

Raport z badania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy Lipinki Łużyckie - 2013

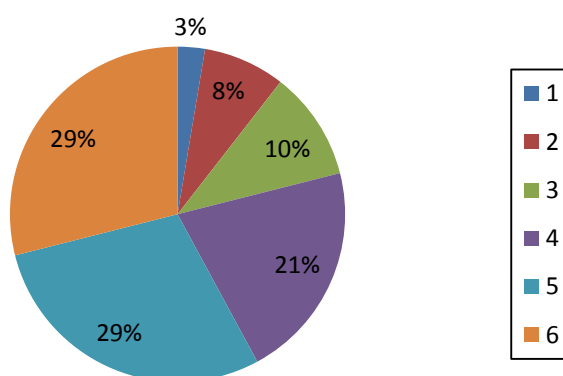
Badanie poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Lipinkach Łużyckich prowadzone było w kwietniu i maju 2013r., z wykorzystaniem anonimowych ankiet wypełnianych przez klientów załatwiających swoje sprawy w Urzędzie.

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

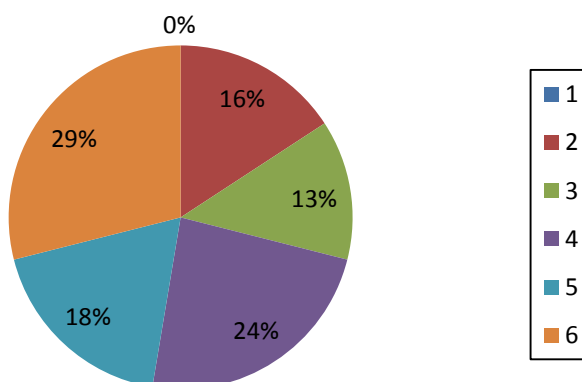
Analizie poddano 38 szt. ankiet, które zostały wrzucone przez klientów do wystawionej na korytarzu Urzędu – specjalnej urny.

I. W wyniku analizy ustalono co następuje:

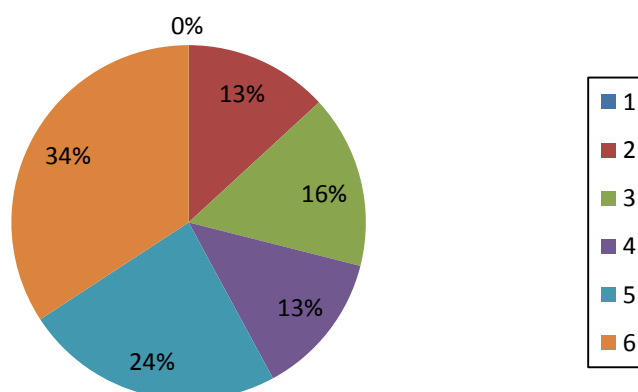
1. W rozdziale dotyczącym informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd, w pytaniu dotyczącym dostępności informacji uzyskano średnią ocenę na poziomie 4,6, co przedstawia wykres:



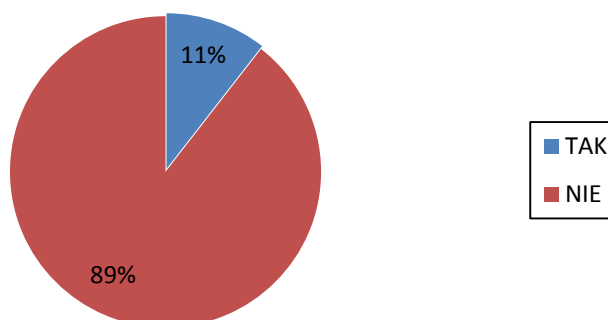
2. Na pytanie dotyczące estetyki i czytelności informacji o świadczonych usługach uzyskano średnią ocenę na poziomie 4,3, co przedstawia wykres :



