

Informacja o wynikach ankiety dotyczącej oceny jakości i dostępności  
do usług publicznych w Gminie Kaliska przeprowadzonej w dniach  
od 14 lutego 2019 r. do 27 lutego 2019 r.

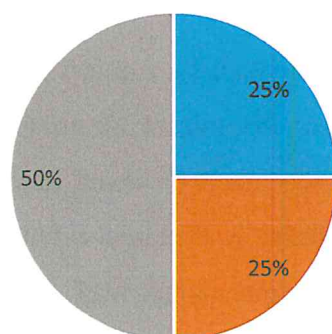
Zarządzeniem nr 23/2019 Wójta Gminy Kaliska z dnia 12 lutego 2019 roku ogłoszone zostało przeprowadzenie konsultacji społecznych z mieszkańcami Gminy Kaliska. Konsultacje zostały przeprowadzone celem uzyskania informacji na temat satysfakcji klientów z jakości usług dostępnych w Urzędzie Gminy w Kaliskach. Badanie w tym zakresie przeprowadzone zostało w formie przyjmowania ankiet w formie papierowej oraz elektronicznej w dniach od 14 do 27 lutego 2019 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 oraz w Biurze Obsługi. Ponadto wersja elektroniczna została udostępniona na stronie internetowej Gminy Kaliska, w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Kaliska. Ankieta mogła być też przesyłana elektronicznie za pomocą stworzonego formularza internetowego.

Do dnia 27 lutego 2019 r. włącznie do Urzędu Gminy w Kaliskach wpłynęło 12 ankiet w wersji papierowej. W badaniu brali udział mieszkańcy w wieku: 26 – 45 lat (58,33%) ogółu ankietowanych, następnie po 16,66% mieszkańcy w wieku 18-25 lat oraz 55 i więcej lat, a także mieszkańcy w wieku 46 -55 lat – 8,33 %. Klienci indywidualni stanowi 83,33 %, przedstawiciele firmy oraz przedstawiciele administracji publicznej stanowili po 8,33%. W przypadku podziału na płeć, przeważały kobiety (75% ankietowanych), mężczyźni stanowili 25% badanych.

Ankieta składała się z 7 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 równo rozłożyli swoje zdania pomiędzy ocenami „bardzo wysoko” (25%), „wysoko” (25%) oraz „średnio” (50%).

Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
a) warunki lokalowe Urzędu	3 osoby	3 osoby	6 osób	-	-

Jak ocenia Pani/Pan warunki lokalowe Urzędu ?

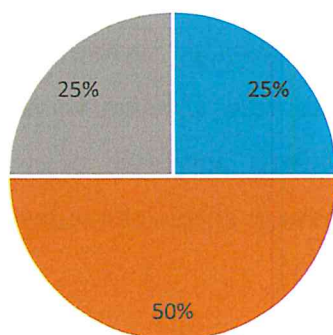


■ bardzo wysoko ■ wysoko ■ średnio ■ nisko ■ bardzo nisko

Kolejna z kwestii odnosiła się do **oceny godzin pracy Urzędu**, w tym zakresie badani w 25 % ocenili godziny pracy Urzędu na bardzo wysokim poziomie, pozostałe 75 % rozłożyło się pomiędzy oceną „wysoko” (50%) oraz „średnio” (25 %).

Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
b) godziny pracy Urzędu	3 osoby	6 osób	3 osoby	-	-

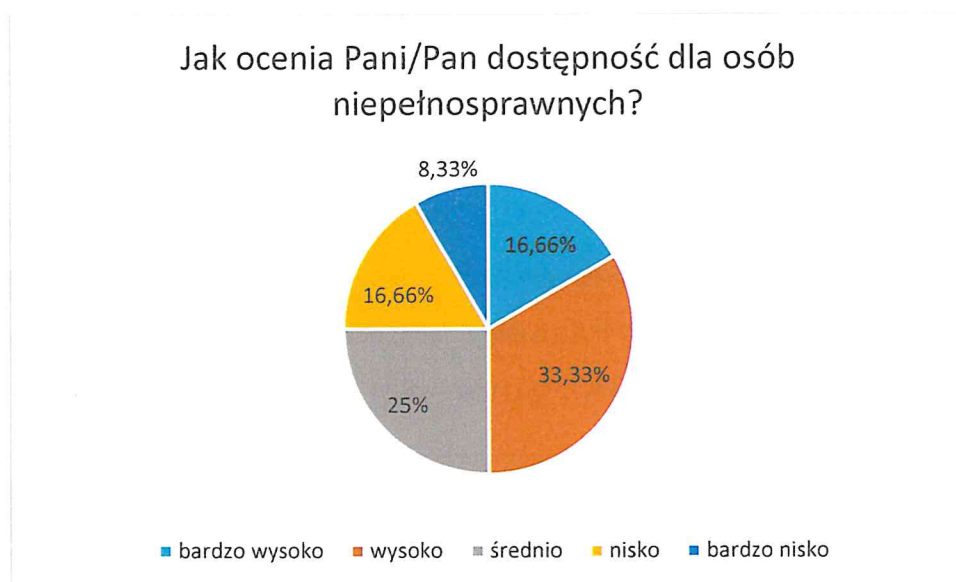
Jak ocenia Pani/Pan godziny pracy Urzędu?



