

**RAPORT
Z BADANIA ANKIETOWEGO
KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU
2013**

Danuta Trojan

Wersja: A.2013
Data: 19-06-2013

SPIS TREŚCI

1.	Założenia badania ankietowego.....	2
1.1	Dystrybucja ankiet i liczebność próby.....	2
1.2	Wzór ankiety	3
2.	Wyniki.....	3
2.1	Zestawienie ogólne	3
2.2	Zestawienia w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców.....	4
2.3	Najczęściej załatwiane sprawy.....	6
2.4	Odpowiedź na pytanie czy Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić sprawę pozytywnie	7
2.5	Odpowiedzi na pytania otwarte	7
3.	Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących.....	8
4.	Wnioski i rekomendacje.....	8
5.	Założenia następnego badania	9

1. Założenia badania ankietowego

1.1 Dystrybucja ankiet i liczebność próby

Badanie satysfakcji klientów zostało przeprowadzone na podstawie Zarządzenia Starosty Kłodzkiego nr 4/2012 z dn. 11 września 2012 roku oraz wg Planu działalności Starostwa Powiatowego w Kłodzku na rok 2012, podzadanie 23.12.5. *Badanie satysfakcji Klientów Starostwa* oraz na podstawie procedury operacyjnej ZSZ nr Po-ORG/2p. Badanie zostało przeprowadzone w okresie 20-05-2013 – 07-06-2013 oraz od 17 września 2013 została rozpoczęta ankietyzacja on-line (ze strony www.bip.powiat.klodzko.pl).

Ankiety zostały podjęte ze skrzynek w wyznaczonych lokalizacjach w dniu 7 czerwca 2013 po godz. 15:00 i 10 czerwca 2013 o godz. 9:00. Wykorzystana została papierowa ankieta badania satysfakcji stanowiąca załącznik do Zarządzenia i wyłożona w następujących lokalizacjach:

- Biuro Obsługi Klienta w Starostwie Powiatowym w Kłodzku, 180 ankiet,
- Biuro Obsługi Klienta w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej, 20 ankiet,
- Referat Komunikacji w Starostwie Powiatowym w Kłodzku, 40 ankiet,
- Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej, 40 ankiet,
- Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Nowej Rudzie, 40 ankiet,
- Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Nowej Rudzie, 40 ankiet,
- Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Bystrzycy Kłodzkiej, 40 ankiet,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów, ul. Kościuszki 7, 30 ankiet
- Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności, ul. Kościuszki 2, 70 ankiet,

Ankiety w urzędzie były pobierane, wypełniane oraz wrzucane przez klientów do oznakowanych pojemników. Klienci wypełniali ankiety samodzielnie. Do pobierania ankiet zachęcali pracownicy urzędu bezpośrednio obsługujący klientów, w tym stażystki.

Tabela 1.
Zwrotność ankiet

Lokalizacja	zwrot	próba	% zwrotu
Biuro Obsługi Klienta w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,	140	180	78
Biuro Obsługi Klienta w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej,	18	20	90
Referat Komunikacji w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,	49	40	123
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej	99	40	248
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Nowej Rudzie	13	40	33
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Nowej Rudzie	25	40	63
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Bystrzycy Kłodzkiej	40	40	100
Powiatowy Rzecznik Konsumentów,	21	30	70
Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	52	70	74

W czasie badania satysfakcji i oczekiwań klientów zostało dostarczonych ogółem 462 ankiety, w tym 380 ankiet miało oznaczone komórki organizacyjne, z którymi związane były załatwiane sprawy, 140 ankiet złożono w BOK, w 397 ankietach zaznaczono w metryczce „klient indywidualny”, w 65 – „przedsiębiorca”.

1.2 Wzór ankiety

W badaniu ankietowym został wykorzystany wzór ankiety stanowiący załącznik do Zarządzenia Starosty Kłodzkiego nr 4/2012 z dn. 11 września 2012 w sprawie badania satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku i procedury Po-ORG/2p.

