Raport z badania ankietowego zadowolenia interesanta z poziomu usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Leżajsku

Starostwo Powiatowe w Leżajsku w okresie od 01.02.2023r. do 30.04.2023r. przeprowadziło badanie ankietowe dotyczące zadowolenia interesanta z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Leżajsku.

Ze względu na sytuację epidemiologiczną związaną z koronawirusem SARS-CoV-2, w trosce o bezpieczeństwo klientów i pracowników a przez to utrudnioną możliwość bezpośredniego kontaktu z klientem w 2021 roku Kierownictwo Urzędu podjęło decyzję o wprowadzeniu elektronicznej Ankiety Badania Zadowolenia Interesanta.

Jak w roku poprzednim badanie prowadzone było w oparciu o ankiety elektroniczne, które wypełniali klienci Starostwa Powiatowego w Leżajsku na formularzach dostępnych na stronie internetowej urzędu www.starostwo.lezajsk.pl oraz fanpage SP na Facebooku.

Ankieta złożona była z pytań dotyczących oceny działania Urzędu. Zawierała 12 pytań zamkniętych. Składała się z trzech części: pierwsza zawierała pytania dotyczące preferencji sposobu kontaktu i możliwości załatwienia sprawy, druga oceny pozyskania i poziomu informacji, a trzecia to ocena wykonanej usługi.

W wyniku badania uzyskano 150 wypełnionych ankiet o 72 ankiety więcej niż w roku poprzednim co pokazuje, iż rośnie świadomość interesantów co do dostępności takiej formy ankiety oraz skutecznej informacji udzielanej przez pracowników.

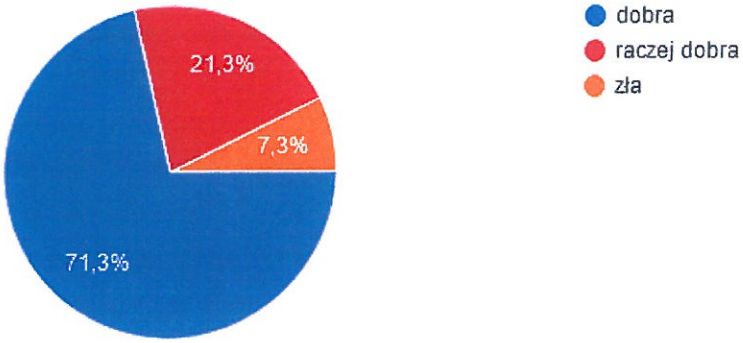
Podstawowym celem badania było uzyskanie informacji na temat poziomu zadowolenia interesanta. Informacje uzyskane w oparciu o anonimowy kwestionariusz pozwoliły m. in. określić słabe obszary działalności urzędu, lepiej zarządzać komórkami organizacyjnymi, podnieść jakość świadczonych usług publicznych.

Raport składa się z trzech części analogicznych do układu ankiet oraz z podsumowania. Każda część została podzielona według kolejności pytań zawartych w ankietach. Analiza odpowiedzi została wzbogacona o graficzne przedstawienie danych w układzie liczbowym i procentowym.

Kontakt

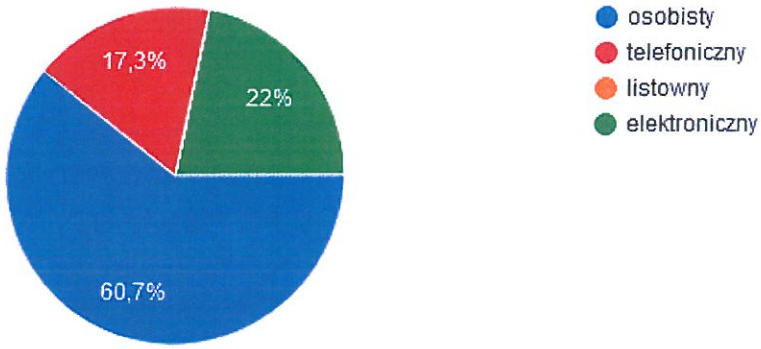
1. Jak ocenia Pani/Pan działalność Punktu Obsługi Interesanta Starostwa?

