

**RAPORT
Z BADANIA ANKIETOWEGO
KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU
2021**

Kłodzko, 2021-10-15

SPIS TREŚCI

1.	Założenia badania ankietowego	2
1.1	Dystrybucja ankiet i liczebność próby.....	2
1.2	Wzór ankiety	2
2.	Wyniki – ankietyzacja papierowa	3
2.1	Zestawienie ogólne	3
2.2	Zestawienia w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców.	4
2.3	Najczęściej załatwiane sprawy.....	6
2.4	Odpowiedź na pytanie czy Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić sprawę pozytywnie.....	8
2.5	Odpowiedzi na pytania otwarte.....	8
3.	Ankietyzacja on-line.....	9
4.	Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących.....	9
5.	Wnioski i rekomendacje	10
6.	Założenia następnego badania	11

1. Założenia badania ankietowego

Badanie satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku zostało przeprowadzone na podstawie Zarządzenia Nr 60/2019 Starosty Kłodzkiego z dnia 4 września 2019 r. w sprawie badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku, Zarządzenia Nr 61/2019 Starosty Kłodzkiego z dnia 4 września 2019 r. w sprawie powołania zespołu ds. przeprowadzenia badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku (zmiana Zarządzenie nr 110/2021 z dnia 31.08.2021 r.) oraz na podstawie procedury operacyjnej ZSZ nr Po-ORG/2p.

Celem badania było sprawdzenie stopnia satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku w odniesieniu do jakości świadczonych usług.

Informacja nt. badania zamieszczona została na stronach internetowych: www.bip.powiat.klodzko.pl i www.powiat.klodzko.pl oraz w prasie.

1.1 Dystrybucja ankiet i liczebność próby

Badanie zostało przeprowadzone w okresie 06.09.2021 r. – 30.09.2021 r. Przyjęto dwie formy ankietyzacji: papierowa i elektroniczna (on-line).

Ankiety w wersji papierowej wyłożone były w oznaczonych miejscach w lokalizacjach: Kłodzko, Nowa Ruda, Bystrzyca Kłodzka. Ankiety były pobierane przez klientów, wypełniane a następnie wrzucane do oznakowanych skrzynek.

Ankieta w wersji on-line dostępna była na stronach internetowych: www.bip.powiat.klodzko.pl i www.powiat.klodzko.pl.

Dla ankietyzacji w formie papierowej określono próbę badania 250 szt. Dla ankietyzacji on-line nie została określona próba badania.

W czasie badania satysfakcji i oczekiwań klientów respondenci oddali **204 ankiety papierowe**, z czego 162 ankiety wypełnione zostały przez klientów indywidualnych, 31 przez przedsiębiorców, natomiast 11 ankiet nie miało wypełnionej metryczki. Zwrotność ankiet na poziomie 81,6%.

W 12 ankietach nie wskazano komórki organizacyjnej, w której była załatwiana sprawa, w 19 ankietach nie wskazano czego dotyczyła załatwiana w urzędzie sprawa.

Liczba ankiet on-line: 8.

1.2 Wzór ankiety

W badaniu ankietowym został wykorzystany wzór ankiety stanowiący załącznik do Zarządzenia Nr 60/2019 Starosty Kłodzkiego z dnia 4 września 2019 r. w sprawie badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku i procedury Po-ORG/2p.

W ankiecie uwzględniono metryczkę segmentującą klientów na indywidualnych i przedsiębiorców.

Zastosowana została 5 stopniowa skala (satysfakcji/oczekiwań) ocen:

- | | |
|----------------------------------|---|
| – bardzo zadowolony/bardzo ważne | 5 |
| – zadowolony/ważne | 4 |
| – trudno powiedzieć | 3 |
| – niezadowolony/raczej nieważne | 2 |
| – bardzo niezadowolony/nieważne | 1 |

2. Wyniki ankietyzacji

2.1 Zestawienie ogólne

Tabela 2

Sumaryczne zestawienie ocen bardzo zadowolony i zadowolony oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów (bez podziału na klientów indywidualnych i przedsiębiorców) -

Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Uprzejmość i kultura obsługi	97%	4,77
Wiedza i kompetencje	97%	4,78
Terminowość	92%	4,62
Warunki lokalowe urzędu	76%	4,16
Pełna informacja nt. sprawy	97%	4,75
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	94%	4,64
Dostęp do informacji	95%	4,69
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	4,76
Ogólna ocena poziomu usług	94%	4,63

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci są zadowoleni z jakości usług świadczonych przez urząd. Najwyżej ocenione zostały, podobnie jak w roku ubiegłym, „uprzejmość i kultura obsługi” (4.77) oraz „wiedza i kompetencje” (4,78). Ogólna ocena poziomu usług jest na poziomie 4,63. Dla porównania ogólna ocena poziomu usług w roku 2020 wynosiła 4,53; roku 2019 wynosiła 4,54; w roku 2018 - 4,39; w roku 2017 - 4,55.