■ bardzo wysoko ■ wysoko ■ średnio ■ nisko ■ bardzo nisko

Trzecie zagadnienie dotyczyło oceny **dostępności dla osób niepełnosprawnych**, gdzie 16,66% ankietowanych oceniło tę dostępność jako bardzo wysoką, 33,33 % jako wysoką, 25% jako średnią, 16,66 % jako niską oraz 8,33% jako bardzo niską.

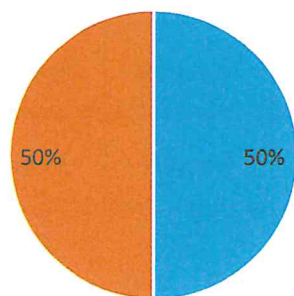
Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
c) dostępność dla osób niepełnosprawnych	2 osoby	4 osoby	3 osoby	2 osoby	1 osoba



Następnie ocenie poddana została kwestia **organizacji obsługi klientów**. Ankietowani uznali, że organizacja ta jest w Urzędzie Gminy w Kaliskach na bardzo wysokim (50%) oraz wysokim na (50%) poziomie.

Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
d) organizację obsługi klientów	6 osób	6 osób	-	-	-

Jak ocenia Pani/Pan organizację obsługi klientów ?

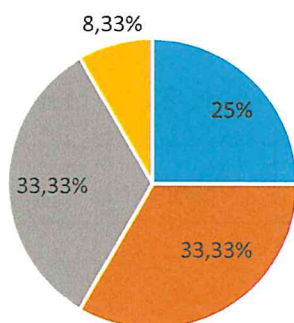


■ bardzo wysoko ■ wysoko ■ średnio ■ nisko ■ bardzo nisko

Kolejną kwestią, której funkcjonowanie mieli ocenić badani była **możliwość elektronicznego załatwienia sprawy**. Ocena tej części ankiety była następująca: ocena „bardzo wysoka” (25%), ocena „wysoka” (33,33%), ocena „średnia” (33,33%) oraz ocena „niska” (8,33%).

Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
e) możliwości elektronicznego załatwienia sprawy	3 osoby	4 osoby	4 osoby	1 osoba	-

Jak ocenia Pani/Pan możliwość elektronicznego załatwienia sprawy?

