



## 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, 22 listopada 2024 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 16 września 2024 do 16 listopada 2024 roku przeprowadzono 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 16 września 2024 r. do 16 listopada 2024 r.

## Metoda i przebieg badania

Ankieta składała się z 15 pytań (13 zamkniętych i 2 otwartych) oraz pytań o informacje, 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) inne uwagi i spostrzeżenia.

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

## Omówienie wyników ankiety

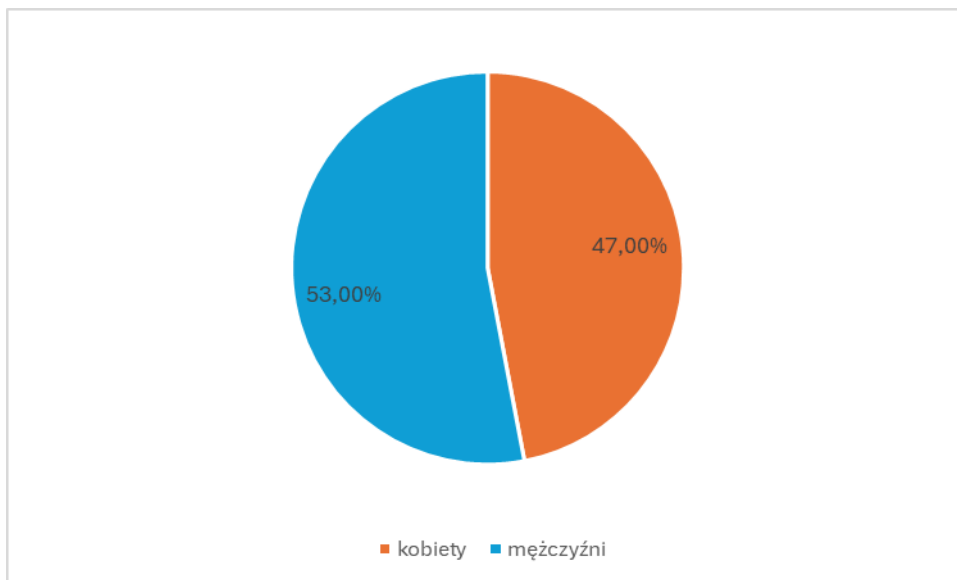
W trakcie trwania badania zebrano 38 ankiet, w tym 14 w wersji papierowej, a 24 w wersji elektronicznej.

## Metryczka

**W badaniu udział wzięło 38 osób, w tym:**

- 18 kobiety
- 20 mężczyzn

Wykres 1: Płeć respondentów

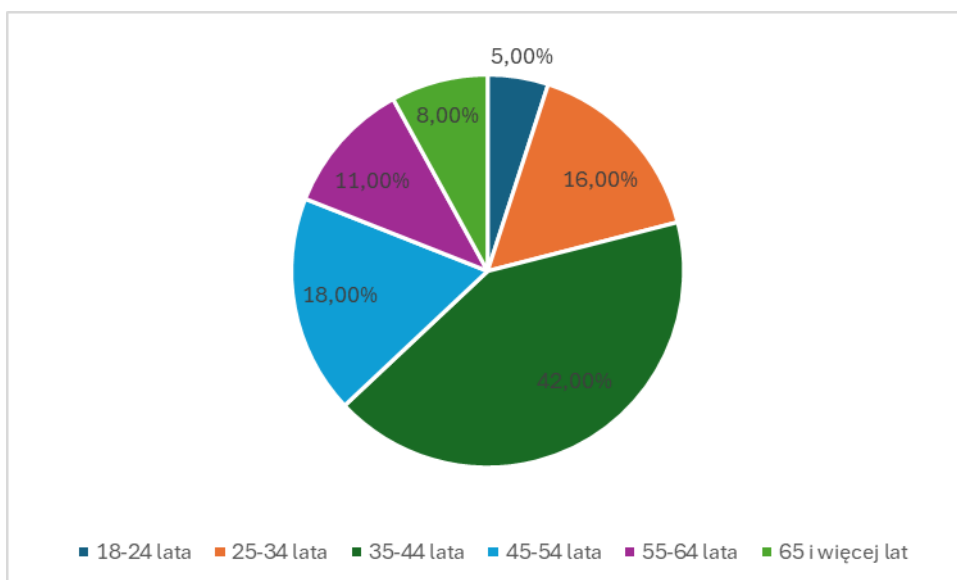


Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Przedział wiekowy respondentów to:

- 18-24 lata: 2 osoby
- 25-34 lata: 6 osób
- 35-44 lata: 16 osób
- 45-54 lata: 7 osób
- 55-64 lata: 4 osoby
- 65 i więcej lat: 3 osoby

Wykres 2: Wiek respondentów



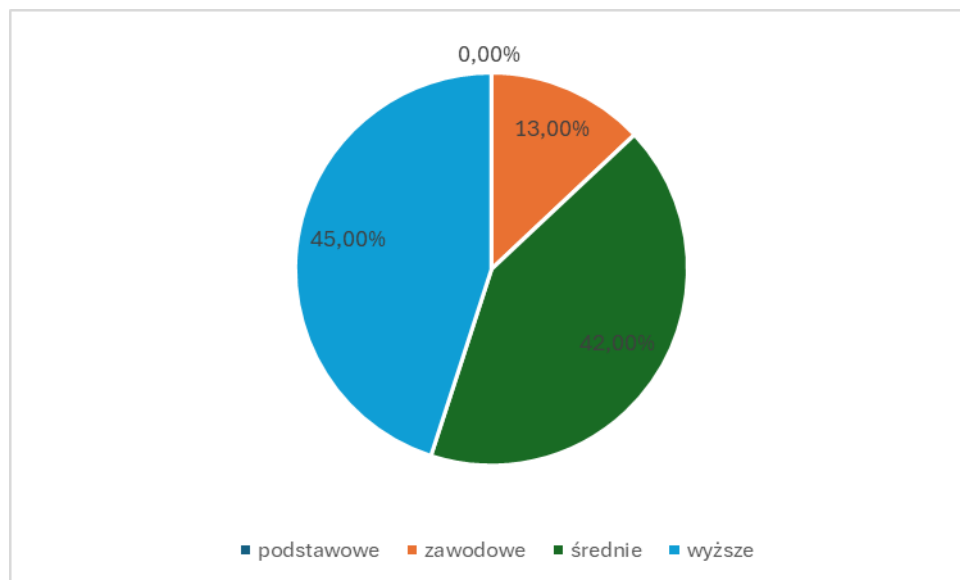
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Wykształcenie respondentów:

- podstawowe: 0 osób

- zawodowe: 5 osób
- średnie: 16 osób
- wyższe: 17 osób

Wykres 3: Wykształcenie respondentów:



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

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

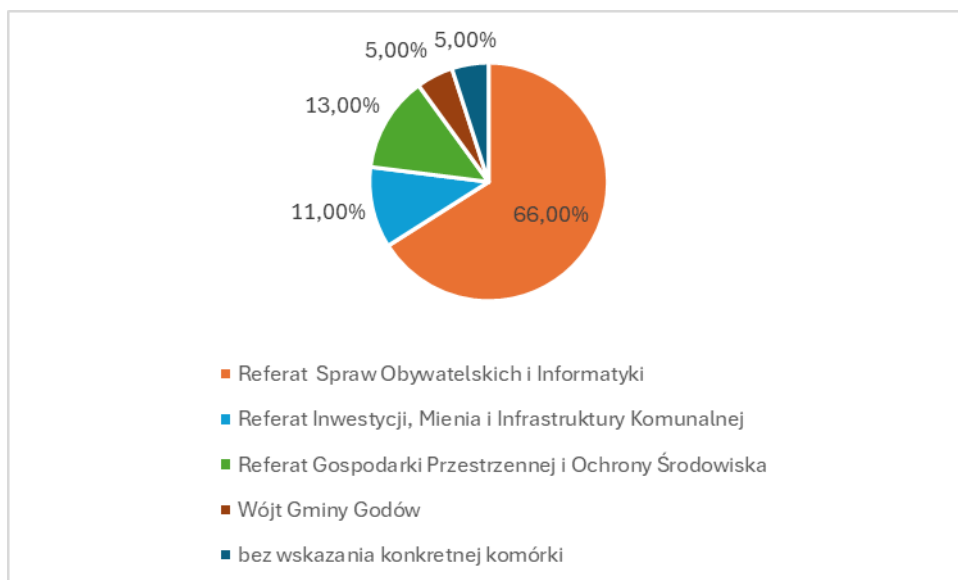
Osoby biorące udział w ankiecie załatwiali sprawy w następujących referatach:

- Referat Organizacyjny, Spraw Obywatelskich i Informatyki – 25 osób
- Referat Inwestycji, Mienia i Infrastruktury Komunalnej – 4 osób
- Referat Gospodarki Przestrzennej i Ochrony Środowiska – 5 osób
- Wójt Gminy Godów – 2 osoby
- bez wskazania konkretnej komórki – 2 osoby

Sprawy, przy załatwianiu których ankietowani mieszkańcy korzystali z usług urzędu gminy dotyczyły m. in.:

- kwestii meldunkowych;
- wydania aktów stanu cywilnego;
- działalności gospodarczej;
- wniosków o wycinę drzew;
- spraw związanych o drogami, oświetleniem.

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.

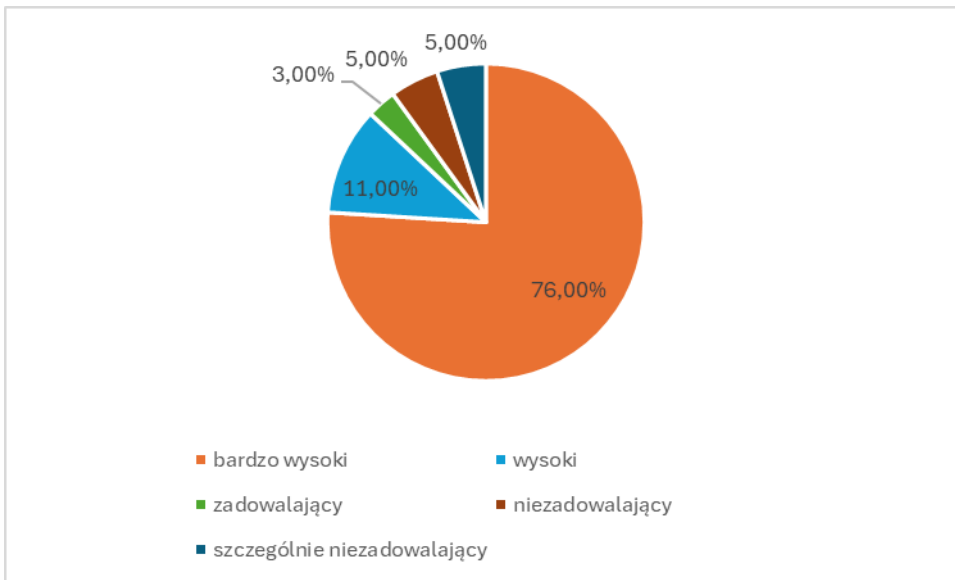
Powyższa skala zostanie użyta w wykresach opisujących odpowiedzi Klientów Urzędu.

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 38 ankietowanych.

Większość uczestników badania tj. 29 osób stwierdziło, że ogólny poziom świadczenia usług przez Urząd jest bardzo wysoki. 4 osoby oceniły poziom świadczenia usług jako wysoki, 1 osoba – zadowolający, 2 osoby – niezadowolający, a 2 osoby szczególnie niezadowolający.

