

**RAPORT
Z BADANIA ANKIETOWEGO
KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU
2014**

Danuta Trojan

Kłodzko, 2014-07-30

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.....	7
2.4	Odpowiedź na pytanie czy Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić sprawę pozytywnie	8
2.5	Odpowiedzi na pytania otwarte	8
3.	Ankietyzacja on-line	9
4.	Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących.....	10
5.	Wnioski i rekomendacje.....	10
6.	Założenia następnego badania	10

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 2013, podzadanie 23.11.5. *Badanie satysfakcji Klientów Starostwa* oraz na podstawie procedury operacyjnej ZSZ nr Po-ORG/2p. Badanie zostało przeprowadzone w okresie 06-05-2014 – 28-05-2014.

Od 17 września 2013 została rozpoczęta ankietyzacja on-line ze strony www.bip.powiat.klodzko.pl – klienci wypełnili ogółem 11 formularzy on-line (trzy formularze pozostały niewypełnione).

Ankiety zostały podjęte ze skrzynek w wyznaczonych lokalizacjach w dniu 28 maja 2014 po godz. 15:00. 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,
- Siedziba komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Kłodzku, ul. Kościuszki 7 - 30 ankiet,
- Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności, ul. Kościuszki 1 - 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.

Tabela 1.
Zwrotność ankiet

Lokalizacja	zwrot	próba	% zwrotu
Biuro Obsługi Klienta w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,	155	180	86
Biuro Obsługi Klienta w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej,	19	20	95
Referat Komunikacji w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,	135	40	338
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej	86	40	215
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Nowej Rudzie	31	40	78
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Nowej Rudzie	32	40	80
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Bystrzycy Kłodzkiej	30	40	75
Powiatowy Rzecznik Konsumentów,	3	30	10
Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	62	70	89

W czasie badania satysfakcji i oczekiwań klientów zostało respondentom oddanych ogółem 488 ankiet, w tym 480 ankiet miało oznaczone komórki organizacyjne, z którymi związane były załatwiane sprawy, 174 ankiety złożono w BOK, w 404 ankietach zaznaczono w metryczce „klient indywidualny”, w 73 – „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

Summaryczne 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	94%	4,60
Wiedza i kompetencje	94%	4,61
Terminowość	91%	4,54
Warunki lokalowe	77%	4,11
Pełna informacja nt. sprawy	95%	4,61
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	91%	4,47
Dostęp do informacji	92%	4,53
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	93%	4,60
Ogólna ocena poziomu usług	92%	4,49

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci są bardzo zadowoleni z jakości usług świadczonych przez urząd, w tym najbardziej z wiedzy i kompetencji pracowników urzędu oraz z możliwość uzyskania pełnej informacji na temat sprawy (łącznie odpowiednio 94% i 95% „piątek” i „czwórek”, średnia ocena 4,61), a także z uprzejmości i kultury obsługi oraz pomocy w wypełnianiu dokumentów (łącznie odpowiednio 94% i 93% „piątek” i „czwórek”, średnia ocena 4,60). Ogólnie funkcjonowanie urzędu zostało ocenione na 4,49, tj. o 0,06 pkt. niżej niż w 2013 r. – można uznać, że poziom satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku utrzymuje się stale na wysokim poziomie.