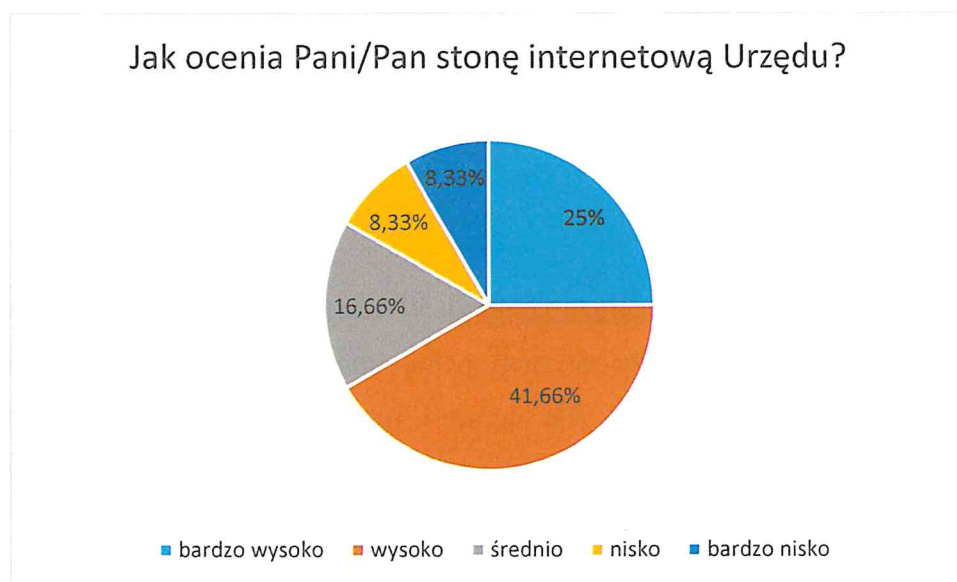


■ bardzo wysoko ■ wysoko ■ średnio ■ nisko ■ bardzo nisko



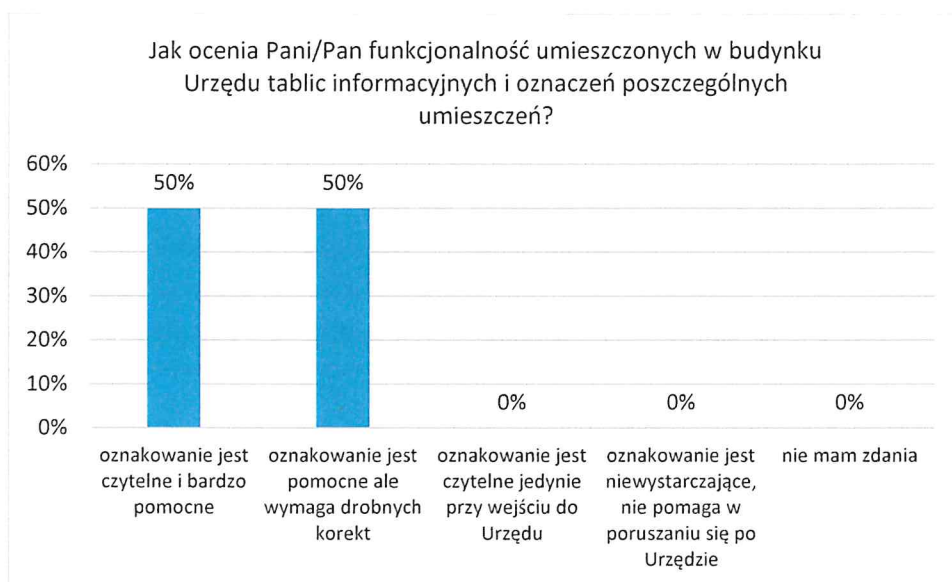
Ostatnim zagadnieniem badanym w zakresie pierwszego pytania była kwestia oceny **strony internetowej Urzędu**. Ankietowani rozdzielili swoje oceny pomiędzy następującymi poziomami: „bardzo wysokim” – 25%, „wysokim” – 41,66%, „średnim” – 16,66 %, „niskim” – 8,33% oraz „bardzo niskim” – 8,33 %

Zagadnienie:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
f) stronę internetową Urzędu	3 osoby	5 osób	2 osoby	1 osoba	1 osoba



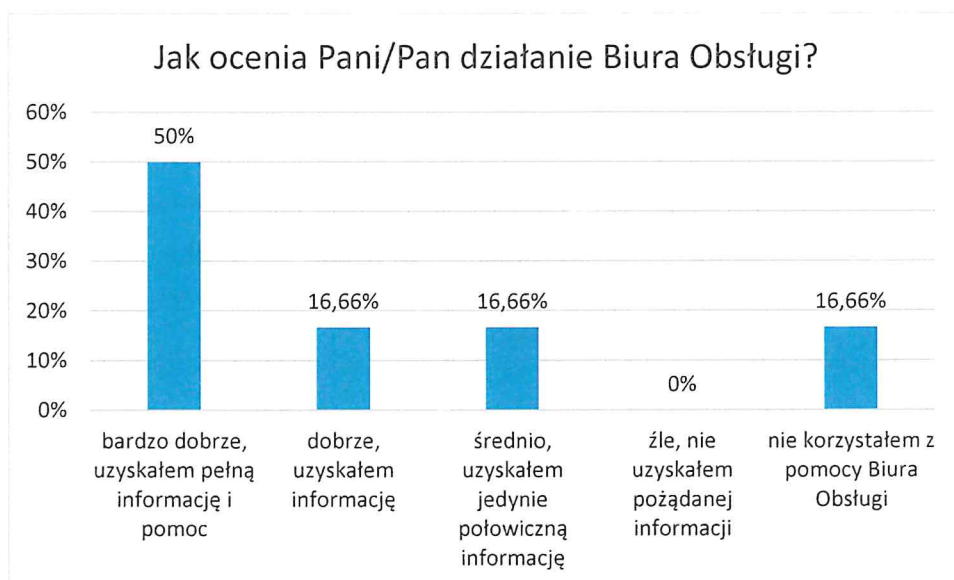
Pytanie drugie dotyczyło oceny **funkcjonalności umieszczonych w budynku Urzędu tablic informacyjnych i oznaczeń poszczególnych pomieszczeń**. Ankietowani tę kwestię ocenili jako czytelne i bardzo pomocne w 50,00 %, w 50,00 % jako pomocne ale wymagające drobnych korekt.