Wykres 5: Poziom świadczenia usług przez urząd



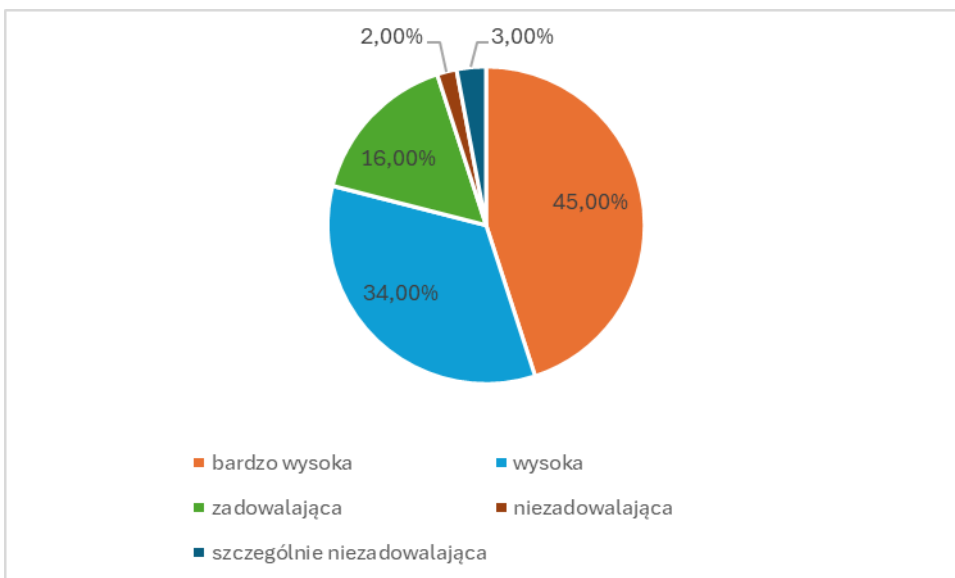
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

## **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 38 ankietowanych.

W odpowiedzi na wskazane pytanie 17 respondentów oceniło czytelność informacji na bardzo wysoką, 13 osób na wysoką, 6 ankietowanych na zadowalającą, 1 osoba na niezadowalającą i 1 osoba na szczególnie niezadowalającą.

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



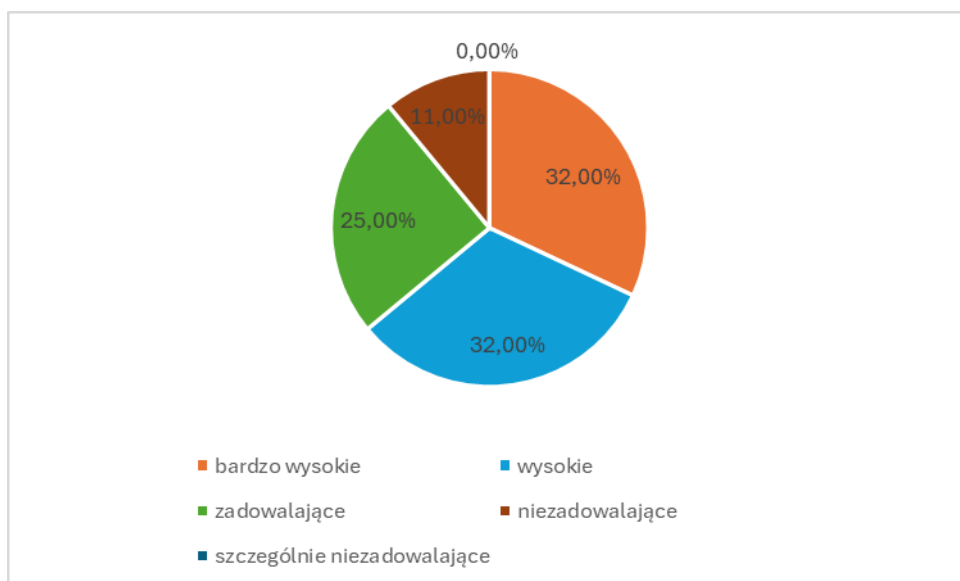
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 37 ankietowanych, 1 osoba nie zaznaczyła żadnej odpowiedzi.

12 osób stwierdziło, że warunki, w jakich obsługiwani są klienci, są bardzo wysokie, również 12 uczestników badania oceniło warunki na wysokie, 9 osób na zadowalające, 4 badanych na niezadowalające. Nikt nie ocenił warunków obsługi klienta na szczególnie niezadowalające.

Wykres 7: Warunki, w jakich obsługiwani są klienci



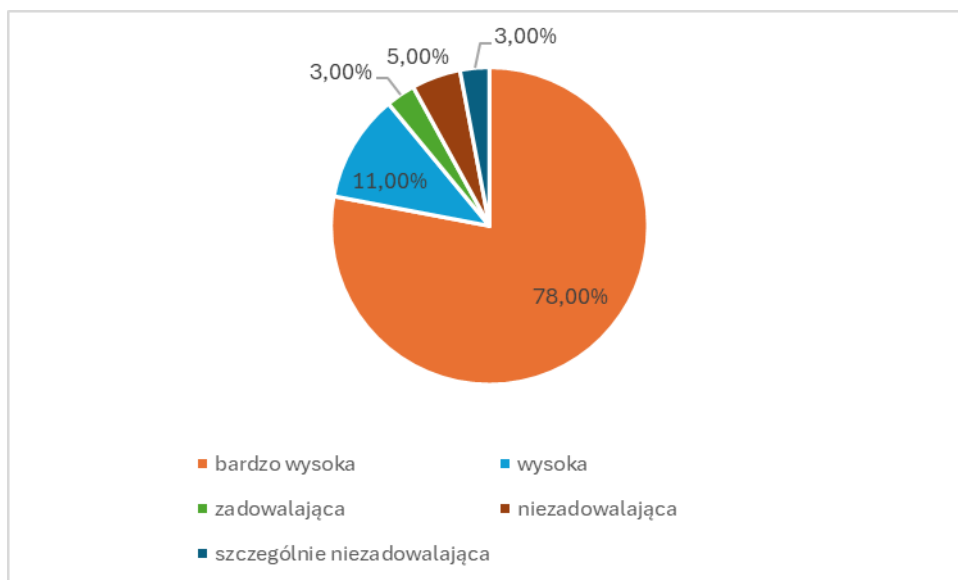
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 37 ankietowanych, 1 osoba nie zaznaczyła żadnej odpowiedzi.

Bardzo wysoką ocenę dostępności pracowników i łatwości skontaktowania się wystawiło 29 osób, ocenę wysoką wskazały 4 osoby, a 1 osoba oceniła dostępność i łatwość skontaktowania się jako zadowalającą. 2 ankietowanych wskazało ocenę niezadowalającą oraz 1 osoba zaznaczyła odpowiedź szczególnie niezadowalającą.

