



Badanie satysfakcji klientów Urzędu

w ramach projektu:

„Partnerstwo urzędów administracji samorządowej dla efektywniejszej realizacji usług publicznych”

Starostwo Powiatowe w Wągrowcu

Raport nr 1:

Ocena syntetyczna: Urząd - wszystkie sprawy



Spis treści

Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

1. Wizerunek urzędu i urzędnika	3
1.1. Oznakowanie Urzędu i pomieszczeń jest czytelne	3
1.2. Parking, poczekalnia i toalety są wystarczające	3
1.3. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane	3
1.4. Ubiór urzędników nie budzi zastrzeżeń	4
1.5. Jak ważny jest wizerunek Urzędu i urzędnika?	4
1.6. Średnie oceny pytań w obszarze: Wizerunek Urzędu i Urzędnika	4
2. Dostęp do usług	5
2.1. Godziny przyjmowania klientów są odpowiednie	5
2.2. W Urzędzie jestem indywidualnie traktowany	5
2.3. Druki i formularze są zrozumiałe	5
2.4. Strona internetowa ułatwia załatwienie spraw	6
2.5. Jak ważny jest dostęp do usług Urzędu?	6
2.6. Średnie oceny pytań w obszarze: Dostęp do usług	6
3. Gotowość pomocy i sprawność obsługi	7
3.1. Urzędnicy są chętni do pomocy	7
3.2. Urzędnicy załatwiają sprawę bez zbędnej zwłoki	7
3.3. Urzędnicy informują mnie o terminie realizacji usługi	7
3.4. Sprawność obsługi nie budzi moich zastrzeżeń	8
3.5. Jak ważna jest gotowość pomocy i sprawność obsługi?	8
3.6. Średnie oceny pytań w obszarze: Gotowość pomocy i sprawność obsługi	8
4. Kompetencje Urzędników - wiedza, umiejętności, postawa	9
4.1. Urzędnicy posiadają wiedzę i umiejętności	9
4.2. Urzędnicy umieją rozwiązać wszelkie wątpliwości	9
4.3. Postępowanie urzędników wzbudza zaufanie	9
4.4. Urzędnicy są mili i uprzejmi	10
4.5. Jak ważne są kompetencje urzędników?	10
4.6. Średnie oceny pytań w obszarze: Kompetencje Urzędników - wiedza, umiejętności, postawa	10
5. Rzetelność obsługi - profesjonalizm i staranność	11
5.1. Jestem informowany o przebiegu mojej sprawy	11
5.2. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta	11
5.3. Urzędnicy świadczą usługi rzetelnie	11
5.4. Załatwienie mojej sprawy jest zgodne z przepisami	12
5.5. Jak ważna jest rzetelność obsługi?	12
5.6. Średnie oceny pytań w obszarze: Rzetelność obsługi - profesjonalizm i staranność	12

Część II - KOMPLEKSOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE

6. Średnie oceny uzyskane w badaniu satysfakcji klientów	13
6.1. Średnie oceny satysfakcji ogólnej urzędu i oceny ostatnio załatwianej sprawy	13
6.2. Średnie oceny satysfakcji klientów według pięciu ocenionych obszarów i ich WAŻNOŚĆ dla klienta	13
6.3. Średnie oceny satysfakcji klientów według rodzajów załatwianych spraw	14

Część III - METRYKA KLIENTA

7. Informacje o klientach wypełniających ankietę	15
7.1. Płeć klientów	15
7.2. Wiek klientów	15
7.3. Wykształcenie klientów	15
7.4. Status zawodowy klientów	16
7.5. Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju ankiety	16
7.6. Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju spraw	16

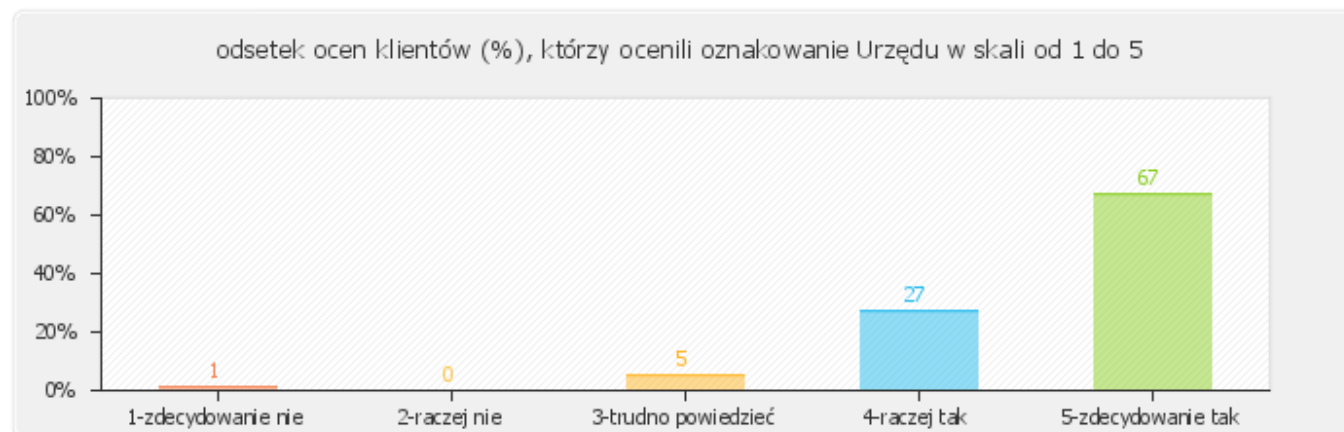
Część IV - REKOMENDACJE I WNIOSKI

Ze względu na metodykę przeliczania ilości zebranych ocen w skali od 1 do 5 na ocenę procentową poszczególnych rekordów, dane na wykresach mogą być obciążone błędem +/- 2,5 %.

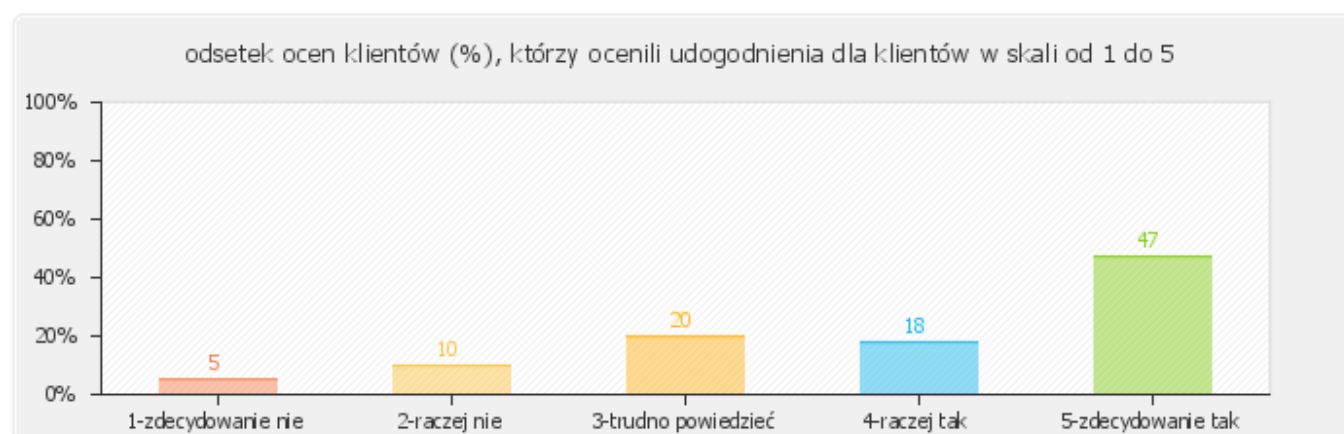
Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

1. Wizerunek urzędu i urzędnika

1.1. Oznakowanie Urzędu i pomieszczeń jest czytelne



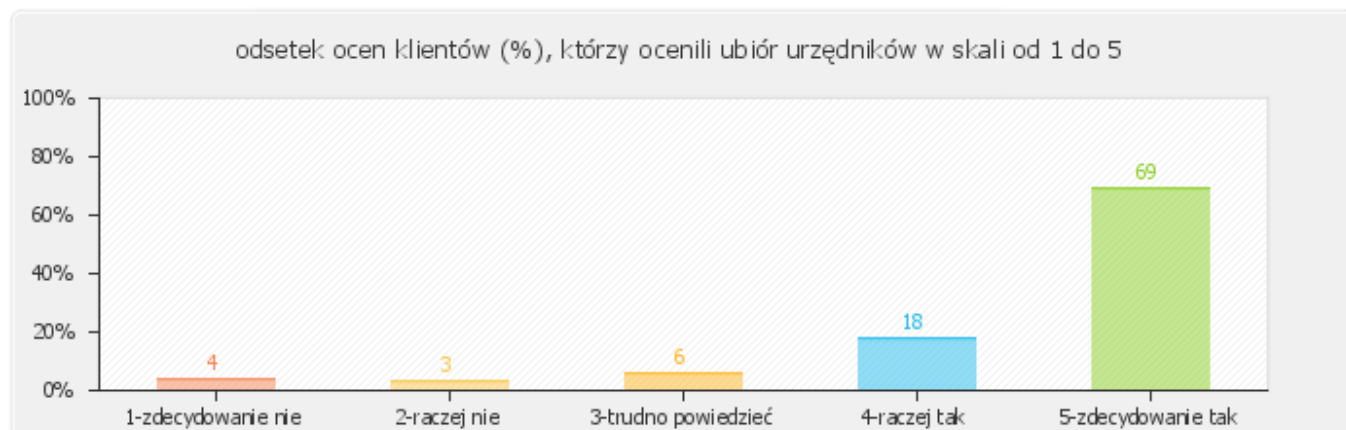
1.2. Parking, poczekalnia i toalety są wystarczające



