

# **Starostwo Powiatowe w Raciborzu**



## **ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA**

*na podstawie ankiet za II półrocze 2007 r.*

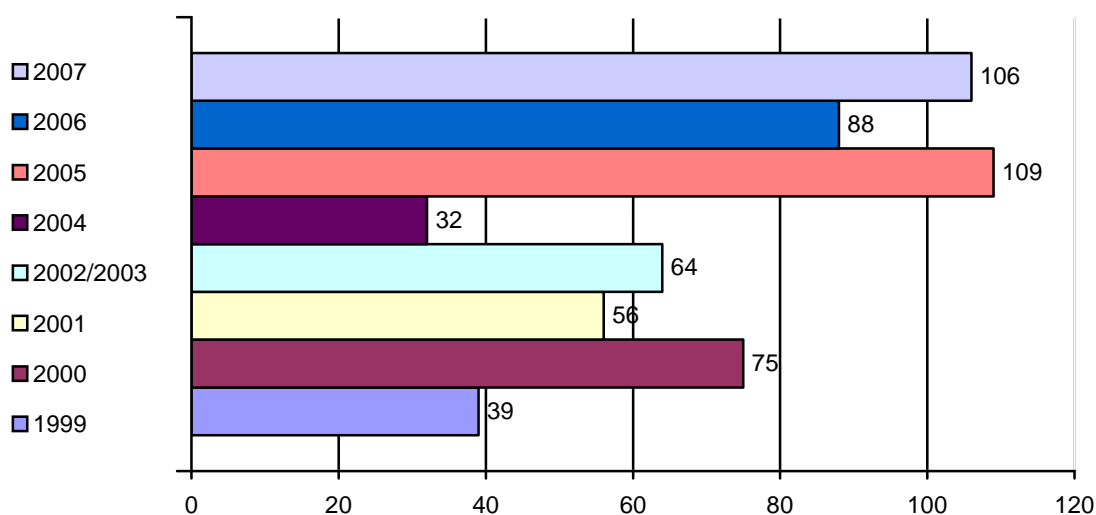
*Racibórz, 20 lutego 2008 r.*

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

### **1. Ilość złożonych ankiet.**

W badanym okresie tj. od 1 lipca do 31 grudnia 2007 r., klienci zostali przesłali 58 ankiet. W stosunku do pierwszego półrocza 2007 r., kiedy klienci przesłali 48 ankiet, zauważa się ich niewielki wzrost. Większe zainteresowanie ankietami widać także w ujęciu rocznym. Poniższy rysunek, obrazuje przebieg składania ankiet na przestrzeni lat od 1999 do 2007.

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



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

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

Ilość ocen: 58

bardzo dobry – 57

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				58
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				58
Kultura osobista				57
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			1	57

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: 57 na 58 osób (jedna osoba nie odpowiedziała na to pytanie)

tak - 57 (98,27 % ankietowanych)

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

Ilość ocen: 57 na 58 osób (jedna osoba nie odpowiedziała na to pytanie)

tak - 57 (98,27 % ankietowanych)

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

Ilość ocen: 57 na 58 osób (jedna osoba nie odpowiedziała na to pytanie)

tak - 57 (98,27 % ankietowanych)

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

Ilość ocen: 51 na 58 osób (siedem osób nie odpowiedziało na to pytanie)

bardzo dobry - 47 (81,03 % ankietowanych)

dobry - 4 (6,89 % 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:**

<b>Czynniki</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika			3	50
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta			1	53
Terminowość załatwienia sprawy				55
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			2	52
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy		1	4	49
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji		1		50
Inne cechy			1	17

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 – 26 szt. (44,82 %)

**SK** – Wydział Komunikacji i Transportu – 15 szt. (25,86 %)

**OR - BOK** – Biuro Obsługi Klienta – 3 szt. (5,19 %)

**SG** – Wydział Geodezji – 10 szt. (17,24 %)

**SA** – Referat Architektury i Budownictwa – 4 szt. (6,89 %)

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

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

Ilość złożonych ankiet: 26

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

Odpowiedź:    bardzo dobra – 26

*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				26
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				26
Kultura osobista				26
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				26

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

Odpowiedź:    tak – 26

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

Odpowiedź:    tak – 26

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

Odpowiedź:    tak – 26

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

Odpowiedź:    bardzo dobrze – 24,

**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				25
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				26
Terminowość załatwienia sprawy				25
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			1	24
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				26
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				26
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: 15**

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

Odpowiedź: bardzo dobra – 14

Odpowiedź: dobra – 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				15
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				15
Kultura osobista				15
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			1	14

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

Odpowiedź: tak – 14

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

Odpowiedź: tak – 14

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

Odpowiedź: tak – 14

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

Odpowiedź: bardzo dobrze – 10,  
dobrze – 4,

**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			3	10
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta			1	12
Terminowość załatwienia sprawy				14
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			1	12
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy		1	4	8
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji		1		12
Inne cechy			1	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.

### **Biuro Obsługi Klienta**

**Ilość złożonych ankiet: 3**

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

Odpowiedź: bardzo dobry - 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 - 3

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

Odpowiedź: tak – 3

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

Odpowiedź: tak – 3

**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:

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

### Wydział Geodezji

**Ilość złożonych ankiet: 10**

**Punkt 4** Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi

Odpowiedź: bardzo dobra – 10



**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				10
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				10
Kultura osobista				9
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				10

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

Odpowiedź: tak – 10

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

Odpowiedź: tak – 10

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

Odpowiedź: tak – 10

**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				9
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				9
Terminowość załatwienia sprawy				10
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami				10
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				9
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				9
Inne cechy				4

**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/**

<b>Cecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
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 dogodne:**

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:**

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

Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy				3
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				3
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.

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

- 1) *Udostępnienie kserokopiarki klientom – dot. klientów Wydziału Komunikacji i Transportu (2 głosy).*
- 2) *Budowa windy – dot. budynku przy pl. Okrzei 4 (5 głosów).*

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

- 1) *Postulat dotyczący udostępnienia kserokopiarki na potrzeby klientów Wydziału Komunikacji i Transportu zostanie rozważony po przeniesieniu Wydziału do nowych pomieszczeń w budynku przy pl. Okrzei 4 (maj 2008 r.). Organizacja stanowisk pracy w nowych pomieszczeniach być może pozwoli na udostępnienie kserokopiarki klientom bez ponoszenia dodatkowych nakładów. Jeżeli nie uda się tego osiągnąć zostanie rozważona możliwość wydzierżawienia kolejnego urządzenia kserograficznego.*
- 2) *Budowa windy w budynku przy pl. Okrzei 4 została ujęta w planie poprawy jakości na lata 2007 - 2009.*

**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:*

*Adam Hajduk  
Starosta Raciborski*

*Racibórz, dnia 20.02.2008 r.*