

OBSŁUGA KLIENTA

W Starostwie Powiatowym w Gliwicach funkcjonuje Biuro Obsługi Klienta, które odpowiedzialne jest za przyjmowanie korespondencji od klientów. Osoby załatwiające sprawę często korzystają też z porad urzędników odnośnie wymaganych dokumentów czy sposobu załatwienia sprawy. Najczęściej załatwianymi sprawami w urzędzie są sprawy z zakresu komunikacji, geodezji i kartografii, architektury i ochrony środowiska. Klienci zgłaszający się do Starostwa mogą być indywidualni bądź instytucjonalni. Część urzędników ma do czynienia ze stałą grupą klientów instytucjonalnych, a do niektórych za każdym razem zgłaszają się inne osoby, przy czym ta ostatnia grupa stanowi większe wyzwanie dla urzędników z racji różnego poziomu znajomości przepisów i procedur załatwiania sprawy w urzędzie powiatowym. Osoby zatrudnione w urzędzie wykonują swoją pracę w sposób kulturalny, uprzejmy, z zastosowaniem wszystkich zasad obsługi klienta oraz etyki zawodowej. Standardem jest staranie, aby załatwić sprawę podczas jednej wizyty w urzędzie, o ile jest to możliwe, gdy zgromadzono konieczne załączniki. Klient może uzyskać poradę na miejscu, podczas załatwiania sprawy. Wcześniej może zdobyć informacje konieczne do załatwienia sprawy poprzez stronę internetową lub poprzez poradę telefoniczną.

Celem działania Starostwa Powiatowego w Gliwicach jest dążenie do zapewnienia najwyższej jakości usług Klientowi, który załatwia sprawę w tutejszym urzędzie. Jedną z form oceny jakości pracy urzędu jest ankietyzacja.

ANKIETA OBSŁUGI KLIENTA

Starostwo Powiatowe prowadzi stały monitoring zadowolenia swoich klientów z jakości obsługi, poprzez umożliwienie wypełnienia anonimowej ankiety satysfakcji klienta. Badanie satysfakcji Klienta polega na udzieleniu odpowiedzi na pytania związane z obsługą interesanta i ogólnym wrażeniem dotyczącym funkcjonowania urzędu. Dodatkowo interesanci mogą wyrazić swoje propozycje ulepszenia pracy urzędu.

W 2022 r. w Starostwie Powiatowym w Gliwicach zostało zebranych łącznie 55 ankiet. W porównaniu z rokiem poprzednim (2021 r.) jest to o 1 ankietę mniej. Dodatkowo w dalszym ciągu okres pandemii Covid-19 przyczynił się do zmniejszenia liczby klientów obsługiwanych w sposób bezpośredni, co miało także przełożenie na małą liczbę złożonych ankiet.

Ankiety pozwalają udoskonalić pracę starostwa i poszczególnych wydziałów. Badanie satysfakcji Klienta polega na odpowiedzi na pytania (tak/nie/nie wiem) w kwestiach związanych z obsługą interesanta i ogólnym wrażeniem urzędu. Dodatkowo interesanci mogą wyrazić swoje propozycje ulepszenia pracy urzędu.

Tabela 1. Wyniki ankiety dla Klientów Starostwa Powiatowego w Gliwicach w 2022 roku

	TAK	NIE	NIE MAM ZDANIA
Czy wiedza pracowników umożliwiła udzielenie wyczerpującej odpowiedzi ?	52	0	3
Czy pracownik był uprzejmy i życzliwy ?	54	1	0
Czy pracownik był komunikatywny, posługiwał się zrozumiałym językiem ?	53	1	1
Czy pracownik był pomocny przy załatwianiu sprawy ?	54	1	0
Czy sprawa została załatwiona w terminie ?	51	0	4
Czy druki, wnioski i formularze do załatwienia sprawy są łatwo dostępne i zrozumiałe ?	53	0	2
Czy oznakowanie wewnątrz Urzędu jest czytelne i pomocne ?	47	4	4
Czy w Urzędzie jest czysto, panuje ład i porządek ?	47	3	5
Czy strona internetowa powiatu gliwickiego jest pomocna w uzyskaniu informacji ?	31	8	16
Czy strona BIP powiatu gliwickiego jest pomocna w uzyskaniu informacji ?	32	6	17

Odpowiadając na pytanie „Co ulepszylibyście Państwo w funkcjonowaniu tutejszego urzędu, aby poprawić jakość obsługi Klienta” klienci Starostwa często wyrażali pozytywne opinie na temat obsługi, w tym obsługi na umówioną godzinę w Wydziale Komunikacji i Transportu oraz pisali o potrzebie ulepszeń niektórych spraw takich jak: powrót kasy, czy dokładniejsze oznaczenie urzędu od strony Sali sesyjnej.