13

Odpowiedź: nie – 3

**Punkt 9** Jak oceniacie Państwo poziom rozwiązywania i załatwiania składanych nam reklamacji:

Odpowiedź: bardzo dobrze – 8,  
dobrze – 3,  
zadowolająco – 1

**Punkt 10** Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani ze świadczonych przez Urząd usług? /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa dla każdego z czynników:

<b>Czynniki</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika			1	13
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta		2		12
Terminowość załatwienia sprawy			3	10
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			4	11
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy		1	1	12
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			2	12
Inne cechy				3

**Uwaga:** sumy niektórych punktów ankiety wykazują różnice w stosunku do ogólnej liczby osób dokonujących oceny. Wynika to z faktu, że nie wszystkie osoby wypełniły poszczególne punkty ankiety.

### **Referat Organizacyjno-Administracyjny - Biuro Obsługi Klienta**

**Ilość złożonych ankiet: 6**

**Punkt 4** Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi:

Odpowiedź: bardzo dobry - 6

**Punkt 5** Jak ocenia Pan/Pani następujące cechy obsługującego urzędnika /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa/

<b>Cecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kompetencje, fachowość				6
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta			1	5
Kultura osobista			1	5
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				6

*Punkt 6*      **Czy sprawa została załatwiona terminowo:**

Odpowiedź: tak - 6

*Punkt 7*      **Czy Państwa zdaniem pracownicy Starostwa Powiatowego w Raciborzu rozumieją potrzeby klienta:**

Odpowiedź: tak – 6

*Punkt 8*      **Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Raciborzu uważają Państwo za dogodne:**

Odpowiedź: tak – 6

*Punkt 9*      **Jak oceniacie Państwo poziom rozwiązywania i załatwiania składanych nam reklamacji:**

Odpowiedź: bardzo dobrze – 4

Odpowiedź: dobrze - 2

*Punkt 10*      **Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani ze świadczonych przez Urząd usług? /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa dla każdego z czynników:**

<b>Czynniki</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika				6
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta			1	5
Terminowość załatwienia sprawy				6
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			2	4
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy		1		5
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				6
Inne cechy				2

**Uwaga:** sumy niektórych punktów ankiety wykazują różnice w stosunku do ogólnej liczby osób dokonujących oceny. Wynika to z faktu, że nie wszystkie osoby wypełniły poszczególne punkty ankiety.

### Wydział Geodezji

**Ilość złożonych ankiet: 3**

*Punkt 4*      **Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi**

Odpowiedź: bardzo dobra – 3



**Punkt 5** Jak ocenia Pan/Pani następujące cechy obsługującego urzędnika /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa/

<b>Cecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kompetencje, fachowość				3
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				3
Kultura osobista				3
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				3

**Punkt 6** Czy sprawa została załatwiona terminowo:

Odpowiedź: tak – 2

**Punkt 7** Czy Państwa zdaniem pracownicy Starostwa Powiatowego w Raciborzu rozumieją potrzeby klienta:

Odpowiedź: tak – 2

**Punkt 8** Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Raciborzu uważają Państwo za dogodne:

Odpowiedź: tak – 2

**Punkt 9** Jak oceniacie Państwo poziom rozwiązywania i załatwiania składanych nam reklamacji:

Odpowiedź: bardzo dobrze – 2

**Punkt 10** Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani ze świadczonych przez Urząd usług? /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa dla każdego z czynników:

<b>Czynniki</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika				2
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				2
Terminowość załatwienia sprawy			1	1
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			1	1
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy			1	1
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				2
Inne cechy				1

**Uwaga:** sumy niektórych punktów ankiety wykazują różnice w stosunku do ogólnej liczby osób dokonujących oceny. Wynika to z faktu, że nie wszystkie osoby wypełniły poszczególne punkty ankiety.

## Referat Architektury i Budownictwa

**Ilość złożonych ankiet: 2**

*Punkt 4*      **Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi:**

Odpowiedź:    bardzo dobry – 2

*Punkt 5*      **Jak ocenia Pan/Pani następujące cechy obsługującego urzędnika /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa/**

<b>Cecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kompetencje, fachowość				2
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				2
Kultura osobista				2
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				2

*Punkt 6*      **Czy sprawa została załatwiona terminowo:**

Odpowiedź:    tak - 1

*Punkt 7*      **Czy Państwa zdaniem pracownicy Starostwa Powiatowego w Raciborzu rozumieją potrzeby klienta:**

Odpowiedź:    tak – 2

*Punkt 8*      **Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Raciborzu uważają Państwo za dogodne:**

Odpowiedź:    tak – 2

*Punkt 9*      **Jak oceniacie Państwo poziom rozwiązywania i załatwiania składanych nam reklamacji:**

Odpowiedź:    bardzo dobrze – 0

*Punkt 10*      **Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani ze świadczonych przez Urząd usług? /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa dla każdego z czynników:**

<b>Czynniki</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika				2
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				1
Terminowość załatwienia sprawy				1
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				0

Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				1
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				2
Inne cechy				

**Uwaga:** sumy niektórych punktów ankiety wykazują różnice w stosunku do ogólnej liczby osób dokonujących oceny. Wynika to z faktu, że nie wszystkie osoby wypełniły poszczególne punkty ankiety.

