



## URZĄD GMINY GODÓW

UL. 1 MAJA 53 • 44-340 GODÓW, WOJ. ŚLĄSKIE  
tel.: 32/47 65 065 WEW. 13 • fax.: 32/ 47 65 065 WEW. 35

e-mail: [GMINA@GODOW.PL](mailto:GMINA@GODOW.PL), [WWW.GODOW.PL](http://WWW.GODOW.PL)

Godów, dnia 16 listopada 2020 r.

### **RAPORT Z PRZEPROWADZONEGO BADANIA STOPNIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW W URZĘDZIE GMINY GODÓW**

#### **Cel ankiety**

Uzyskanie informacji pochodzących od klientów Urzędu Gminy w Godowie w celu doskonalenia usług świadczonych przez Urząd, a w konsekwencji - zwiększenia zadowolenia wszystkich, którzy z tych usług korzystają.

#### **Adresaci ankiety**

Osoby fizyczne i osoby prawne zamieszkujące lub mające siedzibę na terenie Gminy Godów lub będące klientami Urzędu Gminy Godów.

#### **Data prowadzenia badań**

Badanie zostało przeprowadzone w okresie od 1 września 2020 r. do 30 października 2020 r.

#### **Metoda i przebieg badania**

Ankieta składała się z 16 pytań (15 pytań zamkniętych i 1 otwarte) plus dodatkowe informacje dotyczące: referatu gdzie była załatwiana dana sprawa, rodzaju załatwianej sprawy, formy kontaktu z urzędem, płci oraz wieku respondenta.

Pytania miały na celu uzyskanie od respondentów informacji w szczególności na temat:

- Czy pracownicy urzędu wykazali się życzliwością i uprzejmością?
- Czy pracownicy urzędu wykazali się zaangażowaniem w sprawę?
- Czy uzyskane od pracowników informacje były jasne i zrozumiałe?
- Czy pracownicy urzędu są kompetentni?
- Czy pracownicy urzędu wykazali się wysoką kulturą osobistą?
- Czy pracownicy wykazali obiektywizm i bezstronność w załatwianiu sprawy?

- Czy pracowników cechuje dyskrecja i ochrona danych i własności osobistej klienta?
- Czy pracownicy urzędu wzbudzili zaufanie?
- Czy podczas załatwiania spraw były sytuacje mające znamiona działań korupcyjnych?
- Czy system oznakowania wewnątrz budynku urzędu jest przejrzysty i czy odszukanie właściwego referatu nie sprawiło trudności?
- Czy strona internetowa urzędu jest przejrzysta i czytelna?
- Czy informacje na stronie internetowej są zadawalające?
- Czy korzystano z informacji „jak załatwić sprawę” i formularzy umieszczonych na stronie internetowej urzędu?
- Czy wyraża się pozytywną opinie o pracy urzędu i jego pracowników?
- Czy ma Pani/Pan propozycje działań, które mogłyby usprawnić jakość świadczonych usług w urzędzie?

Ankieta zamieszczona została na stronie internetowej urzędu od 01 września do 30 października 2020 r. oraz wyłożona w miejscu ogólnie dostępnym w Biurze Obsługi Klienta i poszczególnych referatach.

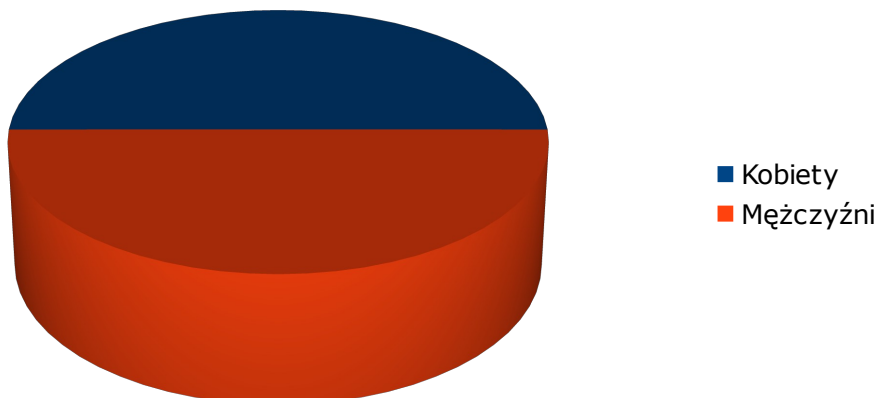
### **Omówienie wyników ankiety**

W trakcie trwania badania zebrano tylko 34 wypełnione ankiety dot. badania satysfakcji klienta w Urzędzie Gminy Godów.

