



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Sadki, 02.08.2011

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

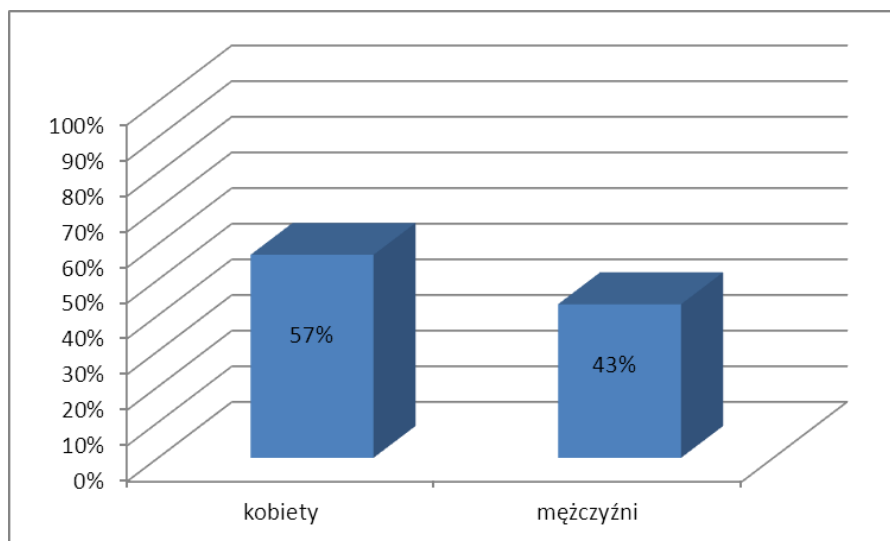


Kwartalny raport zawiera informacje dotyczące badania prowadzonego w miesiącach: maj, czerwiec, lipiec w zakresie monitorowania satysfakcji klientów ze świadczonych usług w Urzędzie Gminy Sadki.

Liczba osób, które skorzystały z Biura Obsługi Klienta wynosi 104 osób, w tym 66 kobiet i 38 mężczyzn. Z osób, które korzystały z BOK udział w badaniu wzięło 65 osób, w tym 37 kobiet (stanowiące 57%) i 28 mężczyzn (stanowiących 43%).

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 50 razy w ciągu ostatniego roku.

Wykres przedstawia procent 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.

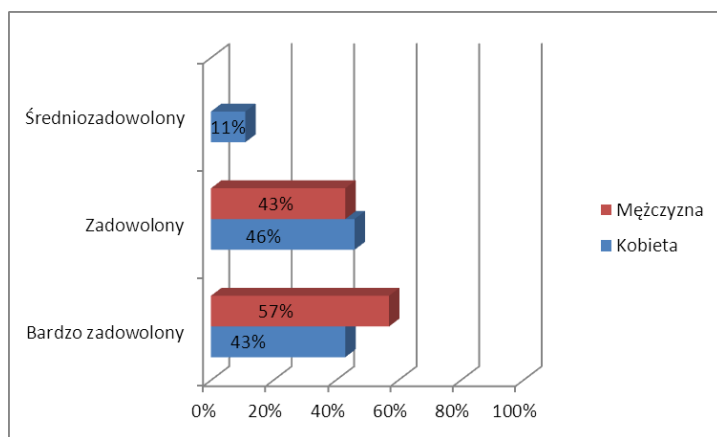


Ogólnie w tym okresie kobiety częściej korzystały z Biura Obsługi Klienta, bo aż 66 osób, ale jednak tylko część z nich czyli 37 osób, zdecydowała się na wypełnienie kwestionariusza ankiety. W okresie badania 38 mężczyzn skorzystało z BOK, ale 28 wzięło udział w badaniu.

