

**RAPORT
Z BADANIA ANKIETOWEGO
KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU
2017**

Joanna Szkutnik

Kłodzko, 2017-10-19

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.....	7
2.4	Odpowiedź na pytanie czy Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić sprawę pozytywnie.....	9
2.5	Odpowiedzi na pytania otwarte.....	9
3.	Ankietyzacja on-line.....	10
4.	Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących.....	11
5.	Wnioski i rekomendacje	11
6.	Założenia następnego badania	13

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 (zmienionego Zarządzeniem Nr 53/2017 z dnia 28.08.2017 r.)* 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.

Informacja nt. badania zamieszczona została na tablicy ogłoszeń urzędu, na stronach internetowych: www.bip.powiat.klodzko.pl i www.powiat.klodzko.pl oraz w prasie.

1.1 Dystrybucja ankiet i liczebność próby

Badanie zostało przeprowadzone w okresie 01.09.2017 r. – 29.09.2017 r. 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 skrzynek. 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. Dla ankietyzacji on-line nie określono próby.

Poziom zwrotności ankiet papierowych przedstawia tabela poniżej.

Tabela 1.
Zwrotność ankiet

Lokalizacja	zwrot	próba	% zwrotu
Biuro Obsługi Klienta w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,	187	180	104
Biuro Obsługi Klienta w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej,	20	20	100
Referat Komunikacji w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,	67	40	168
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej	40	40	100
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Nowej Rudzie	25	40	63
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Nowej Rudzie	31	40	78
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Bystrzycy Kłodzkiej	32	40	80
Siedziba komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Kłodzku, ul. Kościuszki nr 7	0	30	0
Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	61	70	87
SUMA	463	500	93

W czasie badania satysfakcji i oczekiwań klientów respondenci oddali **463 ankiety papierowe oraz 16 ankiet on-line, łącznie 479 ankiet**, z czego 350 ankiet wypełnionych zostało przez klientów indywidualnych, 106 przez przedsiębiorców, natomiast 23 ankiety nie miały wypełnionej metryczki.

16 ankiet na 479 nie miało wskazania komórki organizacyjnej, w której była załatwiana sprawa.
37 ankiet na 479 nie miało wskazania czego dotyczyła załatwiana w urzędzie sprawa.

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 - ankietyzacja papierowa

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%	4,65
Wiedza i kompetencje	95%	4,64
Terminowość	88%	4,45
Warunki lokalowe urzędu	78%	4,16
Pełna informacja nt. sprawy	94%	4,61
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	92%	4,51
Dostęp do informacji	93%	4,54
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	93%	4,61
Ogólna ocena poziomu usług	95%	4,55

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci są zadowoleni z jakości usług świadczonych przez urząd, w tym najbardziej z uprzejmości i kultury obsługi (4,65) oraz wiedzy i kompetencji (4,64). Ogólna ocena poziomu usług wynosi 4,55 pkt (dla porównania rok 2016 – 4,59; rok 2015 – 4,52; rok 2014 – 4,49). Poziom satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku utrzymuje się na wysokim poziomie, odnotowano niewielki spadek o 0,04 pkt w porównaniu do roku 2016.

Najniżej ocenione zostały, podobnie jak w badaniu w roku 2015 i 2016, „warunki lokalowe urzędu” tj. na poziomie 4,16 (wzrost o 0,01 w porównaniu do roku 2016).

Tabela 3

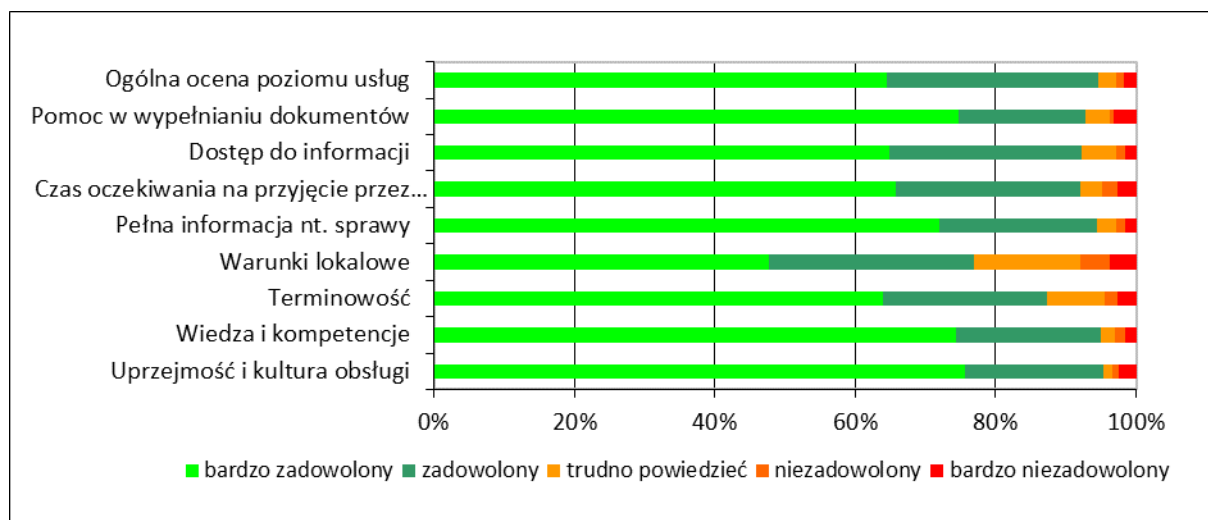
Sumaryczne zestawienie ocen bardzo ważne i ważne oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów (bez podziału na klientów indywidualnych i przedsiębiorców)

Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Uprzejmość i kultura obsługi	99,00%	4,70
Wiedza i kompetencje	100%	4,80
Terminowość	100,00%	4,77
Warunki lokalowe	86,00%	4,26
Pełna informacja nt. sprawy	100%	4,79
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	99,00%	4,68
Dostęp do informacji	98,00%	4,67
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	97,00%	4,66

Oczekiwania co do jakości usług świadczonych przez urząd są wciąż na wysokim poziomie. Najważniejsze dla klientów urzędu są wiedza i kompetencje pracowników (4,80 pkt) oraz uzyskanie pełnej informacji nt. sprawy (4,79 pkt). Najmniej ważne są warunki lokalowe (4,26 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

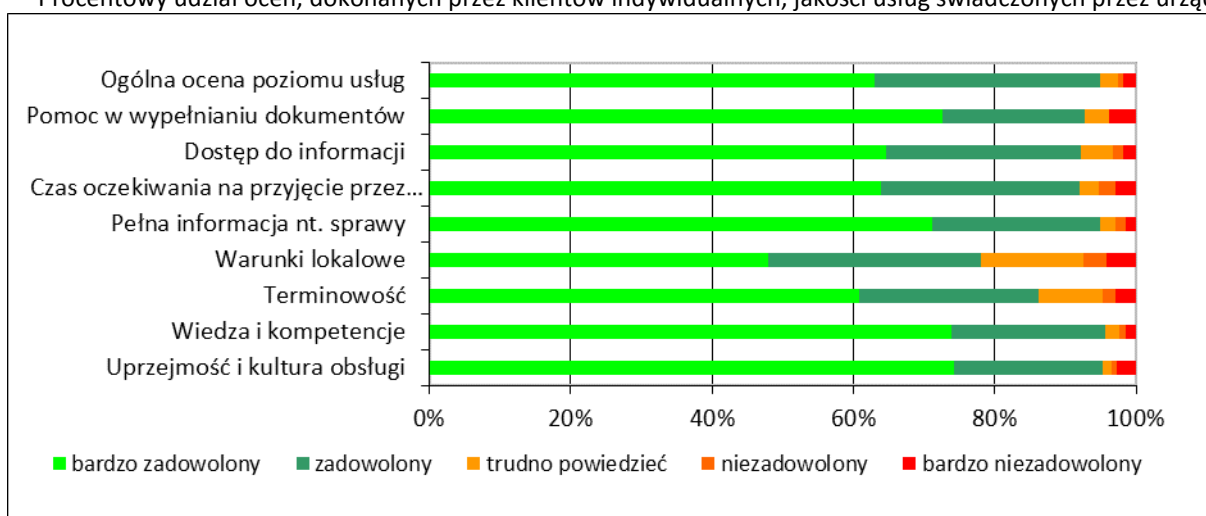
Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	95%	96%	4,63	4,71
Wiedza i kompetencje	96%	93%	4,65	4,62
Terminowość	86%	91%	4,39	4,62
Warunki lokalowe	78%	73%	4,14	4,09
Pełna informacja nt. sprawy	95%	93%	4,62	4,63
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	92%	92%	4,47	4,61
Dostęp do informacji	92%	92%	4,52	4,56
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	93%	92%	4,58	4,70
Średnia	90,9%	90,3%	4,50	4,57
Ogólna ocena poziomu świadczonych usług	95,00%	94,00%	4,54	4,59