#### **W badaniu udział wzięły 34 osoby z czego:**

- 17 kobiet
- 17 mężczyzn

#### **Wykres 1: Płeć respondentów**



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

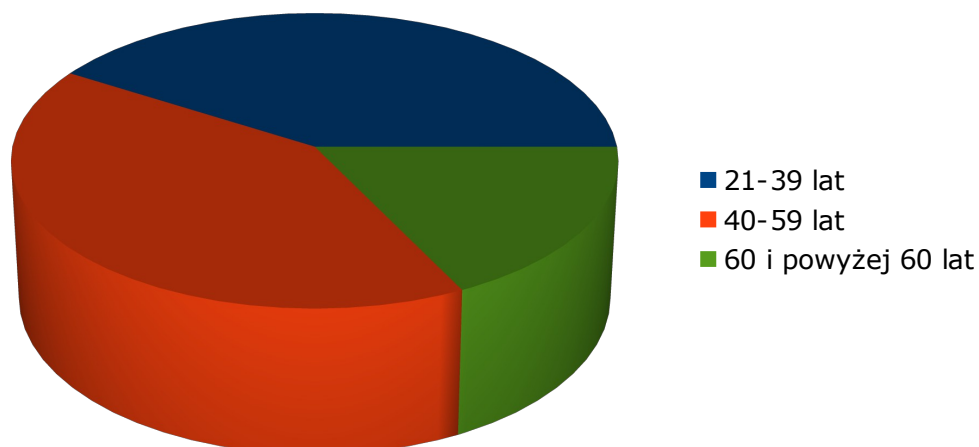
### **Przedział wiekowy respondentów to:**

21 – 39 lat: 14 osób

40-59 lat: 14 osób

60 i powyżej 60 lat : 6 osób

### **Wykres 2: Wiek respondentów**



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi przedstawiono wyniki zachowując kolejność zadanych pytań i uzyskanych odpowiedzi.

Klienci Urzędu Gminy Godów zostali poproszeni o dokonanie oceny prac w następującej skali:

1 - zdecydowanie nie;

2 – raczej nie;

3 - nie mam zadania;

4 – raczej tak;

5 – zdecydowanie tak.

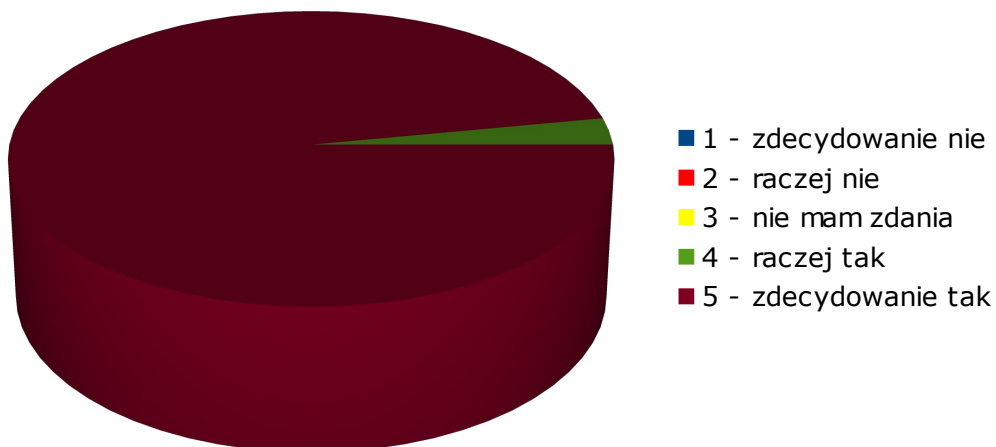
Powyzsza skala zostanie użyta w wykresach opisujących odpowiedzi Klientów Urzędu.

### **Pytanie nr 1.1**

#### **Pracownicy urzędu wykazali się życzliwością i uprzejmością?**

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

Zdecydowana większość, bo aż 33 osoby stwierdziły, że pracownicy urzędu wykazali się życzliwością i uprzejmością, 1 osoba odpowiedziała, że raczej tak.



