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

Starostwo Powiatowe w Leżajsku w okresie od 01.02.2026r. do 30.04.2026r. 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 42 wypełnionych ankiet o 9 ankiet więcej niż w roku poprzednim co pokazuje, że zainteresowanie interesantów kształtuje się na stałym poziomie co do takiej formy wyrażania opinii na temat świadczonych usług.

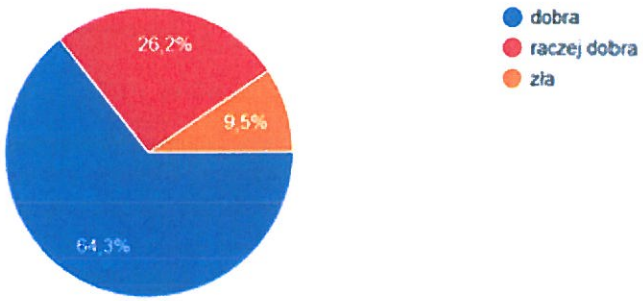
Podstawowym celem badania było uzyskanie informacji na temat poziomu zadowolenia interesanta. Informacje uzyskane w oparciu o anonimowy kwestionariusz pozwoliły m. in. określić słabe obszary działalności urzędu, lepiej zarządzać komórkami organizacyjnymi, podnieść jakość świadczonych usług publicznych.

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 2023 – 2026.

Kontakt

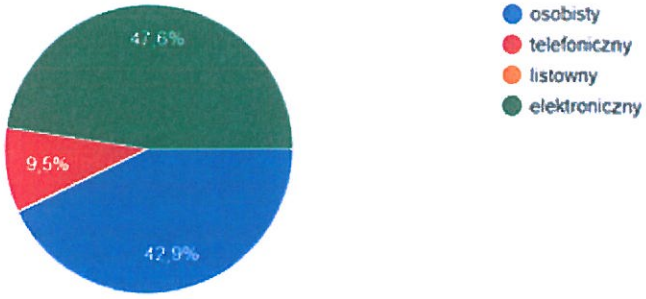
1. Jak ocenia Pani/Pan działalność Punktu Obsługi Interesanta Starostwa?

42 odpowiedzi



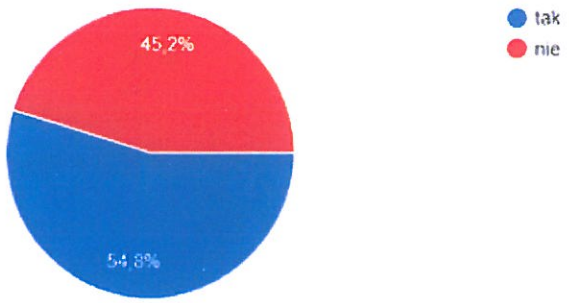
2. Który sposób kontaktu z Starostwem jest dla Pani/Pana najwygodniejszy?

42 odpowiedzi



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

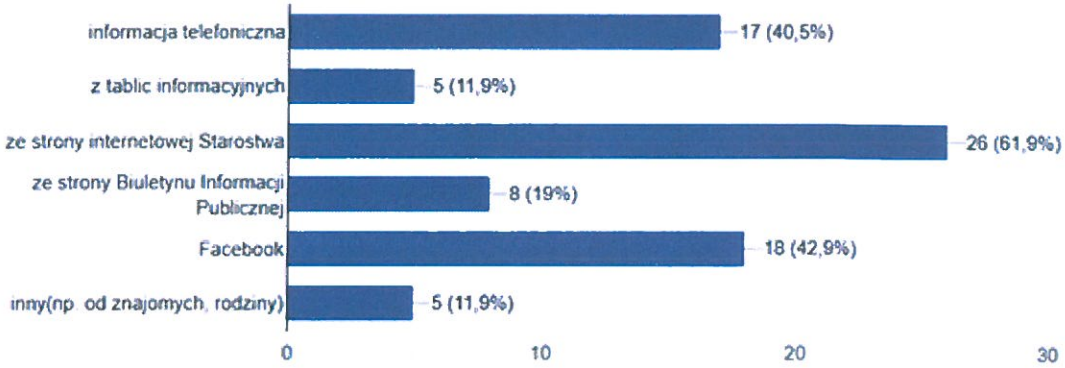
42 odpowiedzi



Informacja

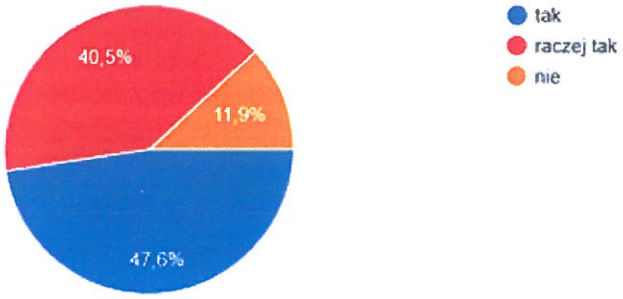
1. W jaki sposób uzyskuje Pani/Pan informacje o Starostwie?

42 odpowiedzi



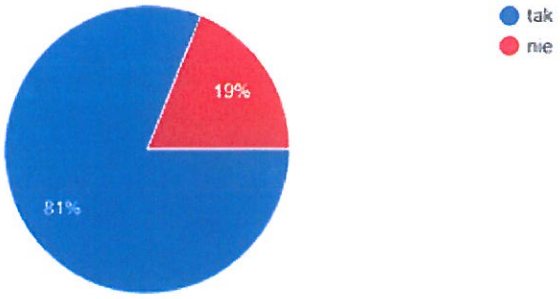
2. Czy strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwieniu sprawy?

