

TJ.0146.6.2015

Racibórz, dnia 31.03.2016r.

**Informacja zbiorcza z badań poziomu satysfakcji klienta
Starostwa Powiatowego w Raciborzu w 2015r.**

W 2015r. w ramach działającego w Starostwie Powiatowym w Raciborzu Systemu Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klienta udostępniono elektroniczną ankietę na stronie internetowej Powiatu Raciborskiego za pomocą, której klienci ocenili jakość obsługi w Starostwie. Łącznie odnotowano 53 ankiety. Klienci ocenili pracowników w skali od 1 do 5, głównie na poziomie dobrym i bardzo dobrym. Zbiorczy wskaźnik w okresie sprawozdawczym wyniósł 13, co odpowiada średniemu poziomowi satysfakcji klienta.

Ponadto, klienci skorzystali również z możliwości wypełnienia ankiet podczas wizyty w Starostwie. Łącznie złożono 46 ankiet, w których klienci ocenili: Wydział Komunikacji i Transportu (25), Wydział Geodezji (12), Referat Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa (3), Referat Architektury i Budownictwa (3), Referat Edukacji, Kultury i Sportu (2) oraz Powiatowego Rzecznika Konsumentów (1).

Informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy klienci uzyskali głównie; z Biuletynu Informacji Publicznej, w Biurze Obsługi Klienta oraz od urzędników telefonicznie. Jakość obsługi przez pracowników została oceniona wysoko. Klienci w skali 5-stopniowej przyznali średnio oceny na poziomie 4,6 dla każdego badanego kryterium - wiedza, fachowość, sposób informowania, pomoc przy wypełnianiu formularzy, uprzejmość i życzliwość, zaangażowanie oraz kultura osobista. W trakcie załatwiania spraw klienci nie spotkali się z nieetycznym zachowaniem pracowników (100%) oraz w zdecydowanej większości (85%) nie napotkali na trudności podczas wizyty. Natomiast 15% klientów zwróciło uwagę na: brak oznaczeń i informacji, stosowanie języka urzędniczego oraz godziny urzędowania. Kolejno klienci (56%) ocenili na poziomie powyżej 4,6 łatwość obsługi, przydatność oraz aktualność informacji na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Powiatu. Klienci w większości opowiedzieli się za kontaktem osobistym podczas załatwiania spraw (60%). Drugim sposobem kontaktu dogodnym dla klientów okazał się kontakt elektroniczny (35%).

Wśród sugestii związanych z usprawnieniem pracy pojawiły się propozycje zmiany godzin urzędowania polegające na wydłużeniu ich do godz. 18.00 oraz udostępnienie możliwości załatwiania spraw przez internet.

Klienci podczas badań często sugerują wydłużenie czasu pracy. W tut. Starostwie od 2003r. obowiązuje wydłużony czas pracy we wtorki. Kilkakrotnie przeprowadzono monitorowanie obsługi klienta w wydłużonym czasie pracy w ramach, których nie uzyskano potwierdzenia, że w tym czasie urząd odwiedza większa liczba klientów.

Od 1 maja 2008 r. mieszkańcy powiatu raciborskiego część swoich spraw, związanych z pracą Starostwa Powiatowego w Raciborzu, mogą załatwiać za pośrednictwem internetu poprzez platformę ePUAP (<http://www.epuap.gov.pl>). Stosowna informacja została zamieszczona w Biuletynie Informacji Publicznej tut. Starostwa.

Mając na uwadze zgłoszone sugestie klientów związane z wydłużeniem czasu pracy, umożliwieniem załatwiania spraw przez internet oraz wprowadzone dotychczas rozwiązania przez Starostwo postanowiono nie wprowadzać kolejnych zmian w powyższych kwestiach.

W opinii klientów (96%) Starostwo Powiatowe w Raciborzu jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców.

