

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 2017 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 Pomiar, przeprowadzono po raz szósty za pomocą ankiety elektronicznej zamieszczonej na stronie internetowej Urzędu Miasta Racibórz (KPSK) oraz dodatkowo w październiku - za pomocą ankiety udostępnionej klientom w formie papierowej.

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

1. Na ankietę odpowiedziano 43 razy, w tym do analizy przyjęto 41 ankiet osób, które korzystały z usług Urzędu w ciągu ostatnich 6 miesięcy. Wśród ankietowanych najczęściej osób wskazało, że sprawa, z którą zwrócili się do Urzędu dotyczyła usługi związanej z ewidencją ludności i dowodami osobistymi - 17 wskazań, z podatkami i opłatami lokalnymi - 8 wskazań, z aktami stanu cywilnego - 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):

Nazwa usługi /ilość wskazań	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Podatki i opłaty lokalne - 8 wskazań	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	4	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	4	50%
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”

Akty stanu cywilnego - 6 wskazań	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	6	100%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 - bardzo 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	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	5	100%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta		
Gospodarka nieruchomościami - 3 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	33%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	2	67%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta		
Przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych - 3 wskazania	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	3	100%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta		
Kultura Sport i Rekreacja - 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		
Rozpatrywanie skarg i wniosków - 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		
Lokale mieszkalne i użytkowe - 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		



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”

Oplata skarbową - 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	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	100%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta		
Planowanie i zagospodarowanie przestrzenne - 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	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	100%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 5 - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta		
Ewidencja ludności i dowody osobiste - 17 wskazań	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	5,5%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	5,5%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	12%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	3	18%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	10	59%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Działalność gospodarcza - 3 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	33,33%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	33,33%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	33,33%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Ochrona środowiska - 5 wskazań	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	20%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	4	80%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 - średni poziom satysfakcji klienta		
Zarządzanie drogami - 3 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	33,33%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	33,33%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	33,33%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 - średni 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	1	100%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 - średni poziom satysfakcji klienta		



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

Uprawnienia wyborców - 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		

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	5%
	3 - Średni poziom satysfakcji	5	12%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	13	32%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	20	49%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Czas realizacji usługi	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	5%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	4	10%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	11	27%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	23	56%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Kompetencje pracownika urzędu	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	5%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	2%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	12	30%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	25	61%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	5%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	5%
	3 - Średni poziom satysfakcji	3	7%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	9	22%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	25	61%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	5%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	5%
	3 - Średni poziom satysfakcji	3	7%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	9	22%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	25	61%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

Dostępność informacji w urzędzie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	2%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	5%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	5%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	9	22%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	27	66%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Indywidualne traktowanie petenta	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	5%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	5%
	3 - Średni poziom satysfakcji	4	10%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	8	19%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	25	61%
	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.

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

Nazwa	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Pracowity	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	3	7%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	4	10%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	15	37%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	19	46%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Uczciwy	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	5%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	3	7%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	14	34%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	21	52%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Zaangażowany	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	3	7%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	3	7%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	11	27%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	23	56%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Fachowy	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	2	5%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	2%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	2%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	14	34%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	23	56%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

Przyjazny	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	3	7%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	4	10%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	12	29%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	22	54%
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.

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	Procent
Pierwszy raz	12%
Raz w miesiącu i częściej	18%
Kilka razy w roku	44%
Raz w roku lub rzadziej	26%

Z danych wynika, że największą 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 najwięcej wskazań dotyczyło Urzędu Stanu Cywilnego - 33 wskazania, Biura Obsługi Interesanta - 30 wskazań oraz Wydziału Spraw Obywatelskich – 23 wskazania. Pytania 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. Zdecydowana większość respondentów powyższe oceniła w stopniu bardzo dobrym i dobrym. Pojedyncze oceny niezadowolające wystąpiły w Wydziale Inwestycji i Urbanistyki oraz w Wydziale Lokalowym.

Większość ankietowanych wskazała, że nie spotkała się z trudnościami podczas załatwiania sprawy, a jako „trudności” wskazywano: skierowanie do niewłaściwej osoby, otrzymanie niepełnych informacji, prośbę o kontakt w innym terminie.

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

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”

3. W odpowiedzi na pytanie dotyczące udoskonalenia świadczonych przez Urząd usług ankietowani wskazywali, że usługi są świadczone na dobrym poziomie, bez uchyień i bez konieczności wprowadzania zmian. Pojawiły się natomiast uwagi dotyczące:

- zamontowania windy – 10 wskazań (dla porównania - w 2016 r. było 5 wskazań),
- dostępności do WIFI,
- zamontowania automatu do kawy/wody,
- utworzenia sklepiku,
- utworzenia podjazdu dla matek z dziećmi przy schodach wejściowych,
- bardziej czytelnej strony internetowej.

