

**RAPORT
Z BADANIA ANKIETOWEGO
KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU
2022**

Kłodzko, 2022-10-24

Spis treści

Spis treści.....	1
1. Opis metodyki i organizacji badania	2
2. Wyniki badania dla poszczególnych pytań ankiety (dane statystyczne).....	2
3. Analiza odpowiedzi na pytanie otwarte.....	5
4. Analiza wyników badania - zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących	5
6. Założenia następnego badania.....	7

1. Opis metodyki i organizacji badania

Badanie satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku zostało przeprowadzone na podstawie Zarządzenia Nr 63/2022 Starosty Kłodzkiego z dnia 2 września 2022 r. w sprawie badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku oraz Zarządzenia Nr 64/2022 Starosty Kłodzkiego z dnia 2 września 2022 r. w sprawie powołania zespołu ds. przeprowadzenia badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku.

Celem badania było sprawdzenie stopnia satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku w odniesieniu do jakości świadczonych usług.

Informacja nt. badania zamieszczona została na stronach internetowych: www.bip.powiat.klodzko.pl i www.powiat.klodzko.pl oraz w prasie.

Badanie zostało przeprowadzone w okresie 05.09.2022 r. – 30.09.2022 r. Przyjęto dwie formy ankietyzacji: papierowa i elektroniczna (on-line).

Ankiety w wersji papierowej wyłożone były w oznaczonych miejscach w lokalizacjach: Kłodzko, Nowa Ruda, Bystrzyca Kłodzka. Ankiety były pobierane przez klientów, wypełniane a następnie wrzucane do oznakowanych skrzynek.

Ankieta w wersji on-line dostępna była na stronach internetowych: www.bip.powiat.klodzko.pl i www.powiat.klodzko.pl.

Dla ankietyzacji w formie papierowej określono próbę badania 225 szt. Dla ankietyzacji on-line została określona próba badania.

W czasie badania satysfakcji i oczekiwań klientów respondenci oddali **252 ankiety papierowe** (uzyskano o 12% więcej ankiet niż zakładano).

W 20 ankietach nie wskazano komórki organizacyjnej, w której była załatwiana sprawa, w 37 ankietach nie wskazano czego dotyczyła załatwiana w urzędzie sprawa.

Liczba ankiet on-line: 5.

W badaniu ankietowym został wykorzystany wzór ankiety stanowiący załącznik do Zarządzenia Nr 63/2022 Starosty Kłodzkiego z dnia 2 września 2022 r. w sprawie badania satysfakcji i oczekiwań klientów Starostwa Powiatowego w Kłodzku.

Zastosowana została 5 stopniowa skala (satysfakcji/oczekiwań) ocen:

– bardzo zadowolony/bardzo ważne	5
– zadowolony/ważne	4
– trudno powiedzieć	3
– niezadowolony/raczej nieważne	2
– bardzo niezadowolony/nieważne	1

2. Wyniki badania dla poszczególnych pytań ankiety (dane statystyczne)

Wyniki badania dla poszczególnych pytań ankiety (średnie ocen)

Tabela 1. Sumaryczne zestawienie ocen bardzo zadowolony i zadowolony oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów

L.p.	Treść pytania	5 i 4 w całości 2022 rok	Średnia 2022 rok	Średnia 2021 rok
1.	Uprzejmość, kultura obsługi klienta	98%	4,82	4,77
2.	Wiedza i kompetencje pracowników urzędu	97%	4,80	4,78
3.	Terminowość załatwiania sprawy	96%	4,73	4,62
4.	Warunki lokalowe urzędu	89%	4,53	4,16
5.	Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy	96%	4,78	4,75
6.	Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	96%	4,73	4,64
7.	Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność	97%	4,74	4,69
8.	Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	4,79	4,76
9.	Jak ocenia Pan/Pani ogólnie funkcjonowanie urzędu?	96%	4,69	4,63

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci są zadowoleni z jakości usług świadczonych przez urząd. Najwyżej ocenione zostały, podobnie jak w roku ubiegłym, „uprzejmość i kultura obsługi” (4,82) oraz „wiedza i kompetencje” (4,80). Ogólna ocena poziomu usług jest na poziomie 4,69. Dla porównania ogólna ocena poziomu usług w roku 2021 wynosiła 4,63; w roku 2020 wynosiła 4,53; w roku 2019 wynosiła 4,54; w roku 2018 - 4,39; w roku 2017 - 4,55.