### Referat Promocji, Rozwoju i Współpracy Zagranicznej

**Ilość złożonych ankiet: 2**

**Punkt 4      Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi:**

Odpowiedź:    bardzo dobra – 2

**Punkt 5      Jak ocenia Pan/Pani następujące cechy obsługującego urzędnika /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa/**

<b>Cecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kompetencje, fachowość				2
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				2
Kultura osobista				2
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				2

**Punkt 6      Czy sprawa została załatwiona terminowo:**

Odpowiedź:    tak – 2

**Punkt 7      Czy Państwa zdaniem pracownicy Starostwa Powiatowego w Raciborzu rozumieją potrzeby klienta:**

Odpowiedź:    tak – 2

**Punkt 8      Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Raciborzu uważają Państwo za dogodne:**

Odpowiedź:    tak – 2

**Punkt 9      Jak oceniacie Państwo poziom rozwiązywania i załatwiania składanych nam reklamacji:**

Odpowiedź:    bardzo dobry – 2

**Punkt 10** Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani ze świadczonych przez Urząd usług? /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa dla każdego z czynników:

<b>Czynniki</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika				2
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				2
Terminowość załatwienia sprawy				2
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				2
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				2
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				2
Inne cechy				

**Uwaga:** sumy niektórych punktów ankiety wykazują różnice w stosunku do ogólnej liczby osób dokonujących oceny. Wynika to z faktu, że nie wszystkie osoby wypełniły poszczególne punkty ankiety.

### Biuro Rady

**Ilość złożonych ankiet: 1**

**Punkt 4** **Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi:**

Odpowiedź: bardzo dobry – 1

**Punkt 5** **Jak ocenia Pan/Pani następujące cechy obsługującego urzędnika /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa/**

<b>Cecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kompetencje, fachowość				
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				1
Kultura osobista				
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				

**Punkt 6** **Czy sprawa została załatwiona terminowo:**

Odpowiedź: tak - 1

**Punkt 7** **Czy Państwa zdaniem pracownicy Starostwa Powiatowego w Raciborzu rozumieją potrzeby klienta:**

Odpowiedź: tak – 1

**Punkt 8** Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Raciborzu uważają Państwo za dogodne:

Odpowiedź: tak – 1

**Punkt 9** Jak oceniacie Państwo poziom rozwiązywania i załatwiania składanych nam reklamacji:

Odpowiedź: bardzo dobrze – 1

**Punkt 10** Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani ze świadczonych przez Urząd usług? /w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa dla każdego z czynników:

Czynniki	1	2	3	4
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika				
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				1
Terminowość załatwienia sprawy				
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				
Inne cechy				

**Uwaga:** sumy niektórych punktów ankiety wykazują różnice w stosunku do ogólnej liczby osób dokonujących oceny. Wynika to z faktu, że nie wszystkie osoby wypełniły poszczególne punkty ankiety.

## **5. Najistotniejsze zgłoszone przez klientów uwagi, propozycje i spostrzeżenia do funkcjonowania Starostwa Powiatowego:**

- 1) *Częstsze dyżury radnych powiatu raciborskiego (1 głos).*
- 2) *Zwiększenie dostępności w godzinach popołudniowych (2 głosy).*
- 3) *Przywrócenie punktu kasowego w budynku Wydziału Komunikacji i Transportu (1 głos).*

## **6. Podjęte działania i inicjatywy w odniesieniu do złożonych uwag i propozycji:**

*Ad.1. Propozycja, dotycząca zwiększenia częstotliwości dyżurów radnych powiatu raciborskiego nie jest związana z funkcjonowaniem Starostwa bowiem radni sami określają czas i miejsca, w jakich mieszkańcy powiatu mogą się z nimi kontaktować. O pojawieniu się takiej propozycji w ankiecie należy poinformować Przewodniczącego Rady Powiatu Raciborskiego.*

*Ad.2. Dostępność urzędu w godzinach popołudniowych realizowana jest poprzez wydłużony czas pracy we wtorki. W te dni Starostwo jest czynne od 7:30 do 17:30.*

*Ad.3. W drugiej połowie 2007 r. planuje się przenieść Wydział Komunikacji i Transportu do budynku przy pl. Okrzei 4. Wydział ma zająć pomieszczenia na parterze w bezpośrednim sąsiedztwie punktu kasowego Banku Spółdzielczego. Po tej reorganizacji petenci nie będą musieli opuszczać budynku, by dokonać opłaty skarbowej.*

**Z wyników analizy ankiet wynika, że wdrożony system obsługi klientów jest funkcjonalny i sprawny. Brak jest uwag, odnoszących się do złego czy niewłaściwego traktowania naszych klientów.**

*SPORZĄDZIŁ:*

*Andrzej Chwalczyk*

*ZATWIERDZIŁ:*

*Starosta Raciborski*

*Adam Hajduk*

*Racibórz, dnia 16.07.2007 r.*