Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl

Szczecinek dn. 19.10.2023 r.

PROTOKÓŁ Z KONTROLI

1. Oznaczenie komórki kontrolowanej:

Dział Sprzedaży i Marketingu - Sekcja Obsługi Klienta (biuro Szczecinek, Barwice, Grzmiąca, Biały Bór, Borne Sulinowo).

2. Osoby uczestniczące w kontroli ze strony kontrolowanego:

Wałaszczyk Patrycja, Pietrusiak Irena, Niezgoda Agnieszka, Sołgan Teresa, Dąbek Adrianna, Bielas Ewa, Katarzyna Waszak.

3. Przeprowadzający kontrolę:

Rolik Anna

4. Podstawa prawna przeprowadzenia kontroli:

Zarządzenie nr 5/2023 Prezesa Zarządu z dnia 10 lutego 2023 roku w sprawie planu kontroli wewnętrznych.

5. Okres podlegający kontroli:

01.09.2023 r. - 30.09.2023 r.

6. Przedmiot kontroli:

6.1 Bezpośrednia obserwacja pracy Biur Obsługi Klienta (BOK) w Szczecinku i w rejonach spółki;

6.2 Badanie poziomu zadowolenia klientów z obsługi poprzez zastosowanie ankiety, której wzór załączono do protokołu.

7. Dokumenty podlegające kontroli:

Ankieta badająca satysfakcję klientów Biura Obsługi Klientów Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. wynikającą z jakości usług.

8. Wykaz przepisów, zarządzeń itp. regulujących kontrolowane zagadnienie: **nie dotyczy.**

Rolik

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl

9. Wskazanie osób realizujących zadania będące przedmiotem kontroli:

BOK w Szczecinku: Dąbek Adrianna, Bielas Ewa, Waszak Katarzyna.

BOK w rejonie Barwice: Pietrusiak Irena

BOK w rejonie Biały Bór: Sołgan Teresa

BOK w rejonie Grzmiąca: Niezgoda Agnieszka

BOK w rejonie Borne Sulinowo: Wałaszczyk Patrycja

Kierownik jednostki kontrolowanej: Polkowski Dariusz

10. Krótki opis stanu faktycznego.

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. oprócz BOK w siedzibie głównej w Szczecinku posiada biura terenowe w miejscowościach: Barwice, Grzmiąca, Biały Bór i Borne Sulinowo. Każde z biur posiada wyodrębnione pomieszczenie do przyjmowania interesantów.

W trakcie kontroli bezpośredniej w każdym z wymienionych wyżej miejsc zaobserwowano:

- czyste, zadbane pomieszczenia;
- porządek na biurkach, w zasięgu ręki dostępna tylko bieżąca dokumentacja;
- profesjonalne podejście do klienta;
- wysoką kulturę osobistą pracowników oraz nienaganny wygląd;

