**Raport z badania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy Lipinki Łużyckie - 2015**

Badanie poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Lipinkach Łużyckich prowadzone było w marcu i kwietniu 2015r.,
z wykorzystaniem anonimowych ankiet wypełnianych przez klientów załatwiających swoje sprawy w Urzędzie.

Ankiety dostępne były również na stronie internetowej BIP Urzędu Gminy Lipinki Łużyckie.

Analizie poddano 50 szt. ankiet, które zostały wrzucone przez interesantów do wystawionej na korytarzu Urzędu – specjalnej urny.

I. W wyniku analizy ustalono co następuje:

1. W rozdziale dotyczącym informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd, w pytaniu dotyczącym dostępności informacji uzyskano średnią ocenę na poziomie 5,4 co przedstawia wykres:

2. Na pytanie dotyczące estetyki i czytelności informacji o świadczonych usługach uzyskano średnią ocenę na poziomie 5,5 co przedstawia wykres :

3. Na pytanie dotyczące zrozumiałości informacji uzyskano średnią ocenę na poziomie 5,3.

4. Na pytanie czy informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd wymaga poprawy otrzymano 50 odpowiedzi, z czego 1 ankietowany opowiedział się za poprawą tych usług, a 49 ankietowanych uznało, iż informacje o zakresie usług świadczonych przez Urząd nie wymagają poprawy.

5. W pytaniu dotyczącym dogodności w sposobie przedstawiania informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd za informacją tradycyjną (np. tablica) opowiedziało się: 21 osób, za informacją ustną 17 osób, a za informacją internetową opowiedziało się: 25 osób. Ankietowani zaznaczyli więcej niż jedną odpowiedź.

6. Najczęstszym powodem załatwiania spraw w Urzędzie Gminy była potrzeba uzyskania informacji (38 ankietowanych). Złożenie podania lub wniosku w Urzędzie Gminy 14 ankietowanych, odbiór dokumentów 9 ankietowanych, a złożenie skargi i wyjaśnień 0 ankietowanych.

II.1. W rozdziale dotyczącym oceny sposobu świadczenia usług przez Urząd, w pytaniu dotyczącym czasu pracy Urzędu uzyskano ocenę 5,2.

2. Dostępność personelu została oceniona na 5,5.

3. Zrozumiałość formularzy i druków uzyskała ocenę 5,2.

4. Termin załatwiania spraw w Urzędzie wg ankietowanych został oceniony na 4,9.

 5. Jakość wykonanej usługi, w tym kompetencje pracowników oceniono na 5,4.

 a kulturę obsługi oceniono na 5,4.

III. Ogólna ocena pracy Urzędu w skali od nieodpowiedniej do bardzo dobrej przedstawia się następująco:

Bardzo dobra – 40 ocen

Dobra – 7 ocen

Dostateczna – 3 oceny

Nieodpowiednia - 0 ocen

Wykres przedstawia ogólną ocenę pracy Urzędu wg opinii ankietowanych:

Lipinki Łużyckie, 29.05.2015 r. Wójt Gminy

 Michał Morżak