Najniżej ocenione zostały, podobnie jak w badaniu z lat 2017-2020, „warunki lokalowe urzędu”, w roku bieżącym na niezmiennym poziomie 4,16.

Tabela 3

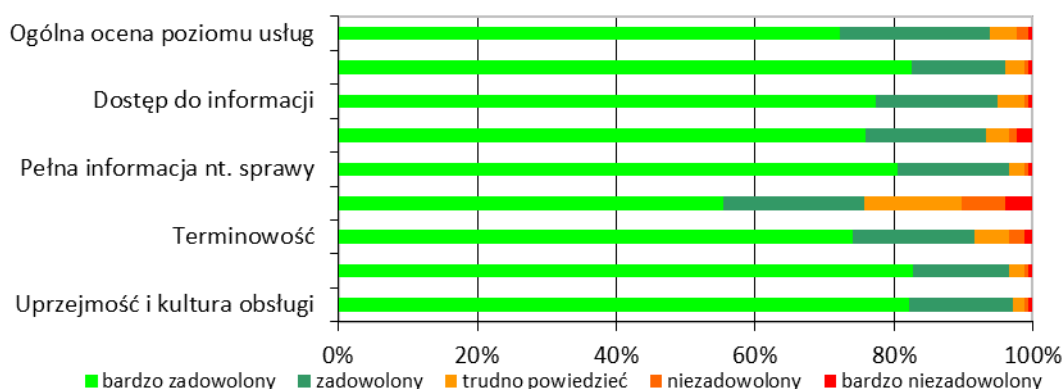
Sumaryczne zestawienie ocen bardzo ważne i ważne oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów (bez podziału na klientów indywidualnych i przedsiębiorców)

Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Uprzejmość i kultura obsługi	99%	4,75
Wiedza i kompetencje	99%	4,81
Terminowość	98%	4,76
Warunki lokalowe	88%	4,40
Pełna informacja nt. sprawy	99%	4,80
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	96%	4,68
Dostęp do informacji	98%	4,76
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	98%	4,75

Oczekiwania co do jakości usług świadczonych przez urząd są na wysokim poziomie. Najważniejsze dla klientów urzędu są wiedza i kompetencje pracowników (4,81 pkt) oraz uzyskanie pełnej informacji nt. sprawy (4,80 pkt). Najmniej ważne są warunki lokalowe (4,40 pkt).

Wykres 1

Procentowy udział ocen, dokonanych przez klientów, jakości usług świadczonych przez urząd



2.2 Zestawienia w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców

Tabela 4

Sumaryczne zestawienie ocen bardzo zadowolony i zadowolony oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów

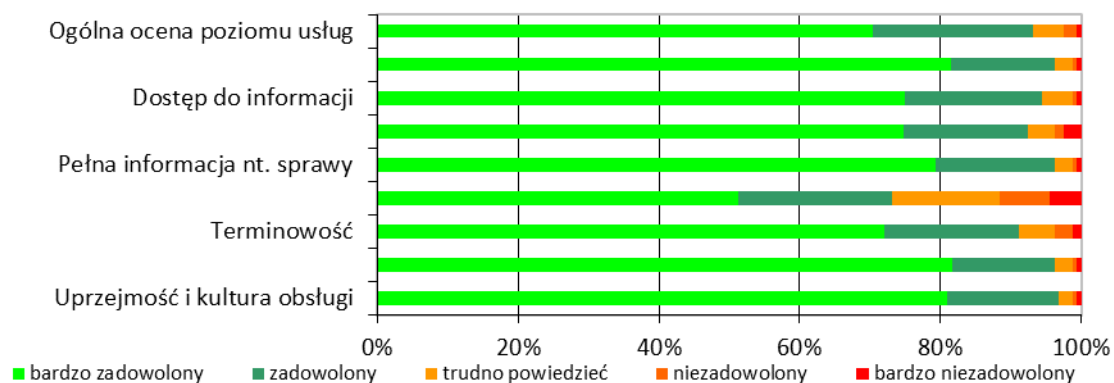
Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	97%	100%	4,76	4,90
Wiedza i kompetencje	96%	100%	4,76	4,94
Terminowość	91%	97%	4,58	4,87
Warunki lokalowe	73%	87%	4,08	4,53
Pełna informacja nt. sprawy	96%	100%	4,74	4,90
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	92%	100%	4,61	4,84
Dostęp do informacji	94%	97%	4,68	4,84
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	97%	4,76	4,87
Średnia	92%	97%	4,62	4,84
Ogólna ocena poziomu świadczonych usług	93%	100%	4,60	4,81