Przez klientów indywidualnych najwyżej ocenione zostały wiedza i kompetencje (4,65 pkt), natomiast przez przedsiębiorców uprzejmość i kultura obsługi (4,71 pkt). Obie grupy klientów najniżej oceniły warunki lokalowe urzędu (odpowiednio 4,14 i 4,09 pkt). Ogólna ocena poziomu świadczonych usług jest na zbliżonym poziomie i wynosi: klienci indywidualni 4,50 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

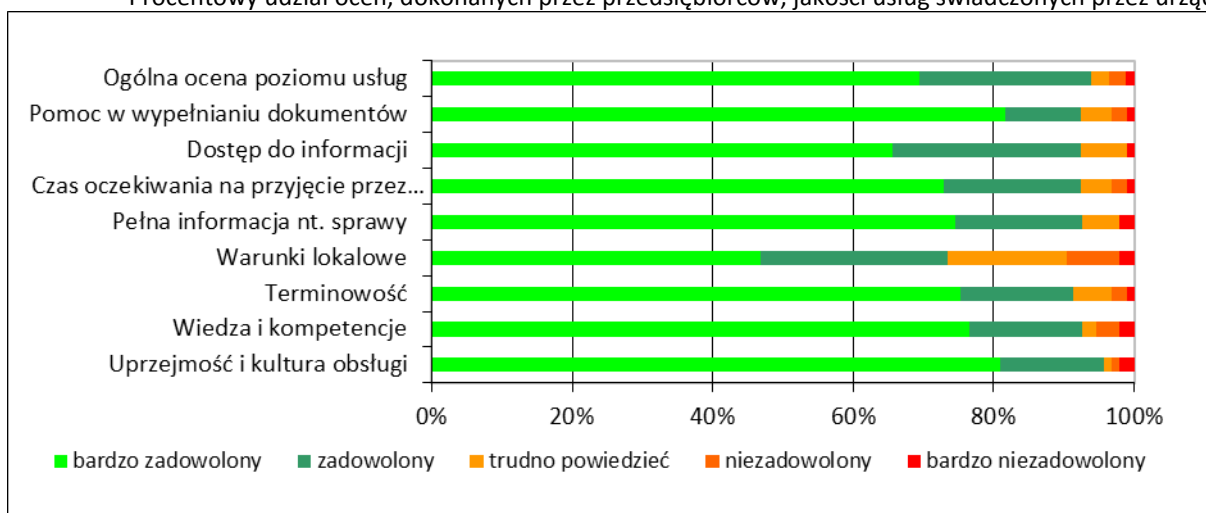


Tabela 5

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

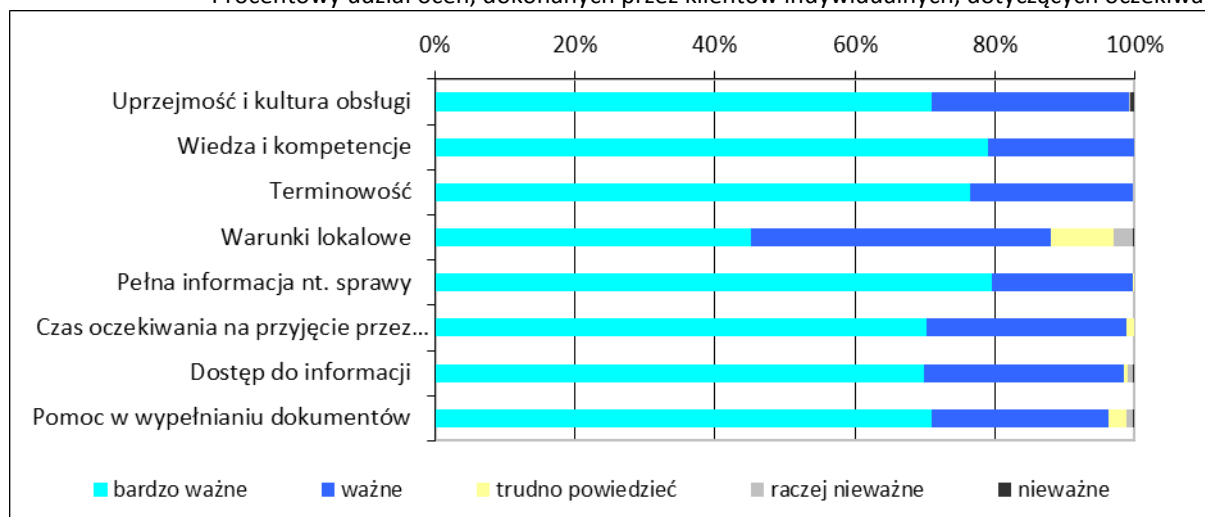
Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	99%	100%	4,69	4,73
Wiedza i kompetencje	100%	100%	4,79	4,83
Terminowość	100%	100%	4,76	4,83
Warunki lokalowe	88%	79%	4,30	4,11
Pełna informacja nt. sprawy	100%	100%	4,79	4,81
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	99%	99%	4,69	4,68
Dostęp do informacji	98%	96%	4,67	4,64
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	97%	4,66	4,65
Średnia	97,5%	96,4%	4,67	4,66

