

**RAPORT
Z BADANIA ANKIETOWEGO
KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU
2016**

Joanna Szkutnik

Kłodzko, 2016-09-29

SPIS TREŚCI

1.	Założenia badania ankietowego	2
1.1	Dystrybucja ankiet i liczebność próby.....	2
1.2	Wzór ankiety	3
2.	Wyniki	4
2.1	Zestawienie ogólne	4
2.2	Zestawienia w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców.	5
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.....	9
3.	Ankietyzacja on-line.....	9
4.	Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących	10
5.	Wnioski i rekomendacje	10
6.	Założenia następnego badania	12

1. Założenia badania ankietowego

Badanie satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku zostało przeprowadzone na podstawie *Zarządzenia Nr 38/2015 Starosty Kłodzkiego z dnia 30 kwietnia 2015 r. w sprawie badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku*, *Zarządzenia Nr 50/2016 Starosty Kłodzkiego z dnia 29 sierpnia 2016 r. w sprawie powołania zespołu ds. przeprowadzenia badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku* oraz na podstawie procedury operacyjnej ZSZ nr Po-ORG/2p.

Celem badania było sprawdzenie stopnia satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku w odniesieniu do jakości świadczonych usług.

1.1 Dystrybucja ankiet i liczebność próby

Badanie zostało przeprowadzone w okresie 01-09-2016 – 23-09-2016. Przyjęto dwie formy ankietyzacji: papierowa i elektroniczna (on-line).

Ankiety w wersji papierowej dostępne były (wyłożone w oznaczonych miejscach) w następujących lokalizacjach:

Kłodzko:

- Biuro Obsługi Klienta w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,
- Referat Komunikacji i Transportu w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,
- Siedziba komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Kłodzku, ul. Kościuszki 7,
- Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności w Kłodzku, ul. Kościuszki 2.

Bystrzyca Kłodzka:

- Biuro Obsługi Klienta w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej,
- Referat Komunikacji i Transportu w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej,
- Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Bystrzycy Kłodzkiej.

Nowa Ruda:

- Referat Komunikacji i Transportu w Oddziale Zamiejscowym w Nowej Rudzie,
- Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Nowej Rudzie.

Ankiety w wyżej wskazanych lokalizacjach były pobierane, wypełniane oraz wrzucane przez klientów do oznakowanych pojemników. Klienci wypełniali ankiety samodzielnie. Do wzięcia udziału w badaniu i wypełnieniu ankiety zachęcali pracownicy urzędu bezpośrednio obsługujący klientów.

Ankieta w wersji on-line dostępna była na stronach internetowych: www.bip.powiat.klodzko.pl i www.powiat.klodzko.pl.

W celach statystycznych, w tym dla porównania wyników ankietyzacji do lat poprzednich, określono, że liczba ankiet będzie wynosiła 500 szt. (próba 500 szt.).

W ankietyzacji on-line, poprzez strony internetowe www.bip.powiat.klodzko.pl i www.powiat.klodzko.pl, zebrane zostały 3 ankiety.

W wyznaczonych lokalizacjach ankiety w wersji papierowej zostały podjęte ze skrzynek w ostatnim dniu badania (godz. 15.30) oraz dodatkowo w Biurze Obsługi Klienta w Starostwie Powiatowym w Kłodzku w dniach 09.09.2016 r. oraz 21.09.2016 r.

Tabela 1.
Zwrotność ankiet

Lokalizacja	zwrot	próba	% zwrotu
Biuro Obsługi Klienta w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,	99	180	55
Biuro Obsługi Klienta w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej,	14	20	70
Referat Komunikacji w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,	18	40	45
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej	37	40	92,5
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Nowej Rudzie	46	40	115
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Nowej Rudzie	36	40	90
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Bystrzycy Kłodzkiej	6	40	15
Siedziba komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Kłodzku, ul. Kościuszki nr 7	3	30	10
Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	60	70	85,7
SUMA	319	500	63,8

W czasie badania satysfakcji i oczekiwań klientów respondenci oddali **319 ankiet papierowych oraz 3 ankiety on-line, łącznie 322 ankiety**, z czego 243 ankiety wypełnione zostały przez klientów indywidualnych, 62 przez przedsiębiorców, natomiast 17 ankiet nie miało wypełnionej metryczki.

311 ankiet na 322 miało wskazanie komórki organizacyjnej, w której była załatwiana sprawa.

291 ankiet na 322 miało wskazanie czego dotyczyła załatwiana w urzędzie praca.

