

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 2013 ROKU

I. Wprowadzenie.

Celem pomiaru satysfakcji klientów jest pozyskanie informacji o jakości obsługi klientów Urzędu Miasta Racibórz, a 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 za pomocą ankiety elektronicznej zamieszczonej na stronie internetowej Urzędu (KPSK) oraz - dodatkowo w miesiącu listopadzie 2013 r. - za pomocą ankiety udostępnionej 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 (20 wskazań), a następnie z podatkami i opłatami lokalnymi (12 wskazań), z lokalami mieszkalnym i użytkowymi (10 wskazań), z działalnością gospodarczą (9 wskazań), z ochroną środowiska

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”

(7 wskazań), z gospodarką nieruchomościami oraz z aktami stanu cywilnego (po 6 wskazań), z opłatą skarbową, zarządzaniem drogami oraz ze świadczeniami rodzinnymi (po 5 wskazań), z interpretacją przepisów prawa podatkowego, udostępnieniem informacji publicznej, kulturą, sportem i rekreacją (po 4 wskazania), z geodezją i kartografią, prowadzeniem targowiska, ochroną zdrowia i opieką społeczną (po 3 wskazania), z uprawnieniami wyborców, rozpatrywaniem skarg i wniosków, z pomocą osobom uprawnionym do alimentów (po 2 wskazania), a jedynie pojedynczo wskazano usługi związane ze sprawami wojskowymi, ochroną porządku publicznego oraz bezpieczeństwem osób i mienia, zaświadczeniem o zatrudnieniu i wynagrodzeniu, planowaniem i zagospodarowaniem przestrzennym oraz zbiórkami publicznymi.

2. Stopień satysfakcji z poziomu wykonywania wskazanych usług, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji kształtował się następująco (dane uszeregowano wg poziomów od najwyższego do najniższego):

Nazwa usługi / łączna ilość wskazań	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Akty stanu cywilnego (6)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	3	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	3	50%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 (bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Pomoc osobom uprawnionym do alimentów (2)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	2	100%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 (bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Zbiórki publiczne (1)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	100%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 (bardzo 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 /łączna ilość wskazań	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Sprawy wojskowe (1)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	100%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 (bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Ewidencja ludności i dowody osobiste (20)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	5%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	3	15%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	11	55%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	5	25%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Kultura Sport i Rekreacja (4)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	50%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	2	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu (1)	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)		
Podatki i opłaty lokalne (12)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	17%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	3	25%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	3	25%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	4	33%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Świadczenia rodzinne (5)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	20%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	3	60%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	20%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Ochrona zdrowia i opieka społeczna (3)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	3	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 / łączna ilość wskazań	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Działalność gospodarcza (9)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	22%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	6	67%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	11%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia (1)	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)		
Planowanie i zagospodarowanie przestrzenne (1)	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)		
Gospodarka nieruchomościami (6)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	33%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	33%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	17%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	17%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Ochrona środowiska (7)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	14%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	29%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	3	43%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	14%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Lokale mieszkalne i użytkowe (10)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	20%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	10%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	5	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	2	20%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Zarządzanie drogami (5)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	20%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	20%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	20%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	20%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	20%
	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 / łączna ilość wskazań	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Prowadzenie targowisk (3)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	33%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	33%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	33%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Oplata skarbową (5)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	40%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	2	40%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	20%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Geodezja i kartografia (3)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	33%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	33%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	33%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Udostępnianie informacji publicznej (4)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	50%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	25%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	25%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Uprawnienia wyborców (2)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	50%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	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)		
Interpretacja przepisów prawa podatkowego (4)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	50%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	2	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 (średni poziom satysfakcji klienta)		
Rozpatrywanie skarg i wniosków (2)	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	50%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	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”

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.

3. Stopień zaspokojenia oczekiwań związanych z wykonaniem usługi, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji kształtował się następująco:

Nazwa	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Czas oczekiwania na usługę	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	7	10%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	38	58%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	19	28%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Czas realizacji usługi	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	8	12%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	30	44%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	26	40%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Kompetencje pracownika urzędu	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	3	5%
	2 - Niski poziom satysfakcji	3	5%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	4%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	38	56%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	20	30%
	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	4	6%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	26	40%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	34	50%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	3	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	4	6%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	35	53%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	23	35%
	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
Dostępność informacji w urzędzie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	4%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	30	44%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	32	48%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Indywidualne traktowanie petenta	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	5	8%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	31	46%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	28	42%
	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.

