**RAPORT**

z badania pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta w Brzegu przeprowadzonego za rok 2017

Niniejszy raport sporządzono na podstawie Zarządzenia Nr 1151/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 13 lipca 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta w Brzegu oraz Zarządzenia Nr 1856/2013 Burmistrza Brzegu zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta w Brzegu.

Ankiety elektroniczne w postaci Kwestionariusza Pomiaru Satysfakcji Klientów UM Brzeg zostały udostępnione klientom Urzędu Miasta na stronie Biuletynu Informacji Publicznej http://www.bip.brzeg.pl/ w zakładce Elektroniczne Biuro Obsługi Interesanta. W okresie objętym pomiarem 3 ankiety zostały złożone za pośrednictwem ankiety elektronicznej, natomiast 37 złożono w formie arkuszy papierowych do przygotowanej skrzynki, przeznaczonej do zbiórki ankiet klientów (dane z wersji papierowej zostały przeniesione do systemu).

**Statystyki ankiety w zakresie Badania Satysfakcji Klientów korzystających z usług Urzędu Miasta w Brzegu na 2017 rok.**

Na ankietę odpowiedziano **40** razy.

**Pytanie 1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystał/a Pani/Pan z usług Urzędu Miasta Brzeg? Proszę zaznaczyć odpowiednie pole.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **odpowiedź** | **ilość zaznaczeń** | **procent** |
| Tak  | 39  | 97.50  |
| Nie  | 1  | 2.50  |

**Pytanie 2. Z jakich usług realizowanych przez Urząd Miasta Brzeg korzystał/a Pan/i? Proszę wskazać wszystkie, z których Pan/Pani korzystał/a.**

**3. Następnie proszę wskazać stopień satysfakcji z poziomu wykonania danych usług wskazanych w pytaniu 2. na wygenerowanej skali, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.**

Wskaźniki dla tego pytania:
bezpośredni wskaźnik I: 5. — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta

|  |  |
| --- | --- |
| **Sprawa** | **Bezpośredni wskaźnik** |
| Ewidencja ludności i dowody osobiste | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Podatki i opłaty lokalne | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Akty stanu cywilnego | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Opłata skarbowa | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Ochrona środowiska | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Oświata | 4 — wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Działalność gospodarcza | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Gospodarka nieruchomościami | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Uprawnienia wyborców | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Kultura Sport i Rekreacja | 4 — wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Ochrona zdrowia i opieka społeczna | 4 — wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Lokale mieszkalne i użytkowe | 4 — wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Prowadzenie targowisk | 3 — średni poziom satysfakcji klienta |
| Sprawy wojskowe | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |

**Pytanie 4. Proszę ocenić, jakie miał/a Pan/i oczekiwanie związane z wykonaniem usługi i w jakim stopniu zostały one zaspokojone poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.**

Wskaźniki dla tego pytania:
bezpośredni wskaźnik II.1: 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta.
pośredni wskaźnik II.2: 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami.
łączny wskaźnik II: 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sprawa** | **Bezpośredni wskaźnik** | **Pośredni wskaźnik** |
| czas oczekiwania na usługę | 4 — wysoki poziom satysfakcji klienta | 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| czas realizacji usługi | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta | 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| kompetencje pracownika urzędu | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta | 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta | 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta | 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| dostępność informacji w urzędzie | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta | 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| indywidualne traktowanie petenta | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta | 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny |

**Pytanie: 5. Proszę o scharakteryzowanie jakości działań pracownika, który załatwiał Pana/i sprawę, poprzez określenie, jakie miał/a Pan/i oczekiwania związane z obsługą oraz jaka była ta obsługa w rzeczywistości. Proszę zaznaczyć odpowiednie pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.**

Wskaźniki dla tego pytania:
bezpośredni wskaźnik III.1: 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta.
pośredni wskaźnik III.2: 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami.
łączny wskaźnik III: 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sprawa** | **Bezpośredni wskaźnik** | **Pośredni wskaźnik** |
| pracowity | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta | 1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| uczciwy | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta | 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| zaangażowany | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta | 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| fachowy | 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta | 0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| przyjazny | 4 — wysoki poziom satysfakcji klienta | -1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań |

**Pytanie: 6. Proszę podać Pana/i płeć, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **odpowiedź** | **ilość zaznaczeń** | **procent** |
| kobieta  | 20 | 51.28 |
| mężczyzna  | 19 | 48.72 |

