



RAPORT Z BADANIA

satysfakcji

KLIENTÓW BOK I WYDZIAŁÓW

Urzędu Miasta w Dzierżoniowie

za rok 2012

**Badanie ankietowe przeprowadzone wśród klientów Urzędu Miasta
w dniach 12 lutego 2013r. – 30 marca 2013r.**

Dzierżoniów, kwiecień 2013r.

Urząd Miasta w Dzierżoniowie przeprowadził ponownie Badanie Satysfakcji Klienta Zewnętrznego – Klientów BOK i wydziałów Urzędu. Badanie rozpoczęto 13 lutego 2013r. a zakończono 30 marca 2013r.

Celem głównym ankiety było zbadanie poziomu ogólnej satysfakcji naszych Klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd, a także uzyskanie opinii respondentów na temat stopnia zadowolenia w poszczególnych obszarach takich jak terminowość, fachowość i kompetencje pracowników, czytelność przekazywanych i jakość informacji, uprzejmość, godziny pracy itp., a także innych uwag dotyczących pracy Urzędu. Celem pośrednim badania była ocena poziomu satysfakcji i zmian w poszczególnych obszarach – ocena jakości usług na przestrzeni poprzednich lat.

Badanie corocznie wyznaczonych celów pomoże zaobserwować trendy zmian w każdym z pytań i obszarów.

METODYKA BADANIA

Ankietowani byli interesanci załatwiający sprawy w Biurze Obsługi Klienta oraz na stanowiskach bezpośredniej obsługi w Wydziale Spraw Obywatelskich i Urzędzie Stanu Cywilnego w dniach 12 lutego 2013r. do 30 marca 2013r.

Założono objęcie badaniem ok. 500 klientów. W badaniu wzięło czynny udział **500** respondentów. W BOK udzieliło odpowiedzi aż **340** klientów, USC –**80**, SO - **80** Osiągnięto **100 %** współczynnik zwrotu ankiet.

Zachowana została pełna zasada anonimowości oraz rzetelności: ankiety zostały rozpowszechnione przez zatrudnionych w tym celu ankieterów. Ankiety składane były w specjalnie przygotowanej, opieczetowanej urnie w BOK.

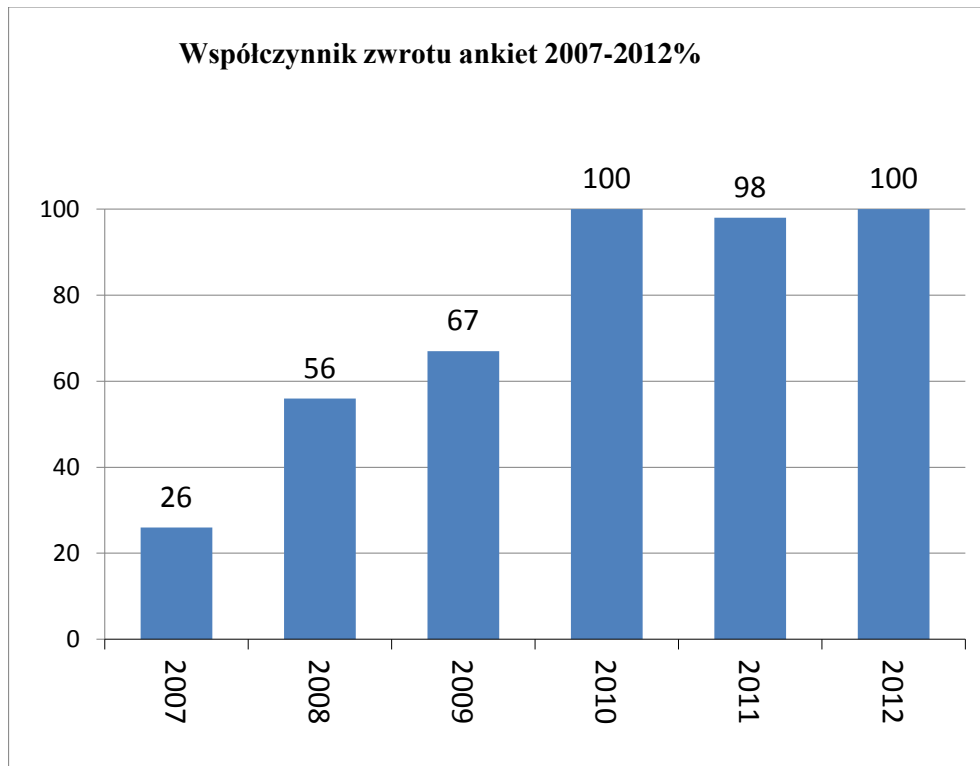
Ankietowani oceniali Urząd w 5-stopniowej skali:

- 1 - bardzo niezadowolony,
- 2 - niezadowolony,
- 3 –ani zadowolony /ani niezadowolony,
- 4 - zadowolony,
- 5 - bardzo zadowolony.

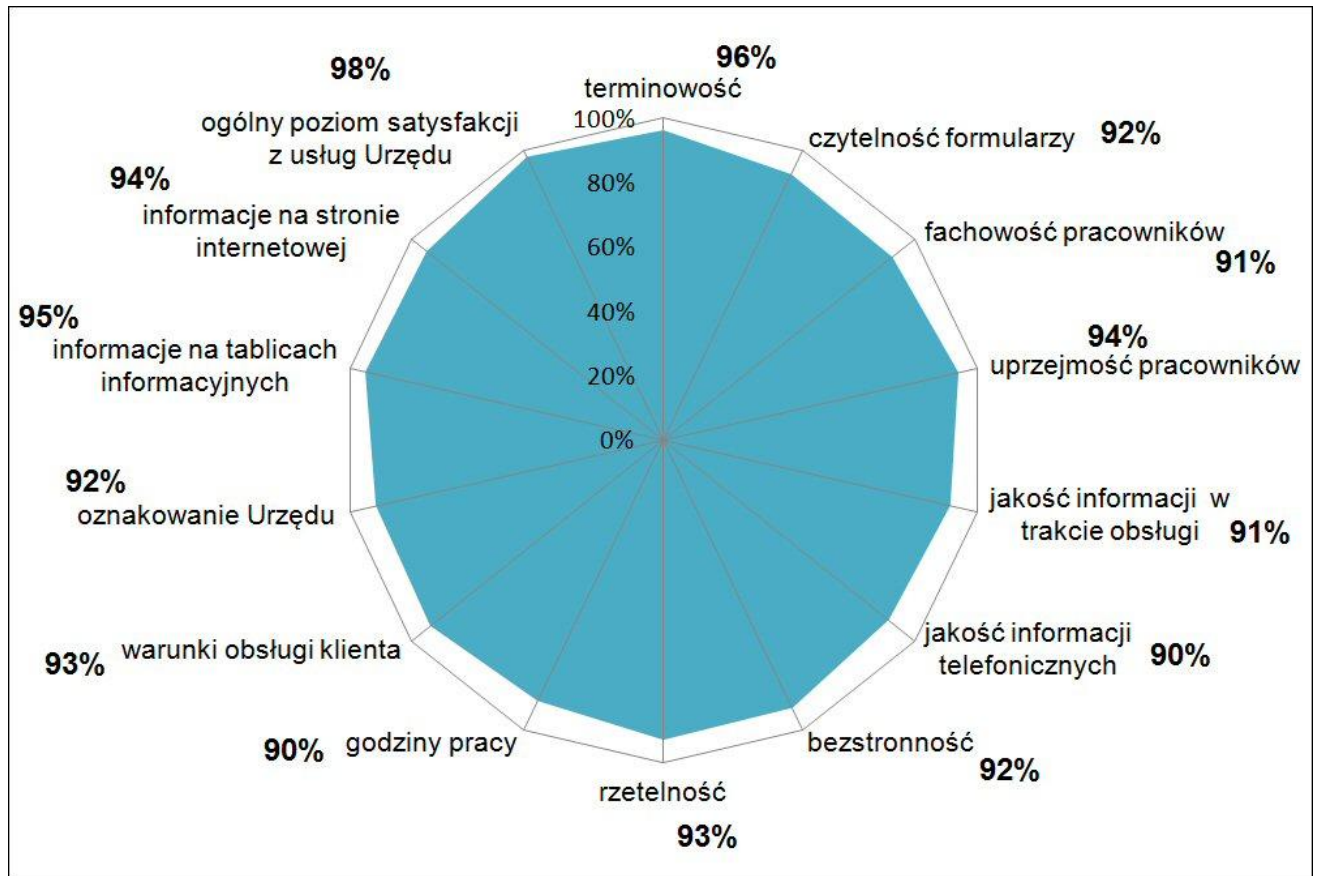
Otwarcie urny nastąpiło w dniu 05 kwietnia 2013r.

NAJWAŻNIEJSZE WYNIKI BADANIA:

Poniżej wykres przedstawiający współczynnik zwrotu ankiet w latach 2008 -2012



TOP2 - % odpowiedzi 4 i 5 w całości



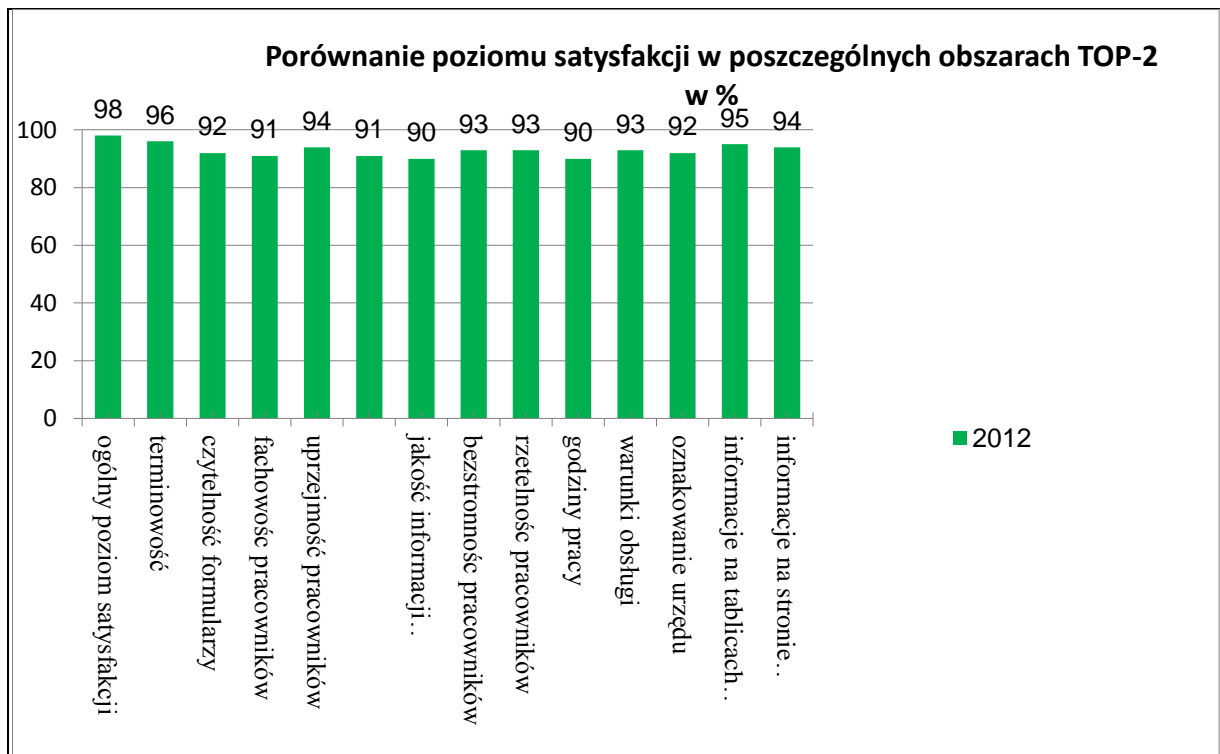
W większości badanych obszarach Urząd uzyskał bardzo wysokie wyniki – **powyżej 90 %**, w obszarach:

- ogólny poziom satysfakcji -98 %
- terminowość – 96 %
- informacje na tablicach informacyjnych – 95 %
- uprzejmość pracowników – 94 %
- informacje na stronie internetowej – 94%
- rzetelność – 93%
- warunki obsługi w BOK i wydziałach – 93 %
- bezzstronność- 92 %
- oznakowanie Urzędu – 92 %
- czytelność formularzy – 92 %
- jakość informacji w trakcie obsługi – 91 %
- fachowość pracowników – 91 %

Poziom **90 %** osiągnięto w obszarach:

- jakość informacji telefonicznych ,
- godziny pracy

Poniżej tabela porównania poziomu TOP-2



Dla określenia wyniku badania zsumowano odpowiedzi 4 i 5 czyli zadowolony i bardzo zadowolony.

	ilość odpowiedzi 4 i 5	całkowita ilość ankiet/ odpowiedzi	TOP2 - % 4 i 5 w całości	Średnia
terminowość	481	500	96%	4,35
czytelność formularzy	457	499	92%	4,32
fachowość pracowników	455	500	91%	4,35
uprzejmość pracowników	469	499	94%	4,38
jakość informacji w trakcie obsługi	457	500	91%	4,36
jakość informacji telefonicznych	448	500	90%	4,31
bezstronność	462	500	92%	4,37
rzetelność	466	500	93%	4,36
godziny pracy	450	500	90%	4,33
warunki obsługi klienta	463	500	93%	4,32
oznakowanie Urzędu	457	499	92%	4,31
informacje na tablicach informacyjnych	354	373	95%	4,39
informacje na stronie internetowej	312	332	94%	4,41
ogólny poziom satysfakcji z usług Urzędu	488	500	98%	4,40

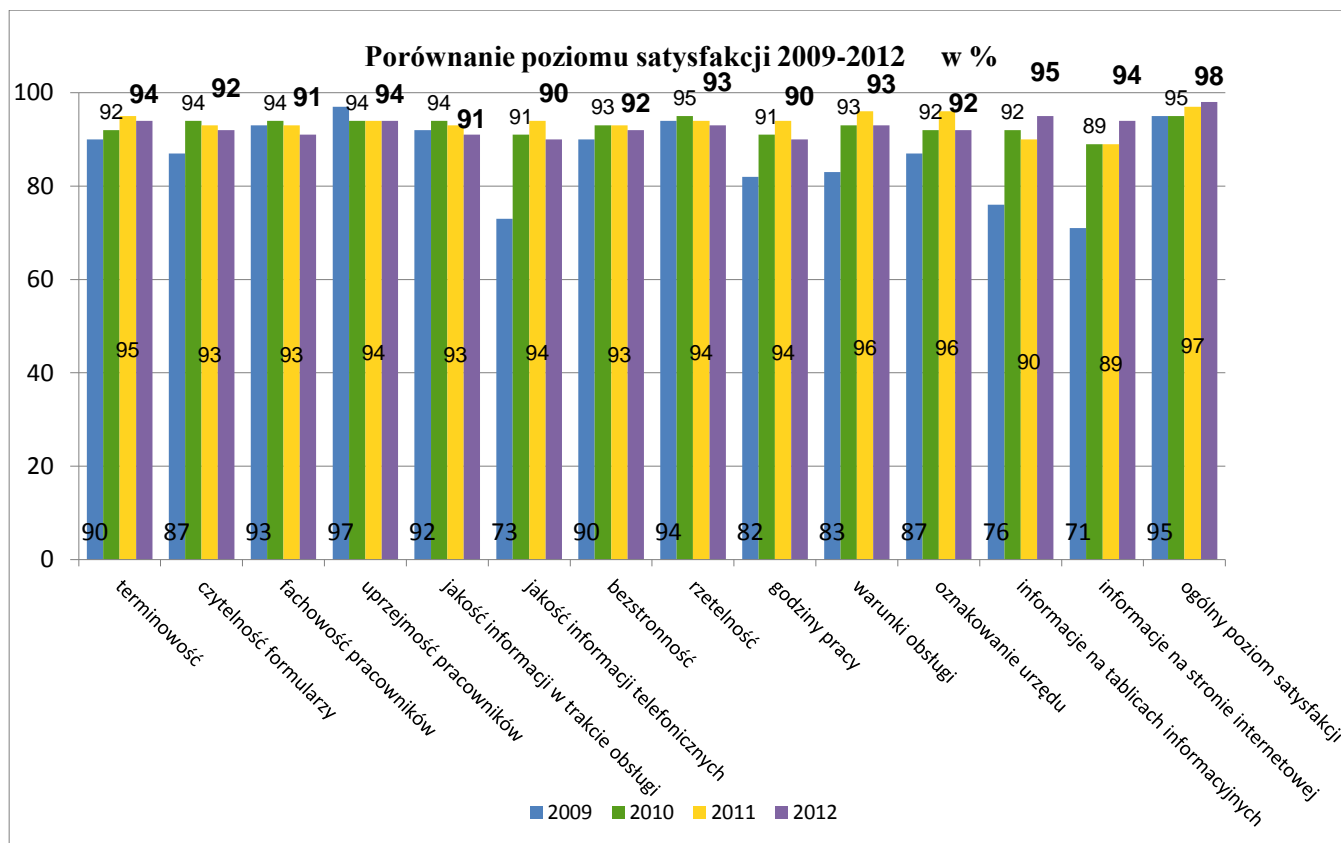
Obliczone współczynniki korelacji wykazały, iż największą korelację (związek) z ogólną oceną w badaniu satysfakcji klientów Urzędu Miasta Dzierżoniowa wykazały obszary:

- stopień zadowolenia z informacji na stronie internetowej – 0,63
- stopień zadowolenia z informacji zamieszczanych na tablicach informacyjnych- 0,58
- terminowość załatwiania spraw – 0,52

Pozostałe obszary uzyskały współczynnik poniżej 0,4

Są to obszary, na które należy zwrócić uwagę, gdyż mają najwyższy wpływ na ogólny poziom satysfakcji klientów.

PORÓWNIANIA DO WYNIKÓW Z LAT POPRZEDNICH 2009-2012



Wzrost poziomu satysfakcji w porównaniu do roku ubiegłego zanotowano z następujących obszarach:

- informacje na tablicach informacyjnych- o 5%
- informacje na stronie internetowej – o 5%
- terminowość – o 1%
- ogólny poziom satysfakcji klienta o 1%

W obszarach informacje umieszczane na tablicach informacyjnych oraz informacje umieszczane na stronie internetowej odnotowano **największy wzrost satysfakcji** – o 5%

Najwyższy spadek satysfakcji odnotowano w obszarach:

- jakość informacji telefonicznych- o 4%,
- godziny pracy- o 4%,
- fachowość pracowników- o 3%
- warunki obsługi – o 3%
- oznakowanie urzędu –o 3%
- jakość informacji przekazywanych w trakcie obsługi o 2 %
- bezstronność o o 2%
- nieznacznie o 1% : rzetelność, czytelność formularzy,

Poziom osiągnięcia założonych w wytycznych celów:

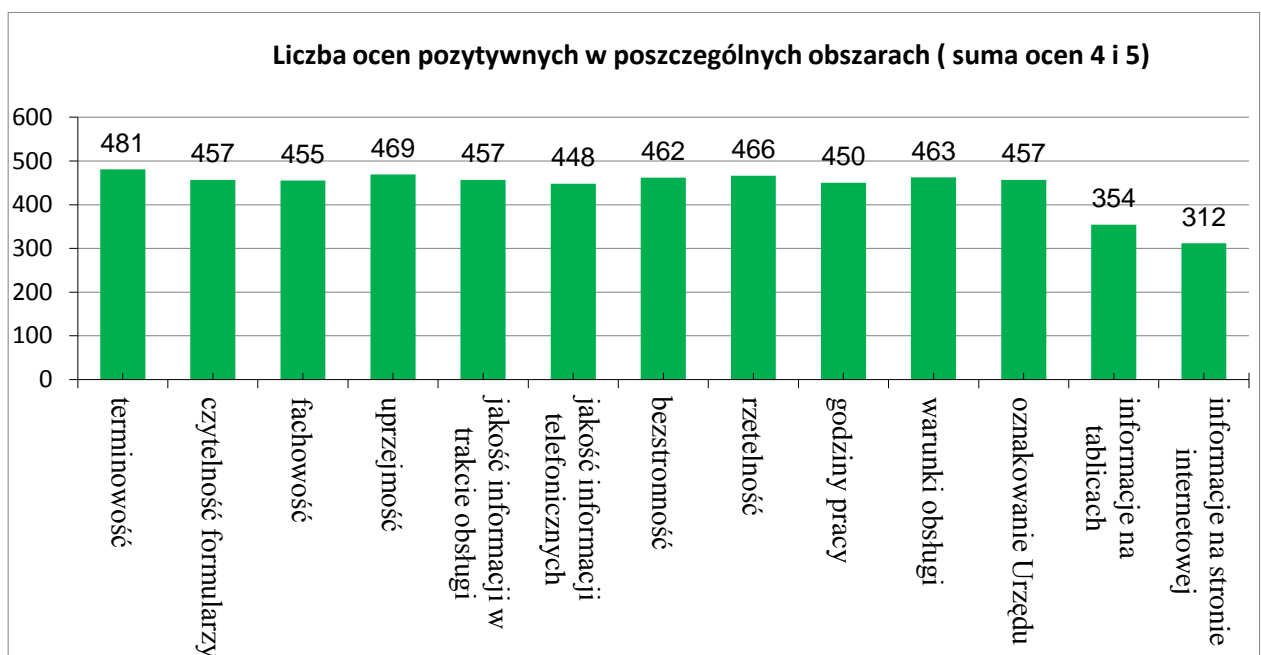
- przekroczono założony poziom celu w obszarze satysfakcji klienta o 1 %

- nie osiągnięto założonego poziomu celu w obszarach:

- czytelność formularzy – spadek o 1%
- fachowość- spadek o 1%
- jakość informacji udzielanych w trakcie obsługi- o 2%
- bezstronność- o 1 %
- rzetelność- o 2%

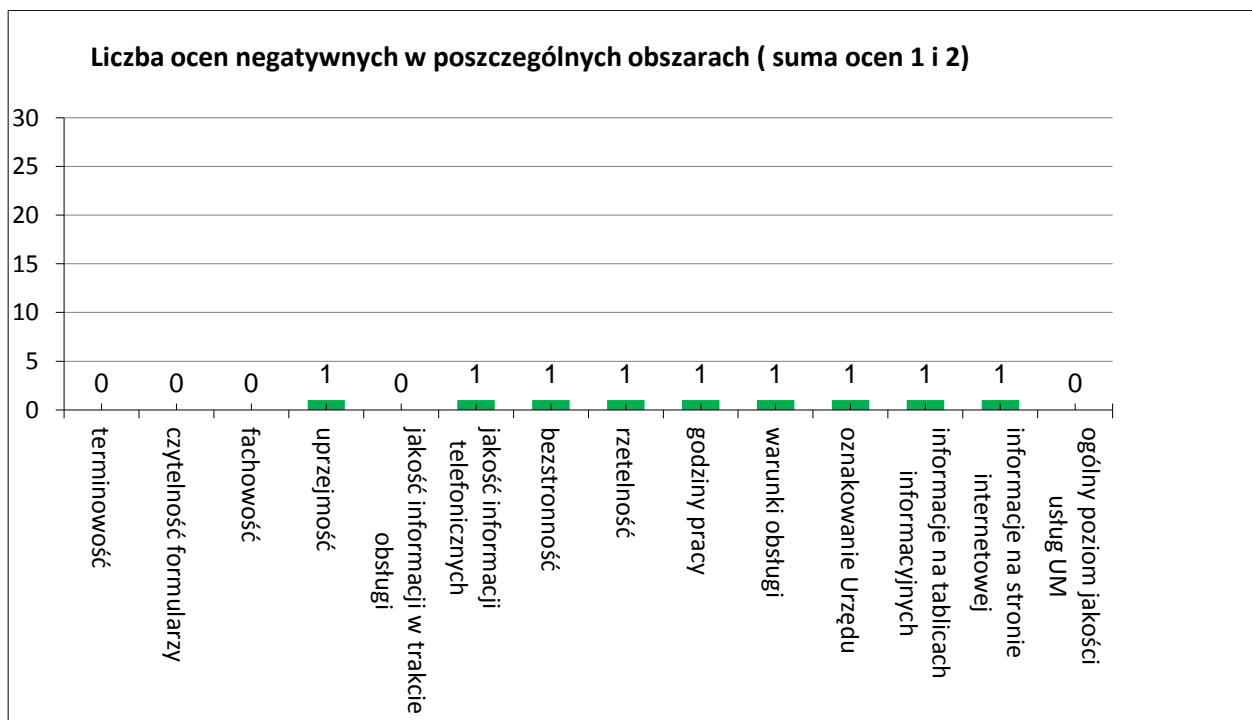
Najwięcej ocen pozytywnych – TOP 2 (suma 4 i 5) uzyskał obszar:

- ogólna satysfakcja - 488
- terminowość – 481
- uprzejmość - 469
- rzetelność 466
- warunki obsługi klienta – 463
- bezstronność – 462
- czytelność formularzy-457
- jakość informacji w trakcie obsługi -457
- fachowość – 455
- godziny pracy-450
- jakość informacji telefonicznych- 448



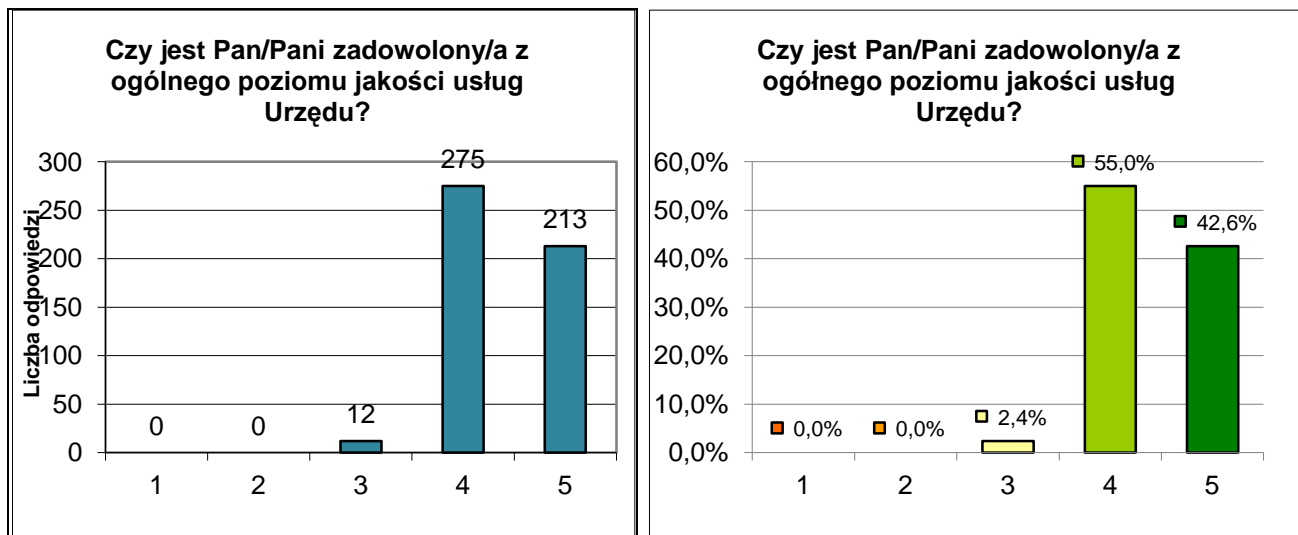
Po 1 ocenie negatywnej otrzymały obszary:

Uprzejmość, jakość udzielanych informacji telefonicznie, bezstronność, rzetelność, godziny pracy, warunki obsługi, oznakowanie urzędu, informacje umieszczane na tablicach informacyjnych, informacje umieszczane na stronie internetowej.

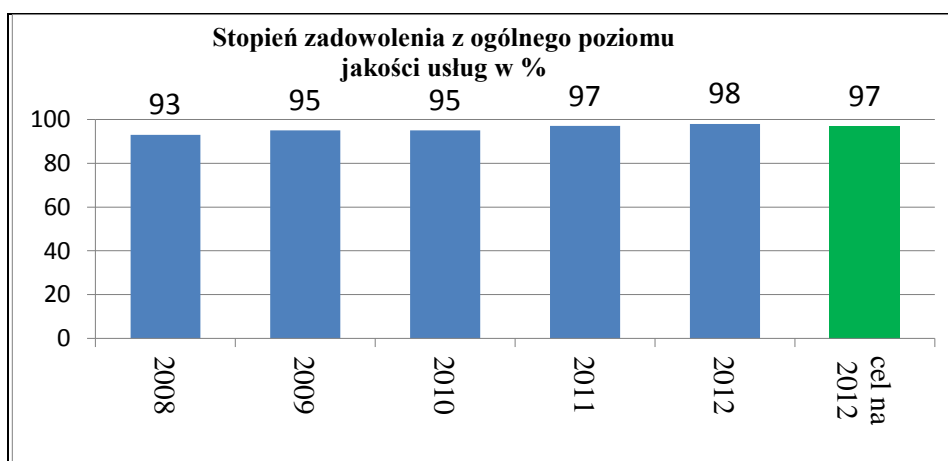


SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADANIA:

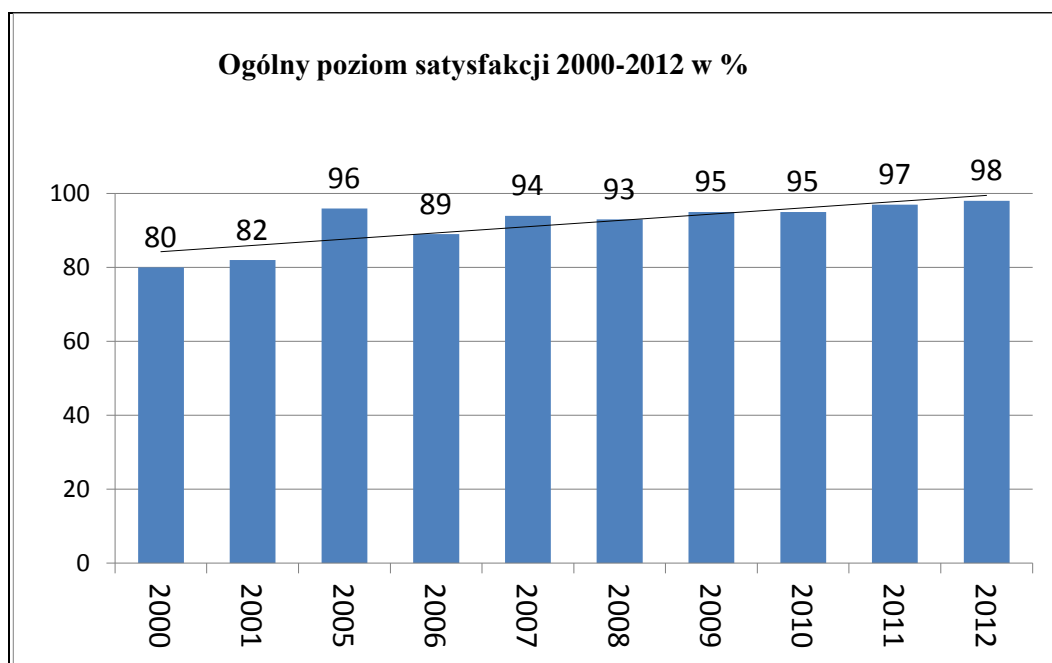
1. Pytanie nr 16 :” Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z ogólnego poziomu jakości usług świadczonych przez Urząd?”



98 % (488) ankietowanych odpowiedziało, że jest zadowolonych i bardzo zadowolonych z ogólnego poziomu usług świadczonych przez Urząd, nikt nie zaznaczył odpowiedzi „niezadowolony”, natomiast 12 klientów zaznaczyło odoowedź „ani zadowolony,ani niezadowolony”

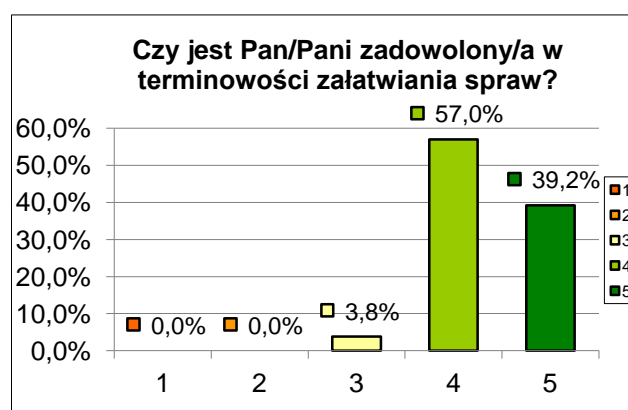
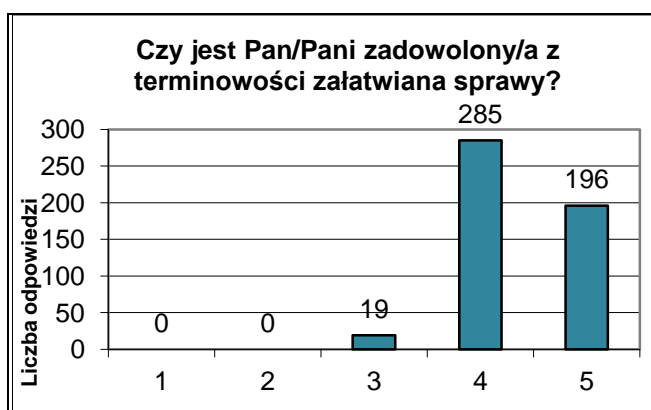


Wniosek: Klienci w znacznej większości są zadowoleni z usług świadczonych przez Urząd Miasta Dzierżoniowa. W porównaniu do roku ubiegłego zanotowano wzrost ogólnego poziomu zadowolenia o 1%.Założony cel został przekroczony o 1%.



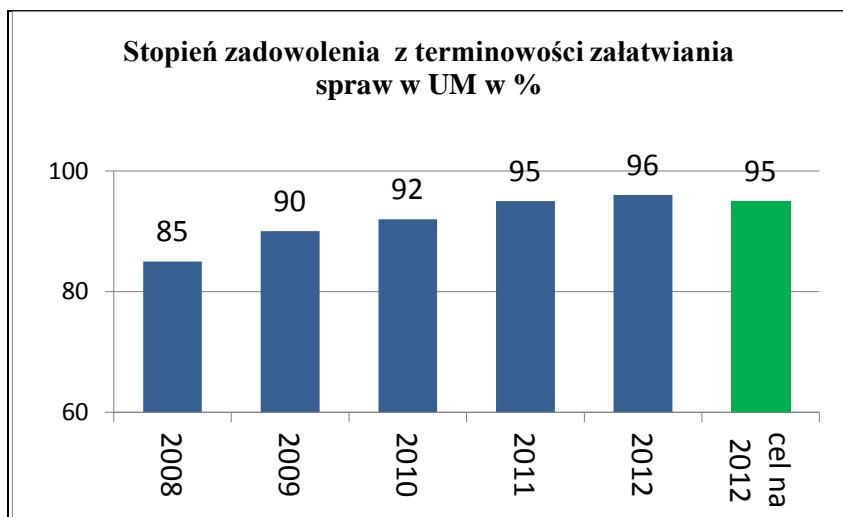
Od ponad 10 lat poziom satysfakcji z usług Urzędu ulegał systematycznemu wzrostowi i obecnie utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie.

2. Pytanie 1 :” Czy jest Pan/Pani zadowolony/a/ z terminowości załatwiania spraw w Urzędzie (czy sprawa została załatwiona szybko i sprawnie)?”

