

**RAPORT  
Z BADANIA ANKIETOWEGO  
KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU  
2023**

Kłodzko, 30.10.2023 r.

**Spis treści**

Spis treści.....	1
1. Opis metodyki i organizacji badania .....	2
2. Wyniki badania dla poszczególnych pytań ankiety (dane statystyczne).....	3
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](http://www.bip.powiat.klodzko.pl) i [www.powiat.klodzko.pl](http://www.powiat.klodzko.pl) oraz w prasie.

Badanie zostało przeprowadzone w okresie 04.09.2023 r. – 29.09.2023 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](http://www.bip.powiat.klodzko.pl) i [www.powiat.klodzko.pl](http://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 **271 ankiet papierowych** (uzyskano o ponad 20% więcej ankiet niż zakładano).

W 17 ankietach nie wskazano komórki organizacyjnej, w której była załatwiana sprawa, w 33 ankietach nie wskazano czego dotyczyła załatwiana w urzędzie sprawa.

Liczba ankiet on-line: 16.

łącznie zebrano 287 ankiet.

Jedna ankieta nie dotyczyła Starostwa Powiatowego w Kłodzku i nie została uwzględniona w statystyce.

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 2023 rok	Średnia 2023 rok	Średnia 2022 rok
1.	Uprzejmość, kultura obsługi klienta	94%	4,76	4,82
2.	Wiedza i kompetencje pracowników urzędu	94%	4,74	4,80
3.	Terminowość załatwiania sprawy	94%	4,72	4,73
4.	Warunki lokalowe urzędu	92%	4,59	4,53
5.	Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy	94%	4,75	4,78
6.	Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	94%	4,70	4,73
7.	Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność	95%	4,72	4,74
8.	Pomoc w wypełnianiu dokumentów	94%	4,75	4,79
9.	Jak ocenia Pan/Pani ogólnie funkcjonowanie urzędu?	94%	<b>4,70</b>	<b>4,69</b>

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” (4,76). Ogólna ocena poziomu usług jest na poziomie 4,70. Dla porównania ogólna ocena poziomu usług w roku 2022 wynosiła 4,69; w 2021 wynosiła 4,63; w roku 2020 wynosiła 4,53.

Najniżej ocenione zostały, podobnie jak w badaniu z lat 2017-2021, „warunki lokalowe urzędu”, w roku bieżącym na poziomie 4,59.

W porównaniu do zeszłorocznego badania zaobserwowano spadek średnich ocen we wszystkich obszarach poza warunkami lokalowymi urzędu oraz ogólniej ocenie funkcjonowania urzędu, gdzie uzyskano wartości wyższe niż w roku 2022.

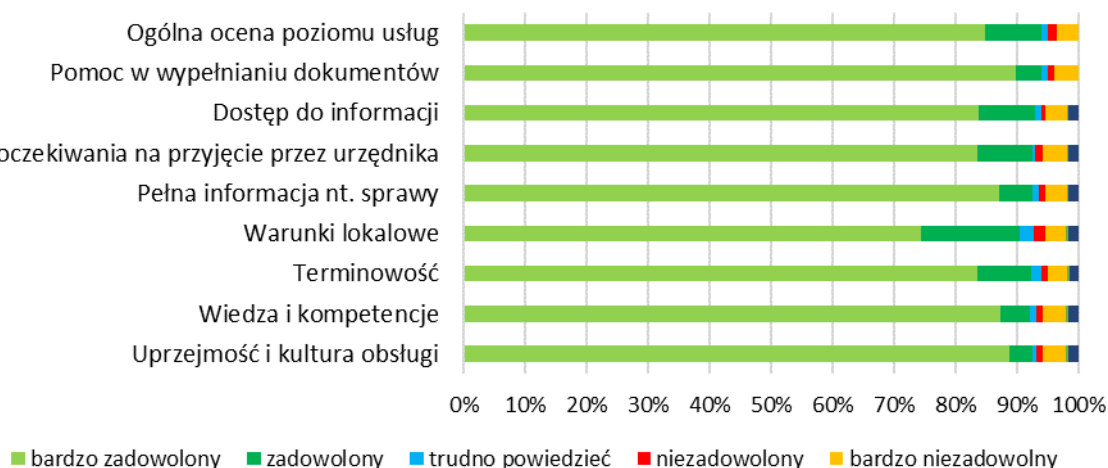
Tabela 2. Sumaryczne zestawienie ocen bardzo ważne i ważne oraz ocena średnia uzyskana z ocen wszystkich respondowanych klientów

