

## Raport z badania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy Lipinki Łużyckie - 2014

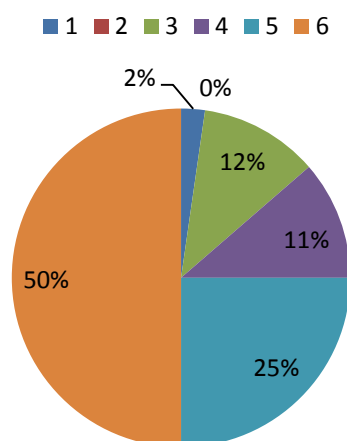
Badanie poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Lipinkach Łużyckich prowadzone było w lutym i marcu 2014r., z wykorzystaniem anonimowych ankiet wypełnianych przez klientów załatwiających swoje sprawy w Urzędzie.

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

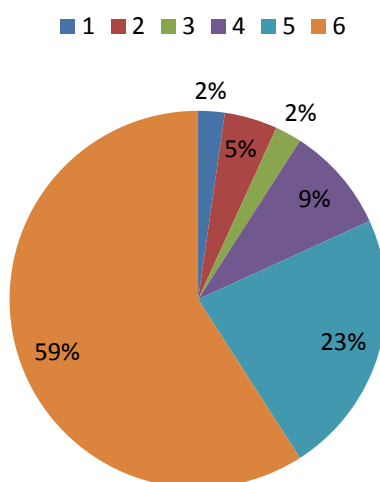
Analizie poddano 44 szt. ankiet, które zostały wrzucone przez interesantów do wystawionej na korytarzu Urzędu – specjalnej urny.

I. W wyniku analizy ustalono co następuje:

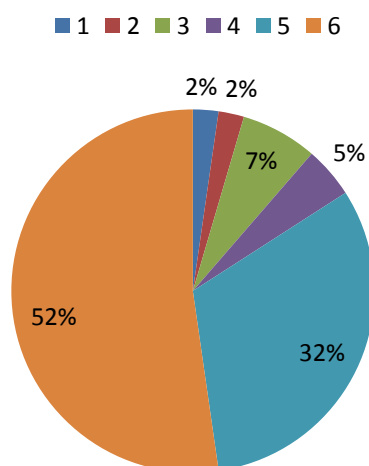
1. W rozdziale dotyczącym informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd, w pytaniu dotyczącym dostępności informacji uzyskano średnią ocenę na poziomie 5,4, co przedstawia wykres:



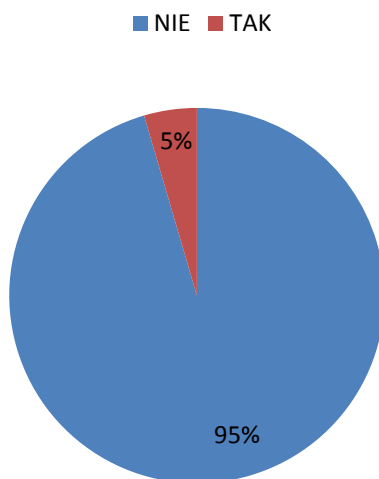
2. Na pytanie dotyczące estetyki i czytelności informacji o świadczonych usługach uzyskano średnią ocenę na poziomie 5,4, co przedstawia wykres :



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

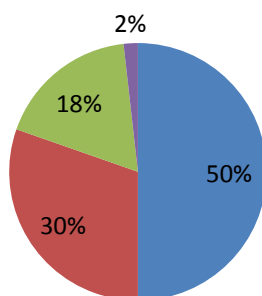
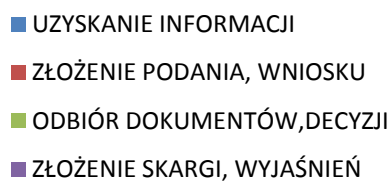


4. Na pytanie czy informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd wymaga poprawy otrzymano 44 odpowiedzi, z czego 2 ankietowanych opowiedziało się za poprawą tych usług, a 42 ankietowanych uznało, iż informacje o zakresie usług świadczonych przez Urząd nie wymagają poprawy.

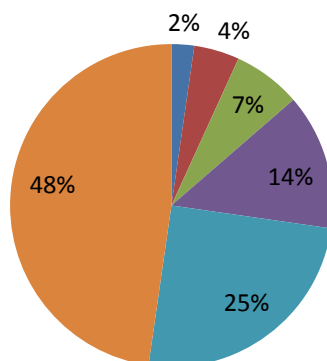


5. W pytaniu dotyczącym dogodności w sposobie przedstawiania informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd za informacją tradycyjną (np. tablica) opowiedziało się: 26 osób, za informacją ustną 13 osób, a za informacją internetową opowiedziało się: 13 osób. Ankietowani zaznaczyli więcej niż jedną odpowiedź.

