

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

Starostwo Powiatowe w Leżajsku w okresie od 01.02.2024r. do 30.04.2024r. 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, której forma po ustaniu pandemii została podtrzymana.

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 159 wypełnionych ankiet o 9 ankiet więcej niż w roku poprzednim co pokazuje, iż rośnie świadomość interesantów co do dostępności takiej formy ankiety oraz skutecznej informacji udzielanej przez pracowników.

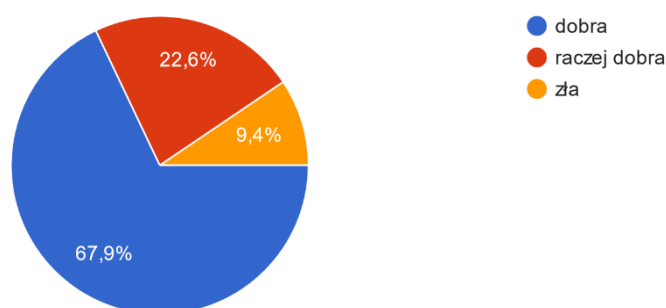
Podstawowym celem badania było uzyskanie informacji na temat poziomu zadowolenia interesanta. Informacje uzyskane w oparciu o anonimowy kwestionariusz pozwoliły m. in. określić słabe obszary działalności urzędu, lepiej zarządzać komórkami organizacyjnymi, podnieść jakość świadczonych usług publicznych.

Raport składa się z trzech części analogicznych do układu ankiet. Każda część została podzielona według kolejności pytań zawartych w ankietach. Analiza odpowiedzi została wzbogacona o graficzne przedstawienie danych w układzie liczbowym i procentowym. Do raportu wdrożono porównanie wyników badania ankietowego klientów Starostwa w układzie historycznym tj. wyniki badania z lat 2021 – 2024.

Kontakt

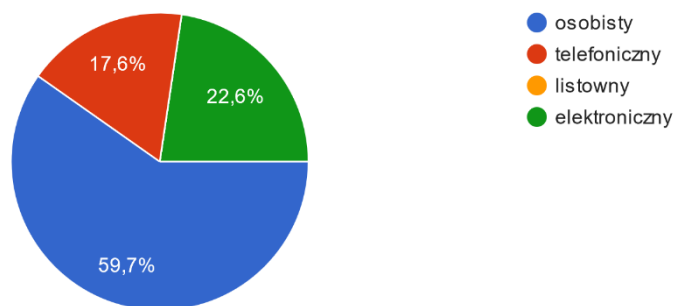
1. Jak ocenia Pani/Pan działalność Punktu Obsługi Interesanta Starostwa?

159 odpowiedzi



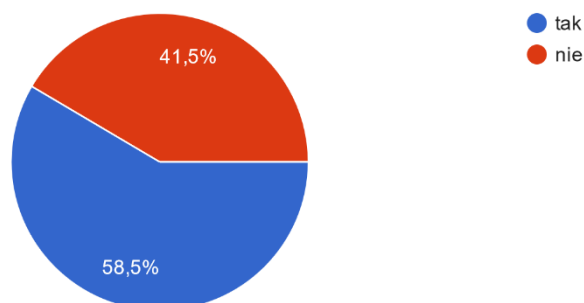
2. Który sposób kontaktu z Starostwem jest dla Pani/Pana najwygodniejszy?

159 odpowiedzi



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

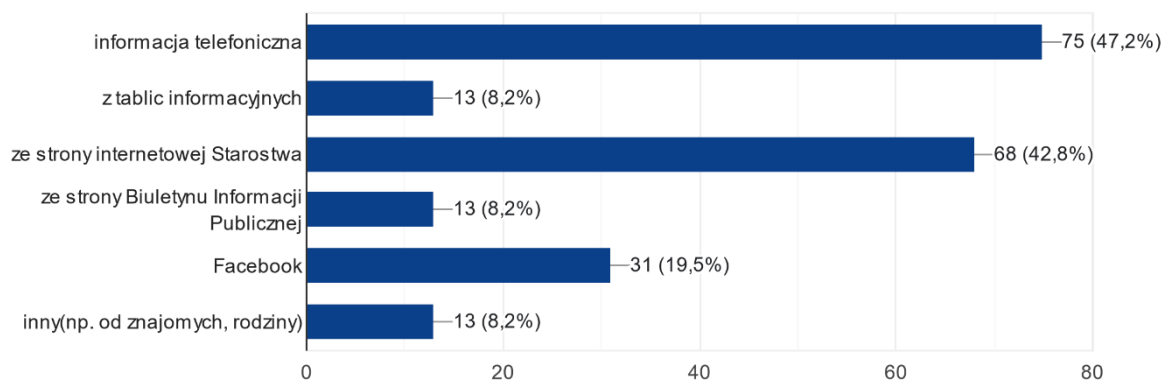
159 odpowiedzi



Informacja

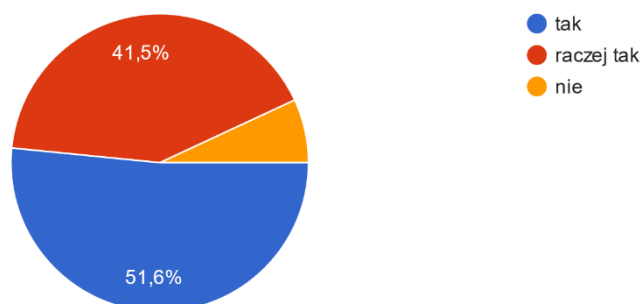
1. W jaki sposób uzyskuje Pani/Pan informacje o Starostwie?

159 odpowiedzi



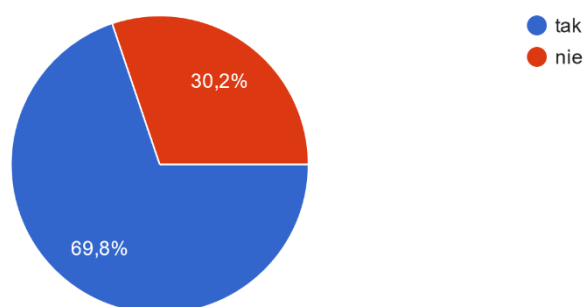
2. Czy strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwieniu sprawy?

