

Godów, dnia 22 maja 2015 r.

RAPORT Z PRZEPROWADZONEGO BADANIA STOPNIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW W URZĘDZIE GMINY GODÓW

Cel ankiety

Uzyskanie informacji pochodzących od klientów Urzędu Gminy w Godowie w celu doskonalenia usług świadczonych przez Urząd, a w konsekwencji- zwiększenia zadowolenia wszystkich, którzy z tych usług korzystają.

Adresaci ankiety

Osoby fizyczne i osoby prawne zamieszkujące lub mające siedzibę na terenie Gminy Godów lub będące klientami Urzędu Gminy Godów.

Data prowadzenia badań

Badanie zostało przeprowadzone w okresie od 02 marca do 30 kwietnia 2015 r.

Metoda i przebieg badania

Ankieta składała się z 10 pytań (9 pytań zamkniętych i 1 otwarte) plus dodatkowe informacje dotyczące referatu gdzie była załatwiana dana sprawa, rodzaju załatwianej sprawy, czas obsługi przez pracownika urzędu.

Pytania miały na celu uzyskanie od respondentów informacji w szczególności na temat:

- czy usługa została zrealizowana zgodnie z oczekiwaniami?
- czy uzyskano wyczerpujące informacje na temat załatwianej sprawy?
- czy informacja na temat załatwianej sprawy została przekazana w sposób zrozumiały?
- czy pracownicy byli kompetentni?
- czy pracownicy byli życzliwi i uprzejmi?
- czy pracownicy byli pomocni w załatwianiu sprawy?
- czy pracownicy wykazali zaangażowanie w sprawę?
- ocena stopnia zadowolenia z kontaktu z pracownikiem?
- czy informacje zamieszczone na stronach internetowych urzędu są zadowalające?

Ankieta zamieszczona została na stronie internetowej urzędu od 3 marca do 30 kwietnia 2014 r., umieszczona w gazetce "Jesteśmy" oraz wyłożona w miejscu ogólnie dostępnym w Biurze Obsługi Klienta i poszczególnych referatach.

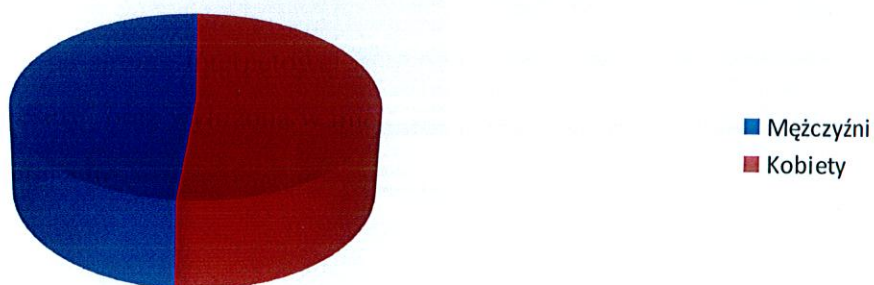
Omówienie wyników ankiety

W trakcie trwania badania zebrano 103 wypełnionych ankiet dot. badania satysfakcji klienta w Urzędzie Gminy Godów.

W badaniu udział wzięły 103 osoby z czego:

- 53 kobiet
- 50 mężczyzn

Wykres 1: Płeć respondentów

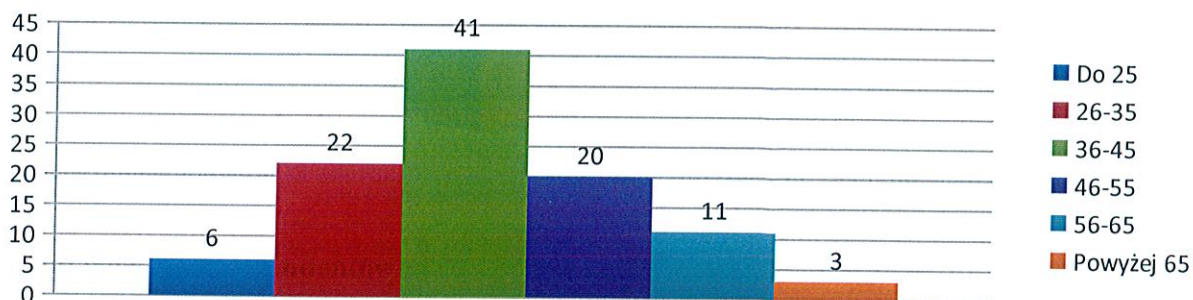


Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Przedział wiekowy respondentów to:

- do 25 lat- 6 osób
- 26- 35 lat- 22 osoby
- 36- 45 lat- 41 osób
- 46- 55 lat- 20 osób
- 56- 65 lat- 11 osób
- powyżej 65 lat- 3 osoby

Wykres 2: Wiek respondentów



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

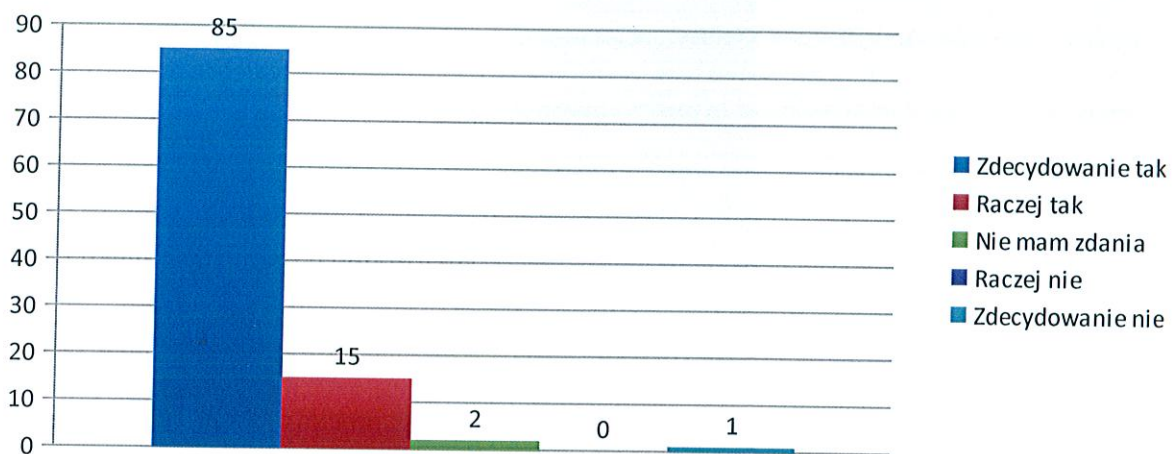
Na podstawie uzyskanych odpowiedzi przedstawiono poniższe wyniki zachowując kolejność zadanych pytań i uzyskanych odpowiedzi.

Pytanie nr 1

Czy usługa została zrealizowana zgodnie z Pani/a oczekiwaniami?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 103 ankietowanych.

Zdecydowana większość bo aż 85 osób stwierdziło, że usługa została zrealizowana zgodnie z oczekiwaniami, 15 osób odpowiedziało że raczej tak, dwie osoby nie mają zdania, a jedna osoba zdecydowanie nie była zadowolona .



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Pytanie nr 2

Czy uzyskała Pan/i wyczerpujące informacje na temat załatwianej sprawy?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 103 ankietowanych.

Wyczerpujące informacje na temat swoich spraw uzyskało 91 ankietowanych, 11 osób raczej uzyskało, 1 osoba raczej nie uzyskała wyczerpujących informacji na temat załatwianej sprawy.



