



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Sadki, 05.05.2011

III Kwartałny Raport z Systemu Monitorowania Satysfakcji Klientów z Jakości Usług w Urzędzie Gminy Sadki

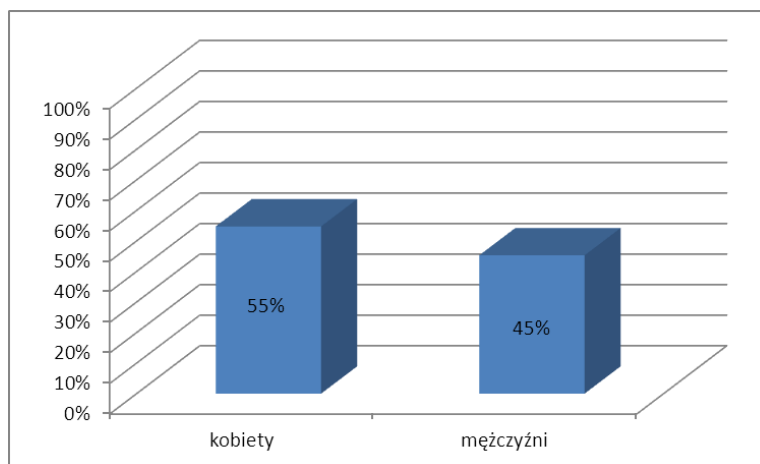


Kwartalny raport zawiera informacje dotyczące badania prowadzonego w miesiącach: luty, marzec, kwiecień w zakresie monitorowania satysfakcji klientów ze świadczonych usług w Urzędzie Gminy Sadki.

Liczba osób, które skorzystały z Biura Obsługi Klienta wynosi 258 osób, w tym 135 kobiet i 123 mężczyzn. Z osób, które korzystały z BOK udział w badaniu wzięło 95 osób, w tym 52 kobiety (stanowiące 55%) i 43 mężczyzn (stanowiących 45%).

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 30 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.

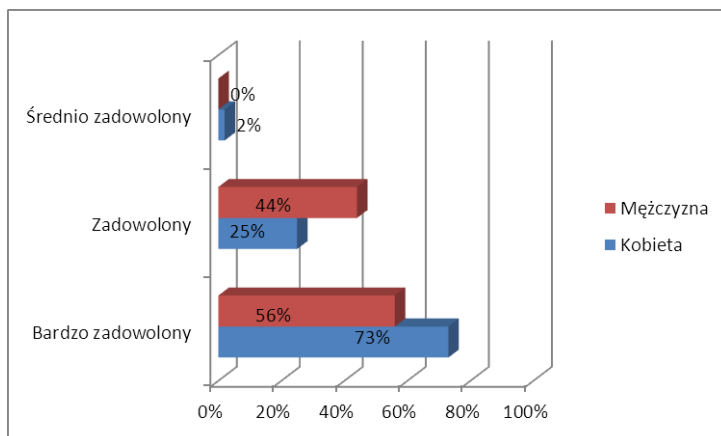


Ogólnie w tym okresie kobiety częściej korzystali z Biura Obsługi Klienta, bo aż 135 osób, ale jednak tylko część z nich czyli 52 osoby, zdecydowały się na wypełnienie kwestionariusza ankiety. W okresie badania 123 mężczyzn skorzystało z BOK, ale 25 wzięło udział w badaniu.

