

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

III kwartał 2015 r.

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów wzięło udział 5 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 = 16**, 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 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 :

- Ochrona środowiska, ewidencja ludności i dowody osobiste, sprawy wojskowe – **bezpośredni wskaźnik -5.**

- Udostępnianie informacji publicznej, świadczenia rodzinne, pomoc osobom uprawnionym do alimentów, podatki i opłaty lokalne - **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 (bezpośredni wskaźnik – 4).
- czas realizacji usługi (bezpośredni wskaźnik – 5).
- kompetencje pracownika urzędu (bezpośredni wskaźnik – 4).
- przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu (bezpośredni wskaźnik – 4).
- wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu (bezpośredni wskaźnik – 5).
- dostępność informacji w urzędzie (bezpośredni wskaźnik – 5).
- indywidualne traktowanie petenta (bezpośredni wskaźnik – 5).

Bezpośredni wskaźnik został ustalony na poziomie 5 pkt. co oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta.

Wnioski :

Respondenci bardzo pozytywnie ocenili kompetencje pracowników Urzędu Miasta Pszów. Wartość wskaźnika oznacza, iż oczekiwania klientów zostały spełnione. Kompetencje pracowników zostały określone na bardzo wysokim poziomie jako pracownicy uczciwi, fachowi, zaangażowani, przyjazni oraz pracownicy 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.

Aby jednak zwiększyć ilość respondentów należałoby przeprowadzić:

1. akcję informacyjną poprzez zamieszczenie informacji w Biuletynie Informacyjnym Miasta Pszów o ankietach pomiaru satysfakcji klientów,
2. na naradach kierownictwa omówić raport satysfakcji klientów wskazując na właściwe

postępowanie pracowników w kontaktach z klientami, zachęcając do udziału w badaniu,

3. wskazane spotkanie z kierownikami referatów mających kontakt bezpośredni z klientami (referat Świadczeń społecznych, referat Organizacyjny i Informatyki, referat Gospodarki Komunalnej i Ekologii, referat podatkowy)

Sporządził

Zatwierdził

Hanna Zdrzałek

Akceptuję