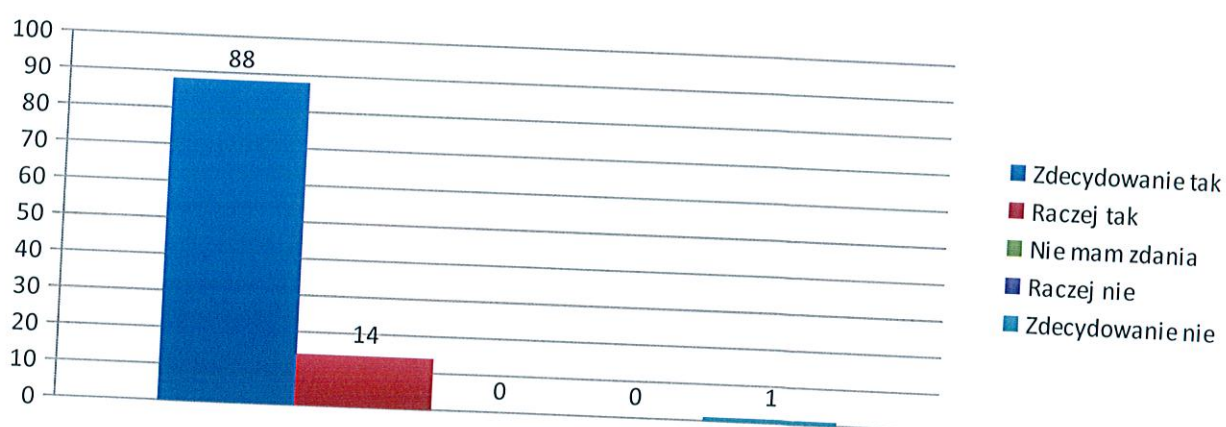
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Pytanie nr 3

Czy pracownicy urzędu przekazali informacje na temat załatwianej sprawy w sposób zrozumiały?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 95 ankietowanych.

- zdecydowanie nie- 1 osoba
- raczej nie – 0 osób
- nie mam zdania- 0 osób
- raczej tak- 14 osób
- zdecydowanie tak- 88 osób



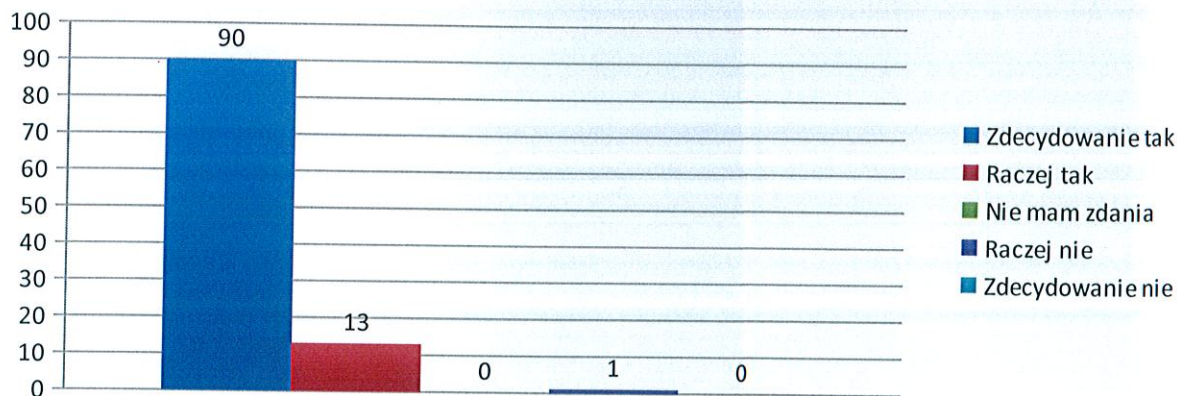
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Pytanie nr 4

Czy pracownicy urzędu są kompetentni?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 103 ankietowanych.

Zdecydowana większość respondentów bo aż 90 osób odpowiedziało, że pracownicy są kompetentni, 13 osób stwierdziło, że raczej są, 1 osoba odpowiedziała, że raczej nie.



