



**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: [um@slawkow.pl](mailto:um@slawkow.pl), <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30


**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA  
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – I KWARTAŁ 2008 ROKU**

**Strona 1 z 10**

# **RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW I KWARTAŁ 2008 ROK**

**Opracowanie:**

**PEŁNOMOCCNIK**  
Burmistrza Miasta Sławków  
ds. Systemu Zarządzania Jakością  
  
**mgr Rafał Adamczyk**

	<p align="center"><b>URZĄD MIASTA SŁAWKÓW</b>  41-260 Sławków, Rynek 1  telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233  e-mail: <a href="mailto:um@slawkow.pl">um@slawkow.pl</a>, <a href="http://www.slawkow.pl">http://www.slawkow.pl</a>  Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30</p>	
	<p><b>RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA  URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – I KWARTAŁ 2008 ROKU</b></p>	<p align="right"><b>Strona 2 z 10</b></p>

## Wstęp

Urząd Miasta Sławków wychodząc naprzeciw oczekiwaniom i mając na celu dobro klientów korzystających ze świadczonych usług dąży do ciągłego doskonalenia procesu usługowego. Aby móc w pełni monitorować poziom świadczonych usług oraz satysfakcję swoich klientów na przełomie 2007 i 2008 roku zostało przeprowadzane wśród mieszkańców Sławkowa badanie ankietowe poziomu zadowolenia klientów z usług świadczonych przez Urząd Miasta Sławków.

Głównym celem przeprowadzenia badań ankietowych było uzyskanie rzetelnych i wiarygodnych ocen klientów dotyczących pracy Urzędu Miasta, a także pozyskanie indywidualnych opinii o wybranych obszarach działalności instytucji. Badania ankietowe będą systematycznie ponawiane w celu weryfikacji czy podejmowane projakościowe działania w Urzędzie Miasta Sławków przynoszą pożądane efekty.

Ankieta składała się z 10 pytań opracowanych przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Pytania miały zarówno charakter zamknięty, jak i otwarty, w których klient mógł wyrazić swoje stanowisko w kwestiach dotyczących pracy Urzędu Miasta Sławków.

Aby ankiety mogły dotrzeć do jak największej liczby mieszkańców miasta były one dostępne zarówno w siedzibach Urzędu Miasta: Rynek 1, ul. Łosińska 1, jak i stanowiły dodatek do Kuriera Sławkowskiego oraz zostały umieszczone na stronie internetowej miasta Sławków. W rezultacie zostały wypełnione oraz dostarczone do Urzędu Miasta Sławków 42 ankiety.

**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: [um@slawkow.pl](mailto:um@slawkow.pl), <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA  
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – I KWARTAŁ 2008 ROKU****Strona 3 z 10****Część 1: Status badanych klientów Urzędu Miasta Sławków****1.1. Płeć ankietowanych**

Analizując płeć ankietowanych można stwierdzić, iż wśród 42 osób, które wypełniły ankietę przeważały kobiety, które stanowiły 57,1%, tj. 24 osoby, natomiast procentowy udział mężczyzn w przeprowadzanej ankiecie wyniósł 42,9 %, tj. 18 osób.

**1.2. Grupy wiekowe**

Biorąc pod uwagę wiek ankietowanych można zauważyć, iż najliczniejszą grupę ankietowanych tj. 17 osób stanowiły osoby w przedziale wiekowym od 46 – 55 lat tj. 40,5% całej grupy, kolejną grupę stanowiły osoby w przedziale wiekowym od 56 – 65 lat – 7 osób, tj. 16,7% wszystkich ankietowanych. Grupa wiekowa od 36 – 45 lat liczyła 5 osób, co stanowi 14,9% badanych, przedziały wiekowe od 26 – 35 lat oraz od 66 lat liczą po tyle samo ankietowanych 4 osoby, tj. 11,9% całej badanej grupy. Tylko 3 ankiety wypełnione zostały w grupie wiekowej od 18 – 25 lat co stanowiło 4,8% wszystkich badanych.



