

**RAPORT  
Z BADANIA ANKIETOWEGO  
KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU  
2015**

Danuta Trojan

Kłodzko, 2015-06-16

**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.....	5
2.3	Najczęściej załatwiane sprawy.....	8
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 .....	11

# 1. Założenia badania ankietowego

## 1.1 Dystrybucja ankiet i liczebność próby

Badanie satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku zostało przeprowadzone na podstawie Zarządzenia Starosty Kłodzkiego nr 38/2015 z dn. 30 kwietnia 2015 roku oraz wg Planu działalności Starostwa Powiatowego w Kłodzku na rok 2015, podzadanie 23.11.5. Badanie satysfakcji Klientów Starostwa oraz na podstawie procedury operacyjnej ZSZ nr Po-ORG/2p. Badanie zostało przeprowadzone w okresie 19-05-2015 – 10-06-2015.

W ankietyzacji on-line, poprzez strony internetowe [www.bip.powiat.klodzko.pl](http://www.bip.powiat.klodzko.pl) i [www.powiat.klodzko.pl](http://www.powiat.klodzko.pl), zostało zebranych 18 ankiet, przy czym tylko 5 z nich zostało wypełnionych w pełnym zakresie, zaś w jedenastu zaznaczono wyłącznie pole „klient indywidualny”.

W wyznaczonych lokalizacjach ankiety zostały podjęte ze skrzynek w dniach 11 czerwca 2015 po godz. 15:00 i 12 czerwca 2015 po godzinie 13:30. W roku 2015 nie została ustalona limitowana próba ankiet do wydania i zebrania, jednakże w celach statystycznych, w tym porównania wyników ankietyzacji do lat poprzednich, określono, że liczba ankiet będzie wynosiła 500 i formularze zostaną wyłożone w następujących proporcjach:

- 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,	108	180	60
Biuro Obsługi Klienta w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej,	16	20	80
Referat Komunikacji w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,	9	40	23
<b>Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej</b>	<b>84</b>	<b>40</b>	<b>210</b>
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Nowej Rudzie	10	40	25
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
Siedziba komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Kłodzku, ul. Kościuszki nr 7	22	30	73
Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	59	70	84

W czasie badania satysfakcji i oczekiwań klientów zostało respondenci oddali ogółem **370** ankiet papierowych, w tym **359** ankiet miało oznaczone komórki organizacyjne, z którymi związane były załatwiane sprawy, **174** ankiety złożono w BOK (Kłodzko i Bystrzyca Kłodzka), w **306** ankietach zaznaczono w metryczce „klient indywidualny”, w **26** – „przedsiębiorca”.

## 1.2 Wzór ankiety

W badaniu ankietowym został wykorzystany wzór ankiety stanowiący załącznik do Zarządzenia Starosty Kłodzkiego nr 38/2015 z dn. 30 kwietnia 2015 roku w sprawie badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku i procedury Po-ORG/2p.

W ankiecie uwzględniono metryczkę segmentującą klientów na 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	95%	4,59
Wiedza i kompetencje	95%	4,59
Terminowość	84%	4,43
Warunki lokalowe	71%	3,88
Pełna informacja nt. sprawy	92%	4,50
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	90%	4,48
Dostęp do informacji	88%	4,37
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	94%	4,58
<b>Ogólna ocena poziomu usług</b>	<b>96%</b>	<b>4,52</b>

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 uprzejmości i kultury obsługi (95% „piątek” i „czwórek”, średnia ocena 4,59), a także uzyskania pełnej informacji nt. załatwianej sprawy oraz pomocy w wypełnianiu dokumentów (odpowiednio 92% i 94% „piątek” i „czwórek”, średnia ocena odpowiednio 4,50 i 4,58). Ogólnie funkcjonowanie urzędu zostało ocenione na **4,52** tj. o 0,03 pkt. wyżej niż w 2014 r. – można uznać, że poziom satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku utrzymuje się stale na niezmiennym, wysokim poziomie.