W odniesieniu do aspektu ważności klienci indywidualni najwięcej punktów przyznali kryterium „wiedza i kompetencja” oraz „pełna informacja nt. sprawy” (4,79), natomiast przedsiębiorcy – kryterium „wiedza i kompetencje” oraz „terminowość” (4,83); najmniej kryterium „warunki lokalowe urzędu” (odpowiednio 4,30 i 4,11 pkt).

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

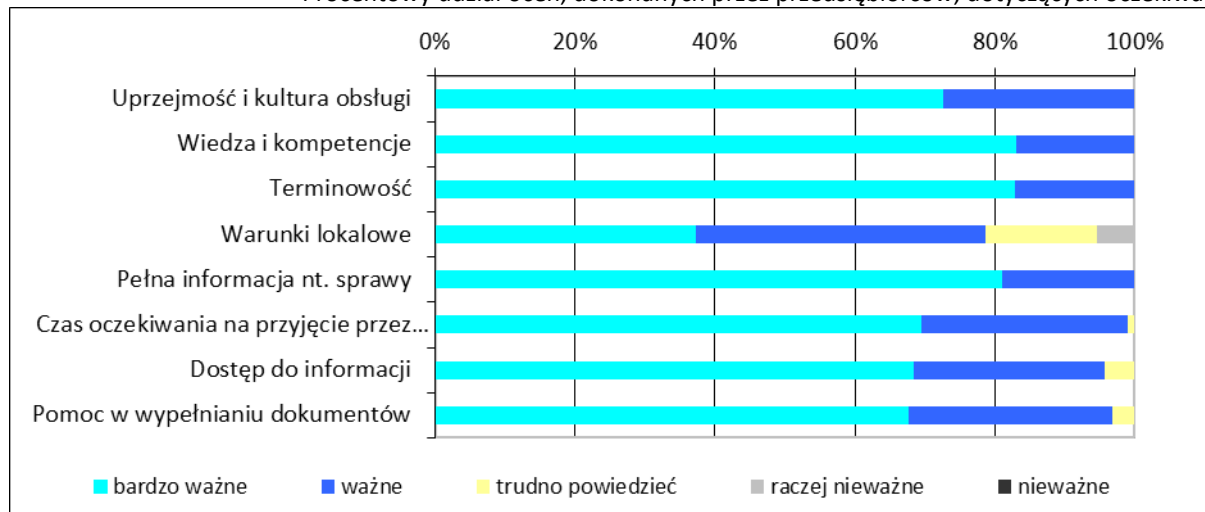
Wykres 4

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 (150), następnie Biurem Obsługi Klienta (92), Wydziałem Geodezji, Kartografii i Katastru (80) i Wydziałem Zagospodarowania Przestrzennego, Architektury i Budownictwa (48).