Przez klientów indywidualnych najwyżej ocenione zostały uprzejmość i kultura obsługi, wiedza i kompetencje, pomoc w wypełnianiu dokumentów (4,76 pkt); przez przedsiębiorców wiedza i kompetencje (4,94 pkt), uprzejmość i kultura obsługi oraz pełna informacja nt. sprawy (4,90 pkt). Obie grupy klientów najniżej oceniły warunki lokalowe urzędu (odpowiednio 4,08 i 4,53 pkt). Ogólna ocena poziomu świadczonych usług wynosi: klienci indywidualni 4,60 pkt (wzrost o 0,05 pkt w odniesieniu do roku 2020); przedsiębiorcy 4,81 (wzrost o 0,40 pkt w odniesieniu do roku 2020).

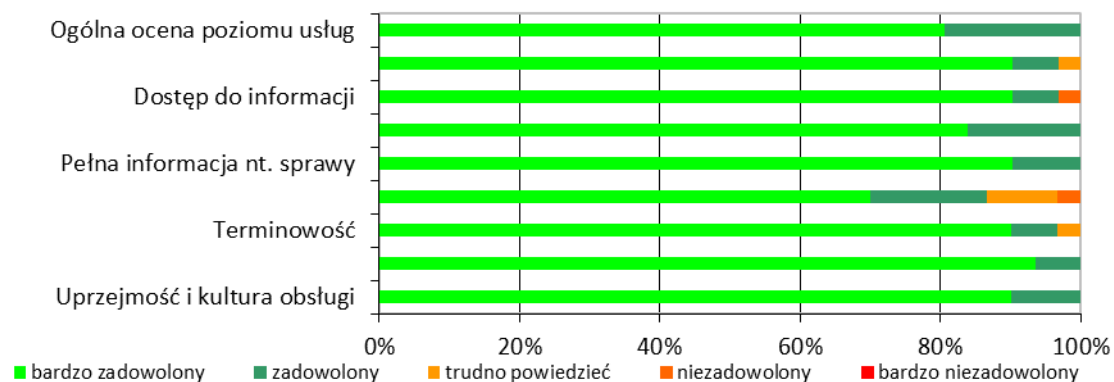
Procentowy udział ocen jakości usług świadczonych przez urząd, dokonanych przez klientów indywidualnych i przedsiębiorców, przedstawiają wykresy nr 2 i 3.

Wykres 2

Procentowy udział ocen, dokonanych przez klientów indywidualnych, jakości usług świadczonych przez urząd

**Wykres 3**

Procentowy udział ocen, dokonanych przez przedsiębiorców, jakości usług świadczonych przez urząd

**Tabela 5**

Sumaryczne zestawienie ocen bardzo ważne i ważne oraz ocena średnia uzyskana z ocen respondowanych klientów