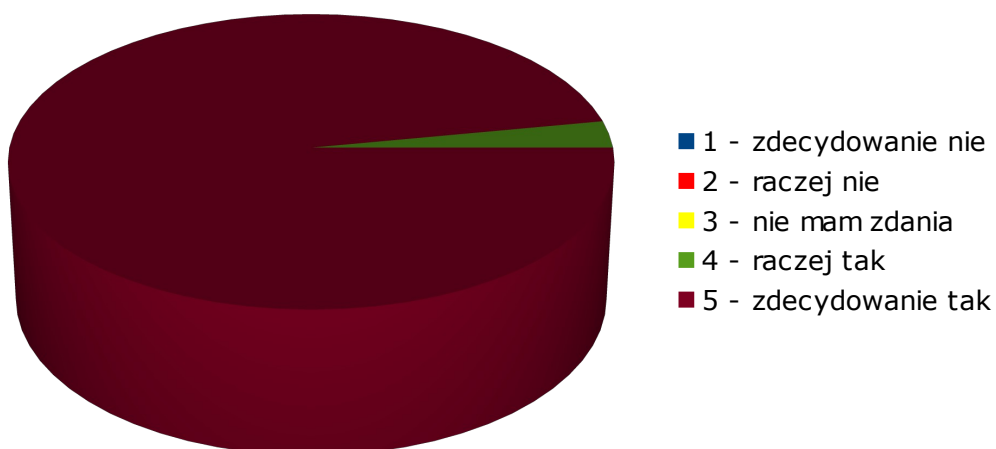
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 1.2

#### Pracownicy urzędu wykazali zaangażowanie w Pani/a sprawę?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

33 osoby stwierdziły, że pracownicy zdecydowanie wykazali zaangażowanie w załatwiane sprawy, natomiast 1 osoba, że raczej tak.



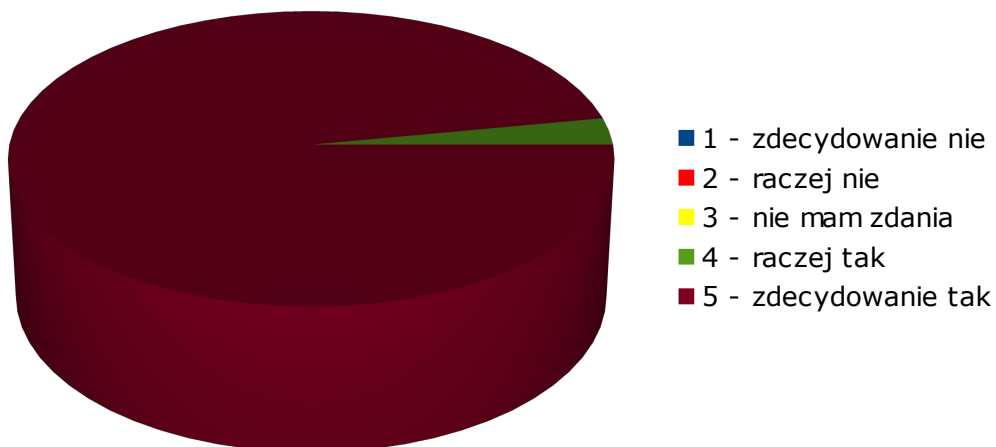
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 1.3

#### Uzyskane od pracowników informacje były jasne i zrozumiałe?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

33 respondentów stwierdziło, iż informacje uzyskane od pracowników były jasne i zrozumiałe, natomiast 1 osoba odpowiedziała, że raczej tak.



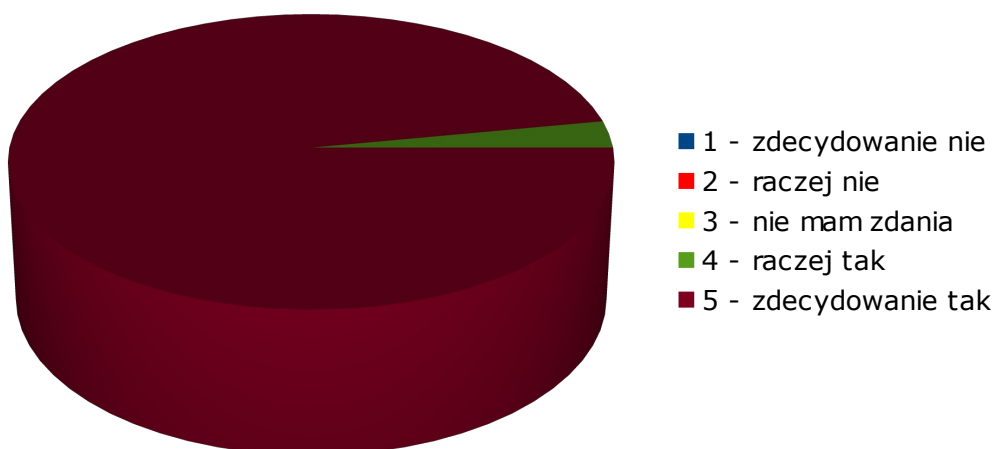
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

#### Pytanie nr 1.4

##### Czy pracownicy urzędu są kompetentni?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 33 osoby odpowiedziały, że pracownicy są kompetentni, 1 osoba odpowiedziała, że raczej tak.



