

ANALIZA WYNIKÓW BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU SKARBOWEGO W MIĘDZYRZECZU, ZE ŚWIADCZONYCH IM USŁUG.

I. Naczelnik Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu, w dniach 16.11.2009r. – 16.12.2009r. przeprowadził anonimowe badanie poziomu satysfakcji klientów, ze świadczonych im przez Urząd usług. Celem niniejszego badania jest - z jednej strony, poznanie opinii naszych klientów o Nas samych, z drugiej strony pozyskanie takiej wiedzy, która uzasadniałaby wprowadzenie ewentualnych zmian w organizacji pracy Urzędu.

Jednocześnie, przeprowadzone badanie wykorzystane będzie jako materiał pomocniczy przy kolejnej ocenie doskonalenia organizacji metodą CAF.

II. Informacja o przeprowadzonym w/w badaniu, umieszczona została na tablicach informacyjnych Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu, stronie internetowej Urzędu oraz w dzienniku „Gazeta Lubuska”.

Badanie przeprowadzono w formie ankietowej. Każda ankieta zawierała 11 pytań informacyjno - ocennych. Ankieta zawierała również tzw. metryczkę dotyczącą określenia płci, wieku i wykształcenia osoby ankietowanej. W celu zapewnienia dostępności klientów do ankiet, wyłożono je w różnych, ogólnie dostępnych miejscach sali obsługi klientów, ponadto ankiety dostępne były u każdego pracownika sali obsługi klientów oraz umożliwiono ich pobranie drogą elektroniczną.

III. W ramach przeprowadzonego badania ankietowego, zebrano materiał obejmujący 41szt. Do analizy przyjęto 41szt. ankiet.

IV. Charakterystyka osób ankietowanych, których ankiety poddano analizie

a) płeć ankietowanych:

- 17 kobiet, (41,46%)
- 21 mężczyzn, (51,22%)
- 3 osoby nie określiło swojej płci. (7,32%)

b) przedział wiekowy ankietowanych:

- 1 osoba** mieściła się w przedziale wiekowym **poniżej 20 lat** (2,44%)
- 11 osób** mieściło się w przedziale wiekowym **20 – 30 lat** (26,83%)

10 osób mieściło się w przedziale wiekowym 31 – 40 lat	(24,39%)
10 osób mieściło się w przedziale wiekowym 41 – 50 lat	(24,39%)
5 osób mieściło się w przedziale wiekowym 51 – 60 lat	(12,20%)
2 osoby mieściły się w przedziale wiekowym powyżej 61 lat	(4,88%)
2 osoby nie określiły przedziału wiekowego	(4,88%)

c) wykształcenie ankietowanych:

0 osób legitymowało się podstawowym wykształceniem	(0,00%)
3 osoby legitymowało się zawodowym wykształceniem	(7,32%)
23 osoby legitymowało się średnim wykształceniem	(56,10%)
13 osób legitymowało się wyższym wykształceniem	(31,71%)
2 osoby nie podało swojego wykształcenia	(4,88%)

WYNIKI ZŁOŻONYCH ANKIET

Pytanie 1: „*Jak często Pani/Pan ma kontakt zawodowy z pracownikami U.S. Międzyrzecz?*”

19 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi, że 1 raz w miesiącu ma kontakt z pracownikami Urzędu Skarbowego,

11 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi, że 1 raz na kwartał ma kontakt z pracownikami Urzędu Skarbowego,

8 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi, że 1 raz do roku kontaktują się z pracownikami Urzędu Skarbowego,

Ostatnią grupę stanowiły osoby kontaktujące się z pracownikami Urzędu Skarbowego, rzadziej niż 1 raz do roku – 3 osoby

Zadane pytanie, oprócz czysto informacyjno - statystycznego celu, ma charakter pomocniczy, przy ewentualnej interpretacji innych, zadanych w ankiecie pytań.

Pytanie 2: „*Jak ocenia Pani/Pan dotychczasowy sposób załatwiania spraw w U.S. Międzyrzecz?*”

20 ankietowanych osób, sposób załatwiania spraw w U.S. Międzyrzecz, oceniło bardzo dobrze,

17 ankietowanych osób, sposób załatwiania spraw w U.S. Międzyrzecz, oceniło dobrze,

3 ankietowane osoby, sposób załatwiania spraw w U.S. Międzyrzecz, oceniło dostatecznie,

nie stwierdzono odpowiedzi - źle

Pytanie 4: „*Czy bez problemu trafił Pan/Pani do osoby właściwej do załatwienia sprawy?*”

31 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – tak,

9 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – raczej tak,

1 ankietowana osoba udzieliła odpowiedzi – raczej nie

nie stwierdzono odpowiedzi - nie

Pytanie 5: „ *Czy uzyskane przez Panią/Pana informacje udzielane przez pracowników U.S. Międzyrzecz były wyczerpujące, kompletne i zrozumiałe, pozwoliły załatwić sprawę?*”

30 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – tak,
10 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – raczej tak,
nie stwierdzono odpowiedzi - raczej nie, nie