Wykres 8: Dostępność pracowników, łatwość skontaktowania się



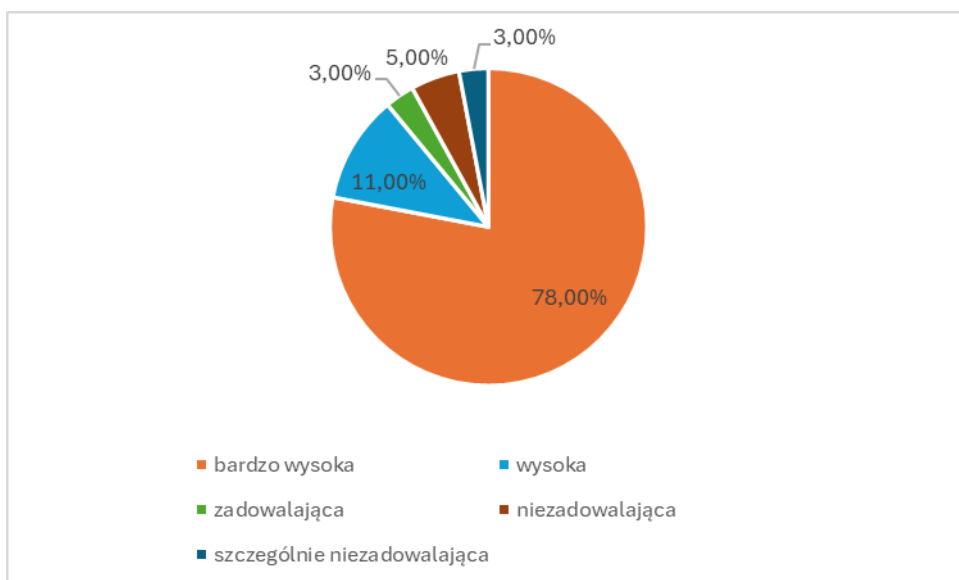
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 5: Fachowość obsługi klienta

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 37 osób, 1 osoba nie wypowiedziała się na ten temat.

W badaniu ankietowym 29 osób oceniło fachowość obsługi klienta na najwyższym poziomie. 4 ankietowanych wystawiło ocenę wysoką, 1 osoba zadowolającą, 2 respondentów wskazało ocenę niezadowalającą, a 1 osoba szczególnie niezadowalającą.

Wykres 9: Fachowość obsługi klienta



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

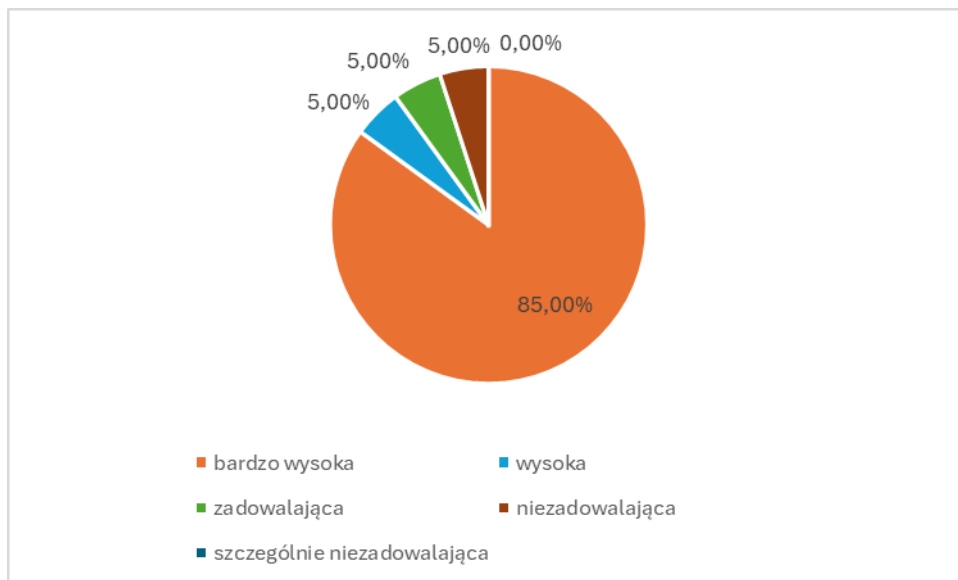
### Pytanie nr 6: Zrozumiałość przekazywanych informacji

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 37 osób, jedna osoba nie zaznaczyła żadnej

odpowiedzi.

31 osób stwierdziło, że zrozumiałość przekazywanych informacji jest bardzo wysoka, 2 osoby oceniły zrozumiałość na wysoką, 2 ankietowanych na zadowalającą. Oceny niezadowalająca wystawiły 2 osoby.

Wykres 10: Zrozumiałość przekazywanych informacji



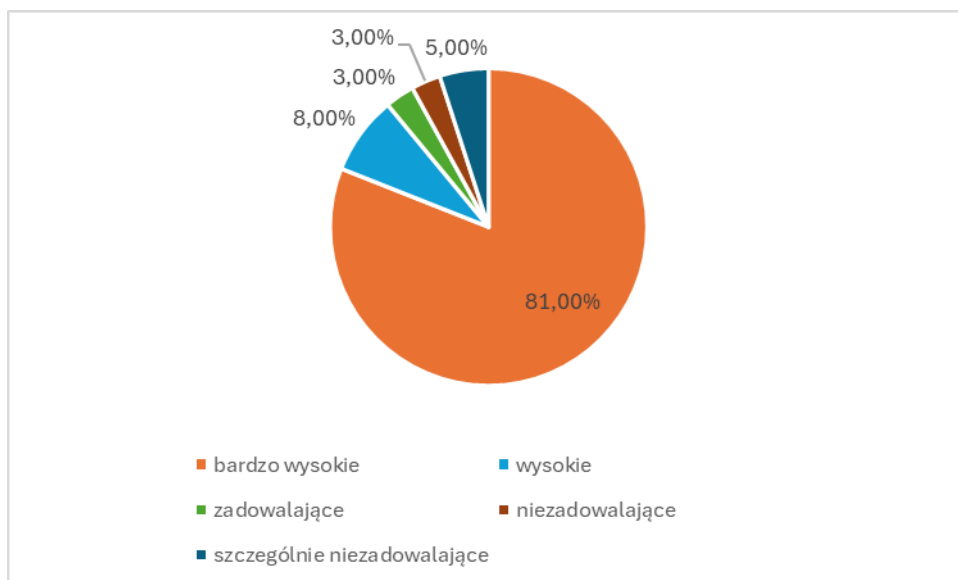
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

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

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 37 osób, jedna osoba nie zaznaczyła żadnej odpowiedzi.