4. Charakterystyka jakości działań pracowników załatwiających sprawę klienta, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji 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	6	8%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	36	54%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	22	34%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Uczciwy	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	6	8%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	33	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	26	40%
	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
Zaangażowany	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	4%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	5	6%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	21	32%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	36	54%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Fachowy	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	4	6%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	5	8%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	23	34%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	33	50%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 (wysoki poziom satysfakcji klienta)		
Przyjazny	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	3	4%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	24	36%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	37	56%
	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.

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

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

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

Częstotliwość korzystania z usług Urzędu	Ilość wskazań	Procent
Pierwszy raz	18	12%
Raz w miesiącu i częściej	30	19%
Kilka razy w roku	64	42%
Raz w roku lub rzadziej	42	27%

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”

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

2. Wśród ankietowanych najczęściej wskazano jednostki, w której załatwiana była sprawa dot. Urzędu Stanu Cywilnego (49 wskazań), Wydziału Spraw Obywatelskich (28 wskazań), Wydziału Finansowego (23 wskazania), Biura Obsługi Interesantów (21 wskazań) Wydziału Lokalowego (20 wskazań). W ankietach nie wskazano Referatu Promocji, Wydziału Organizacyjnego, Wydziału Rozwoju, Audytora Wewnętrznego, Stanowiska ds. kontroli wewnętrznej oraz Stanowiska ds. Systemów Zarządzania. Szczegółowe zestawienie zawarte jest w załączniku do niniejszego Raportu.

3. 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 dobrym i bardzo dobrym. Oceny na poziomie zadowolającym lub niezadowolającym stanowiły pojedyncze lub podwójne wskazania. Szczegółowe zestawienie zawarte jest w załączniku do niniejszego Raportu.

Zdecydowana większość ankietowanych wskazała, iż nie spotkała się z trudnościami podczas załatwiania sprawy. Pojedyncze wskazania dotyczyły: skierowania do niewłaściwej osoby, otrzymania niepełnych informacji, prośby o kontakt w innym terminie. Szczegółowe zestawienie zawarte jest w załączniku do niniejszego Raportu.

4. Wskazania dotyczące udoskonalenia w zakresie świadczonych przez Urząd usług: najczęściej wskazań tj. 6 dotyczyło braku windy, następnie 2 wskazania dotyczyły udoskonalenia poruszania się po stronie internetowej, a pojedyncze wskazania dotyczyły, zamontowania klimatyzacji, zwiększenia ilości pracowników oraz zmiany godzin urzędowania.

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	88	58%
	Dobrze	53	35%
	Zadowolająco	7	5%
	Niezadowolająco	0	0%
	Nie mam zdania	4	2%
Strona internetowa Urzędu (funkcjonalność, użyteczność, dostępność informacji)	Bardzo dobrze	54	36%
	Dobrze	48	32%
	Zadowolająco	13	9%
	Niezadowolająco	0	0%
	Nie mam zdania	35	23%
Możliwość załatwiania spraw przez Internet (składanie wniosków, pobieranie formularzy)	Bardzo dobrze	43	29%
	Dobrze	41	27%
	Zadowolająco	13	9%
	Niezadowolająco	1	1%
	Nie mam zdania	51	34%

W obszarze komunikacji oceny uzyskane kształtowały się na poziomie dobrym i bardzo dobrym. Po raz pierwszy ocenie poddano stronę internetową oraz możliwość załatwiania spraw przez Internet.

IV. Charakterystyka klientów, którzy wzięli udział w Pomiarze.

1. W pomiarze poziomu satysfakcji klienta odnotowano uczestnictwo łącznie **220 klientów**, w tym **66 osób** za pomocą ankiety elektronicznej (KPSK), a **154** przy pomocy ankiety papierowej.

2. Struktura uczestników Pomiaru:

Płeć	Ankieta elektroniczna (KPSK)		Ankieta papierowa	
	Kobiety 61%	Mężczyźni 39%	Kobiety 56%	Mężczyźni 44%
Wykształcenie	Wyższe	73%	Wyższe	34%
	Niepełne wyższe (w tym pomaturalne)	5%	Średnie	44%
	Średnie ogólnokształcące	6%	Zawodowe	15%
	Średnie zawodowe	12%	Gimnazjalne	2%
	Zawodowe	4%	Podstawowe	5%
Wiek	19-25 lat	3%	Poniżej 20 lat	1%