W ankiecie uwzględniono metryczkę segmentującą klientów na klientów indywidualnych i przedsiębiorców. Zastosowana została 5 stopniowa skala (satysfakcji/oczekiwań) ocen:

- bardzo zadowolony/bardzo ważne 5,
- zadowolony/ważne 4,
- trudno powiedzieć 3,
- niezadowolony/raczej nieważne 2,
- bardzo niezadowolony/nieważne 1,

2. Wyniki

2.1 Zestawienie ogólne

Tabela 2

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

Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Uprzejmość i kultura obsługi	96%	4,67
Wiedza i kompetencje	95%	4,72
Terminowość	91%	4,53
Warunki lokalowe	72%	3,87
Pełna informacja nt. sprawy	92%	4,63
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	91%	4,52
Dostęp do informacji	93%	4,58
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	92%	4,59
Ogólna ocena poziomu usług	95%	4,55

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci są bardzo zadowoleni z jakości usług świadczonych przez urząd, w tym najbardziej z wiedzy i kompetencji pracowników urzędu (łącznie 95% „piątek” i „czwórek”, średnia ocena 4,72) oraz z uprzejmości i kultury obsługi (łącznie 96% „piątek” i „czwórek”, średnia ocena 4,67), a także wysoko ocenili możliwość uzyskania pełnej informacji na temat sprawy, dostęp do informacji i pomoc w wypełnianiu dokumentów. Ogólnie funkcjonowanie urzędu zostało ocenione na 4,55, tj. o 0,07 pkt. niżej niż w 2012 r.

Tabela 3

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

Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Uprzejmość i kultura obsługi	98%	4,67
Wiedza i kompetencje	98%	4,78
Terminowość	96%	4,73
Warunki lokalowe	85%	4,32
Pełna informacja nt. sprawy	98%	4,71
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	98%	4,64

Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Dostęp do informacji	98%	4,60
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	4,60

Oczekiwania co do jakości usług świadczonych przez urząd są wysokie, jednak w relacji do poprzedniego badania spadły o 0,02 punktu (średnia z 2012 wynosi 4,65), można więc uznać, że są takie same. Przy czym najmniej ważne są dla klientów warunki lokalowe (4,32 pkt.), chociaż najniżej je oceniają (3,87 do średniej 4,55) oraz pomoc w wypełnianiu dokumentów i dostęp do informacji (4,60 pkt.), zaś najważniejsze pozostałe oczekiwania.