159 odpowiedzi



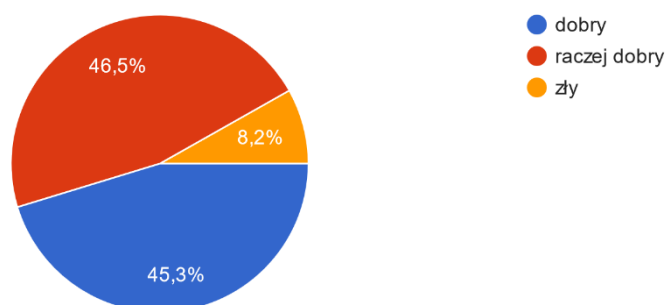
3. Czy w załatwianiu danej sprawy korzystała/korzystał Pani/Pan z kart informacyjnych dla usług dostępnych na stronie internetowej oraz w Punkcie Obsługi Interesanta?

159 odpowiedzi



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

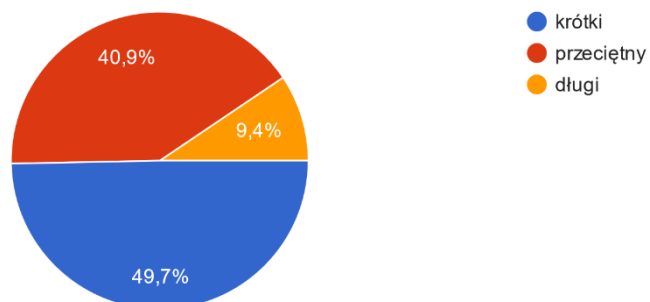
159 odpowiedzi



Ocena usługi

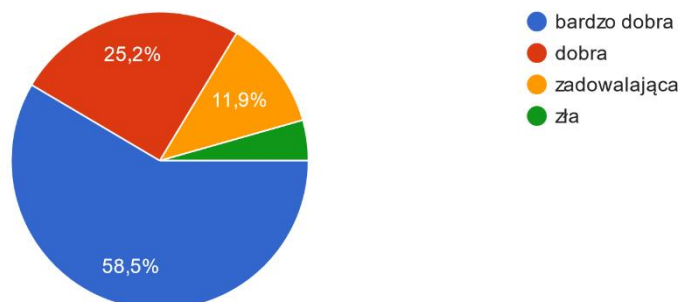
1. Czas załatwienia sprawy

159 odpowiedzi



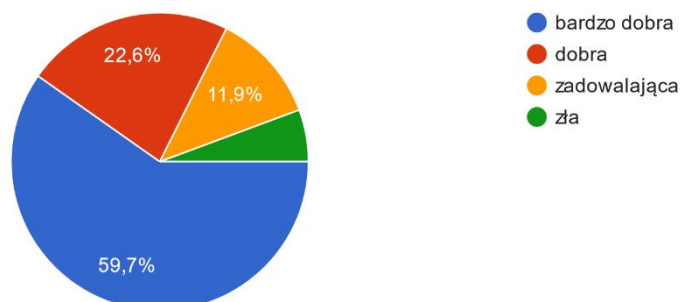
2. Kompetencje i fachowość pracownika

159 odpowiedzi



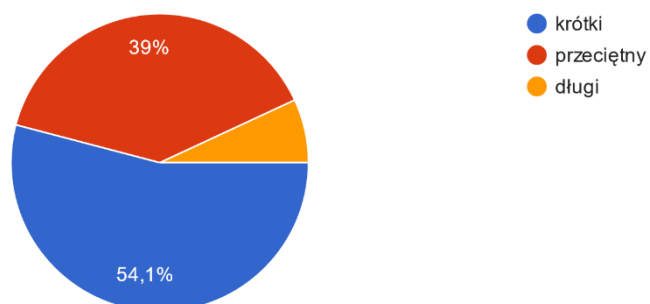
3. Uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta

159 odpowiedzi



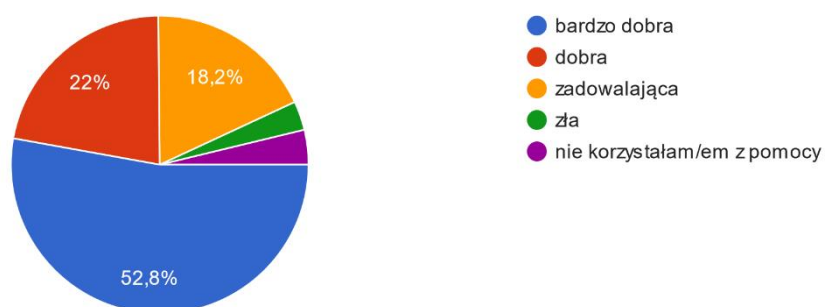
4. Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

159 odpowiedzi



5. Pomoc w wypełnianiu dokumentów

159 odpowiedzi



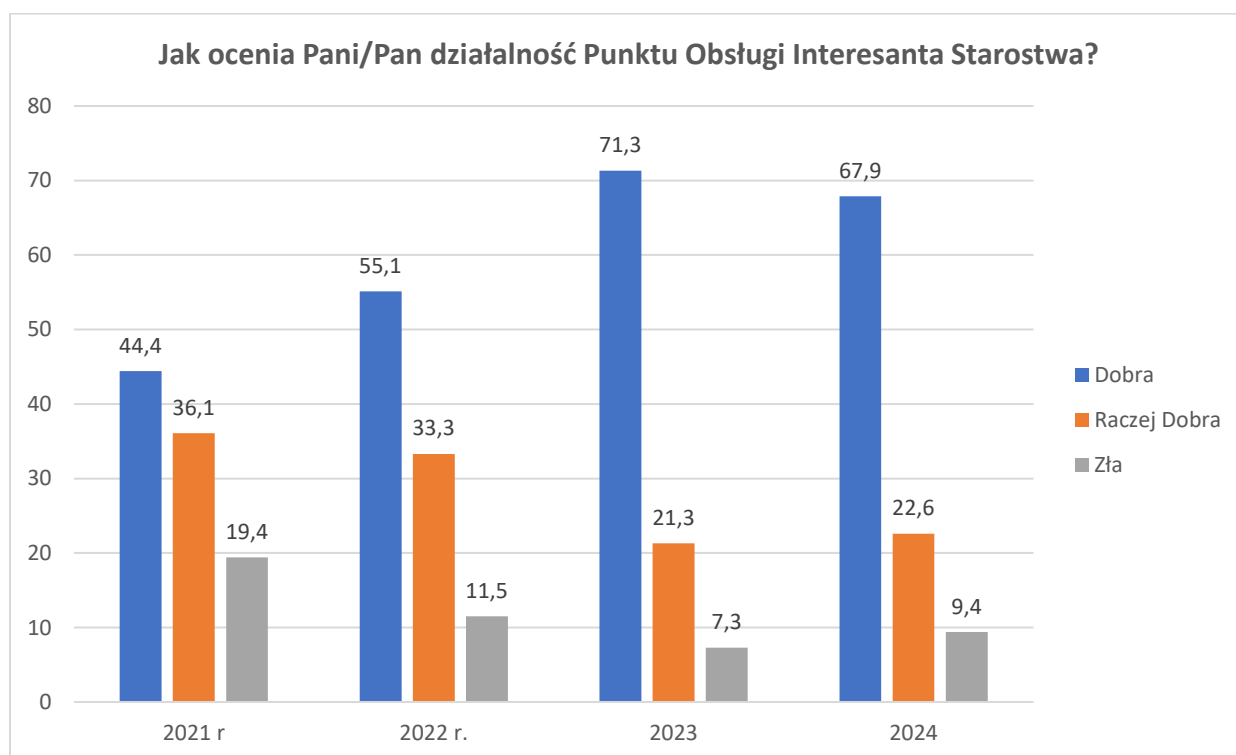
Zestawienie badania ankietowego w układzie historycznym – porównanie 2021r. z 2024 r.

