

Informacja o wynikach ankiety dotyczącej oceny jakości i dostępności do usług publicznych w Gminie Kaliska przeprowadzonej w dniach od 14 stycznia 2020 r. do 4 lutego 2020 r.

Zarządzeniem nr 10/2020 Wójta Gminy Kaliska z dnia 10 stycznia 2020 roku ogłoszone zostało przeprowadzenie konsultacji społecznych z mieszkańcami Gminy Kaliska. Konsultacje zostały przeprowadzone celem uzyskania informacji na temat satysfakcji klientów z jakości usług dostępnych w Urzędzie Gminy w Kaliskach. Badanie w tym zakresie przeprowadzone zostało w formie przyjmowania ankiet w postaci papierowej oraz elektronicznej w dniach od 14 stycznia do 4 lutego 2020 r. Uprawnionymi do wzięcia udziału w konsultacjach byli pełnoletni mieszkańcy Gminy Kaliska, przedstawiciele firm, członkowie organizacji pozarządowych oraz przedstawiciele administracji publicznej. Ankieta była dostępna w wersji papierowej w sekretariacie. Ponadto wersja elektroniczna została udostępniona na stronie internetowej Gminy Kaliska oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Kaliska. Ankieta mogła być też przesyłana elektronicznie za pomocą stworzonego formularza internetowego.

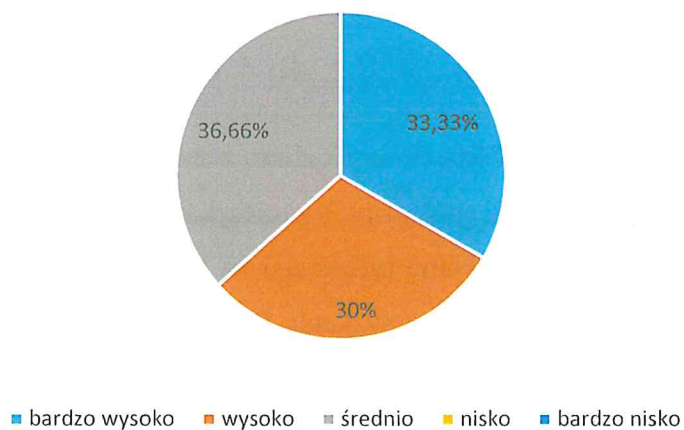
Do dnia 4 lutego 2020 r. włącznie do Urzędu Gminy w Kaliskach wpłynęło 30 ankiet w wersji papierowej. W badaniu brali udział mieszkańcy w wieku: 18-25 lat: 13,33 % ogółu ankietowanych, 26 – 45 lat: 56,66 %, 46-55 lat: 13,33 % oraz 55 i więcej lat: 16,66 %. Klienci indywidualni stanowili 96,66 % ogółu ankietowanych, inni 3,33%. W przypadku podziału na płeć, kobiety stanowiły 53,33 % ogółu ankietowanych a, mężczyźni stanowili 46,66 %.

Ankieta składała się z 6 pytań, jednokrotnego wyboru. Pytanie pierwsze dotyczyło oceny poszczególnych zagadnień w zakresie ocen: „bardzo wysoko”, „wysoko”, „średnio”, „nisko”, „bardzo nisko”.

Pierwsze zagadnienie dotyczyło oceny **warunków lokalowych Urzędu**, gdzie ankietowani rozłożyli swoje zdania pomiędzy ocenami „bardzo wysoko” (33,33%), „wysoko” (30%) oraz „średnio” (36,66 %).

Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
a) warunki lokalowe Urzędu	10 osób	9 osób	11 osób	-	-

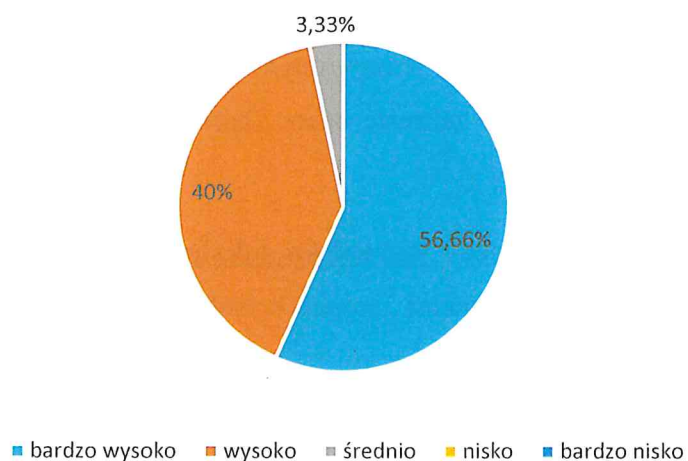
Jak ocenia Pani/Pan warunki lokalowe Urzędu ?



