



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Sadki, 31.01.2010

II Kwartalny Raport z Systemu Monitorowania Satysfakcji Klientów z Jakości Usług w Urzędzie Gminy Sadki

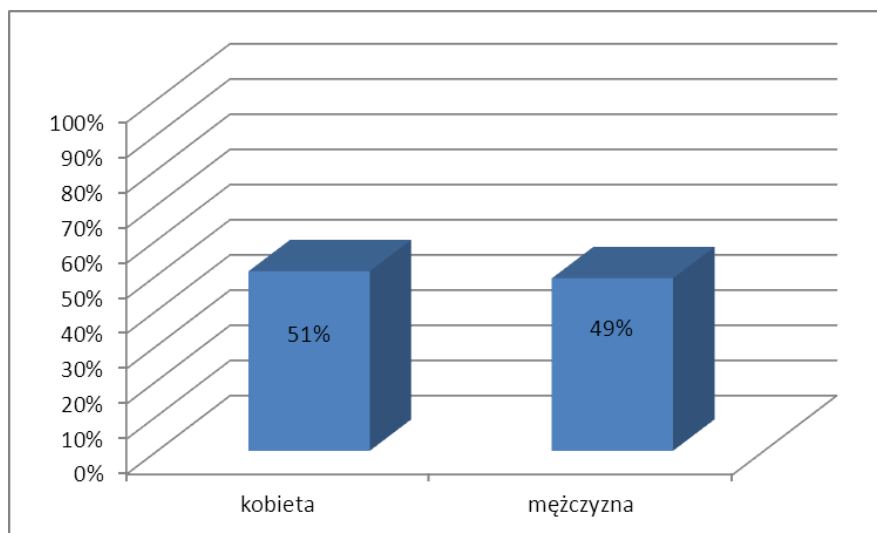


Kwartalny raport zawiera informacje dotyczące badania prowadzonego w miesiącach: listopad, grudzień, styczeń w zakresie monitorowania satysfakcji klientów ze świadczonych usług w Urzędzie Gminy Sadki.

Liczba osób, które skorzystały z Biura Obsługi Klienta wynosi 129 osób, w tym 62 kobiety i 67 mężczyzn. Z osób, które korzystały z BOK udział w badaniu wzięło 76 osób, w tym 39 kobiet (stanowiące 51%) i 37 mężczyzn (stanowiących 41%).

Analizując odpowiedzi do pierwszego pytania „Ile razy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał/a Pan/i z usług w Urzędzie Gminy w Sadkach” uzyskaliśmy zróżnicowane wyniki. Niektórzy klienci w Urzędzie byli po raz pierwszy, ale większość osób korzystała z usług od 2 do 40 razy w ciągu ostatniego roku.

Wykres przedstawia liczbę kobiet i mężczyzn, którzy wzięli udział w badaniu. W wynikach uzyskanych podczas badania prowadzonego w okresie 3 miesięcy znaczną przewagę stanowią kobiety, które chętniej wypełniały ankiety.

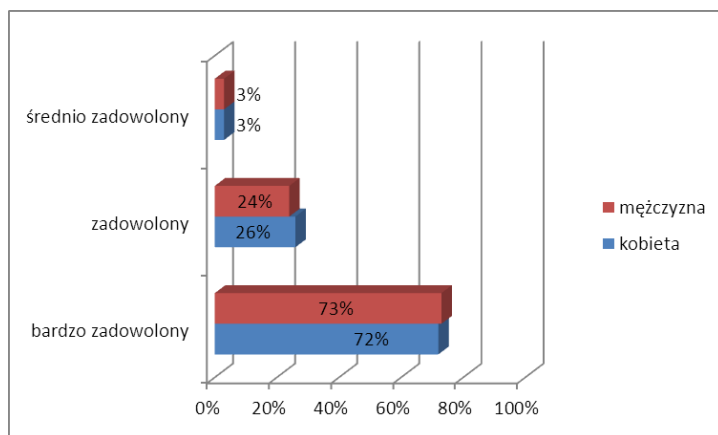


Ogólnie w tym okresie mężczyźni częściej korzystali z Biura Obsługi Klienta, bo aż 67 osób, ale jednak tylko część z nich czyli 37 osób, zdecydowała się na wypełnienie kwestionariusza ankiety. W okresie badania 62 kobiety skorzystały z BOK, ale 39 wzięło udział w badaniu.