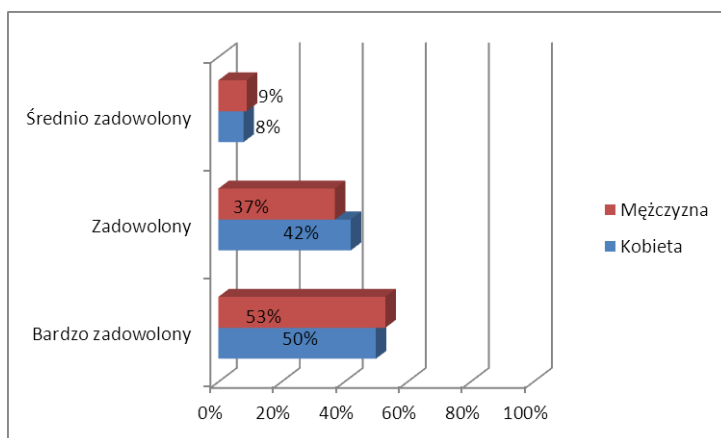


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

W pytaniu dotyczącym szybkości obsługi klienta 73% kobiet i 56% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 25% kobiet i 44% mężczyzn zadowolonych, a średnio zadowolonych jest tylko 2% kobiet. Takie wyniki świadczą o tym, że klienci są sprawnie obsługiwani przez pracowników Urzędu. Wśród kobiet został osiągnięty najwyższy wskaźnik zadowolenia na bardzo wysokim poziomie.



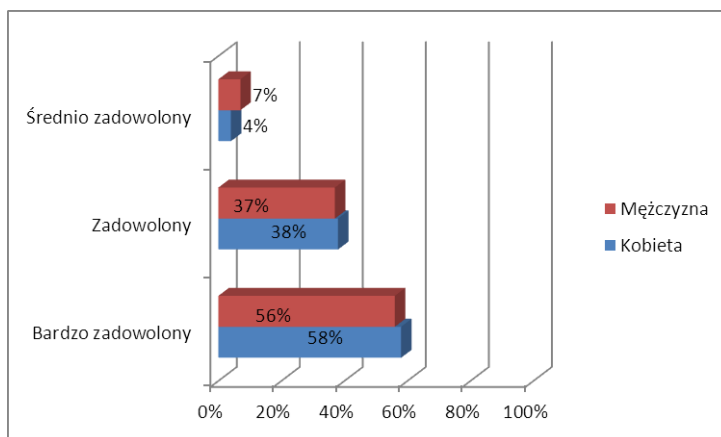
W przypadku dostępu do wszystkich potrzebnych informacji 50% kobiet jak i 53% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, natomiast 42% kobiet i 37% mężczyzn jest zadowolonych. Średnio zadowolonych jest 8% kobiet i 9% mężczyzn.



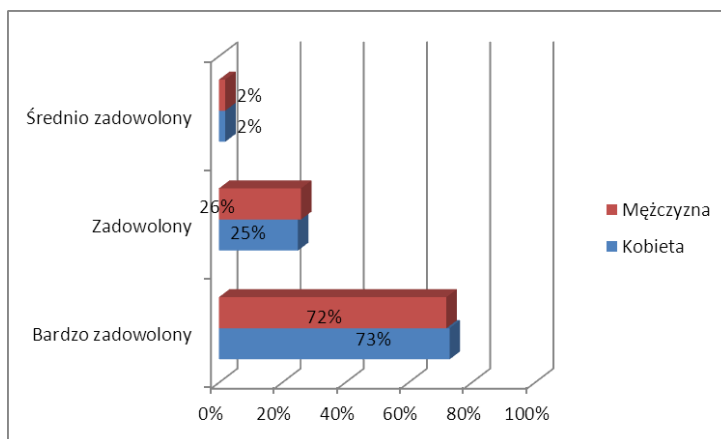


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Zaangażowanie urzędnika w daną sprawę. 58% kobiet i 56% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 38% kobiet i 37% mężczyzn zadowolonych z sytuacji, gdy urzędnik angażuje się w daną sprawę. 4% kobiet i 7% mężczyzn jest średnio zadowolonych.