W odniesieniu do Planu działalności, Zadanie 1.1. Poprawa stanu technicznego Starostwa Powiatowego w Kłodzku i Bystrzycy Kłodzkiej, Wydziału KTD w Nowej Rudzie, miernik cząstkowy 3. Badanie satysfakcji klientów - zadowolenie z warunków lokalowych, wartość docelowa 90%, należy stwierdzić, że klienci są niezadowolony z warunków lokalowych urzędu, czemu dali wyraz w ocenie 3,88 (71% „piątek” i „czwórek”). W Podzadaniu 23.10.1. Utrzymanie budynków starostwa, określono

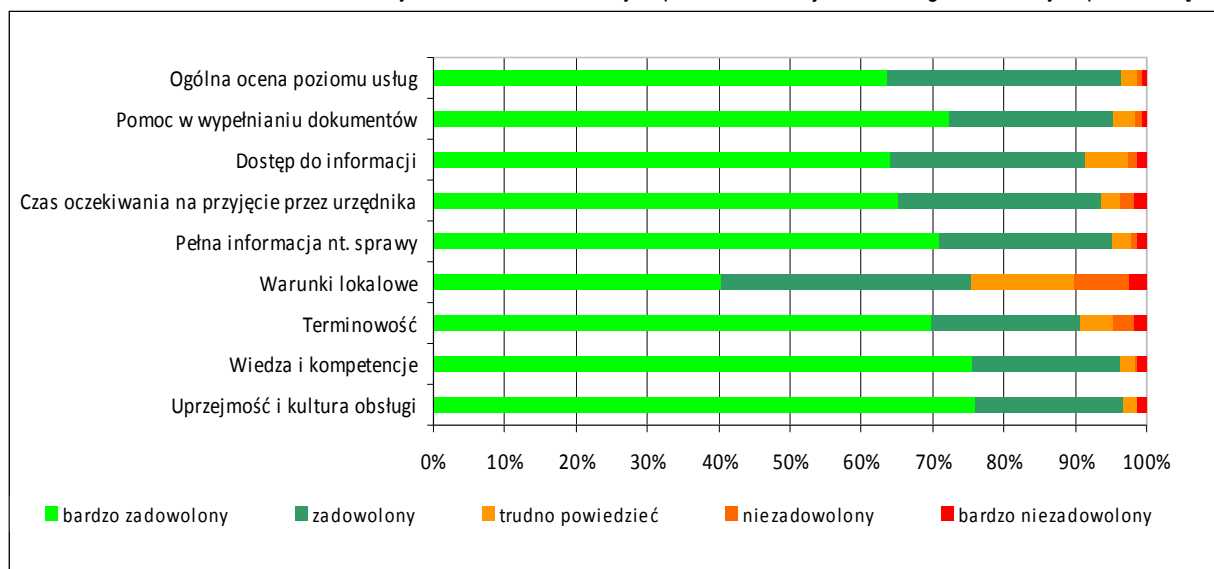
Wskaźnik dostępu do informacji w badaniu satysfakcji klientów na poziomie 95% - również ta wartość nie została osiągnięta, ponieważ klienci ocenili „Dostęp do informacji” na 88%, tj. 4,37 pkt, wyrażając jednocześnie oczekiwanie, że wartość ta wyniesie 96%, czyli jest to dla nich bardzo ważne.

**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	97%	4,61
Wiedza i kompetencje	95%	4,71
Terminowość	97%	4,62
Warunki lokalowe	74%	3,98
Pełna informacja nt. sprawy	96%	4,63
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	95%	4,54
Dostęp do informacji	96%	4,47
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	94%	4,56

Oczekiwania co do jakości usług świadczonych przez urząd są nadal wysokie, mimo że średnia wartość uzyskana w 2015 r. wynosi 4,52 i jest niższa od tej z 2014 o 0,1 pkt.. Przy czym najmniej ważne są dla klientów warunki lokalowe (3,98 pkt.), chociaż najniżej je oceniają (3,88 do średniej 4,52) oraz pomoc w wypełnianiu dokumentów (4,56 pkt.), która została bardzo dobrze oceniona (4,58 do średniej 4,52), zaś najważniejsze pozostałe czynniki.

