

Raport z badania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy Lipinki Łużyckie - 2017

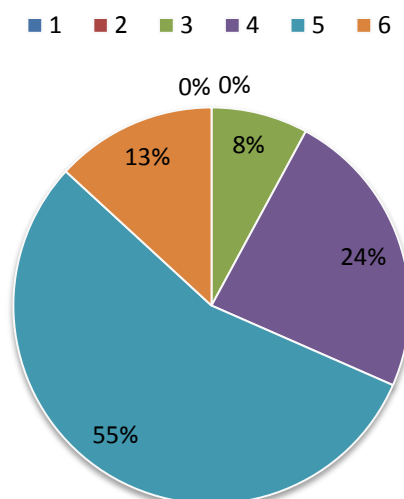
Badanie poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Lipinkach Łużyckich prowadzone było w maju i czerwcu 2017r., z wykorzystaniem anonimowych ankiet wypełnianych przez klientów załatwiających swoje sprawy w Urzędzie.

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

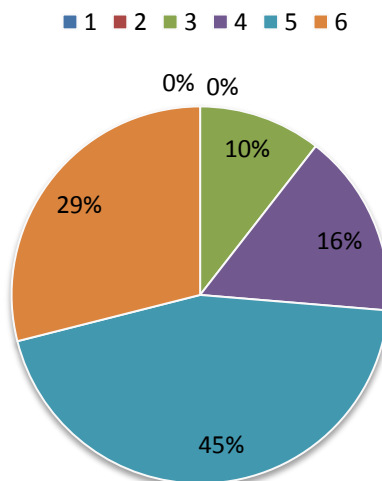
Analizie poddano 39 szt. ankiet, które zostały wrzucone przez interesantów do wystawionej na korytarzu Urzędu specjalnej urny.

I. W wyniku analizy ustalono co następuje:

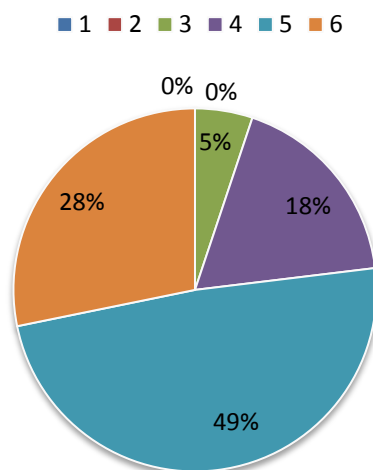
1. W rozdziale dotyczącym informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd, w pytaniu dotyczącym dostępności informacji uzyskano średnią ocenę na poziomie 4,74 co przedstawia wykres:



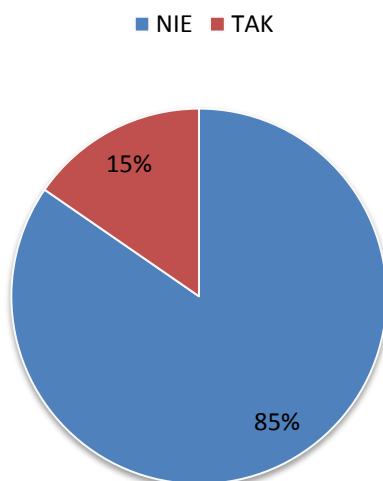
2. Na pytanie dotyczące estetyki i czytelności informacji o świadczonych usługach uzyskano średnią ocenę na poziomie 4,92 co przedstawia wykres :



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



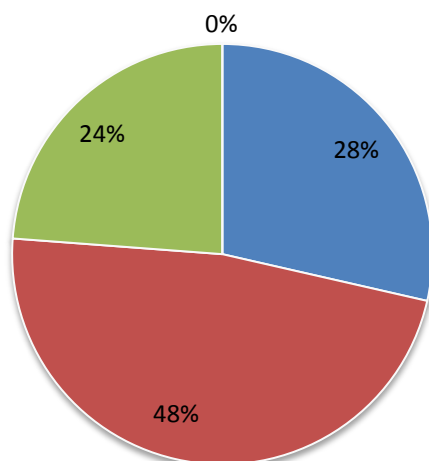
4. Na pytanie czy informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd wymaga poprawy otrzymano 39 odpowiedzi, z czego 6 ankietowanych opowiedziało się za poprawą tych usług, a 33 ankietowanych uznało, iż informacje o zakresie usług świadczonych przez Urząd nie wymagają poprawy.



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 11 osób, a za informacją internetową opowiedziało się: 9 osób. Ankietowani zaznaczyli więcej niż jedną odpowiedź.

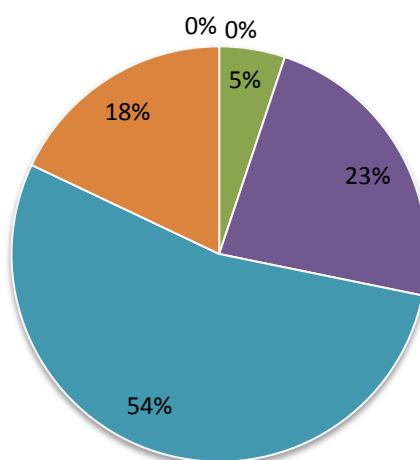
6. Najczęstszym powodem załatwiania spraw w Urzędzie Gminy była potrzeba złożenia podania lub wniosku w Urzędzie Gminy - 20 ankietowanych, uzyskania informacji - 12 ankietowanych, odbiór dokumentów 10 ankietowanych, a złożenie skargi i wyjaśnień 0 ankietowanych. Ankietowani zaznaczyli więcej niż jedną odpowiedź.

