

# Badanie Satysfakcji Klienta Urząd Miejski w Świeciu

Raport przedstawia wyniki pomiaru za okres badawczy  
07.03.2019 - 30.06.2019



Raport utworzony w dniu: 18.09.2019



## Spis treści

1. Charakterystyka badania satysfakcji Klientów
2. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na obszary ocen
3. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na cechy demograficzne klientów
4. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na kryteria oceny w badanym obszarze
5. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na oceniane komórki/sprawy
6. Podsumowanie wyników – obszary wymagające usprawnień
7. Charakterystyka respondentów - metryka Klienta

## Załączniki

Spis wykresów

Kwestionariusz oceny satysfakcji Klienta

## Aneks

Komentarze klientów



## 1. Charakterystyka badania satysfakcji Klientów

---

### RAPORT

### PARAMETRY OCENY

Okres badania

07.03.2019 - 30.06.2019

Oceniana instytucja

Urząd Miejski w Świeciu

Liczba kwestionariuszy

Łącznie 9 szt w tym:

- elektronicznie 9 szt
- papierowo 0 szt

Według komórek/spraw

- Ewidencja ludności i dowody osobiste - 3 szt
- Urząd Stanu Cywilnego - 0 szt
- Działalność gospodarcza - 1 szt
- Podatki i opłaty lokalne - 0 szt
- Budownictwo i zagospodarowanie przestrzenne - 3 szt
- Gospodarka nieruchomościami - 0 szt
- Sprawy mieszkaniowe - 0 szt
- Rolnictwo, ochrona środowiska i gospodarka komunalna - 1 szt
- Świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny - 1 szt

Obszary oceny

- Indywidualne podejście do Klienta
- Kompetencje urzędników
- Terminowość obsługi sprawy

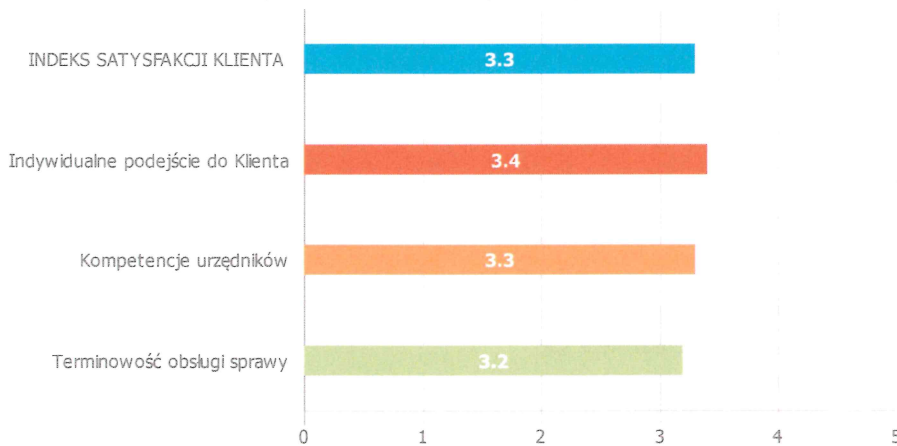
Zastosowana skala

- 1 pkt - Źle
- 2 pkt - Słabo
- 3 pkt - Dostatecznie
- 4 pkt - Dobrze
- 5 pkt - Bardzo dobrze



## 2. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na obszary oceny

Wykres 1. Średnie oceny badanych obszarów



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA - przedstawia uśrednioną ocenę wszystkich badanych obszarów w Instytucji – **3.3 pkt**

Średnie oceny dla obszarów jakości kształtowały się od **3.2 pkt** do **3.4 pkt** co prezentuje Wykres 1.

