

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

II kwartał 2015 r.

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów wzięło udział 6 ankietowanych, którzy korzystali z usług Urzędu Miasta Pszów w ciągu ostatnich 6 miesięcy. Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta **S = 14** , który wg skali oznacza wysoki 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 usług oferowanych przez Urząd Miasta.

Ankieta zawiera w sobie 8 pytań.

W ankiecie wzięło udział 2 kobiety oraz 3 mężczyzn. Wykształcenie kształtowało się następująco:

- niepełne wyższe: 1 osoba
- średnie zawodowe: 2 osoby
- niepełne średnie: 1 osoba
- podstawowe: 1 osoba.

Przedział wiekowy respondentów:

- 15 – 18 lat – 1 osoba
- 19 – 25 lat – 1 osoba
- 26 -3 5 lat – 1 osoba
- 66 lat i więcej – 2 osoby

W pytaniu nr 2 ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali w Urzędzie Miasta Pszów oraz w pytaniu nr 3 respondenci wskazywali stopień satysfakcji z poziomu wykonania usług wskazanych w pkt 2.

Po przeanalizowaniu odpowiedzi na powyższe pytania **bezpośredni wskaźnik I**: wyniósł **4**, jest to wysoki 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 :

- Ewidencja ludności i dowody osobiste, podatki i opłaty lokalne – **bezpośredni wskaźnik -5.**
- Działalność gospodarcza, lokale mieszkalne i użytkowe, ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia, zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu, planowanie i zagospodarowanie przestrzenne, świadczenia rodzinne, prowadzenie targowisk, ochrona zdrowia i opieka społeczna, akty stanu cywilnego - **bezpośredni wskaźnik – 4.**

Należy zwrócić 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 urzędu,
- przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu
- wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu,
- dostępność informacji w urzędzie,
- indywidualne traktowanie petenta.

Bezpośredni wskaźnik został ustalony na poziomie 4 pkt. co oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta.

Wnioski :

Na wysokim poziomie satysfakcji klienta zostało ocenione ewidencja ludności i dowody osobiste oraz podatki i opłaty lokalne. Natomiast na dobrym poziomie ocenione zostały usługi: działalność gospodarcza, lokale mieszkalne i użytkowe, ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia, zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu, planowanie i zagospodarowanie przestrzenne, świadczenia rodzinne, prowadzenie targowisk, ochrona zdrowia i opieka społeczna, akty stanu cywilnego.

Dokonując analizy odpowiedzi na pytanie można stwierdzić, iż respondenci pozytywnie ocenili kompetencje pracowników Urzędu Miasta Pszów.

Biorąc pod uwagę analizę Kwestionariusza Pomiaru Satysfakcji Klienta który funkcjonuje w Urzędzie Miasta Pszów w ramach Systemu Zarządzania Jakością, można wyciągnąć wniosek, iż poziom zadowolenia z obsługi jest wysoki. Celem przeprowadzenia procedury pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Pszów jest również określenie informacji o potrzebach naszych klientów. Na podstawie wyników ankiety widzimy, że odnotowujemy wysoki poziom zadowolenia klienta zewnętrznego z świadczonych przez urząd usług. Wysoko oceniono kompetencje pracowników, z którymi klienci mieli bezpośredni kontakt przy załatwianiu sprawy. Klienci dostrzegają zmiany na lepsze, wśród ankietowanych znalazły się głosy doceniające starania pracowników urzędu, które mobilizują do dalszej jeszcze lepszej pracy.

Wnioski wskazują, iż usługi i potrzeby klientów są zaspakajane. Pracownicy ciągle podnoszą swoje kompetencje w celu świadczenia usług na odpowiednim poziomie poprzez szkolenia i podnoszenie swoich kwalifikacji.

Sporządził

Hanna Zganiacz

Zatwierdził

Akceptuje