42 odpowiedzi



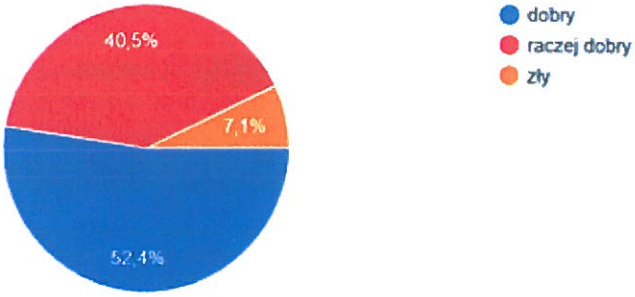
3. Czy w załatwianiu danej sprawy korzystała/korzystał Pani/Pan z kart informacyjnych dla usług dostępnych na stronie internetowej oraz w Punkcie Obsługi Interesanta?

42 odpowiedzi



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

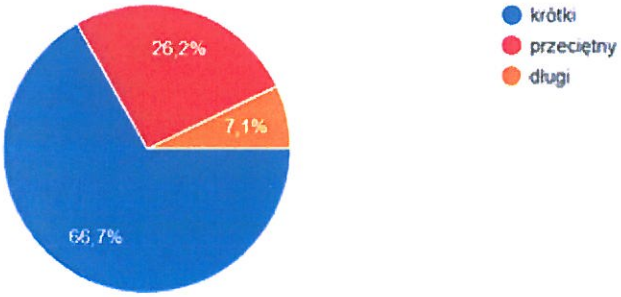
42 odpowiedzi



Ocena usługi

1. Czas załatwienia sprawy

42 odpowiedzi

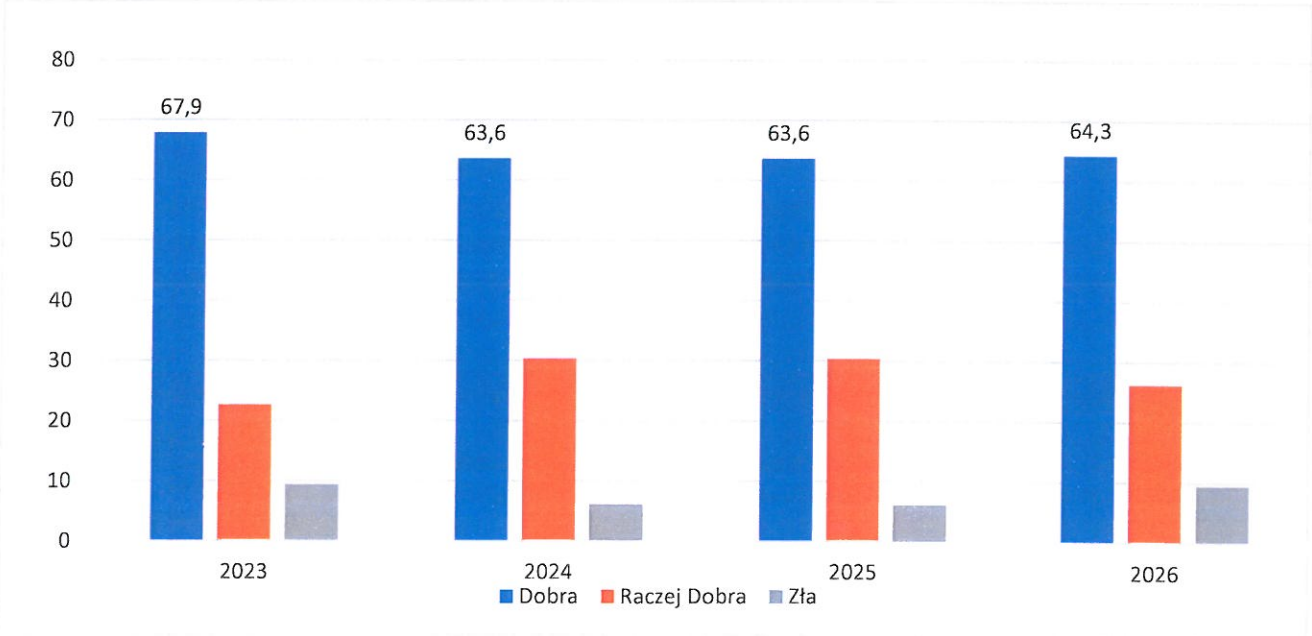


Zestawienie badania ankietowego w układzie historycznym – porównanie lat od 2023 do 2026

KONTAKT

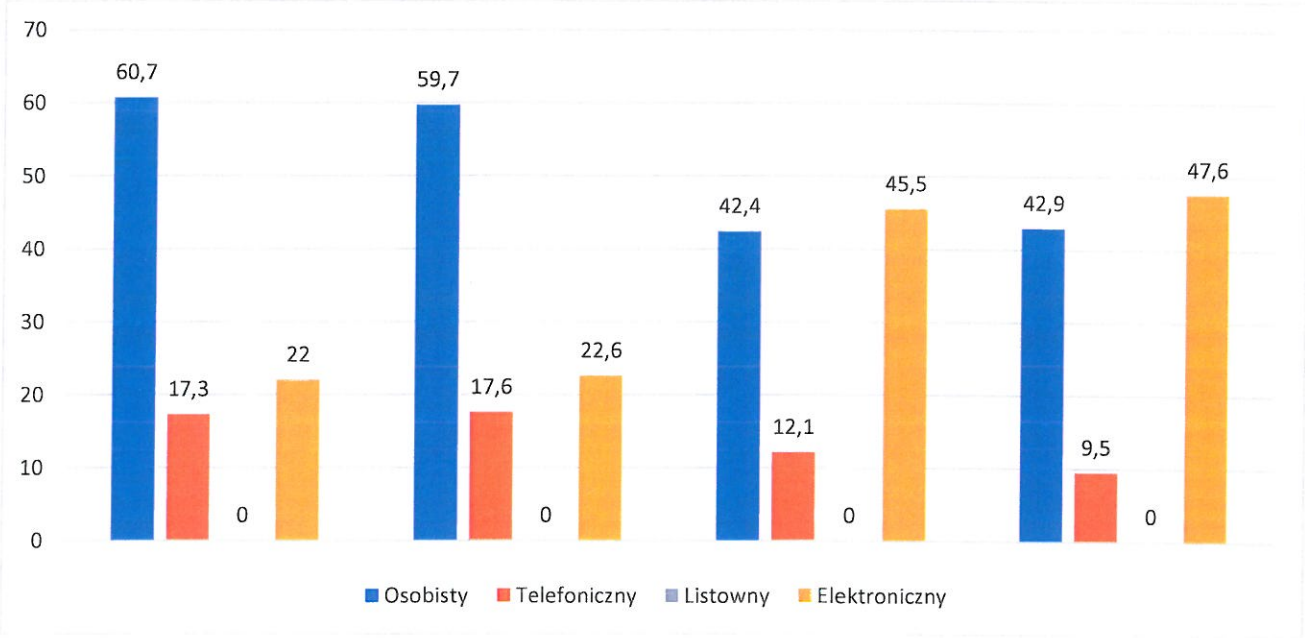
Pytanie 1:
Jak ocenia Pani/Pan działalność Punktu Obsługi Interesanta Starostwa?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczbie odpowiedzi – 2026
1	Dobra	67,9	63,6	63,6	64,3
2	Raczej Dobra	22,6	30,3	30,3	26,2
3	Zła	9,4	6,1	6,1	9,5
4	**Suma**	**100**	**100**	**100**	**100**