## URZĄD MIASTA SŁAWKÓW

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

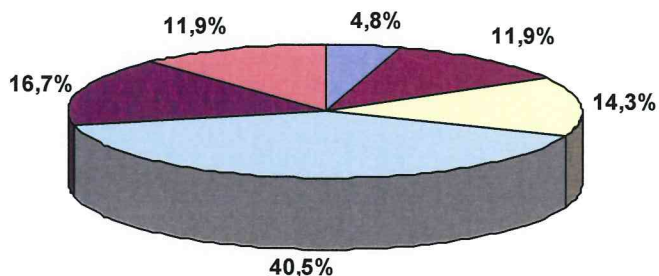
e-mail: [um@slawkow.pl](mailto:um@slawkow.pl), <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

### RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – I KWARTAŁ 2008 ROKU

Strona 4 z 10

Wiek ankietowanych mieszkańców miasta Sławków

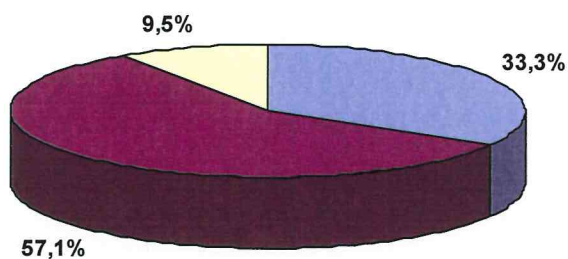


■ 18-25   ■ 26-35   □ 36-45   □ 46-55   ■ 56-65   ■ od 66

### 1.3. Wykształcenie ankietowanych

Spośród ogółu badanych 33,3% posiadało wykształcenie wyższe, 57,1% wykształcenie średnie, natomiast najmniej liczną grupę stanowili ankietowani z wykształceniem zasadniczym zawodowym zaledwie 9,5 %.

Wykształcenie ankietowanych mieszkańców miasta Sławków



■ Wyższe   ■ Średnie   □ Zasadnicze zawodowe



## URZĄD MIASTA SŁAWKÓW

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: [um@slawkow.pl](mailto:um@slawkow.pl), <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

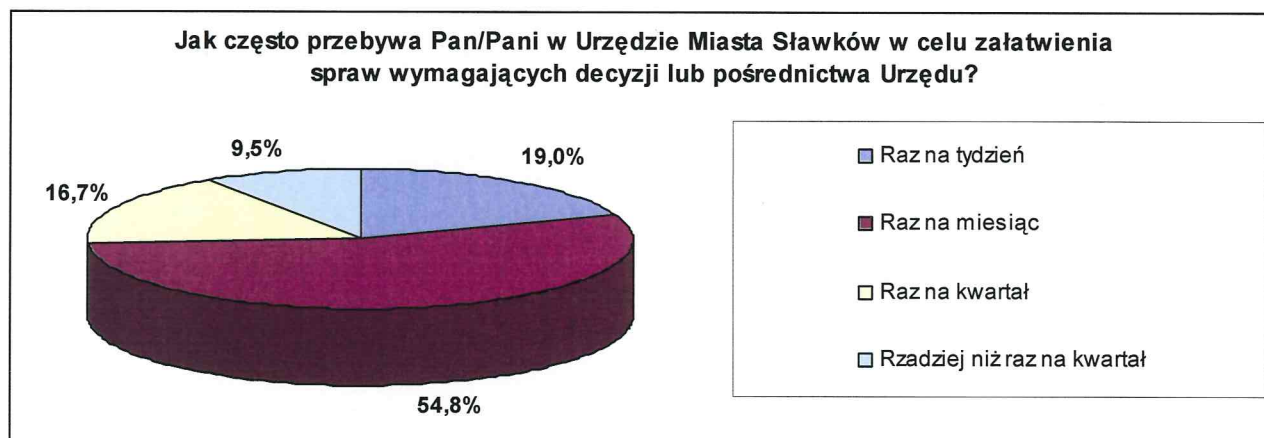
### RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – I KWARTAŁ 2008 ROKU

