



## 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 21 czerwca 2021 r.

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

W trakcie trwania badania zebrano 90 ankiet dot. badania satysfakcji klienta w Urzędzie Gminy Godów.

#### **W badaniu udział wzięło 90 osób z czego:**

- 30 kobiet
- 59 mężczyzn
- 1 osoba nie zaznaczyła płci

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

18-24 lat – 57 osób  
25- 36 lat – 2 osoby  
37-48 lat – 17 osób  
49- - 60 lat – 10 osób  
powyżej 60 lat – 4 osoby

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi opracowano poniższe wyniki zachowując kolejność zadanych pytań i uzyskanych odpowiedzi.

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

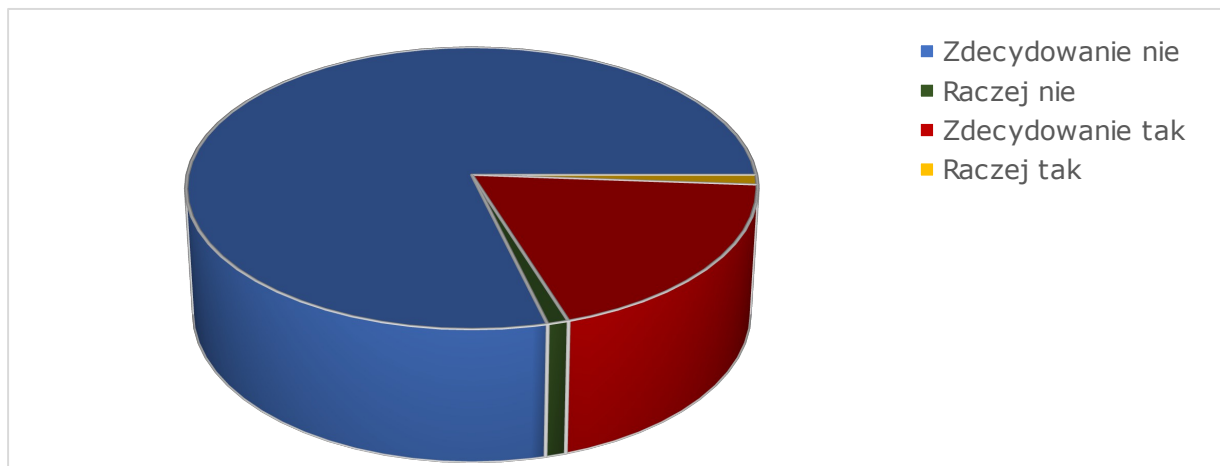
- 1 - zdecydowanie nie;
- 2 – raczej nie;
- 3 - nie mam zadania;
- 4 – raczej tak;
- 5 – zdecydowanie tak.

### Pytanie nr 1.1

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

Zdecydowana większość, bo aż 71 osób stwierdziło, że pracownicy urzędu nie wykazali się życzliwością i uprzejmością, 17 osób odpowiedziało, że zdecydowanie tak, 1 osoba odpowiedziała, że raczej tak i 1 osoba odpowiedziała, że raczej nie.



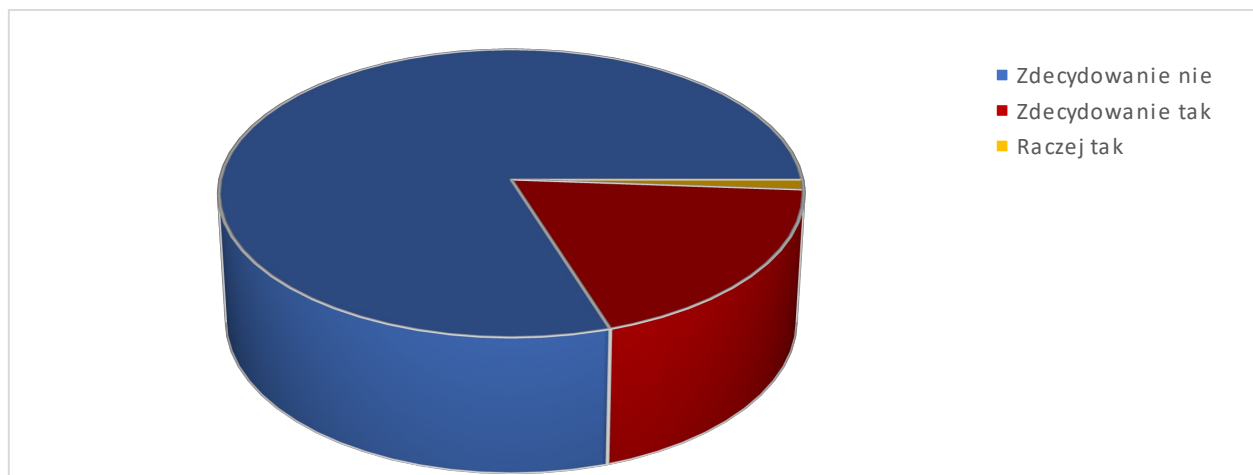
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 1.2