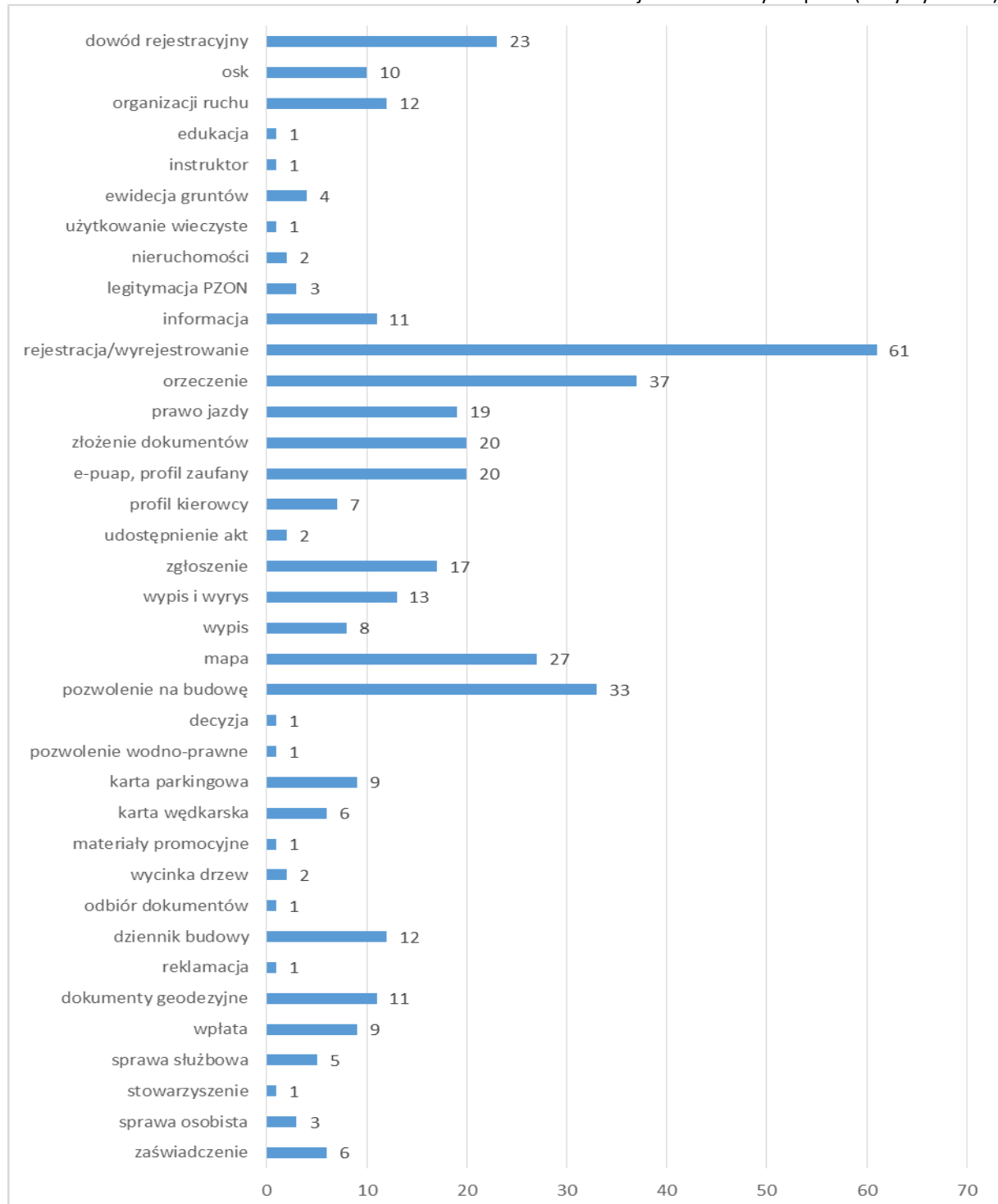
W 453 ankietach zaznaczono, że sprawa została załatwiona pozytywnie, sprawa załatwiona

negatywnie – 4 odpowiedzi. W przypadku 6 ankiet nie wskazano sposobu załatwienia sprawy.

Najczęściej załatwiana sprawa dotyczyła rejestracji/wyrejestrowania/dowodu rejestracyjnego (84 spraw). Drugi w kolejności był wniosek o wydanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności (37), następnie pozwolenie na budowę (33).

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 2017 roku 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: 329 na „tak”, tj. 96,5% klientów uznało, że pracownicy urzędu dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie (w 2016 roku – 96%) i 5 na „nie”,
2. Przedsiębiorcy: 92 na „tak”, tj. 95,8% przedsiębiorców jest przekonanych, że pracownicy starostwa dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie (w 2016 roku – 96%) i 2 na „nie”,
3. Ankiety bez wypełnionej metryczki: 21 na „tak”, tj. 91,3% klientów uznało, że pracownicy urzędu dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie, i 1 na „nie”. 9 osób nie wypełniło tej części ankiety.

2.5 Odpowiedzi na pytania otwarte

200 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	Uogólniona treść uwag
49	Klienci zadowoleni z obsługi, oceniający pracę urzędu bardzo dobrze
36	Uwagi dotyczące parkingu, niewystarczająca ilość miejsc parkingowych, brak monitoringu o/z w Bystrzycy Kłodzkiej
25	Oczekiwania kompetencji, szybkiego pozytywnego załatwienia sprawy, miłej obsługi, uprzejmości, terminowości
22	Bez uwag/zmian/zastrzeżeń
9	Kasa w o/z Bystrzyca Kłodzka - zamknięta, brak ciągłości pracy
6	Mniejsze kolejki
6	Nie likwidować oddziałów zamiejscowych
6	Oczekiwania pomocy w załatwieniu sprawy
5	Uwagi dotyczące pracy wydziału KTD o/z w Nowej Rudzie np. odbiór dowodów rejestracyjnych i zgłoszenia sprzedaży na stanowisko prawa jazdy zmniejszy kolejki, co najmniej 2 stanowisk obsługi przy rejestracji aby skrócić czas obsługi, jeden urzędnik do załatwienia spraw związanych z rejestracją pojazdu to stanowczo za mało
5	Niezadowolenie z obsługi
4	Brak krzeseł dla oczekujących w KTD o/z w Nowej Rudzie
3	Brak terminala płatniczego
2	Łatwiejszej dostępności załatwienia sprawy przez Internet
2	Dłuższe godziny otwarcia np. do 16

