

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

IV kwartał 2014 r.

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów wzięło udział 9 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 = 14**, który wg skali oznacza wysoki 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 1 kobieta oraz 7 mężczyzn.

Przedział wiekowy respondentów:

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

W pytaniu nr 2 ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali 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 :

- zarządzenie drogami – **bezpośredni wskaźnik -5,**
- rozpatrywanie skarg i wniosków, ewidencja ludności i dowody osobiste, działalność gospodarcza, ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia, udostępnianie informacji publicznej, uprawnienia wyborców, reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych, akty stanu cywilnego, pomoc osobom uprawnionym do alimentów, przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych - **bezpośredni wskaźnik - 4,**
- świadczenia rodzinne - **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 urzędu,
- przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu
- wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu,
- dostępność informacji w urzędzie,
- indywidualne traktowanie petenta.

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 z zarządzania drogami. Natomiast na dobrym poziomie ocenione zostały usługi: rozpatrywanie skarg i wniosków, ewidencja ludności i dowody osobiste, działalność gospodarcza, ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia, udostępnianie informacji publicznej, uprawnienia wyborców, reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych, akty stanu cywilnego, pomoc osobom uprawnionym do alimentów, przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych.

W I, II i III kwartale 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. Akcja informacyjna przyniosła zadowalające efekty.

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

Hanna Zganiacz

Akceptuję