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

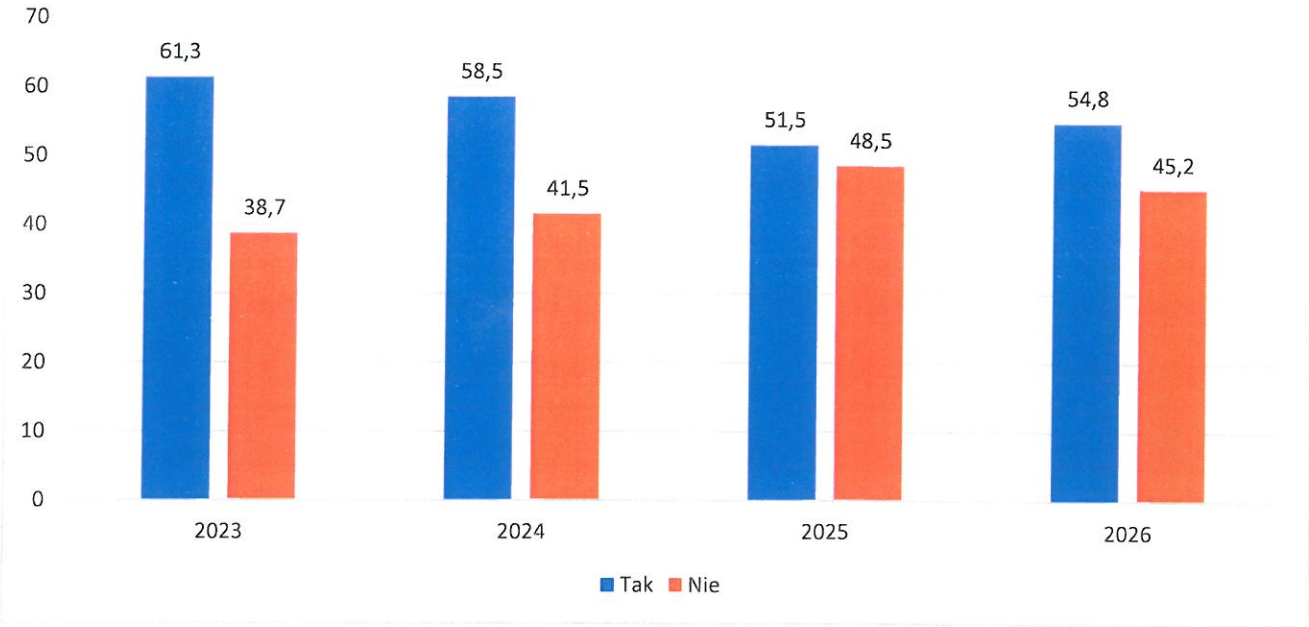
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczbie odpowiedzi – 2026
1	Osobisty	60,7	59,7	42,4	42,9
2	Telefoniczny	17,3	17,6	12,1	9,5
3	Listowny	0	0	0	0
4	Elektroniczny	22	22,6	45,5	47,6
5	**Suma**	**100**	**100**	**100**	**100**



Pytanie 3:

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

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczbie odpowiedzi – 2026
1	Tak	61,3	58,5	51,5	54,8
2	Nie	38,7	41,5	48,5	45,2
3	**Suma**	**100**	**100**	**100**	**100**

