

**RAPORT**  
**Z BADANIA ANKIETOWEGO**  
**SATYSFAKCJI KLIENTÓW**  
**Z USŁUG ŚWIADCZONYCH**  
**PRZEZ STAROSTWO POWIATOWE W KŁODZKU**

Wersja: A.2011

Data: 04-05-2011

## SPIS TREŚCI

1.	Założenia badania ankietowego.....	3
1.1	Dystrybucja ankiet.....	3
1.2	Wzór ankiety .....	4
1.3	Zwrotność ankiet.....	4
2.	Wyniki.....	6
2.1	Zestawienie ogólne .....	6
2.2	Najczęściej załatwiane sprawy .....	7
2.3	Odpowiedzi na pytania otwarte .....	8
2.4	Segmentacja na klientów indywidualnych i przedsiębiorców .....	8
2.5	Analiza satysfakcji i oczekiwań klientów w odniesieniu do godzin pracy urzędu.....	9
3.	Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących.....	11
3.1.	Istniejący problem – parking .....	11
3.2.	Istniejący problem – kolejki, długie terminy załatwiania spraw.....	11
3.3.	Istniejący problem – udostępnianie kawy i wody .....	12
3.4.	Istniejący problem – brak WC dla klientów w Bystrzycy Kł. i Nowej Rudzie .....	12
4.	Związek badania satysfakcji klientów z samooceną CAF .....	12
4.1.	Obszary do poprawy wskazane w samoocenie w 2010 r.....	12
5.	Wnioski i rekomendacje .....	13
6.	Założenia następnego badania .....	14

# 1. Założenia badania ankietowego

## 1.1 Dystrybucja ankiet

Starostwo Powiatowe w Kłodzku przeprowadziło badanie satysfakcji klientów w okresie styczeń-marzec 2011, z natężeniem w dn. 4-25 marzec 2011, wykorzystując papierową ankietę badania satysfakcji, rozpropagowaną do klientów urzędu poprzez wyłożenie w następujących punktach na terenie urzędu:

- 250 ankiet w Biurze Obsługi Klienta i w Wydziale KTD przy ul. Okrzei 1 oraz w komórkach organizacyjnych urzędu zlokalizowanych przy ul. Kościuszki 7,
- 150 ankiet w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej;
- 140 ankiet w Oddziale Zamiejscowym w Nowej Rudzie (Wydział KTD i GK).

Ankiety w urzędzie były pobierane, wypełniane oraz wrzucane przez klientów do oznakowanych pojemników. Do pobierania ankiet zachęcali pracownicy urzędu bezpośrednio obsługujący klientów, nie korzystano z pomocy ankieterów. Klienci wypełniali ankiety samodzielnie.

Informacja o ankietyzacji ukazała się w prasie lokalnej: Euroregio Glacensis nr 10/682 z dn. 9-15 marca 2011 oraz Gazecie Kłodzkiej nr 76/2011 z dn. 11-17 marca 2011 (z ankietą do wycięcia):

*Szanowni Państwo,*

*Starostwo Powiatowe w Kłodzku od kilku lat prowadzi systematyczne badania satysfakcji i oczekiwań klientów urzędu co do jakości świadczonych usług. W ankietach, które dostępne są we wszystkich siedzibach urzędu, tj. w Oddziałach Zamiejscowych w Bystrzycy Kłodzkiej i Nowej Rudzie oraz w Kłodzku przy ul. Okrzei 1 i ul. Kościuszki 7, pytamy jak klienci oceniają m.in. terminowość załatwianych spraw, fachowość urzędników czy też warunki lokalowe. Jesteśmy również zainteresowani oczekiwaniami odnośnie, m.in. dostępności formularzy czy też pomocy przy ich wypełnianiu. Z zadowoleniem mogę stwierdzić, że od 2005 roku nasi klienci oceniają działalność Starostwa Powiatowego w Kłodzku bardzo wysoko, a średnia ogólna ocena funkcjonowania urzędu osiągnięta w roku ubiegłym wyniosła aż 4,45 – wyniki badań zostały opublikowane na stronie [bip.powiat.klodzko.pl](http://bip.powiat.klodzko.pl)*

*Analizując wyniki badań ankietowych dążymy sukcesywnie do polepszania jakości kompleksowej obsługi klienta, w miarę posiadanych środków finansowych oraz możliwości organizacyjnych. Na przestrzeni trzech ostatnich lat wyremontowane zostały dwie siedziby urzędu – w Kłodzku przy Okrzei 1 oraz Oddział Zamiejscowy w Bystrzycy Kłodzkiej, kierując się wymaganiami klientów w marcu 2011 **ponownie otwieramy punkt kasowy w Bystrzycy Kłodzkiej** oraz przygotowujemy dodatkowe miejsca do wygodnego wypełniania druków i formularzy w budynku przy Okrzei 1 oraz w Bystrzycy Kłodzkiej. Wychodząc naprzeciw Państwa oczekiwaniom **umożliwimy dokonywanie płatności w kasie kartą płatniczą**. Podjęliśmy również działania zmierzające do polepszenia sytuacji na parkingu przy urzędzie w Kłodzku – tymczasem będą to przedsięwzięcia organizacyjne, docelowo zostanie wyremontowany parking przy PCPR. Zamierzamy, ułatwiając naszym klientom załatwianie spraw w urzędzie, przygotować wzory wypełnionych formularzy i druków.*

*Szanowni Państwo,*

*W drugiej połowie marca 2011 zaczynamy kolejne badanie Państwa oczekiwań i zadowolenia. Ankiety dostępne będą w kilku lokalizacjach: w Biurze Obsługi Klienta w budynku przy ul. Okrzei 1, w drugiej siedzibie urzędu w Kłodzku – przy ul. Kościuszki 7 oraz w Oddziałach Zamiejscowych w Bystrzycy Kłodzkiej i Nowej Rudzie. Serdecznie zapraszam do ich wypełnienia i wrzucenia do przygotowanych pojemników. Wszystkie Państwa odpowiedzi i sugestie przyczynią się do ulepszenia, doskonalenia pracy Starostwa Powiatowego w Kłodzku. Ankiety są anonimowe, zapewniamy więc całkowitą poufność i anonimowość badania.*

