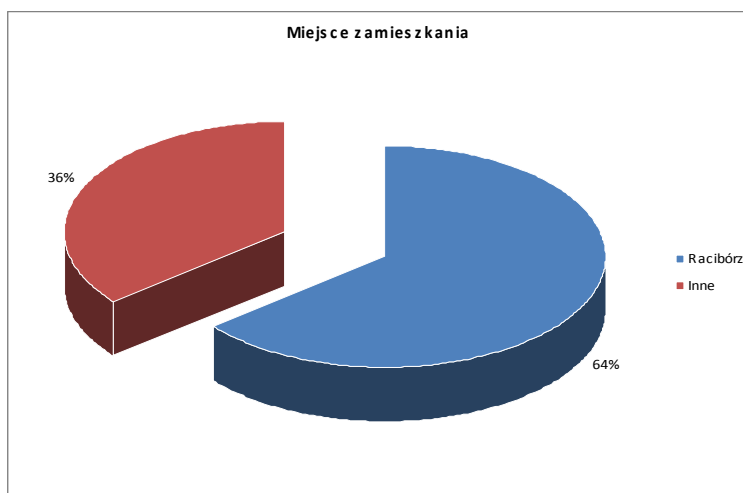


Raport z badań

Badania satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Raciborzu przeprowadzono w okresie kwiecień-maj 2009 roku. Ankiety zostały zrealizowane przez Studentów PWSZ w Raciborzu. Dobór próby losowo-celowy, zrealizowano 669 ankiet. Celem było stwierdzenie, jakie są najmocniejsze i najsłabsze strony obsługi klienta, w których obszarach można usprawnić działanie.

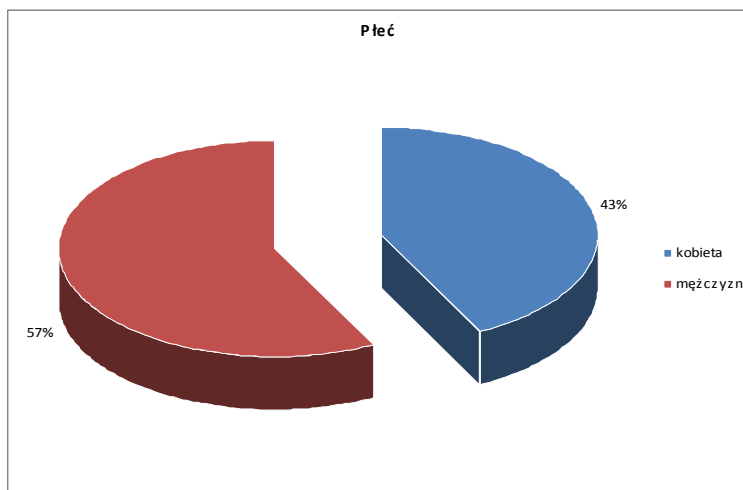
1. Charakterystyka społeczno-demograficzna respondentów:

Wykres nr 1. Miejsce zamieszkania respondentów

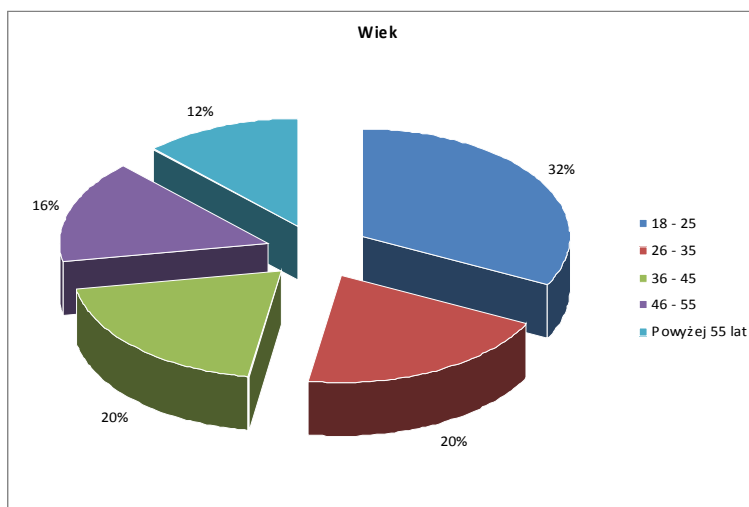


Większość respondentów jest mieszkańcami Raciborza – 64%, poza; mieszka 36%, mężczyźni stanowili 57% badanych, a kobiety 43%.

Wykres nr 2. Płeć respondentów

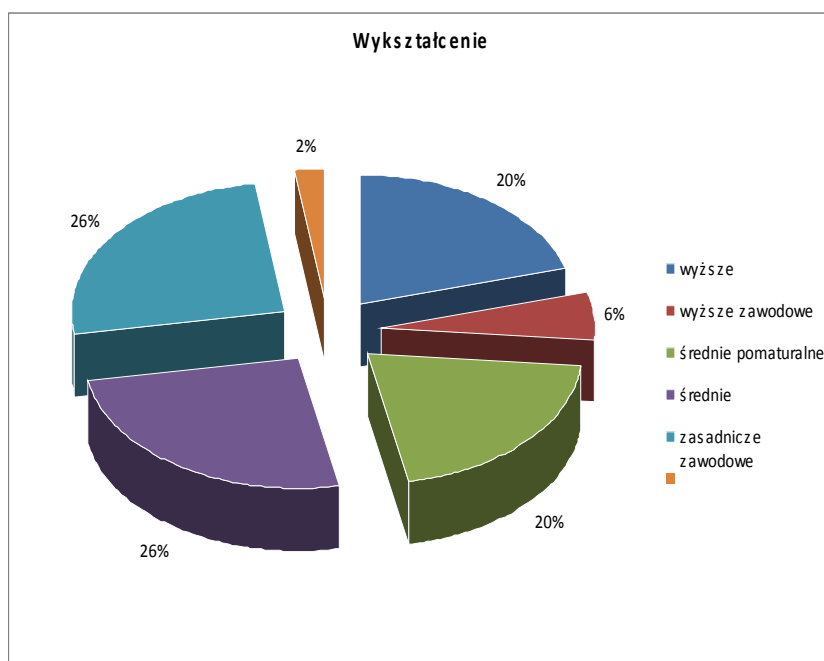


Wykres nr 3. Wiek respondentów



Najwięcej respondentów mieściło się w przedziale wiekowym od 18 do 25. roku życia, po 40%, to osoby między 26 a 45 rokiem życia, pozostali powyżej 46-tego roku życia. Jak wynika z tego zestawienia, w badaniu są reprezentowane różne grupy wiekowe mieszkańców powiatu.