Klienci najwyżej - równo lub powyżej INDEKSU SATYSFAKCJI KLIENTA ocenili obszary:

- Indywidualne podejście do Klienta
- Kompetencje urzędników

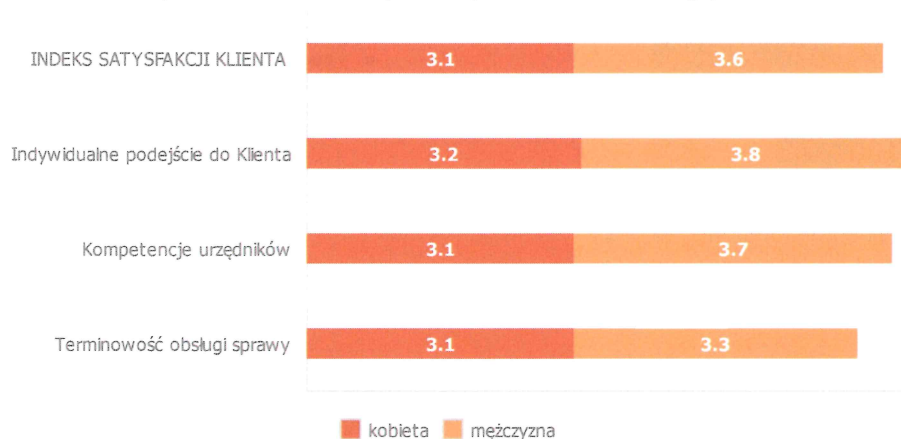
Najniżej - poniżej INDEKSU SATYSFAKCJI KLIENTA ocenili obszary:

- Terminowość obsługi sprawy



### 3. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na cechy demograficzne klientów

Wykres 2. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Płeć



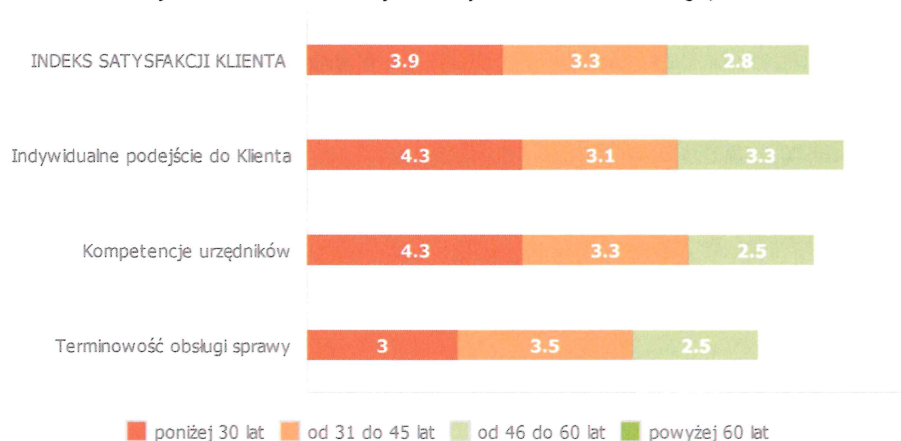
Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 2.

INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA w ocenie:

- kobieta - 3.1 pkt
- mężczyzna - 3.6 pkt

Wykres 3. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Wiek



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 3.

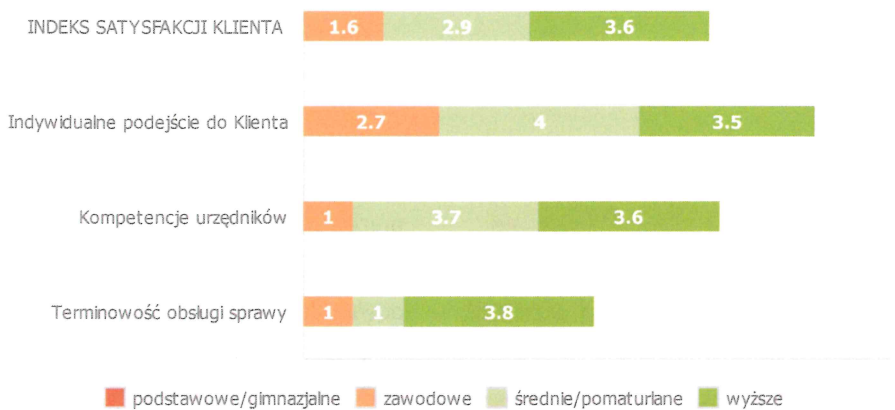
INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA w ocenie:

- poniżej 30 lat - 3.9 pkt
- od 31 do 45 lat - 3.3 pkt
- od 46 do 60 lat - 2.8 pkt
- powyżej 60 lat - 0 pkt



## Urząd Miejski w Świeciu

Wykres 4. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Wykształcenie



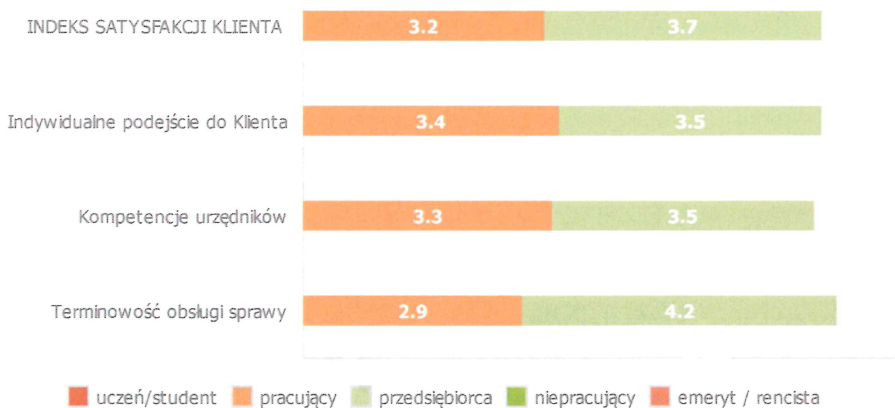
Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 4.

INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA w ocenie:

- podstawowe/gimnazjalne - 0 pkt
- zawodowe - 1.6 pkt
- średnie/pomaturalne - 2.9 pkt
- wyższe - 3.6 pkt

Wykres 5. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Status zawodowy



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 5.

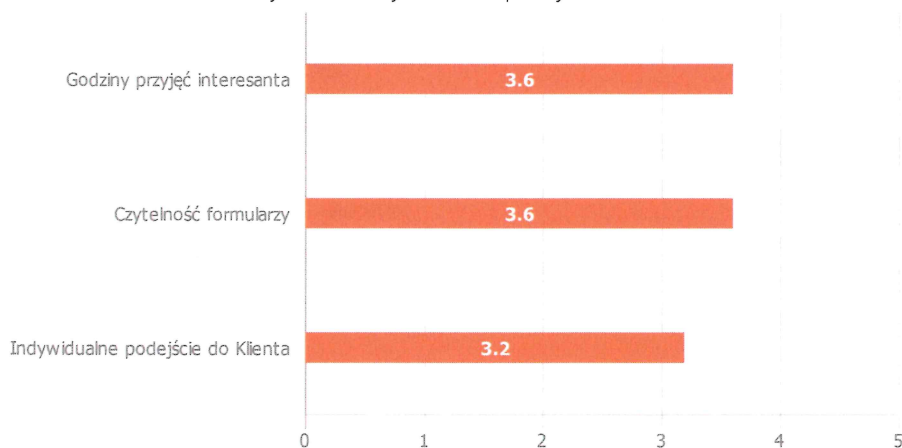
INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA w ocenie:

- uczeń/student - 0 pkt
- pracujący - 3.2 pkt
- przedsiębiorca - 3.7 pkt
- niepracujący - 0 pkt
- emeryt / rencista - 0 pkt



## 4. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na kryteria oceny w badanym obszarze

Wykres 6. Indywidualne podejście do Klienta



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny kryteriów w obszarze: Indywidualne podejście do Klienta kształtowały się od **3.2 pkt** do **3.6 pkt** co prezentuje Wykres 2.