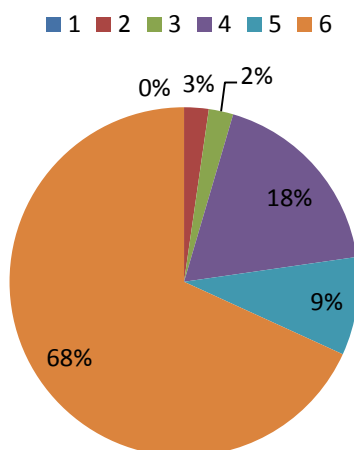
6. Najczęstszym powodem załatwiania spraw w Urzędzie Gminy była potrzeba uzyskania informacji (28 ankietowanych). Złożenie podania lub wniosku w Urzędzie Gminy 17 ankietowanych, odbiór dokumentów 10 ankietowanych, a złożenie wyjaśnień 1 ankietowany.



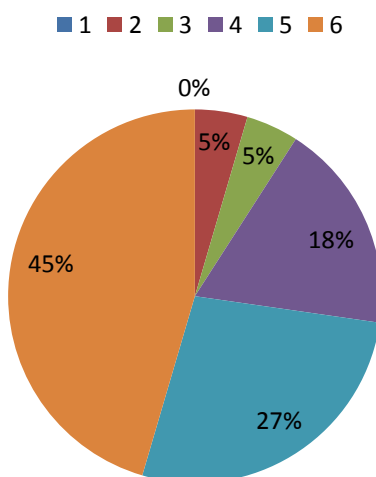
II.1. W rozdziale dotyczącym oceny sposobu świadczenia usług przez Urząd, w pytaniu dotyczącym czasu pracy Urzędu uzyskano ocenę 5,4.



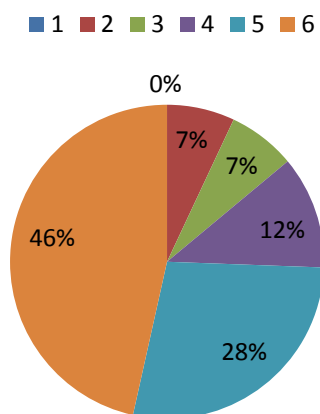
2. Dostępność personelu została oceniona na 5,4.



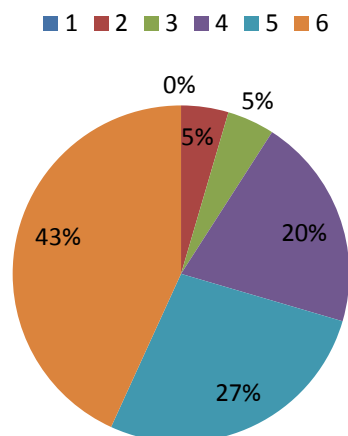
3. Zrozumiałość formularzy i druków uzyskała ocenę 5,4.



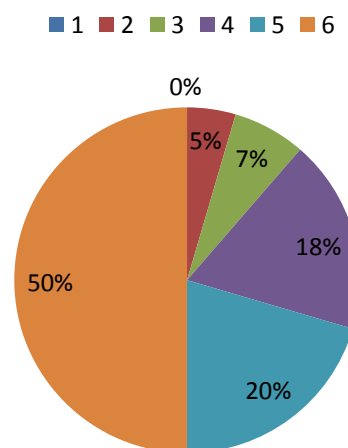
4. Termin załatwiania spraw w Urzędzie wg ankietowanych został oceniony na 5,4



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 – 27 ocen

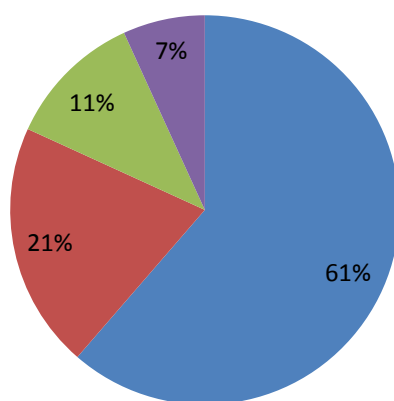
Dobra – 9 ocen

Dostateczna – 5 ocen

Nieodpowiednia - 3 oceny

Wykres przedstawia ogólną ocenę pracy Urzędu wg opinii ankietowanych:

■ BARDZO DOBRA ■ DOBRA ■ DOSTATECZNA ■ NIEODPOWIEDNIA



Lipinki Łużyckie, 31.03.2014 r.

Wójt Gminy  
Michał Morżak