3. Na pytanie dotyczące zrozumiałości informacji uzyskano średnią ocenę na poziomie 4,5.



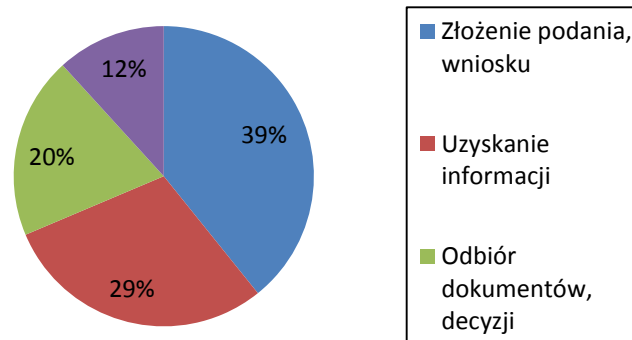
4. Na pytanie czy informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd wymaga poprawy otrzymano 38 odpowiedzi, z czego 4 ankietowanych opowiedziało się za poprawą tych usług, a 34 ankietowanych uznało, iż usługi świadczone przez Urząd nie wymagają poprawy.



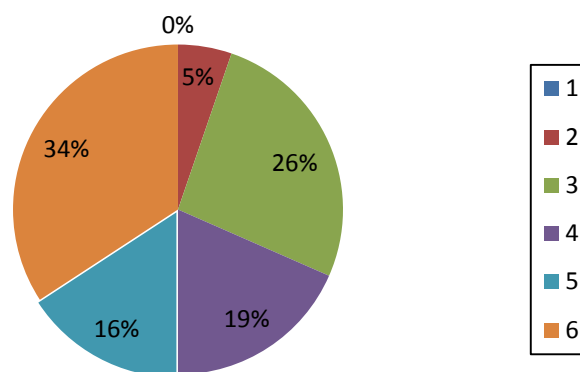
5. W pytaniu dotyczącym dogodności w sposobie przedstawiania informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd za informacją tradycyjną (np. tablica) opowiedziało się 15 osób, za informacją ustną 16 osób, a za informacją internetową opowiedziało się 11 osób. Ankietowani zaznaczyli więcej niż jedną odpowiedź.

6. Najczęstszym powodem załatwiania spraw w Urzędzie Gminy była potrzeba złożenia podania lub wniosku (20 ankietowanych). Uzyskanie informacji było powodem załatwiania

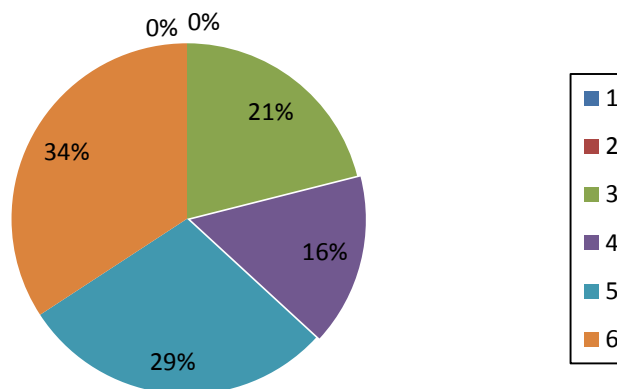
spraw w Urzędzie Gminy 15 ankietowanych, odbiór dokumentów 10 ankietowanych, a złożenie wyjaśnień 6 ankietowanych .



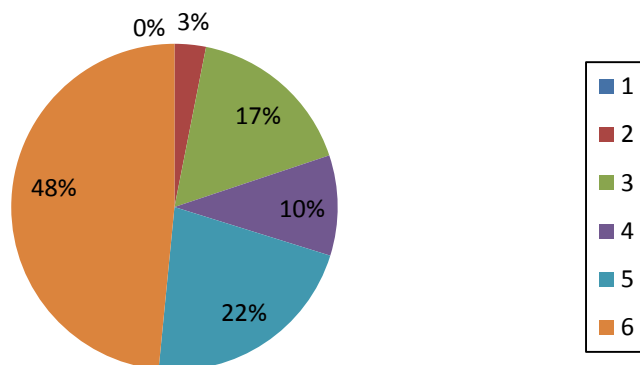
II.1. W rozdziale dotyczącym oceny sposobu świadczenia usług przez Urząd, w pytaniu dotyczącym czasu pracy Urzędu uzyskano ocenę 4,5.



