



## 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, 27 października 2022 r.

# RAPORT Z PRZEPROWADZONEGO BADANIA STOPNIA SATYSFAKCJI KLIENTA W URZĘDZIE GMINY GODÓW

Na podstawie zarządzenia nr 120.15.2022 Wójta Gminy Godów z dnia 23 czerwca 2022 r. w sprawie procedury badania stopnia satysfakcji klientów oraz postaw etycznych pracowników samorządowych w Urzędzie Gminy Godów, w dniach od 1 lipca 2022 do 30 września 2022 roku przeprowadzone zostało badanie stopnia satysfakcji klienta 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 lipca 2022 do 30 września 2022 r.

## Metoda i przebieg badania

Ankieta składała się z 15 pytań (13 zamkniętych i 2 otwartych) oraz pytań o informację, w którym referacie była załatwiana dana sprawa, czego załatwiana sprawa dotyczyła, płeć, wiek oraz wykształcenie respondenta.

Pytania miały na celu uzyskanie od respondentów informacji na temat:

- 1) oceny ogólnego poziomu świadczenia usług przez Urząd;
- 2) oceny czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie,

- umieszczonych na portalach internetowych Gminy;
- 3) warunków, w jakich obsługiwani są klienci;
  - 4) dostępności pracowników, łatwości skontaktowania się;
  - 5) fachowości obsługi klienta;
  - 6) zrozumiałości przekazywanych informacji;
  - 7) zaangażowania pracowników Urzędu w obsługę klienta;
  - 8) kultury osobistej pracowników;
  - 9) postawy etycznej pracowników;
  - 10) terminowości załatwienia spraw;
  - 11) staranności w rozpatrywaniu spraw;
  - 12) obiektywizmu pracowników;
  - 13) zmian, które zaszły w ostatnim czasie w obsłudze klienta, jeśli zaszły, to jakie;
  - 14) oceny zaobserwowanych zmian;
  - 15) czy należy wprowadzić zmiany w obsłudze klienta, a jeśli tak, to jakie.

Ankieta zamieszczona została na stronie internetowej urzędu oraz wyłożona w miejscu ogólnie dostępnym w Biurze Obsługi Klienta i poszczególnych referatach.

## Omówienie wyników ankiety

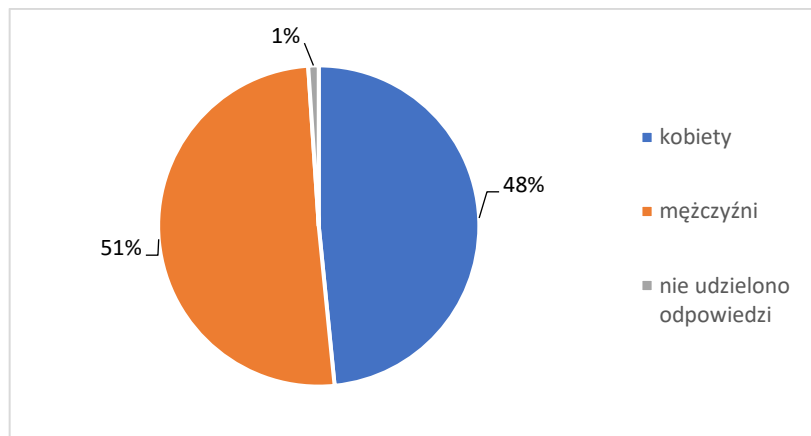
W trakcie trwania badania zebrano 95 ankiety, w tym 74 w wersji papierowej, a 21 w wersji elektronicznej.

### Metryczka:

**W badaniu udział wzięło 95 osób, w tym:**

- 46 kobiet
- 48 mężczyzn
- 1 ankieta: nie podano płci.

Wykres 1: Płeć respondentów

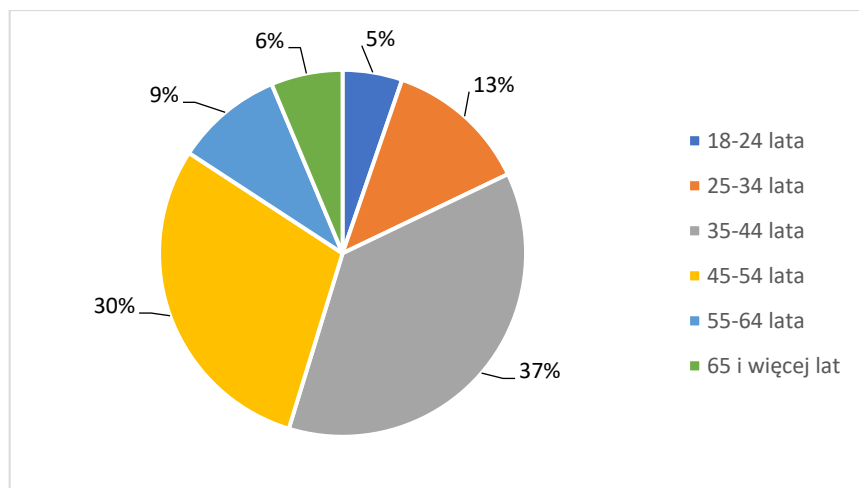


Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Przedział wiekowy respondentów to:

- 18-24 lata: 5 osób
- 25-34 lata: 12 osób
- 35-44 lata: 35 osób
- 45-54 lata: 28 osób
- 55-64 lata: 9 osób
- 65 i więcej lat: 6 osób

Wykres 2: Wiek respondentów

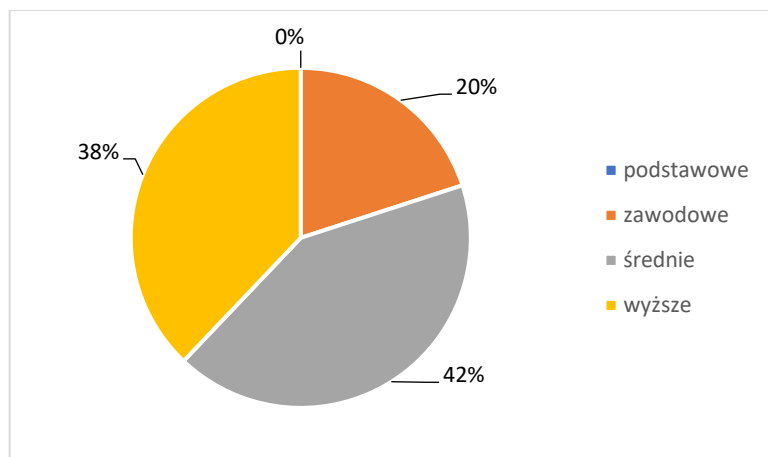


Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Wykształcenie respondentów:

- podstawowe: 0
- zawodowe: 19
- średnie: 40
- wyższe: 36

Wykres 3: Wykształcenie respondentów:



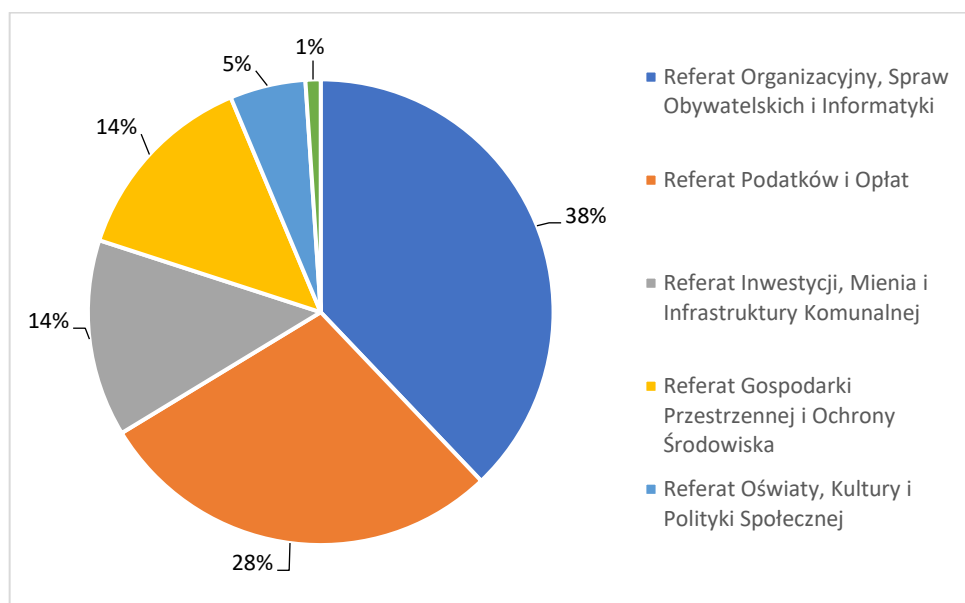
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

## Referaty, w których była załatwiana sprawa przez osoby biorące udział w ankiecie

Osoby biorące udział w ankiecie załatwiali sprawy w następujących referatach:

- Referat Organizacyjny, Spraw Obywatelskich i Informatyki – 36 osób
- Referat Podatków i Opłat – 27 osób
- Referat Inwestycji, Mienia i Infrastruktury Komunalnej – 13 osób
- Referat Gospodarki Przestrzennej i Ochrony Środowiska – 13 osób
- Referat Oświaty, Kultury i Polityki Społecznej – 5 osób
- Referat Finansowy – 1 osoba.

Wykres 4: Referaty, w których załatwiano sprawę



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

## Pytania ankietowe

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

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

- 1 – szczególnie niezadowolające;
- 2 – niezadowolające;
- 3 - zadowolające;

- 4 – wysokie;
- 5 – bardzo wysokie.