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	98%	4,70
Wiedza i kompetencje	98%	4,75
Terminowość	91%	4,59
Warunki lokalowe urzędu	78%	4,15
Pełna informacja nt. sprawy	98%	4,70
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	92%	4,49
Dostęp do informacji	91%	4,50
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	4,75
Ogólna ocena poziomu usług	95%	4,59

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci są zadowoleni z jakości usług świadczonych przez urząd, w tym najbardziej z wiedzy i kompetencji pracowników urzędu oraz z pomocy w wypełnianiu dokumentów (średnia ocen 4,75). Ogólna ocena poziomu usług wynosi 4,59 pkt (dla porównania rok 2015 – 4,52; rok 2014 – 4,49). Poziom satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku utrzymuje tendencję wzrostową.

Najniżej ocenione zostały, podobnie jak w badaniu w roku 2015, „warunki lokalowe urzędu” tj. na poziomie 4,15.

Tabela 3

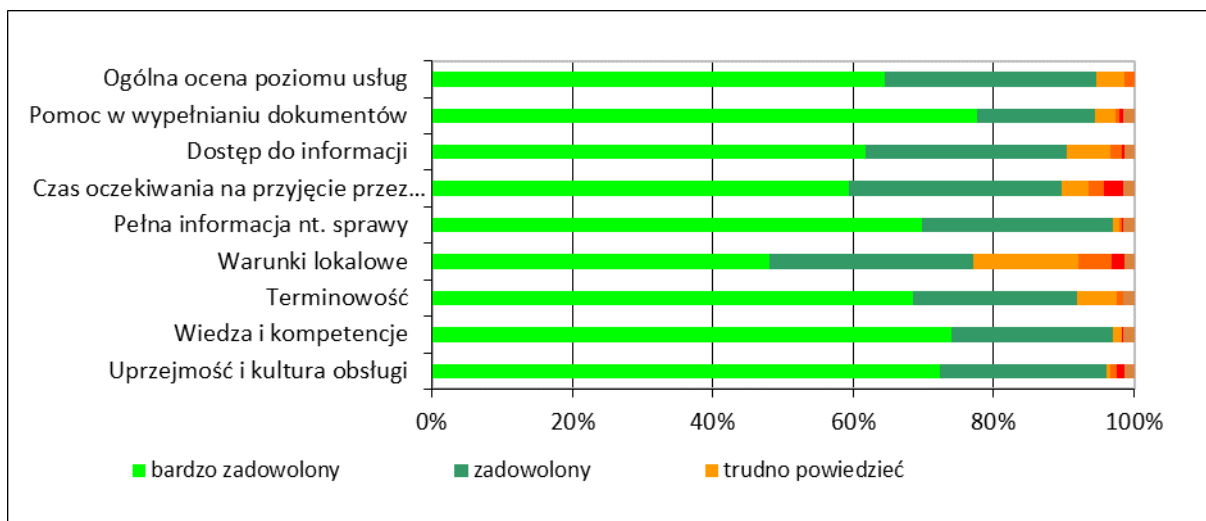
Sumaryczne zestawienie ocen bardzo ważne i ważne oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów (bez podziału na klientów indywidualnych i przedsiębiorców)

Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Uprzejmość i kultura obsługi	99%	4,66
Wiedza i kompetencje	100%	4,82
Terminowość	98%	4,72
Warunki lokalowe	81%	4,21
Pełna informacja nt. sprawy	100%	4,77
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	98%	4,68
Dostęp do informacji	96%	4,65
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	97%	4,66

Oczekiwania co do jakości usług świadczonych przez urząd są wciąż na wysokim poziomie. Najważniejsze dla klientów urzędu są wiedza i kompetencje pracowników (4,82 pkt) oraz terminowość załatwienia sprawy (4,72 pkt). Najmniej ważne są warunki lokalowe (4,21 pkt).