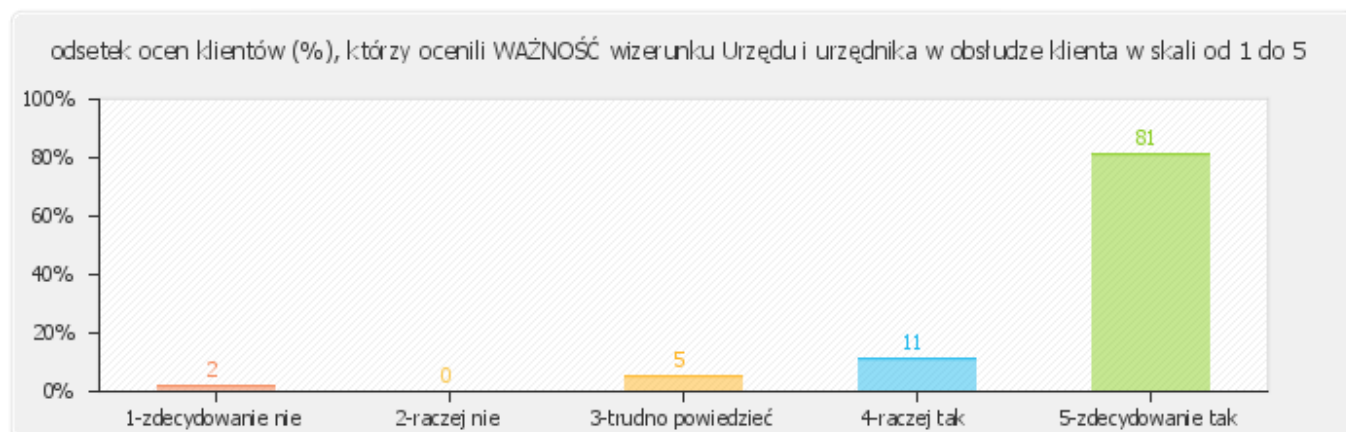
1.3. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane



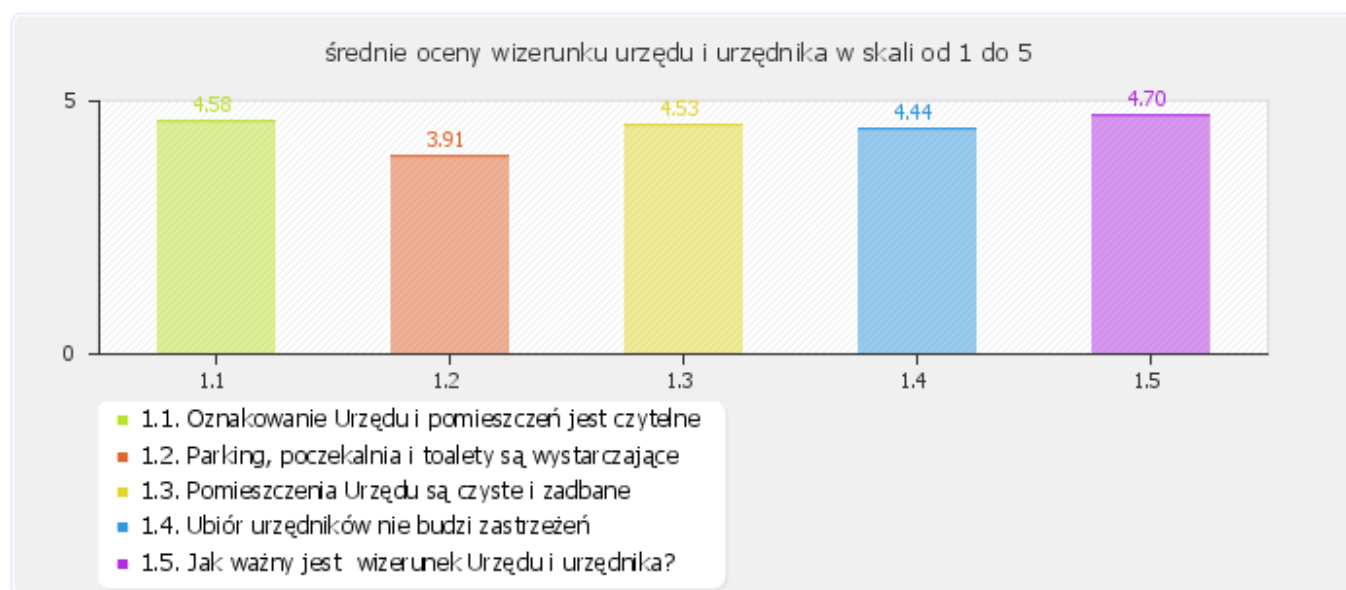
1.4. Ubiór urzędników nie budzi zastrzeżeń



1.5. Jak ważny jest wizerunek Urzędu i urzędnika?

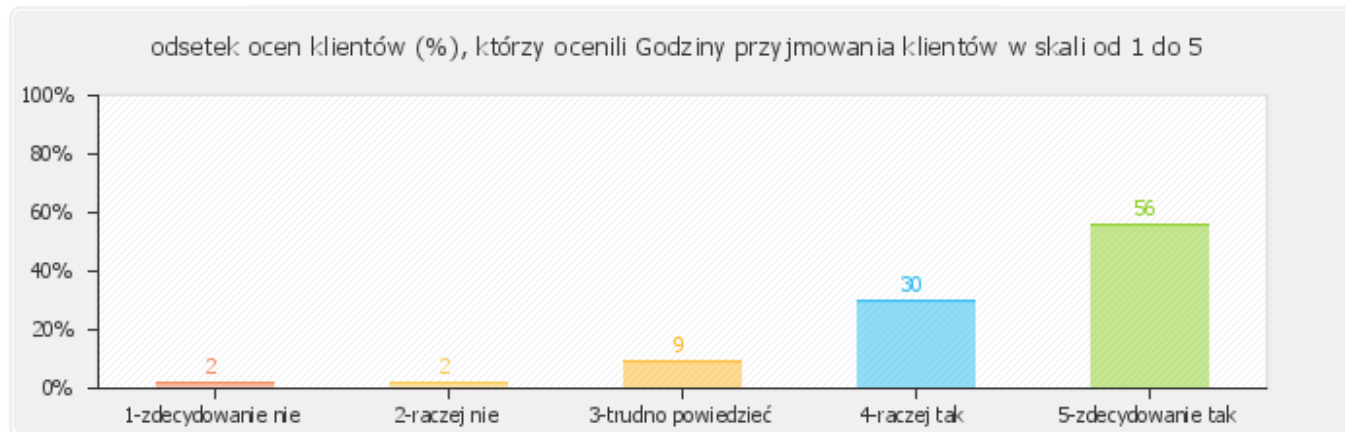


1.6. Średnie oceny pytań w obszarze: Wizerunek Urzędu i Urzędnika

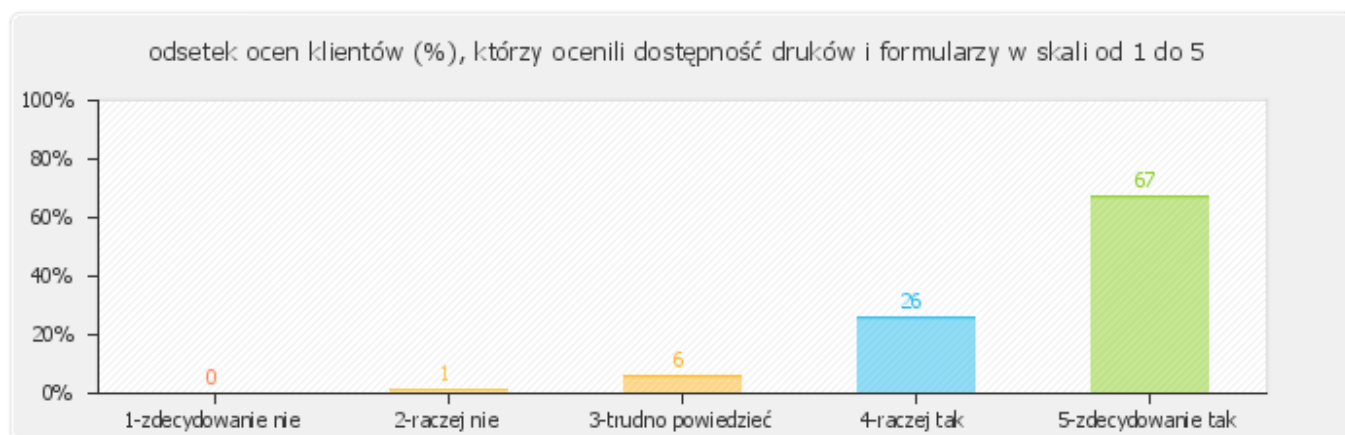


2. Dostęp do usług

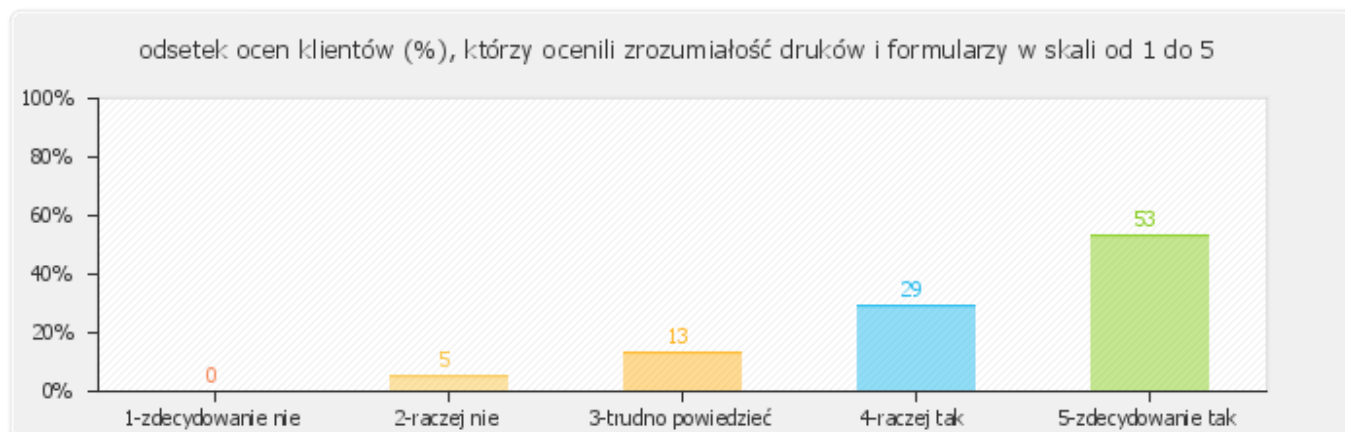
2.1. Godziny przyjmowania klientów są odpowiednie



