

RAPORT
z badań przeprowadzonych
na temat poziomu zadowolenia klientów usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu

Opracowała
doc. dr Teresa Jemczura

RACIBÓRZ 2010

Badania zostały przeprowadzone na zlecenie Starostwa Powiatowego w Raciborzu przez Instytut Studiów Społecznych Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Raciborzu.

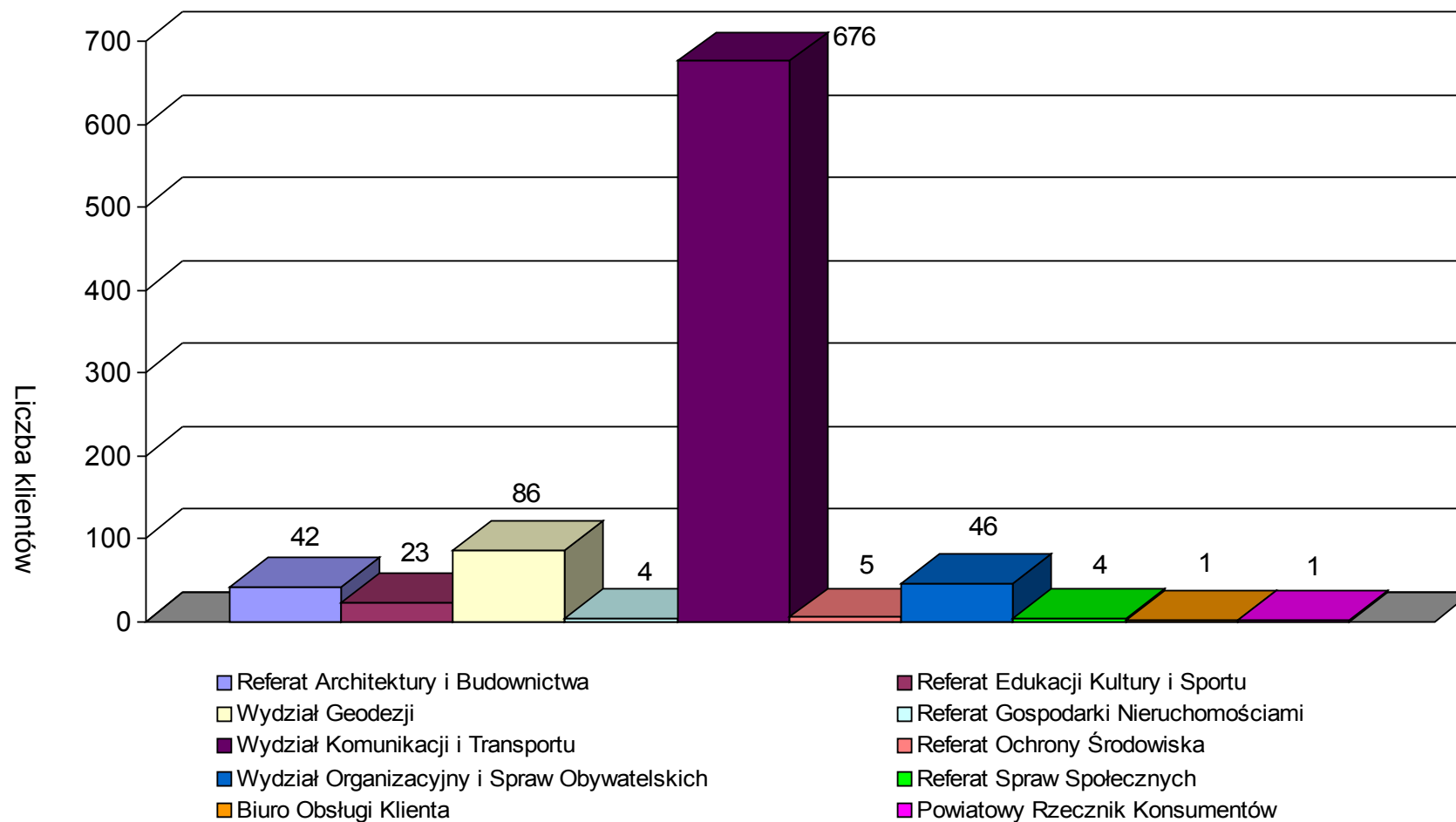
Zakres problematyki badanej – cel badań – miał obejmować poznanie i określenie poziomu satysfakcji klientów z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Raciborzu.

W celu zgromadzenia materiału empirycznego zastosowano badania sondażowe (wzór kwestionariusza, patrz załącznik).

Badania sondażowe zostały przeprowadzone w okresie od 21.06.2010 do 07.07.2010 r., w 10-ciu jednostkach organizacyjnych starostwa. W trakcie badań zebrano 911 kwestionariuszy ankiet. W wyniku weryfikacji okazało się, iż 23 nie zostały wypełnione, gdyż respondenci w ciągu ostatniego miesiąca uczestniczyli już w badaniu.

Charakterystykę badanej populacji przedstawia poniższy wykres i tabela.

GRAFICZNY OBRAZ PRZEBADANEJ POPULACJI Z UWZGLĘDNIENIEM POSZCZEGÓLNYCH JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH



OGÓLNA PREZENTACJA KLIENTÓW STAROSTWA OBJĘTYCH BADANIEM SONDAŻOWYM
Z UWZGLĘDNIENIEM ICH MIEJSCA ZMIESZKANIA, PŁCI, WIEKU I WYKSZTAŁCENIA

N=888

Płeć		Miejsce zamieszkania		Wiek							Wykształcenie *					
K	M	M	W	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	76-85	A	B	C	D	E	F
353	535	577	311	202	229	167	169	93	21	7	225	39	107	304	181	32

- * **A – wykształcenie wyższe**
- B – wykształcenie wyższe zawodowe**
- C – wykształcenie średnie pomaturalne**
- D – wykształcenie średnie**
- E – wykształcenie zasadnicze zawodowe**
- F – wykształcenie podstawowe**

PREZENTACJA KLIENTÓW POSZCZEGÓLNYCH JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH STAROSTWA
OBJĘTYCH BADANIEM SONDAŻOWYM

N=888

	Płeć		Miejsce zamieszkania		Wiek						Wykształcenie *						
	K	M	M	W	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	76-85	A	B	C	D	E	F
Referat Architektury i Budownictwa	19	23	26	16	3	9	7	10	11	1	1	17	1	6	15	2	1
N=42																	
Referat Edukacji Kultury i Sportu	4	14	15	3	3	4	3	5	3	0	0	12	0	2	2	1	1
N=23																	
Wydział Geodezji	38	48	49	37	6	29	21	18	7	4	1	31	6	6	33	8	2
N=86																	
Referat Gospodarki Nieruchomościami	1	3	4	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1	2	1	0
N=4																	
Wydział Komunikacji i Transportu	254	422	442	234	173	166	128	126	66	12	5	145	24	83	231	167	26
N=676																	
Referat Ochrony Środowiska	3	2	2	3	1	1	0	2	1	0	0	2	0	1	1	0	1
N=5																	

verte

	Płeć		Miejsce zamieszkania		Wiek						Wykształcenie *					
	K	M	M	W	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	76-85	A	B	C	D	E

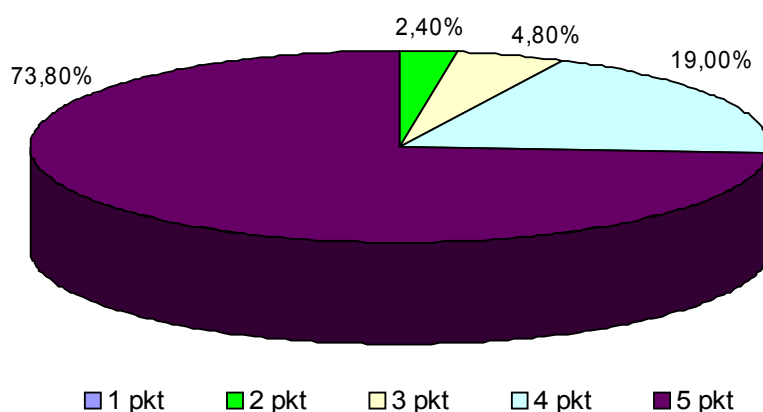
Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich	30	16	34	12	13	19	8	1	2	3	0	12	7	6	19	1	1
N=46																	
Referat Spraw Społecznych	3	1	3	1	1	0	0	2	0	1	0	1	0	1	0	1	1
N=4																	
Biuro Obsługi Klienta	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
N=1																	
Powiatowy Rzecznik Konsumentów	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
N=1																	

- * **A – wykształcenie wyższe**
B – wykształcenie wyższe zawodowe
C – wykształcenie średnie pomaturalne
D – wykształcenie średnie
E – wykształcenie zasadnicze zawodowe
F – wykształcenie podstawowe

REFERAT ARCHITEKTURY I BUDOWNICTWA

2. Proszę wskazać jakie sprawy załatwia/a Pan/Pani w naszym Urzędzie i ogólnie ocenić poziom świadczonych usług zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):		
Rodzaj sprawy	Liczba odpowiedzi	
Pozwolenie na budowę	25	
Odbiór zaświadczenia	2	
Zmiana sposobu użytkowania obiektu	3	
Inny rodzaj sprawy	12	
Razem:	42	
Ocena poziomu usług	Liczba odpowiedzi	
	L	%
1	0	0,0
2	1	2,4
3	2	4,8
4	8	19,0
5	31	73,8
Razem:	42	100,0

**OCENA POZIOMU USŁUG ŚWIADCZONYCH
W REFERACIE ARCHITEKTURY I BUDOWNICTWA**
prezentacja graficzna

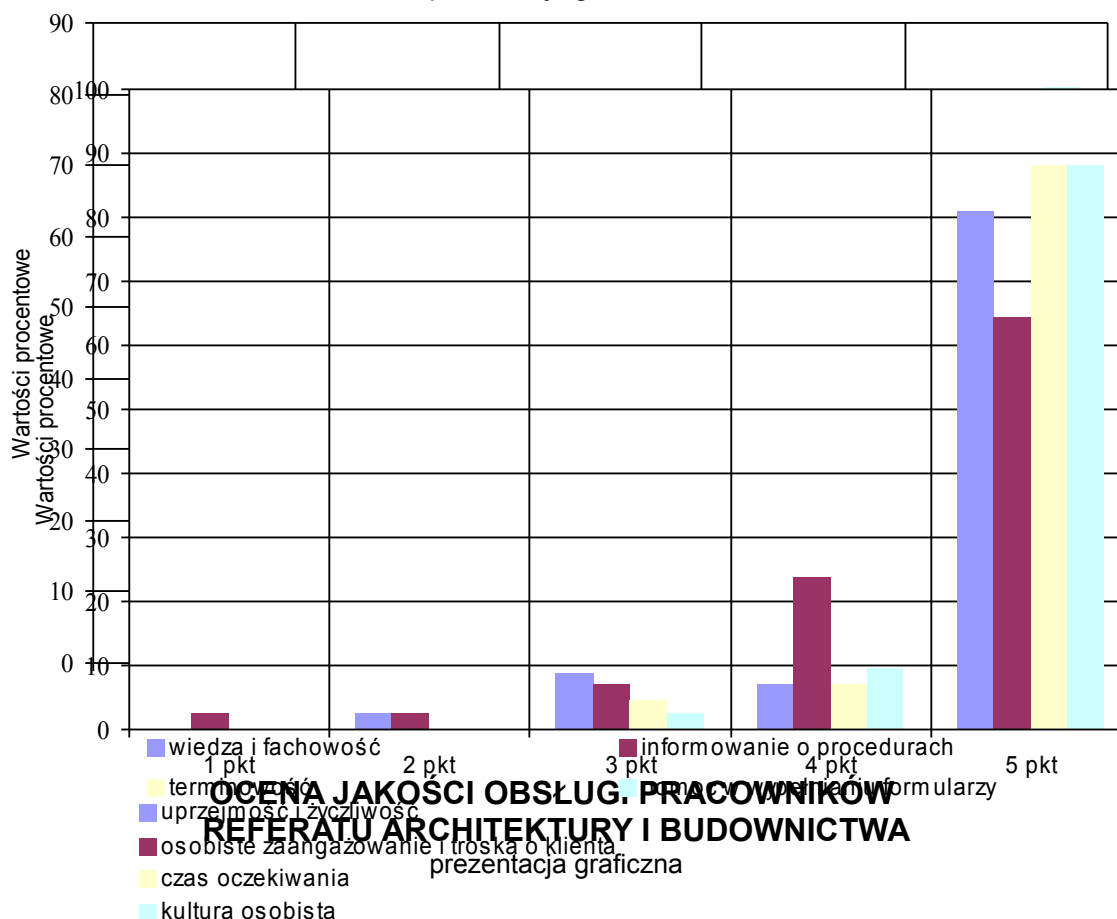


3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

Kompetencje	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Wiedza i fachowość	0	0,0	0	0,0	3	7,1	6	14,3	33	78,6	42	100
Informowanie o procedurach załatwiania spraw	0	0,0	0	0,0	2	4,8	7	16,7	33	78,6	42	100
Terminowość załatwiania sprawy	0	0,0	2	4,8	2	4,8	7	16,7	31	73	42	100
Pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	0	0,0	0	0,0	1	2,4	7	16,7	34	80,9	42	100
Jakość obsługi	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Uprzejmość i życzliwość	0	0,0	1	2,4	4	9,6	3	7,1	34	80,9	42	100
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta	1	2,4	1	2,4	3	7,1	10	23,8	27	64,3	42	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	0	0,0	0	0,0	2	4,8	3	7,1	37	88,1	42	100
Kultura osobista	0	0,0	0	0,0	1	2,4	4	9,6	37	88,1	42	100

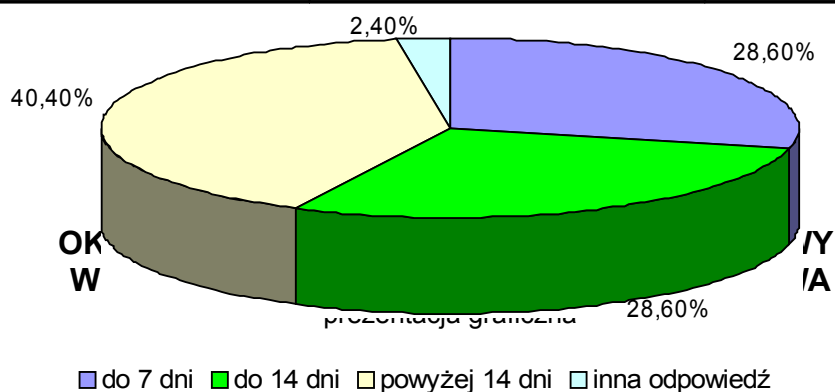
**OCENA KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW
REFERATU ARCHITEKTURY I BUDOWNICTWA**

prezentacja graficzna



N=42

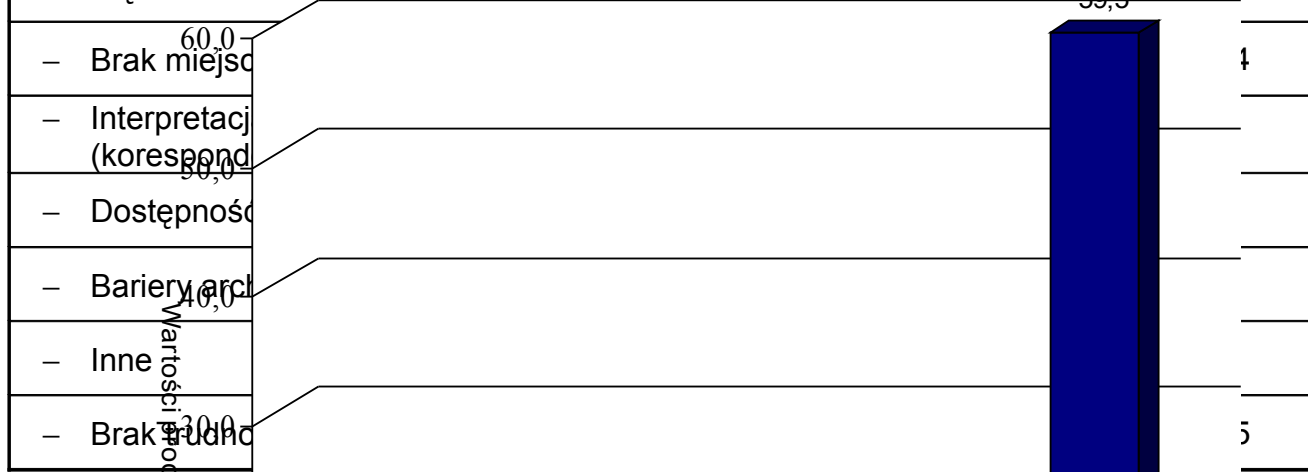
4. Zgodnie z Pana/Pani doświadczeniem, zazwyczaj sprawy w Urzędzie załatwiane są:		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– do 7 dni	12	28,6
– do 14 dni	12	28,6
– powyżej 14 dni	17	40,4
– inna odpowiedź	1	2,4
Razem:	42	100,0



N=42

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?

Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Skierowanie do niewłaściwej osoby	3	7,1
– Brak oznaczeń i informacji	2	4,8
– Brak wizualnych informacji (wzory formularzy)	0	0,0
– Błędne informacje podawane przez urzędników	0	0,0



WYDZIAŁ ARCHITEKTURY I BUDOWNICTWA

- skierowanie do niewłaściwej osoby
- brak oznaczeń i informacji
- brak wizualnych informacji
- błędne informacje podawane przez urzędników
- brak miejsc parkingowych
- korespondencja urzędowa
- dostępność urzędu
- bariery architektoniczne
- brak trudności

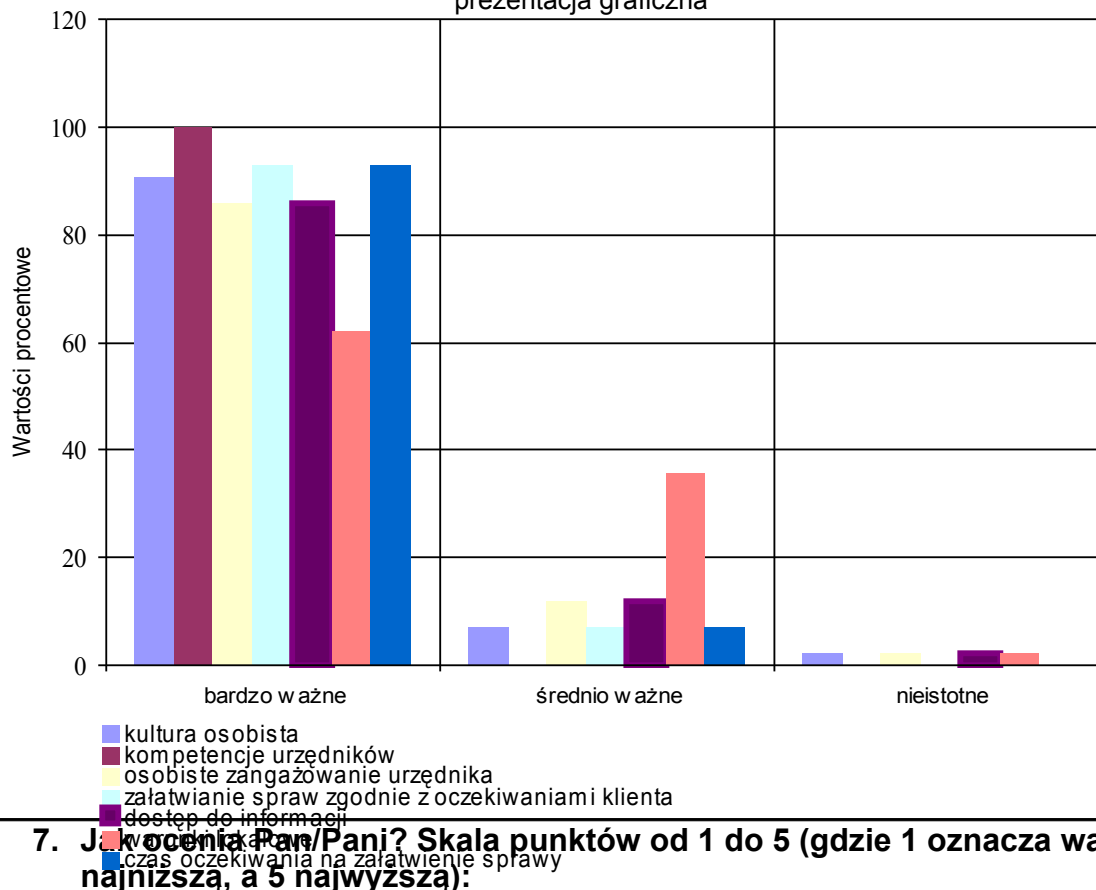
N=42

6. Które z wymienionych czynników w sposób istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z usług świadczonych przez nasz Urząd?

Czynniki	Bardzo ważne		Średnio ważne		Nieistotne	
	L	%	L	%	L	%
– Kultura osobista	38	90,5	3	7,1	1	2,4
– Kompetencje urzędników	42	100,0	0	0	0	0
– Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	36	85,7	5	11,9	1	2,4
– Załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami klienta	39	92,9	3	7,1	0	0
– Dostęp do informacji o procedurach, wymaganych dokumentach związanych z załatwianą sprawą	36	85,7	5	11,9	1	2,4
– Warunki lokalowe, estetyka miejsca	26	62,0	15	35,7	1	2,4
– Czas oczekiwania na załatwienie sprawy	39	92,9	3	7,1	0	0

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZADOWOLENIE KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD

prezentacja graficzna



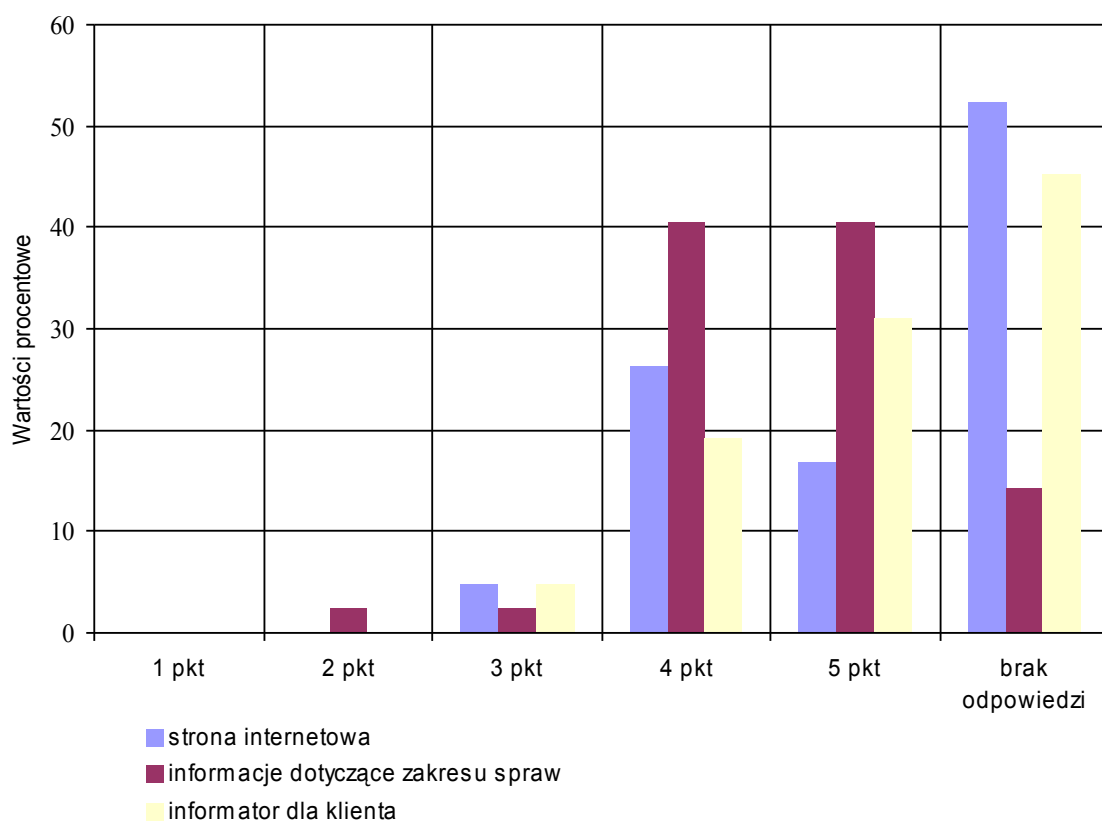
N=42

7. Jak ocenia Pan/Pani? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Brak odpowiedzi	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Strona internetowa Urzędu	0	0	0	0	2	4,8	11	26,2	7	16,7	22	52,4
Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez referat	0	0	1	2,4	1	2,4	17	40,5	17	40,5	6	14,3
Informator dla klienta	0	0	0	0	2	4,8	8	19,1	13	31,0	19	45,2

OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT WYBRANYCH USŁUG

prezentacja graficzna



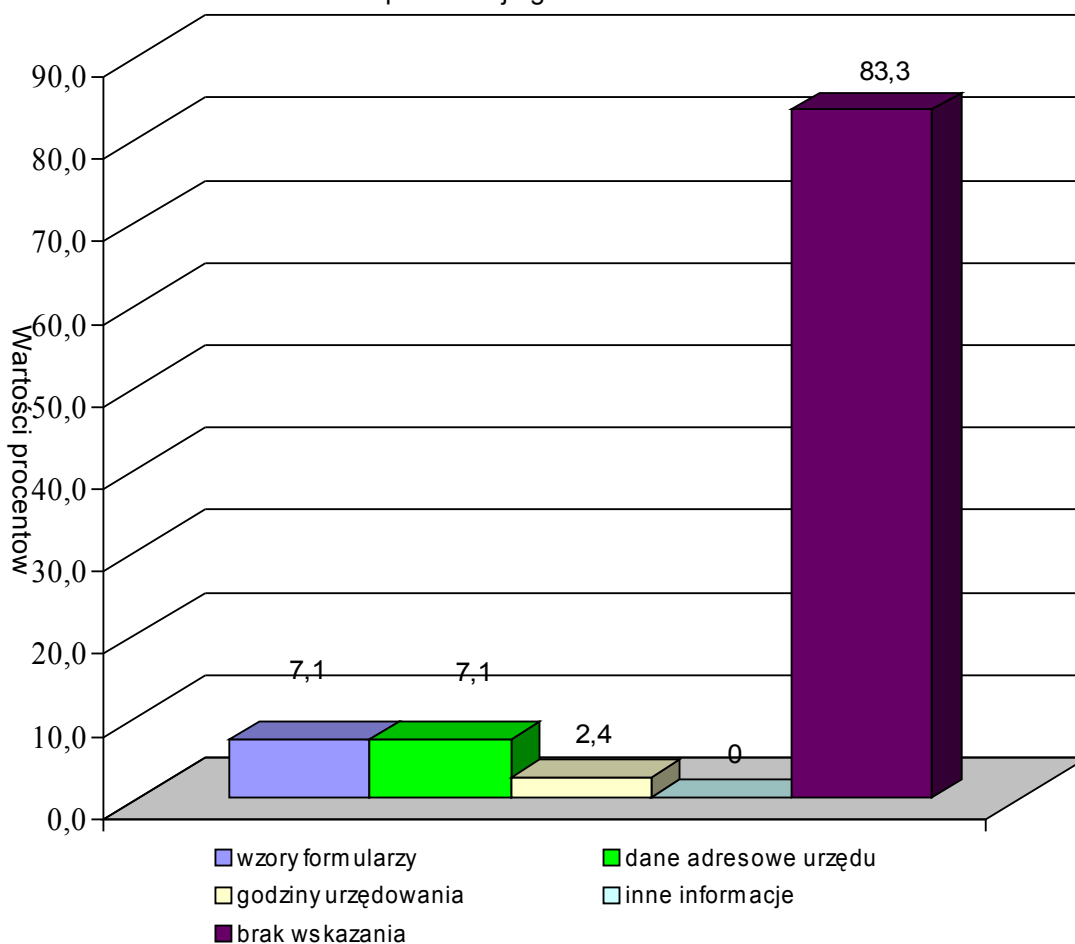
N=42

8. Jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje na stronie internetowej Starostwa?

Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Wzoru formularza	3	7,1
– Danych adresowych urzędu	3	7,1
– Godzin urzędowania	1	2,4
– Innych informacji	0	0
– Brak wskazania	35	83,3

**OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT BRAKUJĄCYCH INFORMACJI
NA STRONIE INTERNETOWEJ STAROSTWA**

prezentacja graficzna

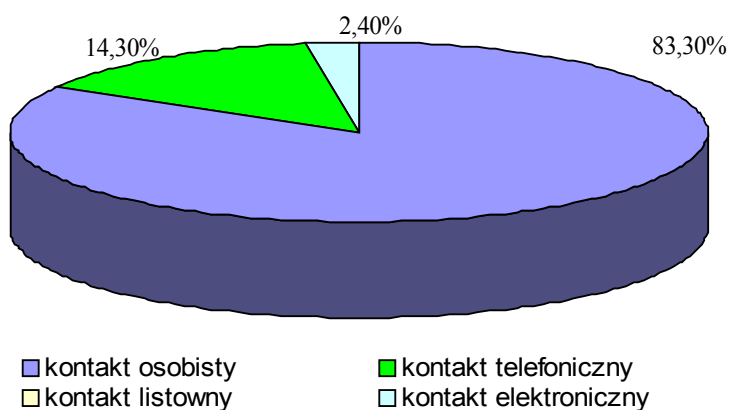


N=42

9. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?

Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Osobisty	35	83,3
– Telefoniczny	6	14,3
– Listowny	0	0
– Elektroniczny	1	2,4

**OPINIA KLIENTÓW
NA TEMAT NAJDOGODNIEJSZEGO SPOSOBU KOMUNIKACJI Z URZĘDEM**
prezentacja graficzna



Klienci Referatu Architektury i Budownictwa wysunęli następujące sugestie dotyczące usprawnienia pracy Urzędu:

- Instalacja windy
- Umieszczenie na stronie internetowej numerów telefonów poszczególnych wydziałów
- Umożliwienie załatwiania spraw urzędowych bez konieczności wypełniania dużej ilości dokumentów
- Umożliwienie załatwiania spraw urzędowych za pomocą internetu
- Zwiększenie ilości miejsc parkingowych
- Otwarcie ogólnodostępnego bufetu dla klientów

REFERAT EDUKACJI KULTURY I SPORTU

prezentacja odpowiedzi szczegółowych

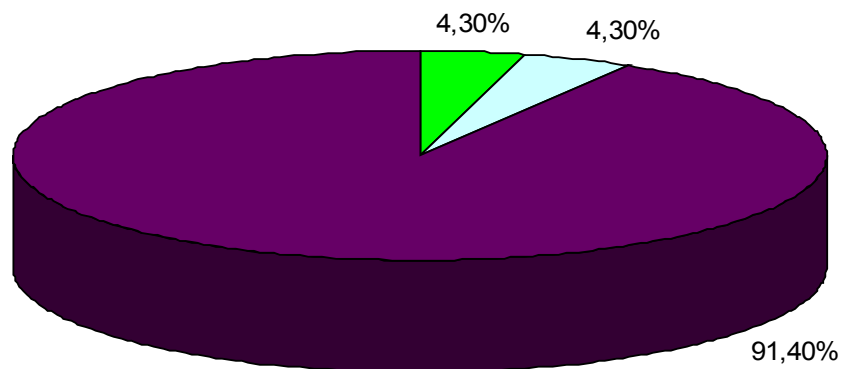
N=23

2. Proszę wskazać jakie sprawy załatwia/a Pan/Pani w naszym Urzędzie i ogólnie ocenić poziom świadczonych usług zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

Rodzaj sprawy		Liczba odpowiedzi	
Karta wędkarska		5	
Rejestracja klubu sportowego		1	
Inny rodzaj sprawy		18	
Razem:		23	
Ocena poziomu usług	Liczba odpowiedzi		
	L	%	
1	0	0	
2	1	4,3	
3	0	0	
4	1	4,3	
5	21	91,4	
Razem:	23	100,0	

OCENA POZIOMU USŁUG ŚWIADCZONYCH W REFERACIE EDUKACJI KULTURY I SPORTU

prezentacja graficzna

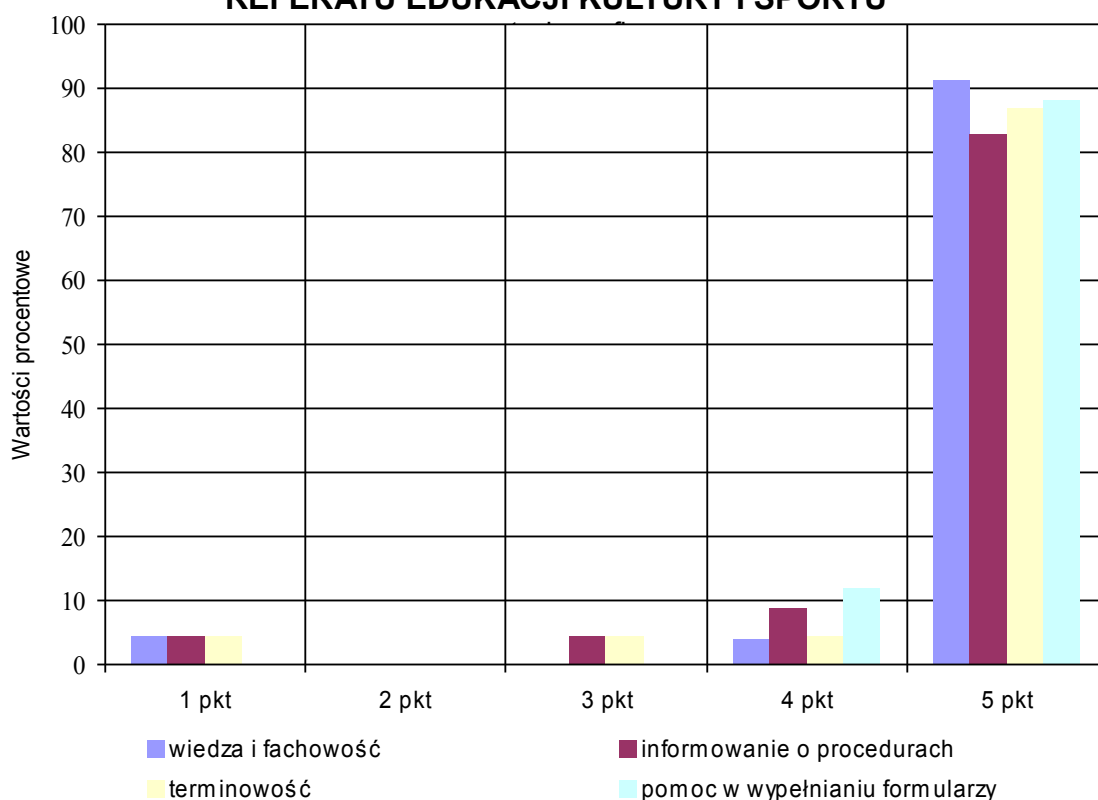


■ 1 pkt ■ 2 pkt ■ 3 pkt ■ 4 pkt ■ 5 pkt

3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

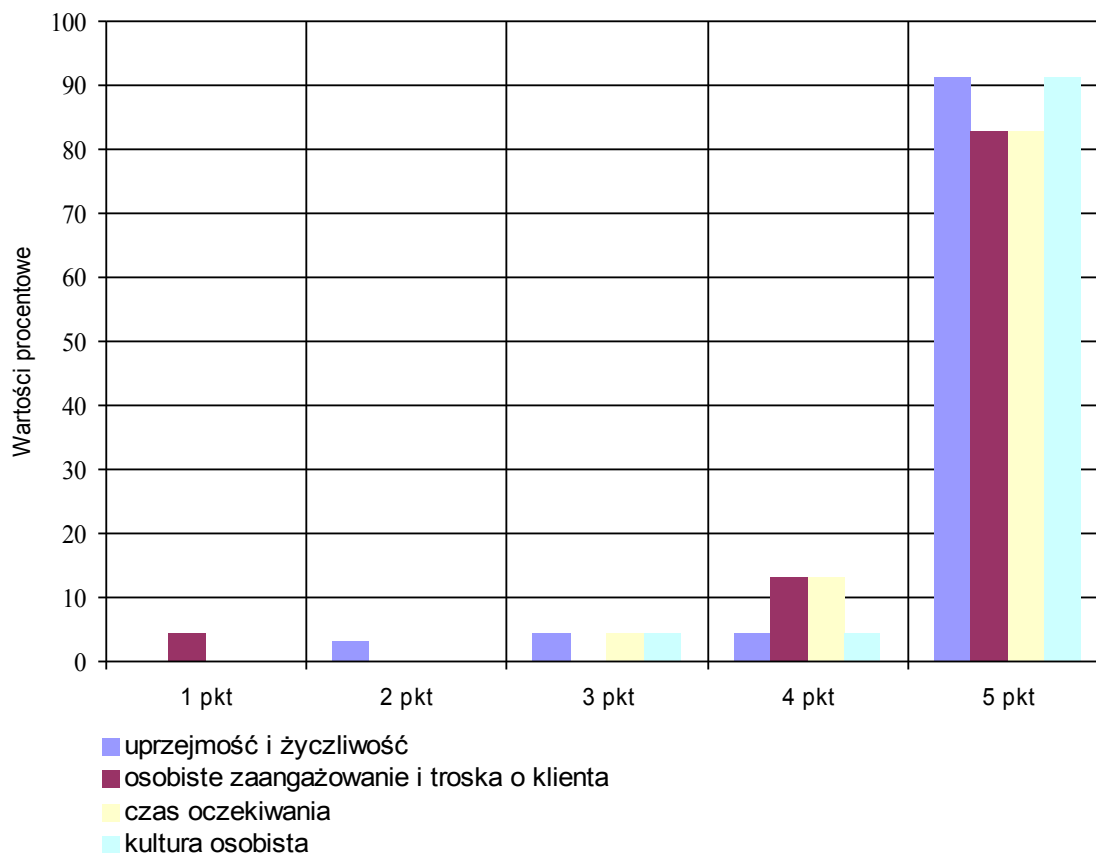
Kompetencje	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Wiedza i fachowość	1	4,3	0	0,0	0	0,0	1	4,3	21	91,4	23	100
Informowanie o procedurach załatwiania spraw	1	4,3	0	0,0	1	4,3	2	8,7	19	82,7	23	100
Terminowość załatwiania sprawy	1	4,3	0	0,0	1	4,3	1	4,3	20	86,9	23	100
Pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	12,0	18	88,0	23	100
Jakość obsługi	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Uprzejmość i życzliwość	0	0,0	0	0,0	1	4,3	1	4,3	21	91,4	23	100
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta	1	4,3	0	0,0	0	0,0	3	13,0	19	82,7	23	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	0	0,0	0	0,0	1	4,3	3	13,0	19	82,7	23	100
Kultura osobista	0	0,0	0	0,0	1	4,3	1	4,3	21	91,4	23	100

OCENA KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW REFERATU EDUKACJI KULTURY I SPORTU



OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PRACOWNIKÓW REFERATU EDUKACJI KULTURY I SPORTU

prezentacja graficzna

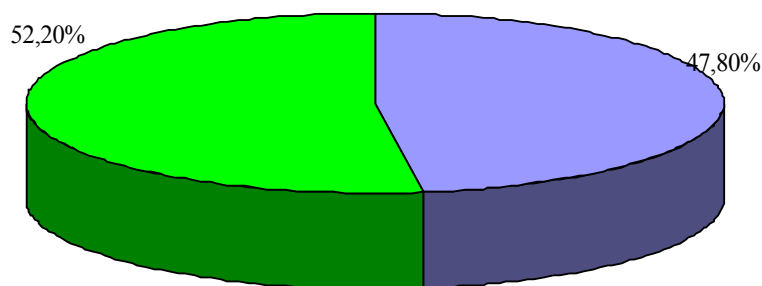


N=23

4. Zgodnie z Pana/Pani doświadczeniem, zazwyczaj sprawy w Urzędzie załatwane są:		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– do 7 dni	11	47,8
– do 14 dni	12	52,2
– powyżej 14 dni	0	0,0
– inna odpowiedź	0	0,0
Razem:	23	100,0

OKRES OCZEKIWANIA NA ZAŁATWIENIE SPRAWY W REFERACIE EDUKACJI KULTURY I SPORTU

prezentacja graficzna



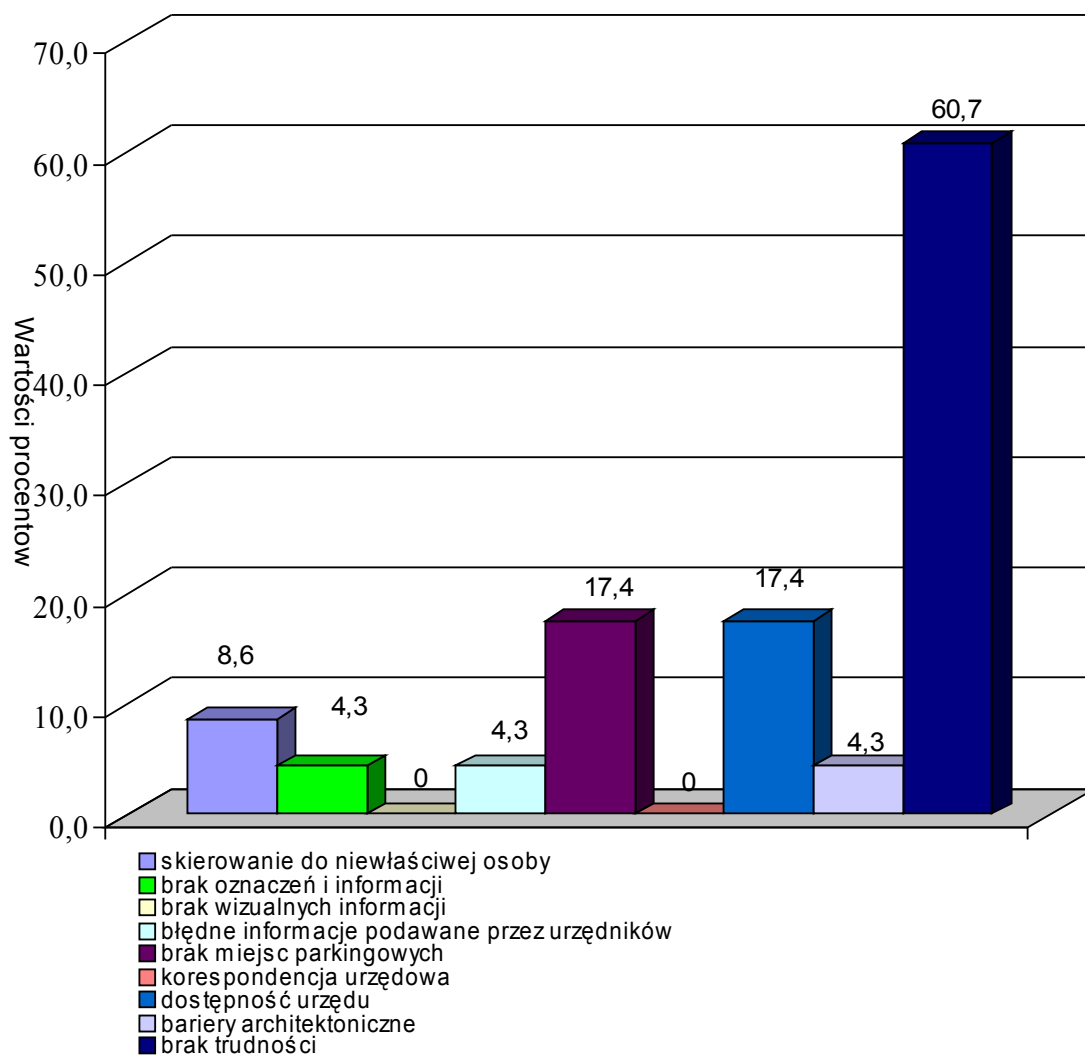
■ do 7 dni
 ■ do 14 dni
 ■ powyżej 14 dni
 ■ Wycinek 4

N=23

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Skierowanie do niewłaściwej osoby	2	8,6
– Brak oznaczeń i informacji	1	4,3
– Brak wizualnych informacji (wzory formularzy)	0	0,0
– Błędne informacje podawane przez urzędników	1	4,3
– Brak miejsc parkingowych	4	17,4
– Interpretacja języka urzędowego przez klienta (korespondencja urzędowa)	0	0,0
– Dostępność urzędu (godziny urzędowania)	4	17,4
– Bariery architektoniczne	1	4,3
– Inne	0	0,0
– Brak trudności	14	60,7

TRUDNOŚCI NAPOTYKANE W URZĘDZIE PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAWY REFERAT EDUKACJI KULTURY I SPORTU

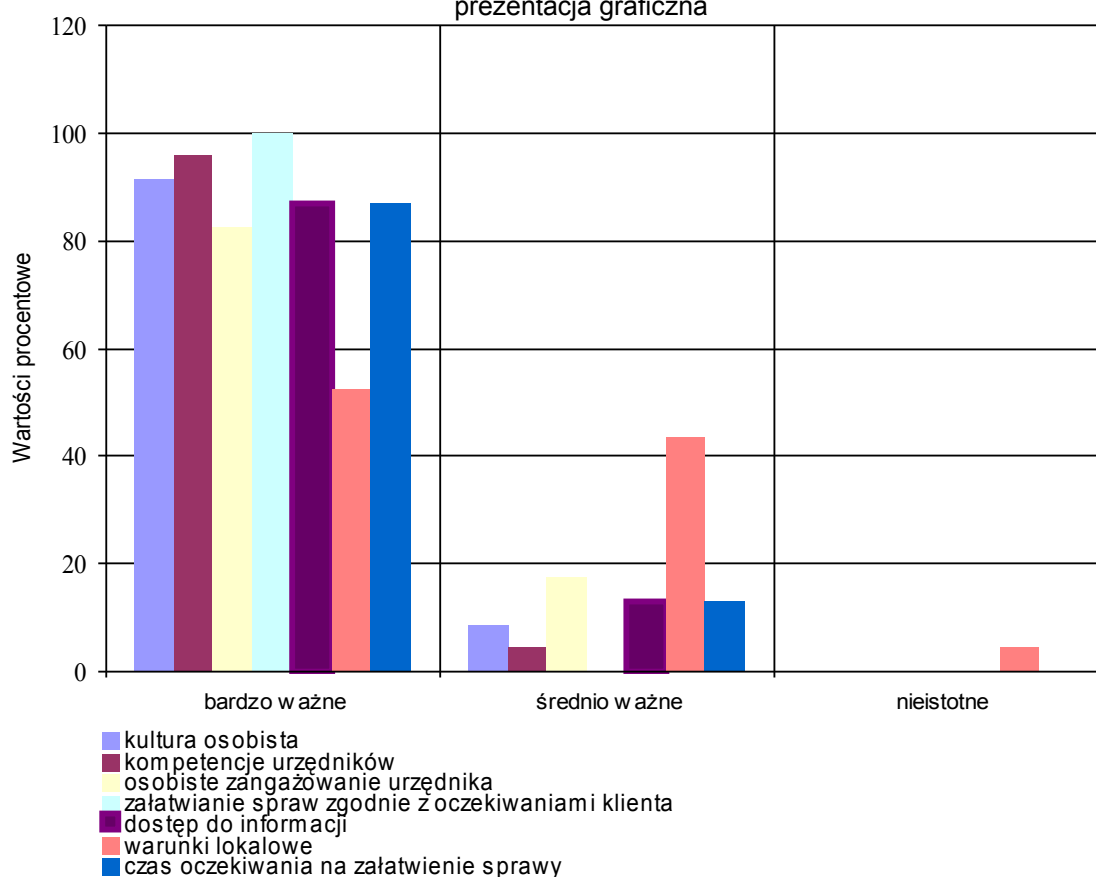
prezentacja graficzna



6. Które z wymienionych czynników w sposób istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z usług świadczonych przez nasz Urząd?						
Czynniki	Bardzo ważne		Średnio ważne		Nieistotne	
	L	%	L	%	L	%
– Kultura osobista	21	91,3	2	8,7	0	0,0
– Kompetencje urzędników	22	95,7	1	4,3	0	0,0
– Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	19	82,6	4	17,4	0	0,0
– Załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami klienta	23	100,0	0	0,0	0	0,0
– Dostęp do informacji o procedurach, wymaganych dokumentach związanych z załatwianą sprawą	20	87,0	3	13,0	0	0,0
– Warunki lokalowe, estetyka miejsca	12	52,2	10	43,5	1	4,3
– Czas oczekiwania na załatwienie sprawy	20	87,0	3	13,0	0	0,0

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZADOWOLENIE KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD

prezentacja graficzna

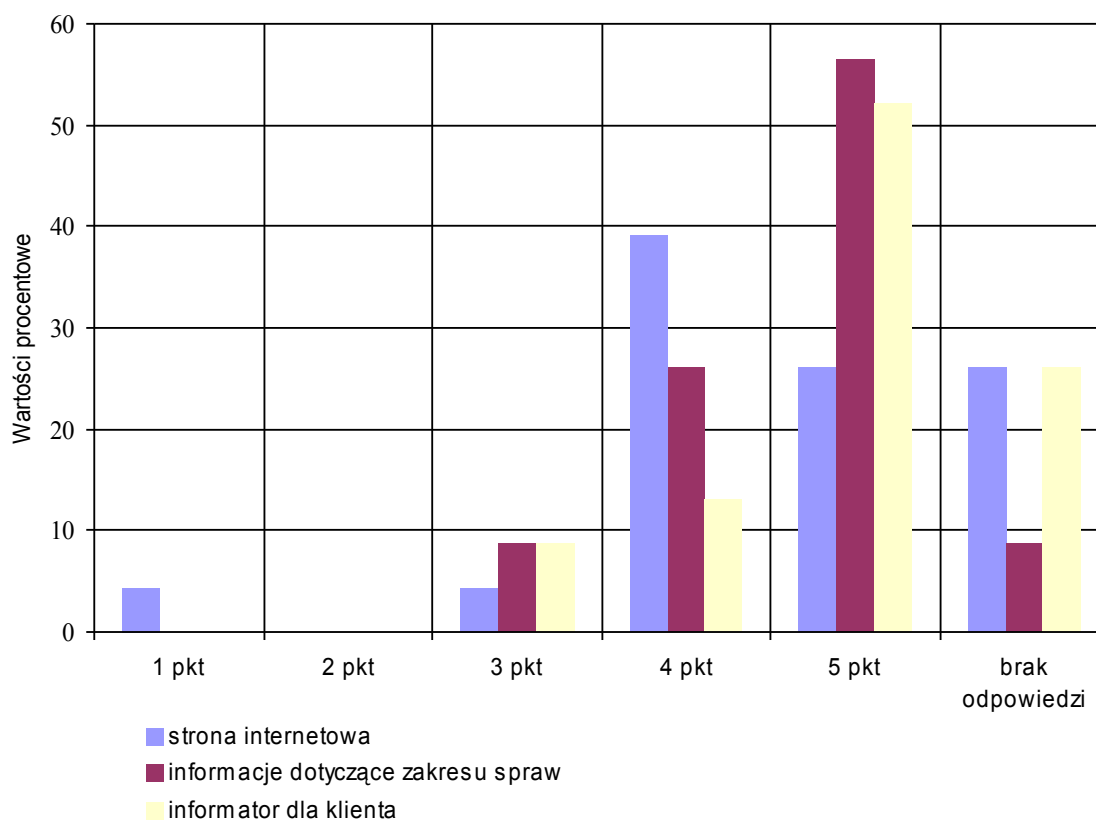


7. Jak ocenia Pan/Pani? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Brak odpowiedzi	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Strona internetowa Urzędu	1	4,3	0	0,0	1	4,3	9	39,1	6	26,1	6	26,1
Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez referat	0	0,0	0	0,0	2	8,6	6	26,1	13	56,5	2	8,6
Informator dla klienta	0	0,0	0	0,0	2	8,6	3	13	12	52,2	6	26,1

OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT WYBRANYCH USŁUG

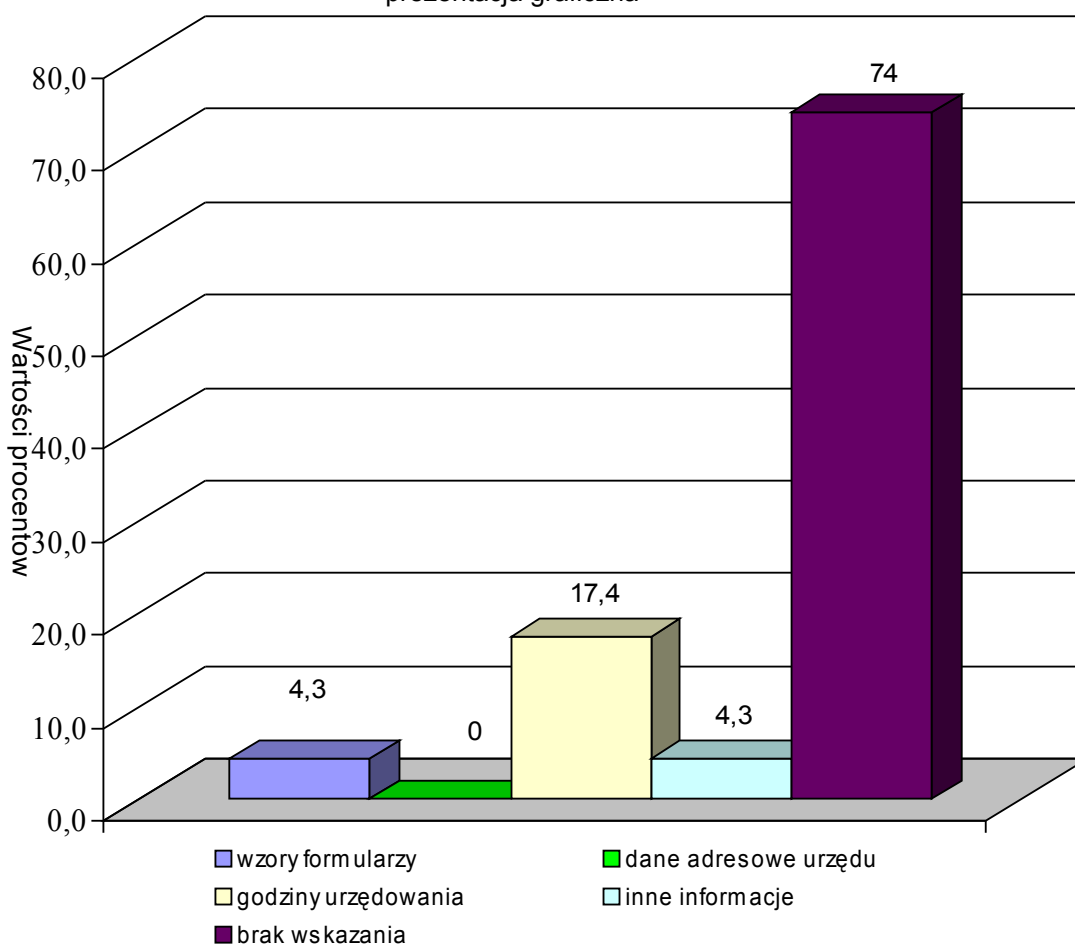
prezentacja graficzna



8. Jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje na stronie internetowej Starostwa?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Wzoru formularza	1	4,3
– Danych adresowych urzędu	0	0,0
– Godzin urzędowania	4	17,4
– Innych informacji	1	4,3
– Brak wskazania	17	74,0

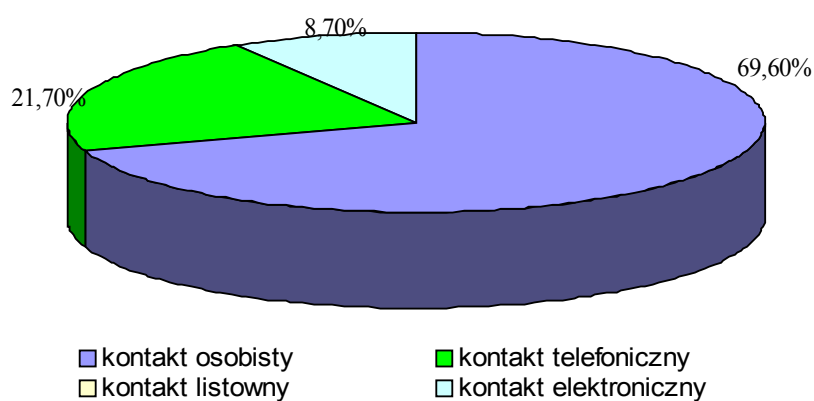
OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT BRAKUJĄCYCH INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ STAROSTWA

prezentacja graficzna



9. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Osobisty	16	69,6
– Telefoniczny	5	21,7
– Listowny	0	0,0
– Elektroniczny	2	8,7

**OPINIA KLIENTÓW
NA TEMAT NAJDOGODNIEJSZEGO SPOSOBU KOMUNIKACJI Z URZĘDEM**
prezentacja graficzna



Klienci Referatu Edukacji Kultury i Sportu wysunęli następujące sugestie dotyczące usprawnienia pracy Urzędu:

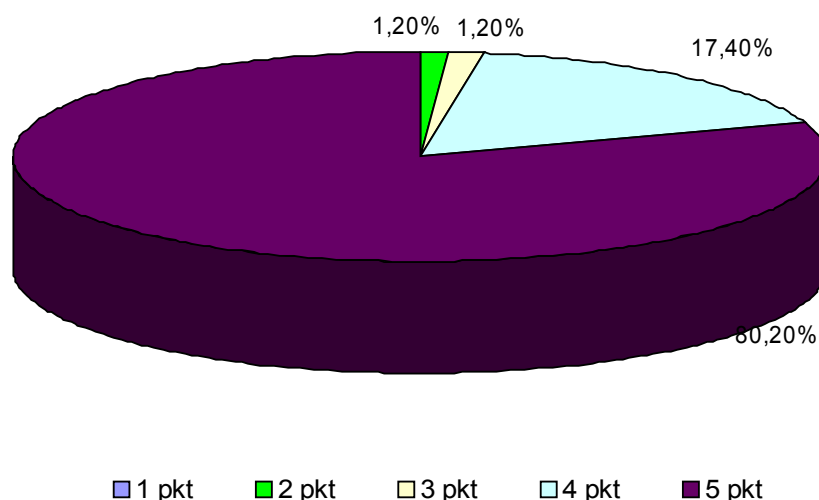
- Instalacja windy
- Umożliwienie załatwiania spraw urzędowych za pomocą internetu
- Zwiększenie ilości miejsc parkingowych
- Wydłużenie godzin pracy Urzędu

WYDZIAŁ GEODEZJI
prezentacja odpowiedzi szczegółowych

N=86

2. Proszę wskazać jakie sprawy załatwia/a Pan/Pani w naszym Urzędzie i ogólnie ocenić poziom świadczonych usług zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):		
Rodzaj sprawy	Liczba odpowiedzi	
Odbiór zaświadczenia	17	
Wypis z rejestru gruntów	35	
Zgłoszenie prac geodezyjnych	11	
Inny rodzaj sprawy	23	
Razem:	86	
Ocena poziomu usług	Liczba odpowiedzi	
	L	%
1	0	0,0
2	1	1,2
3	1	1,2
4	15	17,4
5	69	80,2
Razem:	86	100,0

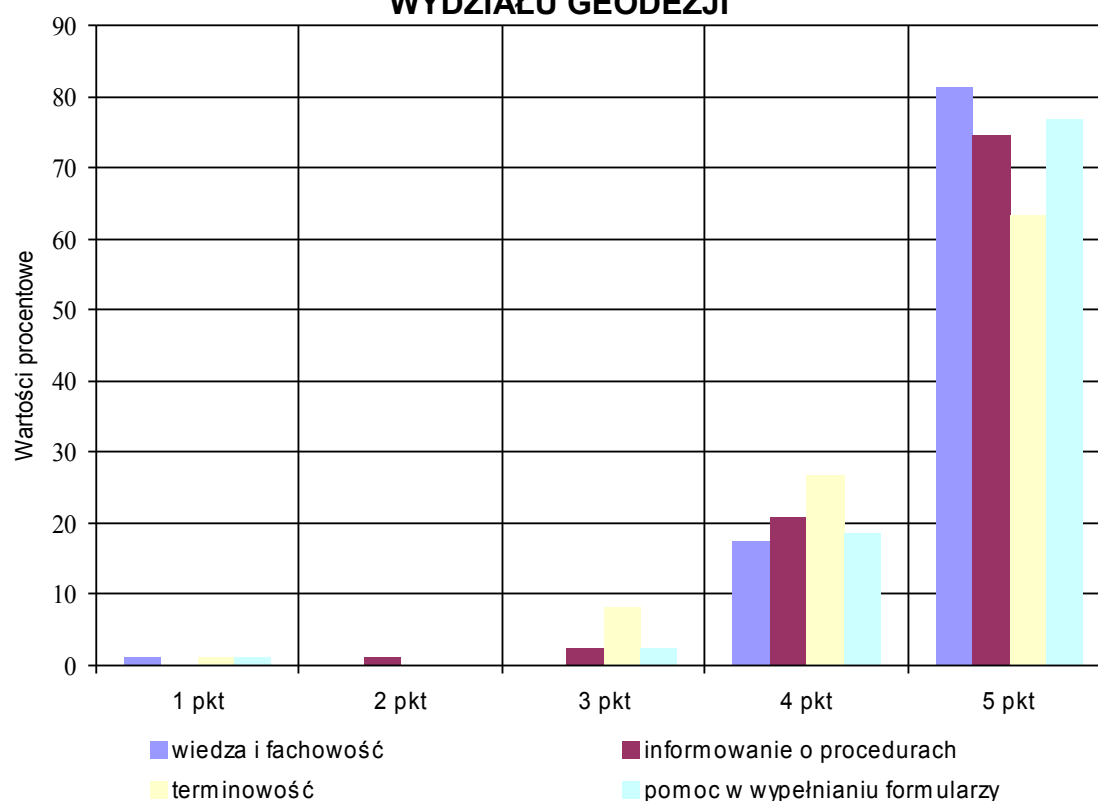
**OCENA POZIOMU USŁUG ŚWIADCZONYCH
W WYDZIALE GEODEZJI**
prezentacja graficzna