Zaangażowanie pracowników w obsługę klientów na bardzo wysokim poziomie oceniło zdecydowanie najwięcej, bo 30 ankietowanych. 3 osoby stwierdziły, że zaangażowanie pracowników jest na wysokim poziomie, 1 osoba na zadowalającym, 1 na niezadowalającym. 2 osoby oceniły zaangażowanie pracowników urzędu na poziomie szczególnie niezadowalającym.

Wykres 11: Zaangażowanie pracowników Urzędu w obsługę klienta



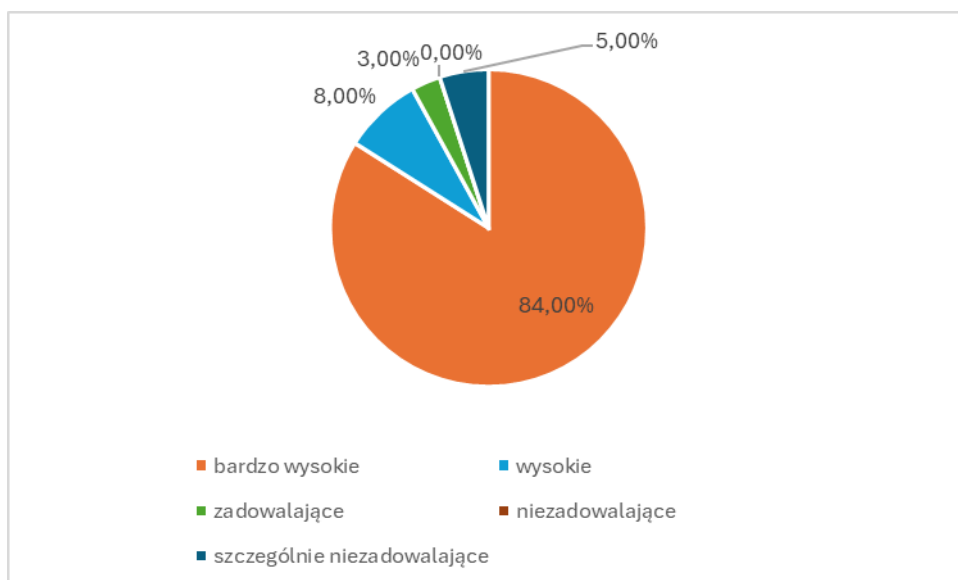
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 8: Kultura osobista pracowników

Odpowiedzi na powyższe pytanie udzieliło 37 ankietowanych, jedna osoba nie zaznaczyła żadnej odpowiedzi.

Aż 31 ankietowanych stwierdziło, że kultura osobista pracowników jest na bardzo wysokim poziomie, 3 - na wysokim, a 1 - na zadowalającym. Żadna osoba nie oceniła kultury osobistej pracowników jako niezadowolającą, 2 osoby było szczególnie niezadowolonych z kultury osobistej pracowników urzędu.

Wykres 12: Kultura osobista pracowników



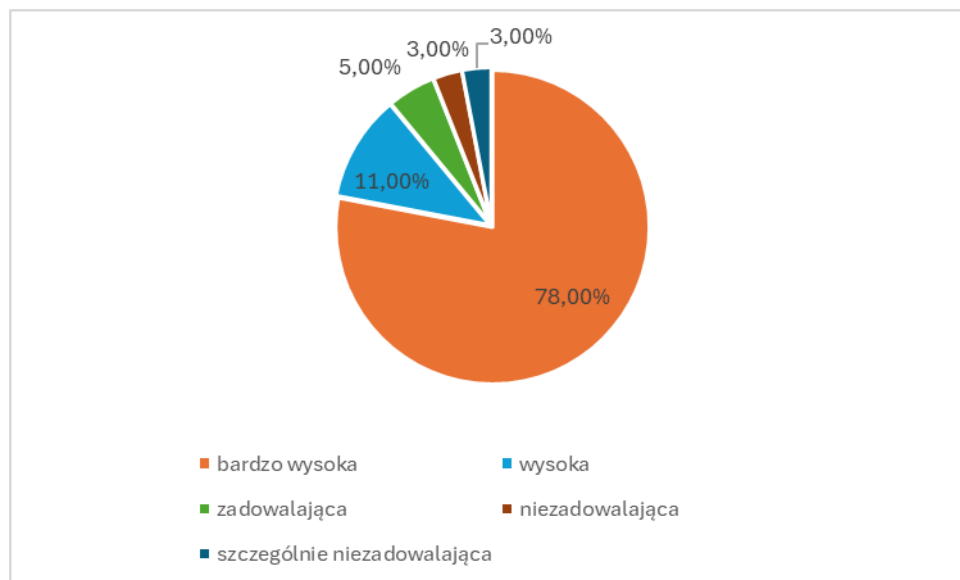
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 9: Postawa etyczna pracowników

Odpowiedzi na pytanie udzieliło 37 osób, 1 osoba nie udzieliła żadnej odpowiedzi.

Bardzo wysoko postawę etyczną pracowników wystawiło 29 ankietowanych, a wysoko 4 ankietowanych, 2 osoby spośród ankietowanych dały ocenę zadowalającą, 1 - niezadowalającą i 1 - szczególnie niezadowalającą.