150 odpowiedzi



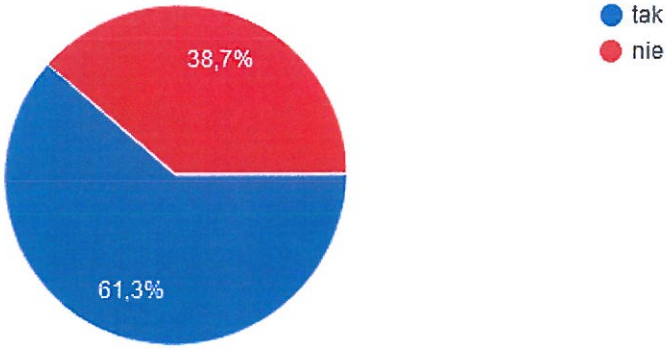
2. Który sposób kontaktu z Starostwem jest dla Pani/Pana najwygodniejszy?

150 odpowiedzi



3. Czy widzi Pani/Pan potrzebę wcześniejszego telefonicznego umawiania się na wizytę w Starostwie?

150 odpowiedzi

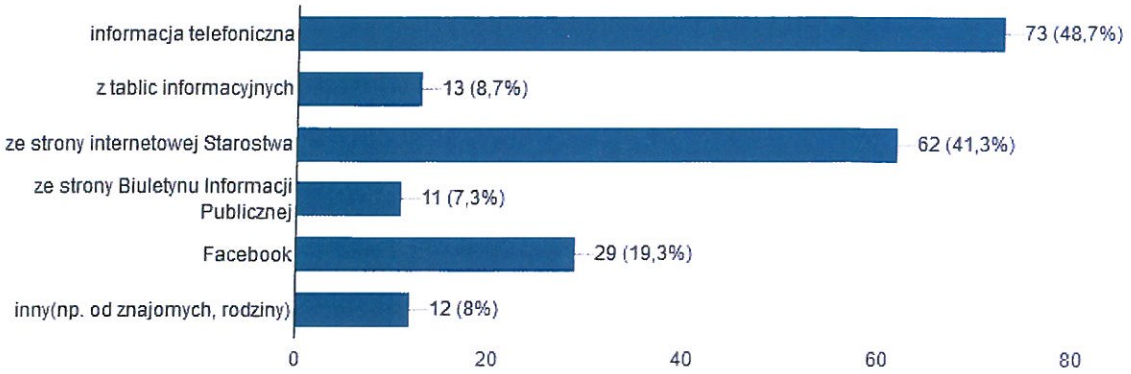


Informacja

1. W jaki sposób uzyskuje Pani/Pan informacje o Starostwie?

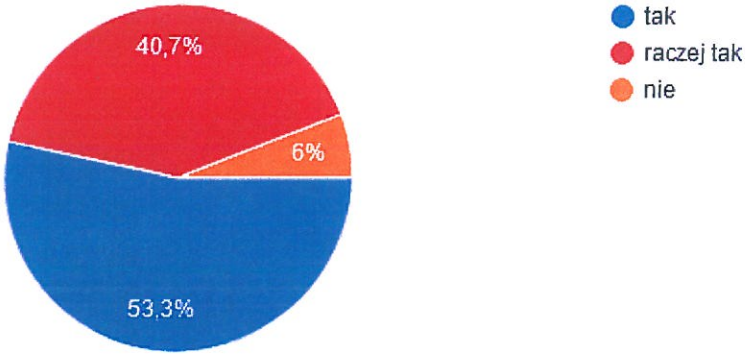
Kopiuj

150 odpowiedzi



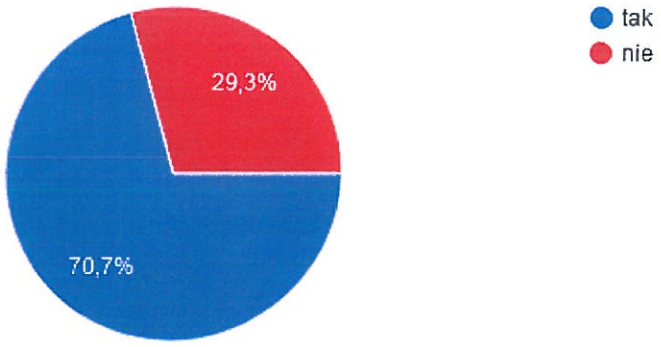
2. Czy strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwieniu sprawy?