KONTAKT

Pytanie 1:

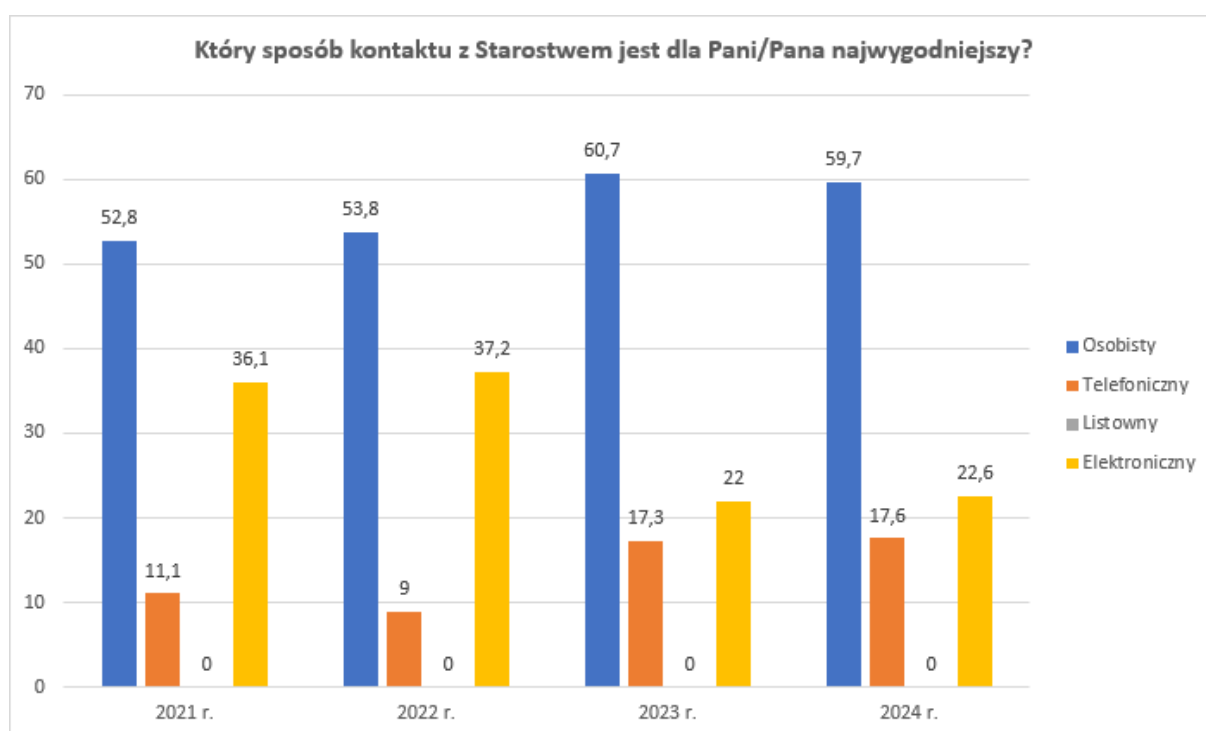
Jak ocenia Pani/Pan działalność Punktu Obsługi Interesanta Starostwa?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Dobra	44,4	55,1	71,3	67,9
2	Raczej Dobra	36,1	33,3	21,3	22,6
3	Zła	19,4	11,5	7,3	9,4
4	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



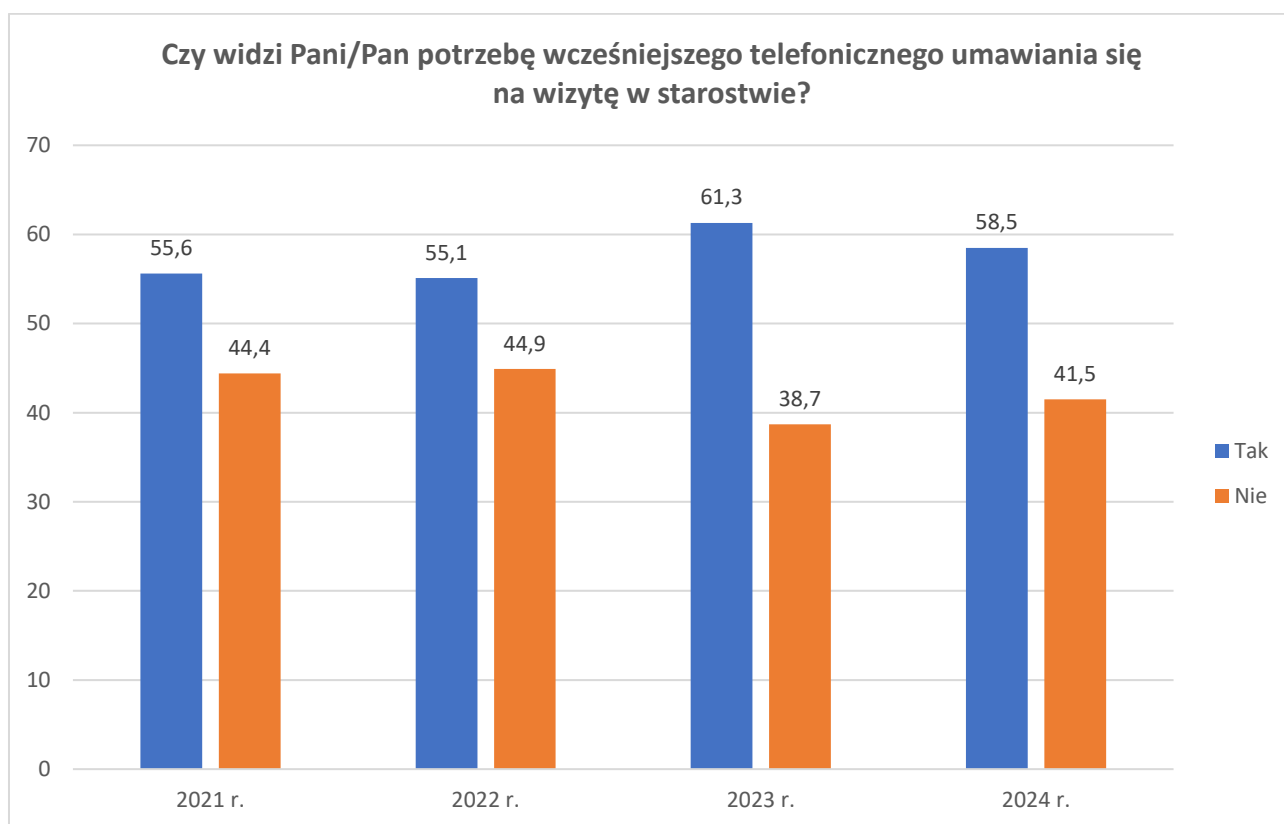
Pytanie 2:**Który sposób kontaktu z Starostwem jest dla Pani/Pana najwygodniejszy?**