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

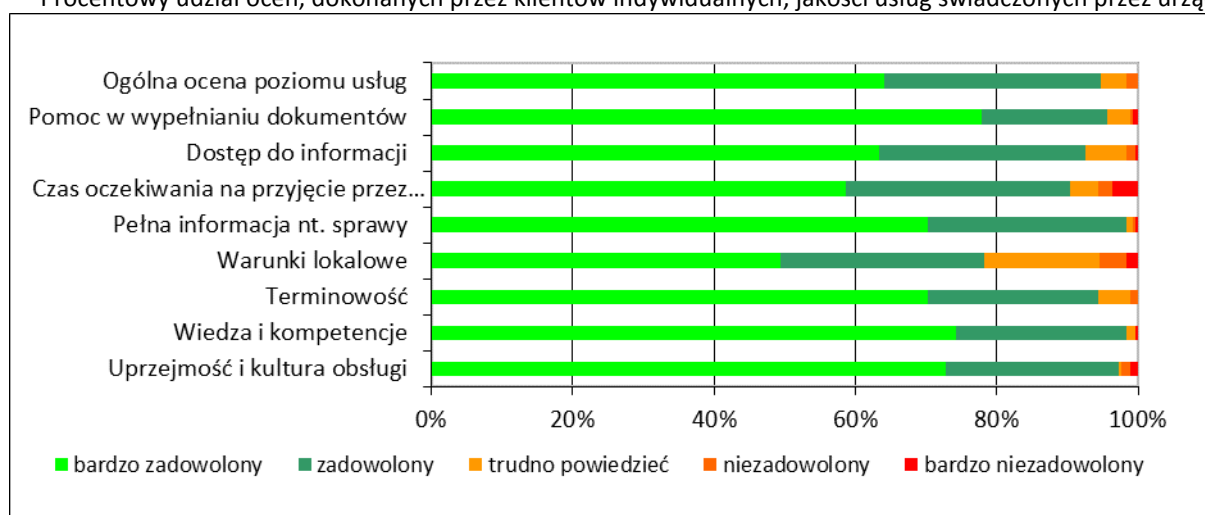
Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	97%	98%	4,67	4,74
Wiedza i kompetencje	98%	98%	4,72	4,77
Terminowość	94%	88%	4,63	4,55
Warunki lokalowe	78%	78%	4,21	4,08
Pełna informacja nt. sprawy	98%	98%	4,67	4,72
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	90%	93%	4,40	4,57
Dostęp do informacji	93%	89%	4,54	4,45
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	97%	4,71	4,78
Średnia	92%	85%	4,56	4,30
Ogólna ocena poziomu świadczonych usług	93%	93%	4,57	4,59

Przez klientów indywidualnych najwyżej ocenione zostały wiedza i kompetencje (4,75 pkt), natomiast przez przedsiębiorców pomoc w wypełnianiu dokumentów (4,78 pkt). Obie grupy klientów najniżej oceniły warunki lokalowe urzędu (odpowiednio 4,21 i 4,08 pkt). Ogólna ocena poziomu świadczonych usług jest na zbliżonym poziomie i wynosi: klienci indywidualni 4,57 pkt; przedsiębiorcy 4,59 pkt.

Procentowy udział ocen jakości usług świadczonych przez urząd, dokonanych przez klientów indywidualnych i przedsiębiorców, przedstawiają wykresy nr 2 i 3.

