

RAPORT Z BADANIA SATYSFAKЦИИ KLIENTÓW URZĘDU MIASTA RACIBÓRZ ZA 2021 ROK

I. Wprowadzenie.

1. Celem badania satysfakcji klientów, zwanym dalej badaniem jest uzyskanie informacji o poziomie zadowolenia z jakości obsługi klientów Urzędu Miasta Racibórz. Badanie przeprowadzono za pomocą ankiety elektronicznej zamieszczonej na stronie internetowej Urzędu Miasta oraz dodatkowo w październiku - za pomocą ankiety udostępnionej klientom w formie papierowej. Dwie ankiety papierowe nie były wypełnione w całości, jednak ze względu na układ i treść pytań nie spowodowało to ich odrzucenia.

2. W badaniu uczestniczyło 151 respondentów, w tym do analizy przyjęto 10 ankiet elektronicznych i 141 ankiet papierowych (w roku ubiegłym odnotowano uczestnictwo łącznie 103 respondentów).

II. Statystyki z przeprowadzonego badania.

1. Klienci załatwiali sprawy w następujących jednostkach organizacyjnych Urzędu (wykaz uszeregowano według ilości wskazań):

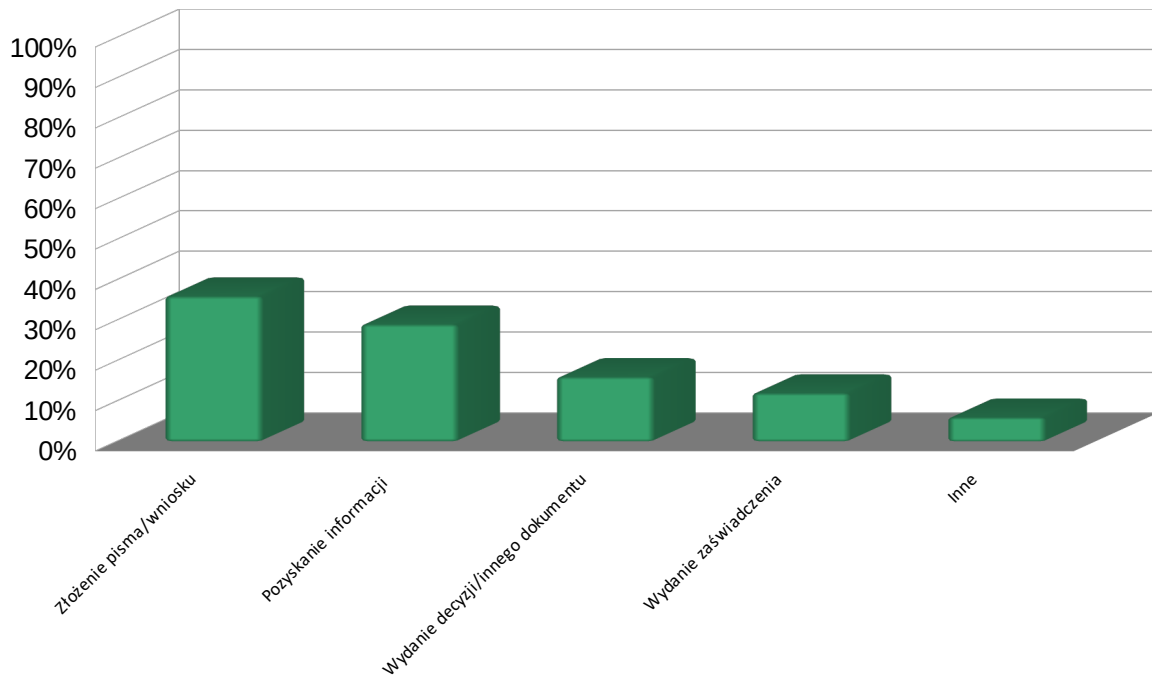
Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej Urzędu	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań
1.	Urząd Stanu Cywilnego	1	32	33
2.	Wydział Edukacji	0	25	25
3.	Biuro Obsługi Interesantów w Wydziale Organizacyjnym	2	21	23
4.	Wydział Gospodarki Nieruchomościami	1	18	19
5.	Wydział Spraw Społecznych	2	14	16
6.	Wydział Lokalowy	1	13	14
7.	Wydział Spraw Obywatelskich	0	13	13
8.	Wydział Dróg Miejskich	1	9	10
9.	Wydział Komunalny	2	5	7
10.	Wydział Inwestycji i Urbanistyki	0	6	6
11.	Wydział Promocji, Kultury, Turystyki i Sportu	0	6	6
12.	Wydział Ochrony Środowiska i Rolnictwa	0	5	5
13.	Biuro Rady Miasta	0	3	3
14.	Biuro Zarządzania Kryzysowego	0	3	3
15.	Referat Zamówień Publicznych	0	3	3
16.	Straż Miejska	0	3	3
17.	Biuro Prezydenta Miasta	0	3	3
18.	Wydział Finansowy	0	2	2
19.	Biuro Audytu i Kontroli	0	1	1
20.	Wydział Rozwoju	0	1	1

