

Klienci ocenili urząd

Po raz kolejny interesanci załatwiający sprawy w Starostwie Powiatowym w Olsztynie, ocenili pracę urzędu. Ankiety dotyczące poziomu satysfakcji klienta i jego oczekiwań przez cały maj były dostępne w pięciu miejscach w wydziałach starostwa oraz na stronie internetowej powiatu. Badanie było anonimowe i dobrowolne, wzięło w nim udział 50 osób. Najwięcej ankiet wypełnili klienci Wydziału Geodezji i Wydziału Gospodarki Nieruchomościami.

Interesanci mieli możliwość oceny pracy urzędu przyznając punkty za terminowość załatwianych spraw, uprzejmość pracowników, rzetelność wykonania usług, dostępność i informację o usługach. Kwestionariusz zawierał także pytania otwarte, pozostawiające respondentom swobodę wypowiedzi.



- Zdecydowana większość, bo 99,5 % respondentów, oceniła pracę urzędu pozytywnie, z czego bardzo się cieszymy. Przewagę w ilości 92,5 % stanowią oceny bardzo dobre, dobrych było 5,5 %, a dostatecznych 1,5 %. Propozycji zmian, które mogłyby przyczynić się do podwyższenia jakości usług w urzędzie było niewiele. Wśród uwag znalazły się m.in. możliwość załatwienia spraw on line, skrócenie terminu oczekiwania na udostępnienie materiałów oraz sprawdzenia dokumentacji. Poruszony został też temat komfortu warunków załatwiania spraw, w tym brak klimatyzacji, ciasne pomieszczenia, zbyt mała liczba pracowników. Wskazana została też potrzeba wydłużenia czasu obsługi klienta. W tej chwili analizujemy zebrane dane pod kątem wyeliminowania zgłoszonych problemów oraz możliwości wprowadzenia udogodnień dla klientów starostwa – mówi Maria Bąkowska, sekretarz Powiatu.

Badania satysfakcji klienta w Starostwie Powiatowym w Olsztynie przeprowadzane są od 2012 r. Kolejne zaplanowane zostały na maj 2018 r.

Drukuj