Kolejna z kwestii odnosiła się do oceny godzin pracy Urzędu, w tym zakresie badani w 56,66 % ocenili godziny pracy Urzędu na bardzo wysokim poziomie, w 40 % na wysokim poziomie oraz w 3,33 % na średnim poziomie.

Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
b) godziny pracy Urzędu	17 osób	12 osób	1 osoba	-	-

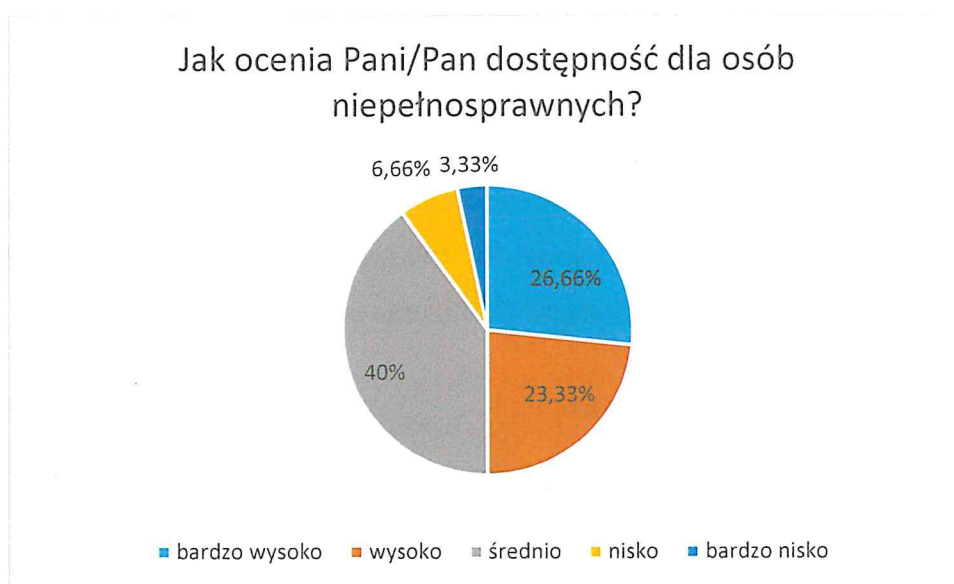
Jak ocenia Pani/Pan godziny pracy Urzędu?



57

Trzecie zagadnienie dotyczyło oceny dostępności dla osób niepełnosprawnych, gdzie 26,66 % ankietowanych oceniło tę dostępność jako bardzo wysoką, 23,33 % jako wysoką, 40 % jako średnią, 6,66 % jako niską oraz 3,33% jako bardzo niską.

Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
c) dostępność dla osób niepełnosprawnych	8 osób	7 osób	12 osób	2 osoby	1 osoba

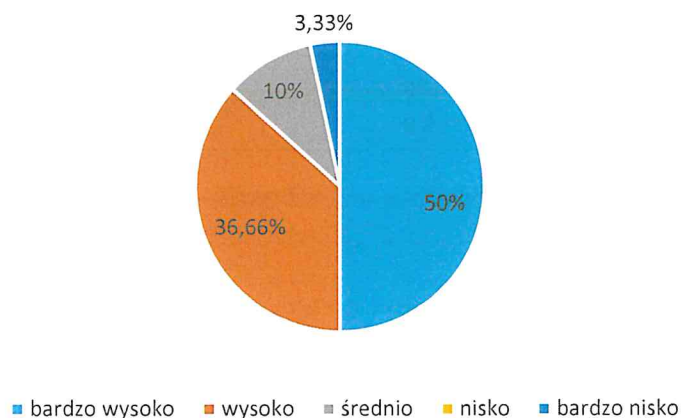


Następnie ocenie poddana została kwestia organizacji obsługi klientów. W tym pytaniu 50% ankietowanych uznało organizację obsługi klientów na bardzo wysokim poziomie, 36,66 % na wysokim, 10 % na średnim oraz 3,33 % na bardzo niskim poziomie.

Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
d) organizację obsługi klientów	15 osób	11 osób	3 osoby	-	1 osoba

Ar

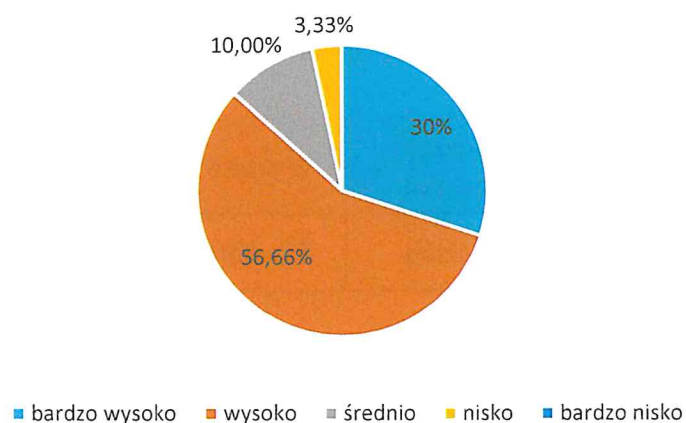
Jak ocenia Pani/Pan organizację obsługi klientów ?



Kolejną kwestią, której funkcjonowanie mieli ocenić badani była **możliwość elektronicznego załatwienia sprawy**. Ocena tej części ankiety była następująca: ocena „bardzo wysoka” (30%), ocena „wysoka” (56,66%), ocena „średnia” (10%) oraz ocena „niska” (3,33%).

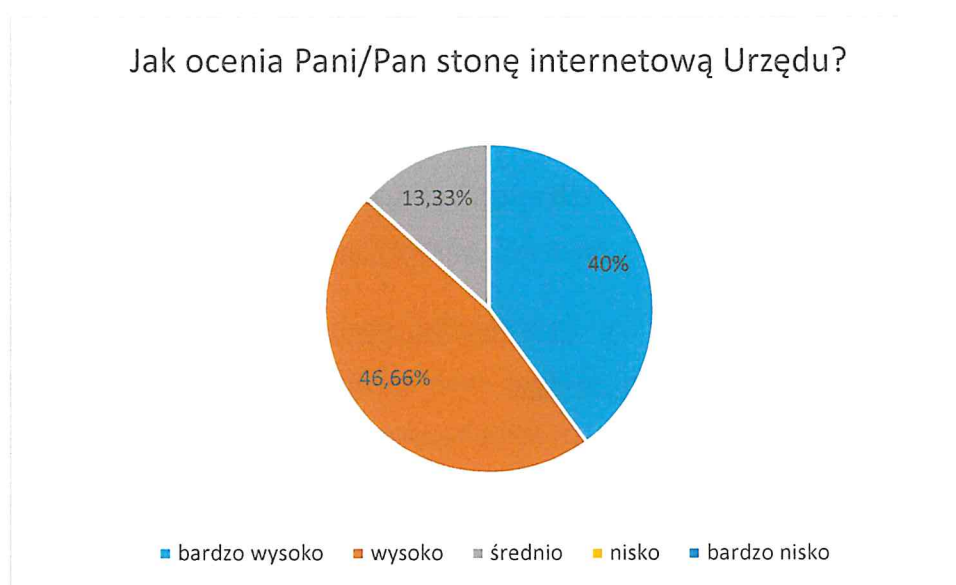
Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
e) możliwości elektronicznego załatwienia sprawy	9 osób	17 osób	3 osoby	1 osoba	-

Jak ocenia Pani/Pan możliwość elektronicznego załatwienia sprawy?



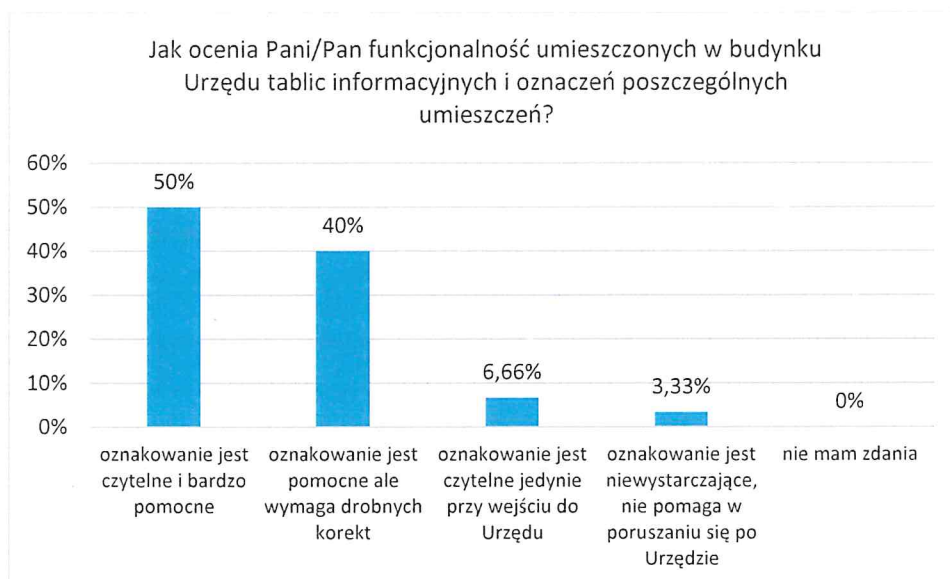
Ostatnim zagadnieniem badanym w zakresie pierwszego pytania była kwestia oceny **strony internetowej Urzędu**. Anketowani rozdzielili swoje oceny pomiędzy następującymi poziomami: „bardzo wysokim” – 40 %, „wysokim” – 46,66 %, „średnim” – 13,33 %.

Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
f) stronę internetową Urzędu	12 osób	14 osób	4 osoby	-	-



Pytanie drugie dotyczyło oceny **funkcjonalności umieszczonych w budynku Urzędu tablic informacyjnych i oznaczeń poszczególnych pomieszczeń**. Anketowani tę kwestię ocenili jako czytelne i bardzo pomocne na poziomie 50,00 %, jako pomocne ale wymagające drobnych korekt na poziomie 40% , jako czytelne jedynie przy wejściu do Urzędu na poziomie 6,66 % oraz niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Urzędzie na poziomie 3,33 %.

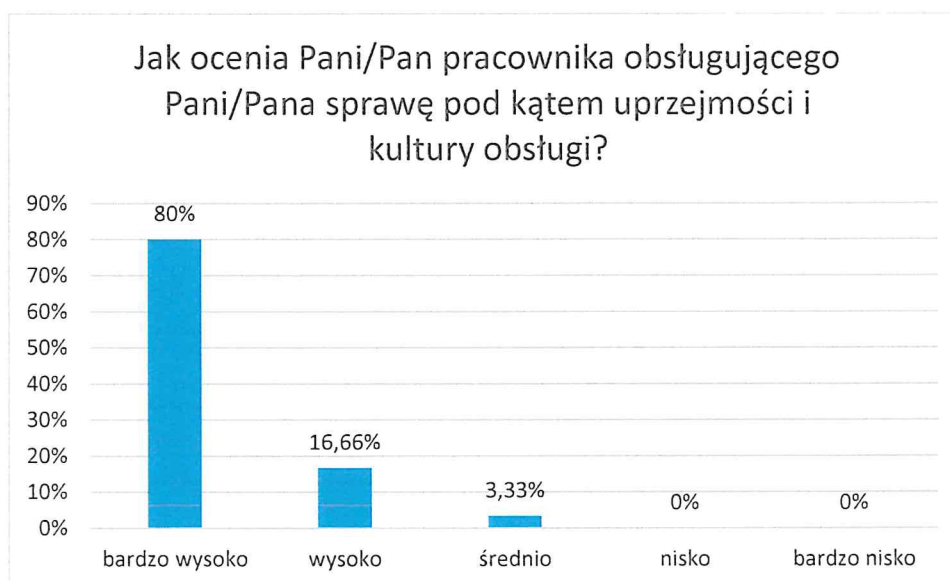
oznakowanie jest czytelne i bardzo pomocne	15 osób
oznakowanie jest pomocne ale wymaga drobnych korekt	12 osób
oznakowanie jest czytelne jedynie przy wejściu do Urzędu	2 osoby
oznakowanie jest niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Urzędzie	1 osoba
nie mam zdania	-



Kolejne pytanie zostało podzielone na kilka zagadnień, które poddane zostały ocenie w zakresie ocen: „bardzo wysoko”, „wysoko”, „średnio”, „nisko”, „bardzo nisko”.

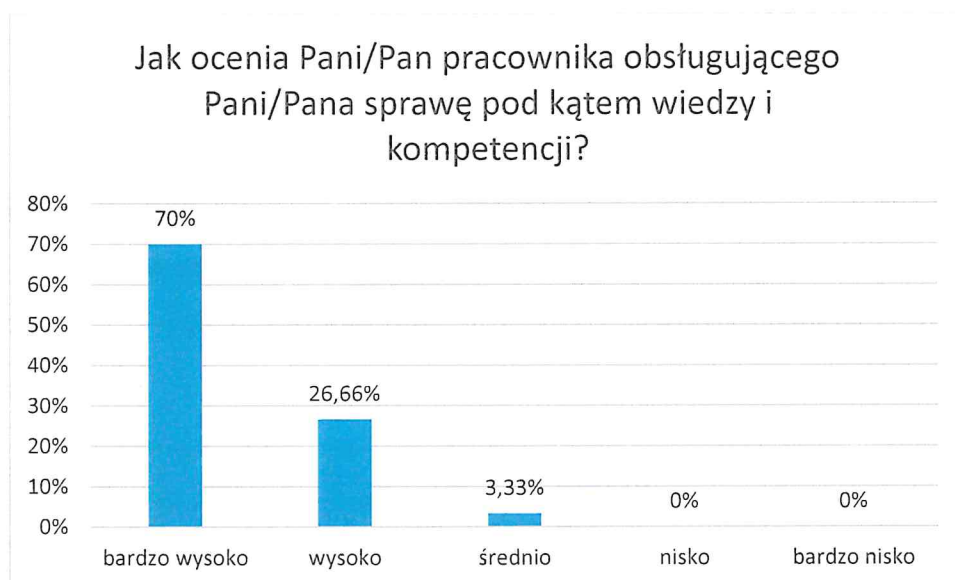
Pierwsza kwestia dotyczyła oceny **pracownika obsługującego Pani / Pana sprawę pod kątem uprzejmości i kultury obsługi**, tutaj ankietowani opowiedzieli się za ocenami „bardzo wysoko” – 80 % , „wysoko” –16,66 % % oraz „średnio” – 3,33 %

Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
a) uprzejmości i kultury obsługi	24 osoby	5 osób	1 osoba	-	-



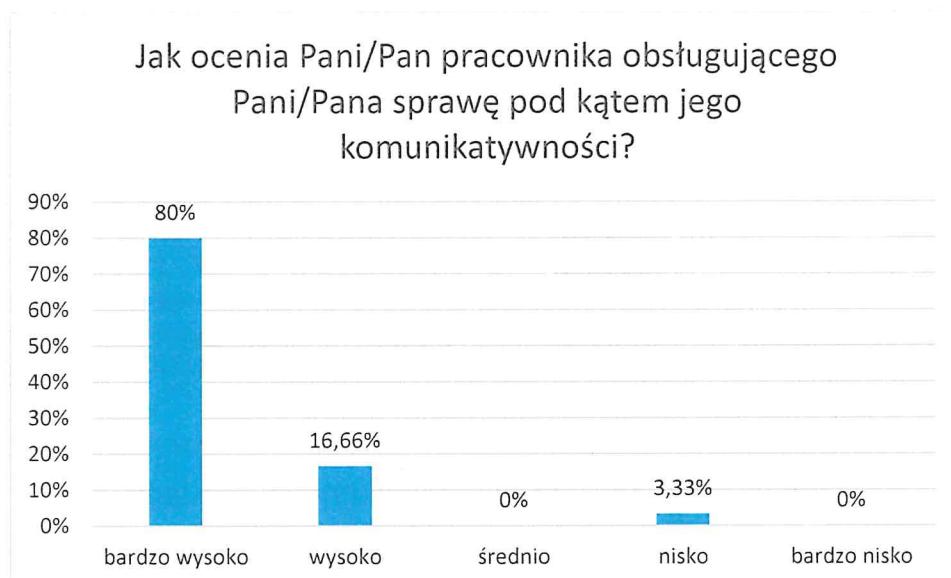
Kolejne zagadnienie dotyczyło oceny pracownika obsługującego pod kątem wiedzy i kompetencji. Badani ocenili tą kwestię w 70 % na „bardzo wysokim” poziomie, w 26,66% na „wysokim” poziomie oraz 3,33 % na „średnim” poziomie.

Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
b) wiedzy i kompetencji	21 osoby	8 osób	1 osoba	-	-



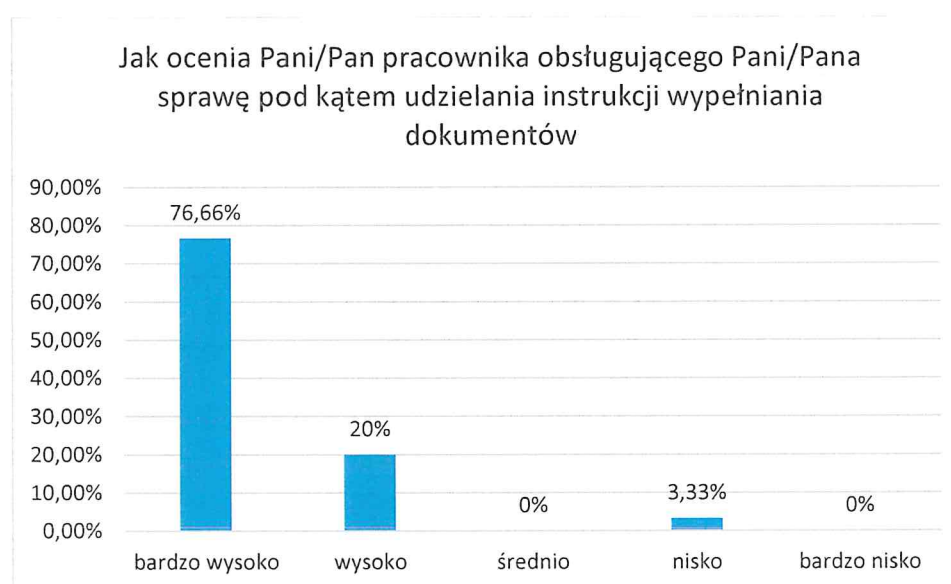
Trzecie zagadnienie dotyczyło oceny pracownika obsługującego pod kątem jego komunikatywności. Ta kwestia została oceniona przez ankietowaną w następujący sposób: „bardzo wysoko” – 80 %, „wysoko” – 16,66 %, „nisko” – 3,33 %.

Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
c) komunikatywności	24 osoby	5 osób	-	1 osoba	-



Ostatnie zagadnienie tego pytania odnosiło się do oceny pracownika obsługującego pod kątem udzielania instrukcji wypełniania dokumentów, ankietowani wskazali, że kwestia ta jest na „bardzo wysokim poziomie” – 76,66%, „wysokim poziomie” – 20 % oraz „niskim poziomie” – 3,33 %.

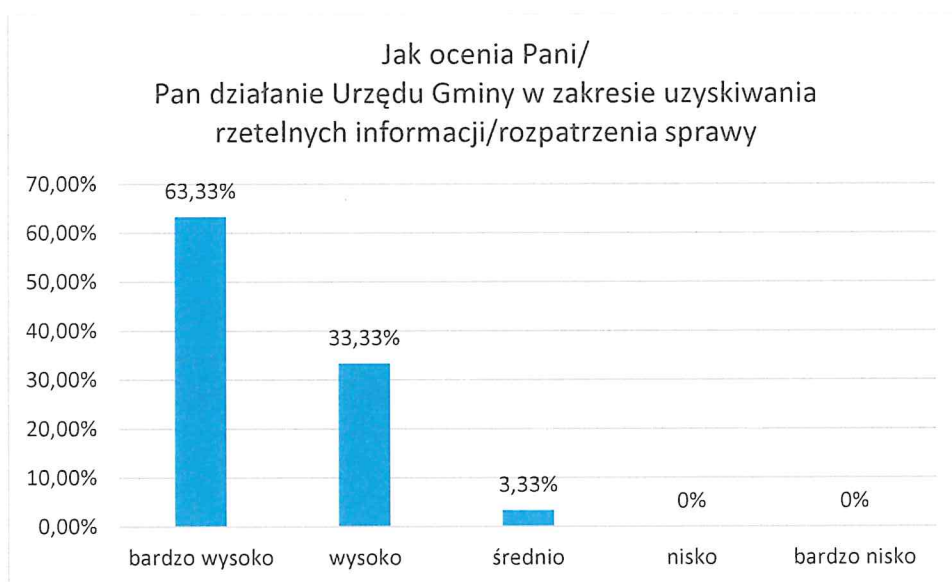
Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
d) udzielania instrukcji wypełniania dokumentów	23 osoby	6 osób	-	1 osoba	-



Czwarte pytanie dotyczyło oceny działania Urzędu Gminy w trzech zagadnieniach.

Pierwsze z nich odnosiło się do uzyskiwania rzetelnych informacji / rozpatrzenia sprawy, tę kwestię badani ocenili na „bardzo wysokim” poziomie – 63,33 %, w 33,33 % na „wysokim”, a w 3,33% na „średnim”.

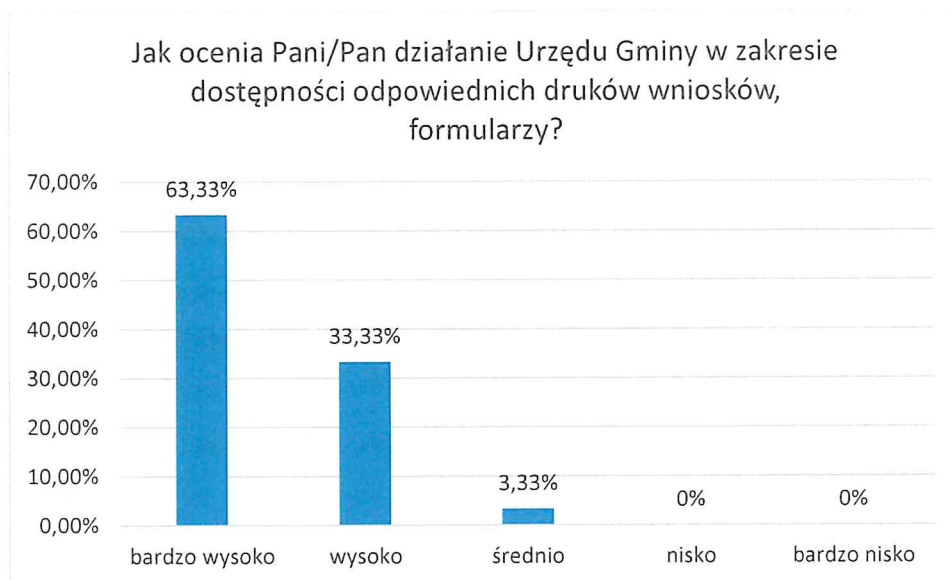
Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
a) uzyskiwania rzetelnych informacji / rozpatrzenia sprawy	19 osób	10 osób	1 osoba	-	-