oznakowanie jest czytelne i bardzo pomocne	6 osób
oznakowanie jest pomocne ale wymaga drobnych korekt	6 osób
oznakowanie jest czytelne jedynie przy wejściu do Urzędu	-
oznakowanie jest niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Urzędzie	-
nie mam zdania	-



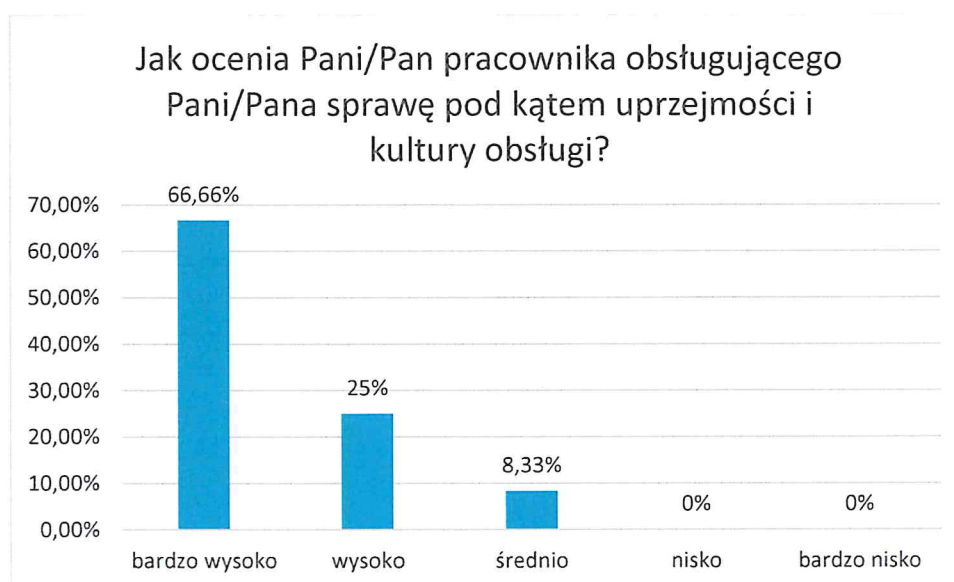
Kolejne pytanie dotyczyło oceny **działania Biura Obsługi**. 50% badanych wypowiedziało się, że działanie to jest bardzo dobre oraz że uzyskali pełną informację i pomoc, 16,66% odpowiedziało, że działanie Biura Obsługi jest dobre i uzyskali informację, 16,66 % stwierdziło, że średnio, uzyskałem jedynie połowiczną informację, a pozostałe 16,66% odpowiedziało że nie korzystało z pomocy Biura Obsługi.

bardzo dobrze, uzyskałem pełną informację i pomoc	6 osób
dobrze, uzyskałem informację	2 osoby
średnio, uzyskałem jedynie połowiczną informację	2 osoby
źle, nie uzyskałem pożądanej informacji	-
nie korzystałem z pomocy Biura Obsługi	2 osoby



