

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

Starostwo Powiatowe w Leżajsku w okresie od 01.02.2025r. do 30.04.2025r. 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 33 wypełnionych ankiet o 126 ankiet mniej niż w roku poprzednim co pokazuje, iż zainteresowanie interesantów zdecydowanie zmalało co do takiej formy wyrażania opinii na temat świadczonych usług.

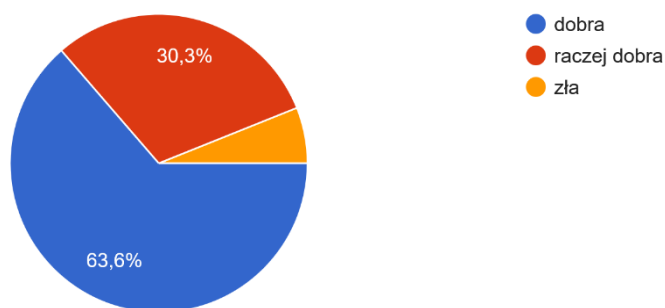
Podstawowym celem badania było uzyskanie informacji na temat poziomu zadowolenia interesanta. Informacje uzyskane w oparciu o anonimowy kwestionariusz pozwoliły m. in. określić słabe obszary działalności urzędu, lepiej zarządzać komórkami organizacyjnymi, podnieść jakość świadczonych usług publicznych.

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

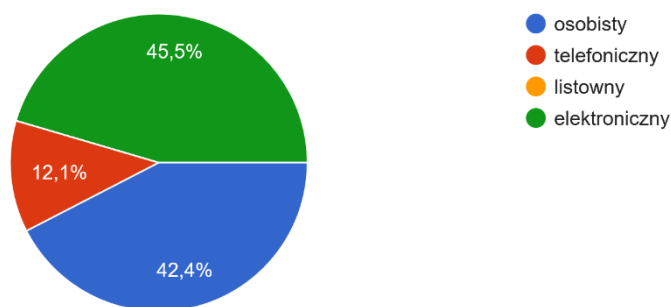
1. Jak ocenia Pani/Pan działalność Punktu Obsługi Interesanta Starostwa?

33 odpowiedzi



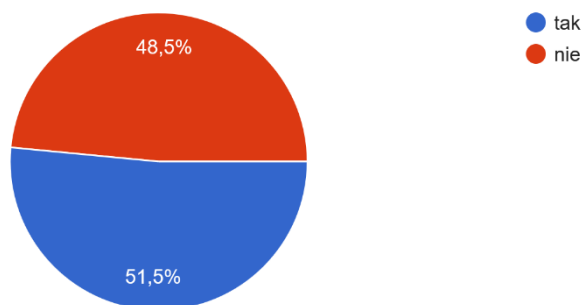
2. Który sposób kontaktu z Starostwem jest dla Pani/Pana najwygodniejszy?

33 odpowiedzi



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

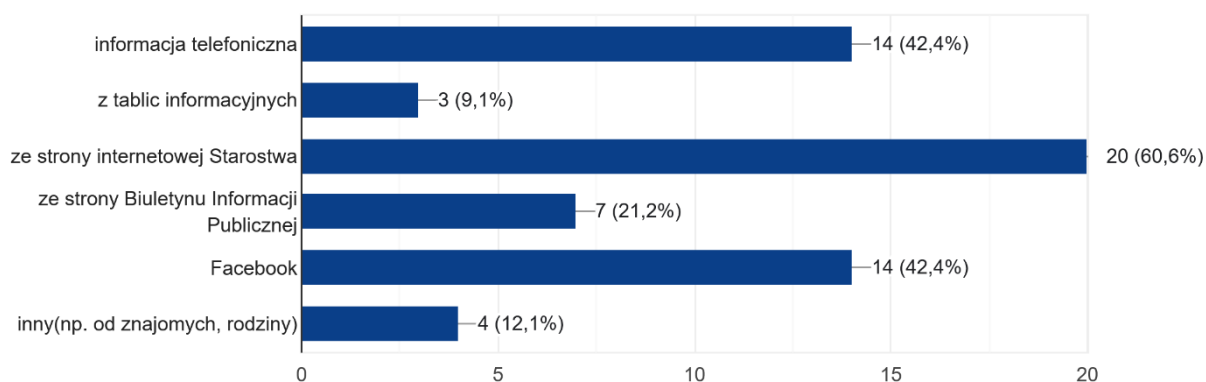
33 odpowiedzi



Informacja

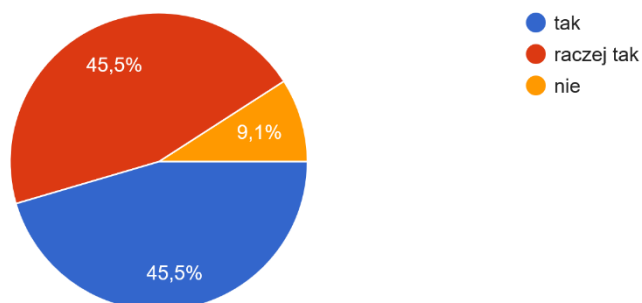
1. W jaki sposób uzyskuje Pani/Pan informacje o Starostwie?

33 odpowiedzi



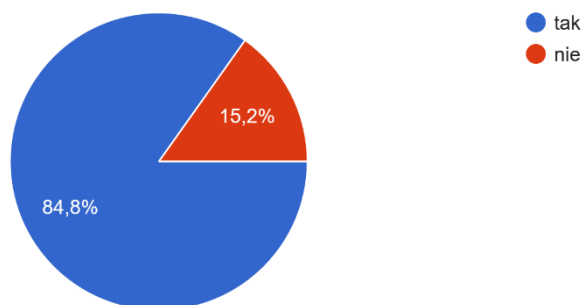
2. Czy strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwieniu sprawy?

33 odpowiedzi



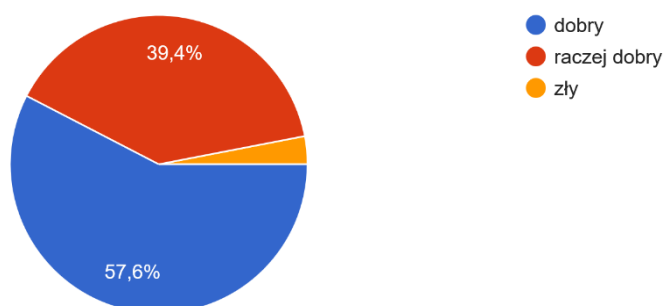
3. Czy w załatwianiu danej sprawy korzystała/korzystał Pani/Pan z kart informacyjnych dla usług dostępnych na stronie internetowej oraz w Punkcie Obsługi Interesanta?