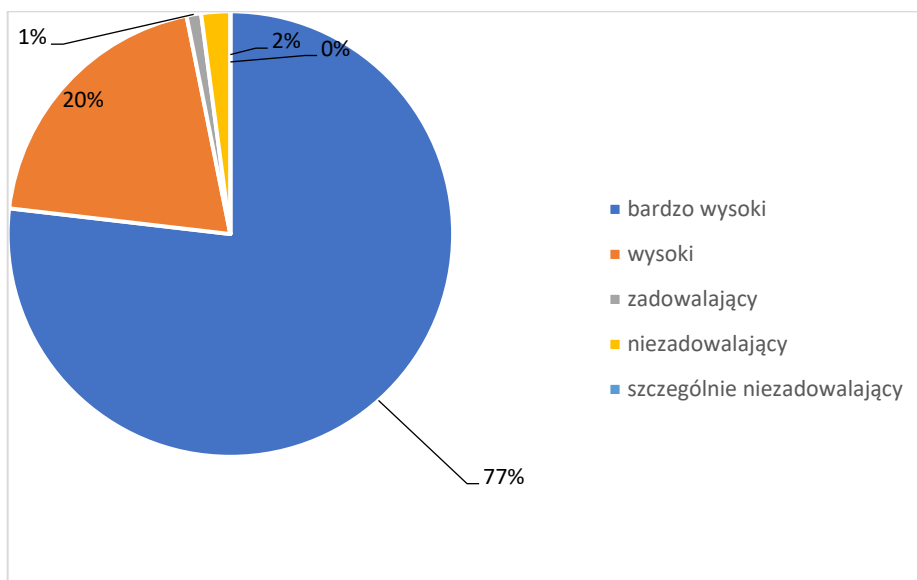
Powyższa skala zostanie użyta w wykresach opisujących odpowiedzi Klientów Urzędu.

### **Pytanie nr 1: Jak ocenia Pan/i ogólny poziom świadczenia usług przez Urząd?**

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 95 ankietowanych.

Zdecydowana większość, bo aż 73 osoby stwierdziły, że ogólny poziom świadczenia usług przez Urząd jest bardzo wysoki. 19 osób stwierdziło, że poziom świadczenia usług jest wysoki, 1 osoba – zadowolający, a 2 osoby – niezadowolający. Żadna z ankietowanych osób nie zaznaczyła odpowiedzi szczególnie niezadowolającej.

Wykres 5: Poziom świadczenia usług przez urząd



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

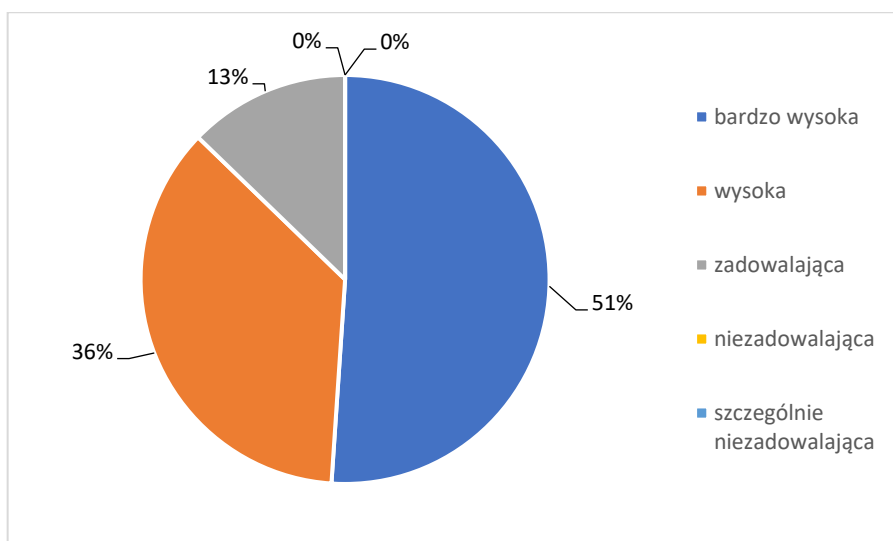
### **Pytanie nr 2:**

#### **Jak ocenia Pan/i czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie umieszczonych na portalach internetowych Gminy?**

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 94 ankietowanych, 1 osoba nie zaznaczyła żadnej odpowiedzi.

48 osób oceniło czytelność informacji na bardzo wysoką, 34 osoby na wysoką, 12 osób na zadowolającą. Żadna z ankietowanych osób nie oceniła czytelności informacji na poziomie niezadowolającym i szczególnie niezadowolającym.

Wykres 6: Czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie umieszczonych na portalach internetowych Gminy



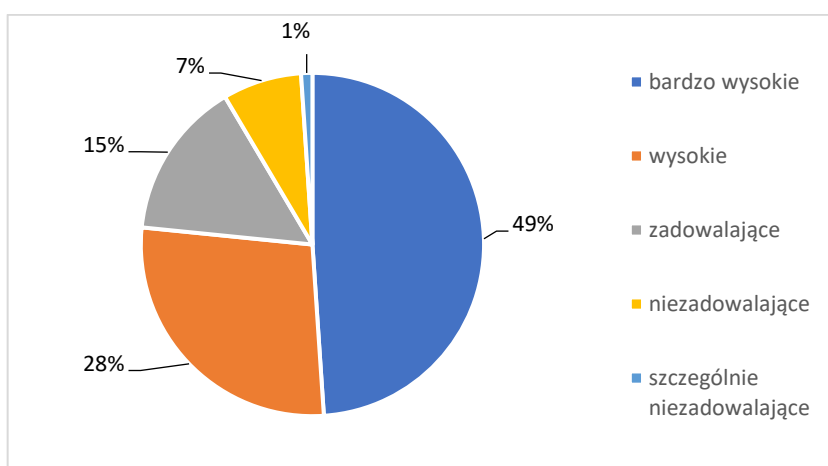
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 3: Warunki, w jakich obsługiwani są klienci

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 94 ankietowanych (1 osoba nie zaznaczyła żadnej odpowiedzi).