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

72 osoby stwierdziły, że pracownicy zdecydowanie nie wykazali zaangażowania w załatwiane sprawy, natomiast 17 osób odpowiedziało, że zdecydowanie tak, a 1 osoba odpowiedziała, że raczej tak.



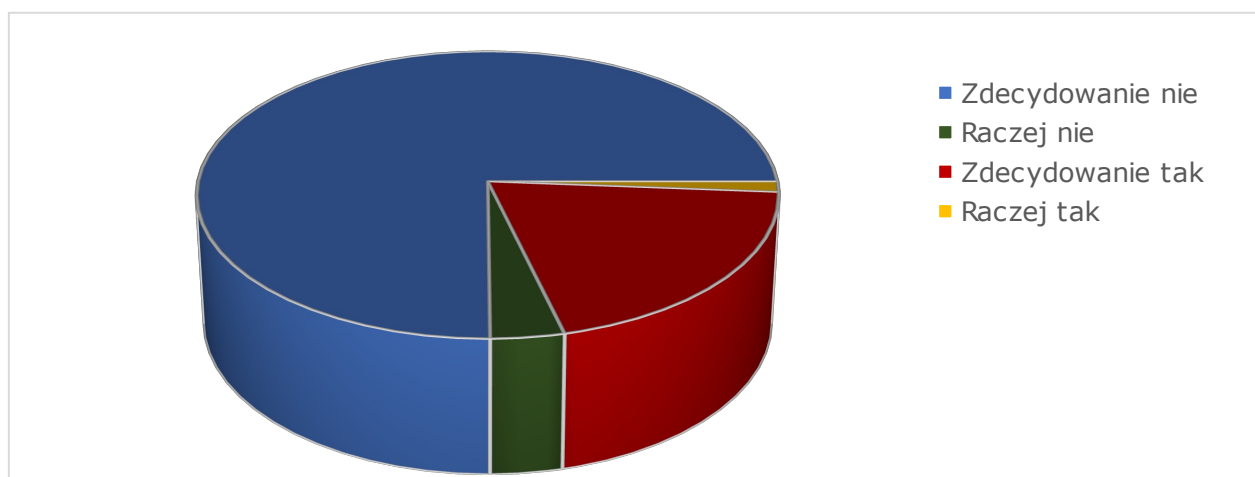
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 1.3

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

17 respondentów stwierdziło, iż informacje uzyskane od pracowników były jasne i zrozumiałe, 1 osoba odpowiedziała, że raczej były, natomiast 64 osoby odpowiedziały, że informacje uzyskane od pracowników zdecydowanie nie były jasne i zrozumiałe, a 8 osób, że raczej nie.