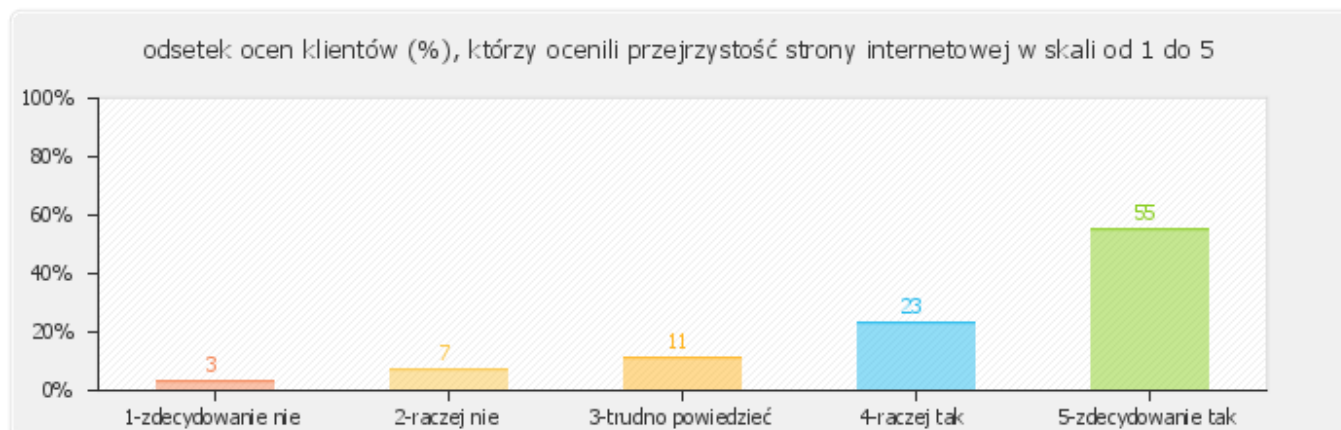
2.2. Druki i formularze są dostępne w Urzędzie



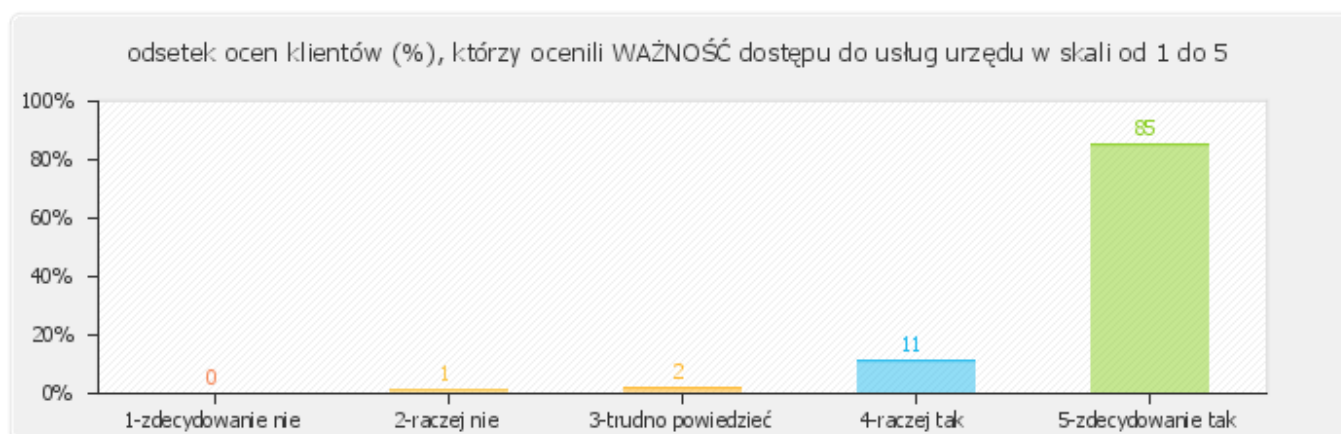
2.3. Druki i formularze są zrozumiałe



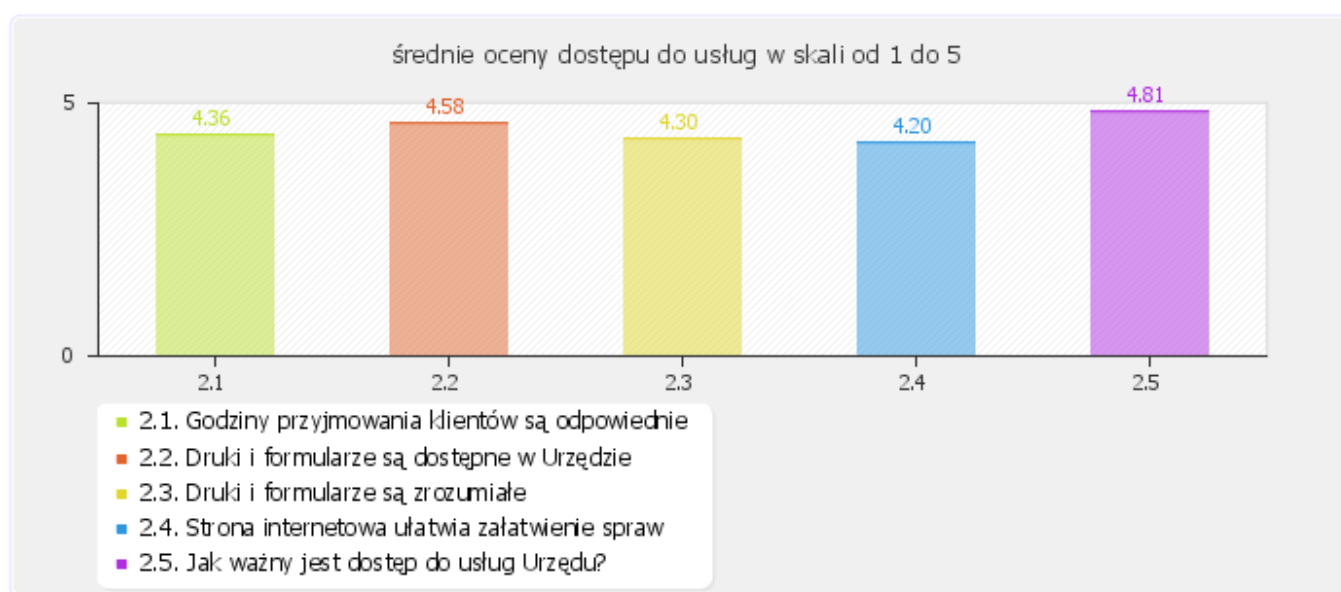
2.4. Strona internetowa ułatwia załatwienie spraw