INFORMACJONIK
dział. z zakresu Informatyka
[Signature]
Czynnik

STAROSTA
[Signature]
Ryszard Winiarski

**Prezentacja odpowiedzi szczegółowych dot. opinii na temat pracy
poszczególnych komórek organizacyjnych**

1. Opinie na temat pracy Wydziału Komunikacji i Transportu (N=25)

1.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

| (1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie: | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Zakres przedmiotowy sprawy | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| rejestracja pojazdu | 13 | 52 |
| wydawanie prawa jazdy | 9 | 36 |
| transport drogowy | 2 | 8 |
| inne | 1 | 4 |
| Razem: | 25 | 100 |

1.2. Źródła informacji klientów

| (2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie? | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Rodzaj sprawy | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| w Biurze Obsługi Klienta | 3 | 12 |
| ze strony BIP | 6 | 24 |
| z tablicy informacyjnej | 0 | 0 |
| telefonicznie | 4 | 16 |
| nie informowałem się wcześniej | 3 | 12 |
| inne | 9 | 36 |
| Razem: | 25 | 100 |

Z przedstawionych danych wynika, iż 9 osób (36%) zaznaczyło opcję „inne” wpisując własną odpowiedź: rodzina, OSK, znajomi, szkoła jazdy.

1.3. Jakość obsługi

| (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): | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|-------|-----|-------|-----|-------|------|-------|----|
| Odpowiedzi | Ocena obsługi | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | 2 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| wiedza i fachowość | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 | 20 | 18 | 72 |
| wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 | 4 | 6 | 24 | 17 | 68 |
| terminowość załatwiania sprawy | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 1 | 7 | 12 | 86 |
| pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 | 4 | 4 | 16 | 19 | 76 |
| uprzejmość i życzliwość | 1 | 4,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 9,5 | 18 | 86 |
| osobiste zaangażowanie i troska o klienta | 1 | 4,1 | 1 | 4,1 | 1 | 4,1 | 5 | 20,8 | 16 | 67 |
| czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika | 2 | 15,4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7,6 | 10 | 77 |
| kultura osobista - etyczne zachowanie | 1 | 4,3 | 0 | 0 | 2 | 8,7 | 3 | 13 | 17 | 74 |

W przypadku odpowiedzi udzielonych na to pytanie $n \neq 100\%$ gdyż w niektórych przypadkach respondenci zaznaczyli więcej niż jedną odpowiedź lub też nie udzielono odpowiedzi.

1.4. Etyka zachowań pracowników

| (4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu? | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie, nigdy | 25 | 100 |
| tak | 0 | 0 |
| Razem: | 25 | 100 |

Odpowiadając na to pytanie 100% respondentów zaznaczyło odpowiedź: nie, nigdy.

1.5. Napotykanne trudności

| (5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie? | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|
| Rodzaj trudności: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie napotkałem żadnych trudności | 18 | 72 |
| skierowanie do niewłaściwej osoby | 1 | 4 |
| brak oznaczeń i informacji | 4 | 16 |
| brak wzorów formularzy | 0 | 0 |
| błędne informacje podawane przez urzędników | 0 | 0 |
| stosowanie języka urzędniczego przez urzędnika (korespondencja urzędowa) | 1 | 4 |
| godziny urzędowania | 1 | 4 |
| inne, jakie? | 0 | 0 |

1.6. Ocena strony internetowej

| (6) Jak ocenia Pan/Pani stronę internetową? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą): | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|-------|---|-------|---|-------|----|-------|----|------|----|
| Oceniana cecha | Ocena | | | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | 2 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | | Brak | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| oprawa graficzna | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 1 | 7 | 11 | 78 | | |
| łatwość obsługi, funkcjonalność | 0 | 0 | 1 | 7 | 0 | 0 | 2 | 14 | 10 | 71 | | |
| aktualność informacji | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 3 | 21 | 9 | 64 | | |
| nie znam strony | | | | | | | | | | | 11 | 44 |

1.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

| (7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy? | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|
| Sposób kontaktu: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| osobisty | 17 | 68 |
| telefoniczny | 2 | 8 |
| listowny | 0 | 0 |
| elektroniczny | 6 | 24 |

