

Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów za IV kwartał 2015 r.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów Urzędu Miasta Pszów został wprowadzony elektroniczny kwestionariusz badania satysfakcji klienta. Ankiety zbierane były przy pomocy elektronicznego formularza pomiaru satysfakcji klienta, umieszczonego na stronie internetowej miasta Pszów www.pszow.pl.

W badaniu uczestniczyć mogli wszyscy zainteresowani klienci, bez względu na wiek, wykształcenie i płeć. Badanie jest całkowicie anonimowe, oparte o zasadę równości i otwartości. Celem badania satysfakcji klientów jest ocena poziomu jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta, co pozwoli określić słabe punkty działalności i tym samym podnieść jakość świadczonych usług publicznych, lepiej zarządzać i w konsekwencji poprawić wizerunek urzędu.

Badanie zostało zrealizowane zgodnie z Zarządzeniem Burmistrz Miasta Pszów nr 0050.48.2012 z dnia 8 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów Miasta Pszów.

W IV kwartale 2015 r., usługi świadczone przez Urząd Miasta Pszów, oceniło 9 respondentów, w tym w ostatnich 6 miesiącach z usług korzystało 7 klientów .

Ankietowani udzielając odpowiedzi na 8 pytań mieli do dyspozycji 5 – stopniową skalę jakości z czego 1 – oznacza najniższy stopień satysfakcji, a 5 – najwyższy stopień satysfakcji.

Naszym celem, do którego dążymy jest zapewnienie średniego lub wysokiego poziomu satysfakcji klientów. Miernikiem celu jest wartość całkowitego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta.

Całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta „S I+II+III” otrzymuje się poprzez zsumowanie wskaźnika bezpośredniego + wskaźników bezpośrednich i pośrednich II + wskaźnika łącznego III.

Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta :

S – 11 – co oznacza średni poziom satysfakcji klienta

Skala całkowitego wskaźnika „ S „,- poziom satysfakcji przedstawia się następująco:

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

W pytaniu nr 2 ankietowani wskazali z jakich usług korzystali w Urzędzie Miasta Pszów, a w pytaniu nr 3 respondenci określili stopień satysfakcji poziomu wykonywanych usług , wskazanych w pytaniu 2.

Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania – wyniósł **4 pkt co wskazuje na wysoki poziom satysfakcji klienta**, w skali **1 do 5** gdzie **1** oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, natomiast **5** oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

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

- Kultury Sportu i Rekreacji , Ochrona Środowiska bezpośredni wskaźnik 4
- Świadczenia rodzinne, bezpośredni wskaźnik 5

Wnioski:

Kwestionariusz Pomiaru Satysfakcji Klienta funkcjonuje w Urzędzie Miasta Pszów od 2012 r. Procedura pomiaru satysfakcji klientów jest częścią składową SZJ (proces 6 – zarządzanie komunikacją).

Na podstawie wyników możemy stwierdzić wysoki poziom zadowolenia klienta zewnętrznego ze świadczonych przez urząd usług.

Na bardzo wysokim poziomie zostały ocenione usługi : świadczeń rodzinne, ewidencja ludności i dowody osobiste oraz podatki i opłaty lokalne.

Na średnim poziomie satysfakcji klienta, zostały ocenione usługi : kultura sport i rekreacja oraz ochrona środowiska .

Dlatego proponuję jednak działania zmierzające do uzyskania bardziej reprezentatywnego wyniku w następnym kwartale (I kw.2016 r.).

Proponuję więc:

- przeprowadzenie kampanii informacyjnej dotyczącej pomiaru satysfakcji klienta poprzez zamieszczenie informacji dla klientów w Biuletynie Informacyjnym Urzędu Miasta Pszów, gazetach lokalnych (przynajmniej raz na kwartał w formie banera),
- przedstawienie raportu na naradzie kierowników,
- kierownicy referatów powinni omówić z podległymi pracownikami sposób udzielania informacji klientom o możliwości skorzystania z anonimowej ankiety i oceny poziomu usług,
- kierownicy poszczególnych referatów (w szczególności kierownik ref.AiR z uwagi na wskaźnik dla sprawy –gospodarka nieruchomościami oceniony na bardzo niskim poziomie) powinni zwiększyć nadzór nad realizacją spraw i usług, przeprowadzając rozmowy z pracownikami, kładąc nacisk na prawidłową i staranną obsługę klienta,
- należałoby rozważyć możliwość organizacji szkolenia dla pracowników bezpośrednio kontaktujących się z klientem (zwrócić uwagę na relacje pracownik -> trudny klient).
- jeżeli podjęte działania nie przyniosą zwiększenia liczby klientów, którzy wezmą udział w ankiecie, należy rozważyć zmianę częstotliwości pomiaru satysfakcji z kwartalnej na półroczną, aby uzyskać bardziej reprezentatywne wyniki.

Informuję, że nie została przekroczona minimalna wartość dopuszczalna, którą ustalono na 9 punktów.

Sporządził:

Kierownik Referatu

/ - /

Barbara Szemiel

Akceptuję:

Sekretarz Miasta

/ - /

Alicja Nawrat

Zatwierdził

Burmistrz Miasta

/ - /

mgr Katarzyna Sawicka-Mucha