

Wyniki Ankiety badania zadowolenia klienta zewnętrznego Urzędu Miejskiego w Byczynie

W badaniu ankietowym wzięło udział **70 respondentów** w tym:

- 45 osób wypełniło ankiety papierowe
- 25 osób wypełniło ankiety elektroniczne

I. Udzielone odpowiedzi na ankiety papierowe:

Referat Organizacyjny i Oświaty (3 wypełnione ankiety)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	3				
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	3				
Terminowość załatwienia sprawy	3				
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	3				
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem	1		1		

Referat Podatków i Opłat (15 wypełnionych ankiet)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	15				
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	14				
Terminowość załatwienia sprawy	14				
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	13	1			
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem	11				

Urząd Stanu cywilnego (15 wypełnionych ankiet)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	14	1			
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	15				
Terminowość załatwienia sprawy	14	1			
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	13	2			
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem	9	1		2	1

Referat Rolnictwa, Ochrony Środowiska i Gospodarki Gruntami (1 wypełniona ankieta)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna		1			
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika					
Terminowość załatwienia sprawy					
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)					
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem					

Biuro Z-cy Burmistrza (1 wypełniona ankieta)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	1				
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	1				
Terminowość załatwienia sprawy	1				
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	1				
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem					

Ankiety bez oznaczonego pola, jakiego Referatu dotyczą (10 wypełnionych ankiet)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	5	4		1	
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	5	4		1	
Terminowość załatwienia sprawy	4	1	2	2	1
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	4	4	1	1	
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem	4	1	1		2

II. Udzielone odpowiedzi na ankiety elektroniczne:

Sekretariat (1 wypełniona ankieta)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	1				
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	1				
Terminowość załatwienia sprawy	1				
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	1				
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem		1			

Biuro Obsługi Klienta (1 wypełniona ankieta)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	1				
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	1				
Terminowość załatwienia sprawy	1				
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	1				
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem	1				

Ankiety bez oznaczonego pola, jakiego Referatu dotyczą (11 wypełnionych ankiet)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	1	4	2	2	1
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	1	4	1	3	1
Terminowość załatwienia sprawy	1	3	2	1	4
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)		4	3	2	1
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem	1	2	1	2	4

Biuro Burmistrza (2 wypełnione ankiety)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	1				
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	1		1		
Terminowość załatwienia sprawy	1			1	
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	1	1			
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem	1			1	

Referat Rolnictwa, Ochrony Środowiska i Gospodarki Gruntami (1 wypełniona ankieta)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna		1			
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika		1			
Terminowość załatwienia sprawy					1
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	1				
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem		1			

Referat Podatków i Opłat (5 wypełnionych ankiet)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	3	1		1	
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	4		1		
Terminowość załatwienia sprawy	4		1		
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	5				
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem	3	2			

Referat Gospodarki Przestrzennej i Inwestycji (1 wypełniona ankieta)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna				1	
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika					1
Terminowość załatwienia sprawy				1	
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)			1		
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem				1	

Biuro Ewidencji Ludności (2 wypełnione ankiety)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	1	1			
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	1	1			
Terminowość załatwienia sprawy	1	1			
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	1	1			
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem	1	1			

Referat Organizacyjny i Oświaty (1 wypełniona ankieta)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	1				
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	1				
Terminowość załatwienia sprawy	1				
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	1				
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem	1				

PODSUMOWANIE (ankiety papierowe + ankiety elektroniczne)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
¹ Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	47 (69,1 %)	13 (19,1 %)	2 (2,9 %)	5 (7,4 %)	1 (1,5 %)
² Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	48 (71,6 %)	10 (14,9 %)	3 (4,5 %)	4 (6 %)	2 (3 %)
³ Terminowość załatwienia sprawy	46 (67,4 %)	6 (8,9 %)	5 (7,4 %)	5 (7,4 %)	6 (8,9 %)
⁴ Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	45 (67,2 %)	13 (19,4 %)	5 (7,5 %)	3 (4,5 %)	1 (1,4 %)
⁵ Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych oraz kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem	33 (57 %)	9 (15,5 %)	3 (5,1 %)	6 (10,3 %)	7 (12,1 %)