Pojedyncze uwagi dotyczyły: druki, formularze i formie edytowalnej, dziennik budowy dostępny w urzędzie, mniejsze obciążenie sprawami osób zajmującymi się pozwoleniami na budowę (zbyt duża ilość spraw na jednego pracownika), poprawić warunki lokalowe urzędu, umożliwienie klientowi załatwienie spraw w sposób maksymalnie chroniący dane osobowe (za dużo osób w pokoju klientów

i pracowników) - KTD organizacja ruchu, więcej stanowisk do rejestracji - KTD Kłodzko, większej uprzejmości dla osób starszych.

Przykładowe odpowiedzi na pytania otwarte:

1. gratuluję kompetencji, uprzejmości oraz profesjonalizmu paniom z BOK
2. jeden urzędnik do załatwienia spraw związanych z rejestracją pojazdu to stanowczo za mało, nieczytelność wystawianych formularzy, brak odpowiednich wzorów dokumentów, ta sama kolejka po odbiór dowody rejestracyjnego, brak komfortu podczas załatwienia sprawy, ponieważ nie ma wyznaczonej strefy prywatności,
3. jest wszystko ok, p. Jasia jest bardzo uprzejma i pomocna, życzyłbym sobie żeby wszyscy urzędnicy byli tacy, odpowiednia osoba na odpowiednim stanowisku
4. pracownicy załatwiają sprawy bardzo sprawnie, jedna uwaga: skandalem jest brak kasy bo urzędnik poszedł na urlop
5. proponuję urządzenie miejsca, w którym petent mógłby uzupełnić dokumenty, miejsce wyposażone w stół i przybory biurowe bez konieczności opuszczania budynku, umożliwienie korzystania z kserokopiarki
6. w takiej atmosferze to przyjemność coś załatwić, super miła obsługa, bardzo sympatyczna p. Zuzia
7. przydałby się kącik dla dzieci, rodzice mogliby spokojnie wszystko załatwić
8. obsługa na najwyższym poziomie

3. Ankietyzacja on-line

W okresie badania wypełnionych zostało 16 formularzy ankiety on-line, z czego 10 przez przedsiębiorców oraz 6 przez klientów indywidualnych.

Sprawy załatwiane były głównie w wydziale ZPAiB, następnie GK i KTD. Pozytywnie załatwionych zostało 11 spraw, negatywnie 5. Na pytanie „Czy jest Pan/Pani przekonany, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić sprawę pozytywnie?” 3 osoby odpowiedziały „tak”, 13 – „nie”

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	25	2,56
Wiedza i kompetencje	19	2,50
Terminowość	19	2,38
Warunki lokalowe	31	2,88
Pełna informacja nt. sprawy	13	2,00
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	44	3,19
Dostęp do informacji	69	3,56
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	25	2,94
Średnia	30,6	2,8
Ogólna ocena poziomu świadczonych usług	13	2,19

Oceny uzyskane z ankietyzacji on-line, w porównaniu do ankiet papierowych, są na niskim poziomie. W porównaniu do badania w roku 2016 odnotowano wzrost liczby wypełnionych ankiet (rok 2016 – 3

ankiety on-line), jednak w dalszym ciągu ich ilość jest niewielka, dlatego trudno mówić o wystarczającej próbie badawczej. Klienci w odpowiedziach na pytanie otwarte wskazywali głównie uwagi dotyczące organizacji pracy wydziału ZPAiB np. wydawanie wielokrotnych postanowień o uzupełnienie braków w dokumentacji, brak odpowiedniego nadzoru nad pracą wydziału.

4. Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących

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

W tegorocznym badaniu, wzorem lat ubiegłych, pojawiły się uwagi dotyczące organizacji pracy w oddziale zamiejscowym w Nowej Rudzie (wydział KTD). Często powtarzającą się uwagą była niewystarczająca ilość pracowników do obsługi, co bezpośrednio wpływa na czas obsługi klienta. Należałoby w tym obszarze podjąć działania doskonalące.

