

# **Starostwo Powiatowe w Raciborzu**



## **ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA**

*na podstawie ankiet za II półrocze 2008 r.*

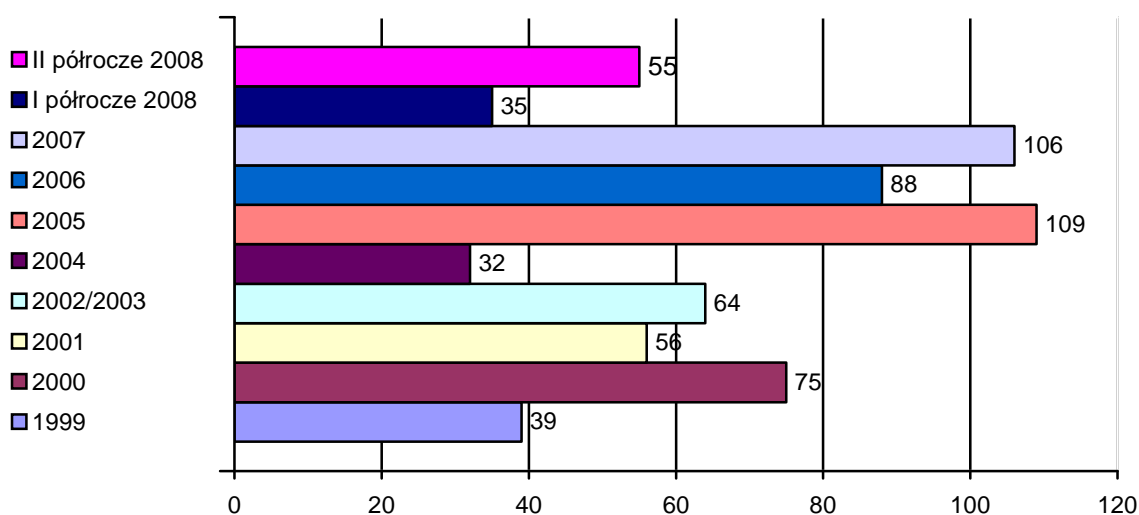
*Racibórz, luty 2009 r.*

## ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA na podstawie złożonych ankiet za II półrocze 2008r.

### 1. Ilość złożonych ankiet.

W badanym okresie tj. od 1 czerwca do 31 grudnia 2008 r., klienci zostali złożeni 55 ankiet. W stosunku do pierwszego półrocza 2008 r., w którym klienci zostali złożeni 35 ankiet, zauważalny jest wyraźny wzrost ilości ankiet. Poniższy rysunek, obrazuje ilość składanych ankiet w poszczególnych okresach sprawozdawczych, od 1999 do II półrocza 2008.

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



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

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

Ilość ocen: 55

bardzo dobry – 54

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			1	54
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta			2	53
Kultura osobista			1	54
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			1	54

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: 55 na 55 osób

tak - 55 (100 % ankietowanych)

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

Ilość ocen: 55 na 55 osób

tak - 55 (100 % ankietowanych)

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

Ilość ocen: 55 na 55 osób

tak - 55 (100 % ankietowanych)

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

Ilość ocen: 45 na 55 osób (10 osób nie odpowiedziało )

bardzo dobry - 34 (61,80 % ankietowanych)

dobry - 11 (20 % 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				55
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta			6	49
Terminowość załatwienia sprawy			3	52
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			4	47
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy		2	2	50
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji		1	2	51
Inne cechy			3	20

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 – 5 szt. (9,10 %)

**SK** – Wydział Komunikacji i Transportu – 11 szt. (20 %)

**OR - BOK** – Biuro Obsługi Klienta – 9 szt. (16,36 %)

**SG** – Wydział Geodezji – 26 szt. (47,27 %)

**SA** – Referat Architektury i Budownictwa – 4 szt. (7,27 %)

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

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

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/**

<b>Cecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
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 – 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

**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				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				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.

### **Wydział Komunikacji i Transportu**

**Ilość złożonych ankiet: 11**

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

Odpowiedź: bardzo dobra – 11

**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				11
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				11
Kultura osobista				11
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				11

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

Odpowiedź: tak – 11

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

Odpowiedź: tak – 11

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

Odpowiedź: tak – 11

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

Odpowiedź: bardzo dobrze – 8  
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				11
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta			2	9
Terminowość załatwienia sprawy			1	10
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			1	8
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy		1	1	9
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji		1	1	9
Inne cechy			2	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 Organizacyjno-Administracyjny - Biuro Obsługi Klienta**

**Ilość złożonych ankiet: 9**

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

Odpowiedź: bardzo dobry - 9

**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				9
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta				9
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 dogodny:

Odpowiedź: tak – 9

**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:

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

### Wydział Geodezji

**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/

Cecha	1	2	3	4
Kompetencje, fachowość			1	25
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta			1	25
Kultura osobista			1	25
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			1	25

**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 – 17  
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:

Czynniki	1	2	3	4
Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika				26
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta			4	22
Terminowość załatwienia sprawy			2	24
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			1	25
Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy		1	1	24
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji			1	25
Inne cechy				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.

## 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:    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				4
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta				4
Terminowość załatwienia sprawy				4
Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami			2	1

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

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

- 1) *Budowa windy w budynku Starostwa przy pl. Okrzei 4.*
- 2) *Klimatyzacja w całym budynku a w szczególności III piętro.*

## **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 w 2009 roku.*

*Ad.2. Instalacja klimatyzacji na trzecim piętrze budynku przy pl. Okrzei 4 zostanie rozważona przy aktualizacji planu 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. Niepokojąca jest natomiast niewielka liczba ankiet wypełnianych przez interesantów. W celu zintensyfikowania badań statystycznych zadowolenia klientów podjęto współpracę z Państwową Wyższą Szkołą Zawodową w Raciborzu, która przeprowadzi odrębne badania statystyczne w tym zakresie.

*SPORZĄDZIŁ:  
Andrzej Chwalczyk*

*ZATWIERDZIŁ:  
Starosta Raciborski  
Adam Hajduk*

*Racibórz, dnia 16.02.2009 r.*