*Dziękując za udział w badaniu ankietowym pozostaję z poważaniem*

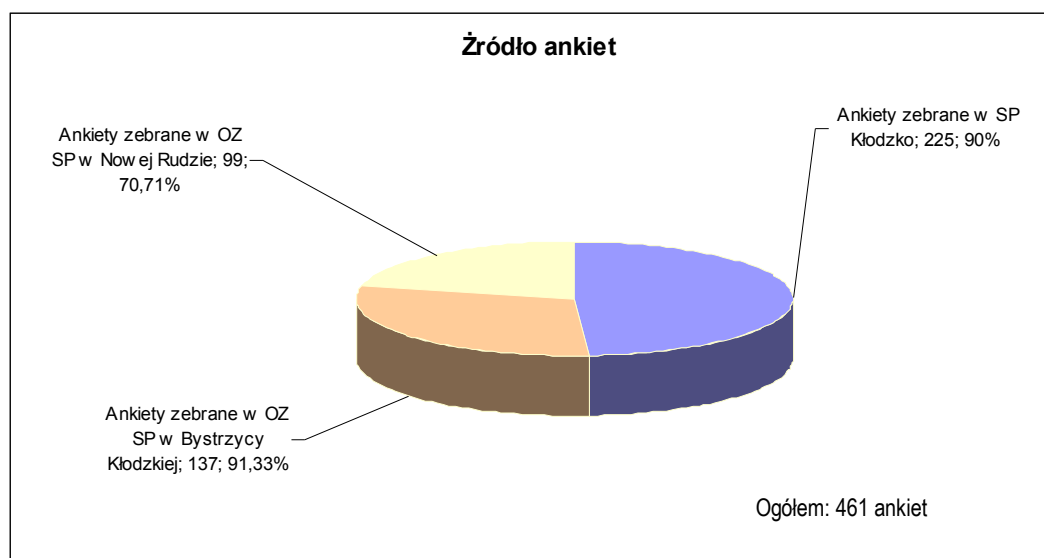
*Starosta Kłodzki – Maciej Awizeń*

Zwrotność ankiet była bardzo dobra (Tabela 1), na poziomie 85 % – na 540 wydanych ankiet, klienci wypełnili 461 ankiet, z tego 293 ankiety – klienci indywidualni, zaś 64 ankiety – przedsiębiorcy, pozostałe ankiety nie miały oznaczonej metryczki.

**Tabela 1**  
Zestawienie ilości i ogólnej zwrotności ankiet

Sposób rozpropagowania ankiet	Ilość ankiet		Procent zwrotu
	wydanych	zwróconych	
Starostwo Powiatowe w Kłodzku	250	225	90,00%
Oddział Zamiejskowy SP w Bystrzycy Kłodzkiej	150	137	91,33%
Oddział Zamiejskowy SP w Nowej Rudzie	140	99	70,71%
Razem	<b>540</b>	<b>461</b>	<b>85%</b>

**Wykres 1**  
Liczba ankiet wg lokalizacji urzędu



## 1.2 Wzór ankiety

W badaniu ankietowym został wykorzystany wzór ankiety stanowiący załącznik do Zarządzenia Starosty Kłodzkiego nr 52/2008 z dn. 30 kwietnia 2008 r. w sprawie badania satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku, zmodyfikowany, w związku z udziałem Starostwa Powiatowego w Kłodzku w programie „Doskonalenie jakości usług publicznych w urzędach Dolnego Śląska i Małopolski”, o rozszerzenie skali ocen oraz dodanie pytań na temat godzin pracy urzędu (satysfakcja i oczekiwania). W ankiecie wprowadzono również pytanie związane z segmentacją klientów na klientów indywidualnych i przedsiębiorców (metryczkę).

Zastosowana została następująca skala ocen:

- bardzo zadowolony 5,
- zadowolony 4,
- trudno powiedzieć 3,
- niezadowolony 2,
- bardzo niezadowolony 1.

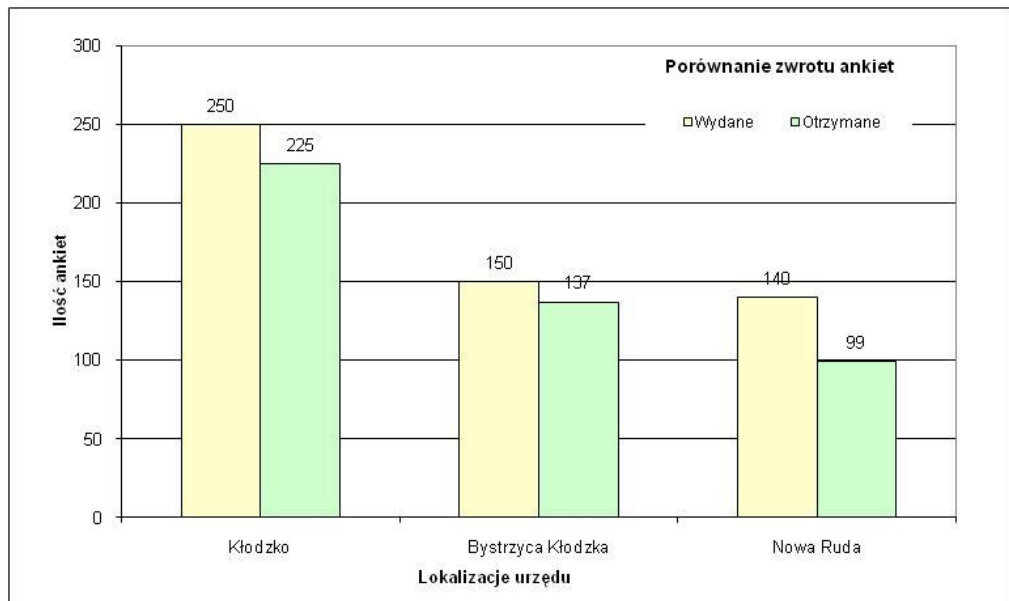
## 1.3 Zwrotność ankiet

W 2011 roku uzyskano bardzo dobry zwrot ankiet, przy czym najlepszy w lokalizacjach urzędu w Kłodzku (BOK i ul. Kościuszki oraz Wydział Komunikacji, Transportu i Dróg Publicznych – łącznie wróciło 225 ankiet na 250 wydanych, co stanowi zwrotność na poziomie 90% dla lokalizacji w Kłodzku) oraz w Oddziale Zamiejskowym w Bystrzycy Kłodzkiej (wróciło 137 na 150 wydanych ankiet, tj. 91,3%).