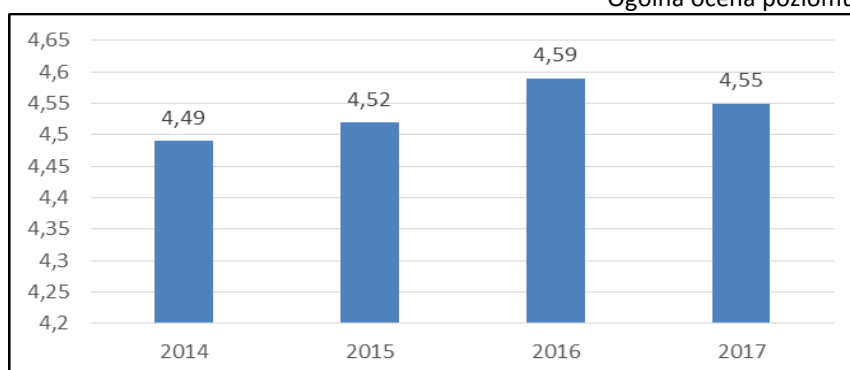
Klienci zwracali również uwagę na następujące problemy: zbyt mało miejsc parkingowych, brak monitoringu na parkingu w o/z w Bystrzycy Kłodzkiej, nieczynna kasa w o/z w Bystrzycy Kłodzkiej w przypadku choroby bądź urlopu pracownika, brak zastępstwa co zapewniłoby ciągłość pracy kasy. Pojawiły się oczekiwania dotyczące wyposażenia kasy w Bystrzycy Kłodzkiej w terminal płatniczy oraz większej dostępności załatwiania spraw przez Internet.

5. Wnioski i rekomendacje

Podsumowanie badania:

- 1) W 2017 roku zabrano 463 wypełnione papierowo ankiety - o 144 ankiety więcej niż w roku 2016. W latach poprzednich zwrotność była następująca: 2014 – 488 ankiet, 2015 – 370 ankiet. Wzrosła też liczka ankiet on-line do poziomu 16 ankiet (rok 2016 – 3 ankiety).
- 2) Największą zwrotność ankiet uzyskano w referacie KTD w Kłodzku (zwrotność 168%) oraz BOK w Kłodzku (zwrotność 104%).
- 3) Segmentacja wyników pozwala na analizę w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców oraz komórki organizacyjne i rodzaje załatwianych spraw.
- 4) Średnie oceny kształtują się w przedziale:
 - Klienci indywidualni 4,14 - 4,65 (w 2016 roku 4,21 – 4,72),
 - Przedsiębiorcy 4,09 – 4,71 (w 2016 roku 4,08 – 4,78),W odniesieniu do poprzedniego badania w obu grupach badanych spadła wartość górnej granicy ocen; w przypadku klientów indywidualnych dolna granica przyjęła niższą wartość, w odniesieniu do przedsiębiorców – przyjęła wyższą wartość.
- 5) W tegorocznym badaniu ogólna ocena poziomu usług wynosi 4,55 pkt na 5 możliwych (dla porównania rok 2016 – 4,59; rok 2015 – 4,52; rok 2014 – 4,49). Odnotowuje się spadek ogólnego poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku o 0,04 pkt jednak w dalszym ciągu utrzymuje się on na wysokim poziomie.

Ogólna ocena poziomu usług (lata 2014-2017)



- 6) Oczekiwania klientów dotyczą następujących aspektów: kompetencji, szybkiego pozytywnego załatwienia sprawy, miłej obsługi, uprzejmości, terminowości, pomocy.
- 7) Najwyżej ocenione zostały uprzejmość i kultura obsługi (4,65) oraz wiedza i kompetencje (4,64). Najniżej ocenione zostały, podobnie jak w badaniu w roku 2015 i 2016, „warunki lokalowe urzędu” tj. na poziomie 4,16 (wzrost o 0,01 w porównaniu do roku 2016).
- 8) W zestawieniu „satisfakcja a ważność” we wszystkich kryteriach ważność przewyższa poziom satisfakcji.