¹ 68 ankietowanych odpowiedziało na pytanie² 67 ankietowanych odpowiedziało na pytanie³ 68 ankietowanych odpowiedziało na pytanie⁴ 67 ankietowanych odpowiedziało na pytanie⁵ 58 ankietowanych odpowiedziało na pytanie

Pisemne uwagi udzielone przez ankietowanych w zakresie funkcjonowania urzędu :

Brak udogodnień dla osób niepełnosprawnych
Nie ma ODP do dnia dzisiejszego
WITAM BURMISTRZA DLA MNIE RATUSZ DZIAŁA DOBRZE.ALE DLACZEGO BRAK KOMUNIKACJI MIĘDZY BYCZYNA A INNYMI MIEJSCOWOŚCIAMI.GDYBY SIĘ BYCZYNA PALIŁA TO OD PIĄTKU 16,30 DO PONIEDZIAŁKU NIE MA CZYM JECHAĆ.TAK TO WYGLĄDA JAK BY DIABEŁ POWIEDZIAŁ DOBRANOC.PIĘKNA MIEJSCOWOŚĆ A BRAK KOMUNIKACJI .DRUGA SPRAWA PLAC ZABAW DZIADOSTWO,JEDZCIE W INNE MIEJSCOWOŚCI JAK TO WYGLĄDA.NA KONIEC PARK I FOSA OD PIĄTKU DO NIEDZIELI ROZPUSTA MŁODZIEŻY SODOMA I GOMORA.PIWSKO I WÓDA SIĘ LEJE POLICJI BRAK.NO I PARKING PRZY KOŚCIELE EWANGELICKIM SAMOCHODY CIĘŻAROWE WIERNI NIE MAJĄ GDZIE ZAPARKOWAĆ.ALE POLICJI NIEMA.POZDRAWIAM CAŁY RATUSZ DZIADEK4.
BRAK KOMPETENTNYCH OSÓB W NIEKTÓRYCH DZIAŁACH,WIDAĆ ZE PRACE DOSTALI ZA KOSTKE MASŁA
udogodnienia dla kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem nie słyszałam, nie zauważyłam, chyba nie ma nic takiego.
Smród papierosów na korytarzu
pozytywne
Dramat
Wspomniani przeze mnie Panowie są bardzo dobrzy dla petentów. Lubię załatwiać u nich sprawy.
Miałem styczność z waszym urzędnikiem w terenie który zachował się nie tak jak trzeba wobec mnie, a był to pan [REDAKTOWANE]
CAŁY REFERAT PODATKOWY JEST SUPER UPRZEJMY I KOMPETENTNY. PANI KIEROWNIK TEGO REFERATU KOMPETENCJA NA NAJWYŻSZYM POZIOMIE
Podatki pokój 7 - Super obsługa zwłaszcza Pani ANIA
Zgłaszając zakup nieruchomości do podatku przy uzupełnianiu druków pomogła mi Pani Ania Krzus w sposób sprawny i życzliwy
W pokoju gdzie pracują Pan Marcin Czech i Wojciech Skarbecki - Panowie bardzo dobrze wykonują swoją pracę
Bardzo jestem zadowolona z obsługi przez Panów Marcina Czecha i Wojciecha Skarbeckiego. Podejście do petenta jest na ocenę celujący. Gratuluję takich urzędników.

Lepszy sprzęt muzyczny na sali ślubnej
b.miła i życzliwa obsługa
Kiedy miałam coś do załatwienia – nigdy nie spotkałam się z nieprzyjemnymi uwagami, zawsze nawet doradzano mi
Trzeba się prosić o załatwienie spraw obiecanych na piśmie.
Urząd Stanu Cywilnego – Jestem zadowolona
Urząd Stanu Cywilnego – Bardzo miła obsługa, jestem w pełni zadowolona !