3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

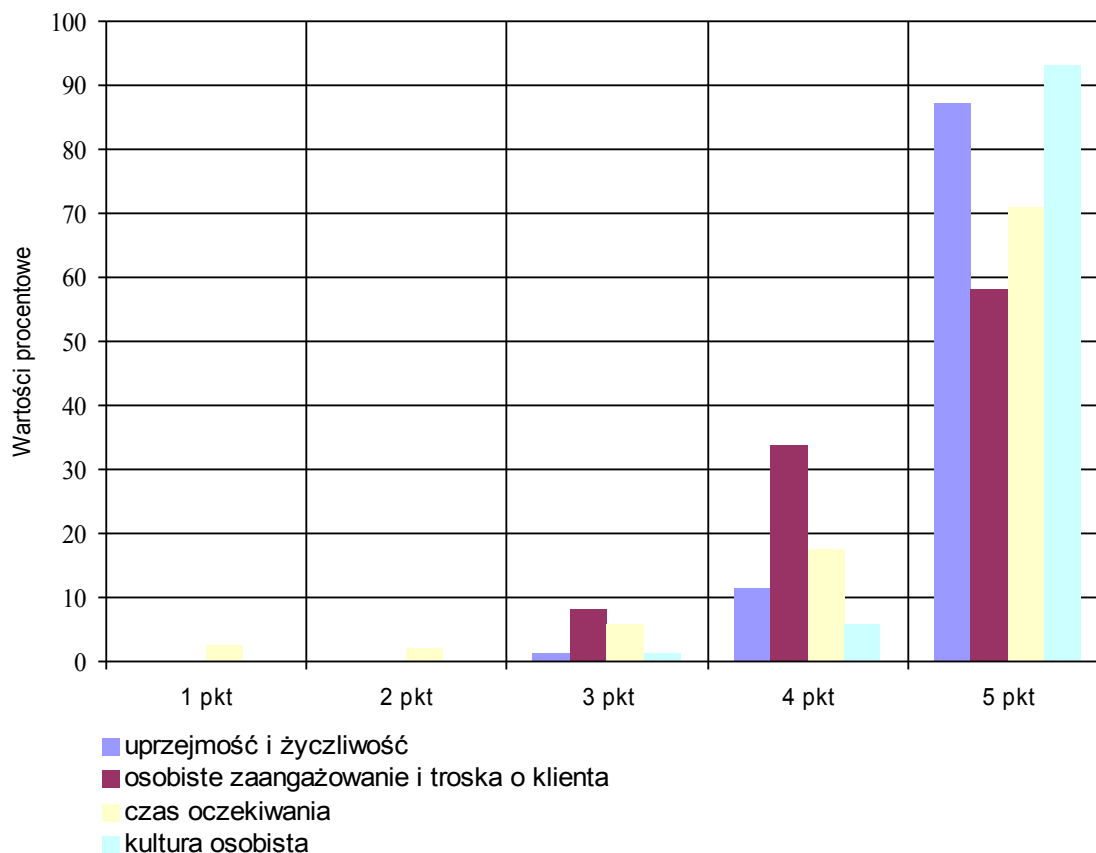
Kompetencje	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Wiedza i fachowość	1	1,2	0	0,0	0	0,0	15	17,4	70	81,4	86	100
Informowanie o procedurach załatwiania spraw	0	0,0	1	1,2	3	2,5	18	20,9	64	74,4	86	100
Terminowość załatwiania sprawy	1	1,2	0	0,0	7	8,1	23	26,7	55	63,4	86	100
Pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	1	1,2	0	0,0	3	2,5	16	18,6	66	76,7	86	100
Jakość obsługi	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Uprzejmość i życzliwość	0	0,0	0	0,0	1	1,2	10	11,6	75	87,2	86	100
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta	0	0,0	0	0,0	7	8,1	29	33,7	50	58,1	86	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	3	2,5	2	2,3	5	5,8	15	17,4	61	70,9	86	100
Kultura osobista	0	0,0	0	0,0	1	1,2	5	5,8	80	93	86	100

OCENA KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW WYDZIAŁU GEODEZJI



OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PRACOWNIKÓW WYDZIAŁU GEODEZJI

prezentacja graficzna

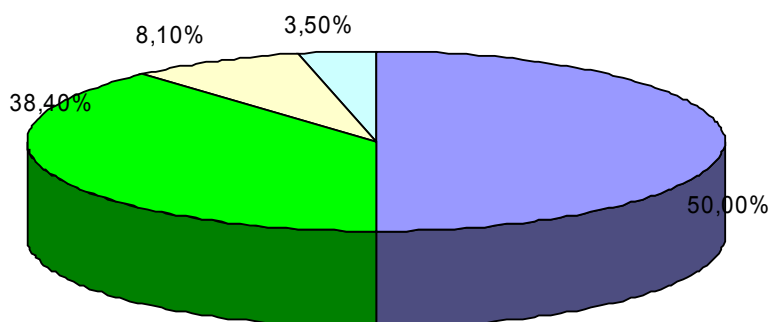


N=86

4. Zgodnie z Pana/Pani doświadczeniem, zazwyczaj sprawy w Urzędzie załatwiane są:		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– do 7 dni	43	50,0
– do 14 dni	33	38,4
– powyżej 14 dni	7	8,1
– inna odpowiedź	3	3,5
Razem:	86	100,0

OKRES OCZEKIWANIA NA ZAŁATWIENIE SPRAWY W WYDZIALE GEODEZJI

prezentacja graficzna



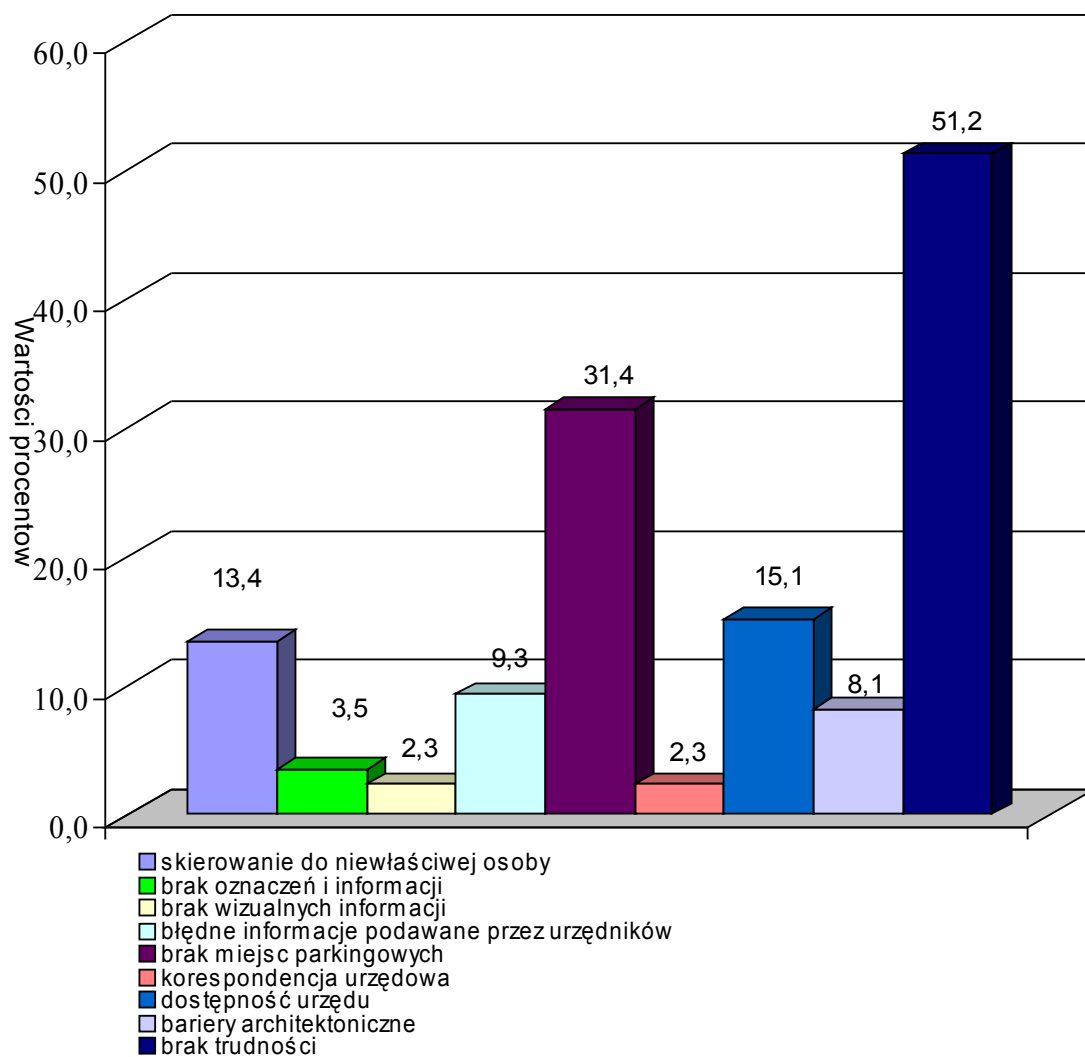
■ do 7 dni
 ■ do 14 dni
 ■ powyżej 14 dni
 ■ Wycinek 4

N=86

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Skierowanie do niewłaściwej osoby	12	13,4
– Brak oznaczeń i informacji	3	3,5
– Brak wizualnych informacji (wzory formularzy)	2	2,3
– Błędne informacje podawane przez urzędników	8	9,3
– Brak miejsc parkingowych	27	31,4
– Interpretacja języka urzędowego przez klienta (korespondencja urzędowa)	2	2,3
– Dostępność urzędu (godziny urzędowania)	13	15,1
– Bariery architektoniczne	7	8,1
– Inne	0	0,0
– Brak trudności	44	51,2

TRUDNOŚCI NAPOTYKANE W URZĘDZIE PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAWY WYDZIAŁ GEODEZJI

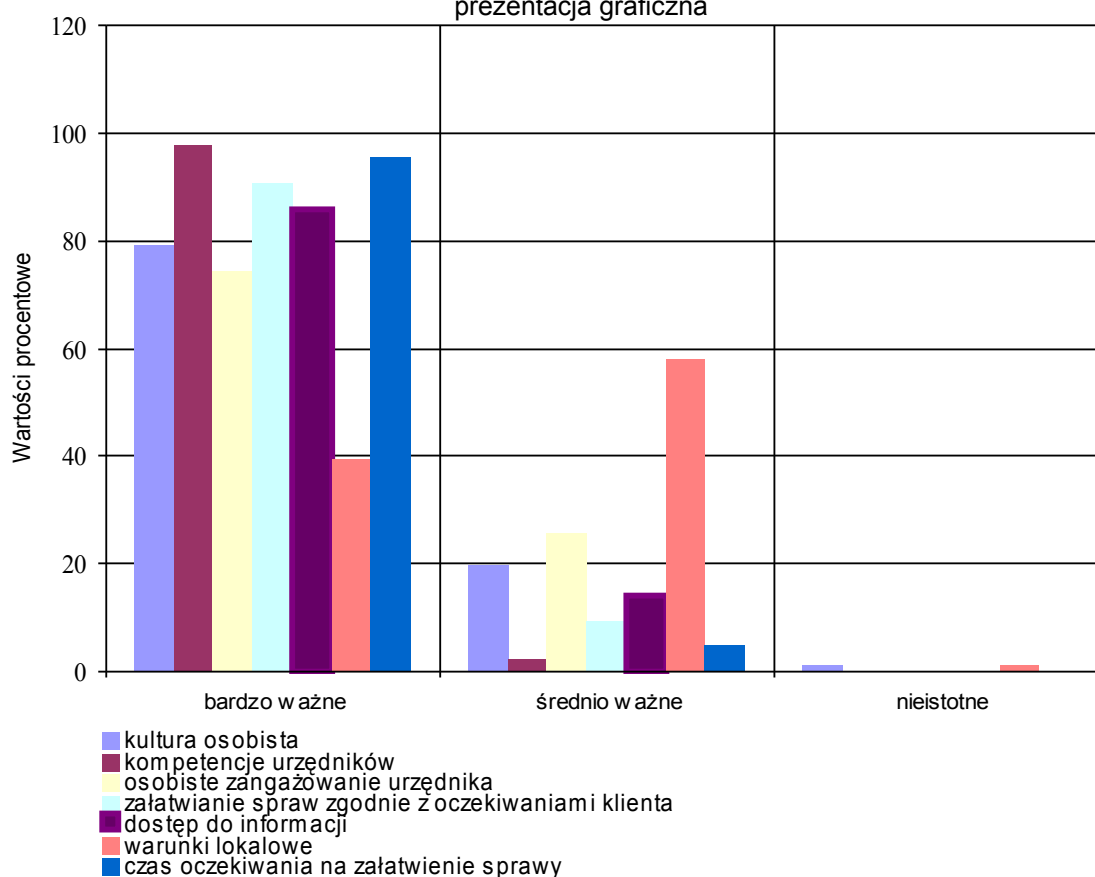
prezentacja graficzna



6. Które z wymienionych czynników w sposób istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z usług świadczonych przez nasz Urząd?						
Czynniki	Bardzo ważne		Średnio ważne		Nieistotne	
	L	%	L	%	L	%
– Kultura osobista	68	79,0	17	19,8	1	1,2
– Kompetencje urzędników	84	97,7	2	2,3	0	0,0
– Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	64	74,4	22	25,6	0	0,0
– Załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami klienta	78	90,7	8	9,3	0	0,0
– Dostęp do informacji o procedurach, wymaganych dokumentach związanych z załatwianą sprawą	74	86,0	12	14,0	0	0,0
– Warunki lokalowe, estetyka miejsca	34	39,5	50	58,1	1	1,2
– Czas oczekiwania na załatwienie sprawy	82	95,3	4	4,7	0	0,0

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZADOWOLENIE KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD

prezentacja graficzna

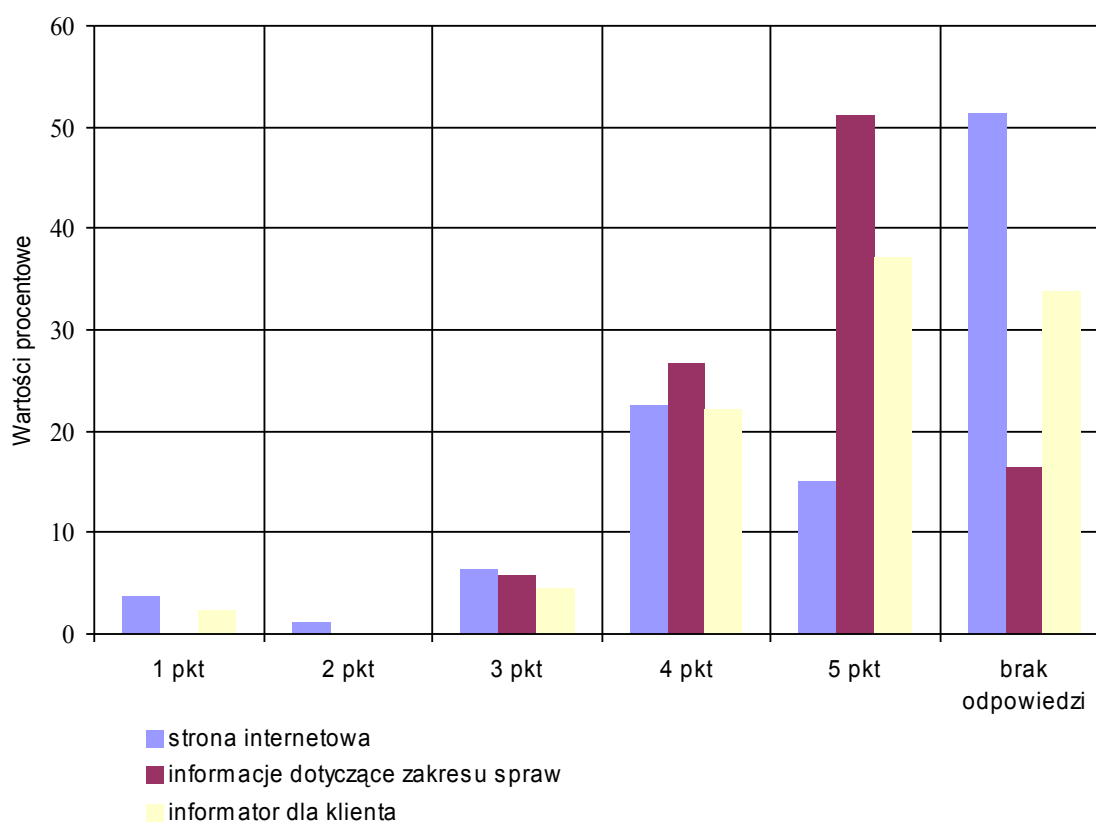


7. Jak ocenia Pan/Pani? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Brak odpowiedzi	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Strona internetowa Urzędu	3	3,5	1	1,2	5	5,8	19	22,1	15	17,4	43	50,0
Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez referat	0	0,0	0	0,0	5	5,8	23	26,7	44	51,2	14	16,3
Informator dla klienta	2	2,3	0	0,0	4	4,6	19	22,1	32	37,2	29	33,7

OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT WYBRANYCH USŁUG

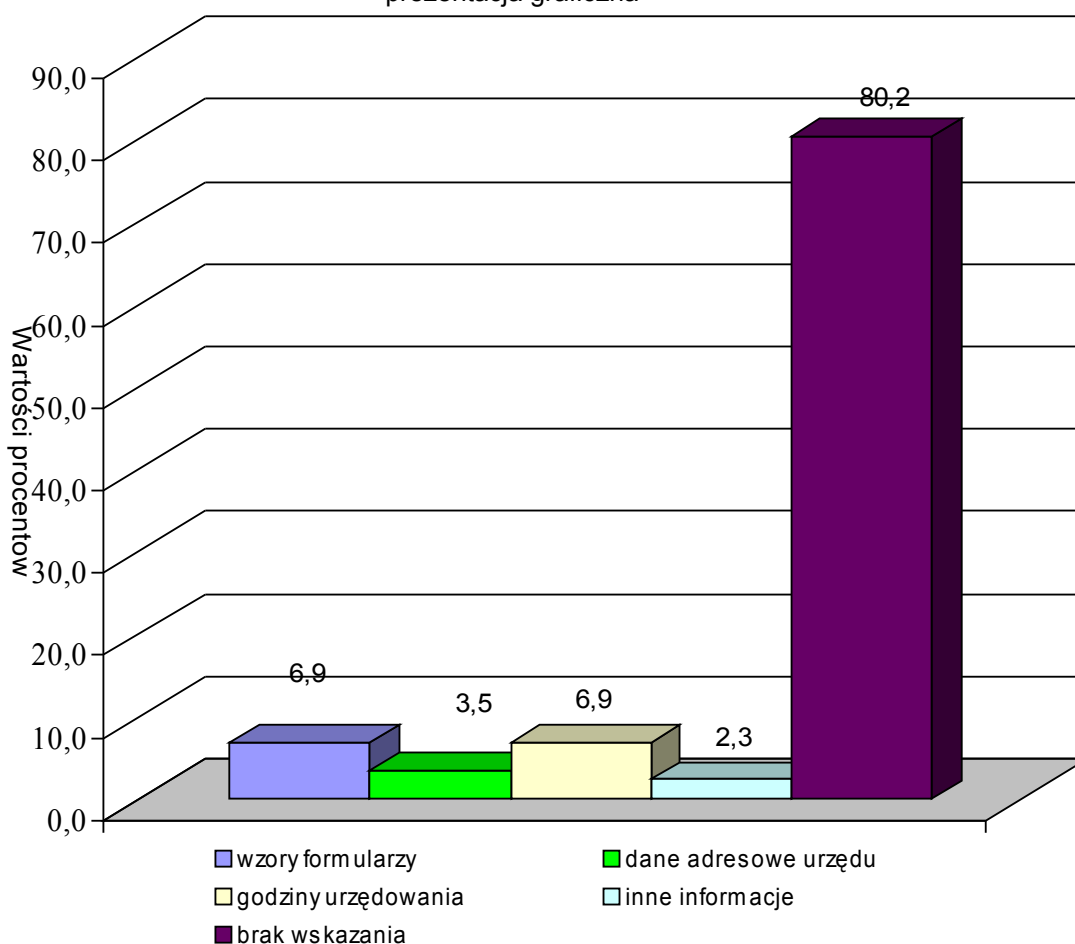
prezentacja graficzna



8. Jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje na stronie internetowej Starostwa?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Wzoru formularza	6	6,9
– Danych adresowych urzędu	3	3,5
– Godzin urzędowania	6	6,9
– Innych informacji	2	2,3
– Brak wskazania	69	80,2

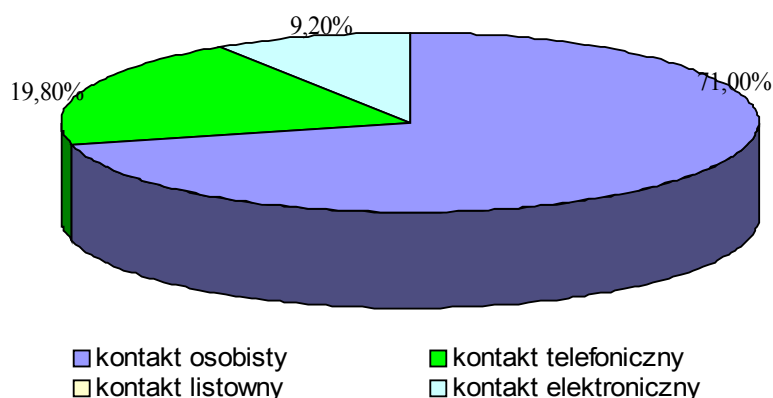
OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT BRAKUJĄCYCH INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ STAROSTWA

prezentacja graficzna



9. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Osobisty	61	71,0
– Telefoniczny	17	19,8
– Listowny	0	0,0
– Elektroniczny	8	9,2

**OPINIA KLIENTÓW
NA TEMAT NAJDOGODNIEJSZEGO SPOSOBU KOMUNIKACJI Z URZĘDEM**
prezentacja graficzna



Klienci Wydziału Geodezji wysunęli następujące sugestie dotyczące usprawnienia pracy Urzędu:

- Instalacja windy
- Umożliwienie załatwiania spraw urzędowych za pomocą internetu
- Zwiększenie ilości miejsc parkingowych
- Wydłużenie godzin pracy Urzędu
- Utworzenie punktów kasowych na każdym piętrze
- Umożliwienie dokonywania płatności za pomocą karty płatniczej
- Zwiększenie liczby urzędników celem skrócenia czasu oczekiwania na załatwienie sprawy

REFERAT GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI

prezentacja odpowiedzi szczegółowych

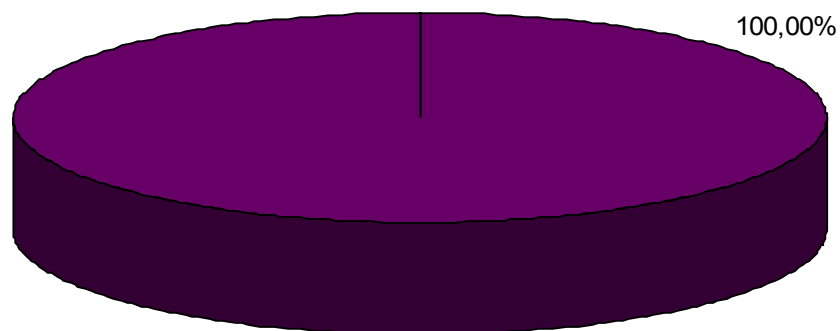
N=4

2. Proszę wskazać jakie sprawy załatwia/a Pan/Pani w naszym Urzędzie i ogólnie ocenić poziom świadczonych usług zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

Rodzaj sprawy		Liczba odpowiedzi	
Wywłaszczenia		1	
Dzierżawa nieruchomości		2	
Użytkowanie wieczyste		1	
Inny rodzaj sprawy		0	
Razem:		4	
Ocena poziomu usług	Liczba odpowiedzi		
	L	%	
1	0	0	
2	0	0	
3	0	0	
4	0	0	
5	4	100,0	
Razem:	4	100,0	

OCENA POZIOMU USŁUG ŚWIADCZONYCH W REFERACIE GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI

prezentacja graficzna

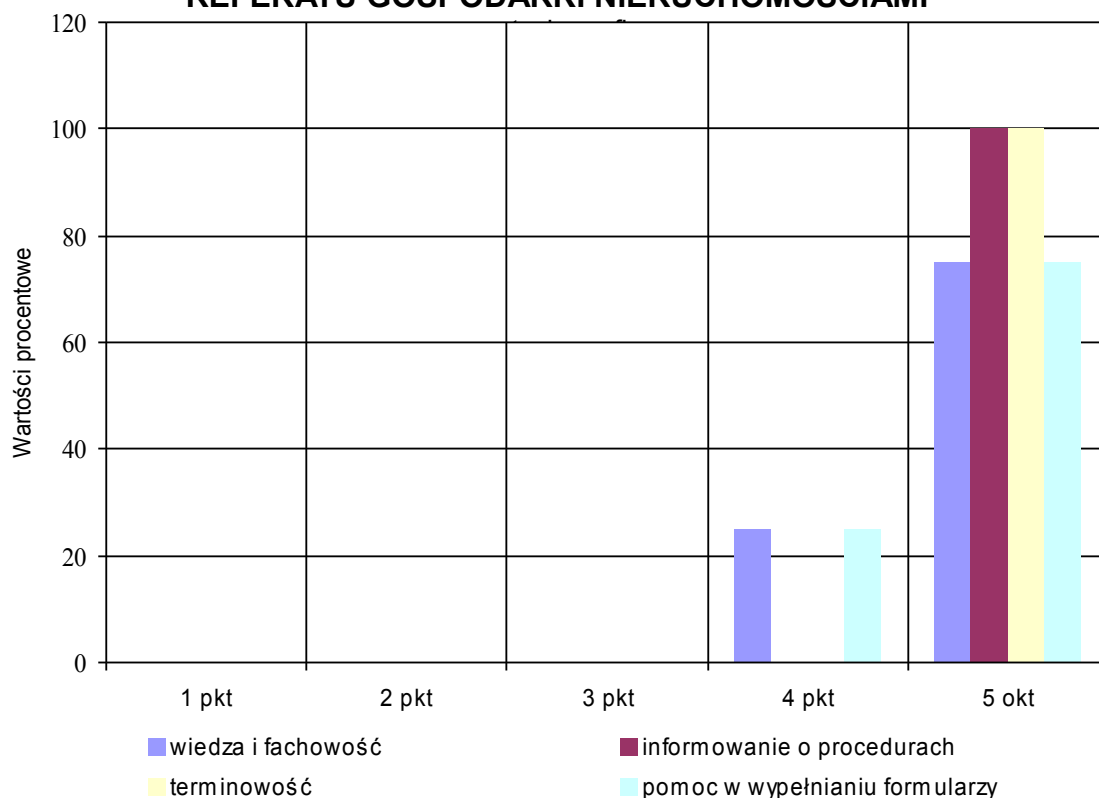


■ 1 pkt ■ 2 pkt ■ 3 pkt ■ 4 pkt ■ 5 pkt

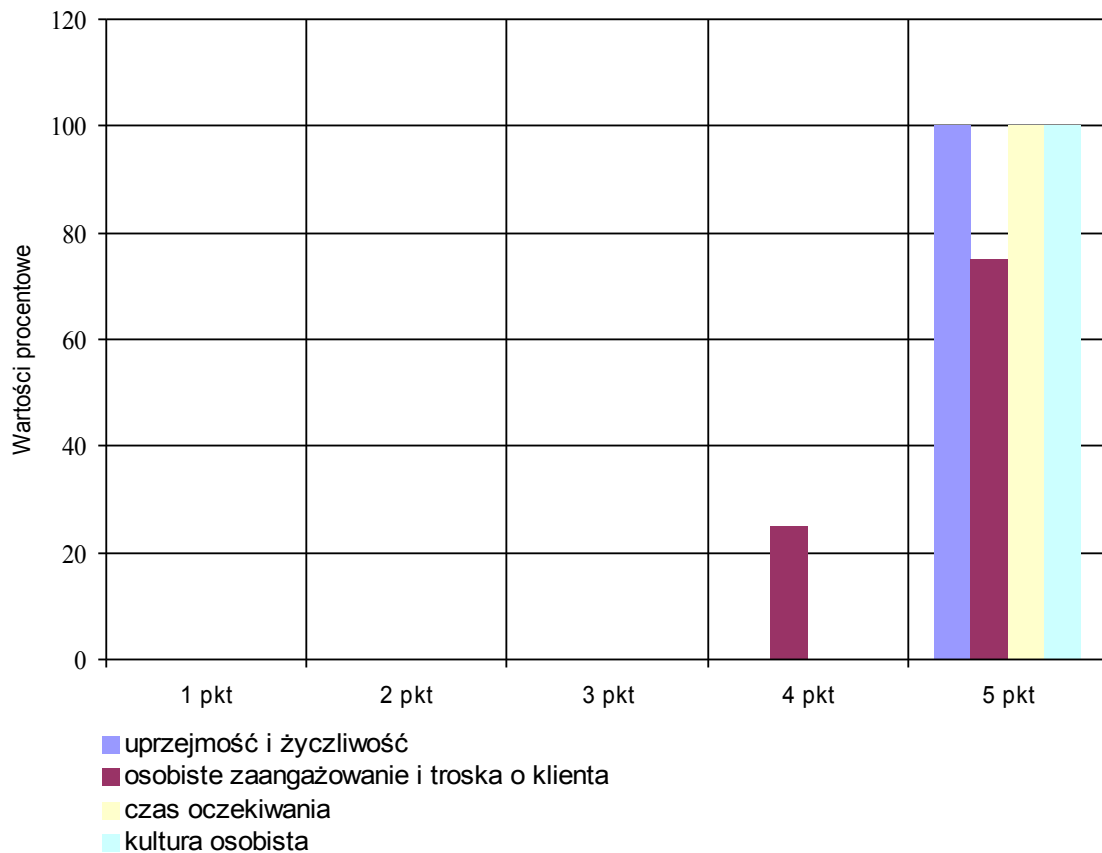
3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

Kompetencje	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Wiedza i fachowość	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	3	75,0	4	100
Informowanie o procedurach załatwiania spraw	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	100	4	100
Terminowość załatwiania sprawy	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	100	4	100
Pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	3	75,0	4	100
Jakość obsługi	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Uprzejmość i życzliwość	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	100	4	100
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	3	75,0	4	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	100	4	100
Kultura osobista	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	100	4	100

OCENA KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW REFERATU GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI



**OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PRACOWNIKÓW
REFERATU GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI**
prezentacja graficzna