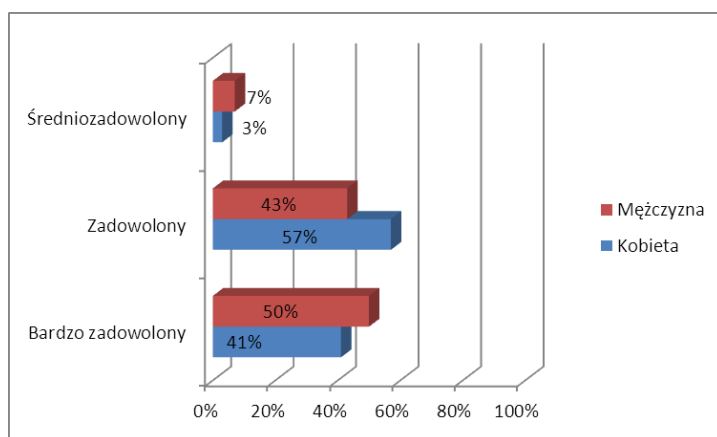


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

W pytaniu dotyczącym szybkości obsługi klienta 43% kobiet i 57% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 46% kobiet i 43% mężczyzn zadowolonych, a średnio zadowolonych jest tylko 11% kobiet. Takie wyniki świadczą o tym, że klienci są sprawnie obsługiwani przez pracowników Urzędu.



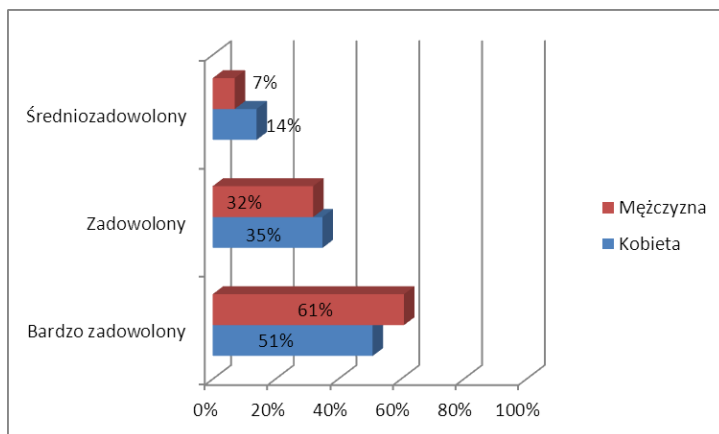
W przypadku dostępu do wszystkich potrzebnych informacji 41% kobiet jak i 50% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, natomiast 57% kobiet i 43% mężczyzn jest zadowolonych. Średnio zadowolonych jest 3% kobiet i 7% mężczyzn.



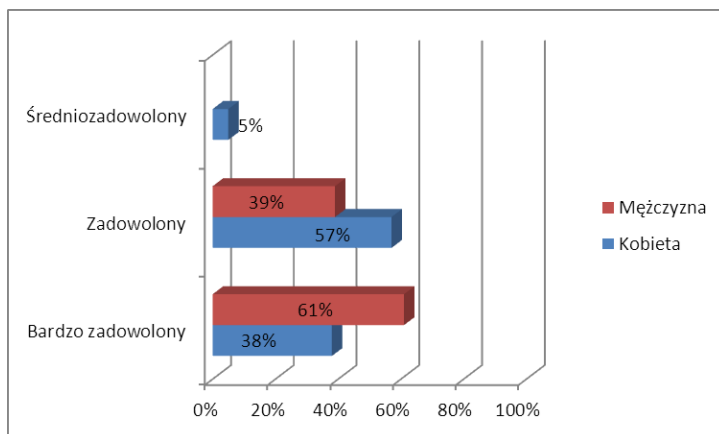


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Zaangażowanie urzędnika w daną sprawę. 51% kobiet i 61% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 35% kobiet i 32% mężczyzn zadowolonych z sytuacji, gdy urzędnik angażuje się w daną sprawę. 14% kobiet i 7% mężczyzn jest średnio zadowolonych.