Wykres 13: Postawa etyczna pracowników

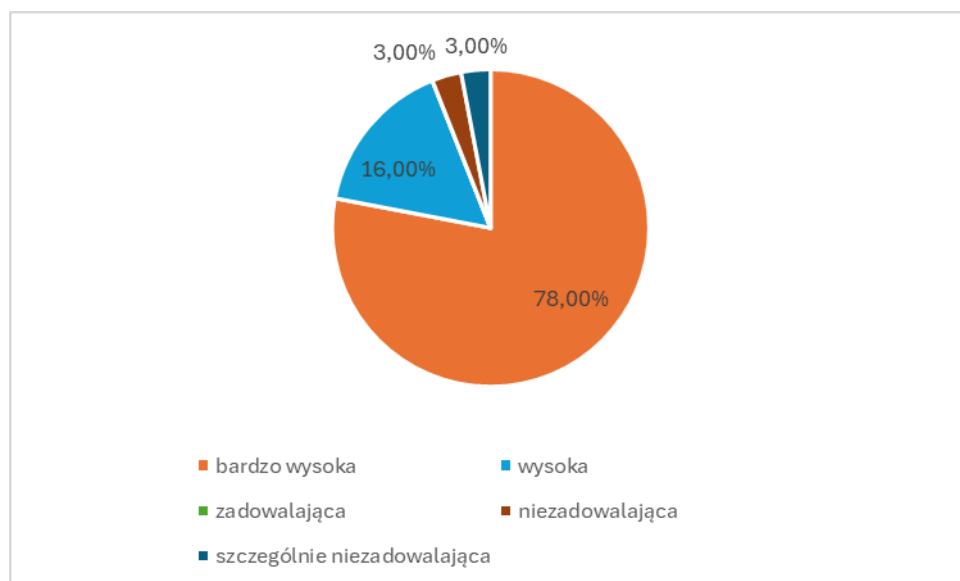


Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 10: Terminowość załatwienia spraw

Odpowiedzi na pytanie udzieliło 37 osób, 1 osoba nie udzieliła żadnej odpowiedzi. 29 osób oceniło terminowość załatwienia spraw na bardzo wysoką, 6 osób na wysoką. Nikt nie ocenił terminowości załatwionych spraw na zadowalającą, a 1 osoba oceniła na niezadowalającą i 1 osoba na szczególnie niezadowalającym.

Wykres 14: Terminowość załatwienia spraw

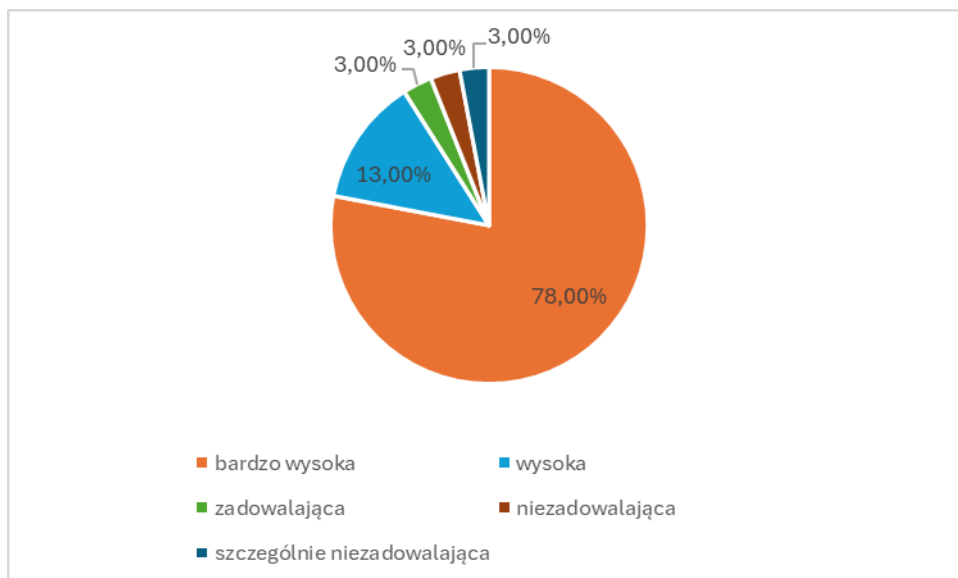


Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 11: Staranność w rozpatrywaniu spraw

Odpowiedzi na pytanie udzieliło 37 osób, 1 osoba nie udzieliła żadnej odpowiedzi. Staranność w rozpatrywaniu spraw została oceniona przez 29 respondentów na bardzo wysokim poziomie. 5 osób oceniło ją na wysoki poziom, a po 1 osobie na poziomie zadowalającym, niezadowalającym i szczególnie niezadowalającym.

Wykres 15: Staranność w rozpatrywaniu spraw

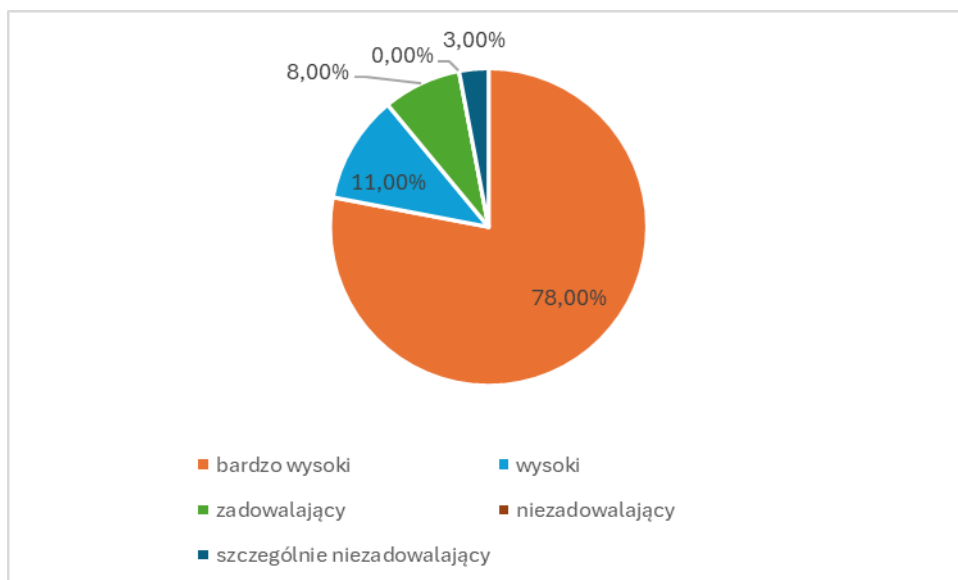


Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

### Pytanie nr 12: Obiektywizm pracowników

Odpowiedzi na pytanie udzieliło 37 osób, 1 osoba nie udzieliła żadnej odpowiedzi. 29 osób oceniło obiektywizm pracowników jako bardzo wysoki, 4 osób stwierdziło, że jest wysoki, 3 osoby, że jest zadowalający oraz 1 osoba, że jest szczególnie niezadowalający. Żadna z ankietowanych osób nie wystawiła oceny niezadowalającej.