33 odpowiedzi



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

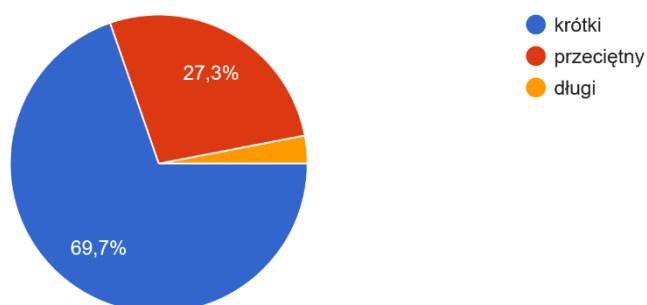
33 odpowiedzi



Ocena usługi

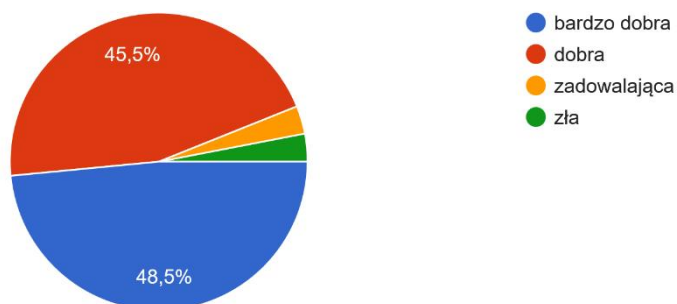
1. Czas załatwienia sprawy

33 odpowiedzi



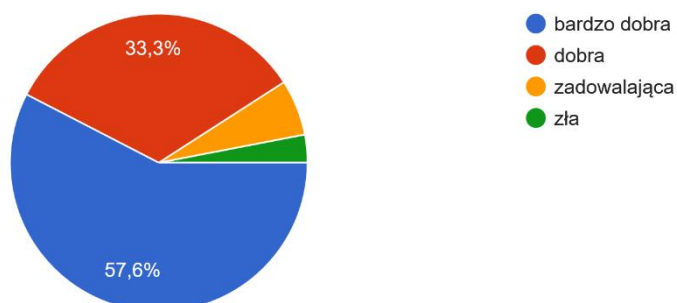
2. Kompetencje i fachowość pracownika

33 odpowiedzi



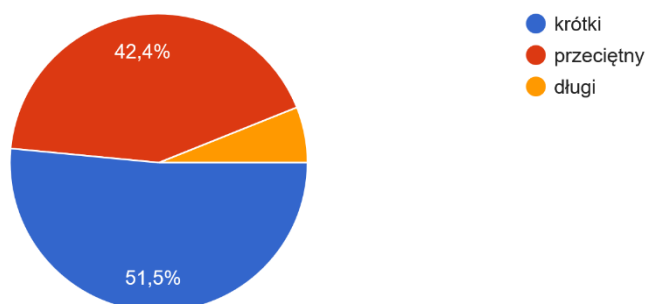
3. Uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta

33 odpowiedzi



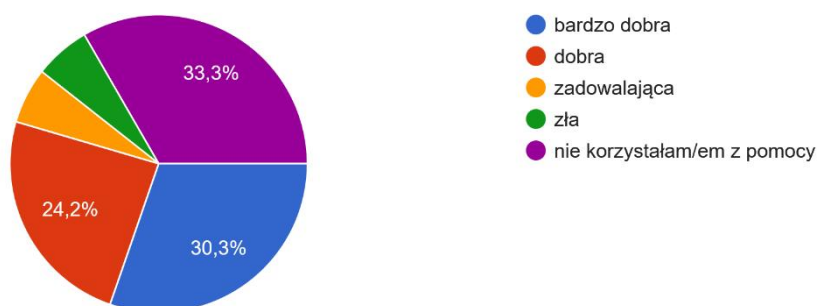
4. Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

33 odpowiedzi



5. Pomoc w wypełnianiu dokumentów

33 odpowiedzi



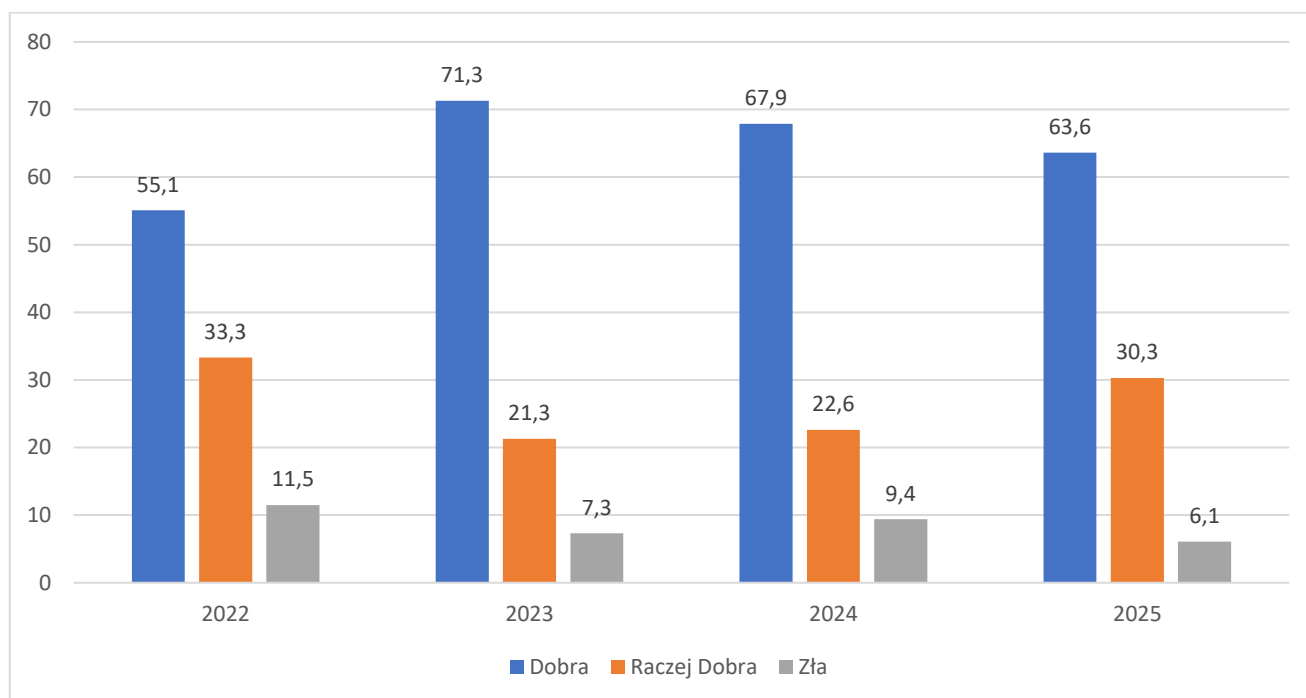
Zestawienie badania ankietowego w układzie historycznym – porównanie lat od 2022 do 2025