Strona 5 z 10

## Część 2: Analiza odpowiedzi dotyczących funkcjonowania Urzędu Miasta Sławków

### 2.1. Częstotliwość korzystania z usług Urzędu Miasta Sławków

W przypadku częstotliwości przebywania w Urzędzie Miasta Sławków w celu załatwienia spraw wymagających decyzji lub pośrednictwa Urzędu należy stwierdzić, iż 54,8% mieszkańców Sławkowa biorących udział w badaniu korzysta z usług Urzędu Miasta raz w miesiącu, następnie 19% ankietowanych odpowiedziało, iż załatwia sprawy w Urzędzie raz w tygodniu, 16,7% badanych korzysta z usług Urzędu raz na kwartał, natomiast rzadziej przebywa w Urzędzie 9,5% mieszkańców.



### 2.2. Cel wizyty w Urzędzie Miasta Sławków

Biorąc pod uwagę cel wizyty ankietowanych można zauważyć, iż celem wizyty największej liczby klientów w Urzędzie Miasta Sławków tj. 44,9% ankietowanych było załatwienie sprawy, 20,3% badanych stwierdziło, że przybyło do Urzędu w celu uzyskania informacji, następnie 17,4% mieszkańców biorących udział w ankiecie odbierało decyzję lub inny dokument. Celem 11,6% klientów było złożenie podania, wniosku lub prośby, natomiast dwie grupy badanych liczące po 2,9% zadeklarowało, iż celem wizyty w Urzędzie Miasta była interwencja u Burmistrza (zastępcy) lub wnoszenie obowiązujących opłat.

**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

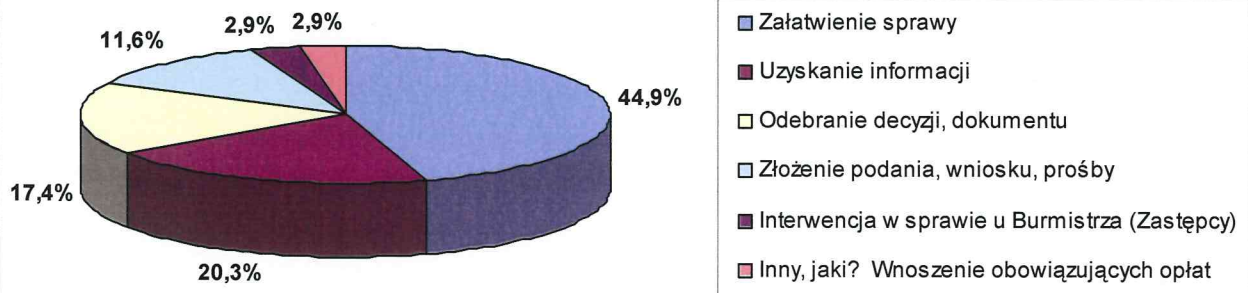
telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: [um@slawkow.pl](mailto:um@slawkow.pl), <http://www.slawkow.pl>

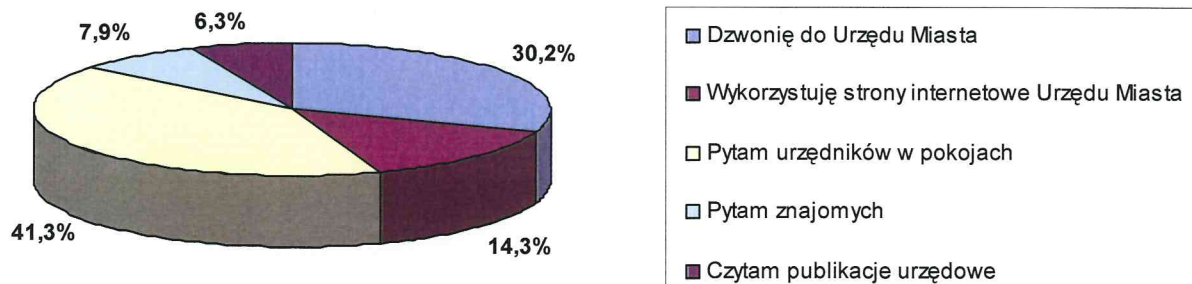
Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA  
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – I KWARTAŁ 2008 ROKU**