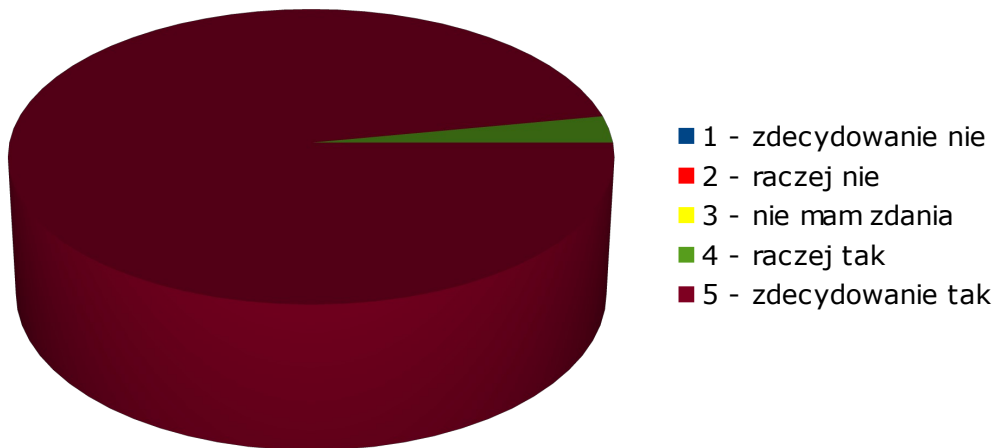
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

#### Pytanie nr 1.5

##### Jest Pani/a zadowolony z kontaktu z pracownikami urzędu?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

Z kontaktu z pracownikami zadowolonych jest 33 ankietowanych, a 1 osoba raczej tak.



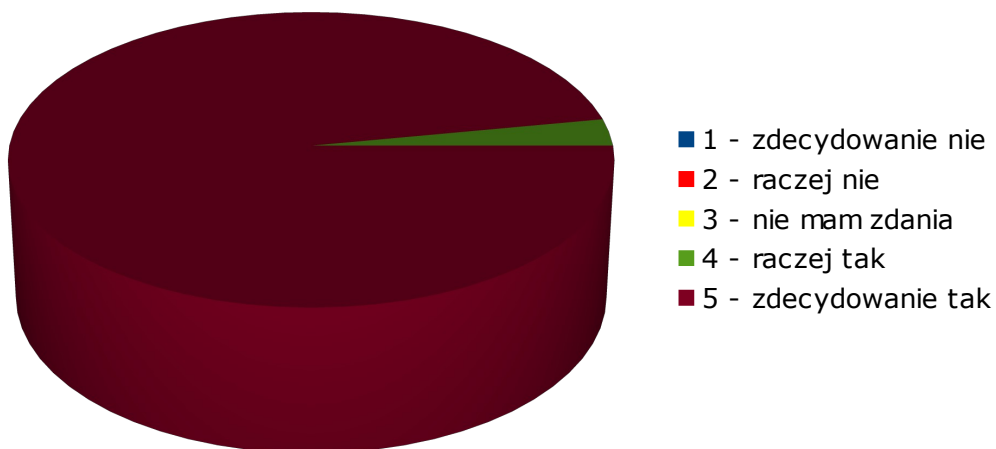
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 2.1

#### Pracownicy urzędu wykazali się wysoką kulturą osobistą?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

33 osoby odpowiedziały, że pracownicy zdecydowanie wykazali się kulturą osobistą, natomiast 1 osoba stwierdziła, że raczej tak.