Wykres nr 4. Wykształcenie respondentów



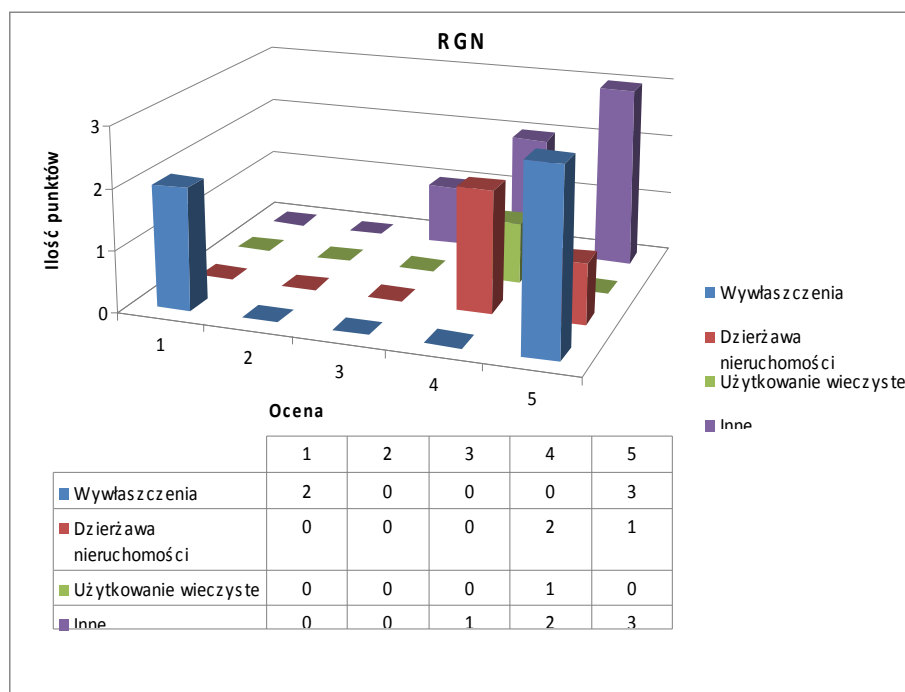
Podobnie jest w przypadku reprezentacji względem wykształcenia. W badaniu brali udział respondenci z wykształceniem wyższym (26%) , średnim (46%) i zawodowym (26%).

2. Ocena poziomu usług świadczonych przez poszczególne referaty.

Respondenci oceniali pracę referatów na skali od 1 do 5. Najwyższą oceną jest 5, najniższą 1.

Na wykresach przedstawiono ilość wskazań respondentów.

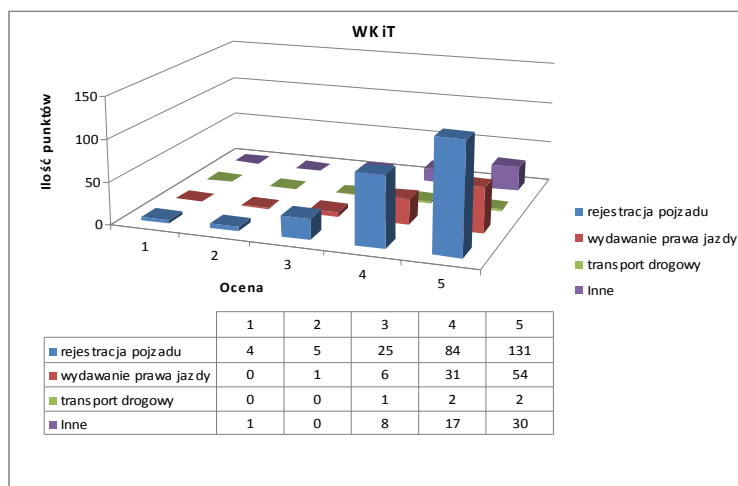
Wykres nr 5. Referat Gospodarki Nieruchomościami



W ocenianym Referacie respondenci ocenili sprawy związane z wywłaszczeniami raczej skrajnie, przypisując oceny bardzo złe i bardzo dobre. Pozostałe sprawy oceniono pozytywnie.

Respondenci udzielili odpowiedzi na opcję inne: wycena, konsultacja w sprawie własności gruntów, założenie przydomowej oczyszczalni ścieków, podanie o dzierżawę, przedłużenie dzierżawy.

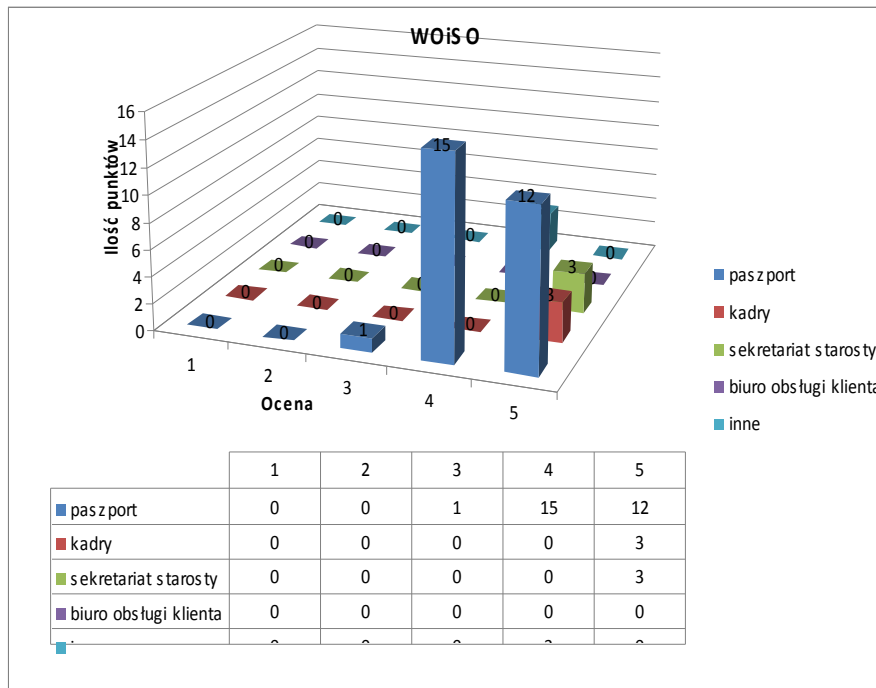
Wykres nr 6. Wydział Komunikacji i Transportu



W Wydziale Komunikacji i Transportu bardzo dobrze oceniono sposób prowadzenia spraw związanych z rejestracją pojazdów i wydawaniem prawa jazdy. Badani nie wystawiali ocen negatywnych.