L.p.	Treść pytania	5 i 4 w całości	średnia
1.	Uprzejmość, kultura obsługi klienta	99%	4,83
2.	Wiedza i kompetencje pracowników urzędu	99%	4,89
3.	Terminowość załatwiania sprawy	99%	4,86
4.	Warunki lokalowe urzędu	92%	4,54
5.	Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy	98%	4,87
6.	Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	98%	4,78
7.	Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność	98%	4,79
8.	Pomoc w wypełnianiu dokumentów	97%	4,77

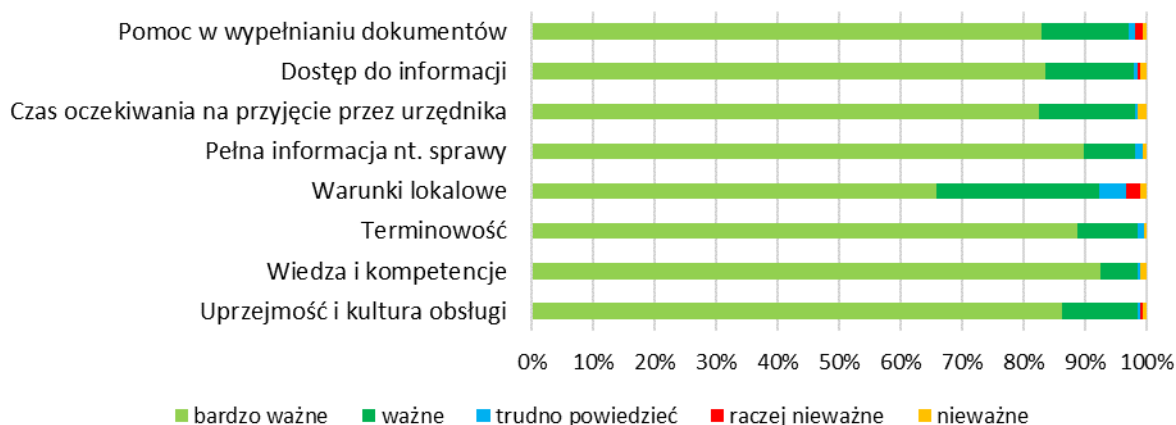
Oczekiwania co do jakości usług świadczonych przez urząd są niezmiennie na wysokim poziomie. Najważniejsze dla klientów urzędu są wiedza i kompetencje pracowników (4,89 pkt) oraz uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy (4,87 pkt). Najmniej ważne są warunki lokalowe (4,54 pkt).

Poniżej wykresy prezentujące procentowy udział ocen dokonanych przez klientów w odniesieniu do jakości usług świadczonych przez urząd oraz dotyczących oczekiwań:

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



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



Ankietowani klienci najczęstszy kontakt mieli z Wydziałem Komunikacji, Transportu i Dróg Publicznych (101) i Wydziałem Zagospodarowania Przestrzennego, Architektury i Budownictwa (45). Następnie Powiatowym Zespołem ds. Orzekania o Niepełnosprawności (34), Wydziałem Geodezji, Kartografii i Katastru (34) i Biurem Obsługi Klienta (17). Pojedyncze ankiety dotyczyły Wydziału Ochrony Środowiska i Rolnictwa i Wydziału Oświaty.

W 276 ankietach zaznaczono, że sprawa została załatwiona pozytywnie, sprawa załatwiona negatywnie – 7 odpowiedzi. W przypadku 4 ankiet nie wskazano sposobu załatwienia sprawy.