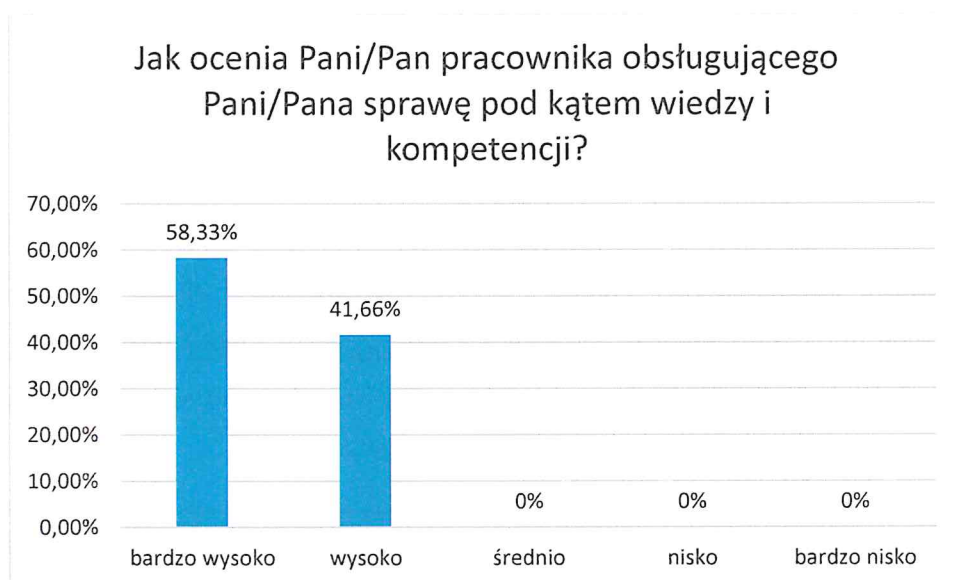
Pytanie czwarte, tak samo jak pierwsze podzielone zostało na kilka zagadnień, które poddane zostały ocenie w zakresie ocen: „bardzo wysoko”, „wysoko”, „średnio”, „nisko”, „bardzo nisko”. Pierwsza kwestia dotyczyła oceny **pracownika obsługującego Pani / Pana sprawę pod kątem uprzejmości i kultury obsługi**, tutaj ankietowani opowiedzieli się za ocenami „bardzo wysoko” – 66,66% oraz „wysoko” – 25 % oraz „średnio” – 8,33 %

Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
a) uprzejmości i kultury obsługi	8osób	3 osoby	1 osoba	-	-



Kolejne zagadnienie dotyczyło oceny **pracownika obsługującego pod kątem wiedzy i kompetencji**. Badani ocenili tą kwestię w 58,33% na „bardzo wysokim” poziomie, w 41,66% na „wysokim” poziomie.

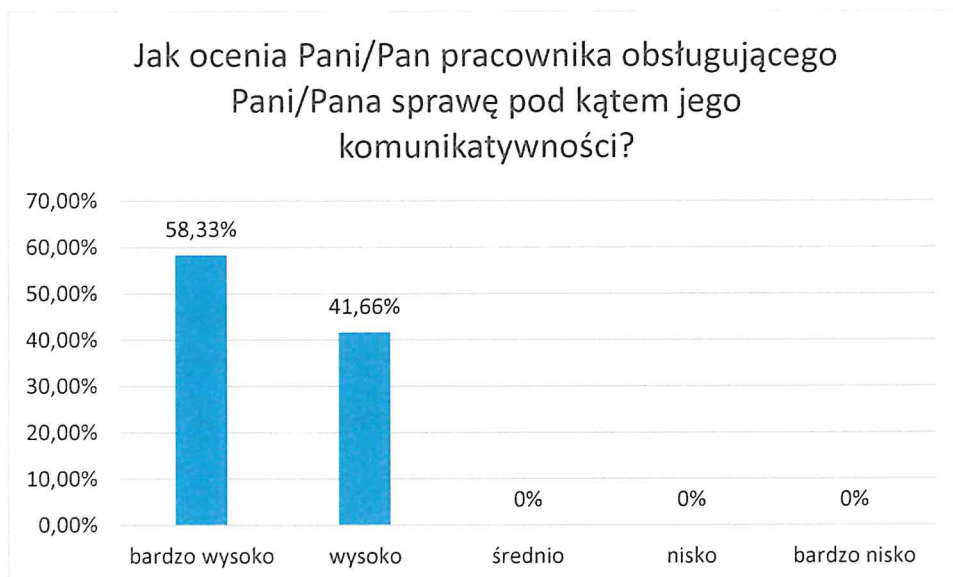
Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
b) wiedzy i kompetencji	7 osób	5 osób	-	-	-



Trzecie zagadnienie pytania czwartego dotyczyło oceny **pracownika obsługującego pod kątem jego komunikatywności**. Ta kwestia została oceniona przez ankietowanych na „bardzo wysokim” poziomie – w 58,33%, oraz w 41,66 % na „wysokim” poziomie.