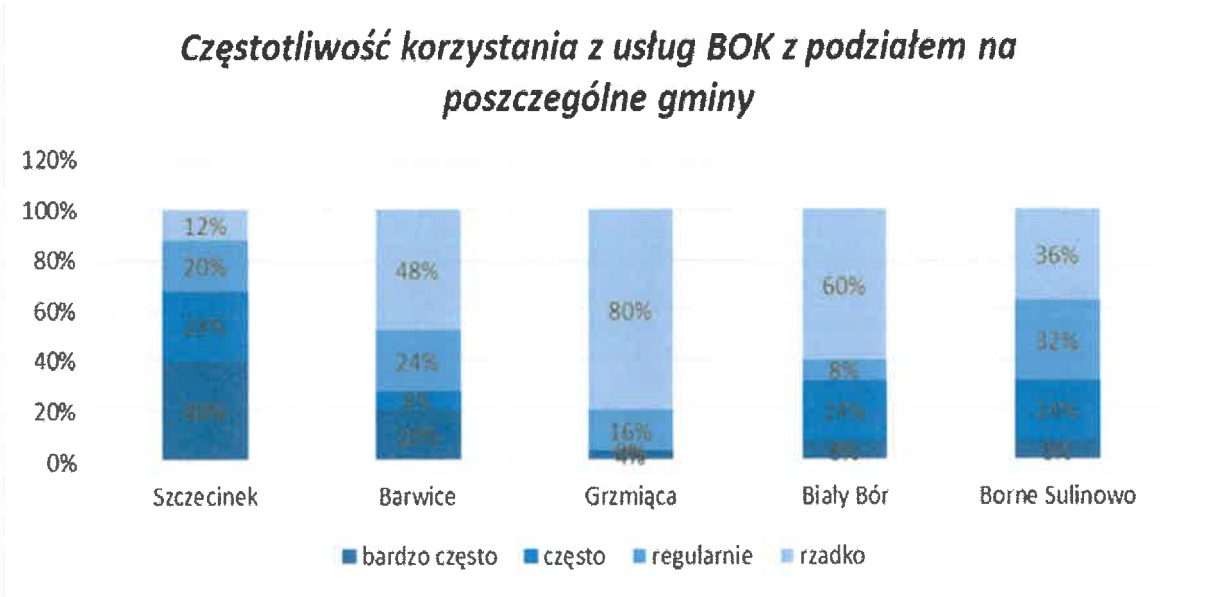
Celem podstawowym badania było określenie jakości obsługi klientów w Biurach Obsługi Klienta PWiK. W badaniu satysfakcji klienta, posłużono się dołączoną do protokołu ankietą. Ankiety przekazano w ilości po 25 sztuk do biur w Barwicach, Grzmiącej, Białym Borze oraz Bornem Sulinowie, 50 sztuk do biura w Szczecinku. Podczas kontroli wypełnionych zostało 100% przekazanych ankiet:

- Barwice - **25/25**, Grzmiąca – **25/25,** Biały Bór – **25/25**, Borne Sulinowo – **25/25**, Szczecinek – **50/50.**

Poniżej prezentacja wyników z przeprowadzonego badania:

a) Zgodnie z wynikami ankiety, **częstotliwość korzystania** z BOK (bezpośrednio, telefonicznie, przez iBOK), łącznie ze wszystkich placówek wygląda następująco:

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl



wykres 1

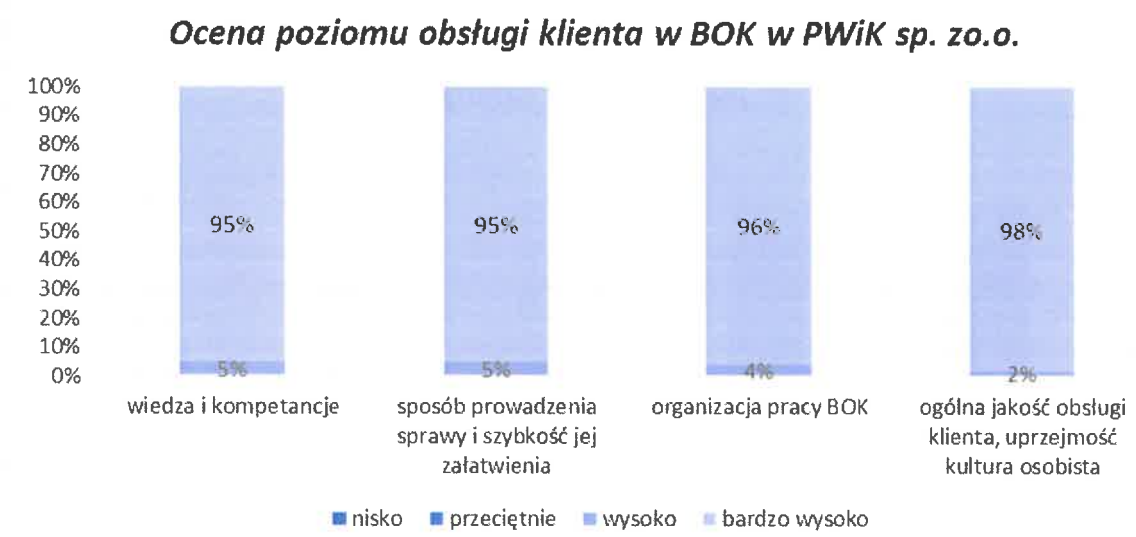
Podsumowując dane dotyczące wszystkich biur:

- 41% wszystkich badanych, to osoby rzadko korzystające z BOK;
- 20% wszystkich badanych korzysta z BOK regularnie;
- 19% wszystkich badanych, to osoby często korzystające z BOK;
- 20% wszystkich badanych, to osoby bardzo często korzystające z usług BOK.

b) Wyniki badania dotyczące poziomu obsługi klienta w BOK w głównej mierze kształtują się bardzo *wysoko* i *wysoko*. W tej części badania skupiono się na wiedzy i kompetencjach, sposobie w jaki sprawa jest załatwiana oraz w szybkości jej realizacji, organizacji BOK, uprzejmości i kulturze osobistej pracowników.

Poniżej wykres przedstawiający ogólną ocenę **poziomu obsługi klienta** we wszystkich BOK PWiK.

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl



wykres 2

W badaniu uzyskano następujące oceny:

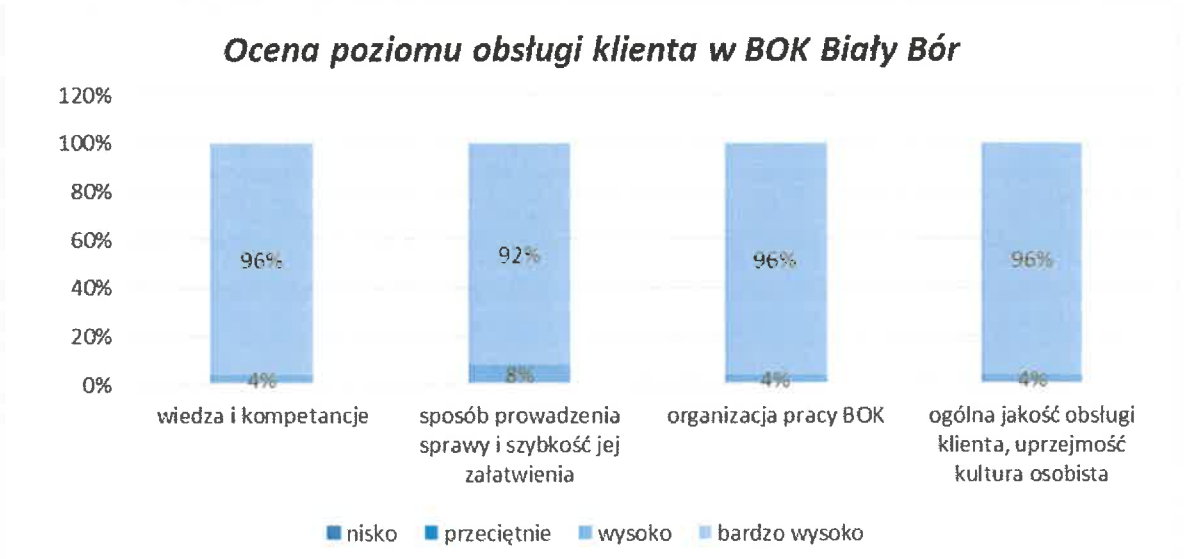
- Wiedza i kompetencje- na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani wiedzę i kompetencje?* - 95% badanych *bardzo wysoko*, 5% *wysoko;*
- Sposób prowadzenia sprawy i szybkość jej załatwienia - 95% badanych odpowiedziało *bardzo wysoko*, 5% badanych *wysoko;*
- Organizacja pracy Biura Obsługi Klienta - 96% badanych odpowiedziało *bardzo wysoko*, 4% badanych *wysoko;*
- Ogólna jakość obsługi: uprzejmość, kultura osobista - 98% badanych odpowiedziało *bardzo wysoko*, 2% badanych *wysoko*.