Strona 6 z 10

**Cel wizyty w Urzędzie Miasta Sławków****2.3. Instrukcje załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Sławków**

Na pytanie skąd z reguły dowiadują się klienci Urzędu Miasta Sławków gdzie i jak załatwić sprawy najczęściej mieszkańców tj. 41,3% odpowiedziało, że pyta urzędników w pokojach, 30,2% ankietowanych stwierdziło, że dzwoni do Urzędu Miasta Sławków, następnie 14,3% badanych korzysta w tym celu z wiadomości umieszczonych na stronie internetowej Urzędu Miasta Sławków, 7,9% ankietowanych pyta znajomych, pozostała część mieszkańców biorących udział w badaniu tj. 6,3% czyta publikacje urzędowe.

**Skąd z reguły dowiaduje się Pan/Pani gdzie i jak załatwiać sprawy w Urzędzie Miasta Sławków?**

**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: [um@slawkow.pl](mailto:um@slawkow.pl), <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA  
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – I KWARTAŁ 2008 ROKU****Strona 7 z 10**

#### 2.4. Najważniejsze czynniki według klientów Urzędu Miasta Sławków podczas załatwiania spraw w Urzędzie

Jako najważniejszy element podczas załatwiania sprawy w Urzędzie ankietowani wskazali uzyskanie pełnej informacji dotyczącej sprawy (ocena na poziomie 4,43). Kolejnym istotnym czynnikiem były kompetencje pracownika (ocena 4,39), a następnie terminowość załatwianej sprawy (ocena 4,36), możliwość zachowania prywatności podczas załatwiania sprawy (ocena 4,28), jasność procesu podejmowania decyzji w Urzędzie (ocena 4,14). Jak pokazuje zestawienie najmniej istotnym elementem dla ankietowanych mieszkańców w trakcie załatwiania sprawy jest uprzejmość pracownika obsługującego daną sprawę.



Zebrane opinie tworzą wyraźny model przyjaznego dla mieszkańców Urzędu, który łączy w sobie zasoby ludzkie oraz dostępne środki techniczne wspólnie działające na rzecz dobra wspólnego oraz rozwoju społeczności lokalnej świadomej roli Urzędu w zaspokajaniu potrzeb mieszkańców miasta.



## URZĄD MIASTA SŁAWKÓW

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: [um@slawkow.pl](mailto:um@slawkow.pl), <http://www.slawkow.pl>

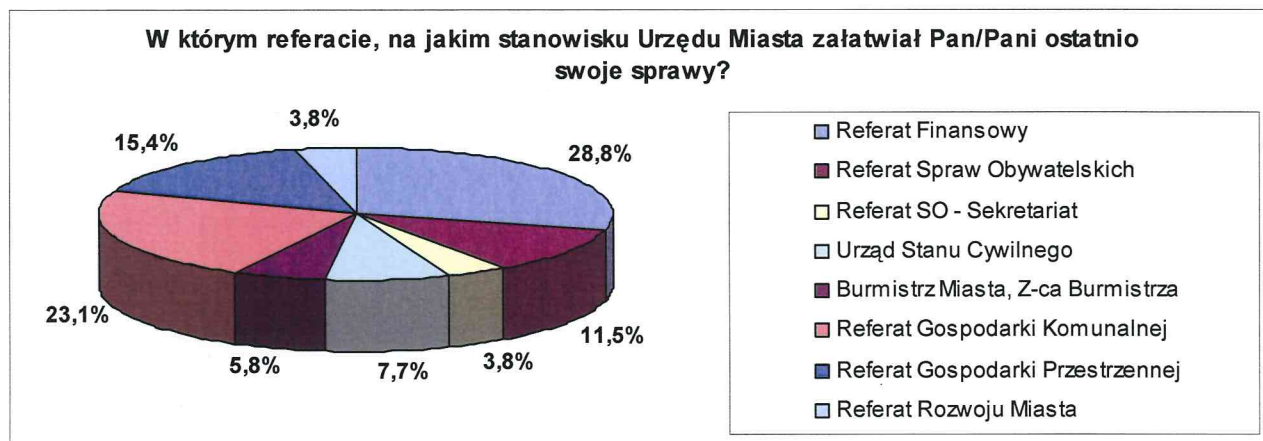
Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

### RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – I KWARTAŁ 2008 ROKU

Strona 8 z 10

#### 2.5. Referaty bądź stanowiska, w których klienci Urzędu Miasta Sławków załatwiali ostatnio sprawy

Analizując odpowiedzi mieszkańców biorących udział w badaniu ankietowym można stwierdzić, iż najwięcej ankietowanych tj. 28,8% załatwiało ostatnio swoje sprawy w Referacie Finansowym, następnie 23,1% mieszkańców w Referacie Gospodarki Komunalnej. 15,4% badanych odwiedziło ostatnio Referat Gospodarki Przestrzennej oraz Referat Spraw Obywatelskich. Do Urzędu Stanu Cywilnego zwróciło się 7,7% ankietowanych, natomiast 5,8% badanych skorzystało z przyjęć klientów u Burmistrza Miasta lub jego zastępcy. 3,8% mieszkańców biorących udział w ankiecie odwiedziło Referat Rozwoju Miasta.



#### 2.6. Ocena załatwianej ostatnio sprawy w Urzędzie Miasta Sławków

Ankietowani klienci Urzędu Miasta Sławków, którzy załatwiali swoje sprawy przed badaniem najwyżej ocenili uzyskanie pełnej informacji dotyczącej sprawy, z którą zwrócili się do Urzędu Miasta (ocena 4,26). Wysoko także ocenili kompetencje pracowników obsługujących daną sprawę (ocena 4,17). Jak przedstawia poniższy diagram w trakcie realizacji swoich spraw klienci Urzędu Miasta Sławków wysoko ocenili także możliwość zachowania prywatności podczas załatwienia sprawy (ocena 4,14). Nieco niżej klienci ocenili terminowość załatwienia ich sprawy przez



**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

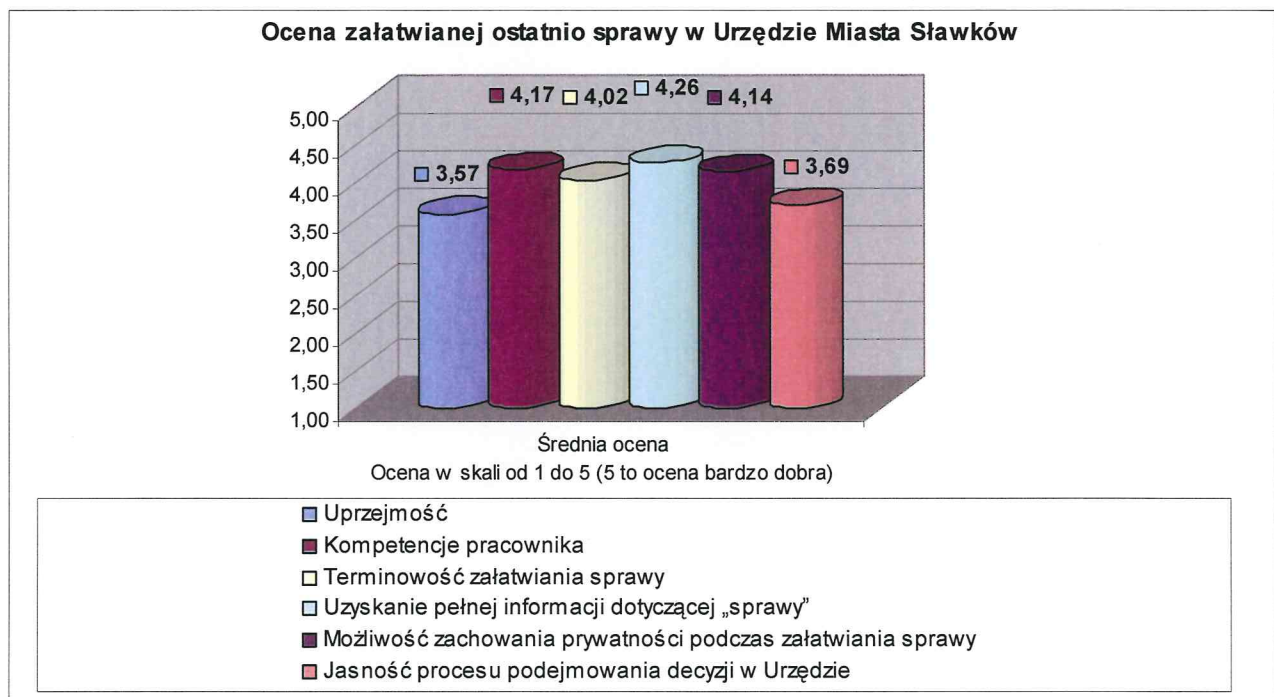
e-mail: [um@slawkow.pl](mailto:um@slawkow.pl), <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA  
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – I KWARTAŁ 2008 ROKU**

