

# Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle



Or.065.1.2025

Kędzierzyn-Koźle dnia 17 stycznia 2025 r.

**Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle**

Zatwierdzam:

PREZYDENT MIASTA



Sabina Nowosielska

.....  
(podpis Prezydenta Miasta)

## ROCZNY RAPORT Z POMIARU ZADOWOLENIA KLIENTÓW URZĘDU W 2024 R.

Niniejszy raport sporządzono na podstawie pkt ust. 5 pkt 5 załącznika do zarządzenia Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle nr 2919/Or/2023 z dnia 1 grudnia 2023 r. w sprawie wprowadzenia procedury pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle.

### I. Informacja o czasie pomiaru oraz liczbie klientów biorących udział w pomiarze.

W pomiarze poziomu satysfakcji klienta Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle przeprowadzonego w 2024 r. wzięło udział łącznie 140 klientów, spośród których:

- 1) ankietę elektroniczną wypełniło 11 klientów;
- 2) ankietę tradycyjną wypełniło:
  - a) w pełnym zakresie 101 klientów,
  - b) w niepełnym zakresie 28 klientów.

### II. Analiza wyników pomiarów.

Na podstawie wyników liczbowych zawartych w kwestionariuszach pomiaru zadowolenia klienta Urzędu Miasta, zwanych dalej „KPZK”:

- 1) ustalono wskaźnik poziomu zadowolenia klienta wynoszący 4 (w skali od 1 do 5), który określa zadowalający poziom obsługi klienta – z wartością satysfakcjonującą niewymagającą reakcji ze strony kierownictwa Urzędu;
- 2) przeprowadzono analizę jakościową KPZK w wyniku której ustalono zakres usług objętych wynikami liczbowymi niższymi niż 3, w tabeli stanowiącej załącznik do raportu.

### III. Wnioski z pomiaru satysfakcji klienta przeprowadzonego w 2024 r.

W związku ze stwierdzeniem niezadowolającego poziomu obsługi klienta w obszarach:

- 1) podziału działek – należy wzmocnić nadzór nad działaniami Wydziału Gospodarki Nieruchomościami i Planowania Przestrzennego w postępowaniach z zakresu podziału nieruchomości gruntowych;
- 2) rozkładów jazdy autobusów MZK – należy rozważyć aktualizację rozkładów jazdy w ramach zarządzania publicznym transportem zbiorowym;
- 3) nieokreślonych lub objętych jednostkową oceną bez wskazania nieprawidłowo wykonanej czynności uzasadniającej tą ocenę – oświadczenia złożone w tych przypadkach zakwalifikowano jako uniemożliwiające dalszą analizę.

  
SEKRETARZ MIASTA  
*Zbigniew Romanowicz*

ZAŁĄCZNIK DO ROCZNEGO RAPORTU Z POMIARU ZADOWOLENIA KLIENTÓW URZĘDU W 2024 R.

ZBIORCZA NAZWA USŁUGI	LICZBA OCEN	SUMA PUNKTÓW	ŚREDNIA ARYTMETYCZNA	POZIOM ZADOWOLENIA
wydanie zaświadczenia z MPZP	10	50	5	bardzo zadowolający
nadanie numeru nieruchomości	5	25	5	bardzo zadowolający
wydanie zaświadczenia o rewitalizacji	4	20	5	bardzo zadowolający
wydanie zaświadczenia	3	15	5	bardzo zadowolający
uprawnienia wyborców	2	10	5	bardzo zadowolający
wydanie aktu małżeństwa	2	10	5	bardzo zadowolający
zastrzeżenie peselu	2	10	5	bardzo zadowolający
akt urodzenie, dowód osobisty	1	5	5	bardzo zadowolający
dotacje	1	5	5	bardzo zadowolający
odpis aktu urodzenia oraz odpis kopertki dowodowej	1	5	5	bardzo zadowolający
opłata skarbowa	1	5	5	bardzo zadowolający
podatki	1	5	5	bardzo zadowolający
pomoc w załatwieniu spraw związanych z wykupem gruntu z wieczystego użytkowania	1	5	5	bardzo zadowolający
przetarg na mieszkanie	1	5	5	bardzo zadowolający
umowa dzierżawy cele rekreacyjne	1	5	5	bardzo zadowolający
urząd stanu cywilnego	1	5	5	bardzo zadowolający
usługi geodezyjne	1	5	5	bardzo zadowolający
wyciąg aktu zgonu	1	5	5	bardzo zadowolający
wydanie zaświadczenia o zmianie sposobu użytkowania	1	5	5	bardzo zadowolający
wykreślenie z hipoteki	1	5	5	bardzo zadowolający
złożenie wniosku w kancelarii ogólnej	1	5	5	bardzo zadowolający
rejestracja dziecka	3	14	5	bardzo zadowolający
evidencja ludności i dowody osobiste	38	164	4	zadowolający
odpisy	2	8	4	zadowolający
sprawy wojskowe	1	4	4	zadowolający
rozpatrywanie skarg i wniosków	2	5	3	średnio zadowolający
udostępnianie informacji publicznej	2	5	3	średnio zadowolający
podział działek gruntu	8	19	2	niezadowolający

brak kontaktu z członkami RM nie chcą rozmawiać z mieszkańcami	1	2	2	2	niezadawalający
rozkłady jazdy autobusów	3	3	1	1	bardzo niezadawalający
dokumenty do wykupu mieszkania	1	1	1	1	bardzo niezadawalający
działalność gospodarza	1	1	1	1	bardzo niezadawalający
gospodarka nieruchomościami	2	2	1	1	bardzo niezadawalający
informacja z planu zagospodarowania i podziały terenu	1	1	1	1	bardzo niezadawalający
mieszkanówka	1	1	1	1	bardzo niezadawalający
ochrona środowiska - brak osób do obsługi	1	1	1	1	bardzo niezadawalający
odbiór karty seniora	1	1	1	1	bardzo niezadawalający
użytkowanie wieczyste	1	1	1	1	bardzo niezadawalający
wyदानie dokumentu	1	1	1	1	bardzo niezadawalający
	112				
RAZEM	112				
bez opisu usługi lub oceny	28				

SUMA	444	141	
ŚREDNIA ARYTMETYCZNA	3,96	3,62	zadawalający