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

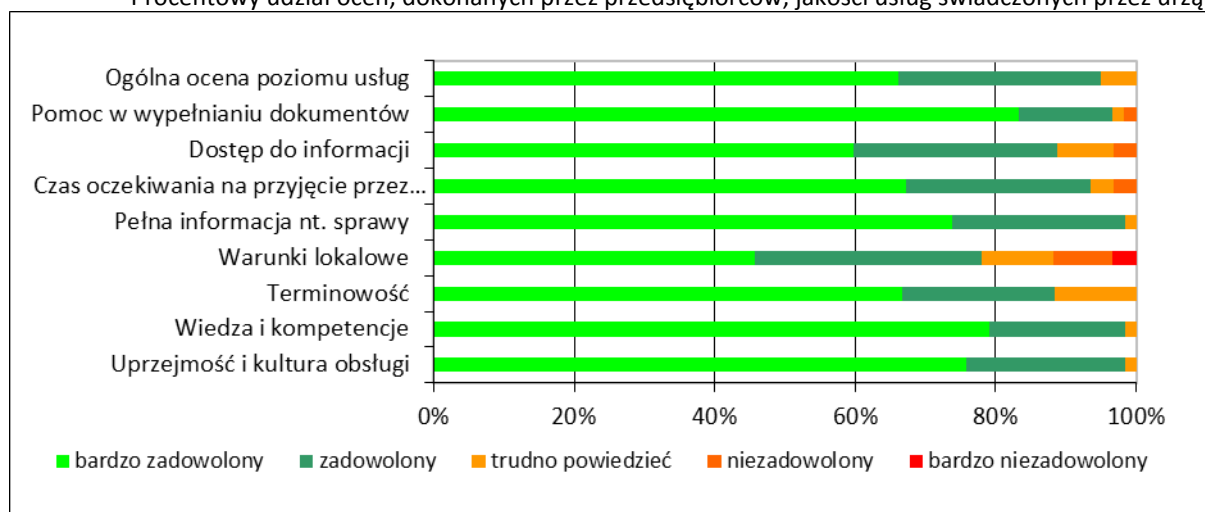


Tabela 5

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

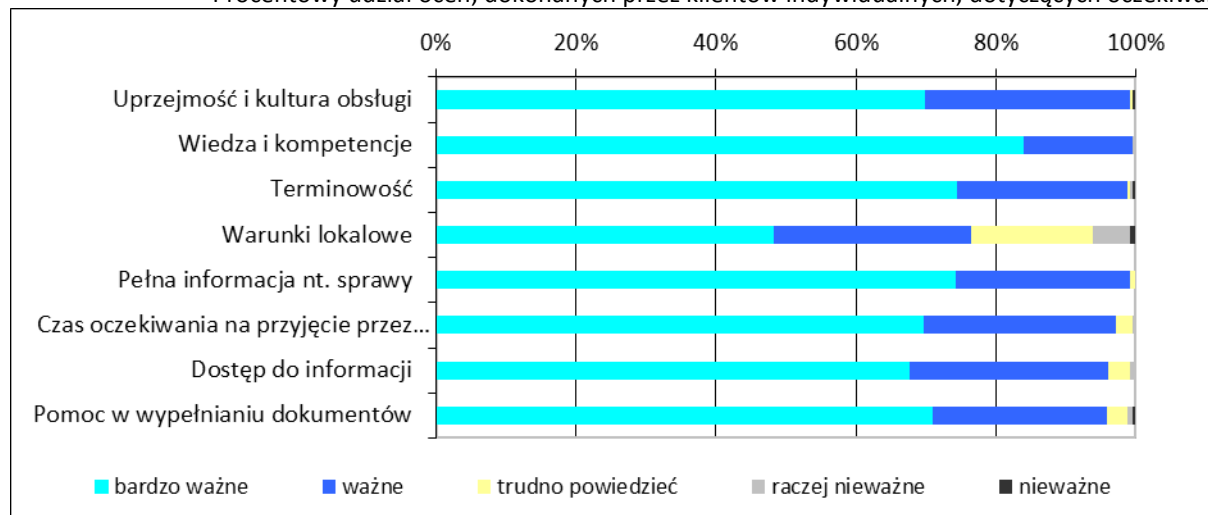
Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	99%	98%	4,68	4,65
Wiedza i kompetencje	100%	100%	4,83	4,81
Terminowość	99%	97%	4,72	4,73
Warunki lokalowe	77%	85%	4,18	4,24
Pełna informacja nt. sprawy	99%	100%	4,73	4,80
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	97%	98%	4,67	4,69
Dostęp do informacji	96%	97%	4,63	4,68
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	98%	4,65	4,68
<i>Średnia</i>	95%	97%	4,64	4,66

W odniesieniu do aspektu ważności klienci obu grup najczęściej punktów przyznali kryterium „wiedza i kompetencja” (klienci indywidualni – 4,83; przedsiębiorcy – 4,81); najmniej kryterium „warunki lokalowe urzędu” (odpowiednio 4,18 i 4,24 pkt).

Procentowy udział ocen dotyczących oczekiwań, dokonanych przez klientów indywidualnych i przedsiębiorców, przedstawiają wykresy nr 4 i 5.