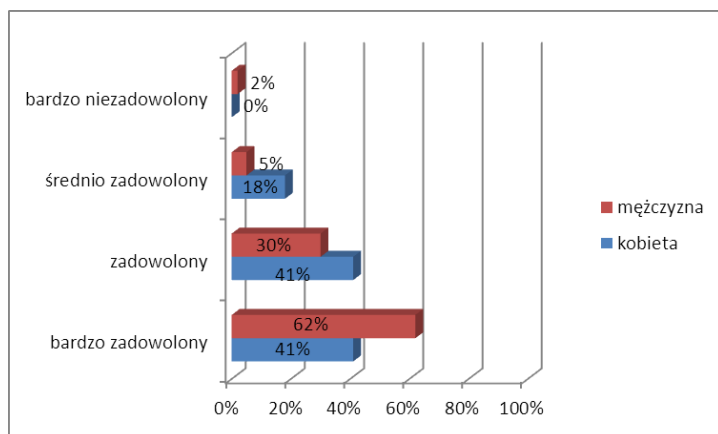


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

W pytaniu dotyczącym szybkości obsługi klienta 72% kobiet i 73% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 26% kobiet i 24% mężczyzn zadowolonych, a średnio zadowolonych tylko 3% kobiet i 3% mężczyzn. Takie wyniki świadczą o tym, że klienci są sprawnie obsługiwani przez pracowników Urzędu.



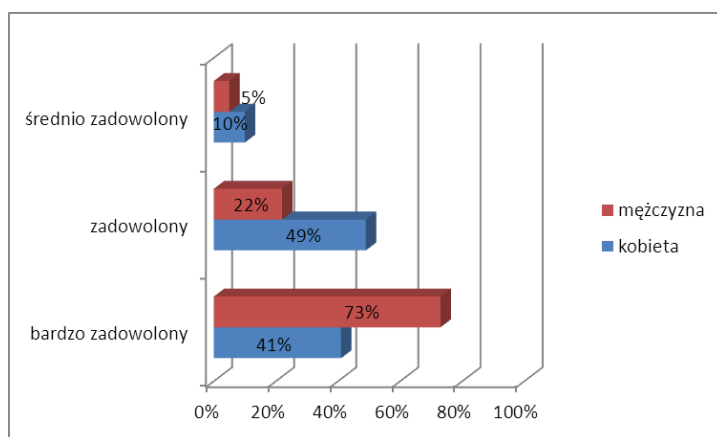
W przypadku dostępu do wszystkich potrzebnych informacji 41% kobiet jak i 62% mężczyzn są bardzo zadowoleni, natomiast 41% kobiet i 30% mężczyzn jest zadowolonych. Średnio zadowolonych jest 18% kobiet i 5% mężczyzn. W odpowiedzi na to pytanie 2% mężczyzn jest bardzo niezadowolonych z dostępu do wszystkich potrzebnych im informacji.



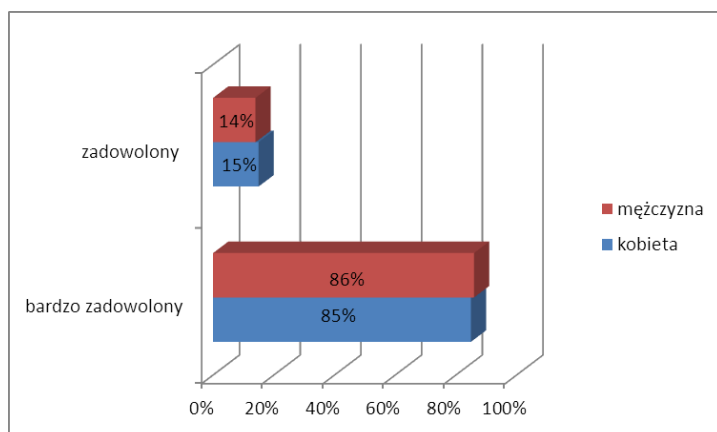


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Zaangażowanie urzędnika w daną sprawę. 41% kobiet i 73% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 49% kobiet i 22% mężczyzn zadowolonych z sytuacji, gdy urzędnik angażuje się w daną sprawę. 10% kobiet i 5% mężczyzn jest średnio zadowolonych.



