

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

RAPORT
Z BADANIA ANKIETOWEGO ZADOWOLENIA
KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO
URZĘDU GMINY ŁUKTA

Marzec 2013

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

Wprowadzenie

Niniejszy raport podsumowuje badanie zadowolenia klientów zewnętrznych przeprowadzone w ramach projektu „Wzrost jakości usług publicznych w urzędach administracji samorządowej poprzez wdrożenie nowoczesnych metod zarządzania”, Zadanie „Zaprojektowanie i nadzór nad realizacją badania satysfakcji klienta w urzędzie”. Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V „Dobre rządzenie”, Działanie 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”, Poddziałanie 5.2.1 „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

W ramach badania, które odbyło się w okresie od września 2012r. do końca marca 2013r., przeprowadzono 54 ankiet anonimowych wśród klientów zewnętrznych Urzędu Gminy w Łukcie.

Cel badania:

Podstawowym celem badania było uzyskanie informacji na temat poziomu satysfakcji klientów zewnętrznych – mieszkańców gminy Łukta i zidentyfikowanie obszarów do doskonalenia skuteczności wewnętrznych procesów zarządzania w Urzędzie.

Metodyka:

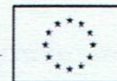
Ankieta złożona była z 11 pytań dotyczących oceny działania Urzędu Gminy Łukta. Sporządzona w celu sprawnej i profesjonalnej obsługi klientów oraz w celu starannego wykonywania zadań publicznych przez Urząd i tworzenia warunków stałego rozwoju.

Respondenci udzielali odpowiedzi według następującej skali ocen:

Skala ocen				
1 Bardzo źle	2 Źle	3 Trudno powiedzieć	4 Dobrze	5 Bardzo dobrze

Forma badania:

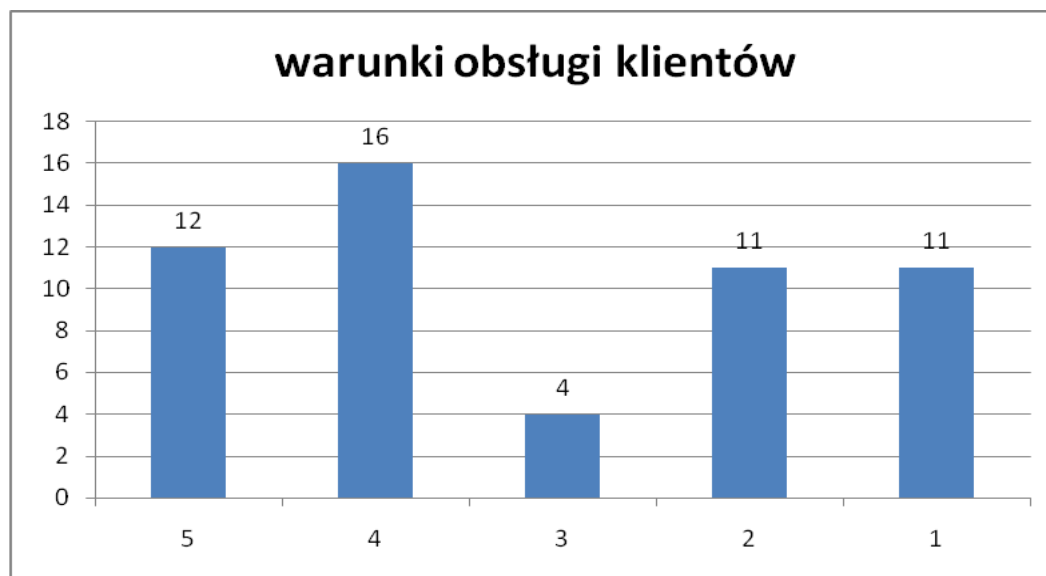
Informacje uzyskano w oparciu o anonimowy kwestionariusz. Należy zaznaczyć, że z metodologicznego punktu widzenia jest on w pełni wiarygodny i statystycznie wartościowy.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

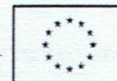
I. PREZENTACJA WYNIKÓW BADAŃ KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO

1. Warunki obsługi klientów



Odpowiedź	Liczba respondentów
Bardzo dobrze	12
Dobrze	16
Trudno powiedzieć	4
Źle	11
Bardzo źle	11

Warunki obsługi klientów w Urzędzie są różnie oceniane. Najwięcej osób wskazuje na dobre warunki obsługi klienta. Na bardzo dobre warunki wskazało 12 osób. Trudno powiedzieć odpowiedziało 4 osoby oraz po 11 osób określiło warunki na złe i bardzo złe.



