

**BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH  
W STAROSTWIE POWIATOWYM W OPOCZNIE  
ANALIZA (II PÓŁROCZE 2015 ROKU)**

Od 2013 roku w Starostwie Powiatowym w Opocznie przeprowadza się badanie satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Urzędzie.

Pojemniki wraz z drukami ankiet rozmieszczono w obu siedzibach Starostwa Powiatowego w Opocznie tj. ul. Kwiatowa 1a oraz ul. Rolna 6. Badaniu zostały poddane osoby załatwiające sprawy urzędowe w Starostwie. Zebrany materiał w okresie od 1.07.2015r. do 31.12.2015r. zawiera ankiety w liczbie 36 sztuk, w tym 32 ankiety dotyczyły oceny usług świadczonych w Starostwie, natomiast 4 ankiety odnosiły się do Kart usług.

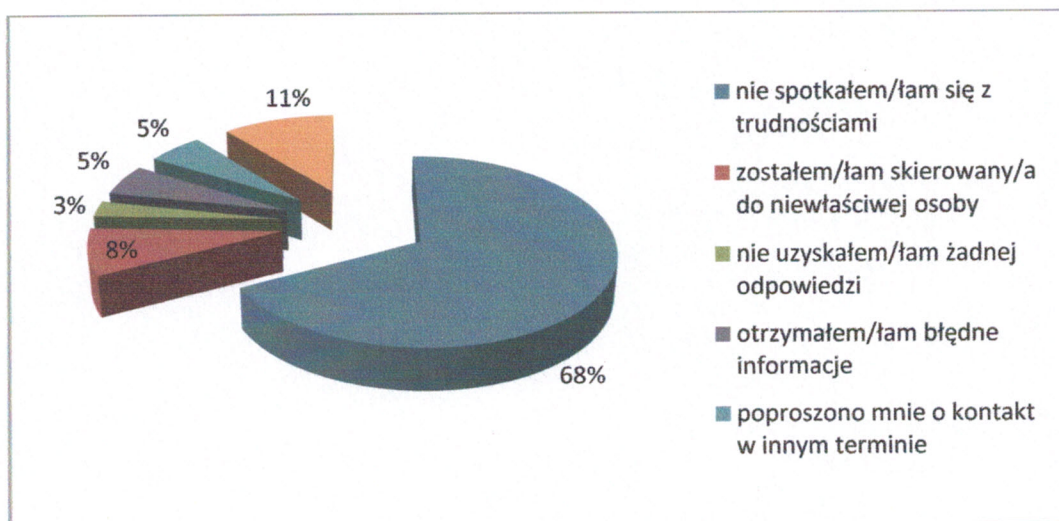
Największą liczbę ankiet zebrano z dwóch wydziałów Starostwa Powiatowego w Opocznie tj. Wydziału Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami – 13 szt. oraz Wydziału Komunikacji i Transportu – 4 szt. Wynika to z faktu, że wydziały te codziennie obsługują największą liczbę interesantów. Ponadto zebrany materiał zawierał 13 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 – 4 szt., w tym 4 opinie pozytywne;
- 2) Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami – 13 szt., w tym 13 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 – 2 szt., w tym 2 opinie pozytywne;
- 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 - 13 szt., w tym 13 opinii pozytywnych.

Pytanie nr 2. Ankiety na temat satysfakcji klientów z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Opocznie dotyczyło trudności, na jakie napotykały osoby załatwiające sprawy w Urzędzie. Spośród udzielonych odpowiedzi zbyt długi czas oczekiwania podały 4 osoby, 3 osoby skierowano do niewłaściwego pracownika, 2 osoby otrzymały błędne informacje, 2 osobę poproszono o kontakt w innym terminie. Aż 25 odpowiedzi dotyczyło sytuacji, gdy osoby wypełniające ankiety nie napotkały żadnych problemów i trudności podczas załatwiania spraw w Starostwie Powiatowym w Opocznie.

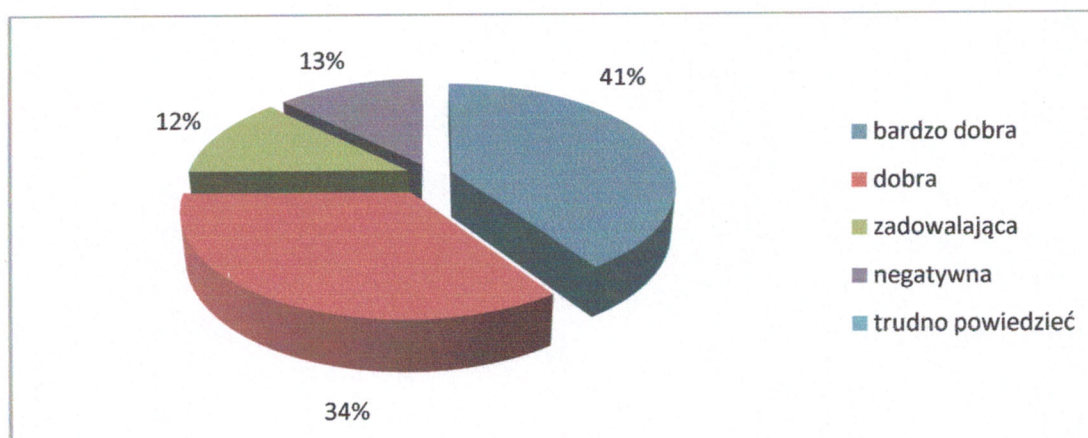
Stanowi to 68% wszystkich odpowiedzi na to pytanie. Graficzny wynik odpowiedzi na pytanie nr 2 poniżej:

Wykres pyt. nr 2 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 32 odpowiedzi, w tym 28 osób pozytywnie oceniło jakość usług świadczonych w Urzędzie, w liczbie tej zawiera się 13 opinii oceniających jakość usług w Urzędzie na poziomie bardzo dobrym 11 opinii – ocena dobra, 4 osób – zadowalająco. Oceny negatywnej dotyczącej jakości usług świadczonych w Starostwie udzieliły 4 osoby. Graficzny wykres odpowiedzi poniżej:

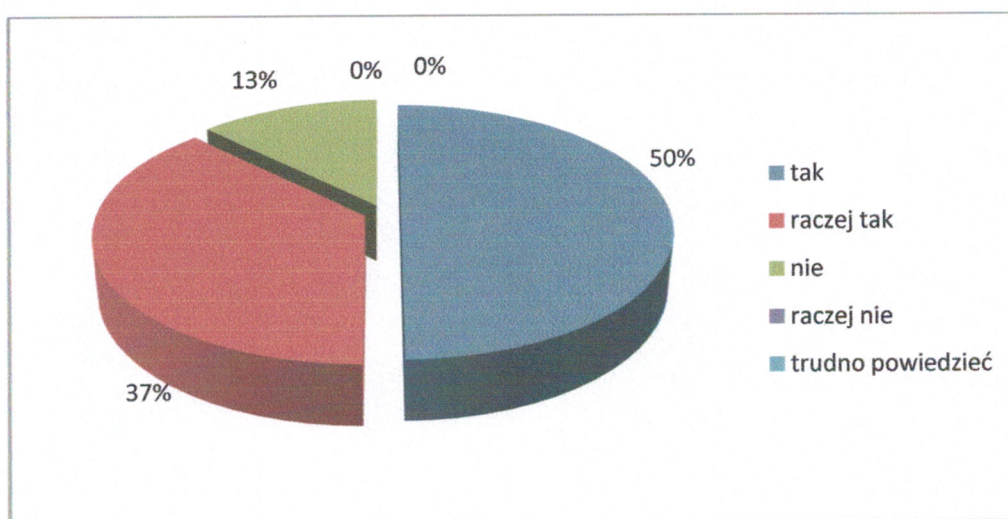
Wykres pyt. nr 3 Jaka jest ogólna ocena jakości usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Opocznie?





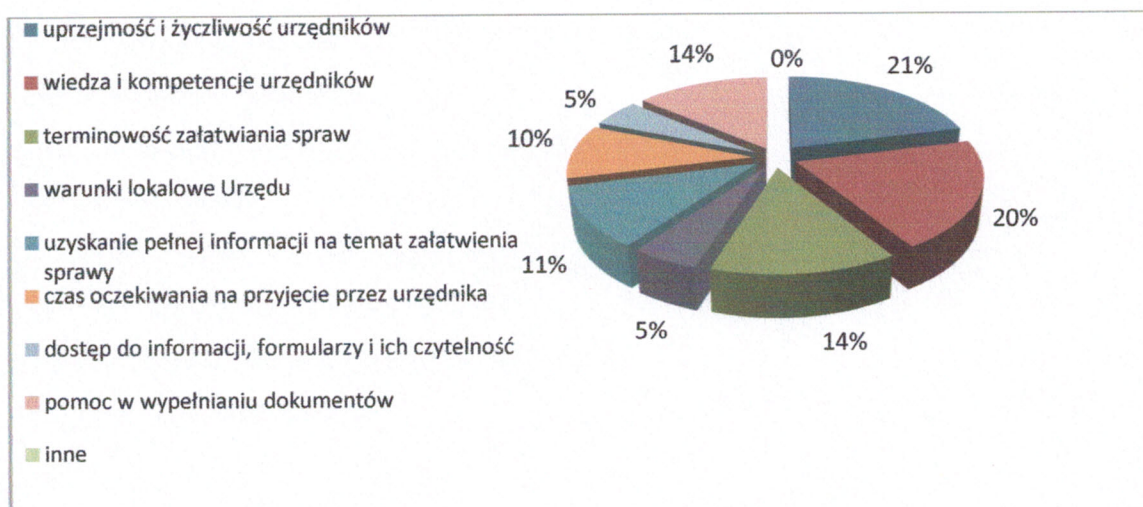
W pytaniu nr 4 ankietowanych zapytano o właściwe oznakowanie i informacje na tablicach znajdujące się w Urzędzie. Klienci oceniali czy są one pomocne przy załatwianiu spraw. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 32 ankietowanych, w tym 16 osób udzieliło bardzo dobrej oceny a 12 osób wyraziło ocenę jako „*raczej tak*”, że informacje o tablice i oznakowania pomieszczeń rozmieszczonych w Urzędzie są pomocne przy załatwianiu sprawy, 4 osoby udzieliły odpowiedzi na „*nie*”. Graficzny wynik odpowiedzi respondentów poniżej:

Wykres pyt. nr 4. 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 był uprzejmy i życzliwy ( 17 odp.) oraz miał odpowiednio dużą wiedzę i kompetencje (16 odp.). Ponadto, osoby najczęściej chcą by ich sprawy były załatwiane terminowo (11 odp.) i aby zbyt długo nie czekały na obsługę przez urzędnika (8 odp.). Dla respondentów równie ważne jest uzyskanie pełnej informacji na temat danej sprawy (9 odp.) oraz pomoc przy wypełnianiu dokumentów (11 odp.), a także dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (4 odp.). Nieco mniejsze znaczenie mają warunki lokalowe w Urzędzie – (4 odp.). Żaden z ankietowanych nie podał innych oczekiwań wobec Starostwa Powiatowego. Wynik graficzny odpowiedzi poniżej:

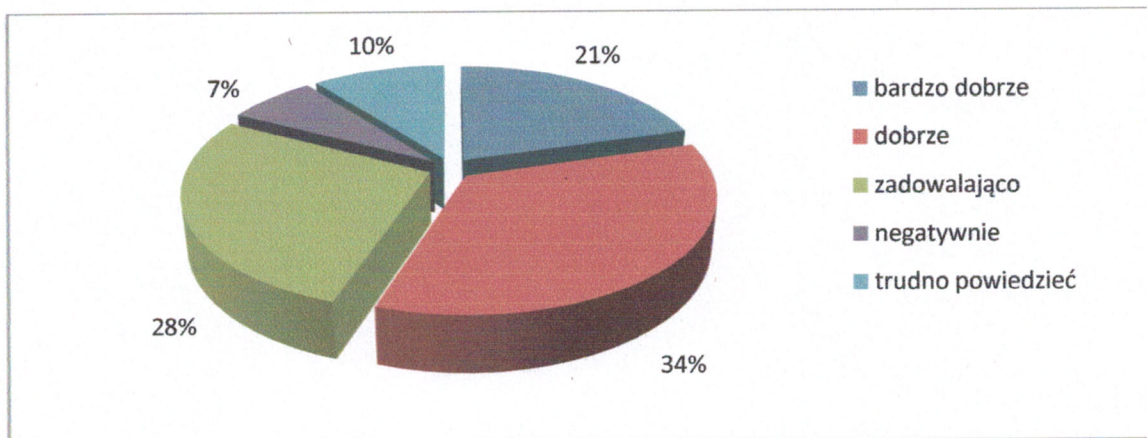
Wykres pyt. nr 5. Jakie są Pana/Pani oczekiwania wobec Starostwa Powiatowego w Opocznie?



W pytaniu nr 6 ocenie poddano stronę internetową Starostwa Powiatowego w Opocznie [www.opocznapowiat.pl](http://www.opocznapowiat.pl). Strona zawiera informacje o Powiecie Opoczyńskim, Urzędzie, jednostkach Powiatu, sposobie załatwiania spraw, najważniejszych wydarzeniach mających miejsce na terenie Powiatu oraz wiele innych informacji, które na bieżąco wprowadzane są na stronę. Na to pytanie udzieliło odpowiedzi 29 osób, trzy osoby nie udzieliły odpowiedzi. W tym 16 ankietowanych wydało pozytywną opinię na temat informacji przekazywanych na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Opocznie. Tylko 3 osoby udzieliły odpowiedzi, iż „*trudno powiedzieć*”, a 8 osób oceniło informacje na stronie internetowej w stopniu zadawalającym. Graficzny wynik odpowiedzi na pytanie nr 6 poniżej.