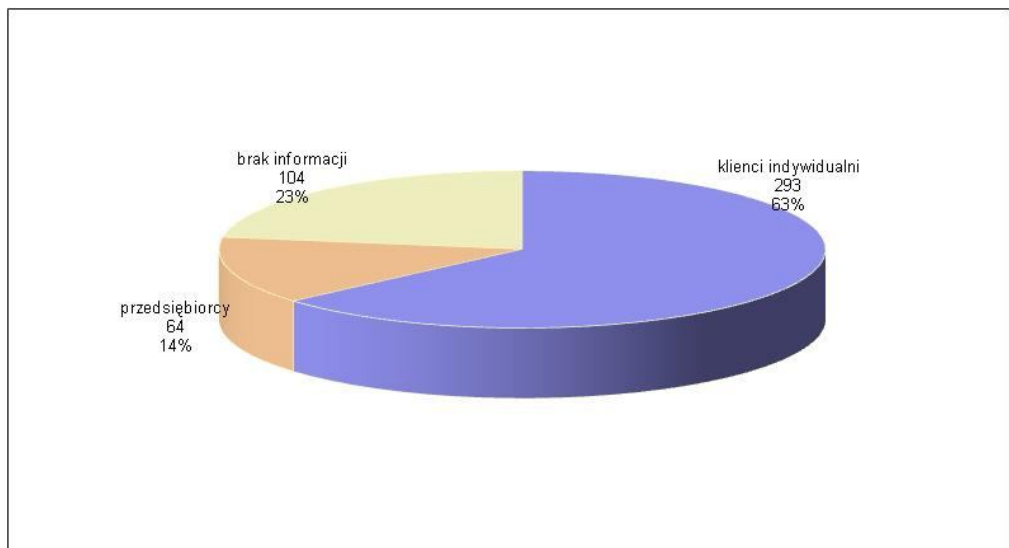
W tych dwóch lokalizacjach bardzo dużym zaangażowaniem wykazali się tak pracownicy, jak i kierownicy komórek organizacyjnych. W Oddziale Zamiejscowym w Nowej Rudzie zwrot był nieco słabszy – 71,7% (relacja 150 do 137 ankiet). Ogółem na 461 ankiet, odnotowano 293ankiety wypełnione przez klientów indywidualnych oraz 64ankiety oddane przez przedsiębiorców. 104ankiety nie miały zaznaczonych pól metryczki.

Nie wpłynęłyankiety, które byłyby pobrane z Internetu - ze strony BIP urzędu lub też zostałyby wycięte z Gazety Kłodzkiej. Z relacji pracowników mających kontakt z ankietowanymi klientami wynika, że klienci chętnie wypełnialiankiety oraz pozytywnie przyjęli zmienioną grafikę druku ankiet.

**Wykres 2**  
Zestawienie zwrotu ankiet



**Wykres nr 3**  
Zestawienie zwrotu ankiet z podziałem na klientów indywidualnych i przedsiębiorców



## 2. Wyniki

### 2.1 Zestawienie ogólne

Tabela 2

Sumaryczne zestawienie ocen bardzo dobrych i dobrych oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów (bez podziału na klientów indywidualnych i przedsiębiorców)

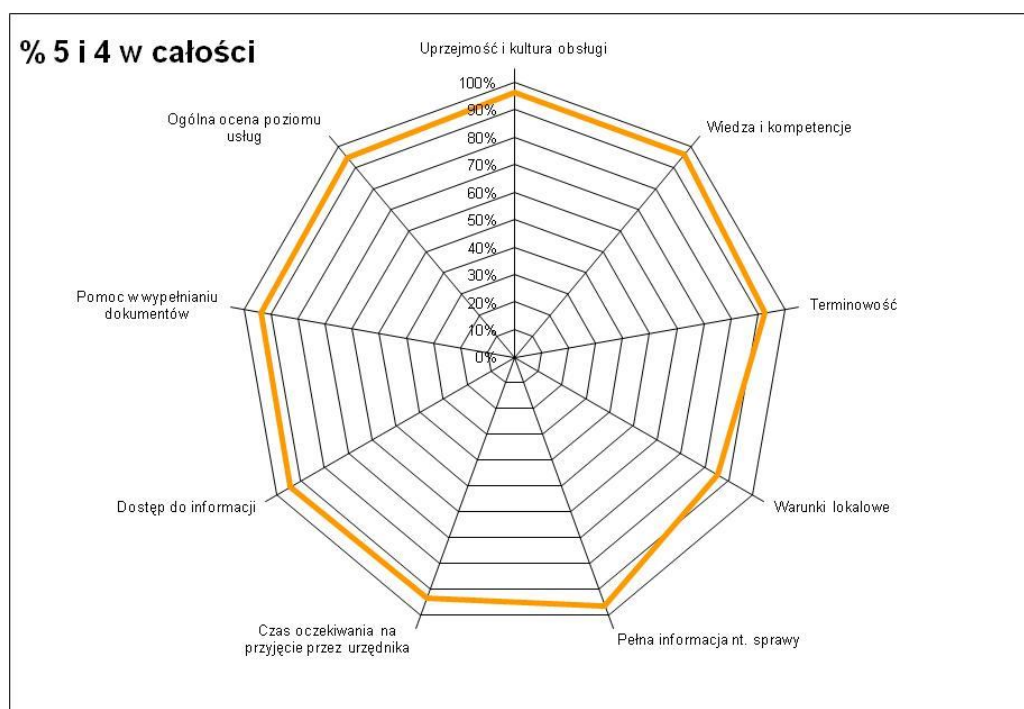
Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Czy jest Pan/Pani zadowolona z uprzejmości i kultury obsługi klienta?	96%	4,66
Czy jest Pan/Pani zadowolona z wiedzy i kompetencji pracowników urzędu?	96%	4,70
Czy jest Pan/Pani zadowolona z terminowości załatwienia sprawy?	93%	4,54
Czy jest Pan/Pani zadowolona z warunków lokalowych urzędu?	86%	4,31
Czy jest Pan/ Pani zadowolona z uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy?	96%	4,67
Czy jest Pan/Pani zadowolona z czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika?	93%	4,57
Czy jest Pan/Pani zadowolona z dostępu do informacji, formularzy i ich czytelności?	94%	4,53
Czy jest Pan/Pani zadowolona z pomocy w wypełnianiu dokumentów?	94%	4,61
<b>Jak ocenia Pan/Pani ogólnie funkcjonowanie urzędu?</b>	<b>95%</b>	<b>4,57</b>

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci najbardziej zadowoleni są z uprzejmości i kultury obsługi oraz możliwości uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy (96 % łącznie odpowiedzi na 4 i 5), zaś najniżej oceniają warunki lokalowe urzędu (86 % - 4 i 5). Ogólnie funkcjonowanie urzędu zostało ocenione na 4,6, tj. o 0,5 pkt. wyżej niż w 2010 roku (na 5 możliwych punktów).