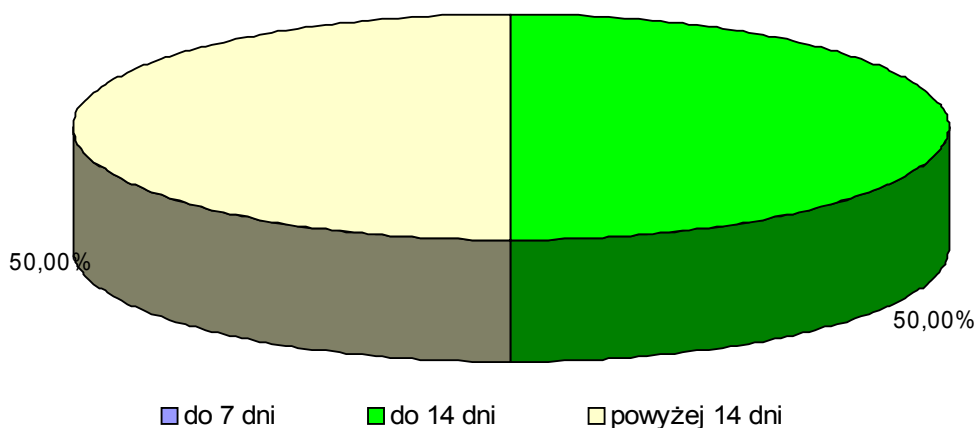


N=4

4. Zgodnie z Pana/Pani doświadczeniem, zazwyczaj sprawy w Urzędzie załatwiane są:		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– do 7 dni	0	0,0
– do 14 dni	2	50,0
– powyżej 14 dni	2	50,0
– inna odpowiedź	0	0,0
Razem:	4	100,0

OKRES OCZEKIWANIA NA ZAŁATWIENIE SPRAWY W REFERACIE GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI

prezentacja graficzna

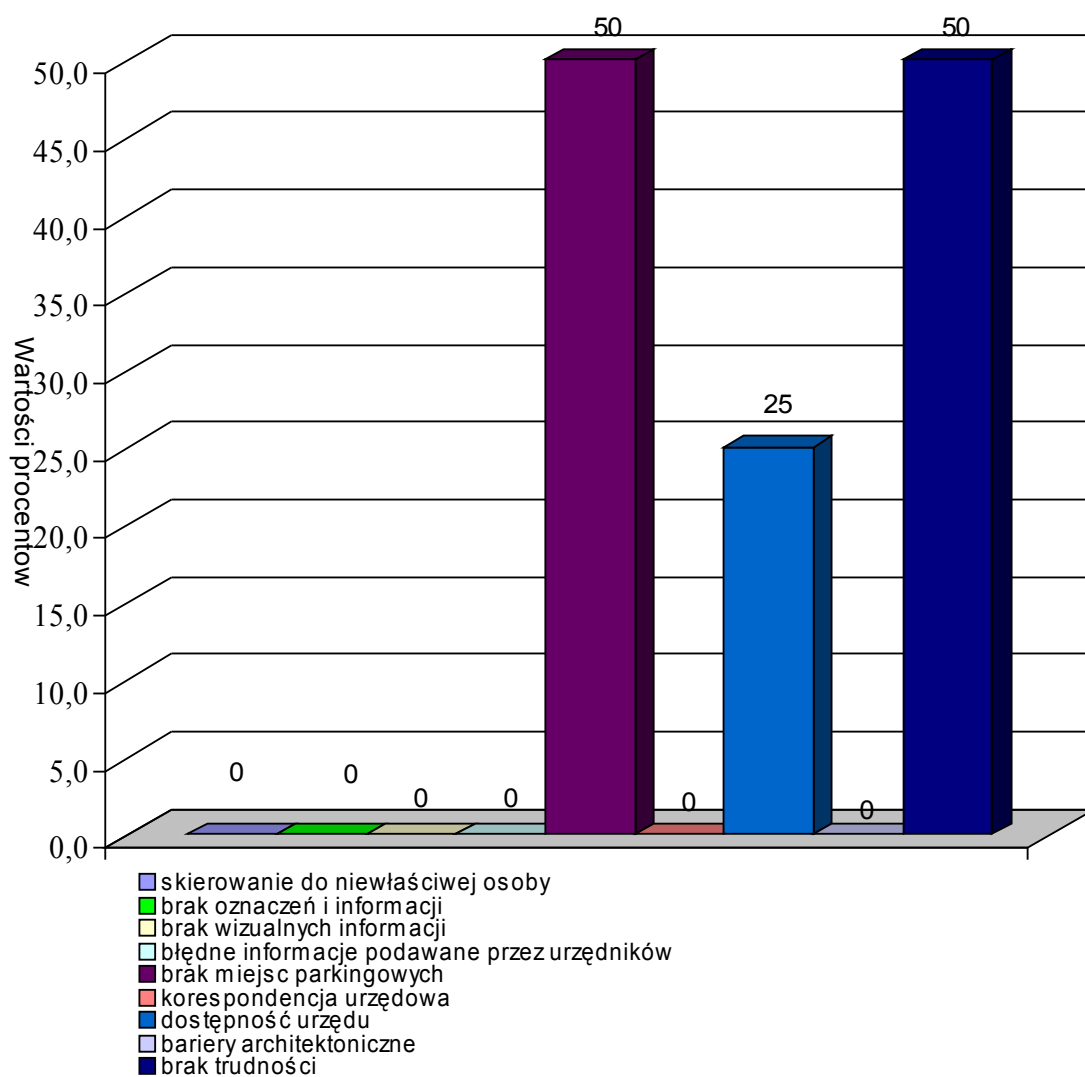


N=4

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Skierowanie do niewłaściwej osoby	0	0,0
– Brak oznaczeń i informacji	0	0,0
– Brak wizualnych informacji (wzory formularzy)	0	0,0
– Błędne informacje podawane przez urzędników	0	0,0
– Brak miejsc parkingowych	2	50,0
– Interpretacja języka urzędowego przez klienta (korespondencja urzędowa)	0	0,0
– Dostępność urzędu (godziny urzędowania)	1	25,0
– Bariery architektoniczne	0	0,0
– Inne	0	0,0
– Brak trudności	2	50,0

TRUDNOŚCI NAPOTYKANE W URZĘDZIE PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAWY REFERAT GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI

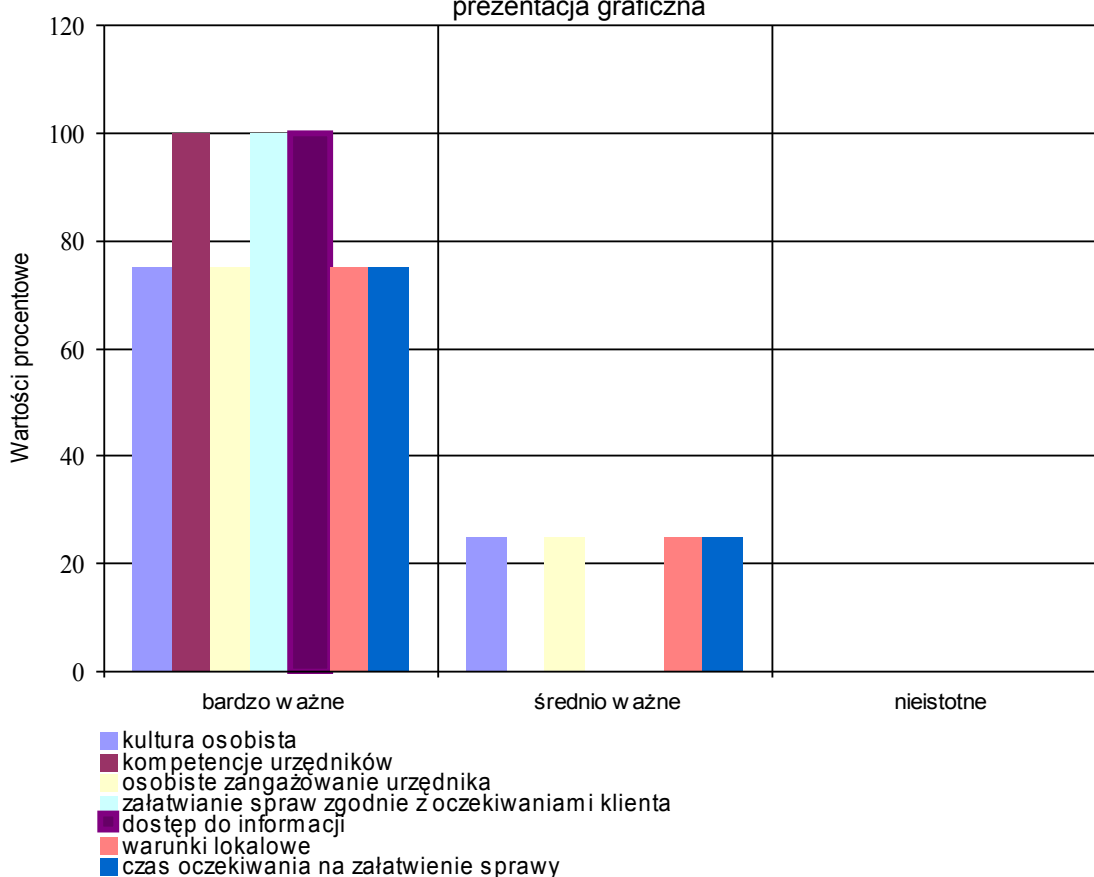
prezentacja graficzna



6. Które z wymienionych czynników w sposób istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z usług świadczonych przez nasz Urząd?						
Czynniki	Bardzo ważne		Średnio ważne		Nieistotne	
	L	%	L	%	L	%
– Kultura osobista	3	75,0	1	25,0	0	0,0
– Kompetencje urzędników	4	100,0	0	0,0	0	0,0
– Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	3	75,0	1	25,0	0	0,0
– Załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami klienta	4	100,0	0	0,0	0	0,0
– Dostęp do informacji o procedurach, wymaganych dokumentach związanych z załatwianą sprawą	4	100,0	0	0,0	0	0,0
– Warunki lokalowe, estetyka miejsca	3	75,0	1	25,0	0	0,0
– Czas oczekiwania na załatwienie sprawy	3	75,0	1	25,0	0	0,0

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZADOWOLENIE KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD

prezentacja graficzna

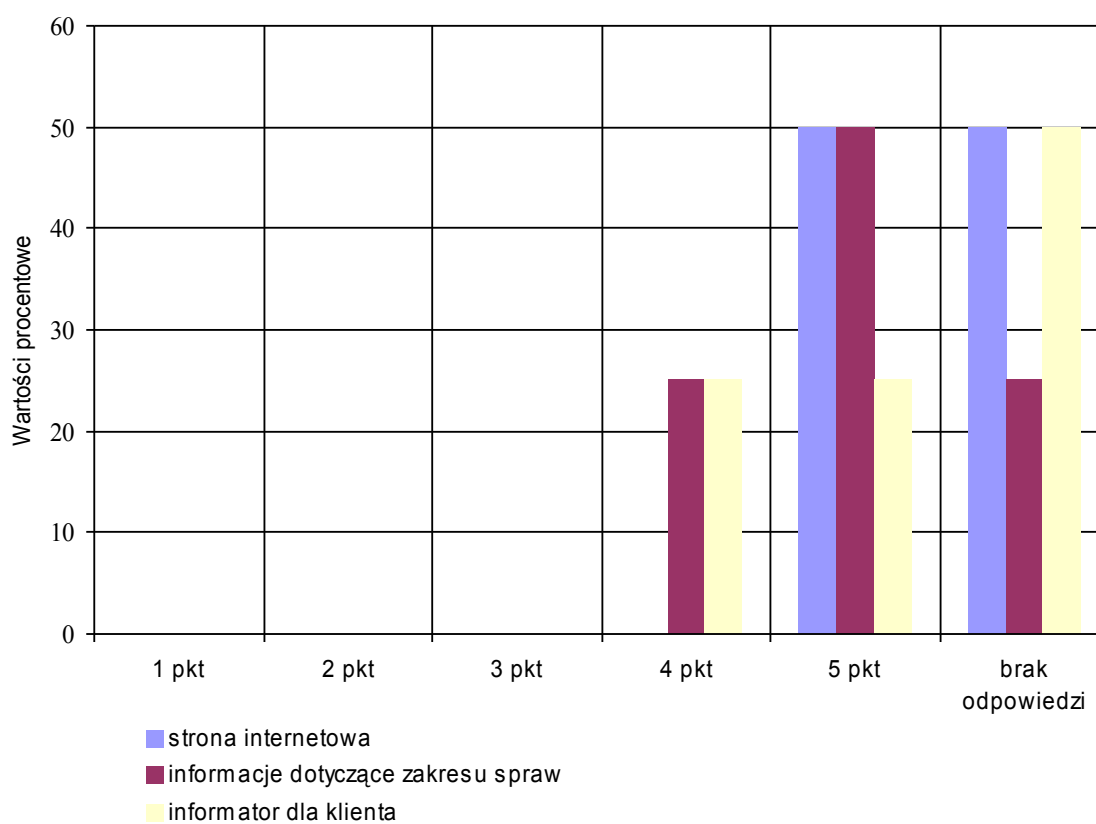


7. Jak ocenia Pan/Pani? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Brak odpowiedzi	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Strona internetowa Urzędu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	50,0	2	50,0
Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez referat	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	2	50,0	1	25,0
Informator dla klienta	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0	2	50,0

OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT WYBRANYCH USŁUG

prezentacja graficzna



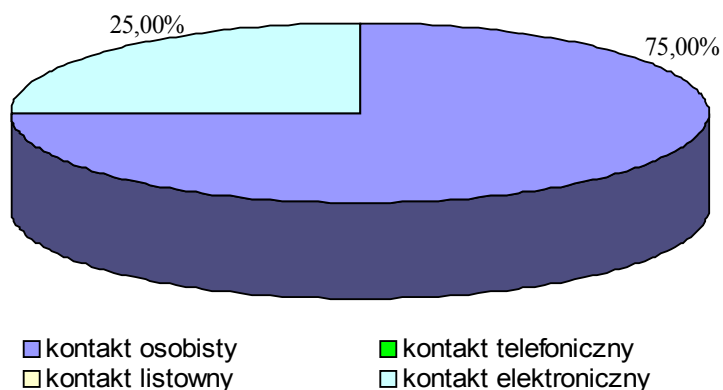
N=4

8. Jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje na stronie internetowej Starostwa?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Wzoru formularza	1	25,0
– Danych adresowych urzędu	0	0,0
– Godzin urzędowania	0	0,0
– Innych informacji	0	0,0
– Brak wskazania	3	75,0

N=4

9. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Osobisty	3	75,0
– Telefoniczny	0	0,0
– Listowny	0	0,0
– Elektroniczny	1	25,0

**OPINIA KLIENTÓW
NA TEMAT NAJDOGODNIEJSZEGO SPOSOBU KOMUNIKACJI Z URZĘDEM**
prezentacja graficzna



Klienci Referatu Gospodarki Nieruchomościami wysunęli następującą sugestię dotyczącą usprawnienia pracy Urzędu:

- Wydłużenie godzin pracy Urzędu
- Instalacja windy

WYDZIAŁ KOMUNIKACJI I TRANSPORTU

prezentacja odpowiedzi szczegółowych

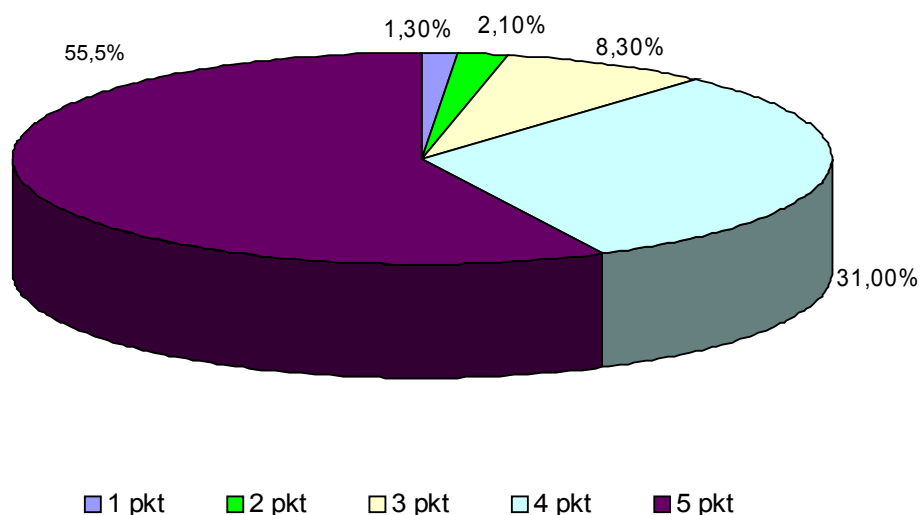
N=676

2. Proszę wskazać jakie sprawy załatwia/a Pan/Pani w naszym Urzędzie i ogólnie ocenić poziom świadczonych usług zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

Rodzaj sprawy		Liczba odpowiedzi	
Rejestracja pojazdu		505	
Wydawanie prawa jazdy		94	
Transport drogowy		8	
Inny rodzaj sprawy		69	
Razem:		676	
Ocena poziomu usług	Liczba odpowiedzi		
	L	%	
1	9	1,3	
2	14	2,1	
3	56	8,3	
4	209	31,0	
5	388	57,3	
Razem:	676	100,0	

OCENA POZIOMU USŁUG ŚWIADCZONYCH W WYDZIALE KOMUNIKACJI I TRANSPORTU

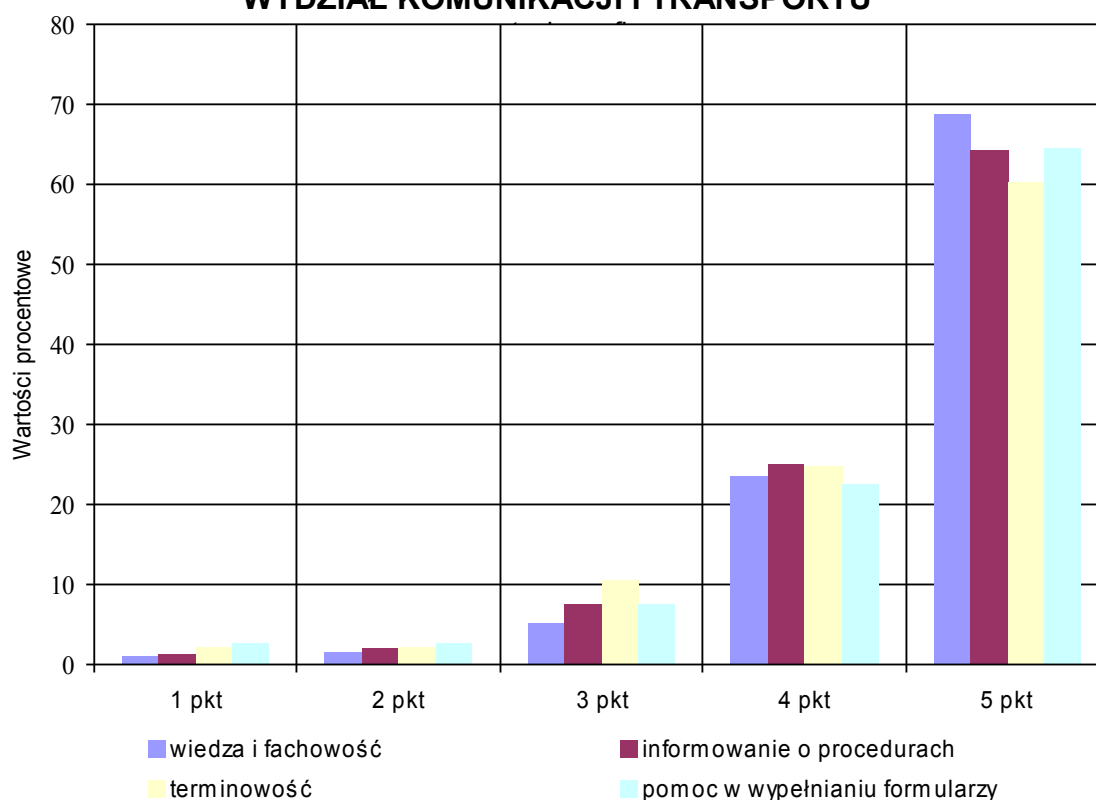
prezentacja graficzna



3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

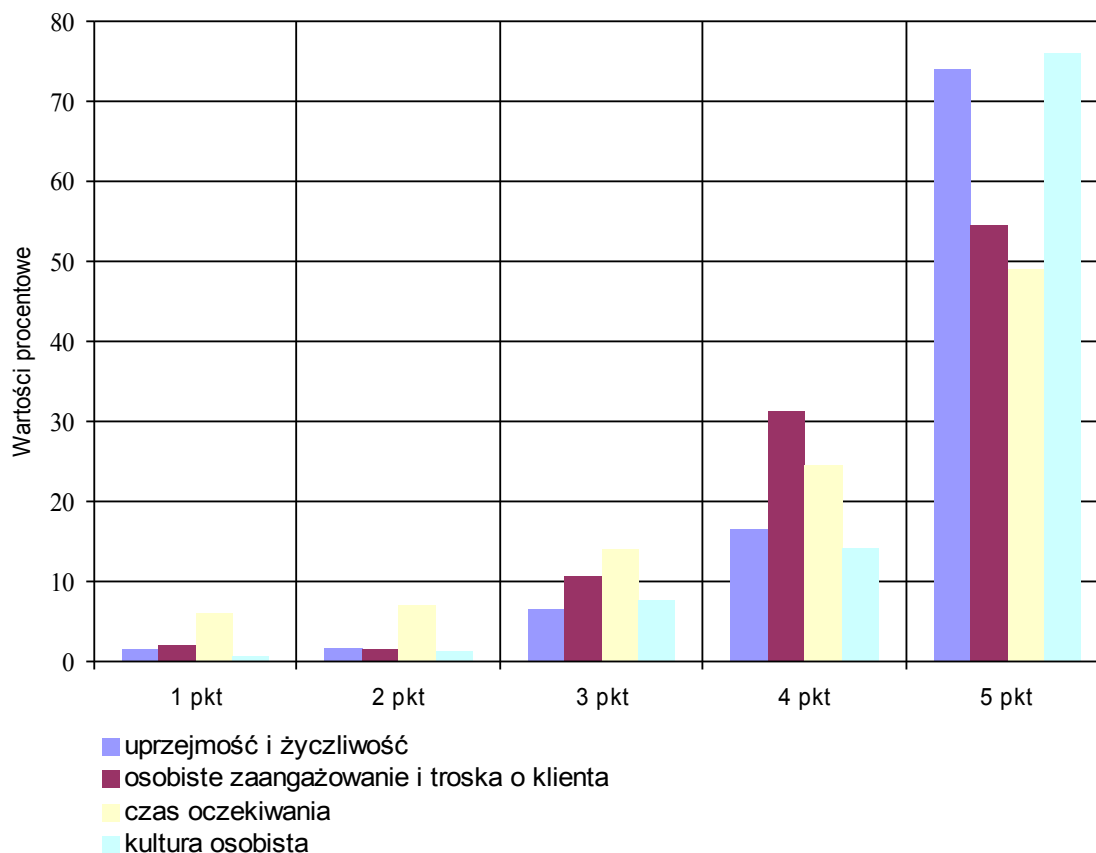
Kompetencje	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Wiedza i fachowość	6	0,9	11	1,6	36	5,3	158	23,4	465	68,8	676	100
Informowanie o procedurach załatwiania spraw	8	1,2	14	2,1	50	7,4	170	25,1	434	64,2	676	100
Terminowość załatwiania sprawy	15	2,2	15	2,2	72	10,6	167	24,7	407	60,2	676	100
Pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	19	2,8	18	2,7	50	7,4	152	22,5	437	64,6	676	100
Jakość obsługi	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Uprzejmość i życzliwość	10	1,5	12	1,8	43	6,4	111	16,4	500	74,0	676	100
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta	13	1,9	10	1,5	73	10,8	211	31,2	369	54,6	676	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	41	6,1	45	6,9	94	13,9	165	24,4	331	49,0	676	100
Kultura osobista	5	0,8	9	1,3	52	7,7	97	14,3	513	75,9	676	100

OCENA KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW WYDZIAŁ KOMUNIKACJI I TRANSPORTU



OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PRACOWNIKÓW WYDZIAŁU KOMUNIKACJI I TRANSPORTU

prezentacja graficzna

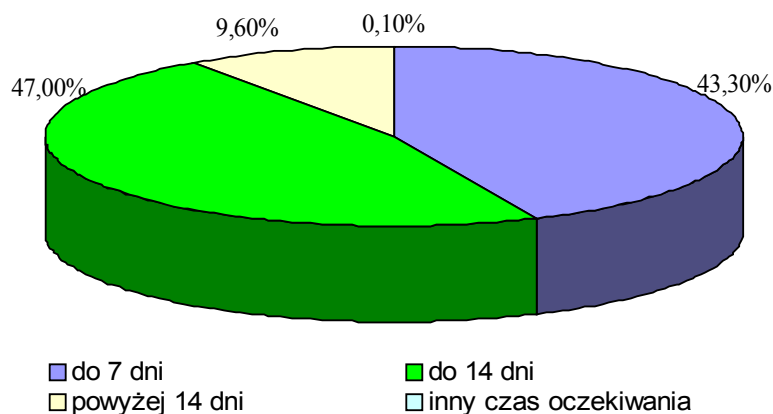


N=676

4. Zgodnie z Pana/Pani doświadczeniem, zazwyczaj sprawy w Urzędzie załatwiane są:		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– do 7 dni	293	43,3
– do 14 dni	318	47,0
– powyżej 14 dni	64	9,6
– inna odpowiedź	1	0,1
Razem:	676	100,0

OKRES OCZEKIWANIA NA ZAŁATWIENIE SPRAWY W WYDZIALE KOMUNIKACJI I TRANSPORTU

prezentacja graficzna

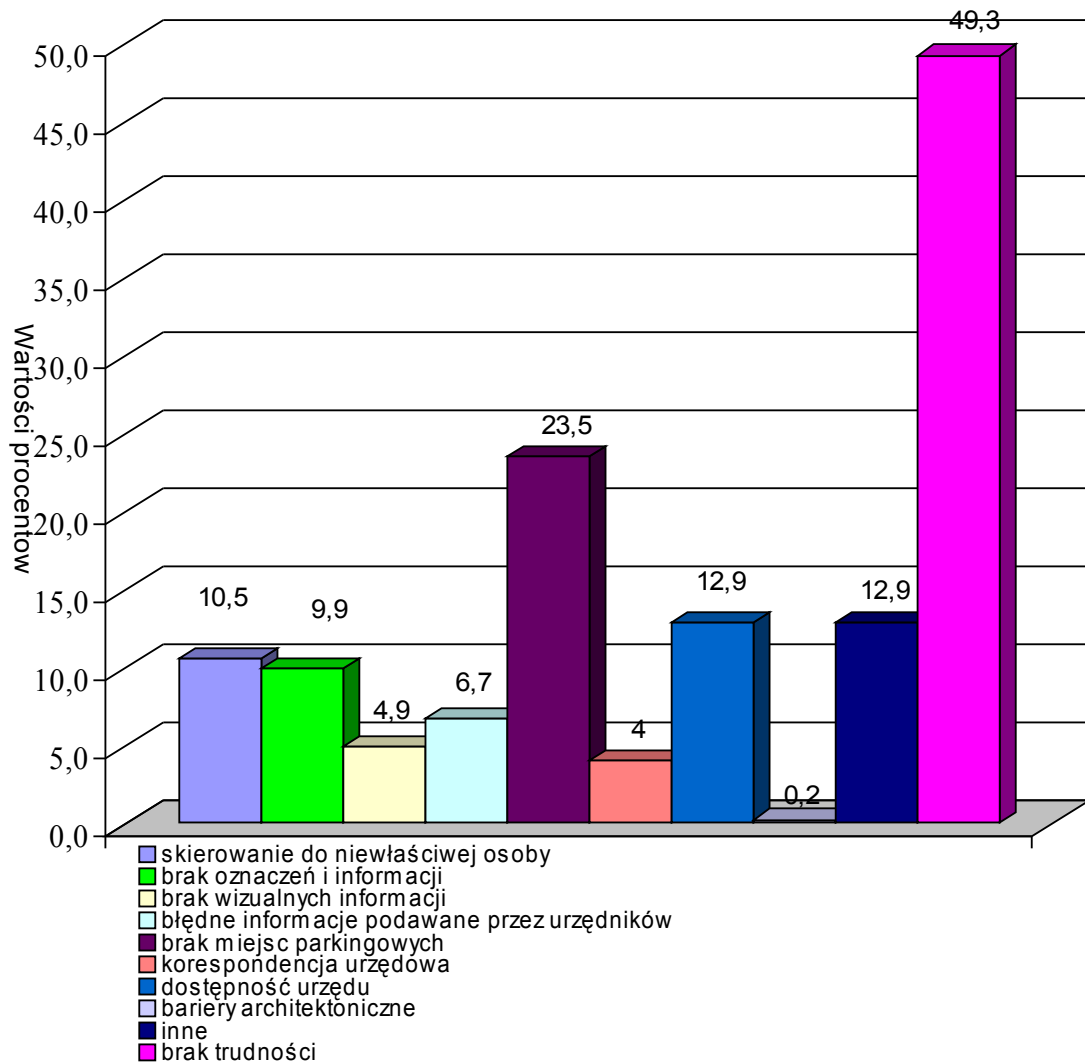


N=676

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Skierowanie do niewłaściwej osoby	71	10,5
– Brak oznaczeń i informacji	67	9,9
– Brak wizualnych informacji (wzory formularzy)	33	4,9
– Błędne informacje podawane przez urzędników	45	6,7
– Brak miejsc parkingowych	159	23,5
– Interpretacja języka urzędowego przez klienta (korespondencja urzędowa)	27	4,0
– Dostępność urzędu (godziny urzędowania)	87	12,9
– Bariery architektoniczne	13	0,2
– Inne	87	12,9
– Brak trudności	333	49,3

TRUDNOŚCI NAPOTYKANE W URZĘDZIE PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAWY WYDZIAŁ KOMUNIKACJI I TRANSPORTU

prezentacja graficzna

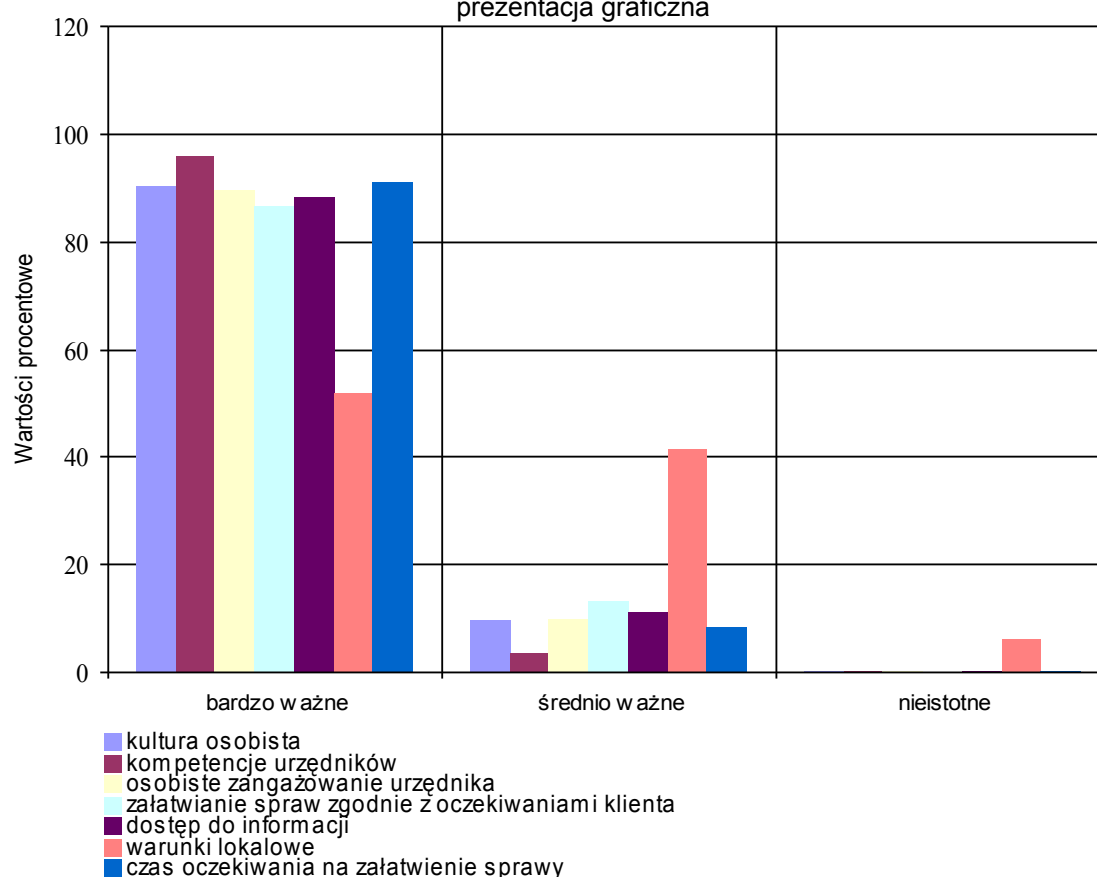


6. Które z wymienionych czynników w sposób istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z usług świadczonych przez nasz Urząd?