2.5. Jak ważny jest dostęp do usług Urzędu?

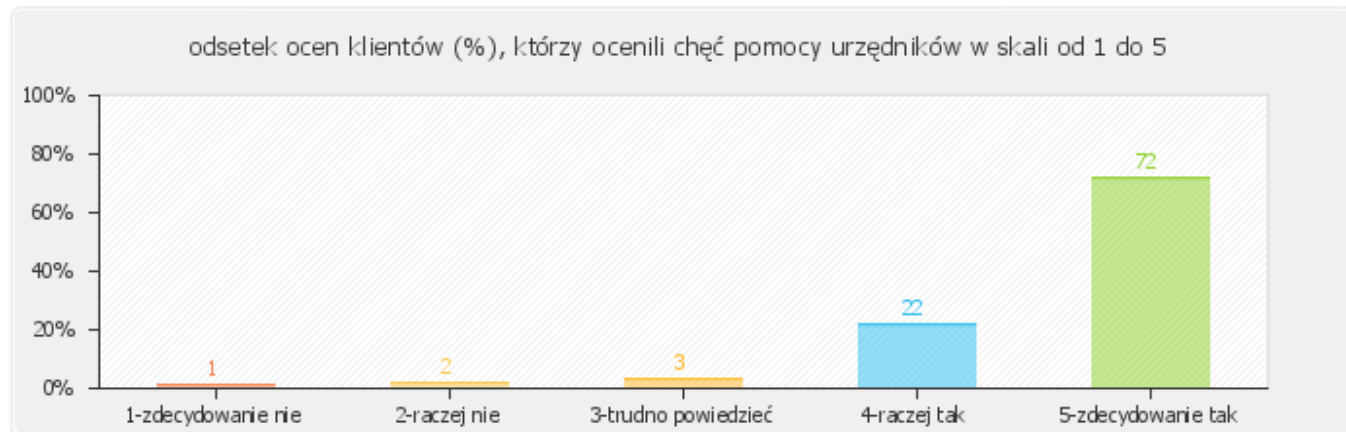


2.6. Średnie oceny pytań w obszarze: Dostęp do usług urzędu

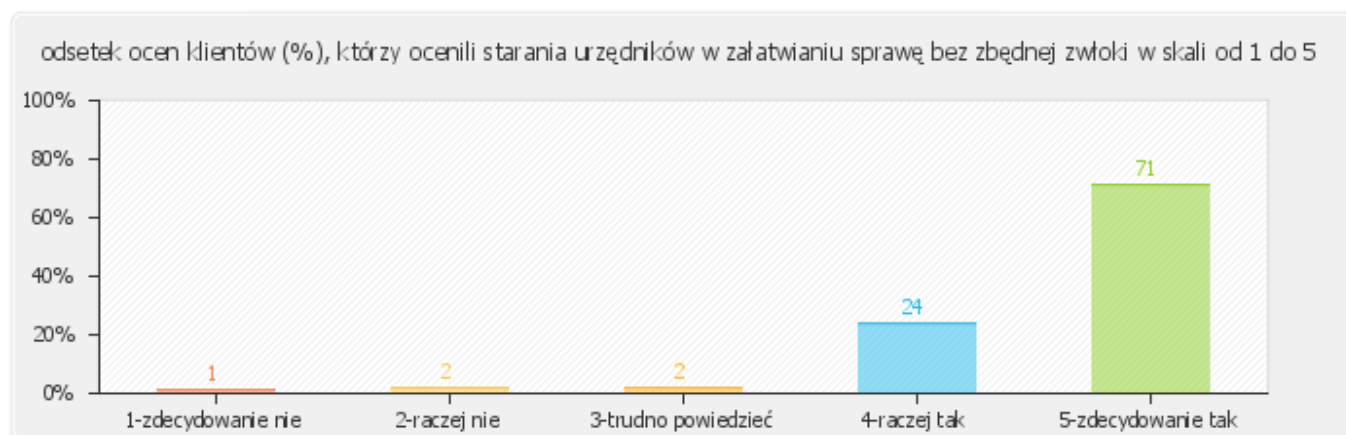


3. Gotowość pomocy i sprawność obsługi

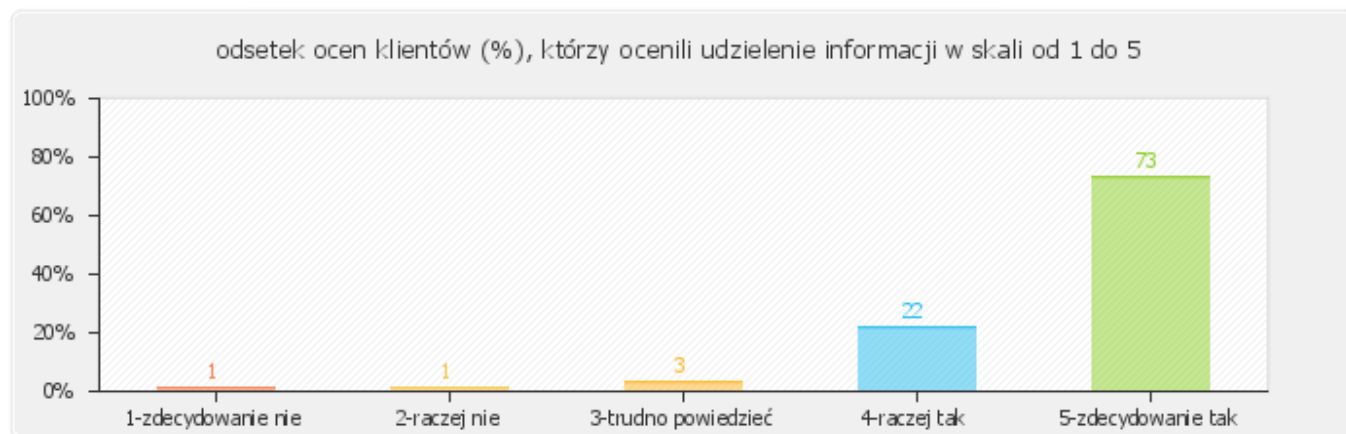
3.1. Urzędnicy są chętni do pomocy



3.2. Urzędnicy załatwiają sprawę bez zbędnej zwłoki

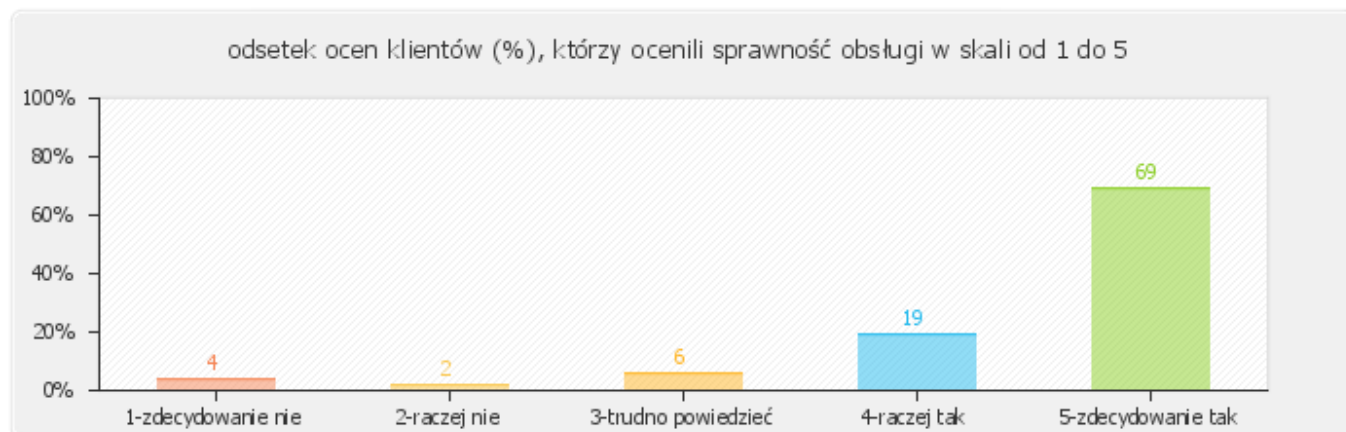


3.3. Urzędnicy informują mnie o terminie realizacji usługi

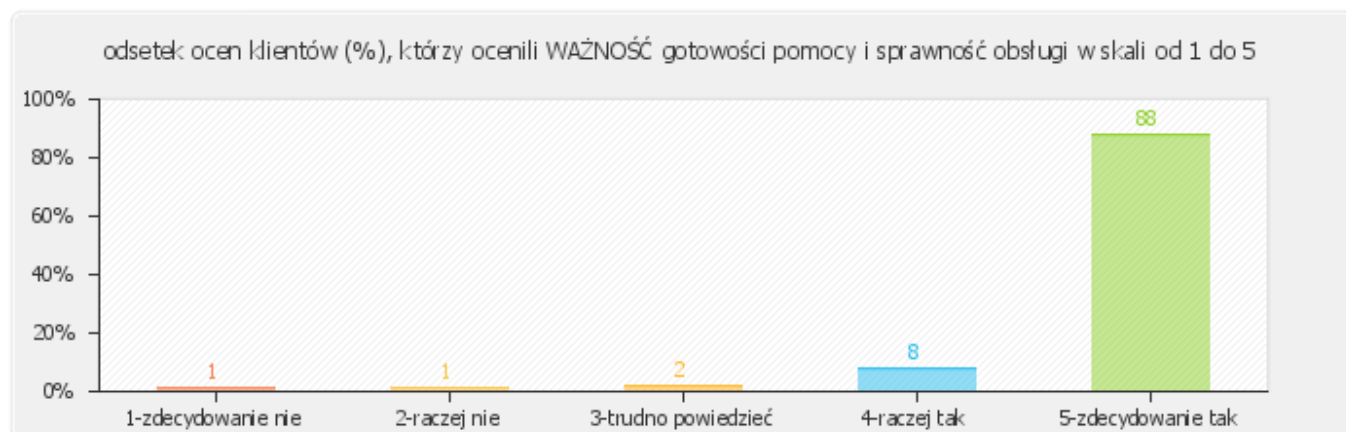




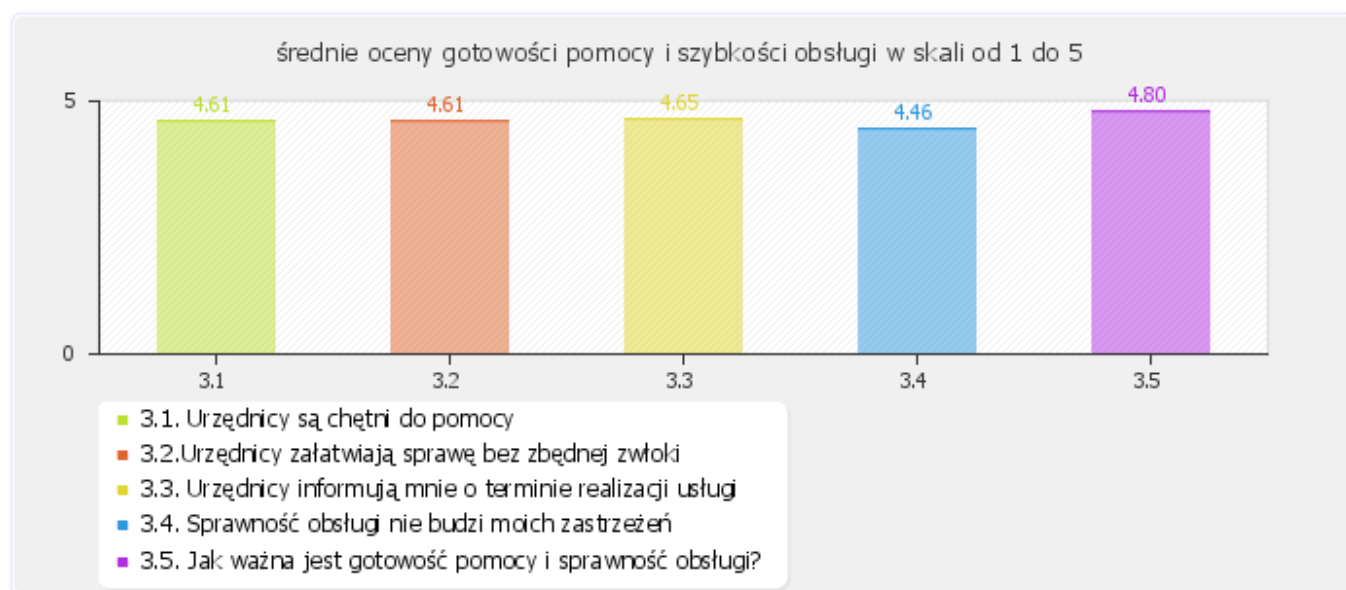
3.4. Sprawność obsługi nie budzi moich zastrzeżeń