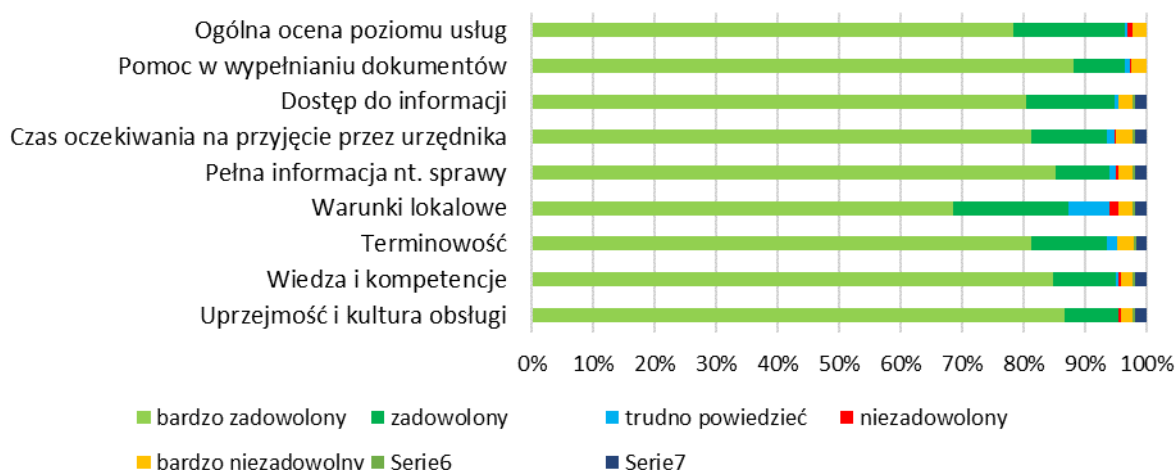
Najniżej ocenione zostały, podobnie jak w badaniu z lat 2017-2021, „warunki lokalowe urzędu”, w roku bieżącym na poziomie 4,53.

Tabela 2. Sumaryczne zestawienie ocen bardzo ważne i ważne oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów

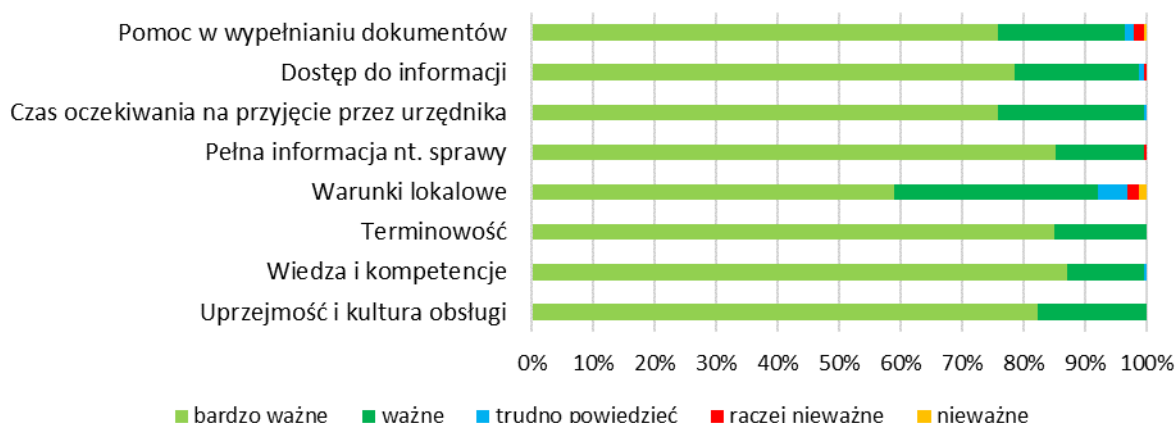
L.p.	Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
1.	Uprzejmość, kultura obsługi klienta	100%	4,82
2.	Wiedza i kompetencje pracowników urzędu	100%	4,87
3.	Terminowość załatwiania sprawy	100%	4,85
4.	Warunki lokalowe urzędu	92%	4,47
5.	Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy	100%	4,84
6.	Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	100%	4,75
7.	Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność	99%	4,77
8.	Pomoc w wypełnianiu dokumentów	96%	4,70

Oczekiwania co do jakości usług świadczonych przez urząd są na wysokim poziomie. Najważniejsze dla klientów urzędu są wiedza i kompetencje pracowników (4,87 pkt) oraz terminowość załatwiania sprawy (4,85 pkt). Najmniej ważne są warunki lokalowe (4,47 pkt).