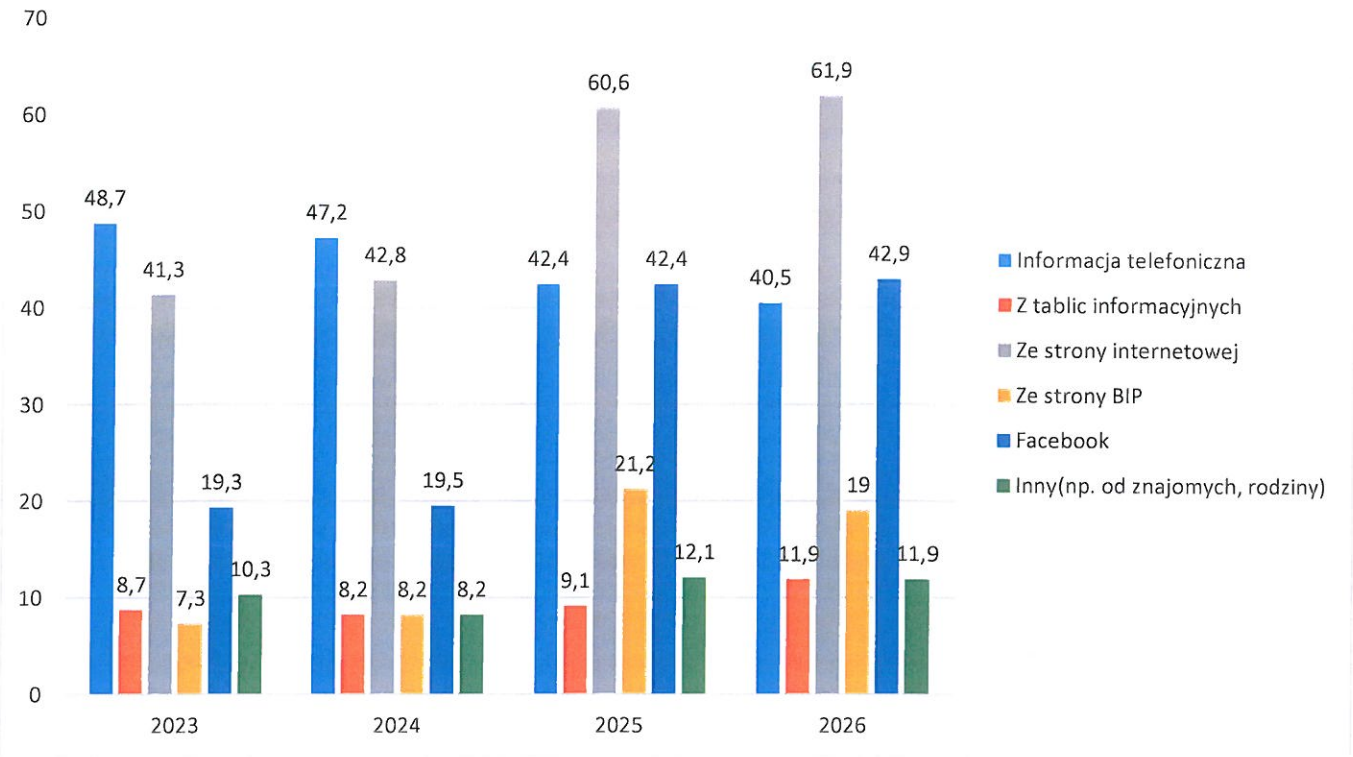


INFORMACJA

Pytanie 1:

W jaki sposób uzyskuje Pani/Pan informacje o Starostwie?

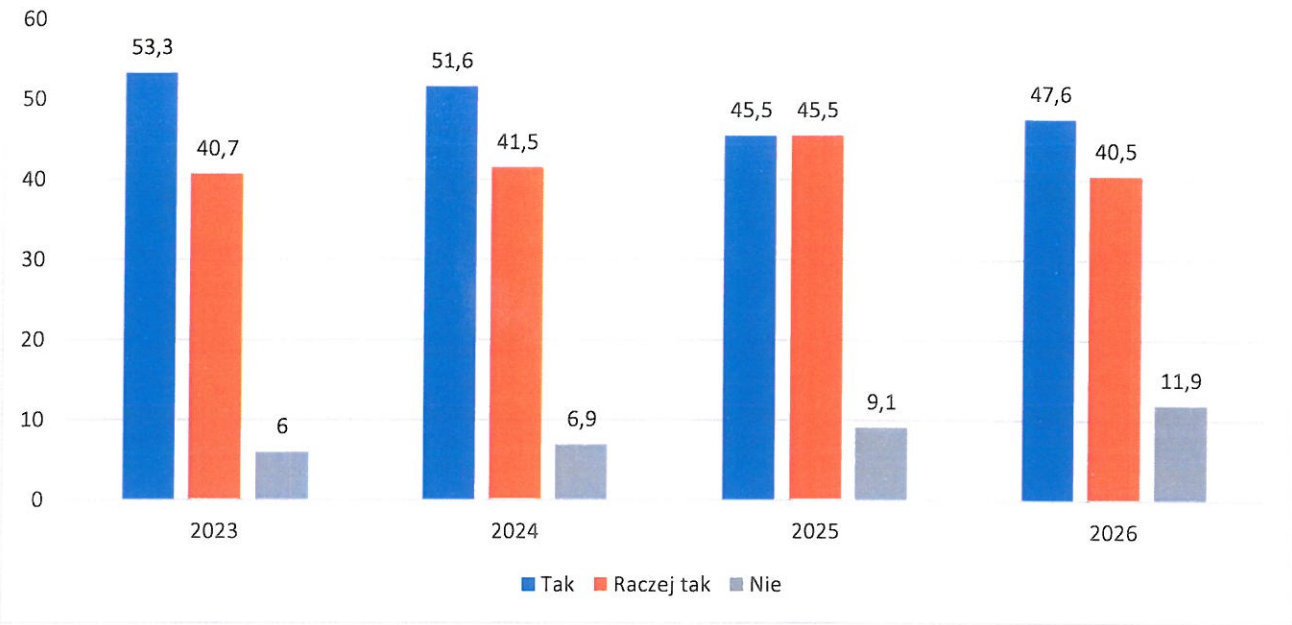
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczbie odpowiedzi – 2026
1	Informacja telefoniczna	48,7	47,2	42,4	40,5
2	Z tablic informacyjnych	8,7	8,2	9,1	11,9
3	Ze strony internetowej	41,3	42,8	60,6	61,9
4	Ze strony BIP	7,3	8,2	21,2	19
5	Facebook	19,3	19,5	42,4	42,9
6	Inny(np. od znajomych, rodziny)	10,3	8,2	12,1	11,9



Pytanie 2:

Czy strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwianiu sprawy?