2.2 Zestawienia w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców.

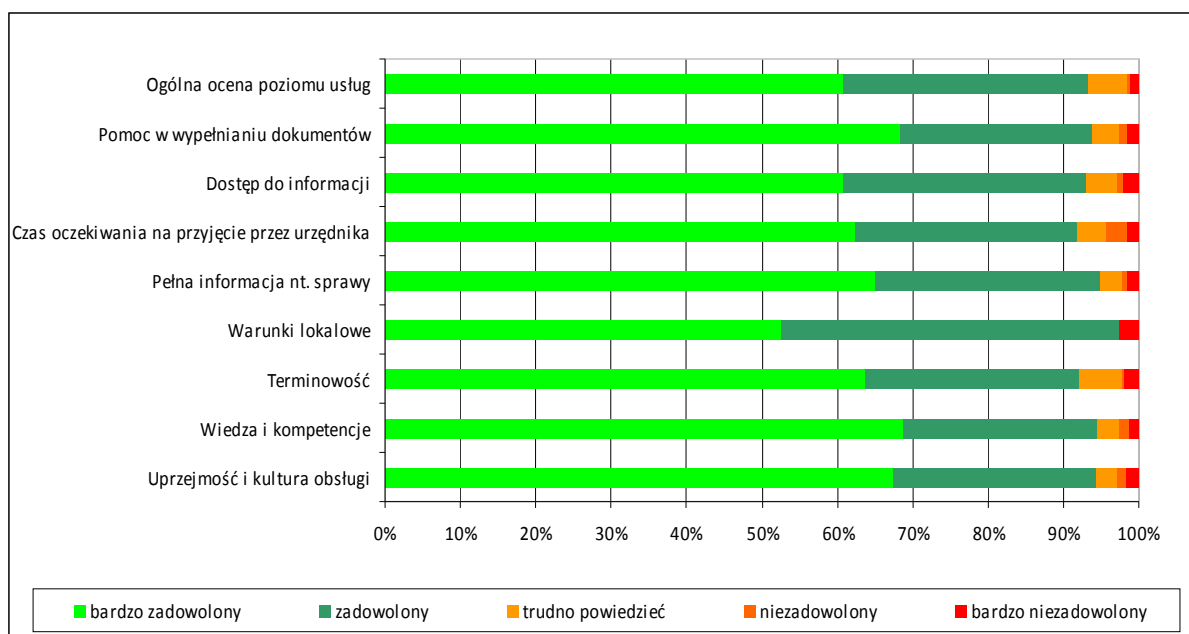
Tabela 4

Sumaryczne zestawienie ocen bardzo zadowolony i zadowolony oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów

Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	94%	98%	4,64	4,71
Wiedza i kompetencje	95%	96%	4,68	4,76
Terminowość	92%	90%	4,52	4,53
Warunki lokalowe	79%	66%	3,95	3,79
Pełna informacja nt. sprawy	95%	90%	4,60	4,65
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	92%	90%	4,51	4,53
Dostęp do informacji	93%	94%	4,55	4,61
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	94%	90%	4,58	4,59
Średnia	92%	89%	4,50	4,52
Ogólna ocena poziomu świadczonych usług	93%	96%	4,54	4,56

Wykres 1

Procentowy udział ocen, dokonanych przez klientów indywidualnych, jakości usług świadczonych przez urząd



Wykres 2

Procentowy udział ocen, dokonanych przez przedsiębiorców, jakości usług świadczonych przez urząd

