

TA.0146.3.2017

Racibórz, dnia 03.04.2017r.

### **Informacja zbiorcza z badań poziomu satysfakcji klienta Starostwa Powiatowego w Raciborzu w 2016r.**

W 2016r. 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 29 ankiety. Klienci ocenili pracowników w skali od 1 do 5 na poziomie bardzo dobrym. Zbiorczy wskaźnik w okresie sprawozdawczym wyniósł 15, co odpowiada wysokiemu poziomowi satysfakcji klienta. Jest to wartość satysfakcjonująca, niewymagająca reakcji ze strony kierownictwa Starostwa. Porównując wyniki z raportu za 2015r. wskaźnik poziomu satysfakcji wzrósł z 13 do 15.

Ponadto, klienci skorzystali również z możliwości wypełnienia ankiet podczas wizyty w Starostwie. Łącznie złożono 25 ankiet, w których klienci ocenili: Wydział Komunikacji i Transportu (7), Wydział Geodezji (3), Referat Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa (9), Referat Architektury i Budownictwa (5), Referat Edukacji, Kultury i Sportu (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 oceny na poziomie 5 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 nie napotkali na trudności podczas wizyty. Klienci w większości opowiedzieli się za kontaktem osobistym podczas załatwiania spraw (80%). Drugim sposobem kontaktu dogodnym dla klientów okazał się kontakt telefoniczny (20%).

Wśród sugestii związanych z usprawnieniem pracy pojawiły się propozycje klientów Wydziału Komunikacji i Transportu dot. dłuższego dnia pracy. Natomiast klient Wydziału Geodezji zasugerowała, iż dobrym tematem w ramach usprawnień byłoby skrócenie czasu oczekiwania na zaświadczenie. Propozycja zostanie przekazana kierownictwu Wydziału Geodezji celem rozeznania możliwości skrócenia czasu oczekiwania na odbiór dokumentu.

Wydłużony czas pracy dla komórek organizacyjnych tut. Starostwa został ustalony we wtorki, kiedy obsługa klientów w Wydziale Komunikacji i Transportu prowadzona jest do godz. 16.30, a dla pozostałych stanowisk pracy do godz. 17.00.

Ponadto, kilku klientów wyraziło swoje uznanie poprzez dopisanie dodatkowego komentarza dot. miłej i rzetelnej obsługi oraz podkreślili profesjonalizm świadczonych usług.


Mając na uwadze zgłoszone sugestie klientów związane z wydłużeniem czasu pracy oraz wprowadzone dotychczas rozwiązania Starostwa postanowiono nie wprowadzać kolejnych zmian w powyższej kwestii.

W opinii klientów (80% odpowiedzi „tak” i 20% odpowiedzi „raczej tak”) Starostwo Powiatowe w Raciborzu jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców.

W świetle przeprowadzonego pomiaru należy stwierdzić, że Starostwo Powiatowe w Raciborzu uzyskało bardzo dobre wyniki w pomiarze satysfakcji klienta, wszyscy interesanci są zadowolenie z usług świadczonych przez pracowników.

Opracował:

Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością  
Dominika Świerk-Bara



Zatwierdził:

**Starosta**



**Ryszard Winiarski**

**Prezentacja odpowiedzi szczegółowych dot. opinii na temat pracy  
poszczególnych komórek organizacyjnych (ankiety papierowe)**

**1. Opinie na temat pracy Wydziału Komunikacji i Transportu (N=7)**

**1.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów**

| <b>(1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie:</b> |                          |            |
|--|--------------------------|------------|
| <b>Zakres przedmiotowy sprawy</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |            |
|  | <b>L</b>                 | <b>%</b>   |
| rejestracja pojazdu  | 6                        | 86         |
| wydawanie prawa jazdy  | 0                        | 0          |
| transport drogowy  | 1                        | 14         |
| inne   | 0                        | 0          |
| <b>Razem:</b>  | <b>7</b>                 | <b>100</b> |

