

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

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, poprzez wypełnienie anonimowej ankiety dostępne na stronie internetowej Urzędu Miasta Pszów www.pszow.pl.

Z usług świadczonych przez Urząd Miasta Pszów, w II kwartale br., ankietę oceniło 18 respondentów z czego w ciągu ostatnich sześciu miesięcy korzystało 16 osób .

Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta **S – 13, 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 poziom wykonywanych usług, wskazanych w pyt.2. Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania – wyniósł **4 pkt -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:

< Świadczenia Rodzinne	bezpośredni wskaźnik 4
<Oświata	<u>bezpośredni wskaźnik 3</u>
<Ochrona Środowiska	<u>bezpośredni wskaźnik 4</u>
< Gospodarka nieruchomościami	<u>bezpośredni wskaźnik 5</u>
<Rozpatrywanie skarg i wniosków	<u>bezpośredni wskaźnik 5</u>
< Ewidencja Ludności i Dowody Osobiste	<u>bezpośredni wskaźnik 4</u>
< Planowanie i zagospodarowanie przestrzenne	<u>bezpośredni wskaźnik 1</u>
< Ochrona zdrowia i opieka społeczna	<u>bezpośredni wskaźnik 5</u>
< Geodezja i Kartografia	<u>bezpośredni wskaźnik 5</u>
< lokale mieszkalne i użytkowe	<u>bezpośredni wskaźnik 5</u>
< Udostępnienie informacji publicznej	<u>bezpośredni wskaźnik 5</u>
< Akta stanu cywilnego	<u>bezpośredni wskaźnik 5</u>
< Ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia	<u>bezpośredni wskaźnik 4.</u>

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 następującej treści :

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

Bezpośredni wskaźnik tego pytania został ustalony na poziomie 4 - wysokim poziom satysfakcji klienta, w skali 1- 5 gdzie 1 - oznacza bardzo niski poziom satysfakcji , natomiast 5 - bardzo wysoki stopień. Oznacza to, że klienci na wysokim poziomie ocenili kompetencje pracowników, czas realizacji usług, przyjazne traktowanie i dostępność informacji.

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

Dla tego pytanie bezpośredni wskaźnik został ustalony na poziomie 5 – bardzo wysokim poziom satysfakcji klienta.

Pytanie to ocenia nam pracownika, który miał bezpośredni kontakt z klientem w trakcie załatwiania sprawy.

Respondenci ocenili na bardzo wysokim poziomie postawę, fachowość i zaangażowanie pracowników Urzędu Miasta Pszów .

W anonimowej ankiecie udział wzięli:

kobiety 9
mężczyźni 7

Wykształcenie:

zawodowe 1
średnie 2
ogólnokształcące 4
niepełne wyższe 1
wyższe 8

Wnioski:

Na podstawie wyników możemy stwierdzić średni poziom zadowolenia klienta zewnętrznego ze świadczonych przez urząd usług, ale w stosunku do ocenianego I kwartału 2016 r. całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta podniósł się o 4 punkty.

Na bardzo wysokim poziomie satysfakcji klienta zostały ocenione usługi : gospodarka nieruchomościami ,podatki i opłaty lokalne, ochrona zdrowia i opieka społeczna ,geodezja i kartografia ,lokale mieszkalne i użytkowe, udostępnienie informacji publicznej, akty stanu cywilnego.

Na wysokim poziomie zostały ocenione usługi: świadczenie rodzinne, ochrona środowiska, ewidencja ludności i dowody osobiste i ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia.

Na średnim poziomie satysfakcji klienta zostały ocenione usługi z zakresu oświaty.

Natomiast na bardzo niskim poziomie satysfakcji klienta zostały ocenione usługi : planowanie i zagospodarowanie przestrzenne. Należy zwrócić szczególną uwagę na kompetencje pracowników przy załatwianiu spraw z klientem, sposób udzielania wyczerpujących informacji oraz indywidualnego podejścia do każdego klienta.

Procedura pomiaru satysfakcji klientów jest częścią składową SZJ (proces nr 6 – Zarządzanie komunikacją). Celem w/w procesu jest zapewnienie wysokiego poziomu satysfakcji klientów, jest to jednym ze sposobów monitorowania tego procesu .

Proponuję :

- nadal prowadzić kampanię informacyjną dotyczącą wypełnienie anonimowego elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów wśród klientów urzędu, poprzez cykliczne zamieszczanie informacji dla klientów w Biuletynie Informacyjnym Urzędu Miasta Pszów ,
- 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. IGK z uwagi na wskaźnik dla sprawy – planowanie i zagospodarowanie przestrzenne 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.

