

**Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego  
kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów  
za II kwartał 2018 r.**

W pomiarze poziomu satysfakcji klienta Urzędu Miasta Pszów przeprowadzonego w drodze ankiety elektronicznej w okresie od 1 kwietnia 2018 r. do 30 czerwca 2018 r., zwanego dalej pomiarem poziomu satysfakcji klienta, odnotowano udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie łącznie przez 11 klientów korzystających z usług Urzędu Miasta.

Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta  $S = 14$ , który wg skali oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta. Jest to wartość satysfakcjonująca.

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 pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyło: 7 kobiet oraz 4 mężczyzn.  
Wiek klientów kształtował się w przedziałach : 26-35 lat – 3, 36-45 lat – 4, 46-55 lat – 2, 56-65 lat – 2.

W pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyli klienci posiadający wykształcenie: wyższe – 6, niepełne wyższe (w tym pomaturalne) – 1, średnie ogólnokształcące – 1, średnie zawodowe - 2, niepełne średnie - 1.

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

Ankieta zawiera w sobie 8 pytań.

W pytaniu nr 2 ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali w ciągu ostatnich sześciu miesięcy w Urzędzie Miasta Pszów.

W pytaniu nr 3 respondenci wskazywali stopień satysfakcji z poziomu wykonania usług wskazanych w pkt 2.

**Bezpośredni wskaźnik I** : dla tego pytania wyniósł **4** - **wysoki poziom satysfakcji klienta**, w skali 1 do 5 , gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Mamy również możliwość sprawdzić na jakim poziomie ocenili respondenci poszczególne usługi w sprawach z zakresu m.in. :

- świadczenia rodzinne
- pomoc osobom uprawnionym do alimentów ,
- ewidencja ludności ,
- kultura i sport,
- działalność gospodarcza,
- podatki i opłaty lokalne,
- lokale mieszkalne i użytkowe,
- przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych.

Analizując zestawienie wyników obejmujące wszystkie ankiety, realizacja usług przez urząd została oceniona na wysokim poziomie – **wartość wskaźnika - 4** - wysoki poziom satysfakcji klienta, zgodny z oczekiwaniami. Jednak należy zwrócić uwagę na obszar usług - lokale mieszkalne i użytkowe, przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych, gdzie w ramach bezpośredniego wskaźnika, poziom wykonywania usługi był niższy od poziomu oczekiwanego. W związku z tym, należy wzmocnić nadzór nad działaniami komórek organizacyjnych oraz usprawnić system realizacji usług przez wszystkie komórki organizacyjne Urzędu Miasta Pszów.

Należy zwrócić również uwagę na odpowiedzi w pytaniu nr 4 , gdzie ankietowany miał możliwość ocenić oczekiwanie 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, 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.**

W pytaniu nr 5 ankietowani mogli scharakteryzować jakość działań pracownika załatwiającego sprawę oceniając jego działania według następujących kryteriów: pracowity, uczciwy, zaangażowany, fachowy, przyjazny. Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania wyniósł **5 pkt – bardzo 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 wysoki (S = 14).

Zwrócić uwagę należy również na wartość łącznego wskaźnika II i III gdzie wartość oczekiwana (maksymalna) łącznego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta wynosi **+9**, ten wskaźnik w urzędzie osiągnął wartość **+ 6** - należy czytać, poziom satysfakcji klienta osiągnął poziom wysoki zadawalający, zgodny z oczekiwaniami.

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. Należy sądzić, że informacja zamieszczona w Czasopiśmie informacyjnym Miasta Pszów również przyniosła oczekiwane efekty w postaci zwiększenia liczby wypełnionych ankiet.

**Proponuję :**

- Kontynuować akcję przekazywania ulotek informacyjnych o możliwości wypełniania kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów w referatach obsługujących bezpośrednio klientów;
- 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](http://www.pszow.pl)
- przedstawić i omówić wyniki ankiety na najbliższej naradzie kierowników kładąc nacisk na rzetelną i szybką obsługę klienta Urzędu.

Sporządził

**KIEROWNIK REFERATU**  
*Grażyna Piątkowska*  
**Grażyna Piątkowska**

Akceptuję

**SEKRETARZ MIASTA  
PSZÓW**  
*Nawra*  
**mgr Alicja Nawra**

Zatwierdził

**BURMISTRZ MIASTA**  
*Mucha*  
**Katarzyna Sawicka-Mucha**