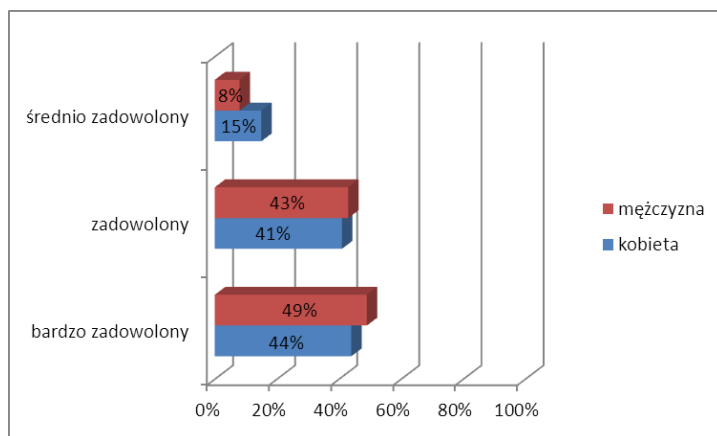
85% kobiet i 86% mężczyzn jest bardzo zadowolonych z uprzejmości urzędnika. Został tutaj osiągnięty najwyższy wskaźnik zadowolenia na bardzo wysokim poziomie. 15% kobiet i 14% mężczyzn jest zadowolonych.



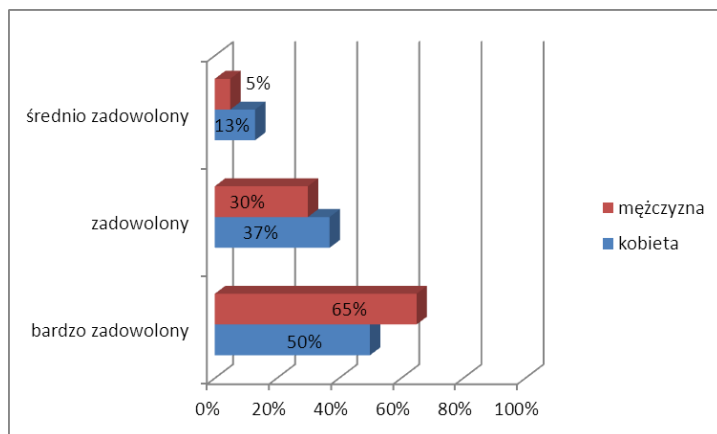


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Większość ankietowanych jest zadowolona z uzyskania informacji przez telefon, o czym świadczą wyniki, że 44% kobiet i 49% mężczyzn jest bardzo zadowolonych oraz 41% kobiet i 43% mężczyzn jest zadowolonych. Średnio zadowolonych 15% kobiet i 8% mężczyzn.



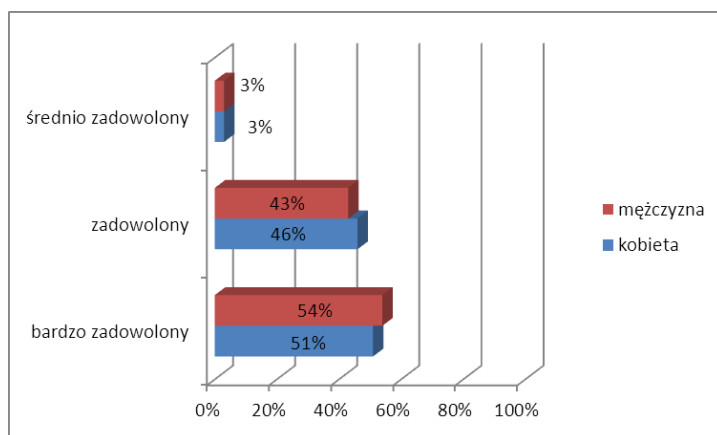
Jasność i przejrzystość strony internetowej jest zadowalająca, 37% kobiet i 30% mężczyzn jest zadowolonych, 50% kobiet i 65% mężczyzn bardzo zadowolonych oraz 13% kobiet i 5% mężczyzn średnio zadowolonych.



