

## **BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH W STAROSTWIE POWIATOWYM W OPOCZNIE – ANALIZA**

W okresie od 3 lutego 2015 roku do 30 czerwca 2015 roku w Starostwie Powiatowym w Opocznie przeprowadzono badanie satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w urzędzie.

Pojemniki wraz z ankietami rozmieszczono w siedzibach Starostwa Powiatowego w Opocznie przy ul. Kwiatowej 1a oraz przy ul. Rolnej 6. Badaniu zostały poddane osoby załatwiające sprawy urzędowe w Starostwie. Zebrany materiał zawiera ankiety w liczbie 28 sztuk, w tym 19 sztuk dotyczyło oceny usług świadczonych w Starostwie natomiast 9 ankiet odnosiło się do Kart usług.

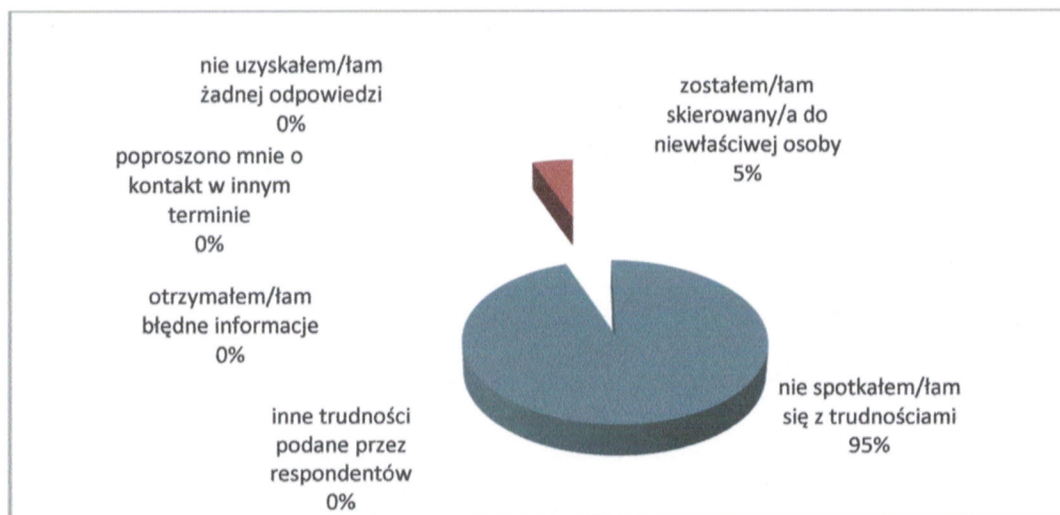
Największą liczbę ankiet zebrano z dwóch wydziałów Starostwa Powiatowego w Opocznie tj. Wydziału Komunikacji i Transportu – 9 szt. oraz Wydziału Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami – 10 szt. Wynika to z faktu, że wydziały te codziennie obsługują największą liczbę interesantów. Ponadto zebrany materiał zawierał 5 ankiet bez wskazania wydziału lub stanowiska, którego dotyczy. Liczba i opinie dotyczące konkretnych wydziałów Starostwa Powiatowego w Opocznie przedstawiają się następująco:

- 1) Wydział Komunikacji i Transportu – 9 szt., w tym 9 opinii pozytywnych;
- 2) Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami – 10 szt., w tym 10 opinii pozytywnych,
- 3) Wydział Organizacyjny, Zamówień Publicznych i Zarządzania Kryzysowego – brak ankiet;
- 4) Wydział Administracji Architektoniczno – Budowlanej – brak ankiet;
- 5) Wydział Ochrony Środowiska, Zdrowia i Osób Niepełnosprawnych – brak ankiet;
- 6) Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności – 3 szt., w tym 3 opinie pozytywne;
- 7) Stanowisko ds. promocji – brak ankiet;
- 8) Wydział Oświaty i Funduszy Unijnych – 1 szt., w tym 1 opinia pozytywna;
- 9) Wydział Finansowo Księgowy – brak ankiet;
- 10) Starosta Powiatu Opoczyńskiego – brak ankiet;
- 11) Ankiety bez wskazania wydziału - 5 szt., w tym 5 opinii pozytywnych.

Pytanie nr 2 ankiety na temat satysfakcji klientów z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Opocznie dotyczyło trudności, na jakie napotykają osoby załatwiające sprawy w Urzędzie. Trudności te wynikają z różnych, najczęściej niezależnych od interesanta czynników. Spośród udzielonych odpowiedzi tylko 1 osobę skierowano do niewłaściwego pracownika. Aż 18 odpowiedzi dotyczyło sytuacji, gdy osoby nie napotkały żadnych problemów i trudności podczas załatwiania spraw w Starostwie Powiatowym w Opocznie.