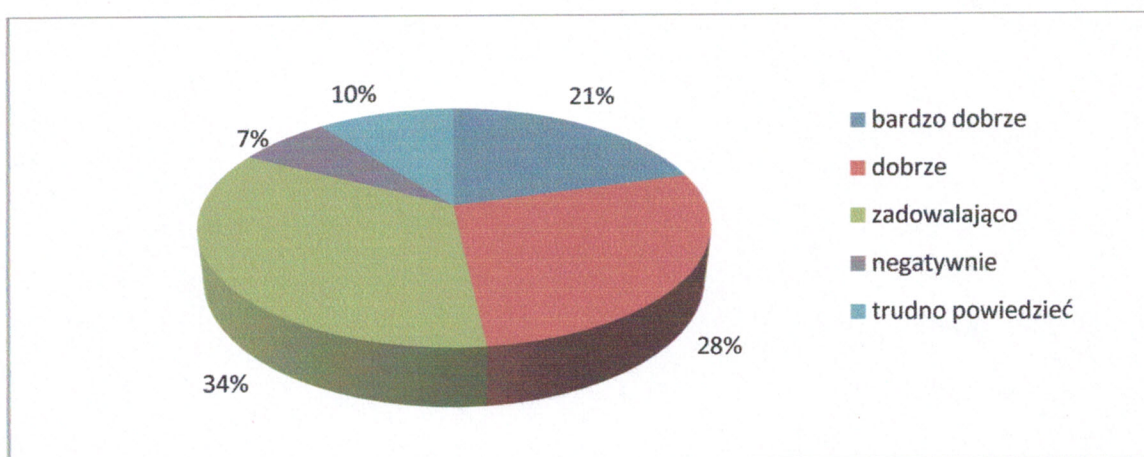


Wykres pyt. nr 6. Jak ocenia Pan/Pani informacje przekazywane na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Opocznie?



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 24 osoby, co stanowi ok. 83% wszystkich odpowiedzi, a trzy osoby nie udzieliły odpowiedzi, 10% ankietowanych zakreśliło odpowiedź „*trudno powiedziec*”. Osoby te nie korzystają z BIP Starostwa Powiatowego w Opocznie. Jednym z powodów jest brak dostępu do Internetu oraz sam brak komputera. Graficzny wynik odpowiedzi na pytanie nr 7 poniżej:

Wykres pyt. nr 7. Jak ocenia Pan/Pani informacje przekazywane w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Opocznie?



W ankiecie zamieszczono również miejsce na inne uwagi dotyczące pracy Starostwa Powiatowego w Opocznie. Na ostatnie pytanie ankietowani poprosili o więcej informacji. Jednak w uwagach ankietowani najczęściej oceniali obsługę klienta przez urzędników. Tylko jedna ankiet



dotyczyła konkretnego pracownika i była ona pozytywna. Zadowoleni ankietowani podkreślali życzliwość, fachowość i wyrozumiałość pracowników Urzędu, a także ich kompetencje, uprzejmość i sympatyczne usposobienie.

Ankiety dotyczące funkcjonowania Kart usług wprowadzonych przez Starostwo Powiatowe w Opocznie wypełniły 4 osoby.

Największą liczbę ankiet zebrano z Wydziału Komunikacji i Transportu – 4 szt. Wynika to z faktu, że wydział ten codziennie obsługuje największą liczbę interesantów. Zebrany materiał zawierał 3 ankiety bez wskazania wydziału i jedną ankietę ze wskazaniem stanowiska, którego dotyczy (rejestracja pojazdów). 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 – brak ankiet,
- 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 – 3 szt., w tym 3 opinie pozytywne.

Na pytanie nr 1 na temat korzystania z Kart usług odpowiedziały 4 osoby, w tym 4 osoby zaznaczyły odpowiedź negatywną (*nie*). W pytaniu 2 i 3 ankietowani mieli wskazać w jaki sposób dowiedzieli się o stosowaniu Kart usług (źródło) oraz skąd pobrali Karty usług. W zdecydowanej większości osoby odpowiedziały, że Karty usług otrzymały od pracownika Biura Podawczego – (3 odp.) oraz od pracownika wydziału/Stowiska samodzielnego załatwiającego sprawę – (3 odp.). Z kolei w pytaniu 4 w kwestii dostępności Kart usług, 4 osoby odpowiedziały na (*tak*). 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. 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 - 8 osób odpowiedziało pozytywnie na (*tak*). W pytaniu 8 należało udzielić odpowiedź jak często są załatwiane sprawy w Starostwie Powiatowym w Opocznie (częstotliwość). W tym pytaniu była możliwość wyboru między *raz na tydzień* – (0 odp.), *raz na miesiąc* – (0 odp.), *raz na kwartał* (1 odp.), *raz na rok* – (2 odp.), *rzadziej* – (1 odp.). Z tego wynika że interesanci załatwiający

sprawy w urzędzie najczęściej są raz na kwartał , raz na rok lub rzadziej. Żadnych uwag i wniosków odnoście Kart usług nie było.

Sekretarz Powiatu  
mgr inż. Grażyna Wielgus