	26-35 lat	35%	20-30 lat	21%
	36-45 lat	33%	31-40 lat	28%
	46-55 lat	20%	41-50 lat	18%
	56-65 lat	6%	51-60 lat	20%
	66 lat i więcej	3%	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”

IV. Podsumowanie.

Całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta **przeprowadzony za pomocą elektronicznej ankiety (KPSK)** wynosi +14, co oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta. Wskaźnik ten jest sumą bezpośrednich wskaźników oraz łącznych wskaźników (tj. poziomów oczekiwanych i rzeczywistych wskazanych przez ankietowanych w poszczególnych kategoriach pytań). Porównując wyniki z raportu za 2012 rok wskaźnik poziomu satysfakcji wzrósł z 12 do 14.

Większość ankietowanych określiła stopień satysfakcji z poziomu wykonania usług na poziomie pomiędzy średnim a bardzo wysokim, przy czym na poziomie bardzo wysokim wskazano usługi związane z aktami stanu cywilnego, pomocą osobom uprawnionym do alimentów, zbiórkami publicznymi oraz sprawami wojskowymi. Wśród ocen dotyczących stopnia zaspokojenia oczekiwań związanych z wykonaniem usługi zdecydowanie przeważały oceny wysokie i bardzo wysokie. Największy procent ocen bardzo wysokich zostało przypisanych dostępności informacji w urzędzie oraz przyjaznemu traktowaniu przez pracownika urzędu. Wysoko zostały również ocenione kompetencje pracowników oraz czas oczekiwania na usługę.

Wśród wskaźników dotyczących jakości działań pracowników załatwiających sprawę klienta zdecydowana większość została oceniona na poziomie wysokim lub bardzo wysokim, gdzie najwięcej ocen bardzo wysokich zostało przypisanych cechom takim jak zaangażowanie i przyjazność.



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”

Podobne wartości zostały przypisane w ankiecie papierowej. Czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika oraz załatwienia sprawy w zdecydowanej większości został oceniony na poziomie dobrym i bardzo dobrym. Ocena pracowników realizujących usługę, w tym kompetencje, zaangażowanie oraz kultura osobista również kształtowała się w większości na poziomie dobrym lub bardzo dobrym.

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

ZAGADNIENIE Z ANKIETY	BRM	BOI	ZK	IP	ZP	SM	USC	DM	EKS	FN	GN	IU	KM	LOK	OS	OB	SP
Ocena pracownika realizującego usługę ze względu na poniższe kryteria:																	
<i>profesjonalność/kompetencje pracownika (wiedza, rzetelna i wyczerpująca informacja udzielona klientowi):</i>																	
bardzo dobrze	2	15	5	4	1	3	46	8	5	14	9	4	5	17	6	21	9
dobrze	--	6	--	--	--	--	3	1	4	8	3	4	1	3	3	6	1
zadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	1	--	1	--	--	2	--	2	1	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>zaangażowanie (gotowość niesienia pomocy w załatwieniu sprawy, indywidualne podejście, bezstronność):</i>																	
bardzo dobrze	2	16	5	3	1	3	46	7	7	16	9	4	6	17	8	22	9
dobrze	--	5	--	1	--	--	2	2	2	7	3	4	1	3	2	6	1
zadowolająco	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	1	--	--	--	--
<i>kultura osobista (życzliwe i uprzejme traktowanie klienta, szacunek dla klienta):</i>																	
bardzo dobrze	2	18	5	3	1	3	45	8	8	17	10	5	7	17	9	26	10
dobrze	--	2	--	1	--	--	3	1	1	5	2	3	--	3	1	2	--
zadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	1	--	--
niezadowolająco	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	1	--	--	--	--
Trudności napotkane podczas załatwiania sprawy:																	
brak trudności	2	20	2	4	1	3	48	9	9	22	12	8	6	18	10	27	10
skierowanie do niewłaściwej osoby	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	1	--	1	--	1	1	--
otrzymanie niepełnych informacji	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--
otrzymanie błędnych informacji	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
poproszenie o kontakt w innym terminie	--	--	--	--	--	--	1	1	1	--	--	--	1	--	--	1	--

* zestawienie nie obejmuje jednostek organizacyjnych Urzędu, których nie wskazano w ankietach tj. Referatu Promocji, Wydziału Organizacyjnego, Wydziału Rozwoju, Audytora Wewnętrznego, Stanowiska ds. kontroli wewnętrznej oraz Stanowiska ds. Systemów Zarządzania.