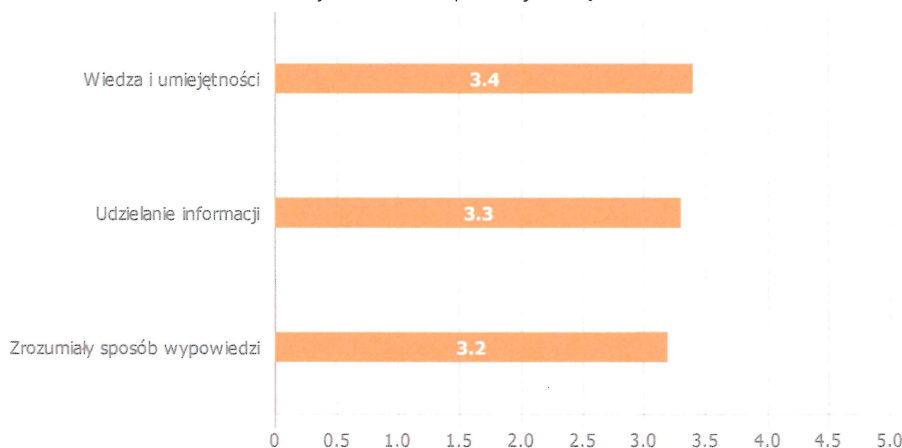
Klienci najwyżej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ ocenili kryteria:

- Godziny przyjęć interesanta
- Czytelność formularzy

Najniżej - poniżej ŚREDNIEJ ocenili kryteria:

- Indywidualne podejście do Klienta

Wykres 7. Kompetencje urzędników



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny kryteriów w obszarze: Kompetencje urzędników kształtowały się od **3.2 pkt** do **3.4 pkt** co prezentuje Wykres 3.

Klienci najwyżej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ ocenili kryteria:

- Wiedza i umiejętności
- Udzielanie informacji

Najniżej - poniżej ŚREDNIEJ ocenili kryteria:

- Zrozumiały sposób wypowiedzi



Wykres 8. Terminowość obsługi sprawy



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny kryteriów w obszarze:

Terminowość obsługi sprawy kształtowały się od **3 pkt** do **3.3 pkt** co prezentuje Wykres 4.

Klienci najwyżej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ ocenili kryteria:

- Dotrzymanie terminu załatwienia sprawy
- Informacja o terminie załatwienia sprawy

Najniżej - poniżej ŚREDNIEJ ocenili kryteria:

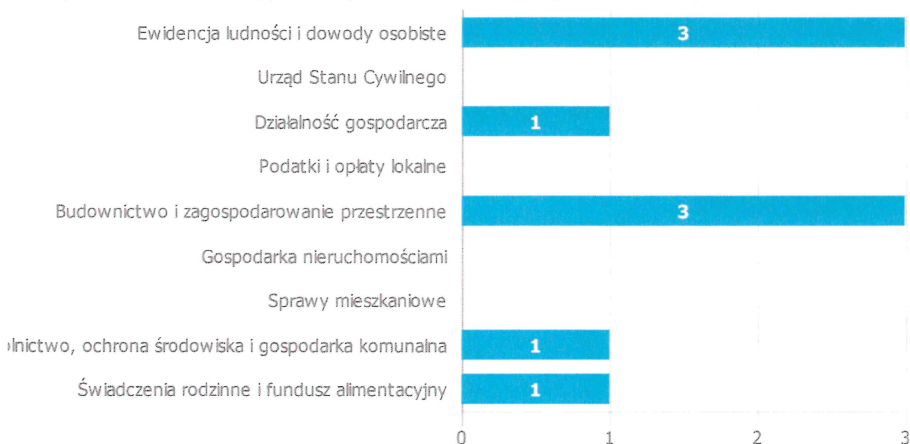
- Szybkość obsługi na stanowisku obsługi





## 5. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na oceniane komórki/sprawy

Wykres 11. Liczba wypełnionych kwestionariuszy dla ocenianych KOMÓREK/SPRAW



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Wykres 11 prezentuje liczbę wypełnionych kwestionariuszy dla ocenianych KOMÓREK/SPRAW przez Klientów Instytucji

Klienci najczęściej oceniali:

- Ewidencja ludności i dowody osobiste

Klienci najrzadziej oceniali:

- Działalność gospodarcza

Wykres 12. Średnie oceny badanych KOMÓREK/SPRAW



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny dla badanych KOMÓREK/SPRAW kształtowały się od **0 pkt** do **4.9 pkt** co prezentuje Wykres 12.