1.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Wydziału wpisali następujące sugestie dot. usprawnienia pracy: zmiana godzin urzędowania na późniejsze, dłużej otwarte, umożliwienie załatwiania wszystkich spraw przez internet

1.9. Postrzeganie urzędu

| (9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców? | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|
| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| tak | 12 | 48 |
| raczej tak | 11 | 44 |
| raczej nie | 1 | 4 |
| nie | 1 | 4 |

2. Opinie na temat pracy Wydziału Geodezji (N=12)

2.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

| (1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie: | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|
| Zakres przedmiotowy sprawy | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| odbiór dokumentów geodezyjnych | 10 | 83 |
| zgłoszenie pracy geodezyjnych | 2 | 17 |
| inne | 0 | 0 |
| Razem: | 12 | 100 |

2.2. Źródła informacji klientów

| (2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie? | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|
| Rodzaj sprawy | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| w Biurze Obsługi Klienta | 1 | 8 |
| ze strony BIP | 2 | 17 |
| z tablicy informacyjnej | 0 | 0 |
| telefonicznie | 4 | 33 |
| nie informowałem się wcześniej | 3 | 25 |
| inne | 2 | 17 |
| Razem: | 12 | 100 |

2.3. Jakość obsługi

| (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): | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|--------------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|
| Odpowiedzi | Ocena obsługi | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | estii 3 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| wiedza i fachowość | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 4 | 33 | 7 | 58 |
| wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 17 | 3 | 25 | 7 | 58 |
| pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 17 | 3 | 25 | 7 | 58 |
| uprzejmość i życzliwość | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 4 | 33 | 7 | 58 |
| osobiste zaangażowanie i troska o klienta | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 17 | 3 | 25 | 7 | 58 |
| kultura osobista - etyczne zachowanie | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 17 | 3 | 25 | 7 | 58 |

2.4. Etyka zachowań pracowników

| (4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu? | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|
| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie, nigdy | 12 | 100 |
| tak | 0 | 0 |
| Razem: | 12 | 100 |

Odpowiadając na to pytanie 100% respondentów zaznaczyło odpowiedź: nie, nigdy.

2.5. Napotymane trudności

| (5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie? | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|
| Rodzaj trudności: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie napotkałem żadnych trudności | 12 | 100 |
| skierowanie do niewłaściwej osoby | 0 | 0 |
| brak oznaczeń i informacji | 0 | 0 |
| brak wzorów formularzy | 0 | 0 |
| błędne informacje podawane przez urzędników | 0 | 0 |
| stosowanie języka urzędniczego przez urzędnika (korespondencja urzędowa) | 0 | 0 |
| inne, jakie? | 0 | 0 |

2.6. Ocena strony internetowej

| (6) Jak ocenia Pan/Pani stronę internetową? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą): | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|-------------|----------|
| Oceniana cecha | Ocena | | | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | 2 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | | Brak | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| łatwość obsługi i funkcjonalność | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 5 | 41 | | |
| przydatność informacji zamieszczonych w BIP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 5 | 41 | | |
| aktualność informacji | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 5 | 41 | | |
| nie znam strony | | | | | | | | | | | 6 | 50 |

2.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

| (7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy? | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|
| Sposób kontaktu: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| osobisty | 5 | 42 |
| telefoniczny | 0 | 0 |
| listowny | 0 | 0 |
| elektroniczny | 7 | 58 |

2.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Wydziału nie zgłosili żadnych sugestii dot. usprawnienia pracy.