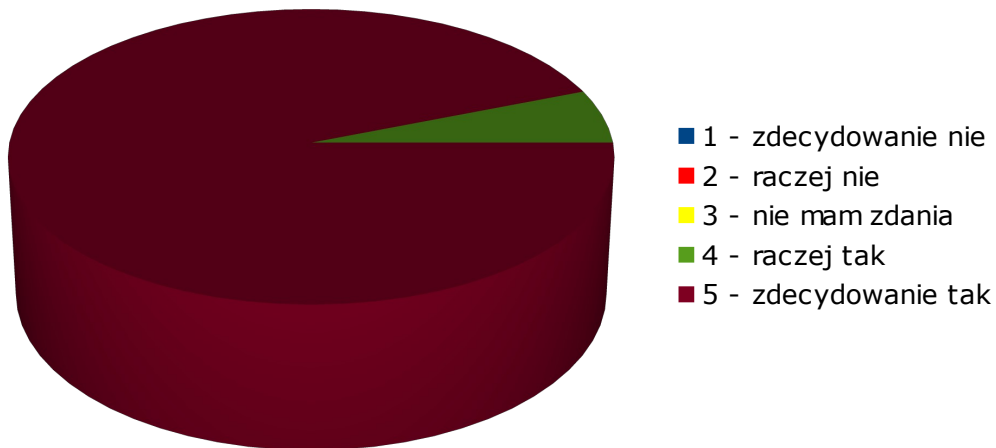
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 2.2

#### Pracownicy wykazali obiektywizm i bezstronność w załatwianiu sprawy

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

Większość respondentów, bo aż 32 osoby odpowiedziały, że pracownicy byli zdecydowanie obiektywni i bezstronni przy załatwianiu sprawy, 2 osoby odpowiedziały że raczej byli.



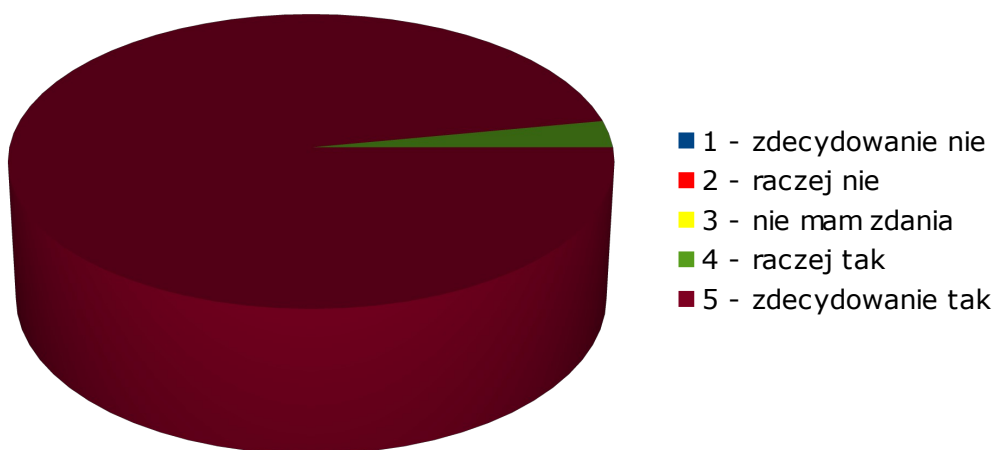
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 2.3

**Pracowników cechuje dyskrecja i ochrona danych i własności osobistej klienta.**

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

- zdecydowanie nie - 0 osób
- raczej nie- 0 osób
- nie mam zdania- 0 osób
- raczej tak - 1 osoba
- zdecydowanie tak - 33 osoby



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

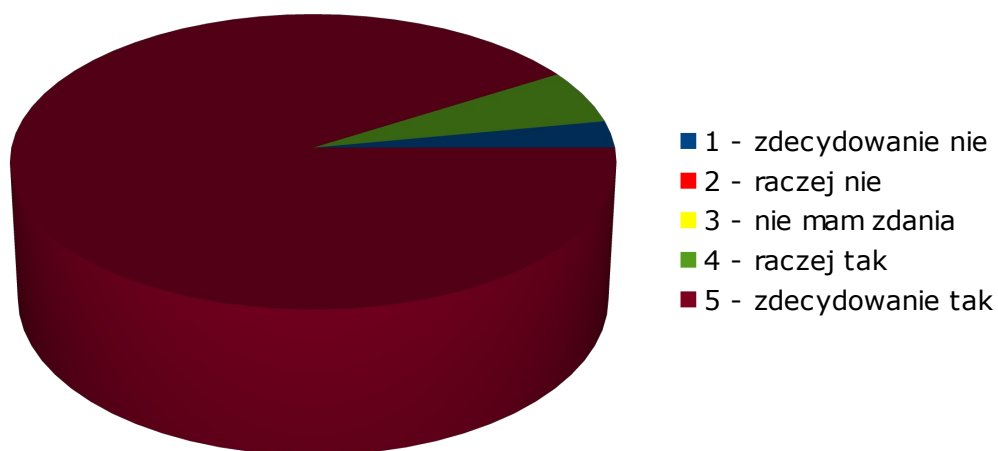
### Pytanie nr 2.4

**Pracownicy urzędu wzbudzali Pani/a zaufanie**

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

31 ankietowanych odpowiedziało, że pracownicy urzędu wzbudzili ich zaufanie, 2 osoby