**Wykres 1**  
Procentowy udział ocen, dokonanych przez klientów, jakości usług świadczonych przez urząd



W związku z tym, że klienci dość nisko ocenili warunki lokalowe, ale jednocześnie są one najmniej ważne spośród wszystkich wskaźników jakości obsługi, dla tych dwóch zmiennych ustalono współczynnik korelacji i wskaźnik kowariancji:

1. Wskaźnik korelacji wynosi 0,11 co oznacza, że wartości obu zmiennych są prawie niezależne od siebie, czyli niska ocena warunków lokalowych nie jest jednocześnie w parze danych związana z tym, że zmienna ta jest ważna lub bardzo ważna dla klienta.
2. Kowariancja wynosi 0,09 i potwierdza, że niska ocena nie jest związana z wysokim poziomem oczekiwań co do warunków lokalowych.

Mogą być co najmniej dwie przyczyny takiego stanu:

1. Klienci są niezadowoleni z tego w jakich warunkach są obsługiwani, co do wyglądu pomieszczeń, przestrzeni obsługi, ułatwień dla osób niepełnosprawnych, dostępu do kawy czy herbaty, jednakże nie mają oczekiwań odnośnie podwyższania tego standardu obsługi, wręcz jest to im obojętne.
2. Należy przeredagować p. 5 ankiety, tak aby w nagłówku ważności wartość „nieważne” nie pokrywała się w wartością „bardzo niezadowolony”, a „bardzo ważne” z „bardzo zadowolony”, gdyż w wypełnionych ankietach można zauważyć znaczny automatyzm wypełniania pól przeznaczonych na odpowiedzi.

Rekomendacje zostaną przedstawione w p. 5. Raportu

## 2.2 Zestawienia w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców.

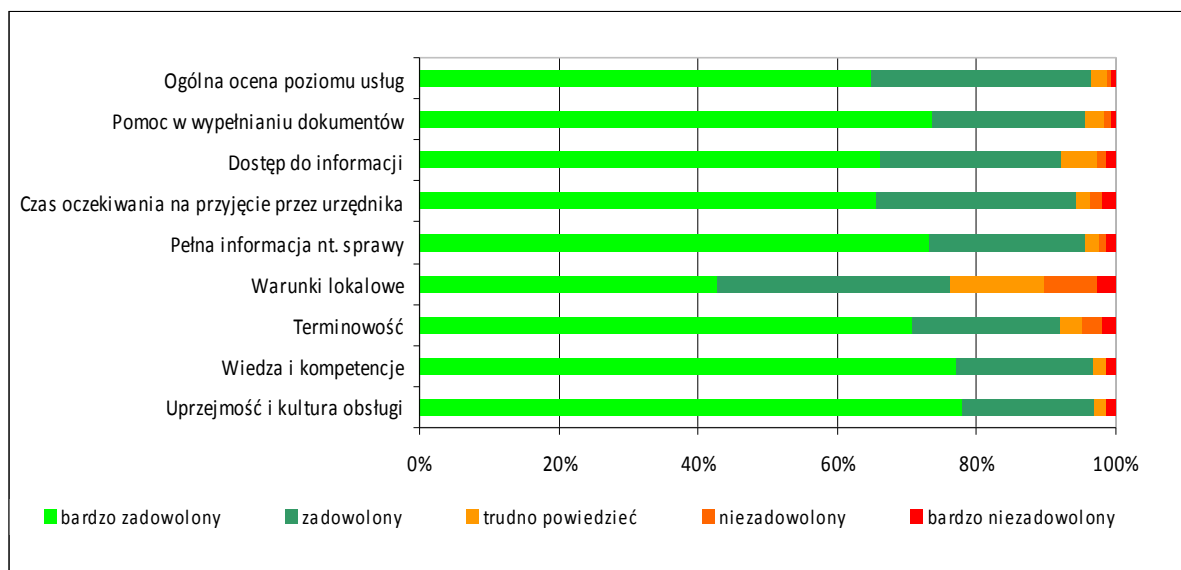
Tabela 4

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	97%	92%	4,72	4,46
Wiedza i kompetencje	97%	92%	4,71	4,46
Terminowość	92%	77%	4,56	4,31
Warunki lokalowe	76%	65%	4,06	3,69
Pełna informacja nt. sprawy	96%	88%	4,65	4,35
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	94%	85%	4,54	4,42
Dostęp do informacji	92%	85%	4,54	4,19
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	92%	4,67	4,50
<b>Średnia</b>	<b>92%</b>	<b>85%</b>	<b>4,56</b>	<b>4,30</b>
<b>Ogólna ocena poziomu świadczonych usług</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>4,59</b>	<b>4,45</b>