Ankietowani w opcji inne, najczęściej udzielali odpowiedzi: wyrejestrowanie pojazdu, wymiana prawa jazdy, zatwierdzenie wniosku o zmianę rodzaju paliwa (gaz).

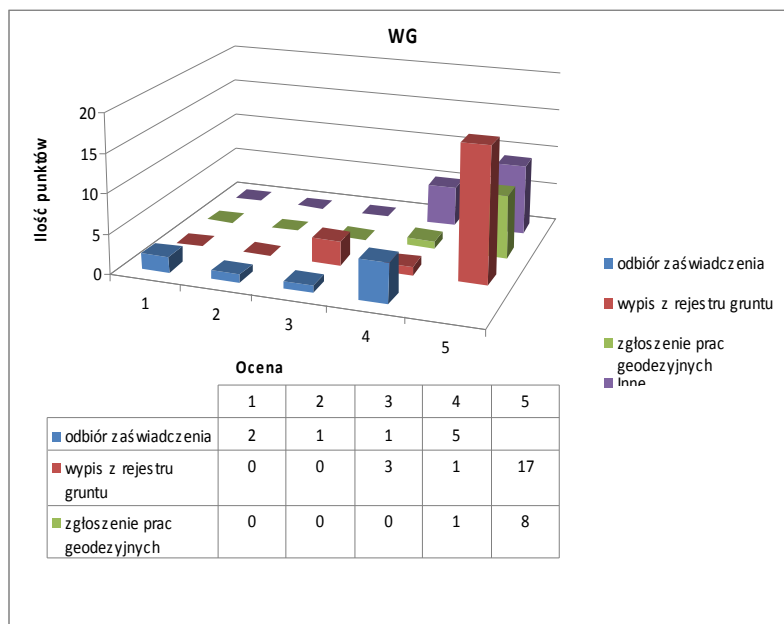
Wykres nr 7. Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich



W kolejnym referacie dobre i bardzo dobre oceny przypisano sprawom związanym z uzyskaniem paszportów, kadrami oraz sekretariatem Starosty. Nie pojawiły się wskazania negatywne.

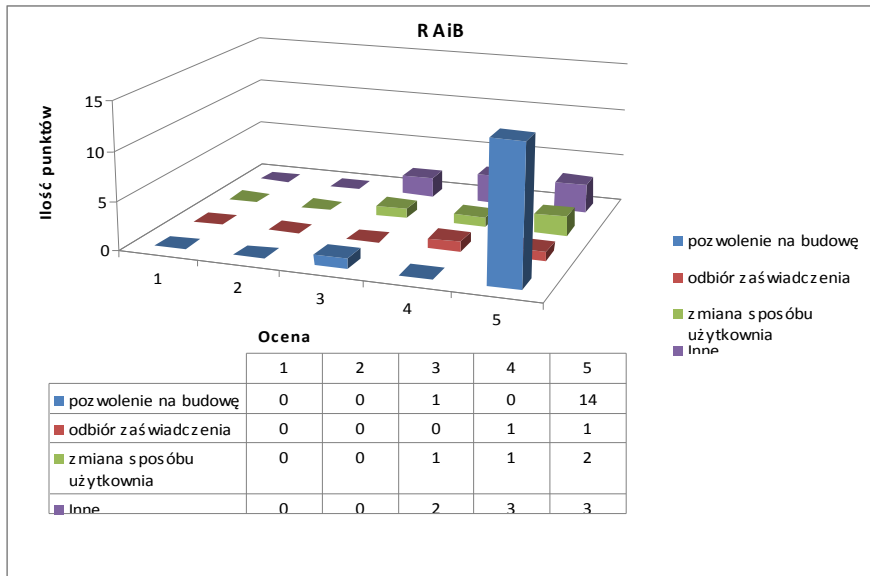
Respondenci na opcję inne udzielali następujące odpowiedzi: wydawanie paszportów, porady w wypełnianiu wniosków.

Wykres nr 8. Wydział Geodezji



W Wydziale Geodezji badani bardzo dobrze oceniono sprawy związane z wypisami z rejestru gruntów (17 wskazań) i zgłaszania prac geodezyjnych. Sprawy związane z odbiorem zaświadczeń oceniono różnie, zarówno pozytywnie jak i negatywnie.

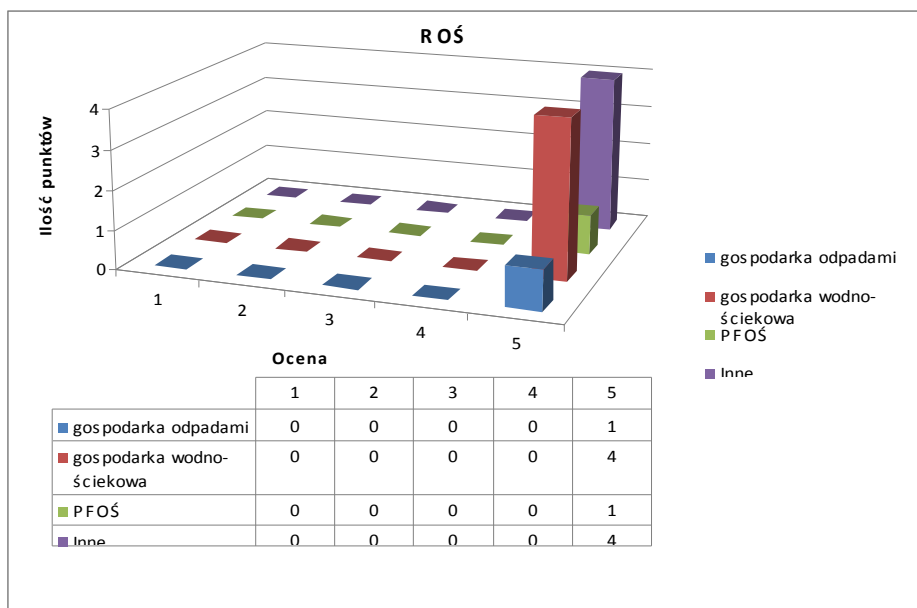
Wykres nr 9. Referat Architektury i Budownictwa



W kolejnym referacie bardzo dobrze oceniono wydawanie pozwoleń na budowę (14 wskazań). Pozostałe sprawy oceniono również pozytywnie, nikt nie wystawił ocen negatywnych.