46 osób stwierdziło, że warunki, w jakich obsługiwani są klienci, są bardzo wysokie, 26 osób oceniło warunki na wysokie, 14 osób na zadowalające. 7 osób uznało, że warunki, w jakich obsługiwani są klienci urzędu, są niezadowalające, a 1 osoba uznała je na szczególnie niezadowalające.

Wykres 7: Warunki, w jakich obsługiwani są klienci



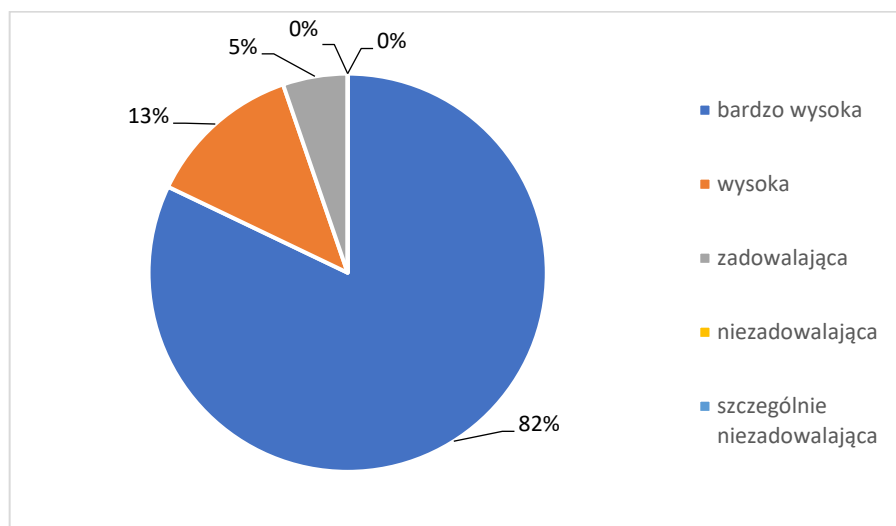
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 4: Dostępność pracowników, łatwość skontaktowania się

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzielili wszyscy ankietowani, czyli 95 osób.

Bardzo wysoką ocenę dostępności pracowników i łatwości skontaktowania się wystawiło aż 78 osób, wysoką ocenę dało 12 osób, a 5 osób oceniło dostępność i łatwość skontaktowania się na zadowalającą. Nikt nie wystawił oceny niezadowalającej ani szczególnie niezadowalającej.

Wykres 8: Dostępność pracowników, łatwość skontaktowania się



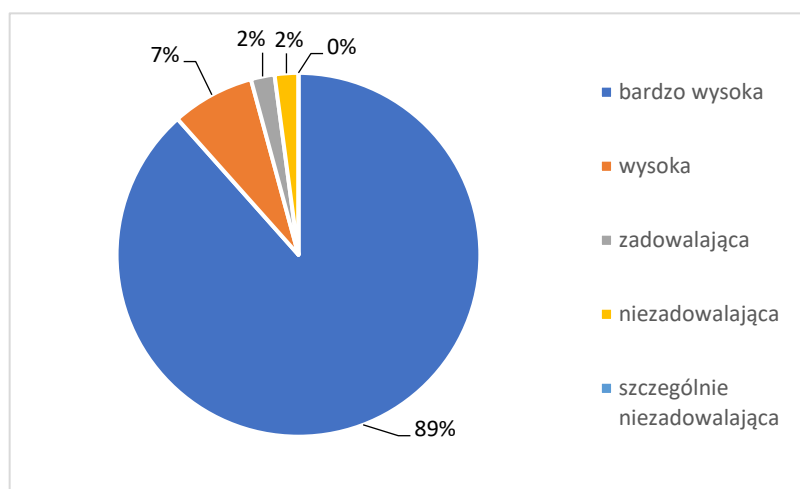
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 5: Fachowość obsługi klienta

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 95 osób.

Fachowość obsługi klienta na najwyższym, bardzo wysokim, poziomie oceniło bardzo dużo osób, bo aż 84. 7 osób wystawiło ocenę wysoką, 2 osoby zadowalającą, 2 osoby niezadowalającą. Żadna osoba nie wystawiła oceny szczególnie niezadowalającej.

Wykres 9: Fachowość obsługi klienta



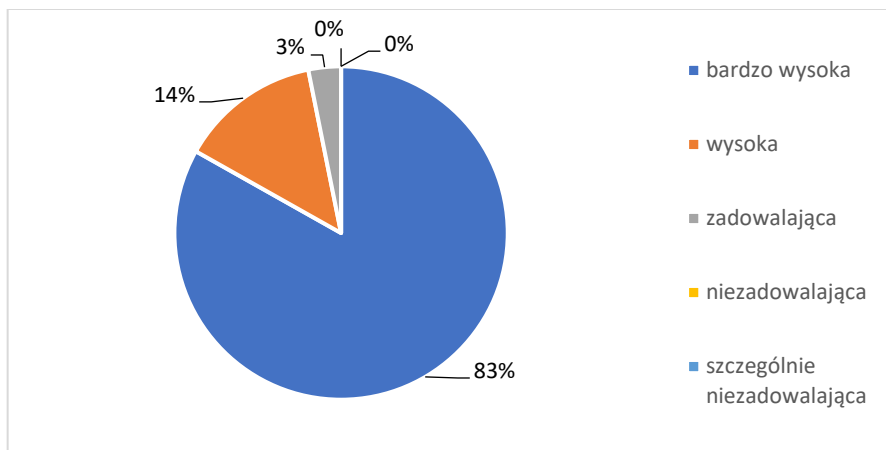
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

## Pytanie nr 6: Zrozumiałość przekazywanych informacji

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 95 osób.