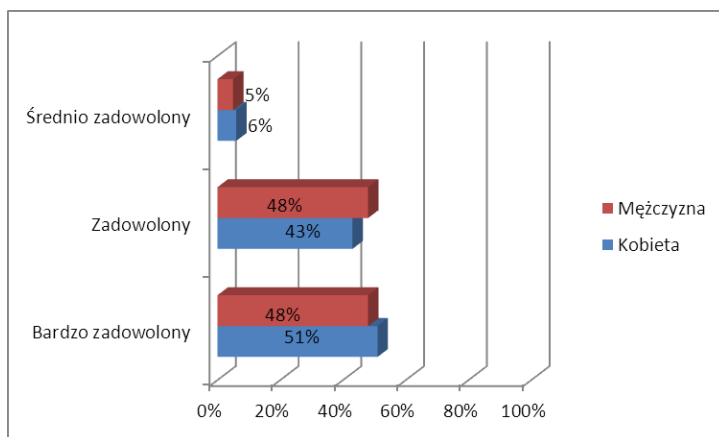
73% kobiet i 72% mężczyzn jest bardzo zadowolonych z uprzejmości urzędnika. 25% kobiet i 26% mężczyzn jest zadowolonych, natomiast średnio zadowolonych 2% kobiet i 2% mężczyzn. Został tutaj osiągnięty najwyższy wskaźnik zadowolenia na bardzo wysokim poziomie wśród kobiet jak i mężczyzn.



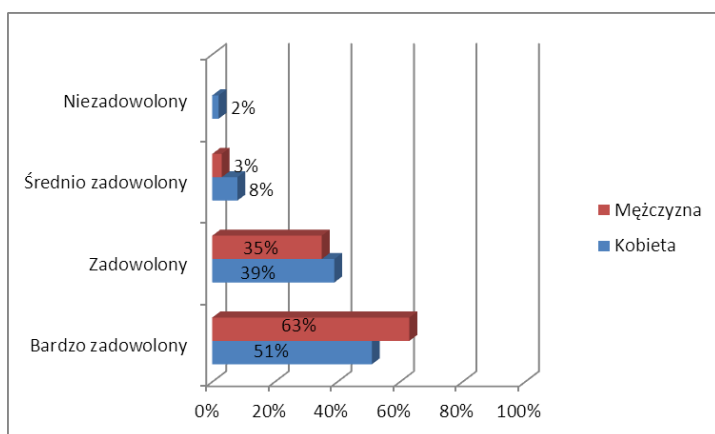


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Większość ankietowanych jest zadowolona z uzyskania informacji przez telefon, o czym świadczą wyniki, że 51% kobiet i 48% mężczyzn jest bardzo zadowolonych oraz 43% kobiet i 48% mężczyzn jest zadowolonych. Średnio zadowolonych 6% kobiet i 5% mężczyzn.



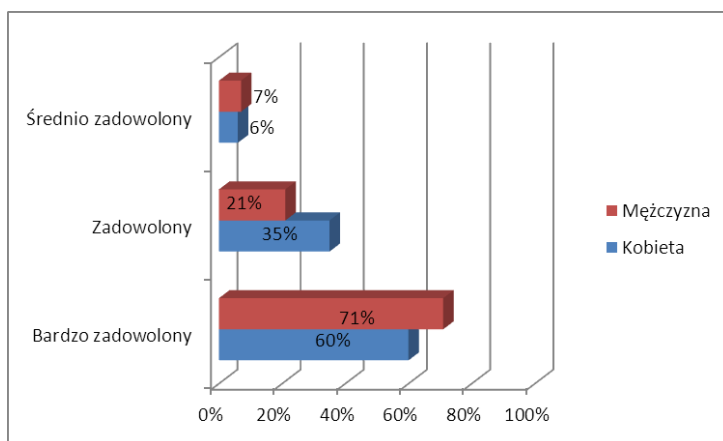
Jasność i przejrzystość strony internetowej jest zadowalająca, 51% kobiet i 63% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 39% kobiet i 35% mężczyzn zadowolonych oraz 8% kobiet i 3% mężczyzn średnio zadowolonych. Pojawiło się również niezadowolenie ze strony internetowej wśród kobiet, które wynosi 2%.



