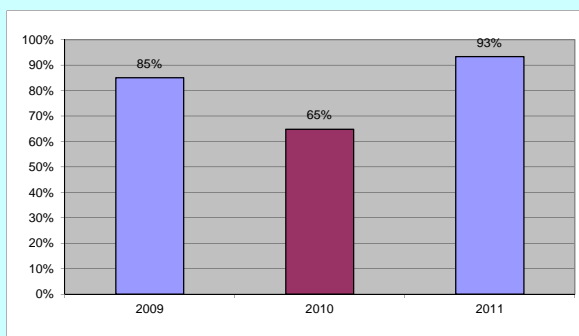


ANALIZA - BADANIE ZADOWOLENIA I OCZEKIWAŃ KLIENTA

WNIOSKI OGÓLNE: (wnioski z bieżącego badania okresowego oraz wszystkich badań i analiz satysfakcji i oczekiwań klientów przeprowadzonych w okresie między bieżącym i poprzedzającym badaniem okresowym w porównaniu do wyników uzyskiwanych w okresach wcześniejszych) Urząd kolejny rok został oceniony pozytywnie. Poziom satysfakcji klientów rośnie. W porównaniu z zeszłym rokiem wzrósł do ponad 87%. Nastąpił niestety dalszy spadek stopy zwrotu ankiet. Podatnicy niechętnie biorą udział w badaniu. Urząd jednak nadal zamierza doskonalić świadczone usługi.		
BENCHMARKING – INNE ORGANIZACJE Uzyskane wyniki w zasadzie są porównywalne z poziomem wyników uzyskanych w grupie urzędów dolnośląskich. Gorsze wyniki zdecydowanie poniżej średniej uzyskanej w grupie urzędów dotyczą przede wszystkim stopy zwrotu wypełnionych ankiet i zadowolenia z godzin otwarcia urzędu.		
CZĘŚĆ I - BADANIE OKRESOWE (prowadzone zgodnie z formularzem F-00X/001)		
Cel badania	doskonalenie usług świadczonych przez Urząd i zwiększenie zadowolenia podatników	
Respondenci	podatnicy powiatu wrocławskiego	
Czas badania	18-22.04.2011 r.	
Metoda badania	ankieta	
Przebieg badania	prawidłowy	
Udostępnionych formularzy	Wypełnionych formularzy	Stopień zwrotu
100	30	30,00%
WNIOSKI		
POZIOM SATYSFAKCJI KLIENTÓW W BADANIU	87,49%	
Poziom satysfakcji oblicza się wg wzoru: $(2+3+4+5+6+7+8+9+11+13):10$ gdzie: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13 – wyrażony w procentach stosunek odpowiedzi pozytywnych na pytanie oznaczone wskazanym numerem („tak” i „raczej tak”) do ilości wszystkich wypełnionych ankiet zawierających jednoznaczną odpowiedź na dane pytanie*		
Uwagi:		
* w przypadku gdy na 50 zwróconych ankiet na 100% zwrotów w pytaniu 2 22 respondentów udzieli odpowiedzi „tak” i „raczej tak”, 26 „nie” i „raczej nie” a 2 odpowiedzi niejednoznacznej wartość obliczamy dzieląc 22 przez 48 x 100%.		
Analiza szczegółowa		
1. Jaki był powód Pani/Pana wizyty w urzędzie?		
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)		
Rodzaj sprawy	n*	%**
Pobranie druków	6	13,0%
Złożenie deklaracji, zeznania, wniosku lub pisma	8	18,0%
Uzyskanie informacji	6	13,0%
Płatność podatków	1	2,0%
Skorygowanie deklaracji	2	4,0%
Uzyskanie/odbiór zaświadczenia	7	16,0%
Wezwanie do urzędu	5	11,0%
Inne	10	22,0%
Badanie obecne: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)		
Rodzaj sprawy	n*	%**
Pobranie druków	6	16,00%
Złożenie deklaracji, zeznania, wniosku lub pisma	15	41,0%
Uzyskanie informacji	6	16,0%
Płatność podatków	2	5,0%
Skorygowanie deklaracji	3	8,0%
Uzyskanie/odbiór zaświadczenia	3	8,0%
Wezwanie do urzędu	0	0,0%
Inne	2	5,0%
* ilość odpowiedzi		
** wyrażony w procentach stosunek ilości odpowiedzi do ilości wszystkich wypełnionych ankiet zawierających odpowiedź na to pytanie:		
- badanie poprzednie:	45	
- badanie obecne:	37	
Komentarz: Celem wizyty podatników było głównie złożenie deklaracji, zeznania, wniosku lub pisma. Wynik wskazuje, że był to okres składania zeznań rocznych.		
2 Czy bez problemu trafił (a) Pan/Pani do odpowiedniego pracownika?		
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)		
Odpowiedź	n*	%**
Tak	13	35,0%
Raczej tak	11	30,0%
Raczej nie	9	24,0%
Nie	4	11,0%
Badanie obecne: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)		
Odpowiedź	n*	%**
Tak	22	73,0%
Raczej tak	6	20,0%
Raczej nie	0	0,0%
Nie	2	7,0%
Wykres porównawczy wyników dwóch (bądź więcej) ostatnich badań - przedstawiający procentowy udział odpowiedzi pozytywnych do wszystkich odpowiedzi. Za odpowiedzi pozytywne należy przyjąć odpowiedzi „Tak” i „Raczej tak”.		