**1.2. Źródła informacji klientów**

| <b>(2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie?</b> |                          |            |
|--|--------------------------|------------|
| <b>Rodzaj sprawy</b>   | <b>Liczba odpowiedzi</b> |            |
|  | <b>L</b>                 | <b>%</b>   |
| w Biurze Obsługi Klienta   | 0                        | 0          |
| ze strony BIP  | 0                        | 0          |
| z tablicy informacyjnej  | 0                        | 0          |
| telefonicznie  | 1                        | 14         |
| nie informowałem się wcześniej   | 0                        | 0          |
| Inne – Informacja w p. nr 3  | 6                        | 86         |
| <b>Razem:</b>  | <b>7</b>                 | <b>100</b> |

**1.3. Jakość obsługi**

| <b>(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):</b> |                      |          |              |          |              |          |              |          |              |          |
|---|----------------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|
| <b>Odpowiedzi</b>   | <b>Ocena obsługi</b> |          |              |          |              |          |              |          |              |          |
|   | <b>1 pkt</b>         |          | <b>2 pkt</b> |          | <b>3 pkt</b> |          | <b>4 pkt</b> |          | <b>5 pkt</b> |          |
|   | <b>L</b>             | <b>%</b> | <b>L</b>     | <b>%</b> | <b>L</b>     | <b>%</b> | <b>L</b>     | <b>%</b> | <b>L</b>     | <b>%</b> |
| wiedza i fachowość  | 0                    | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 7            | 100      |
| wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy   | 0                    | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 7            | 100      |
| terminowość załatwiania sprawy  | 0                    | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 7            | 100      |
| pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów  | 0                    | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 7            | 100      |
| uprzejmość i życzliwość   | 0                    | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 7            | 100      |
| osobiste zaangażowanie i troska o klienta   | 0                    | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 7            | 100      |
| czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika   | 0                    | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 7            | 100      |
| kultura osobista - etyczne zachowanie   | 0                    | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 0            | 0        | 7            | 100      |

#### 1.4. Etyka zachowań pracowników

| <b>(4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu?</b> |                          |            |
|---|--------------------------|------------|
| <b>Odpowiedź:</b>   | <b>Liczba odpowiedzi</b> |            |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b>   |
| nie, nigdy  | 7                        | 100        |
| tak   | 0                        | 0          |
| <b>Razem:</b>   | <b>7</b>                 | <b>100</b> |

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

#### 1.5. Napotykanne trudności

| <b>(5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Rodzaj trudności:</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| nie napotkałem żadnych trudności  | 7                        | 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        |
| godziny urzędowania   | 0                        | 0        |
| inne, jakie?  | 0                        | 0        |

#### 1.6. Ocena strony internetowej

| <b>(6) Czy na stronie internetowej Urzędu <a href="http://www.bip.powiatraciborski.pl">www.bip.powiatraciborski.pl</a> uzyskał(a) Pan/Pani potrzebne informacje dotyczące załatwianej sprawy?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Oceniana cecha:</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| nie korzystałem(am) ze strony internetowej Urzędu w tej sprawie   | 4                        | 57       |
| tak   | 3                        | 43       |
| raczej tak  | 0                        | 0        |
| raczej nie  | 0                        | 0        |
| nie   | 0                        | 0        |

### 1.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

| <b>(7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?</b> |                          |          |
|--|--------------------------|----------|
| <b>Sposób kontaktu:</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|  | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| osobisty   | 5                        | 72       |
| telefoniczny   | 2                        | 28       |
| listowny   | 0                        | 0        |
| elektroniczny  | 0                        | 0        |

### 1.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Wydziału wpisali następujące sugestie dot. usprawnienia pracy: dłuży dzień pracy, motywacyjny system wynagrodzeń pracowników Wydziału oraz zwiększenie premii za miłą i rzetelną obsługę.