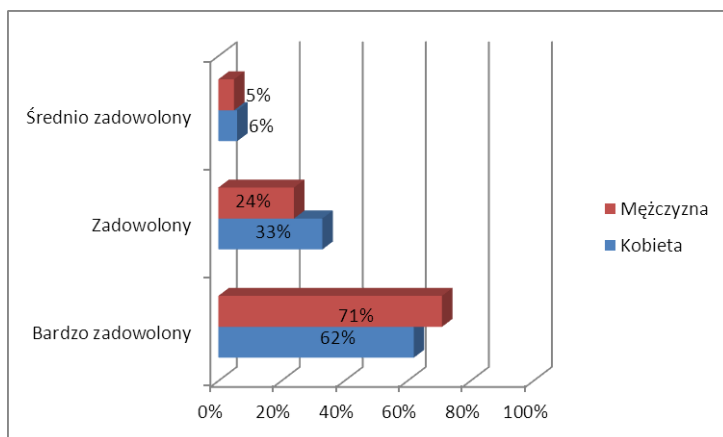


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Z dostępności miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy 60% kobiet i 71% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 35% kobiet i 21% mężczyzn zadowolonych, a także 6% kobiet i 7% mężczyzn średnio zadowolonych.



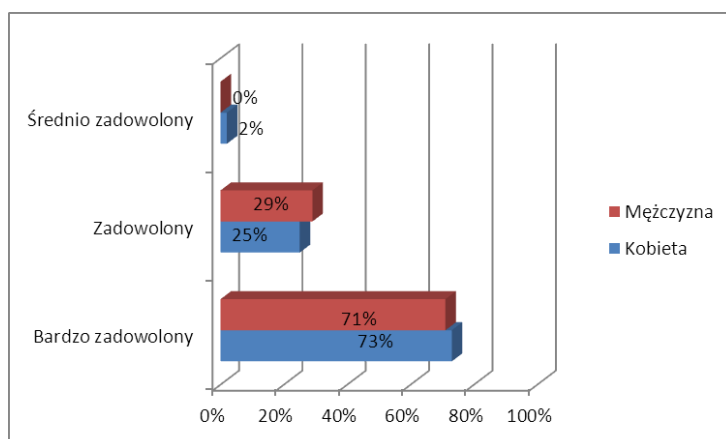
62% kobiet i 71% mężczyzn jest bardzo zadowolonych z pomocy urzędników przy wypełnianiu dokumentów lub udzielaniu instrukcji jak wypełnić dany dokument. 33% kobiet i 24% mężczyzn jest zadowolonych oraz 6% kobiet i 5% mężczyzn średnio zadowolonych.



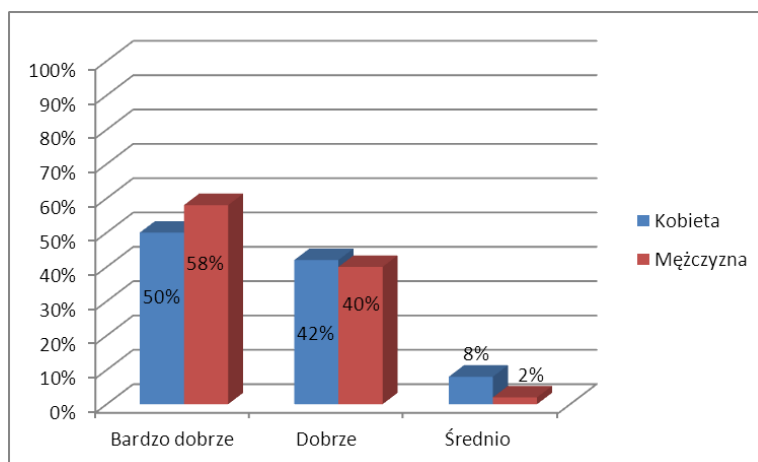


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Wyniki badań jakie uzyskaliśmy pokazują, że z oznakowania Urzędu jest bardzo zadowolonych 73% kobiet i 71% mężczyzn, 25% kobiet i 29% mężczyzn jest zadowolonych. Natomiast średnio zadowolonych jest 2% kobiet. W przypadku mężczyzn nie odnotowano średniego zadowolenia. Osiągnięto najwyższy wskaźnik w przypadku kobiet, które odpowiadały na pytanie czy są zadowolone z oznakowania i kierowania w Urzędzie.