Tabela 3

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

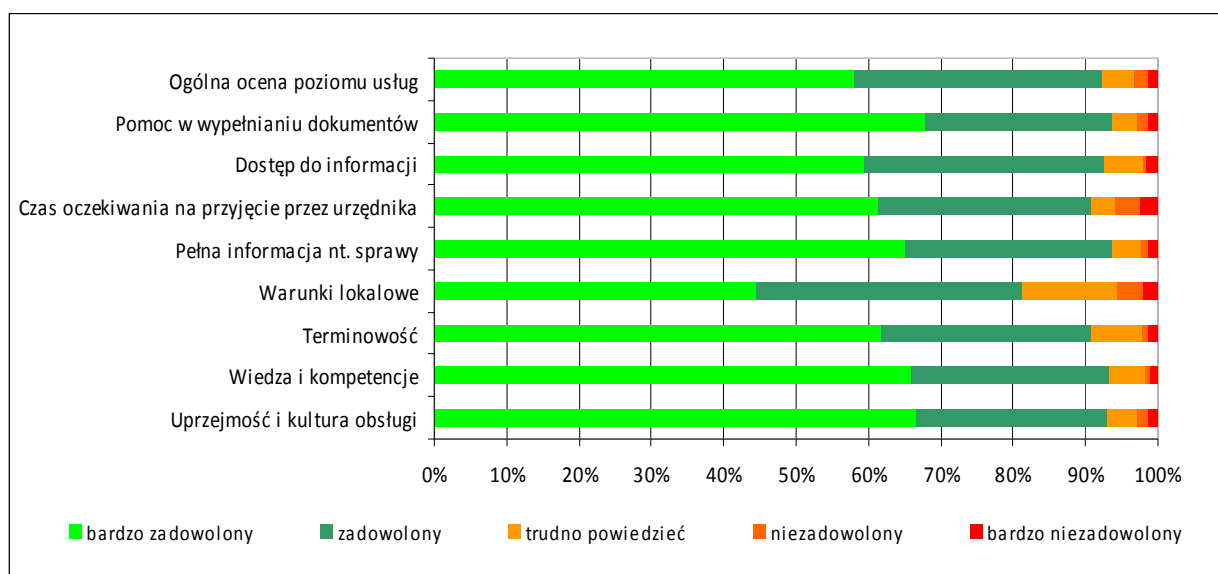
Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Uprzejmość i kultura obsługi	97%	4,63
Wiedza i kompetencje	97%	4,79
Terminowość	98%	4,73
Warunki lokalowe	84%	4,16
Pełna informacja nt. sprawy	98%	4,74

Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	96%	4,63
Dostęp do informacji	96%	4,67
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	95%	4,58

Oczekiwania co do jakości usług świadczonych przez urząd są nadal wysokie – średnia wartość uzyskana w 2014 wynosi 4,62, zaś w 2013 - 4,63. Przy czym najmniej ważne są dla klientów warunki lokalowe (4,16 pkt.), chociaż najniżej je oceniają (4,11 do średniej 4,49) oraz pomoc w wypełnianiu dokumentów (4,58 pkt.) – wysoko oceniona (4,60 do 4,49), zaś najważniejsze pozostałe czynniki.

