

## Raport z badania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy Lipinki Łużyckie - 2018

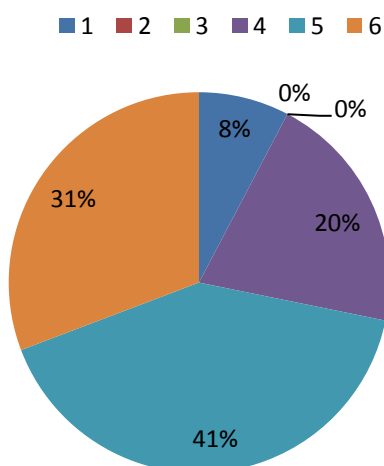
Badanie poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Lipinkach Łużyckich prowadzone było w sierpniu i wrześniu 2018r., z wykorzystaniem anonimowych ankiet wypełnianych przez klientów załatwiających swoje sprawy w Urzędzie.

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

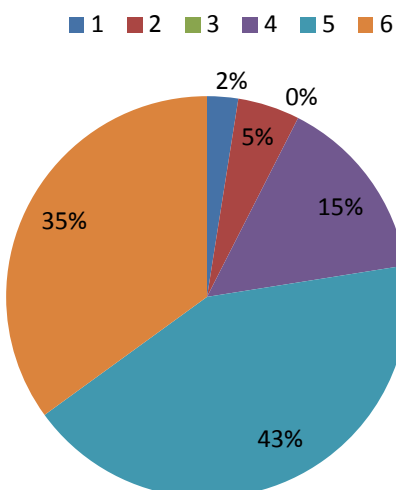
Analizie poddano 40 szt. ankiet, które zostały wrzucone przez interesantów do wystawionej na korytarzu Urzędu – specjalnej urny.

I. W wyniku analizy ustalono co następuje:

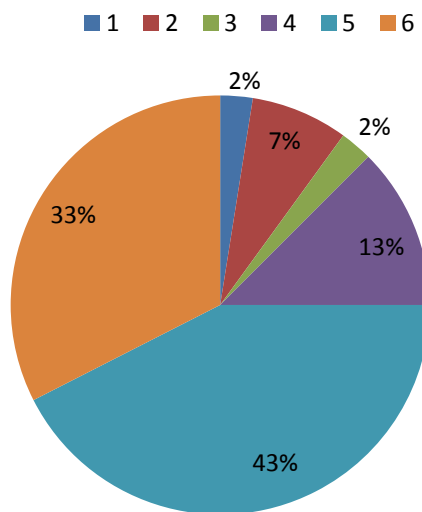
1. W rozdziale dotyczącym informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd, w pytaniu dotyczącym dostępności informacji uzyskano średnią ocenę na poziomie 4,8 co przedstawia wykres:



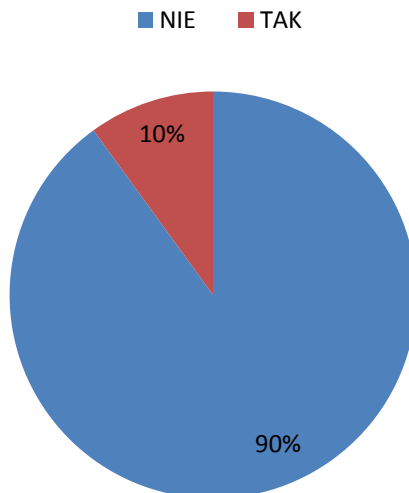
2. Na pytanie dotyczące estetyki i czytelności informacji o świadczonych usługach uzyskano średnią ocenę na poziomie 5,0 co przedstawia wykres :