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Osobisty	52,8	53,8	60,7	59,7
2	Telefoniczny	11,1	9	17,3	17,6
3	Listowny	0	0	0	0
4	Elektroniczny	36,1	37,2	22	22,6
5	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 3:**Czy widzi Pani/Pan potrzebę wcześniejszego telefonicznego umawiania się na wizytę w starostwie?**

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Tak	55,6	55,1	61,3	58,5
2	Nie	44,4	44,9	38,7	41,5
5	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00

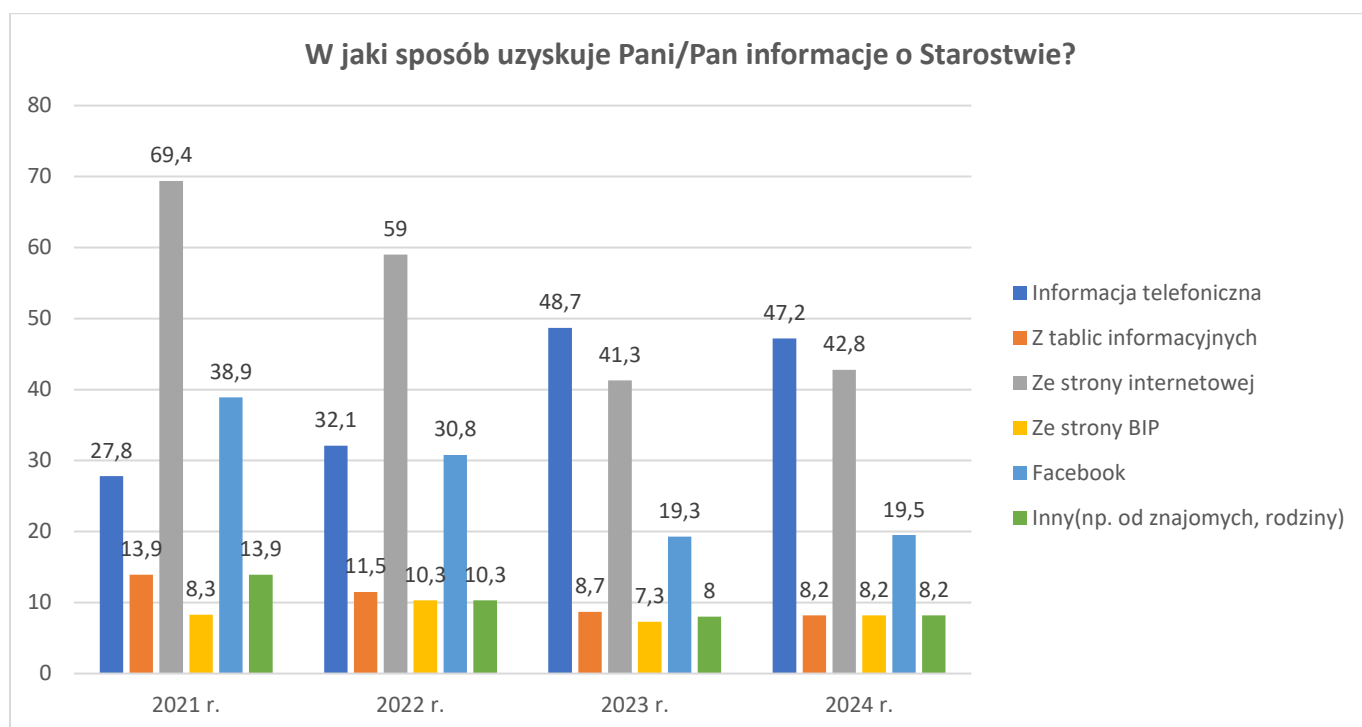


INFORMACJA

Pytanie 1:

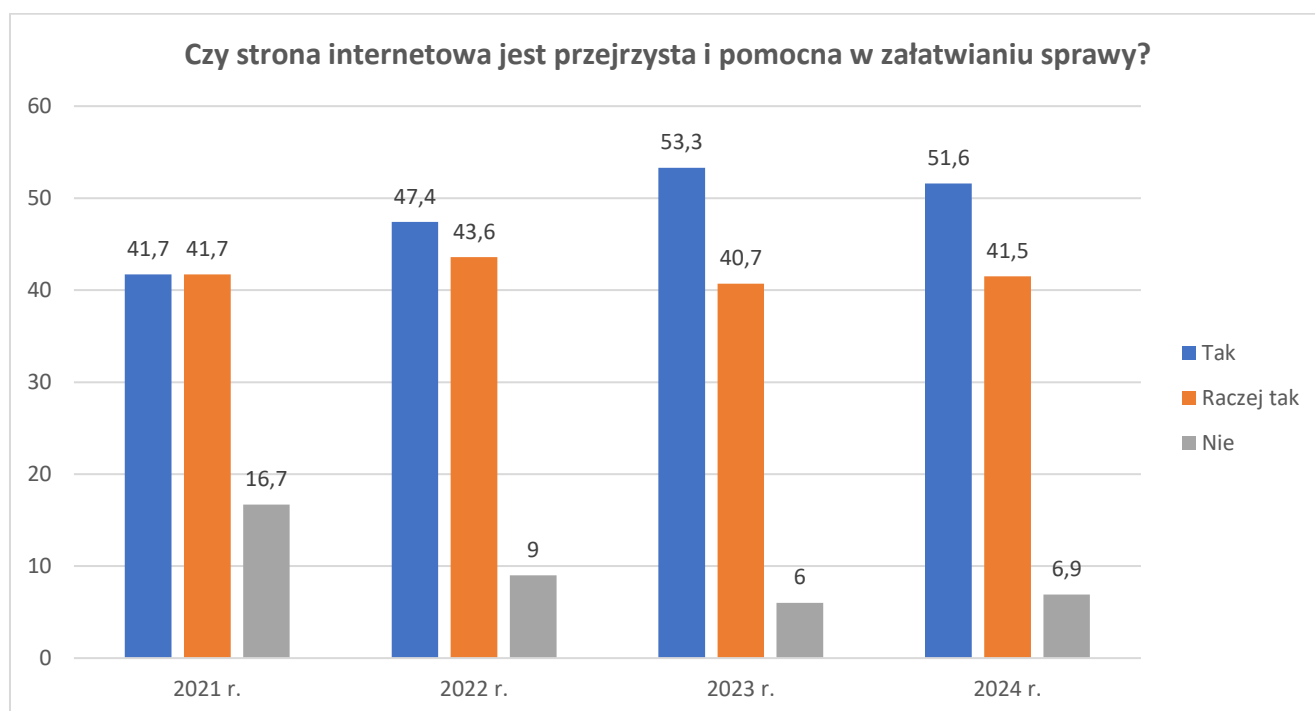
W jaki sposób uzyskuje Pani/Pan informacje o Starostwie?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Informacja telefoniczna	27,8	32,1	48,7	47,2
2	Z tablic informacyjnych	13,9	11,5	8,7	8,2
3	Ze strony internetowej	69,4	59	41,3	42,8
4	Ze strony BIP	8,3	10,3	7,3	8,2
5	Facebook	38,9	30,8	19,3	19,5
6	Inny(np. od znajomych, rodziny)	13,9	10,3	8	8,2



Pytanie 2:**Czy strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwianiu sprawy?**

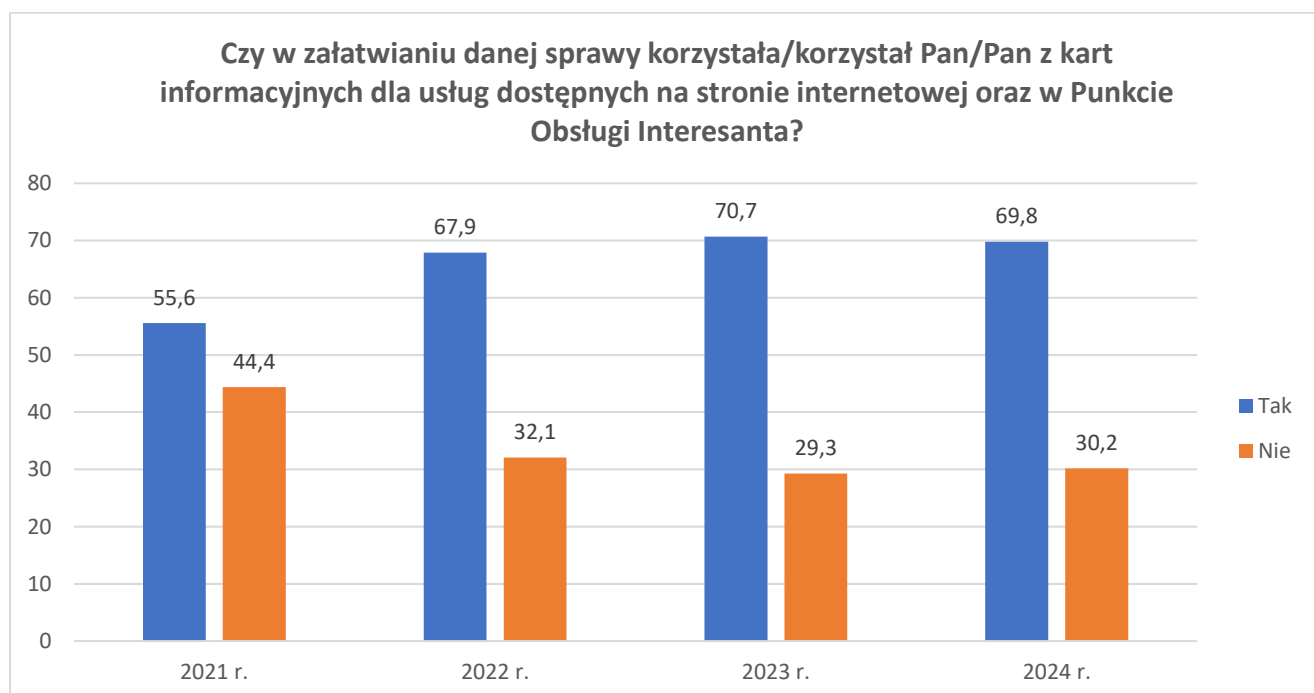
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Tak	41,7	47,4	53,3	51,6
2	Raczej tak	41,7	43,6	40,7	41,5
3	Nie	16,7	9	6	6,9
5	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 3:

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

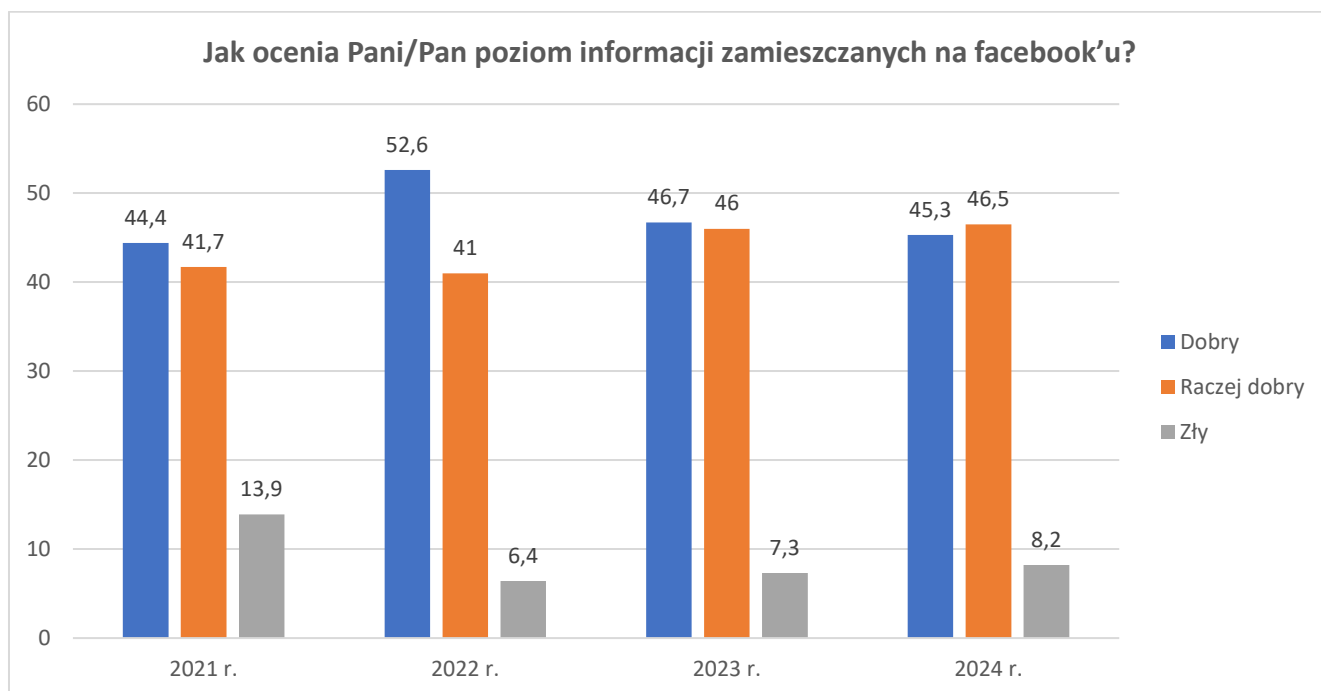
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Tak	55,6	67,9	70,7	69,8
2	Nie	44,4	32,1	29,3	30,2
3	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 4:

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

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Dobry	44,4	52,6	46,7	45,3
2	Raczej dobry	41,7	41	46	46,5
3	Zły	13,9	6,4	7,3	8,2
4	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00

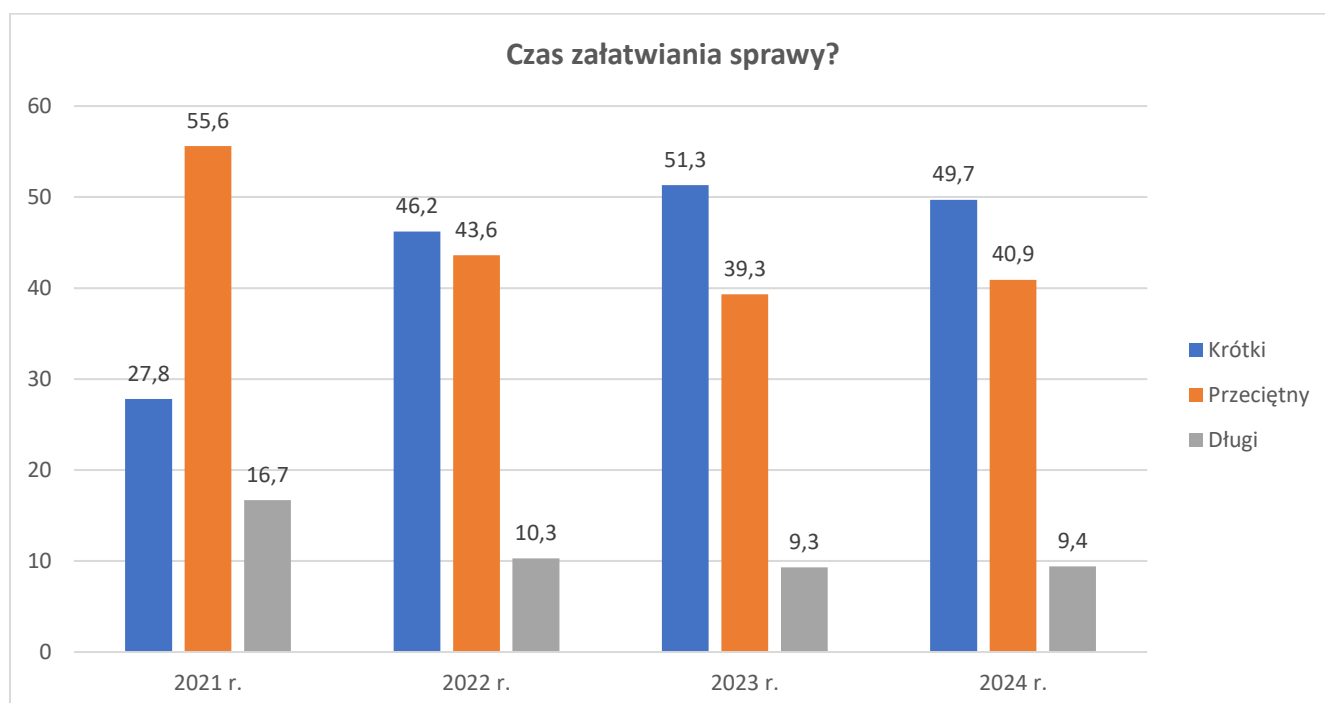


Ocena usługi

Pytanie 1:

Czas załatwienia sprawy?

