

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

W ramach funkcjonującego w Urzędzie Miasta Pszów Systemu Zarządzania Jakością i zgodnie z Zarządzeniem Burmistrza Miasta nr 0050.48.2012 r., w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów Miasta Pszów, poprzez wypełnienie anonimowej ankiety dostępnej na stronie internetowej Urzędu Miasta Pszów www.pszow.pl.

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 4 ankietowanych z czego 3 korzystało z usług Urzędu Miasta Pszów w ciągu ostatnich 6 miesięcy. Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta $S = 9$, który wg skali oznacza średni 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

W pytaniu nr 2 ankietowani wskazali z jakich usług korzystali w ciągu ostatnich sześciu miesięcy 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 3 pkt co wskazuje na średni poziom satysfakcji klienta, w skali 1- 5 gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, natomiast 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Możemy sprawdzić na jakim poziomie ocenili respondenci poszczególne usługi w sprawach z zakresu :

- świadczenia rodzinne bezpośredni wskaźnik 1
- akty stanu cywilnego bezpośredni wskaźnik 5

Wskaźnik dla spraw ujętych w zakresie referatu świadczeń rodzinnych wynosi 1 co oznacza bardzo niski poziom satysfakcji klienta w zakresie tej usługi.

W pytaniu nr 4 respondenci mieli możliwość ocenić oczekiwania związane z wykonaniem usługi oraz 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 dla tego pytania został ustalony na poziomie 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta, w skali 1 - 5 gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, 5 oznacza bardzo wysoki poziom. Oznacza to, że klienci wysoko ocenili kompetencje pracowników, czas

realizacji usługi, przyjazne traktowanie oraz 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 pytania bezpośredni wskaźnik został ustalony na poziomie **4 – wysoki poziom satysfakcji klienta** .

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

W anonimowej ankiecie udział wzięli :

- 1 kobieta
- 2 mężczyzn

Wykształcenie:

- niepełne wyższe - 1 osoba
- wyższe - 2 osoby

Wiek :

- 19 - 25 - 1 osoba
- 26 - 35 - 1 osoba
- 46 - 55 - 1 osoba

Wnioski :

Na bardzo niskim poziomie satysfakcji klienta zostały ocenione usługi - świadczenia rodzinne .

Należy zwrócić szczególną uwagę na kompetencje pracowników przy załatwianiu spraw z klientem, sposób udzielania wyczerpujących informacji oraz indywidualne podejścia do każdego klienta .

Z uwagi na to, iż ilość wypełnionych ankiet jest zbyt mała, nie można na ich podstawie wysunąć sensownych wniosków .

Zgodnie z dążeniem do poprawy jakości usług świadczonych przez urząd, szczególny nacisk należy kłaść na sposób w jaki pracownik w bezpośrednim kontakcie z klientem przekazuje informacje i załatwia sprawę.

Proponuję :

*przeprowadzenie kampanii informacyjnej, dotyczącej wypełniania ankiety kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta w Biuletynie Informacyjnym Urzędu Miasta Pszów ,

*wskazane jest by kierownicy referatów przeprowadzili rozmowy z pracownikami , kładąc nacisk na rzetelną miłą i szybką obsługę klienta,

* rozważyć czy nie należałoby zmienić w procedurze pomiaru satysfakcji klientów, możliwości przeprowadzenia pomiaru półrocznie (a nie jak dotychczas raz na kwartał), aby analiza wyników była bardziej reprezentatywna i obiektywna .

* omówić raport na naradzie kierownictwa, zwracając szczególną uwagę na obsługę klientów w bezpośrednim kontakcie w trakcie załatwiania spraw.

Całkowity wskaźnik pomiaru satysfakcji klienta wynosi $S=9$, co oznacza **średni poziom satysfakcji klienta - jest to wartość satysfakcjonująca**, wskazuje jednak na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia określenia potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług.

Zapewnienie **wysokiego poziomu satysfakcji klientów** jest jednym ze sposobów monitorowania tego procesu. Proponuję zastosować wymienione wyżej działania, jako działania zapobiegawcze. W porównaniu z poprzednim pomiarem za II kwartał 2016 r., wynik obniżył się o 4 pkt.

Sporządził

KIEROWNIK REFERATU


Barbara Szemtel

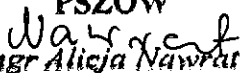
Zatwierdził

Akceptuję

ZASTĘPCA BURMISTRZA


Dawid Topol

SEKRETARZ MIASTA
PSZÓW


mgr Alicja Nawrat