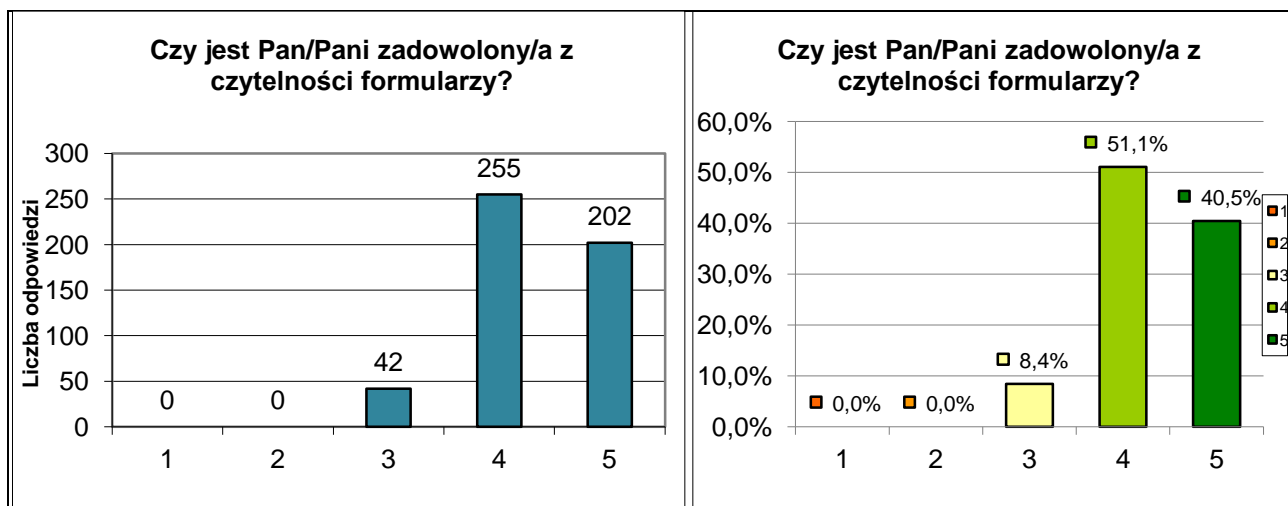


96 % (481) respondentów odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z terminowości załatwiania spraw w Urzędzie, żadna z osób ankietowanych nie zaznaczyła odpowiedzi „niezadowolony”, natomiast 19 osób zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony, ani niezadowolony”.

Wniosek: Uzyskany wynik jest wyższy od ubiegłorocznego o 1% . Zakładany cel został przekroczony o 1%. W większości Klienci są zadowoleni z terminowości załatwiania spraw w Urzędzie.

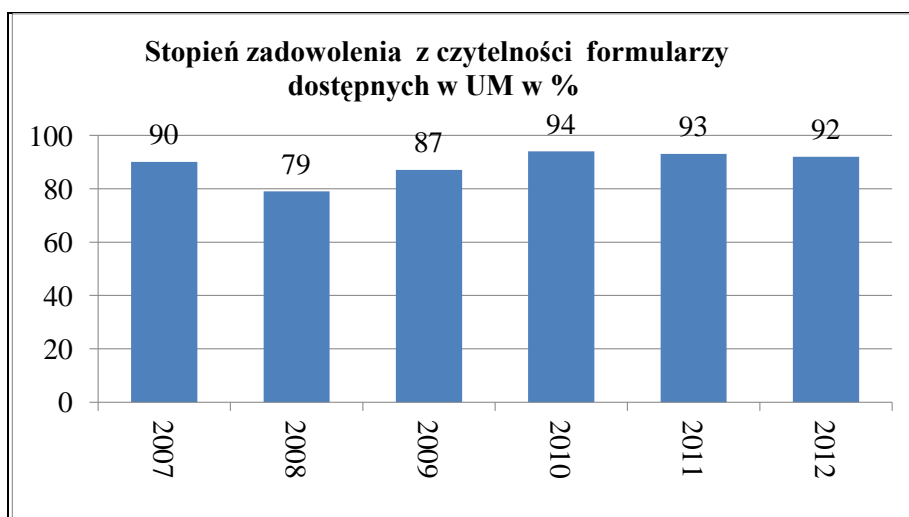


3. Pytanie nr 2 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a/ z czytelności wypełnianych formularzy /wniosków/ dostępnych w Urzędzie?”

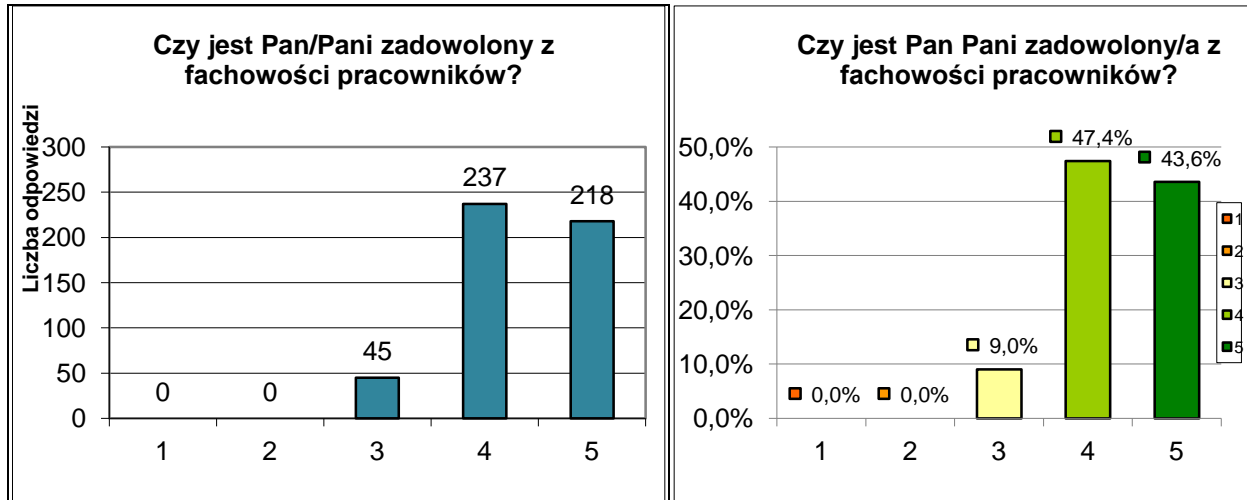


92 % (457) ankietowanych jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z czytelności formularzy i wniosków dostępnych w Urzędzie, żadna z osób ankietowanych nie zaznaczyła odpowiedzi „niezadowolony”, natomiast 42 ankietowanych zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony, ani niezadowolony”.

Wniosek: Uzyskany wynik wskazuje, że stopień zadowolenia z czytelności wypełnianych formularzy jest wysoki. Jednak w porównaniu do roku ubiegłego odnotowano nieznaczny, bo 1% spadek zadowolenia w tym obszarze.



4. Pytanie 3 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a/ z fachowości pracowników?”

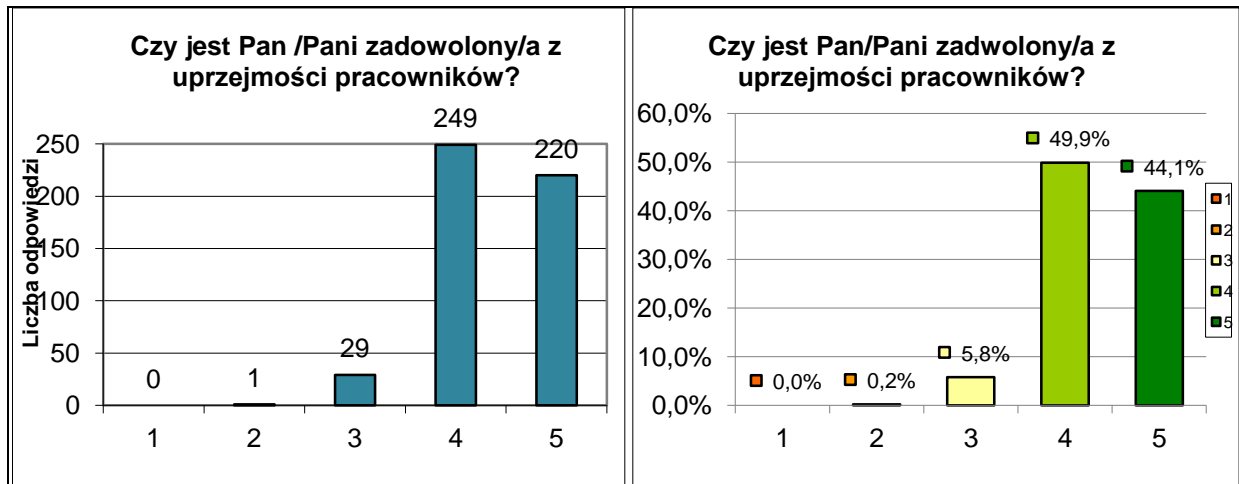


91 % (455) respondentów odpowiedziało, iż są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z fachowości pracowników Urzędu, nikt nie odpowiedział, że jest niezadowolony , natomiast 45 ankietowanych odpowiedziało: „ani zadowolony, ani niezadowolony.

Wniosek: Stopień zadowolenia w tym obszarze jest bardzo wysoki, jednak w porównaniu do roku ubiegłego odnotowano spadek o 2%. Zakładany cel osiągnięcia 95 % satysfakcji nie został osiągnięty.



5. Pytanie 4 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z uprzejmości pracowników?”

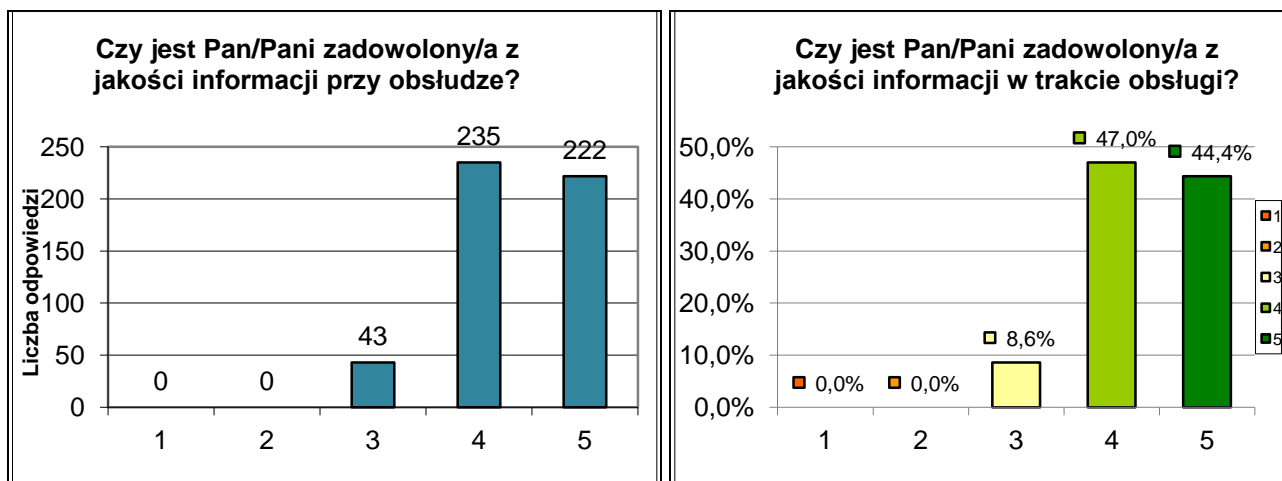


94 % (469) ankietowanych jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z uprzejmości pracowników Urzędu, 1 osoba ankietowana zaznaczyła odpowiedź : „niezadowolony”, natomiast 29 respondentów zaznaczyło odpowiedź: „ani zadowolony, ani niezadowolony”.

Wniosek: W badanym obszarze poziom zadowolenia Klientów jest bardzo wysoki. W porównaniu do roku ubiegłego stopień zadowolenia jest taki sam. Zakładany cel 95 % został prawie osiągnięty.