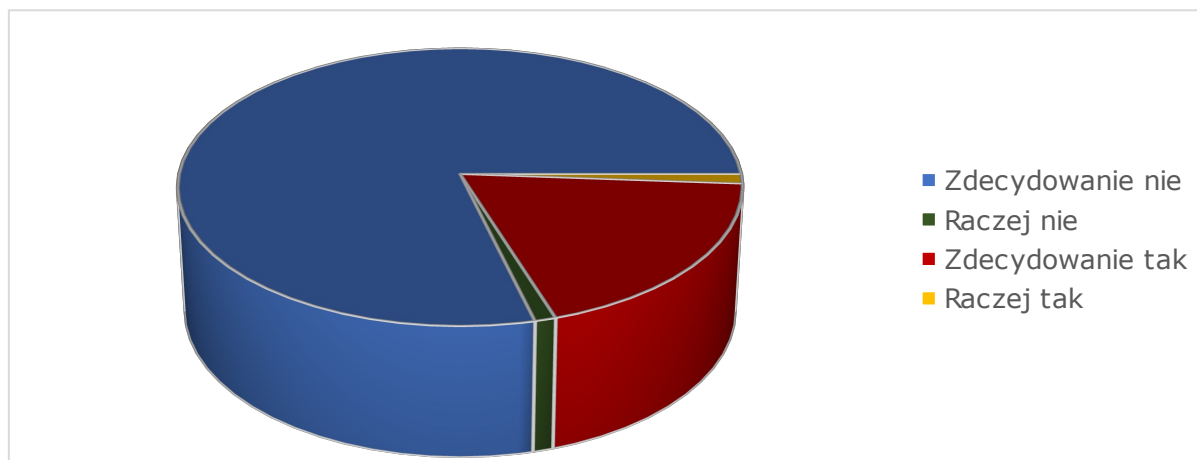
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 1.4

#### Czy pracownicy urzędu są kompetentni?

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

17 osób odpowiedziało, że pracownicy są kompetentni, 1 osoba odpowiedziała, że raczej tak, 71 osób odpowiedziało, że zdecydowanie nie, a 1 osoba udzieliła odpowiedzi, że raczej nie.



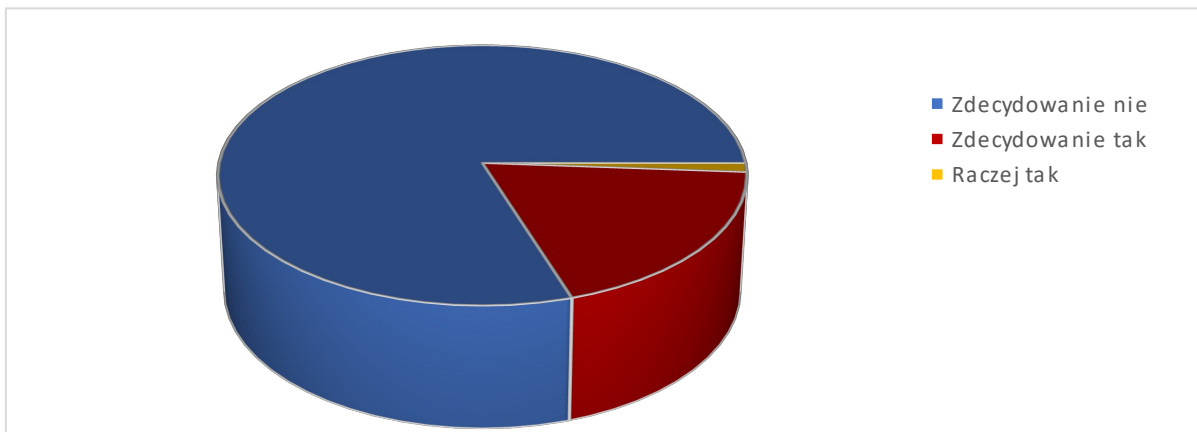
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 1.5

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

Z kontaktu z pracownikami zadowolonych jest 17 osób, 1 osoba raczej jest zadowolona, a 72 ankietowanych zdecydowanie nie jest zadowolonych z kontaktu z pracownikami urzędu.