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

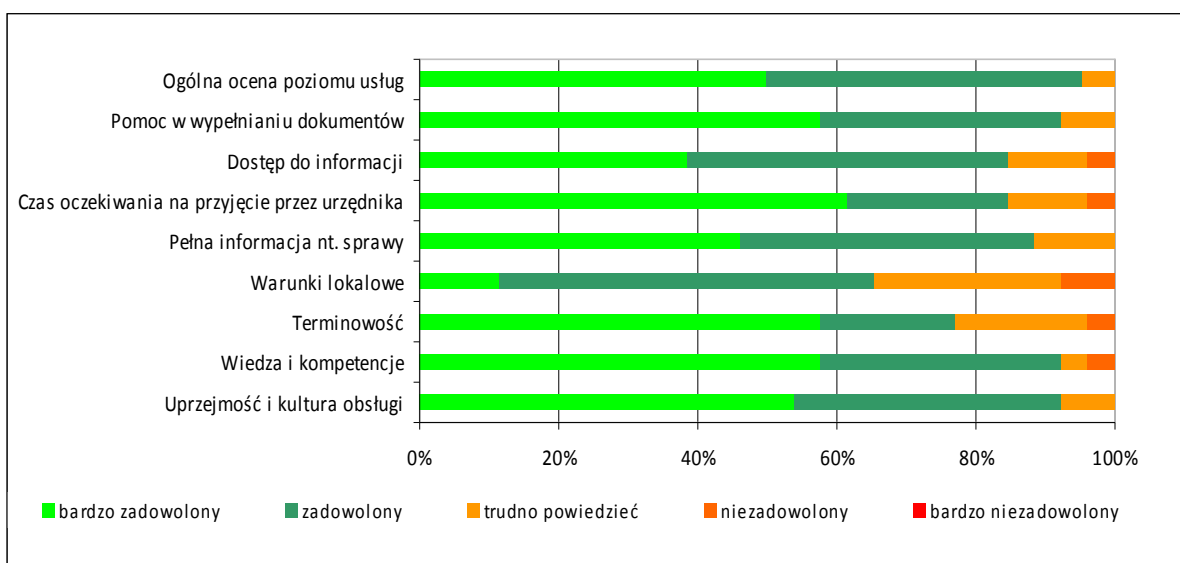


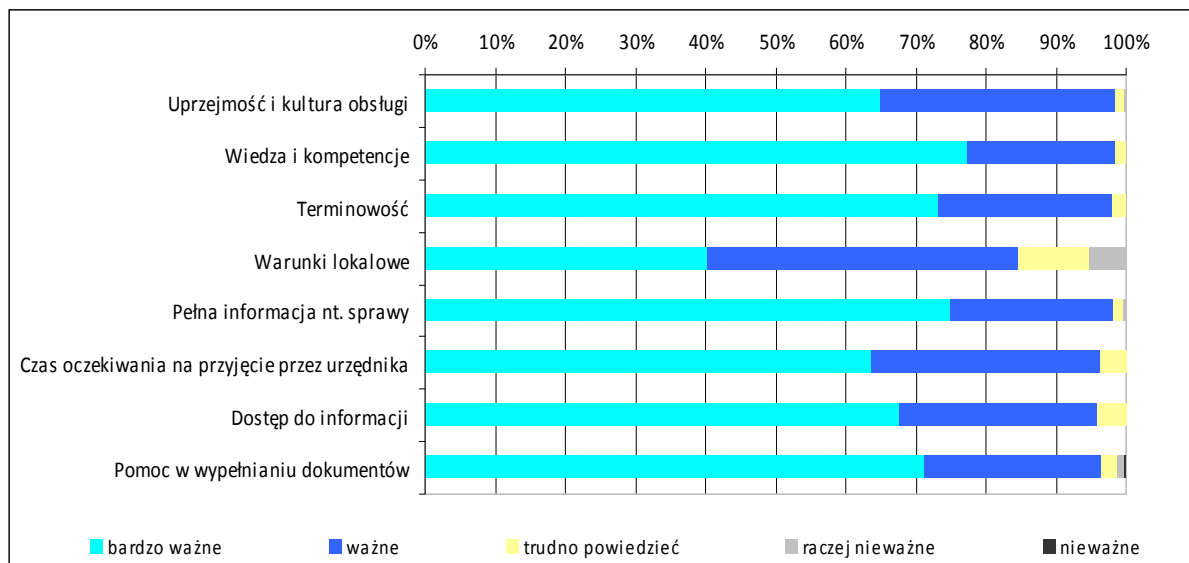
Tabela 5

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

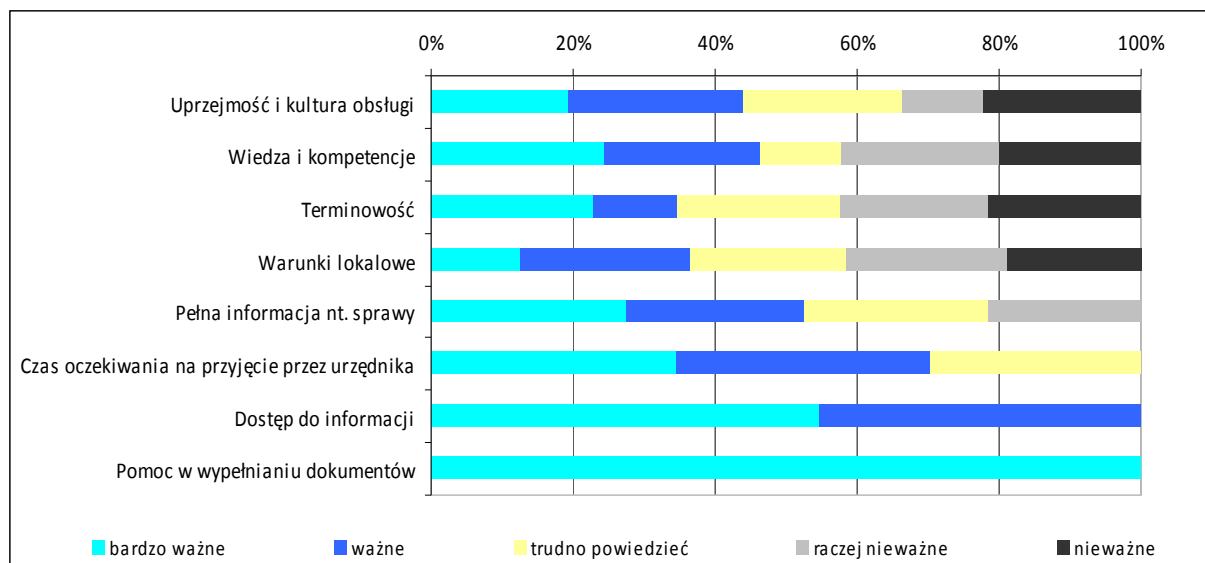
Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	98%	96%	4,68	4,54
Wiedza i kompetencje	99%	92%	4,81	4,62
Terminowość	98%	96%	4,71	4,54
Warunki lokalowe	86%	62%	4,22	3,73
Pełna informacja nt. sprawy	99%	92%	4,76	4,50
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	98%	92%	4,63	4,46
Dostęp do informacji	97%	96%	4,64	4,31
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	97%	92%	4,61	4,50
<i>Średnia</i>	<b>96%</b>	<b>90%</b>	<b>4,63</b>	<b>4,40</b>

**Wykres 4**

Procentowy udział ocen, dokonanych przez klientów indywidualnych, dotyczących oczekiwań