Najczęściej załatwiane sprawy to: sprawy z zakresu rejestracji pojazdów, w tym wyrejestrowanie pojazdu, zgłoszenie zbycia – 78 ankiet, sprawy z zakresu prawa jazdy – 16 ankiet, sprawy z zakresu budownictwa (pozwolenie na budowę, zgłoszenie, dziennik budowy) – 31 ankiet, sprawy z zakresu działania PZON (karta parkingowa, legitymacja/orzeczenie o niepełnosprawności) – 30 ankiet, sprawy paszportowe – 29 ankiet, sprawy geodezyjne (mapa, wypis, wyrys) – 29 ankiet. Nie we wszystkich ankietach wskazano miejsce załatwienia sprawy.

W 2023 roku na pytanie otwarte: „Czy jest Pan/Pani przekonany/a, że Starostwo dołożyło wszelkich starań, aby załatwić Pana/Pani sprawę pozytywnie?” 273 ankietowanych udzieliło odpowiedzi „Tak”, 9 ankietowanych udzieliło odpowiedzi „Nie”. 5 ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

### **3. Analiza odpowiedzi na pytanie otwarte**

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

- 1) 45 klientów wyraziło zadowolenie z obsługi,
- 2) 23 klientów zwróciło uwagę na małą liczbę miejsc parkingowych (dot. lokalizacji przy ul. Okrzei),
- 3) 10 klientów uznało, że nie ma żadnych uwag i oczekiwań,
- 4) 12 klientów wyraziło swoje uwagi dot. Starostwa, z czego 3 dotyczyły wydłużenia godzin pracy, 2 dotyczyły umożliwienia zrobienia zdjęcia w budynku starostwa przy ul. Wyspiańskiego celem dołączenia do wniosku o paszport, pojedyncze dot. braku windy w budynku przy ul. Okrzei, konieczności składania wniosków w dwóch odległych budynkach, braku miejsc siedzących i za długie przerwy między klientami (KTD Nowa Ruda), długiego czasu oczekiwania (KTD Kłodzko), braku możliwości dokonania płatności na miejscu za zaświadczenie wydane przez wydział OŚR, brak możliwości płacenia blikiem.

Pozostałe ankiety odnosiły się do oczekiwań klientów, które dotyczyły głównie pomocy w załatwieniu sprawy (4 ankiety), terminowości (4 ankiety). Pojedyncze odpowiedzi odnosiły się do oczekiwań takich jak: pozytywne podejście do klienta, dobra komunikacja z urzędnikiem, kompetencje, rzetelność, pozytywne załatwienie sprawy.

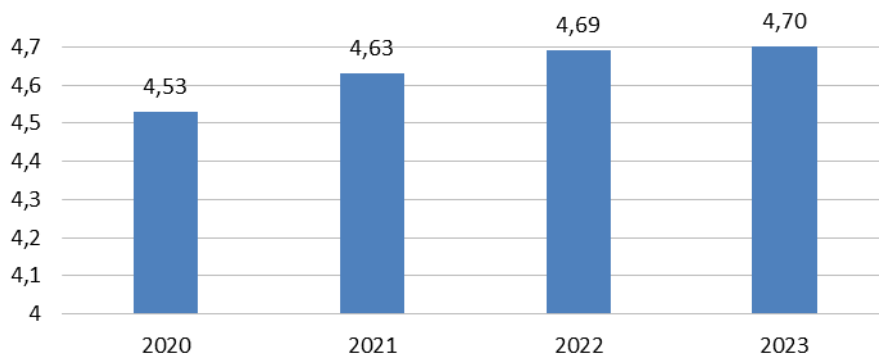
### **4. Analiza wyników badania - zidentyfikowane najważniejsze problemy i propozycje działań doskonalących**

Podsumowanie badania:

- 1) W 2023 roku uzyskano o ponad 20% więcej ankiet papierowych niż zakładano.
- 2) Zwiększeniu uległa liczba ankiet on-line (z 5 w 2022 roku do 16 w roku bieżącym).
- 3) Średnie oceny kształtują się w przedziale 4,59 – 4,76 co świadczy o wysokim poziomie zadowolenia.
- 4) W porównaniu do zeszłorocznego badania zaobserwowano nieznaczny spadek średnich ocen we wszystkich obszarach, poza warunkami lokalowymi urzędu oraz ogólniej ocenie funkcjonowania urzędu, gdzie uzyskano wartości wyższe niż w roku 2022.
- 5) Wzrost w obszarze „warunki lokalowe urzędu” wynika z utworzenia dodatkowej lokalizacji przy ul. Wyspiańskiego 2k w Kłodzku. Dodatkowa lokalizacja zapewniła komfortowe warunki obsługi klientów. 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.
- 6) W tegorocznym badaniu, mimo spadku średniej ocen w większości obszarach, ogólna ocena poziomu usług wzrosła w stosunku do zeszłorocznego badania i wynosi 4,70 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 2020-2023)