Wykres 16: Obiektywizm pracowników



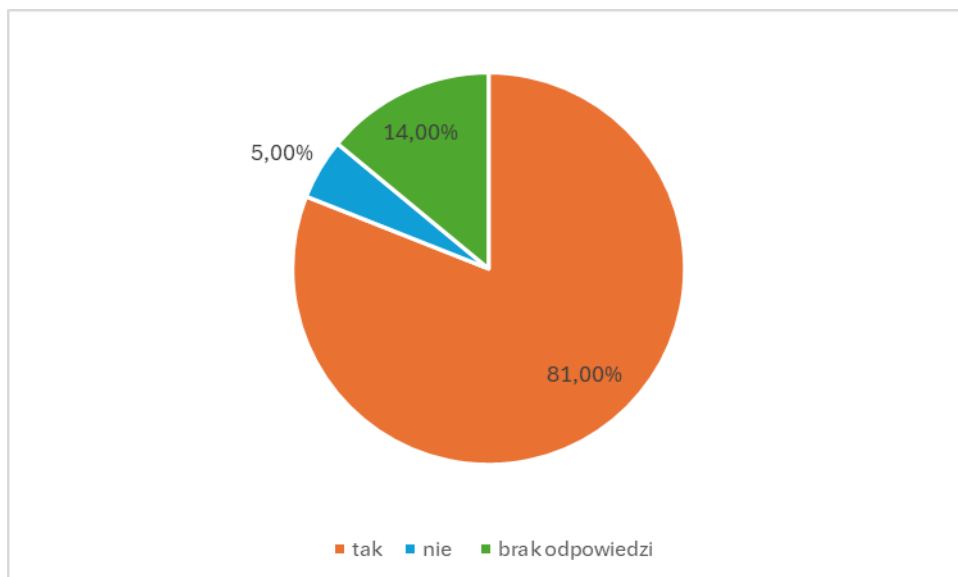
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

**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 udzieliły 2 osoby, a przeczącej 31 osób, 5 osób nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

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



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet

Jako zauważone zmiany ankietowani wymienili:

- obsługa BOK nie zachęcająca do kontaktu;

- nowy, młody, pełen zaangażowania personel.

Jedna osoba, która zaznaczyła negatywną odpowiedź, wypisała uwagę:

- brak prawidłowej reakcji Policji na zgłoszenia mieszkańców dot. bezpieczeństwa na drogach zgłaszanych przez mieszkańców w Krajowej Mapie Bezpieczeństwa Drogowego. Zgłaszane przekraczania prędkości, piractwa drogowego samochodami oraz motocyklami w gminie Godów w żaden sposób nie są eliminowane przez Policję w gminie. Mieszkańcy zgłaszają konkretne przypadki, dni, godziny, np. ścigające się motory w weekend wieczorem, zgłoszeń na mapie w niektórych miejscach jest ponad 20-30 w jednym tylko krótkim odcinku - np. na Żabkowie w Gołkowicach, czy ul. 1 maja w Godowie i Skrzyszowie. Policja zamiast ustawić patrol albo 2 i wyłapać piratów jeżdżących w weekend - łaskawie co jakiś czas postawi policjantów - w środę w środku tygodnia o 9-10 rano. Chyba tylko dlatego, żeby statystyka się zgadzała na papierze, że podjęto interwencję. To jest kpina ze zgłoszeń mieszkańców. I proszę Pana wójta aby wpłynął na miejscowe służby aby w końcu problem piractwa, wyścigów po gminie został rozwiązany. Stanowi to zagrożenie dla ludzi, dzieci przez drogę nie przechodzą bo pędzący ponad 100-150 gnąją na motorach. Do tego wieczorne i nocne wyścigi osób na motorach typu cross - bez rejestracji, innych motorów i samochodów z przerobionymi tłumikami tak by strzelały z wydechu i niepokoiły mieszkańców głównych ulic. To jest efekt promowania przez Pana Wójta tzw. turystyki. Potem tacy się organizują do wyścigów i jazdy po Godowie, a policja na to nie reaguje. Nigdy nie widzieliśmy patrolu ustawionego w piątek o 19-23, w sobotę od po południu czy wieczorami. Owszem widać, że jakiś samochód z policjantami przejeżdża przez Godów tam i z powrotem, ale realnego działania NIE MA. Mieszkanie przy głównych ulicach gminy jest nie do zniesienia. Ruch w ciągu 20 lat wzrósł 5x albo i więcej, natomiast infrastruktura nie pomaga - nowe drogi tylko pozwalają na bezkarne przekraczanie prędkości. Proszę w końcu o realne rozwiązanie tego problemu - systemowe umieszczenie tablic ze światłami STOP po wykryciu przekroczenia prędkości powyżej 50. Tablice przy szkołach nic nie dają. Zapewne mają Państwo statystyki z logów z przekroczeń prędkości na tych tablicach. Proszę o publikowanie wyników prędkości z tych tablic na stronie gminy. Podział na przekraczających o 10, 20, 30, 50 i więcej. Te tablice mają taką funkcjonalność.

Kolejna sprawa - nowo wybudowane pasy do ścieżki rowerowej - przejście dla rowerów woła o pomstę do nieba. Kto wymyślił tak złe rozwiązanie? Tylko czekać

na wypadek - kiedy taki motocyklista gnający tutaj ponad 100-150km przejedzie rowerzystę. Przejście jest nieoświetlone, co najwyżej żółtą lampą z boku. Do tego rowerzyści jadący od ronda zjeżdżają pod kątem w stronę placu PKP i szerokiego chodnika, nie patrząc się czy coś za nimi jedzie, po to by potem 20 metrów dalej przejechać na ścieżkę po przejściu. Ktoś chyba tego nie przemyślał.