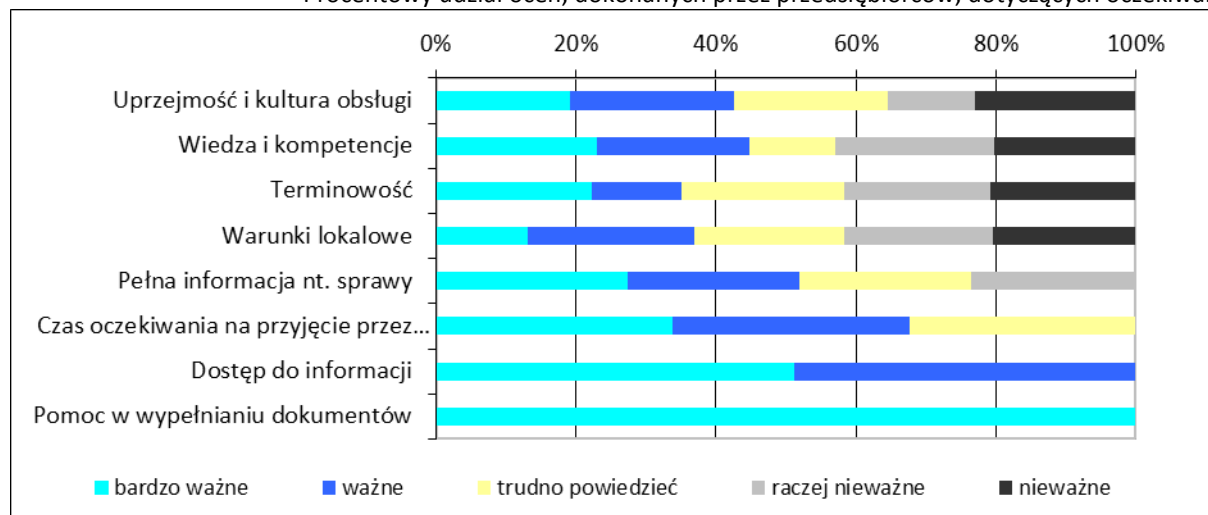
Wykres 4

Procentowy udział ocen, dokonanych przez klientów indywidualnych, dotyczących oczekiwań



Wykres 5

Procentowy udział ocen, dokonanych przez przedsiębiorców, dotyczących oczekiwań



2.3 Najczęściej załatwiane sprawy

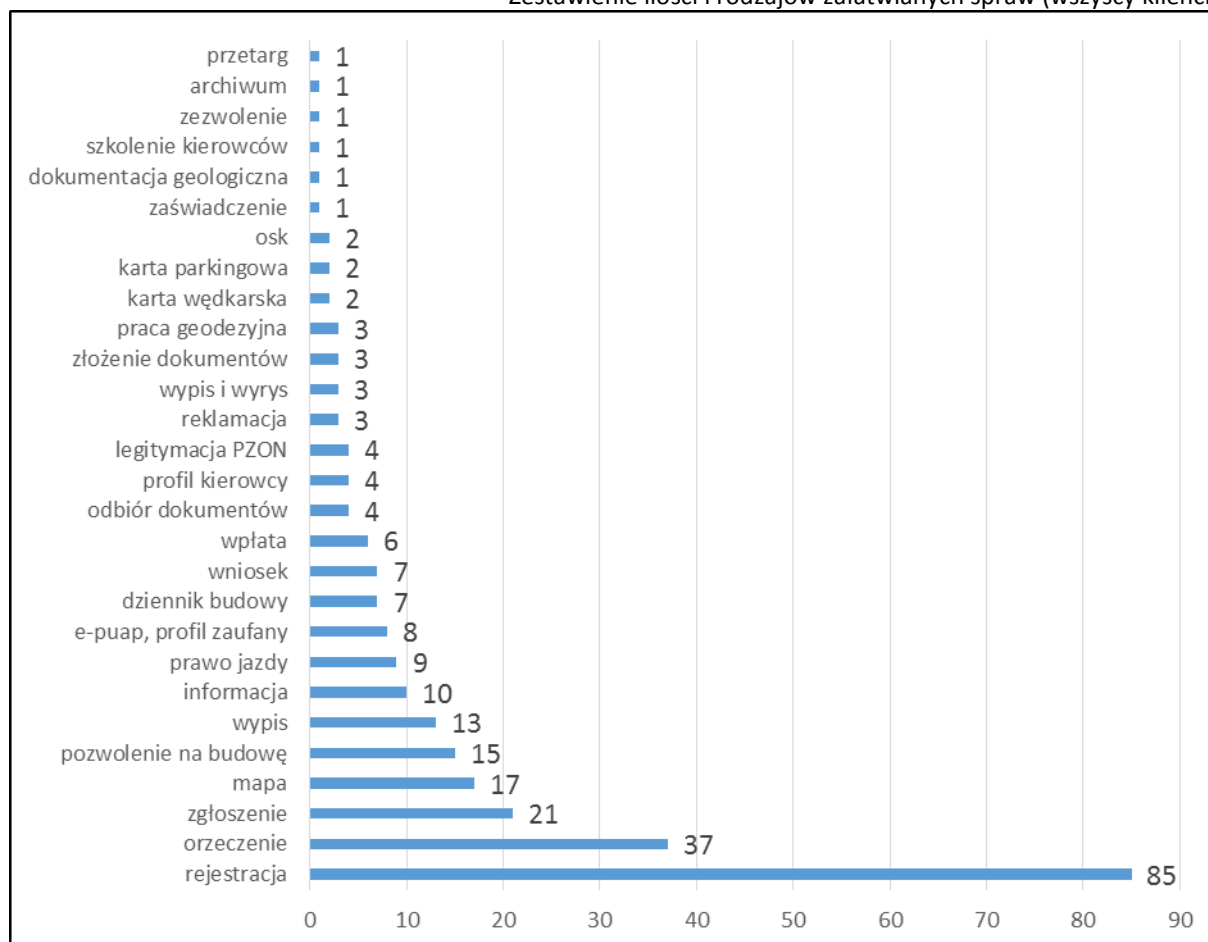
Ankietowani klienci najczęstszy kontakt mieli z Wydziałem Komunikacji, Transportu i Dróg Publicznych (116), następnie Powiatowym Zespołem ds. Orzekania o Niepełnosprawności (59), Biurem Obsługi Klienta (56), Wydziałem Geodezji, Kartografii i Katastru (49) i Wydziałem Zagospodarowania Przestrzennego, Architektury i Budownictwa (17).