150 odpowiedzi



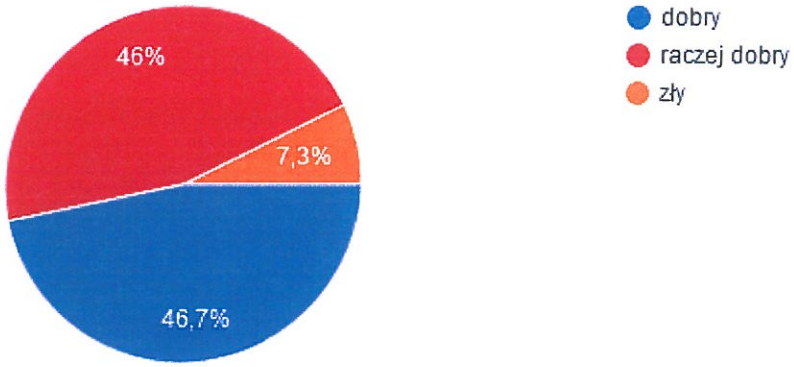
3. Czy w załatwianiu danej sprawy korzystała/korzystał Pani/Pan z kart informacyjnych dla usług dostępnych na stronie internetowej oraz w Punkcie Obsługi Interesanta?

150 odpowiedzi



4. Jak ocenia Pani/Pan poziom informacji zamieszczanych na facebook'u?

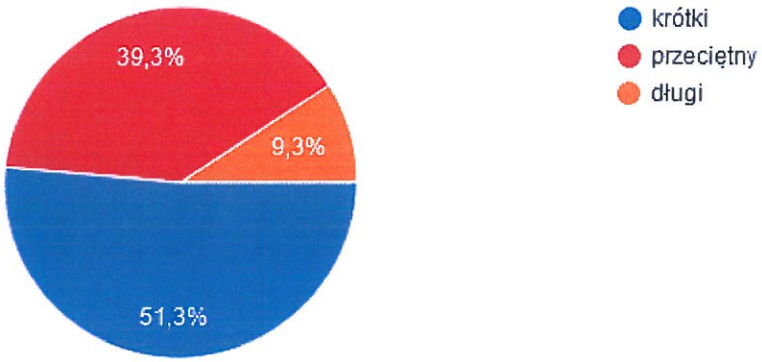
150 odpowiedzi



Ocena usługi

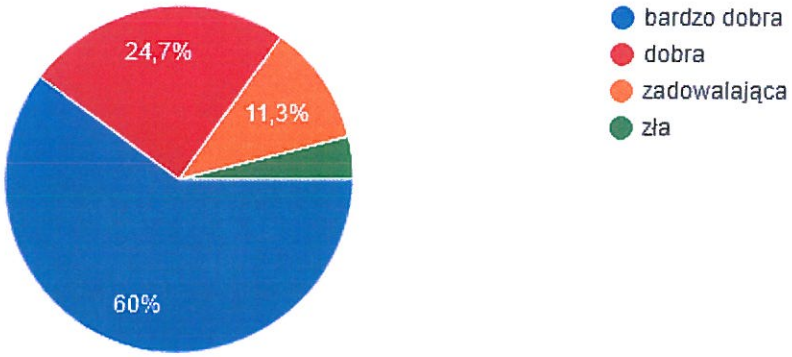
1. Czas załatwienia sprawy

150 odpowiedzi



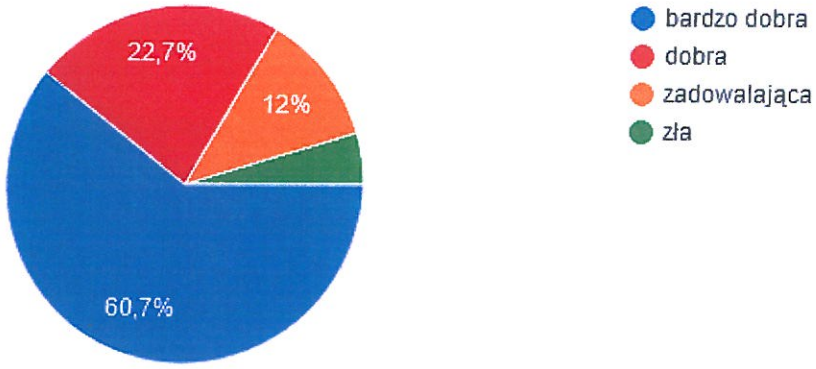
2. Kompetencje i fachowość pracownika

150 odpowiedzi



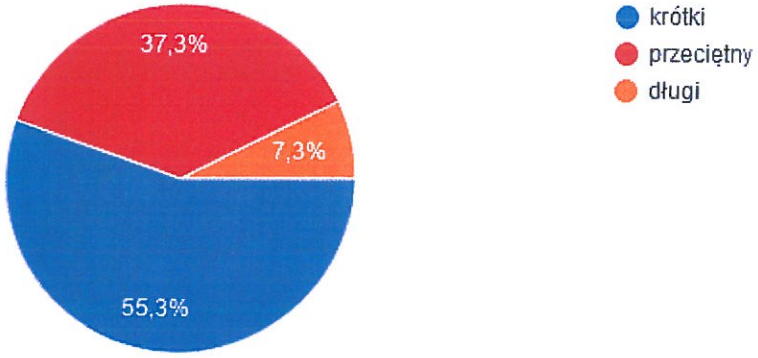
3. Uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta

150 odpowiedzi



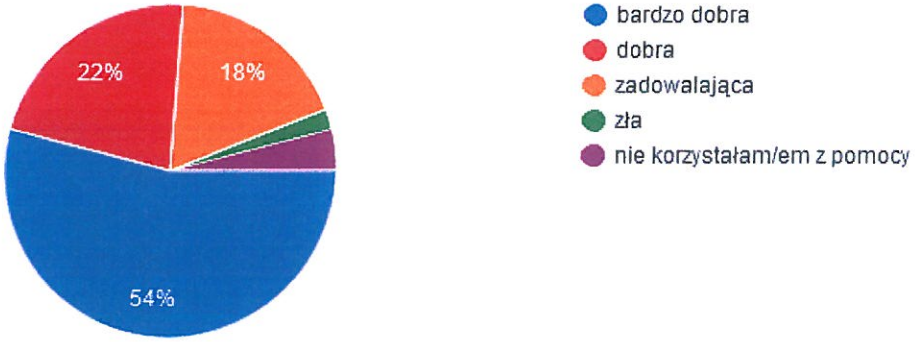
4. Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

150 odpowiedzi



5. Pomoc w wypełnianiu dokumentów

150 odpowiedzi



Wyniki wskazują, że jak w roku poprzednim interesanci preferują kontakt osobisty w celu załatwienia sprawy. Wysoko oceniają działalność Punktu Obsługi Interesanta oraz doceniają potrzebę wcześniejszego telefonicznego umawiania się na wizytę w urzędzie. Badanie ankietowe pokazuje jak skutecznym narzędziem informacyjnym jest strona internetowa oraz dostępne na niej karty informacyjne dla usług. Wysoko oceniona została również informacja umieszczana na Facebook'u. Działania podejmowane przez Kierownictwo Urzędu w zakresie poziomu obsługi i realizacji spraw administracyjnych są pozytywnie postrzegane przez klientów.

Na bieżąco monitorowane są wskazywane przez respondentów obszary problemowe.

Sprostanie oczekiwaniom klientów to piorytet działań zmierzających do doskonalenia i ulepszania form obsługi – zgodnie ze wskazanymi oczekiwaniami i preferencjami.

Opracował:

PEŁNOMOCNIK
ds. ZSZ
w Starostwie Powiatowym
w Leżajsku

Jadwiga Buczkowska-Rydzik

Zatwierdził:

STAROSTA

mgr inż. Marek Śliż

Leżajsk, dnia 5 maja 2023 r.