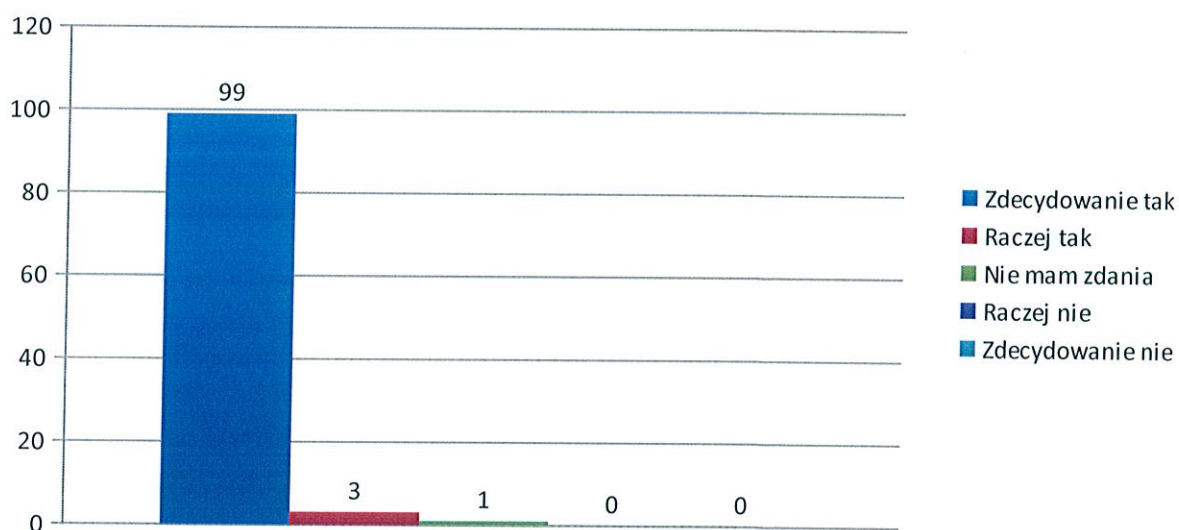
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Pytanie nr 5

Czy pracownicy byli życzliwi i uprzejmi?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 103 ankietowanych.

Aż 99 ankietowanych stwierdziło, że pracownicy byli życzliwi i uprzejmi, 3 osoby zaznaczyły, że raczej byli, a 1 osoba odpowiedziała, że nie ma zdania.



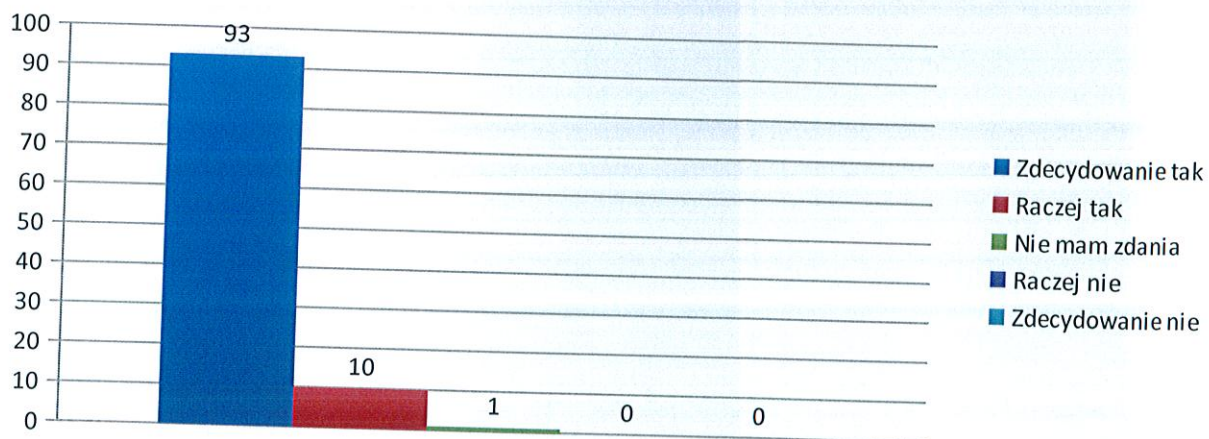
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Pytanie nr 6

Czy pracownicy urzędu byli pomocni w załatwianiu sprawy?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 103 ankietowanych.

Większość respondentów- 93 osób odpowiedziało, że pracownicy byli zdecydowanie pomocni przy załatwianiu sprawy, 10 osób, że raczej byli, 1 osoba nie miała zdania na ten temat.