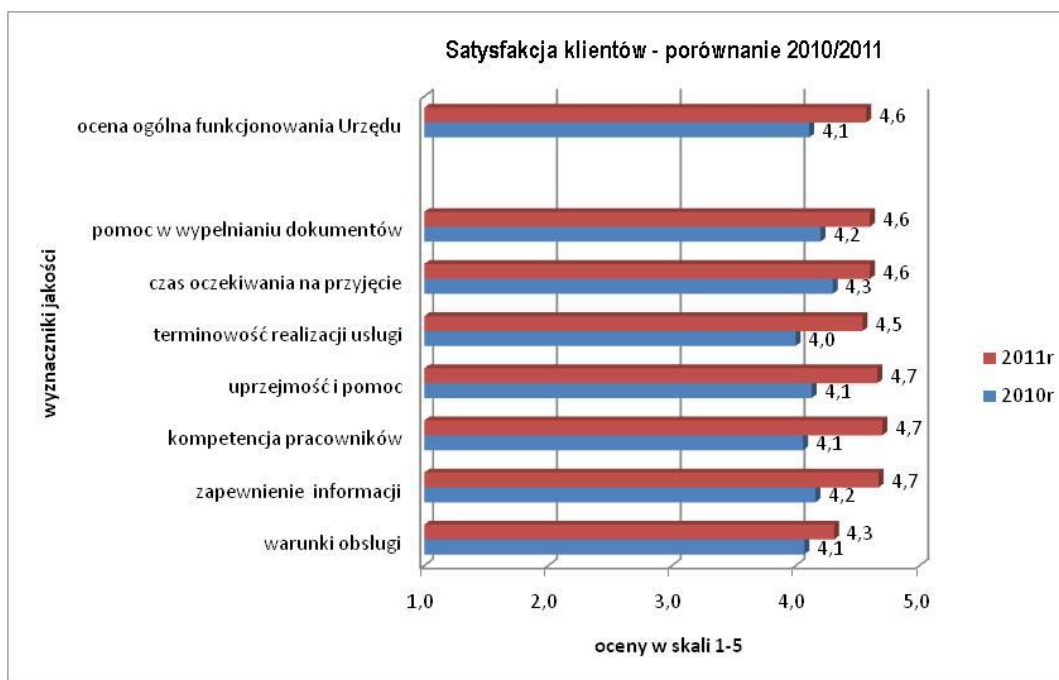
Z porównania danych otrzymanych w wyniku badania satysfakcji klientów wynika, że nastąpił wzrost zadowolenia klientów z jakości usług świadczonych przez urząd, szczególnie w obszarze terminowości załatwianych spraw (o 13,5 %) oraz kompetencji pracowników starostwa (o 15,8 %). Ogółem nastąpił wzrost zadowolenia klientów o 10,9 %

Wykres 4

Procentowy udział ocen 4 i 5 w całości



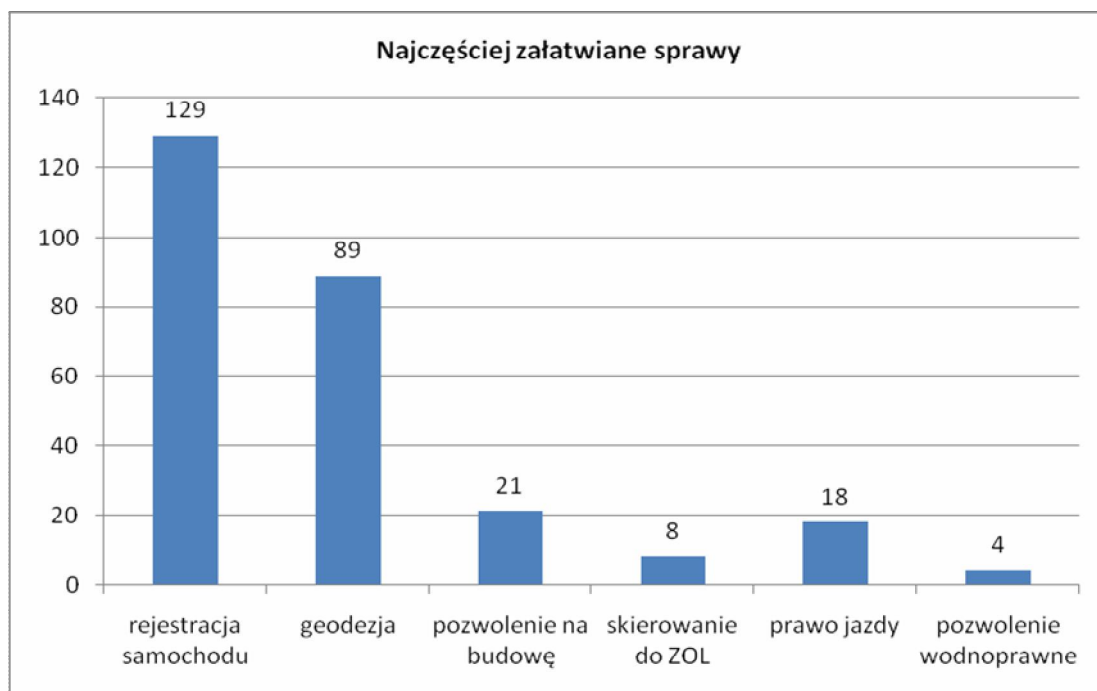
Porównanie satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku w latach 2010 i 2011



## 2.2 Najczęściej załatwiane sprawy

Ankietowani klienci najczęściej załatwiali sprawy w Wydziale KTD – 129 odnotowane rejestracje samochodów (w tym wymiany dowodów rejestracyjnych oraz przerejestrowania). 89 osób było w urzędzie w związku ze sprawami w Wydziale GK (w tym wypisy i wyrisy, mapy ewidencyjne i inne, uzgadnianie dokumentacji geodezyjnej). 21 razy zaznaczono fakt złożenia wniosku o wydanie decyzji – pozwolenie na budowę. 8 osób starało się o skierowanie do Zakładu Opiekuńczo-Leczniczego (ZOL) oraz 4 – o pozwolenie wodnoprawne

Zestawienie ilości najczęściej załatwianych spraw



Z innych spraw załatwianych w Starostwie Powiatowym w Kłodzku klienci zaznaczali:

- złożenie wniosku o wydanie karty wędkarskiej (2),
- staranie się o kartę parkingową (3),
- wymianę dowodu rejestracyjnego (2).

lub ogólnie: złożenie wniosku, wydanie zaświadczenia, kompleksowa obsługa, czy też odebranie dokumentów.