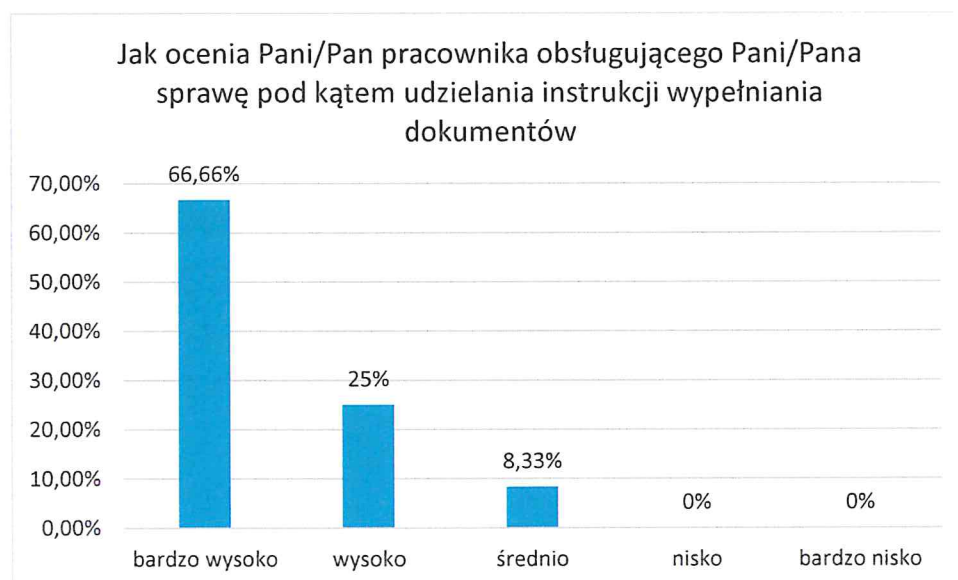
Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
c) komunikatywności	7 osób	5 osób	-	-	-





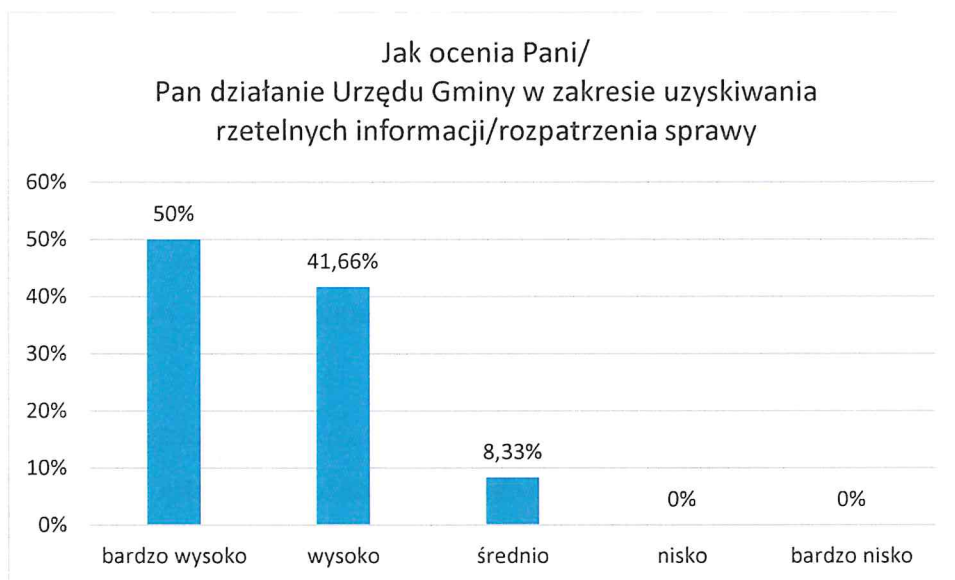
Ostatnie zagadnienie pytania czwartego odnosiło się do oceny **pracownika obsługującego pod kątem udzielania instrukcji wypełniania dokumentów**, ankieterzy wskazali, że kwestia ta jest na „bardzo wysokim poziomie” – 66,66%, „wysokim poziomie” – 25 % oraz „średnim poziomie” – 8,33 %

Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
d) udzielania instrukcji wypełniania dokumentów	8 osób	3 osoby	1 osoba	-	-



Piąte 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 – 50%, w 41,66% na „wysokim”, a w 8,33% na „średnim”.