Ankietowani w opcji inne, najczęściej udzielali odpowiedzi: pozwolenie na rozbiórkę, informacje dotyczące rozbudowy/przebudowy obiektu, odbiór map, udzielanie informacji dotyczące interpretacji dokumentu (opis map).

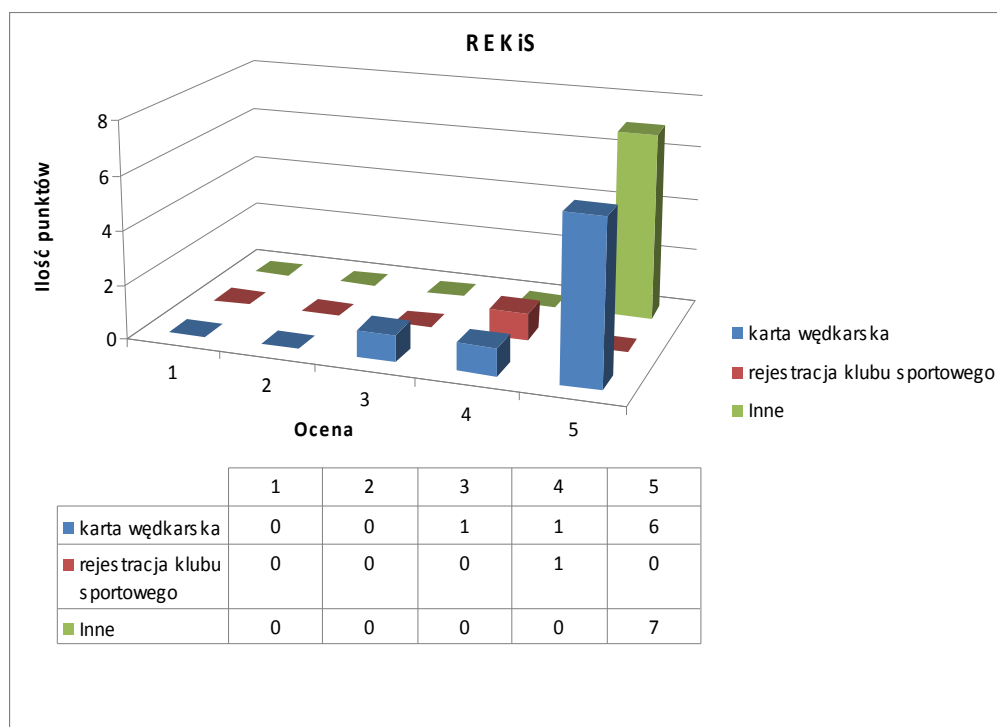
Wykres nr 10. Referat Ochrony Środowiska



W referacie Ochrony Środowiska szczególnie pozytywnie oceniono sposoby załatwiania spraw związanych z gospodarką wodno-ściekową.

Respondenci na opcję „inne” udzielali następujące odpowiedzi: informacja o polityce środowiskowej, wycinka drzew, demontaż eternitu , wywóz ziemi, zanieczyszczenie powietrza.

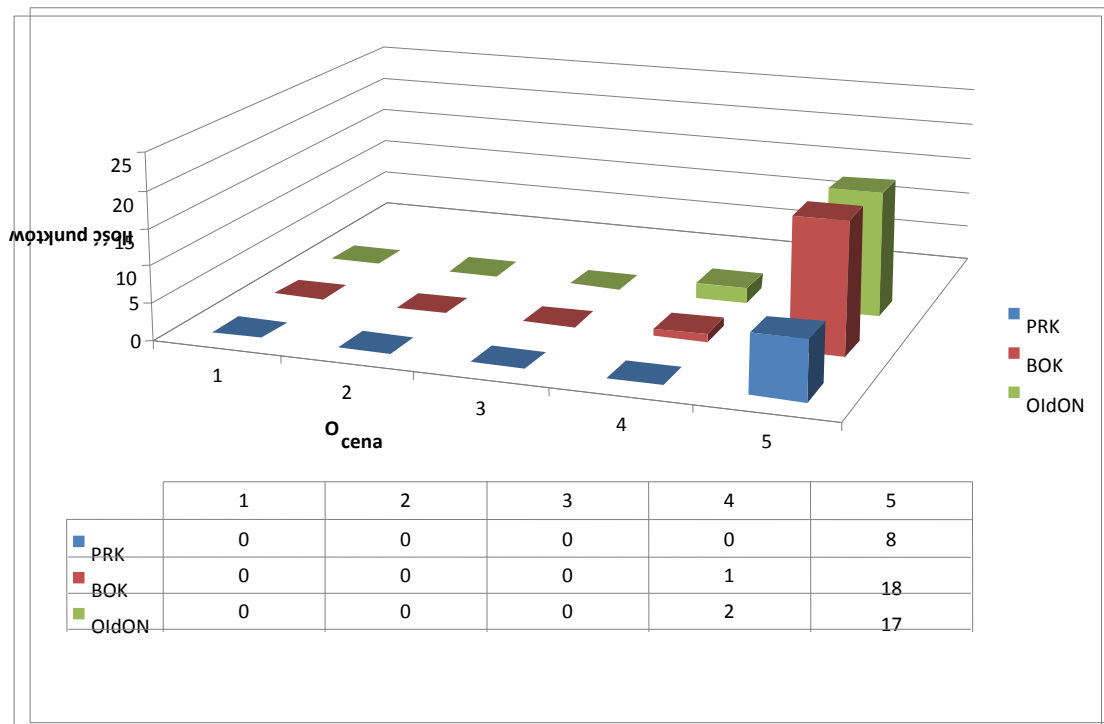
Wykres nr 11. Referat Edukacji, Kultury i Sportu.