## 2.3 Odpowiedzi na pytania otwarte

Wśród najczęściej pojawiających się odpowiedzi na pytania otwarte, w związku z oczekiwaniami klientów względem jakości świadczonych usług, pojawiły się:

- skrócenie terminów załatwiania spraw (20),
- rozwiązanie problemów z korzystaniem z parkingów w Kłodzku i Nowej Rudzie (9),
- zwiększenie ilości stanowisk obsługi w Wydziale KTD w Nowej Rudzie (7),
- ustawienie automatów (dystrybutorów) z napojami, w tym z kawą i wodą (9),
- udostępnienie WC dla klientów w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej i Nowej Rudzie (7).

Pojawiła się jedna uwaga na temat konieczności remontów dróg powiatowych oraz oczekiwanie, aby Rzecznik Praw Konsumenta (2) oraz Wydział Ochrony Środowiska (2) funkcjonowały w budynku przy ul. Okrzei 1.

27 klientów stwierdziło, że urząd funkcjonuje bardzo dobrze i nie ma konieczności zmian.

## 2.4 Segmentacja na klientów indywidualnych i przedsiębiorców

W drugim badaniu satysfakcji klientów po raz pierwszy oddzielnie badano satysfakcję klientów indywidualnych i przedsiębiorców, co pozwoliło na ustalenie, że satysfakcja przedsiębiorców jest na wyższym poziomie niż satysfakcja klientów indywidualnych, tj. 4,55 do 4,73:

1. Podstawowe uwagi klientów indywidualnych:

- obsługiwać szybciej i sprawniej,
- udostępnić WC dla klientów (OZ Bystrzyca Kłodzka),
- skrócenie terminów załatwianych spraw,
- zwiększyć ilość miejsc parkingowych.

2. Podstawowe uwagi klientów – przedsiębiorców:

- zainstalować automat do kawy oraz dystrybutor z wodą,
- przenieść Wydział Ochrony Środowiska i Rzecznika Praw Konsumentów na ul. Okrzei.

**Tabela 3**

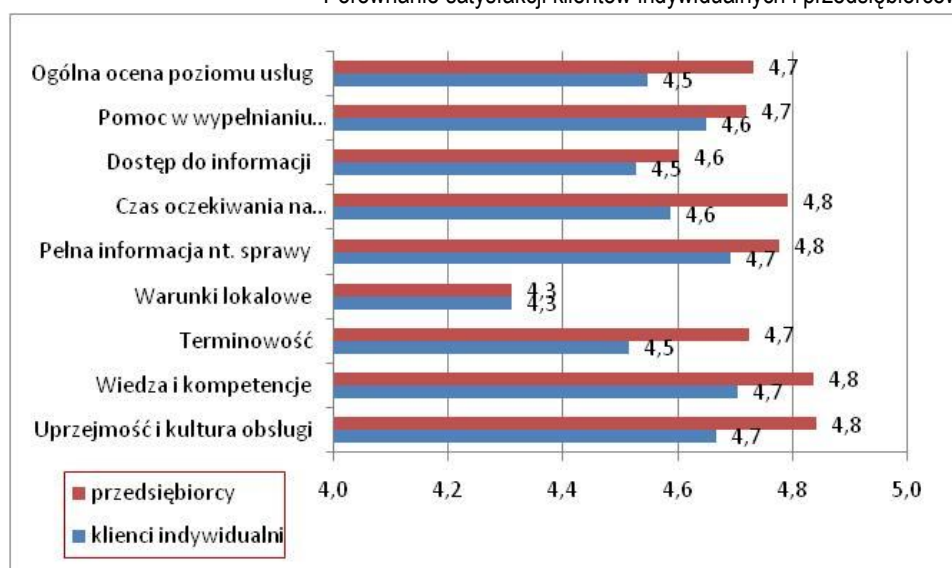
Sumaryczne zestawienie ocen bardzo dobrych i dobrych oraz ocena średnia - klienci indywidualni i przedsiębiorcy

Treść pytania: Czy jest Pan/Pani zadowolona z ...	5 i 4 w całości		%	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
uprzejmości i kultury obsługi klienta?	4,67	<b>4,84</b>	96%	100%
wiedzy i kompetencji pracowników urzędu?	<b>4,71</b>	<b>4,84</b>	97%	100%
terminowości załatwienia sprawy?	4,52	4,73	93%	97%
warunków lokalowych urzędu?	4,31	4,31	85%	84%
uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy?	<b>4,69</b>	<b>4,78</b>	98%	98%
czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika?	4,59	<b>4,79</b>	95%	100%
dostępu do informacji, formularzy i ich czytelności?	4,53	4,60	94%	97%
pomocy w wypełnianiu dokumentów?	4,65	<b>4,72</b>	95%	95%
<b>Jak ocenia Pan/Pani ogólnie funkcjonowanie urzędu?</b>	<b>4,55</b>	<b>4,73</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>



Wykres 7

Porównanie satysfakcji klientów indywidualnych i przedsiębiorców



Najlepiej przez obie grupy respondowanych zostały ocenione:

- 1) Wiedza i kompetencje pracowników urzędu,
- 2) Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy.

Najniżej oceniono warunki lokalowe urzędu.

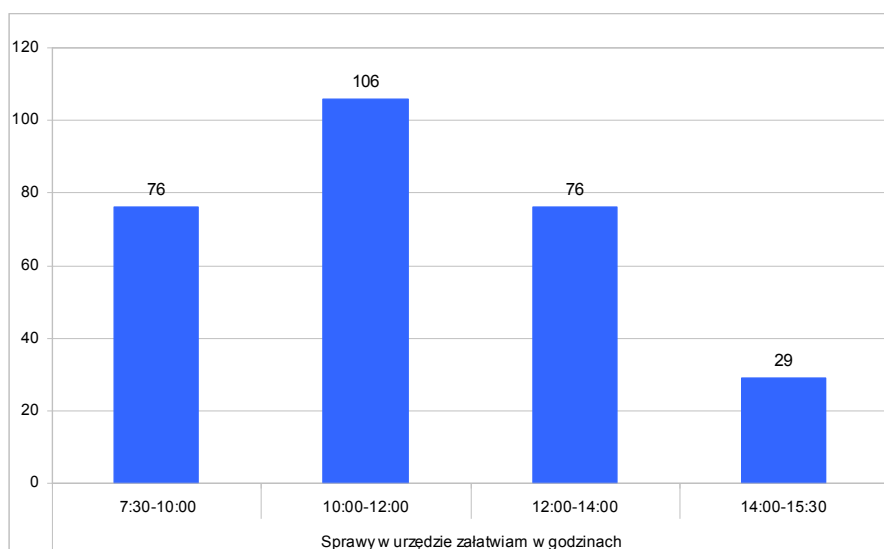
## 2.5 Analiza satysfakcji i oczekiwań klientów w odniesieniu do godzin pracy urzędu