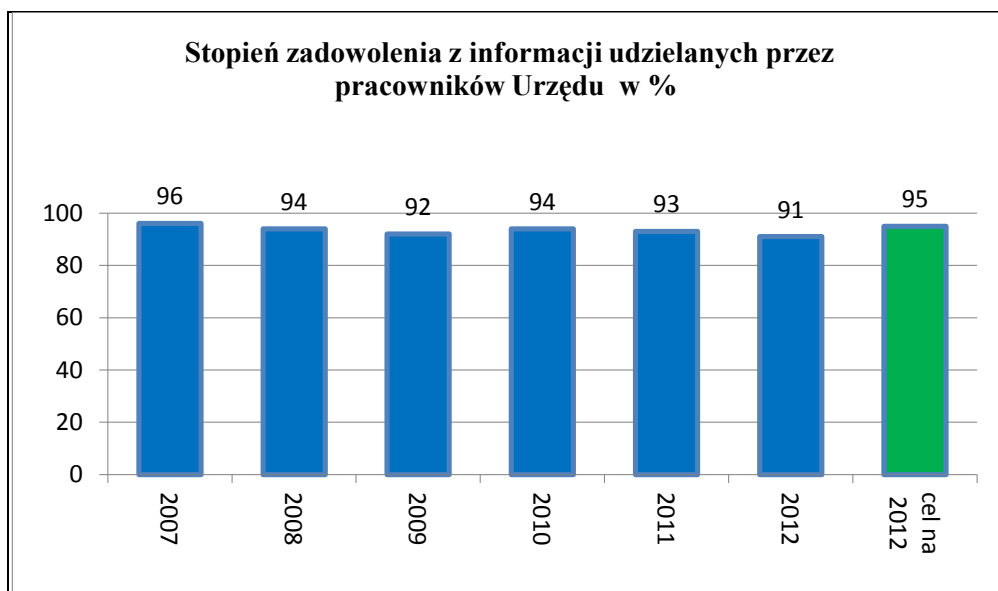


6. Pytanie 5 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a/ z jakości informacji udzielanych bezpośrednio w trakcie obsługi ?”

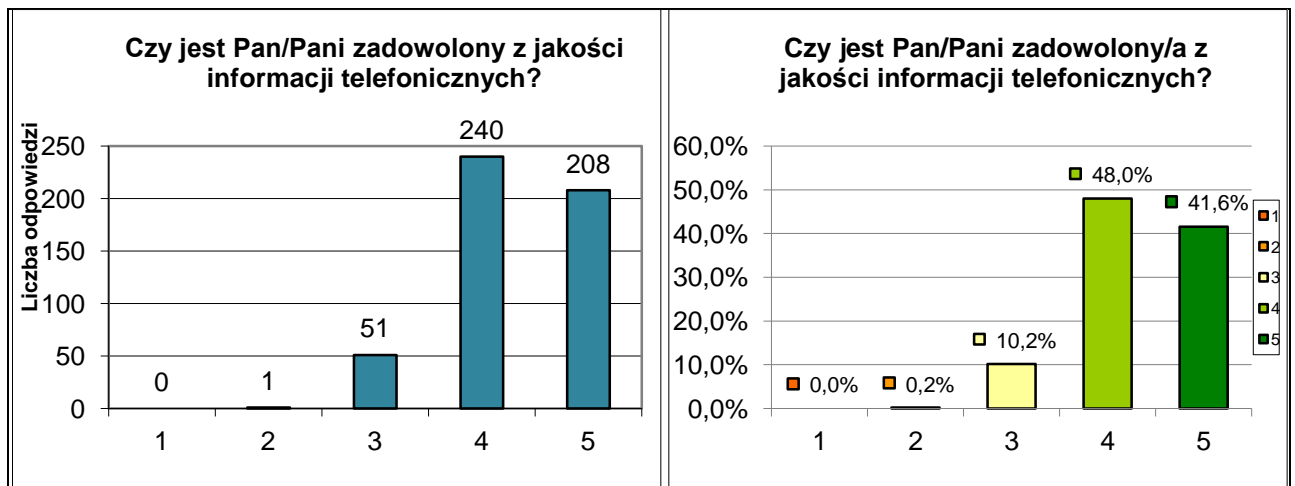


91% (457) ankietowanych odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z poziomu jakości informacji udzielanych przez pracowników w trakcie bezpośredniej obsługi. Żaden z ankietowanych nie zaznaczył odpowiedzi „niezadowolony”. Natomiast 43 osoby wybrały odpowiedź „ani zadowolony, ani niezadowolony”.

Wniosek: W badanym obszarze poziom zadowolenia Klientów jest wysoki. W porównaniu do roku ubiegłego stopień zadowolenia jednak uległ zmniejszeniu o 2 %. Zakładany cel 95 % nie został osiągnięty.



7. Pytanie 6 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a/ z jakości informacji udzielanych telefonicznie?”

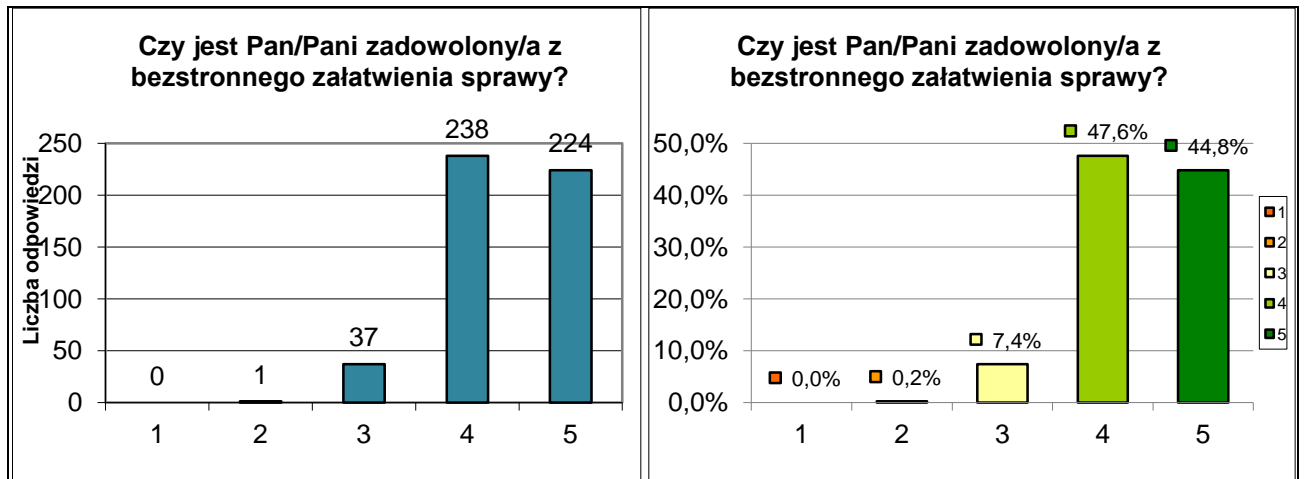


90 % (448) ankietowanych jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z jakości informacji udzielanych telefonicznie. Jedna osoba zaznaczyła odpowiedź „niezadowolony”, natomiast 51 odpowiedziało: „ani zadowolony, ani niezadowolony”.

Wniosek: Poziom zadowolenia Klientów w tym obszarze jest wysoki, jednak w porównaniu do roku ubiegłego stopień zadowolenia z kontaktów telefonicznych jest niższy o 4 %.

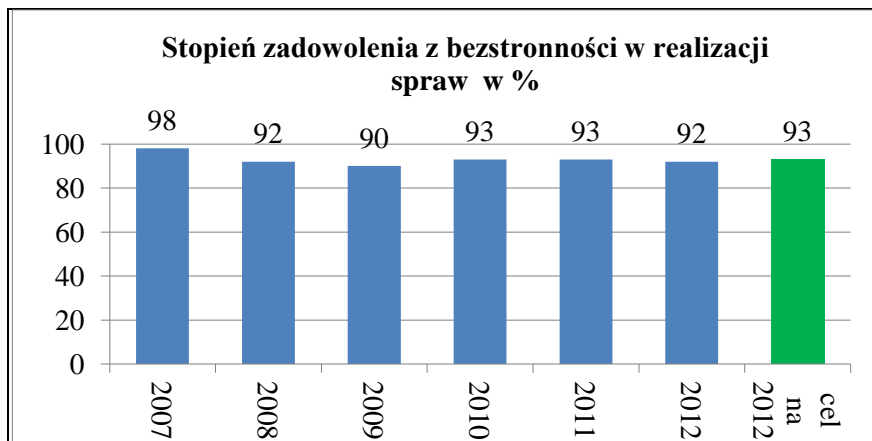


8. Pytanie 7 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z bezstronnego podejścia do załatwienia Pana/pani sprawy przez pracowników?”

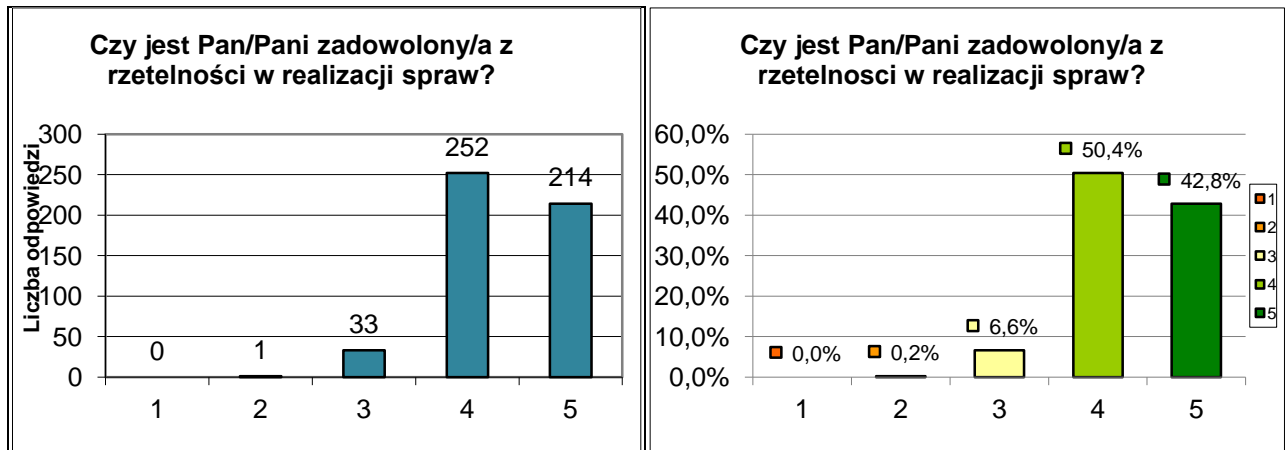


92% (462) respondentów odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z bezstronności pracowników Urzędu. Jedna osoba zaznaczyła odpowiedź „niezadowolony”, natomiast 37 odpowiedziało: „ani zadowolony, ani niezadowolony”.

Wniosek: Stopień zadowolenia z bezstronności pracowników Urzędu jest wysoki. Wynik w porównaniu do roku ubiegłego jest niższy o 1% . Zakładany cel 93% dla tego obszaru został prawie osiągnięty.