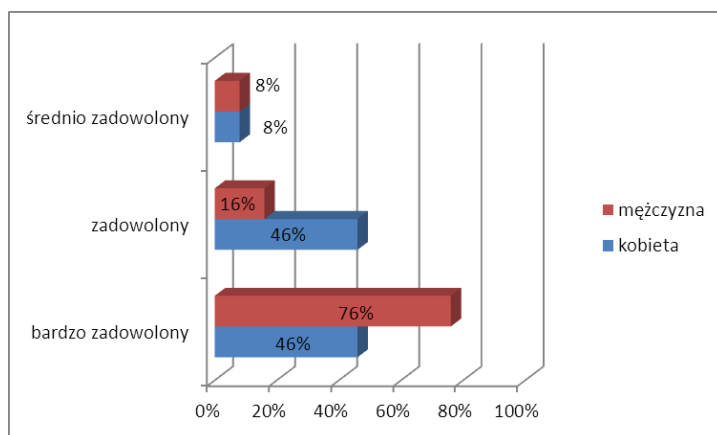


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Z dostępności miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy 51% kobiet i 54% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 46% kobiet i 43% mężczyzn zadowolonych, a także 3% kobiet i 3% mężczyzn średnio zadowolonych.



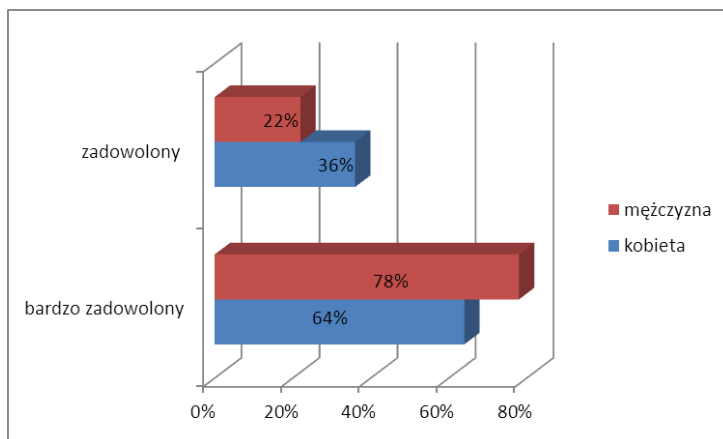
46% kobiet i 76% mężczyzn jest bardzo zadowolonych z pomocy urzędników przy wypełnianiu dokumentów lub udzielaniu instrukcji jak wypełnić dany dokument. 46% kobiet i 16% mężczyzn jest zadowolonych oraz 8% kobiet i 8% mężczyzn średnio zadowolonych.



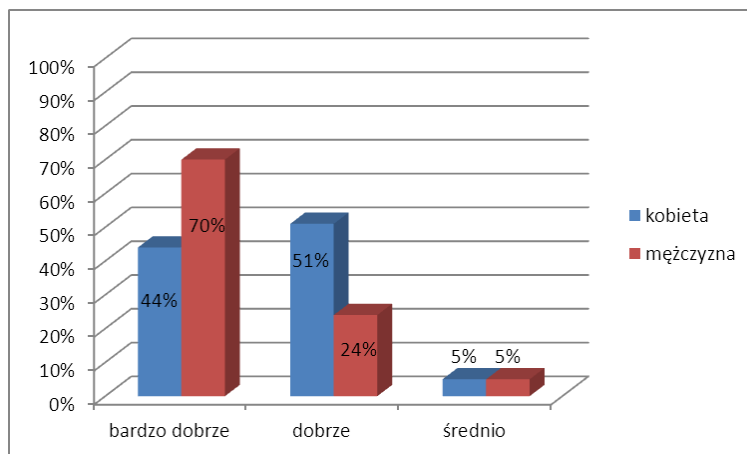


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Wyniki badań jakie uzyskaliśmy pokazują, że z oznakowania Urzędu jest bardzo zadowolonych 64% kobiet i 78% mężczyzn, 36% kobiet i 22% mężczyzn jest zadowolonych.