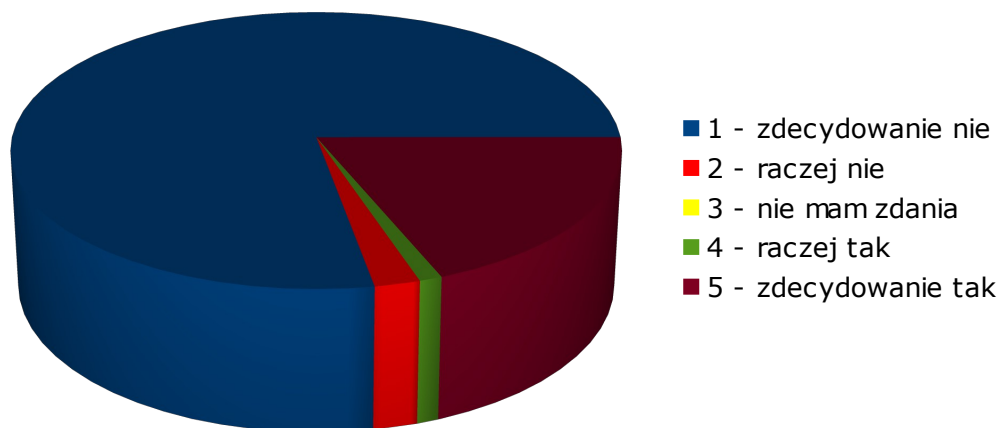
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 2.1

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

17 osób odpowiedziało, że pracownicy zdecydowanie wykazali się kulturą osobistą, 1 osoba odpowiedziała, że raczej tak, natomiast 70 ankietowanych stwierdziło, że pracownicy urzędu zdecydowanie nie wykazali się kulturą osobistą, 2 osoby odpowiedziały, że raczej nie.



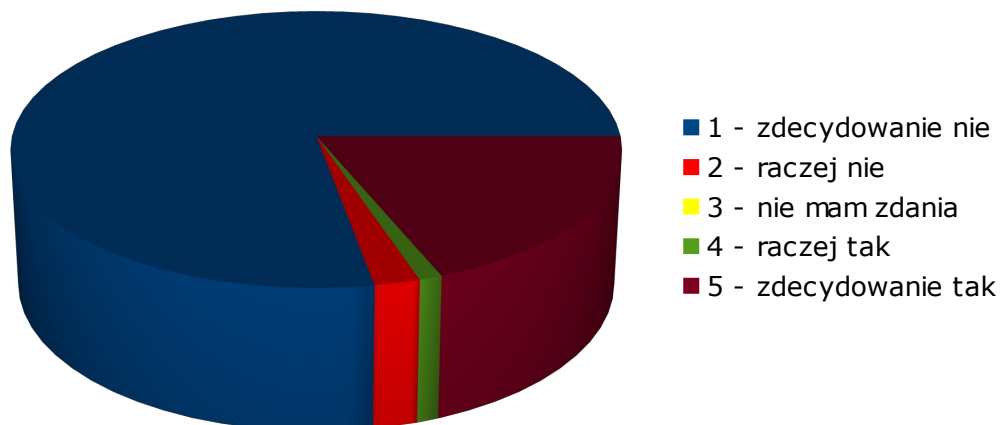
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

## Pytanie nr 2.2

### Pracownicy wykazali obiektywizm i bezstronność w załatwianiu sprawy

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

17 osób odpowiedziało, że pracownicy byli zdecydowanie obiektywni i bezstronni przy załatwianiu sprawy, 1 osoba, że raczej tak, 70 osób odpowiedziało, że zdecydowanie nie i 2 osoby udzieliły odpowiedzi, że raczej nie.



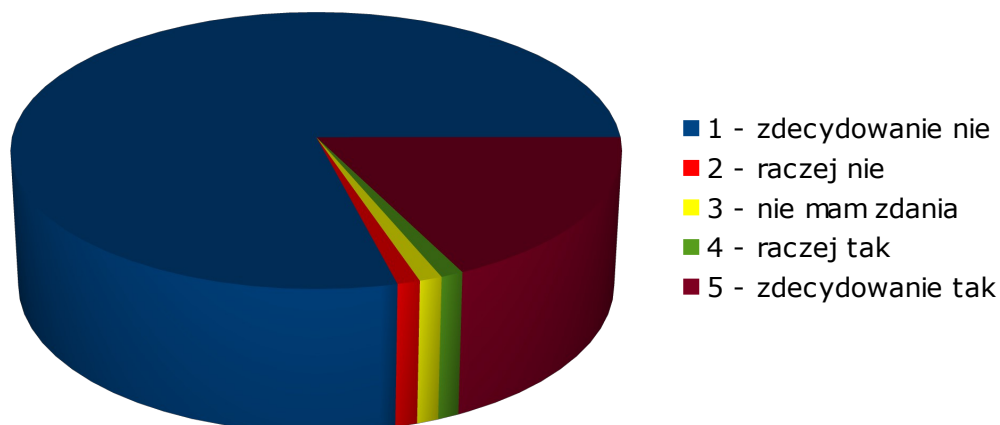
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