3.5. Jak ważna jest gotowość pomocy i sprawność obsługi?



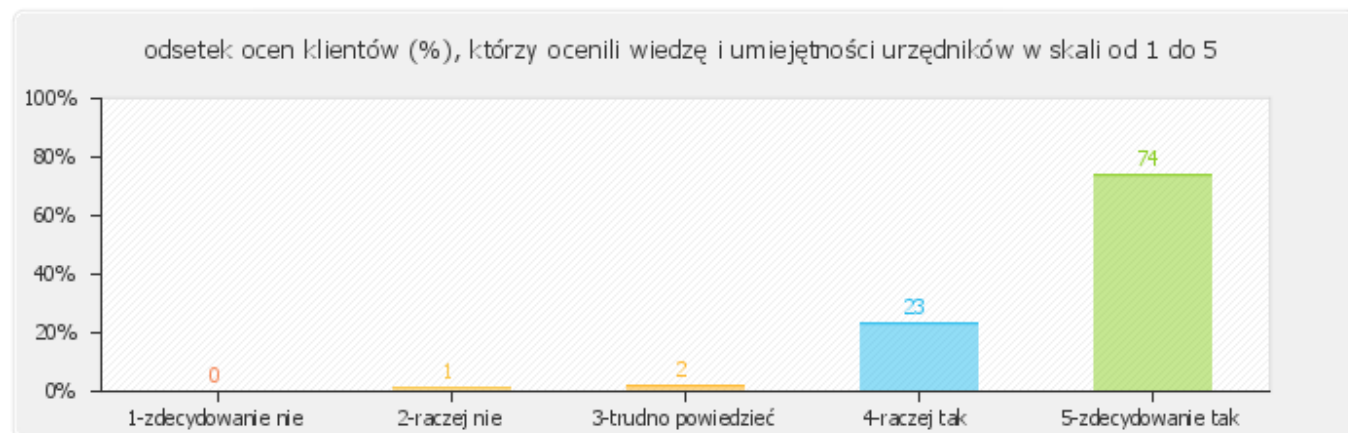
3.6. Średnie oceny pytań w obszarze: Gotowość pomocy i sprawność obsługi



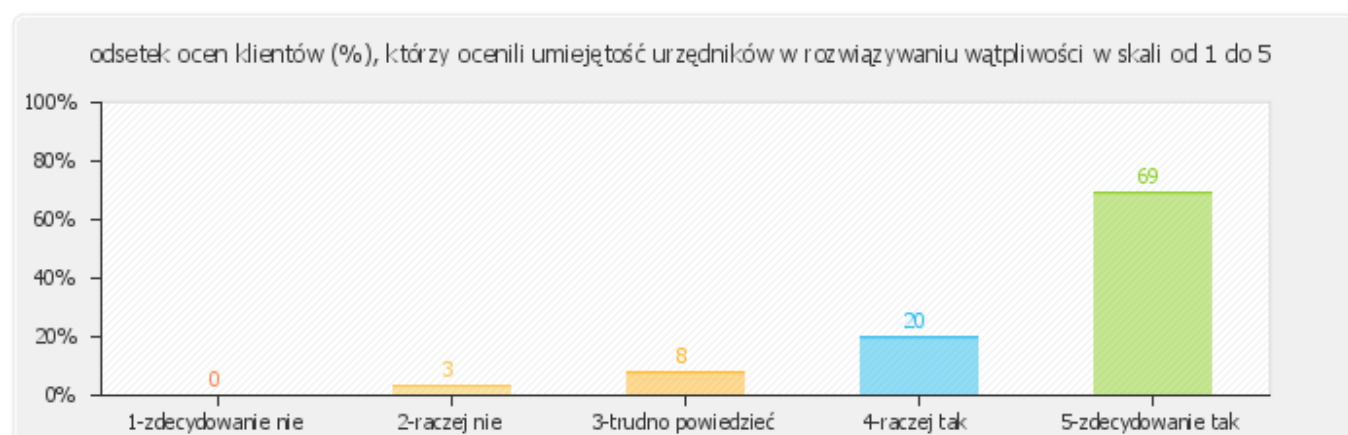


4. Kompetencje Urzędników - wiedza, umiejętności, postawa

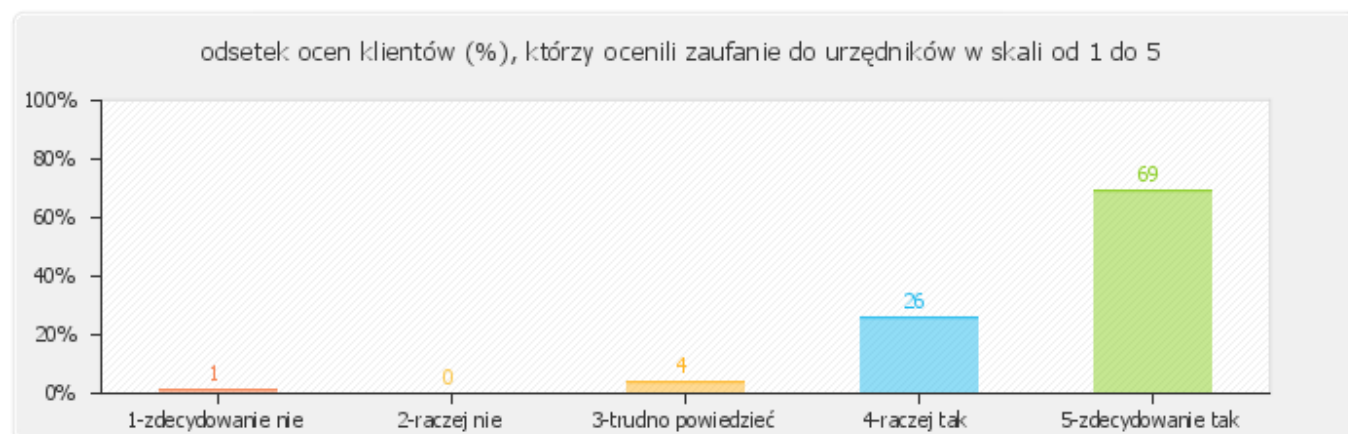
4.1. Urzędnicy posiadają wiedzę i umiejętności



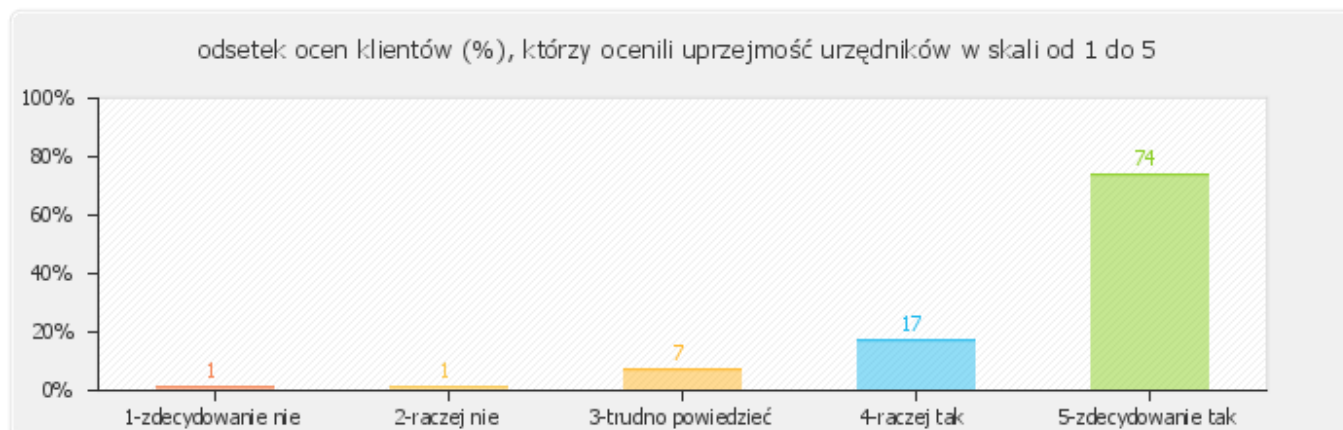
4.2. Urzędnicy umieją rozwiązać wszelkie wątpliwości



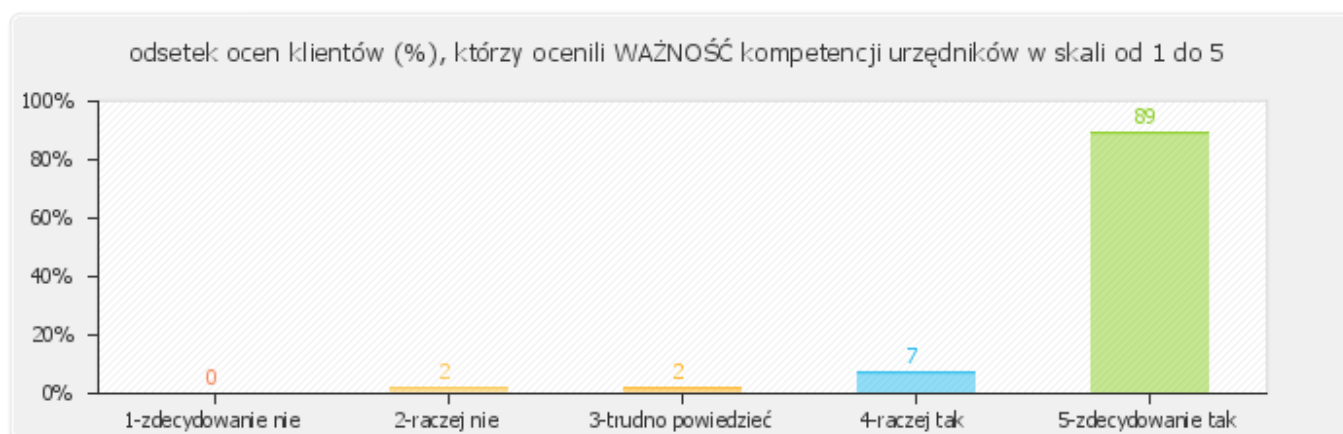
4.3. Postępowanie urzędników wzbudza zaufanie