Czynniki	Bardzo ważne		Średnio ważne		Nieistotne	
	L	%	L	%	L	%
– Kultura osobista	609	90,1	65	9,6	2	0,3
– Kompetencje urzędników	648	95,9	26	3,8	2	0,3
– Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	606	89,6	67	9,9	3	0,4
– Załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami klienta	586	86,7	90	13,3	0	0,0
– Dostęp do informacji o procedurach, wymaganych dokumentach związanych z załatwianą sprawą	597	88,3	76	11,2	3	0,4
– Warunki lokalowe, estetyka miejsca	351	51,9	281	41,6	44	6,5
– Czas oczekiwania na załatwienie sprawy	615	91,0	58	8,6	3	0,4

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZADOWOLENIE KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD

prezentacja graficzna

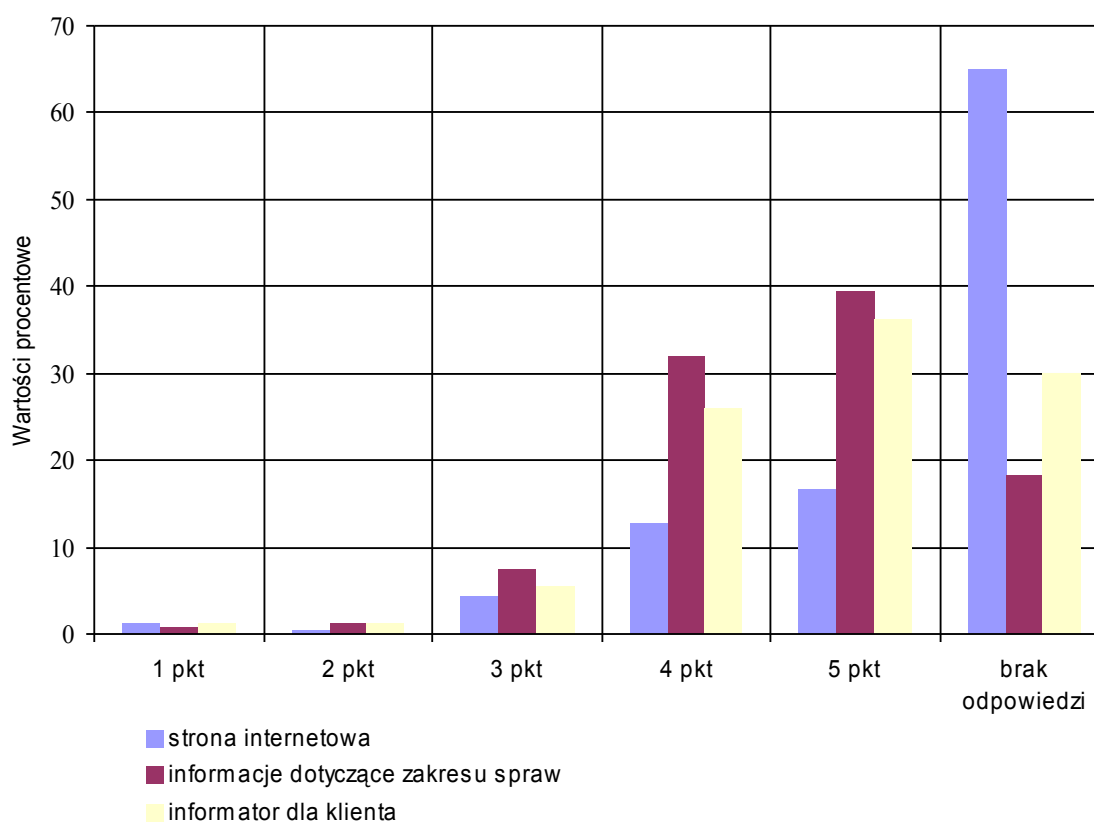


7. Jak ocenia Pan/Pani? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Brak odpowiedzi	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Strona internetowa Urzędu	7	1,1	3	0,4	30	4,4	85	12,6	112	16,6	439	64,9
Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez referat	4	0,6	8	1,2	50	7,4	224	33,1	266	39,3	124	18,3
Informator dla klienta	8	1,2	7	1,1	37	5,5	176	26,0	245	36,2	203	30,0

OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT WYBRANYCH USŁUG

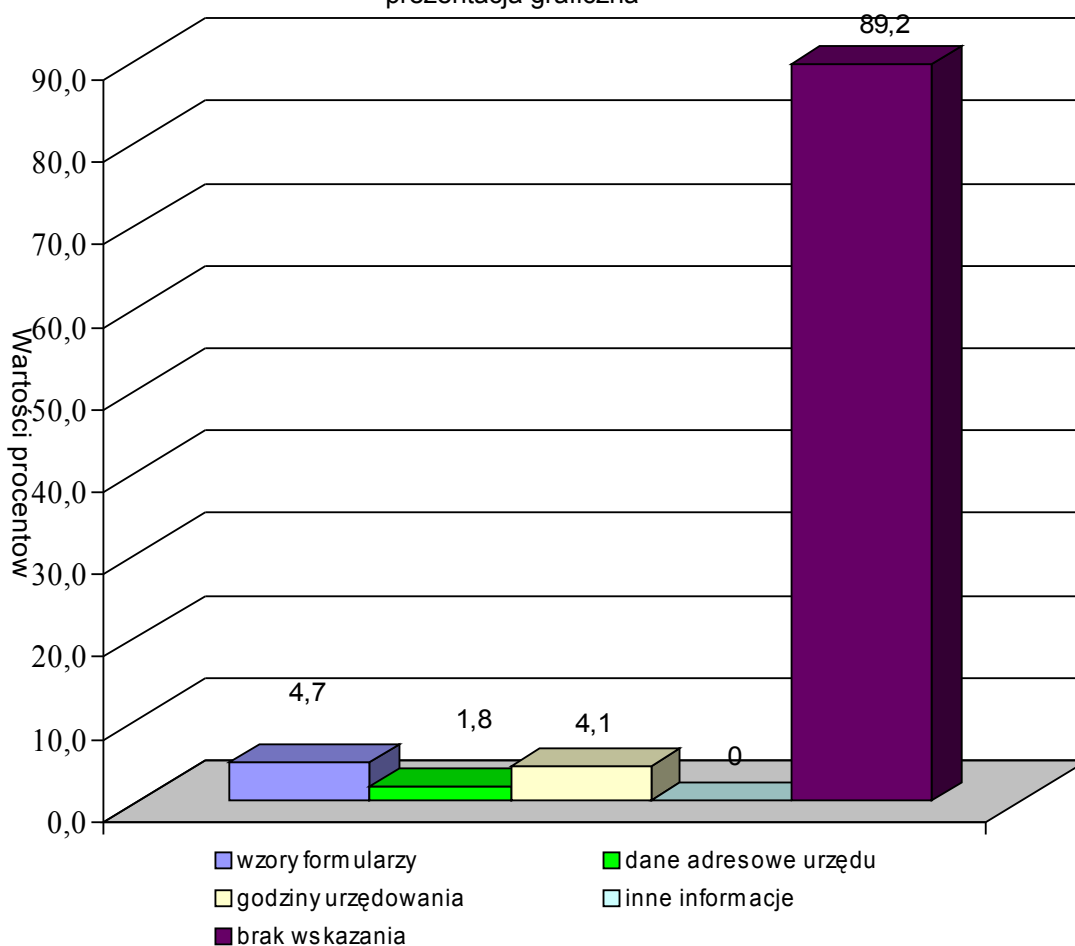
prezentacja graficzna



8. Jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje na stronie internetowej Starostwa?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Wzoru formularza	32	4,7
– Danych adresowych urzędu	12	1,8
– Godzin urzędowania	28	4,1
– Innych informacji	0	0,0
– Brak wskazania	605	89,5

OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT BRAKUJĄCYCH INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ STAROSTWA

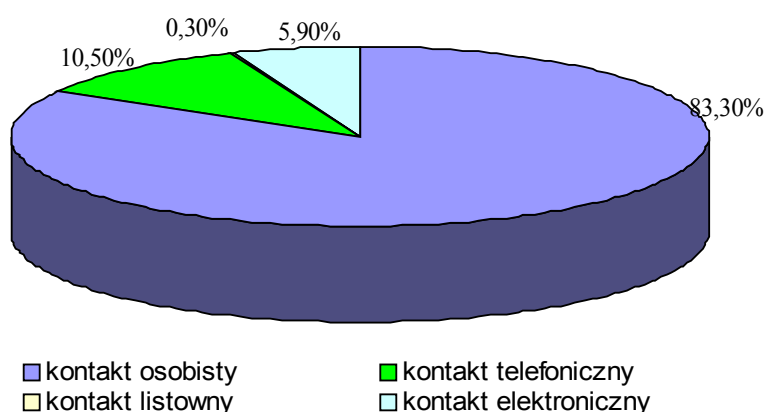
prezentacja graficzna



N=676

9. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Osobisty	563	83,3
– Telefoniczny	71	10,5
– Listowny	2	0,3
– Elektroniczny	40	5,9

**OPINIA KLIENTÓW
NA TEMAT NAJDOGODNIEJSZEGO SPOSOBU KOMUNIKACJI Z URZĘDEM**
prezentacja graficzna



Klienci Wydziału Komunikacji i Transportu wysunęli następujące sugestie dotyczące usprawnienia pracy Urzędu:

- Umożliwienie załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną
- Zwiększenie ilości miejsc parkingowych
- Wydłużenie godzin pracy Urzędu
- Instalacja windy
- Utworzenie większej liczby stanowisk załatwiających sprawy tego samego rodzaju
- Zwiększenie liczby pracowników
- Wprowadzenie sygnalizacji świetlnej dostępu do stanowisk

REFERAT OCHRONY ŚRODOWISKA

prezentacja odpowiedzi szczegółowych

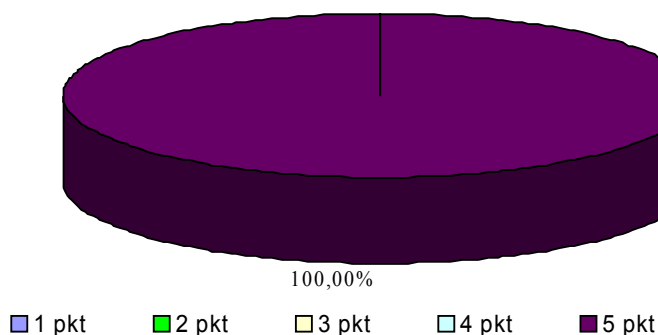
N=5

2. Proszę wskazać jakie sprawy załatwia/a Pan/Pani w naszym Urzędzie i ogólnie ocenić poziom świadczonych usług zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

Rodzaj sprawy		Liczba odpowiedzi	
Gospodarka odpadami		2	
Gospodarka wodno-ściekowa		2	
Dofinansowanie z Powiatowego Funduszu OŚ		0	
Inny rodzaj sprawy		1	
Razem:		5	
Ocena poziomu usług		Liczba odpowiedzi	
		L	%
1		0	0,0
2		0	0,0
3		0	0,0
4		0	0,0
5		5	100,0
Razem:		5	100,0

OCENA POZIOMU USŁUG ŚWIADCZONYCH W REFERACIE OCHRONY ŚRODOWISKA

prezentacja graficzna

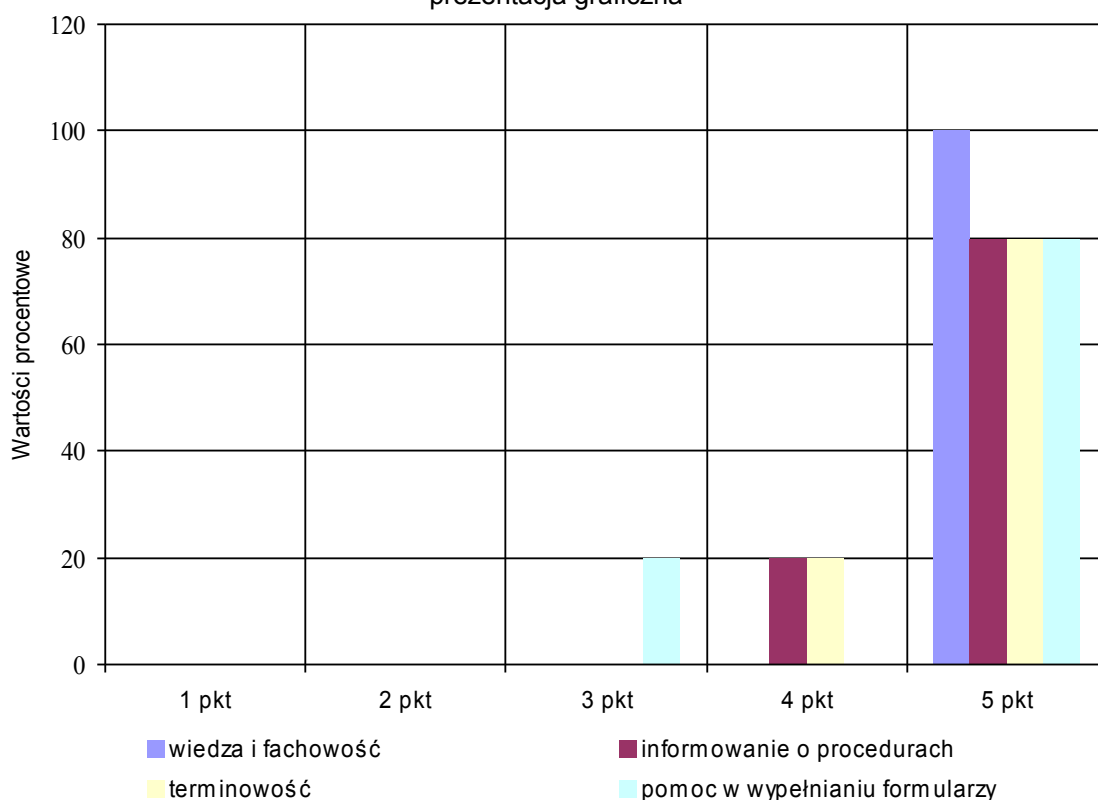


3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

Kompetencje	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Wiedza i fachowość	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	100	5	100
Informowanie o procedurach załatwiania spraw	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	4	80,0	5	100
Terminowość załatwiania sprawy	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	4	80,0	5	100
Pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	0	0,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0	4	80,0	5	100
Jakość obsługi	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Uprzejmość i życzliwość	0	0,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0	4	80,0	5	100
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	4	80,0	5	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	4	80,0	5	100
Kultura osobista	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	100	5	100

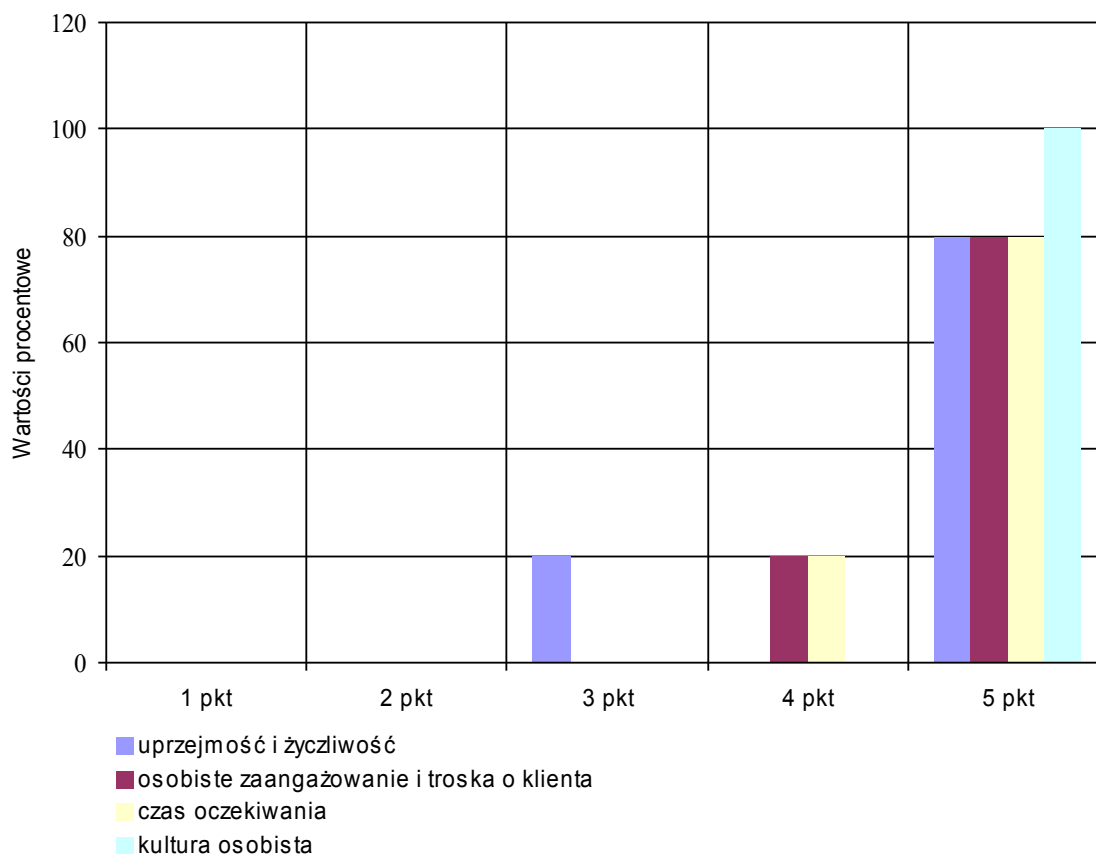
OCENA KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW REFERATU OCHRONY ŚRODOWISKA

prezentacja graficzna



OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PRACOWNIKÓW REFERATU OCHRONY ŚRODOWISKA

prezentacja graficzna

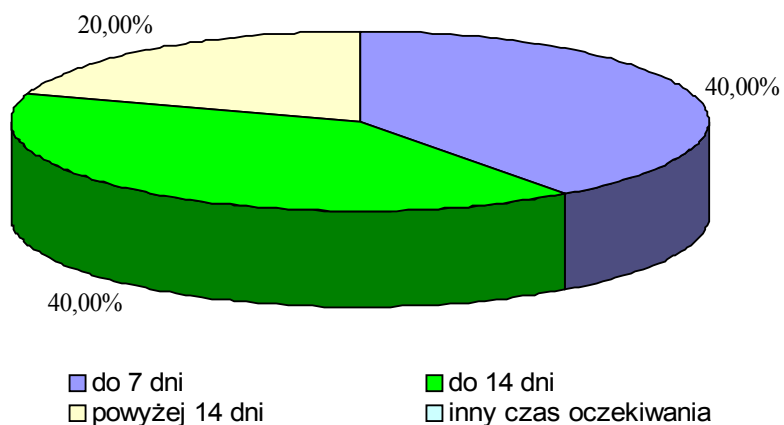


N=5

4. Zgodnie z Pana/Pani doświadczeniem, zazwyczaj sprawy w Urzędzie załatwiane są:		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– do 7 dni	2	40,0
– do 14 dni	2	40,0
– powyżej 14 dni	1	20,0
– inna odpowiedź	0	0,0
Razem:	5	100,0

OKRES OCZEKIWANIA NA ZAŁATWIENIE SPRAWY W REFERACIE OCHRONY ŚRODOWISKA

prezentacja graficzna

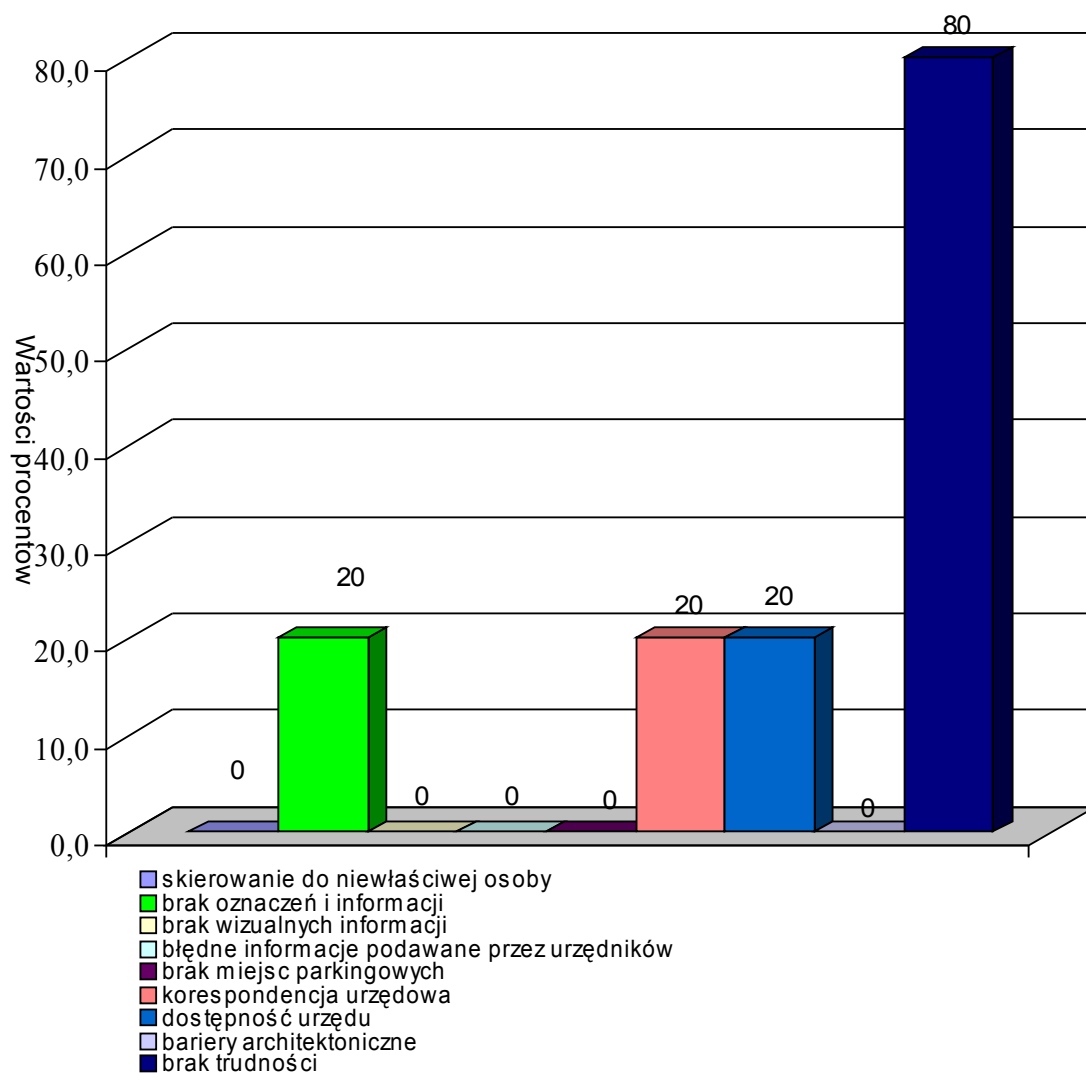


N=5

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Skierowanie do niewłaściwej osoby	0	0
– Brak oznaczeń i informacji	1	20,0
– Brak wizualnych informacji (wzory formularzy)	0	0,0
– Błędne informacje podawane przez urzędników	0	0,0
– Brak miejsc parkingowych	0	0,0
– Interpretacja języka urzędowego przez klienta (korespondencja urzędowa)	1	20,0
– Dostępność urzędu (godziny urzędowania)	1	20,0
– Bariery architektoniczne	0	0,0
– Inne	0	0,0
– Brak trudności	4	80,0

TRUDNOŚCI NAPOTYKANE W URZĘDZIE PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAWY REFERAT OCHRONY ŚRODOWISKA

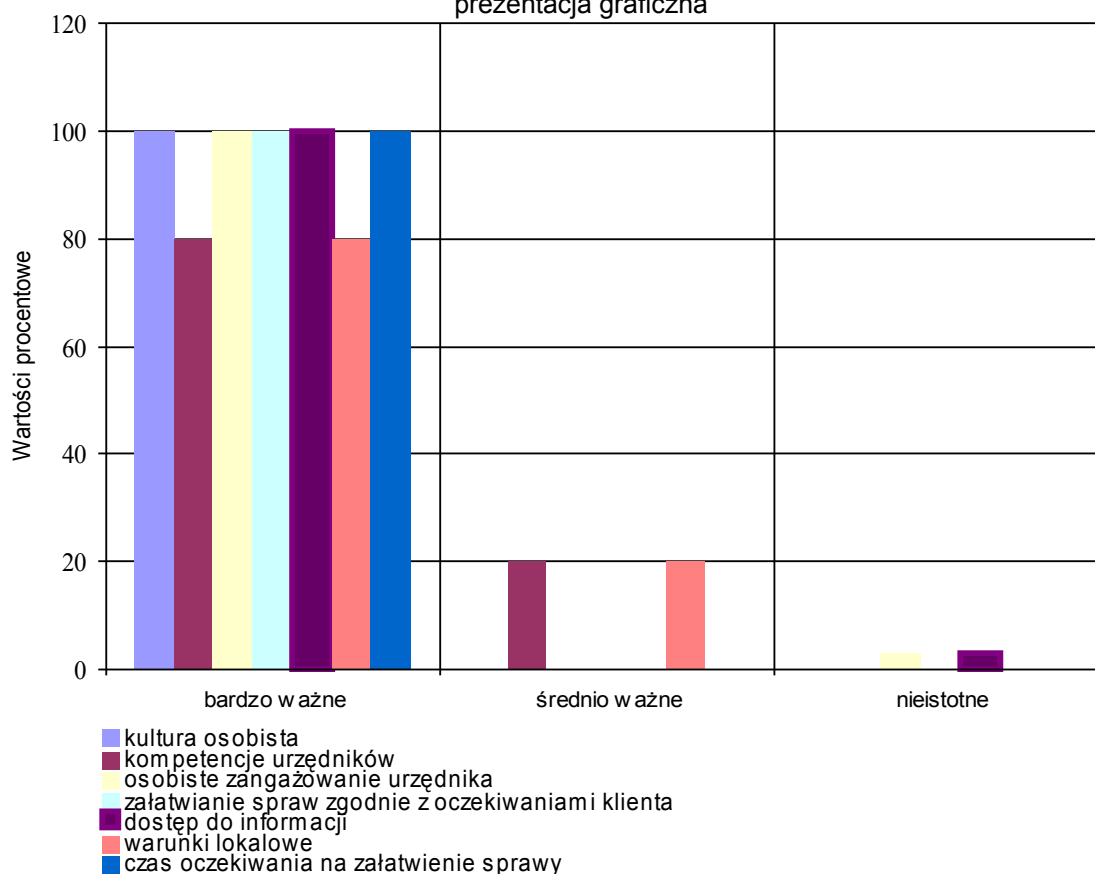
prezentacja graficzna



6. Które z wymienionych czynników w sposób istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z usług świadczonych przez nasz Urząd?						
Czynniki	Bardzo ważne		Średnio ważne		nieistotne	
	L	%	L	%	L	%
– Kultura osobista	5	100,0	0	0,0	0,0	
– Kompetencje urzędników	4	80,0	1	20,0	0	0,0
– Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	5	100,0	0	0,0	0	0,0
– Załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami klienta	5	100,0	0	0,0	0	0,0
– Dostęp do informacji o procedurach, wymaganych dokumentach związanych z załatwianą sprawą	5	100,0	0	0,0	0	0,0
– Warunki lokalowe, estetyka miejsca	4	80,0	1	20,0	0	0,0
– Czas oczekiwania na załatwienie sprawy	5	100,0	0	0,0	0	0,0

