

## Raport z badania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy Lipinki Łużyckie - 2016

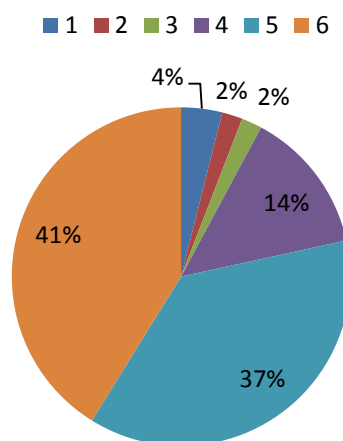
Badanie poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy w Lipinkach Łużyckich prowadzone było w kwietniu i maju 2016r., z wykorzystaniem anonimowych ankiet wypełnianych przez klientów załatwiających swoje sprawy w Urzędzie.

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

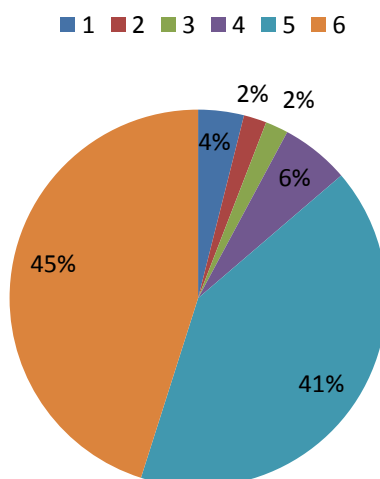
Analizie poddano 51 szt. ankiet, które zostały wrzucone przez interesantów do wystawionej na korytarzu Urzędu – specjalnej urny.

I. W wyniku analizy ustalono co następuje:

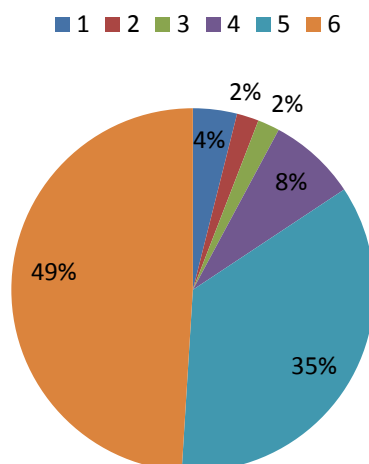
1. W rozdziale dotyczącym informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd, w pytaniu dotyczącym dostępności informacji uzyskano średnią ocenę na poziomie 5,2 co przedstawia wykres:



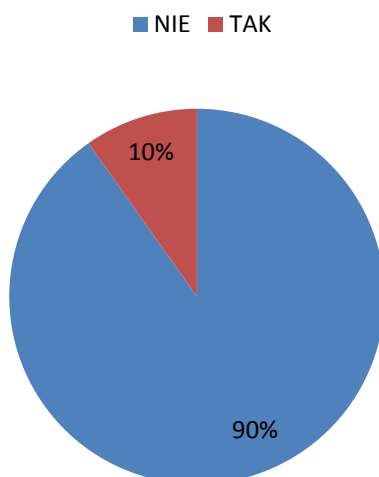
2. Na pytanie dotyczące estetyki i czytelności informacji o świadczonych usługach uzyskano średnią ocenę na poziomie 5,1 co przedstawia wykres :



3. Na pytanie dotyczące zrozumiałości informacji uzyskano średnią ocenę na poziomie 5,2.



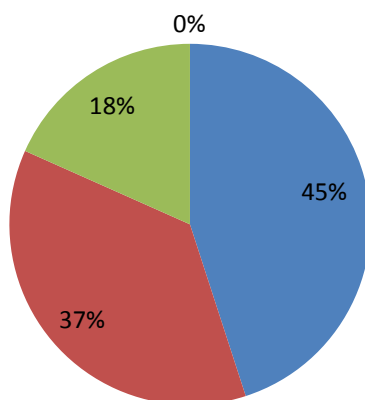
4. Na pytanie czy informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd wymaga poprawy otrzymano 51 odpowiedzi, z czego 5 ankietowanych opowiedziało się za poprawą tych usług, a 46 ankietowanych uznało, iż informacje o zakresie usług świadczonych przez Urząd nie wymagają poprawy.



5. W pytaniu dotyczącym dogodności w sposobie przedstawiania informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd za informacją tradycyjną (np. tablica) opowiedziało się: 22 osoby, za informacją ustną 19 osób, a za informacją internetową opowiedziało się: 18 osób. Ankietowani zaznaczyli więcej niż jedną odpowiedź.

