

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

R A P O R T

Z POMIARU SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU MIASTA RACIBÓRZ PRZEPROWADZONEGO W 2015 ROKU

I. Wprowadzenie.

Celem pomiaru satysfakcji klientów jest uzyskanie informacji o jakości obsługi klientów Urzędu Miasta Racibórz i realizowany jest w ramach zadania: Wdrożenie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów urzędów beneficjentów w ramach Projektu „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Pomiar satysfakcji klientów Urzędu Miasta Racibórz, zwany dalej Pomiarom, przeprowadzono **po raz czwarty** za pomocą ankiety elektronicznej zamieszczonej na stronie internetowej Urzędu (KPSK) oraz - **dodatkowo w październiku 2015 r.** - za pomocą ankiety udostępnionej klientom w formie papierowej.

II. Zestawienie i analiza wyników Pomiaru przeprowadzonego za pomocą ankiety elektronicznej (KPSK).

1. Wśród ankietowanych najczęściej osób wskazało, iż sprawa, z którą zwrócili się do Urzędu dotyczyła usługi związanej z ewidencją ludności i dowodami osobistymi - 8 wskazań, z działalnością gospodarczą - 7 wskazań, z lokalami mieszkalnym i użytkowymi - 6 wskazań. Szczegółowe zestawienie ilości wskazań na poszczególne usługi zawiera tabela poniżej.

2. Stopień satysfakcji z poziomu wykonywania wskazanych usług kształtował się następująco (dane uszeregowano wg poziomów od najwyższego do najniższego):

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Nazwa usługi / ilość wskazań	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia - 2 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	50%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 (bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Ewidencja ludności i dowody osobiste - 8 wskazań	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	12,5%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	12,5%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	6	75%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Akty stanu cywilnego - 4 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	25%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	2	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	25%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Lokale mieszkalne i użytkowe - 6 wskazań	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	33%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	3	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	17%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Ochrona zdrowia i opieka społeczna - 5 wskazań	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	40%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	20%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	2	40%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Udostępnianie informacji publicznej - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	100%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Nazwa usługi / ilość wskazań	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Kultura Sport i Rekreacja - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	100%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Zarządzanie drogami - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	100%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Ochrona środowiska - 5 wskazań	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	3	60%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	20%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	20%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Działalność gospodarcza - 7 wskazań	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	4	57%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	3	43%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Podatki i opłaty lokalne - 2 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	50%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Opłata skarbową - 2 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	50%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Nazwa usługi / ilość wskazań	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Planowanie i zagospodarowanie przestrzenne - 3 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	33,3%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	33,3%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	33,3%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Gospodarka nieruchomościami - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	100%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Uprawnienia wyborców - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	100%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 2 (niski poziom satysfakcji klienta)		

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta dla całości tego zagadnienia wynosi 4 i oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta. **Jest to wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa.**

3. Stopień zaspokojenia oczekiwań związanych z wykonaniem usługi kształtował się następująco:

Nazwa	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Czas oczekiwania na usługę	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	10	22%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	23	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	10	22%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Czas realizacji usługi	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	12	26%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	22	48%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	10	22%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Nazwa	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Kompetencje pracownika urzędu	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	12	26%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	21	46%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	13	28%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	12	26%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	18	40%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	14	30%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Wzbudzenie zaufania przez pracownika urzędu	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	14	30%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	20	44%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	10	22%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Dostępność informacji w urzędzie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	14	30%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	20	44%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	11	22%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Indywidualne traktowanie petenta	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	13	28%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	15	33%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	15	33%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta dla całości tego zagadnienia wynosi 4 i oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta. **Jest to wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa.**

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

4. Charakterystyka jakości działań pracowników załatwiających sprawę klienta kształtowała się następująco:

Nazwa	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Pracowity	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	9	20%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	29	64%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	6	12%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Uczciwy	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	10	22%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	26	56%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	10	22%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Zaangażowany	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	11	24%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	22	48%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	11	24%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Fachowy	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	14	30%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	23	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	9	20%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Przyjazny	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	4%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	12	26%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	17	38%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	14	30%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta dla całości tego zagadnienia wynosi 4 i oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta. **Jest to wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa Urzędu.**

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

III. Zestawienie i analiza wyników Pomiaru przeprowadzonego za pomocą ankiety papierowej.

1. Charakterystyka częstotliwości korzystania przez ankietowanych z usług tut. Urzędu:

Częstotliwość korzystania z usług Urzędu	Ilość wskazań	Procent
Pierwszy raz	20	17%
Raz w miesiącu i częściej	28	25%
Kilka razy w roku	48	42%
Raz w roku lub rzadziej	18	16%

Z analizy wynika, że dominującą grupą interesantów były osoby korzystające z usług Urzędu kilka razy w roku.