Wykres 1. Procentowy udział ocen, dokonanych przez klientów, jakości usług świadczonych przez urząd



Wykres 2. Procentowy udział ocen, dokonanych przez klientów indywidualnych, dotyczących oczekiwań



Ankietowani klienci najczęstszy kontakt mieli z Wydziałem Komunikacji, Transportu i Dróg Publicznych (87) i Wydziałem Zagospodarowania Przestrzennego, Architektury i Budownictwa (46). Następnie Powiatowym Zespołem ds. Orzekania o Niepełnosprawności (35), Wydziałem Geodezji, Kartografii i Katastru (33) i Biurem Obsługi Klienta (27). Pojedyncze ankiety dotyczyły Wydziału Ochrony Środowiska i Rolnictwa i Wydziału Gospodarki Nieruchomościami.

W 253 ankietach zaznaczono, że sprawa została załatwiona pozytywnie, sprawa załatwiona negatywnie – 2 odpowiedzi. W przypadku 2 ankiet nie wskazano sposobu załatwienia sprawy.

Najczęściej załatwiane sprawy to: rejestracja/wyrejestrowanie pojazdu - 54 sprawy, wypis/wyrys – 27 spraw, odbiór dokumentów – 21 sprawy, pozwolenie na budowę (zgłoszenie) – 19 spraw, złożenie dokumentów – 18 spraw, orzeczenie o niepełnosprawności/legitymacja – 16 spraw, prawo jazdy/profil kierowcy – 13 spraw, karta parkingowa 7 spraw. Nie we wszystkich ankietach wskazano miejsce załatwienia sprawy.

W 2022 roku na pytanie otwarte: „Czy jest Pan/Pani przekonany/a, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić Pana/Pani sprawę pozytywnie?” 245 ankietowanych udzieliło odpowiedzi „Tak”, 5 ankietowanych udzieliło odpowiedzi „Nie”. 7 ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

3. Analiza odpowiedzi na pytanie otwarte

100 klientów udzieliło odpowiedzi na pytanie otwarte dotyczące oczekiwań, z czego:

- 1) 34 klientów wyraziło zadowolenie z obsługi,
- 2) 19 klientów uznało, że nie ma żadnych uwag i oczekiwań,
- 3) 15 klientów wyraziło swoje uwagi dot. Starostwa, z czego 5 dotyczyło lepszego znakowania lokalizacji starostwa przy ul. Wyspiańskiego 2k w Kłodzku, 4 dotyczyło oddziału zamiejscowego wydziału KTD w Nowej Rudzie (brak toalety dla klientów, poczekalni). Kilka uwag dotyczyło konkretnych pracowników i ich podejścia do obsługi klienta w wykonywanej pracy. Pojedyncze uwagi odnosiły się do możliwości złożenia wniosku przez Internet czy likwidacji wydziału GK w Nowej Rudzie.
- 4) 6 klientów zwróciło uwagę na małą liczbę miejsc parkingowych (dot. lokalizacji przy ul. Okrzei).

Pozostałe ankiety odnosiły się do oczekiwań klientów, które dotyczyły głównie pomocy w załatwieniu sprawy (7 ankiet), szybkiego załatwienia sprawy (6 ankiet), kompetencji pracowników (4 ankiety). Pojedyncze odpowiedzi odnosiły się do oczekiwań takich jak: profesjonalizm, pozytywne załatwienie sprawy, kultura obsługi.