9. Pytanie 8 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a/ z rzetelności w realizacji spraw?”

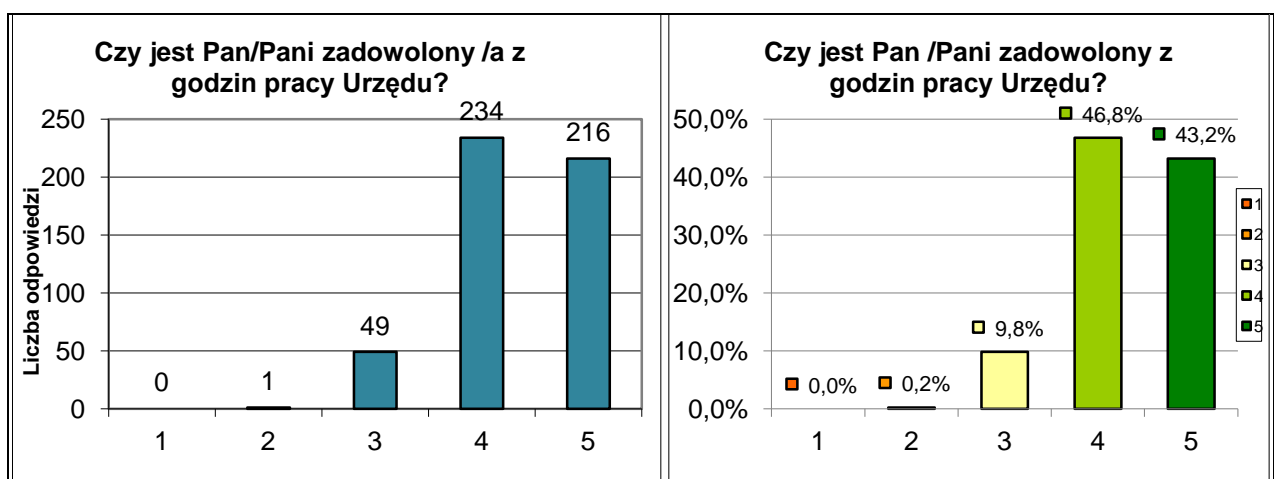


93 % (466) Klientów jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z rzetelności w realizacji ich spraw w Urzędzie. Jeden Klient odpowiedział, że jest niezadowolony. Natomiast 33 ankietowanych odpowiedziało: „ani zadowolony, ani niezadowolony”.

Wniosek: Uzyskany wynik w tym obszarze jest niższy od ubiegłorocznego o 1%. Zakładany cel 95% nie został osiągnięty.

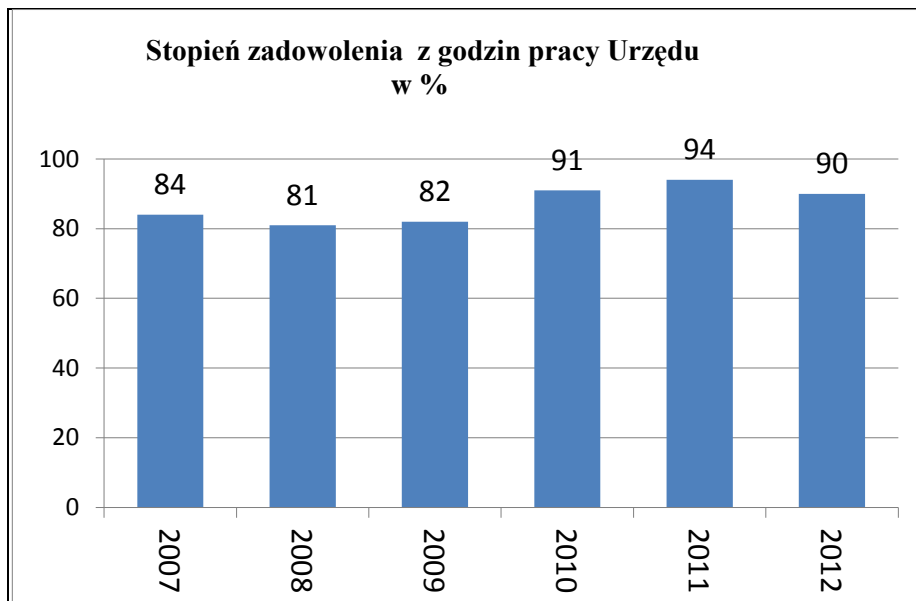


10. Pytanie 9 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a/ z godzin pracy Urzędu?”

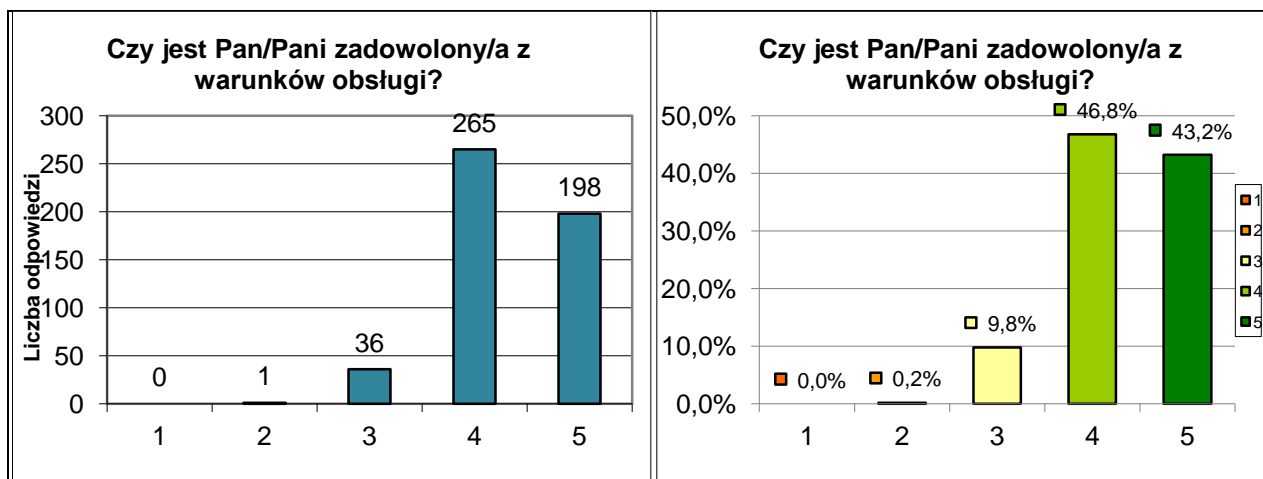


90% (450) badanych Klientów odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z godzin pracy Urzędu, jedna osoba odpowiedziała, że jest niezadowolona, natomiast 49 zaznaczyło odpowiedź: „ani zadowolony, ani niezadowolony”

Wniosek: Stopień zadowolenia z godzin pracy Urzędu jest wysoki, jednak uzyskany wynik jest niższy od ubiegłorocznego o 4 % .



11. Pytanie 10 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a/ z warunków obsługi klienta (komfort, wygoda)?



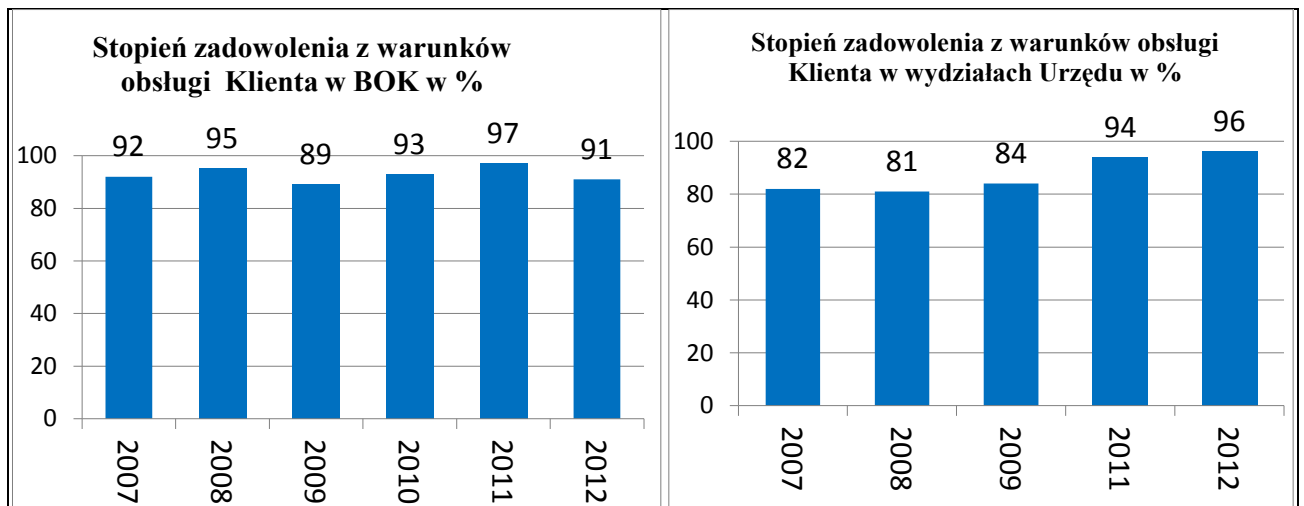
93 % (463) respondentów odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z warunków obsługi, 1 osoba jest niezadowolona, natomiast 36 osób wybrało odpowiedź „ani zadowolony, ani niezadowolony”.

Wniosek: Uzyskany wynik wskazuje na wysoki poziom zadowolenia w tym obszarze, jednakże w porównaniu do poprzedniego badania jest niższy o 3 %.

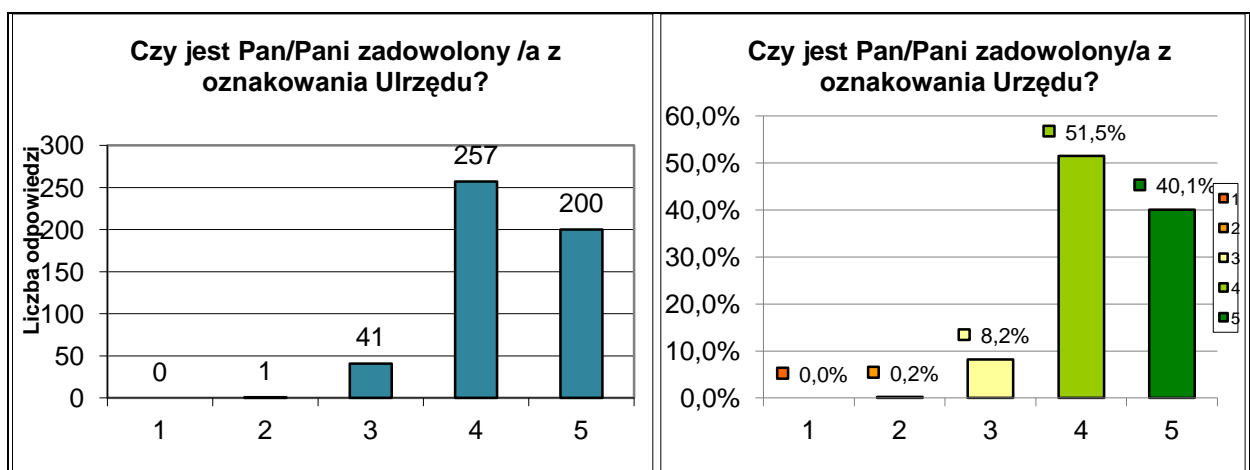
Stopień satysfakcji z warunków obsługi w **BOK** wyniósł **91%**, w pozostałych badanych wydziałach wyniósł: **SO- 94%**

USC – 98% , co daje średnią **96 %**

Poziom zadowolenia utrzymuje się nadal na wysokim poziomie, w stosunku do lat ubiegłych uległ poprawie.

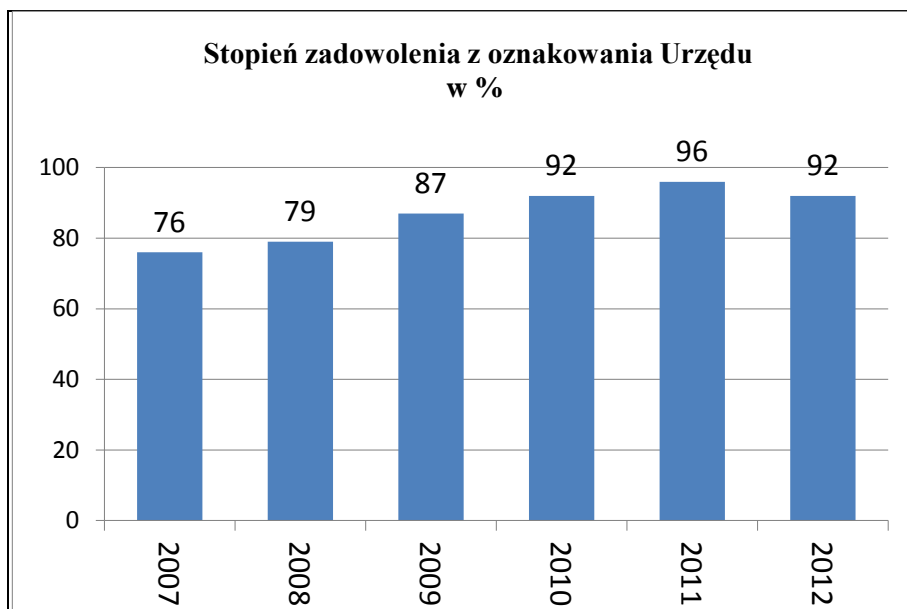


12. Pytanie 11 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a/ z oznakowania Urzędu?”



92% (457) Klientów jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z oznakowania Urzędu, 1 osoba jest niezadowolona, natomiast 41 zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony, ani niezadowolony”.

Wniosek: Poziom zadowolenia Klientów z oznakowania Urzędu jest wysoki. Jednak w porównaniu do poprzedniego badania osiągnięty wynik jest niższy o 4%.



13. Na pytanie 12 „Czy kiedykolwiek korzystał Pan/Pani z informacji zamieszczonych na:

- tablicach informacyjnych?”

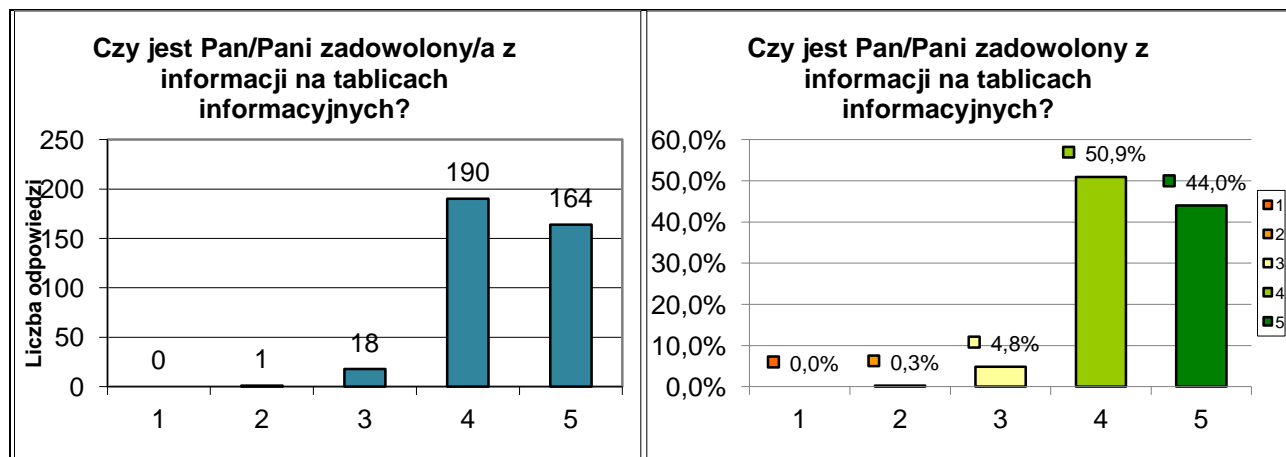
- stronie internetowej?

- należało udzielić odpowiedzi poprzez zaznaczenie: **TAK** lub **NIE**.

Na pytanie dotyczące korzystania z informacji umieszczonych na tablicach informacyjnych odpowiedzi **TAK** udzieliło- **373** Klientów, co stanowi **75 %** ankietowanych, natomiast odpowiedzi **NIE** było **127** tj. 26% ankietowanych.

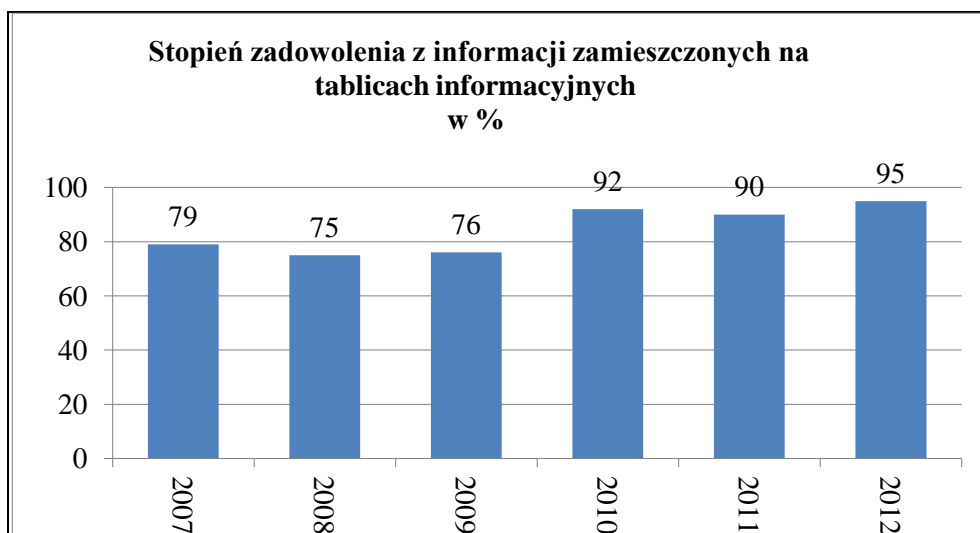
Na pytanie dotyczące korzystania z informacji zamieszczanych na stronie internetowej, odpowiedzi **TAK** udzieliło **332** Klientów, co stanowi **67%** ankietowanych , odpowiedzi **NIE** -**168** Klientów tj.**34%** ankietowanych.

14. Pytanie 13 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a/ z informacji zamieszczonych na tablicach informacyjnych?”

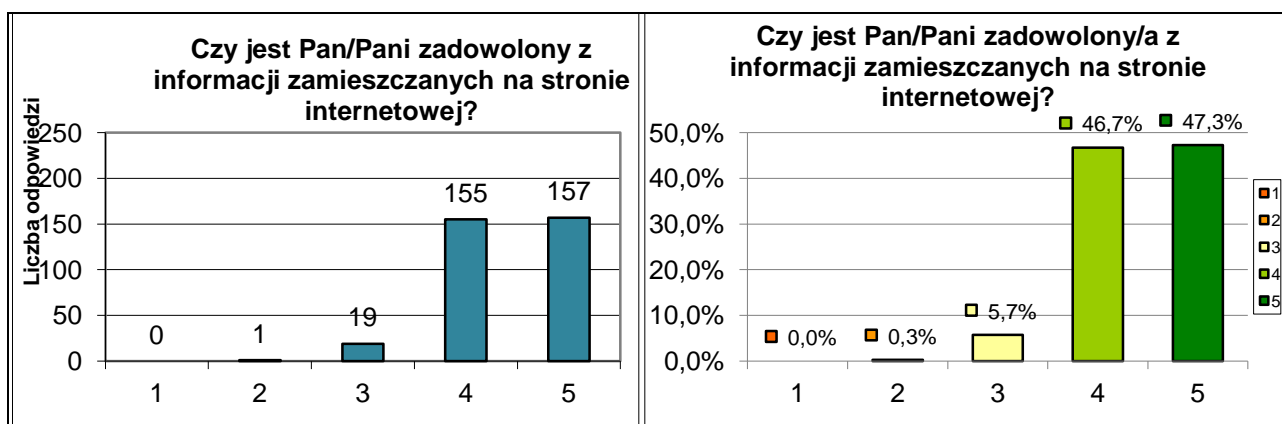


95 % (354) Klientów jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z informacji umieszczonych na tablicach informacyjnych Urzędu, 1 osoba jest niezadowolona, natomiast 18 osób zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony, ani nie zadowolony”.

Wniosek: Uzyskany wynik wskazuje, iż poziom zadowolenia Klientów w tym obszarze jest bardzo wysoki. W porównaniu do poprzedniego badania wynik wzrósł o 5%.

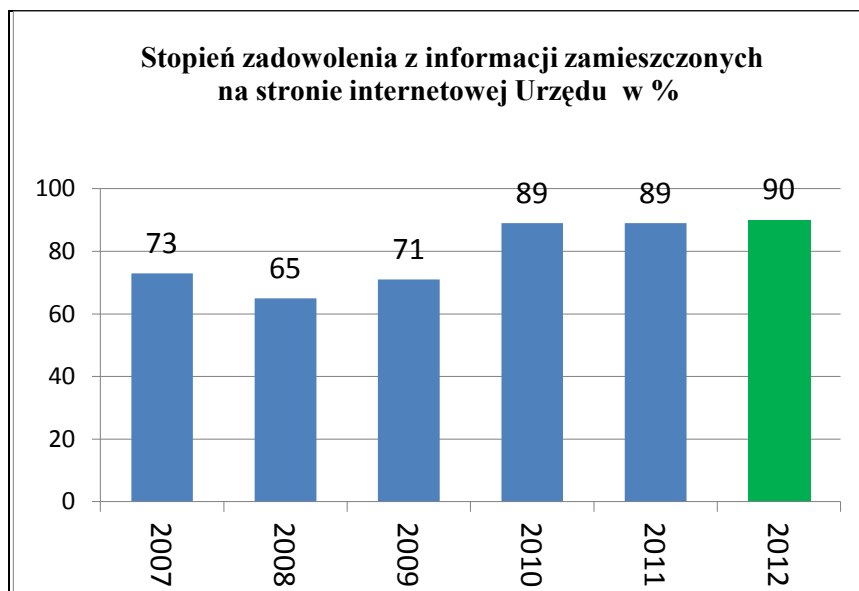


15. Pytanie 14 „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a/ z informacji zamieszczonych na stronie internetowej Urzędu?”



94% (312) Klientów odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z informacji zamieszczanych na stronie internetowej Urzędu, 1 Klient zaznaczył odpowiedź „niezadowolony”, natomiast 19 osób jest „ani zadowolonych, ani niezadowolonych”

Wniosek: Uzyskany wynik jest wysoki. W porównaniu do poprzedniego badania stopień zadowolenia Klientów wzrósł w tym obszarze o 5%.



16. Pytanie 15 „Czy miał Pan/Pani możliwości uzyskania informacji na temat etapu załatwiania sprawy w Urzędzie?”

Na to pytanie należało udzielić odpowiedzi **TAK** lub **NIE**

- odpowiedzi **TAK** udzieliło **244** Klientów, tj. **49 %** ankietowanych,
- odpowiedzi **NIE** udzieliło **210** Klientów tj. **42%**
- **46 (10%)** ankietowanych nie wybrało żadnej z odpowiedzi.

17. W ostatnim **17** pytaniu „otwartym” prosiliśmy naszych Klientów o wyrażenie innych uwag dotyczących funkcjonowania Urzędu.

Otrzymałmy wiele opinii pozytywnych:

USC

- Pani Danusia z USC bardzo miła osoba
- Obsługa kompetentna i sympatyczna

BOK

- Bardzo miła obsługa, panie sympatyczne i kompetentne.
- Pani ze stanowiska podatków bardzo uprzejma, kompetentna i rzeczowa.
- Na zgłaszaną interwencję w sprawie odśnieżania -szybka reakcja, Pracownicy uprzejmi.

Kierownik Inżynierii uczynny oraz pracownicy BOK-u

- Czcionka na tablicach jest za mała
- Bardzo sympatyczne panie w biurze, obsługa bez zarzutów, kompetentne i miłe
- Pani Ewa z Kasy bardzo miła i sympatyczna, oby więcej takich pracowników.