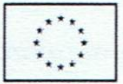
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

2. Zapewnienie i dostępność informacji



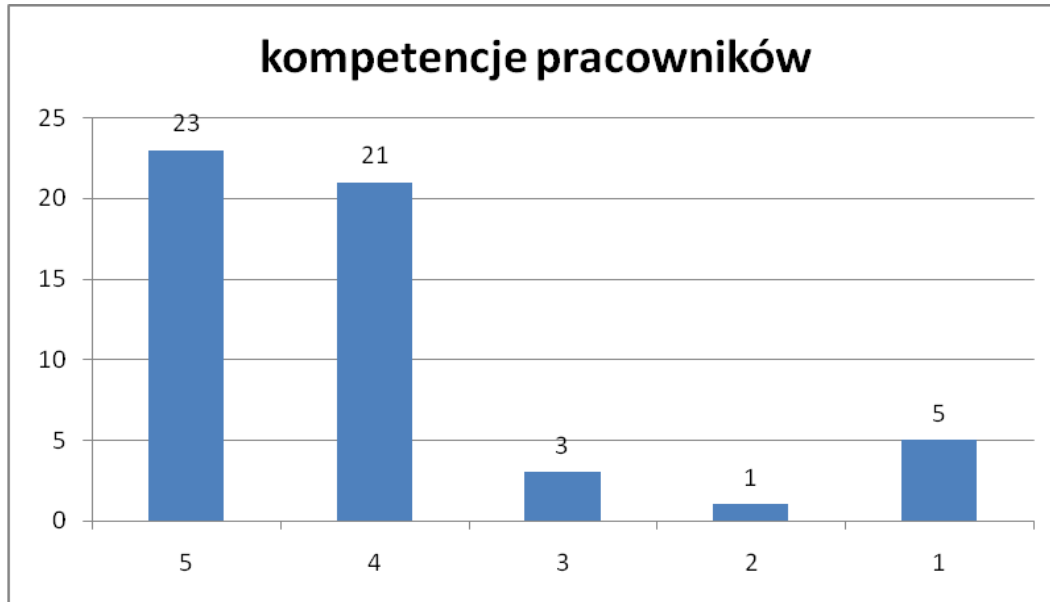
Odpowiedź	Liczba respondentów
Bardzo dobrze	12
Dobrze	27
Trudno powiedzieć	8
Źle	6
Bardzo źle	1

Dostępność informacji dla klientów została oceniona pozytywnie. Dobrze oceniło ją 27 respondentów a bardzo dobrze 12. Źle i bardzo źle oceniło 7 respondentów natomiast 8 nie potrafiło określić dostępności do informacji.



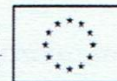
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

3. Kompetencje pracowników



Odpowiedź	Liczba respondentów
Bardzo dobrze	23
Dobrze	21
Trudno powiedzieć	3
Źle	1
Bardzo źle	5

Kompetencje pracowników w dalszym ciągu oceniane są wysoko. Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliło 23 ankietowanych a 21 udzieliło odpowiedzi dobrze. Trudno powiedzieć oceniło 2 osoby, źle 1 i bardzo źle 5.



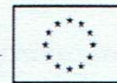
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

4. Uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu



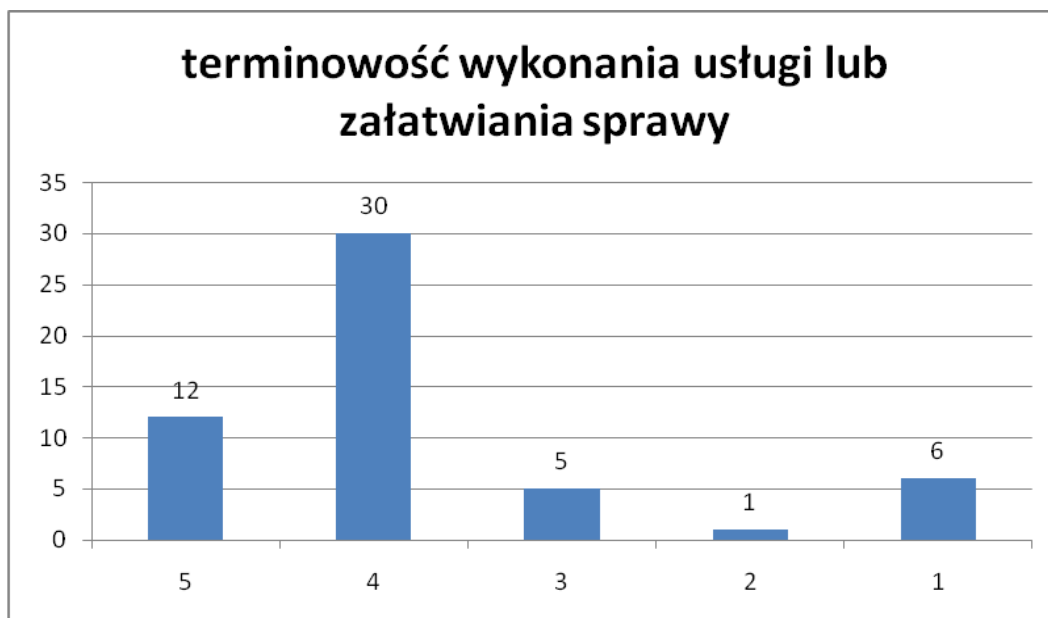
Odpowiedź	Liczba respondentów
Bardzo dobrze	32
Dobrze	11
Trudno powiedzieć	6
Źle	1
Bardzo źle	4

Pracownicy Urzędu w dalszym ciągu oceniani są jako uprzejmi i chętni do pomocy w zdecydowanej większości przypadków. Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliło 32 osoby, dobrze 11 osób. 6 osób odpowiedziało, że ma trudności w ocenie uprzejmości i chęci pomocy ze strony pracowników Urzędu. Źle i bardzo źle łącznie oceniło 6 osób.



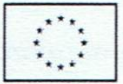
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
 Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
 samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

5. Terminowość wykonywania usługi lub załatwienia sprawy



Odpowiedź	Liczba respondentów
Bardzo dobrze	12
Dobrze	30
Trudno powiedzieć	5
Źle	1
Bardzo źle	6

Respondenci uznali, że usługi są realizowane w odpowiednich terminach. Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliło 12 osób a dobrze 30. Odpowiedzi trudno powiedzieć udzieliło 5 osób, źle oceniła 1 osoba i bardzo źle 6.



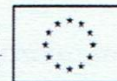
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

6. Uzyskany wynik załatwianej sprawy



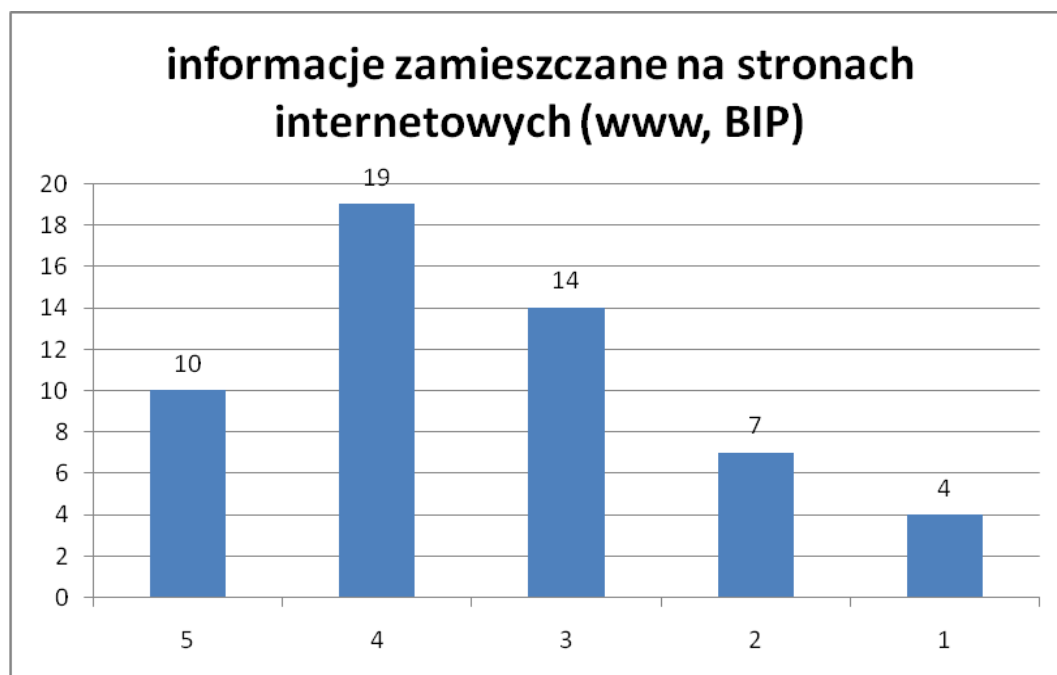
Odpowiedź	Liczba respondentów
Bardzo dobrze	15
Dobrze	28
Trudno powiedzieć	6
Źle	1
Bardzo źle	4

Urzednicy osiągnęli bardzo dobre i dobre wyniki załatwianych spraw Respondenci oceniali pozytywnie ten obszar działalności Urzędu. Zdarzały się również wyjątki. Odpowiedzi dobrze i bardzo dobrze udzieliło łącznie 43 osoby, a odpowiedzi negatywnych łącznie udzieliło 5 osób. Jedna osoba nie umiała określić uzyskanego wyniku załatwianej sprawy.



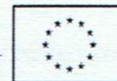
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

7. Informacje zamieszczone na stronach internetowych (www; BIP)



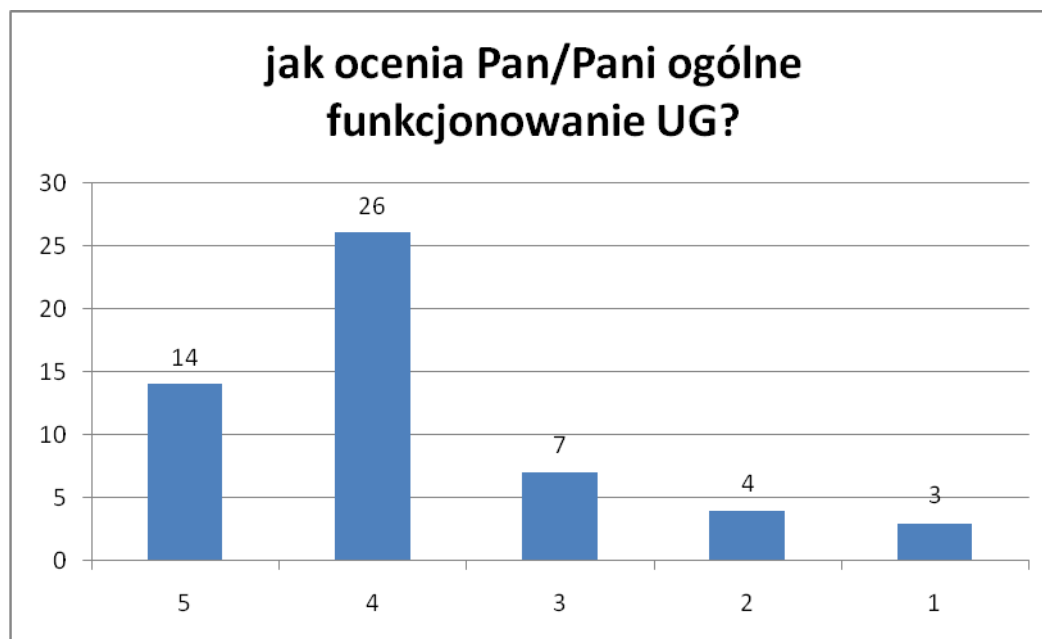
Odpowiedź	Liczba respondentów
Bardzo dobrze	10
Dobrze	18
Trudno powiedzieć	14
Źle	7
Bardzo źle	4

Informacje na stronach internetowych oraz w BIP nie są czytelne dla klientów Urzędu Gminy, chociaż ocena uległa poprawie. Bardzo dobrze oceniło ją 10 osób a dobrze 18 osób. Trudno powiedzieć odpowiedziało aż 14 osób. Dostępność do informacji źle oceniło 7 osób i bardzo źle 4.



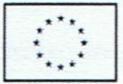
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

8. Jak ocenia Pan/Pani ogólne funkcjonowanie Urzędu Gminy?



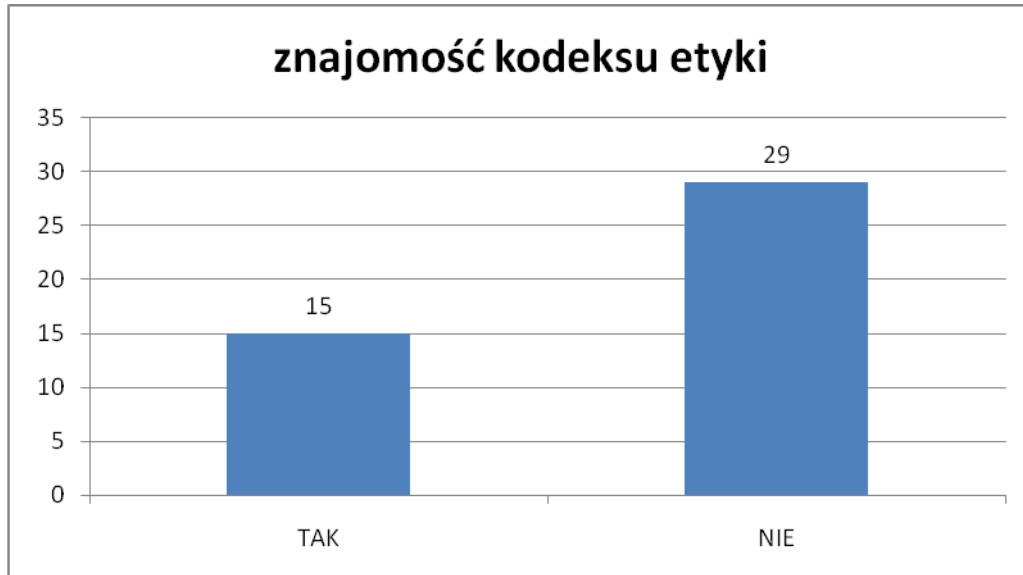
Odpowiedź	Liczba respondentów
Bardzo dobrze	14
Dobrze	26
Trudno powiedzieć	7
Źle	4
Bardzo źle	3

Klienci oceniali funkcjonowanie Urzędu Gminy dosyć pozytywnie. Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliło 14 osób, a dobrze 26. Łącznie 40 osób z pośród 54, które udzieliły odpowiedzi na to pytanie pozytywnie wypowiedziało się na temat funkcjonowania Urzędu Gminy w Łukcie. Trudno powiedzieć oceniło 7 osób. Źle i bardzo źle łącznie oceniło 3 osoby.



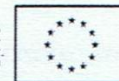
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

9. Czy znajomy jest Panu/Pani Kodeks etyki pracowników Urzędu Gminy Łukta, wprowadzony Zarządzeniem Wójta Gminy ?



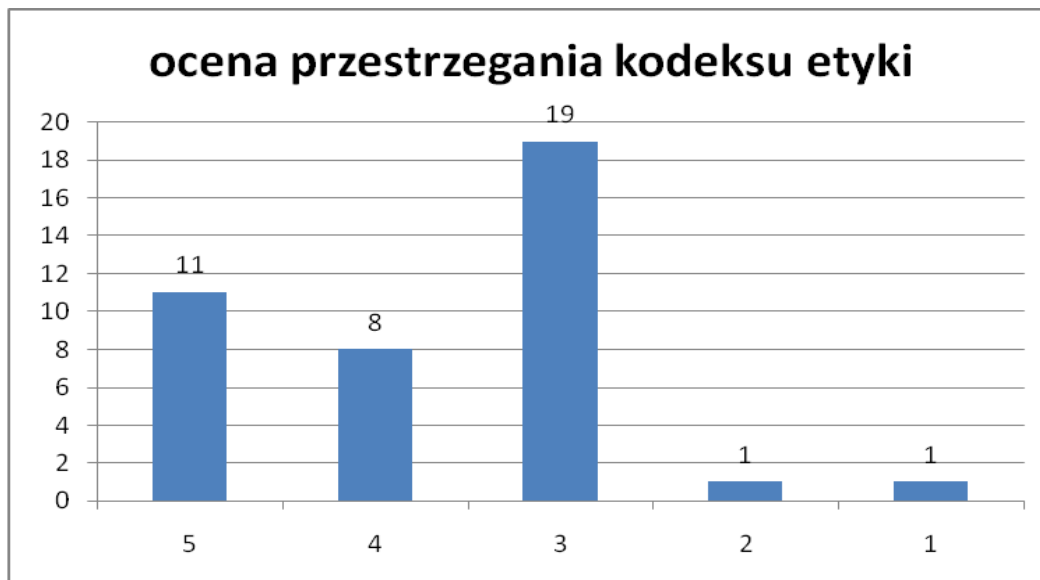
Tak odpowiedziało 15 osób, nie odpowiedziało 29 osób.

Świadczy to w sposób jednoznaczny, że obowiązujący w Urzędzie Kodeks Etyki pracowników jest mało znany klientów Urzędu Gminy i należałoby podjąć działania mające na celu zapoznanie petentów z Kodeksem Etyki.



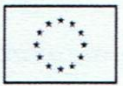
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

10. Jak ocenia Pan/Pani przestrzeganie przez pracowników Kodeksu etyki?



Odpowiedź	Liczba respondentów
Bardzo dobrze	10
Dobrze	8
Trudno powiedzieć	19
Źle	1
Bardzo źle	1

Respondenci biorący udział w badaniu wykazali, że trudno jest im określić czy pracownicy Urzędu Gminy przestrzegają zapisów Kodeksu Etyki.



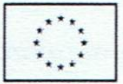
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

11. Co Pan/Pani zmieniłby/zmieniłaby w działaniu Urzędu Gminy?

Zadane pytanie było otwarte. Poniżej znajduje się zestawienie uzyskanych odpowiedzi:

Obsadę	3
Uprzejmość	1
Warunki lokalowe	10
Wójta	1
Zapach dymu papierosowego	1
Zmiana godzin pracy urzędu	1
Nowy obiekt	9
Pokój nr 1, za dużo ludzi, za mało efektywni	1
Wszystko	1
Wymiana oświetlenia	1
Dostępność wójta, nie tylko na papierze	2
Schody, klimatyzacje, utworzenie punktu podawczego i informacji oraz tabeli	1
Trudno powiedzieć	2

W dalszym ciągu najczęściej poruszonym problemem okazał się zły stan budynku Urzędu Gminy. Jest to ważny aspekt wpływający na ogólną ocenę działania Urzędu Gminy.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

II. PODSUMOWANIE I WNIOSKI Z PRZEBIEGU BADAŃ

Badanie KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO

W badanym okresie uczestnicy w zdecydowanej większości wysoko ocenili codzienne wysiłki urzędników samorządowych na rzecz dążenia do uzyskania najwyższej jakości świadczonych usług. Wysokie wskaźniki dla pozytywnych ocen pokazują, że poziom satysfakcji klientów zewnętrznych jest wysoki. Niemniej jednak należy dążyć do dalszego doskonalenia pracy i funkcjonowania Urzędu, szczególnie w dziedzinach, gdzie ankietowani nie mogli określić swojego poziomu zadowolenia (pytanie Nr 7,10) .

Łukta, 31.03.2013r.

Wyk./Spr. H. Brdak

31.03.2013r.