KONTAKT

Pytanie 1:

Jak ocenia Pani/Pan działalność Punktu Obsługi Interesanta Starostwa?

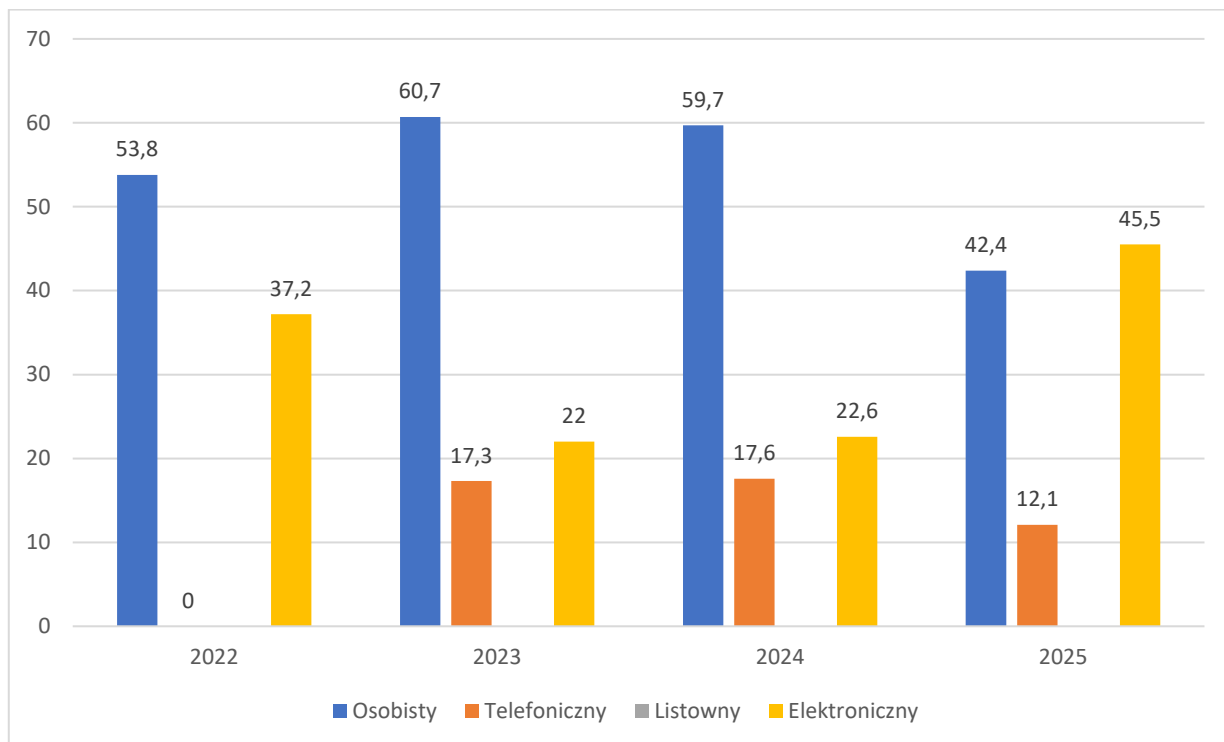
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Dobra	55,1	71,3	67,9	63,6
2	Raczej Dobra	33,3	21,3	22,6	30,3
3	Zła	11,5	7,3	9,4	6,1
4	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 2:

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

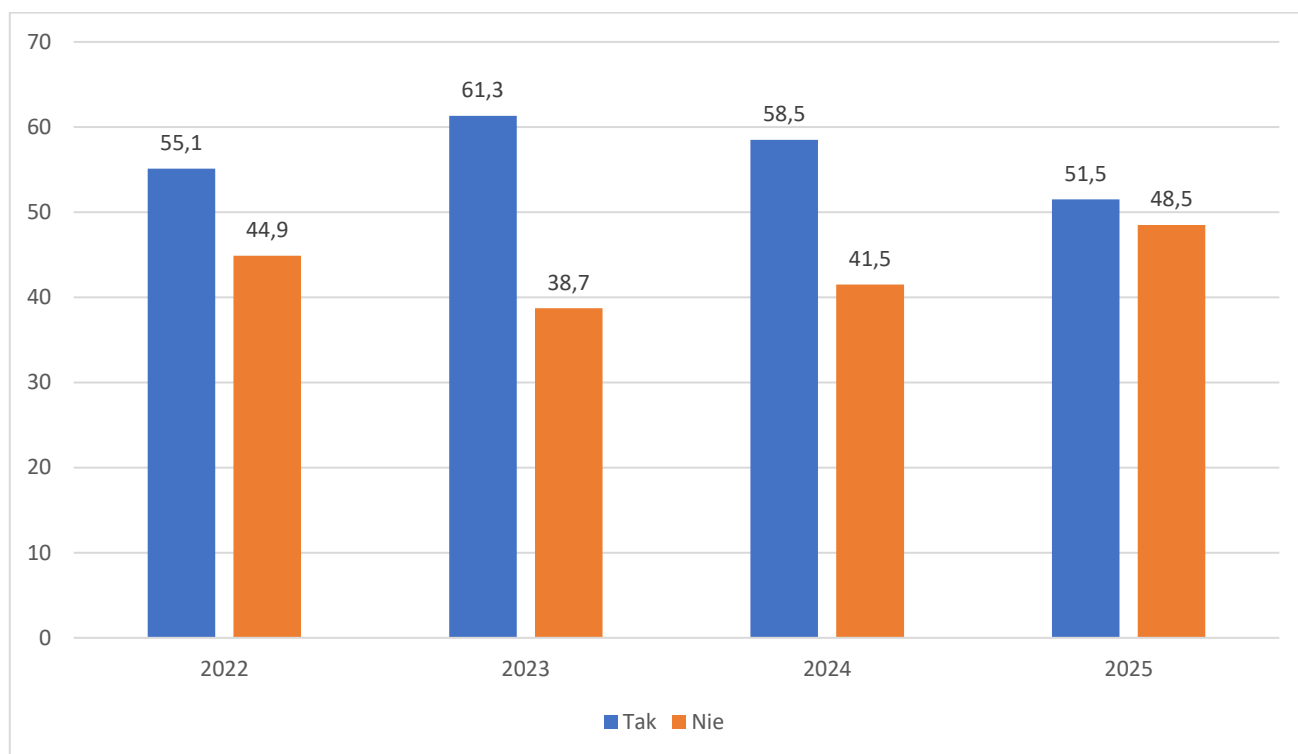
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Osobisty	53,8	60,7	59,7	42,4
2	Telefoniczny	9	17,3	17,6	12,1
3	Listowny	0	0	0	0
4	Elektroniczny	37,2	22	22,6	45,5
5	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 3:

Czy widzi Pani/Pan potrzebę wcześniejszego telefonicznego umawiania się na wizytę w starostwie?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Tak	55,1	61,3	58,5	51,5
2	Nie	44,9	38,7	41,5	48,5
5	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00

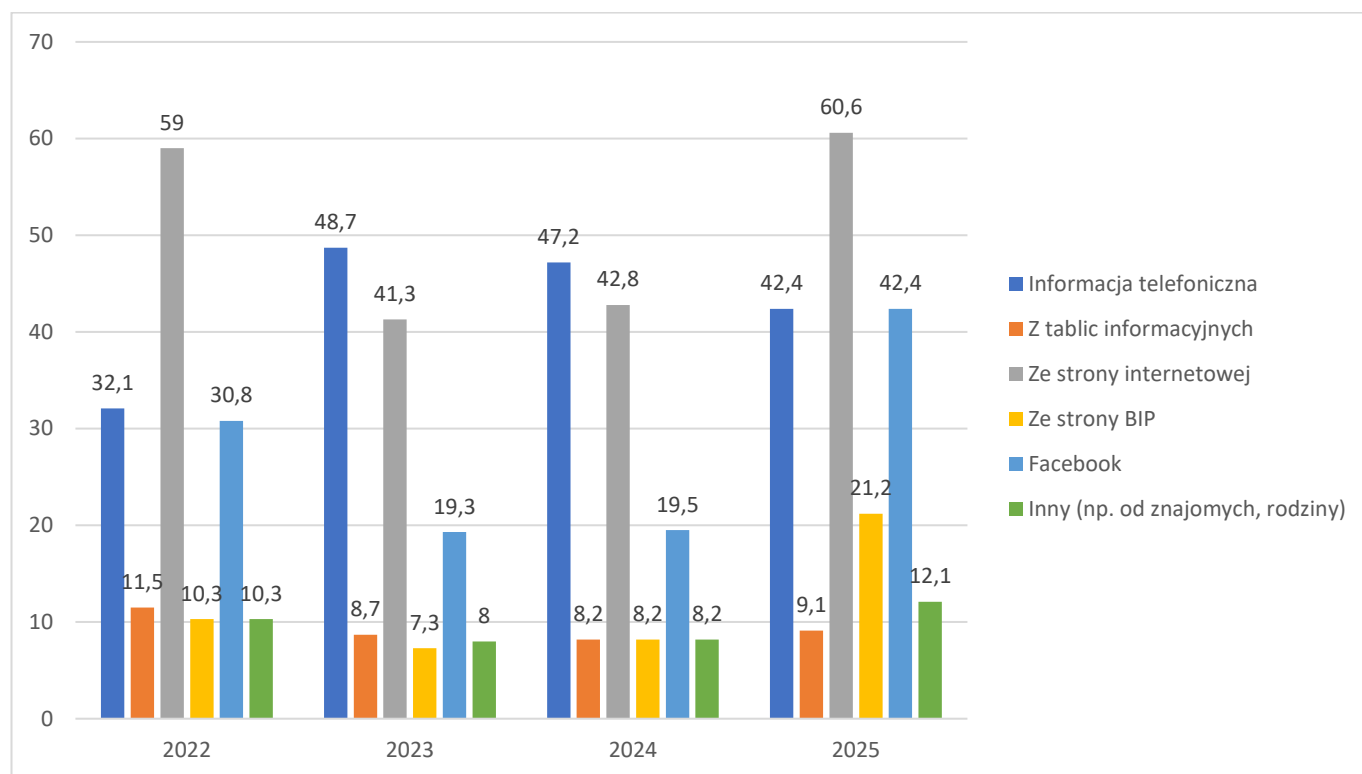


INFORMACJA

Pytanie 1:

W jaki sposób uzyskuje Pani/Pan informacje o Starostwie?