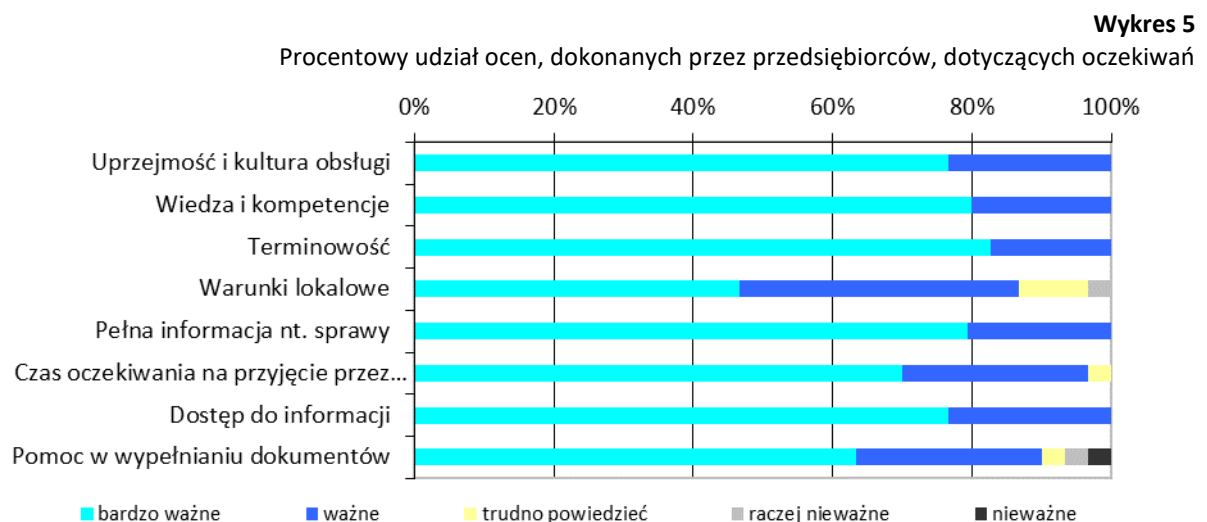
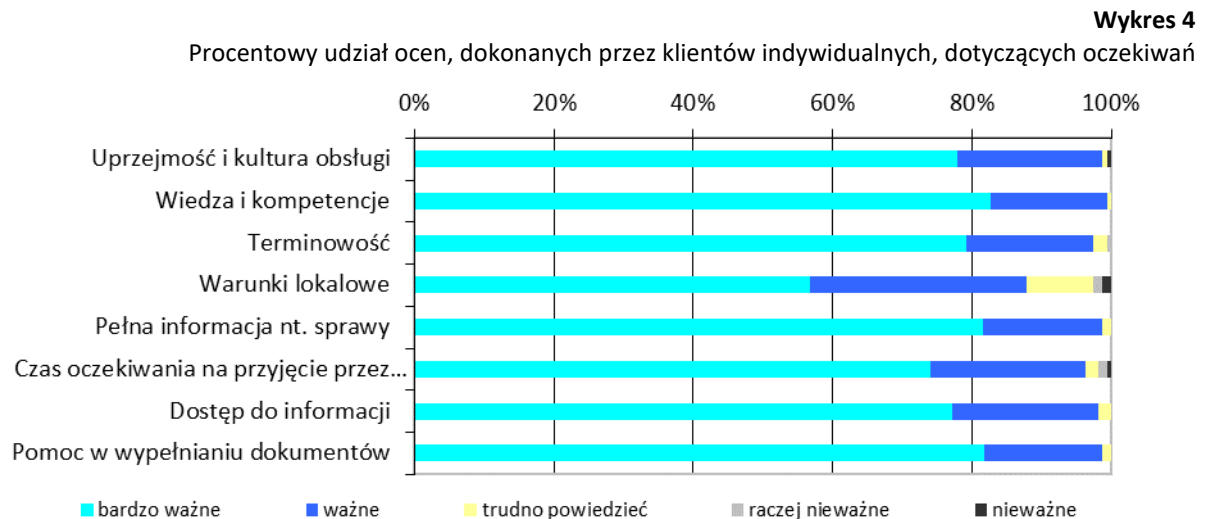
Treść pytania	5 i 4 w całości		średnia	
	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy	Klienci indywidualni	Przedsiębiorcy
Uprzejmość i kultura obsługi	99%	100%	4,75	4,77
Wiedza i kompetencje	99%	100%	4,82	4,80
Terminowość	97%	100%	4,76	4,83
Warunki lokalowe	88%	87%	4,41	4,30
Pełna informacja nt. sprawy	99%	100%	4,80	4,79
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	96%	97%	4,68	4,67
Dostęp do informacji	98%	100%	4,75	4,77
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	99%	90%	4,81	4,43
Średnia	97%	97%	4,72	4,67

W odniesieniu do oczekiwań dla klientów indywidualnych najważniejsze są wiedza i kompetencje (4,82 pkt) oraz pomoc w wypełnianiu dokumentów (4,81 pkt).

Dla przedsiębiorców oczekiwania dotyczą terminowości (4,83 pkt) oraz wiedzy i kompetencji pracowników (4,80 pkt).

Najmniejsze oczekiwania klientów skierowane są w kierunku „warunki lokalowe urzędu” (odpowiednio 4,41 i 4,30 pkt).

Procentowy udział ocen dotyczących oczekiwań, dokonanych przez klientów indywidualnych i przedsiębiorców, przedstawiają wykresy nr 4 i 5.