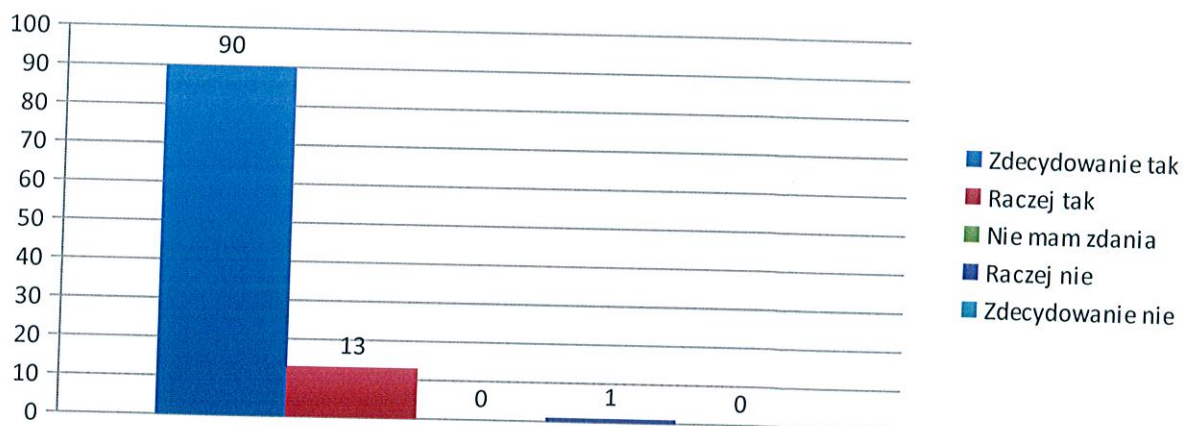
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Pytanie nr 7

Czy pracownicy urzędu wykazali zaangażowanie w Pani/a sprawę?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 103 ankietowanych.

- zdecydowanie nie- 0 osób
- raczej nie- 1 osoba
- nie mam zdania- 0 osób
- raczej tak- 13 osób
- zdecydowanie tak- 90 osób



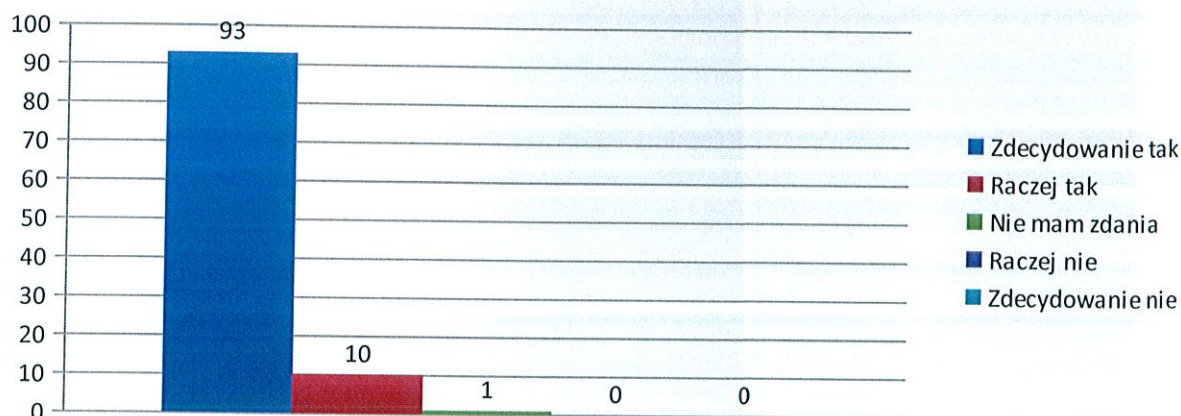
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Pytanie nr 8

Czy jest Pan/i zadowolony/a z kontaktu z naszym pracownikiem?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 103 ankietowanych.

Z kontaktu z pracownikiem zadowolonych jest 93 ankietowanych, 10 osób raczej jest zadowolonych, 1 osoba raczej nie ma zdania odnośnie z kontaktu z pracownikiem.