**Wykres 5**

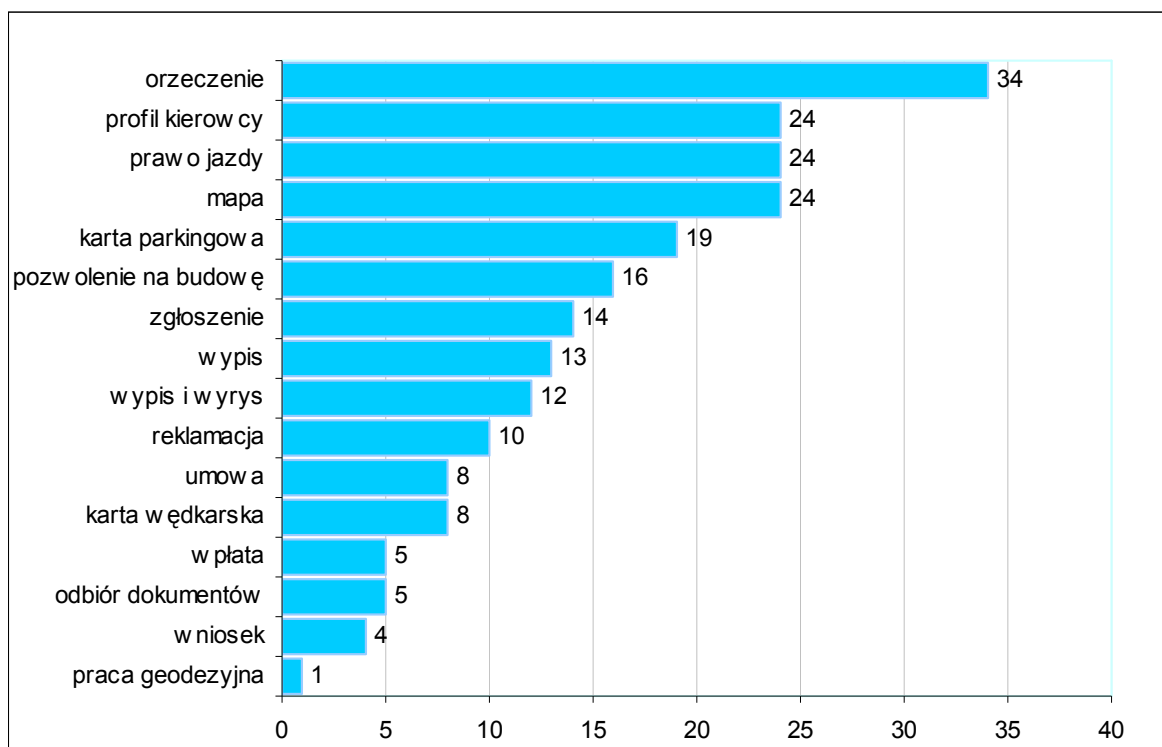
Procentowy udział ocen, dokonanych przez przedsiębiorców, dotyczących oczekiwań



### 3.2. Najczęściej załatwiane sprawy

Ankietowani klienci najczęstszy kontakt mieli z Wydziałem KTD (252), następnie z BOK-iem (174). Najczęściej składali wnioski o wydanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności (34), następnie o wydanie prawa jazdy (24), wydanie profilu kierowcy (24) oraz wydanie zamówionych map (24), przy czym w sumie zaznaczono, że wniosków o wydanie materiałów geodezyjnych było 40. W 318 zaznaczono, że sprawa została załatwiona pozytywnie, brak odpowiedzi „sprawa załatwiona 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 2015 odpowiedzi ukształtowały się następująco:

1. Klienci indywidualni: 291 na „tak” i 5 na „nie” (w 2014 odpowiednio: 393 i 12), tj. 92% klientów uznało, że pracownicy urzędu dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie
2. Przedsiębiorcy: 24 na „tak” i 2 na „nie” (w 2014 odpowiednio 71 i 1), również 83% przedsiębiorców jest przekonanych, że pracownicy starostwa dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie.

### 2.5 Odpowiedzi na pytania otwarte

117 klientów wyraziło swoje uwagi w odpowiedziach na pytanie otwarte, w związku z satysfakcją i oczekiwaniami klientów względem jakości świadczonych usług, przy czym większość była pozytywna, a w tym personalne pochwały pracowników (w cytatach odpowiedzi otwartych: p. Krzysztof Gacek, p.