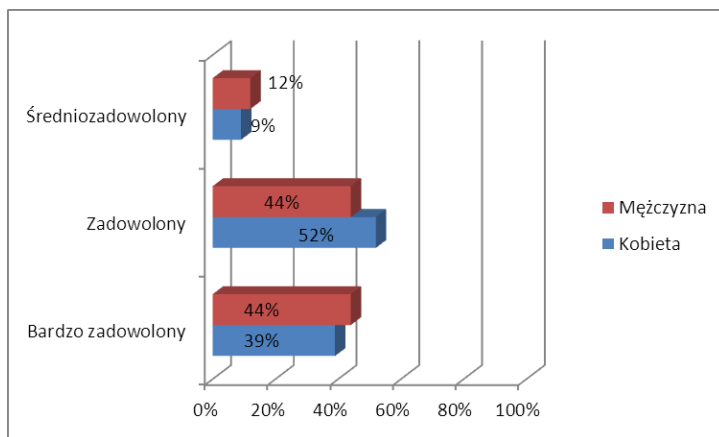
38% kobiet i 61% mężczyzn jest bardzo zadowolonych z uprzejmości urzędnika. 57% kobiet i 39% mężczyzn jest zadowolonych, natomiast średnio zadowolonych 5% kobiet. Nie zaznaczono odpowiedzi „średnio-zadowolony” w przypadku mężczyzn.



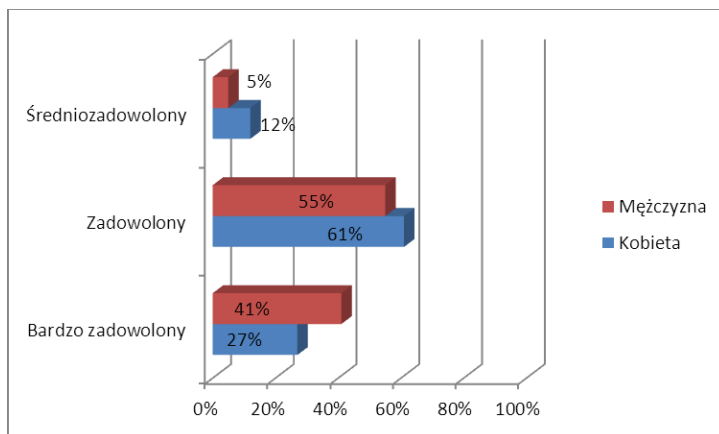


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Większość ankietowanych jest zadowolona z uzyskania informacji przez telefon, o czym świadczą wyniki, że 39% kobiet i 44% mężczyzn jest bardzo zadowolonych oraz 52% kobiet i 44% mężczyzn jest zadowolonych. Średnio zadowolonych 9% kobiet i 12% mężczyzn.



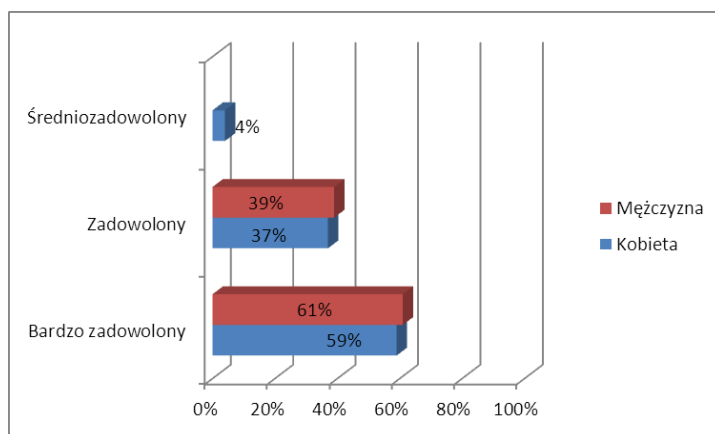
Jasność i przejrzystość strony internetowej jest zadowalająca, 27% kobiet i 41% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 61% kobiet i 55% mężczyzn zadowolonych oraz 12% kobiet i 5% mężczyzn średnio zadowolonych.