### 1.9. Postrzeganie urzędu

| <b>(9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Odpowiedź:</b>   | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| tak   | 5                        | 72       |
| raczej tak  | 2                        | 28       |
| raczej nie  | 0                        | 0        |
| nie   | 0                        | 0        |

## 2. Opinie na temat pracy Wydziału Geodezji (N=3)

### 2.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

| <b>(1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie:</b> |                          |            |
|--|--------------------------|------------|
| <b>Zakres przedmiotowy sprawy</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |            |
|  | <b>L</b>                 | <b>%</b>   |
| odbiór dokumentów geodezyjnych   | 1                        | 33         |
| zgłoszenie pracy geodezyjnych  | 2                        | 66         |
| inne   | 0                        | 0          |
| <b>Razem:</b>  | <b>3</b>                 | <b>100</b> |

### 2.2. Źródła informacji klientów

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

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

### 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    | 3                 | 100        |
| tak           | 0                 | 0          |
| <b>Razem:</b> | <b>3</b>          | <b>100</b> |

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

### 2.5. 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   |

## 2.6. Ocena strony internetowej

| <b>(6) Czy na stronie internetowej Urzędu <a href="http://www.bip.powiatraciborski.pl">www.bip.powiatraciborski.pl</a> uzyskał(a) Pan/Pani potrzebne informacje dotyczące załatwianej sprawy?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Oceniana cecha:</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| nie korzystałem(am) ze strony internetowej Urzędu w tej sprawie   | 3                        | 100      |
| tak   | 0                        | 0        |
| raczej tak  | 0                        | 0        |
| raczej nie  | 0                        | 0        |
| nie   | 0                        | 0        |

## 2.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

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

## 2.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klient Wydziału zgłosił sugestię dot. usprawnienia pracy polegającej na skróceniu czasu oczekiwania na zaświadczenie.

## 2.9. Postrzeganie urzędu

| <b>(9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Odpowiedź:</b>   | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| tak   | 2                        | 67       |
| raczej tak  | 1                        | 33       |
| raczej nie  | 0                        | 0        |
| nie   | 0                        | 0        |

### 3. Opinie na temat pracy Referatu Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa (N=9)

#### 3.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

| <b>(1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie:</b> |                   |            |
|--|-------------------|------------|
| Zakres przedmiotowy sprawy   | Liczba odpowiedzi |            |
|  | L                 | %          |
| gospodarka odpadami  | 0                 | 0          |
| gospodarka wodno-ściekowa  | 2                 | 22         |
| dotacja na usuwanie azbestu  | 1                 | 11         |
| inny rodzaj sprawy   | 6                 | 67         |
| <b>Razem:</b>  | <b>9</b>          | <b>100</b> |

#### 3.2. Źródła informacji klientów

| <b>(2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie?</b> |                   |            |
|--|-------------------|------------|
| Rodzaj sprawy  | Liczba odpowiedzi |            |
|  | L                 | %          |
| w Biurze Obsługi Klienta   | 1                 | 11         |
| ze strony BIP  | 1                 | 11         |
| z tablicy informacyjnej  | 0                 | 0          |
| telefonicznie  | 2                 | 22         |
| nie informowałem się wcześniej   | 0                 | 0          |
| inne   | 5                 | 56         |
| <b>Razem:</b>  | <b>9</b>          | <b>100</b> |

#### 3.3. Jakość obsługi

| <b>(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):</b> |               |   |       |   |       |   |       |   |       |     |
|---|---------------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|-----|
| 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 | 9     | 100 |
| wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy   | 0             | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 9     | 100 |
| pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów  | 0             | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 9     | 100 |
| uprzejmość i życzliwość   | 0             | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 9     | 100 |
| osobiste zaangażowanie i troska o klienta   | 0             | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 9     | 100 |
| kultura osobista - etyczne zachowanie   | 0             | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 9     | 100 |