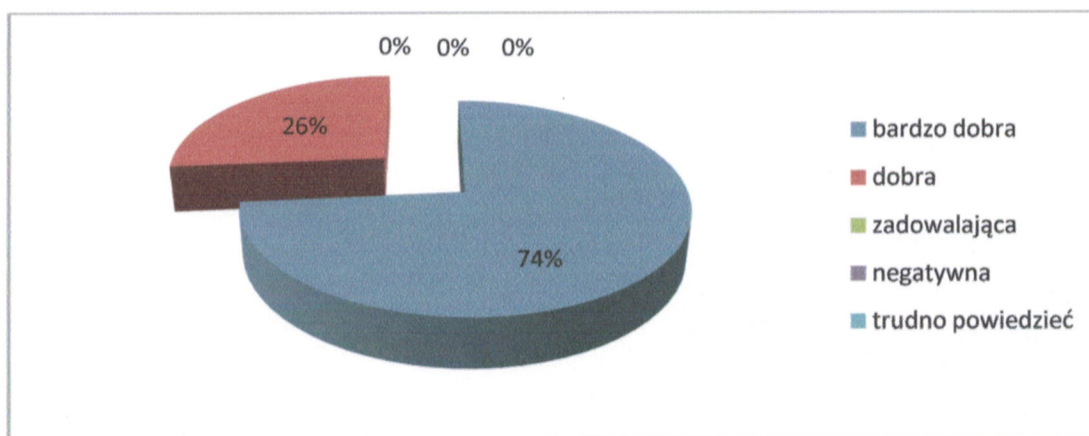
To stanowi 95% wszystkich odpowiedzi na to pytanie. Odpowiedzi na pytanie nr 1 przedstawia poniższy wykres.

1. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy w Starostwie Powiatowym w Opocznie?



Pytanie nr 3 dotyczyło ogólnej oceny, jakości usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Opocznie. Zebrany materiał dostarczył 19 odpowiedzi. 19 osób pozytywnie oceniło jakość usług świadczonych w Urzędzie. W liczbie tej zawiera się 14 opinii oceniających jakość usług w Urzędzie na poziomie bardzo dobrym, 5 opinii – ocena dobra. Stanowi to 100% wszystkich odpowiedzi. Oceny negatywnej jakości usług świadczonych w Starostwie nie było.

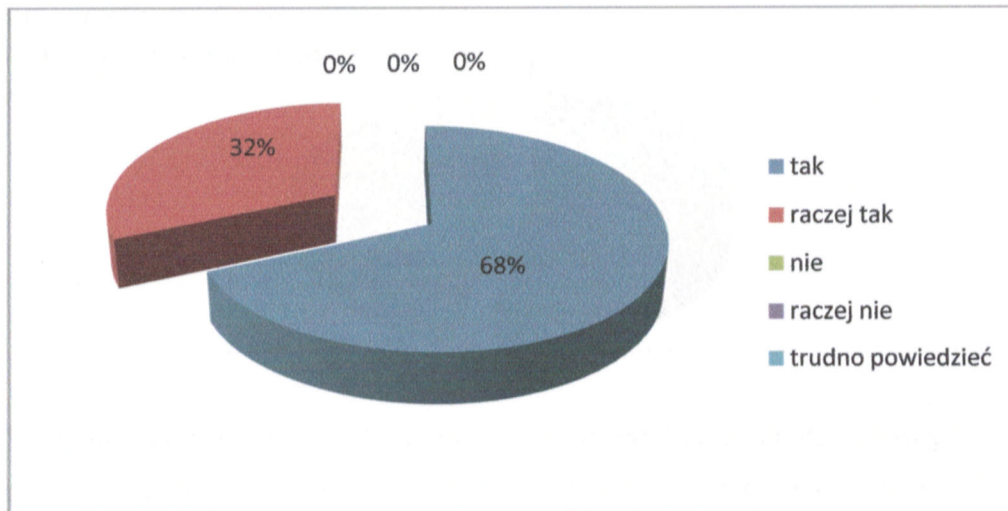
2. Jaka jest ogólna ocena jakości usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Opocznie?



W pytaniu nr 4 ankietowanych zapytano o właściwe oznakowanie i informacje na tablicach znajdujące się w Urzędzie. Klienci oceniali czy należą one do pomocnych przy załatwianiu spraw. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 19 ankietowanych wszystkie były pozytywne. W tym 13 osób udzieliło bardzo dobrej oceny a jedynie tylko 6 wyraziło ocenę jako *raczej tak* o dostępie do

informacji, o tablicach i oznakowaniach pomieszczeń rozmieszczonych w Urzędzie. Odpowiedzi respondentów przedstawia poniższy wykres.