Jako obszary do doskonalenia pojedyncze wskazania dotyczyły:

- większej dostępności kierownictwa wydziałów,
- bardziej przyjaznego załatwiania sprawy,
- skupieniu uwagi wyłącznie na danej sprawie i proponowanie różnych rozwiązań,
- sprawniejszego działania operatora Programu ograniczenia niskiej emisji na terenie miasta Racibórz (PONE).

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	80	67%
	Dobrze	30	25%
	Zadowolająco	6	5%
	Niezadowolająco	0	0%
	Nie mam zdania	3	3%
Strona internetowa Urzędu (funkcjonalność, użyteczność, dostępność informacji)	Bardzo dobrze	61	56%
	Dobrze	28	26%
	Zadowolająco	11	10%
	Niezadowolająco	1	1%
	Nie mam zdania	8	7%
Możliwość załatwiania spraw przez Internet (składanie wniosków, pobieranie formularzy)	Bardzo dobrze	54	48%
	Dobrze	23	21%
	Zadowolająco	15	13%
	Niezadowolająco	2	2%
	Nie mam zdania	18	16%

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

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. Charakterystyka klientów, którzy wzięli udział w Pomiarze.

1. W Pomiarze odnotowano uczestnictwo łącznie 163 klientów, w tym do analizy przyjęto **41 ankiet elektronicznych** (w roku 2016 – 49 ankiet) i **120 ankiet papierowych** (w roku 2016 – 89 ankiet).

2. Struktura uczestników Pomiaru:

Płeć	Ankieta elektroniczna		Ankieta papierowa	
	Kobiety 68%	Mężczyźni 32%	Kobiety 45%	Mężczyźni 55%
Wykształcenie	Wyższe	78%	Wyższe	39%
	Średnie	20%	Średnie	34%
	Zawodowe	2%	Zawodowe	21%
	Gimnazjalne	0%	Gimnazjalne	3%
	Podstawowe	0%	Podstawowe	3%
Wiek	Poniżej 20 lat	0%	Poniżej 20 lat	3%
	20 - 30 lat	17%	20 - 30 lat	19%
	31 - 40 lat	46%	31 - 40 lat	30%
	41 - 50 lat	27%	41 - 50 lat	20%
	51 - 60 lat	10%	51 - 60 lat	20%
	61 lat i więcej	0%	61 lat i więcej	8%

V. Podsumowanie.

Całkowity wskaźnik poziomu w Pomiarze satysfakcji klienta przeprowadzonego za pomocą elektronicznej ankiety (KPSK) **wyniósł +12, co oznacza średni poziom satysfakcji klienta** i jego wartość **wzrosła w stosunku do roku 2016 o 2 punkty**. 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, zaspokojenie oczekiwań związanych z wykonaniem usługi oraz jakość działań pracowników załatwiających sprawę na poziomie pomiędzy wysokim a bardzo wysokim. W ankiecie papierowej większość ankietowanych oceniła stopień satysfakcji z jakości obsługi w tut. Urzędzie na poziomie dobrym i bardzo dobrym.

Odnosząc się do uwag zgłoszonych w ankietach papierowych a dotyczących działania operatora realizującego zadania ujęte w PONE – przy opracowywaniu nowego Regulaminu udzielania dotacji na zadania ujęte w Programie ograniczenia niskiej emisji na terenie miasta Racibórz na lata 2018-2028 realizowane w budynkach mieszkalnych, dokonano m.in. zmiany podziału obowiązków pomiędzy operatorem a inwestorem.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

W świetle przeprowadzonego Pomiaru stwierdza się, że Urząd Miasta Racibórz **uzyskał średnie wyniki w pomiarze satysfakcji klientów**. Jest to wartość satysfakcjonująca wskazująca jednak na potrzebę monitorowania przez Kierownictwo Urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług.

ZATWIERDZAM:

PREZYDENT MIASTA

Mirosław Lenk

18.01.2018 r.

ZAGADNIENIE Z ANKIETY	BOP	DM	EKS	FN	GN	IU	KM	LOK	OB	OR	OR - BOI	OS	RW	SM	SP	USC	ZK	ZP
Trudności napotkane podczas załatwiania sprawy:																		
brak trudności	3	3	6	6	5	6	4	13	22	2	30	11	4	4	12	32	5	2
skierowanie do niewłaściwej osoby	--	--	--	--	--	--	1	1	--	--	--	1	1	--	--	--	--	--
otrzymanie niepełnych informacji	--	--	--	--	--	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
otrzymanie błędnych informacji	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
poproszenie o kontakt w innym terminie	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

* zestawienie nie obejmuje jednostek organizacyjnych Urzędu, których nie wskazano w ankietach tj. Biura Audytu i Kontroli oraz Biura Rady Miasta.