W referacie tym pozytywnie oceniono sprawy związane z wydawaniem karty wędkarskiej, respondenci nie udzielili wskazań negatywnych.

Respondenci na opcję inne udzielali następujące odpowiedzi: stypendium unijne, dofinansowanie do wydawnictwa, zawody strzeleckie, łowiectwo.

Wykres nr 12. Ocena pozostałych jednostek m.in.: Referatu Spraw Społecznych, Powiatowego Rzecznika Konsumentów, Ośrodek Informacji dla Osób Niepełnosprawnych, Biuro Obsługi Klientów.

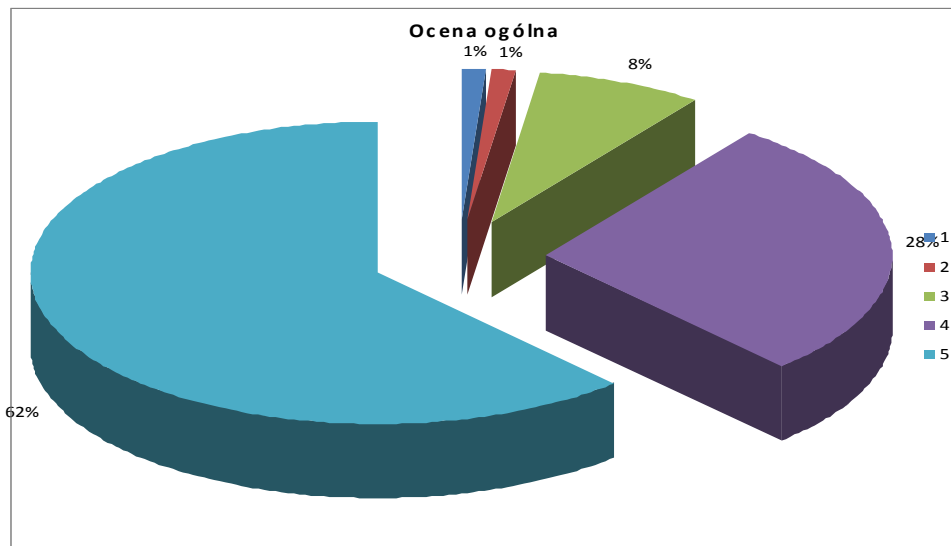


Pozostałe wydziały również zostały ocenione pozytywnie.

Należy zwrócić uwagę, na to że wszystkie oceny są związane z procedurami oraz osobami pracującymi na stanowiskach związanych bezpośrednio z obsługą patentów.

Skrajne oceny (wywłaszczenia i odbiór zaświadczeń) powinny zwrócić uwagę zarządzających i skłonić do refleksji.

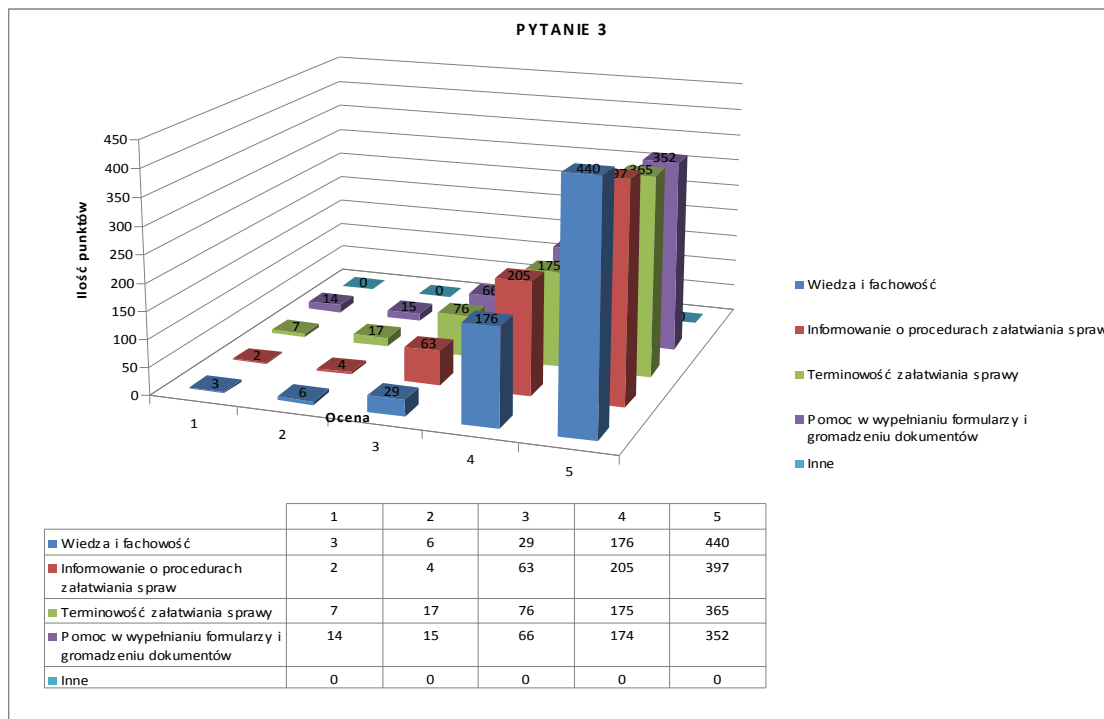
Wykres nr 13. Ocena ogólna



Klienci pozytywnie oceniają poziom usług świadczonych przez poszczególne referaty. Szczególnie dobre wrażenie mieli w momencie załatwiania: pozwolenia na budowę, karty wędkarskiej, spraw związanych z gospodarką wodno-ściekową, wypisu z rejestru gruntów. Nieco niżej oceniono załatwianie spraw związanych z wywłaszczeniami.

