

Pszów, dnia 17.10.2017 r.

**Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów
przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów
za III kwartał 2017 r.**

Niniejszy raport został opracowany, zgodnie z Zarządzeniem Burmistrz Miasta Pszów Nr BM.0050.48.2012 z dnia 8 sierpnia 2012 r., w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów Miasta Pszów.

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

<http://sprawny.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 lipca 2017 do 30 września 2017 r., zwanego dalej pomiarem poziomu satysfakcji klienta, odnotowano udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie łącznie przez **13 klientów** korzystających z usług Urzędu Miasta w ciągu ostatnich 6 miesięcy .

2. W pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyło: 11 kobiet oraz 2 mężczyzn.

3. W pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyli klienci w wieku: 15-18 lat – 0, 19-25 lat – 0, 26-35 lat – 3, 36-45 lat – 3, 46-55 lat – 7, 56-65 lat – 0, 66 lat i więcej – 0

4. W pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyli klienci posiadający wykształcenie: wyższe – 9, niepełne wyższe (w tym pomaturalne) – 4 .

Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta **S – 12 pkt , 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 12 pkt, 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. W pytaniu nr 2 ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali w ciągu ostatnich sześciu miesięcy w Urzędzie Miasta Pszów. Natomiast w pytaniu nr 3 respondenci wskazywali stopień satysfakcji z poziomu wykonania danych usług wskazanych w pytaniu nr 2.

Bezpośredni wskaźnik I : dla tego pytania wyniósł **4 pkt** - wysoki poziom satysfakcji klienta, w skali 1 do 5, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji. Wartość satysfakcjonująca nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa.

3. 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**
- **wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu**
- **dostępność informacji w urzędzie**
- **indywidualne traktowanie petenta.**

Wskaźniki dla 4 pytania zostały określone : bezpośredni wskaźnik wyniósł 4 oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta, pośredni wskaźnik wyniósł 0 – oznacza rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami .

4. 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 wysokim poziomie postawę, fachowość i zaangażowanie pracowników Urzędu Miasta Pszów ,

- dla pracowitości, uczciwości, zaangażowania, fachowości, przyjazności wskaźnik pośredni wynoszący 0 – oznacza rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami (**wartość satysfakcjonująca**),

III. Wnioski z pomiaru satysfakcji klienta przeprowadzonego w dniach 1lipca – 30 września 2017 r.

Biorąc pod uwagę analizę Kwestionariusza Pomiaru Satysfakcji Klienta, który funkcjonuje w Urzędzie Miasta Pszów w ramach Systemu Zarządzania Jakością, można wyciągnąć wniosek, iż poziom zadowolenia z obsługi kształtuje się na wysokim poziomie.

Celem przeprowadzenia procedury pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Pszów jest również określenie informacji o potrzebach naszych klientów. Na podstawie wyników ankiety odnotowujemy wysoki poziom zadowolenia klienta zewnętrznego ze świadczonych przez urząd usług. Kompetencje pracowników, z którymi klienci mieli bezpośredni kontakt przy załatwianiu sprawy zostały ocenione na wysokim poziomie satysfakcji. Klienci dostrzegają zmiany na lepsze, wśród ankietowanych znalazły się głosy doceniające starania pracowników urzędu, które mobilizują do dalszej jeszcze lepszej pracy.

Proponuję :

- nadal prowadzić kampanię informacyjną, dotyczącą wypełniania ankiety

kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta, uzupełnić ulotki informacyjne o możliwości wypełniania kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów w referatach obsługujących bezpośrednio klientów.

- wskazane jest by pracownicy zachęcali Klientów po załatwieniu spraw w Urzędzie do wypełnienia anonimowej elektronicznej ankiety, dostępnej na www.pszow.pl
- omówić raport na naradzie 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 $S=12$ pkt, 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:

Akceptuję:

Zatwierdzam: