

RAPORT Z BADANIA ANKIETOWEGO SATYSFAKCJI KLIENTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ STAROSTWO POWIATOWE W KŁODZKU

II kwartał 2012

Danuta Trojan

Wersja: A.2013

Data: 2013-02-22

SPIS TREŚCI

1.	Założenia badania ankietowego II półrocze 2012	2
1.1	Dystrybucja ankiet i liczebność próby	2
1.2	Wzór ankiety	3
2.	Wyniki	3
2.1	Zestawienie ogólne	3
2.2	Najczęściej załatwiane sprawy	7
2.3	Odpowiedzi na pytania otwarte	7
2.4	Segmentacja na klientów indywidualnych i przedsiębiorców	8
3.	Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących	9
4.	Wnioski i rekomendacje	9
5.	Założenia następnego badania	10

1. Założenia badania ankietowego II półrocze 2012

1.1 Dystrybucja ankiet i liczebność próby

Badanie satysfakcji klientów zostało przeprowadzone zgodnie z Zarządzeniem Starosty Kłodzkiego nr 4/2012 z dn. 11 września 2012 roku oraz wg Planu działalności Starostwa Powiatowego w Kłodzku na rok 2012, podzadanie 23.12.5. *Badanie satysfakcji Klientów Starostwa* i zgodnie z procedurą operacyjną ZSZ nr Po-ORG/2p. Badanie objęło okres od 29 października do 12 listopada 2012. Ankiety zostały podjęte ze skrzynek w wyznaczonych lokalizacjach w dniu 19 listopada 2012. Wykorzystana została papierowa ankieta badania satysfakcji stanowiąca załącznik do Zarządzenia i wyłożona w następujących lokalizacjach:

- Biuro Obsługi Klienta w Starostwie Powiatowym w Kłodzku, 180 ankiet,
- Biuro Obsługi Klienta w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej, 60 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,
- Siedziba komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Kłodzku, ul. Kościuszki 7, 40 ankiet,
- Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności, ul. Kościuszki 2, 60 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, w tym stażystki.

Tabela 1.
Zwrotność ankiet

Lokalizacja	zwrot	próba	% zwrotu
Biuro Obsługi Klienta w Starostwie Powiatowym w Kłodzku	227	180	126,1
Referat Komunikacji w Starostwie Powiatowym w Kłodzku	35	40	87,5
Biuro Obsługi Klienta w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej i Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Bystrzycy Kłodzkiej	101	100	101
Referat Komunikacji w Oddziale Zamiejscowym w Nowej Rudzie	40	40	100
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Nowej Rudzie	25	40	62,5
Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, Oddział Zamiejscowy w Bystrzycy Kłodzkiej	18	0	0
Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności, ul. Kościuszki 2	64	60	106,7
Siedziba Starostwa Powiatowego w Kłodzku, ul. Kościuszki 7	17	40	42,5

W czasie II badania satysfakcji i oczekiwań klientów zostało dostarczonych ogółem 517 ankiet, w tym 510 ankiet miało zaznaczone komórki organizacyjne, z którymi związane były załatwiane sprawy (227 ankiet – Biuro Obsługi Klienta, PZON - 64, KTD Kłodzko - 35, KTD Nowa Ruda - 40, KTD Bystrzyca Kłodzka - 101, GK Nowa Ruda - 25, GK Bystrzyca Kłodzka – 18), w 447 zaznaczono w metryczce „klient indywidualny”, w 51 – „przedsiębiorca”.

1.2 Wzór ankiety

W badaniu ankietowym został wykorzystany wzór ankiety stanowiący załącznik do Zarządzenia Starosty Kłodzkiego nr 4/2012 z dn. 11 września 2012 w sprawie badania satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku i procedury Po-ORG/2p.

W ankiecie uwzględniono metryczkę segmentującą klientów na klientów indywidualnych i przedsiębiorców. Zastosowana została 5 stopniowa skala satysfakcja/oczekiwania) 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%	4,55
Wiedza i kompetencje	94%	4,56
Terminowość	92%	4,49
Warunki lokalowe	86%	4,27
Pełna informacja nt. sprawy	95%	4,56
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	92%	4,44
Dostęp do informacji	94%	4,53
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	94%	4,59
Ogólna ocena poziomu usług	93%	4,50

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci są bardzo zadowoleni z jakości usług świadczonych przez urząd, w tym najbardziej z możliwości uzyskania pełnej informacji nt. sprawy (łącznie 95% „piątek” i „czwórek”, średnia ocena 4,56) oraz uprzejmości i kultury obsługi (95% „piątek” i „czwórek”, średnia ocena 4,55), a także wysoko ocenili wiedzę i kompetencje urzędników, dostęp do informacji, pomoc w wypełnianiu dokumentów (94% „piątek” i „czwórek”). Ogólnie funkcjonowanie urzędu zostało ocenione na 4,50, tj. o 0,24 pkt. niżej niż w I półroczu 2012 (na 5 możliwych punktów).

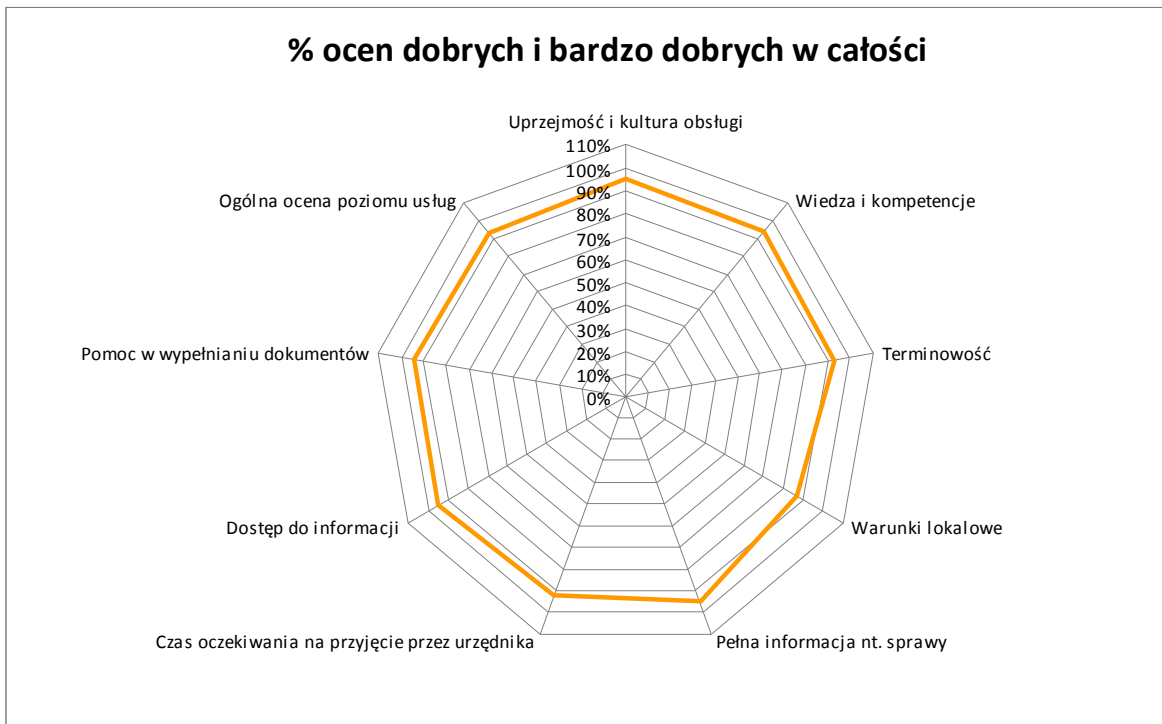
Tabela 3

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

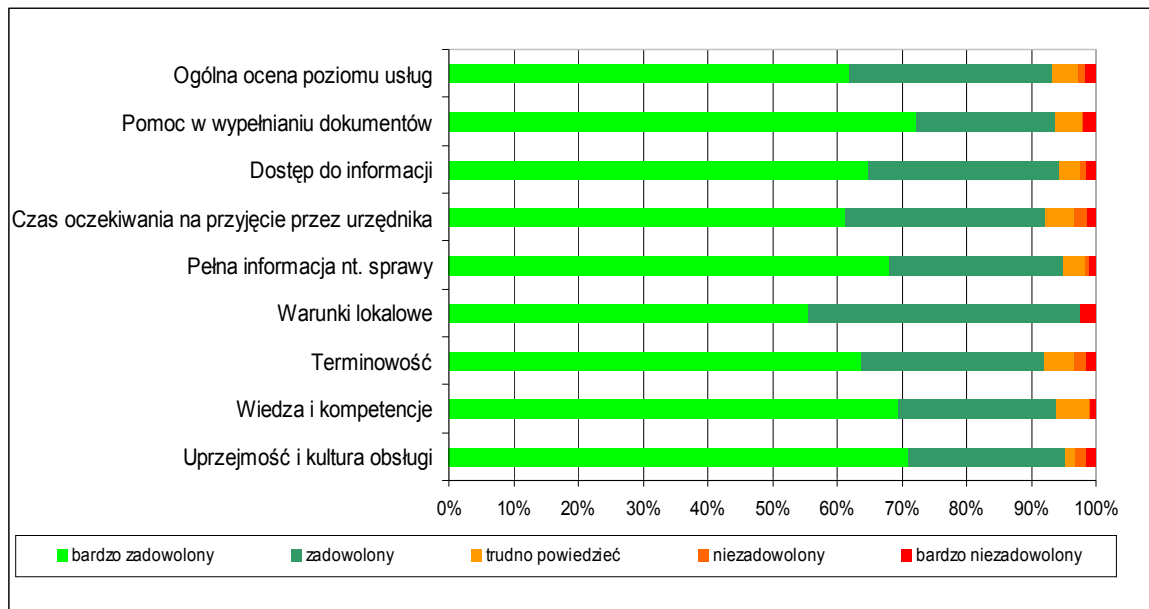
Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	I półrocze 2012	II półrocze 2012	I półrocze 2012	II półrocze 2012
Uprzejmość i kultura obsługi	97%	98%	4,67	4,65
Wiedza i kompetencje	97%	99%	4,77	4,76
Terminowość	97%	99%	4,76	4,71
Warunki lokalowe	85%	88%	4,34	4,29
Pełna informacja nt. sprawy	97%	99%	4,74	4,74
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	97%	98%	4,70	4,67
Dostęp do informacji	97%	98%	4,73	4,69
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	94%	97%	4,66	4,60
	95%	97%	4,67	4,63

Oczekiwania co do jakości usług świadczonych przez urząd są wysokie, jednak w relacji do poprzedniego badania spadły o 0,04 punktu (średnia z I półrocza 2012 wynosi 4,67, zaś z II półrocza 2012 – 4,63), można więc uznać, że są takie same - porównanie w tabeli nr 2. Przy czym najmniej ważne są dla klientów warunki lokalowe (4,29 pkt.), chociaż najniżej je oceniają (4,27 do średniej 4,50) i pomoc w wypełnianiu dokumentów (4,60 pkt.), zaś najważniejsze pozostałe oczekiwania.

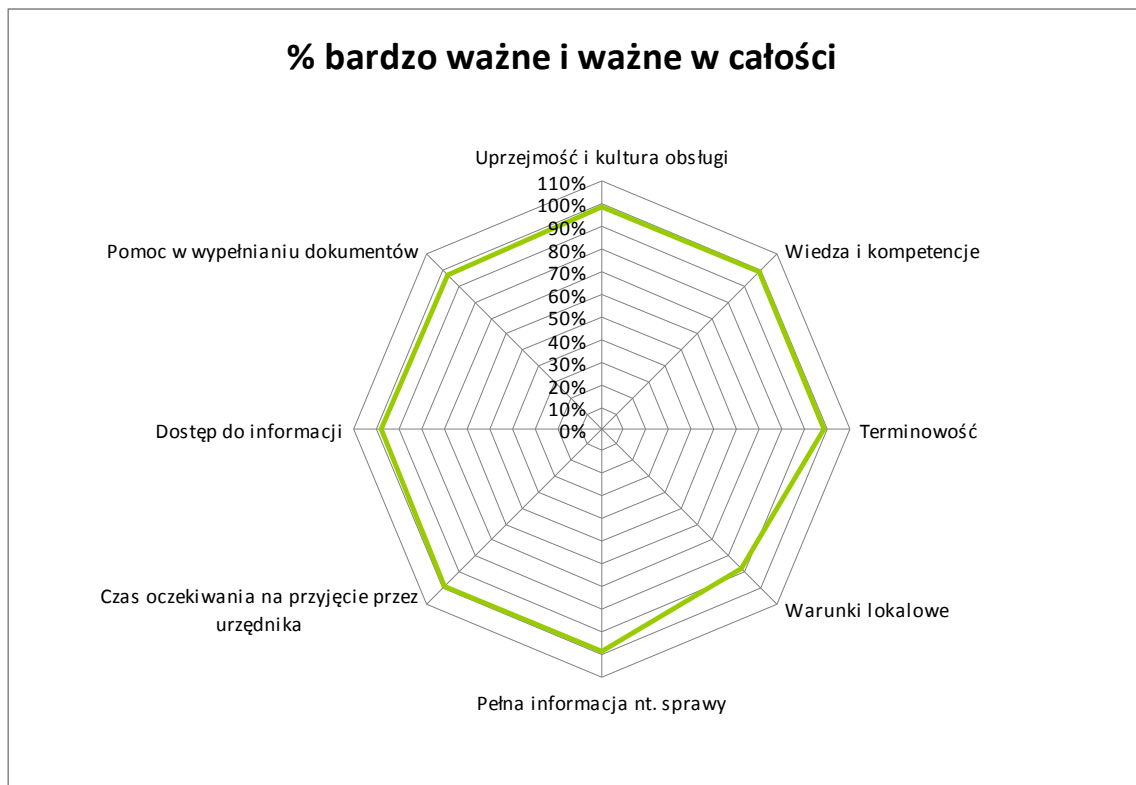
Wykres 1
Procentowy udział ocen bardzo zadowolony i zadowolony w całości



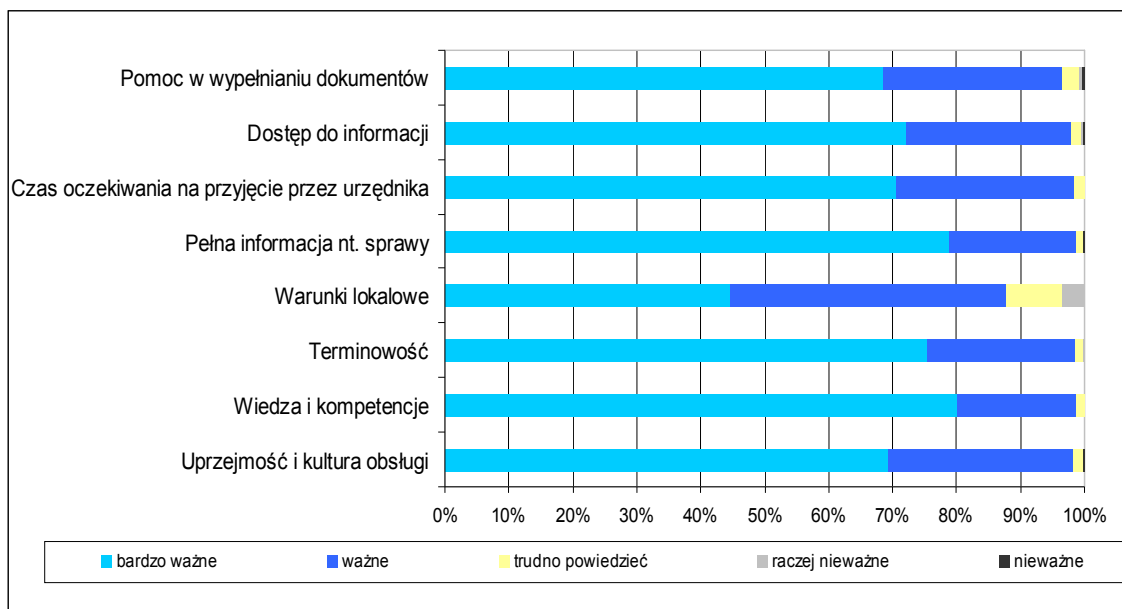
Wykres 2
Procentowy udział ocen jakości usług świadczonych przez urząd



Wykres 3
Procentowy udział ocen bardzo ważne i ważne w całości



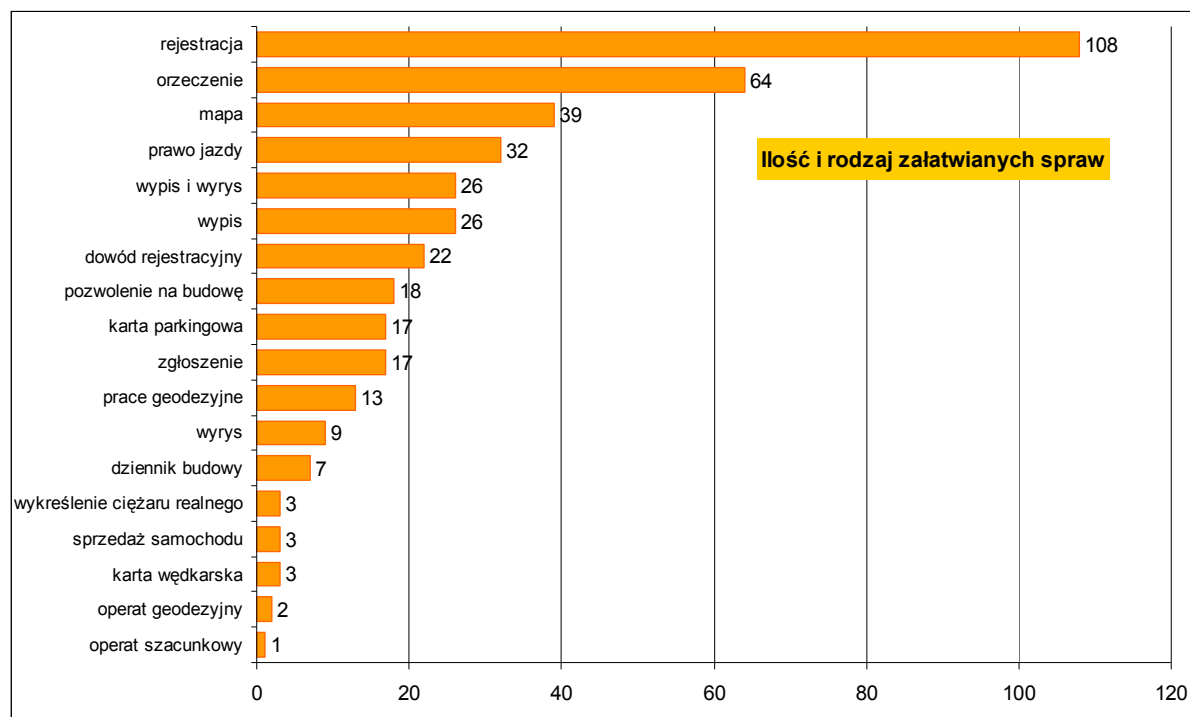
Wykres 4
Procentowy udział ocen dotyczących oczekiwań klientów w całości



2.2 Najczęściej załatwiane sprawy

Ankietowani klienci najczęstszy kontakt mieli z BOK-iem (227), następnie z Wydziałem KTD (176). Najczęściej składali wnioski o rejestrację pojazdu (108) oraz wydanie orzeczenia przez PZON (64). 107 osób nie odpowiedziało na pytanie, jaki rodzaj sprawy załatwiało w urzędzie. 501 sprawy zostały załatwione pozytywnie, zaś dwie negatywnie.

Wykres 5
Zestawienie ilości i rodzajów załatwianych spraw



2.3 Odpowiedzi na pytania otwarte

Wśród najczęściej pojawiających się odpowiedzi na pytania otwarte, w związku z satysfakcją i oczekiwaniami klientów względem jakości świadczonych usług, pojawiły się ogółem 203 odpowiedzi, przy czym większość była pozytywna, a w tym cztery personalne pochwały pracowników.

W grupie oczekiwań pojawiły się: zachowanie terminowości, kompetencji i wiedzy, „rozładowania” kolejek, pozytywne załatwienie sprawy. Klienci sygnalizowali takie oczekiwania jak:

Tabela 4.
Uogólnione odpowiedzi na pytania otwarte

Ilość uwag	Uogólniona treść uwag
37	Klienci zadowoleni, bez uwag
32	Za mały parking w Kłodzku (1 klient zaznaczył lokalizację KTD Nowa Ruda)
17	Szybsze i terminowe załatwienie sprawy (szczególnie w odniesieniu do oczekiwania na pozwolenia na budowę czy wypis i wyrys z ewidencji gruntów i budynków)
14	Negatywna ocena warunków lokalowych, w tym 2 do lokalizacji na ul. Kościuszki w Kłodzku – za wysoko

Ilość uwag	Uogólniona treść uwag
7	Sygnalizacja braku kasy w KTD Nowa Ruda
5	Uwagi w sprawie zastępstwo w kasie w Bystrzycy Kłodzkiej na czas nieobecności pracownika
4	Załatwianie spraw „od ręki”
4	Więcej stanowisk w KTD Nowa Ruda
2	Negatywna ocena zamykania BOK w Bystrzycy Kołodziej po godz. 14:00

Pozytywna ocena pracowników urzędu, cytaty:

1. Takich kompetentnych urzędników jak p. Aneta życzylbym w całym starostwie (wniosek w o wypis i wyrys złożony w BOK)
2. Pan Krzysztof Gacek jest urodzonym urzędnikiem i jest kompetentna osobą na tym stanowisku (KTD Bystrzyca Kłodzka)
3. Profesjonalna, miła obsługa Pani Kierownik (KTD Bystrzyca Kłodzka)
4. Najlepszy wydział, osobista obsługa kierownika wydziału z pięknym uśmiechem (KTD Bystrzyca Kłodzka)

2.4 Segmentacja na klientów indywidualnych i przedsiębiorców

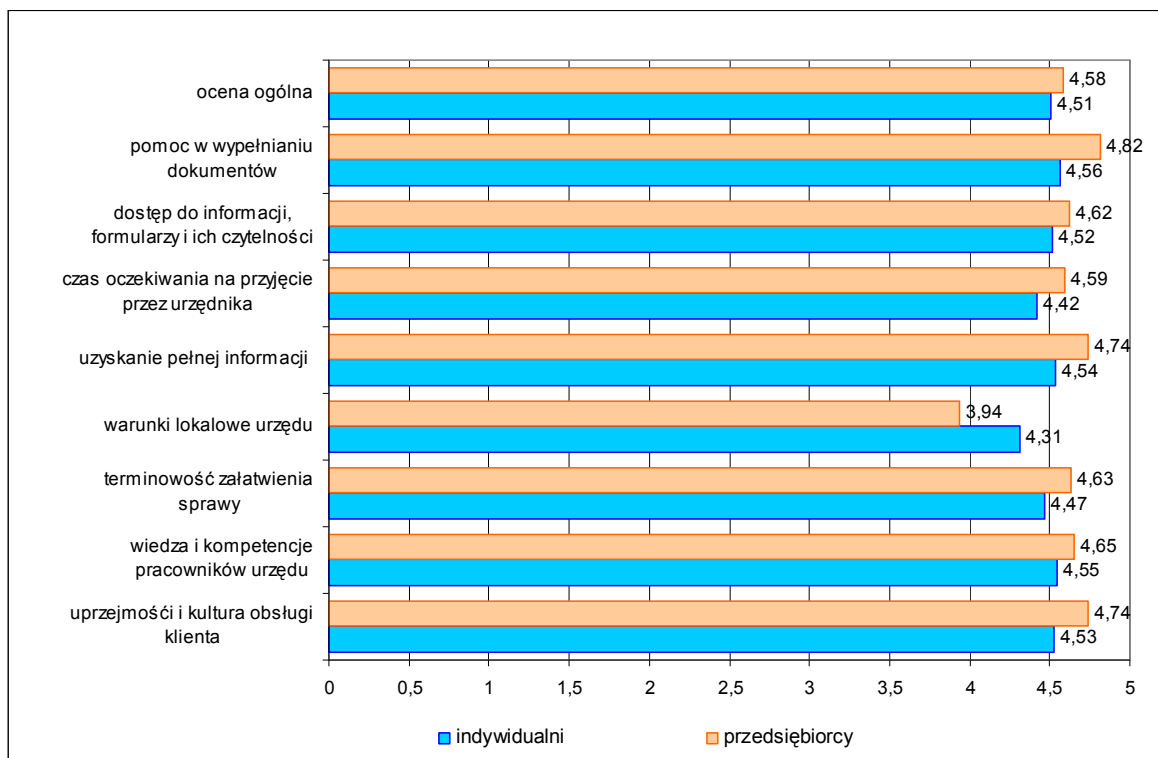
Poziom satysfakcji przedsiębiorców jest na wyższym poziomie niż satysfakcja klientów indywidualnych, tj. 4,81 do 4,4,71. 32 uwagi klientów indywidualnych oraz siedem (7) uwag klientów – przedsiębiorców potwierdza wysoki poziom obsługi klientów, w tym dwie personalnie dotyczą kompetencji, wiedzy i fachowości pracowników Wydziału KTD.

Tabela 5

Sumaryczne zestawienie ocen bardzo dobrych i dobrych oraz ocena średnia - klienci indywidualni i przedsiębiorcy

Treść pytania: Czy jest Pan/Pani zadowolona z ...	5 i 4 w całości		%	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
uprzejmości i kultury obsługi klienta?	4,53	4,74	95%	96%
wiedzy i kompetencji pracowników urzędu?	4,55	4,65	94%	90%
terminowości załatwienia sprawy?	4,47	4,63	92%	90%
warunków lokalowych urzędu?	4,31	3,94	87%	78%
uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy?	4,54	4,74	95%	96%
czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika?	4,42	4,59	92%	92%
dostępu do informacji, formularzy i ich czytelności?	4,52	4,62	94%	96%
pomocy w wypełnianiu dokumentów?	4,56	4,82	94%	94%
Jak ocenia Pan/Pani ogólnie funkcjonowanie urzędu?	4,51	4,58	93%	96%

Wykres 7
Porównanie satysfakcji klientów indywidualnych i przedsiębiorców



Najlepiej przez obie grupy respondowanych został oceniony dostęp do informacji. Najniżej oceniono warunki lokalowe urzędu.

3. 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 potrzebę powiększenia parkingu w lokalizacjach Kłodzko i Nowa Ruda, a także chcieliby, aby sprawy były załatwiane szybciej i „od ręki”, co w odniesieniu do większości usług świadczonych przez urząd jest niemożliwe do spełnienia.

4. Wnioski i rekomendacje

- 1) 517 wypełnionych ankiet stanowi solidny materiał badawczy umożliwiający formułowanie wniosków i rekomendacji.
- 2) Segmentacja wyników pozwala na szczegółowe analizy w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców oraz komórki organizacyjne i rodzaje załatwianych spraw.

- 3) Średnie oceny kształtują się w przedziale:
 - Klienci indywidualni 4,31 – 4,56
 - Przedsiębiorcy 3,94 – 4,82
- 4) Najniżej oceniono warunki lokalowe urzędu – 4,31 i 3,94, lecz chodzi tu bardziej o wielość lokalizacji urzędu i usytuowanie na wyższych piętrach (drugie piętro na Kościuszki) niż o ocenę wizualną urzędu i utrudnienia w obsłudze wynikające np. z ciasnoty.
- 5) Rekomenduje się utrzymanie poziomu satysfakcji klientów na dotychczasowym poziomie.

5. Założenia następnego badania

1. Przewidywany termin następnego badania – wrzesień 2013.
2. Utrzymanie wypracowanej metodyki badań – skala 5 stopniowa, podział na 2 grupy klientów.
3. Konsekwentnie kontynuować działania zmierzające do powiększenia powierzchni parkingowej.
4. Dążyć do utrzymania osiągniętego wysokiego poziomu satysfakcji klientów.

Zatwierdzenie:

Mirosława Boduch – Sekretarz Powiatu

Maciej Awizeń – Starosta Kłodzki

Raport dostępne są na stronie internetowej www.bip.powiat.klodzko.pl oraz w Katalogu Publicznym sieci intranet Starostwa Powiatowego w Kłodzku.