Małgorzata Bielas, p. Anna Kopcio, p. Justyna Węgrzyn, p. Janina Falkowska). Klienci zamieszczali takie uwagi, jak:

**Tabela 6**  
Uogólnione odpowiedzi na pytania otwarte

Ilość uwag	Uogólniona treść uwag
34	Klienci zadowoleni, oceniający pracę urzędu bardzo dobrze
15	Negatywnie ocenione warunki lokalowe (4 – PZON, 3 – GK Kłodzko, 2 – KTD Kłodzko, 3, w tym brak stałego podjazdu dla osób niepełnosprawnych – KTD Bystrzyca, 1 – GK Bystrzyca Kłodzka, 2 – GK Nowa Ruda)
12	Udzielenie pomocy klientom przez urzędników w trakcie załatwiania spraw w urzędzie, w tym udzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym (3 uwagi)
9	Klienci oczekują, że sprawy będą załatwiane szybciej
8	Sygnalizacja braku miejsc parkingowych w: 6 – Kłodzko, 1 – Bystrzyca Kłodzka, 1- brak stojaka na rowery w Bystrzycy Kłodzkiej
7	Uwagi do funkcjonowania kasy w Bystrzycy Kłodzkiej (niedostępność w czasie urlopu pracownika, niedostępność płatności kartą)

Przy czym w grupie oczekiwań pojawiły się również: zachowanie terminowości, kompetencji i wiedzy, rzetelności.

Pozytywna ocena pracowników urzędu, cytaty – pisownia oryginalna:

1. Szczególne podziękowania za pomoc okazaną przez p. Justynę Węgrzyn i Annę Kopeć (BOK Kłodzko).
2. Panie z ewidencji bardzo kompetentne i uprzejme, brawo! (GK Kłodzko).
3. Panie bardzo pomogły w wypełnianiu dokumentów-więcej takich pracowników (GK Kłodzko).
4. Wszystko jest OK!!! Bardzo miła obsługa (KTD Kłodzko).
5. EXTRA! Jak zawsze (KTD, Bystrzyca Kłodzka).
6. Bardzo miła obsługa, kompetentna, telefoniczna informacja klientów, polecam Bystrzyca Kłodzka Komunikacja (KTD Bystrzyca Kłodzka).
7. Pan Krzysztof Gacek dołożył wszelkich starań by sprawa została załatwiona szybko i sprawnie. BARDZO MIŁO. DZIĘKUJĘ!!! (KTD Bystrzyca Kłodzka).
8. Bardzo dziękuję za pomoc i waszą profesjonalną i miłą obsługę (e-mail) (KTD Bystrzyca Kłodzka).
9. Uprzejmość i kompetencje Pana Krzysztofa Gacka i pomoc w załatwieniu rejestracji, napawa nas dumą, że można liczyć na pomoc (KTD Bystrzyca Kłodzka).
10. Tych urzędników co są (KTD Bystrzyca Kłodzka).
11. Super pozytywnie. Super Kierowniczką. Wspaniała załoga, takich więcej (KTD Bystrzyca Kłodzka).
12. Serdecznie dziękuję całemu zespołowi w Bystrzycy! Załatwianie spraw przez państwa powinno być wzorem dla innych placówek! (e-mail) (KTD Bystrzyca Kłodzka).
13. Extra (KTD Bystrzyca Kłodzka).
14. Utrzymanie obsługi na dalszym dobrym poziomie (PZON).
15. Wszystko jest super (GK Bystrzyca Kłodzka).
16. Miła obsługa ☺ (Kasa, Bystrzyca Kłodzka).
17. Dobra ocena dotyczy Pani Falkowskiej (GK Nowa Ruda).

### 3. Ankietyzacja on-line

Do dnia zakończenia badania satysfakcji klientów 2015 zostało wypełnionych 18 formularzy ankiety on-line. 16 ankiet wypełnili klienci indywidualni, dwie – klienci będący przedsiębiorcami. 3 klientów zaznaczyło komórki organizacyjne, w których załatwiane były sprawy. W trzech przypadkach sprawa została załatwiona pozytywnie i 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	33%	3,00
Wiedza i kompetencje	43%	3,00
Terminowość	33%	3,33
Warunki lokalowe	67%	3,67
Pełna informacja nt. sprawy	50%	3,33
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	50%	3,50
Dostęp do informacji	40%	2,80
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	40%	3,40
<b>Średnia</b>	<b>45%</b>	<b>3,25</b>
<b>Ogólna ocena poziomu świadczonych usług</b>	<b>71%</b>	<b>3,57</b>