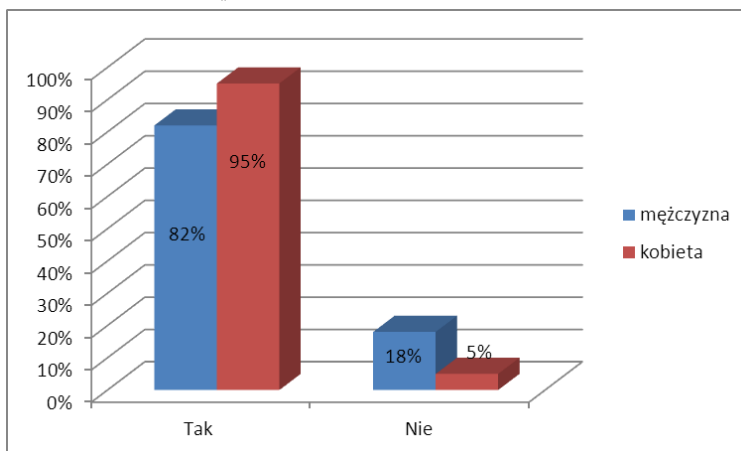
Ogólny poziom zadowolenia ze świadczonych usług przez pracowników Urzędu kształtuje się na poziomie bardzo dobrym 44% kobiet i 70% mężczyzn. Poziom dobry wskazało 51% kobiet i 24% mężczyzn, natomiast średnie zadowolenie wśród kobiet i mężczyzn wynosi 5%.



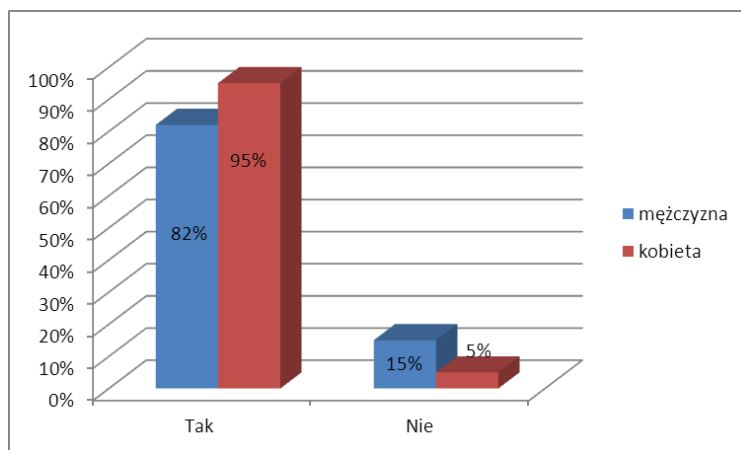
W odpowiedzi na pytanie czy Pan/Pani korzystał/a z Biura Obsługi Klienta, 82% kobiet wskazało, że Tak oraz 95% mężczyzn. Natomiast 18% kobiet i 5% mężczyzn nie skorzystało z Biura Obsługi Klienta.



„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.



Kolejny wykres przedstawia wyniki dotyczące usprawnienia załatwienia sprawy przez Biuro Obsługi Klienta. 82% kobiet i 95% mężczyzn uważa, że BOK usprawnia załatwienie sprawy, natomiast 15% kobiet i 5% twierdzi, że jednak nie usprawnia.



Po przeanalizowaniu wyników na wykresie 3% kobiet nie odpowiedziało na pytanie lub nie zrozumiało pytania.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Wnioski:

Średni wskaźnik zadowolenia z jakości świadczonych usług w Urzędzie Gminy Sadki i funkcjonowania Biura Obsługi Klienta w okresie trzymiesięcznym wynosi 91,01%.

Klienci najbardziej zadowoleni są z:

- szybkości obsługi klienta
- uprzejmości urzędników
- uzyskanej pomocy urzędników przy wypełnianiu dokumentów.
- właściwego oznakowania i kierowania w Urzędzie,

Niezadowolenie klientów występuje na niskim poziomie, co jest cechą pozytywną. Aczkolwiek wystąpiła odpowiedź „bardzo niezadowolona” na pytanie dotyczące dostępu do wszystkich potrzebnych informacji.