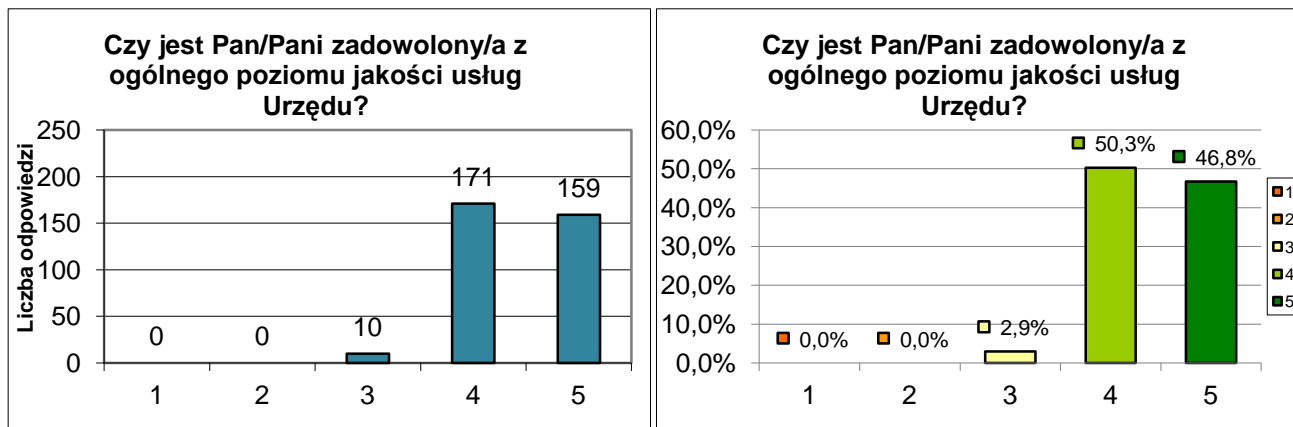
Otrzymałmy także wnioski i opinie ogólne dotyczące organizacji:

Wnioski:

- Prośba o częstą aktualizację strony internetowej Urzędu.
- Większa możliwość załatwiania spraw urzędowych przez Internet.
- Czy w czasie płacenia podatków nie należałoby uruchomić jeszcze jednego okienka kasowego?

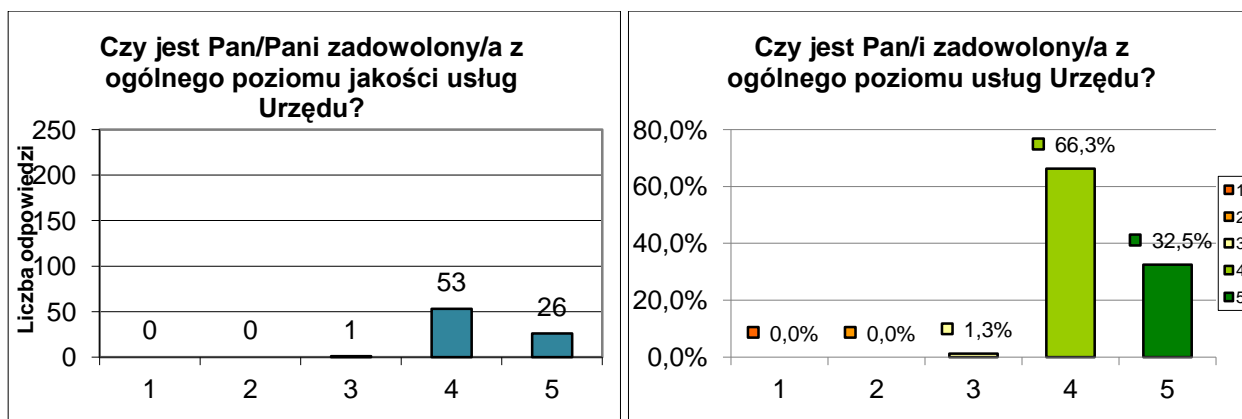
PORÓWNANIA- segmentacja wyników wg podziału na wydziały

Stopień zadowolenia Klientów BOK:



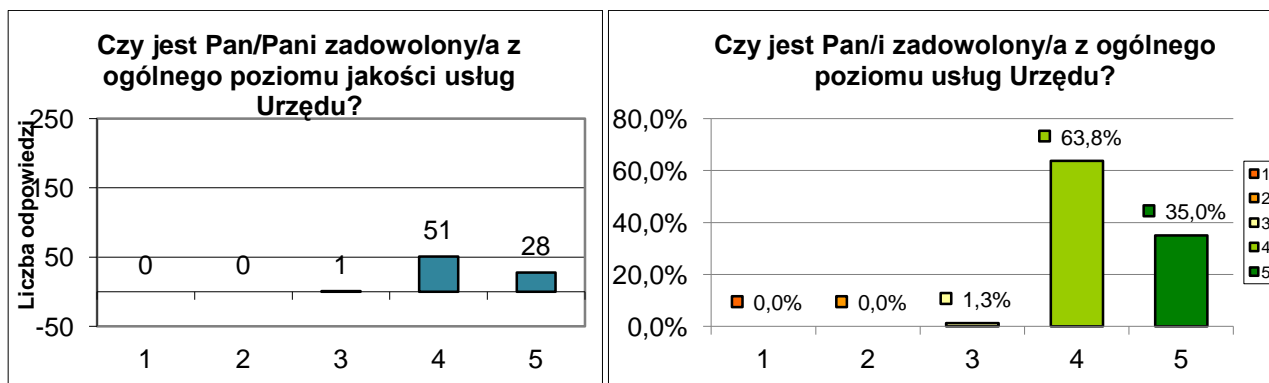
97 % (326) klientów odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych .10 klientów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony, ani niezadowolony”

Stopień zadowolenia Klientów SO:

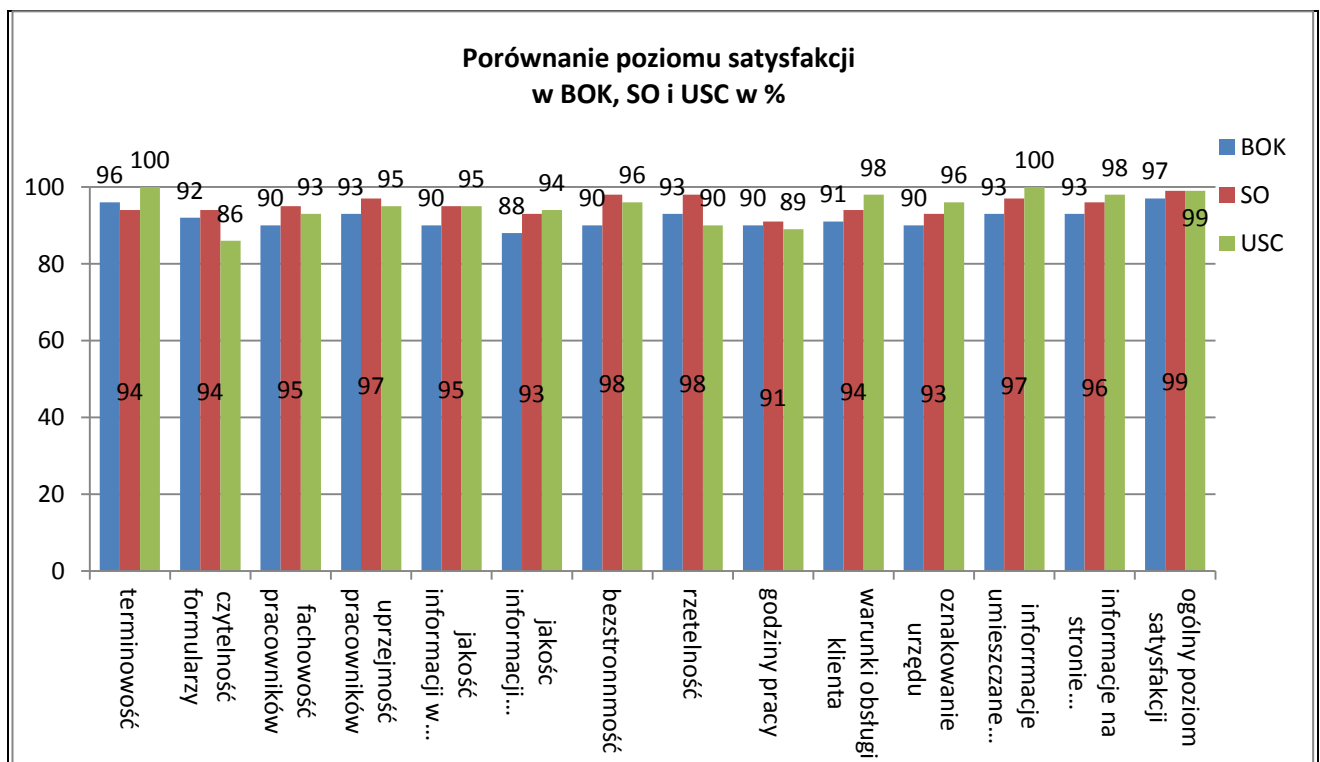


99% (79) Klientów jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 1 klient zaznaczył odpowiedź „ani zadowolony, ani niezadowolony”.

Stopień zadowolenia Klientów USC:



99% (79) Klientów jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 1 klient zaznaczył odpowiedź „ani zadowolony, ani niezadowolony”.



PODSUMOWANIE

Wnioski po badaniu:

1. Założony w projekcie poziom satysfakcji Klienta na poziomie 97 % został osiągnięty powyżej zakładanego celu – 98 %. Ogólny poziom satysfakcji Klientów u usług UM utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie.
2. Założone cele zostały osiągnięty w obszarze : *terminowość*
3. W 12 obszarach osiągnięto poziom zadowolenia ponad 90 %. Tylko w 2 obszarach poziom zadowolenia znalazł się na poziomie 90%.
4. W porównaniu do roku ubiegłego **wzrost zadowolenia** odnotowano w obszarach:
 - informacje zamieszczane na tablicach informacyjnych – o 5%
 - informacje umieszczane na stronie internetowej – o 5%
 - terminowość – 1%
 - ogólny poziom zadowolenia – o 1%
5. **Spadek zadowolenia** zanotowano w obszarach:
 - czytelność formularzy – o 1%,
 - fachowość pracowników – o 2%
 - jakość informacji w trakcie bezpośredniej obsługi – o 2%,
 - jakość informacji telefonicznych- 4 %.
 - bezstronność – o 1% ,
 - rzetelność- o 1%,
 - godziny pracy – o 4%
 - warunki obsługi klienta- o 3%
6. Na tym samym poziomie utrzymał się stopień zadowolenia w obszarze: *uprzejmość pracowników*.
7. Największy współczynnik korelacji uzyskały obszary:

8. Wszystkie obszary uzyskały dużo **ocen pozytywnych**.

9. Natomiast **negatywnych oceny** otrzymały obszary:

- po 1 ocenie negatywnej „niezadowolony”- uprzejmość, jakość informacji telefonicznych, bezstronność, rzetelność, godziny pracy urzędu, warunki obsługi, oznakowanie urzędu, informacje zamieszczane na tablicach informacyjnych, informacje zamieszczane na stronie internetowej,

10. W przypadku pytań „zamkniętych” sporadycznie zdarzało się, że badani pomijali je. Z kolei, na pytanie „otwarte” : dot. opinii na temat funkcjonowania Urzędu: wypowiedziało się 12 osób tj. 3%.

Podsumowując należy stwierdzić, iż Urząd w swoich dążeniach do polepszania jakości świadczonych usług i doskonaleniu jakości obsługi przez pracowników nadal osiąga bardzo dobre wyniki. Potwierdzają to zarówno bezpośrednie opinie Klientów urzędu wyrażane w badaniu oraz jak i uzyskane wyniki. Wyniki świadczą, że większość Klientów jest bardzo zadowolonych lub zadowolonych z usług świadczonych przez Urząd Miasta Dzierżoniowa. Badanie jest powtarzane corocznie i stanowi stały element pomiaru, a także dostarcza źródeł informacji oraz pozwala zidentyfikować obszary do poprawy.

Jednak ze względu na fakt, iż poziom satysfakcji klientów z usług UM od kilku lat utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie, należy realizować cele jakościowe obsługi w Urzędzie w sposób umożliwiający utrzymanie osiągniętych wyników na stałym wysokim poziomie.

Sporządziła:

Zatwierdziła:

Grażyna Banaś

Kierownik Biura Obsługi Klienta