Klienci najwyżej - równo lub powyżej INDEKSU SATYSFAKCJI KLIENTA ocenili:

- Działalność gospodarcza
- Świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny

Najniżej - poniżej INDEKSU SATYSFAKCJI KLIENTA ocenili:

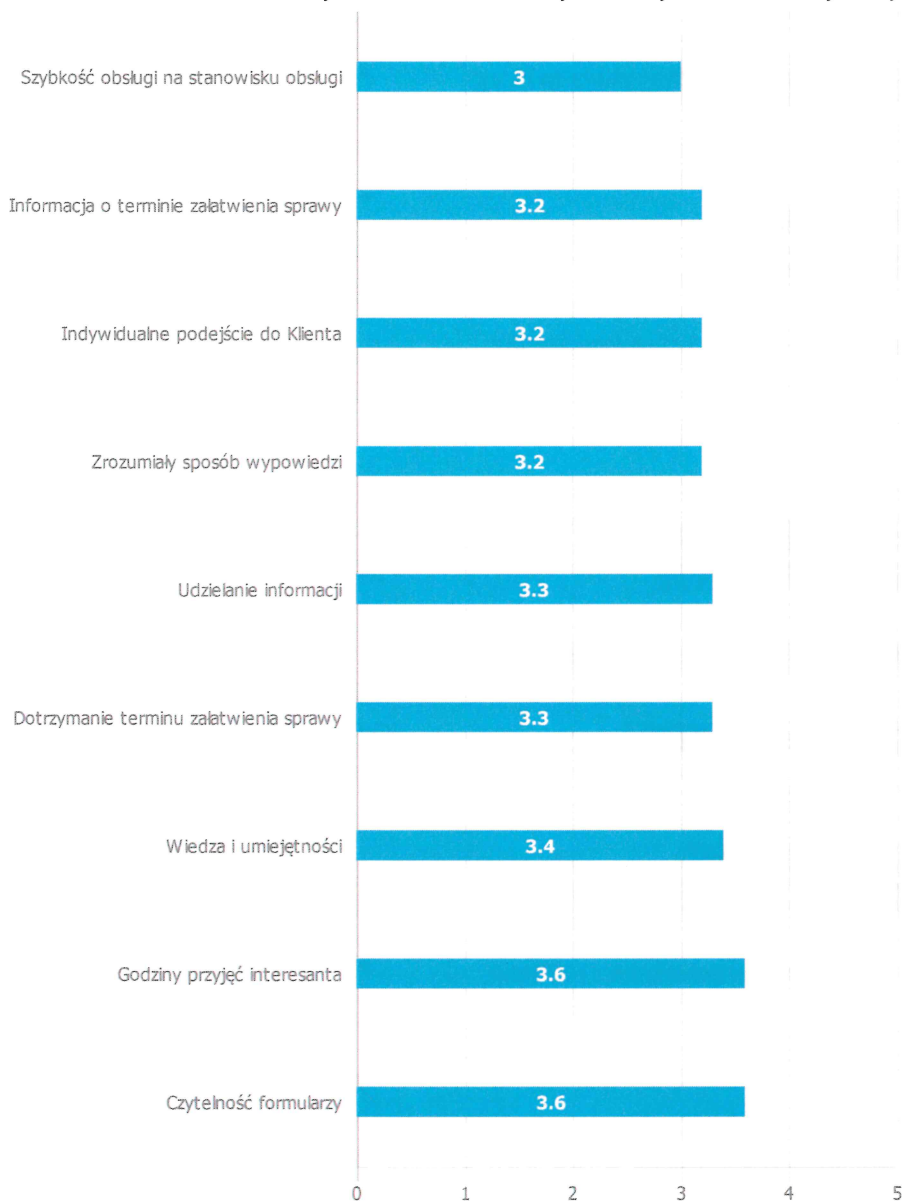
- Rolnictwo, ochrona środowiska i gospodarka komunalna
- Ewidencja ludności i dowody osobiste
- Budownictwo i zagospodarowanie przestrzenne



## 6. Podsumowanie wyników – obszary wymagające usprawnie

Zaprezentowane w raporcie wyniki pomiaru satysfakcji klientów sporządzone na podstawie badań ankietowych przeprowadzonych w okresie: **07.03.2019 - 30.06.2019** wskazują na konieczność przeprowadzenia usprawnień w ramach kryteriów najniżej ocenionych co prezentuje wykres 14.