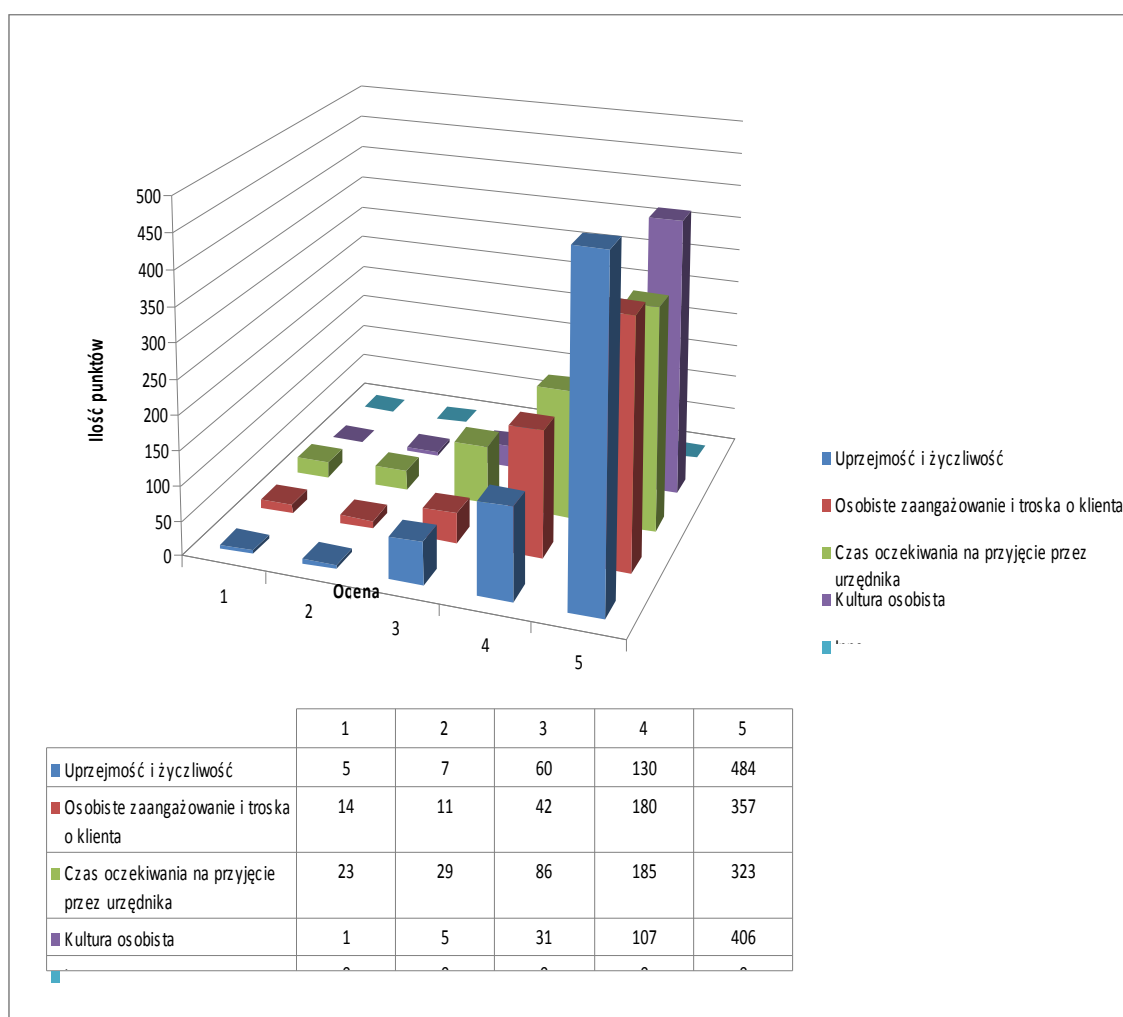
3. Ocena urzędnika, prowadzącego sprawy respondenta.

Wykres nr 14. Ocena urzędników obsługujących respondentów



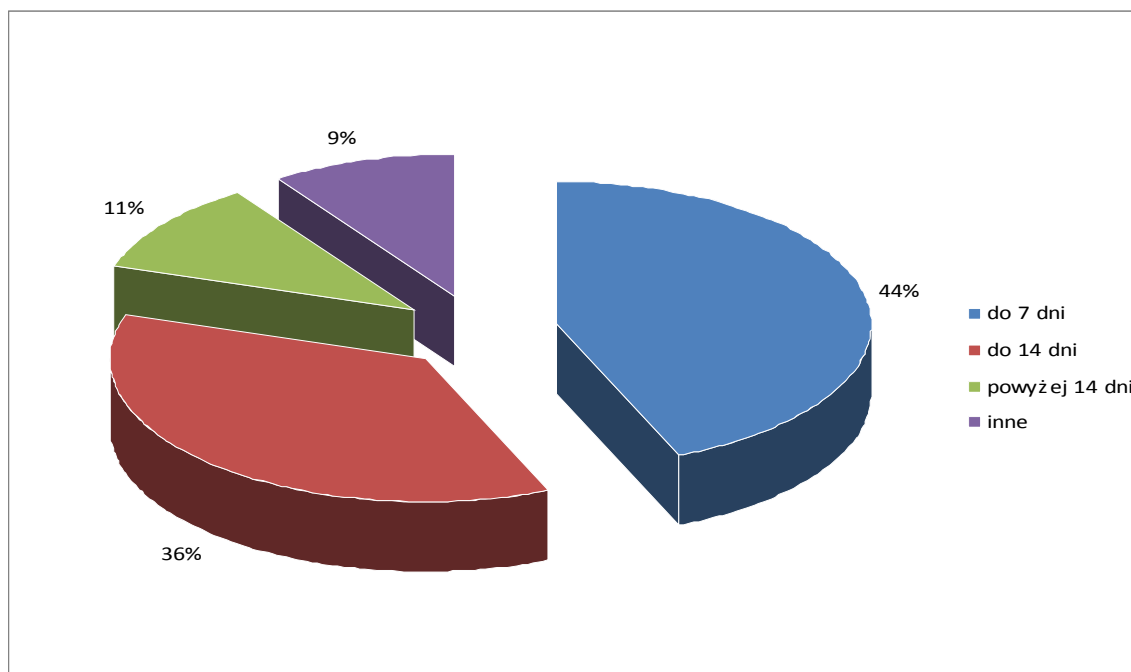
Badani mają pozytywny stosunek do obsługujących ich urzędników, stwierdzili w zdecydowanej większości, iż pracownicy Urzędu są kompetentni i pomocni, chętnie angażują się w prowadzone sprawy. Bardzo wysoko oceniono fachowość i informowanie o prowadzonych sprawach.

Wykres nr 15. Zakres zaangażowania urzędników w pracę z klientem.