ANALIZA - BADANIE ZADOWOLENIA I OCZEKIWAŃ KLIENTA

Komentarz: Niemal wszyscy podatnicy bez problemu trafili do właściwego pracownika. W porównaniu z rokiem poprzednim nastąpiła tutaj zdecydowana poprawa. Jednocześnie jest to najlepszy wynik od 3 lat.

ANALIZA - BADANIE ZADOWOLENIA I OCZEKIWAŃ KLIENTA

3. Czy pracownik urzędu był kompetentny?					
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)			Badanie obecnie: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)		
Odpowiedź	n*	%**	Odpowiedź	n*	%**
Tak	19	50,0%	Tak	21	70,0%
Raczej tak	16	42,0%	Raczej tak	7	23,0%
Raczej nie	2	5,0%	Raczej nie	0	0,0%
Nie	1	3,0%	Nie	2	7,0%

Wykres porównawczy wyników dwóch (bądź więcej) ostatnich badań - przedstawiający procentowy udział odpowiedzi pozytywnych do wszystkich odpowiedzi. Za odpowiedzi pozytywne należy przyjąć odpowiedzi „Tak” i „Raczej tak”.

Rok	Procent
2009	94%
2010	92%
2011	93%

Komentarz: Kolejny rok bardzo wysoko została oceniona kompetencja pracowników.

4 Czy pracownik urzędu był uprzejmy?					
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)			Badanie obecnie: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)		
Odpowiedź	n*	%**	Odpowiedź	n*	%**
Tak	21	57,0%	Tak	21	70,0%
Raczej tak	15	41,0%	Raczej tak	7	23,0%
Raczej nie	1	3,0%	Raczej nie	1	3,0%
Nie	0	0,0%	Nie	1	3,0%

Wykres porównawczy wyników dwóch (bądź więcej) ostatnich badań - przedstawiający procentowy udział odpowiedzi pozytywnych do wszystkich odpowiedzi. Za odpowiedzi pozytywne należy przyjąć odpowiedzi „Tak” i „Raczej tak”.

Rok	Procent
2009	93%
2010	97%
2011	93%

Komentarz: Uprzejmość pracowników obsługujących podatników została oceniona również wysoko. Procentowo nastąpił nieznaczny spadek w porównaniu z rokiem poprzednim.

ANALIZA - BADANIE ZADOWOLENIA I OCZEKIWAŃ KLIENTA

5. Czy załatwił(a) Pani/Pan sprawę, w której przyszła Pani/przyszeli Pan do urzędu?					
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)			Badanie obecnie: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)		
Odpowiedź	n*	%**	Odpowiedź	n*	%**
Tak	23	62,0%	Tak	21	72,0%
Raczej tak	13	35,0%	Raczej tak	6	21,0%
Raczej nie	1	3,0%	Raczej nie	1	3,0%
Nie	0	0,0%	Nie	1	3,0%

Wykres porównawczy wyników dwóch (bądź więcej) ostatnich badań - przedstawiający procentowy udział odpowiedzi pozytywnych do wszystkich odpowiedzi. Za odpowiedzi pozytywne należy przyjąć odpowiedzi „Tak” i „Raczej tak”.

Rok	Procent
2009	96%
2010	97%
2011	93%

Komentarz: Podatnicy w zasadzie załatwili sprawę, z którymi przyszli do urzędu. Wyjątkiem były 2 osoby. Procentowo nastąpił nieznaczny spadek w porównaniu z rokiem poprzednim.

6. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był Pani/Pana zdaniem zadawalający?					
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)			Badanie obecnie: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)		
Odpowiedź	n*	%**	Odpowiedź	n*	%**
Tak	15	42,0%	Tak	18	60,0%
Raczej tak	18	50,0%	Raczej tak	8	27,0%
Raczej nie	1	3,0%	Raczej nie	2	7,0%
Nie	2	6,0%	Nie	2	7,0%

Wykres porównawczy wyników dwóch (bądź więcej) ostatnich badań - przedstawiający procentowy udział odpowiedzi pozytywnych do wszystkich odpowiedzi. Za odpowiedzi pozytywne należy przyjąć odpowiedzi „Tak” i „Raczej tak”.

Rok	Procent
2009	88%
2010	92%
2011	87%

Komentarz: Sprawy podatników są załatwiane bez zbędnej zwłoki. Na uwagę zasługuje fakt, iż ankieta była przeprowadzana w końcowym etapie składania zeznań rocznych, kiedy towarzyszy zwiększona liczba podatników w urzędzie. Nie każdy zatem podatnik mógł być usatysfakcjonowany czasem oczekiwania na załatwienie sprawy. Dlatego też wynik jest nie dużo gorszy od wyniku z listopada 2010 r. i niemal na takim samym poziomie, jak w kwietniu 2009 r.

ANALIZA - BADANIE ZADOWOLENIA I OCZEKIWAŃ KLIENTA

7. Czy oznakowania stosowane w Urzędzie są czytelne?					
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)			Badanie obecnie: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)		
Odpowiedź	n*	%**	Odpowiedź	n*	%**
Tak	17	45,0%	Tak	13	43,0%
Raczej tak	13	34,0%	Raczej tak	15	50,0%
Raczej nie	5	13,0%	Raczej nie	1	3,0%
Nie	3	8,0%	Nie	1	3,0%

Wykres porównawczy wyników dwóch (bądź więcej) ostatnich badań - przedstawiający procentowy udział odpowiedzi pozytywnych do wszystkich odpowiedzi. Za odpowiedzi pozytywne należy przyjąć odpowiedzi „Tak” i „Raczej tak”.

Rok	Procent
2009	75%
2010	79%
2011	93%

Komentarz: Zdecydowana większość podatników uznała, że oznakowania stosowane w urzędzie są czytelne. W porównaniu z rokiem poprzednim nastąpiła tutaj znaczna poprawa. Jednocześnie jest to najlepszy wynik od 3 lat.

8. Czy jest Pani/Pan zadowolony z obsługi w urzędzie?					
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)			Badanie obecnie: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)		
Odpowiedź	n*	%**	Odpowiedź	n*	%**
Tak	20	56,0%	Tak	17	57,0%
Raczej tak	11	31,0%	Raczej tak	10	33,0%
Raczej nie	4	11,0%	Raczej nie	1	3,0%
Nie	1	3,0%	Nie	2	7,0%

Wykres porównawczy wyników dwóch (bądź więcej) ostatnich badań - przedstawiający procentowy udział odpowiedzi pozytywnych do wszystkich odpowiedzi. Za odpowiedzi pozytywne należy przyjąć odpowiedzi „Tak” i „Raczej tak”.

Rok	Procent
2009	88%
2010	86%
2011	90%

Komentarz: W zasadzie podatnicy kolejny rok są zadowoleni z obsługi w urzędzie. Procentowo nastąpił wzrost w porównaniu z rokiem poprzednim.

ANALIZA - BADANIE ZADOWOLENIA I OCZEKIWAŃ KLIENTA

9. Czy Pani/Pana zdaniem informacja udzielana przez pracowników urzędu jest wyczerpująca?					
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)			Badanie obecnie: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)		
Odpowiedź	n*	%**	Odpowiedź	n*	%**
Tak	21	57,0%	Tak	19	63,0%
Raczej tak	13	35,0%	Raczej tak	9	30,0%
Raczej nie	3	8,0%	Raczej nie	0	0,0%
Nie	0	0,0%	Nie	2	7,0%

Wykres porównawczy wyników dwóch (bądź więcej) ostatnich badań - przedstawiający procentowy udział odpowiedzi pozytywnych do wszystkich odpowiedzi. Za odpowiedzi pozytywne należy przyjąć odpowiedzi „Tak” i „Raczej tak”.

Rok	Procentowy udział
2009	88%
2010	92%
2011	93%

Komentarz: Pracownicy z roku na rok udzielają informacji w sposób coraz bardziej wyczerpujący.