2.9. Postrzeganie urzędu

| (9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców? | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|
| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| tak | 5 | 42 |
| raczej tak | 7 | 58 |
| raczej nie | 0 | 0 |
| nie | 0 | 0 |

3. Opinie na temat pracy Referatu Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa (N=3)

3.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

| (1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie: | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Zakres przedmiotowy sprawy | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| gospodarka odpadami | 2 | 67 |
| gospodarka wodno-ściekowa | 0 | 0 |
| dotacja na usuwanie azbestu | 1 | 33 |
| inny rodzaj sprawy | 0 | 0 |
| Razem: | 3 | 100 |

3.2. Źródła informacji klientów

| (2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie? | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Rodzaj sprawy | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| w Biurze Obsługi Klienta | 1 | 33 |
| ze strony BIP | 0 | 0 |
| z tablicy informacyjnej | 0 | 0 |
| telefonicznie | 1 | 33 |
| nie informowałem się wcześniej | 0 | 0 |
| inne | 1 | 33 |
| Razem: | 3 | 100 |

3.3. Jakość obsługi

| (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): | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|-----|
| Odpowiedzi | Ocena obsługi | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | 2 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| wiedza i fachowość | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100 |
| wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100 |
| pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100 |
| uprzejmość i życzliwość | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100 |
| osobiste zaangażowanie i troska o klienta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100 |
| kultura osobista - etyczne zachowanie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100 |

3.4. Etyka zachowań pracowników

| (4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu? | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|
| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie, nigdy | 3 | 100 |
| tak | 0 | 0 |
| Razem: | 3 | 100 |

Odpowiadając na to pytanie 100% respondentów zaznaczyło odpowiedź: nie, nigdy.

3.5. Napotymane trudności

| (5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie? | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|
| Rodzaj trudności: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie napotkałem żadnych trudności | 2 | 67 |
| skierowanie do niewłaściwej osoby | 0 | 0 |
| brak oznaczeń i informacji | 0 | 0 |
| brak wzorów formularzy | 0 | 0 |
| błędne informacje podawane przez urzędników | 0 | 0 |
| stosowanie języka urzędniczego przez urzędnika (korespondencja urzędowa) | 1 | 33 |
| inne, jakie? | 0 | 0 |

3.6. Ocena strony internetowej

| (6) Jak ocenia Pan/Pani stronę internetową? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą): | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|-------------|----------|
| Oceniana cecha | Ocena | | | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | 2 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | | Brak | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| łatwość obsługi i funkcjonalność | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | 2 | 67 |
| przydatność informacji zamieszczonych w BIP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | | |
| aktualność informacji | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | | |
| nie znam strony | | | | | | | | | | | | |

3.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

| (7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy? | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|
| Sposób kontaktu: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| osobisty | 3 | 100 |
| telefoniczny | 0 | 0 |
| listowny | 0 | 0 |
| elektroniczny | 0 | 0 |

3.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Referatu zgłosili tylko jedną sugestię usprawniającą pracę związaną z wydłużeniem godzin urzędowania.

3.9. Postrzeganie urzędu

| (9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców? | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|
| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| tak | 0 | 0 |
| raczej tak | 3 | 100 |
| raczej nie | 0 | 0 |
| nie | 0 | 0 |

4. Opinie na temat pracy Referatu Architektury i Budownictwa (N=3)

4.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

| (1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie: | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|
| Zakres przedmiotowy sprawy | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| pozwolenie na budowę | 2 | 67 |
| odbiór zaświadczenia | 1 | 3 |
| zmiana sposobu użytkowania obiektu | 0 | 0 |
| inny rodzaj sprawy | 0 | 0 |
| Razem: | 3 | 100 |

4.2. Źródła informacji klientów

| (2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie? | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|
| Rodzaj sprawy | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| w Biurze Obsługi Klienta | 1 | 33 |
| ze strony BIP | 2 | 67 |
| z tablicy informacyjnej | 0 | 0 |
| telefonicznie | 0 | 0 |
| nie informowałem się wcześniej | 0 | 0 |
| inne | 0 | 0 |
| Razem: | 3 | 100 |

4.3. Jakość obsługi

| (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): | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|-------|---|-------|---|-------|----|-------|----|
| Odpowiedzi | Ocena obsługi | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | 2 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| wiedza i fachowość | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | 2 | 67 |
| wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | 2 | 67 |
| pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | 2 | 67 |
| uprzejmość i życzliwość | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | 2 | 67 |
| osobiste zaangażowanie i troska o klienta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | 2 | 67 |
| kultura osobista - etyczne zachowanie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | 2 | 67 |

4.4. Etyka zachowań pracowników

| (4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu? | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie, nigdy | 3 | 100 |
| tak | 0 | 0 |
| Razem: | 3 | 100 |

Odpowiadając na to pytanie 100% respondentów zaznaczyło odpowiedź: nie, nigdy.