■ UZYSKANIE INFORMACJI ■ ZŁOŻENIE PODANIA, WNIOSKU
 ■ ODBIÓR DOKUMENTÓW,DECYZJI ■ ZŁOŻENIE SKARGI, WYJAŚNIENÍ

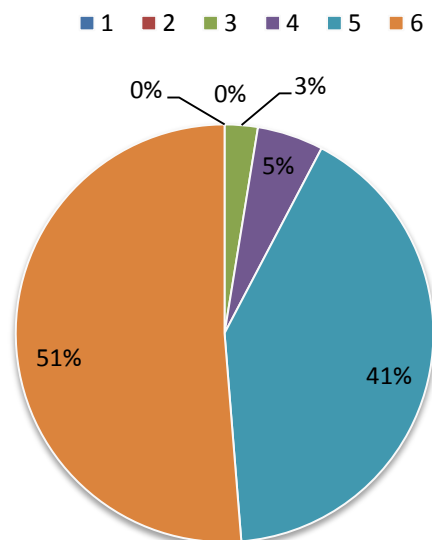


II.1. W rozdziale dotyczącym oceny sposobu świadczenia usług przez Urząd, w pytaniu dotyczącym czasu pracy Urzędu uzyskano ocenę 4,85.

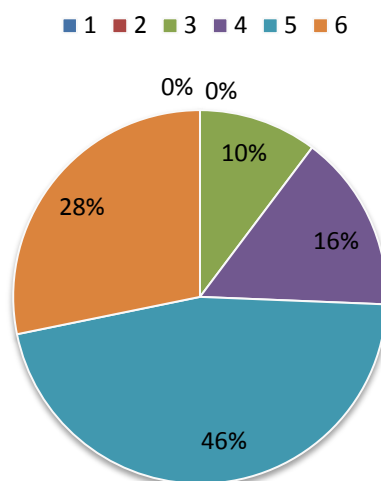
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6



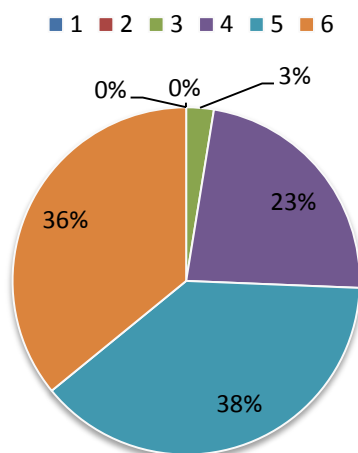
2. Dostępność personelu została oceniona na 5,41.



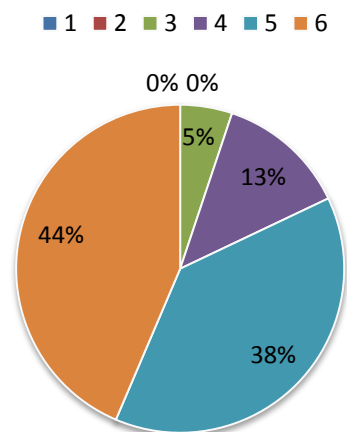
3. Zrozumiałość formularzy i druków uzyskała ocenę 4,92.



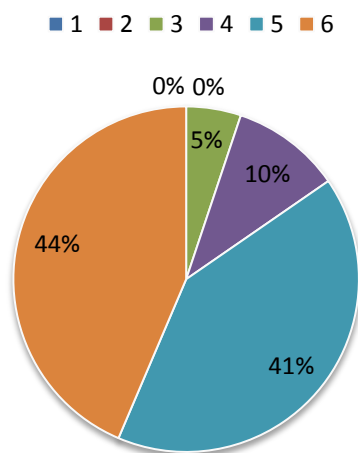
4. Termin załatwiania spraw w Urzędzie wg ankietowanych został oceniony na 5,1.



5. Jakość wykonanej usługi, w tym kompetencje pracowników oceniono na 5,21.



a kulturę obsługi oceniono na 5,23.



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

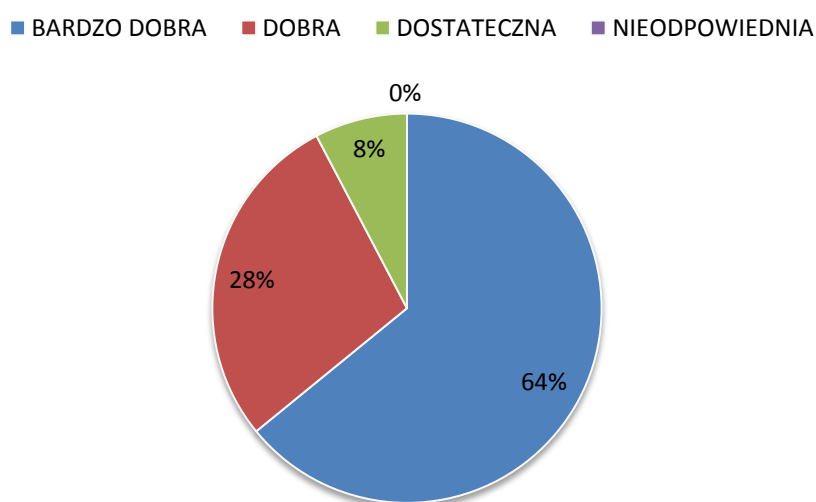
Bardzo dobra – 25 ocen

Dobra – 11 ocen

Dostateczna – 3 oceny

Nieodpowiednia - 0 ocen

Wykres przedstawia ogólną ocenę pracy Urzędu wg opinii ankietowanych:



Lipinki Łużyckie, 03.07.2017 r.

Wójt Gminy
Michał Morżak