

Raport z badania zadowolenia klientów z poziomu świadczenia usług w Urzędzie Gminy Krotoszyce

W okresie od 1 listopada do 31 grudnia 2013 r. przeprowadzono badanie satysfakcji i oczekiwań klientów urzędu gminy w formie anonimowych ankiet. Ankiety można było przesłać w formie elektronicznej na adres urzędu lub dostarczyć w formie papierowej poprzez wrzucenie jej do urny znajdującej się na parterze budynku urzędu gminy.

Wyniki ankietyzacji przedstawiają się następująco:

1. Ilość złożonych ankiet – 26

2. Rodzaj załatwianych spraw :

- rolne i podatkowe – 1 osoba (*ocena b. słaba*),
- pomoc w wypełnianiu dokumentów (sekretariat) – 1 osoba (*ocena b.dobra*),
- składanie wniosków – 2 osoby (*1 ocena b.dobra, 1 dobra*),
- złożenie wniosków dot. wycinki drzew – 6 osób (*5 ocen b.dobrych; 1 dobra*),
- wydanie decyzji środowiskowej – 1 osoba (*ocena b.dobra*),
- z zakresu działalności gospodarczej – 8 osób (*oceny b.dobre*),
- z zakresu spraw obywatelskich – 3 osoby (*oceny b.dobre*),
- różne – 4 osoby (*oceny b.dobre*).

3. Rodzaj klienta : - osoby fizyczne: 24, - instytucja: 2.

4. Płeć : - kobieta : 11, - mężczyzna : 14.

5. Wykształcenie : - podstawowe: 1, - zawodowe: 8, - średnie : 8, - wyższe: 5.

6. Wiek: - do 20 lat 0, - 21-40 8 osób, - 41-60 16 osób, - 60 i więcej 1 osoba.

7. Zastrzeżenia do pracy urzędu : 1 osoba wniosła ,że brak jest zaangażowania pracowników w sprawy klienta (osoba ta załatwiała sprawy rolne i podatkowe).

8. Propozycje rozwiązań przyczyniających się do usprawnienia pracy urzędu:

- utworzenie kasy w urzędzie gminy (1 osoba),
- winda dla niepełnosprawnych (1 osoba).

9. Ogólna ocena pracy urzędu:

- bardzo słaba	2,
- słaba	0,
- średnia	0,
- dobra	7,
- bardzo dobra	17.

Sporządziła Sawczuk Danuta
Inspektor ds. organizacyjnych

