

Pszów, dnia 25.04.2014 r.

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

I kwartał 2014 r.

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 55 ankietowanych z czego 55 korzystało z usług Urzędu Miasta Pszów w ciągu ostatnich 6 miesięcy. Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta **S = 12**, który wg skali oznacza średni poziom satysfakcji klienta.

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

System elektronicznych kwestionariuszy pomiaru satysfakcji klienta pozwala na zadawanie pytań, z których następnie obliczane są wskaźniki zadowolenia ankietowanych z przedmiotów pytania.

Ankieta zawiera w sobie 8 pytań.

W ankiecie wzięło udział 23 kobiety i 32 mężczyzn. Wykształcenie kształtowało się następująco:

- wyższe: 6 osób
- niepełne wyższe: 13 osób
- średnie ogólnokształcące: 12 osób
- średnie zawodowe: 12 osób
- niepełne średnie: 4 osoby
- zawodowe: 3 osoby
- podstawowe: 2 osoby
- niepełne podstawowe: 3 osoby

Przedział wiekowy respondentów którzy wzięli udział w ankiecie.

- 15 -18 lat - 6 osób
- 19 -25 lat - 8 osób
- 26 - 35 lat – 9 osób
- 36 - 45 lat – 12 osób
- 46 - 55 lat – 7 osób
- 56 - 65 lat – 6 osób
- 66 lat i więcej - 7osób

W pytaniu nr 2 ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali w ciągu ostatnich sześciu miesięcy w Urzędzie Miasta Pszów. Natomiast w pytaniu nr 3 respondenci wskazywali stopień satysfakcji z poziomu wykonania danych usług wskazanych w pytaniu nr 2.

Bezpośredni wskaźnik I : dla tego pytania wyniósł **4 pkt** - wysoki poziom satysfakcji klienta, w skali 1 do 5, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji. Wartość satysfakcjonująca nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa.

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

- Działalność gospodarcza, Akty stanu cywilnego, przyjęcie oświadczenia ostatniej woli, świadczenia rodzinne, pomoc osobom uprawnionym do alimentów, gospodarka nieruchomościami, zarządzanie drogami, przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych, ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia, – **bezpośredni wskaźnik - 5.**
- ochrona środowiska, udostępnianie informacji publicznej, rozpatrywanie skarg i wniosków, zgromadzenia, planowanie i zagospodarowanie przestrzenne, ochrona przeciwpożarowa, interpretacje przepisów prawa podatkowego, geodezja i kartografia, kultura sport i rekreacja, lokale mieszkalne i użytkowe, zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu, geologia i górnictwo, strzelnice, zbiórki publiczne – **bezpośredni wskaźnik - 4,**
- ewidencja ludności i dowody osobiste - **bezpośredni wskaźnik -3**

Należy zwrócić również uwagę na odpowiedzi w pytaniu nr 4, gdzie ankietowani mieli możliwość ocenić oczekiwania związane z wykonaniem 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, wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu, dostępność informacji w urzędzie,

indywidualne traktowanie petenta ocenione zostały w skali: **od 1 do 5 na poziomie 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta.**

Bezpośredni wskaźnik II.1 i III 1 – został ustalany na poziomie 4 pkt – co oznacza, że jest to wartość satysfakcjonująca nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa.

Wnioski :

W ramach funkcjonującego w Urzędzie Miasta Pszów „Systemu Zarządzania Jakością” po raz kolejny została przeprowadzona ankieta w pomiarze satysfakcji klientów z poziomu usług świadczonych w Urzędzie, poprzez wypełnienie anonimowego elektronicznego kwestionariusza satysfakcji klientów, w której wzięło udział 55 osób. W roku 2013 dwukrotnie przeprowadzono kampanię informacyjną publikując i zachęcając mieszkańców do udziału w ankiecie, jak również zamieszczając informacje na stronie internetowej Urzędu. W Biuletynie Informacyjnym Miasta Pszów Nr 113 Kwiecień 2014 również zamieszczono informację o ankiecie – Kwestionariuszu Pomiaru Satysfakcji Klienta. Kampania informacyjna przyniosła efekty, gdyż wzrosła liczba respondentów którzy wypełnili ankietę co dała nam pełny, rzeczywisty obraz o potrzebach i oczekiwaniach klientów. Respondenci ocenili jakość pracy i usług w Urzędzie na średnim poziomie satysfakcji.

Wnioski wskazują, iż usługi i potrzeby klientów są zaspakajane. Jako Urząd chcemy ciągle podnosić jakość naszych usług. Na podstawie ankiety możemy określić jakość pracy, kompetencje pracowników oraz komunikację z klientem.

Proponuję przedstawić i omówić wyniki ankiety na najbliższej naradzie kierowników.

Kierownicy referatów dbając o rzetelną i sprawną obsługę klienta powinni przeprowadzić rozmowy z pracownikami, kładąc nacisk na rzetelną i szybką obsługę klienta Urzędu.

Należałoby zwrócić uwagę na poziom wiedzy pracowników w zakresie procedur i właściwego postępowania w kontaktach z klientami Urzędu.

Sporządził

Zatwierdził