2. W ankiecie papierowej ankietowani mogli wskazać stopień zadowolenia z obsługi w konkretnej jednostce organizacyjnej Urzędu, w której załatwiali sprawę.

Wśród ankietowanych najczęściej wskazań jednostki, w której załatwiana była sprawa dotyczyło Urzędu Stanu Cywilnego - 35 wskazań, Wydziału Gospodarki Nieruchomościami - 16 wskazań, Biura Obsługi Interesantów, Wydziału Lokalowego oraz Wydziału Spraw Obywatelskich – po 13 wskazań.

Pytania **bezpośrednio związane z obsługą w poszczególnych jednostkach organizacyjnych Urzędu dotyczyły**: oceny czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika, oceny czasu załatwienia sprawy, zgodności realizacji usług z oczekiwaniami oraz oceny pracownika realizującego usługę. Większość respondentów powyższe oceniła w stopniu bardzo dobrym i dobrym. **Zdecydowana większość ankietowanych wskazała, iż nie spotkała się z trudnościami podczas załatwiania sprawy**, a jako „trudność” najczęściej wskazywano prośbę o kontakt w innym terminie.

Szczegółowe zestawienie ww. danych zawarte jest w załączniku do niniejszego Raportu.

3. W zakresie udoskonalenia świadczonych usług ankietowani wskazali:

- **brak windy – 11 wskazań (w roku 2014 były 4 wskazania)**,
- udoskonalenie strony internetowej Urzędu – 5 wskazań,
- wydłużenie czasu pracy Urzędu w jeszcze jeden dzień oraz zwiększenie ilości pracowników załatwiających sprawy – 2 wskazania,
- pojedyncze wskazania dotyczyły: kultury osobistej pracowników Urzędu, większego kontaktu radnych na spotkaniach w terenie, szybkości załatwiania spraw, zwiększenia miejsc parkingowych oraz wydawania karty seniora na parterze Urzędu.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

4. Ocena komunikacji tut. Urzędu z klientem:

Nazwa	Skala oceny	Ilość wskazań	Procent
Dostępność informacji w Urzędzie (dostępność odpowiednich druków, formularzy, tablice informacyjne)	Bardzo dobrze	67	59%
	Dobrze	34	30%
	Zadowolająco	8	7%
	Niezadowolająco	1	1%
	Nie mam zdania	4	3%
Strona internetowa Urzędu (funkcjonalność, użyteczność, dostępność informacji)	Bardzo dobrze	37	35%
	Dobrze	34	32%
	Zadowolająco	18	17%
	Niezadowolająco	3	3%
	Nie mam zdania	13	12%
Możliwość załatwiania spraw przez Internet (składanie wniosków, pobieranie formularzy)	Bardzo dobrze	30	28%
	Dobrze	27	25%
	Zadowolająco	19	18%
	Niezadowolająco	3	3%
	Nie mam zdania	27	25%

W obszarze komunikacji w zdecydowanej większości uzyskane oceny kształtowały się na poziomie bardzo dobrym lub dobrym.

IV. Charakterystyka klientów, którzy wzięli udział w Pomiarze.

1. W Pomiarze odnotowano uczestnictwo łącznie **173 klientów**, w tym do analizy przyjęto **46 ankiet elektronicznych (KPSK) i 121 ankiet papierowych.**

2. Struktura uczestników Pomiaru:

	Ankieta elektroniczna (KPSK)		Ankieta papierowa	
Płeć	Kobiety 61%	Mężczyźni 39%	Kobiety 34%	Mężczyźni 66%
Wykształcenie	Wyższe	61%	Wyższe	42%
	Średnie	37%	Średnie	43%
	Zawodowe	2%	Zawodowe	13%
	Gimnazjalne	0%	Gimnazjalne	1%
	Podstawowe	0%	Podstawowe	1%
Wiek	Poniżej 20 lat	2%	Poniżej 20 lat	4%
	20-30 lat	24%	20-30 lat	16%
	31-40 lat	46%	31-40 lat	27%
	41-50 lat	20%	41-50 lat	26%
	51-60 lat	6%	51-60 lat	14%
	61 lat i więcej	2%	61 lat i więcej	12%

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

V. Podsumowanie.

Całkowity wskaźnik poziomu w Pomiarze satysfakcji klienta **przeprowadzonego za pomocą elektronicznej ankiety (KPSK) wyniósł +15, co oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta** i jego wartość **wzrosła w stosunku do roku 2014 o 1 punkt**. Wskaźnik ten jest sumą bezpośrednich wskaźników oraz łącznych wskaźników (tj. poziomów oczekiwanych i rzeczywistych wskazanych przez ankietowanych w poszczególnych kategoriach pytań).

