

**Wyniki Ankiety badania zadowolenia klienta zewnętrznego  
Urzędu Miejskiego w Byczynie przeprowadzonego w dniach od 3 lutego 2020 do 18  
lutego 2020 roku.**

W badaniu ankietowym wzięło udział **73 respondentów** w tym:

- osób wypełniło ankiety papierowe 73 (co stanowi wydanych ankiet)
- osób wypełniło ankiety elektroniczne 15

**I. Udzielone odpowiedzi na ankiety papierowe:**

**Referat Organizacyjny i Oświaty ( 5 wypełnionych ankiet)**

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	5				
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	5				
Terminowość załatwienia sprawy	5				
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	4	1			

**Referat Finansowo Księgowo – Podatkowy ( 26 wypełnionych ankiet)**

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	23	3			
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	25	1			
Terminowość załatwienia sprawy	24	2			
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	23	2			

Inne uwagi w zakresie funkcjonowania urzędu:

- „POLECAM TEN REFERAT”
- „Bardzo uprzejma i miła obsługa klienta”
- „PROSZĘ POMALOWAĆ POMIESZCZENIOWA PAŃ W PODATKACH”
- „5+”

**Urząd Stanu Cywilnego (15 wypełnionych ankiet)**

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	15				
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	14	1			
Terminowość załatwienia sprawy	12	2	1		
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	12	2	1		

Inne uwagi w zakresie funkcjonowania urzędu:

- „Bardzo miła pani, uśmiechnięta, bardzo pomocna. Oby tak dalej”
- Osobiście jestem bardzo zadowolona z pracy i uprzejmości pani Marzec. Serdecznie dziękuję i życzę wszystkim pracownikom UM w Byczynie wszystkiego najlepszego w pracy i życiu osobistym” (osoba się podpisała)
- „Brak zastrzeżeń”

--	--	--	--	--	--	--

### Referat Budownictwa, Rolnictwa i Ochrony Środowiska 12 ankiet

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	11	1			
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	11	1			
Terminowość załatwienia sprawy	11	1			
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	11	1			

Inne uwagi w zakresie funkcjonowania urzędu:

- „BEZ ZASTRZEŻEŃ”
- „Ocena na 6 pracy”

### Referat Spraw obywatelskich i obronnych ( 1 wypełnione ankiety)

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		

### Ankiety bez oznaczonego pola, jakiej komórki organizacyjnej dotyczą (14 wypełnionych ankiet)

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	6			1	7
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	6			1	7
Terminowość załatwienia sprawy	6				8
Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	6			1	7

Inne uwagi w zakresie funkcjonowania urzędu:

- „do d\*\*\* z tym Urzędem”
- „ZMIANA PANI BURMISTRZ SOBANIA!!!”
- Zwolnić P. Burmistrz Sobanię!”
- Zwolnić Panią Burmistrz Sobanie!!!”
- „Burmistrz Sobania się nie nadaje na swoje stanowisko”
- „Burmistrz Sobania do dymisji”
- „Burmistrz Sobania do dymisji”
- „Zwolnić Panią Burmistrz Sobania”

## II. Udzielone odpowiedzi na ankiety elektroniczne

Data	Komórka organizacyjna	Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	Terminowość załatwienia sprawy	Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	Inne uwagi w zakresie funkcjonowania urzędu:
2-3-2020 13:16:37	Dowody osobiste	5	5	5	5	
2-3-2020 13:18:26	Or	5	5	5	5	
2-3-2020 13:19:43	Tam gdzie płaci się podatki	5	5	5	5	Nie mam
2-3-2020 13:25:12	Budownictwo	5	5	4	5	Teraz jest ok
2-4-2020 20:15:22	Biuro podatków	5	5	5	5	Bardzo uprzejme panie, zawsze służą pomocą i znajdują czas dla klienta.
2-4-2020 20:58:18	Wydział Budownictwa	5	5	5	5	
2-5-2020 8:04:48	Referat Podatków Pok. 7	5	5	5	5	Przemiłe Panie
2-5-2020 12:45:38	usc	5	5	5	5	
2-6-2020 12:42:22	Referat zajmujący się organizacjami pozarządowymi	4	5	5	5	Od kiedy zmienił się organ rządzący miastem funkcjonowanie urzędu zmieniło się diametralnie. Ustąpił nieprzyjemny i wszechobecny zapach mobbingu i strachu. Pracownicy stali się bardziej życzliwi i chętni do pracy. Często załatwiam sprawy w byczyńskim referacie i obecnie nie mam żadnych zastrzeżeń. Oby tak dalej !

2-6-2020 15:16:49	Wydział rolnictwa	5	5	4	4	
2-6-2020 19:22:19	Parter pok.7	5	5	5	5	Nie trzeba chodzić na drugie piętro pracownik zadzwoń i powie czy trzeba wpłacać za użytkowanie miło z ich strony
2-7-2020 14:23:27	sprzedaż nieruchomości	3	4	3	5	
2-11-2020 3:32:56	Podatki	5	5	5	5	Bardzo miłe panie. Jeszcze nigdzie tak szybko nie załatwiłam sprawy.
2-11-2020 12:07:32	Stypendia szkolne	5	5	5	5	
2-14-2020 19:45:11	Gospodarka Odpadami	1	3	2	2	

### **PODSUMOWANIE (ankiety papierowe + ankiety elektroniczne)**

Czynnik	Bardzo dobre	Dobre	Zadowolające	Złe	Bardzo złe
<sup>1</sup> Kompetencje pracownika, wiedza merytoryczna	72 82%	5 6%	2 2%	1 1%	8 9%
<sup>2</sup> Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracownika	74 84%	4 5%	2 2%	1 1%	7 8%
<sup>3</sup> Terminowość załatwienia sprawy	69 78%	7 8%	3 3%	1 1%	8 9%
<sup>4</sup> Udogodnienia dla klientów (m.in. dostępność gotowych druków, oznakowanie urzędu, aktualność informacji, strona internetowa, BIP)	69 78%	7 8%	2 2%	2 2,3%	7 8%