W związku z przygotowaniem Starostwa Powiatowego w Kłodzku do planowanej zmiany czasu pracy urzędu, w ankiecie wprowadzono dwa dodatkowe pytania związane ze wskazaniem, w jakich godzinach klienci najchętniej załatwiają sprawy w urzędzie oraz w jakich godzinach najchętniej załatwialiby sprawy w urzędzie.

Respondenci badań ankietowych (łącznie) wskazywali na najczęstsze załatwianie spraw pomiędzy godzinami 10:00-12:00 (142 osoby), mniejszą popularność mają godziny 14:00-15:30 (49 osób) (Wykres 6). Porównywalny wynik przeprowadzonej analizy dotyczy zarówno klientów indywidualnych jak i przedsiębiorców.

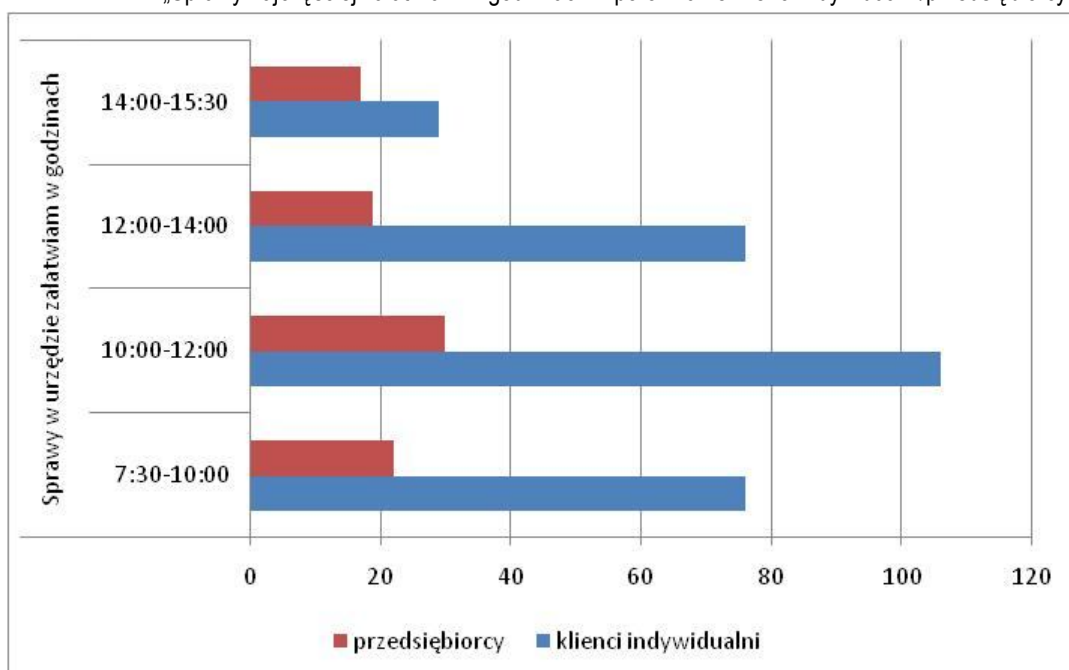
Wykres 6

Zestawienie ogólne dla godz. pracy urzędu 7:30-15:30



Wykres 7

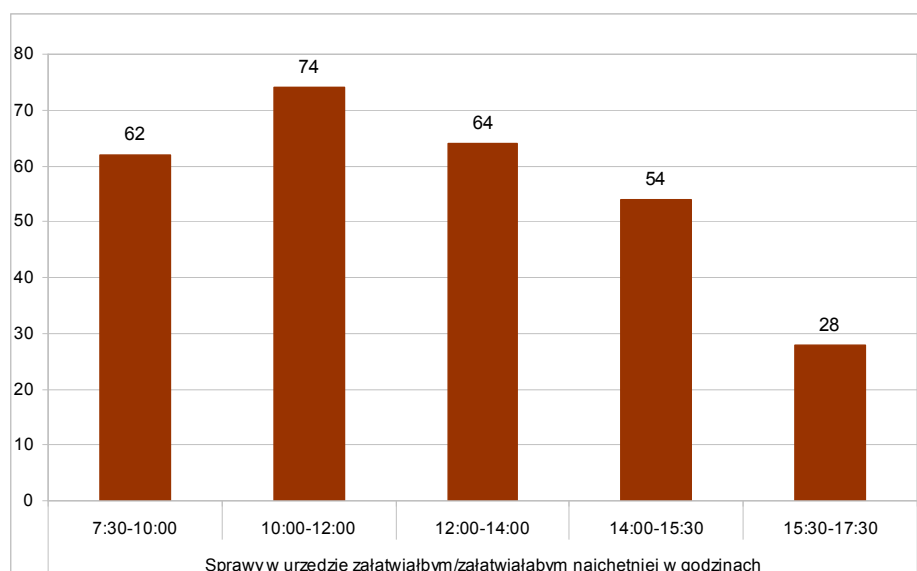
„Sprawy najczęściej załatwiam w godzinach” - porównanie klienci indywidualni/przedsiębiorcy



Z analizy oczekiwań klientów urzędu (bez segmentacji na dwie grupy) wynika, że oczekiwania większości ankietowanych (łącznie 346 osób) dotyczą utrzymania dotychczasowych godzin pracy starostwa, tj. godz. 7:30-15:30, a tylko 43 (12%) osoby deklarują załatwianie spraw w starostwie po godz. 15:30.