Oceny uzyskane z ankietyzacji on-line nie są wysokie: ocena średnia jakości usług i ocena ogólna ukształtowały się nieco powyżej trzech punktów, zaś procentowy udział ocen bardzo dobrze i dobrze wynosi 45%. W analizowanej próbie 18 ankiet, 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 zbyt mało miejsc parkingowych w siedzibie urzędu w Kłodzku i Bystrzycy Kłodzkiej oraz zgłaszają konkretne uwagi dotyczące potrzeby przeprowadzenia remontu w różnych biurach (KTD Kłodzko i Bystrzyca Kłodzka, BOK Kłodzko, GK w Kłodzku i Bystrzycy Kłodzkiej), a także chcieliby, aby sprawy były załatwiane szybciej i „od ręki”, co w odniesieniu do większości usług świadczonych przez urząd jest niemożliwe do spełnienia.

W 2015 roku pojawiły się oczekiwania co do zorganizowania miejsca do zaparkowania roweru w Bystrzycy Kłodzkiej oraz wyposażenia kasy w Bystrzycy Kłodzkiej w terminal płatniczy, ponadto klienci oczekują dostępu do stanowiska komputerowego (BOK Bystrzyca Kłodzka, GK Nowa Ruda). Osoby zgłaszające się do PZON stwierdzają, że jest tam ciasno i niewłaściwie ustala się godziny komisji dla wnioskodawców.

#### 5. Wnioski i rekomendacje

- 1) **332** wypełnione ankiety stanowią solidny materiał badawczy umożliwiający formułowanie wniosków i rekomendacji, jednak w relacji do roku 2014 zebrano o 156 ankiet mniej w porównywalnym okresie ankietowania.

- 2) Segmentacja wyników pozwala na miarodajną analizę w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców oraz komórki organizacyjne i rodzaje załatwianych spraw.
- 3) Średnie oceny kształtują się w przedziale:
  - Klienci indywidualni 4,06 – 4,72 (w 2014 4,21 – 4,56),
  - Przedsiębiorcy 3,69 – 4,50 (w 2014: 4,00 – 4,70),W odniesieniu do poprzedniego badania obniżyła się wartość dolnej granicy ocen, zaś w przypadku klientów indywidualnych maksimum przyjęło wyższą wartość, w odniesieniu do przedsiębiorców – spadło.
- 4) Najniżej oceniono warunki lokalowe urzędu – 4,06 i 3,69, niż w 2014: 4,21 i 4,00, klienci nadal zwracają uwagę i na ciasnotę (PZON, ZPAiB) i na potrzebę remontu w niektórych biurach (KTD, GK, BOK).

Proponuje się:

- 1) Zmianę formularza ankiety, tak aby uzyskać jednoznaczność wyników co do zadowolenia klientów i ich oczekiwań, w szczególności w odniesieniu do wskaźnika „warunki lokalowe”.
- 2) Zintensyfikowanie działań zmierzających do powiększenia powierzchni parkingowej dla klientów, w szczególności dla lokalizacji urzędu w Kłodzku, w tym działań organizacyjnych – egzekwowanie dostępności wyznaczonych miejsc parkingowych dla klientów od wszystkich użytkowników parkingu.
- 3) Zintensyfikowanie starań o zakończenie prac remontowych w biurach urzędu (w szczególności parter budynku przy ul. Okrzei 1 w Kłodzku).
- 4) Wprowadzenie takiej organizacji pracy punktu kasowego w Bystrzycy Kłodzkiej, która zapewni stałą pracę kasy, z uwzględnieniem okresów urlopowych i innych nieobecności pracownika.

Rekomenduje się utrzymanie poziomu satysfakcji klientów na dotychczasowym poziomie.

## 6. Założenia następnego badania

1. Przewidywany termin następnego badania – maj/czerwiec 2016, wg zarządzenia Starosty i procedury operacyjnej ZSZ.
2. Utrzymanie wypracowanej metodyki badań – skala 5 stopniowa, podział na 2 grupy klientów.

Opracowanie:

Danuta Trojan

Zatwierdzenie:

Grzegorz Gredys – Sekretarz Powiatu

Maciej Awizeń – Starosta Kłodzki

Raport dostępny na stronie internetowej [www.bip.powiat.klodzko.pl](http://www.bip.powiat.klodzko.pl) oraz w Katalogu Publicznym sieci intranet Starostwa Powiatowego w Kłodzku.