## Pytanie nr 2.3

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

- zdecydowanie nie - 71
- raczej nie - 1
- nie mam zdania - 1
- raczej tak - 1
- zdecydowanie tak - 16



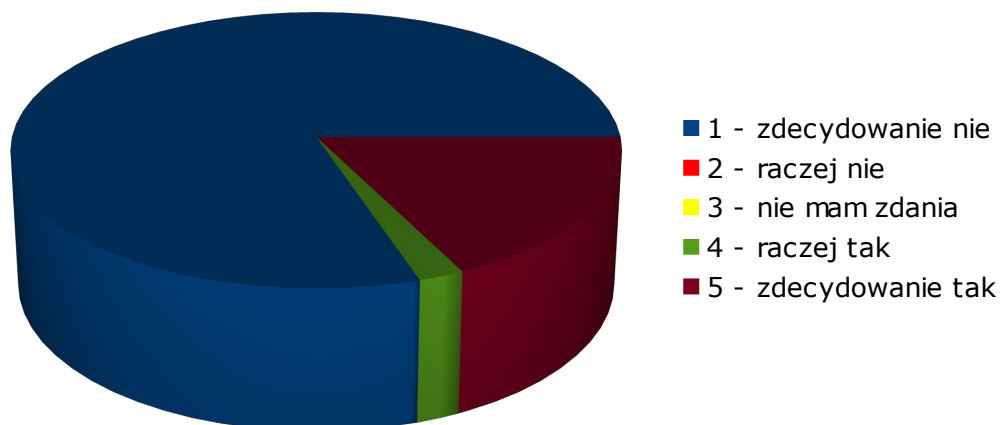
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

## Pytanie nr 2.4

### Pracownicy urzędu wzbudzali Pani/a zaufanie

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

72 ankietowanych odpowiedziało, że pracownicy urzędu nie wzbudzili ich zaufania, 2 osoby stwierdziły, że raczej tak, a 16 osób odpowiedziało, że zdecydowanie tak.



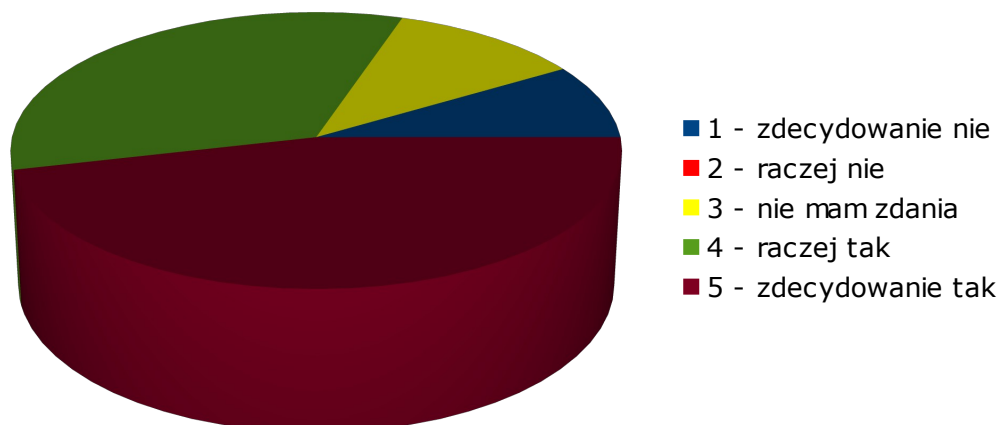
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