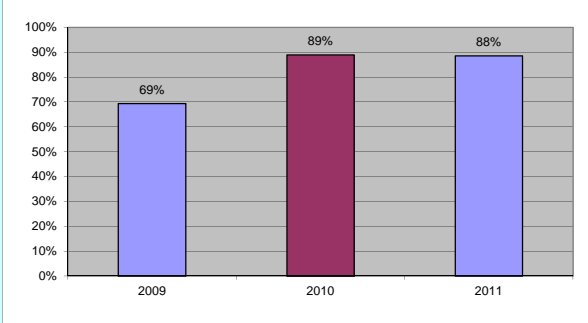
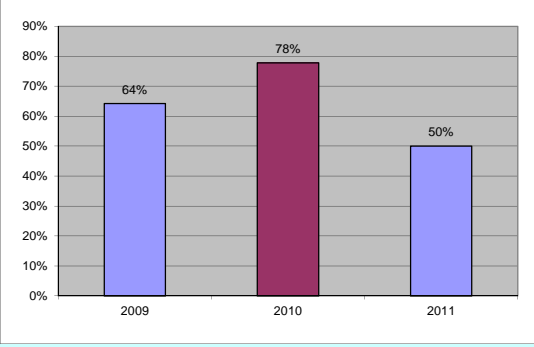
10. Czy korzysta Pani/Pan z informacji przekazywanych przez urząd:					
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)			Badanie obecnie: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)		
Odpowiedź	n*	%**	Odpowiedź	n*	%**
w prasie	5	12,0%	w prasie	10	26,0%
na stronie internetowej	18	44,0%	na stronie internetowej	11	28,0%
na tablicach informacyjnych	6	15,0%	na tablicach	7	18,0%
wydwactwach urzędu	0	0,0%	wydwactwach urzędu	1	3,0%
inne	2	5,0%	inne	3	8,0%
nie korzystam	10	24,0%	nie korzystam	7	18,0%

Wykres porównawczy wyników dwóch (bądź więcej) ostatnich badań - przedstawiający procentowy udział kanałów komunikacyjnych, z których korzystał respondent.*

Kanał	2009	2010	2011
w prasie	11%	12,0%	26,0%
na stronie internetowej	33%	44,0%	28,0%
na tablicach informacyjnych	14%	15,0%	18,0%
wydawnictwach urzędu	5%	0,0%	3,0%
inne	10%	5,0%	8,0%
nie korzystam	28%	24,0%	18,0%

Komentarz: Kolejny rok najwięcej podatników korzysta z informacji ze stron internetowych. Z roku na rok zmniejsza się również liczba osób w ogóle nie korzystających z informacji przekazywanych przez urząd.

ANALIZA - BADANIE ZADOWOLENIA I OCZEKIWAŃ KLIENTA

11. Czy powyższe informacje (o jakich mowa w pyt. 10) są aktualne, zrozumiałe i wyczerpujące?													
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)			Badanie obecnie: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)										
Odpowiedź	n*	%**	Odpowiedź	n*	%**								
Tak	10	28,0%	Tak	10	38,0%								
Raczej tak	22	61,0%	Raczej tak	13	50,0%								
Raczej nie	3	8,0%	Raczej nie	3	12,0%								
Nie	1	3,0%	Nie	0	0,0%								
Wykres porównawczy wyników dwóch (bądź więcej) ostatnich badań - przedstawiający procentowy udział odpowiedzi pozytywnych do wszystkich odpowiedzi. Za odpowiedzi pozytywne należy przyjąć odpowiedzi „Tak” i „Raczej tak”.													
 <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Dane do wykresu: Zadowolenie z informacji</caption> <thead> <tr> <th>Rok</th> <th>Procent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table>						Rok	Procent	2009	69%	2010	89%	2011	88%
Rok	Procent												
2009	69%												
2010	89%												
2011	88%												
Komentarz: Prawie 90% badanych jak przed rokiem uznało informacje za aktualne, zrozumiałe i wyczerpujące.													
12. Jakich informacji brak?													
Najczęstsze uwagi klientów: brak wzorów wypełniania pítów (2)													
Komentarz: Sposób wypełniania zeznań rocznych zawarty jest w odstępnianych objaśnieniach MF.													
13. Czy uważa Pani/Pan, że godziny pracy urzędu są dostosowane do jego potrzeb?													
Badanie poprzednie: listopad 2010 (należy podać miesiąc i rok)			Badanie obecnie: kwiecień 2011 (należy podać miesiąc i rok)										
Odpowiedź	n*	%**	Odpowiedź	n*	%**								
Tak	10	28,0%	Tak	8	29,0%								
Raczej tak	18	50,0%	Raczej tak	6	21,0%								
Raczej nie	7	19,0%	Raczej nie	11	39,0%								
Nie	1	3,0%	Nie	3	11,0%								
Wykres porównawczy wyników dwóch (bądź więcej) ostatnich badań - przedstawiający procentowy udział odpowiedzi pozytywnych do wszystkich odpowiedzi. Za odpowiedzi pozytywne należy przyjąć odpowiedzi „Tak” i „Raczej tak”.													
 <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Dane do wykresu: Zadowolenie z godzin otwarcia urzędu</caption> <thead> <tr> <th>Rok</th> <th>Procent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>						Rok	Procent	2009	64%	2010	78%	2011	50%
Rok	Procent												
2009	64%												
2010	78%												
2011	50%												
Komentarz: W porównaniu z zeszłym rokiem nastąpił znaczny spadek zadowolenia z godzin otwarcia urzędu. Wynikać to może z okresu, kiedy było przeprowadzane badanie. W kwietniu ostatnim miesiącu składania zeznań rocznych podatnicy mają zwykle zwiększone wymagania, co do godzin otwarcia urzędu.													