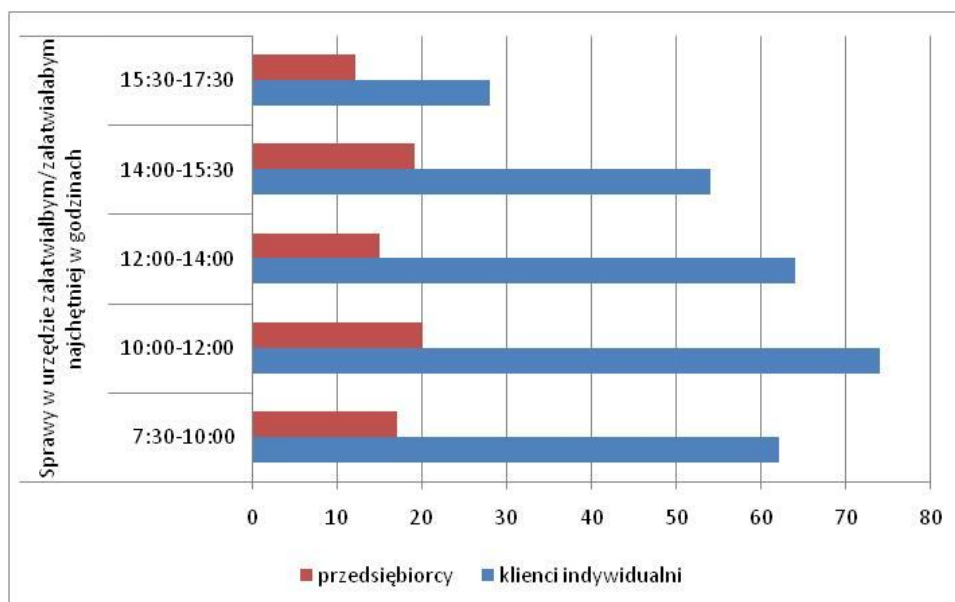
Wykres 8

Zestawienie ogólne oczekiwanych godzin pracy urzędu



Wśród klientów indywidualnych 38% badanych (74 osoby na 282) najczęściej korzysta i chętnie będzie korzystać (26%) z usług urzędu w godzinach 10:00-12:00. Również najwięcej przedsiębiorców, bo 34%, tj. 30 na 83 osoby, załatwia i nadal chce załatwiać (24%) sprawy w godzinach 10:00-12:00, natomiast oczekiwania 14% osób z tej grupy badanych wskazują na chętnie skorzystanie z usług urzędu po godzinie 15:30 (Wykres 9).

„Sprawy najczęściej załatwiałbym/ałabym w godzinach” - porównanie klienci indywidualni/przedsiębiorcy



Ogólna analiza pytań dotyczących godzin pracy urzędu wskazuje, że najczęściej i najchętniej klienci załatwiają sprawy w starostwie w godzinach od 10:00 do 14:00 oraz, że w takich godzinach nadal będą sprawy załatwiali. Łącznie 43 osoby wyraziły chęć odwiedzenia urzędu po godzinie 15:00, co stanowi sygnał do rozważenia wydłużenia czasu pracy w jeden dzień tygodnia. Z kolei mniejsze natężenie ruchu klientów przed godziną 10:00 oraz po godzinie 14:00 mogłoby skłonić do rozważenia przez kierownictwo urzędu wprowadzenia tzw. godzin pracy własnej dla niektórych komórek organizacyjnych starostwa (np. Wydziału ZPAiB).

### 3. Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących

#### 3.1. Istniejący problem – parking

Uwagi klientów na temat braku miejsc parkingowych przy Starostwie Powiatowym w Kłodzku oraz w Nowej Rudzie.

Propozycje możliwych działań:

- Oznaczenie miejsc parkingowych wyłącznie dla klientów (np. oznakowaniem pionowym i poziomym) oraz egzekwowanie zakazu parkowania pracowników w tych miejscach;
- Zwiększenie rotacji klientów na parkingu – godziny bezpłatne i płatne (papierowe zegary itp.);
- Kontynuowanie modernizacji parkingu przy Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Kłodzku (dokumentacja projektowa została przygotowana w 2010 r.).

Ze względu na ograniczenia finansowe modernizacja parkingu przy PCPR nie będzie kontynuowana w roku 2011. Dotyczy to zarówno parkingu przy budynku głównym na ul. Okrzei 1, jak i Oddziałów Zamiejscowych w Bystrzycy Kłodzkiej i Nowej Rudzie (Wydział KTD).

#### 3.2. Istniejący problem – kolejki, długie terminy załatwiania spraw

Propozycje możliwych działań:

- zmiana godzin pracy urzędu w wyznaczony dzień tygodnia: wydłużenie czasu pracy i przyjmowania klientów;
- wyznaczenie godzin pracy własnej pracowników urzędu (w niektórych wydziałach);
- wyznaczenie godzin przeznaczonych na konsultacje (obsługa klientów w wyznaczone dni/godziny).

Podobnie jak w roku poprzednim uwagi te dotyczyły głównie Wydziału ZPAiB i KTD, lecz również Wydziału GK. Zaproponowane powyżej działania były rozważane również w roku ubiegłym, jednakże żadne z nich nie zostało zrealizowane. Posiłkując się badaniem w p. dotyczącym wypowiedzi klientów na temat godzin pracy urzędu, wydaje się, że zasadne byłoby przyjęcie do realizacji zmiany Regulaminu Pracy w zakresie regulacji czasu pracy.

### **3.3. Istniejący problem – udostępnianie kawy i wody**

W badaniu przeprowadzonym w 2011 po raz pierwszy pojawiły się uwagi klientów dotyczące udostępnienia dystrybutorów z wodą oraz automatów z kawą (od 2005 nie było takich sygnałów). Warto rozważyć możliwość zlokalizowania automatów do napojów, w tym kawy dla klientów, we wszystkich siedzibach Starostwa Powiatowego.

### **3.4. Istniejący problem – brak WC dla klientów w Bystrzycy Kł. i Nowej Rudzie**

Klienci zaakcentowali brak WC dla klientów w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej i Nowej Rudzie. W związku z tym kierownictwo urzędu powinno udostępnić istniejące WC w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej również dla klientów, zaś w Nowej Rudzie rozważyć możliwość zorganizowania WC dla klientów stosownie do możliwości technicznych i finansowych.

## **4. Związek badania satysfakcji klientów z samooceną CAF**

W okresie czerwiec – październik 2010 w Starostwie Powiatowym w Kłodzku została przeprowadzona druga samoocena wg metodyki CAF. W efekcie przeprowadzonej samooceny zostały wskazane obszary do poprawy oraz podjęto działania doskonalące, również w obszarze doskonalenia jakości bezpośredniej obsługi klientów.