## Pytanie nr 2.5

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

- zdecydowanie nie - 7 osób
- raczej nie - 0 osób
- nie mam zdania - 9 osób
- raczej tak - 27 osób
- zdecydowanie tak - 37 osoby



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

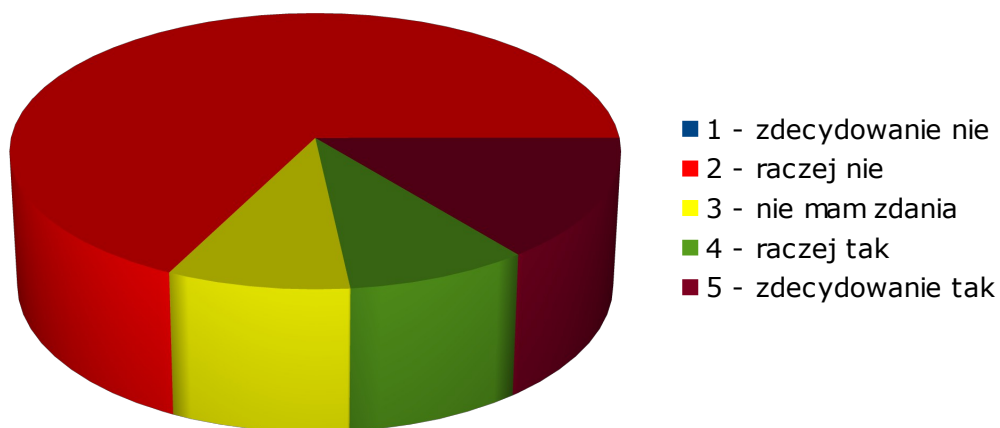
### Pytanie nr 3.1

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

Udzielone odpowiedzi:

- zdecydowanie nie - 0
- raczej nie - 61
- nie mam zdania - 8
- raczej tak - 8
- zdecydowanie tak - 13



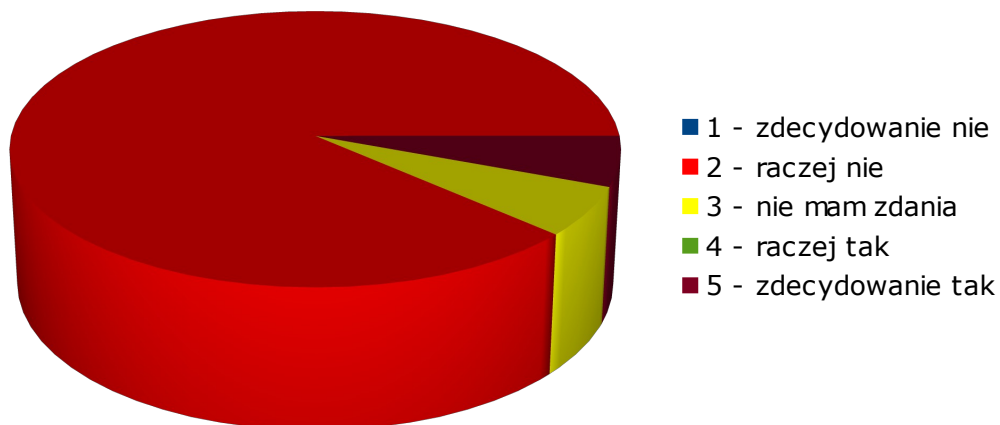
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 3.2

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

10 ankietowanych odpowiedziało, że strona internetowa urzędu jest zdecydowanie przejrzysta i czytelna, 15 osób odpowiedziało, że raczej tak, 7 osób nie miało zdania na ten temat, 56 uznało, że raczej nie, natomiast 2 osoby odpowiedziały, że zdecydowanie nie.