79 osób stwierdziło, że zrozumiałość przekazywanych informacji jest bardzo wysoka, 13 osób oceniło zrozumiałość na wysoką, 3 osoby na zadowalającą. Oceny niezadowalająca i szczególnie niezadowalająca nie zostały wystawione.

Wykres 10: Zrozumiałość przekazywanych informacji



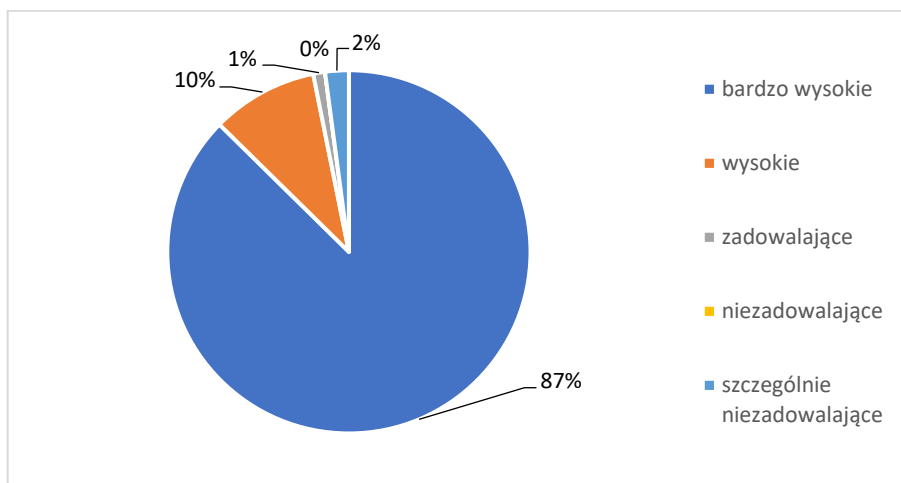
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

## Pytanie nr 7: Zaangażowanie pracowników Urzędu w obsługę klienta

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzielili wszyscy ankietowani, czyli 95 osób.

Zaangażowanie pracowników w obsługę klientów na bardzo wysokim poziomie oceniło 83 ankietowanych. 9 osób stwierdziło, że zaangażowanie pracowników jest na wysokim poziomie, a 1 osoba na zadowalającym. Nikt nie ocenił zaangażowania pracowników na poziomie niezadowalającym, ale 2 osoby oceniły poziom zaangażowania na szczególnie niezadowalający.

Wykres 11: Zaangażowanie pracowników Urzędu w obsługę klienta.



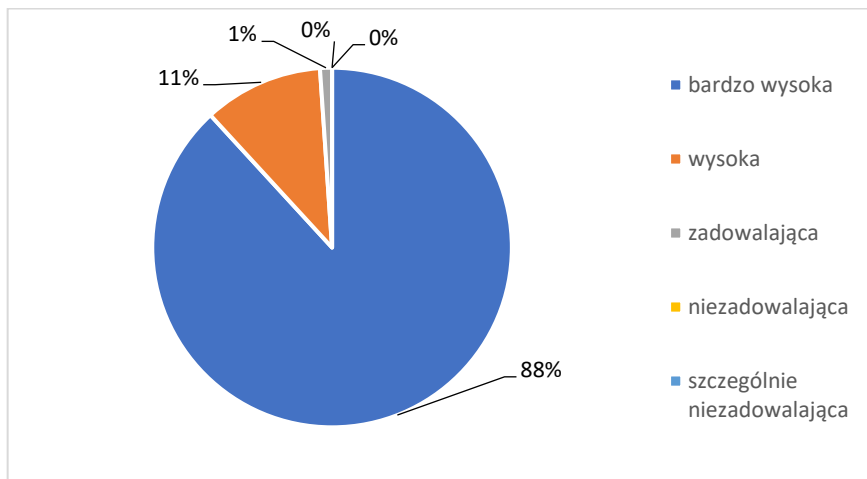
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 8: Kultura osobista pracowników

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 93 ankietowanych, dwie osoby nie udzieliły żadnej odpowiedzi.

82 ankietowanych stwierdziło, że kultura osobista pracowników jest na bardzo wysokim poziomie, 10 - na wysokim, a 1 - na zadowalającym. Żadna osoba nie oceniła kultury osobistej pracowników na niezadowalającą lub szczególnie niezadowalającą.