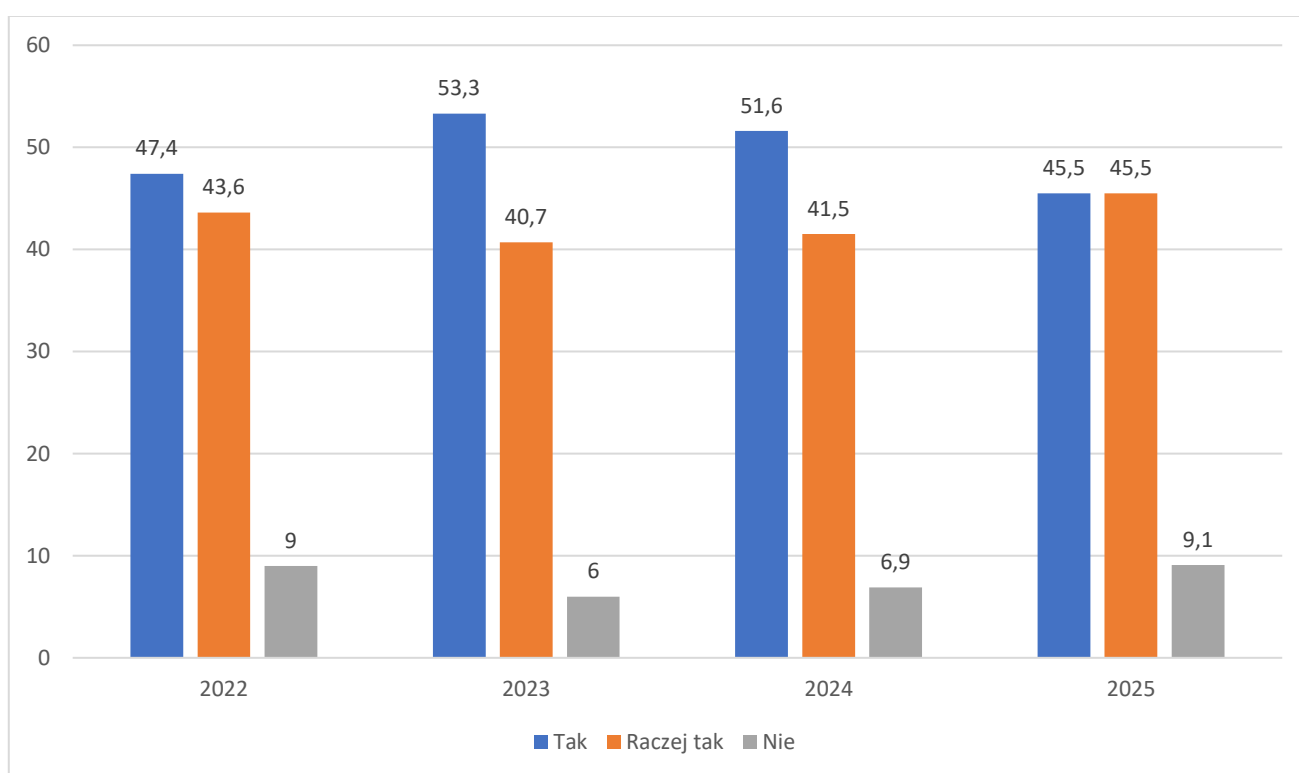
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Informacja telefoniczna	32,1	48,7	47,2	42,4
2	Z tablic informacyjnych	11,5	8,7	8,2	9,1
3	Ze strony internetowej	59	41,3	42,8	60,6
4	Ze strony BIP	10,3	7,3	8,2	21,2
5	Facebook	30,8	19,3	19,5	42,4
6	Inny(np. od znajomych, rodziny)	10,3	8	8,2	12,1



Pytanie 2:

Czy strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwianiu sprawy?

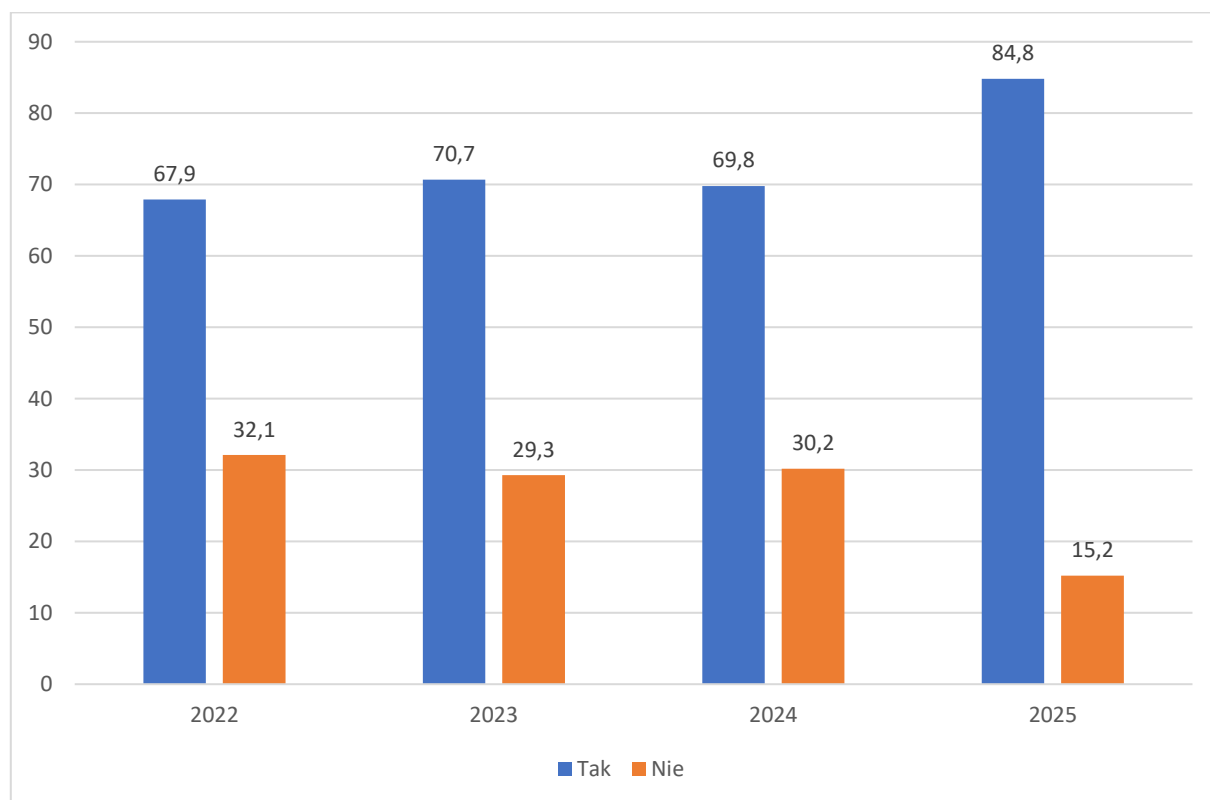
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Tak	47,4	53,3	51,6	45,5
2	Raczej tak	43,6	40,7	41,5	45,5
3	Nie	9	6	6,9	9,1
5	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 3:

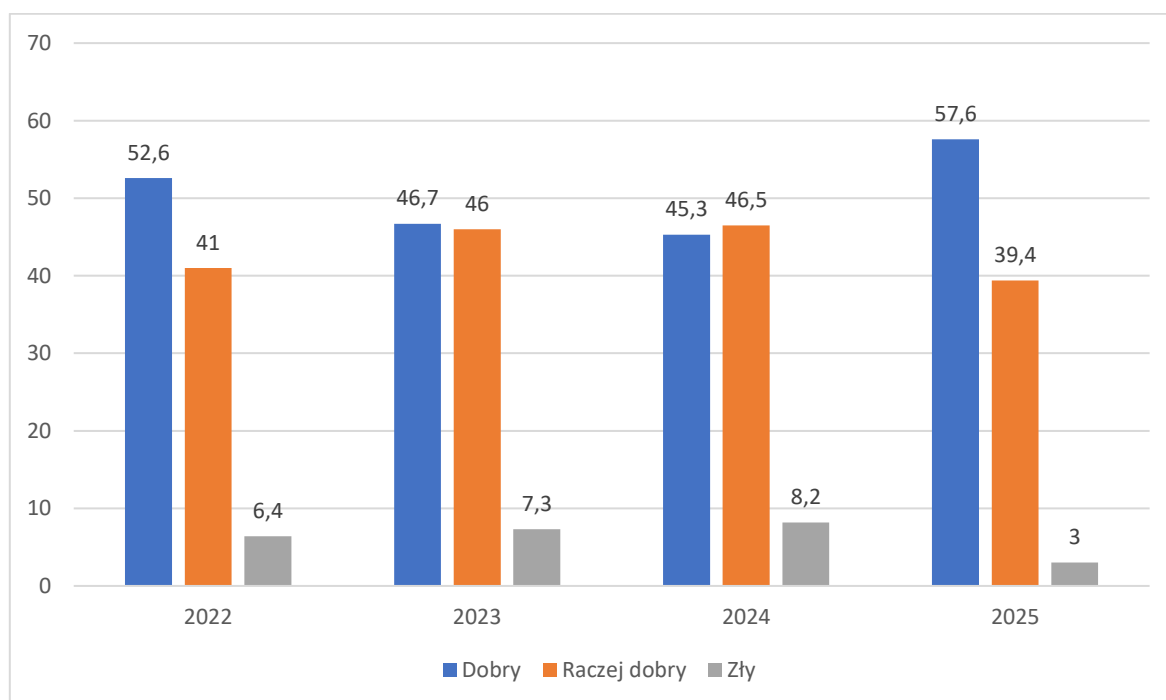
Czy w załatwianiu danej sprawy korzystała/korzystał Pan/Pan z kart informacyjnych dla usług dostępnych na stronie internetowej oraz w Punkcie Obsługi Interesanta?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Tak	67,9	70,7	69,8	84,8
2	Nie	32,1	29,3	30,2	15,2
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 – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Dobry	52,6	46,7	45,3	57,6
2	Raczej dobry	41	46	46,5	39,4
3	Zły	6,4	7,3	8,2	3,0
4	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00

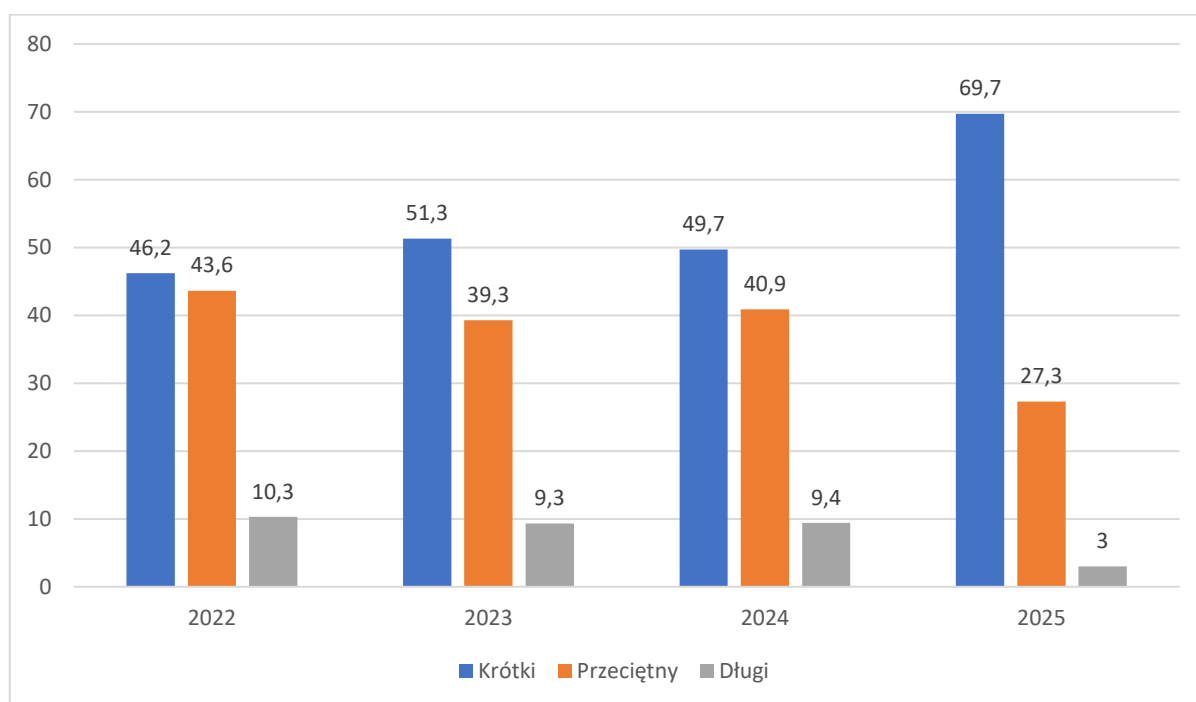


Ocena usługi

Pytanie 1:

Czas załatwiani sprawy?