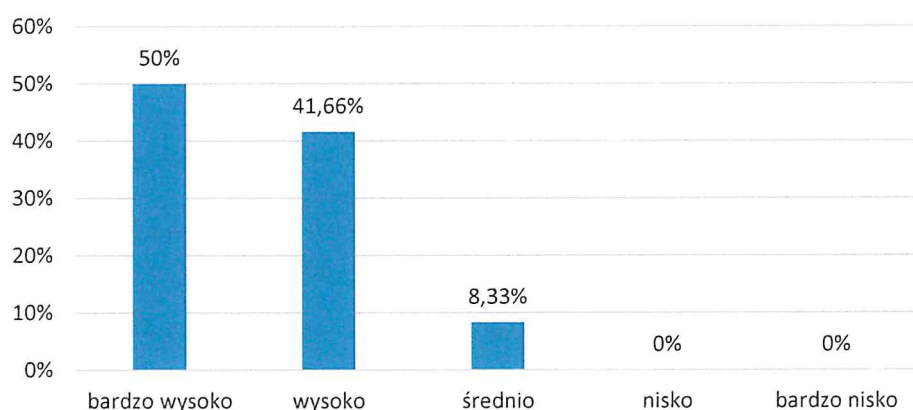
Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
a) uzyskiwania rzetelnych informacji / rozpatrzenia sprawy	6 osób	5 osób	1 osoba	-	-



Kolejne zagadnienie dotyczyło **dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy**, gdzie ankietowani w 50% przyznali tej kwestii ocenę „bardzo wysoką”, w 41,66% „wysoką”, a w 8,33% „średnią”.

Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
b) dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy	6 osób	5 osób	1 osoba	-	-

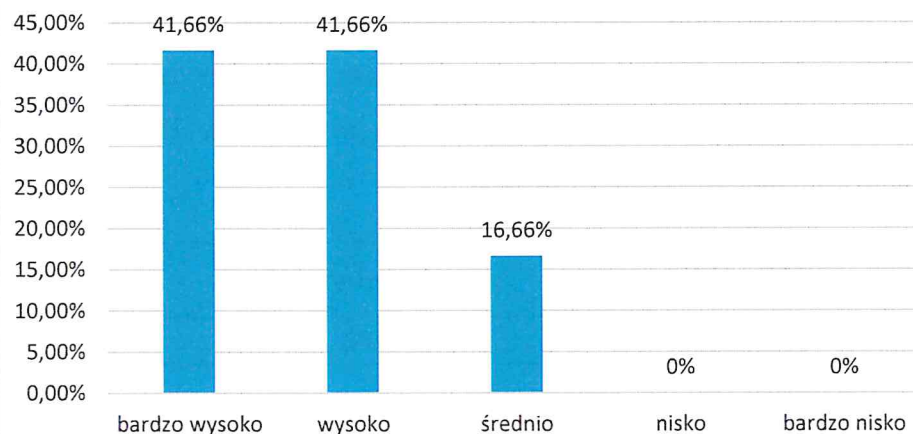
Jak ocenia Pani/Pan działanie Urzędu Gminy w zakresie dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy?



Ostatnie z zagadnień dotyczyło **terminowością rozpatrywania spraw**, badani ocenili to zagadnienie na „bardzo wysokim” poziomie – 41,66 %, na poziomie „wysokim” – 41,66 % oraz na poziomie „średnim” – 16,66 %.

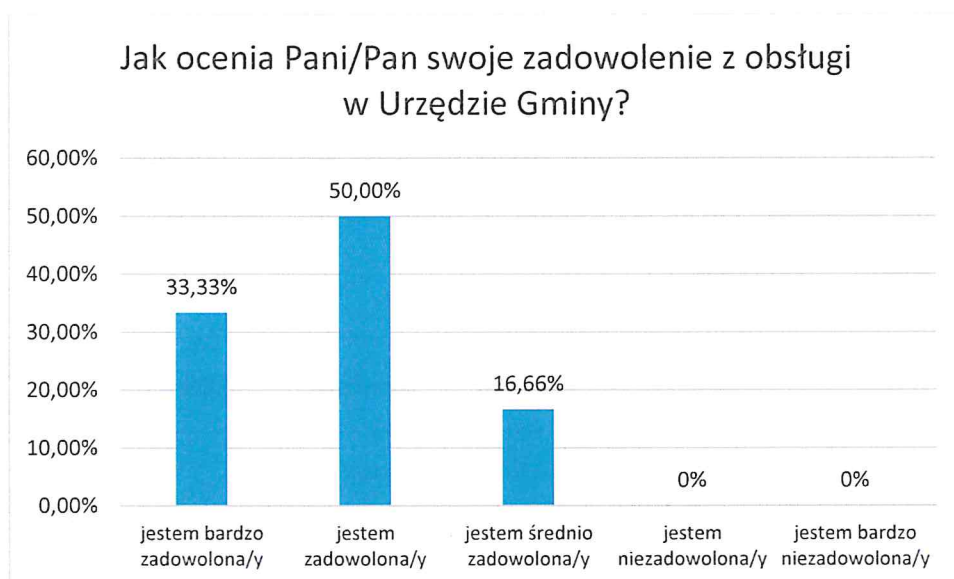
Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
c) terminowości rozpatrywania spraw	5 osób	5 osób	2 osoby	-	-