3. Na pytanie dotyczące zrozumiałości informacji uzyskano średnią ocenę na poziomie 4,8.

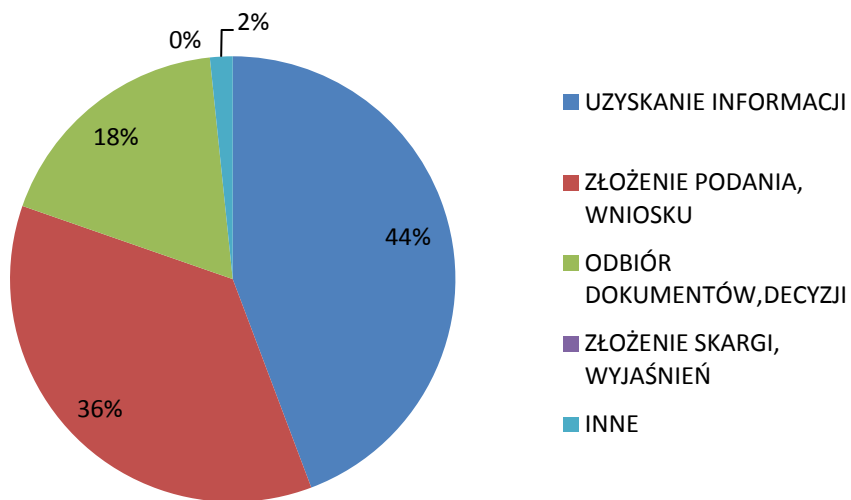


4. Na pytanie czy informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd wymaga poprawy otrzymano 40 odpowiedzi, z czego 4 ankietowanych opowiedziało się za poprawą tych usług, a 36 ankietowanych uznało, iż informacje o zakresie usług świadczonych przez Urząd nie wymagają poprawy.

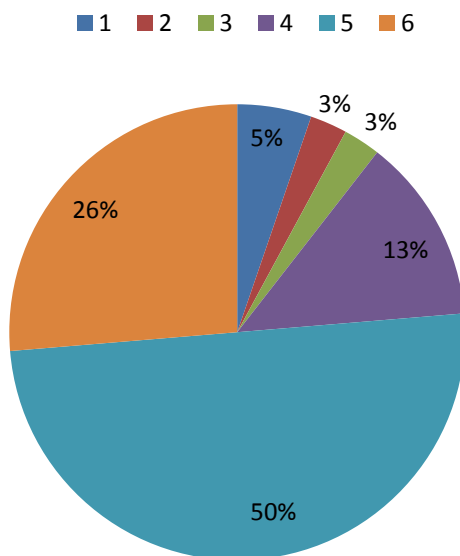


5. W pytaniu dotyczącym dogodności w sposobie przedstawiania informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd za informacją tradycyjną (np. tablica) opowiedziało się: 20 osób, za informacją ustną 16 osób, a za informacją internetową opowiedziało się: 7 osób. Ankietowani zaznaczyli więcej niż jedną odpowiedź.

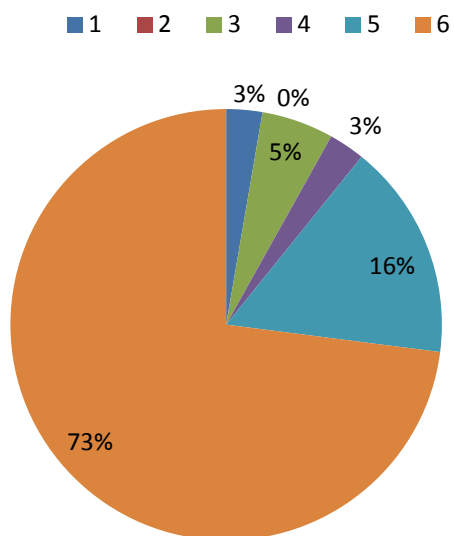
6. Najczęstszym powodem załatwiania spraw w Urzędzie Gminy była potrzeba uzyskania informacji (25 ankietowanych). Potrzebę złożenia podania lub wniosku w Urzędzie Gminy wyraziło 9 ankietowanych, odbiór dokumentów - 7 ankietowanych. Jeden ankietowany wskazał inny powód - opłaty. Natomiast nikt nie wyraził potrzeby złożenia skargi, wyjaśnienia.