3. Czy w Starostwie Powiatowym w Opocznie jest wystarczająca liczba informacji, gdzie załatwić daną sprawę?



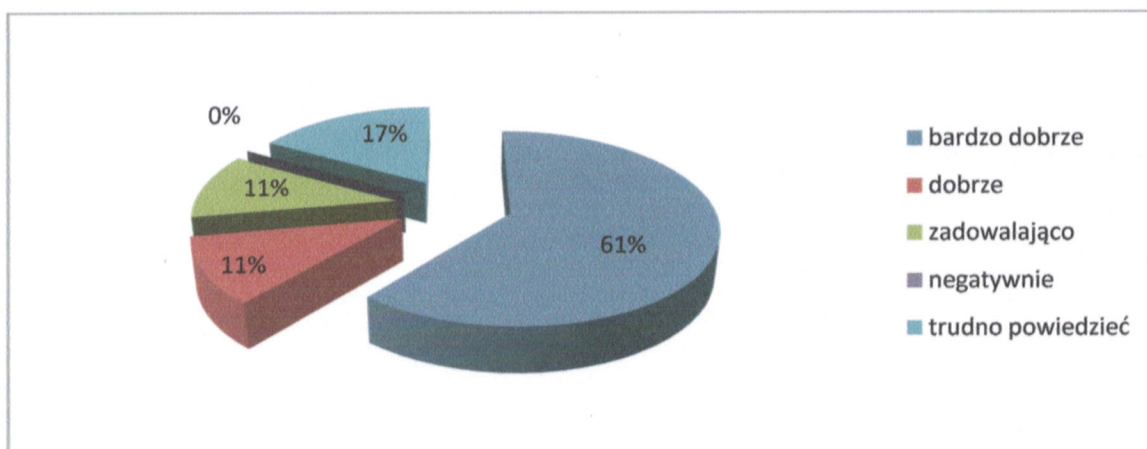
Pytanie nr 5 dotyczyło oczekiwań, jakie mają osoby obsługiwane w Starostwie w stosunku do Urzędu i jego pracowników. Respondenci wybierali 3 najważniejsze według nich spośród 8 podanych w pytaniu. Ponadto ankietowanym umożliwiono wpisanie własnej propozycji. Z podanych odpowiedzi wynika, że najbardziej zależy osobom by urzędnik obsługujący klientów miał odpowiednio dużą wiedzę i kompetencje (9 odp.) oraz był uprzejmy i życzliwy (8 odp.). Ponadto osoby najczęściej chcą by ich sprawy były załatwiane terminowo (3 odp.) i aby zbyt długo nie czekały na obsługę przez urzędnika (2 odp.). Dla respondentów równie ważne jest uzyskanie pełnej informacji na temat danej sprawy (3 odp.) oraz pomoc przy wypełnianiu dokumentów (5 odp.), a także dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (1 odp.). Nieco mniejsze znaczenie mają warunki lokalowe w Urzędzie – (1 odp.). Wśród tych ankiet tylko 4 osoby nie udzieliły odpowiedzi, a z pośród wszystkich ankiet nikt nie podał innych oczekiwań wobec Starostwa Powiatowego. Odpowiedzi przedstawia poniższy wykres.

4. Jakie są Pana/Pani oczekiwania wobec Starostwa Powiatowego w Opocznie?



Kolejne pytanie dotyczyło Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Opocznie. W pytaniu nr 7 zapytano ankietowanych o opinię na temat informacji i sposobie ich udostępniania za pośrednictwem BIP w Opocznie. Pozytywnie o BIP wypowiedziało się 15 osób, co stanowi ok. 83% wszystkich odpowiedzi, a jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi, więc nie oceniła informacji przekazywanych za pośrednictwem BIP, 17% ankietowanych zakresliło odpowiedź *trudno powiedzieć*. Osoby te nie korzystają z BIP Starostwa Powiatowego w Opocznie. Jednym z powodów jest brak dostępu do Internetu oraz sam brak komputera. Odpowiedzi na pytanie nr 6 przedstawia poniższy wykres.