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

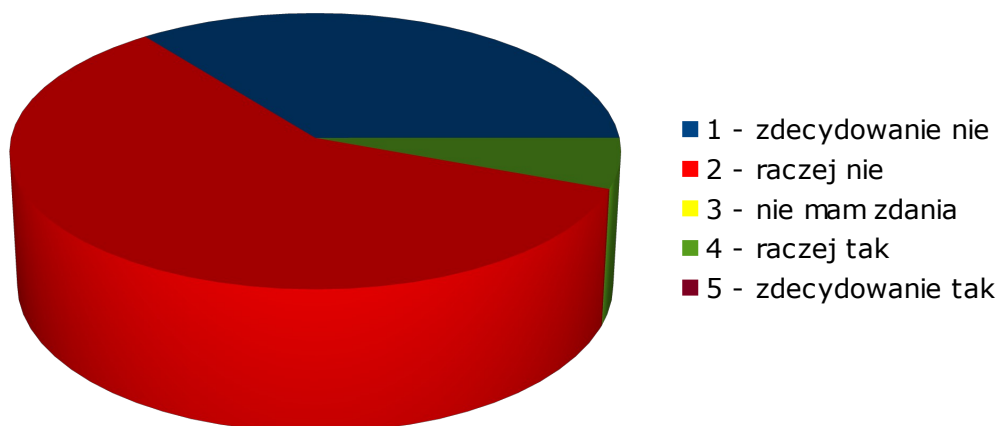
### Pytanie nr 3.3

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

Udzielone odpowiedzi:

- zdecydowanie nie - 13
- raczej nie - 53
- nie mam zdania - 5
- raczej tak - 8
- zdecydowanie tak - 11



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?

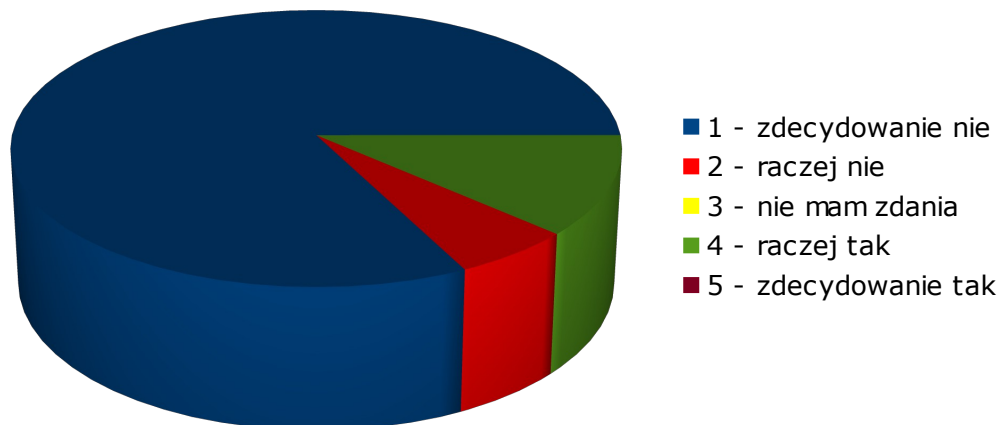
Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

Udzielone odpowiedzi:

- zdecydowanie nie - 55



- raczej nie - 12
- nie mam zdania - 0
- raczej tak - 15
- zdecydowanie tak - 8



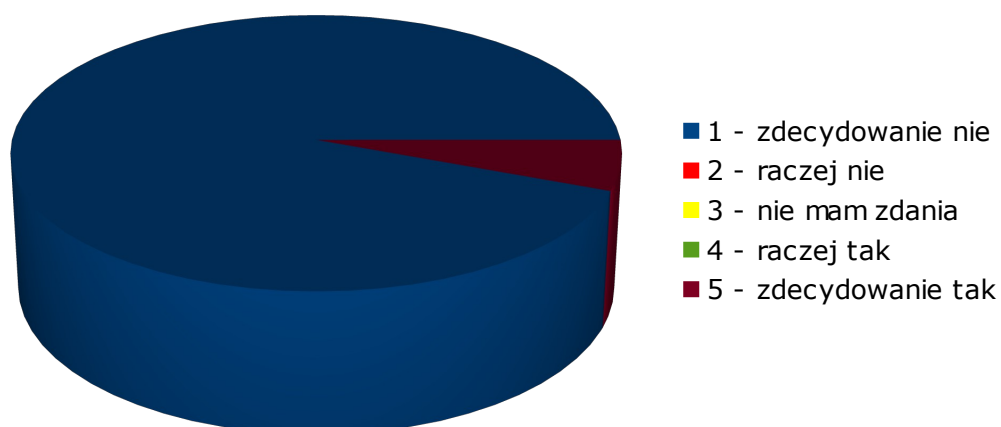
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 3.5

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 90 ankietowanych.