Wykres 1

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



2.2 Zestawienia w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców.

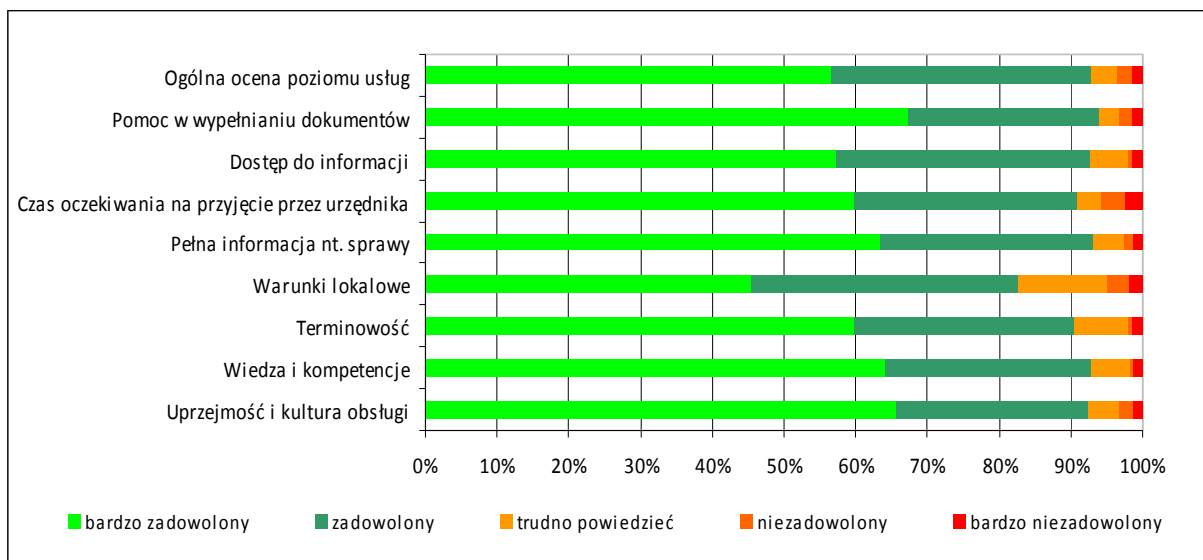
Tabela 4

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	92%	96%	4,54	4,66
Wiedza i kompetencje	93%	94%	4,54	4,68
Terminowość	91%	92%	4,47	4,61
Warunki lokalowe	83%	72%	4,21	4,00
Pełna informacja nt. sprawy	93%	97%	4,53	4,70
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	91%	90%	4,42	4,51
Dostęp do informacji	93%	92%	4,47	4,59
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	94%	93%	4,56	4,64
Średnia	91%	91%	4,44	4,53
Ogólna ocena poziomu świadczonych usług	93%	90%	4,47	4,55

Wykres 2

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

**Wykres 3**

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

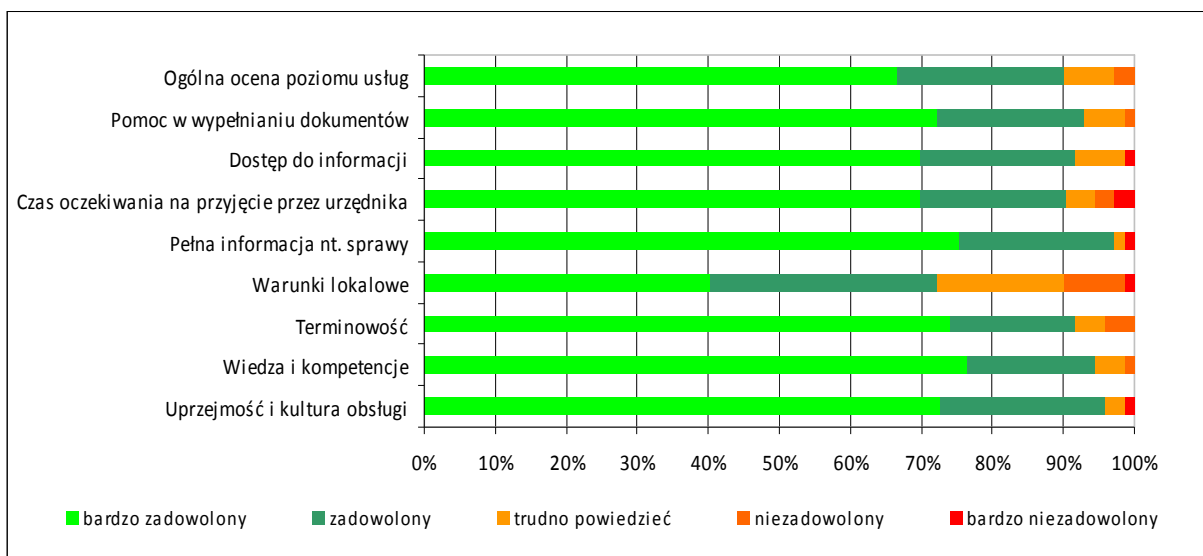
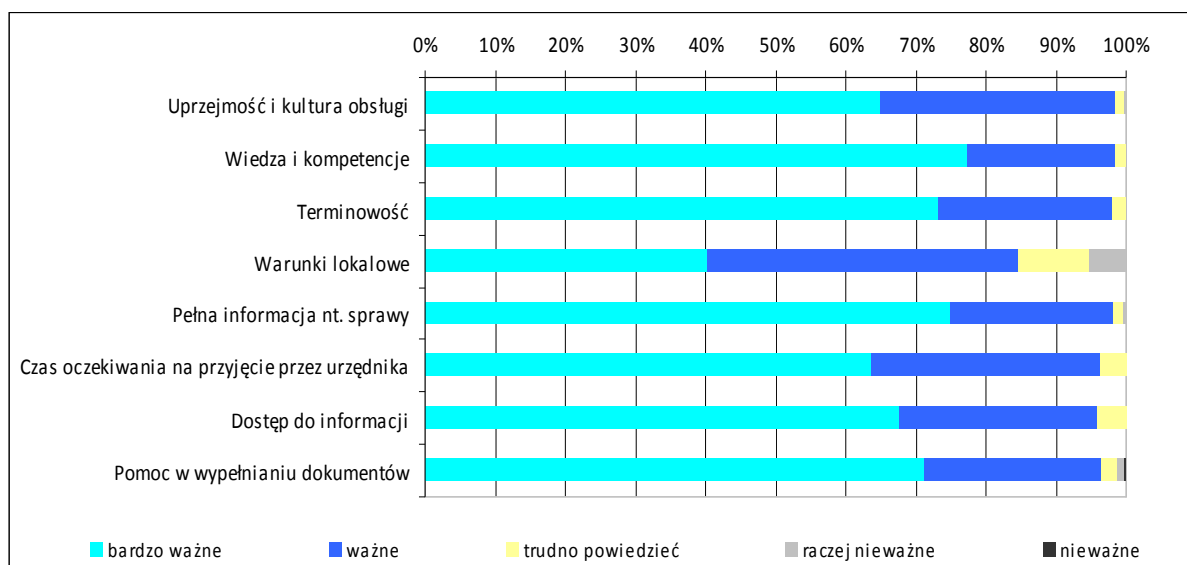


