

Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów za I kwartał 2016 r.

Niniejszy raport został opracowany 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. Anonimowe ankiety można było wypełnić przy pomocy elektronicznego formularza pomiaru satysfakcji klienta dostępne na stronie internetowej Urzędu Miasta Pszów www.pszow.pl.

I. Informacja o czasie pomiaru oraz liczbie, płci, wykształceniu i wieku klientów biorących udział w pomiarze.

1. W pomiarze poziomu satysfakcji klienta Urzędu Miasta Pszów przeprowadzonego w drodze ankiety elektronicznej w okresie od 1 stycznia 2016 r. do 31 marca 2016 r., zwanego dalej pomiarem poziomu satysfakcji klienta, odnotowano udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie łącznie przez 11 klientów korzystających z usług Urzędu Miasta, z czego 6 osób korzystało w ciągu ostatnich 6 miesięcy .
2. W pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyło: 2 kobiety oraz 4 mężczyzn.
3. W pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyli klienci w wieku: 15-18 lat – 0, 19-25 lat – 0, 26-35 lat – 1, 36-45 lat – 0, 46-55 lat – 3, 56-65 lat – 0, 66 lat i więcej – 2
4. W pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyli klienci posiadający wykształcenie: wyższe – 3, niepełne wyższe (w tym pomaturalne) – 1, średnie ogólnokształcące – 1 Średnie -1.

Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta **S – 9 , 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

II. Zestawienie i analiza wyników pomiarów.

Całkowite wskaźniki poziomu satysfakcji klienta możemy odczytać z zestawienia analizy wyników (załącznik do raportu).

1. Całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta wynosi +9, co oznacza średni poziom satysfakcji klienta (wartość satysfakcjonująca, wskazująca jednak na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług).
2. Bezpośrednie wskaźniki poziomu satysfakcji klienta z usług z zakresu:
- zarządzanie drogami - wynoszący +1 - oznacza **niski poziom satysfakcji klienta (wartość krytyczna**, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług) - IGK,

- świadczenia rodzinne, ochrona środowiska, ewidencja ludności i dowody osobiste - wynoszący +3 - oznacza średni poziom satysfakcji klienta (wartość satysfakcjonująca, wskazująca na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług),

- ochrona zdrowia i opieka społeczna, podatki i opłaty lokalne wynoszący +4 - oznacza **wysoki poziom satysfakcji klienta (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu).**

2. Pośredni wskaźnik satysfakcji klienta:

W pytaniu nr 5 należało scharakteryzować jakość działań pracownika w trakcie załatwiania sprawy, określić oczekiwania związane z obsługą oraz jaka była ta obsługa w rzeczywistości w skali 1-5, korzystając z pięciu n/w parametrów :

- * **pracowity**
- * **uczciwy**
- * **zaangażowany**
- * **fachowy**
- * **przyjazny**

Pytanie to ocenia nam pracownika, który miał bezpośredni kontakt z klientem w trakcie załatwiania sprawy. Respondenci ocenili na średnim poziomie postawę, fachowość i zaangażowanie pracowników Urzędu Miasta Pszów,

- dla pracowitości, zaangażowania, przyjazności wskaźnik pośredni wynoszący 0 – oznacza rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami (**wartość satysfakcjonująca**, wskazująca jednak na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności).

-wskaźnik dla uczciwości, fachowości – wynoszący (-1) oznacza rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań (**wartość krytyczna**, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług).

Ankietowani mieli możliwość ocenić oczekiwanie związane z wykonaniem usługi i stopień w jakim zostały one zaspokojone, korzystając z 7 parametrów następującej treści :

- Ⓣ **czas oczekiwania na usługę,**
- Ⓣ **czas realizacji usługi,**
- Ⓣ **kompetencje pracownika urzędu**
- Ⓣ **przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu**
- Ⓣ **dostępność informacji w urzędzie**
- Ⓣ **indywidualne traktowanie petenta.**

Wskaźnik dla czasu oczekiwania na usługę, czasu realizacji usługi wynoszący (-1) – oznacza rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań (**wartość krytyczna**, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług).

III. Wnioski z pomiaru satysfakcji klienta przeprowadzonego w dniach 1 stycznia – 31 marca 2016 r.

1. w związku ze stwierdzeniem w obszarze:

a) zarządzanie drogami – w postaci bezpośredniego wskaźnika – niskiego poziomu satysfakcji klienta - należy wzmóc nadzór nad działaniami komórki organizacyjnej (nad Referatem IGK)

2. w związku ze stwierdzeniem w obszarze:

a) czasu oczekiwania na usługę, czas realizacji usługi – w ramach pośredniego wskaźnika – poziomu wykonywania usługi niższego od poziomu oczekiwanego należy usprawnić system realizacji usług przez wszystkie komórki organizacyjne Urzędu Miasta Pszów – omówić na naradzie kierowników;

b) w związku ze stwierdzeniem w obszarze dostępności informacji w urzędzie – w ramach pośredniego wskaźnika – poziomu wykonywania usługi niższego od poziomu oczekiwanego należy poprawić dostępność informacji w urzędzie poprzez zwiększenie liczby oraz aktualności informacji publikowanych na stronie podmiotowej Urzędu Miasta Pszów w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na stronie internetowej Miasta Pszów przez wszystkie komórki organizacyjne Urzędu Miasta Pszów;

3. Proponuję przeprowadzenie kampanii informacyjnej dotyczącej wypełnienia anonimowego elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów, zamieścić informację dla klientów w Biuletynie Informacyjnym Urzędu Miasta Pszów;

4. Należałoby przede wszystkim zwrócić większą uwagę na kompetencje pracowników przy załatwianiu spraw z klientem, sposób udzielania wyczerpujących informacji, oraz indywidualnego podejścia do każdego klienta.

5. Omówić raport za I kwartał 2016 r., na naradzie z kierownikami referatów Urzędu Miasta.

Zestawienia analizy wyników, statystyki ankiety, analiza wyników stanowią załącznik do raportu.

Sporządził:
KIEROWNIK REFERATU

Barbara Szemiel

Akceptuję:

SEKRETARZ MIASTA

PSZÓW

Alicja Nawrat
mgr Alicja Nawrat

Zatwierdzam

BURMISTRZ MIASTA

Katarzyna Sawicka-Mucha
Katarzyna Sawicka-Mucha