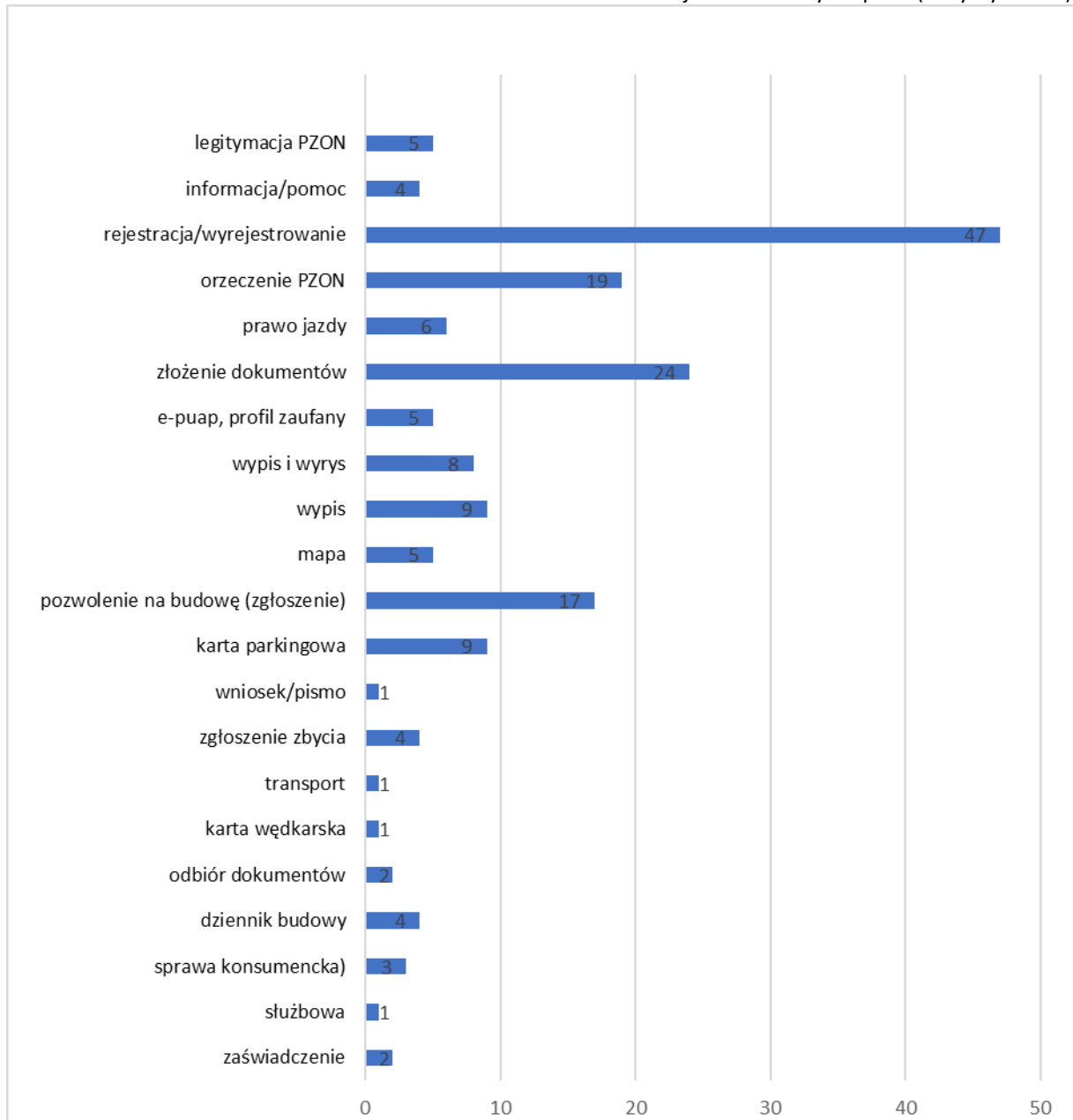
2.3 Najczęściej załatwiane sprawy

Ankietowani klienci najczęstszy kontakt mieli z Wydziałem Komunikacji, Transportu i Dróg Publicznych (63) i Biurem Obsługi Klienta (40), następnie Powiatowym Zespołem ds. orzekania o Niepełnosprawności (35), Wydziałem Geodezji, Kartografii i Katastru (25) i Wydziałem Zagospodarowania Przestrzennego, Architektury i Budownictwa (18).