W 305 ankietach zaznaczono, że sprawa została załatwiona pozytywnie (244 klienci indywidualnie, 61 przedsiębiorcy); sprawa załatwiona negatywnie – 2 odpowiedzi (klienci indywidualni). W przypadku 13 ankiet (klienci indywidualni) nie wskazano sposobu załatwienia sprawy.

Najczęściej załatwiana sprawa dotyczyła rejestracji/wyrejestrowania/dowodu rejestracyjnego (85 spraw). Drugi w kolejności był wniosek o wydanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności (37), następnie zgłoszenie (21), mapa (17), pozwolenie na budowę (15).

Wykres 6

Zestawienie ilości i rodzajów załatwianych spraw (wszyscy klienci)



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

W 2016 odpowiedzi na pytanie otwarte: „Czy jest Pan/Pani przekonany/a, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić Pana/Pani sprawę pozytywnie?: tak/nie” ukształtowały się następująco:

1. Klienci indywidualni: 239 na „tak” i 8 na „nie”, tj. 96% klientów uznało, że pracownicy urzędu dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie (w 2015 roku – 98%),
2. Przedsiębiorcy: 58 na „tak” i 2 na „nie”, tj. 96% przedsiębiorców jest przekonanych, że pracownicy starostwa dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie (w 2015 roku – 92%),

2.5 Odpowiedzi na pytania otwarte

119 klientów wyraziło swoje uwagi w odpowiedziach na pytanie otwarte, w związku z satysfakcją i oczekiwaniami klientów względem jakości świadczonych usług. Klienci zamieszczali takie uwagi, jak:

Tabela 6
Uogólnione odpowiedzi na pytania otwarte

Ilość uwag	Uogólniona treść uwag
31	Parking (niewystarczająca ilość miejsc parkingowych, głównie Kłodzko)
18	Klienci zadowoleni, oceniający pracę urzędu bardzo dobrze
15	WC dla klientów (niezadowolenie z zamkniętej toalety w siedzibie urzędu w Kłodzku, brak toalety w KTD o/z Nowa Ruda)
14	Niewystarczająca ilość pracowników w oddziałach zamiejscowych starostwa (KTD Nowa Ruda, GK Nowa Ruda)
4	Brak możliwości płacenia kartą w o/z Bystrzyca Kłodzka
2	Wprowadzić w wydziale KTD tzw. „system kolejkowy”

Pojedyncze uwagi dotyczyły: brak klimatyzacji, brak podjazdu dla wózków, brak możliwości indywidualnego załatwienia sprawy, brak monitoringu, brak ksera dla klientów, dłużej czynny BOK.

Przykładowe odpowiedzi na pytania otwarte:

1. jestem zadowolona z podejścia pracownika do klienta (BOK Kłodzko)
2. więcej miejsca do parkowania, poza tym miła, rzetelna obsługa (BOK Kłodzko)
3. bardzo miła obsługa, panie uprzejme i grzeczne, dziękuję (ZPAiB)
4. bardzo miłe, uśmiechnięte i służące wyjaśnieniami, zostałam bardzo miło obsłużona (BOK Kłodzko)
5. tak trzymać (OŚR)
6. wszystko w komórce PZON działa bez zarzutu (PZON)
7. bardzo miła p. Kinga (KTD Bystrzyca Kłodzka)
8. bardzo miła Pani (BOK Bystrzyca Kłodzka)
9. jestem bardzo zadowolony z załatwienia sprawy (GK Nowa Ruda)
10. proszę o przywrócenie dłuższych godzin pracy w czwartek (KTD Kłodzko)
11. podniesienie standardów pracy co wpłynie na wydajność pracy (GK Kłodzko)
12. dodatkowe stanowisko do wydawania dowodów stałych i zgłoszeń sprzedaży (KTD Nowa Ruda)

3. Ankietyzacja on-line

Do dnia zakończenia badania satysfakcji klientów zostały wypełnione 3 formularze ankiety on-line, wszystkie przez klientów indywidualnych.

