

## Wyniki pierwszego badania satysfakcji klientów Urzędu Gminy Siepraw

Na wiosną 2009r Gmina Siepraw wspólnie z urzędami Dolnego Śląska i Małopolski pod kierownictwem Urzędu Miasta w Dzierżonowie rozpoczęła realizację programu doskonalenia jakości usług publicznych w urzędzie. Celem programu, w przypadku Gminy Siepraw, jest wprowadzenie ISO w urzędzie. W ramach projektu odbyło się szereg szkoleń i warsztatów pracowników urzędu oraz przeprowadzono pierwsze badanie satysfakcji klientów urzędu Gminy Siepraw. Badanie przeprowadzono w okresie od 15 października do 15 listopada 2010r. Celem badania było zapoznanie się z poglądem klientów na temat jakości pracy Urzędu Gminy Siepraw w celu usprawnienia pracy Urzędu.

Ankiety rozdawane były przez pracowników Urzędu Gminy Siepraw zajmujących się obsługą klientów. Klienci otrzymując ankietę byli informowani przez pracowników o:

- celu badania,
- poufności i anonimowości ankietowanych,
- tym, że przy wypełnianiu ankiety nie należy brać pod uwagę pracy jednostek odrębnych jakimi jest GOPS lub ZEAS,
- możliwości wrzucenia ankiety do oznakowanych skrzynek zlokalizowanych w Urzędzie Gminy Siepraw, zwrócenia gońcowi lub przesłać drogą e-mail.

Na potrzeby realizacji ankiety wyodrębniono dwie grupy klientów. Do pierwszej grupy zaliczono przedsiębiorców, a do drugiej pozostałych klientów urzędu Gminy Siepraw.

Dla klientów nie będących przedsiębiorcami przygotowano 200 szt. ankiet, z czego klienci zwrócili 40 szt. Zwrot ankiet był na poziomie 20%. Przy czym w przeważającej wadze ankietowanymi były kobiety 67%. Mężczyźni stanowili 33% ankietowanych. Natomiast z 50 szt. ankiet rozpowsechnionych wśród przedsiębiorców zwrotnie otrzymano 9 szt., czyli zwrot ankiet był na poziomie 18%.

Ilość ankietowanych w poszczególnych przedziałach wiekowych 18-30 lat; 31-40 lat; 41-50 lat; 51-65 rozkłada się równomiernie, na poziomie około 10 osób.

Wyniki badania satysfakcji klientów TOP2%, czyli odpowiedzi 4 (zadowolony) – 5 (bardzo zadowolony) w układzie zadawanych pytań dla obu grup klientów przedstawia poniższa tabela. Wytłuszczonym drukiem zaznaczono odpowiedzi o najniższej wartości, które wymagają podjęcia działań doskonalących.

Pytania	TPO2-% odpowiedzi 4-5	
	Klienci indywidualni	Klienci firmy
Warunki obsługi klienta	88%	100%
<b>Zapewnienie i dostępność informacji</b>	<b>77%</b>	<b>88%</b>
Kompetencja pracowników	82%	100%
Uprzejmość i chęć pomocy	82%	100%
Terminowość wykonania usługi	85%	89%
Wynik załatwianej sprawy	87%	100%
<b>Wyjaśnienie przyczyny negatywnego załatwienia sprawy</b>	<b>68%</b>	<b>86%</b>
Dostępność druków, podań	90%	88%

Wyniki badania satysfakcji klienta jako średnia odpowiedzi (odpowiedzi udzielane w skali od 1 bardzo niezadowolony do 5 bardzo zadowolony) obrazuje poniższa tabela.

Pytania	Średnia	
	Klienci indywidualni	Klienci firmy
Warunki obsługi klienta	4,25	4,67
<b>Zapewnienie i dostępność informacji</b>	<b>4,05</b>	<b>4,50</b>
Kompetencja pracowników	4,18	4,57
Uprzejmość i chęć pomocy	4,26	4,50
Terminowość wykonania usługi	4,21	<b>4,44</b>
Wynik załatwianej sprawy	4,23	4,63
<b>Wyjaśnienie przyczyny negatywnego załatwienia sprawy</b>	<b>3,73</b>	<b>4,14</b>
Dostępność druków, podań	4,33	4,50

Wnioski z przeprowadzonego badania satysfakcji klientów urzędu Gminy Siepraw:

- Mała ilość wypełnionych ankiet – stąd też ograniczona możliwość interpretacji wyników badania
- Bardzo mała ilość ankiet dla firm (9) – stąd też nie jest możliwa interpretacja wyników

- ❑ Wyniki – średnia dla większości pytań 4,0 – 4,3 - wynik dobry z możliwością dalszego doskonalenia
- ❑ Najgorsze oceny dla „przyczyn negatywnego wyjaśnienia sprawy” oraz „zapewnienia i dostępności informacji”
- ❑ Odpowiedzi na pytanie otwarte („napotkane utrudnienia”) głównie dotyczą zapewnienia informacji

Z uwagi na niski zwrot ankiet badanie satysfakcji klientów zostanie powtórzone na wiosnę 2010r.

Uzyskane wyniki z badania satysfakcji klientów pozwoliły pracownikom urzędu Gminy Siepraw podjąć zestaw działań przeciwdziałających niezadowoleniu klientów (w dwóch obszarach, które klienci postrzegają najgorzej). W celu:

#### **Wyjaśnienia przyczyny negatywnego załatwienia sprawy**

- Ustalenie katalogu „spraw trudnych” i przygotowanie instrukcji dla pracowników co do wyjaśniania przyczyn odmowy klientom

#### **Zapewnienia i dostępności informacji**

- Przygotowywana książeczka „Jak załatwić sprawę w urzędzie” – obejmująca większość najczęściej załatwianych spraw
- Przygotowanie kart usług dla ważniejszych usług - w ramach ISO
- Zwiększenie tablicy przy wejściu – z nazwami ważniejszych spraw
- Newsletter - wysyłany na adresy mailowe z bazy adresowej utworzonej dzięki zamieszczonej informacji w gazecie lokalnej oraz na stronie www
- Prowadzenie statystyki ilości odwiedzin na stronie www urzędu

Zawracamy się do Państwa o wzięcie aktywnego udziału w następnych badaniach satysfakcji klientów. Proszę pamiętać, że wyrażając swoją opinię na temat funkcjonowania urzędu dają nam Państwo możliwość udoskonalenia oferowanych usług.

/-/Wójt Gminy Siepraw