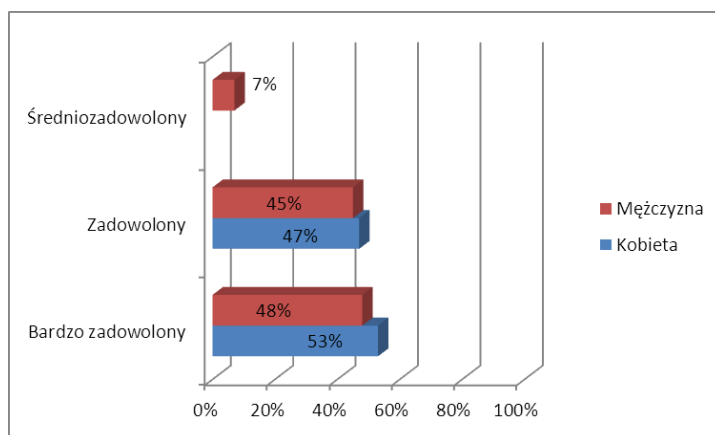


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Z dostępności miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy 59% kobiet i 61% mężczyzn jest bardzo zadowolonych, 37% kobiet i 39% mężczyzn zadowolonych, a także 4% kobiet średnio zadowolonych.



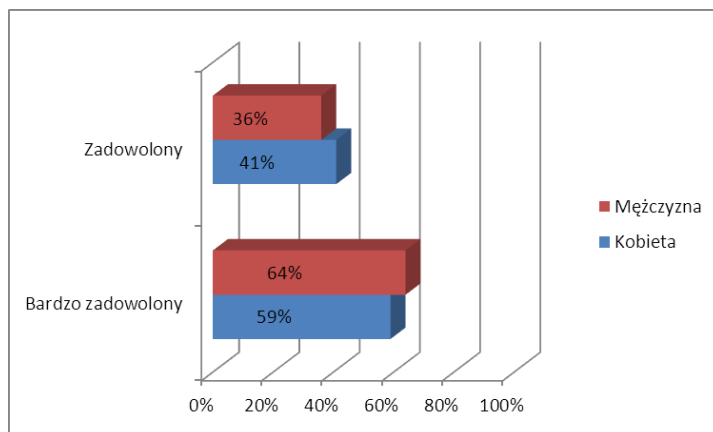
53% kobiet i 48% mężczyzn jest bardzo zadowolonych z pomocy urzędników przy wypełnianiu dokumentów lub udzielaniu instrukcji jak wypełnić dany dokument. 47% kobiet i 45% mężczyzn jest zadowolonych oraz 7% mężczyzn średnio zadowolonych.



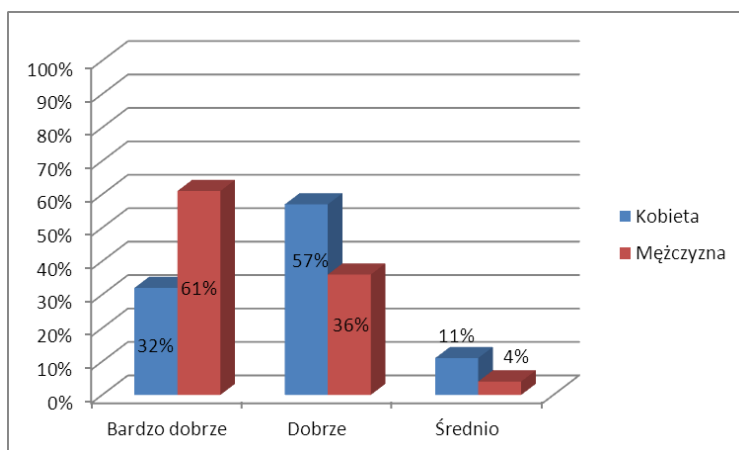


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

Wyniki badań jakie uzyskaliśmy pokazują, że z oznakowania Urzędu jest bardzo zadowolonych 59% kobiet i 64% mężczyzn, 41% kobiet i 36% mężczyzn jest zadowolonych. Natomiast średnio zadowolenia nie odnotowano. Osiągnięto najwyższy wskaźnik w przypadku mężczyzn, wynosił on 64%.