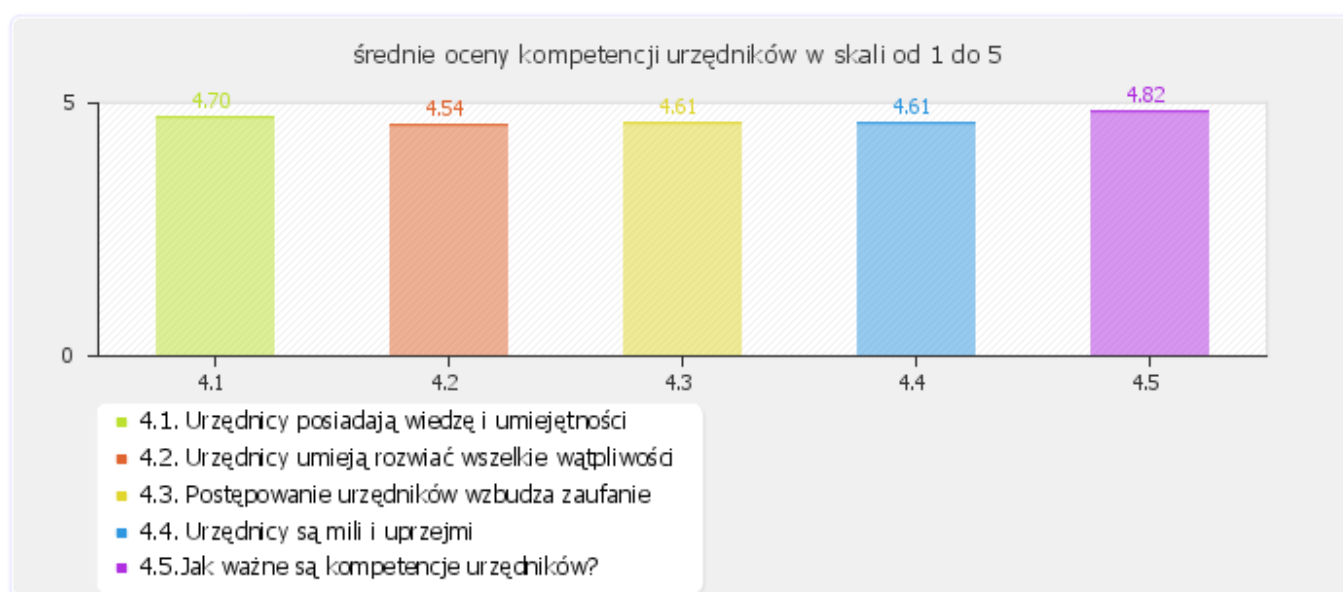
4.4. Urzędnicy są mili i uprzejmi



4.5. Jak ważne są kompetencje urzędników?

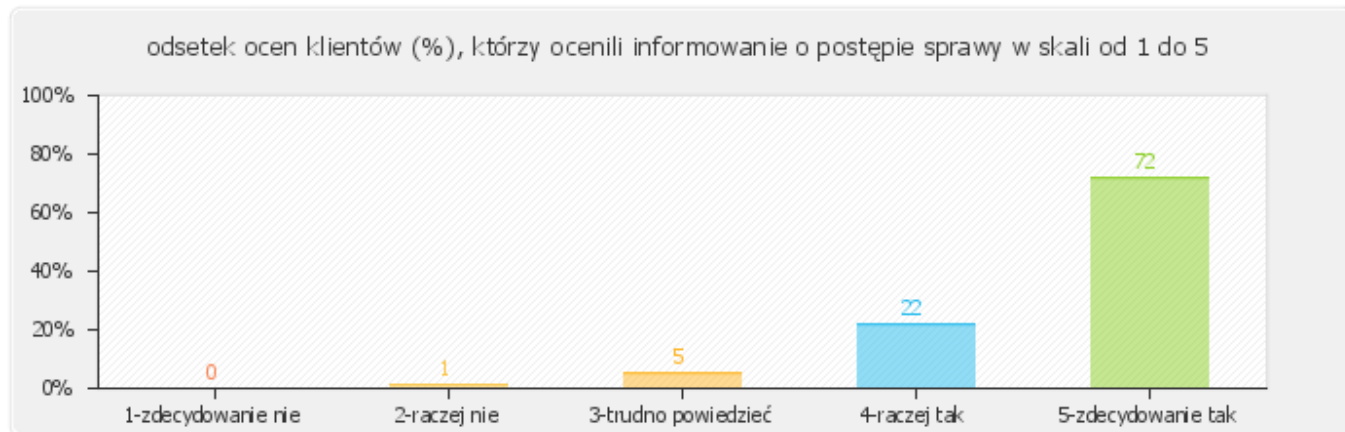


4.6. Średnie oceny pytań w obszarze: Kompetencje Urzędników - wiedza, umiejętności, postawa

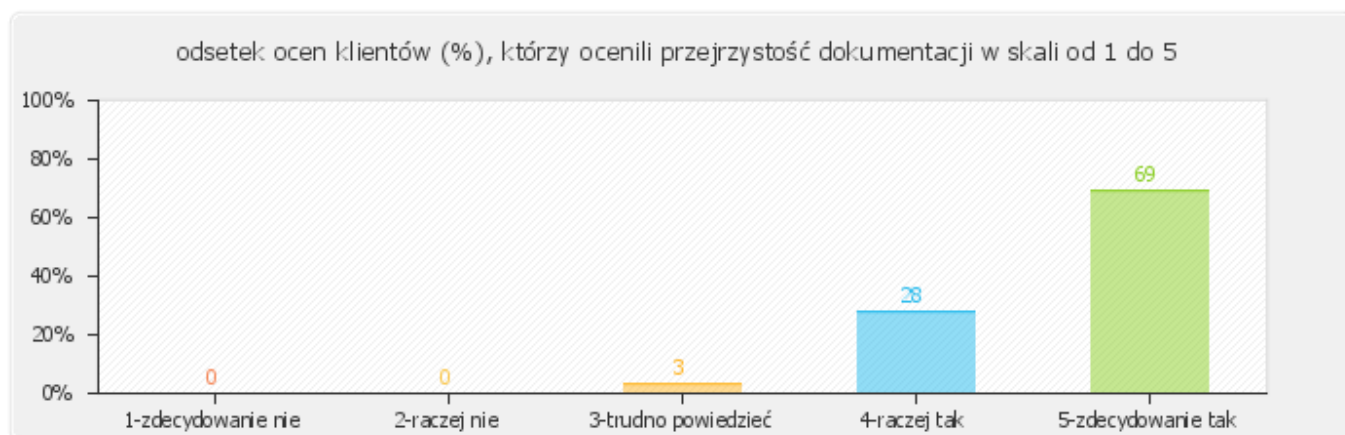


5. Rzetelność obsługi - profesjonalizm i staranność

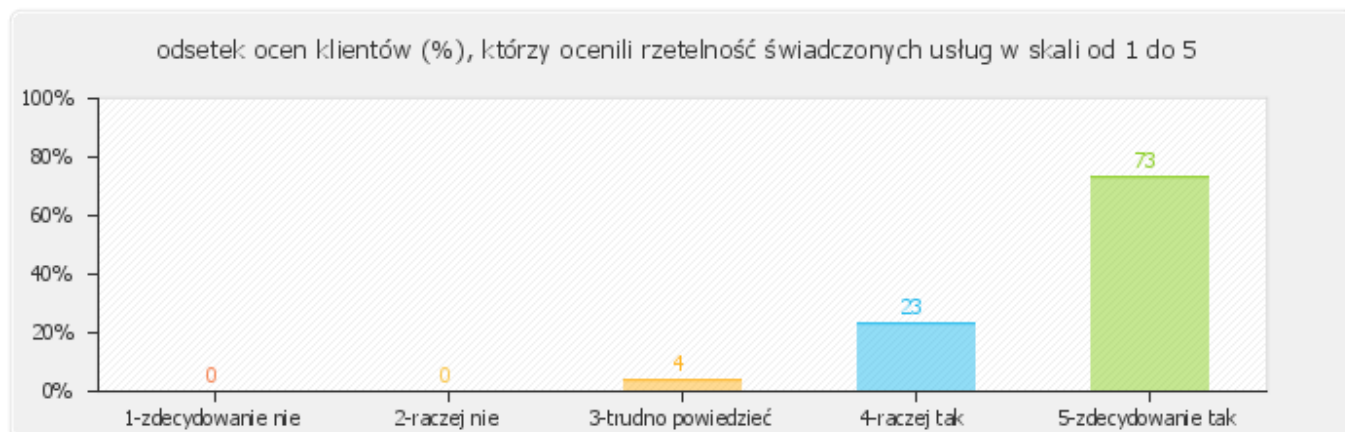
5.1. Jestem informowany o przebiegu mojej sprawy