2. Wskazania dotyczące rodzaju załatwianej sprawy:

Ankietowani jako cel swojej wizyty w Urzędzie najczęściej wskazywali sprawy związane ze złożeniem wniosku/pisma - 36% oraz z pozyskaniem informacji - 29%. Analizując przedstawione zestawienie należy pamiętać, że nie obrazuje ono rzeczywistej liczby spraw załatwianych w Urzędzie w ciągu roku.

Rodzaj załatwianej sprawy	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%	Dla porównania wyniki za 2020 r.
złożenie wniosku/pisma	3	67	70	36%	34%
pozyskanie informacji	4	53	57	29%	25%
wydanie decyzji lub innego dokumentu	2	30	32	16%	28%
wydanie zaświadczenia	0	24	24	12%	4%
inna (wskazano: wydanie dowodu osobistego, podpisanie umowy, karta rodzina +, sprawy dotyczące placówek oświatowych, wymeldowanie, zgłoszenie interwencji)	1	10	11	6%	9%

Graficzne przedstawienie danych dotyczących rodzaju załatwianej sprawy

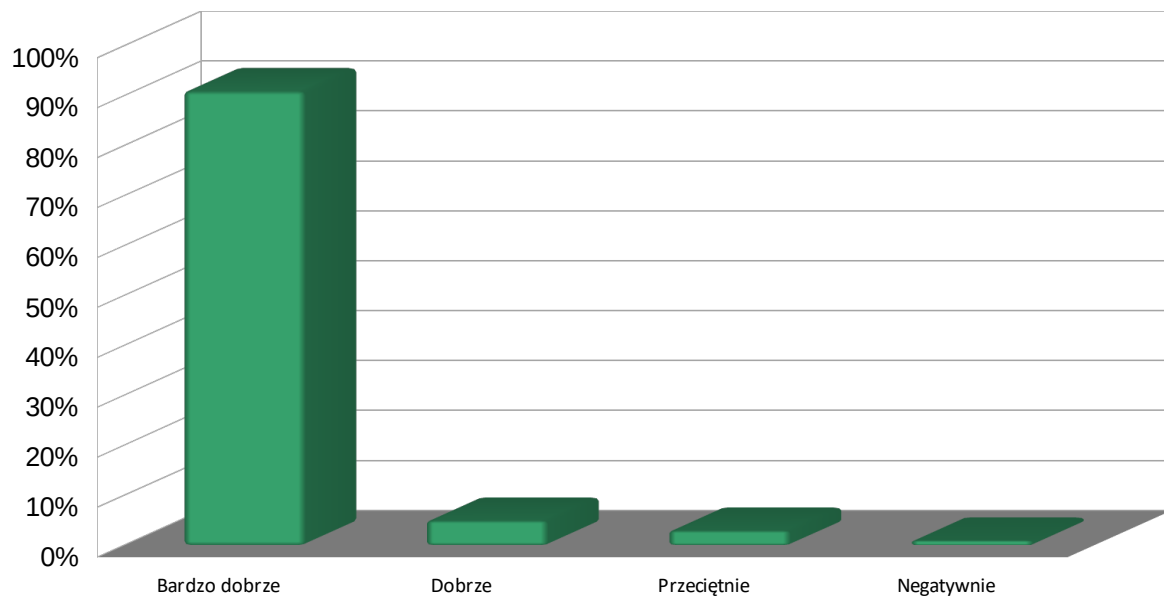


3. Ocena jakości obsługi:

Jakość obsługi zdecydowana większość ankietowanych tj. 91% oceniło na poziomie bardzo dobrym. Ocenę negatywną wystawiła jedna osoba, a jako przyczynę negatywnej oceny wskazano brak reakcji na zgłoszenie prośby o odśnieżanie ścieżki rowerowej.