Większość ankietowanych określiła: stopień satysfakcji z poziomu wykonania usług, stopień zaspokojenia oczekiwań związanych z wykonaniem usługi oraz jakość działań pracowników załatwiających sprawę na poziomie **poędzy średnim a bardzo wysokim**. Wysoko zostały ocenione kompetencje pracowników oraz czas oczekiwania na usługę.

Podobne wartości zostały przypisane w ankiecie papierowej. Bardzo dobrze została oceniona dostępność informacji w Urzędzie, a ocena pracowników realizujących usługę, w tym kompetencje, zaangażowanie oraz kultura osobista w zdecydowanej większości kształtowała się na poziomie bardzo dobrym lub dobrym.

W świetle przeprowadzonego Pomiaru stwierdza się, że Urząd Miasta Racibórz uzyskał bardzo dobre wyniki w pomiarze satysfakcji klientów, a większość interesantów jest zadowolona z usług realizowanych przez tut. Urząd.

ZATWIERDZAM

PREZYDENT MIASTA
Mirosław Lenk

01.03.2016 r.

Załącznik do Raportu z pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Racibórz przeprowadzonego w 2015 roku

ZAGADNIENIE Z ANKIETY	BRM	OR-BOI	ZK	IP	SM	USC	DM	EKS	FN	GN	IU	KM	LOK	OS	OB	SP	RW
Ilość wskazań na poszczególną jednostkę organizacyjną Urzędu*	1	13	8	4	1	35	11	4	6	16	7	8	13	9	13	9	1
Ocena czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika, szybkość obsługi:																	
bardzo dobrze	1	9	8	2	1	28	8	4	4	12	4	5	9	6	12	7	1
dobrze	--	3	--	1	--	3	--	--	1	3	3	1	4	1	1	1	--
zadowolająco	--	--	--	1	--	4	2	--	1	1	--	2	--	2	--	1	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ocena czasu załatwienia sprawy (terminowość i szybkość rozpatrywania podań, wydawania decyzji):																	
bardzo dobrze	1	8	8	--	--	23	6	3	1	8	2	2	7	3	10	7	1
dobrze	--	5	--	4	1	8	4	1	3	7	4	4	3	5	3	1	--
zadowolająco	--	--	--	--	--	3	1	--	1	--	1	1	3	1	--	1	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Zgodność realizacji usługi z oczekiwaniami:																	
tak	1	11	8	3	1	25	9	4	5	13	5	5	7	6	10	6	1
raczej tak	--	2	--	1	--	7	2	--	1	2	2	3	6	3	3	2	--
raczej nie	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
nie	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ocena pracownika realizującego usługę ze względu na poniższe kryteria:																	
<i>profesjonalność/kompetencje pracownika (wiedza, rzetelna i wyczerpująca informacja udzielona klientowi):</i>																	
bardzo dobrze	1	13	8	1	1	31	7	4	5	10	4	5	7	5	11	7	1

dobrze	--	--	--	3	--	3	3	--	1	6	3	2	3	3	1	1	--
zadowolająco	--	--	--	--	--	1	1	--	--	--	--	1	3	1	1	1	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>zaangażowanie (gotowość niesienia pomocy w załatwieniu sprawy, indywidualne podejście, bezstronność):</i>																	
bardzo dobrze	1	11	7	4	1	26	8	4	5	12	6	5	7	7	11	5	1
dobrze	--	2	--	--	--	5	1	--	1	3	1	2	5	1	1	1	--
zadowolająco	--	--	--	--	--	1	1	--	--	--	--	1	1	1	--	1	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--
<i>kultura osobista (życzliwe i uprzejme traktowanie klienta, szacunek dla klienta):</i>																	
bardzo dobrze	1	9	7	4	1	33	9	4	4	14	6	6	7	7	11	5	1
dobrze	--	3	--	--	--	1	1	--	2	1	1	1	5	1	1	2	--
zadowolająco	--	--	--	--	--	1	1	--	--	--	--	1	1	1	--	1	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--
Trudności napotkane podczas załatwiania sprawy:																	
brak trudności	1	11	5	4	1	31	9	4	6	16	7	7	10	8	12	8	1
skierowanie do niewłaściwej osoby	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
otrzymanie niepełnych informacji	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--
otrzymanie błędnych informacji	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
poproszenie o kontakt w innym terminie	--	--	--	--	--	2	1	--	--	1	--	1	4	1	--	1	--

* zestawienie nie obejmuje jednostek organizacyjnych Urzędu, których nie wskazano w ankietach tj. Wydziału Organizacyjnego (w części wydziału poza BOI), Audytora Wewnętrznego, Stanowiska ds. kontroli wewnętrznej, Referatu Zamówień Publicznych oraz Stanowiska ds. Systemów Zarządzania.