Wykres 12: Kultura osobista pracowników



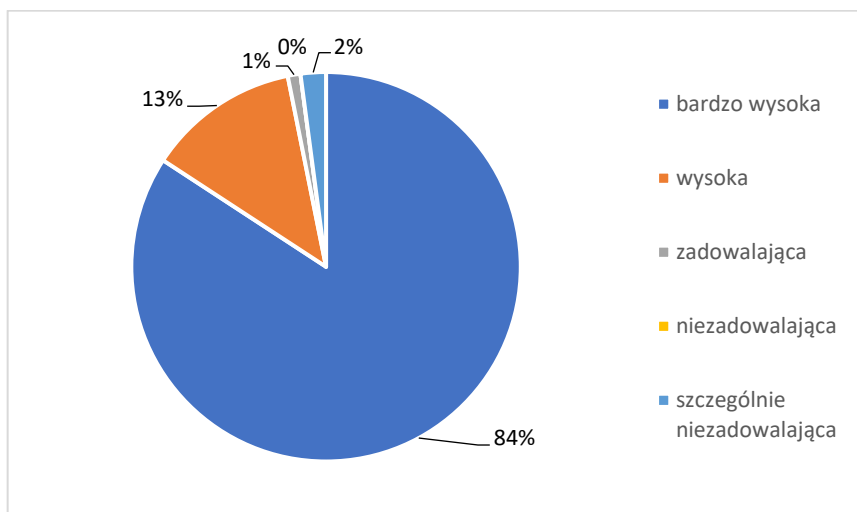
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 9: Postawa etyczna pracowników

Odpowiedzi na pytanie udzieliło 95 osób.

Bardzo wysoko postawę etyczną pracowników wystawiło 80 ankietowanych, wysoką – 12 ankietowanych. 1 osoba dała ocenę zadowalającą, a 2 szczególnie niezadowalającą. Żaden ankietowany nie dał oceny niezadowalającej.

Wykres 13: Postawa etyczna pracowników



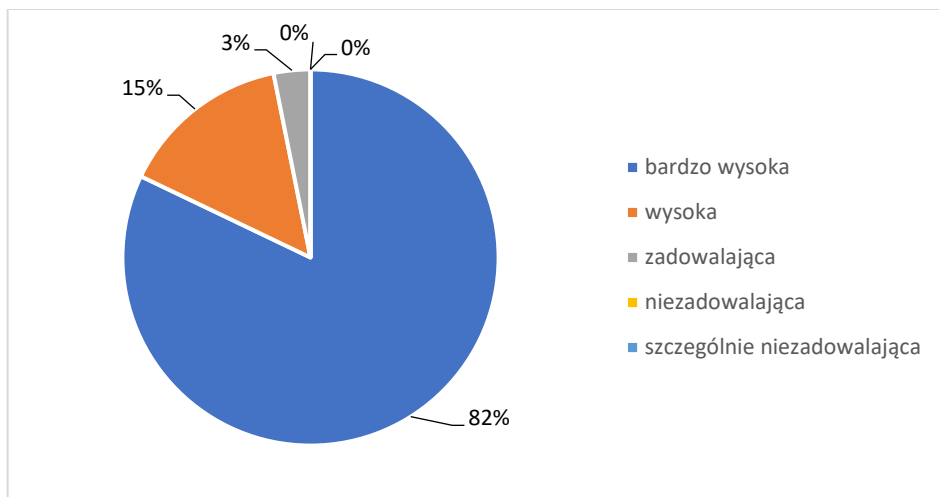
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 10: Terminowość załatwienia spraw

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzielili wszyscy ankietowani, czyli 95 osób.

78 osób oceniło terminowość załatwienia spraw na bardzo wysoką, 14 osób na wysoką, a 3 osoby na zadowalającą. Nikt nie ocenił terminowości na poziom niezadowalający lub szczególnie niezadowalającym.

Wykres 14: Terminowość załatwienia spraw



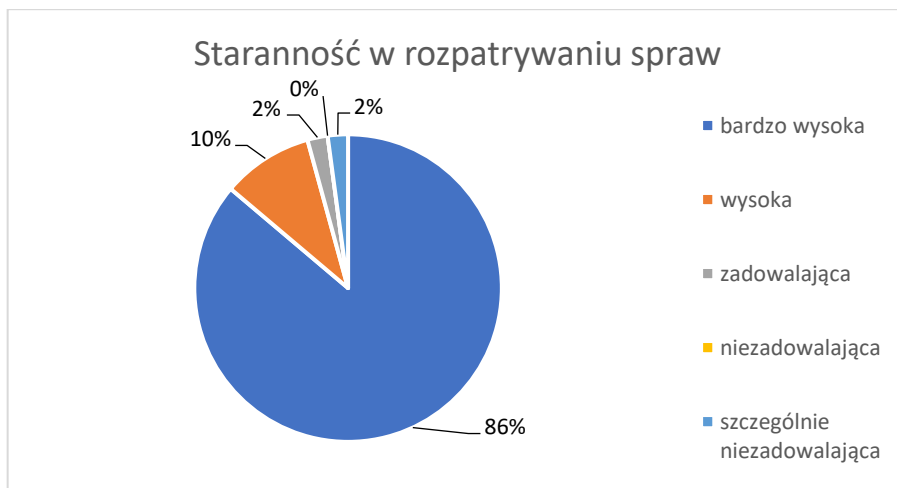
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 11: Staranność w rozpatrywaniu spraw

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 94 ankietowanych, 1 osoba nie zaznaczyła żadnej odpowiedzi.