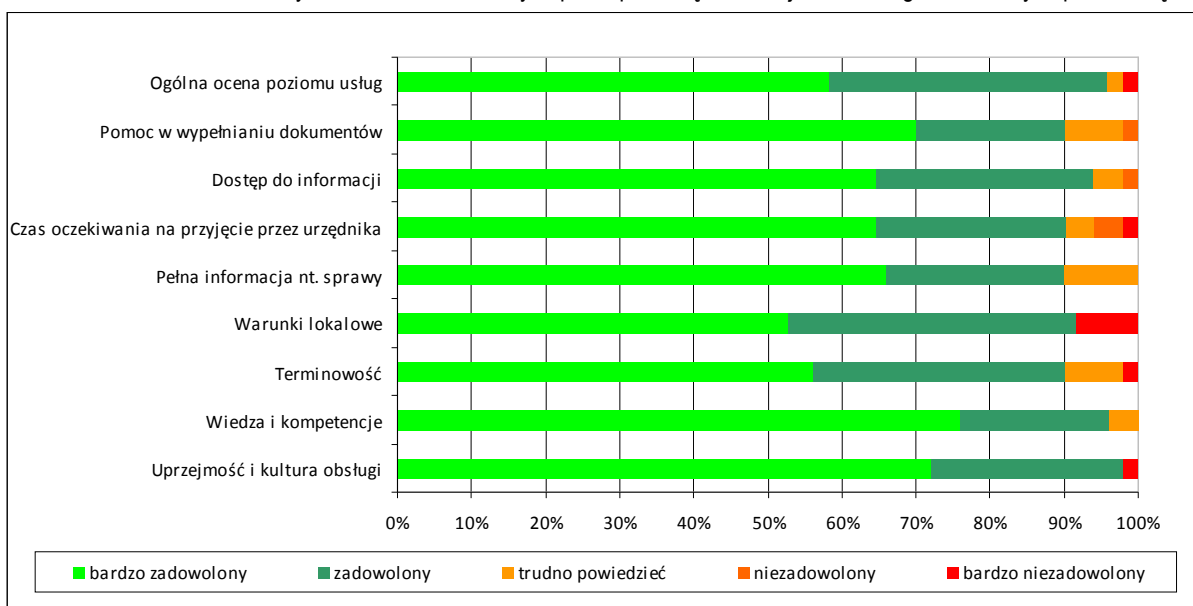


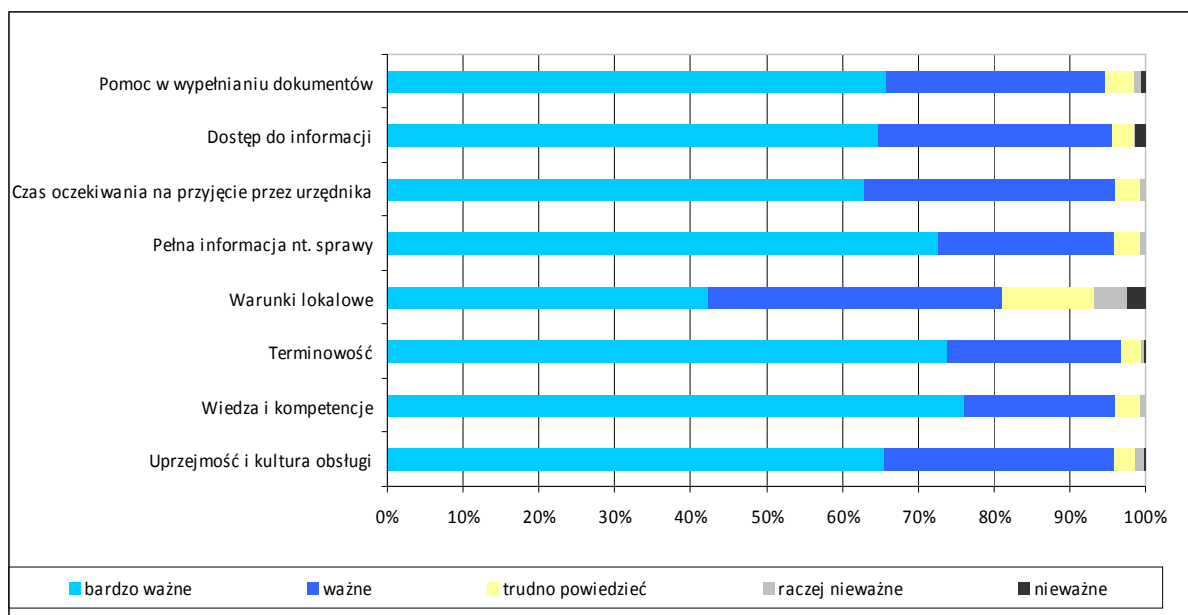
Tabela 5

Sumaryczne zestawienie ocen bardzo ważne i ważne oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów

Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	96%	100%	4,60	4,74
Wiedza i kompetencje	96%	100%	4,71	4,85
Terminowość	97%	96%	4,70	4,76
Warunki lokalowe	81%	88%	4,14	4,50
Pełna informacja nt. sprawy	96%	100%	4,68	4,74
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	96%	100%	4,58	4,71
Dostęp do informacji	96%	100%	4,58	4,62
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	95%	98%	4,58	4,62
Średnia	94%	98%	4,57	4,69

