

Pszów, dnia 25.01.2017 r.

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

Stosownie do 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 Urzędu Miasta Pszów informuję, że za IV kwartał 2016 r. złożono 3 ankiety, dotyczące pomiaru satysfakcji klientów.

Ankiety zbierane były przy pomocy elektronicznego formularza poprzez wypełnienie anonimowej ankiety dostępnej na stronie internetowej Urzędu Miasta Pszów www.pszow.pl.

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 3 ankietowanych, którzy korzystało z usług Urzędu Miasta Pszów w ciągu ostatnich 6 miesięcy . Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta $S = 12$, 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 +13pkt	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 5 pkt co wskazuje na bardzo wysoki 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 :

- | | |
|--|------------------------|
| • Ewidencja ludności i dowody osobiste | bezpośredni wskaźnik 5 |
| • Kultur sport i rekreacja | bezpośredni wskaźnik 5 |
| • Gospodarka nieruchomościami | bezpośredni wskaźnik 5 |
| • Świadczenia rodzinne | bezpośredni wskaźnik 4 |
| • Lokale mieszkalne i użytkowe | bezpośredni wskaźnik 4 |
| • Akty stanu cywilnego | bezpośredni wskaźnik 4 |

W pytaniu nr 4 respondenci mieli możliwość ocenić oczekiwania związane z wykonaniem usługi oraz stopień w jakim zostały one zaspokojone.

Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania został ustalony na poziomie 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta. 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. 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.

Wnioski :

Z uwagi na to, iż ilość ankiet jest zbyt mała, nie można na ich podstawie wysuwać sensownych wniosków. W celu pozyskania większej ilości wypełnionych ankiet, w Biuletynie Informacyjnym Miasta Pszów w wydaniu grudzień 2016 Nr 121 została umieszczona informacja o wprowadzonym w Urzędzie Miasta Systemie Zarządzania Jakością i zaproszenie do udziału mieszkańców w badaniu satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych przez Urząd Miasta.

Aby osiągnąć wyższy poziom zadowolenia i satysfakcji Klientów z usług Urzędu Miasta Pszów należy dokładać wszelkich starań, aby zdefiniować najważniejsze wartości dla Klienta oraz kształtować zachowanie organizacyjne i procedury funkcjonowania odpowiadające jego oczekiwaniom.

Proponuję :

- nadal prowadzić kampanię informacyjnej, dotyczącej wypełniania ankiety kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta w Biuletynie Informacyjnym Urzędu Miasta Pszów ,
- wskazane jest by pracownicy zachęcali Klientów po załatwieniu spraw w Urzędzie do wypełnienia anonimowej elektronicznej ankiety, dostępnej na www.pszow.pl
- rozważyć czy nie należy zmienić w procedurze pomiaru satysfakcji klientów, możliwości przeprowadzania pomiaru półrocznie (a nie jak dotychczas raz na kwartał), aby analiza wyników była bardziej reprezentatywna i obiektywna,
- omówić raport na paradyzie kierownictwa .

Procedura pomiaru satysfakcji klientów jest częścią składową Systemu Zarządzania Jakością (proces 6 - zarządzanie komunikacją). Zapewnienie wysokiego poziomu satysfakcji klientów jest jednym ze sposobów monitorowania tego procesu. Proponuję zastosować wymienione wyżej działania jako działania zapobiegawcze .

Całkowity wskaźnik pomiaru satysfakcji klienta wyniósł $S=12$, 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.

Sporządził

KIEROWNIK REFERATU

Barbara Szemiel

Akceptuję

Zatwierdził

ZASTĘPCA BURMISTRZA

Dawid Topol

SEKRETARZ MIASTA
PSZÓW

mgr Alicja Nawrat