6. Jak ocenia Pan/Pani informacje przekazywane w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Opocznie?



W ankiecie zamieszczono również miejsce na inne uwagi dotyczące Starostwa Powiatowego w Opocznie. Na ostatnie pytanie nikt nie wpisał żadnych uwag. Jednak w uwagach ankietowani najczęściej oceniali obsługę klienta przez urzędników. Tylko jedna ankieta dotyczyła konkretnego pracownika i była ona pozytywna. Zadowoleni ankietowani podkreślali życzliwość, fachowość i wyrozumiałość pracowników Urzędu, a także ich kompetencje, uprzejmość i sympatyczne usposobienie. Opinii negatywnych nie było dotyczące oceny jakości usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Opocznie.

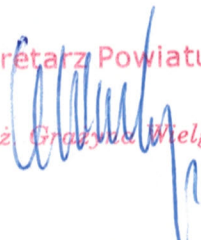
Z kolei w ankiecie dotyczących funkcjonowania Kart usług wprowadzonych przez Starostwo Powiatowe w Opocznie wypełniło ją 9 osób.

Największą liczbę ankiet zebrano w wydziale Starostwa Powiatowego w Opocznie z Wydziału Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami – 7 szt. Wynika to z faktu, że wydział ten codziennie obsługuje największą liczbę interesantów. Ponadto zebrany materiał zawierał 1 ankietę

bez wskazania wydziału lub stanowiska, którego dotyczy. Liczba i opinie dotyczące konkretnych wydziałów Starostwa Powiatowego w Opocznie przedstawiają się następująco:

- 1) Wydział Komunikacji i Transportu – 1 szt., w tym 1 opinia pozytywna;
- 2) Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami – 7 szt., w tym 7 opinii pozytywnych,
- 3) Wydział Organizacyjny, Zamówień Publicznych i Zarządzania Kryzysowego – brak ankiet;
- 4) Wydział Administracji Architektoniczno – Budowlanej – brak ankiet;
- 5) Wydział Ochrony Środowiska, Zdrowia i Osób Niepełnosprawnych – brak ankiet;
- 6) Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności – brak ankiet;
- 7) Stanowisko ds. promocji – brak ankiet;
- 8) Wydział Oświaty i Funduszy Unijnych – brak ankiet;
- 9) Wydział Finansowo Księgowy – brak ankiet;
- 10) Starosta Powiatu Opoczyńskiego – brak ankiet;
- 11) Ankiety bez wskazania wydziału – 1 szt., w tym 1 opinia pozytywna.

Pytanie nr 1 na temat korzystania z Kart usług odpowiedziało 9 osób w tym 5 osób zaznaczyło odpowiedź negatywną (*nie*), a jedynie 4 zakresliły odpowiedź pozytywną (*tak*). W pytaniach 2 i 3 ankietowani mieli wskazać osoby oraz skąd pobrały Karty usług. W zdecydowanej większości odpowiedź wskazała, że z portalu internetowego Starostwa /BIP-u – (5 odp.), a po 2 osoby określiły, że Karty usług otrzymały od pracownika Biura Podawczego – (2 odp.) oraz od pracownika wydziału/Stnowiska samodzielnego załatwiającego sprawę – (2 odp.). Z kolei w pytaniu 4 w kwestii dostępności Kart usług 7 osób odpowiedziało że tak, a tylko 2 osoby były przeciwnego zdania i jedna z nich określiła że za sposób rozpowszechniania Kart usług proponuje „wersję papierową”. W pytaniu 5 ankiety pytano czy Karty informacyjne zawierają wystarczające informacje niezbędne do załatwienia sprawy (nt. koniecznych dokumentów, załączników, formularzy itp.) 8 osób odpowiedziało, że *tak* w Kartach usług znajdują się wystarczające informacje a tylko jedna osoba była przeciwnego zdania. Pytanie 6 i 7 dotyczyło informacji zawartych w Kartach - czy są one podane w sposób zrozumiały dla interesanta i czy ułatwiły w załatwieniu spraw w Starostwie. 7 osób odpowiedziało pozytywnie a tylko 2 osoby były odwrotnego zdania. W pytaniu 8 należało udzielić odpowiedzi jak często są załatwiane sprawy w Starostwie (częstotliwość). W tym pytaniu była możliwość wyboru między *raz na tydzień* – (0 odp.), *raz na miesiąc* – (4 odp.), *raz na kwartał* (2 odp.), *raz na rok* – (2 odp.), *rzadziej* – (1 odp.). Z tego wynika że interesanci załatwiający sprawy w urzędzie najczęściej są raz w miesiącu lub rzadziej. Żadnych uwag i wniosków odnoście Kart usług nie było – nikt nie udzielił żadnych odpowiedzi.

Sekretarz Powiatu  
  
mgr inż. Grażyna Wielgus