

**Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu
elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów
I kwartał 2015 r.**

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów wzięło udział 20 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 5 kobiet oraz 15 mężczyzn. Wykształcenie kształtowało się następująco:

- wyższe: 3 osoby
- niepełne wyższe: 1 osoba
- średnie ogólnokształcące: 3 osoby
- średnie zawodowe: 4 osoby
- niepełne średnie: 3 osoby
- zawodowe: 2 osoby,
- podstawowe: 1 osoba,
- niepełne podstawowe: 3 osoby.

Przedział wiekowy respondentów:

- 15 – 18 lat – 3 osoby
- 19 – 25 lat – 4 osoby
- 26 -3 5 lat – 4 osoby
- 36 - 45 lat – 4 osoby
- 46 - 55 lat – 3 osoby
- 56 - 65 lat – 0 osób
- 66 lat i więcej – 2 osoby

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 :

- przyjęcie oświadczenia ostatniej woli – **bezpośredni wskaźnik -5.**
- udostępnianie informacji publicznej, rozpatrywanie skarg i wniosków, ochrona środowiska, ewidencja ludności i dowody osobiste, uprawnienia wyborców, sprawy wojskowe, działalność gospodarcza, reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych, prowadzenie targowisk, opłata skarbową, interpelacje 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, zarządzanie drogami, ochrona przeciwpożarowa, akty stanu cywilnego, świadczenia rodzinne, pomoc osobom uprawnionym do alimentów, planowanie i zagospodarowanie przestrzenne, zbiórki publiczne - **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 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 :

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 widzimy, że odnotowujemy średni poziom zadowolenia klienta zewnętrznego z świadczonych przez urząd usług. Wysoko oceniono kompetencje pracowników, z którymi klienci mieli bezpośredni kontakt przy załatwianiu sprawy. Klienci dostrzegają zmiany na lepsze, wśród ankietowanych znalazły się głosy doceniające starania pracowników urzędu, które mobilizują do dalszej jeszcze lepszej pracy.

Na wysokim poziomie satysfakcji klienta zostało ocenione przyjęcie oświadczenia ostatniej woli. Natomiast na dobrym poziomie ocenione zostały usługi: udostępnianie informacji publicznej, rozpatrywanie skarg i wniosków, ochrona środowiska, ewidencja ludności i dowody osobiste, uprawnienia wyborców, sprawy wojskowe, działalność gospodarcza, reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych, prowadzenie targowisk, opłata skarbową, interpelacje 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, zarządzanie drogami, ochrona przeciwpożarowa, akty stanu cywilnego, świadczenia rodzinne, pomoc osobom uprawnionym do alimentów, planowanie i zagospodarowanie przestrzenne, zbiórki publiczne.

Dokonując analizy odpowiedzi na pytanie można stwierdzić, iż respondenci pozytywnie ocenili kompetencje pracowników Urzędu Miasta Pszów. Dokonując porównania wyników obecnego badania z wynikami badania przeprowadzonego w poprzednich kwartałach 2014r. można zauważyć wzrost liczby respondentów, pozytywnie oceniających kompetencje pracowników Urzędu. Akcja informacyjna zachęcającą mieszkańców do korzystania z narzędzia informatycznego jakim jest kwestionariusz pomiaru satysfakcji klienta zamieszczony dwukrotnie w Biuletynie Informacyjnym Urzędu Miasta Pszów przyniósł 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

Hanna Zganiacz

Zatwierdził

Akceptuję