W 198 ankietach zaznaczono, że sprawa została załatwiona pozytywnie, sprawa załatwiona negatywnie – 1 odpowiedź. W przypadku 5 ankiet nie wskazano sposobu załatwienia sprawy.

Najczęściej załatwiane sprawy to: rejestracja/wyrejestrowanie - 47 spraw, złożenie dokumentów – 24 sprawy, orzeczenie PZON – 19 spraw, pozwolenie na budowę (zgłoszenie) – 17 spraw.

Wykres 6
Zestawienie ilości i rodzajów załatwianych spraw (wszyscy klienci)



2.4 Odpowiedź na pytanie czy Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić sprawę pozytywnie

W 2021 roku odpowiedzi na pytanie otwarte: „Czy jest Pan/Pani przekonany/a, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić Pana/Pani sprawę pozytywnie?: tak/nie” wyglądały następująco:

1. Klienci indywidualni: 145 klientów uznało, że pracownicy urzędu dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie, 5 osób oceniło ten aspekt negatywnie.
2. Przedsiębiorcy: wszyscy w tej grupie tj. 31 przedsiębiorców jest przekonanych, że pracownicy starostwa dołożyli wszelkich starań, aby ich sprawa została załatwiona pozytywnie.
3. Ankiety bez wypełnionej metryczki: pozytywna odpowiedź 11 ankietowanych, brak odpowiedzi negatywnych.

2.5 Odpowiedzi na pytanie otwarte

74 klientów wyraziło swoje uwagi w odpowiedziach na pytanie otwarte, w związku z satysfakcją i oczekiwaniami klientów względem jakości świadczonych usług. Klienci zamieszczali takie uwagi, jak:

Tabela 6
Uogólnione odpowiedzi na pytania otwarte

Ilość	Uogólniona treść uwag
21	Zadowolenie z obsługi
16	Uwagi dotyczące niewystarczającej ilości miejsc parkingowych
6	Uwagi co do sposobu obsługi
5	Oczekiwania szybkiego załatwiania spraw
4	Uwagi dotyczące warunków lokalowych
4	Dostępność toalety dla klientów (KTD Nowa Ruda)
3	Zatrudnienie dodatkowej osoby do obsługi (KTD Nowa Ruda, ZPAiB)
3	Dostępność oddziałów zamiejscowych (pozostawienie wydziału GK o/z w Nowej Rudzie)

Pojedyncze uwagi odnosiły się do oczekiwań takich jak: uprzejmość, kompetentność, rejestracja elektroniczna, lepszej obsługi biletomatu. Kilka uwag dotyczyło konkretnych pracowników i ich podejścia do obsługi klienta w wykonywanej pracy.

Przykładowe odpowiedzi na pytania otwarte:

- 1) jestem bardzo zadowolona z kultury, kompetencji, uprzejmości i pomocy urzędników w załatwieniu sprawy (GK Nowa Ruda)
- 2) nic bym nie zmieniła, świetna pomoc (KTD Bystrzyca Kłodzka)
- 3) zawsze jestem zadowolony zwłaszcza w wydziale komunikacji (KTD Kłodzko)
- 4) jestem bardzo zadowolony z pracy urzędników
- 5) sprawności w załatwieniu każdej ważnej sprawy dla klienta
- 6) rezygnacji z papierkowej rejestracji jesteśmy w dobie Internetu
- 7) oddział powinien zostać w Nowej Rudzie bo jest blisko obywateli (GK Nowa Ruda)
- 8) większa liczba pracowników do obsługi rejestracji pojazdów (KTD Nowa Ruda)
- 9) brak toalety, ograniczone możliwości zaparkowania pojazdu, zbyt mała poczekalnia (COVID), wszystkie okienka obsługujące są na jednej sali (KTD Nowa Ruda)
- 10) większe pomieszczenia dla kancelarii (ZPAiB)

3. Ankietyzacja on-line

Wypełnionych zostało 8 formularzy ankiety on-line, 6 przez klientów indywidualnych, 2 przez przedsiębiorców.

Sprawy załatwiane były w wydziale GK (4 ankiety), KTD (3 ankiety) i BOK (1 ankieta). Pozytywnie załatwione zostały wszystkie sprawy. Na pytanie „Czy jest Pan/Pani przekonany, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić sprawę pozytywnie?” 6 osób odpowiedziało „tak”, 2 osoby „nie”.