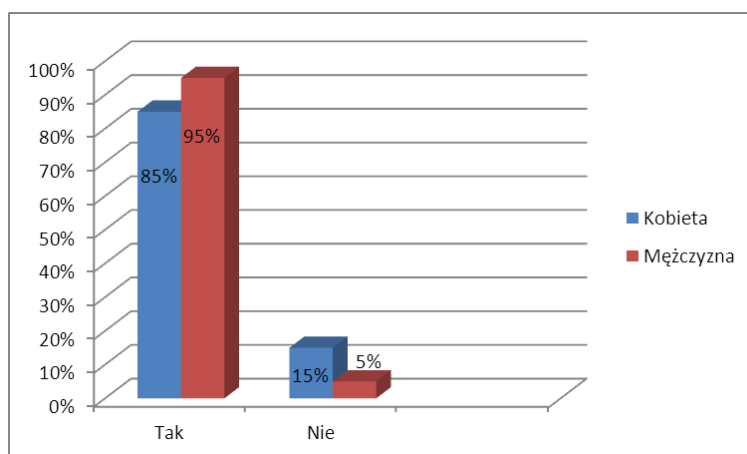
Ogólny poziom zadowolenia ze świadczonych usług przez pracowników Urzędu kształtuje się na poziomie bardzo dobrym 50% kobiet i 58% mężczyzn. Poziom dobry wskazało 42% kobiet i 40% mężczyzn, natomiast średni poziom wśród kobiet wynosi 8%, a wśród mężczyzn wynosi 2%.



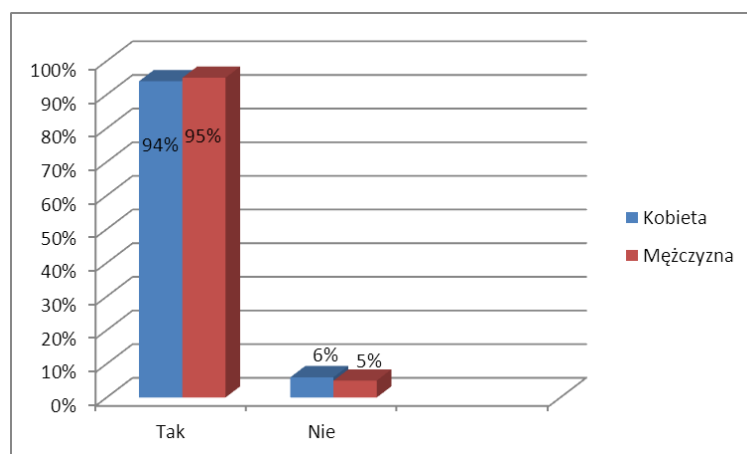


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

W odpowiedzi na pytanie czy Pan/Pani korzystał/a z Biura Obsługi Klienta, 85% kobiet wskazało, że Tak oraz 95% mężczyzn. Natomiast 15% kobiet i 5% mężczyzn nie skorzystało z Biura Obsługi Klienta.



Kolejny wykres przedstawia wyniki dotyczące usprawnienia załatwienia sprawy przez Biuro Obsługi Klienta. 94% kobiet i 95% mężczyzn uważa, że BOK usprawnia załatwienie sprawy, natomiast 6% kobiet i 5% twierdzi, że jednak nie usprawnia.





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 91,38%.

Klienci najbardziej zadowoleni są z:

- uprzejmości urzędników,
- właściwego oznakowania i kierowania w Urzędzie,
- pomocy urzędników przy wypełnianiu dokumentów,
- uzyskanej pomocy urzędników przy wypełnianiu dokumentów,
- dostępności miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy,
- szybkości obsługi klienta

Niezadowolenie klientów występuje na niskim poziomie, co jest cechą pozytywną. Aczkolwiek zaznaczono odpowiedź „niezadowolająca” przy pytaniu dotyczącym jasności i przejrzystości strony internetowej.