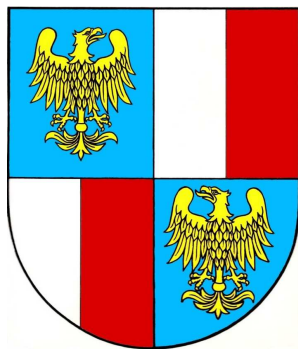


Starostwo Powiatowe w Raciborzu



ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA

na podstawie ankiet za I półrocze 2008 r.

Racibórz, lipiec 2008 r.

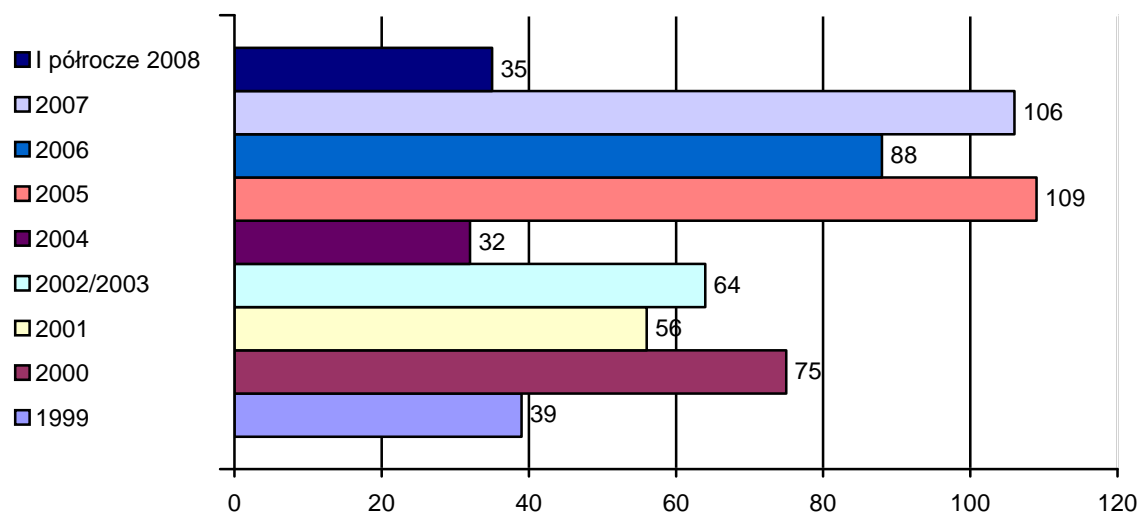
ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA

na podstawie złożonych ankiet za I półrocze 2008r.

1. Ilość złożonych ankiet.

W badanym okresie tj. od 1 stycznia do 30 czerwca 2008 r., klienci zostali 35 ankiet. W stosunku do drugiego półrocza 2007 r., w którym klienci zostali 58 ankiet, zauważalny jest wyraźny spadek ilości ankiet. Poniższy rysunek, obrazuje ilość składanych ankiet w poszczególnych okresach sprawozdawczych, od 1999 do I półrocza 2008.

Rys. nr 1 Ilość ankiet pisemnych otrzymanych w latach 1999 – I półrocze 2008



2. Zbiorcze wyniki uzyskanych ocen w stosunku do otrzymanych ankiet w I półroczu 2008 r.

Punkt 4 - Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi:

Ilość ocen: 35

bardzo dobry – 35

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

Cecha	1	2	3	4
Kompetencje, fachowość				35
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				35
Kultura osobista				35
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				35

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

Punkt 6 Czy sprawa została załatwiona terminowo:

Ilość ocen: 34 na 35 osób (jedna osoba nie odpowiedziała na to pytanie)

tak - 34 (97,14 % ankietowanych)

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

Ilość ocen: 35 na 35 osób

tak - 35 (100 % ankietowanych)

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

Ilość ocen: 35 na 35 osób

tak - 34 (97,14 % ankietowanych)

nie - 1 (2,85% ankietowanych)

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

Ilość ocen: 30 na 35 osób (5 osób nie odpowiedziało)

bardzo dobry - 28 (80 % ankietowanych)

dobry - 2 (5,71 % ankietowanych)

zadowolający - 0

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:

Czynniki	1	2	3	4
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika			1	34
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				34
Terminowość załatwienia sprawy			1	34
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			1	33
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy			1	34
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			1	33
Inne cechy				16

W skali ocen tabeli (kolumny od 1-4), przedstawiono liczbę osób, które wskazały wytypowane cechy obsługujące 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 – 16 szt. (45,71 %)

SK – Wydział Komunikacji i Transportu – 5 szt. (14,28 %)

OR - BOK – Biuro Obsługi Klienta – 7 szt. (20 %)

SG – Wydział Geodezji – 2 szt. (5,71 %)

SA – Referat Architektury i Budownictwa – 4 szt. (11,45 %)

SN – Referat Gospodarki Nieruchomościami – 1 szt. (2,85 %)

4. Wyniki ankiety w ocenionych komórkach organizacyjnych.

Referat Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa

Ilość złożonych ankiet: 16

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

Odpowiedź: bardzo dobra – 16

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

Cecha	1	2	3	4
Kompetencje, fachowość				16
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				16
Kultura osobista				16
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				16

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 – 16

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

Odpowiedź: bardzo dobrze – 12,
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				16
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				16
Terminowość załatwienia sprawy				16
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				16
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				16
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				16
Inne cechy				8

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: 5

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

Odpowiedź: bardzo dobra – 5

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

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

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

Odpowiedź: tak – 4

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

Odpowiedź: tak – 5

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

Odpowiedź: tak – 4
nie – 1

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

Odpowiedź: bardzo dobrze – 4
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				5
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				5
Terminowość załatwienia sprawy				5
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				5
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				5
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				5
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.

Referat Organizacyjno-Administracyjny - Biuro Obsługi Klienta

Ilość złożonych ankiet: 7

Punkt 4 Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi:

Odpowiedź: bardzo dobry - 7

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

Cecha	1	2	3	4
Kompetencje, fachowość				7
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				7
Kultura osobista				7
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				7

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

Odpowiedź: tak – 7

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

Odpowiedź: tak – 7

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

Odpowiedź: tak – 7

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

Odpowiedź: bardzo dobrze – 7

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				7
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				7
Terminowość załatwienia sprawy				7
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				7
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				7
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				7
Inne cechy				7

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: 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/**

Cecha	1	2	3	4
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 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			1	1
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			1	1
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 Architektury i Budownictwa

Ilość złożonych ankiet: 4

Punkt 4 Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi:

Odpowiedź: bardzo dobry – 4

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

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

Punkt 6 Czy sprawa została załatwiona terminowo:

Odpowiedź: tak – 4

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

Odpowiedź: tak – 4

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

Odpowiedź: tak – 4

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

Odpowiedź: bardzo dobrze – 3

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				4
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				3
Terminowość załatwienia sprawy				4
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				3

Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				4
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				4
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 Gospodarki Nieruchomościami

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/**

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

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 dogodnie:**

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				1
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				1
Terminowość załatwienia sprawy				1
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				1
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				1
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				1
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) *Budowa windy w budynku Starostwa przy pl. Okrzei 4 (5 osób).*

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

Ad.1. Postulat dotyczący budowy windy w budynku przy pl. Okrzei 4 jest często podnoszony w ankietach. Wskazuje to jednoznacznie, że brak windy jest dla interesantów Starostwa poważnym utrudnieniem.

Zgodnie z Planem poprawy jakości na lata 2007 – 2009 przewiduje się realizację tej inwestycji przyszłym roku.

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 17.07.2008r.