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZADOWOLENIE KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD

prezentacja graficzna

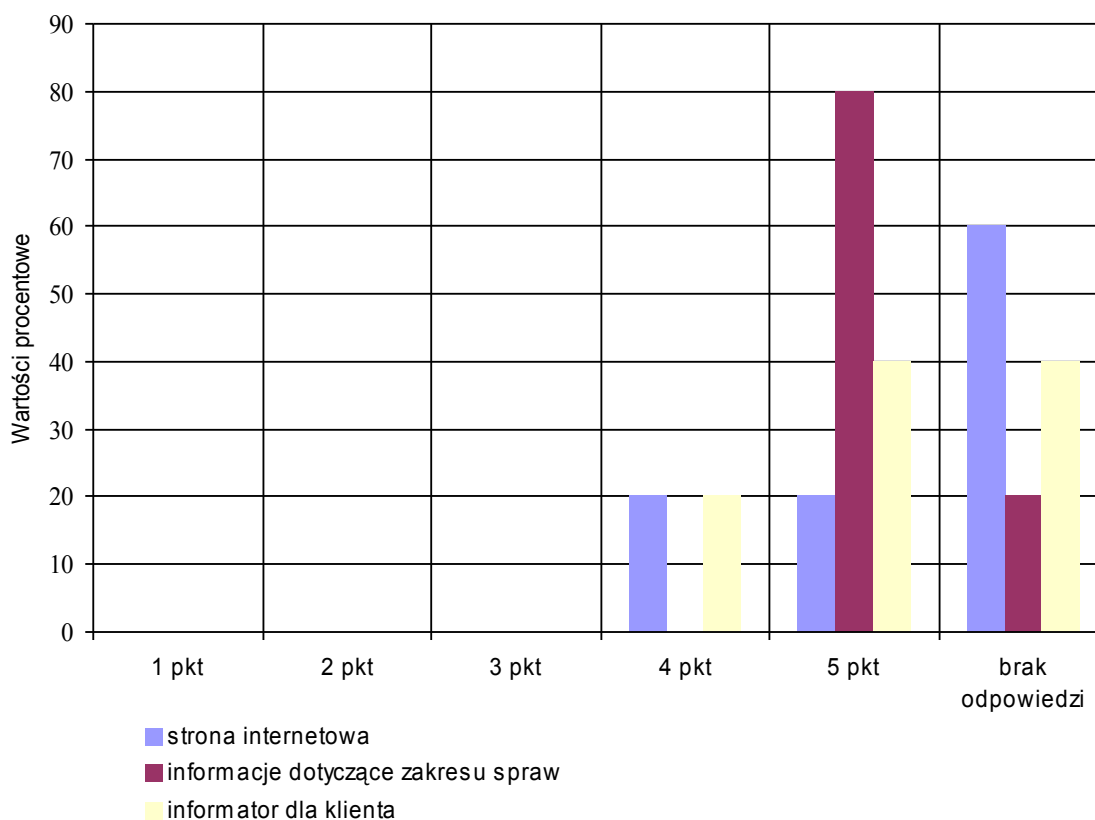


7. Jak ocenia Pan/Pani? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Brak odpowiedzi	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Strona internetowa Urzędu	0	0	0	0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	3	60,0
Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez referat	0	0	0	0	0	0,0	0	0,0	4	80,0	1	20,0
Informator dla klienta	0	0	0	0	0	0,0	1	20,0	2	40,0	2	40,0

OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT WYBRANYCH USŁUG

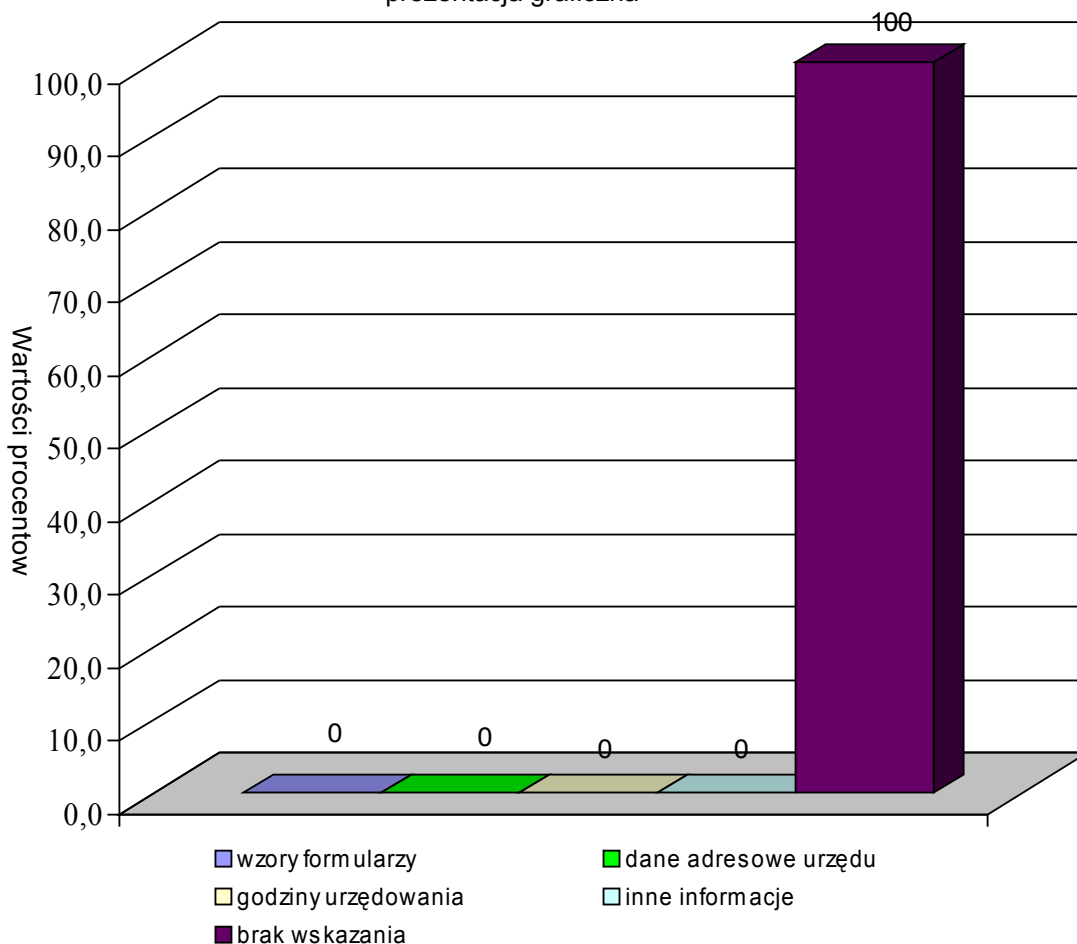
prezentacja graficzna



8. Jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje na stronie internetowej Starostwa?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Wzoru formularza	0	0,0
– Danych adresowych urzędu	0	0,0
– Godzin urzędowania	0	0,0
– Innych informacji	0	0,0
– Brak wskazania	5	100,0

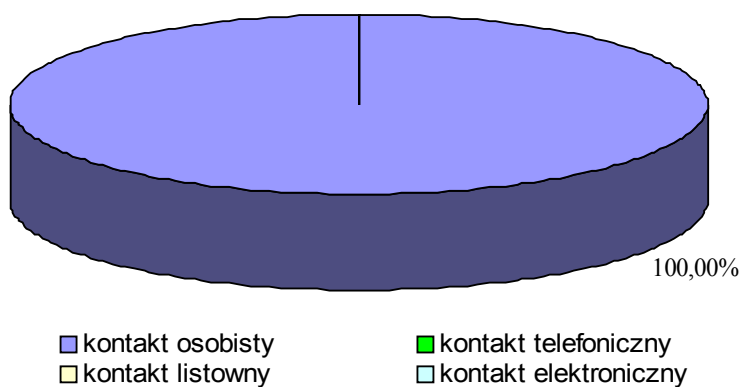
OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT BRAKUJĄCYCH INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ STAROSTWA

prezentacja graficzna



9. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Osobisty	5	100,0
– Telefoniczny	0	0,0
– Listowny	0	0,0
– Elektroniczny	0	0,0

OPINIA KLIENTÓW
NA TEMAT NAJDOGODNIEJSZEGO SPOSOBU KOMUNIKACJI Z URZĘDEM
 prezentacja graficzna



Klienci Referatu Ochrony Środowiska wysunęli następującą sugestię dotyczącą usprawnienia pracy Urzędu:

- Zmienić sposób traktowania klienta

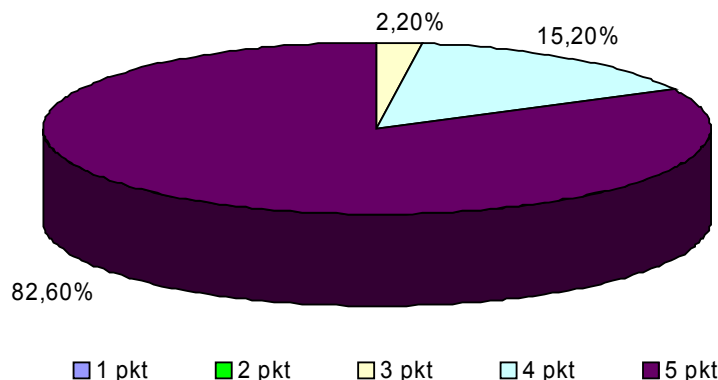
WYDZIAŁ ORGANIZACYJNY I SPRAW OBYWATELSKICH
prezentacja odpowiedzi szczegółowych

N=46

2. Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym Urzędzie i ogólnie ocenić poziom świadczonych usług zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

Rodzaj sprawy		Liczba odpowiedzi	
Paszport		43	
Kadry		2	
Sekretariat Starosty		0	
Inny rodzaj sprawy		1	
Razem:		46	
Ocena poziomu usług	Liczba odpowiedzi		
	L	%	
1	0	0,0	
2	0	0,0	
3	1	2,2	
4	7	15,2	
5	38	82,6	
Razem:	46	100,0	

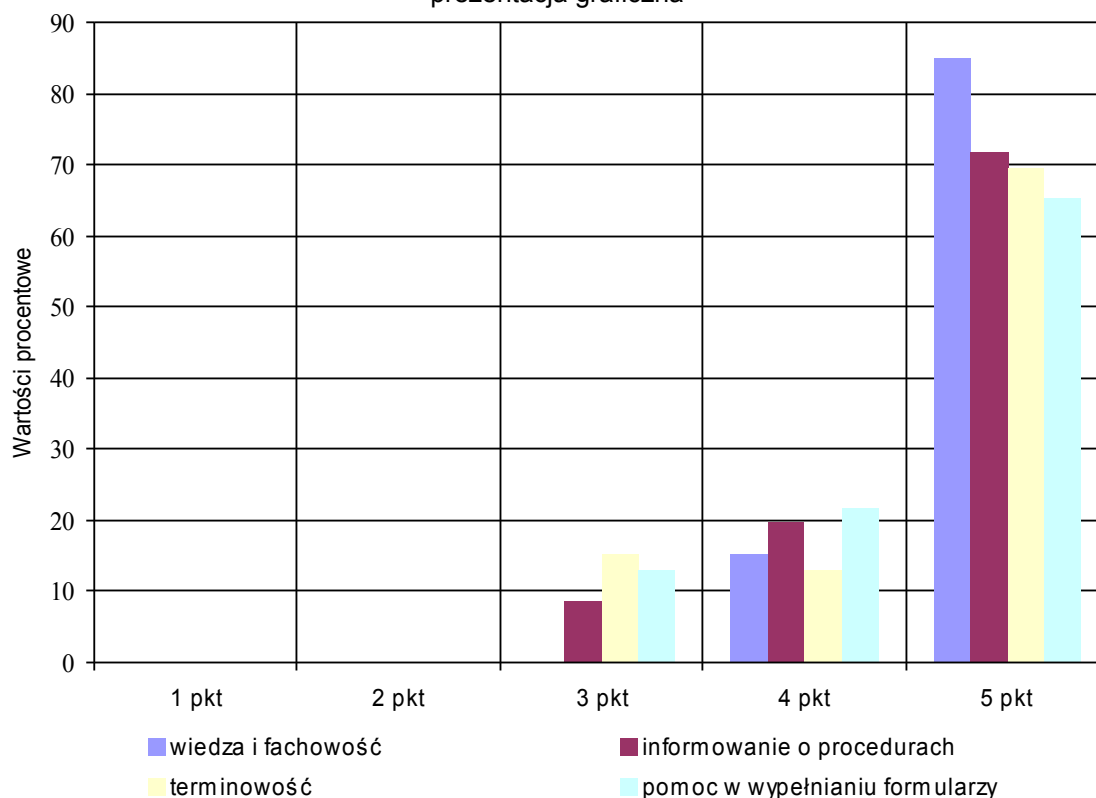
**OCENA POZIOMU USŁUG ŚWIADCZONYCH
W WYDZIALE ORGANIZACYJNYM I SPRAW OBYWATELSKICH**
prezentacja graficzna



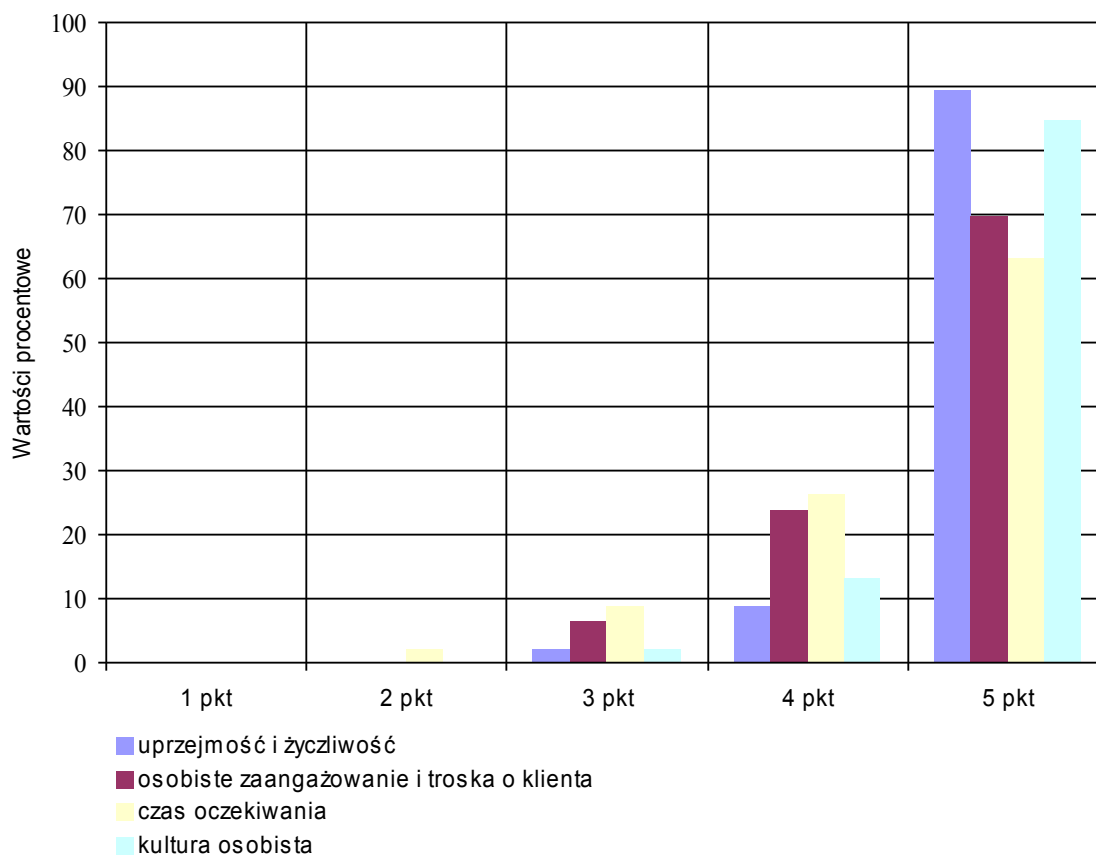
3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

Kompetencje	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Wiedza i fachowość	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	15,2	39	84,8	46	100
Informowanie o procedurach załatwiania spraw	0	0,0	0	0,0	4	8,7	9	19,6	33	71,7	46	100
Terminowość załatwiania sprawy	0	0,0	0	0,0	7	15,2	6	13,0	33	71,7	46	100
Pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	0	0,0	0	0,0	6	13,0	10	21,7	30	65,2	46	100
Jakość obsługi	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Uprzejmość i życzliwość	0	0,0	0	0,0	1	2,2	4	8,7	41	89,3	46	100
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta	0	0,0	0	0,0	3	6,5	11	23,9	32	69,6	46	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	0	0,0	1	2,2	4	8,7	12	26,1	29	63,0	46	100
Kultura osobista	0	0,0	0	0,0	1	2,2	6	13,0	39	84,8	46	100

**OCENA KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW
WYDZIAŁU ORGANIZACYJNEGO I SPRAW OBYWATELSKICH**
prezentacja graficzna



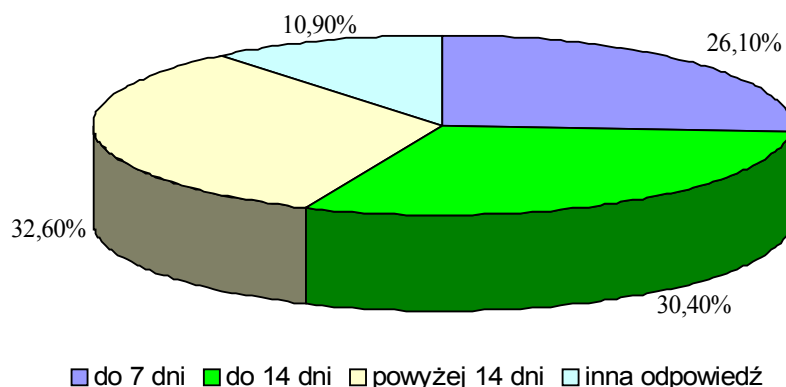
**OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PRACOWNIKÓW
WYDZIAŁU ORGANIZACYJNEGO I SPRAW OBYWATELSKICH**
prezentacja graficzna



N=46

4. Zgodnie z Pana/Pani doświadczeniem, zazwyczaj sprawy w Urzędzie załatwiane są:		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– do 7 dni	12	26,1
– do 14 dni	14	30,4
– powyżej 14 dni	15	32,6
– inna odpowiedź	5	10,9
Razem:	46	100,0

**OKRES OCZEKIWANIA NA ZAŁATWIENIE SPRAWY
W WYDZIALE ORGANIZACYJNYM I SPRAW OBYWATELSKICH**
prezentacja graficzna

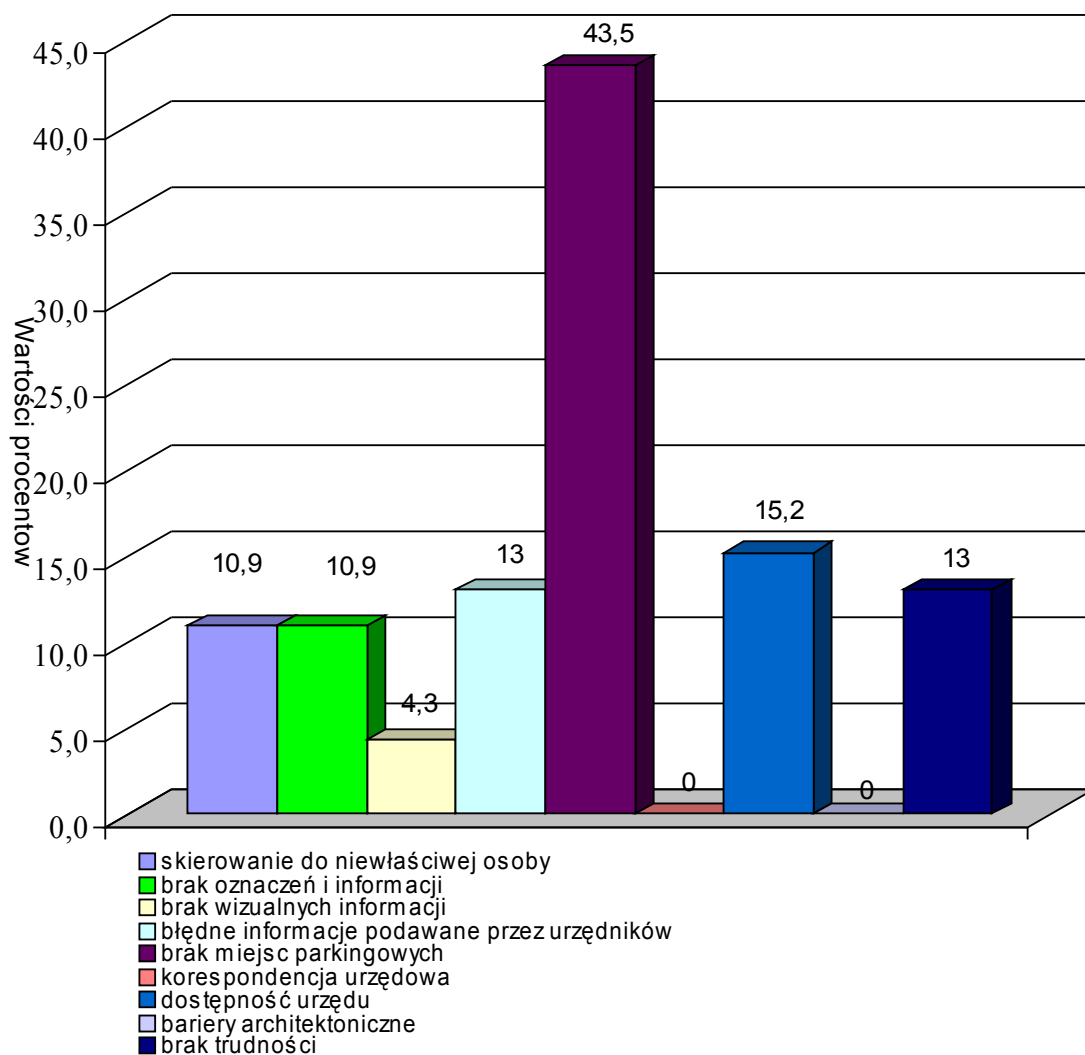


N=46

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Skierowanie do niewłaściwej osoby	5	10,9
– Brak oznaczeń i informacji	5	10,9
– Brak wizualnych informacji (wzory formularzy)	2	4,3
– Błędne informacje podawane przez urzędników	6	13,0
– Brak miejsc parkingowych	20	43,5
– Interpretacja języka urzędowego przez klienta (korespondencja urzędowa)	0	0,0
– Dostępność urzędu (godziny urzędowania)	7	15,2
– Bariery architektoniczne	0	0,0
– Inne	0	0,0
– Brak trudności	6	13,0

TRUDNOŚCI NAPOTYKANE W URZĘDZIE PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAWY WYDZIAŁ ORGANIZACYJNY I SPRAW SPOŁECZNYCH

prezentacja graficzna

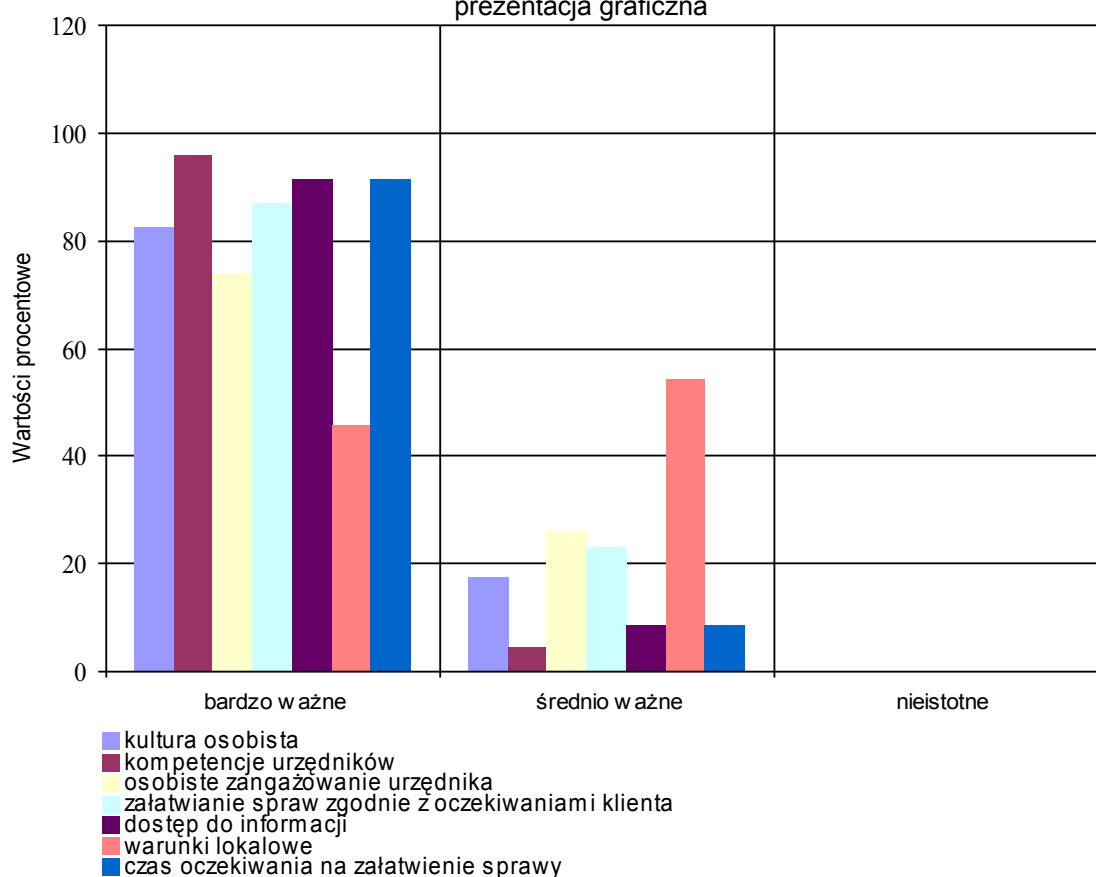


6. Które z wymienionych czynników w sposób istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z usług świadczonych przez nasz Urząd?

Czynniki	Bardzo ważne		Średnio ważne		Nieistotne	
	L	%	L	%	L	%
– Kultura osobista	38	82,6	8	17,4	0	0,0
– Kompetencje urzędników	44	95,7	2	4,3	0	0,0
– Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	34	73,9	12	26,1	0	0,0
– Załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami klienta	40	87,0	6	23,0	0	0,0
– Dostęp do informacji o procedurach, wymaganych dokumentach związanych z załatwianą sprawą	42	91,3	4	8,7	0	0,0
– Warunki lokalowe, estetyka miejsca	21	45,7	25	54,3	0	0,0
– Czas oczekiwania na załatwienie sprawy	42	91,3	4	8,7	0	0,0

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZADOWOLENIE KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD

prezentacja graficzna

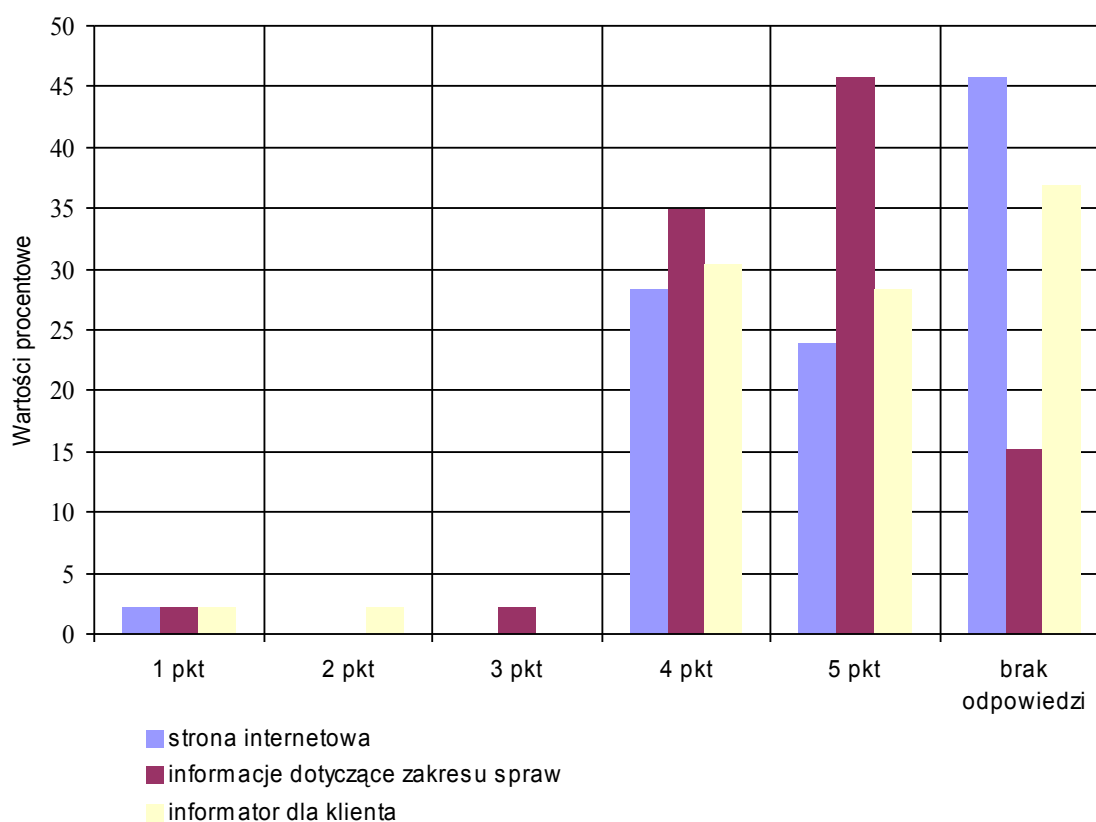


7. Jak ocenia Pan/Pani? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Brak odpowiedzi	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Strona internetowa Urzędu	1	2,2	0	0,0	0	0,0	13	28,3	11	23,9	21	45,7
Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez referat	1	2,2	0	0,0	1	2,2	16	34,8	21	45,7	7	15,2
Informator dla klienta	1	2,2	1	2,2	0	0,0	14	30,4	13	28,3	17	36,9

OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT WYBRANYCH USŁUG

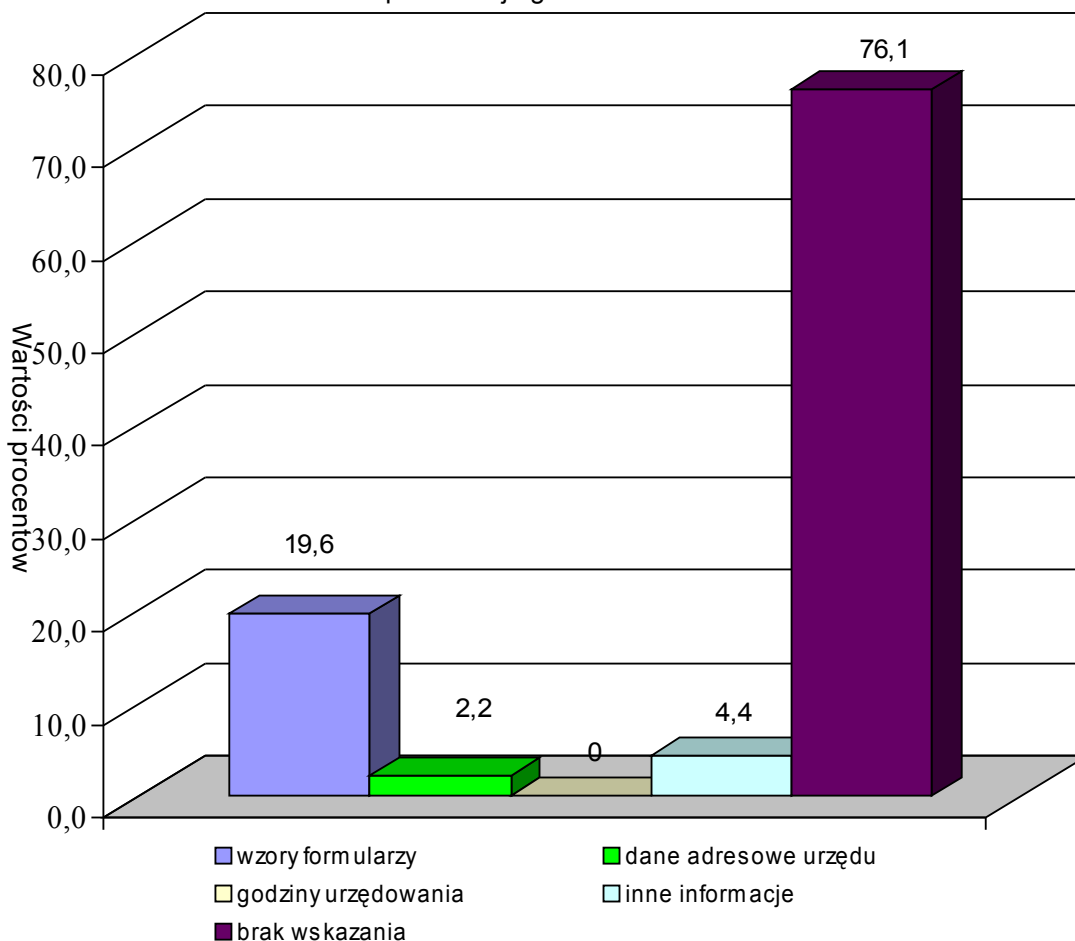
prezentacja graficzna



8. Jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje na stronie internetowej Starostwa?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Wzoru formularza	9	19,6
– Danych adresowych urzędu	1	2,2
– Godzin urzędowania	0	0,0
– Innych informacji	2	4,4
– Brak wskazania	35	76,1