Sprawy załatwiane były w wydziałach GK, KTD i ZPAiB, wszystkie sprawy załatwione pozytywnie; odpowiedź na pytanie „Czy jest Pan/Pani przekonany, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić sprawę pozytywnie?” - 3 odpowiedzi na „tak”. Brak odpowiedzi na pytania otwarte.

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	100%	5,00
Wiedza i kompetencje	100%	5,00
Terminowość	100%	5,00
Warunki lokalowe	100%	4,33
Pełna informacja nt. sprawy	100%	4,33
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	100%	4,33
Dostęp do informacji	100%	4,33
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	100%	4,00
Średnia	100%	4,54
Ogólna ocena poziomu świadczonych usług	100%	4,67

Oceny uzyskane z ankietyzacji on-line są wysokie. Procentowy udział ocen bardzo dobrze i dobrze wynosi 100%. Ilość ankiet on-line była znikoma. W związku z powyższym trudno mówić o wystarczającej próbie badawczej.

4. Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących

Klienci, podobnie jak w roku ubiegłym, nie mają większych zastrzeżeń do jakości usług świadczonych przez urząd.

Jednak pojawiły się uwagi dotyczące organizacji pracy, w szczególności w oddziale zamiejscowym w Nowej Rudzie (wydziały KTD i GK). Często powtarzającą się uwagą była niewystarczająca ilość pracowników do obsługi, co bezpośrednio wpływa na czas oczekiwania klienta na przyjęcie. Kolejna uwaga dotyczyła braku możliwości indywidualnego załatwienia sprawy (wydział KTD). Należałoby w tych obszarach podjąć działania doskonalące.

Klienci zwracali również uwagę na następujące problemy: zbyt mało miejsc parkingowych w siedzibie urzędu w Kłodzku, złe warunki lokalowe oraz uwagi dotyczące toalety dla klientów.

Podobnie jak w roku 2015 pojawiły się oczekiwania co do wyposażenia kasy w Bystrzycy Kłodzkiej w terminal płatniczy, natomiast osoby zgłaszające się do PZON stwierdzają, że ilość miejsca w poczekalni jest niewystarczająca.

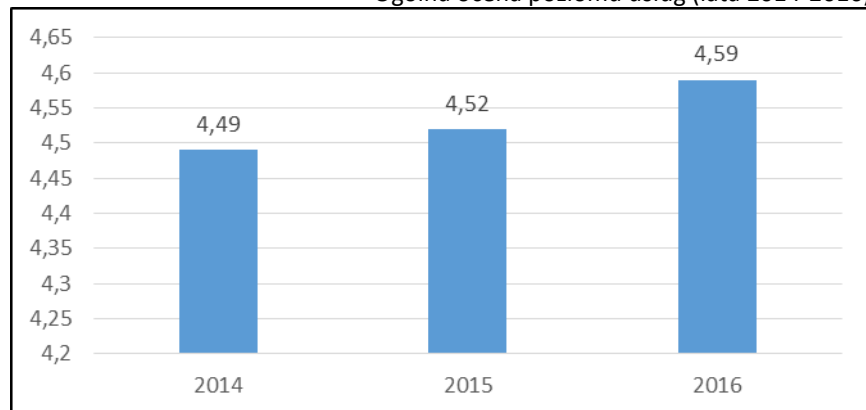
5. Wnioski i rekomendacje

- 1) W 2016 roku zabrano 319 wypełnionych papierowo ankiet. Od roku 2014 odnotowuje się tendencję spadkową (2014 – 488 ankiet, 2015 – 370 ankiet). Tendencję spadkową zaobserwowano również w odniesieniu do ankietyzacji on-line.
- 2) Segmentacja wyników pozwala na analizę w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców oraz komórki organizacyjne i rodzaje załatwianych spraw.
- 3) Średnie oceny kształtują się w przedziale:
 - Klienci indywidualni 4,21 – 4,72 (w 2015 roku 4,06 – 4,72; w 2014 roku 4,21 – 4,56),

– Przedsiębiorcy 4,08 – 4,78 (w 2015 roku 3,69 – 4,50; w 2014 roku 4,00 – 4,70),
W odniesieniu do poprzedniego badania w obu grupach badanych wzrosła wartość dolnej granicy ocen; w przypadku klientów indywidualnych maksimum pozostało na tym samym poziomie, w odniesieniu do przedsiębiorców – przyjęło wyższą wartość.