Przykładowe odpowiedzi na pytania otwarte:

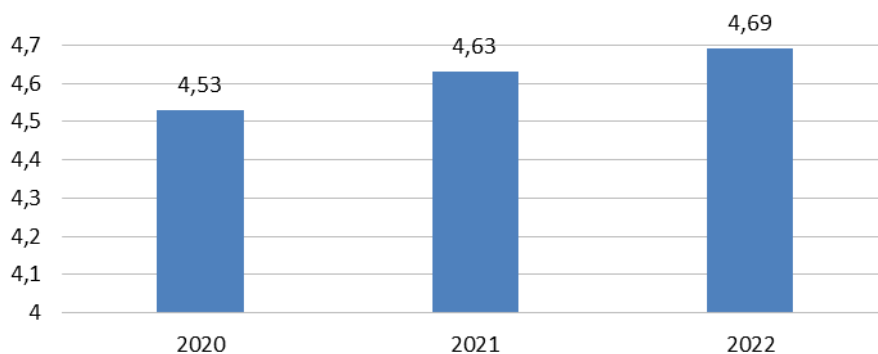
- 1) zwiększenie ilości osób do obsługi tematu pozwoleń na budowę,
- 2) lepsze oznaczenie Wydziału Geodezji, Kartografii i Katastru,
- 3) bardzo miła obsługa, uśmiechnięte pomocne panie (wydział GK),
- 4) w końcu mogę cieszyć się dużym parkingiem (lokalizacja ul. Wyspiańskiego),
- 5) pozytywne załatwienie sprawy oraz uprzejmość obsługi klienta (wydział GK).

4. Analiza wyników badania - zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących

Podsumowanie badania:

- 1) W 2022 roku uzyskano o 12% więcej ankiet niż zakładano. W latach poprzednich zwrotność była następująca: 2019 - 84,2%, 2020 – 88%, 2021 – 81,6%.
- 2) Średnie oceny kształtują się w przedziale 4,53 - 4,82 co świadczy o wysokim poziomie zadowolenia.
- 3) W tegorocznym badaniu ogólna ocena poziomu usług wynosi 4,69 pkt na 5 możliwych. Odnotowuje się wzrost ogólnego poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku.

Wykres 3. Ogólna ocena poziomu usług (lata 2016-2020)



- 4) Najwyżej ocenione zostały, podobnie jak w roku ubiegłym, „uprzejmość i kultura obsługi” (4,82) oraz „wiedza i kompetencje” (4,80). Najniżej ocenione zostały, podobnie jak w badaniu z lat 2018-2021, „warunki lokalowe urzędu”, w roku bieżącym na niezmiennym poziomie 4,53. Przy czym zaznaczyć należy, że, podobnie jak w roku ubiegłym, we wszystkich kryteriach odnotowano wzrost średnich ocen.
- 5) Nowa lokalizacja starostwa przy ul. Wyspiańskiego 2k w Kłodzku zminimalizowała problem braku miejsc parkingowych przy ul. Okrzei 1 (w ubiegłym roku 16 ankiet wyrażało ten problem, w roku bieżącym 6).
- 6) W tegorocznym badaniu klienci zwrócili uwagę na konieczność lepszego znakowania nowej lokalizacji starostwa przy ul. Wyspiańskiego 2k w Kłodzku. Odnośnie tej lokalizacji pojawiły się również pojedyncze negatywne oceny dotyczące warunków lokalowych. Negatywne warunki lokalowe ocenili klienci, którzy załatwiali sprawę w PZON. Zespół mieści się na II piętrze, poprzednia lokalizacja to parter. W budynku przy ul. Wyspiańskiego funkcjonuje winda. Powyższe nie powinno stanowić problemu.

5. Proponowane działania doskonalące:

- 1) Wykonanie dodatkowego oznakowania starostwa przy ul. Wyspiańskiego 2k w Kłodzku oraz dodatkowego oznakowania windy.
- 2) Działania w obszarze poprawy dostępności urzędu dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Starostwo Powiatowe w Kłodzku uczestniczy w projekcie pt. „Dostępny samorząd – granty”. Celem projektu jest poprawa dostępności w obszarze dostępności architektonicznej oraz dostępności komunikacyjno-informacyjnej w budynku Starostwa Powiatowego w Kłodzku przy ul. Wyspiańskiego 2K. Udział w projekcie przyczyni się do:

- wzrostu bezpieczeństwa osób ze szczególnymi potrzebami poprzez zakup materacy ewakuacyjnych oraz montaż systemu alarmowo-przywoławczego w toaletach,
- poprawy komunikacji pomiędzy urzędnikiem a osobą słabosłyszącą poprzez zakup pętli indukcyjnych,
- rozpowszechniania informacji miejscowej dla osób z dysfunkcją wzroku poprzez zakup systemu TOTUPOINT,
- poprawy orientacji w przestrzeni starostwa osób z dysfunkcją wzroku poprzez oznakowanie tabliczek przy drzwiowych oraz nakładki na poręcze,
- ułatwienia składania podpisów na dokumentach poprzez zakup ramek do podpisów,
- możliwości łatwego dojazdu i zaparkowania pojazdu poprzez oznaczenie pionowe i poziome miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych,
- ułatwienia poruszania się w budynku poprzez montaż ścieżek kierunkowych i pól uwagi.

Powyższe sfinansowane będzie ze środków PFRON. Poprawa dostępności wpłynie na zwiększenie jakości obsługi klientów z niepełnosprawnościami oraz ich komfort.

- 3) Podjęcie działań zmierzających do uruchomienia stacji ładowania pojazdów elektrycznych na parking Starostwa przy ul. Wyspiańskiego 2k.
- 4) Uruchomienie terminalu płatniczego (płatności bezgotówkowych) w Terenowym Punkcie Paszportowym.
- 5) Uruchomienie w budynku przy ul. Wyspiańskiego 2k tzw. HOTSPOTÓW punktów darmowego dostępu do internetu.

Rekomenduje się utrzymanie poziomu satysfakcji klientów na dotychczasowym poziomie.

Realizacja wniosków i rekomendacji z poprzedniego badania

1. Zakończono adaptację budynku przy ul. Wyspiańskiego 2k – budynek nr 4 w Kłodzku na cele administracyjne. Dodatkowa lokalizacja zapewniła komfortowe warunki obsługi klientów, dużą liczbę miejsc parkingowych, nowe pomieszczenia archiwum.
Budynek dostosowany jest do potrzeb osób niepełnosprawnych (w budynku dostępna jest winda, brak barier architektonicznych utrudniających poruszanie się).
2. Do nowej lokalizacji przeniesiona została część wydziałów starostwa, co przyczyniło się do poprawy warunków obsługi klienta i pracy w budynku głównym starostwa w Kłodzku przy ul. Okrzei 1, poprzez:
 - 1) Zmianę lokalizacji Biura Obsługi Klienta. Po zmianie BOK znajduje się w bardziej widocznym punkcie urzędu,
 - 2) Swoją lokalizację zmienił również Wydział Zagospodarowania Przestrzennego, Architektury i Budownictwa, który przeniesiony został z I piętra w budynku głównym Starostwa na parter budynku,
 - 3) Na parterze w budynku głównym Starostwa wydzielony został pokój z przeznaczeniem do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (osób z niepełnosprawnością ruchową uniemożliwiającą obsługę bezpośrednio w wydziałach mieszczących się na I i II piętrze) oraz obsługi innych klientów urzędu przez pracowników merytorycznych.
3. W związku z udziałem Starostwa Powiatowego w Kłodzku w projekcie pt. „Dostępny samorząd lokalny w województwie dolnośląskim i lubuskim” zakupiono: pętlę indukcyjną, tyfloplan oraz materac do ewakuacji. Ponadto na stronie BIP urzędu zamieszczony został film w języku migowym zawierający najważniejsze informacje o funkcjonowaniu starostwa. Powyższe przyczyniło się do poprawy poziomu dostępności urzędu dla osób niepełnosprawnych w zakresie informacyjno-komunikacyjnym.
4. Uruchomienie Terenowego Punktu Paszportowego w Kłodzku.
5. Uruchomienie terminala płatniczego w Powiatowym Zespole ds. Orzekania o Niepełnosprawności.

6. Założenia następnego badania

1. Przewidywany termin następnego badania – do końca III kwartału 2023 roku, wg zarządzenia Starosty.
2. Utrzymanie wypracowanej metodyki badań.

Zatwierdzam

Maciej Awizeń – Starosta Kłodzki

Zatwierdzam: Grzegorz Gredys

Sporządziła: Joanna Szkutnik

Raport dostępny na stronie internetowej www.bip.powiat.klodzko.pl oraz w Katalogu Publicznej sieci intranet Starostwa Powiatowego w Kłodzku.