Strona 9 z 10

pracowników Urzędu Miasta (ocena 4,02). Natomiast najgorzej w ocenie klientów wypadła jasność procesu podejmowania decyzji w Urzędzie Miasta Sławków (ocena 3,69) oraz uprzejmość urzędników, w których kompetencjach leżało załatwienie danej sprawy (ocena 3,57).



Na podstawie przeprowadzonych badań należy stwierdzić, iż żaden z czynników nie został oceniony powyżej oczekiwań klientów Urzędu Miasta Sławków, co pokazuje konieczność podjęcia działań projakościowych we wszystkich badanych obszarach, a zwłaszcza w jasności procesu podejmowania decyzji w Urzędzie Miasta Sławków, terminowości załatwiania spraw oraz kompetencjach pracowników, które uzyskały największą różnicę pomiędzy oczekiwaniami, a oceną faktyczną.

**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: [um@slawkow.pl](mailto:um@slawkow.pl), <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA  
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – I KWARTAŁ 2008 ROKU****Strona 10 z 10**

Czynnik	Oczekiwania	Ocena faktyczna	Różnica
Uprzejmość	3,64	3,57	- 0,05
Kompetencje pracownika	4,38	4,17	- 0,21
Terminowość załatwiania sprawy	4,36	4,02	- 0,34
Uzyskanie pełnej informacji dotyczącej „sprawy”	4,43	4,26	- 0,17
Możliwość zachowania prywatności podczas załatwiania sprawy	4,29	4,14	- 0,15
Jasność procesu podejmowania decyzji w Urzędzie	4,14	3,69	- 0,45

**Podsumowanie**

Przedstawiona analiza wyników ankiety badającej poziom zadowolenia klienta Urzędu Miasta Sławków jednoznacznie wskazuje na kierunki działań i priorytety w ramach strategii funkcjonowania Urzędu Miasta.

Aby osiągnąć wyższy poziom zadowolenia i satysfakcji klientów z usług Urzędu Miasta Sławków należy dokładać wszelkich starań, aby zdefiniować najważniejsze wartości dla klienta oraz kształtować zachowanie organizacyjne oraz procedury funkcjonowania odpowiadające jego oczekiwaniom. Wyniki raportu skłaniają do podjęcia działań doskonalących jakość i organizację tak, aby w kolejnym okresie funkcjonowania Urzędu Miasta Sławków poziom zadowolenia klienta mógł ulec poprawie.

Przeprowadzone badania należy uznać za cenne źródło opinii i propozycji w zakresie prac nad określeniem kierunków dalszego podnoszenia jakości świadczonych usług. Cykliczne badania pozostaną stałym elementem pomiarowym, pozwalającym identyfikować obszary do poprawy i uwzględniać zmieniające się oczekiwania klientów Urzędu Miasta Sławków.

**Opracowanie:**

Pełnomocnik Burmistrza Miasta Sławków ds. Systemu Zarządzania Jakością  
mgr Rafał Adamczyk

**PEŁNOMOCNIK**  
Burmistrza Miasta Sławków  
ds. Systemu Zarządzania Jakością  
*Rafał Adamczyk*  
**mgr Rafał Adamczyk**