- 7) Najwyżej ocenione zostały, podobnie jak w roku ubiegłym, „uprzejmość i kultura obsługi” (4,76). Najniżej ocenione zostały, podobnie jak w badaniu z lat 2017-2021, „warunki lokalowe urzędu”, w roku bieżącym na poziomie 4,59.
- 8) Pojawiły się ankiety, w których odpowiedzi wykluczały się wzajemnie, tzn. w odniesieniu do pytań na skali ocen zaznaczone były najniższe wartości (niezadowolony/bardzo niezadowolony) a w pytaniu otwartym klient wyrażał swoje zadowolenie z obsługi i pozytywnego załatwienia sprawy.
- 9) Odnotowano zwiększenie ilości ankiet, w których zwrócono uwagę na niewystarczającą ilość miejsc parkingowych (dot. lokalizacji w Kłodzku przy ul. Okrzei 1). W roku bieżącym 23 ankiety, w ubiegłym roku 16 ankietowanych wyrażało ten problem.

## 5. Proponowane działania doskonalące:

- 1) Podjęcie działań zmierzających do uruchomienia stacji ładowania pojazdów elektrycznych na parkingu Starostwa przy ul. Wyspiańskiego 2k, co uwarunkowane jest uzyskaniem dofinansowania na realizację zadania.
- 2) Podjęcie działań zmierzających do uruchomienia przy ul. Wyspiańskiego 2k w Kłodzku punktu świadczącego usługi fotograficzne (celem ułatwienia załatwiania spraw w Terenowym Punkcie Paszportowym) i usługi ksero.
- 3) Podjęcie działań zmierzających do uruchomienia przy ul. Wyspiańskiego 2k w Kłodzku sklepiku spożywczego.

## Realizacja wniosków i rekomendacji z poprzedniego badania

- 1) W związku z udziałem Starostwa Powiatowego w Kłodzku w projekcie pt. „Dostępny samorząd – granty” zakupiono: dwa materace ewakuacyjne, dwie pętle indukcyjne, system TOTUPOINT, ramki do podpisów, trzy tyfloplany. Ponadto zamontowano system alarmowo-przywoławczy w toaletach, oznakowano tabliczki przy drzwiowych oraz zastosowano nakładki na poręcze, zamontowano ścieżki kierunkowe i pola uwagi. Powyższe przyczyniło się do poprawy dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w obszarze dostępności architektonicznej oraz dostępności komunikacyjno-informacyjnej w budynku Starostwa Powiatowego w Kłodzku przy ul. Wyspiańskiego 2K.

- 2) Uruchomiono terminal płatniczy (płatności bezgotówkowych) w Terenowym Punkcie Paszportowym w Kłodzku.
- 3) Wykonano dodatkowe oznakowanie windy w budynku starostwa przy ul. Wyspiańskiego 2k w Kłodzku. W trakcie realizacji jest wykonanie dodatkowego oznakowania budynku, zadanie zrealizowane będzie do końca 2023 roku.
- 4) Rozpoczęto prace związane z uruchomieniem w budynku przy ul. Wyspiańskiego 2k w Kłodzku tzw. HOTSPOTÓW punktów darmowego dostępu do Internetu. Zadanie zrealizowane będzie do końca 2023 roku.

#### **6. Założenia następnego badania**

- 1) Zmiana ankiety w zakresie zastosowanej skali ocen tj. uzupełnienie opisu skali o wartości liczbowe.
- 2) Przewidywany termin następnego badania – do końca III kwartału 2024 roku, wg zarządzenia Starosty.
- 3) 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](http://www.bip.powiat.klodzko.pl) oraz w Katalogu Publicznym sieci intranet Starostwa Powiatowego w Kłodzku.*