Kolejne zagadnienie dotyczyło dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy, gdzie ankietowani w 63,33% przyznali tej kwestii ocenę „bardzo wysoką”, w 33,33% „wysoką”, a w 3,33% „średnią”.

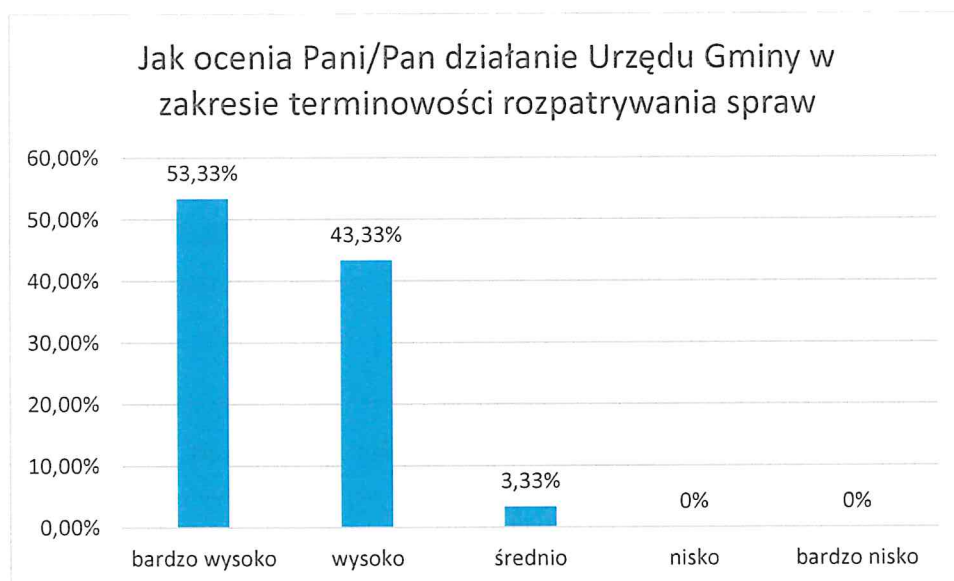
Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
b) dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy	19 osób	10 osób	1 osoba	-	-

57



Ostatnie z zagadnień dotyczyło terminowością rozpatrywania spraw, badani ocenili to zagadnienie na „bardzo wysokim” poziomie w 53,33 %, na poziomie „wysokim” w 43,33 % oraz na poziomie „średnim” w 3,33 %.

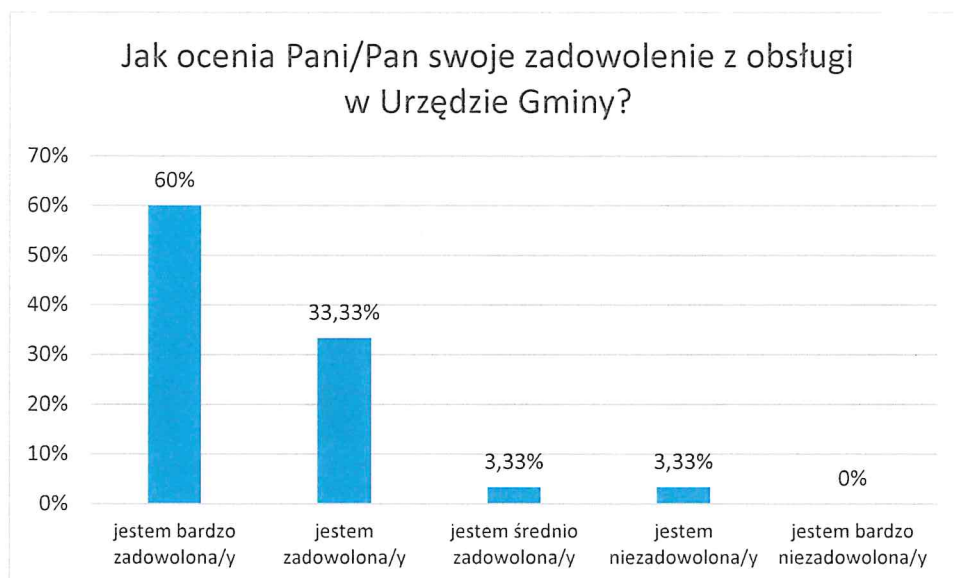
Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
c) terminowości rozpatrywania spraw	16 osób	13 osób	1 osoba	-	-