4.5. Napotykanne trudności

| (5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie? | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|
| Rodzaj trudności: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie napotkałem żadnych trudności | 3 | 100 |
| skierowanie do niewłaściwej osoby | 0 | 0 |
| brak oznaczeń i informacji | 0 | 0 |
| brak wzorów formularzy | 0 | 0 |
| błędne informacje podawane przez urzędników | 0 | 0 |
| stosowanie języka urzędniczego przez urzędnika (korespondencja urzędowa) | 0 | 0 |
| inne, jakie? | 0 | 0 |

4.6. Ocena strony internetowej

| (6) Jak ocenia Pan/Pani stronę internetową? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą): | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|-------|---|-------|---|-------|----|-------|----|------|---|
| Oceniana cecha | Ocena | | | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | 2 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | | Brak | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| łatwość obsługi i funkcjonalność | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | 2 | 67 | | |
| przydatność informacji zamieszczonych w BIP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | 2 | 67 | | |
| aktualność informacji | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33 | 2 | 67 | | |
| nie znam strony | | | | | | | | | | | 0 | 0 |

4.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

| (7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy? | | |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|
| Sposób kontaktu: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| osobisty | 1 | 33 |
| telefoniczny | 0 | 0 |
| listowny | 0 | 0 |
| elektroniczny | 2 | 67 |

4.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Referatu nie zgłosili sugestii usprawniających pracę.

4.9. Postrzeganie urzędu

| (9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców? | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|
| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| tak | 0 | 0 |
| raczej tak | 3 | 100 |
| raczej nie | 0 | 0 |
| nie | 0 | 0 |

5. Opinie na temat pracy Referatu Edukacji, Kultury i Sportu (N=2)

5.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

| (1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie: | | |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Zakres przedmiotowy sprawy | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| karta wędkarska | 1 | 50 |
| rejestracja klubu sportowego | 1 | 50 |
| inny rodzaj sprawy | 0 | 0 |
| Razem: | 2 | 100 |

5.2. Źródła informacji klientów

| (2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie? | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Rodzaj sprawy | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| w Biurze Obsługi Klienta | 0 | 0 |
| ze strony BIP | 0 | 0 |
| z tablicy informacyjnej | 0 | 0 |
| telefonicznie | 1 | 50 |
| nie informowałem się wcześniej | 1 | 50 |
| inne | 0 | 0 |
| Razem: | 2 | 100 |

5.3. Jakość obsługi

| (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): | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|-----|
| Odpowiedzi | Ocena obsługi | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | 2 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| wiedza i fachowość | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 |
| wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 |
| pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 |
| uprzejmość i życzliwość | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 |
| osobiste zaangażowanie i troska o klienta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 |
| kultura osobista - etyczne zachowanie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 |

5.4. Etyka zachowań pracowników

| (4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu? | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie, nigdy | 2 | 100 |
| tak | 0 | 0 |
| Razem: | 2 | 100 |

Odpowiadając na to pytanie 100% respondentów zaznaczyło odpowiedź: nie, nigdy.