### 3.4. Etyka zachowań pracowników

| <b>(4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu?</b> |                          |            |
|---|--------------------------|------------|
| <b>Odpowiedź:</b>   | <b>Liczba odpowiedzi</b> |            |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b>   |
| nie, nigdy  | 9                        | 100        |
| tak   | 0                        | 0          |
| <b>Razem:</b>   | <b>9</b>                 | <b>100</b> |

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

### 3.5. Napotykanne trudności

| <b>(5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Rodzaj trudności:</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| nie napotkałem żadnych trudności  | 9                        | 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        |

### 3.6. Ocena strony internetowej

| <b>(6) Czy na stronie internetowej Urzędu <a href="http://www.bip.powiatraciborski.pl">www.bip.powiatraciborski.pl</a> uzyskał(a) Pan/Pani potrzebne informacje dotyczące załatwianej sprawy?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Oceniana cecha:</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| nie korzystałem(am) ze strony internetowej Urzędu w tej sprawie   | 3                        | 33       |
| tak   | 4                        | 44       |
| raczej tak  | 1                        | 11       |
| raczej nie  | 1                        | 11       |
| nie   | 0                        | 0        |

### 3.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

| <b>(7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?</b> |                          |          |
|--|--------------------------|----------|
| <b>Sposób kontaktu:</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|  | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| osobisty   | 6                        | 67       |
| telefoniczny   | 3                        | 33       |
| listowny   | 0                        | 0        |
| elektroniczny  | 0                        | 0        |

### 3.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Referatu nie zgłosili sugestii usprawniających pracę.

### 3.9. Postrzeganie urzędu

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

## 4. Opinie na temat pracy Referatu Architektury i Budownictwa (N=5)

### 4.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

| <b>(1) Proszę wskazać jakie sprawy załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie:</b> |                          |            |
|--|--------------------------|------------|
| <b>Zakres przedmiotowy sprawy</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |            |
|  | <b>L</b>                 | <b>%</b>   |
| pozwolenie na budowę   | 1                        | 20         |
| odbiór zaświadczenia   | 3                        | 60         |
| zmiana sposobu użytkowania obiektu   | 1                        | 20         |
| inny rodzaj sprawy   | 0                        | 0          |
| <b>Razem:</b>  | <b>5</b>                 | <b>100</b> |

### 4.2. Źródła informacji klientów

| <b>(2) W jaki sposób uzyskał/a Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym urzędzie?</b> |                          |            |
|--|--------------------------|------------|
| <b>Rodzaj sprawy</b>   | <b>Liczba odpowiedzi</b> |            |
|  | <b>L</b>                 | <b>%</b>   |
| w Biurze Obsługi Klienta   | 2                        | 40         |
| ze strony BIP  | 1                        | 20         |
| z tablicy informacyjnej  | 1                        | 20         |
| telefonicznie  | 1                        | 20         |
| nie informowałem się wcześniej   | 0                        | 0          |
| inne   | 0                        | 0          |
| <b>Razem:</b>  | <b>5</b>                 | <b>100</b> |

#### 4.3. Jakość obsługi

| <b>(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):</b> |               |   |       |   |       |   |       |   |       |     |
|---|---------------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|-----|
| 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 | 5     | 100 |
| wyczerpujące informowanie o sposobie załatwienia sprawy   | 0             | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 5     | 100 |
| pomoc w wypełnianiu formularzy, gromadzeniu dokumentów  | 0             | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 5     | 100 |
| uprzejmość i życzliwość   | 0             | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 5     | 100 |
| osobiste zaangażowanie i troska o klienta   | 0             | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 5     | 100 |
| kultura osobista - etyczne zachowanie   | 0             | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 5     | 100 |

#### 4.4. Etyka zachowań pracowników

| <b>(4) Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu?</b> |                   |            |
|---|-------------------|------------|
| Odpowiedź:  | Liczba odpowiedzi |            |
|   | L                 | %          |
| nie, nigdy  | 5                 | 100        |
| tak   | 0                 | 0          |
| <b>Razem:</b>   | <b>5</b>          | <b>100</b> |