**Pytanie 7. Proszę podać Pana/i wiek poprzez zaznaczenie odpowiedniego przedziału.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **odpowiedź** | **ilość zaznaczeń** | **procent** |
| 15-18 lat | 1 | 2.56 |
| 19-25 lat | 2 | 5.13 |
| 26-35 lat | 11 | 28.21 |
| 36-45 lat | 13 | 33.33 |
| 46-55 lat | 9 | 23.08 |
| 56-65 lat | 3 | 7.69 |
| 66 lat i więcej | 0 | 0 |

**Pytanie 8. Proszę podać, jakie ma Pan/i wykształcenie, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **odpowiedź** | **ilość zaznaczeń** | **procent** |
| niepełne podstawowe  | 0  | 0  |
| podstawowe  | 0  | 0  |
| zawodowe  | 3  | 7.69  |
| niepełne średnie  | 1  | 2.56  |
| średnie zawodowe  | 13  | 33.33  |
| średnie ogólnokształcące  | 4  | 10.26  |
| niepełne wyższe ( w tym pomaturalne )  | 8  | 20.51  |
| wyższe  | 10  | 25.64  |

Powyższe dane uzyskano na podstawie KPSK - System Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów

**Zestawienie analizy wyników**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa wskaźnika** | **Wskaźniki obejmujące WSZYSTKIE ankiety** |
| Wartość wskaźnika | Opis |
| Bezpośredni wskaźnik I | 5 | bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Bezpośredni wskaźnik II.1 | 5 | bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Pośredni wskaźnik II.2 | 0 | rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| Łączny wskaźnik II | 5 | *Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9* |
| Bezpośredni wskaźnik III.1 | 5 | bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta |
| Pośredni wskaźnik III.2 | 0 | rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami |
| Łączny wskaźnik III | 5 | *Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9* |
| Całkowity wskaźnik S | 15 | wysoki poziom satysfakcji klienta |

System interaktywnych kwestionariuszy pozwala na zadawanie w ankietach pytań, z których następnie obliczane są wskaźniki zadowolenia respondentów z przedmiotów pytania. W systemie istnieją [pytania wskaźnikowe I](http://www.brzeg.pl/kwestionariusz/results/key#pytanie_wskaznikowe_i) i [pytania wskaźnikowe II](http://www.brzeg.pl/kwestionariusz/results/key#pytanie_wskaznikowe_ii). W zależności od rodzaju pytania wyliczane są odpowiednie wskaźniki. Sumując wskaźniki dla poszczególnych pytań w ankiecie otrzymuje się [całkowity łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta](http://www.brzeg.pl/kwestionariusz/results/key#calkowity_wskaznik).

**- Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta I wynoszący 5 oznacza** bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta. Wartość oczekiwana bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta I wynosi +5 pkt.

**- Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.1 i III.1 wynoszący 5 oznacza** bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta. Wartość oczekiwana bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II wynosi +5 pkt.

**- Pośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.2 i III.2 wynoszący 0 oznacza** rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi przewyższa oczekiwania. Wartość oczekiwana pośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta wynosi +4 pkt.

**- Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II i III wynosi 5.** Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta stanowi sumę bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II i III i pośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta. Wartość oczekiwana łącznego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta wynosi +9 pkt.

**- Całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta S wynoszący 15 oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta.** Całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta stanowi sumę bezpośrednich wskaźników poziomu satysfakcji klienta i łącznych wskaźników poziomu satysfakcji klienta w skali całej ankiety.

**Wnioski końcowe:**

Ankietę wypełniło 40 osób korzystających z usług Urzędu i w tym miejscu odnotowano wzrost w stosunku do roku 2016 (29 ankiet). Należy jednak zwrócić uwagę, iż tylko 3 ankiety zostały złożone za pośrednictwem ankiety elektronicznej, dostępnej na stronie <http://www.bip.brzeg.pl/>. W stosunku do analizy za rok 2016 wszystkie wartości dla poszczególnych wskaźników wzrosły o 1 punkt, a w przypadku *Bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta I* o 2 punkty.

Wyniki ankiety wskazują na wysoką ocenę bezpośrednich wyników poziomu satysfakcji jaki i przekładają się pozytywnie na całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta. Istotnym jest, iż Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta, określający rzeczywisty poziom zadowolenia, wyniósł **5** przy oczekiwanym 9 ( roku 2016 wynosił 4). Natomiast zbiorczy wskaźnik poziomu satysfakcji S wynosi **15**, **co oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta.**

 Pracownicy biura podawczego przypominają klientom Urzędu Miasta o możliwości wypełniania ankiety, i te wypełniane są w wersji papierowej. Problemem jest jednak mała ilość ankiet złożonych za pośrednictwem elektronicznego formularza dostępnego na stronie <http://www.bip.brzeg.pl/>.

Sporządził:

Piotr Reszczyński