5.5. Napotykanne trudności

| (5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie? | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|
| Rodzaj trudności: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie napotkałem żadnych trudności | 2 | 100 |
| skierowanie do niewłaściwej osoby | 0 | 0 |
| brak oznaczeń i informacji | 0 | 0 |
| brak wzorów formularzy | 0 | 0 |
| błędne informacje podawane przez urzędników | 0 | 0 |
| stosowanie języka urzędniczego przez urzędnika (korespondencja urzędowa) | 0 | 0 |
| inne, jakie? | 0 | 0 |

5.6. Ocena strony internetowej

| (6) Jak ocenia Pan/Pani stronę internetową? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą): | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|-----|------|----|
| Oceniana cecha | Ocena | | | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | 2 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | | Brak | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| łatwość obsługi i funkcjonalność | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 | 1 | 50 |
| przydatność informacji zamieszczonych w BIP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 | | |
| aktualność informacji | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 | | |
| nie znam strony | | | | | | | | | | | | |

5.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

| (7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy? | | |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|
| Sposób kontaktu: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| osobisty | 2 | 100 |
| telefoniczny | 0 | 0 |
| listowny | 0 | 0 |
| elektroniczny | 2 | 100 |

5.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Referatu nie zgłosili sugestii usprawniających pracę.

5.9. Postrzeganie urzędu

| (9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców? | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|
| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| tak | 1 | 50 |
| raczej tak | 1 | 50 |
| raczej nie | 0 | 0 |
| nie | 0 | 0 |

6. Opinie na temat pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów (N=1)

6.1. Źródła informacji klientów

| (2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie? | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Rodzaj sprawy | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| w Biurze Obsługi Klienta | 0 | 0 |
| ze strony BIP | 0 | 0 |
| z tablicy informacyjnej | 0 | 0 |
| telefonicznie | 0 | 0 |
| nie informowałem się wcześniej | 1 | 100 |
| inne | 0 | 0 |
| Razem: | 1 | 100 |

6.2. Jakość obsługi

| (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): | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|-----|
| Odpowiedzi | Ocena obsługi | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | 2 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| wiedza i fachowość | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 |
| wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 |
| pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 |
| uprzejmość i życzliwość | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 |
| osobiste zaangażowanie i troska o klienta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 |
| kultura osobista - etyczne zachowanie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 |

6.3. Etyka zachowań pracowników

| (4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu? | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie, nigdy | 1 | 100 |
| tak | 0 | 0 |
| Razem: | 1 | 100 |

Odpowiadając na to pytanie 100% respondentów zaznaczyło odpowiedź: nie, nigdy.

6.4. Napotymane trudności

| (5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie? | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|
| Rodzaj trudności: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| nie napotkałem żadnych trudności | 1 | 100 |
| skierowanie do niewłaściwej osoby | 0 | 0 |
| brak oznaczeń i informacji | 0 | 0 |
| brak wzorów formularzy | 0 | 0 |
| błędne informacje podawane przez urzędników | 0 | 0 |
| stosowanie języka urzędniczego przez urzędnika (korespondencja urzędowa) | 0 | 0 |
| inne, jakie? | 0 | 0 |

6.5. Ocena strony internetowej

| (6) Jak ocenia Pan/Pani stronę internetową? Skala punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 5 najwyższą): | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|---|------|-------|
| Oceniana cecha | Ocena | | | | | | | | | | | |
| | 1 pkt | | 2 pkt | | 3 pkt | | 4 pkt | | 5 pkt | | Brak | |
| | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % | L | % |
| łatwość obsługi i funkcjonalność | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| przydatność informacji zamieszczonych w BIP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| aktualność informacji | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| nie znam strony | | | | | | | | | | | | 1 100 |

6.6. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

| (7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy? | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|
| Sposób kontaktu: | Liczba odpowiedzi | |
| | L | % |
| osobisty | 1 | 100 |
| telefoniczny | 0 | 0 |
| listowny | 0 | 0 |
| elektroniczny | 1 | 100 |

6.7. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Referatu nie zgłosili sugestii usprawniających pracę.

6.8. Postrzeganie urzędu

| Odpowiedź: | Liczba odpowiedzi | |
|------------|-------------------|-----|
| | L | % |
| tak | 0 | 0 |
| raczej tak | 1 | 100 |
| raczej nie | 0 | 0 |
| nie | 0 | 0 |

Specjalista ds. Zarządzania Jakością
Rewe
Dział Jakość - Dział

STAROSTA
Ryszard Witwicki
Ryszard Witwicki