Pytanie 6: „ *Czy załatwił Pan/Pani sprawę z którą przyszedł do Urzędu Skarbowego?*”

36 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – tak,
4 ankietowane osoby udzieliło odpowiedzi – raczej tak,
1 ankietowana osoba udzieliła odpowiedzi – raczej nie,
nie stwierdzono odpowiedzi - nie

Pytanie 7: „*Czy Pani/Pana zdaniem obsługa klientów w siedzibie US Międzyrzecz przebiega sprawnie i szybko?*”

29 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – tak,
11 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – raczej tak,
1 ankietowana osoba udzieliła odpowiedzi – raczej nie
nie stwierdzono odpowiedzi – nie

Pytanie 8: „ *Czy oznakowanie Urzędu jest czytelne i zrozumiałe?*”

27 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – tak,
11 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – raczej tak,
2 osoby – raczej nie,
nie stwierdzono odpowiedzi - nie

Pytanie 9: „ *Czy pracownicy U.S. Międzyrzecz, wzbudzają Pani/Pana zaufanie i prezentują wysoką kulturę osobistą?*”

28 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – tak,
12 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – raczej tak,
1 ankietowana osoba udzieliła odpowiedzi - raczej nie
nie stwierdzono odpowiedzi - nie

Pytanie 10: „ *Czy strona internetowa Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu spełnia Pani/Pana oczekiwania?*”

15 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – tak,
2 ankietowane osoby udzieliło odpowiedzi – nie,
24 ankietowane osoby udzieliło odpowiedzi - nie wiem

Pytanie 11: „ Jakie działania Pani/Pana zdaniem powinien podjąć Naczelnik Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu aby ułatwić Pani/Panu załatwienie w nim swoich spraw?”

- cyt. „, uruchomić dodatkowe okienka w okresie przyjmowania zeznań, w celu uniknięcia kolejek”
- cyt. „, brak możliwości wydruku z infomatu” (nieczytelne)
- cyt. „, nie widzę potrzeb”
- cyt. „, marzeniem jest, aby wszystkie urzędy funkcjonowały w taki sposób. Gratuluję.”
- cyt. „, żadnych”
- cyt. „, wydłużyć pracę US w pozostałe dni tygodnia.”
- cyt. „, nie mam zdania na ten temat.”
- cyt. „, nie mam pojęcia – mi wystarczy.”
- cyt. „, nie mam uwag.”

PODSUMOWANIE

Przeprowadzone badanie stopnia zadowolenia klientów Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu, powinno być rozpatrywane w kategoriach niezależnego źródła informacji, wykorzystywanego w konfrontowaniu zakładanych celów i praktycznej ich realizacji.

Przeprowadzone badanie ma charakter czysto informacyjny i jako takie, nie powinno być traktowane jako jedyne źródło wiedzy na temat postrzegania Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu przez jego klientów, nie mniej stanowi ważny materiał do wykorzystania przy kolejnym doskonaleniu organizacji poprzez samoocenę CAF. Ilość osób, które wypełniły ankietę, skłania do stwierdzenia, że ankietę wypełniła nieliczna grupa klientów naszego Urzędu. Oceniając zainteresowanie klientów Urzędu, do wzięcia udziału w badaniu, należy stwierdzić, że było niewielkie - mimo pobrania około 100 przygotowanych druków ankiet, informację zwrotną, w postaci wypełnionych ankiet, złożyło, 41 osób, oczekiwania były większe. Trzeba uznać, że otrzymany materiał od w/w 41osób, mimo iż skromny, może posłużyć jako materiał porównawczy z wynikami poprzedniego badania, a jednocześnie powinien być wykorzystany przez Zespół ds. wprowadzania zmian oraz analizy dobrych praktyk w U.S. Międzyrzecz, chociażby jako materiał pomocniczy, przy ewentualnym omawianiu jakości funkcjonowania Urzędu.

Na uwagę zasługuje fakt, że najbardziej krytycznymi klientami Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu są klienci z przedziału wiekowego 20-30 lat, natomiast najlepiej oceniający organizację pracy Urzędu są klienci z przedziału wiekowego 31-40 i 41-50 lat. Ponadto, w związku z kolejnym badaniem w którym bierze udział znikoma ilość klientów należy się zastanowić o zmianie formy badania klientów Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu.

Oceniając same wyniki złożonych ankiet, należy podkreślić, że działania Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu w badanym zakresie, ocenione zostały po raz kolejny, bardzo wysoko. Gdyby przyjąć, że odpowiedzi: tak, raczej tak, raczej nie, nie oraz bardzo dobrze, dobrze, dostatecznie, źle odpowiadają ocenom, odpowiednio 5, 4, 3, 2, z sumy odpowiedzi ocennych ankiety otrzymalibyśmy:

- 216 ocen 5
- 72 oceny 4
- 9 ocen 3
- 2 oceny 2

Powyższe oceny dają średnią ocenę **4,68**.

Samo badanie odbyło się bez zakłóceń.

Dziękuję wszystkim tym osobom które pomogły mi w przeprowadzeniu niniejszego badania.

Pełnomocnik ds. komunikacji

Bogusław Czop