Proponowane działania doskonalące:

- 1) Poprawić organizację pracy, w szczególności w wydziale KTD o/z Nowa Ruda (podjąć działania zmierzające do usprawnienia obsługi klienta, co bezpośrednio wpłynie na skrócenie czasu oczekiwania klienta na przyjęcie przez pracownika).
- 2) Wprowadzić terminal płatniczy w kasie w o/z w Bystrzycy Kłodzkiej.
- 3) Kontynuacja adaptacji budynku przy ul. Wyspiańskiego 2k – budynek nr 4 w Kłodzku na cele administracyjne dla poprawy obsługi klienta (dodatkowa lokalizacja zapewni komfortowe warunki obsługi klientów, dużą liczbę miejsc parkingowych, nowe pomieszczenia archiwum).
- 4) Zmiany w zakresie Elektronicznego Systemu Obiegu Dokumentów (ESOD) funkcjonującego w starostwie – objęcie systemem ESOD większość jednostek organizacyjnych powiatu, co zapewni sprawną komunikację wewnętrzną pomiędzy jednostkami, a tym samym lepszą obsługę klienta.
- 5) Utworzenie kąciaka zabaw dla dzieci w siedzibie urzędu w Kłodzku przy ul. Okrzei 1.
- 6) Budowa nowych e-usług dostępnych dla klientów chcących załatwić sprawę on-line.
- 7) Budowa nowej strony internetowej powiatu.

Rekomenduje się utrzymanie poziomu satisfakcji klientów na dotychczasowym poziomie.

Realizacja wniosków i rekomendacji z poprzedniego badania

W wyniku ubiegłorocznego badania satisfakcji klientów, uwzględniając wnioski i oczekiwania klientów, zrealizowane zostały następujące działania mające na celu podwyższenie poziomu obsługi i satisfakcji klientów:

1. Dokonano reorganizacji parkingu dla klientów starostwa zlokalizowanego przy Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Kłodzku, co wpłynęło na zwiększenie ilości miejsc parkingowych do liczby 32. Powstały miejsca do parkowania także dla osób niepełnosprawnych. Łączna wartość robót wyniosła ok. 214 000 zł.
2. Wprowadzono w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg Publicznych w Kłodzku tzw. system kolejkowy, co usprawniło oraz zwiększyło komfort obsługi klienta.
W ramach systemu kolejkowego na parterze budynku zainstalowano automat biletowy, w którym klient wybiera rodzaj sprawy spośród trzech kategorii: A – sprawy związane prawem jazdy; B – sprawy związane z rejestracją pojazdów; C – rezerwacja internetowa.

Po wyborze rodzaju sprawy drukowany jest bilet z numerem (kolejnym numerem w kolejce). Informacje o stanie kolejki wyświetlane są na monitorze, natomiast głosowo wywoływane są kolejne numery, kierując jednocześnie do konkretnego stanowiska obsługi.

3. Trwają prace nad adaptacją budynku w Kłodzku przy ul. Wyspiańskiego 2k – budynek nr 4 na cele administracyjne dla poprawy jakości obsługi klienta.

Równoległe prowadzone są prace budowlane finansowane ze środków własnych jak również środków pozyskanych z funduszy unijnych.

W ramach środków własnych zrealizowano następujące prace: wymiana pokrycia dachowego, remont elewacji, wykonanie przyłączy: wodociągowego, gazowego, energii elektrycznej, kanalizacja deszczowa i instalacja drenażu. Wartość robót wynosi ok. 1 500 000 zł.

W roku 2018 prace będą kontynuowane i będą obejmowały m. in. budowę windy w celu dostosowania budynku dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz prace wykończeniowe.

W ramach środków unijnych Powiat Kłodzki uzyskał dofinansowanie na realizację projektu pn. „Modernizacja budynku administracji publicznej w Kłodzku przy ul. Wyspiańskiego 2K – budynek nr 4”. W ramach projektu wykonywane są prace termomodernizacyjne i związane ze zmianą źródła ciepła, w tym elementy zarządzania systemem energetycznym obiektu, na które składają się: modernizacja systemu c.o. (prace w zakresie instalacji c.o. oraz prace w zakresie kotłowni - wymiana źródła zasilania c.o. z kotła olejowego na gazowy), prace ociepleniowe, wymiana stolarki okiennej i drzwiowej zewnętrznej, modernizacja systemu wentylacji, renowacja, montaż i wymiana drzwi zewnętrznych na wzór istniejących. Całkowita wartość projektu wynosi 1 868 003,44 zł, dofinansowanie: 1 532 348,35 zł, wkład własny: 270 414,41 zł.

6. Założenia następnego badania

1. Przewidywany termin następnego badania – do końca III kwartału 2018 roku, wg zarządzenia Starosty i procedury operacyjnej ZSZ.
2. Utrzymanie wypracowanej metodyki badań – skala 5 stopniowa, podział na 2 grupy klientów.

Opracowanie:

Zatwierdzenie:

Joanna Szkutnik

Grzegorz Gredys – Sekretarz Powiatu

Maciej Awizeń – Starosta Kłodzki

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