Tabela 5
Sumaryczne zestawienie ocen bardzo ważne i ważne oraz ocena średnia
uzyskana z ocen respondowanych klientów

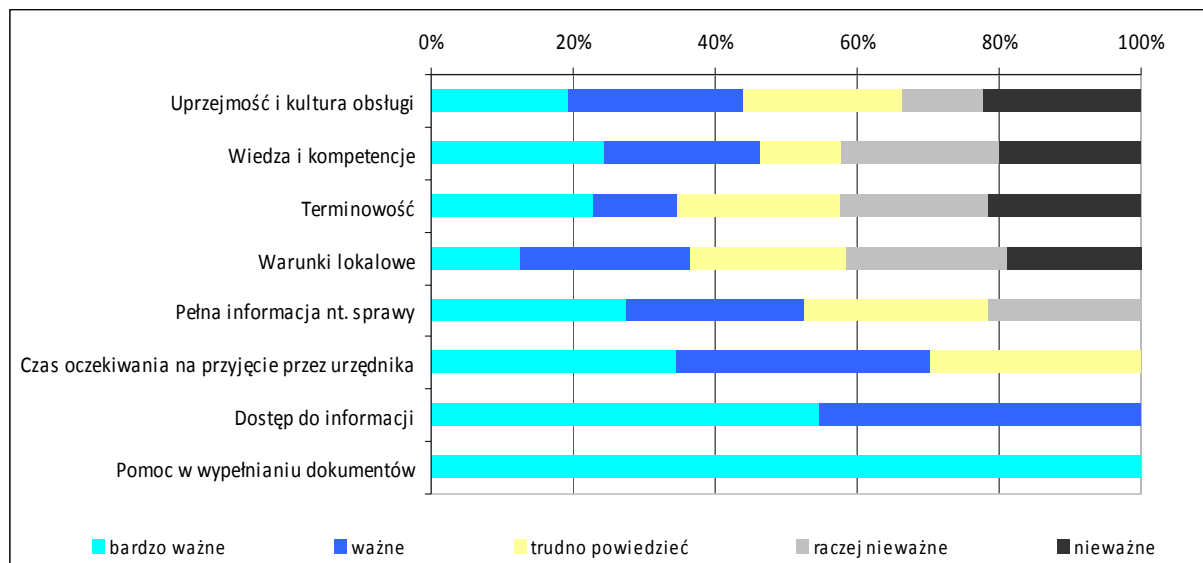
Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	99%	95%	4,63	4,62
Wiedza i kompetencje	99%	96%	4,76	4,81
Terminowość	98%	97%	4,71	4,74
Warunki lokalowe	85%	84%	4,20	4,12
Pełna informacja nt. sprawy	98%	99%	4,73	4,76
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	96%	96%	4,60	4,66
Dostęp do informacji	96%	97%	4,63	4,71
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	97%	93%	4,66	4,49
<i>Średnia</i>	<i>96%</i>	<i>94%</i>	<i>4,62</i>	<i>4,61</i>