Tabela 7

Sumaryczne zestawienie ocen bardzo zadowolony i zadowolony oraz ocena średnia uzyskana z ocen on-line

Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
Uprzejmość i kultura obsługi	88%	4,38
Wiedza i kompetencje	88%	4,13
Terminowość	88%	4,13
Warunki lokalowe	38%	3,38
Pełna informacja nt. sprawy	88%	4,25
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	50%	3,63
Dostęp do informacji	75%	4,00
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	75%	4,00
Ogólna ocena poziomu świadczonych usług	88%	4,38

Oceny uzyskane z ankietyzacji on-line, w porównaniu do ankiet papierowych, są na niższym poziomie. W pięciu ankietach klienci wyrazili swoją opinię. Trzy opinie dotyczyły pozostawienia wydziału GK w o/z w Nowej Rudzie, jedna dotyczyła opłat za sprawy realizowane w KTD, jedna odnosiła się do pracownika i jego podejścia do obsługi klienta w wykonywanej pracy.

Ilość ankiet on-line była znikoma. W związku z powyższym trudno mówić o wystarczającej próbie badawczej.

4. Zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących

Również w tegorocznym badaniu najwięcej uwag dotyczyło niewystarczającej ilości miejsc parkingowych. Problem braku miejsc parkingowych sygnalizowany jest już od kilku lat, jest dużym problemem z uwagi na ograniczone możliwości rozbudowy parkingu. Wydzielenie miejsc parkingowych dla klientów oraz dla klientów niepełnosprawnych nie zaspakaja potrzeb w tym zakresie. Kilka ankiet dotyczyło także organizacji pracy w o/z wydziału KTD w Nowej Rudzie, zdaniem ankietowanych jest tam za mało pracowników. Klienci zwracali również uwagę na konieczność pozostawienia wydziału GK w o/z w Nowej Rudzie.

5. Wnioski i rekomendacje

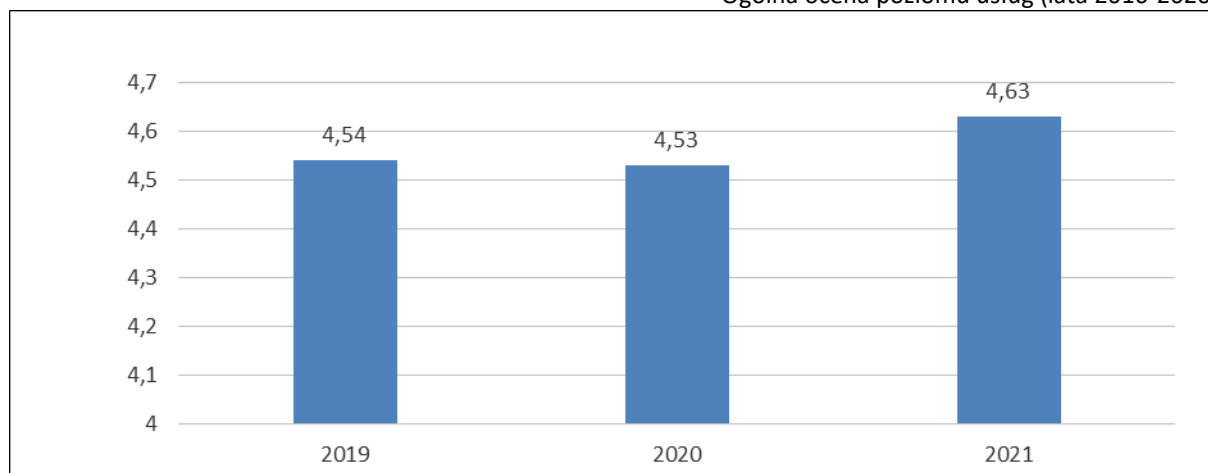
Podsumowanie badania:

- 1) W 2021 roku zwrotność ankiet wynosiła 81,6%. W latach poprzednich zwrotność była następująca: 2019 - 84,2%, 2020 – 88%.
- 2) Segmentacja wyników pozwala na analizę w podziale na klientów indywidualnych i przedsiębiorców oraz komórki organizacyjne i rodzaje załatwianych spraw.
- 3) Średnie oceny kształtują się w przedziale:
 - Klienci indywidualni 4,08 - 4,76 (w 2020 roku 4,16 - 4,70)
 - Przedsiębiorcy 4,53 – 4,94 (w 2020 roku 4,08 – 4,64).

W odniesieniu do poprzedniego badania w grupie przedsiębiorców zaobserwowano znaczny wzrost zadowolenia.

