

Pszów, dnia 29.10.2014 r.

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

### **III kwartał 2014 r.**

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów wzięło udział 10 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 3 kobiety oraz 7 mężczyzn.

Przedział wiekowy respondentów:

- 15 – 18 lat – 1 osoba
- 19 – 25 lat – 1 osoba
- 26 -3 5 lat – 2 osoby
- 36 - 45 lat – 3 osoby
- 46 - 55 lat – 2 osoby
- 56 - 65 lat – 1 osoba
- 66 lat i więcej – 0 osób

Największy udział respondentów w badaniu satysfakcji było w przedziale wiekowym 36 – 45 lat. Wykształcenie klientów kształtowało się na poziomie średnim.

W pytaniu nr 2 ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali w ciągu ostatnich dziewięciu 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 :

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

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**.

**Bezpośredni wskaźnik został ustalony na poziomie 4 pkt. co oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta.**

## **Wnioski :**

Kwestionariusz Pomiaru Satysfakcji Klienta który funkcjonuje w Urzędzie Miasta Pszów w ramach Systemu Zarządzania Jakością informuje 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 usługi udostępniania informacji publicznej. Natomiast na dobrym poziomie ocenione zostały usługi: ewidencja ludności i dowody osobiste, uprawnienia wyborców, sprawy wojskowe, działalność gospodarcza, reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych, prowadzenie targowisk, opłata skarbową, interpretacja przepisów prawa podatkowego, podatki i opłaty lokalne, gospodarka nieruchomościami, geodezja i kartografia, kultura sport i rekreacja, lokale mieszkalne i użytkowe, ochrona zdrowia i opieka społeczna, przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych, ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia, ochrona środowiska, zarządzenie drogami, rozpatrywanie skarg i wniosków, zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu, planowanie i zagospodarowanie przestrzenne, oświata, akty stanu cywilnego, przyjęcie oświadczenia ostatniej woli, geologia i górnictwo, strzelnice, świadczenia rodzinne, pomoc osobom uprawnionym dla alimentów, zgromadzenia .

W I kwartale i II 2014 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.

Wnioski wskazują, iż usługi i potrzeby klientów są zaspakajane. Pracownicy ciągle podnoszą swoje kompetencje w celu świadczenia usług na odpowiednim poziomie poprzez szkolenia i podnoszenie swoich kwalifikacji.

Sporządził

Zatwierdził

Akceptuję