Z powyższego wykresu wynika, iż urzędnicy odznaczają się uprzejmością i życzliwością w stosunku do petenta, odznaczają się wysoką kulturą osobistą, jak również wykazują osobiste zaangażowanie i troskę klienta.

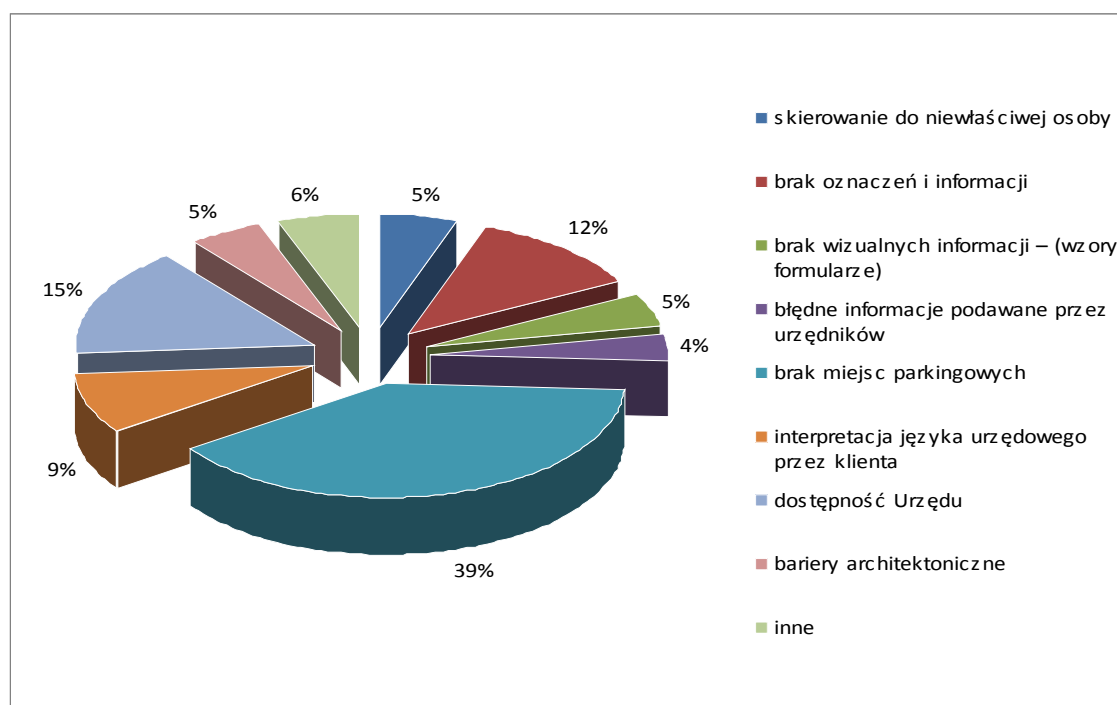
Wykres nr 16. Terminowość załatwiania spraw w doświadczeniu respondenta.



Jak wynika z powyższych danych stosunkowo dużo respondentów ma doświadczenie przeciągania załatwiania spraw poza okres 2 tygodni, (11% badanych). Należy zastanowić się, jakie są tego przyczyny i jak temu przeciwdziałać.

Ankietowani w opcji inne, najczęściej udzielali odpowiedzi: terminowo.

Wykres nr 17. Trudności napotymane przez klient6w podczas załatwiania spraw urzędowych.



Stosunkowo często badani zostali skierowani do niewłaściwej osoby (5%) czyli powyżej 30 osób, a także język, jakim posługują się urzędnicy sprawiał kłopoty (9%).

Odpowiedzi na to pytanie wskazują, że należy poprawić system komunikacji z klientami. Z pewnością przydatne będą czytelne i precyzyjne informacje pozwalające skierować się do właściwego urzędnika. Sporo respondent6w (39%) zwróciło uwagę na brak miejsc parkingowych .

Ankietowani w opcji inne, najczęściej udzielali odpowiedzi: kolejki, słabe tłumaczenie postępowania prawnego, brak możliwości płacenia kartą płatniczą/kredytową, brak koszy na śmieci.

Tabela nr 1. Czynniki wpływające na zadowolenie badanych z jakości usług.

(N=669)

	ocena		
	Bardzo ważne	Średnio ważne	nieistotne
<i>Kultura osobista</i>	565	89	5
<i>Kompetencje urzędników</i>	620	50	1
<i>Osobiste zaangażowanie i troska o klienta</i>	534	123	2
<i>Załatwianie spraw zgodnie z moimi oczekiwaniami</i>	582	77	2
<i>Dostęp do informacji o procedurach</i>	511	150	8
<i>Warunki lokalowe, estetyka miejsca.</i>	309	304	45
<i>Czas oczekiwania na załatwienie sprawy</i>	578	56	5
<i>Inne</i>	2	0	0

Z powyższego zestawienia wynika, że najistotniejszym czynnikiem są kompetencje urzędników, załatwianie spraw zgodnie z oczekiwaniami petenta oraz terminowość załatwiania sprawy. Niższą rangę respondenci przyznali pozostałym czynnikom.

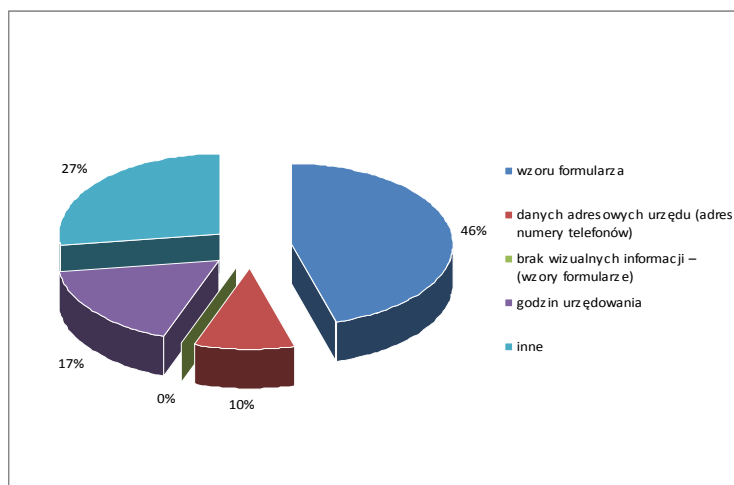
Tabela nr 2. Ocena komunikacji. (N=669)

	1	2	3	4	5
<i>stronę internetową Urzędu</i>	3	7	45	127	88
<i>informacje dotyczące zakresu spraw prowadzone przez referaty</i>	1	10	92	260	158
<i>informator dla klienta</i>	12	16	91	194	159
<i>Inne</i>	0	0	0	0	0

Bardzo dobrze oceniono informator dla klienta (niemniej jednak pojawiły się również wskazania słabej oceny).