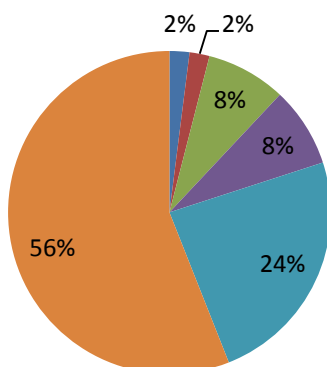
6. Najczęstszym powodem załatwiania spraw w Urzędzie Gminy była potrzeba uzyskania informacji (27 ankietowanych). Złożenie podania lub wniosku w Urzędzie Gminy 22 ankietowanych, odbiór dokumentów 11 ankietowanych, a złożenie skargi i wyjaśnień 0 ankietowanych.

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

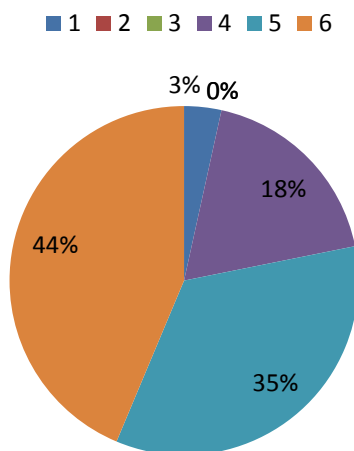


II.1. W rozdziale dotyczącym oceny sposobu świadczenia usług przez Urząd, w pytaniu dotyczącym czasu pracy Urzędu uzyskano ocenę 5,1.

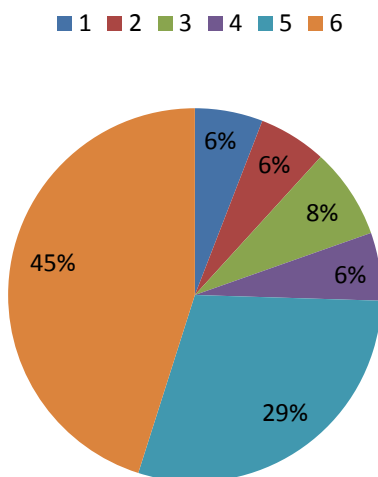
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6



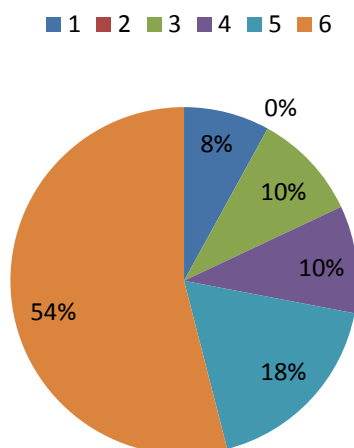
2. Dostępność personelu została oceniona na 5,4.



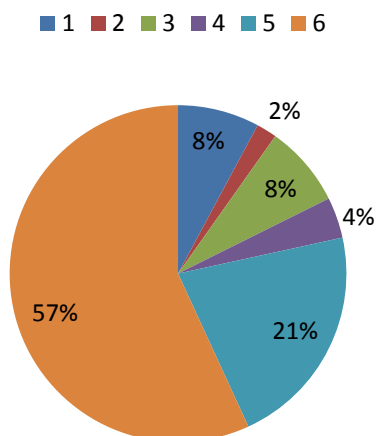
3. Zrozumiałość formularzy i druków uzyskała ocenę 4,8.



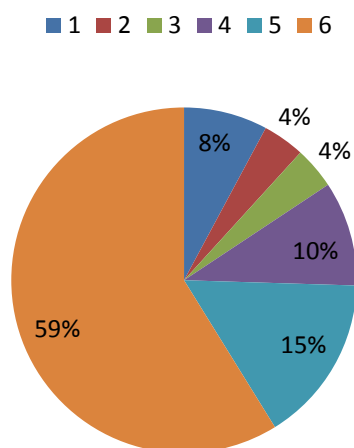
4. Termin załatwiania spraw w Urzędzie wg ankietowanych (50 odpowiedzi) został oceniony na 4,9.



5. Jakość wykonanej usługi, w tym kompetencje pracowników oceniono na 5,0.



a kulturę obsługi oceniono na 5,0.



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

Bardzo dobra – 37 ocen

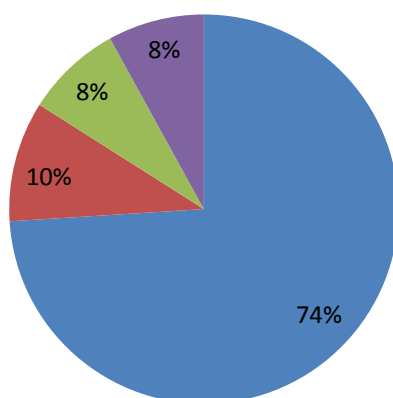
Dobra – 5 ocen

Dostateczna – 4 oceny

Nieodpowiednia - 4 ocen

Wykres przedstawia ogólną ocenę pracy Urzędu wg opinii ankietowanych:

■ BARDZO DOBRA ■ DOBRA ■ DOSTATECZNA ■ NIEODPOWIEDNIA



Lipinki Łużyckie, 01.06.2016 r.

Wójt Gminy  
Michał Morżak