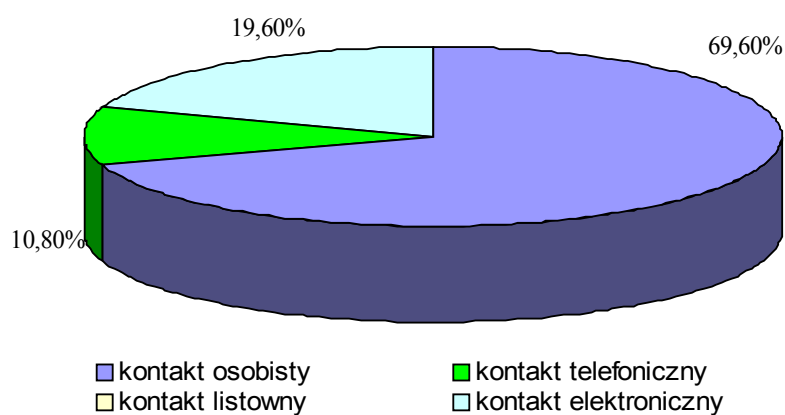
OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT BRAKUJĄCYCH INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ STAROSTWA

prezentacja graficzna



9. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Osobisty	32	69,6
– Telefoniczny	5	10,8
– Listowny	0	0,0
– Elektroniczny	9	19,6

**OPINIA KLIENTÓW
NA TEMAT NAJDOGODNIEJSZEGO SPOSOBU KOMUNIKACJI Z URZĘDEM**
prezentacja graficzna



Klienci Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich wysunęli następujące sugestie dotyczące usprawnienia pracy Urzędu:

- Zwiększenie liczby pracowników Urzędu w celu skrócenia czasu oczekiwania na załatwienie sprawy
- Instalacja windy
- Zmiana godzin urzędowania
- Umożliwienie dokonywania płatności kartami płatniczymi

REFERAT SPRAW SPOŁECZNYCH

prezentacja odpowiedzi szczegółowych

N=4

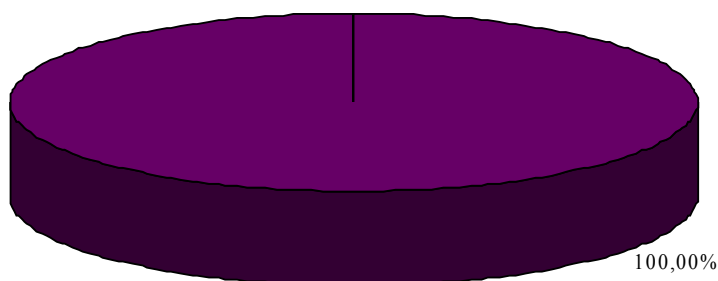
2. Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym Urzędzie i ogólnie ocenić poziom świadczonych usług zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

Rodzaj sprawy		Liczba odpowiedzi	
Pomoc prawna osobom niepełnosprawnym		3	
Inny rodzaj sprawy		1	
Razem:		4	
Ocena poziomu usług	Liczba odpowiedzi		
	L	%	
1	0	0,0	
2	0	0,0	
3	0	0,0	
4	0	0,0	
5	4	100,0	
Razem:	4	100,0	

OCENA POZIOMU USŁUG ŚWIADCZONYCH

W REFERACIE SPRAW SPOŁECZNYCH

prezentacja graficzna



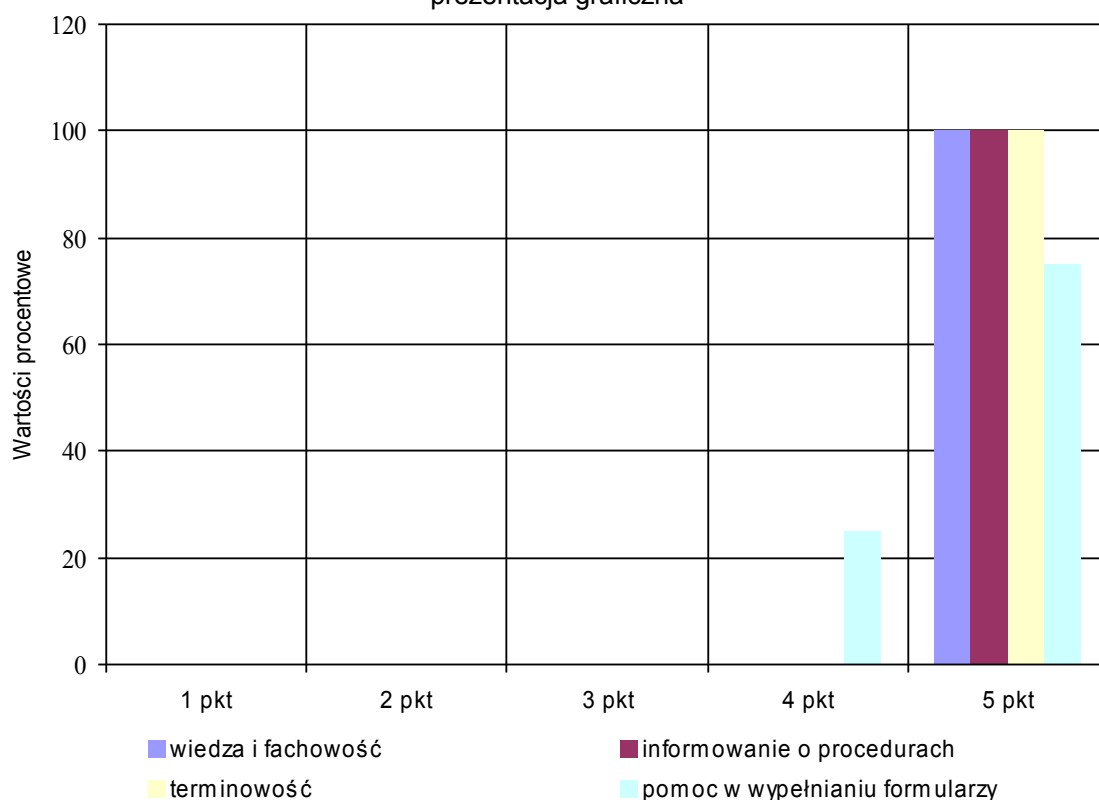
■ 1 pkt ■ 2 pkt ■ 3 pkt ■ 4 pkt ■ 5 pkt

3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

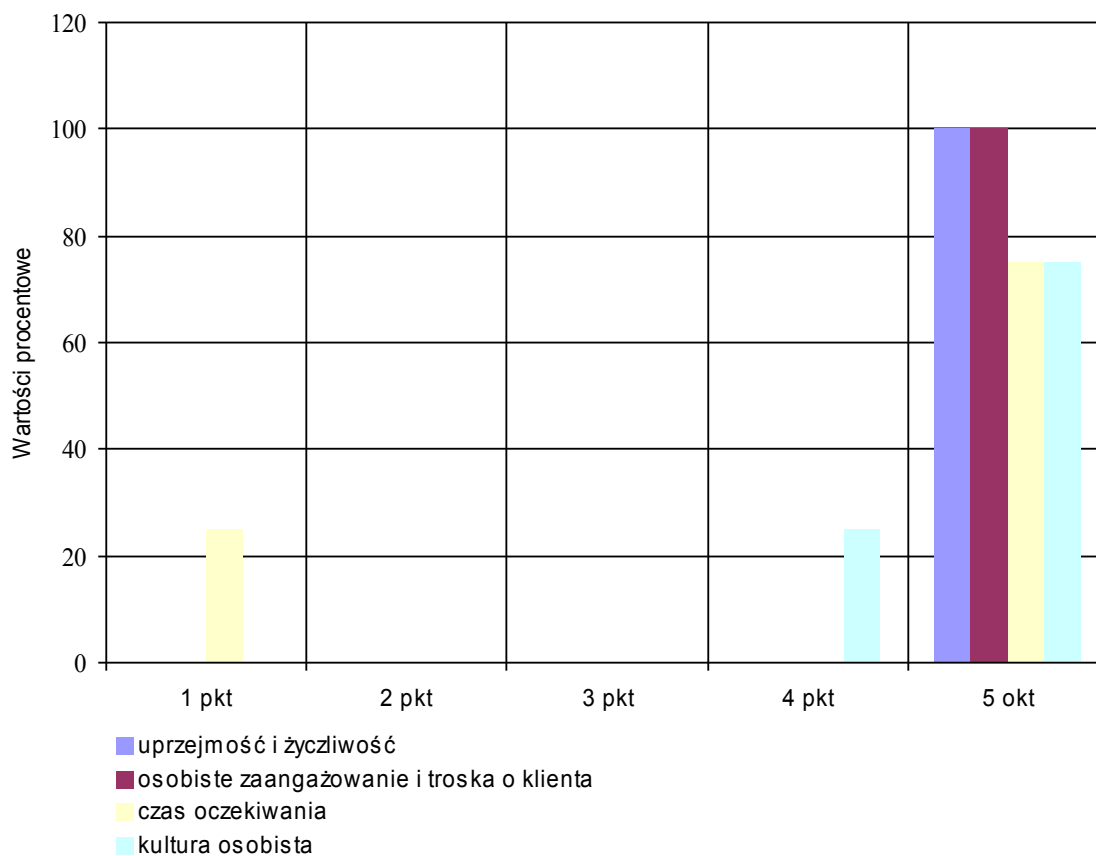
Kompetencje	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Wiedza i fachowość	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	100	4	100
Informowanie o procedurach załatwiania spraw	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	100	4	100
Terminowość załatwiania sprawy	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	100	4	100
Pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	3	75,0	4	100
Jakość obsługi	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Uprzejmość i życzliwość	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	100	4	100
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	100	4	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	75,0	4	100
Kultura osobista	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	3	75,0	4	100

OCENA KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW REFERATU SPRAW SPOŁECZNYCH

prezentacja graficzna



**OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PRACOWNIKÓW
REFERATU SPRAW SPOŁECZNYCH**
prezentacja graficzna

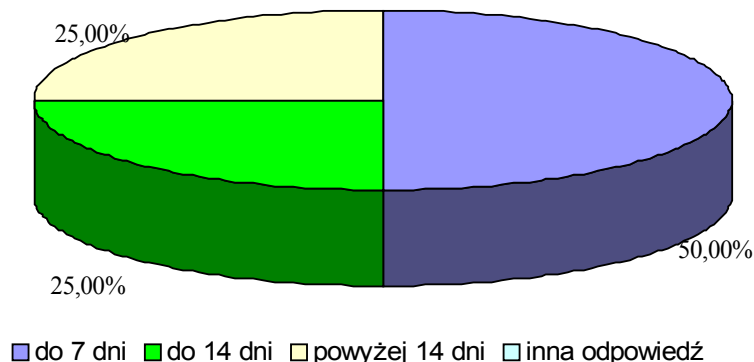


N=4

4. Zgodnie z Pana/Pani doświadczeniem, zazwyczaj sprawy w Urzędzie załatwiane są:		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– do 7 dni	2	50,0
– do 14 dni	1	25,0
– powyżej 14 dni	1	25,0
– inna odpowiedź	0	0,0
Razem:	4	100,0

OKRES OCZEKIWANIA NA ZAŁATWIENIE SPRAWY W REFERACIE SPRAW SPOŁECZNYCH

prezentacja graficzna

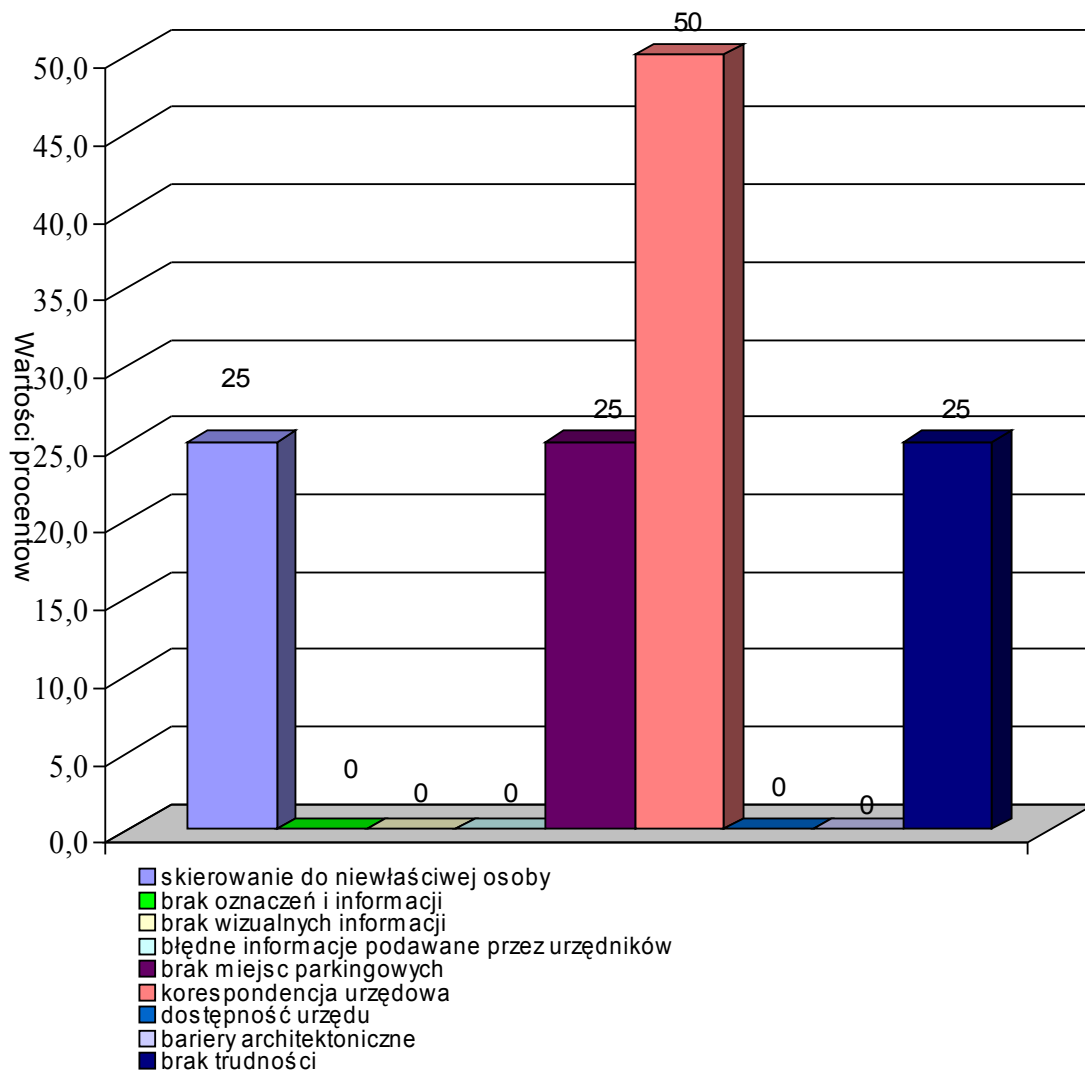


N=4

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Skierowanie do niewłaściwej osoby	1	25,0
– Brak oznaczeń i informacji	0	0,0
– Brak wizualnych informacji (wzory formularzy)	0	0,0
– Błędne informacje podawane przez urzędników	0	0,0
– Brak miejsc parkingowych	1	25,0
– Interpretacja języka urzędowego przez klienta (korespondencja urzędowa)	2	50,0
– Dostępność urzędu (godziny urzędowania)	0	0,0
– Bariery architektoniczne	0	0,0
– Inne	0	0,0
– Brak trudności	1	25,0

TRUDNOŚCI NAPOTYKANE W URZĘDZIE PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAWY REFERAT SPRAW SPOŁECZNYCH

prezentacja graficzna

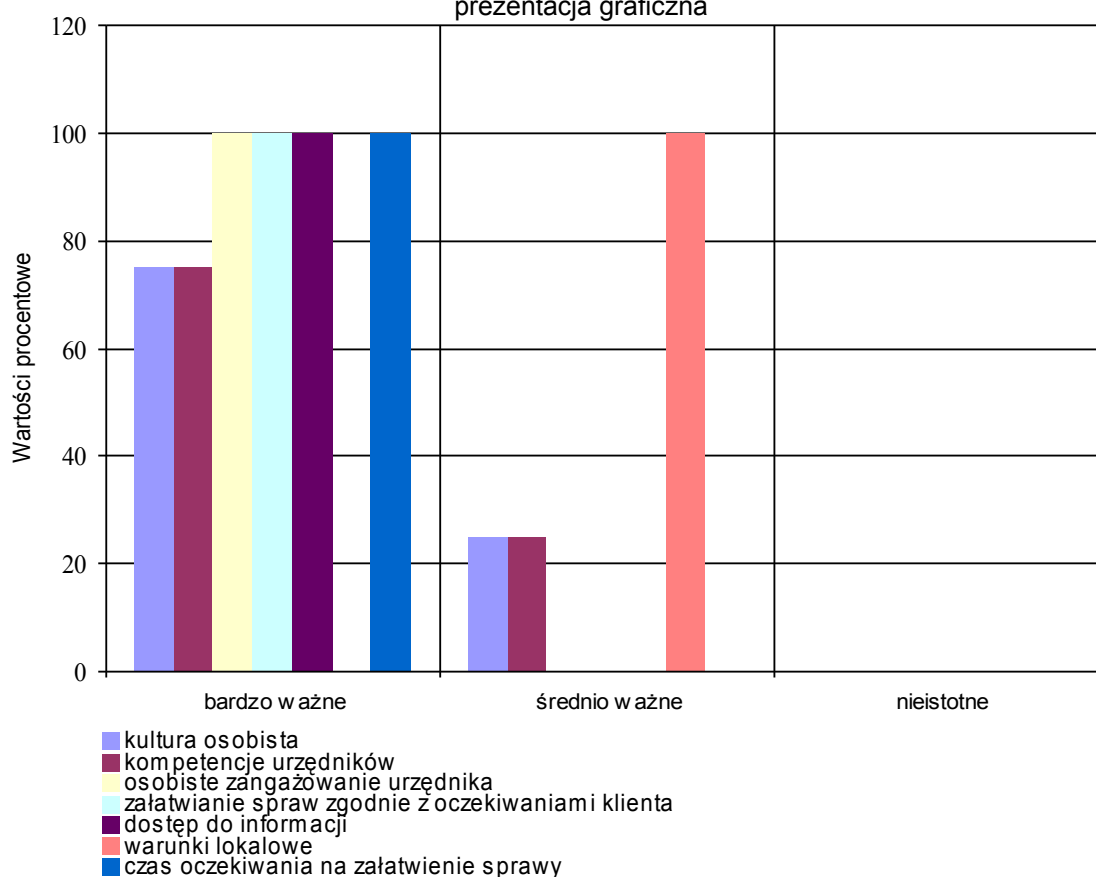


6. Które z wymienionych czynników w sposób istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z usług świadczonych przez nasz Urząd?

Czynniki	Bardzo ważne		Średnio ważne		nieistotne	
	L	%	L	%	L	%
– Kultura osobista	3	75,0	1	25,0	0	0,0
– Kompetencje urzędników	3	75,0	1	25,0	0	0,0
– Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	4	100,0	0	0,0	0	0,0
– Załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami klienta	4	100,0	0	0,0	0	0,0
– Dostęp do informacji o procedurach, wymaganych dokumentach związanych z załatwianą sprawą	4	100,0	0	0,0	0	0,0
– Warunki lokalowe, estetyka miejsca	0	0,0	4	100,0	0	0,0
– Czas oczekiwania na załatwienie sprawy	4	100,0	0	0,0	0	0,0

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZADOWOLENIE KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD

prezentacja graficzna

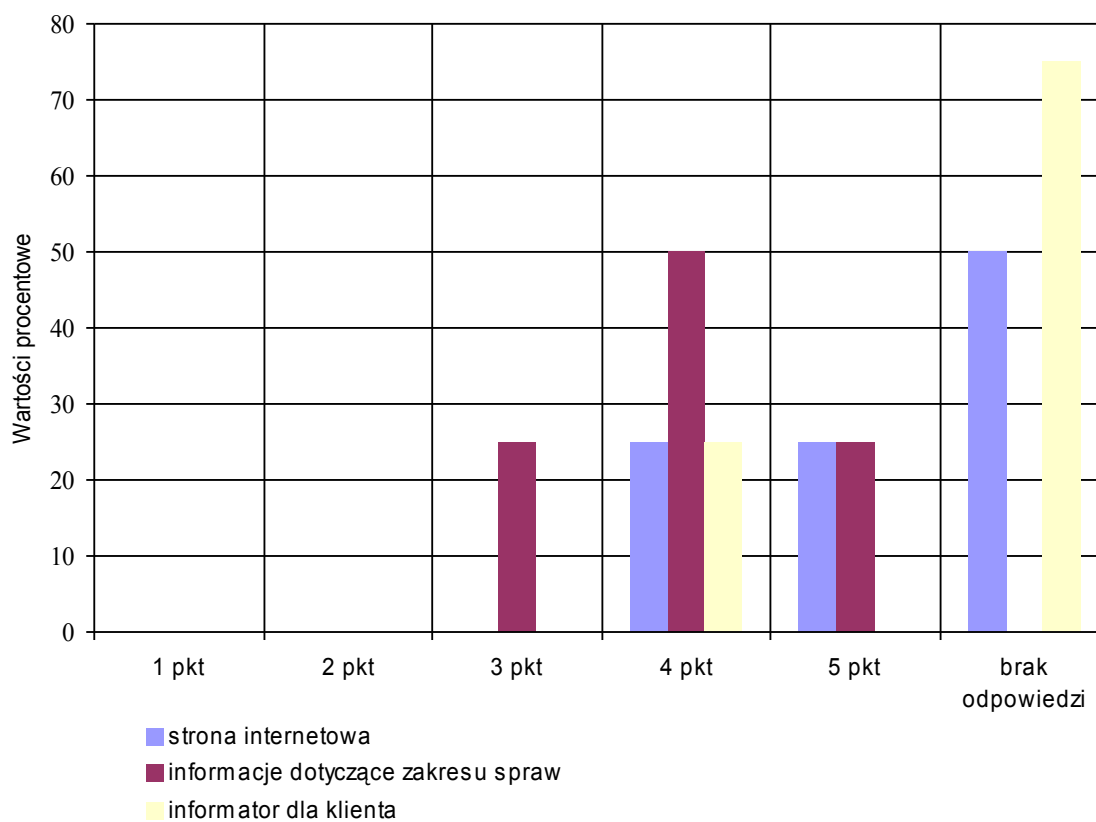


7. Jak ocenia Pan/Pani? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Brak odpowiedzi	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Strona internetowa Urzędu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0	2	50,0
Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez referat	0	0,0	0	0,0	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0
Informator dla klienta	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	3	75,0

OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT WYBRANYCH USŁUG

prezentacja graficzna



N=4

8. Jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje na stronie internetowej Starostwa?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Wzoru formularza	0	0,0
– Danych adresowych urzędu	0	0,0
– Godzin urzędowania	0	0,0
– Innych informacji	0	0,0
– Brak wskazania	4	100,0

N=4

9. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Osobisty	4	100,0
– Telefoniczny	0	0,0
– Listowny	0	0,0
– Elektroniczny	0	0,0

Klienci Referatu Spraw Społecznych nie wysunęli żadnej sugestii dotyczącej usprawnienia pracy Urzędu:

BIURO OBSŁUGI KLIENTA
prezentacja odpowiedzi szczegółowych

N=1

2. Proszę wskazać jakie sprawy załatwia/a Pan/Pani w naszym Urzędzie i ogólnie ocenić poziom świadczonych usług zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):		
Ocena poziomu usług	Liczba odpowiedzi	
	L	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	0,0
Razem:	1	100,0

N=1

3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):												
Kompetencje	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Wiedza i fachowość	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Informowanie o procedurach załatwiania spraw	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Terminowość załatwiania sprawy	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Jakość obsługi	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Uprzejmość i życzliwość	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Kultura osobista	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100

Analiza danych otrzymanych z ankiety wypełnionej przez klienta Biura Obsługi Klienta wskazuje, że zarówno kompetencje jak i jakość usług świadczonych przez to Biuro zostały ocenione maksymalną ilością punktów.

N=1

4. Zgodnie z Pana/Pani doświadczeniem, zazwyczaj sprawy w Urzędzie załatwiane są:		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– do 7 dni	0	0,0
– do 14 dni	1	100,0
– powyżej 14 dni	0	0,0
– inna odpowiedź	0	0,0
Razem:	1	100,0

N=1

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Skierowanie do niewłaściwej osoby	0	0,0
– Brak oznaczeń i informacji	0	0,0
– Brak wizualnych informacji (wzory formularzy)	0	0,0
– Błędne informacje podawane przez urzędników	0	0,0
– Brak miejsc parkingowych	0	0,0
– Interpretacja języka urzędowego przez klienta (korespondencja urzędowa)	0	0,0
– Dostępność urzędu (godziny urzędowania)	0	0,0
– Bariery architektoniczne	0	0,0
– Inne	0	0,0
– Brak trudności	1	100,0

Klient Biura nie napotkał na żadne trudności podczas załatwiania spraw w Urzędzie

N=1

6. Które z wymienionych czynników w sposób istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z usług świadczonych przez nasz Urząd?						
Czynniki	Bardzo ważne		Średnio ważne		Nieistotne	
	L	%	L	%	L	%
– Kultura osobista	1	100,0	0	0,0	0	0,0
– Kompetencje urzędników	1	100,0	0	0,0	0	0,0
– Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	1	100,0	0	0,0	0	0,0
– Załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami klienta	1	100,0	0	0,0	0	0,0
– Dostęp do informacji o procedurach, wymaganych dokumentach związanych z załatwianą sprawą	1	100,0	0	0,0	0	0,0
– Warunki lokalowe, estetyka miejsca	0	0,0	1	100,0	0	0,0
– Czas oczekiwania na załatwienie sprawy	1	100,0	0	0,0	0	0,0

Wszystkie wymienione w pytaniu czynniki zostały uznane przez klienta Biura Obsługi Klienta za bardzo ważne. Jako „średnio ważne” dla zadowolenia ze świadczonych przez urząd usług uznano warunki lokalowe i estetykę miejsca.

N=1

7. Jak ocenia Pan/Pani? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):												
	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Brak odpowiedzi	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Strona internetowa Urzędu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100
Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez referat	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0
Informator dla klienta	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0

N=1

8. Jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje na stronie internetowej Starostwa?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Wzoru formularza	0	0,0
– Danych adresowych urzędu	0	0,0
– Godzin urzędowania	0	0,0
– Innych informacji	0	0,0
– Brak wskazania	1	100,0

Zdaniem klienta Biura na stronie internetowej nie brakuje żadnych informacji.

N=1

9. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Osobisty	1	100,0
– Telefoniczny	0	0,0
– Listowny	0	0,0
– Elektroniczny	0	0,0

Klient Biura uznał, iż najdogodniejszą formą kontaktu z Urzędem jest kontakt osobisty.

Nie wysunięto żadnych sugestii dotyczących usprawnienia pracy Urzędu.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
prezentacja odpowiedzi szczegółowych

N=1

3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):												
Kompetencje	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Wiedza i fachowość	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Informowanie o procedurach załatwiania spraw	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Terminowość załatwiania sprawy	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Jakość obsługi	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Uprzejmość i życzliwość	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100
Kultura osobista	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	1	100

Analiza danych otrzymanych z ankiety wypełnionej przez klienta wskazuje, że zarówno kompetencje jak i jakość usług świadczonych przez Rzecznika Praw Konsumentów zostały ocenione maksymalną ilością punktów.

N=1

4. Zgodnie z Pana/Pani doświadczeniem, zazwyczaj sprawy w Urzędzie załatwiane są:		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– do 7 dni	1	100,0
– do 14 dni	0	0,0
– powyżej 14 dni	0	0,0
– inna odpowiedź	0	0,0
Razem:	1	100,0

N=1

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Skierowanie do niewłaściwej osoby	0	0,0
– Brak oznaczeń i informacji	0	0,0
– Brak wizualnych informacji (wzory formularzy)	0	0,0
– Błędne informacje podawane przez urzędników	0	0,0
– Brak miejsc parkingowych	1	100,0
– Interpretacja języka urzędowego przez klienta (korespondencja urzędowa)	0	0,0
– Dostępność urzędu (godziny urzędowania)	0	0,0
– Bariery architektoniczne	0	0,0
– Inne	0	0,0
– Brak trudności	0	0,0

Jedyną trudnością wymienioną przez klienta był „brak miejsc parkingowych”.

N=1

6. Które z wymienionych czynników w sposób istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z usług świadczonych przez nasz Urząd?
--

Czynniki	Bardzo ważne		Średnio ważne		Nieistotne	
	L	%	L	%	L	%
– Kultura osobista	1	100,0	0	0,0	0	0,0
– Kompetencje urzędników	1	100,0	0	0,0	0	0,0
– Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	1	100,0	0	0,0	0	0,0
– Załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami klienta	1	100,0	0	0,0	0	0,0
– Dostęp do informacji o procedurach, wymaganych dokumentach związanych z załatwianą sprawą	1	100,0	0	0,0	0	0,0
– Warunki lokalowe, estetyka miejsca	1	100,0	0	0,0	0	0,0
– Czas oczekiwania na załatwienie sprawy	1	100,0	0	0,0	0	0,0

Wszystkie wymienione w pytaniu czynniki zostały uznane przez klienta Powiatowego Rzecznika Konsumentów za bardzo ważne.