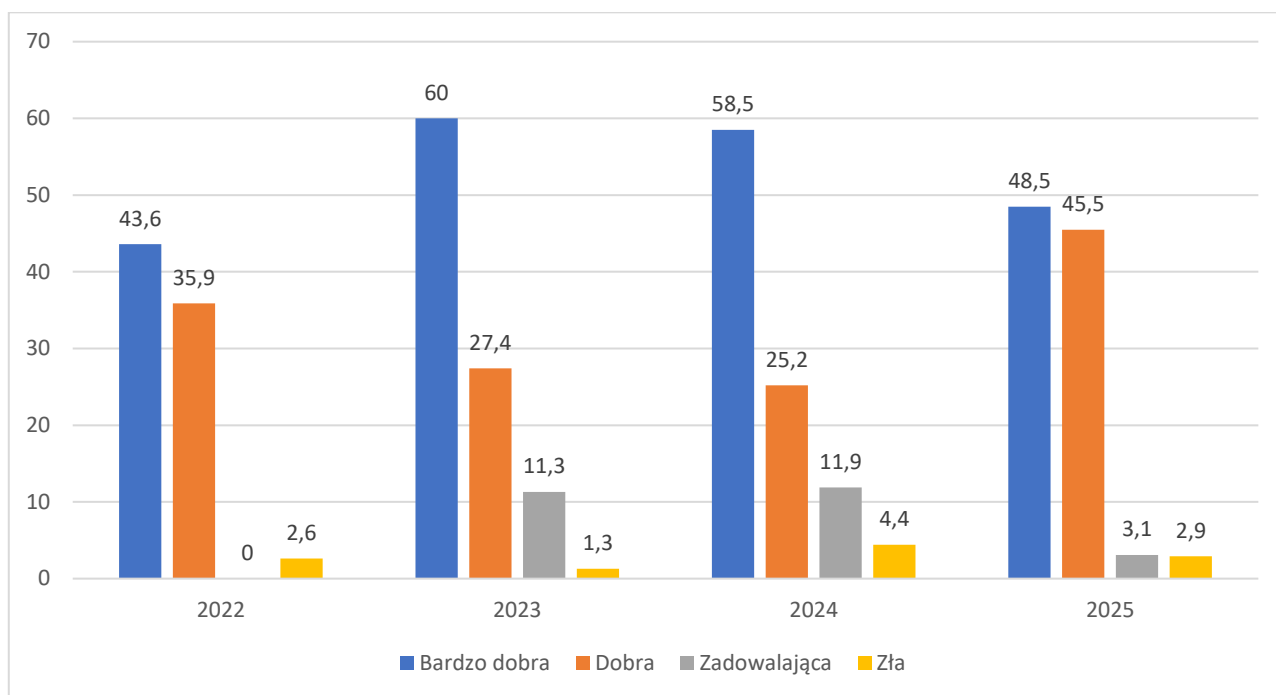
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Krótki	46,2	51,3	49,7	69,7
2	Przeciętny	43,6	39,3	40,9	27,3
3	Długi	10,3	9,3	9,4	3,0
4	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 2:

Kompetencje i fachowość pracownika?

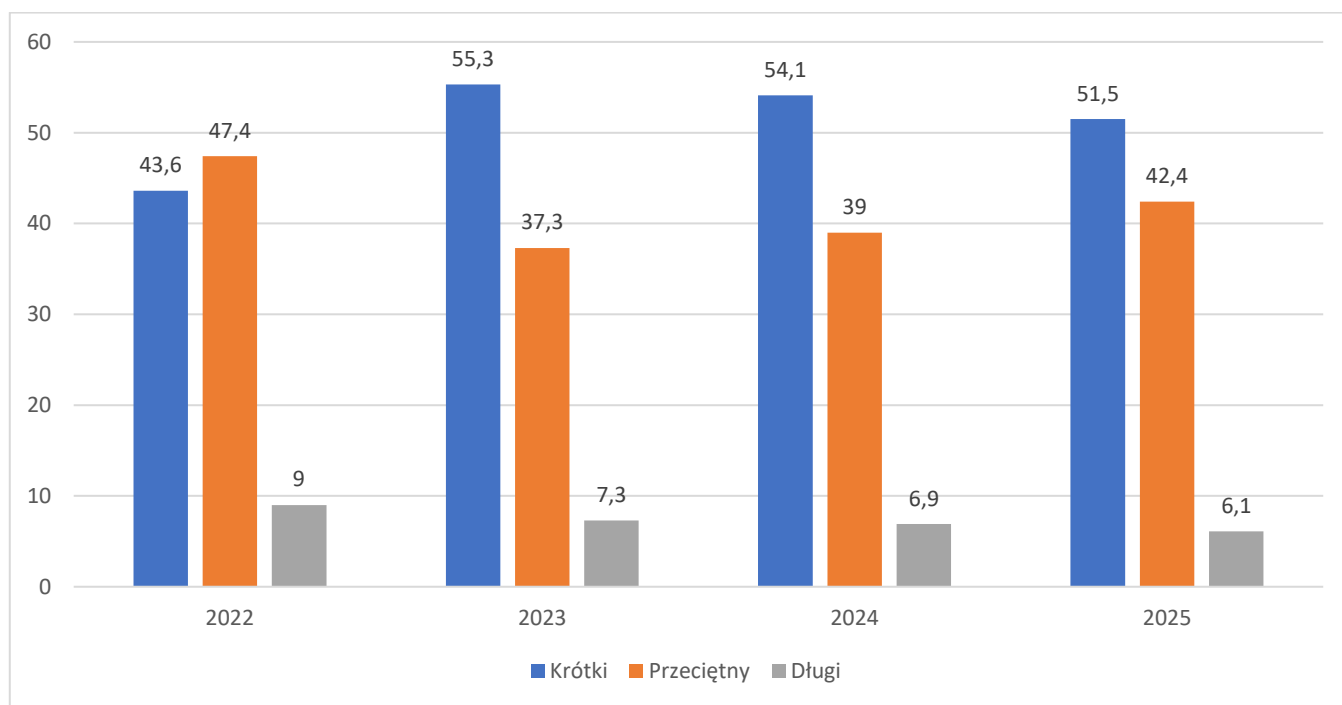
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Bardzo dobra	43,6	60	58,5	48,5
2	Dobra	35,9	27,4	25,2	45,5
3	Zadowolająca	17,9	11,3	11,9	3,1
4	Zła	2,6	1,3	4,4	2,9
5	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 3:

Uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta?