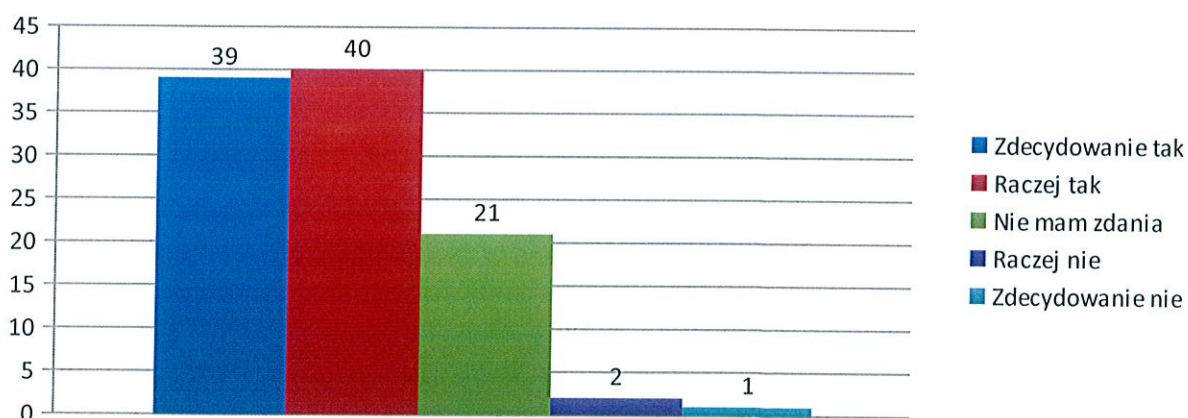
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Pytanie nr 9

Czy informacje zamieszczone na stronie internetowej urzędu są dla Pani/a zadowalające?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 103 ankietowanych.

Informacje zamieszczone na stronie dla 39 osób są zdecydowanie zadowalające, dla 40 ankietowanych raczej zadowalające, 21 osób nie ma na ten temat zdania, a dla 3 osób ilość zamieszczonych informacji jest nie zadowalająca.



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Pytanie nr 10

Jakie zmiany według Pani/a mogą przyczynić się do podwyższenia jakości usług świadczonych przez Urząd?

Ostatnie pytanie miało charakter otwarty. Zdecydowana większość z ankietowanych osób nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie.

Z uzyskanych odpowiedzi następujące zmiany mogą podwyższyć jakość świadczonych usług:

- poprawić warunki pracy i przyjmowania klientów w pomieszczeniach biurowych,
- zwiększyć zainteresowanie osobami bezrobotnymi,
- zwiększyć dofinansowanie na przyłącze kanalizacyjne,
- poprawić stronę internetową urzędu,
- zapewnić podjazd osobom niepełnosprawnym,

Wnioski:

Na podstawie złożonych ankiet stwierdza się, że klienci Urzędu Gminy :

- są zadowoleni z uzyskanych informacji na temat załatwianej sprawy,
- dobrze oceniają zaangażowanie pracowników w daną sprawę,
- w zdecydowanej większości stwierdzają, że pracownicy są życzliwi, uprzejmi oraz kompetentni,
- jakość pracy w zakresie obsługi klientów utrzymywana jest na bardzo dobrym poziomie i spełnia oczekiwania klientów.

Ankietowani nie sygnalizowali słabych obszarów działalności urzędu. Jednakże na uwagę zasługuje informacja zamieszczania na stronie internetowej www.godow.pl. Należy zastanowić się czy słabsza ocena jest wynikiem ilości zamieszczanych informacji czy ich jakości. Z uwagi na powyższe wskazane jest przeprowadzenie ankiety wśród mieszkańców, której wyniki posłużyłyby do dostosowania strony Urzędu do oczekiwań klientów.

Wyniki badań przeprowadzonych w okresie od 2 marca do 30 kwietnia 2015 roku, zostały porównane z wynikami ankiet przeprowadzonych w latach ubiegłych i przedstawiają się następująco:

Rok	Uzyskanie wyczerpujących informacji na dany temat	Uprzejmość oraz życzliwość pracowników	Zadowolenie z kontaktu z pracownikiem urzędu	Zadowolenie z zamieszczonych informacji na stronie	Liczba osób biorących udział w badaniu ankietowym
2012	66,67 %	41,67 %	70,83 %	25,00 %	24
2013	86,27 %	90,20 %	83,33 %	48,04 %	103
2014	88,62 %	91,14 %	84,81 %	55,70 %	79
2015	85,54 %	96,12 %	90,29 %	37,86 %	103

Poziom i jakość świadczonych usług spełnia oczekiwania klientów Urzędu Gminy Godów.

Członkowie zespołu:

1. Brygida Dobisz – przewodnicząca zespołu
2. Anna Brzemia
3. Kamil Gąsior
4. Michał Kozielski
5. Monika Wojtek
6. Zyta Wieja

SEKRETARZ GMINY
Bdysz
mgr Brygida Dobisz