Wykres 4
Procentowy udział ocen, dokonanych przez klientów indywidualnych, dotyczących oczekiwań



Wykres 5

Procentowy udział ocen, dokonanych przez przedsiębiorców, dotyczących oczekiwań

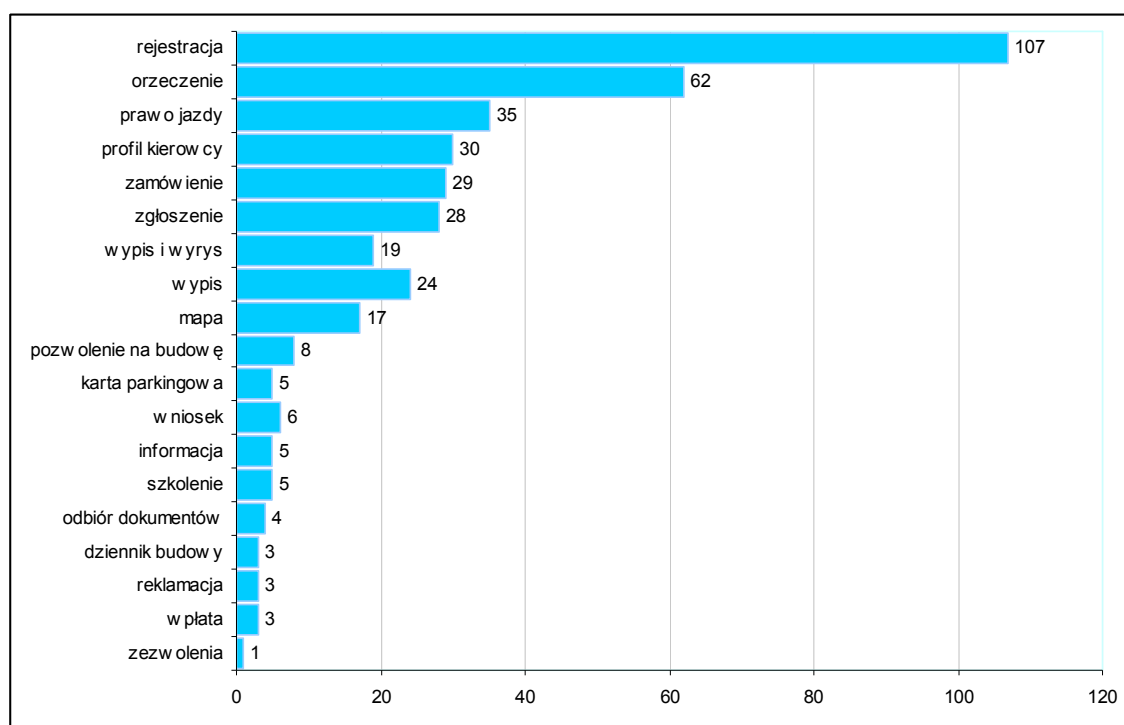


2.3 Najczęściej załatwiane sprawy

Ankietowani klienci najczęstszy kontakt mieli z Wydziałem KTD (207), następnie z BOK-iem (86). Najczęściej składali wnioski o rejestrację pojazdu (107) oraz orzeczenia o stopniu niepełnosprawności (62), następnie praw jazdy (35) i wydania profilu kierowcy (30). W 434 zaznaczono, że sprawa została załatwiona pozytywnie, zaś w 8 – negatywnie.