N=1

7. Jak ocenia Pan/Pani? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):												
	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Brak odpowiedzi	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Strona internetowa Urzędu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100
Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez referat	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0
Informator dla klienta	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0

N=1

8. Jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje na stronie internetowej Starostwa?

Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Wzoru formularza	0	0,0
– Danych adresowych urzędu	0	0,0
– Godzin urzędowania	0	0,0
– Innych informacji	0	0,0
– Brak wskazania	1	100,0

Zdaniem klienta na stronie internetowej nie brakuje żadnych informacji,

N=1

9. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Osobisty	1	100,0
– Telefoniczny	0	0,0
– Listowny	0	0,0
– Elektroniczny	0	0,0

Klient uznał, iż najdogodniejszą formą kontaktu z Urzędem jest kontakt osobisty. Nie wysunięto żadnych sugestii dotyczących usprawnienia pracy Urzędu.

ZESTAWIENIE ZBIORCZE

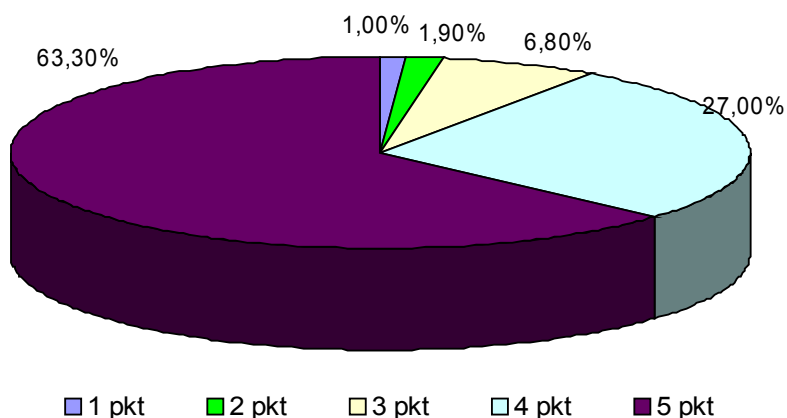
prezentacja odpowiedzi szczegółowych

N=888

2.	Ocena poziomu usług	Liczba odpowiedzi	
		L	%
	1	9	1,0
	2	17	1,9
	3	60	6,8
	4	240	27,0
	5	562	63,3
	Razem:	888	100,0

OCENA POZIOMU USŁUG ŚWIADCZONYCH W STAROSTWIE POWIATOWYM W RACIBORZU

prezentacja graficzna

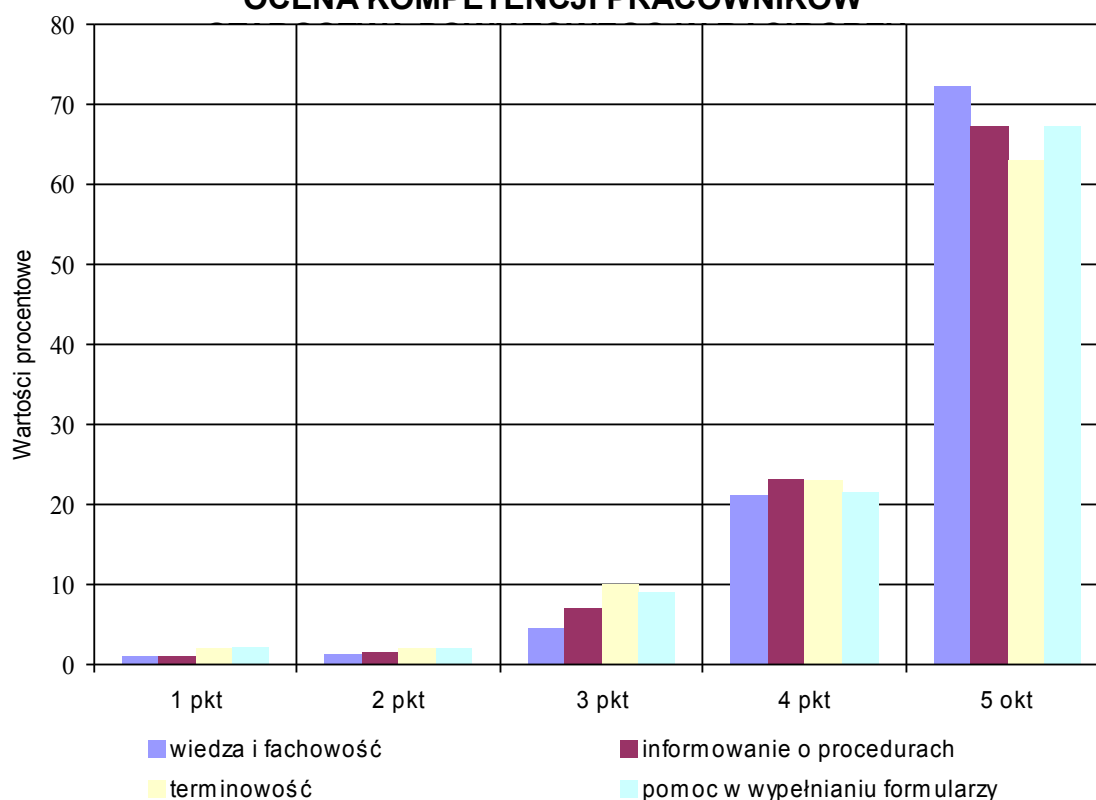


Jak wynika z powyższego zestawienia usługi świadczone przez Starostwo Powiatowe w Raciborzu zostały ocenione bardzo dobrze. Większość respondentów tj. 63,3% oceniła je maksymalną ilością punktów. Zaledwie 9 osób, co stanowi 1% badanej populacji uznało, że są one na niskim poziomie i tym samym przyznało jej minimalną ilość punktów.

3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

Kompetencje	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Wiedza i fachowość	8	0,9	11	1,2	39	4,4	188	21,2	642	72,3	888	100
Informowanie o procedurach załatwiania spraw	9	1,0	15	1,6	61	6,9	206	23,2	597	67,2	888	100
Terminowość załatwiania sprawy	17	1,9	17	1,9	89	10,0	205	23,1	560	63,1	888	100
Pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów	20	2,3	18	2,0	61	8,9	192	21,6	597	67,2	888	100
Jakość obsługi	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Razem	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Uprzejmość i życzliwość	10	1,1	12	1,4	51	5,7	125	14,1	690	77,7	888	100
Osobiste zaangażowanie, troska o klienta	15	1,6	11	1,2	86	9,6	258	29,1	518	58,3	888	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	45	5,1	48	5,4	106	11,9	199	22,4	490	55,2	888	100
Kultura osobista	5	0,6	9	1,0	56	6,3	114	12,8	704	79,3	888	100

OCENA KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW

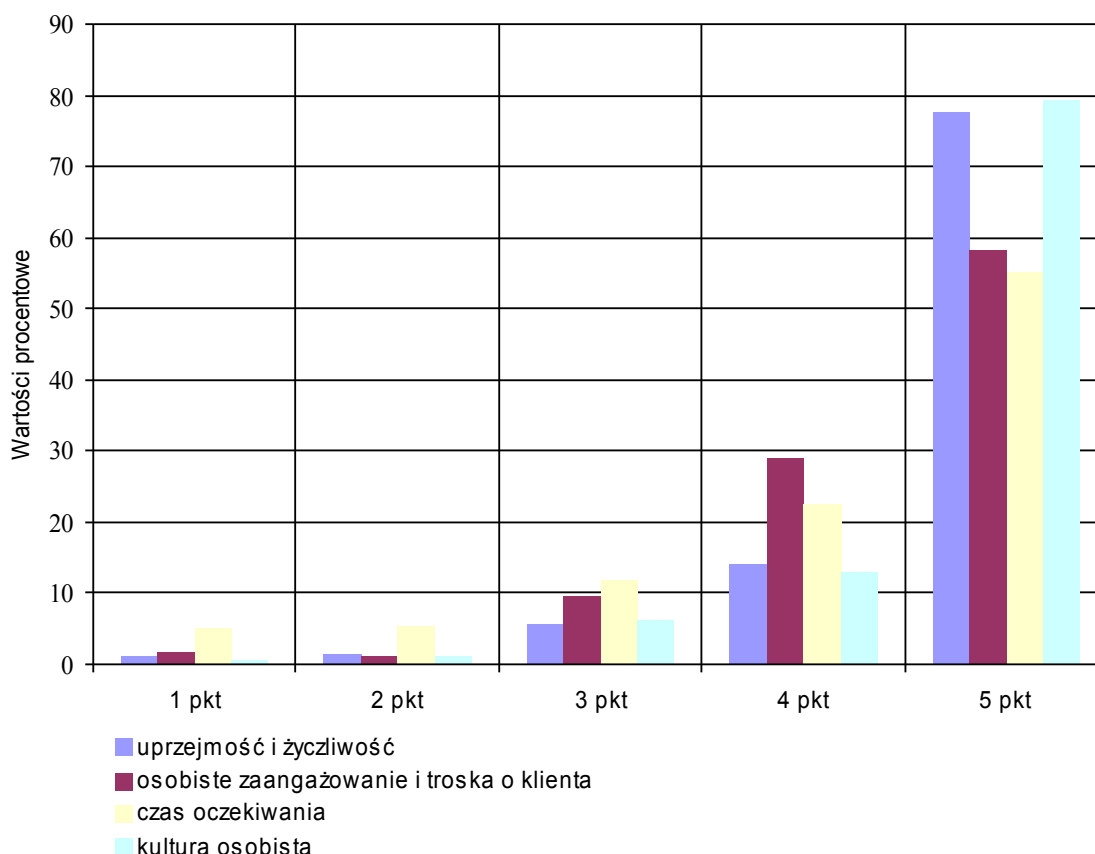


Spośród wymienionych wyżej kompetencji klienci Starostwa Powiatowego najwyżej ocenili wiedzę i fachowość pracowników Urzędu (72,3% ocen najwyższych).

Najwięcej ocen minimalnych uzyskała zaś kompetencja „pomoc w wypełnianiu formularzy” (2,3% ocen najniższych)

OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PRACOWNIKÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W RACIBORZU

prezentacja graficzna



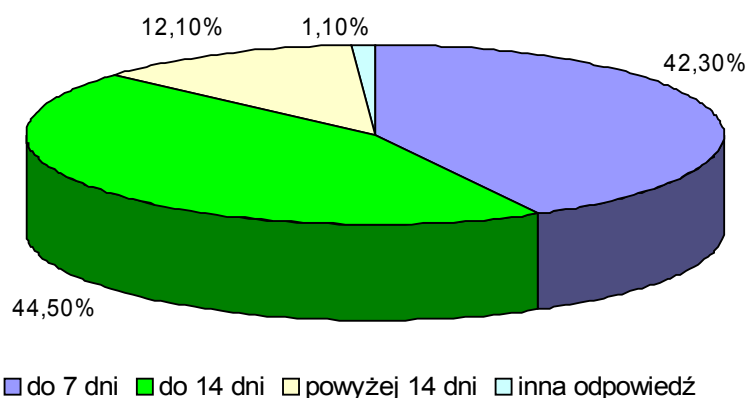
Oceniając jakość obsługi pracowników Urzędu petenci najlepiej ocenili kulturę osobistą pracowników (79,3% ocen najwyższych).

Najwięcej ocen najniższych (5,1% badanej populacji) przyznano czasowi oczekiwania na załatwienie przez urzędnika. Szczególnie nisko jakość obsługi w tym zakresie ocenili klienci Wydziału Komunikacji i Transportu.

4. Zgodnie z Pana/Pani doświadczeniem, zazwyczaj sprawy w Urzędzie załatwiane są:		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– do 7 dni	376	42,3
– do 14 dni	395	44,5
– powyżej 14 dni	107	12,1
– inna odpowiedź	10	1,1
Razem:	888	100,0

OKRES OCZEKIWANIA NA ZAŁATWIENIE SPRAWY W STAROSTWIE POWIATOWYM W RACIBORZU

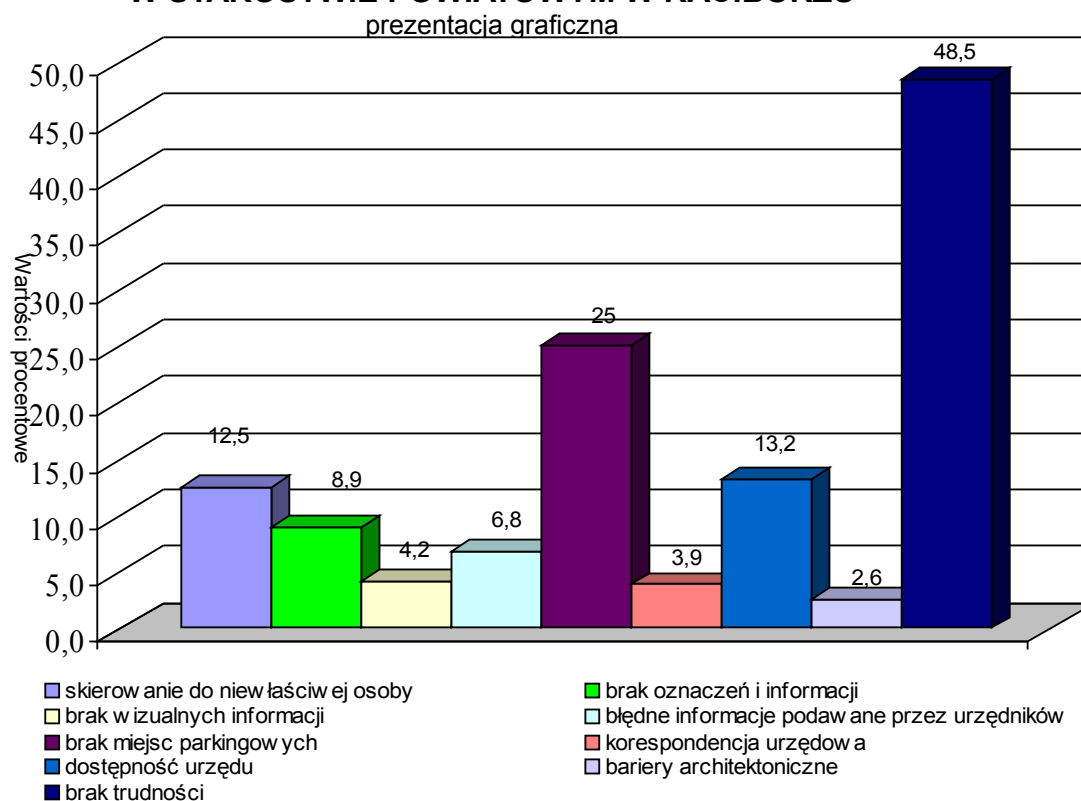
prezentacja graficzna



Jak wynika z powyższego zestawienia zdecydowana większość respondentów uznała, że sprawy w Urzędzie załatwiane są do 7 dni (42,3%) i 14 dni (44,5%).

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Skierowanie do niewłaściwej osoby	111	12,5
– Brak oznaczeń i informacji	79	8,9
– Brak wizualnych informacji (wzory formularzy)	37	4,2
– Błędne informacje podawane przez urzędników	60	6,8
– Brak miejsc parkingowych	222	25,0
– Interpretacja języka urzędowego przez klienta (korespondencja urzędowa)	35	3,9
– Dostępność urzędu (godziny urzędowania)	117	13,2
– Bariery architektoniczne	23	2,6
– Inne	87	9,8
– Brak trudności	431	48,5

TRUDNOŚCI NAPOTYKANE W URZĘDZIE PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAWY W STAROSTWIE POWIATOWYM W RACIBORZU



W ankietowanej grupie klientów Starostwa Powiatowego 431 osoby, co stanowi 48,5% stwierdziło, że nie napotyka na żadne utrudnienia podczas załatwiania spraw w Urzędzie. 25 % respondentów uważa, że brak jest miejsc parkingowych, a 12,5% twierdzi, że utrudnieniem są godziny dostępności urzędu.

N=888

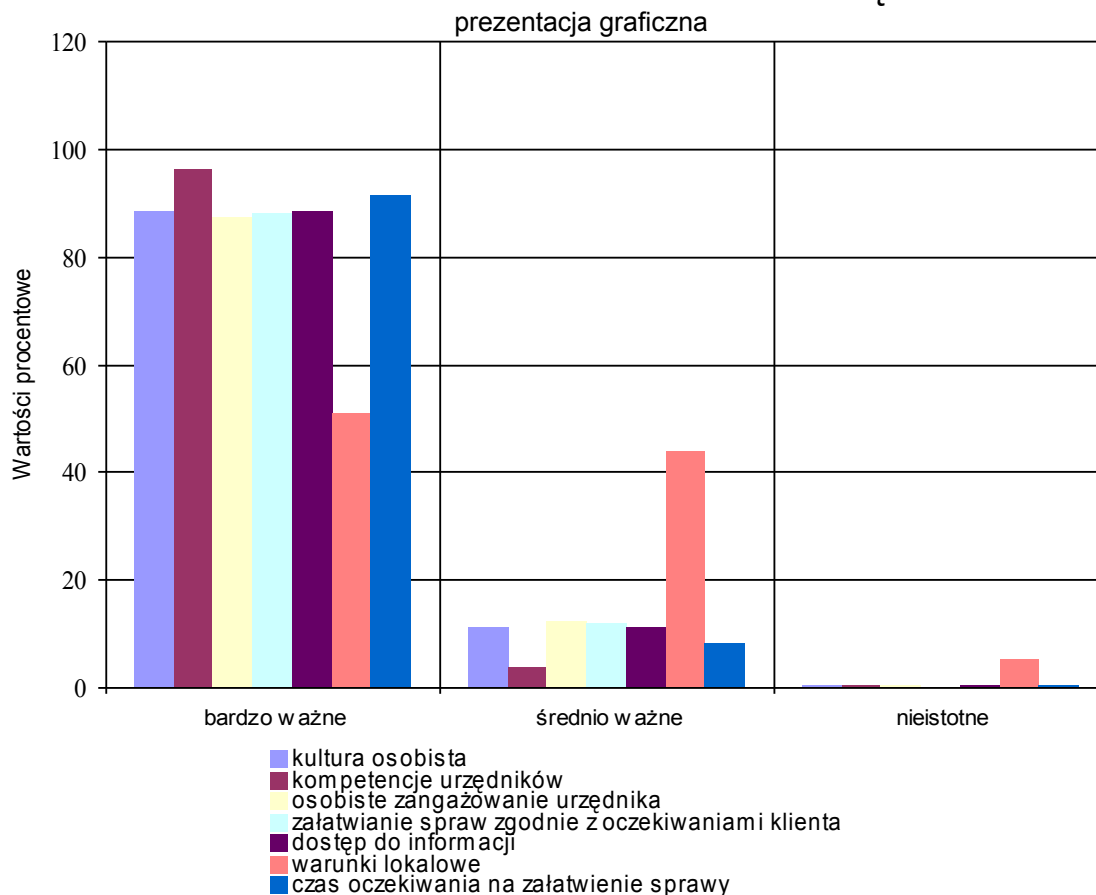
6. Które z wymienionych czynników w sposób istotny wpływają na zadowolenie Pana/Pani z usług świadczonych przez nasz Urząd?						
Czynniki	Bardzo ważne		Średnio ważne		Nieistotne	
	L	%	L	%	L	%
– Kultura osobista	787	88,6	97	11,0	4	0,4
– Kompetencje urzędników	853	96,1	33	3,7	2	0,2
– Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	775	87,3	109	12,3	4	0,4
– Załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami klienta	781	88,0	107	12,0	0	0,0
– Dostęp do informacji o procedurach, wymaganych dokumentach związanych z załatwianą sprawą	784	88,3	100	11,3	4	0,4
– Warunki lokalowe, estetyka miejsca	452	51,0	389	43,8	47	5,2
– Czas oczekiwania na załatwienie sprawy	812	91,4	73	8,2	3	0,3

Czynniki wpływające na zadowolenie klientów z usług świadczonych przez Urząd, to przede wszystkim kompetencje urzędników (96,1% odpowiedzi) i czas oczekiwania na załatwienie sprawy (91,4% odpowiedzi).

Za nieistotne dla poczucia zadowolenia klientów największa grupa respondentów (5,2% odpowiedzi) wskazała warunki lokalowe i estetykę miejsca.

W sposób graficzny - dane przedstawia poniższy wykres.

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZADOWOLENIE KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD



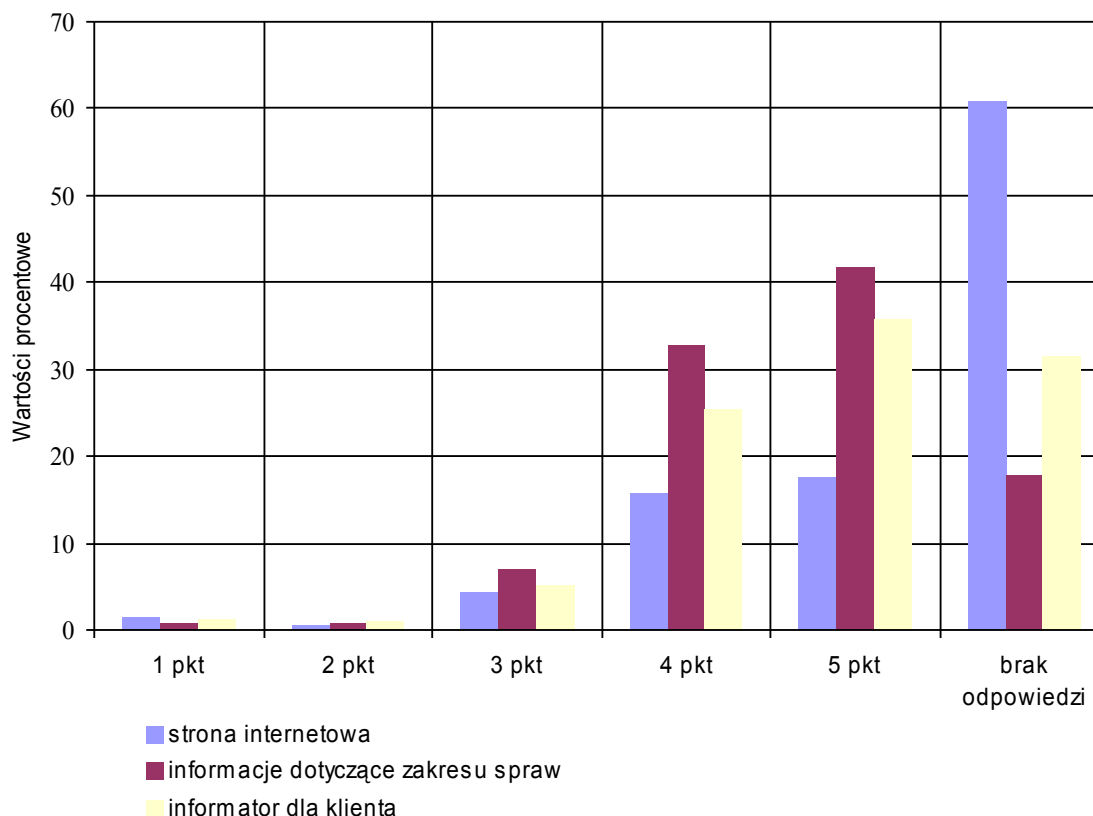
N=888

7. Jak ocenia Pan/Pani? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą):

	Ocena obsługi											
	1 pkt		2 pkt		3 pkt		4 pkt		5 pkt		Brak odpowiedzi	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
Strona internetowa Urzędu	12	1,4	4	0,5	38	4,3	139	15,7	155	17,5	540	60,8
Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez referat	5	0,6	7	0,8	60	6,8	289	32,6	370	41,7	157	17,7
Informator dla klienta	11	1,2	8	0,9	45	5,1	225	25,3	318	35,8	281	31,6

OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT WYBRANYCH USŁUG

prezentacja graficzna



W wyniku analizy zebranych danych można stwierdzić, iż strona internetowa Starostwa Powiatowego w Raciborzu przez największą liczbę respondentów, tj. 17,5% populacji została oceniona oceną maksymalną – „5”. Należy przy tym zaznaczyć, że aż 60,8% respondentów nie udzieliło na to pytanie odpowiedzi, co może być spowodowane tym, iż nie korzystają oni ze strony internetowej urzędu.

Informacje dotyczące zakresu spraw prowadzonych przez poszczególne wydziały czy referaty największa liczba klientów (41,7%) oceniła na „5”, a Informator dla klientów – „5” (35,8% odpowiedzi).

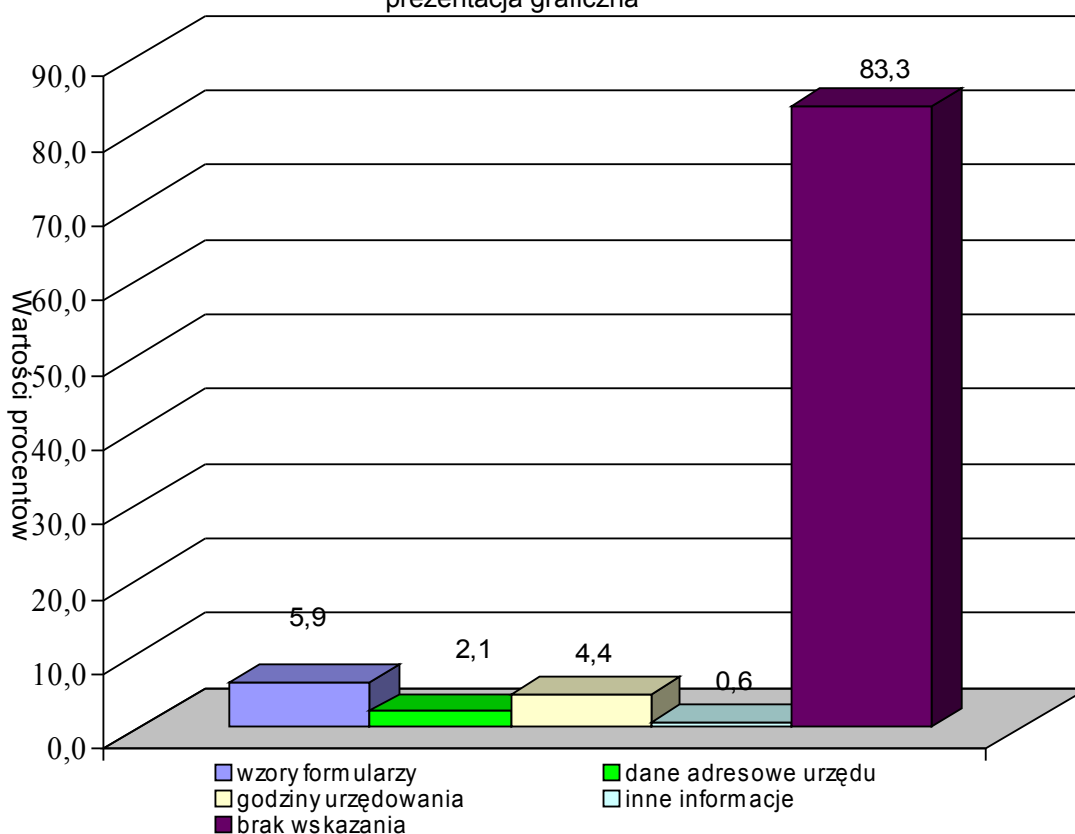
W wyniku analizy zebranych danych można stwierdzić, iż strona internetowa Starostwa Powiatowego w Raciborzu przez największą liczbę respondentów, tj. 17,5% populacji została oceniona oceną maksymalną – „5”. Należy przy tym zaznaczyć, że aż 60,8% respondentów nie udzieliło na to pytanie odpowiedzi, co może być spowodowane tym, iż nie korzystają oni ze strony internetowej urzędu.

N=888

8. Jakich informacji zdaniem Pani/Pana brakuje na stronie internetowej Starostwa?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Wzoru formularza	52	5,9
– Danych adresowych urzędu	19	2,1
– Godzin urzędowania	39	4,4
– Innych informacji	5	0,6
– Brak wskazania	775	87,3

OPINIA KLIENTÓW NA TEMAT BRAKUJĄCYCH INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ STAROSTWA

prezentacja graficzna

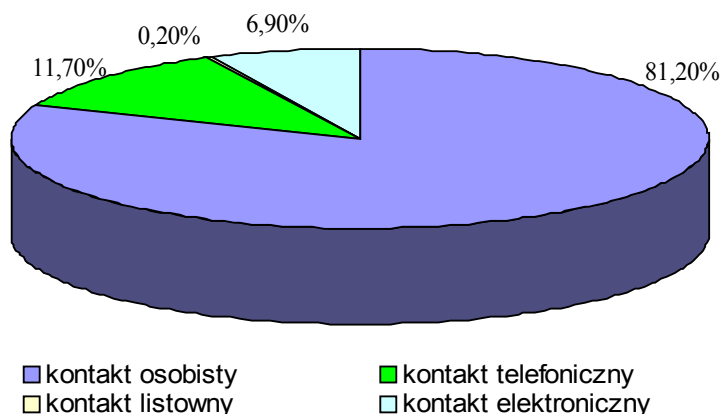


Z powyższego zestawienia wynika, że zdecydowana większość respondentów, tj. 83,3% nie dostrzega żadnych braków na stronie internetowej Starostwa. 5,9% ankietowanych uważa, iż na stronie tej powinny znajdować się wzory formularzy wymaganych w trakcie załatwiania spraw, a 4,4% uznało, że brak jest informacji na temat godzin urzędowania Starostwa.

N=888

9. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?		
Odpowiedź:	Liczba odpowiedzi	
	L	%
– Osobisty	721	81,2
– Telefoniczny	104	11,7
– Listowny	2	0,2
– Elektroniczny	61	6,9

**OPINIA KLIENTÓW
NA TEMAT NAJDOGODNIEJSZEGO SPOSOBU KOMUNIKACJI Z URZĘDEM**
prezentacja graficzna



Większość patentów (81,2%) Starostwa Powiatowego w Raciborzu za najdogodniejszy sposób kontaktowania się z Urzędem uznało kontakt osobisty. Dla 11,7% ankietowanych najdogodniejszy jest kontakt telefoniczny, a tylko dla 6,9% - kontakt elektroniczny.

SUGESTIE KLIENTÓW DOTYCZĄCE USPRAWNIENIA PRACY STAROSTWA POWIATOWEGO W RACIBORZU

Klienci Starostwa Powiatowego w Raciborzu wysunęli następujące sugestie dotyczące usprawnienia pracy Urzędu:

- Instalacja windy
- Zwiększenie ilości miejsc parkingowych
- Wydłużenie godzin pracy Urzędu
- Umieszczenie na stronie internetowej numerów telefonów poszczególnych wydziałów
- Umożliwienie załatwiania spraw urzędowych bez konieczności wypełniania dużej ilości dokumentów
- Umożliwienie załatwiania spraw urzędowych za pomocą internetu
- Otwarcie ogólnodostępnego bufetu dla klientów
- Utworzenie punktów kasowych na każdym piętrze
- Umożliwienie dokonywania płatności za pomocą karty płatniczej
- Zwiększenie liczby urzędników celem skrócenia czasu oczekiwania na załatwienie sprawy
- Wprowadzenie sygnalizacji świetlnej dostępu do stanowisk