Jak ocenia Pani/Pan działanie Urzędu Gminy w zakresie terminowości rozpatrywania spraw



Kolejne pytanie odnosiło się do oceny kwestii **zadowolenia z obsługi w Urzędzie Gminy**. 33,33% ankietowanych uznało, że są bardzo zadowoleni z obsługi w Urzędzie Gminy, 50 % uznało, że są zadowoleni, a 16,66 % uznało, że jest średnio zadowolona.

jestem bardzo zadowolona / y	4 osoby
jestem zadowolona / y	6 osób
jestem średnio zadowolona / y	2 osoby
jestem niezadowolona / y	-
jestem bardzo niezadowolona / y	-

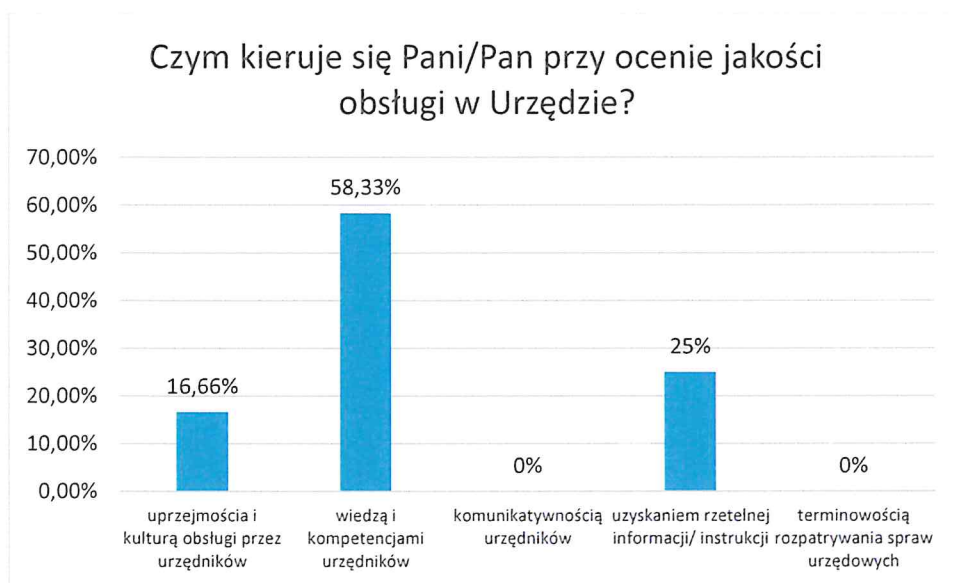


Ostatnie pytanie ankiety dotyczyło **ogólnej oceny jakości obsługi w Urzędzie Gminy**. 16,66% badanych odpowiedziało, że kierowali się uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników. 58,33 % kierowało się wiedzą i kompetencjami urzędników, zaś pozostałe 25 % badanych kierowało się uzyskaniem rzetelnej informacji/instrukcji.

uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników	2 osoby
wiedzą i kompetencjami urzędników	7 osób
komunikatywnością urzędników	-
uzyskaniem rzetelnej informacji / instrukcji	3 osoby
dostępnością wniosków, formularzy	-



terminowością rozpatrywania spraw urzędowych	-
--	---



Biorąc pod uwagę ankietę, kwestie takie jak funkcjonowanie Urzędu Gminy, praca urzędników oraz jakość dostępnych usług ocenione zostały na wysokim poziomie, Przekłada się to na wysokie zadowolenie mieszkańców z pracy Urzędu i oferowanych usług.

W O J T  
Sławomir Janicki