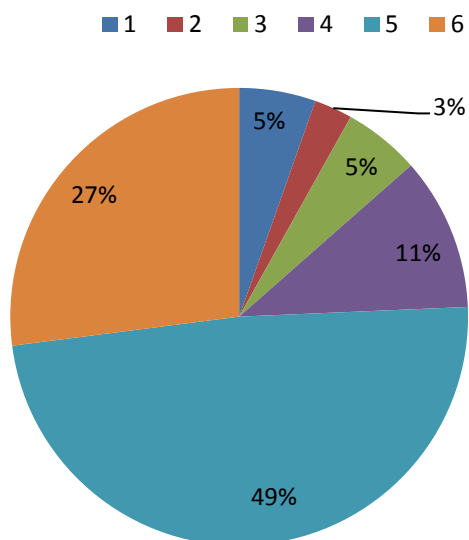
II.1. W rozdziale dotyczącym oceny sposobu świadczenia usług przez Urząd, w pytaniu dotyczącym czasu pracy Urzędu uzyskano ocenę 4,8.



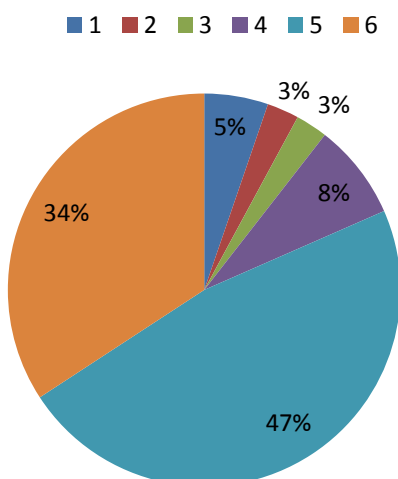
2. Dostępność personelu została oceniona na 5,5.



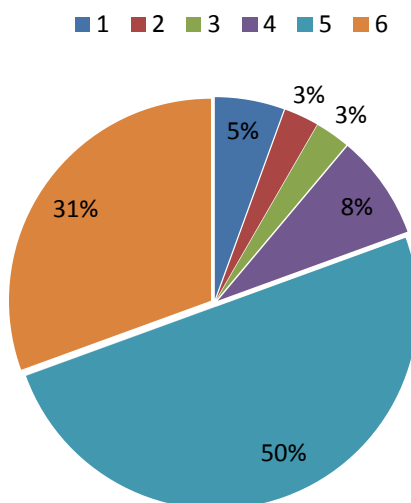
3. Zrozumiałość formularzy i druków uzyskała ocenę 4,8.



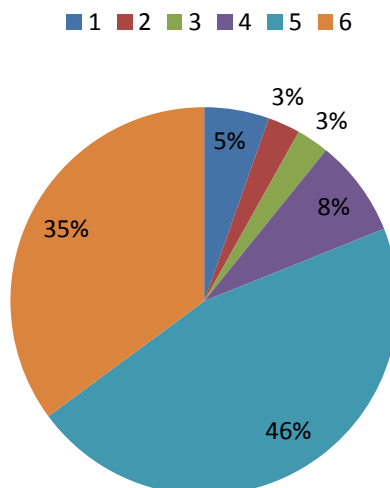
4. Termin załatwiania spraw w Urzędzie wg ankietowanych (50 odpowiedzi) został oceniony na 4,9.



5. Jakość wykonanej usługi, w tym kompetencje pracowników oceniono na 4,9.



a kulturę obsługi oceniono na 4,9.



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

Bardzo dobra – 30 ocen

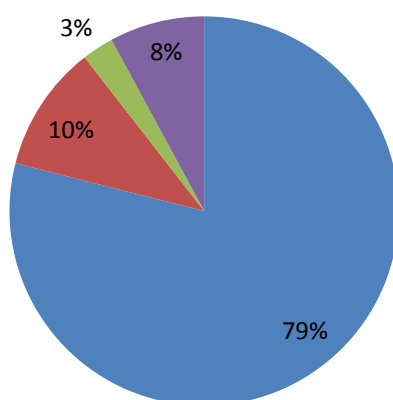
Dobra – 4 ocen

Dostateczna – 1 oceny

Nieodpowiednia - 3 ocen

Wykres przedstawia ogólną ocenę pracy Urzędu wg opinii ankietowanych:

■ BARDZO DOBRA ■ DOBRA ■ DOSTATECZNA ■ NIEODPOWIEDNIA



Lipinki Łużyckie, 31.10.2018 r.

Wójt Gminy  
Michał Morżak