- 4) W tegorocznym badaniu ogólna ocena poziomu usług wynosi 4,63 pkt na 5 możliwych (porównanie lata poprzednie wykres 7) Odnotowuje się wzrost ogólnego poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku.

Wykres 7
Ogólna ocena poziomu usług (lata 2016-2020)



- 5) Najwyżej ocenione zostały, podobnie jak w roku ubiegłym, „uprzejmość i kultura obsługi” (4,77) oraz „wiedza i kompetencje” (4,78). Najniżej ocenione zostały, podobnie jak w badaniu z lat 2017-2020, „warunki lokalowe urzędu”, w roku bieżącym na niezmiennym poziomie 4,16. Przy czym zaznaczyć należy, że we wszystkich kryteriach odnotowano wzrost średnich ocen.

Proponowane działania doskonalące:

- 1) Podjęcie dodatkowych działań zmierzających do poprawy organizacji pracy, w szczególności w wydziale KTD o/z Nowa Ruda (usprawnienie obsługi klienta w celu skrócenia czasu oczekiwania na przyjęcie przez pracownika).
- 2) Zakończyć adaptację budynku przy ul. Wyspiańskiego 2k – budynek nr 4 w Kłodzku na cele administracyjne. Dodatkowa lokalizacja zapewni komfortowe warunki obsługi klientów, dużą liczbę miejsc parkingowych, nowe pomieszczenia archiwum. Do nowej lokalizacji przeniesiona zostanie część wydziałów starostwa.
- 3) Stworzenie lepszych warunków obsługi klienta i pracy w budynku głównym starostwa w Kłodzku przy ul. Okrzei 1 poprzez przeniesienie części wydziałów do opuszczonych pomieszczeń po

wydziałach, które zostaną przeniesione do nowej lokalizacji przy ul. Wyspiańskiego 2.

- 4) W związku z udziałem Starostwa Powiatowego w Kłodzku w projekcie pt. „Dostępny samorząd lokalny w województwie dolnośląskim i lubuskim” planowany jest zakup: pętli indukcyjnej, tyfloplanu oraz materaca do ewakuacji. Ponadto na stronie BIP urzędu zamieszczony zostanie film w języku migowym zawierający najważniejsze informacje o funkcjonowaniu starostwa. Powyższe będzie miało na celu poprawę poziomu dostępności urzędu dla osób niepełnosprawnych w zakresie informacyjno-komunikacyjnym .

Rekomenduje się utrzymanie poziomu satysfakcji klientów na dotychczasowym poziomie.

Realizacja wniosków i rekomendacji z poprzedniego badania

W wyniku ubiegłorocznego badania satysfakcji klientów zrealizowane zostały następujące działania:

1. W wydziale KTD o/z w Nowej Rudzie podjęto działania zmierzające do usprawnienia obsługi klienta poprzez zatrudnienie dodatkowego pracownika.
2. W sposób wyraźny oznaczono miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych, znajdujące się na parkingu w Kłodzku przy ul. Okrzei 1.
3. W oddziale zamiejscowym wydziału KTD w Nowej Rudzie wydzielono pomieszczenie dla klientów przeznaczone na oczekiwanie na przyjęcie przez pracownika.
4. Kontynuowane są prace adaptacyjne budynku w Kłodzku przy ul. Wyspiańskiego 2k – budynek nr 4 na cele administracyjne dla poprawy jakości obsługi klienta. Dodatkowa lokalizacja zapewni komfortowe warunki obsługi klientów, dużą liczbę miejsc parkingowych.
5. Ponadto Starostwo Powiatowe w Kłodzku uczestniczy w projekcie pt. „Dostępny samorząd lokalny w województwie dolnośląskim i lubuskim”. Projekt dotyczy wsparcia szkoleniowo-doradczego jednostek samorządu terytorialnego w zakresie poprawy dostępności urzędu dla osób z niepełnosprawnościami.

6. Założenia następnego badania

1. Przewidywany termin następnego badania – do końca III kwartału 2022 roku, wg zarządzenia Starosty.
2. Rezygnacja z segmentacji w badaniu na klientów indywidualnych i przedsiębiorców.
3. W pozostałym zakresie - utrzymanie wypracowanej metodyki badań.

Opracowanie:

Joanna Szkutnik

Zatwierdzenie:

Grzegorz Gredys – Sekretarz Powiatu

Maciej Awizeń – Starosta Kłodzki

Raport dostępny na stronie internetowej www.bip.powiat.klodzko.pl oraz w Katalogu Publicznym sieci intranet Starostwa Powiatowego w Kłodzku.