Wykres 6

Zestawienie ilości i rodzajów załatwianych spraw (wszyscy klienci)



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

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

W 2014 odpowiedzi ukształtowały się następująco:

1. Klienci indywidualni: 393 na „tak” i 12 na „nie”, tj. 97% klientów uznało, że pracownicy urzędu dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie
2. Przedsiębiorcy: 71 na „tak” i 2 na „nie”, również 97% 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, pojawiło się ogółem 150 odpowiedzi, przy czym większość była pozytywna, a w tym osiem personalnych pochwał pracowników (p. Krzysztof Gacek, p. Józef Błażej, p. Leszek Pacułt, p. Małgorzata Bielas, p. Mariola Frankowska, p. Anna Kopcio) oraz w dwóch ankietach pochwalono pracę BOK w Kłodzku oraz w jednej BOK i kasy w Bystrzycy Kłodzkiej..

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
36	Klienci zadowoleni, oceniający pracę urzędu bardzo dobrze
26	Sygnalizacja braku miejsc parkingowych w Kłodzku
26	Zbyt długi czas oczekiwania na załatwienie sprawy
11	Brak WC dla klientów w KTD w Nowej Rudzie
7	Prośba o pozostawienie Ośrodka Dokumentacji Geodezyjnej w Bystrzycy Kłodzkiej
6	Negatywnie ocenione warunki lokalowe
3	Sygnalizacja braku kosza na korytarzu Oddziału w Bystrzycy Kłodzkiej
3	Brak kasy PZU KTD w Nowej Rudzie

Pozytywna ocena pracowników urzędu, cytaty – pisownia oryginalna:

1. P. Ania extra! (BOK Kłodzko).
2. Bardzo profesjonalna i kulturalna obsługa, szczególnie Pani Kierownik (KTD, Bystrzyca Kłodzka).
3. Fachowość, operatywność, miła i perfekcyjna obsługa, szczególnie Pan Krzysiu Gacek (KTD, Bystrzyca Kłodzka).
4. Pan Krzysztof Gacek, Józef Błażej, Leszek Pacułt to znakomici pracownicy kwalifikują się ewidentnie do PODWYŻKI!!! (KTD, Bystrzyca Kłodzka).
5. Krzysztof Gacek - Pan jest bardzo sympatyczny, miły, uprzejmy, aby wszyscy byli tak uprzejmi i kompetentni. Jestem bardzo zadowolona(KTD, Bystrzyca Kłodzka).
6. W końcu osoba obsługująca kasę jest miła grzeczna, nienaburmuszona, jak jej poprzedniczka. Polecam Starostwo OZ Bystrzyca Kłodzka. (OZ, Bystrzyca Kłodzka).
7. Miła i uprzejma obsługa. Cieszę się że została uruchomiona kasa (OZ, Bystrzyca Kłodzka).
8. Jestem zadowolony z BOK, jest bardzo miła obsługa (OZ, Bystrzyca Kłodzka).
9. Dalszej tak owocnej i nienaganej pracy jak obecnie w wydziale GK w Bystrzycy Kłodzkiej (GK, Bystrzyca Kłodzka).

10. Nie oczekuję więcej jestem zachwycony (KTD, Bystrzyca Kłodzka).
11. Oczekuję, że nadal w rejestracji pojazdów pok. 015 będą pracowały osoby w tym składzie: p. Krzysztof Gacek (szczególne podziękowania), p. Józef Błażej, p. Leszek Pacułt. Dziękuję (KTD, Bystrzyca Kłodzka).
12. Obsługa przez p. Frankowską (KTD, Kłodzko).
13. Dzięki rzeczowej pomocy pań z BOK, dokumenty udało się wypełnić bez problemowo. Pani z budownictwa też wykazała się wsparciem w wypełnianiu dokumentacji (Kłodzko).
14. Bardzo dobrze obsługiwano mnie przez pracowników wydziału zwłaszcza pok. 110, 111, 116 (Kłodzko)
15. Jakość świadczonych usług na wysokim standardzie. Wykwalifikowani pracownicy (BOK, Bystrzyca Kłodzka)
16. Pracownik Krzysztof Gacek jest sumiennym, miłym, uczynnym i kompetentnym(KTD, Bystrzyca Kłodzka).
17. Załatwianie spraw tak jak w pok. 7 (Kłodzko)