Ocena jakości obsługi	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%	<i>Dla porównania wyniki za 2020 r.</i>
bardzo dobrze	5	132	137	91%	93%
dobrze	1	7	8	5%	6%
przeciętnie	3	2	5	3%	0%
negatywnie	1	0	1	1%	1%

Graficzne przedstawienie danych dotyczących oceny jakości obsługi

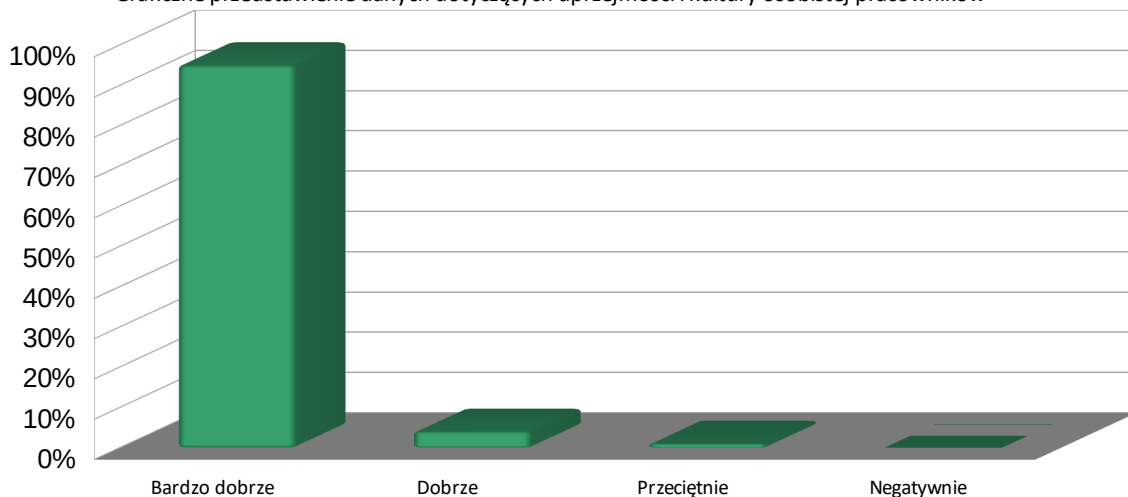


4. Ocena uprzejmości i kultury osobistej pracowników załatwiających sprawę:

Wysoko została oceniona uprzejmość i kultura osobista pracowników tj. 94 % ankietowanych oceniło to kryterium na poziomie bardzo dobrym.

Ocena uprzejmości i kultury osobistej	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%	<i>Dla porównania wyniki za 2020 r.</i>
bardzo dobrze	6	134	140	94%	95%
dobrze	2	4	6	3%	4%
przeciętnie	1	2	3	1%	1%
negatywnie	1	0	1	0%	0%

Graficzne przedstawienie danych dotyczących uprzejmości i kultury osobistej pracowników

