

Pszów, dn. 31.01.2018 r.

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

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 8 ankietowanych, którzy korzystali z usług Urzędu w ostatnim kwartale i wypełnili dalszy ciąg ankiety. 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 + 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

System elektronicznych kwestionariuszy pomiaru satysfakcji klienta pozwala na zadawanie pytań, z których następnie obliczane są wskaźniki zadowolenia ankietowanych z przedmiotów pytania.

Ankieta zawiera 8 pytań. W ankiecie wzięło udział 1 kobieta i 7 mężczyzn. Wykształcenie kształtowało się następująco:

- wyższe: 2 osoby
- niepełne wyższe: 3 osoby
- średnie ogólnokształcące: 1 osoba
- średnie zawodowe: 2 osoby
- zawodowe: 0 osoba
- podstawowe: 0

Przedział wiekowy respondentów którzy wzięli udział w ankiecie.

- 19 -25 lat - 2 osoby
- 26 - 35 lat – 5 osób
- 46 - 55 lat – 1osoba

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.

Należy zwrócić również uwagę na odpowiedzi 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 wymienionych w tym pytaniu. Parametry takie jak: czas oczekiwania na usługę, czas realizacji usługi, kompetencje pracownika, przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu, wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu,

dostępność informacji w urzędzie, indywidualne traktowanie petenta ocenione zostały w skali: od 1 do 5 na poziomie 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta.

Wnioski :

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 jest średni.

Celem przeprowadzenia procedury pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Pszów jest również określenie informacji o potrzebach naszych klientów. Na podstawie wyników ankiety odnotowujemy średni poziom zadowolenia klienta zewnętrznego ze świadczonych przez urząd usług. 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.

Przygotowano ulotki informacyjne z podanym adresem strony, na której umieszczona jest ankieta KPSK. Ulotki zostały przekazane m.in. do biura obsługi mieszkańców, referatów PD, OI AI celem przekazania klientom korzystającym z usług urzędu.

Proponuję :

- nadal prowadzić kampanię informacyjną, dotyczącą wypełniania ankiety kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta, wskazane jest by pracownicy zachęcali Klientów po załatwieniu spraw w Urzędzie do wypełnienia anonimowej elektronicznej ankiety, dostępnej na www.pszow.pl
- przedstawić i omówić wyniki ankiety na najbliższej naradzie kierowników kładąc nacisk na rzetelną i szybką obsługę klienta Urzędu.
- uzupełnić ulotki informacyjne o możliwości wypełniania kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów w referatach obsługujących bezpośrednio klientów.

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

Akceptuję

Zatwierdził