

**RAPORT
Z BADANIA ANKIETOWEGO
KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU
2018**

Joanna Szkutnik

Kłodzko, 2018-11-12

SPIS TREŚCI

1.	Założenia badania ankietowego	2
1.1	Dystrybucja ankiet i liczebność próby.....	2
1.2	Wzór ankiety	3
2.	Wyniki – ankietyzacja papierowa	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 55/2018 z dnia 08.08.2018 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 03.09.2018 r. – 28.09.2018 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. 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,	189	180	105
Biuro Obsługi Klienta w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej,	18	20	90
Referat Komunikacji w Starostwie Powiatowym w Kłodzku,	72	40	180
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej	40	40	100
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Nowej Rudzie	24	40	60
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Nowej Rudzie	37	40	93
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Bystrzycy Kłodzkiej	20	40	50
Siedziba komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Kłodzku, ul. Kościuszki nr 7	8	30	27
Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	42	70	60
SUMA	450	500	90

W czasie badania satysfakcji i oczekiwań klientów respondenci oddali **450 ankiet papierowych oraz 29 ankiet on-line, łącznie 479 ankiety**, z czego 367 ankiet wypełnionych zostało przez klientów indywidualnych, 93 przez przedsiębiorców, natomiast 19 ankiet nie miało wypełnionej metryczki.

10 ankiet na 479 nie miało wskazania komórki organizacyjnej, w której była załatwiana sprawa.
41 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	92%	4,58
Wiedza i kompetencje	92%	4,60
Terminowość	87%	4,45
Warunki lokalowe urzędu	73%	4,05
Pełna informacja nt. sprawy	92%	4,57
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	86%	4,33
Dostęp do informacji	90%	4,49
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	90%	4,54
Ogólna ocena poziomu usług	88%	4,39

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci są zadowoleni z jakości usług świadczonych przez urząd, w tym najbardziej, podobnie jak w roku ubiegłym, z wiedzy i kompetencji (4,60) oraz uprzejmości i kultury obsługi (4,58). Ogólna ocena poziomu usług wynosi 4,39 pkt (dla porównania rok 2017 – 4,55; rok 2016 – 4,59; rok 2015 – 4,52). Poziom satysfakcji klientów z jakości świadczonych usług utrzymuje się powyżej 4 pkt. Pomimo zaobserwowania tendencji spadkowej nadal utrzymuje się na wysokim poziomie.

Najniżej ocenione zostały, podobnie jak w badaniu z lat 2015-2017, „warunki lokalowe urzędu” tj. na poziomie 4,05 (spadek o 0,11 w porównaniu do roku 2017).

Tabela 3

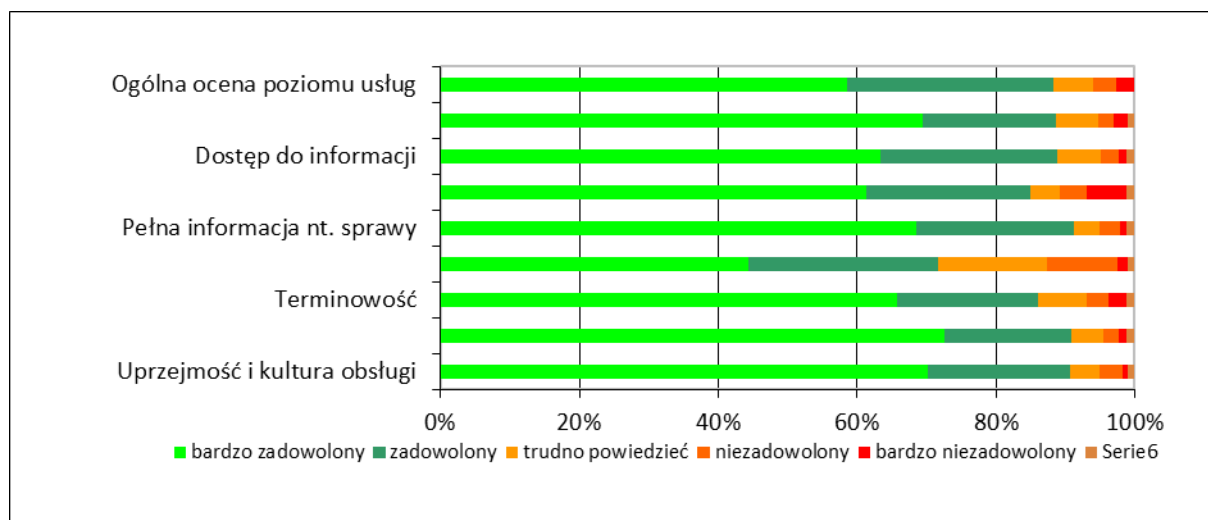
Sumaryczne zestawienie ocen bardzo ważne i ważne oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów (bez podziału na klientów indywidualnych i przedsiębiorców)

Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Uprzejmość i kultura obsługi	98%	4,69
Wiedza i kompetencje	99%	4,79
Terminowość	99%	4,73
Warunki lokalowe	88%	4,32
Pełna informacja nt. sprawy	98%	4,75
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	97%	4,65
Dostęp do informacji	99%	4,67
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	4,64

Oczekiwania co do jakości usług świadczonych przez urząd są na wysokim poziomie. Podobnie jak w roku ubiegłym najważniejsze dla klientów urzędu są wiedza i kompetencje pracowników (4,79 pkt) oraz uzyskanie pełnej informacji nt. sprawy (4,75 pkt). Najmniej ważne są warunki lokalowe (4,32 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

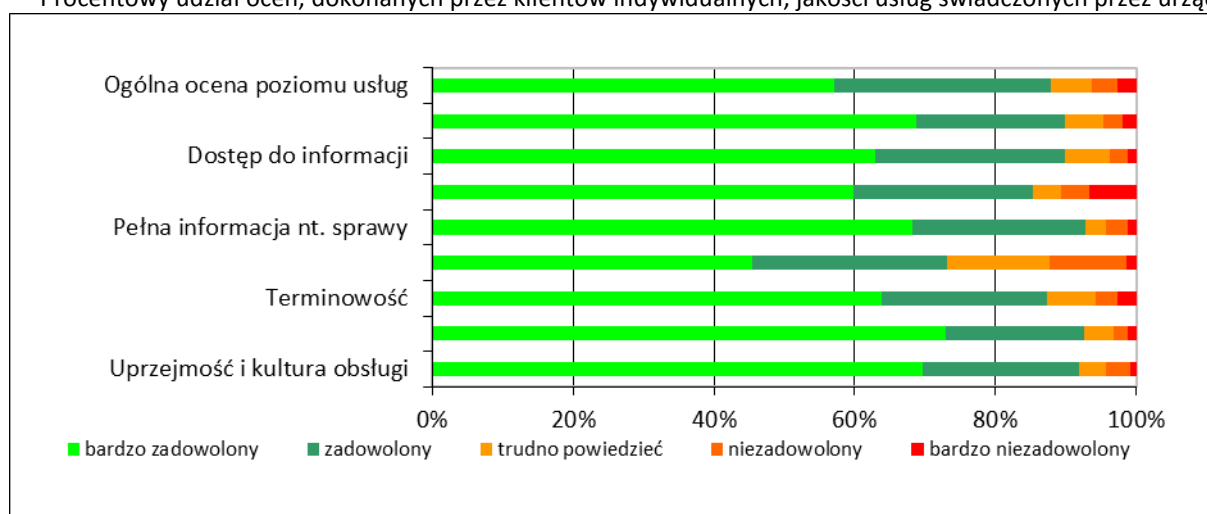
Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	92%	91%	4,56	4,65
Wiedza i kompetencje	93%	88%	4,61	4,58
Terminowość	87%	86%	4,43	4,55
Warunki lokalowe	73%	69%	4,05	4,01
Pełna informacja nt. sprawy	93%	90%	4,55	4,62
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	85%	88%	4,28	4,52
Dostęp do informacji	90%	90%	4,48	4,54
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	90%	88%	4,52	4,62
Średnia	88%	86%	4,44	4,51
Ogólna ocena poziomu świadczonych usług	88%	90%	4,36	4,48

Przez klientów indywidualnych najwyżej ocenione zostały wiedza i kompetencje (4,61 pkt), natomiast przez przedsiębiorców uprzejmość i kultura obsługi (4,65 pkt). Obie grupy klientów najniżej oceniły warunki lokalowe urzędu (odpowiednio 4,05 i 4,01 pkt). Ogólna ocena poziomu świadczonych usług wynosi: klienci indywidualni 4,44 pkt; przedsiębiorcy 4,51 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

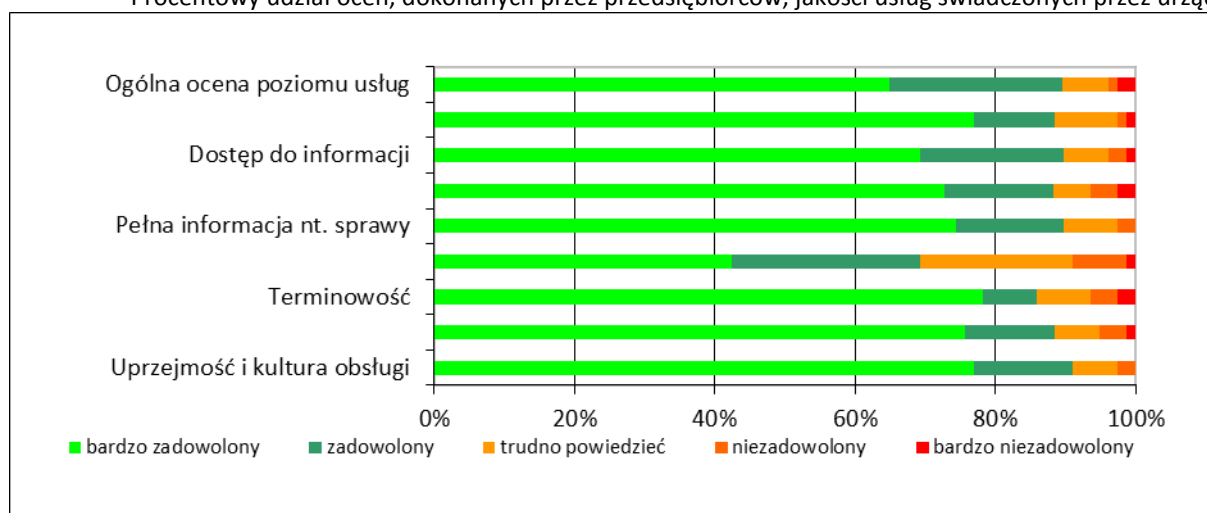


Tabela 5

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

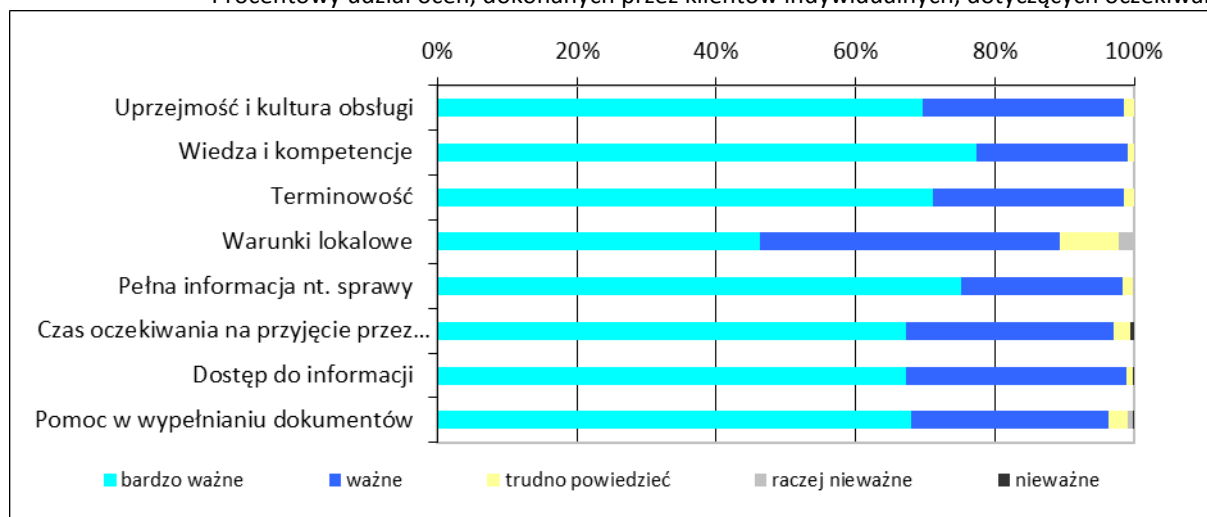
Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	99%	97%	4,68	4,72
Wiedza i kompetencje	99%	99%	4,77	4,88
Terminowość	99%	100%	4,70	4,86
Warunki lokalowe	89%	80%	4,33	4,26
Pełna informacja nt. sprawy	98%	99%	4,73	4,83
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	97%	99%	4,63	4,79
Dostęp do informacji	99%	99%	4,66	4,73
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	96%	4,63	4,71
Średnia	97%	96%	4,64	4,72

W odniesieniu do aspektu ważności klienci indywidualni najwięcej punktów przyznali kryterium „wiedza i kompetencje” (4,77) oraz „pełna informacja nt. sprawy” (4,73), natomiast przedsiębiorcy – kryterium „wiedza i kompetencje” (4,88) oraz „terminowość” (4,86); najmniej kryterium „warunki lokalowe urzędu” (odpowiednio 4,33 i 4,26 pkt).

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

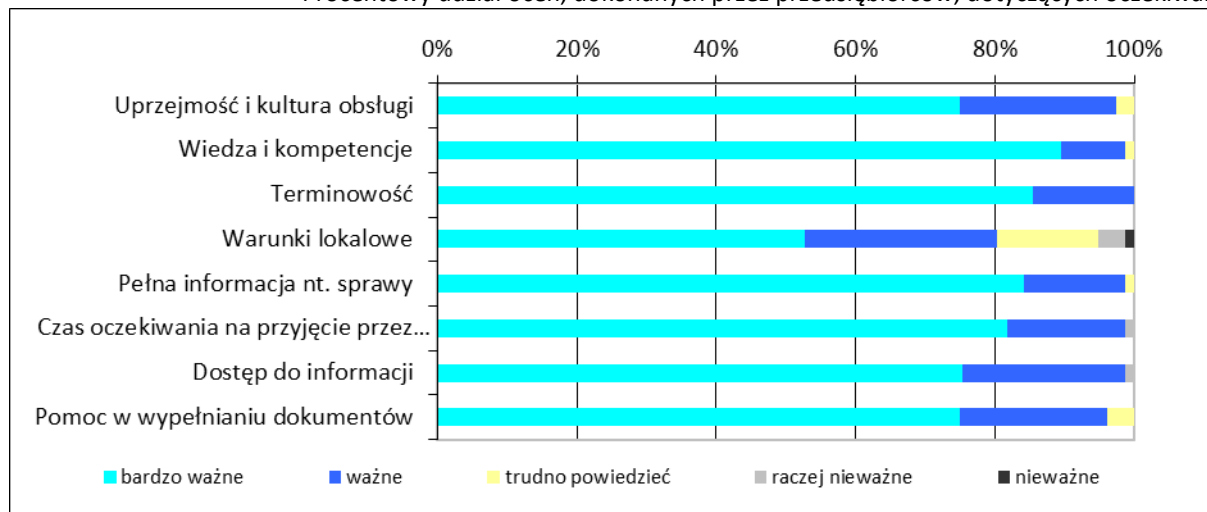
Wykres 4

Procentowy udział ocen, dokonanych przez klientów indywidualnych, dotyczących oczekiwań



Wykres 5

Procentowy udział ocen, dokonanych przez przedsiębiorców, dotyczących oczekiwań



2.3 Najczęściej załatwiane sprawy

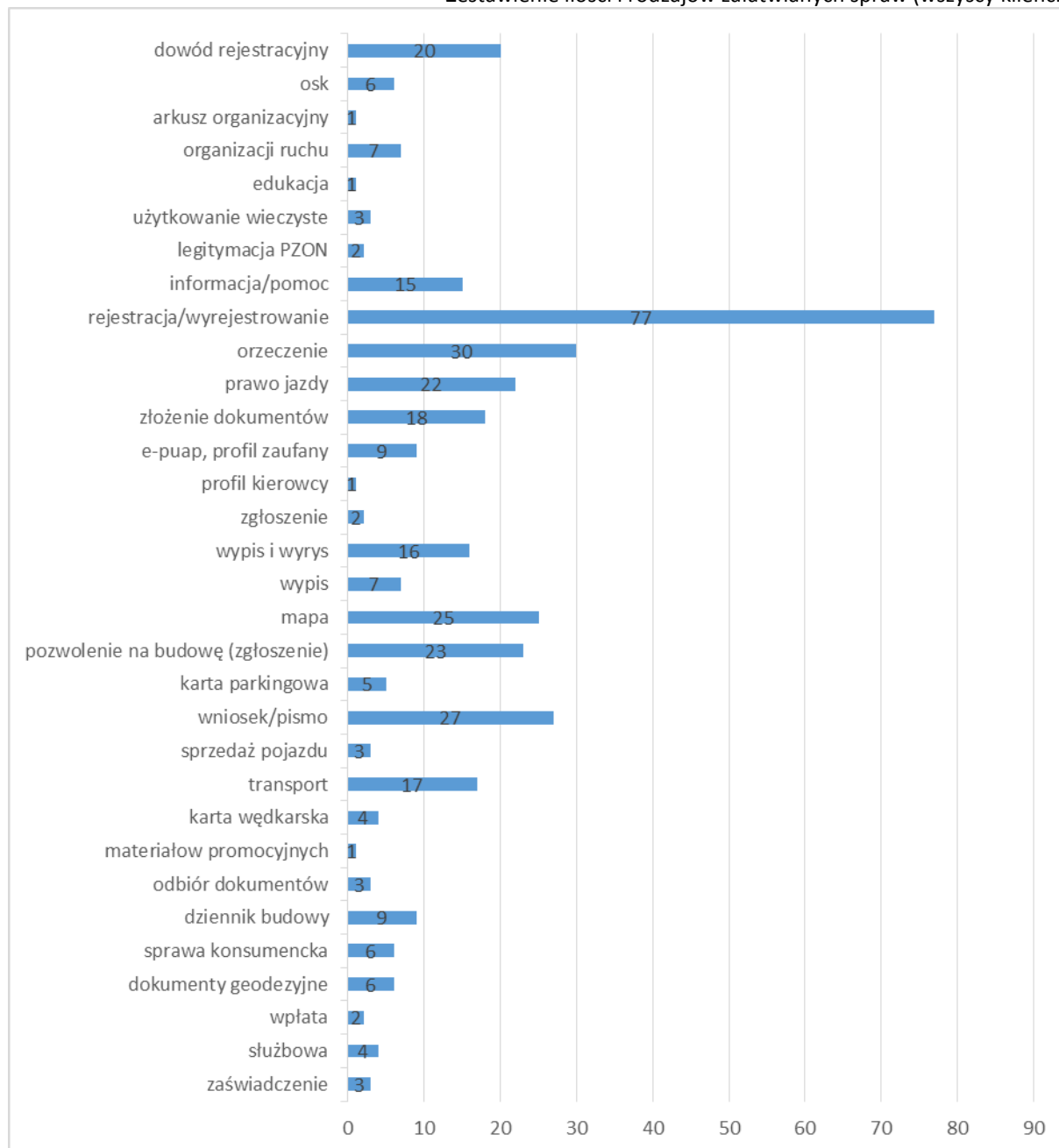
Ankietowani klienci najczęstszy kontakt mieli z Wydziałem Komunikacji, Transportu i Dróg Publicznych (171), następnie Biurem Obsługi Klienta (99), Wydziałem Geodezji, Kartografii i Katastru (73), Powiatowym Zespołem ds. orzekania o Niepełnosprawności (41) i Wydziałem Zagospodarowania Przestrzennego, Architektury i Budownictwa (30).

W 425 ankietach zaznaczono, że sprawa została załatwiona pozytywnie, sprawa załatwiona negatywnie – 13 odpowiedzi. W przypadku 12 ankiet nie wskazano sposobu załatwienia sprawy.

Najczęściej załatwiana sprawa dotyczyła rejestracji/wyrejestrowania (77 spraw). Drugi w kolejności był wniosek o wydanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności (30).

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 2018 roku odpowiedzi na pytanie otwarte: „Czy jest Pan/Pani przekonany/a, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić Pana/Pani sprawę pozytywnie?: tak/nie” wyglądały następująco:

1. Klienci indywidualni: 319 na „tak”, tj. 89,9% klientów uznało, że pracownicy urzędu dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie i 26 na „nie”.
2. Przedsiębiorcy: 75 na „tak”, tj. 96,2% przedsiębiorców jest przekonanych, że pracownicy starostwa dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie i 2 na „nie”.
3. Ankiety bez wypełnionej metryczki: 13 na „tak”, tj. 76,5% klientów uznało, że pracownicy urzędu dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie i 2 na „nie”.

13 osób nie wypełniło tej części ankiety.

2.5 Odpowiedzi na pytanie otwarte

208 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
42	Klienci zadowoleni z obsługi, oceniający pracę urzędu bardzo dobrze
29	Uwagi dotyczące parkingu, niewystarczająca ilość miejsc parkingowych (w Kłodzku oraz o/z wydziału KTD w Bystrzycy Kłodzkiej)
18	Uwagi dotyczące braku kasy w o/z wydziału GK w Nowej Rudzie
15	Oczekiwania szybkiego załatwienia
14	Klienci wyrażający niezadowolenie z obsługi
13	Uwagi dotyczące organizacji pracy w o/z wydziału KTD w Nowej Rudzie (zwiększenie ilości stanowisk do rejestracji pojazdów)
12	Uwagi dotyczące braku klimatyzacji
10	Oczekiwania dot. wysokiego poziomu kompetencji pracowników
9	Uwagi dotyczące kasy w siedzibie starostwa przy ul. Okrzei 1 (kolejki, brak terminala, zamknięcie przed przerwą)
9	Uwagi dot. warunków lokalowych (ich poprawy)
8	Ankiety ze stwierdzeniem „bez uwag”
6	Wprowadzenie systemu kolejkowego w wydziale KTD o/z w Bystrzycy Kłodzkiej oraz o/z w Nowej Rudzie
6	Kolejki
4	Oczekiwania pomocy ze strony pracowników
4	Zmiana lokalizacji biur (Powiatowy Rzecznik Konsumentów)
2	Ankiety wyrażające brak potrzeby zmian
2	Wprowadzenie innych formy załatwiania spraw/elektroniczny dostęp do spraw

Pojedyncze uwagi dotyczyły: wydłużenia czasu pracy, obiektywizmu, cierpliwości pracowników,

porządku, staranności, zmiana automatu do kawy (o/z Bystrzyca Kłodzka), więcej urzędników KTD o/z Bystrzyca Kłodzka). Kilak uwag dotyczyło konkretnych pracowników i ich podejścia do obsługi klienta w wykonywanej pracy.

Przykładowe odpowiedzi na pytania otwarte:

1. dodatkowe miejsca parkingowe, klimatyzowane pomieszczenia;
2. długi czas oczekiwania w kolejce do urzędu;
3. jestem bardzo zadowolona, nie mam uwag;
4. dla starszych osób jest ważne żeby rzecznik był na parterze, w biurze było bardzo gorąco, bardzo miłe panie (dot. Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów);
5. żeby taka uprzejmość jak w tym starostwie w toku załatwiania spraw w każdym urzędzie;
6. wydział komunikacji to wydział, który ma bardzo profesjonalnych pracowników o wysokiej kulturze osobistej (dot. KTD o/z Bystrzyca Kłodzka);
7. szybka obsługa, oczekuję punktu opłat w budynku starostwa (dot. GK o/z Nowa Ruda);
8. więcej stanowisk obsługi klienta, bardzo długi czas oczekiwania (dot. KTD o/z Nowa Ruda).

3. Ankietyzacja on-line

W okresie badania wypełnionych zostało 29 formularzy ankiety on-line, z czego 15 przez przedsiębiorców oraz 12 przez klientów indywidualnych, 2 ankiety nie miały wypełnionej metryczki. Sprawy załatwiane były głównie w wydziale ZPAiB i KTD. Pozytywnie załatwionych zostało 20 spraw, negatywnie 8, w 1 ankiecie brak informacji na ten temat. Na pytanie „Czy jest Pan/Pani przekonany, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić sprawę pozytywnie?” 10 osób odpowiedziało „tak”, 18 – „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	38%	3,00
Wiedza i kompetencje	31%	2,93
Terminowość	31%	2,93
Warunki lokalowe	38%	3,15
Pełna informacja nt. sprawy	34%	2,78
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	48%	3,30
Dostęp do informacji	66%	3,63
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	45%	3,15
Średnia		3,11
Ogólna ocena poziomu świadczonych usług	28%	2,63

Oceny uzyskane z ankietyzacji on-line, w porównaniu do ankiet papierowych, są na niskim poziomie. W porównaniu do badania z lat 2016-2017 odnotowuje się tendencję wzrostową w zakresie liczby wypełnionych ankiet (rok 2016 – 3 ankiety; rok 2017 – 16 ankiet), jednak w dalszym ciągu ich ilość jest niewielka i dlatego trudno mówić o wystarczającej próbie badawczej. Klienci w odpowiedziach na

pytanie otwarte wskazywali głównie uwagi dotyczące organizacji pracy wydziału ZPAiB.

4. Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących

Najwięcej uwag dotyczyło niewystarczającej ilości miejsc parkingowych. Problem braku miejsc parkingowych pojawia się już od kilku lat. Klienci zwrócili również uwagę na brak kasy w o/z wydziału GK w Nowej Rudzie oraz organizację pracy w o/z wydziału KTD w Nowej Rudzie, która ich zadaniem wymaga zmiany.

Oczekiwania dotyczą głównie szybszego załatwiania spraw oraz prowadzenia systemu kolejkowego w wydziale KTD o/z w Bystrzycy Kłodzkiej oraz o/z w Nowej Rudzie.

Pojawiły się także uwagi dotyczące kasy w siedzibie starostwa przy ul. Okrzei 1 (kolejki, brak terminala, zamknięcie przed przerwą). Zaznaczenia wymaga fakt, że kasa nie jest obsługiwana przez pracownika Starostwa Powiatowego w Kłodzku. Obsługa kasy zlecona jest bankowi, który zajmuje się obsługą finansową starostwa.

5. Wnioski i rekomendacje

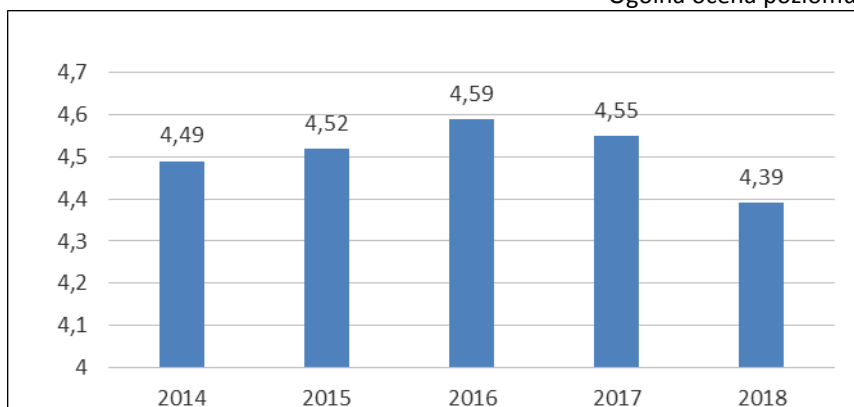
Podsumowanie badania:

- 1) W 2018 roku zabrano 450 wypełnionych papierowo ankiet. W latach poprzednich zwrotność była następująca: 2015 – 370 ankiet, 2016 – 319 ankiet, 2017 – 463 ankiety). Liczba ankiet on-line - 29 ankiet (rok 2016 – 3 ankiety, rok 2017 - 16).
- 2) Największą zwrotność ankiet uzyskano w referacie KTD w Kłodzku (zwrotność 180%) oraz BOK w Kłodzku (zwrotność 105%).
- 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 4,05 - 4,60 (w 2017 roku 4,14 – 4,65),
 - Przedsiębiorcy 4,32 – 4,47 (w 2017 roku 4,09 – 4,71).

W odniesieniu do poprzedniego badania w grupie klientów indywidualnych spadła wartość dolnej i górnej granicy ocen; w przypadku przedsiębiorców dolna granica przyjęła wyższą wartość, górna granica spadła.

- 5) W tegorocznym badaniu ogólna ocena poziomu usług wynosi 4,39 pkt na 5 możliwych (dla porównania rok 2017 – 4,55; rok 2016 – 4,59; rok 2015 – 4,52). Odnotowuje się spadek ogólnego poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku.

Ogólna ocena poziomu usług (lata 2014-2017)



- 6) Podobnie jak w latach poprzednich najwyżej ocenione zostały: wiedzy i kompetencji (4,60) oraz uprzejmości i kultury obsługi (4,58). Najniżej ocenione zostały warunki lokalowe urzędu (4,05).
- 7) W zestawieniu „satisfakcja a ważność” we wszystkich kryteriach ważność przewyższa poziom satisfakcji.
- 8) Dużo negatywnych uwag dotyczyło kasy znajdującej się w siedzibie starostwa przy ul. Okrzei 1.

Proponowane działania doskonalące:

- 1) 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).
- 2) Uruchomienie terminala płatniczego w Wydziale Geodezji, Kartografii i Katastru o/z w Nowej Rudzie.
- 3) Rozważenie możliwości wprowadzenia systemu kolejkowego w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg Publicznych o/z w Bystrzycy Kłodzkiej oraz o/z w Nowej Rudzie, w ramach możliwości finansowych.

Rekomenduje się utrzymanie poziomu satisfakcji klientów na dotychczasowym poziomie.

Realizacja wniosków i rekomendacji z poprzedniego badania

W wyniku ubiegłorocznego badania satisfakcji klientów zrealizowane zostały następujące działania:

- 1) Utworzono kącik zabaw dla dzieci w siedzibie urzędu w Kłodzku przy ul. Okrzei 1.
- 2) Kontynuowane są prace adaptacyjne budynku w Kłodzku przy ul. Wyspiańskiego 2k – budynek nr 4 na cele administracyjne dla poprawy jakości obsługi klienta. Dodatkowa lokalizacja zapewni komfortowe warunki obsługi klientów, dużą liczbę miejsc parkingowych, nowe pomieszczenia archiwum.

W miesiącu czerwcu 2018 r. zakończone zostały prace termomodernizacyjne budynku i związane ze zmianą źródła ciepła, które współfinansowane były ze środków unijnych w ramach projektu pn. „Modernizacja budynku administracji publicznej w Kłodzku przy ul. Wyspiańskiego 2K –

budynek nr 4". Ponadto, mając na względzie potrzeby osób niepełnosprawnych, budynek wyposażony został w windę. Dalsze prace, głównie wykończeniowe, finansowane będą ze środków własnych.

Uwzględniając wnioski i oczekiwania klientów z poprzedniego badania satysfakcji podejmowane są również inne działania mające na celu podwyższenie poziomu obsługi i satysfakcji klientów. Działania te cechują się różnorodną złożonością, wymagają dodatkowych ustaleń i konsultacji oraz zaangażowania dodatkowych środków, dlatego są na różnym etapie realizacji:

- 1) Uruchomienie terminala płatniczego w kasie w o/z w Bystrzycy Kłodzkiej – działanie w trakcie konsultacji z ewentualnym dostawcą usługi.
- 2) Zmiany w zakresie Elektronicznego Systemu Obiegu Dokumentów (ESOD) funkcjonującego w starostwie – objęcie systemem ESOD większość jednostek organizacyjnych powiatu - działanie w trakcie realizacji.

Na chwilę obecną systemem ESOD, oprócz starostwa, objęte są następujące jednostki organizacyjne: Powiatowy Urząd Pracy w Kłodzku, Zarząd Dróg Powiatowych w Kłodzku, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Kłodzku, PKS w Kłodzku S.A. Docelowo systemem ma być objęta większość jednostek organizacyjnych powiatu co zapewni sprawną komunikację wewnętrzną pomiędzy jednostkami, a tym samym lepszą obsługę klienta.

- 3) Budowa nowych e-usług dostępnych dla klientów chcących załatwić sprawę on-line – działanie na końcowym etapie realizacji.

Nowe e-usługi odnosić się będą głównie do spraw załatwianych w Wydziale Geodezji, Kartografii i Katastru. Umożliwią one załatwienie spraw takich jak np. złożenie wniosku o udostępnienie mapy ewidencji gruntów i budynków/mapy zasadniczej, złożenie wniosku o wydanie wypisu lub wypisu i wrysłu lub wrysłu z ewidencji gruntów i budynków czy złożenie wniosku w sprawie zgłoszenia lub uzupełnienia pracy geodezyjnej/kartograficznej.

6. Założenia następnego badania

1. Przewidywany termin następnego badania – do końca III kwartału 2019 roku, wg zarządzenia Starosty i procedury operacyjnej ZSZ.
2. Utrzymanie wypracowanej metodyki badań.

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 Publicznej sieci intranet Starostwa Powiatowego w Kłodzku.