ANALIZA - BADANIE ZADOWOLENIA I OCZEKIWAŃ KLIENTA

14. Co Pani/Pana zdaniem należy zmienić w organizacji pracy urzędu?
Najczęstsze uwagi klientów to: godziny pracy urzędu, dyżury przyjmowania deklaracji (2) i nieuprzejmy personel (2)
Komentarz: Uwagi podatników korespondują z prezentowanymi wynikami ankiety (por. pyt. 5 i 13).
CZEŚĆ II – BIEŻĄCE BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW (prowadzone zgodnie z formularzem F-058 – dotyczy okresu między bieżącym badaniem okresowym a poprzedzającym)
Wyniki badania: Tut. Urząd w okresie między poprzednią, a ostatnią ankietą nie przeprowadzał bieżących badań zadowolenia i oczekiwań klientów urzędów skarbowych na formularzu F-058/1
Wnioski: Brak
CZEŚĆ III – KONTAKTY Z KLIENTAMI
Najczęstsze uwagi klientów: Pełnomocnikowi ZJ nie przekazywano informacji z bezpośrednich kontaktów (telefonicznych, osobistych) z klientami na tema ich zadowolenia i oczekiwań.
Wnioski: Brak
CZEŚĆ IV – INNE BADANIA
Wyniki: Tut. Urząd nie przeprowadzał innych badań ankietowych w celu określenia zadowolenia i oczekiwań klientów.
Wnioski: Brak
CZEŚĆ V - UWAGI PEŁNOMOCNIKA DS. ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
Istotną uwagą jest kwestia, że aż 50% badanych była niezadowolona z godzin otwarcia urzędu. Wynikać to może z tego, że badanie było przeprowadzane w ostatnim miesiącu składania zeznań rocznych w dniach innych, niż dni w których godziny pracy były wydłużone zgodnie z poleceniem MF. Dodatkową przyczyną może być też położenie i właściwość miejscowa urzędu. Urząd ma siedzibę na terenie Wrocławia, a obsługuje mieszkańców z dziewięciu gmin powiatu wrocławskiego. Wiąże się to ze sporymi dojazdami podatników. Dlatego w ich ocenie godziny otwarcia urzędu, pomimo stałego wydłużenia w jeden dzień tygodnia, mogą ich w pełni nie satysfakcjonować. W związku ze stałym spadkiem stopy zwrotu ankiet zaleca się, aby pracownicy przy najbliższym badaniu okresowym w większym stopniu uświadamiali klientom cel przeprowadzania ankiet.
CZEŚĆ VI - INNE UWAGI I ODNIESIENIA
Brak

ANALIZA - BADANIE ZADOWOLENIA I OCZEKIWAŃ KLIENTA

CZĘŚĆ VII - UWAGI KIEROWNIKA URZĘDU		
Urząd z roku na rok zwiększa poziom satysfakcji klientów z świadczonych usług. Od czerwca planuje się stale monitorować zadowolenie podatników (ankieta na formularzu F-058/1). I w zależności od uzyskanych ocen podejmować na bieżąco stosowne działania.		
OPRACOWAŁ: Pełnomocnik ZJ (data i podpis)		ZATWIERDZIŁ: Naczelnik Urzędu (data i podpis)
Załączniki: 1. 2. 3.		
Otrzymują: 1. Oryginał: Pełnomocnik Zarządzania Jakością, 2. Egzemplarze użytkowe w wersji elektronicznej: pracownicy realizujący zadania na wszystkich stanowiskach pracy 3. 4.		