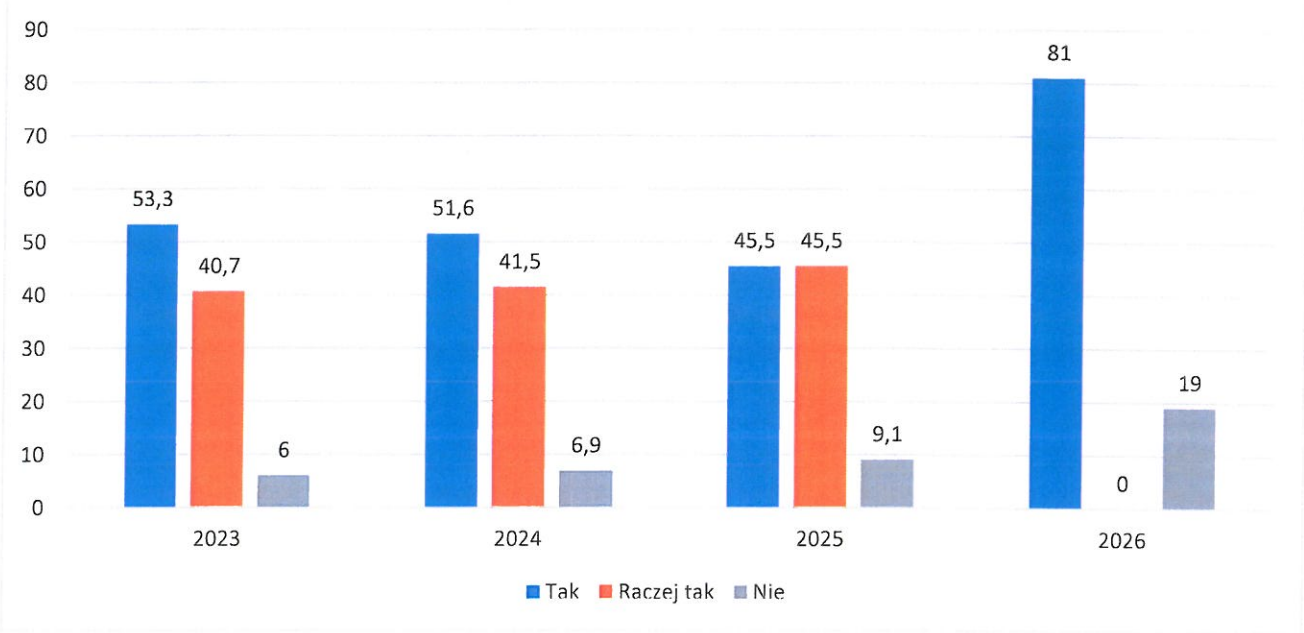
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczbie odpowiedzi – 2026
1	Tak	53,3	51,6	45,5	47,6
2	Raczej tak	40,7	41,5	45,5	40,5
3	Nie	6	6,9	9,1	11,9
4	**Suma**	**100**	**100**	**100**	**100**



Pytanie 3:

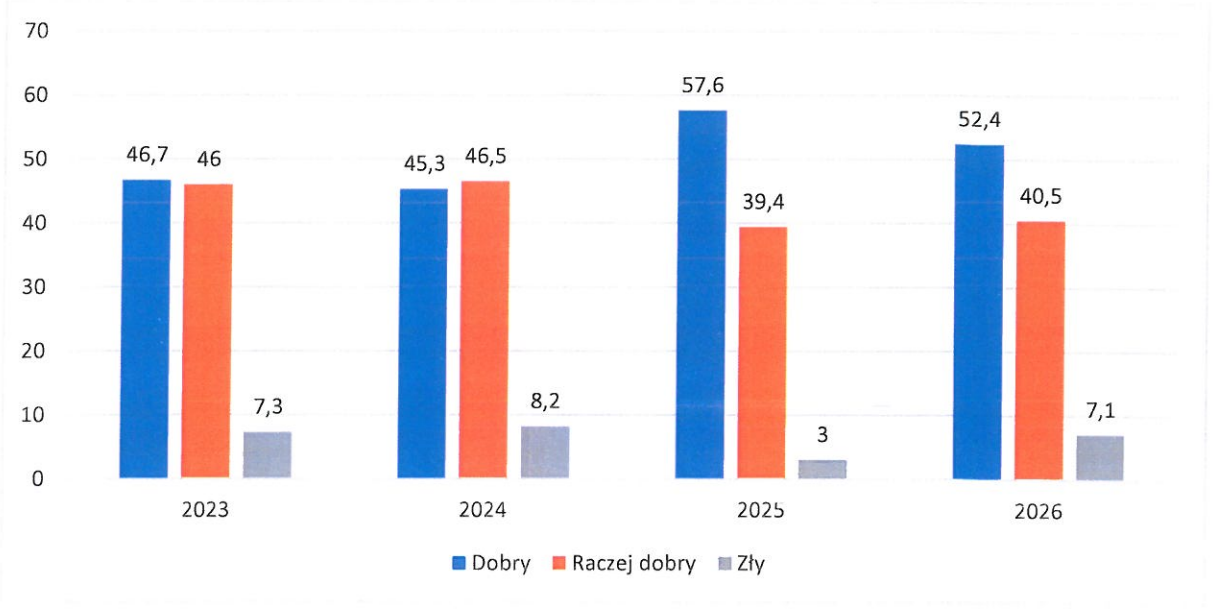
Czy w załatwianiu danej sprawy korzystała/korzystał Pan/Pan z kart informacyjnych dla usług dostępnych na stronie internetowej oraz w Punkcie Obsługi Interesanta?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczbie odpowiedzi – 2026
1	Tak	53,3	51,6	45,5	81
2	Raczej tak	40,7	41,5	45,5	0
3	Nie	6	6,9	9,1	19
4	**Suma**	**100**	**100**	**100**	**100**



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

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczbie odpowiedzi – 2026
1	Dobry	46,7	45,3	57,6	52,4
2	Raczej dobry	46	46,5	39,4	40,5
3	Zły	7,3	8,2	3	7,1
4	**Suma**	**100**	**100**	**100**	**100**