Wykres 14. Średnie oceny dla wszystkich ocenianych kryteriów Instytucje



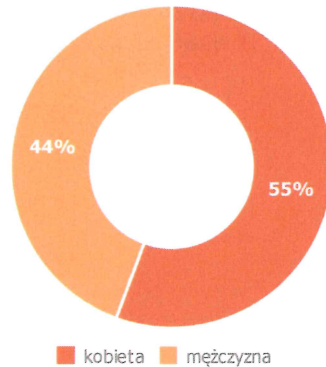
Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów



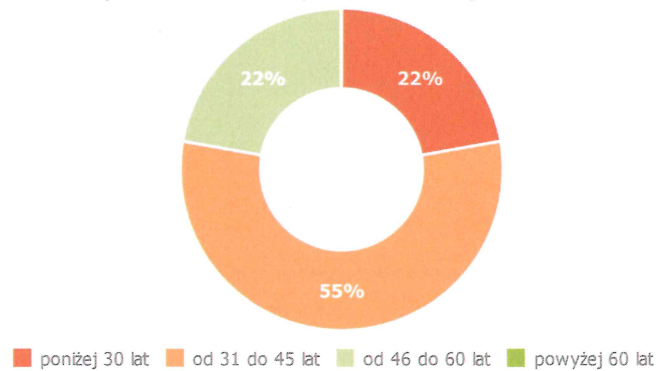
## 7. Charakterystyka respondentów - metryka Klienta

W badaniu satysfakcji klienta wzięło udział łącznie **9** osób, których charakterystyki wg cech: **Płeć, Wiek, Wykształcenie, Status zawodowy**, przedstawiono na Wykresach 15-18.

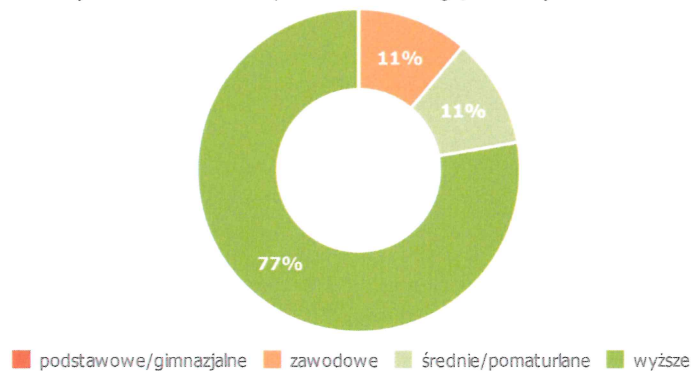
Wykres 15. Odsetek respondentów ze względu na Płeć



Wykres 16. Odsetek respondentów ze względu na Wiek



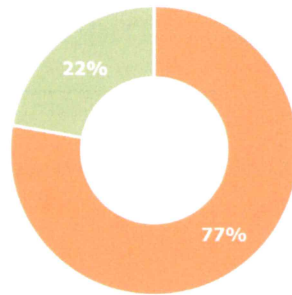
Wykres 17. Odsetek respondentów ze względu na Wykształcenie



