



## RAPORT Z ANALIZY ANKIET

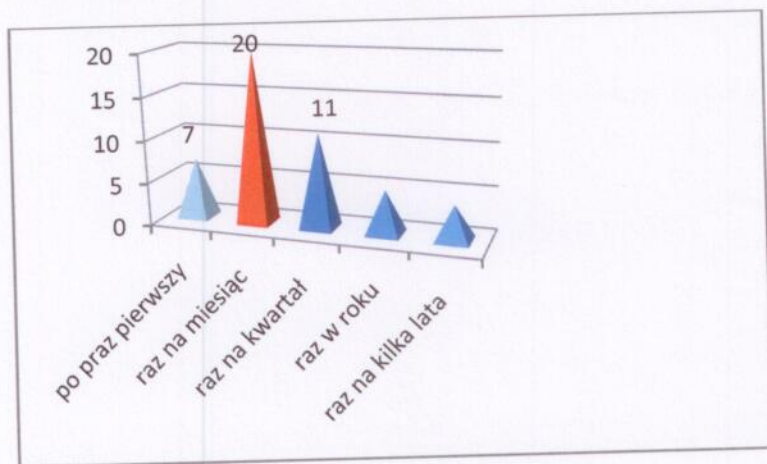
### – BADANIE SATYSFAKЦИИ KLIENTA

przeprowadzone na podstawie opracowanej ankiety do procedury Badania satysfakcji klienta w związku z wdrażaniem w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego normy PN-EN ISO 9001:2009

Celem badania było pozyskanie informacji zwrotnej od klientów w zakresie świadczonych przez Urząd Marszałkowski usług oraz postrzegania pracy urzędników przez obywateli.

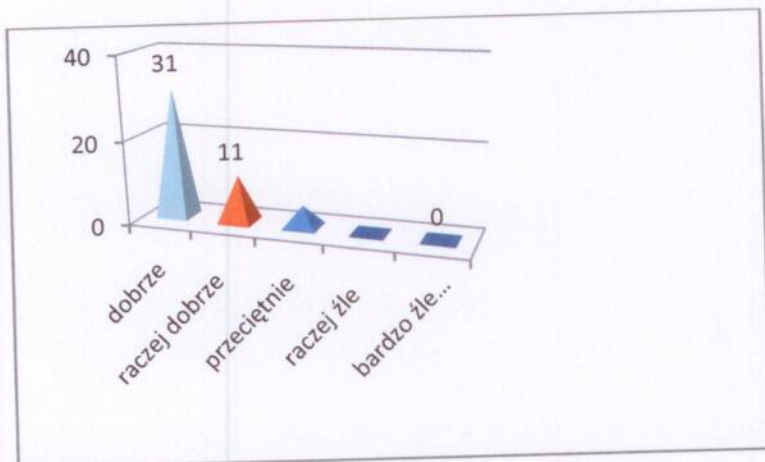
Badaniem objęto okres od 04 lutego do 24 lutego 2010 r. W okresie tym zebrano 47 ankiet od klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd. Poniżej zestawienie wyników w formie graficznej i opisowej.

1) Jak często korzysta Pan/i z usług świadczonych przez Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu:



Jak widać z wykresu w przeważającej większości klienci korzystają z usług Urzędu cyklicznie raz w miesiącu.

2) Jak ocenia Pan/i dostępność komórek organizacyjnych Urzędu, w którym załatwiała Pana/i sprawę:



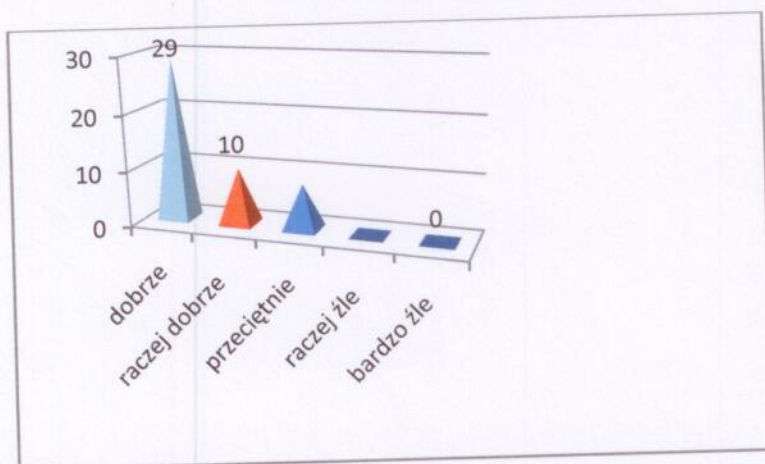
Dostępność komórek organizacyjnych Urzędu została oceniona przez osoby wypełniające ankietę dobrze. Ocenę dobrą wystawiło 31, na 47 klientów, co stanowi 66 % badanych, a 11 osób wystawiło ocenę raczej dobrą, tj., 23 %, co łącznie stanowi 89 % oceniających.

3) Jak ocenia Pan/i obsługę klientów w Urzędzie Marszałkowskim?  
 (skala ocen od 0 do 5, gdzie: 0 – oznacza brak zdania na temat, 1 – niedostateczny, 2 – mierny, 3 – dostateczny, 4 – dobry, 5 – bardzo dobry. Proszę wstawić znak „X” w odpowiedniej kolumnie)

Obszar obsługi	0	1	2	3	4	5
Uprzejmość i życzliwość pracowników				4	16	27
Terminowość załatwianych spraw	2			4	16	18
Jakość udzielanych przez urzędników informacji				2	13	25
Dostęp do informacji gdzie należy załatwić daną sprawę				1	14	25
Kompetencja i fachowość urzędników				1	14	25

Ankietowani oceniają świadczone usługi w przeważającej części jako bardzo dobre i dobre zarówno, pod względem terminowości, udzielanych przez urzędników informacji, jak i kompetencji oraz fachowości urzędników.

4) Jak określa Pan/i czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy?



Czas oczekiwania nie jest dla klientów uciążliwy, gdyż znaczna większość, bo 62 % respondentów określiła dobrze.

5) Czy dostrzega Pan/i konieczność wprowadzenia zmian w Urzędzie Marszałkowskim mających na celu poprawę obsługi klienta, jeśli tak, to jakich?

- nie dostrzegam - 24
- nie mam zdania – 1
- bez uwag – 17
- Urząd powinien być mniej rozproszony – 2
- brak parkingów dla klientów – 3.

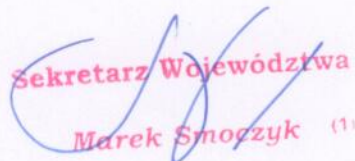
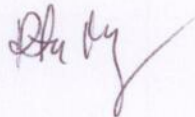
6) Czy dostrzega Pan/i jakieś nieprawidłowości w funkcjonowaniu Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego?

- nie dostrzegam – 25
- bez uwag – 18
- trudny dostęp do Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego – 1
- powinna być jedna lokalizacja Urzędu, gdyż przeniesienie Urzędu do różnych budynków jest traktowane jako lekceważenie obywatela – 3

Reasumując należy stwierdzić, iż zdecydowana większość klientów ocenia pracę i funkcjonowanie Urzędu Marszałkowskiego pozytywnie, gdyż przeważają oceny dobre i bardzo dobre. Oceny niższe są w zdecydowanej mniejszości.

Jednocześnie klienci nie dostrzegają konieczności wprowadzeni zmian w działalności Urzędu. Jedyny mankament, wskazany przez ankietowanych to rozproszenie Urzędu w różnych lokalizacjach oraz brak parkingów.

Sporządziła: Renata Margalska  
Toruń, 24 lutego 2010 r.



Sekretarz Województwa  
Marek Smogzyk (1)