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

#### 4.5. Napotykanne trudności

| <b>(5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie?</b> |                   |     |
|---|-------------------|-----|
| Rodzaj trudności:   | Liczba odpowiedzi |     |
|   | L                 | %   |
| nie napotkałem żadnych trudności  | 5                 | 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

| <b>(6) Czy na stronie internetowej Urzędu <a href="http://www.bip.powiatraciborski.pl">www.bip.powiatraciborski.pl</a> uzyskał(a) Pan/Pani potrzebne informacje dotyczące załatwianej sprawy?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Oceniana cecha:</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| nie korzystałem(am) ze strony internetowej Urzędu w tej sprawie   | 4                        | 90       |
| tak   | 1                        | 10       |
| raczej tak  | 0                        | 0        |
| raczej nie  | 0                        | 0        |
| nie   | 0                        | 0        |

#### 4.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

| <b>(7) Który sposób kontaktu z urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?</b> |                          |          |
|--|--------------------------|----------|
| <b>Sposób kontaktu:</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|  | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| osobisty   | 5                        | 100      |
| telefoniczny   | 0                        | 0        |
| listowny   | 0                        | 0        |
| elektroniczny  | 0                        | 0        |

#### 4.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

Klienci Referatu nie zgłosili sugestii usprawniających pracę.

#### 4.9. Postrzeganie urzędu

| <b>(9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Odpowiedź:</b>   | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| tak   | 3                        | 60       |
| raczej tak  | 2                        | 40       |
| raczej nie  | 0                        | 0        |
| nie   | 0                        | 0        |

### **5. Opinie na temat pracy Referatu Edukacji, Kultury i Sportu (N=1)**

#### 5.1. Rodzaje spraw załatwianych przez klientów

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

## 5.2. Źródła informacji klientów

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

## 5.3. Jakość obsługi

| <b>(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):</b> |               |   |       |   |       |   |       |   |       |     |
|---|---------------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|-----|
| 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 |

## 5.4. Etyka zachowań pracowników

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

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

### 5.5. Napotymane trudności

| <b>(5) Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w urzędzie?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Rodzaj trudności:</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| 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        |

### 5.6. Ocena strony internetowej

| <b>(6) Czy na stronie internetowej Urzędu <a href="http://www.bip.powiatraciborski.pl">www.bip.powiatraciborski.pl</a> uzyskał(a) Pan/Pani potrzebne informacje dotyczące załatwianej sprawy?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Oceniana cecha:</b>  | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| nie korzystałem(am) ze strony internetowej Urzędu w tej sprawie   | 1                        | 100      |
| tak   | 0                        | 0        |
| raczej tak  | 0                        | 0        |
| raczej nie  | 0                        | 0        |
| nie   | 0                        | 0        |

### 5.7. Najdogodniejsze formy kontaktu z Urzędem

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

### 5.8. Sugestie usprawnienia pracy Urzędu

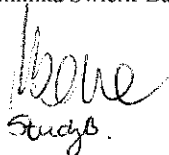
Klienci Referatu nie zgłosili sugestii usprawniających pracę.

## 5.9. Postrzeganie urzędu

| <b>(9) Czy uważa Pan/Pani, że nasz urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?</b> |                          |          |
|---|--------------------------|----------|
| <b>Odpowiedź:</b>   | <b>Liczba odpowiedzi</b> |          |
|   | <b>L</b>                 | <b>%</b> |
| tak   | 1                        | 100      |
| raczej tak  | 0                        | 0        |
| raczej nie  | 0                        | 0        |
| nie   | 0                        | 0        |

Opracował:

Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością  
Dominika Świerk-Bara



Świerk-Bara

Zatwierdził:

**Starosta**



**Ryszard Winiarski**

