

Pszów, dn. 28.10.2013 r.

Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów

III kwartał 2013 r.

I. Informacja o czasie pomiaru, płci, wykształceniu i wieku klientów .

Niniejszy raport został sporządzony na podstawie Zarządzenie BM nr 0050.48.2012r. w okresie od 01 lipca do 30 września 2013 r. W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 8 ankietowanych z czego 7 korzystało z usług Urzędu Miasta Pszów w ciągu ostatnich 6 miesięcy. W pomiarze uczestniczyło: kobiet - 3, mężczyzn - 4 w wieku: 15-18 lat - 0, 19-25 lat - 0, 26-35 lat - 3, 36-45 lat - 2, 46-55 lat - 1, 56-65 lat - 0, 66 lat i więcej - 1. W pomiarze poziom satysfakcji uczestniczyli klienci posiadający: wykształcenie wyższe - 5 osób, niepełne wyższe - 2 osoby.

II. Zestawienie i analiza wyników pomiaru:

Skala całkowitego wskaźnika **S** poziomu satysfakcji klienta:

od -5 do - 1 pkt	bardzo niski poziom satysfakcji klienta
od 0 do + 4 pkt	niski poziom satysfakcji klienta
od + 5 do + 13 pkt	średni poziom satysfakcji klienta
od +14 do + 18 pkt	wysoki poziom satysfakcji klienta
od +19 do + 23 pkt	bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta

Nazwa wskaźnika	Wartość wskaźnika	Opis
Bezpośredni wskaźnik I	3	średni poziom satysfakcji klienta
Bezpośredni wskaźnik II.1	3	średni poziom satysfakcji klienta
Pośredni wskaźnik II.2	-1	rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
Łączny wskaźnik II	2	Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9
Bezpośredni wskaźnik III.1	4	wysoki poziom satysfakcji klienta
Pośredni wskaźnik III.2	0	rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
Łączny wskaźnik III	4	Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9
Całkowity wskaźnik S	9	średni poziom satysfakcji klienta

Tabela nr 1. Wskaźniki obejmujące wszystkie ankiety

Całkowity wskaźnik pomiaru satysfakcji klienta wynosi **S = 9** , co oznacza średni poziom satysfakcji klienta. Wartość satysfakcjonująca ,wskazuje jednak na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług.

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klientów w podziale na poszczególne usługi :

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik
<input type="checkbox"/> Ewidencja ludności i dowody osobiste	4 – wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Świadczenia rodzinne	5 – bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Podatki i opłaty lokalne	4 – wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Ochrona środowiska	4 – wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Udostępnianie informacji publicznej	3 – średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Działalność gospodarcza	5 – bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Prowadzenie targowisk	4 – wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Ochrona zdrowia i opieka społeczna	5 – bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Akty stanu cywilnego	5 – bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Geodezja i kartografia	3 – średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Kultura Sport i Rekreacja	1 – bardzo niski poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Zarządzanie drogami	1 – bardzo niski poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Rozpatrywanie skarg i wniosków	1 – bardzo niski poziom satysfakcji klienta
Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: 3	

Tabela nr 2. Bezpośredni wskaźnik I

Ankieta zawiera w sobie 8 pytań. W pytaniu nr 2 ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali w ciągu ostatnich 6 miesięcy w Urzędzie Miasta Pszów. W pytaniu nr 3 respondenci wskazywali stopień satysfakcji z poziomu wykonania usług wskazanych w pkt 2.

Bezpośredni wskaźnik I : dla tego pytania wyniósł **3** -średni poziom satysfakcji klienta w skali 1 do 5, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Mamy również możliwość sprawdzić na jakim poziomie ocenili respondenci poszczególne usługi w sprawach z zakresu:

- świadczenia rodzinne ,działalność gospodarcza, ochrona zdrowie i opieka społeczna oraz akty stany cywilnego - bezpośredni wskaźnik -5
- ewidencja ludności i dowody osobiste, podatki i opłaty lokalne, ochrona środowiska, prowadzenie targowisk, – bezpośredni wskaźnik -4,
- udostępnianie informacji publicznej, geodezja i kartografia - bezpośredni wskaźnik -3
- kultura sport i rekreacja, zarządzanie drogami, rozpatrywanie skarg i wniosków - bezpośredni wskaźnik - 1

Pośredni wskaźnik satysfakcji klienta wskazuje jednak na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług.

Należy zwrócić również uwagę na odpowiedź w pytaniu nr 4, gdzie ankietowany miał możliwość ocenić oczekiwanie związane z wykonanie usługi i stopień w jakim zostały one

zaspokojone , korzystając z 7 parametrów wymienionych w tym pytaniu. Parametry takie jak: czas oczekiwania na usługę , czas realizacji usługi ,kompetencje pracownika, wzbudzenie zaufania przez pracownika urzędu, dostępność informacji w urzędzie, indywidualne traktowanie petenta ocenione zostały w skali :**od 1 do 5 na poziomie 3 – średni poziom satysfakcji klienta**

III. Wnioski z pomiaru.

Analiza ankietowanych odpowiedzi respondentów informuje nas, z jakich usług korzystali, czego oczekiwali i jak zostali potraktowani przez pracowników.

Część ankietowanych oceniła usługi świadczone przez pracowników na bardzo wysokim poziomie ,natomiast usługi z zakresu kultura, sport i rekreacja , zarządzanie drogami oraz rozpatrywanie skarg i wniosków wypadła na bardzo niski poziom . Wskutek czego całkowity wskaźnik pomiaru satysfakcji klienta ukształtował się na : **średni poziom satysfakcji klienta.**

W obszarach w których stwierdzono niski poziom należałoby dokonać:

- przeglądu skarg i wniosków w przedmiocie obejmującym zadania gminy z zakresu: zarządzanie drogami ,kultura sport i rekreacja
- wzmóc nadzór nad działaniami komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Pszów w toku których stwierdzono nieprawidłowości realizacji w/w zadań
- podnieść liczbę i jakość szkoleń podmiotów realizujących w/w zadania
- umieścić ponownie informację w „Biuletynie Informacyjnym Miasta Pszów” o badaniu satysfakcji klientów zachęcając mieszkańców, aby korzystali z tego informatycznego narzędzia gdyż zbyt mała liczba respondentów może nie dawać obiektywnych wyników.

Sporządził

KIEROWNIK REFERATU

Barbara Szemiel

AKCEPTUJĘ
SEKRETARZ MIASTA

PSZÓW

Wawrzyniec J.
mgr Alicja Nawrat

Zatwierdził

BURMISTRZ MIASTA

mgr Marek Hawel