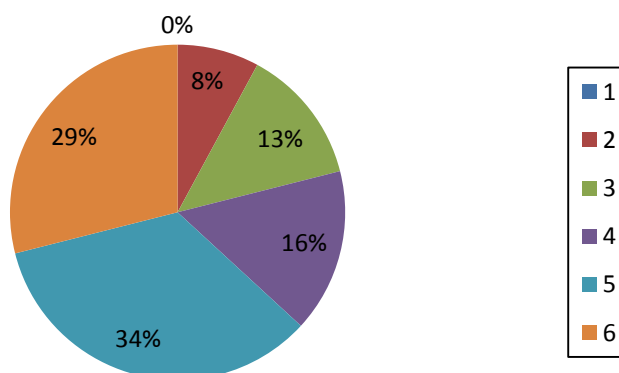
2. Dostępność personelu została oceniona na 4,8.



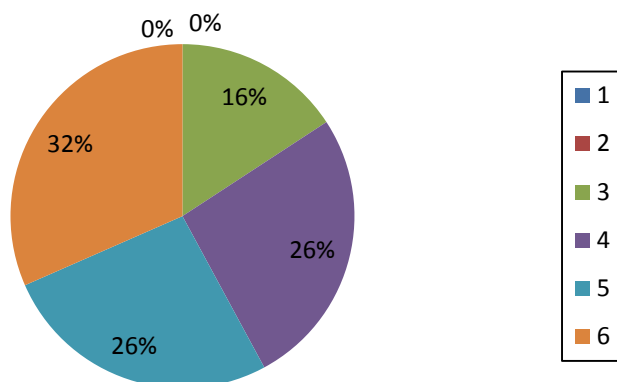
3. Zrozumiałość formularzy i druków uzyskała ocenę 4,4.



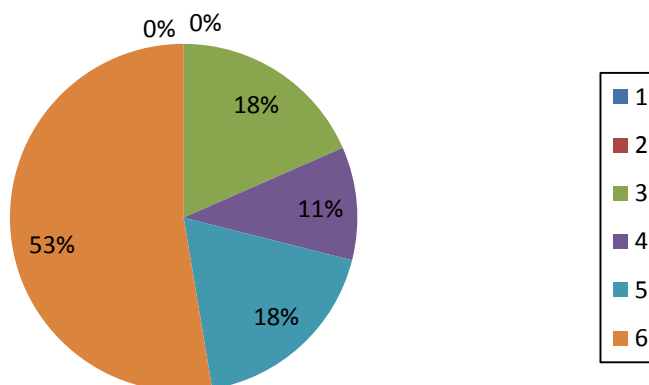
4. Termin załatwiania spraw w Urzędzie wg ankietowanych został oceniony na 4,6.



5. Jakość wykonanej usługi, w tym kompetencje pracowników oceniono na 4,7 ,



a kulturę obsługi oceniono na 5,1.



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

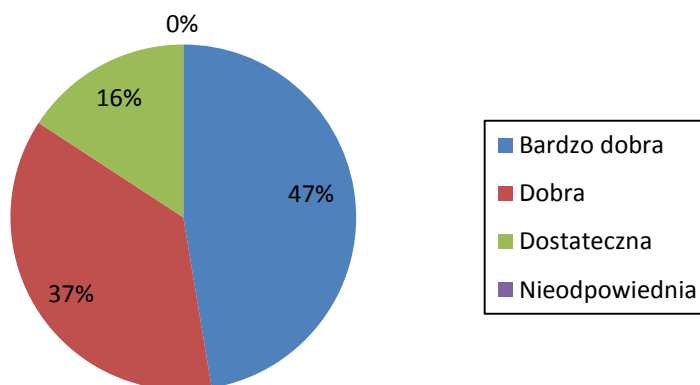
Bardzo dobra – 18 ocen

Dobra – 14 ocen

Dostateczna – 6 ocen

Nieodpowiednia - 0 ocen

Wykres przedstawia ogólną ocenę pracy Urzędu wg opinii ankietowanych:



Lipinki Łużyckie, 29.05.2013

Wójt Gminy
Michał Morżak