64

Kolejne pytanie odnosiło się do oceny kwestii **ogólnego zadowolenia z obsługi w Urzędzie Gminy**. 60 % ankietowanych uznało, że są bardzo zadowoleni z obsługi w Urzędzie Gminy, 33,33% uznało, że są zadowoleni, 3,33 % uznało, że jest średnio zadowolona, a 3,33 % uznało, że jest niezadowolona.

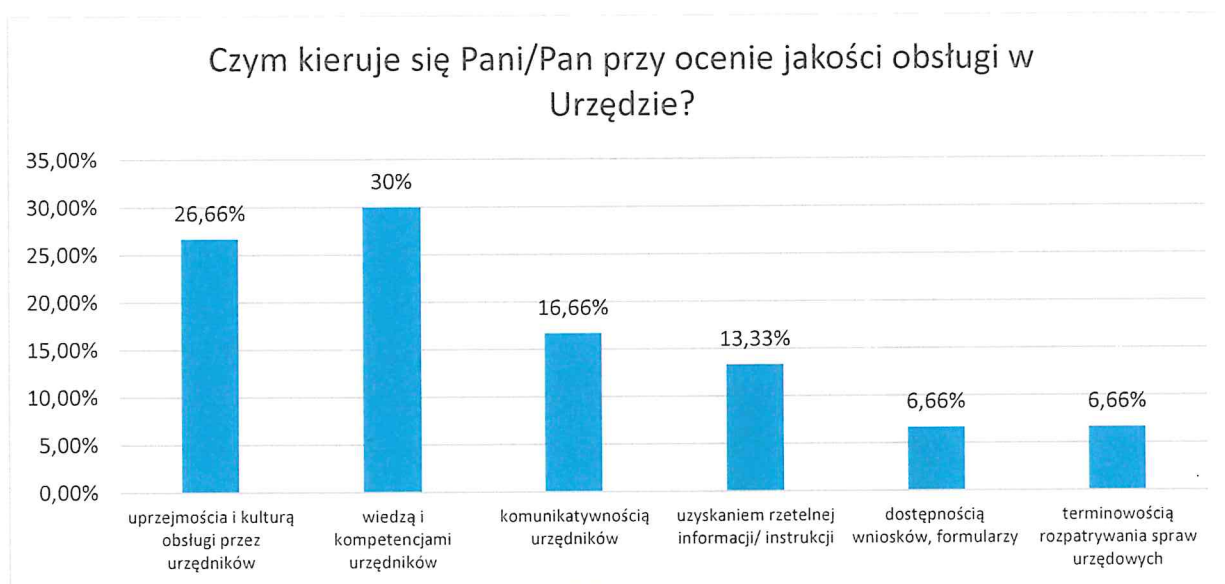
jestem bardzo zadowolona / y	18 osób
jestem zadowolona / y	10 osób
jestem średnio zadowolona / y	1 osoba
jestem niezadowolona / y	1 osoba
jestem bardzo niezadowolona / y	-



Ostatnie pytanie ankiety brzmiało **„czym w szczególności kieruje się Pani/Pan przy ocenie jakości obsługi w Urzędzie Gminy”**. Wyniki w tym zagadnieniu kształtowały się następująco:

- 26,66% badanych odpowiedziało, że kierowali się uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników,
- 30 % kierowało się wiedzą i kompetencjami urzędników,
- 16,66 % kierowało się komunikatywnością urzędników,
- 13,33 % kierowało się możliwością uzyskania rzetelnej informacji/instrukcji,
- 6,66 % kierowało się dostępnością wniosków, formularzy,
- 6,66 % kierowało się terminowością rozpatrywania spraw urzędowych.

uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników	8 osób
wiedzą i kompetencjami urzędników	9 osób
komunikatywnością urzędników	5 osób
uzyskaniem rzetelnej informacji / instrukcji	4 osoby
dostępnością wniosków, formularzy	2 osoby
terminowością rozpatrywania spraw urzędowych	2 osoby



Sekretarz Gminy
Bożena Jeleniewska