Sposoby informowania klienta Starostwa z wykorzystaniem stron internetowych oraz zakresu kompetencji zostały ocenione dobrze lub bardzo dobrze.

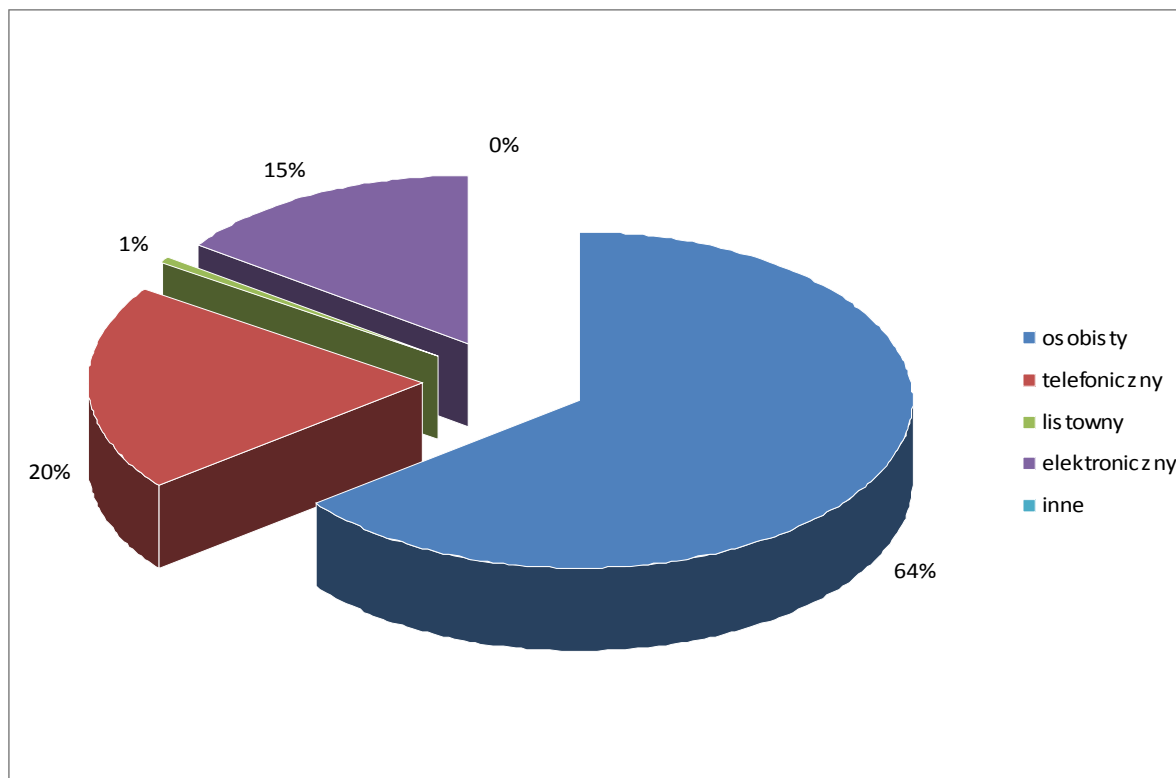
Wykres nr 17. Informacje brakujące na stronie internetowej Starostwa



Na stronie internetowej Starostwa, zdaniem badanych brakuje głównie wzoru formularza(27%) oraz godzin urzędowania (17%).

Ankietowani w opcji inne, najczęściej udzielali odpowiedzi: mało czytelna strona internetowa, brak informacji o promocji, aktualizacja ofert pracy, brak linku na stronie internetowej Starostwa dotyczącego opinii obsługi petenta.

Wykres nr 18. Najdogodniejszy sposób komunikacji z urzędem



Jak widać na powyższym wykresie, dla klientów najdogodniejszym sposobem załatwiania spraw jest bezpośredni kontakt z urzędnikiem, aż 64% badanych udzieliło takiej odpowiedzi, co wiąże się z wcześniejszymi, pozytywnymi ocenami kompetencji i obsługi. Kontakt telefoniczny jest dogodny dla 20% badanych, a Internet wskazało 15%. Jedynie 1% respondentów chce komunikować się poprzez tradycyjną pocztę.

4. Sugestie dotyczące usprawniania pracy Urzędu

Respondenci proponują następujące sugestie:

- wydłużenie czasu pracy Urzędu
- więcej miejsc parkingowych (stojak na rowery)
- składanie wniosków elektronicznie
- udogodnienia dla niepełnosprawnych (windy)

Wnioski

1. Ocena poziomu usług świadczonych przez poszczególne referaty

Ankietowani bardzo dobrze i dobrze ocenili pracę referatów poddanych sondażowi. Wskazania ocen najniższych dotyczyły referatu Gospodarki Nieruchomościami (wywłaszczenia- 2 wskazania).

2. Ocena urzędnika prowadzącego sprawę respondentów

Urzędnicy – w opinii ankietowanych - są osobami kompetentnymi, odznaczają się wysoką kulturą osobistą i wykazują duże zaangażowanie w prowadzonych sprawach.

3. Czynniki wpływające na zadowolenie z jakości usług

Czynniki (tab. nr 1.) wpływające na zadowolenie z jakości świadczonych usług przez Starostwo Powiatowe zostały ocenione jako bardzo ważny element pracy Urzędu (jedynie warunki lokalowe i estetyka miejsca są dla petentów średnio ważne).

4. Ocena komunikacji

Sposoby informowania klienta Starostwa z wykorzystaniem stron internetowych oraz zakresu kompetencji zostały ocenione dobrze lub bardzo dobrze.

- wskazane jest umieszczenie wzoru formularzy oraz godzin urzędowania (wskazania te mogą wynikać z braku dostępu do informacji sieciowej).

5. Sposób komunikacji z Urzędem

Respondenci preferują bezpośredni kontakt z urzędnikiem Starostwa Powiatowego.