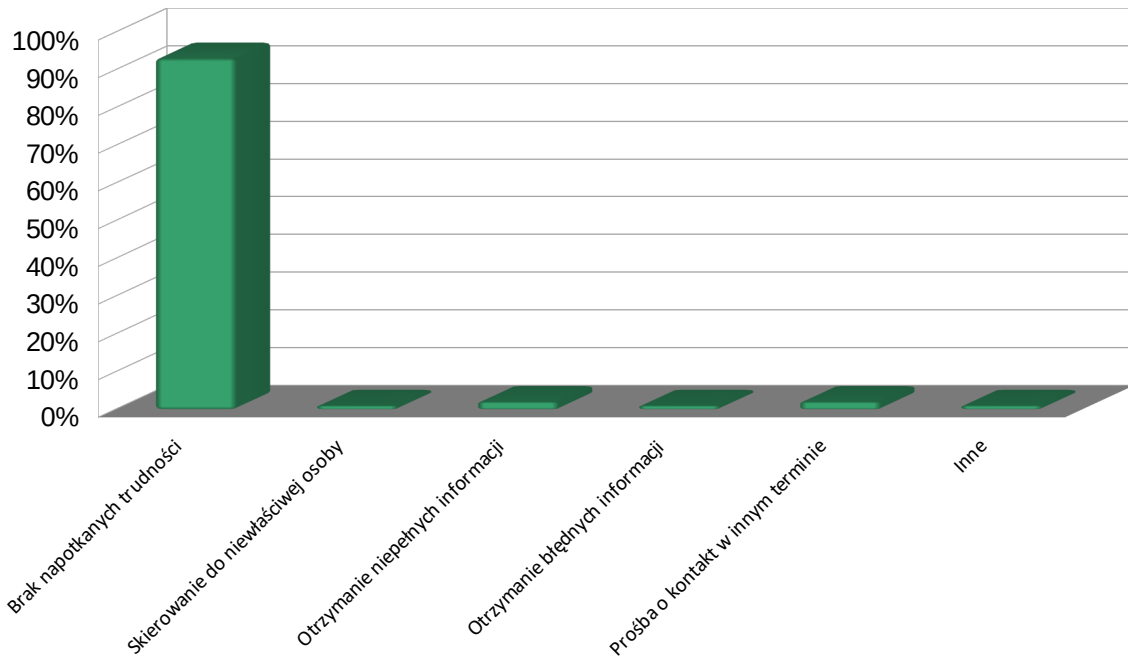


5. Wskazanie trudności napotkanych podczas załatwienia sprawy:

93% ankietowanych wskazała, że nie spotkała się z trudnościami podczas załatwiania sprawy. W komentarzach dotyczących jakości obsługi ankietowani wskazywali na zadowolenie i sprawną obsługę przy załatwianiu spraw. Jako trudności dwie osoby wskazały dużą ilość schodów oraz brak windy.

Rodzaj trudności	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%	<i>Dla porównania wyniki za 2020 r.</i>
nie spotkałam/em się z trudnościami	5	134	139	93%	99%
zostałam/em skierowany do niewłaściwej osoby	0	2	2	1%	0%
otrzymałam/em niepełne informacje	1	2	3	2%	0%
otrzymałam/em błędne informacje	1	0	1	1%	0%
poproszono mnie o kontakt w innym terminie	3	0	3	2%	0%
inne trudności - proszę podać jakie?	0	2	2	1%	1%

Graficzne przedstawienie danych dotyczących rodzaju załatwianej sprawy



III. Podsumowanie.

Systematyczna ocena satysfakcji klientów pozwala na monitorowanie poziomu zadowolenia z poszczególnych obszarów działalności Urzędu Miasta. Monitoring daje możliwość reagowania na zmieniające się oczekiwania i potrzeby klientów. Z przeprowadzonego badania wynika, że jakość obsługi oraz ocena zachowań pracowników Urzędu w zdecydowanej większości opinii ankietowanych jest bardzo dobra i nie spotykano się z trudnościami przy załatwianiu spraw. Respondenci wykazywali zadowolenie ze sposobu obsługi oraz sprawnego i rzetelnego załatwienia sprawy oraz dostępności niezbędnych informacji.

Dwie uwagi dotyczyły zbyt dużej ilości schodów oraz braku windy – co w obecnej sytuacji staje się bezprzedmiotowe, z uwagi na fakt, że w roku 2021 r. dostosowano infrastrukturę do potrzeb klientów poprzez uruchomienie windy w Urzędzie.

Podsumowując całość przeprowadzonego badania można stwierdzić, że ankietowani deklarują wysoki poziom zadowolenia z jakości obsługi i wyniki te są porównywalne do wyników z roku ubiegłego.

Racibórz, 25.01.2022 r.