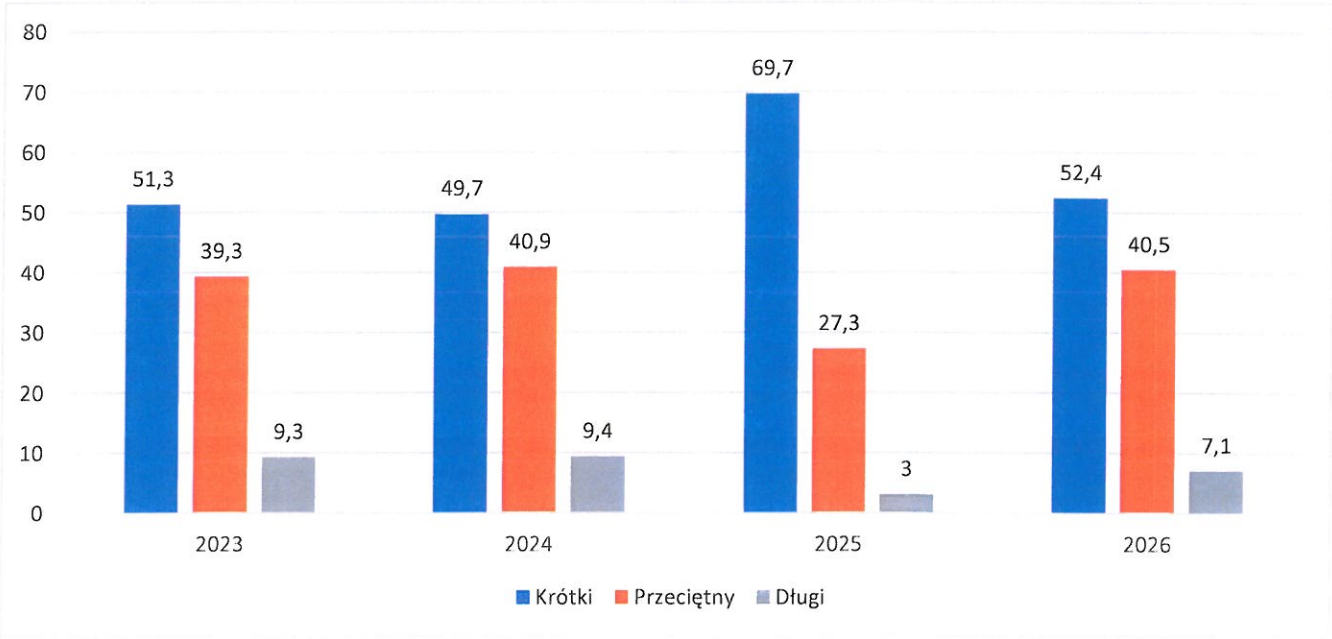


Ocena usługi

Pytanie 1:

Czas załatwiani sprawy?

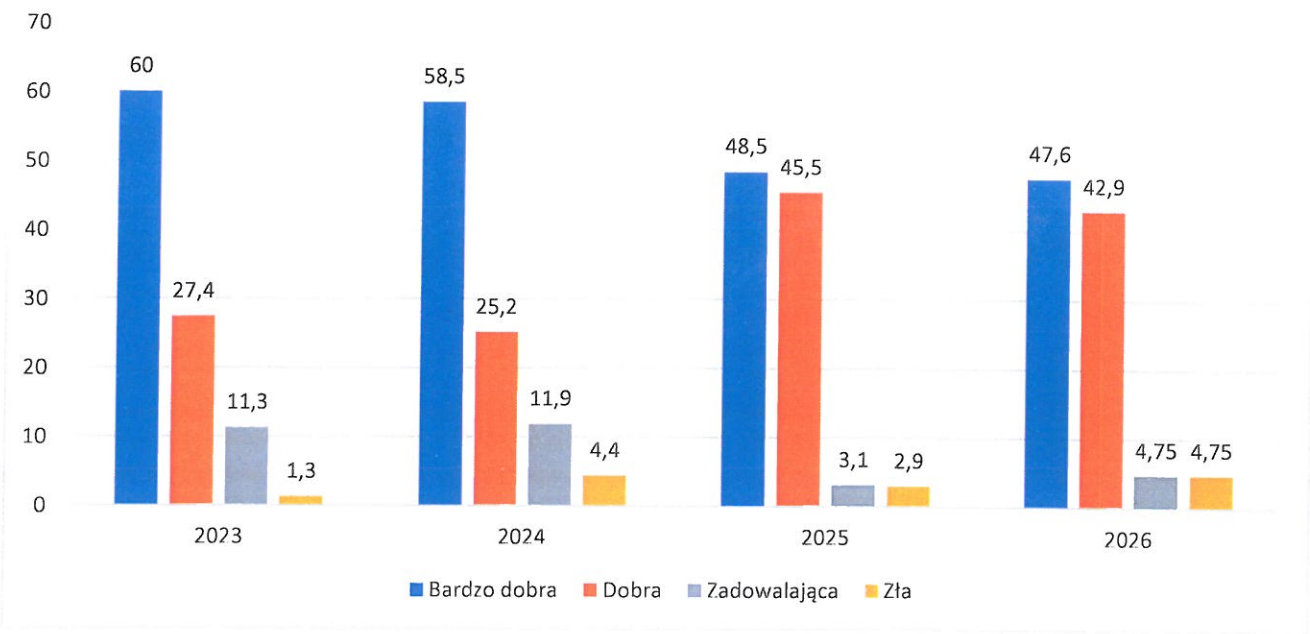
Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczbie odpowiedzi – 2026
1	Krótki	51,3	49,7	69,7	52,4
2	Przeciętny	39,3	40,9	27,3	40,5
3	Długi	9,3	9,4	3	7,1
4	**Suma**	**100**	**100**	**100**	**100**



Pytanie 2:

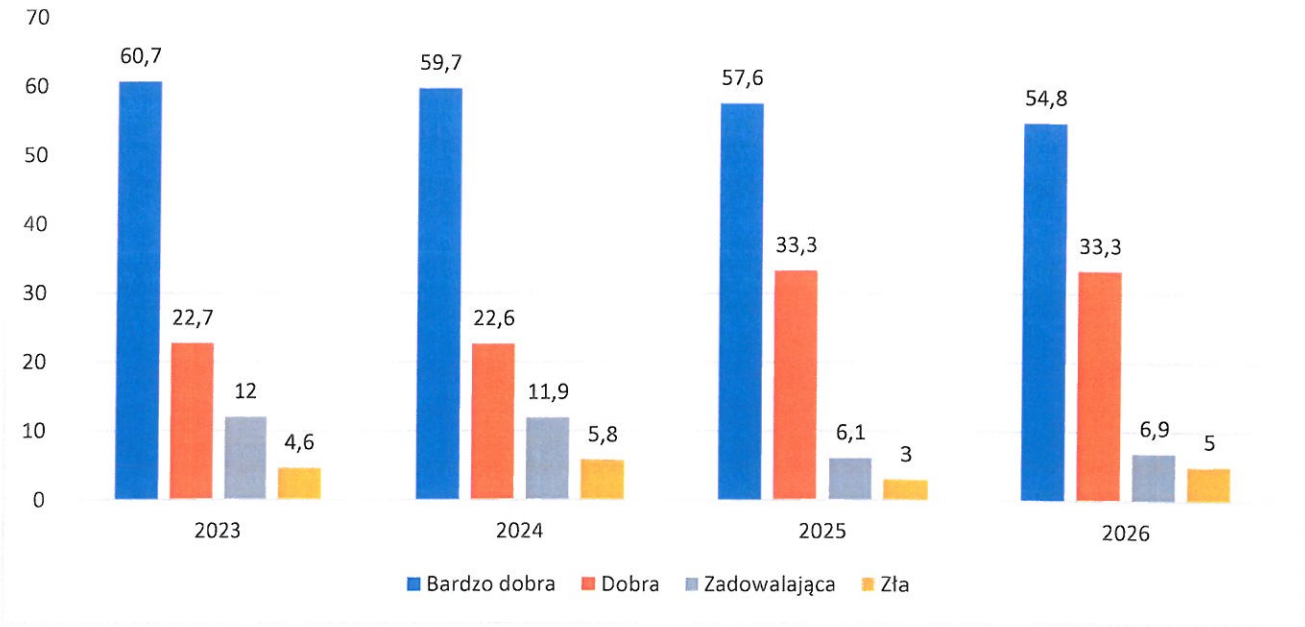
Kompetencje i fachowość pracownika?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczbie odpowiedzi – 2026
1	Bardzo dobra	60	58,5	48,5	47,6
2	Dobra	27,4	25,2	45,5	42,9
3	Zadowalająca	11,3	11,9	3,1	4,75
4	Zła	1,3	4,4	2,9	4,75
5	**Suma**	**100**	**100**	**100**	**100**



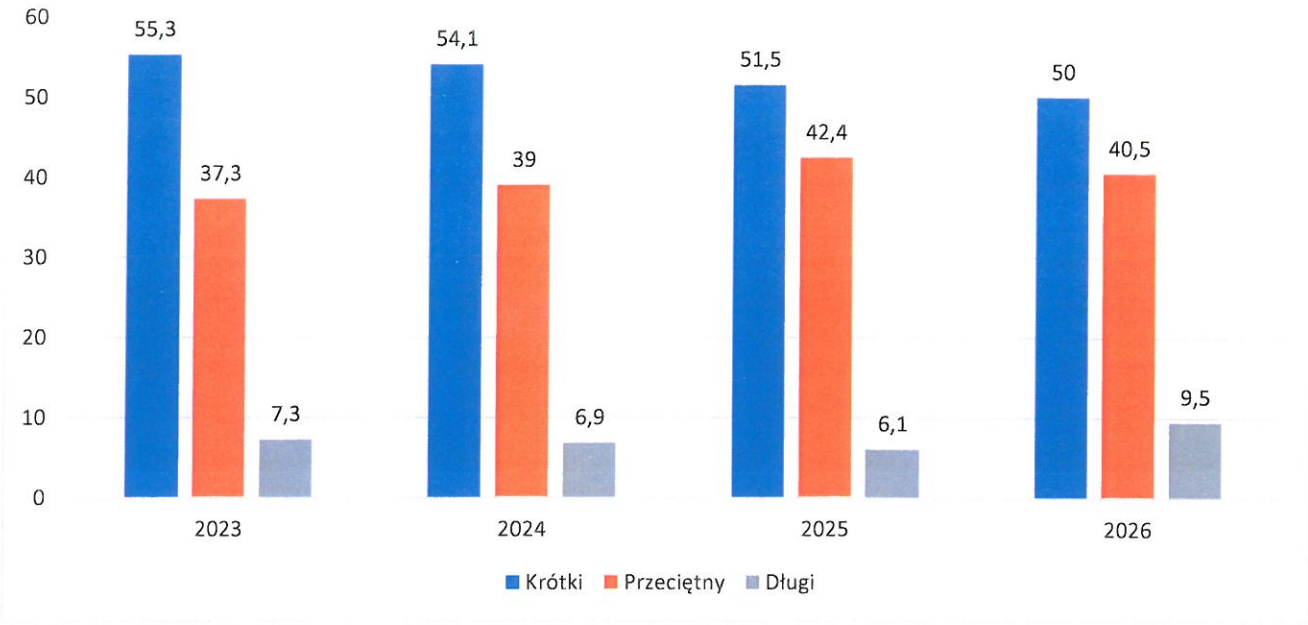
Pytanie 3:
Uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczbie odpowiedzi – 2026
1	Bardzo dobra	60,7	59,7	57,6	54,8
2	Dobra	22,7	22,6	33,3	33,3
3	Zadowalająca	12	11,9	6,1	6,9
4	Zła	4,6	5,8	3	5
5	**Suma**	**100**	**100**	**100**	**100**