Staranność w rozpatrywaniu spraw została oceniona przez 81 osób na bardzo wysokim poziomie. 9 osób oceniło ją na wysoki poziom, 2 na zadowalający i 2 na szczególnie niezadowalający. Nikt nie ocenił staranności jako niezadowalającej.

Wykres 15: Staranność w rozpatrywaniu spraw



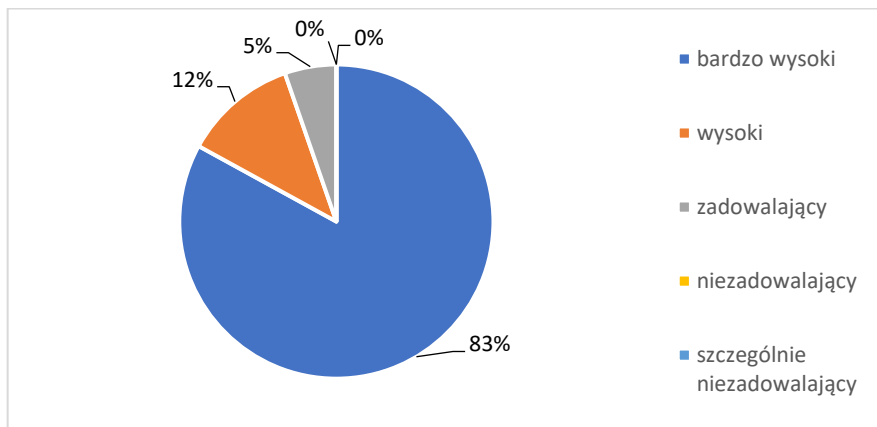
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

## Pytanie nr 12: Obiektywizm pracowników

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliły 94 osoby, 1 osoba nie zaznaczyła żadnej odpowiedzi.

78 osób stwierdziło, że obiektywizm pracowników jest bardzo wysoki, 11 osób stwierdziło, że jest wysoki, a 5 osób, że jest zadowalający. Żadna z ankietowanych osób nie wystawiła oceny niezadowalającej, ani szczególnie niezadowalającej.

Wykres 16: Obiektywizm pracowników



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

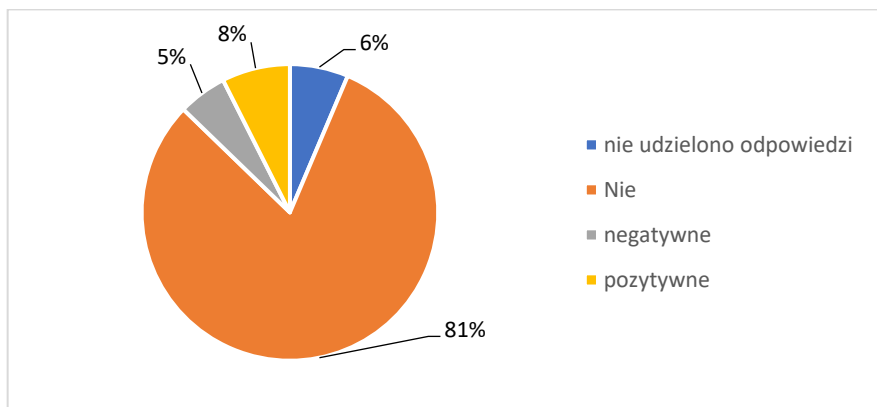
## Pytanie nr 13 - otwarte: Czy zauważył Pan/i jakieś zmiany, które zaszły w ostatnim czasie w obsłudze klienta?

**Na pytanie można było udzielić odpowiedzi tak lub nie. W przypadku odpowiedzi twierdzącej, należało wypisać ostatnie zaobserwowane zmiany.**

Odpowiedzi twierdzącej udzieliło 13 osób, przeczącej 76 osób, a 6 osób nie udzieliło żadnej odpowiedzi.

Spośród 13 osób, które zauważyły zmiany, 7 osób zauważyło zmiany pozytywne, 5 osób zmiany negatywne, a 1 osoba nie podała, o jaką zmianę chodzi.

Wykres 17: Czy w ostatnim czasie zaszły zmiany w obsłudze klienta



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Wśród pozytywnych zmian ankietowani wymienili:

- możliwość załatwienia przez telefon zdecydowanej większości spraw;
- szybkie i sprawne załatwienie sprawy;
- życzliwą, uśmiechniętą i miłą obsługę;
- sprawne i fachowe załatwienie sprawy;
- otrzymanie niezbędnej pomocy i uzyskanie potrzebnych informacji;
- możliwość bezpośredniego kontaktu.