### **4.1. Obszary do poprawy wskazane w samoocenie w 2010 r.**

Podkryterium 1.4:

- Do tej pory liderzy nie stworzyli ogólnej koncepcji marketingu dotyczącej usług i zadań realizowanych przez Starostwo.
- Nie opracowano metody oceny relacji liderów z politykami i innymi zainteresowanymi stronami.

Podkryterium 2.1:

- Brak możliwości zgłaszania do Rady Powiatu inicjatywy uchwałodawczej bezpośrednio przez grupy mieszkańców.

Podkryterium 4.2:

- Brak dostatecznej ilości miejsc parkingowych dla klientów starostwa – zaplanowane na 2011.
- Brak możliwości płatności kartą w Kasie urzędu – zaplanowane na listopad 2010.

Podkryterium 5.2:

- Brak świadomości o możliwości złożenia dokumentów za pomocą platformy e-urząd.
- Brak dostosowania godzin pracy urzędu do potrzeb klientów – elastyczny czas urzędowania.
- W małym zakresie wprowadzane są formy łączności elektronicznej np. dostęp do informacji o stanie spraw klientów w kwestiach strategicznych.
- Mała dostępność informacyjna dla niektórych grup klientów (języki obce na stronie internetowej, obsługa klientów niewidomych, niesłyszących).

Podkryterium 6.1:

- Za małą ilość ankiet z BOK.
- Brak prezentacji wyników badań na wykresach.

Podkryterium 6.2:

- Brak na każdym piętrze dogodnego miejsca dla klienta, np. w celu uzupełnienia wniosku, pisma itp.

Podkryterium 8.1:

- Słaba świadomość społeczna nt. działalności i funkcjonowania urzędu oraz kompetencji starosty.
- Mimo licznych przedsięwzięć, projektów realizowanych na rzecz społeczności lokalnej, mało jest mierników świadczących o pozytywnym odbiorze tej aktywności przez społeczeństwo.
- Mało skuteczna działalność w obszarze Public Relation.

Spśród powyższych Starosta zatwierdził do realizacji następujące działania doskonalące:

1. Wprowadzenie możliwości płatności kartą w kasie urzędu (Kłodzko, Bystrzyca Kłodzka) – działanie jest w końcowej fazie realizacji, do końca maja 2011 usługa zostanie udostępniona klientom urzędu.
2. Zorganizowanie na każdym piętrze miejsc dla klientów – działanie zostało zrealizowane na początku marca 2011.
3. Sporządzenie planu informatyzacji starostwa i jednostek organizacyjnych z uwzględnieniem:
  - a. koncepcji zintegrowanego systemu do zarządzania urzędem,
  - b. elektronicznego systemu archiwizacji,
  - c. zagadnień związanych z e-urzędem (dostęp klientów do informacji o stanie spraw, elektroniczne zakładanie spraw).

Realizację działania zaplanowano na koniec kwietnia 2011, jednakże dotychczas nie została zrealizowana.

4. Określenie obowiązujących w urzędzie wskaźników w zakresie satysfakcji klienta, pracowników i wyników działalności podlegających planowaniu i monitorowaniu – działanie zostało częściowo zrealizowane w listopadzie 2010 oraz finalnie w kwietniu 2011, z chwilą zakończenia ewaluacji strategii powiatu kłodzkiego.

## 5. Wnioski i rekomendacje

- 1) 461 wypełnionych ankiet stanowi solidny materiał badawczy umożliwiający formułowanie wniosków i rekomendacji.
- 2) Segmentacja wyników pozwala na szczegółowe analizy w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców oraz komórki organizacyjne i rodzaje załatwianych spraw.
- 3) Średnie oceny kształtują się w przedziale:
  - Klienci indywidualni 4,31 – 4,71
  - Przedsiębiorcy 4,31 – 4,84
- 4) Najniżej oceniono warunki lokalowe urzędu – 4,31, lecz bardziej chodzi tu o wielość lokalizacji urzędu niż o ocenę wizualną urzędu i utrudnienia w obsłudze wynikające np. z ciasnoty.
- 5) Rekomenduje się przyjęcie do realizacji działań wynikających z ankietyzacji klientów w zakresie:
  - a) Oznaczenie miejsc parkingowych wyłącznie dla klientów (np. oznakowaniem pionowym i poziomym) oraz egzekwowanie zakazu parkowania pracowników w tych miejscach;
  - b) Zmian w Regulaminie Pracy Starostwa Powiatowego w Kłodzku:
    - zmiana godzin pracy urzędu w wyznaczony dzień tygodnia: dotychczasowe (lub późniejsze) rozpoczynanie i kończenie pracy;
    - wyznaczenie godzin pracy własnej pracowników urzędu (w niektórych wydziałach);

- wyznaczenie godzin przeznaczonych na konsultacje (obsługa klientów w wyznaczone dni/godziny).
- 6) Proponuje się rozważenie działań zmierzających do intensyfikacji zainteresowania potencjalnych inwestorów na terenie powiatu kłodzkiego:
- a) Zróżnicowanie współpracy i konsultacji w zależności od rodzaju organizacji – NGO, gminy, przedsiębiorcy, mieszkańcy.
  - b) Zaktywizowanie organizacji przedstawicielskich przedsiębiorców.
  - c) Dokonanie oceny podejścia do rozwoju gospodarczego wg metody PRI, zdefiniowanie działań doskonalących podwyższających stadium, w którym urząd się znajduje.
  - d) Zwymiarowanie w strategii celów i zadań dotyczących satysfakcji klientów urzędu, adresowanie, kaskadowanie tych celów do „liderów procesów”.
  - e) Aktywnie i długofalowo współpracować z inwestorami – wyznaczyć opiekunów dla inwestorów.
  - f) Wykorzystywanie inicjatyw i pomysłów lokalnych przedsiębiorców (np. informacje o potencjale inwestycyjnym powiatu na stronach urzędu)

## **6. Założenia następnego badania**

1. Przewidywany termin badania – I kwartał 2012.
2. Utrzymanie wypracowanej metodyki badań – skala 5 stopniowa, podział na 2 grupy klientów.
3. Rozważyć przedstawienie metodyki badań satysfakcji klientów w procedurze SZJ.
4. Dążyć do utrzymania osiągniętego wysokiego poziomu satysfakcji klientów

*Opracowanie:*  
*Małgorzata Felcenloben*  
*Danuta Trojan*  
*04-05-2011*

*Zatwierdzenie:*  
*Mirosława Boduch – Sekretarz Powiatu*  
*Maciej Awizeń – Starosta Kłodzki*  
*05-05-2011*