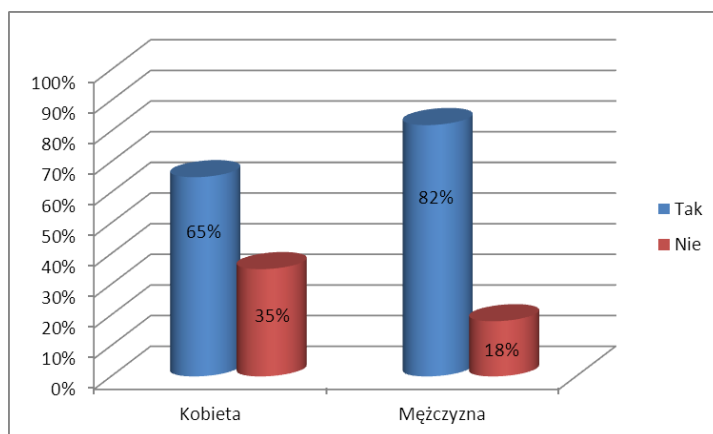
Ogólny poziom zadowolenia ze świadczonych usług przez pracowników Urzędu kształtuje się na poziomie bardzo dobrym 32% kobiet i 61% mężczyzn. Poziom dobry wskazało 57% kobiet i 36% mężczyzn, natomiast średni poziom wśród kobiet wynosi 11%, a wśród mężczyzn wynosi 4%.



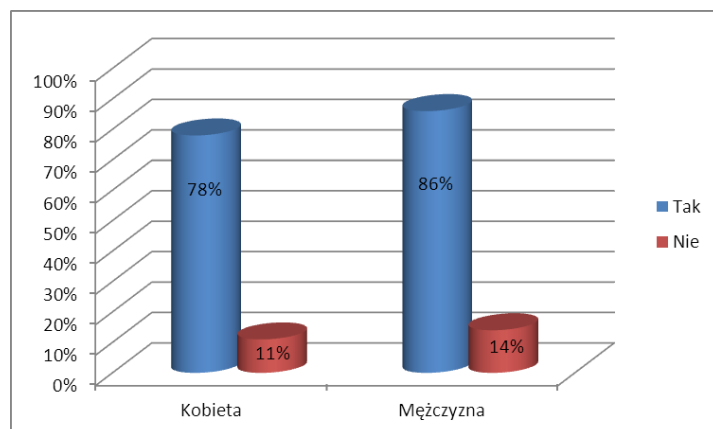


„CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA”.

W odpowiedzi na pytanie czy Pan/Pani korzystał/a z Biura Obsługi Klienta, 65% kobiet wskazało, że Tak oraz 82% mężczyzn. Natomiast 35% kobiet i 18% mężczyzn nie skorzystało z Biura Obsługi Klienta.



Kolejny wykres przedstawia wyniki dotyczące usprawnienia załatwienia sprawy przez Biuro Obsługi Klienta. 78% kobiet i 80% mężczyzn uważa, że BOK usprawnia załatwienie sprawy, natomiast 11% kobiet i 14% mężczyzn 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 88,76%.

Klienci najbardziej zadowoleni są z:

- właściwego oznakowania i właściwego kierowania w Urzędzie,
- dostępności miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy,
- zaangażowania urzędnika w daną sprawę,
- pomocy urzędników przy wypełnianiu dokumentów

Niezadowolenie klientów nie odnotowano w badaniu kwartalnym prowadzonym w Biurze Obsługi Klienta.