Jako negatywne zmiany ankietowani zauważyli:

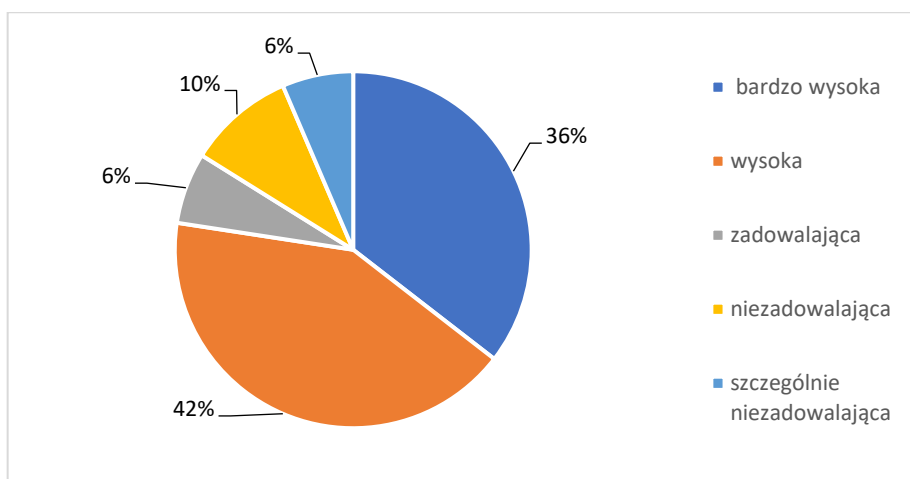
- brak empatii w stosunku do drugiego człowieka ;
- brak kultury osobistej;
- zbyt małe pomieszczenia, w których przyjmowany jest petent, które uniemożliwiają prowadzenie swobodnej rozmowy;
- mało miejsca (brak stanowiska dla klienta).

#### **Pytanie nr 14: Jak ocenia Pan/i zaobserwowane zmiany?**

Odpowiedzi na pytanie udzieliło tylko 31 osób, aż 64 osoby nie udzieliły żadnej odpowiedzi.

11 osób oceniło zaobserwowane zmiany bardzo wysoko, 13 osób wysoko, 2 osoby – zadowolająco, 3 osoby niezadowolająco i 2 osoby szczególnie niezadowolająco.

Wykres 18: Ocena zaobserwowanych zmian



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

#### **Pytanie nr 15 - otwarte: Inne uwagi i spostrzeżenia**

Osoby ankietowane wypisały następujące uwagi i spostrzeżenia:

- „Mile i pomocne panie w urzędzie”

- „Pani na biurze pomogła wypełnić deklaracje, wytłumaczyć, a i to jest na plus”
- „Szybko i sprawnie, profesjonalnie”
- „Praca z ludźmi wymaga wysokiej kultury osobistej i wiedzy, na pewno należy podnieść rzetelność wykonywanych czynności, a przede wszystkim kłaść nacisk na kulturę osobistą urzędników. Pracownik UG jest dla petenta. Nigdy odwrotnie!!”
- „Pani blondynka uśmiechnięta, kompetentna, sprawnie załatwiłem dokument”
- „Sprawnie, pracownicy pomocni i uprzejmi”
- „Miła obsługa, atmosfera jest przyjemna aż chce się odwiedzać takie biuro”
- „Załatwiłem sprawę od ręki”
- „Miłe Panie”
- „Przydałby się remont pomieszczeń”
- „Miła obsługa”
- „Miła atmosfera”.

## Wnioski:

Na podstawie złożonych ankiet stwierdza się, że zdecydowana większość ankietowanych ocenia bardzo wysoko ogólny poziom świadczenia usług przez Urząd, dostępność pracowników i łatwość skontaktowania się z nimi, fachowość obsługi klienta, zrozumiałość przekazywanych informacji, zaangażowanie pracowników, kulturę osobistą pracowników, postawę etyczną pracowników, terminowość załatwienia spraw, staranność w rozpatrywaniu spraw i obiektywizm.

Aby zwiększyć jakość świadczonych usług należy podnieść czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie, umieszczonych na portalach internetowych Gminy oraz polepszyć warunki, w jakich obsługiwani są klienci – kilka osób zwróciło uwagę, że w poszczególnych pokojach jest brak miejsca dla klienta, nie można swobodnie prowadzić rozmowy i załatwić sprawy.

Wyniki tegorocznej ankiety zdecydowanie różnią się od wyników zeszłorocznej ankiety. W 2021 roku ankietowani ocenili pracowników urzędu i poziom załatwianych spraw na bardzo niskim poziomie. W obecnym 2022 roku wyniki ankiety są zbliżone do wyników ankiet z wcześniejszych lat, z których wnioskowano bardzo wysoką ocenę.

Podsumowując wyniki tegorocznego badania można stwierdzić, iż w ankietowani w zdecydowanej większości wysoko ocenili codzienne wysiłki pracowników urzędu na rzecz dążenia do uzyskania najwyższej jakości świadczonych usług. Wskaźniki dla pozytywnych ocen pokazują, że poziom satysfakcji klientów Urzędu Gminy Godów jest

wysoki. Niemniej jednak należy stale doskonalić pracę i funkcjonowanie Urzędu, biorąc pod uwagę sugestie części klientów, które mogą okazać się przydatne w usprawnieniu pracy w tutejszym Urzędzie.

**Rozdzielnik:**

1. strona [www.godow.pl](http://www.godow.pl)
2. a/a
3. Wójt Gminy

**Członkowie zespołu:**

1. Monika Wojtek – koordynator zespołu
2. Marcin Duda – zastępca koordynatora
3. Magdalena Czyż
4. Ewelina Krzyżok
5. Beata Wala
6. Aleksandra Drózdź
7. Joanna Gruntowska

Godów, dnia 27 października 2022 r.

Opracowała: Beata Wala