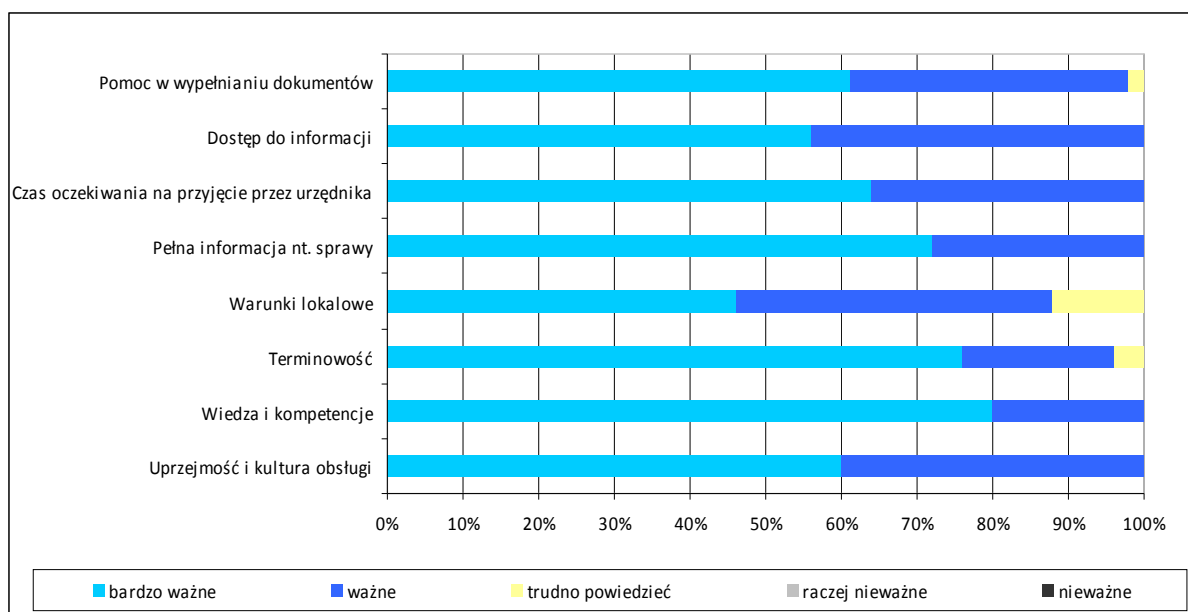
Wykres 4

Procentowy udział ocen, dokonanych przez klientów indywidualnych, dotyczących oczekiwań