Wykres 18. Odsetek respondentów ze względu na Status zawodowy



## Urząd Miejski w Świeciu



uczeń/student    pracujący    przedsiębiorca    niepracujący  
emeryt / rencista



## Spis wykresów

---

- Wykres 1. Średnie oceny badanych obszarów
- Wykres 2. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Płeć
- Wykres 3. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Wiek
- Wykres 4. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Wykształcenie
- Wykres 5. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Status zawodowy
- Wykres 6. Średnie oceny kryteriów w obszarze Indywidualne podejście do Klienta
- Wykres 7. Średnie oceny kryteriów w obszarze Kompetencje urzędników
- Wykres 8. Średnie oceny kryteriów w obszarze Terminowość obsługi sprawy
- Wykres 9. Liczba wypełnionych kwestionariuszy dla ocenianych KOMÓREK/SPRAW
- Wykres 10. Średnie oceny badanych KOMÓREK/SPRAW
- Wykres 11. Średnie oceny badanych KOMÓREK/SPRAW wg obszarów
- Wykres 12. Średnie oceny dla wszystkich ocenianych kryteriów Instytucje
- Wykres 13. Odsetek respondentów ze względu na Płeć
- Wykres 14. Odsetek respondentów ze względu na Wiek
- Wykres 15. Odsetek respondentów ze względu na Wykształcenie
- Wykres 16. Odsetek respondentów ze względu na Status zawodowy



## Kwestionariusz oceny satysfakcji Klienta

### Zaznacz odpowiednio

Wybierz tylko jedno wybrane pole

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ewidencja ludności i dowody osobiste                 | <input type="checkbox"/> Urząd Stanu Cywilnego                        | <input type="checkbox"/> Działalność gospodarcza     |
| <input type="checkbox"/> Podatki i opłaty lokalne                             | <input type="checkbox"/> Budownictwo i zagospodarowanie przestrzenne  | <input type="checkbox"/> Gospodarka nieruchomościami |
| <input type="checkbox"/> Rolnictwo, ochrona środowiska i gospodarka komunalna | <input type="checkbox"/> Świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny | <input type="checkbox"/> Sprawy mieszkaniowe         |

### Oceniane obszary

	Źle 1	Słabo 2	Dostatecznie 3	Dobrze 4	Bardzo dobrze 5
<b>Indywidualne podejście do Klienta</b>					
Godziny przyjęć interesanta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indywidualne podejście do Klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czytelność formularzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kompetencje urzędników</b>					
Wiedza i umiejętności	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zrozumiały sposób wypowiedzi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Udzielanie informacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Terminowość obsługi sprawy</b>					
Informacja o terminie załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Szybkość obsługi na stanowisku obsługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dotrzymanie terminu załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Co Pana/Pani zdaniem można zrobić dla podniesienia jakości usług w Urzędzie?

### Metryka klienta

- |                                    |  |   |   |
|------------------------------------|--|---|---|
| <b>Płeć</b>                        | <b>Wiek</b>                              | <b>Wykształcenie</b>                            | <b>Status zawodowy</b>                  |
| <input type="checkbox"/> kobieta   | <input type="checkbox"/> poniżej 30 lat  | <input type="checkbox"/> podstawowe/gimnazjalne | <input type="checkbox"/> uczeń/student  |
| <input type="checkbox"/> mężczyzna | <input type="checkbox"/> od 31 do 45 lat | <input type="checkbox"/> zawodowe               | <input type="checkbox"/> pracujący      |
|                                    | <input type="checkbox"/> od 46 do 60 lat | <input type="checkbox"/> średnie/pomaturalne    | <input type="checkbox"/> przedsiębiorca |



## Urząd Miejski w Świeciu

powyżej 60 lat

wyższe

niepracujący

emeryt / rencista

Data wypełnienia

Data: .....



## Aneks

---

### Komentarze klientów

Kwestionariusz ankiety pozwolił na zaproponowanie przez Klientów propozycji usprawnień Instytucji, które mogą przyczynić się do poprawy jakości świadczonych usług.

*Co Pana/Pani zdaniem można zrobić dla podniesienia jakości usług w Urzędzie?*

- Brak
- Obsługa w przypadku pań urzędniczek jest żenująca. Panie albo są znudzone pracą albo przemęczone. Udzielają sprzecznych odpowiedzi. Mało przyjemne w porównaniu do pozostałych urzędników, którzy nie tylko udzielą odpowiedzi ale jeszcze wskażą inne alternatywne rozwiązania.
- Urzędnicy powinni brać pod uwagę potrzeby, bezpieczeństwo, sugestie mieszkańców...A nie bezmyślnie dokonują inwestycji, które są niepotrzebne i utrudniają A nawet zagrażają życiu mieszkańców...