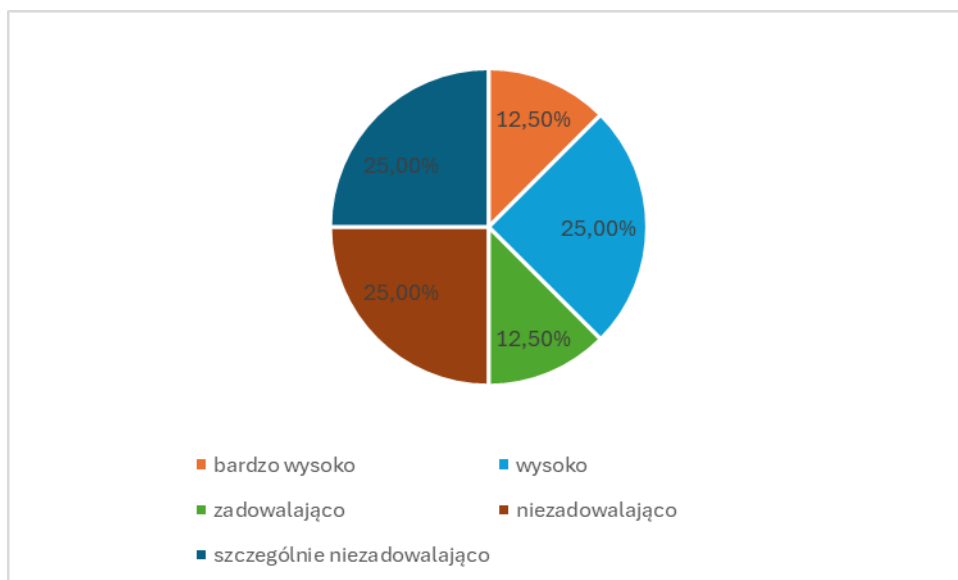
Podkreślam jednak, iż mieszkańcy na mapie krajowej bezpieczeństwa od miesięcy zgłaszają piratów na motorach i autach - nic z tym nie jest robione. Albo służby działają albo proszę powołać straż gminną i niech przejmą obowiązki wyłapywania tych piratów.

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

Odpowiedzi na wskazane pytanie, która zawiera ocenę zaobserwowanych zmian udzieliło 8 osób, 16 osób nie zauważyło zmian, pozostali ankietowani nie wypowiedzieli się na ten temat.

1 respondent ocenił zmiany na poziomie bardzo wysokim, 2 osoby badane oceniły zaobserwowane zmiany wysoko, 1 ankietowany wskazał, że są zadowalające, 2 osoby wskazały, że zmiany są niezadowalające, również dwie, że są szczególnie niezadowalające

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:

1. Promuje się turystykę - OK rowery są OK, ale nie służy to mieszkańcom gminy, tylko ściąga przy okazji tabuny motocyklistów i piratów łamiących prawo, jeżdżących ryczącymi motorami po drogach gminy. Poziom życia przez to spadł dramatycznie. Dzieci nie przechodzą przez drogę, bo nigdy nie wiadomo czy jakiś szaleniak w 3 sekundy nagle nie rozpędzi się na motorze do 150km/h (WG)
2. Profesjonalna i miła obsługa (OI)
3. Załatwiona sprawa od ręki, uprzejma obsługa (OI)
4. Szybko i sprawnie (OI)
5. Warto by poprawić komfort obsługi klienta i wyremontować pomieszczenia (OI)
6. Jestem zadowolony z obsługi (OI)
7. Przydałby się jakiś remont (OI)
8. Poprawa warunków pracy, budynek chyba dawno nie widział remontu (OI)
9. Bardzo profesjonalna obsługa, otrzymałem pełne informacje, panie pomocne i zaangażowane w swoją pracę (OI)
10. Słaby komfort pracy, budynek chyba dawno nie był remontowany (OI)
11. Wcześniej przez telefon uzyskałam wszystkie niezbędne informacje i pomoc, podczas wizyty sprawę załatwiłam szybko i sprawnie (OI)
12. Sprawnie załatwiona sprawa, przydałoby się większe biuro lub takie stanowiska do obsługi jak np. w banku (OI)
13. Zimno tam mają panie na tym korytarzu, mało komfortowo (OI)

## **Wnioski:**

Na podstawie złożonych ankiet stwierdzić należy że większość osób badanych 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. Osoby korzystające z usług urzędu doceniły zaangażowanie i profesjonalizm pracowników w załatwianie ich spraw. Należy jednak zauważyć, iż grupa klientów urzędu zaobserwowała, że warunki w jakich są obsługiwani nie są na bardzo wysokim poziomie. Sugerują konieczność remontu

budynku urzędu, który przyczyniłby się do poprawy komfortu obsługi zarówno po stronie pracowników jak i klientów.

Jedna osoba spośród ankietowanych przekazała swoje spostrzeżenia w odniesieniu do ogólnych warunków życia mieszkańców w Gminie Godów, wskazując w szczególności na konieczność zadbania o bezpieczeństwo na i przy drogach.

Wyniki tegorocznej ankiety są zbliżone do wyników ankiet z wcześniejszych lat, z których wnioskowano bardzo wysoką ocenę jakości usług świadczonych przez urząd. Należy jednak stale doskonalić organizację pracy i funkcjonowanie Urzędu, biorąc pod uwagę konstruktywne sugestie części klientów, które mogą okazać się przydatne w usprawnieniu pracy w tutejszym Urzędzie.

Ze względu spadające z roku na rok zainteresowanie klientów udziałem w aktualnie obowiązującej formie ankiety należy rozważyć zmianę formy przeprowadzania badania.

#### **Rozdzielnik:**

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

#### **Członkowie zespołu:**

- . Monika Wojtek – koordynator zespołu
- . Marcin Duda – zastępca koordynatora
- . Magdalena Czyż
- . Ewelina Krzyżok
- . Beata Wala
- . Aleksandra Drózdź
- . Justyna Kwiatkowska

Godów, dnia 22 listopada 2024 r.

Opracowała: Magdalena Czyż