



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



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 29 marca 2013r. do 12 marca 2014r., przeprowadzono 61 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 oraz interesantów z poza Gminy i zidentyfikowanie obszarów do doskonalenia skuteczności wewnętrznych procesów zarządzania w Urzędzie.

Metodyka:

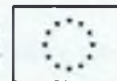
Ankieta złożona była z 11 pytań dotyczących oceny działania Urzędu Gminy Łukta. Sporządzona w celu sprawnej i profesjonalnej obsługi klientów oraz w celu starannego wykonywania zadań publicznych przez Urząd i tworzenia warunków stałego rozwoju.

Respondenci udzielali odpowiedzi według następującej skali ocen:

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

Forma badania:

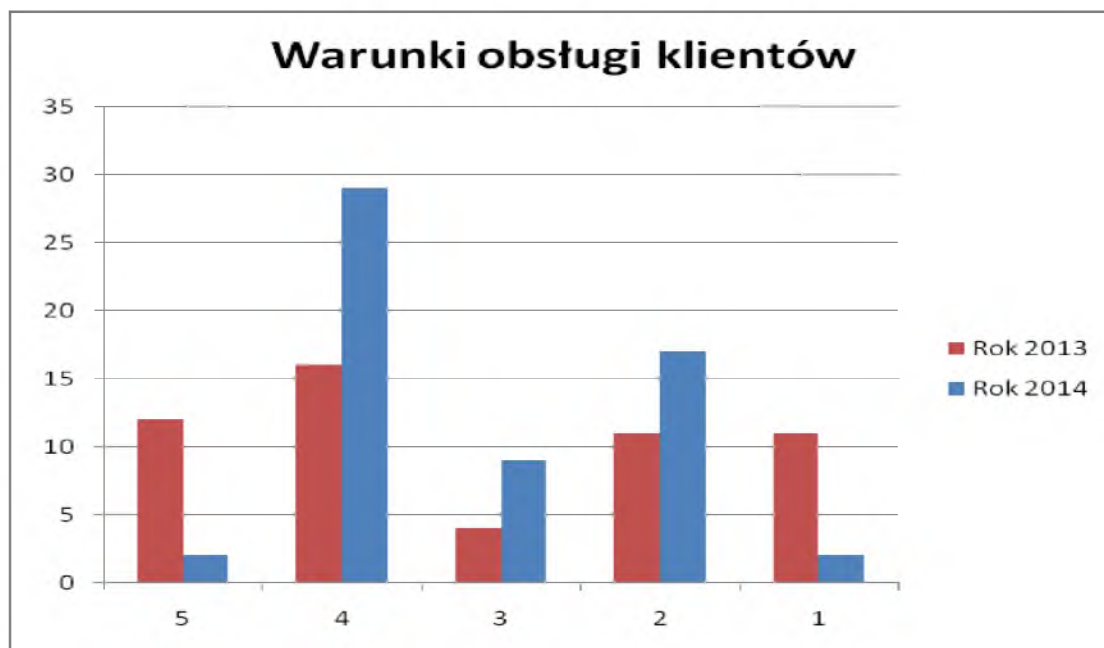
Informacje uzyskano w oparciu o anonimowy kwestionariusz. Należy zaznaczyć, że z metodologicznego punktu widzenia jest on w pełni wiarygodny i statystycznie wartościowy.



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

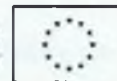
I. PREZENTACJA WYNIKÓW BADAŃ KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO

1. Warunki obsługi klientów



Odpowiedź	Liczba respondentów	
	2013	2014
Bardzo dobrze	12	2
Dobrze	16	29
Trudno powiedzieć	4	9
Źle	11	17
Bardzo źle	11	2

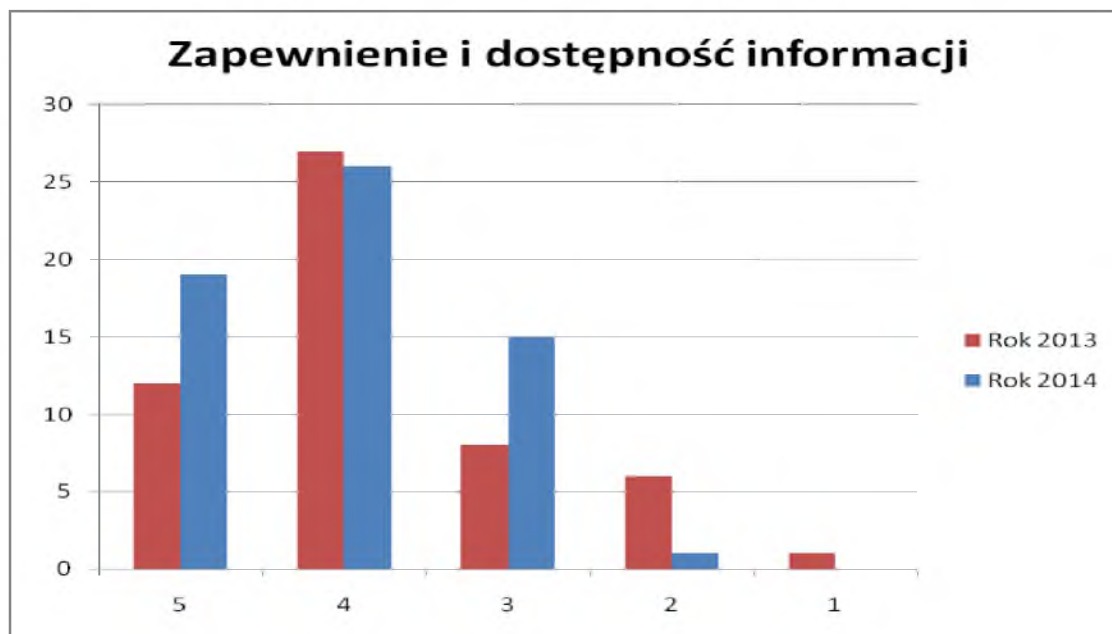
Warunki obsługi klientów w Urzędzie są różnie oceniane. W porównaniu do roku ubiegłego zmniejszyła się liczba osób oceniających bardzo dobrze warunki obsługi interesantów przy jednoczesnym znacznym zwiększeniu się liczby osób oceniających dobrze te warunki. Na dobre warunki obsługi klienta wskazało 29 osób. Na bardzo dobre warunki wskazało tylko



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

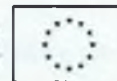
2 osoby. Z 11 do 17 zwiększyła się liczba osób oceniających źle warunki obsługi klientów, natomiast znacznie, bo z 11 do 2 zmniejszyła się liczba oceniających je jako bardzo źle.

2. Zapewnienie i dostępność informacji



Odpowiedź	Liczba respondentów	
	2013	2014
Bardzo dobrze	12	19
Dobrze	27	26
Trudno powiedzieć	8	15
Źle	6	1
Bardzo źle	1	0

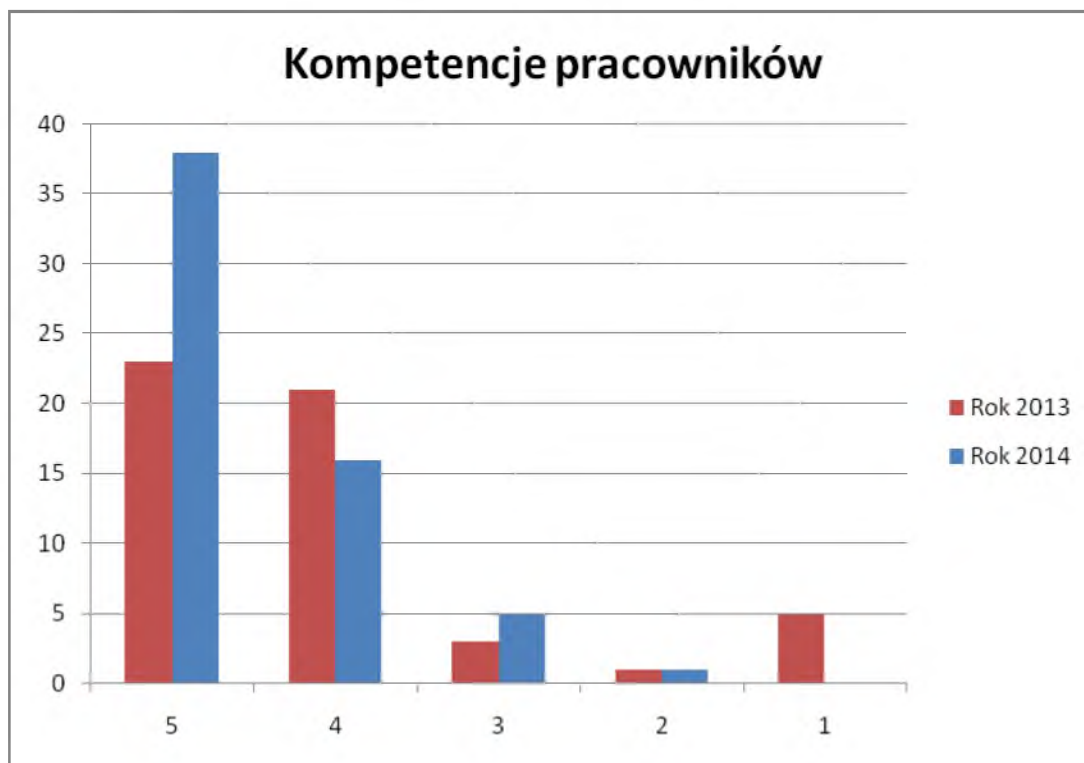
Dostępność informacji dla klientów została oceniona raczej pozytywnie. W porównaniu z wynikami ankiet z roku poprzedniego zwiększyła się liczba respondentów oceniających bardzo dobrze ten aspekt funkcjonowania Urzędu. Takich osób było 19. Jako dobry dostęp oceniło 26 respondentów. W porównaniu do roku ubiegłego zmniejszyła się liczba osób źle



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

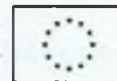
i bardzo źle oceniających dostępność do informacji. Zwiększyła się natomiast z 8 do 15 liczba osób, które nie potrafiły określić tego parametru.

3. Kompetencje pracowników



Odpowiedź	Liczba respondentów	
	2013	2014
Bardzo dobrze	23	38
Dobrze	21	16
Trudno powiedzieć	3	5
Źle	1	1
Bardzo źle	5	0

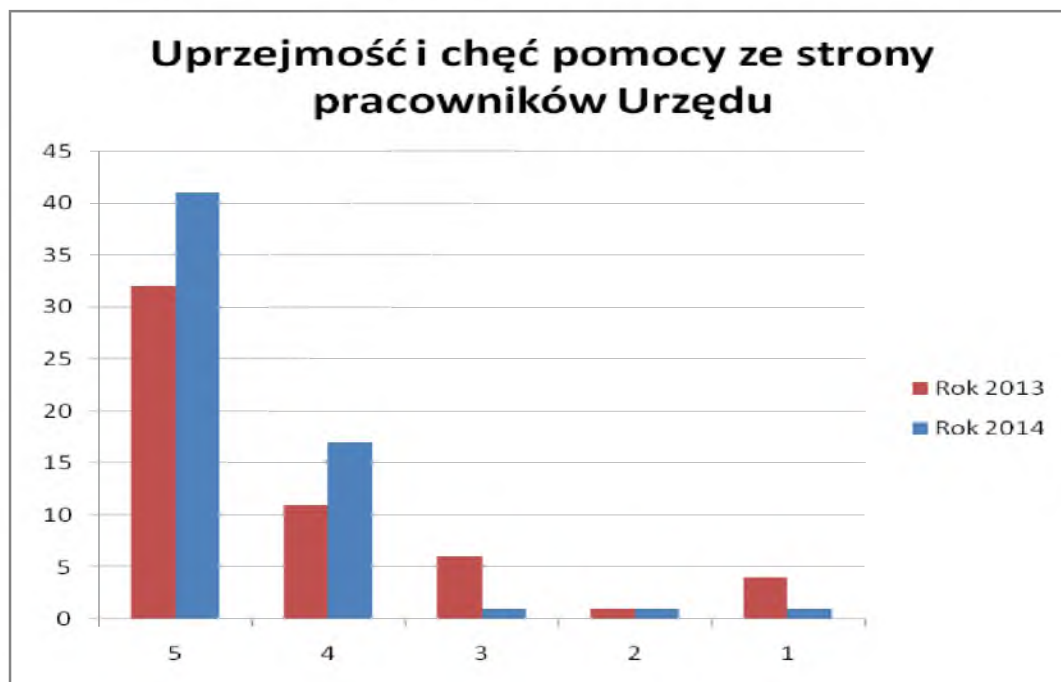
Kompetencje pracowników w dalszym ciągu oceniane są wysoko. Znacznie bo do 38 zwiększyła się liczba odpowiedzi bardzo dobrze oceniających kompetencje pracowników.



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

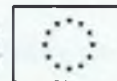
16 osób udzieliło odpowiedzi dobrze. Trudno powiedzieć oceniło 5 osób. Tylko 1 osoba źle oceniła kompetencje urzędników.

4. Uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu



Odpowiedź	Liczba respondentów	
	2013	2014
Bardzo dobrze	32	41
Dobrze	11	17
Trudno powiedzieć	6	1
Źle	1	1
Bardzo źle	4	1

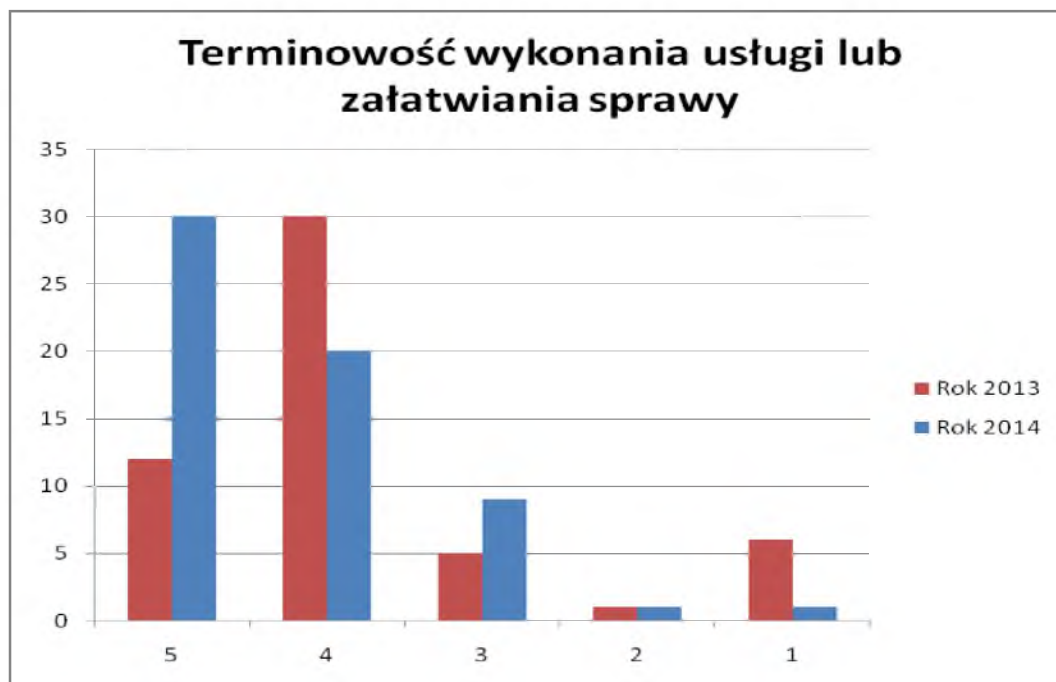
Pracownicy Urzędu w dalszym ciągu oceniani są jako uprzejmi i chętni do pomocy. Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliło 41 osób, dobrze 17 osób. W porównaniu z poprzednim badaniem zmniejszyła się liczba osób, która odpowiedziała, że ma trudności w ocenie uprzejmości i chęci pomocy ze strony pracowników Urzędu. Zmniejszyła się również liczba



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

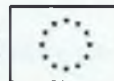
respondentów oceniających bardzo źle uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu.

5. Terminowość wykonywania usługi lub załatwienia sprawy



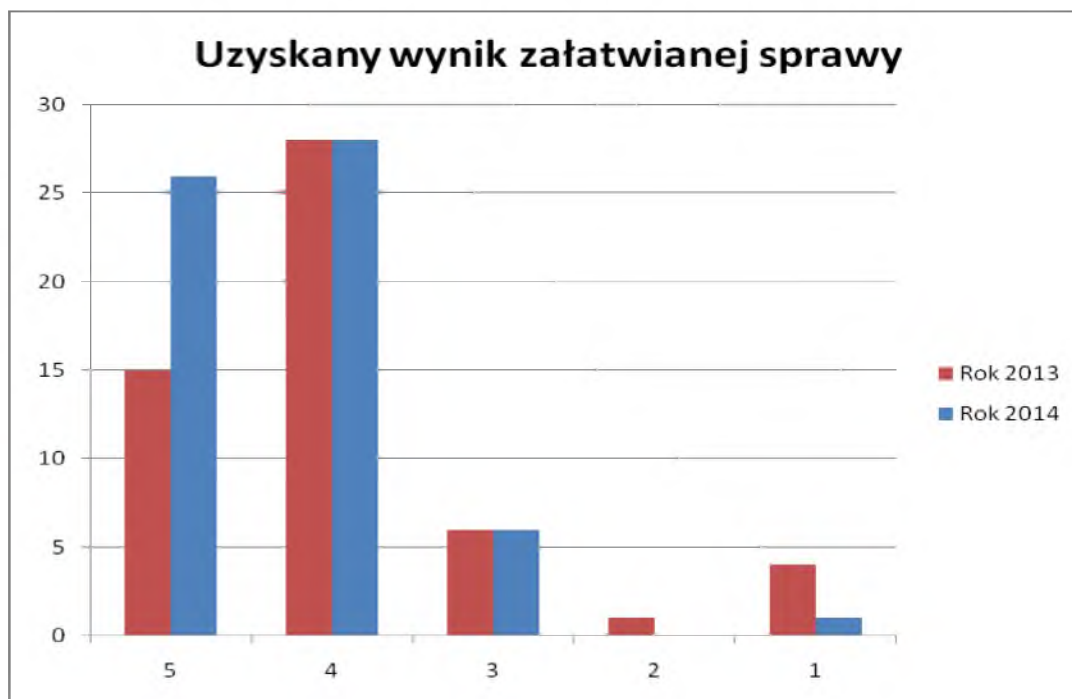
Odpowiedź	Liczba respondentów	
	2013	2014
Bardzo dobrze	12	30
Dobrze	30	20
Trudno powiedzieć	5	9
Źle	1	1
Bardzo źle	6	1

Znacznie zwiększyła się liczba respondentów, którzy uznali, że usługi są realizowane w odpowiednich terminach. Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliło 30 osób, dobrze oceniło 20 osób. Odpowiedzi trudno powiedzieć udzieliło 9 osób (w poprzednim badaniu było to 5 osób). Źle i bardzo źle oceniło po 1 osobie.



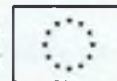
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

6. Uzyskany wynik załatwianej sprawy



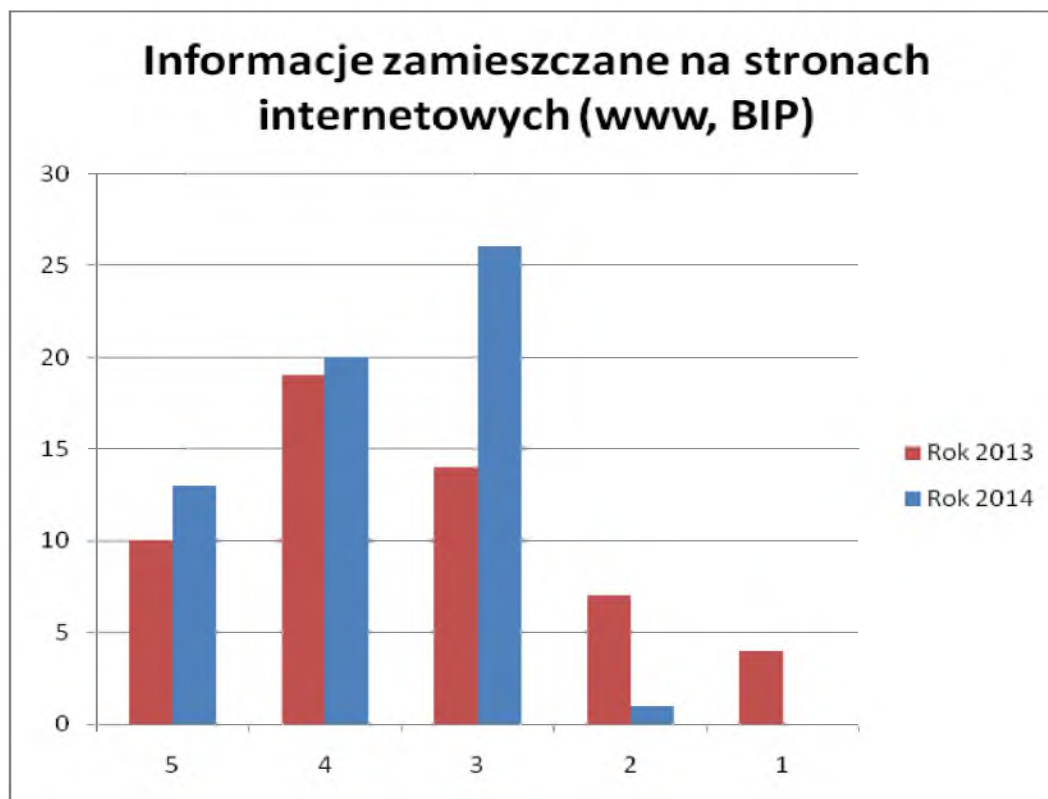
Odpowiedź	Liczba respondentów	
	2013	2014
Bardzo dobrze	15	26
Dobrze	28	28
Trudno powiedzieć	6	6
Źle	1	0
Bardzo źle	4	1

Urzednicy osiągnęli bardzo dobre i dobre wyniki załatwianych spraw. Respondenci oceniali pozytywnie ten obszar działalności Urzędu. Odpowiedzi bardzo dobrze i dobrze udzieliło łącznie 54 osoby. Zmniejszyła się liczba odpowiedzi negatywnych. Jako zły i bardzo zły wynik załatwionej sprawy uznała 1 osoba. Na niezmienionym poziomie pozostała liczba osób, która nie potrafiła określić uzyskanego wyniku załatwianej sprawy.



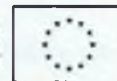
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

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



Odpowiedź	Liczba respondentów	
	2013	2014
Bardzo dobrze	10	13
Dobrze	19	20
Trudno powiedzieć	14	26
Źle	7	1
Bardzo źle	4	0

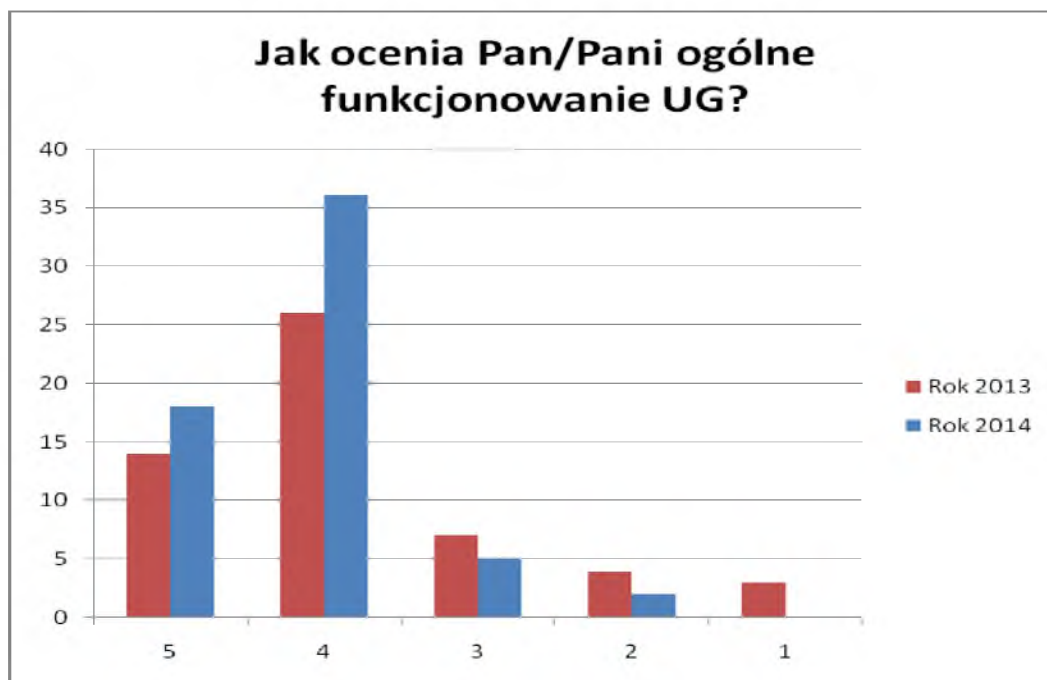
Informacje na stronach internetowych oraz w BIP w dalszym ciągu nie są czytelne dla klientów Urzędu Gminy, chociaż ocena uległa lekkiej poprawie. Bardzo dobrze oceniło ją 13 osób a dobrze 20 osób. Zmniejszyła się liczba osób źle oceniających dostępność do informacji. W badaniu tylko 1 osoba źle oceniła ten aspekt działalności Urzędu. Wzrosła



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

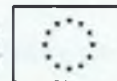
natomiast znacznie liczba respondentów którzy nie potrafili określić tego parametru działania Urzędu. Odpowiedzi „trudno powiedzieć” udzieliło aż 26 z pośród badanych osób.

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



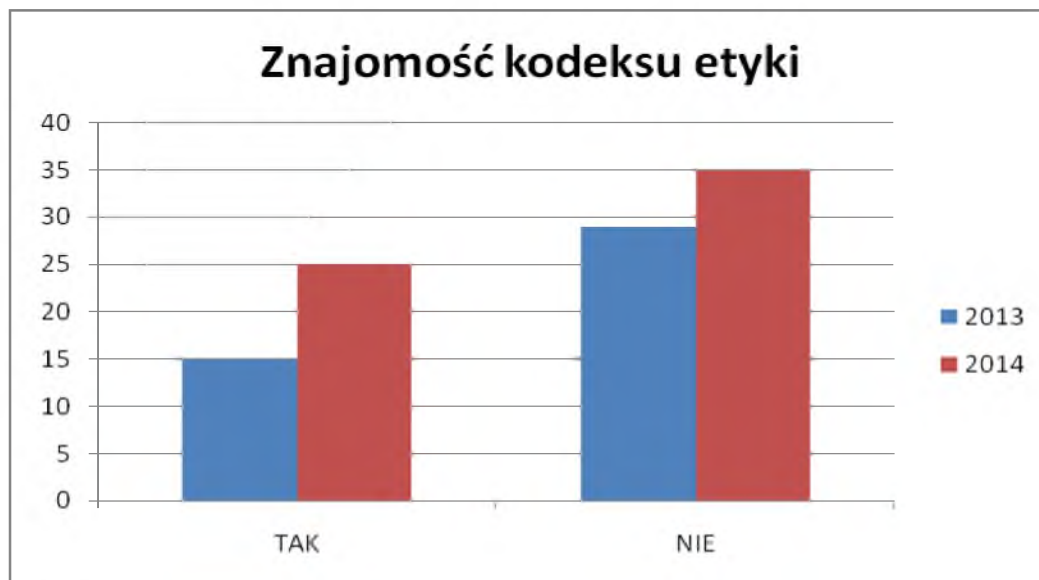
Odpowiedź	Liczba respondentów	
	2013	2014
Bardzo dobrze	14	18
Dobrze	26	36
Trudno powiedzieć	7	5
Źle	4	2
Bardzo źle	3	0

Klienci pozytywnie ocenili funkcjonowanie Urzędu Gminy. Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliło 18 osób, a dobrze 36osób. Łącznie 54 osoby z pośród 61, które udzieliły odpowiedzi na to pytanie, pozytywnie wypowiedziało się na temat funkcjonowania Urzędu Gminy w Łukcie. Trudno powiedzieć oceniło 5 osób. W porównaniu do roku ubiegłego zmniejszyła się o 5, liczba osób źle oceniających ogólne funkcjonowanie Urzędu Gminy.



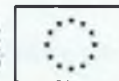
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007 – 2013, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji
samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

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



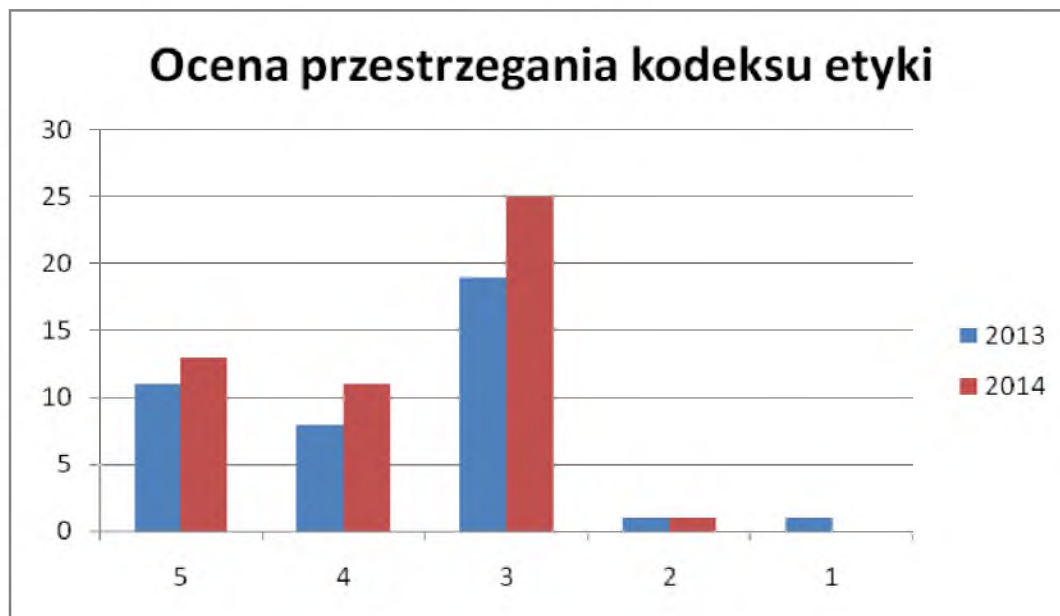
Odpowiedź	Liczba respondentów	
	2013	2014
Tak	15	25
Nie	29	35

Odpowiedzi tak udzieliło 25 osób, odpowiedzi nie udzieliło 35 osób. W dalszym ciągu świadczy to w sposób jednoznaczny, że obowiązujący w Urzędzie Kodeks Etyki pracowników jest mało znany przez klientów Urzędu Gminy. Należy zintensyfikować 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	
	2013	2014
Bardzo dobrze	11	13
Dobrze	8	11
Trudno powiedzieć	19	25
Źle	1	1
Bardzo źle	1	0

W porównaniu z poprzednim badaniem dane uzyskane w ramach tego pytania uległy niewielkim zmianom. W dalszym ciągu najliczniejsza jest grupa osób, której trudno jest określić czy pracownicy Urzędu Gminy przestrzegają zapisów Kodeksu Etyki. Zaznaczyć należy, że respondenci którzy w pytaniu poprzednim zaznaczyli odpowiedź tak, pozytywnie ocenili przestrzeganie kodeksu przez pracowników Urzędu. Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliło 13 osób a odpowiedzi dobrze 11 osób. Tylko 1 osoba udzieliła odpowiedzi źle na to pytanie.



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:

Większy kontakt urzędników z mieszkańcami	1
Informacje o posiedzeniach Rady Gminy	1
Kontakt radnych z wyborcami w okresie kadencyjnym	1
Kontrola urzędników nad realizacją ustawy „śmieciowej” (czy ilość ankiet zgodna jest z ilością gospodarstw zdających śmieci)	1
Kontrola dzikich wysypisk śmieci i podjęcie działań w celu ich likwidacji	1
Pracowników	1
Warunki obsługi interesantów	1
Dodatkowa toaleta	1
Biuro podawcze	1
Brak pomieszczenia socjalnego	1
System zarządzania i funkcjonowania UG i innych jednostek organ.	1
Warunki pracy pracowników	1
Nowy urząd	1
Łazienka	1
Godziny funkcjonowania urzędu	1

Udzielone odpowiedzi dotyczą różnych dziedzin działania Urzędu jak również Gminy.

W dalszym ciągu najczęściej poruszonym problemem jest stan budynku Urzędu Gminy i warunki w nim panujące. 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, 27.03.2014r.

PEŁNOMOCNIK ds SZJ

Z UP. WOJTA
SEKRETARZ GMINY

Jolanta Górecka
Jolanta Górecka

Wyk./Spr. H. Brdak
27.03.2014r.