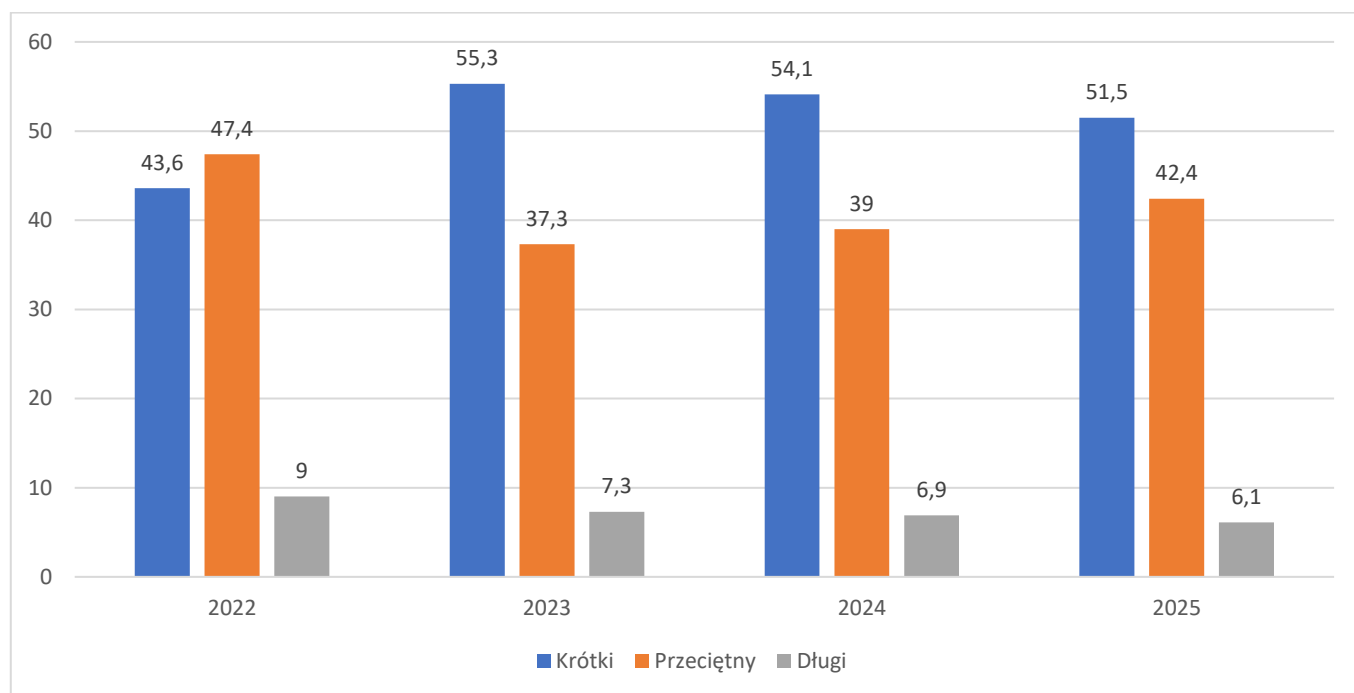
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Bardzo dobra	46,2	60,7	59,7	57,6
2	Dobra	33,3	22,7	22,6	33,3
3	Zadowolająca	16,7	12	11,9	6,1
4	Zła	3,8	4,6	5,8	3,0
5	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 4:

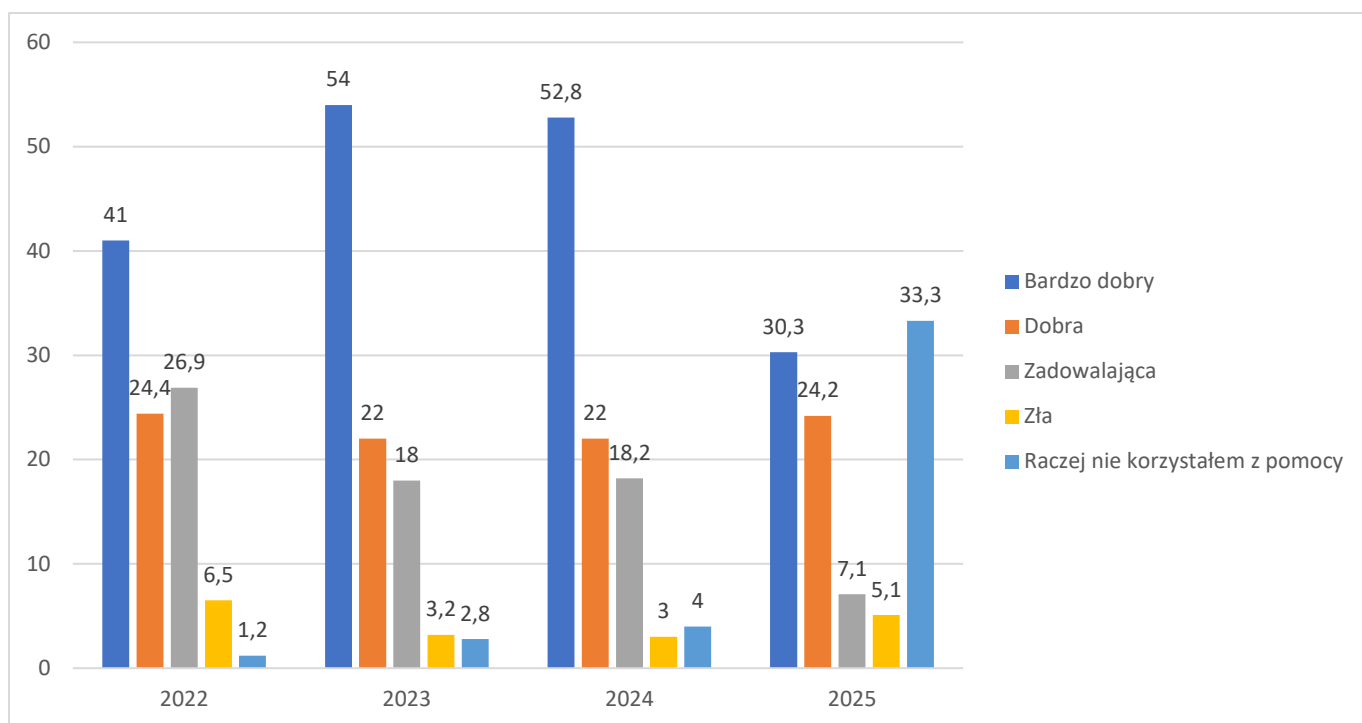
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Krótki	43,6	55,3	54,1	51,5
2	Przeciętny	47,4	37,3	39	42,4
3	Długi	9	7,3	6,9	6,1
4	Suma	100,00	100,00	100,00	100,00



Pytanie 5:
Pomoc w wypełnianiu dokumentów?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2022 r.	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025
1	Bardzo dobry	41	54	52,8	30,3
2	Dobra	24,4	22	22	24,2
3	Zadowolająca	26,9	18	18,2	7,1
4	Zła	6,5	3,2	3	5,1
5	Raczej nie korzystałem z pomocy	1,2	2,8	4	33,3
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. Jednak z każdym rokiem wzrasta preferencja kontaktu z Starostwem poprzez kontakt elektroniczny.

Wysoko oceniają działalność Punktu Obsługi Interesanta oraz doceniają możliwość wcześniejszego telefonicznego umawiania się na wizytę w urzędzie. Wysoko oceniana jest kompetentność i fachowość pracowników.

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 08 maja 2025 r.