

Starostwo Powiatowe w Raciborzu



ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA

na podstawie ankiet za II półrocze 2006 r.

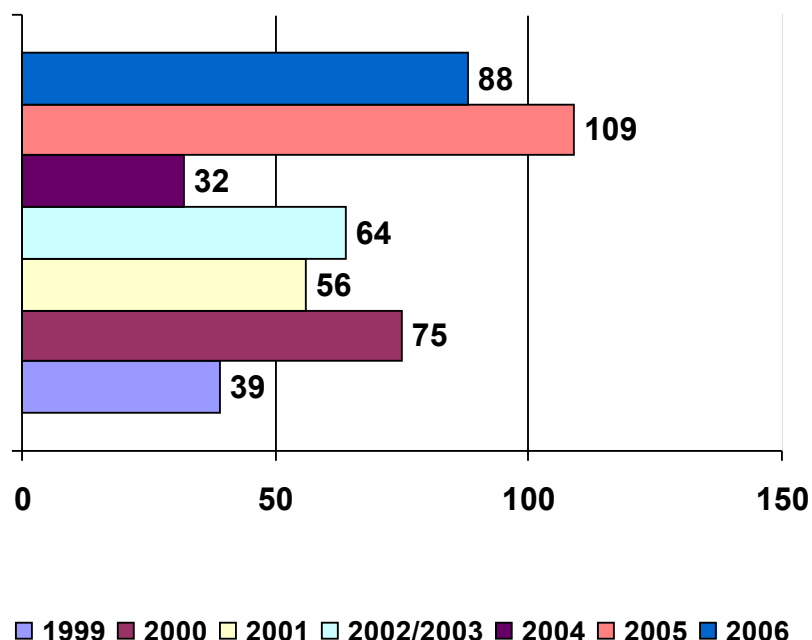
Racibórz, 20 marca 2007 r.

ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA na podstawie złożonych ankiet za II półrocze 2006r.

1. Ilość złożonych ankiet.

W badanym okresie tj. od 1 lipca do 31 grudnia 2006 r., klienci złożyli 47 ankiet. W stosunku do pierwszego półrocza 2006 r., kiedy klienci złożyli 41 ankiet, zauważa się niewielki wzrost ilości 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 – 2006.



2. Zbiorcze wyniki uzyskanych ocen w stosunku do otrzymanych ankiet w II półroczu 2006 r.

Punkt 4 - Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi:

Ilość ocen: 46

bardzo dobry – 42

dobry – 14

zadowolający - 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			2	45
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta			3	44
Kultura osobista			2	44
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			1	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: 47

tak - 47 (100 % ankietowanych)
nie - 0

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

Ilość ocen: 47

tak - 47 (100 % ankietowanych)
nie - 0

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

Ilość ocen: 47

tak - 43 (91,5 % ankietowanych)
nie - 4 (8,5 % ankietowanych)

Ankietowani, którzy uznali godziny pracy za niedogodne, proponowali wydłużenie czasu pracy Starostwa do godziny 17⁰⁰, lub nawet 18⁰⁰.

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

Ilość ocen: 40 na 47 osób (7 osób nie odpowiedziało na to pytanie)

bardzo dobry - 29 (72,5 % ankietowanych)
dobry - 11 (27,5 % 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			3	44
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta			6	39
Terminowość załatwienia sprawy			1	44
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			5	41
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy			3	42
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			3	44
Inne cechy		1	3	15

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 – 20 szt. (42,54 %)

SG – Wydział Geodezji – 9 szt. (19,15 %)

SA – Referat Architektury i Budownictwa – 6 szt. (12,77 %)

SN – Referat Gospodarki Nieruchomościami – 6 (12,77 %)

SK – Wydział Komunikacji i Transportu – 5 szt. (10,64 %)

ZS – Referat Spraw Społecznych – 1 szt. (2,13 %)

4. Wyniki ankiety w ocenionych komórkach organizacyjnych.

Referat Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa

Ilość złożonych ankiet: 20

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

Odpowiedź: bardzo dobra – 19
 zadowolający - 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				20
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				20
Kultura osobista				20
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				20

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

Odpowiedź: tak – 20

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

Odpowiedź: tak – 20

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

Odpowiedź: tak – 19

Odpowiedź: nie - 1

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

Odpowiedź: bardzo dobrze – 15,
 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				20
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				19
Terminowość załatwienia sprawy				20
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			1	19
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy			2	17
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			1	19
Inne cechy		1	1	10

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: 9

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

Odpowiedź: bardzo dobra – 8

Odpowiedź: dobra – 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				9
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta			1	8
Kultura osobista				9
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				9

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

Odpowiedź: tak – 9

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

Odpowiedź: tak – 9

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

Odpowiedź: tak – 7

Odpowiedź: nie – 2

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

Odpowiedź: bardzo dobrze – 6,
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:

Czynniki	1	2	3	4
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika			1	8
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta			2	7
Terminowość załatwienia sprawy				9
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			2	7
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				8
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				9
Inne cechy			1	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 Architektury i Budownictwa

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/

Cecha	1	2	3	4
Kompetencje, fachowość				6
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				6
Kultura osobista				6
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 – 3

Odpowiedź: 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				6
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				6
Terminowość załatwienia sprawy				6
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				6
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				6
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				6
Inne cechy			1	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 Gospodarki Nieruchomościami

Ilość złożonych ankiet: 6

Punkt 4 **Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi**

Odpowiedź: bardzo dobra – 5

Odpowiedź: dobra - 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	5
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				6
Kultura osobista				6
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 dogodnie:

Odpowiedź: tak – 5

Odpowiedź: nie – 1

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

Odpowiedź: bardzo dobrze – 1

Odpowiedź: 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			1	5
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta			2	3
Terminowość załatwienia sprawy			1	4
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			2	4
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				6
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			1	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.

Wydział Komunikacji i Transportu

Ilość złożonych ankiet: 5

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

Odpowiedź: bardzo dobry – 3

Odpowiedź: dobry - 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			1	4
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta			2	3
Kultura osobista			2	3
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			1	4

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

Odpowiedź: tak - 5

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 – 5

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

Odpowiedź: bardzo dobrze – 3

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:**

Czynniki	1	2	3	4
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika			1	4
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta			2	3
Terminowość załatwienia sprawy				5

Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				5
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy			1	4
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			1	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 Spraw Społecznych

Ilość złożonych ankiet: 1 – ankieta dotyczy Punktu Informacji dla Osób Niepełnosprawnych.

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

Odpowiedź: bardzo dobra – 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 dogodne:**

Odpowiedź: tak – 1

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

Odpowiedź: bardzo dobry – 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				
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				
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) *Ułatwienie dostępu do referatów znajdujących się na wyższych piętrach budynku przy placu Okrzei 4, poprzez budowę windy (9 głosów) .*
- 2) *Zwiększenie dostępności w godzinach popołudniowych (1 głos).*

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

- 1) *W roku 2007 planuje się przeprowadzenie analizy możliwości technicznych i finansowych budowy windy w budynku przy pl. Okrzei 4.*
- 2) *Dostępność w godzinach popołudniowych realizowana jest poprzez wydłużony czas pracy we wtorki – do 17:30.*

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 Chwałczyk

ZATWIERDZIŁ:

*Starosta Raciborski
Adam Hajduk*

Racibórz, dnia 20.03.2007 r.