3. Ankietyzacja on-line

Od września 2013 do dnia zakończenia badania satysfakcji klientów 2014 zostało wypełnionych 14 formularzy ankiety on-line. 10 ankiet wypełnili klienci indywidualni, jedną – klient będący przedsiębiorcą, zaś w pozostałych nie oznakowano metryczki. 8 klientów zaznaczyło komórki organizacyjne, w których załatwiane były sprawy, przy czym w jednej ankiecie zaznaczono „gmina”. W ośmiu przypadkach sprawa została załatwiona pozytywnie, zaś w trzech – negatywnie, identycznie rozłożyły się odpowiedzi na pytanie „Czy jest Pan/Pani przekonany, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić sprawę pozytywnie?”.

Tabela 7
Sumaryczne zestawienie ocen bardzo zadowolony i zadowolony oraz ocena średnia uzyskana z ocen on-line

Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Uprzejmość i kultura obsługi	36%	2,73
Wiedza i kompetencje	36%	2,73
Terminowość	36%	2,91
Warunki lokalowe	36%	3,09
Pełna informacja nt. sprawy	55%	2,91
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	36%	2,73
Dostęp do informacji	55%	3,18
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	36%	2,27
Średnia	41%	2,82
Ogólna ocena poziomu świadczonych usług	36%	2,91

Oceny uzyskane z ankietyzacji on-line nie są wysokie: ocena średnia jakości usług i ocena ogólna ukształtowały się poniżej trzech, zaś procentowy udział ocen bardzo dobrze i dobrze wynosi 41%. W analizowanej próbie 11 ankiet, aż w trzech ankietach wyrażono wyłącznie niezadowolenie, co odpowiada faktowi, że również w trzech ankietach zakreślono „sprawa załatwiona negatywnie” i „brak starań o pozytywne załatwienie sprawy”. Analizowanie ankiet on-line z ankietami papierowymi nie przynosi zmiany wyników – ankiet on-line było niewiele w relacji do ankiet papierowych, tym niemniej należy rozważyć czy przyczyną negatywnych ocen było faktyczne niezadowolenie klientów czy też forma, konstrukcja ankiety online

4. 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 nadal potrzebę powiększenia parkingu w siedzibie urzędu w Kłodzku 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.

5. Wnioski i rekomendacje

- 1) 488 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 4,21 – 4,56 (w 2013: 3,95 – 4,68),
 - Przedsiębiorcy 4,00 – 4,70 (w 2013: 3,79 – 4,76),W odniesieniu do poprzedniego badania podwyższyła się wartość dolnej granicy ocen, ale maksima przyjmują mniejsze wartości.
- 4) Najniżej oceniono warunki lokalowe urzędu – 4,21 i 4,00 (jednak wyżej niż w 2013 - 3,95 i 3,79), jednak klienci nadal zwracają uwagę i na ciasnotę (PZON, ZPAiB) i na potrzebę remontu w niektórych biurach (KTD, BOK).
- 5) Zintensyfikować działania zmierzające do powiększenia powierzchni parkingowej, w szczególności dla lokalizacji urzędu w Kłodzku.
- 6) Podjąć starania o zakończenie prac remontowych w biurach urzędu (KTD Kłodzko, BOK, ZPAiB).
- 7) Rozważyć zmianę formularza ankiety papierowej i on-line.
- 8) Rekomenduje się utrzymanie poziomu satysfakcji klientów na dotychczasowym poziomie.

6. Założenia następnego badania

1. Przewidywany termin następnego badania – maj/czerwiec 2015, wg zarządzenia Starosty i procedury operacyjnej ZSZ.
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.