5.2. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta

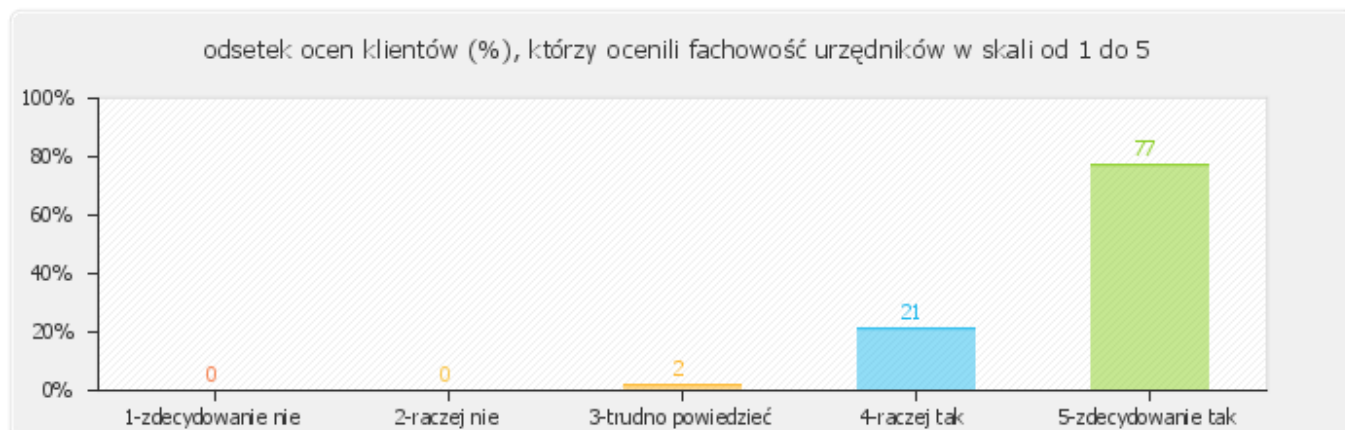


5.3. Urzędnicy świadczą usługi rzetelnie

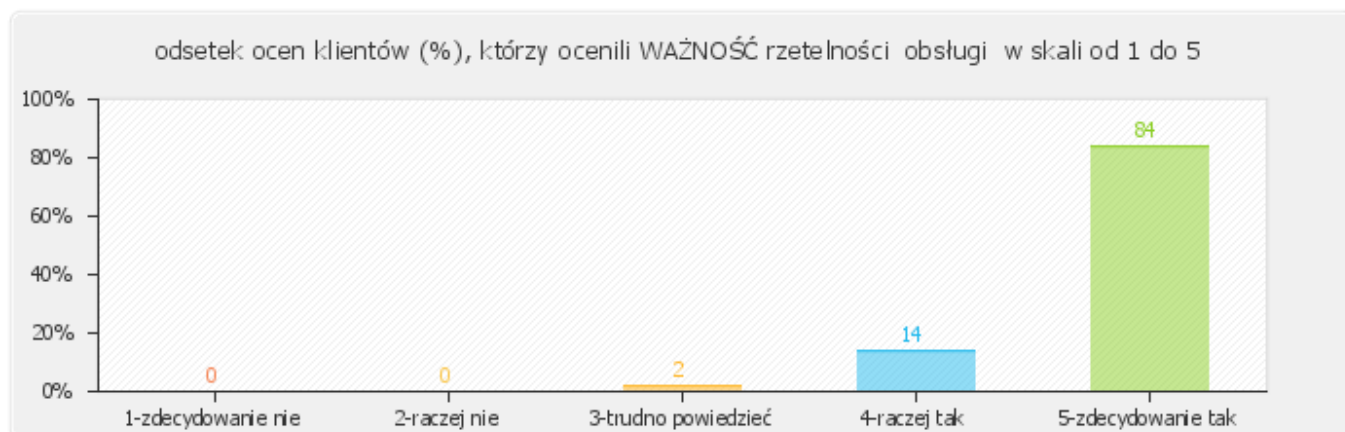




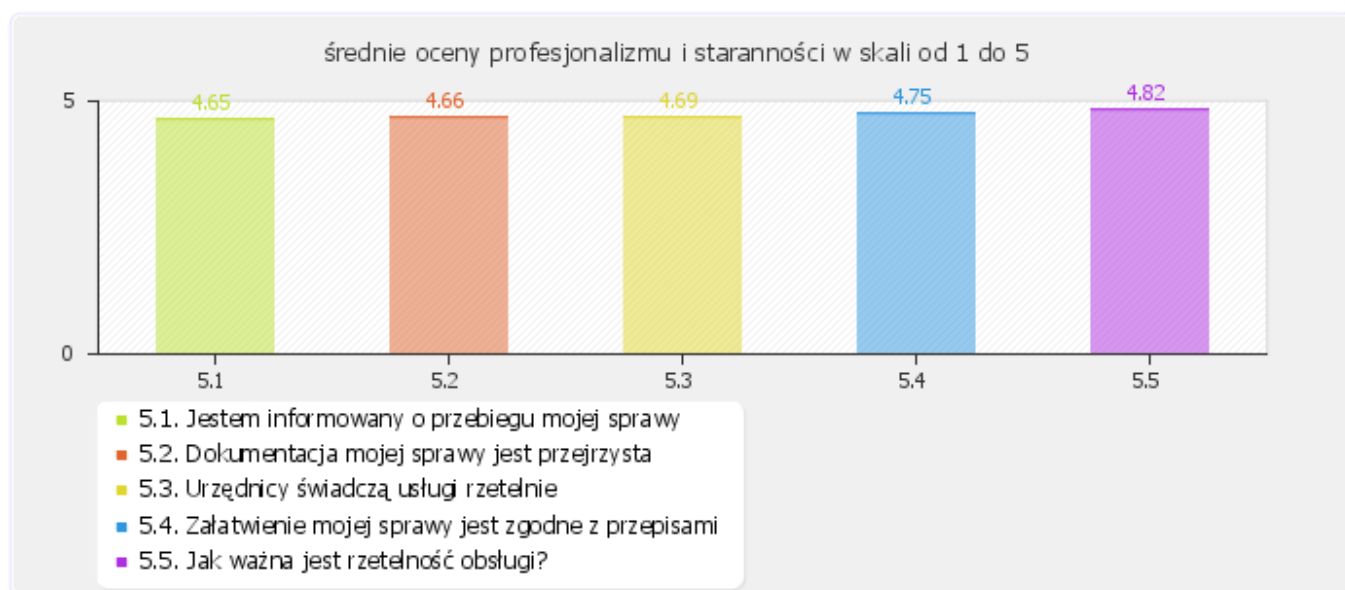
5.4. Załatwienie mojej sprawy jest zgodne z przepisami



5.5. Jak ważna jest rzetelność obsługi?



5.6. Średnie oceny pytań w obszarze: Rzetelność obsługi - profesjonalizm i staranność

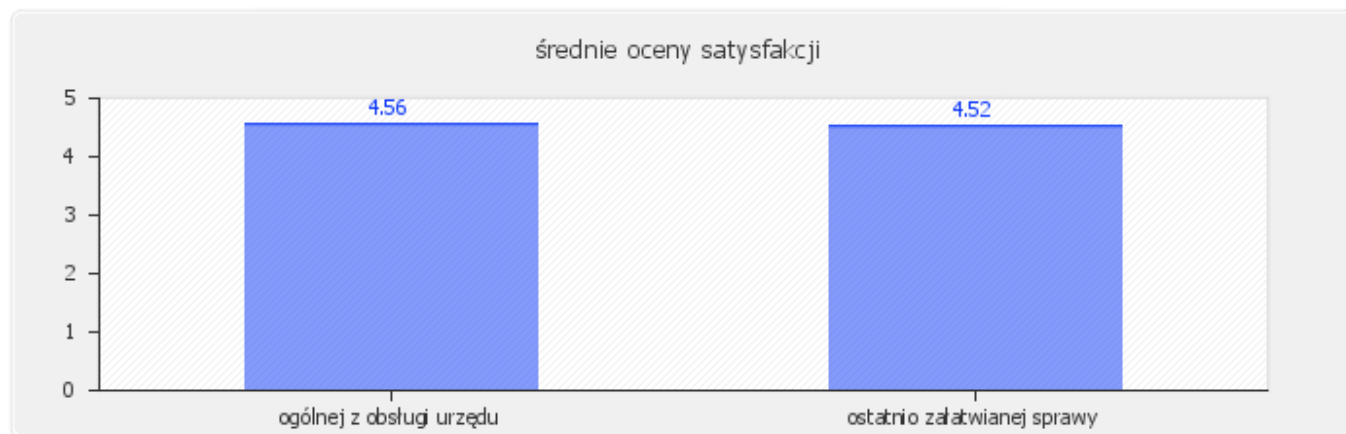




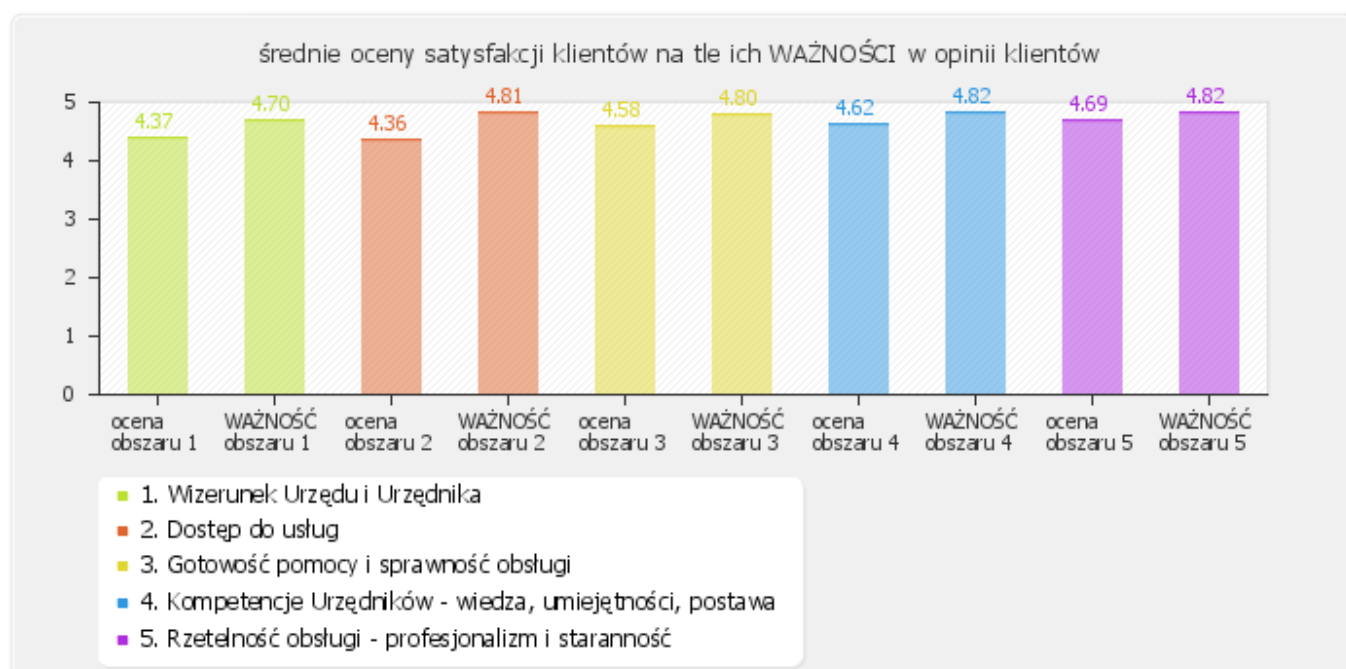
Część II - KOMPLEKSOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE

6. Średnie oceny uzyskane w badaniu satysfakcji klientów

6.1. Średnie oceny satysfakcji ogólnej urzędu i oceny ostatnio załatwianej sprawy