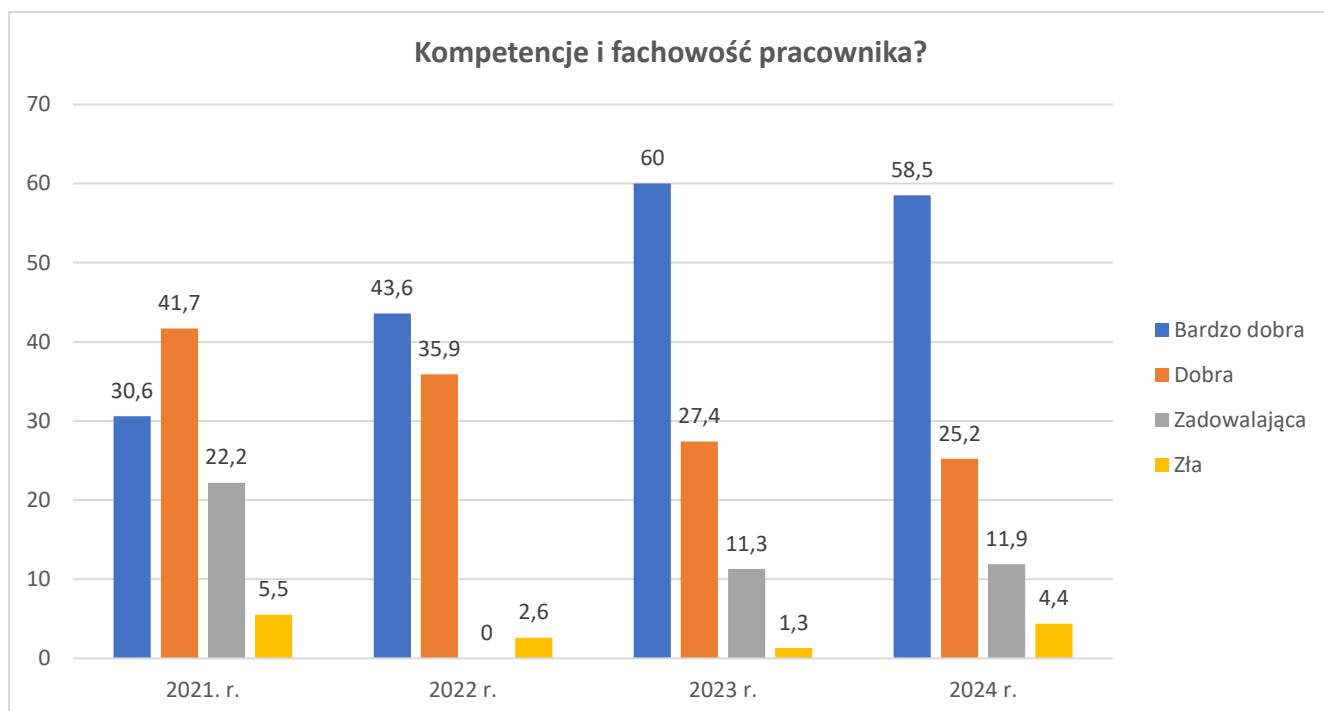
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Krótki	27,8	46,2	51,3	49,7
2	Przeciętny	55,6	43,6	39,3	40,9
3	Długi	16,7	10,3	9,3	9,4
4	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 2:

Kompetencje i fachowość pracownika?

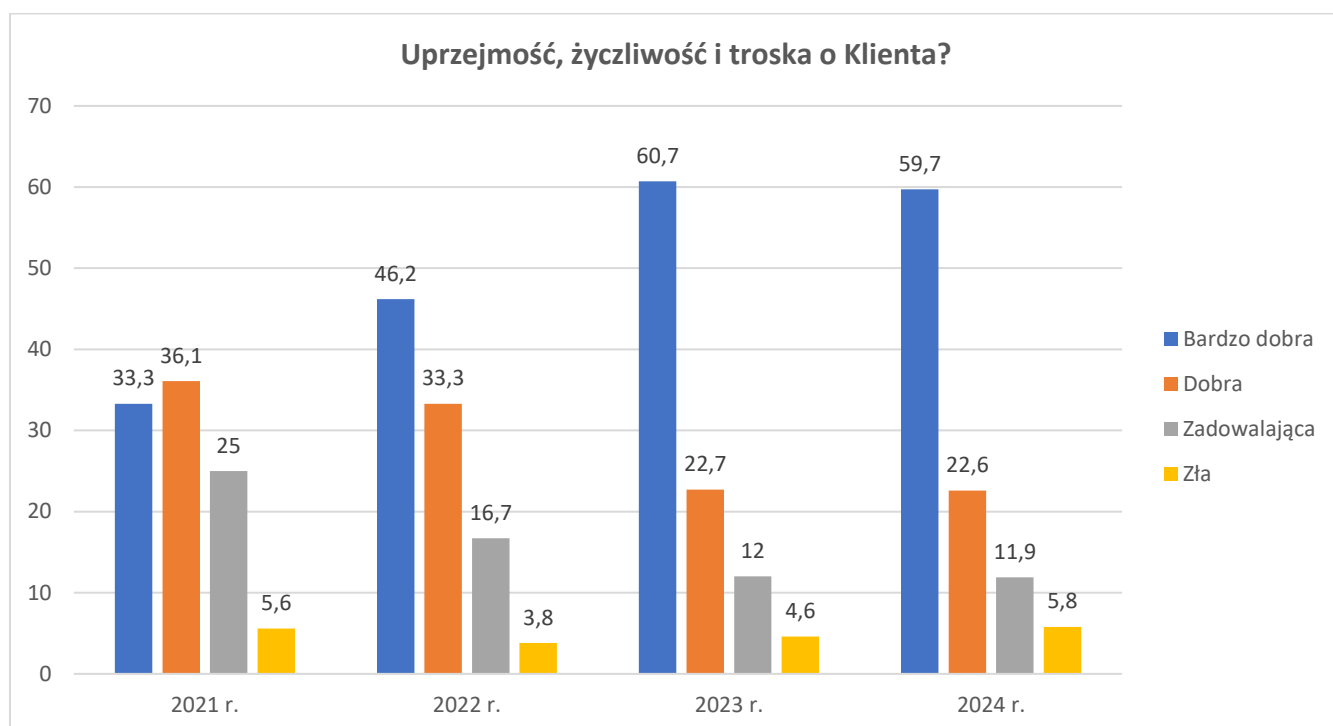
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Bardzo dobra	30,6	43,6	60	58,5
2	Dobra	41,7	35,9	27,4	25,2
3	Zadowolająca	22,2	17,9	11,3	11,9
4	Zła	5,5	2,6	1,3	4,4
5	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 3:

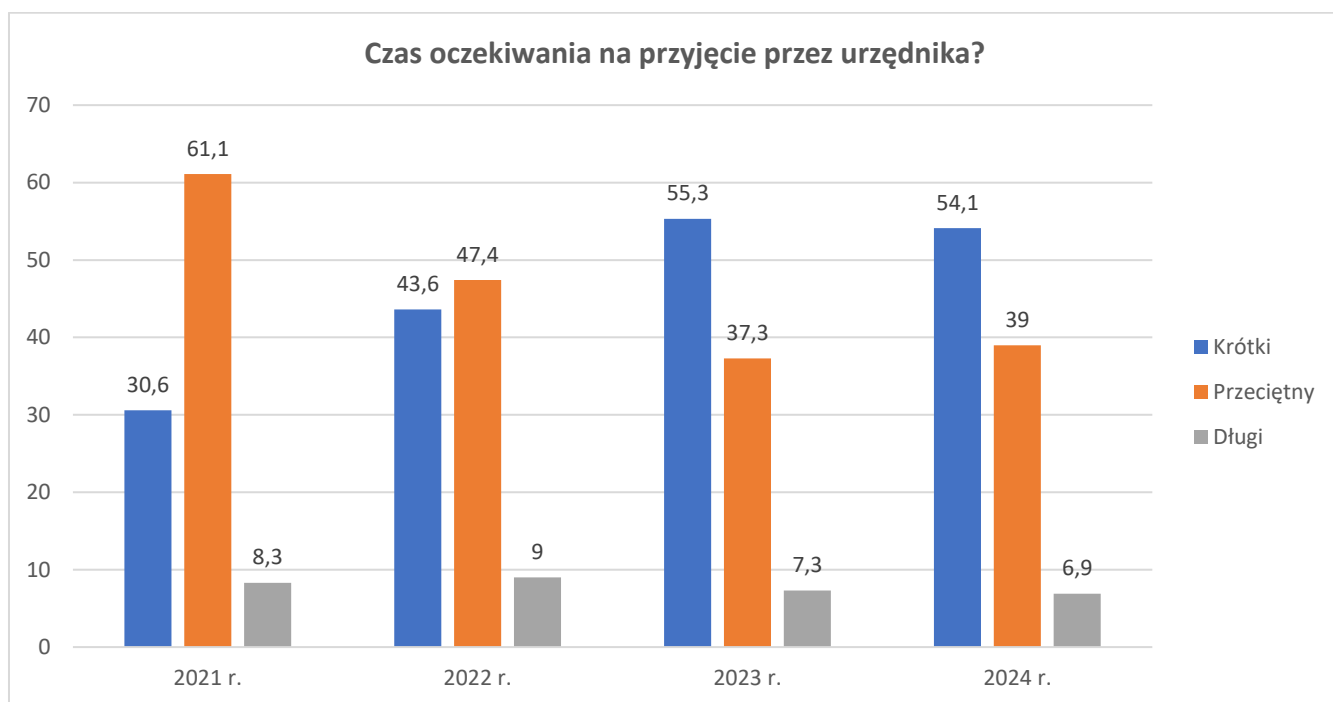
Uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Bardzo dobra	33,3	46,2	60,7	59,7
2	Dobra	36,1	33,3	22,7	22,6
3	Zadowolająca	25	16,7	12	11,9
4	Zła	5,6	3,8	4,6	5,8
5	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



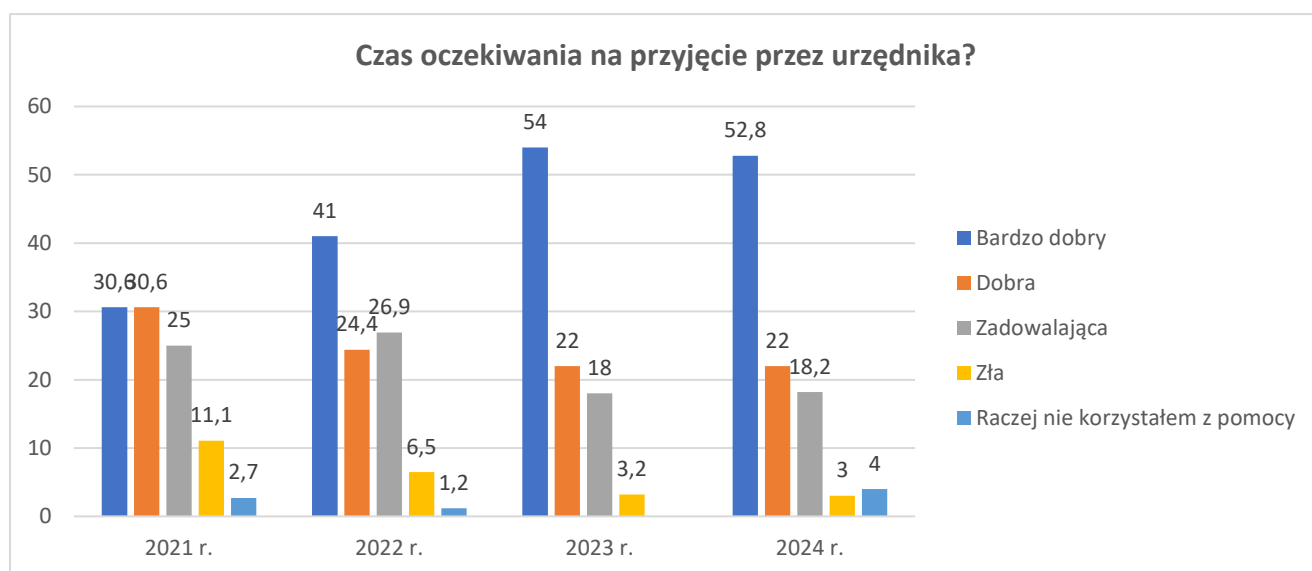
Pytanie 4:**Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika?**

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Krótki	30,6	43,6	55,3	54,1
2	Przeciętny	61,1	47,4	37,3	39
3	Długi	8,3	9	7,3	6,9
4	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 5: Pomoc w wypełnianiu dokumentów?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2021 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024
1	Bardzo dobry	30,6	41	54	52,8
2	Dobra	30,6	24,4	22	22
3	Zadowolająca	25	26,9	18	18,2
4	Zła	11,1	6,5	3,2	3
5	Raczej nie korzystałem z pomocy	2,7	1,2	2,8	4
6	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



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.

Badanie wskazuje aby na bieżąco monitorowane były wskazywane przez respondentów obszary problemowe.

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

Opracował:

Jadwiga Buczkowska – Rydzik
(-)
Pełnomocnik ds. ZSZ

Zatwierdził:

Zdzisław Leśko
(-)
Starosta Leżajski

Leżajsk, dnia 10 maja 2024 r.