- 4) W tegorocznym badaniu ogólna ocena poziomu usług wynosi 4,59 pkt (dla porównania rok 2015 – 4,52; rok 2014 – 4,49). Poziom satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku utrzymuje tendencję wzrostową.

Wykres 7
Ogólna ocena poziomu usług (lata 2014-2016)



- 5) Najwyżej ocenione zostały wiedza i kompetencja pracowników urzędu oraz pomoc w wypełnianiu dokumentów (średnia ocen 4,75). Najniżej ocenione zostały, podobnie jak w badaniu w roku 2015, „warunki lokalowe urzędu” tj. na poziomie 4,15.
- 6) W zestawieniu „satysfakcja a ważność” tylko w dwóch kryteriach tj. „uprzejmość i kultura obsługi” oraz „pomoc w wypełnianiu dokumentów” poziom satysfakcji jest wyższy niż ważność. W pozostałych kryteriach ważność nieznacznie przewyższa poziom satysfakcji.

Proponuje się:

- 1) Wydłużyć czas trwania badania, co może pozytywnie wpłynąć na zwrotność ankiet.
- 2) W zakresie parkingu dla klientów Starostwa:
 - Skutecznie egzekwować dostępności wyznaczonych miejsc parkingowych dla klientów od wszystkich użytkowników parkingu.
 - Dokonać reorganizacji parkingu dla klientów starostwa zlokalizowanego przy PCPR w Kłodzku, co wpłynie na zwiększenie ilości miejsc parkingowych (planowane do realizacji do końca 2016 roku).
- 3) Poprawić organizację pracy, w szczególności w wydziałach KTD i GK o/z Nowa Ruda (podjąć działania zmierzające do usprawnienia obsługi klienta, co bezpośrednio wpłynie na skrócenie czasu oczekiwania klienta na przyjęcie przez pracownika).
- 4) Rozważyć możliwość wprowadzenia w wydziale KTD tzw. systemu kolejkowego, co da możliwość indywidualnego załatwienia sprawy i zwiększy komfort obsługi klienta.
- 5) Dokonać adaptacji budynku przy ul. Wyspiańskiego 2k – budynek nr 4 na cele administracyjne dla poprawy obsługi klienta.
- 6) Zorganizowanie szkolenia dla pracowników urzędu w zakresie kształtowania umiejętności obsługi klienta.

Rekomenduje się utrzymanie poziomu satysfakcji klientów na dotychczasowym poziomie.

Realizacja wniosków i rekomendacji z poprzedniego badania

W wyniku analizy ankiet w roku poprzednim zaproponowano następujące działania:

- 1) Zmianę formularza ankiety, tak aby uzyskać jednoznaczność wyników co do zadowolenia klientów i ich oczekiwań, w szczególności w odniesieniu do wskaźnika „warunki lokalowe” – *zrealizowano, zmieniono wzór ankiety, wprowadzono kryterium oceny „warunki lokalowe urzędu”.*
- 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 – *zrealizowano, w 2015 roku zakończyła się budowa parkingu dla klientów urzędu przy siedzibie Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Kłodzku, ul. Kościuszki 2.*
- 3) Zintensyfikowanie starań o zakończenie prac remontowych w biurach urzędu (w szczególności parter budynku przy ul. Okrzei 1 w Kłodzku) – *zrealizowano, zakończono prace remontowe na parterze 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 – *nie zrealizowano, realizacja wymaga zwiększenia zatrudnienia w o/z w Bystrzycy Kłodzkiej, wniosek w chwili obecnej nie jest możliwy do realizacji.*

Ponadto w styczniu 2016 roku, realizując zapisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej, na terenie powiatu kłodzkiego uruchomionych zostało 7 punktów świadczących usługi nieodpłatnej pomocy prawnej. Mając na względzie ważność zadania i potrzeby klientów urzędu Powiat Kłodzki udostępnił na ten cel dwa lokale, po jednym w Nowej Rudzie i Bystrzycy Kłodzkiej, gdzie działają dwa punkty świadczące nieodpłatnie pomoc prawną.

6. Założenia następnego badania

1. Przewidywany termin następnego badania – do końca III kwartału 2017 roku, wg zarządzenia Starosty i procedury operacyjnej ZSZ.
2. Utrzymanie wypracowanej metodyki badań – skala 5 stopniowa, podział na 2 grupy klientów.

Opracowanie:

Joanna Szkutnik

Zatwierdzenie:

Grzegorz Gredys – 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.