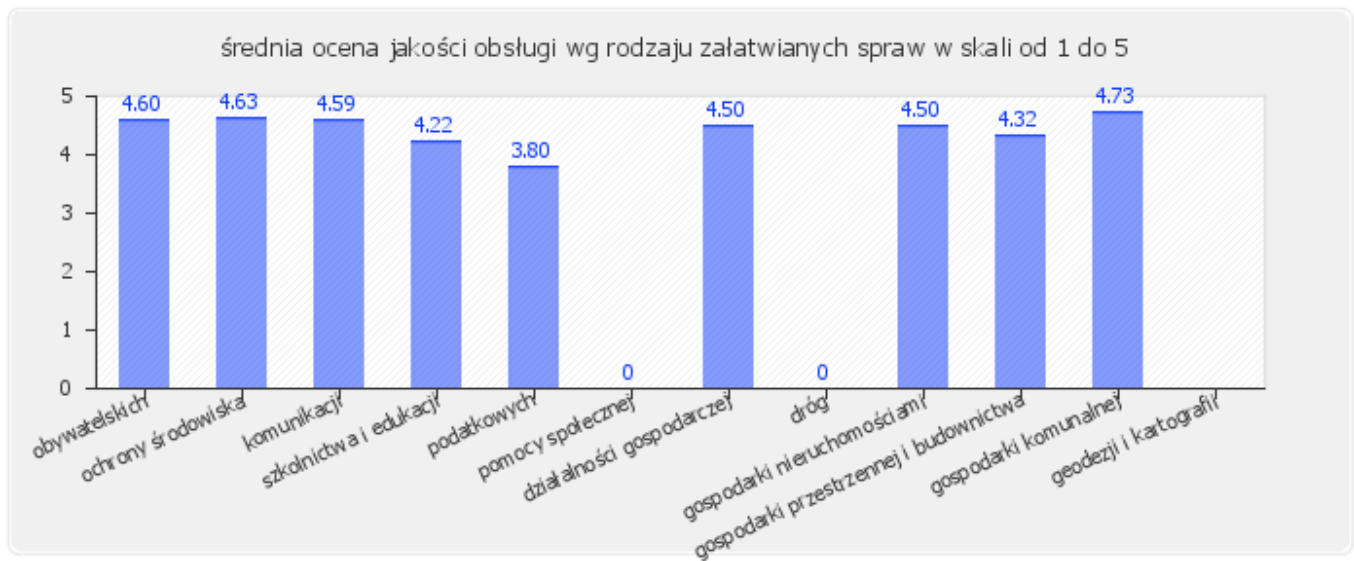


6.2. Średnie oceny satysfakcji klientów według pięciu ocenionych obszarów i ich WAŻNOŚĆ dla klienta





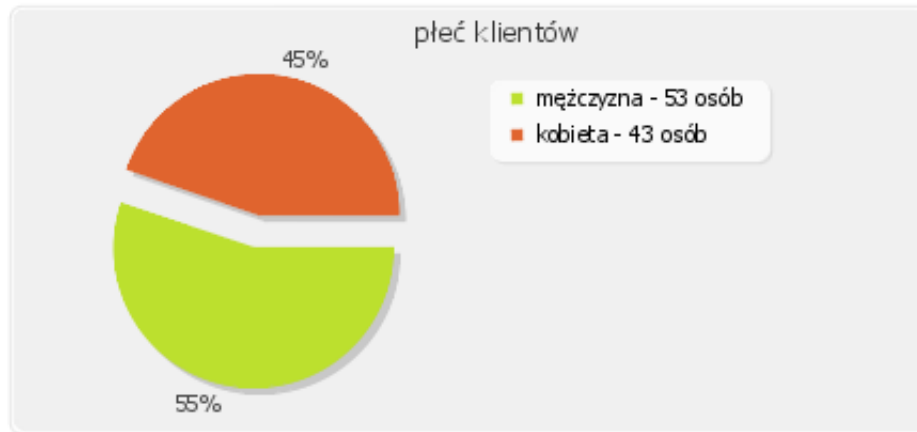
6.3. Średnie oceny satysfakcji klientów według rodzajów załatwianych spraw



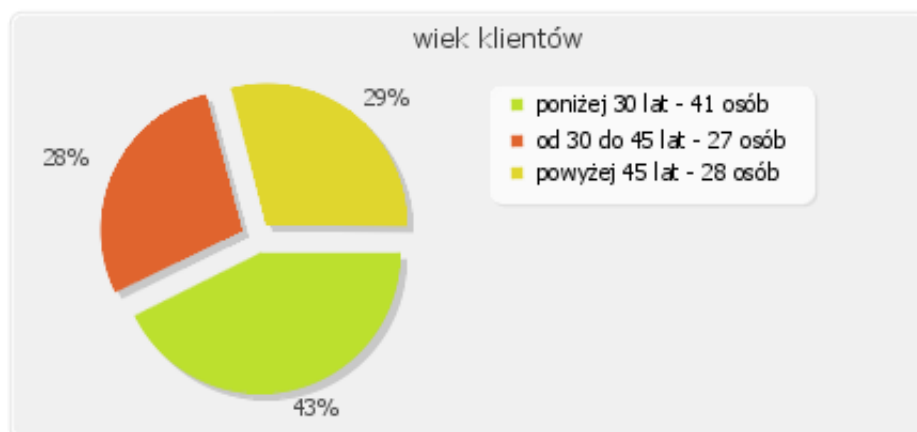
Część III - METRYKA KLIENTA

7. Informacje o klientach wypełniających ankietę

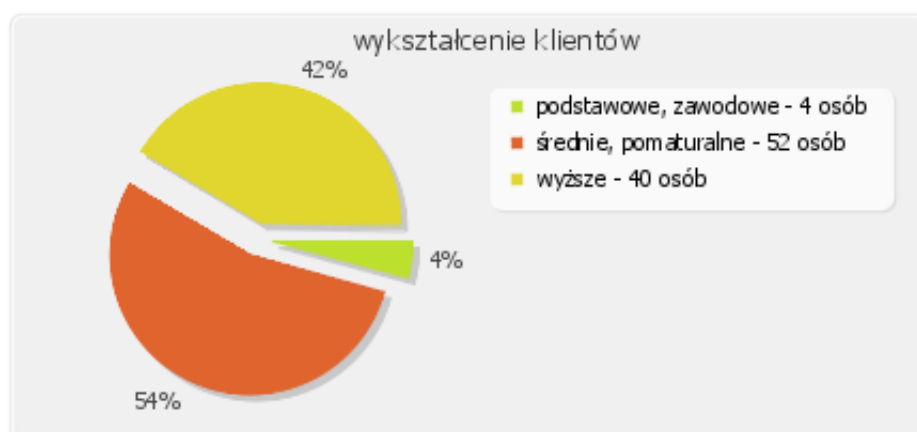
7.1. Płeć klientów



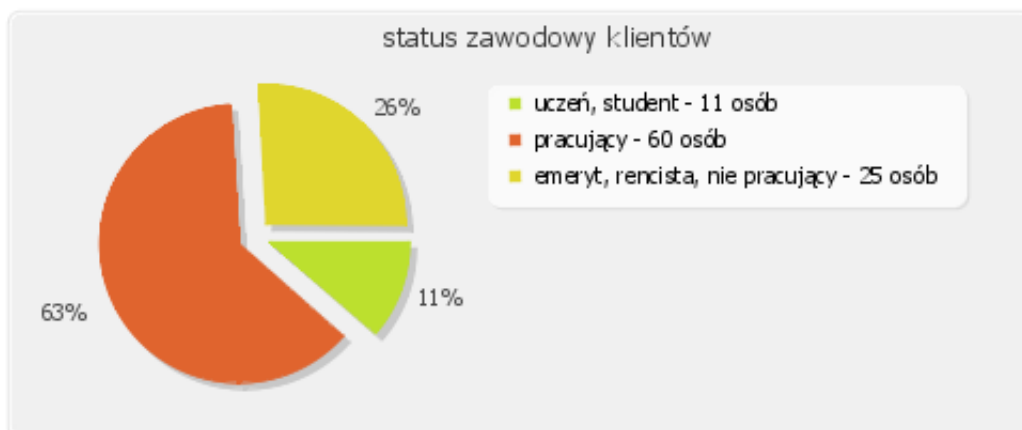
7.2. Wiek klientów



7.3. Wykształcenie klientów



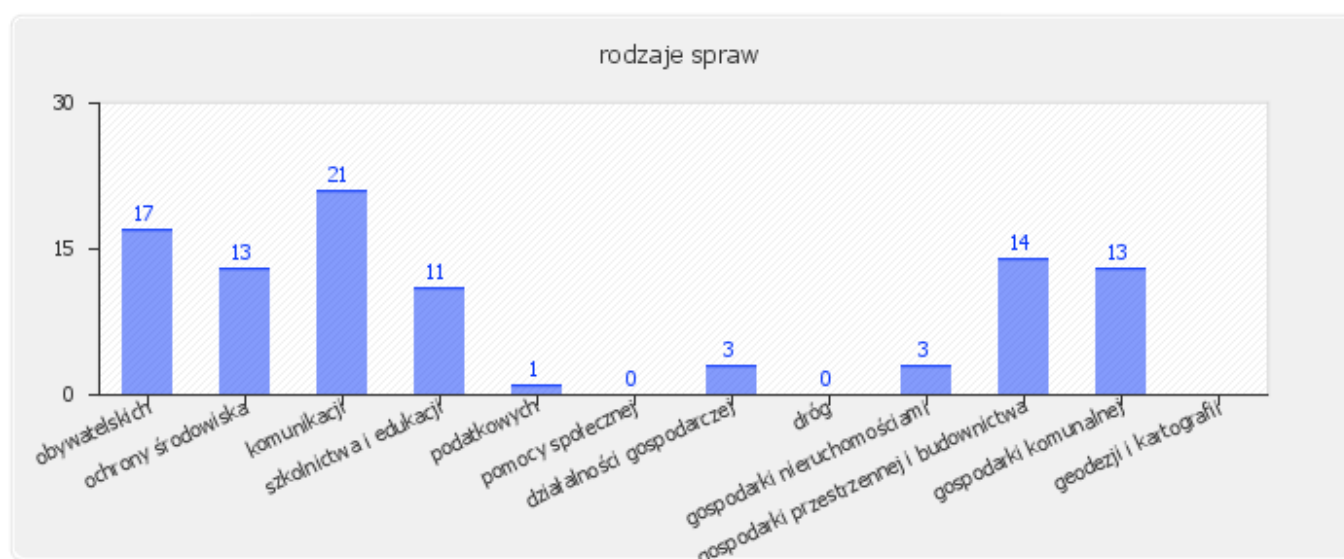
7.4. Status zawodowy klientów



7.5 Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju ankiety



7.6. Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju spraw





Część IV - REKOMENDACJE I WNIOSKI