Zdecydowanie pozytywną opinię o pracy urzędu i jego pracownikach wyraziło 17 ankietowanych, 1 osoba odpowiedziała, że raczej tak, natomiast 72 osoby nie wyraziły pozytywnej opinii o pracy urzędu i jego pracownikach.



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

## **WNIOSKI:**

Patrząc na wyniki tegorocznej ankiety badania satysfakcji klienta nasuwa się myśl czy nie stykamy się z problemem świadomego manipulowania wynikami ankiety, szczególnie kiedy przyglądamy się wynikom ankiety porównując wiek osoby z rodzajem załatwianej sprawy, formą kontaktu, odczuciami i komentarzem o konieczności zwolnienia wszystkich pracowników. Właściwie ankiety w większości wypełniły tylko osoby z obsługi niezadowolone.

Ankieta badania satysfakcji klienta ma w urzędzie swoją długą historię, badanie jest prowadzone od 2011 roku, w tym roku po raz pierwszy całkowicie elektronicznie. Wyniki są diametralnie różne od tych z lat ubiegłych. Przedstawiają pracowników jako osoby nieżyczliwe, nieuprzejme, niewykazujące zainteresowania sprawami obywateli, niekompetentne, bez kultury osobistej, korupcyjne, niepotrafiące jasno przedstawić i wytłumaczyć istoty załatwianej sprawy.

Przez lata pracownicy byli postrzegani jako zaangażowani, uprzejmi i życzliwi, pomocni i bezinteresowni. Nigdy nie pojawiło się zjawisko mające znamiona korupcji. Ciężko uwierzyć, że w ciągu kilku miesięcy pracownicy stali się zupełnie inni. Codzienna praca z klientami, trudności, problemy, ale też wdzięczność i pochwała mieszkańca przez lata kształtuje pracowników i wpływa na ich postawy. Wypracowują mechanizmy i standardy działania oparte zarówno na wiedzy i doświadczeniu, ale też na wartościach etycznych wyniesionych z domu i wychowania. Pracownicy to też ludzie, też załatwiają sprawy urzędowe i wiedzą jak to wygląda z drugiej strony. Pracownicy urzędu, zwłaszcza Ci mający bezpośrednią styczność z mieszkańcami i prowadzącymi obsługę bezpośrednią nijak nie mogą zgodzić się z wynikami ankiety. Kreowany w nich obraz pracownika, jest dla nas bardzo krzywdzący i nie ma nic wspólnego z prawdą i rzeczywistą sytuacją.

Pracownicy urzędu są życzliwi, uprzejmi, kompetentni, służą pomocą i radą, wyjaśniają każdą sprawę, ich działania nigdy nie nosiły i nie noszą znamion korupcji, a postawa etyczna i kultura osobista nie budzą wątpliwości.

W dobie pandemii nasz urząd, z ograniczeniami, ale zawsze był dostępny dla mieszkańców. I to nie tylko mieszkańców Gminy Godów – sprawy obywatelskie załatwiali mieszkańcy ościennych miejscowości – Wodzisławia Śląskiego, Jastrzębia, gdyż ich urzędy albo były zamknięte, albo czas oczekiwania był dla nich zbyt długi. W 2021 roku obsługiwaliśmy mieszkańców Gminy Gorzyce ze względu na czasowe zamknięcie ich urzędu, nigdy nikomu nie odmówiliśmy pomocy i załatwienia sprawy. Niejednokrotnie osoby zadowolone z obsługi wyrażały to nam osobiście w momencie bezpośredniego kontaktu.

**Członkowie zespołu:**

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

Wójt Gminy Godów  
/-/ Mariusz Adamczyk