Sporządził:
KIEROWNIK REFERATU
Barbara Szemiel

SEKRETARZ MIASTA
PSZÓW
mgr Alicja Nawrat

Akceptuję:

BURMISTRZ MIASTA
Katarzyna Sawicka-Mucha

System Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów

admin

Zestawienie analizy wyników

[Administracja](#) [Ankiety](#) [Dokumentacja](#) [Wyloguj się](#)

Znajdujesz się w: [Administracja](#) » [Wyniki](#) » Zestawienie analizy wyników

A-

A+

Zestawienie analizy wyników

Nazwa wskaźnika	Wskaźniki obejmujące WSZYSTKIE ankiety	
	Wartość wskaźnika	Opis
Bezpośredni wskaźnik I	4	wysoki poziom satysfakcji klienta
Bezpośredni wskaźnik II.1	4	wysoki poziom satysfakcji klienta
Pośredni wskaźnik II.2	0	rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
Łączny wskaźnik II	4	Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9
Bezpośredni wskaźnik III.1	5	bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
Pośredni wskaźnik III.2	0	rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
Łączny wskaźnik III	5	Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9
Całkowity wskaźnik S	13	średni poziom satysfakcji klienta

[Wróć do wyników](#)

[Wylącz filtr](#)

Urząd Miasta Pszów — KPSK - System Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów

System Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów

admin

Statystyki ankiety

Administracja Ankiety Dokumentacja Wyloguj się

Znajdujesz się w: [Administracja](#) » [Wyniki](#) » Statystyki ankiety

A- A+

Statystyki ankiety: Usługi Urzędu Miasta Pszów - II kw 2016

Na ankietę odpowiedziano **18** razy.

Zbiorczy wskaźnik poziomu satysfakcji S: **13** — średni poziom satysfakcji klienta

Stwórz tabelę krzyżową.

Pytanie:

1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystał/a Pani/Pan z usług Urzędu Miasta Pszów? Proszę zaznaczyć odpowiednie pole

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Pytanie:

2. Z jakich usług realizowanych przez Urząd Miasta Pszów korzystał/a Pan/i? Proszę wskazać wszystkie, z których Pan/Pani korzystał/a.

3. Następnie proszę wskazać stopień satysfakcji z poziomu wykonania danych usług wskazanych w pytaniu 2. na wygenerowanej skali, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Wskaźniki dla tego pytania:

bepośredni wskaźnik I: **4**. — wysoki poziom satysfakcji klienta

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik
<input type="checkbox"/> Świadczenia rodzinne	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Oświata	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Ochrona środowiska	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Gospodarka nieruchomościami	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Podatki i opłaty lokalne	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Rozpatrywanie skarg i wniosków	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Ewidencja ludności i dowody osobiste	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Planowanie i zagospodarowanie przestrzenne	1 — bardzo niski poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Ochrona zdrowia i opieka społeczna	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Geodezja i kartografia	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Lokale mieszkalne i użytkowe	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta

Bepośredni wskaźnik dla tego pytania: **4**.

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik
<input type="checkbox"/> Udosłepnianie informacji publicznej	5 – bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Akty stanu cywilnego	5 – bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia	4 – wysoki poziom satysfakcji klienta
Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: 4 .	

Pytanie:

4. Proszę ocenić, jakie miał/a Pan/i oczekiwanie związane z wykonaniem usługi i w jakim stopniu zostały one zaspokojone poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Wskaźniki dla tego pytania:

bepośredni wskaźnik II.1: **4** – wysoki poziom satysfakcji klienta.

pośredni wskaźnik II.2: **0** – rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami.

łączny wskaźnik II: **4**

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
czas oczekiwania na usługę	5 – bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	1 – rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
czas realizacji usługi	5 – bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	1 – rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
kompetencje pracownika urzędu	4 – wysoki poziom satysfakcji klienta	0 – rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu	4 – wysoki poziom satysfakcji klienta	0 – rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu	4 – wysoki poziom satysfakcji klienta	0 – rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
dostępność informacji w urzędzie	5 – bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	1 – rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
indywidualne traktowanie petenta	4 – wysoki poziom satysfakcji klienta	0 – rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: 4 . Pośredni wskaźnik dla tego pytania: 0 . Łączny wskaźnik dla tego pytania: 4 .		

Pytanie: 5. Proszę o scharakteryzowanie jakości działań pracownika, który załatwiał Pana/i sprawę, poprzez określenie, jakie miał/a Pan/i oczekiwania związane z obsługą oraz jaka była ta obsługa w rzeczywistości. Proszę zaznaczyć odpowiednie pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Wskaźniki dla tego pytania:

bepośredni wskaźnik III.1: **5** – bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta.

pośredni wskaźnik III.2: **0** – rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami.

łączny wskaźnik III: **5**

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
pracowity	4 – wysoki poziom satysfakcji klienta	1 – rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: 5 . Pośredni wskaźnik dla tego pytania: 0 . Łączny wskaźnik dla tego pytania: 5 .		

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
uczciwy	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
zaangażowany	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	-1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
fachowy	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
przyjazny	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami

Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: **5**. Pośredni wskaźnik dla tego pytania: **0**. Łączny wskaźnik dla tego pytania: **5**.

Pytanie: 6. Proszę podać Pana/i płeć, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Pytanie:

7. Proszę podać Pana/i wiek poprzez zaznaczenie odpowiedniego przedziału.

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Pytanie: 8. Proszę podać, jakie ma Pan/i wykształcenie, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