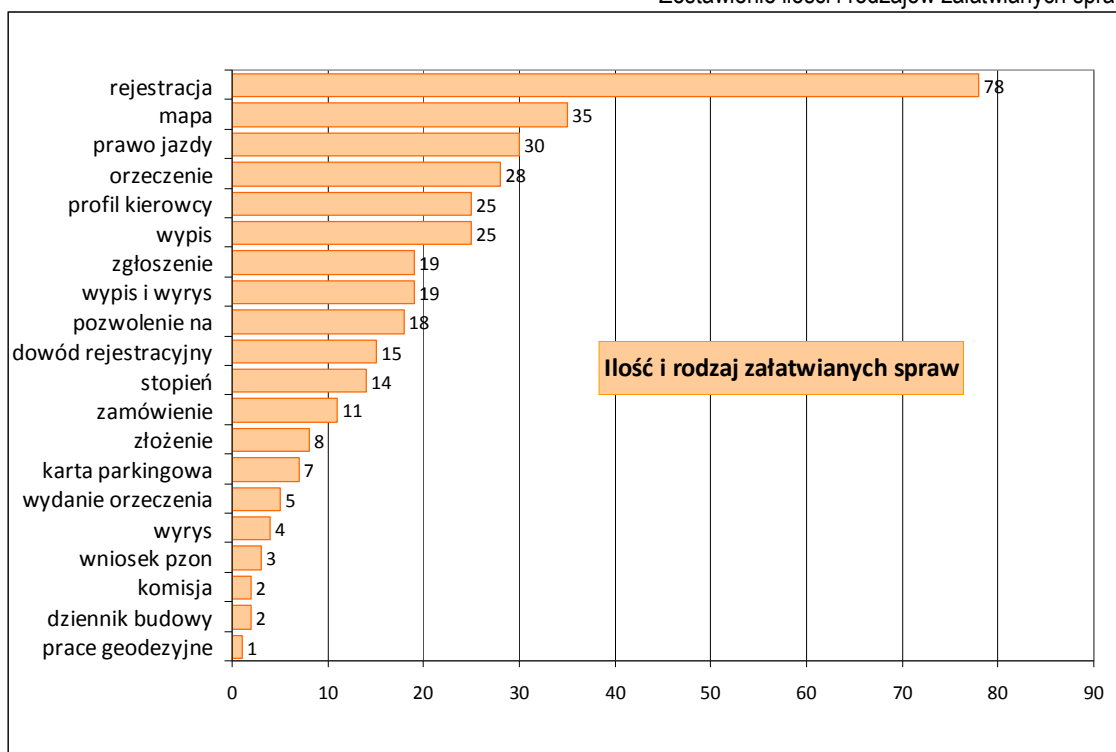
Wykres 5

Procentowy udział ocen, dokonanych przez przedsiębiorców, dotyczących oczekiwań



2.3 Najczęściej załatwiane sprawy

Ankietowani klienci najczęstszy kontakt mieli z BOK-iem (126), następnie z Wydziałem KTD (160). Najczęściej składali wnioski o rejestrację pojazdu (78) oraz wydanie map (35), następnie praw jazdy (30) i orzeczenia przez PZON (28). 450 spraw zostało załatwionych pozytywnie, zaś 3 negatywnie.



2.4 Odpowiedź na pytanie czy Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić sprawę pozytywnie

W wyniku prac prowadzonych na forum Grupy Benchmarkingowej powiatów w ankiecie 2013 uwzględniono pytanie: „Czy jest Pan/Pani przekonany/a, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić Pana/Pani sprawę pozytywnie?: tak/nie”. Odpowiedzi ukształtowały się następująco:

1. Klienci indywidualni: 298 na „tak” i 12 na „nie”, tj. 96% klientów uznało, że pracownicy urzędu dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie
2. Przedsiębiorcy: 54 na „tak” i 2 na „nie”, również 96% przedsiębiorców jest przekonanych, że pracownicy starostwa dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie

2.5 Odpowiedzi na pytania otwarte

Wśród najczęściej pojawiających się odpowiedzi na pytania otwarte, w związku z satysfakcją i oczekiwaniami klientów względem jakości świadczonych usług, pojawiły się ogółem 203 odpowiedzi, przy czym większość była pozytywna, a w tym cztery personalne pochwały pracowników.

W grupie oczekiwań pojawiły się: zachowanie terminowości, kompetencji i wiedzy, „rozładowania” kolejek, pozytywne załatwienie sprawy. Klienci sygnalizowali takie oczekiwania jak:

Tabela 6

Uogólnione odpowiedzi na pytania otwarte

Ilość uwag	Uogólniona treść uwag
45	Klienci zadowoleni, bez uwag
20	Sygnalizacja braku kasy w KTD Bystrzyca Kłodzkiej
14	Szybsze załatwianie spraw
9	Brak miejsc parkingowych w Kłodzku
9	Negatywna ocena warunków lokalowych, w tym 1 – zaduch w pomieszczeniu KTD Kłodzko, 2 – remont

Ilość uwag	Uogólniona treść uwag
	wnętrza budynku ZPAiB i KTD w Kłodzku, 1 – nieprzyjemne zapachy w GN, 1- remont w BOK w Kłodzku, 3 – ciasnota w PZON i 1- ciasnota w ZPAiB
6	Utrudniony dostęp do WC w KTD Nowa Ruda
2	Zbyt mało pracowników w ZPAiB
1	Uwaga na temat braku windy – Wydziały na ul. Kościuszki

Pozytywna ocena pracowników urzędu, cytaty:

1. Pani Ania i Pani Małgosia bardzo miło obsługują klientów, bardzo profesjonalnie (OSW).
2. Obsługa jest bardzo miła i szybka. Panie spełniają wymogi w 100% (BOK).
3. Pani Agata Twardowska! Nie tylko jest bardzo życzliwą osobą dla klientów, ale również przesympatyczną osobą (BOK)
4. Pomocna i miła obsługa w biurze obsługi klienta ze strony Pani Ani i Pani Agaty (BOK).
5. Bardzo miła obsługa p. Zuzanna, oby więcej takich miłych i życzliwych osób (BOK).
6. Żeby było więcej takich życzliwych urzędników jak Pani Sikora (GK, Bystrzyca Kłodzka).
7. Jestem bardzo zadowolony z obsługi Pani Janiny, pok. 14 (GK, Bystrzyca Kłodzka).
8. Takiej kadry jaka jest w tut. Referacie w Bystrzycy Kł. (KTD, Bystrzyca Kłodzka).
9. Uważam pracownika Wydziału komunikacji za wzór prawości, rzetelności i uprzejmości. Chciałbym aby stan rzeczy został zachowany a tego typu postawy zdecydowanie zauważone i docenione. (Bystrzyca Kłodzka).
10. Lubię tu przychodzić (KTD, Bystrzyca Kłodzka).
11. Obsługa bardzo miła, sympatyczna, zawsze poinformuje prawidłowo, Pani Kierownik od wielu lat jest bardzo kompetentna, miła, zawsze można uzyskać prawdziwych i pomocnych informacji. Podczas telefonowania bardzo miła rozmowa (KTD, Bystrzyca Kłodzka).
12. We wszystkich urzędach takiej obsługi jak w tym referacie (Pani Kierownik najbardziej) (KTD, Bystrzyca Kłodzka).
13. Aby wszystkie komórki w Starostwie pracowały tak i były tak perfekcyjne jak wydział komunikacji (p. kierownik) (KTD, Bystrzyca Kłodzka).
14. Wszystko czego można było oczekiwać od pracowników i placówki zostało jak najlepiej spełnione. Bardzo miła i uprzejma obsługa (GK, Nowa Ruda)

3. Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących

Można stwierdzić, że klienci nadal nie mają większych zastrzeżeń do jakości usług świadczonych przez urząd oraz nie sygnalizowali szczególnych oczekiwań względem jego pracy, tak aby istniała potrzeba podejmowania działań doskonalących w tym obszarze. Jednakże zgłaszają potrzebę powiększenia parkingu w siedzibie w Kłodzku, są niezadowoleni z braku kasy w Bystrzycy Kłodzkiej i zgłaszają uwagi dotyczące potrzeby przeprowadzenia remontu w różnych biurach (ZPAiB, KTD Kłodzko, BOK Kłodzko), a także chcieliby, aby sprawy były załatwiane szybciej i „od ręki”, co w odniesieniu do większości usług świadczonych przez urząd jest niemożliwe do spełnienia.

4. Wnioski i rekomendacje

- 1) 462 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 3,95 – 4,68

- Przedsiębiorcy 3,79 – 4,76.
- 4) Najniżej oceniono warunki lokalowe urzędu – 3,95 i 3,79, w odróżnieniu do lat poprzednich klienci zwrócili uwagę bardziej na ciasnotę (PZON, ZPAiB) i potrzebę remontu w niektórych biurach (KTD, BOK), niż o lokalizację w różnych punktach i na wyższych piętrach.
- 5) Zintensyfikować działania zmierzające do powiększenia powierzchni parkingowej.
- 6) Rozważyć ponowne uruchomienie kasy w Bystrzycy Kłodzkiej.
- 7) Podjąć starania o remont w biurach urzędu (KTD Kłodzko, BOK, ZPAiB)
- 8) Rekomenduje się utrzymanie poziomu satysfakcji klientów na dotychczasowym poziomie.

5. Założenia następnego badania

1. Przewidywany termin następnego badania – maj 2014.
2. Utrzymanie wypracowanej metodyki badań – skala 5 stopniowa, podział na 2 grupy klientów.
3. Dążyć do utrzymania osiągniętego wysokiego poziomu satysfakcji klientów.

Opracowanie:

Danuta Trojan

Zatwierdzenie:

Mirosława Boduch – Sekretarz Powiatu

Maciej Awizeń – Starosta Kłodzki

Raport dostępny na stronie internetowej www.bip.powiat.klodzko.pl oraz w Katalogu Publicznym sieci intranet Starostwa Powiatowego w Kłodzku.