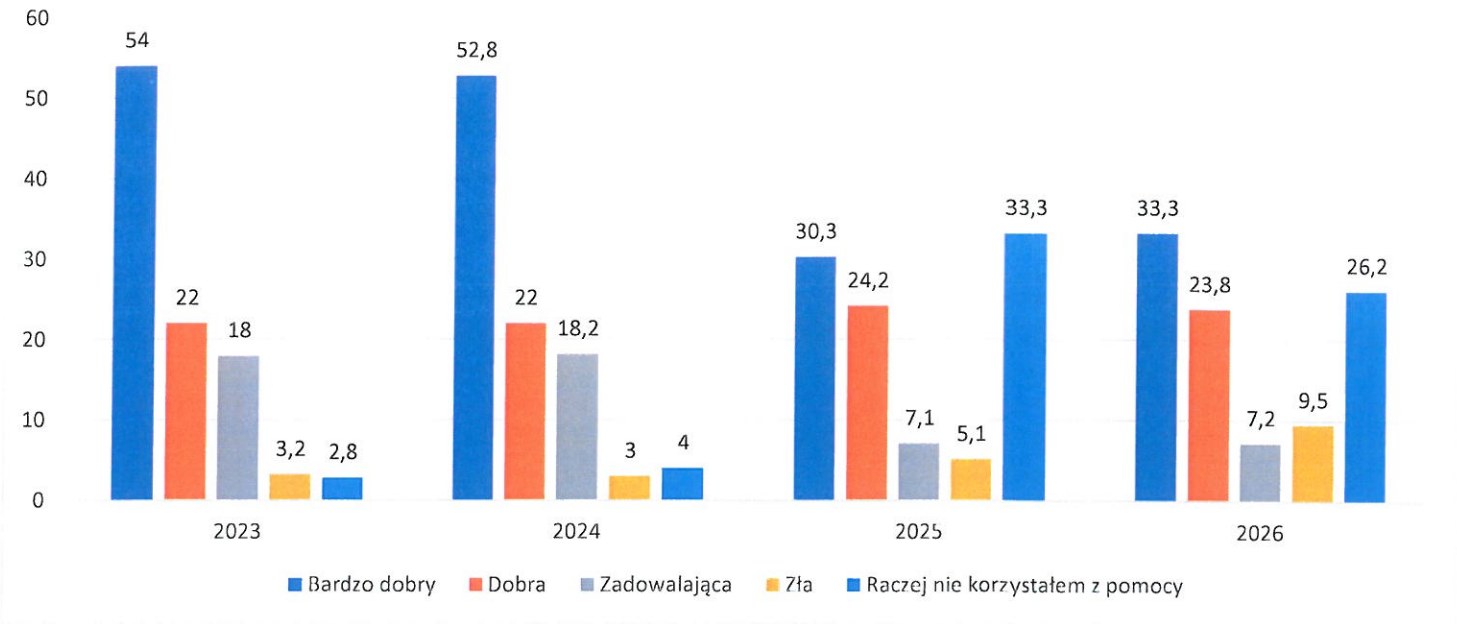
Pytanie 4:
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczb odpowiedzi – 2026
1	Krótki	55,3	54,1	51,5	50
2	Przeciętny	37,3	39	42,4	40,5
3	Długi	7,3	6,9	6,1	9,5
4	**Suma**	**100**	**100**	**100**	**100**



Pytanie 5:
Pomoc w wypełnianiu dokumentów?

Lp.	Odpowiedź	% w całej liczbie odpowiedzi – 2023	% w całej liczbie odpowiedzi – 2024	% w całej liczbie odpowiedzi – 2025	% w całej liczbie odpowiedzi – 2026
1	Bardzo dobry	54	52,8	30,3	33,3
2	Dobra	22	22	24,2	23,8
3	Zadowalająca	18	18,2	7,1	7,2
4	Zła	3,2	3	5,1	9,5
5	Raczej nie korzystałem z pomocy	2,8	4	33,3	26,2
6	**Suma**	**100**	**100**	**100**	**100**


60
50
40
30
20
10
0
54
22
18
3,2
2,8
52,8
22
18,2
3
4
30,3
24,2
7,1
5,1
33,3
33,3
23,8
7,2
9,5
26,2
2023
2024
2025
2026
Bardzo dobry
Dobra
Zadowalająca
Zła
Raczej nie korzystałem z pomocy

Wyniki badania wskazują, że w porównaniu z rokiem poprzednim wzrosło zainteresowanie korzystaniem z elektronicznych form kontaktu ze Starostwem. Jednocześnie kontakt bezpośredni nadal pozostaje istotną formą obsługi klienta, jednak obserwuje się stopniowy spadek jego znaczenia.

Klienci wysoko oceniają funkcjonowanie Punktu Obsługi Interesanta, w tym możliwość wcześniejszego umawiania wizyt drogą telefoniczną. Poziom kompetencji oraz profesjonalizm pracowników oceniane są jako wysokie.

Analiza wyników ankiety potwierdza skuteczność strony internetowej oraz udostępnionych na niej kart informacyjnych jako narzędzi wspierających dostęp do informacji o usługach. Pozytywnie oceniono również komunikację prowadzoną za pośrednictwem portalu Facebook.

Działania podejmowane przez Kierownictwo Urzędu w zakresie zapewnienia jakości obsługi oraz realizacji spraw administracyjnych są postrzegane przez klientów jako zgodne z ich oczekiwaniami.

Na podstawie wyników badania rekomenduje się systematyczne monitorowanie obszarów problemowych identyfikowanych przez respondentów oraz podejmowanie działań korygujących i doskonalących.

Zapewnienie zgodności usług z wymaganiami i oczekiwaniami klientów stanowi priorytet w ramach ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Opracował:

PEŁNOMOCNIK
ds. ZSZ
w Starostwie Powiatowym
w Leżajsku

Jadwiga Buczkowska-Rydzik

Leżajsk, dnia 05 maja 2026 r.

Zatwierdził:

STAROSTA

mgr Zdzisław Leśko