stwierdziły, że raczej tak, natomiast jedna osoba uznała, że zdecydowanie nie (dotyczyło to Referatu Inwestycji, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej – kanalizacja).



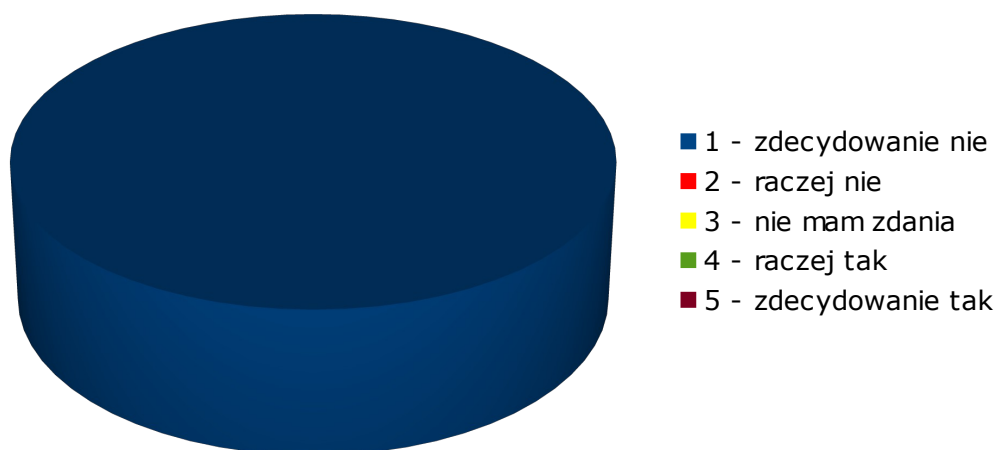
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 2.5

#### Zetknął się Pan/Pani podczas załatwiania sprawy z sytuacją mającą znamiona działań korupcyjnych?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

Z sytuacją mającą znamiona działań korupcyjnych w urzędzie zdecydowanie nikt się nie spotkał.



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet



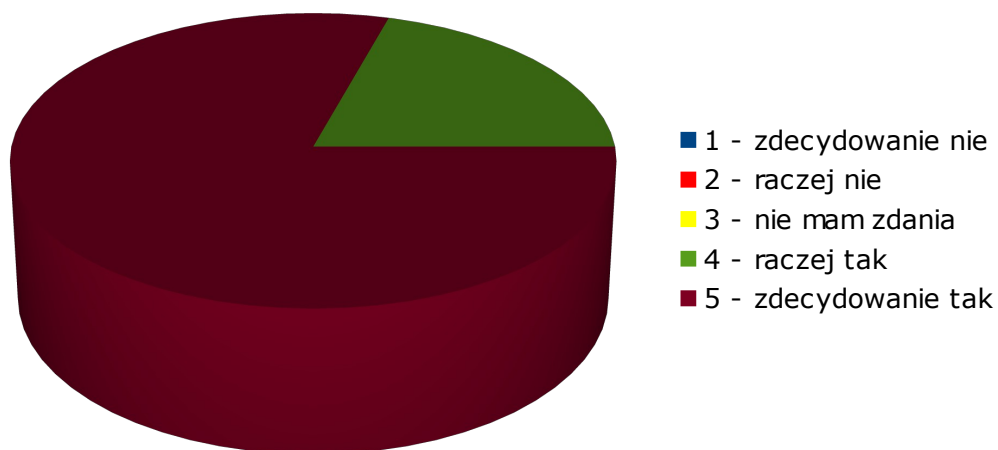
### Pytanie nr 3.1

#### **System oznakowania wewnątrz budynku urzędu jest przejrzysty, odszukanie właściwego referatu nie sprawiło trudności?**

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

Udzielone odpowiedzi:

- zdecydowanie nie - 0
- raczej nie - 0
- nie mam zdania - 0
- raczej tak - 7
- zdecydowanie tak - 27



