

Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów

II kwartał 2014 r.

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 36 ankietowanych którzy korzystali 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 + 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 usług oferowanych przez Urząd Miasta.

Ankieta zawiera w sobie 8 pytań.

W ankiecie wzięło udział 17 kobiet oraz 19 mężczyzn.

Przedział wiekowy respondentów:

- 15 – 18 lat – 4 osoby
- 19 – 25 lat – 5 osób
- 26 - 35 lat – 9 osób
- 36 - 45 lat – 6 osób
- 46 - 55 lat – 4 osoby
- 56 - 65 lat – 5 osób
- 66 lat i więcej – 3 osoby

Największy udział respondentów w badaniu satysfakcji było w przedziale wiekowym 26 – 35 lat. Wykształcenie klientów kształtowało się na poziomie średnim ogólnokształcącym oraz wyższym.

W pytaniu nr 2 ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali w ciągu ostatnich sześciu miesięcy w Urzędzie Miasta Pszów oraz w pytaniu nr 3 respondenci wskazywali stopień satysfakcji z poziomu wykonania usług wskazanych w pkt 2. Po przeanalizowaniu odpowiedzi na powyższe pytania **bezpośredni wskaźnik I:** wyniósł **4**, jest to 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 :

- świadczenia rodzinne – **bezpośredni wskaźnik -5,**
- ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia, udostępnianie informacji publicznej, rozpatrywanie skarg i wniosków, oświata, działalność gospodarcza, podatki i opłaty lokalne, lokale mieszkalne i użytkowe, przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych, zarządzenie drogami, ochrona przeciwpożarowa, akty stanu cywilnego, pomoc osobom uprawnionym do alimentów, ewidencja ludności i dowody osobiste, reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych, prowadzenie targowisk, interpretacje przepisów prawa, gospodarka nieruchomościami, geodezja i kartografia, kultura sport i rekreacja, ochrona środowiska, planowanie i zagospodarowanie przestrzenne, przyjęcie oświadczenia ostatniej woli – **bezpośredni wskaźnik - 4,**
- opłata skarbową, uprawnienia wyborców, sprawy wojskowe, ochrona zdrowia i opieka społeczna, zaświadczenie o zatrudnieniu i wynagrodzeniu, geologia i górnictwo, strzelnice, zbiórki publiczne, zgromadzenia - **bezpośredni wskaźnik 3**

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, 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.**

Bezpośredni wskaźnik został ustalony na poziomie 4 pkt.

Wnioski :

System Zarządzenie Jakością który funkcjonuje w Urzędzie Miasta Pszów podczas przeprowadzonej po raz kolejny ankiety informują z jakich usług korzystali respondenci, czego oczekiwali i jak zostali potraktowani przez pracowników. Celem przeprowadzenia procedury pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Pszów jest również określenie informacji o potrzebach naszych klientów.

Na bardzo wysokim poziomie satysfakcji klienta zostały ocenione świadczenia rodzinne, natomiast usługi z zakresu ochrona porządku publicznego, bezpieczeństwa osób i mienia, udostępnianie informacji publicznej, rozpatrywanie skarg i wniosków, oświata, działalność gospodarcza, podatki i opłaty lokalne, lokale mieszkalne i użytkowe, przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych, zarządzenie drogami, ochrona przeciwpożarowa, akty stanu cywilnego, pomoc osobom uprawnionym do alimentów, ewidencja ludności i dowody osobiste, reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych, prowadzenie targowisk, interpretacje przepisów prawa, gospodarka nieruchomościami, geodezja i kartografia, kultura sport i rekreacja, ochrona środowiska, planowanie i zagospodarowanie przestrzenne, przyjęcie oświadczenia ostatniej woli, opłata skarbową, uprawnienia wyborców, sprawy wojskowe, ochrona zdrowia i opieka społeczna, zaświadczenie o zatrudnieniu i wynagrodzeniu, geologia i górnictwo, strzelnice, zbiórki publiczne, zgromadzenia wskaźnik pomiaru satysfakcji klienta ukształtował się na poziomie dobrym.

W III kwartale i IV 2013 roku przeprowadzono akcję informacyjną zachęcającą mieszkańców do korzystania z narzędzia informatycznego jakim jest kwestionariusz pomiaru satysfakcji klienta zamieszczając dwukrotnie informację - notatkę w Biuletynie Informacyjnym Urzędu Miasta Pszów. Akcja promocyjna przyniosła efekty i dzięki niej wzrosła ilość respondentów o 1 punkt z 11 na 12.

Wnioski wskazują, iż usługi i potrzeby klientów są zaspakajane. Jako Urząd ciągle chcemy podnosić jakość świadczonych naszych usług. Na podstawie wyników ankiety możemy ocenić że kompetencje pracowników, komunikacja z klientem oraz jakość pracy są na wysokim poziomie.

Sporządził
KIEROWNIK REFERATU

Barbara Szemiel

Akceptuję
SEKRETAŃZ MIASTA
PSZÓW

Wawrzant
mgr Alicja Nawrat

Zatwierdził

BURMISTRZ MIASTA

mgr Marek Hawel