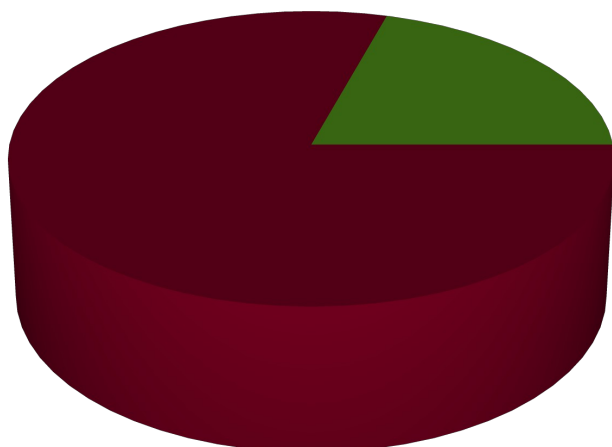
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 3.2

#### **Strona internetowa urzędu jest przejrzysta i czytelna?**

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

27 ankietowanych odpowiedziało, że strona internetowa urzędu jest przejrzysta i czytelna, natomiast 7 osób uznało, że raczej tak.



- 1 - zdecydowanie nie
- 2 - raczej nie
- 3 - nie mam zdania
- 4 - raczej tak
- 5 - zdecydowanie tak

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

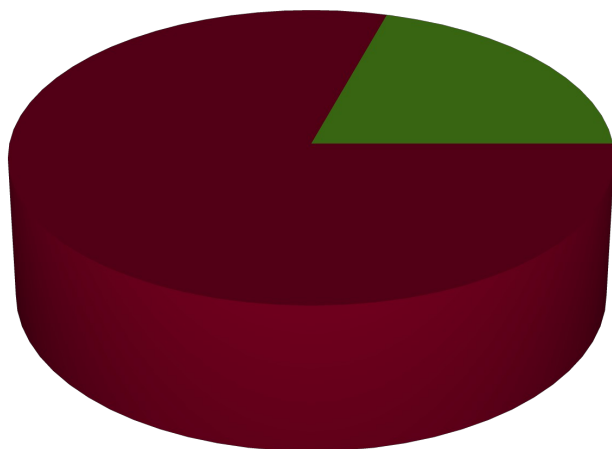
### Pytanie nr 3.3

#### Informacje na stronie internetowej urzędu są dla Pani/a zadawalające?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

Udzielone odpowiedzi:

- zdecydowanie nie - 0
- raczej nie - 0
- nie mam zdania - 0
- raczej tak - 7
- zdecydowanie tak - 27



- 1 - zdecydowanie nie
- 2 - raczej nie
- 3 - nie mam zdania
- 4 - raczej tak
- 5 - zdecydowanie tak

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

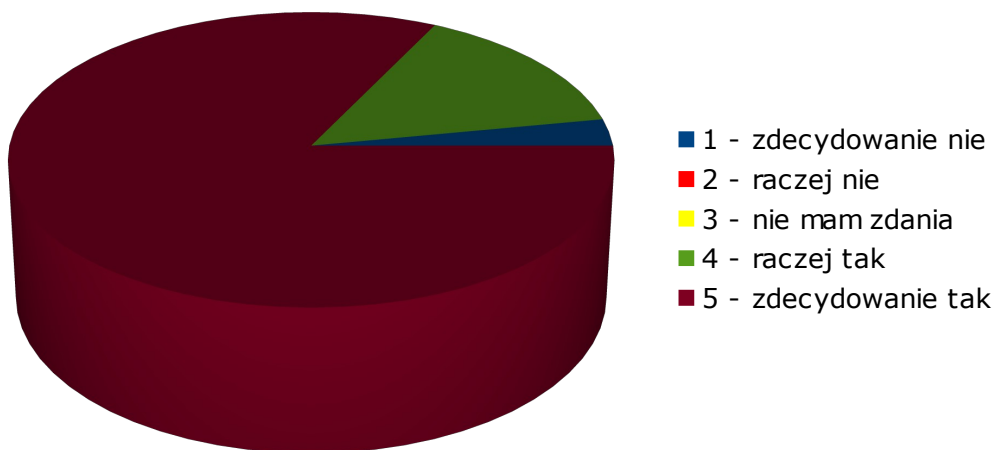
### Pytanie nr 3.4

#### Czy korzystał Pan/Pani z informacji „jak załatwić sprawę” i z formularzy umieszczonych na stronie internetowej urzędu?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

Udzielone odpowiedzi:

- zdecydowanie nie - 1
- raczej nie - 0
- nie mam zdania - 0
- raczej tak - 5
- zdecydowanie tak - 28



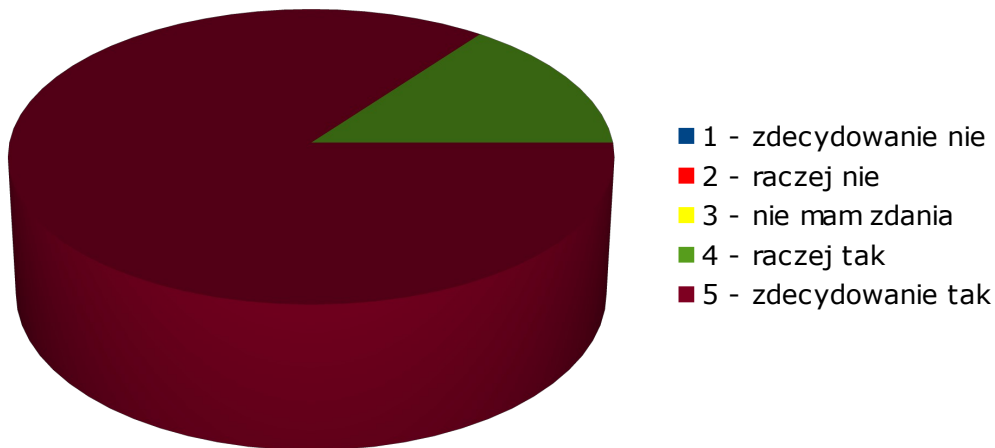
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 3.5

#### Czy wyraża Pani/Pan pozytywną opinię o pracy urzędu i jego pracowników?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 34 ankietowanych.

Zdecydowanie pozytywną opinię o pracy urzędu i jego pracownikach wyraziło 29 ankietowanych, natomiast 5 osób odpowiedziało, że raczej tak.



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Ostatnie pytanie miało charakter otwarty.

Czy ma Pani/Pan propozycje działań, które mogłyby usprawnić jakość świadczonych usług w urzędzie?

Na to pytanie nikt z respondentów nie udzielił odpowiedzi.

### **Wnioski:**

Na podstawie złożonych ankiet stwierdza się, że klienci Urzędu Gminy w 99% :

- są zadowoleni z uzyskanych informacji na temat załatwianej sprawy,
- dobrze oceniają zaangażowanie pracowników w daną sprawę,
- w zdecydowanej większości stwierdzają, że pracownicy są życzliwi, uprzejmi oraz kompetentni,
- nie zetknęli się podczas załatwiania sprawy z sytuacją mającą znamiona działań korupcyjnych,
- stwierdzają jednoznacznie, iż pracownicy urzędu wykazują się wysoką kulturą osobistą, a przy załatwianiu sprawy są obiektywni i bezstronni,
- stwierdzają, iż system oznakowania wewnątrz budynku urzędu jest przejrzysty, a odszukanie właściwego referatu nie sprawiło trudności,
- uważają, iż strona internetowa urzędu jest przejrzysta i czytelna, a informacje na niej zawarte są zadowalające.

Tylko 1% klientów wyraziło swoje niezadowolenie na temat satysfakcji klientów.

Analizując powyższe, zauważyć można, iż zebrano tylko 34 ankiety, co świadczyć może o obecnej sytuacji związanej z COVID-19 i ograniczeniami związanymi z bezpośrednią obsługą klientów w Urzędzie Gminy.

Aby sprostać oczekiwaniom klientów został zakupiony specjalny program do ankiet, dzięki któremu ankiety będzie można wypełniać online i każdy klient będzie mógł się wypowiedzieć.

Z zebranych ankiet można stwierdzić, iż jakość pracy Urzędu w zakresie obsługi klientów przez pracowników jest nadal na bardzo dobrym poziomie i spełnia oczekiwania klientów. W analizie ankiet nie stwierdzono żadnych słabych obszarów działalności urzędu.

#### **Członkowie zespołu:**

1. Monika Wojtek – koordynator zespołu
2. Dorota Brzoska
3. Aleksandra Drózdź
4. Anna Juzek
5. Klaudia Pawluś-Ledwoń
6. Patrycja Stolorz
7. Daniel Wodecki

**Serdecznie dziękujemy za czas poświęcony na wypełnienie ankiety.**

Ankiety opracowały: Patrycja Stolorz, Anna Juzek i Monika Wojtek