Poniższe wykresy zawierają procentowe dane dotyczące poziomu obsługi w poszczególnych Biurach Obsługi Klienta.

2013

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl

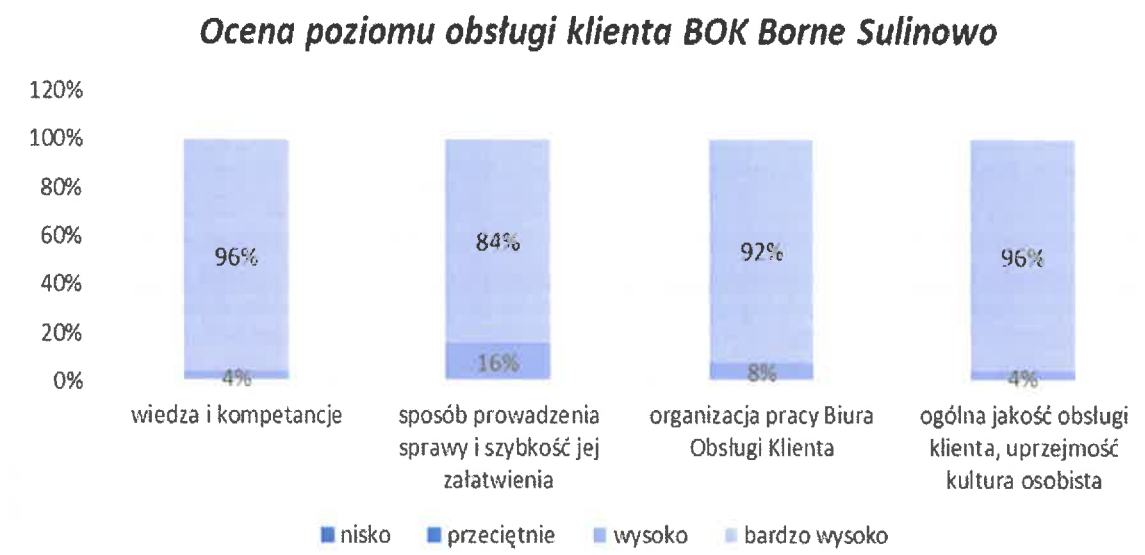
wykres 3



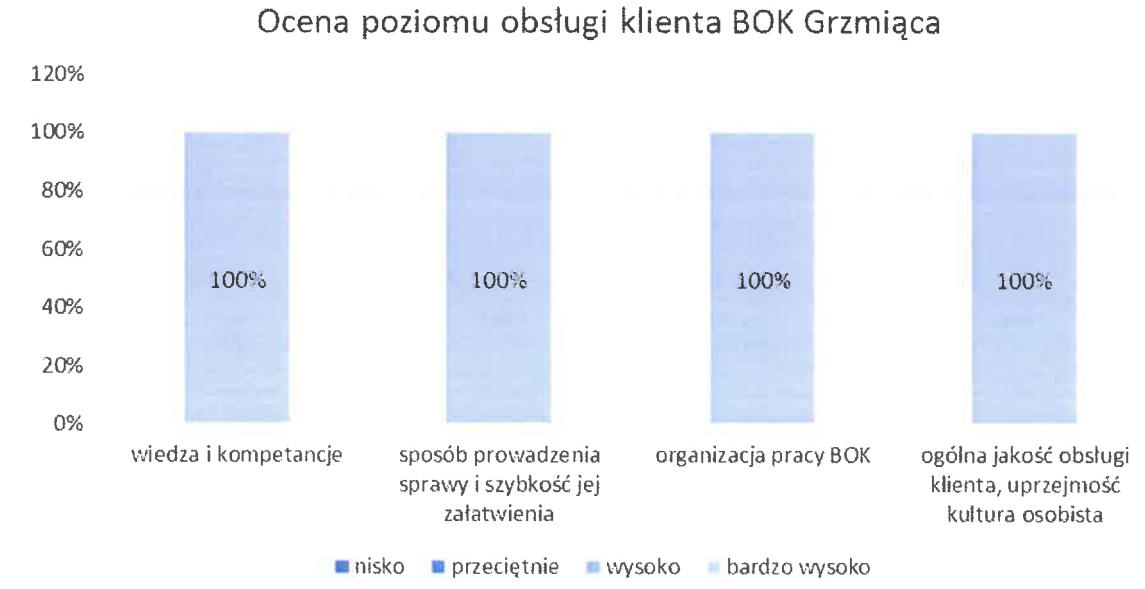
wykres 4

Zolis

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl

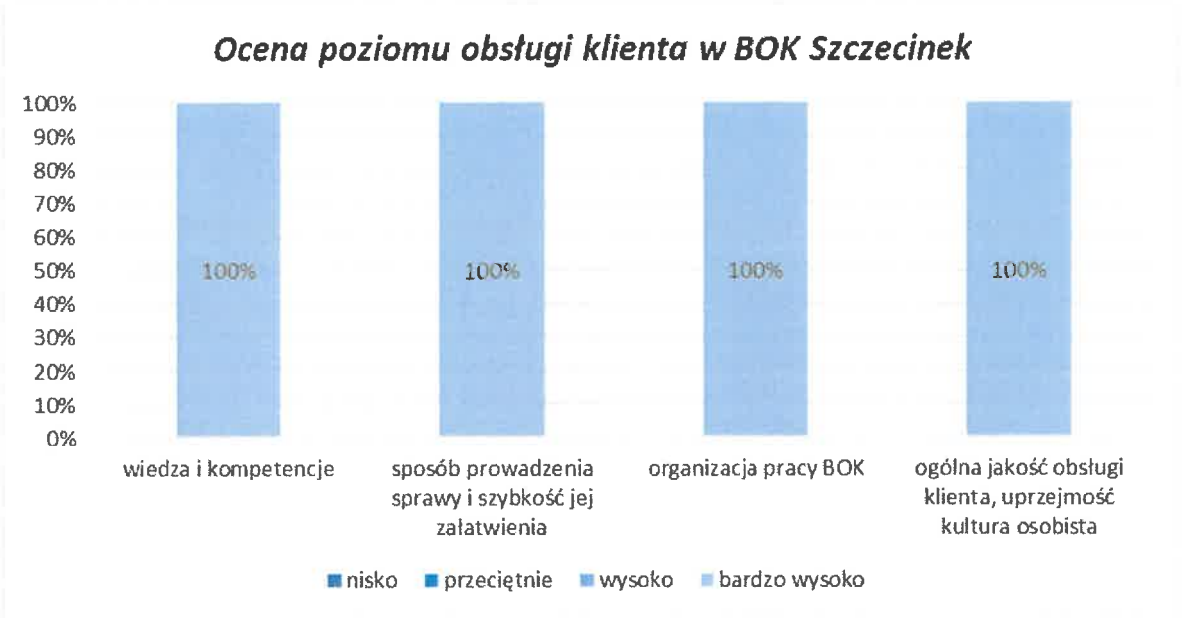


wykres 5



wykres 6

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl



wykres 7

Podsumowując, satysfakcja z poziomu obsługi kształtuje się następująco:

- ✓ Barwice - 89% badanych ocenia jako bardzo wysoki poziom;
- ✓ Biały Bór - 95% badanych ocenia jako bardzo wysoki poziom;
- ✓ Borne Sulinowo - 92% badanych ocenia jako bardzo wysoki poziom;
- ✓ Grzmiąca - 100% badanych ocenia jako bardzo wysoki poziom;
- ✓ Szczecinek - 100% badanych ocenia jako bardzo wysoki poziom;

c) Kolejnym kryterium oceny jest zadowolenie klienta z warunków lokalowych i organizacyjnych w następujących zakresach:

- ład i porządek w Biurze Obsługi klienta - 90% ankietowanych oceniło poziom na *bardzo wysoki*, 10% ankietowanych na *wysoki;*

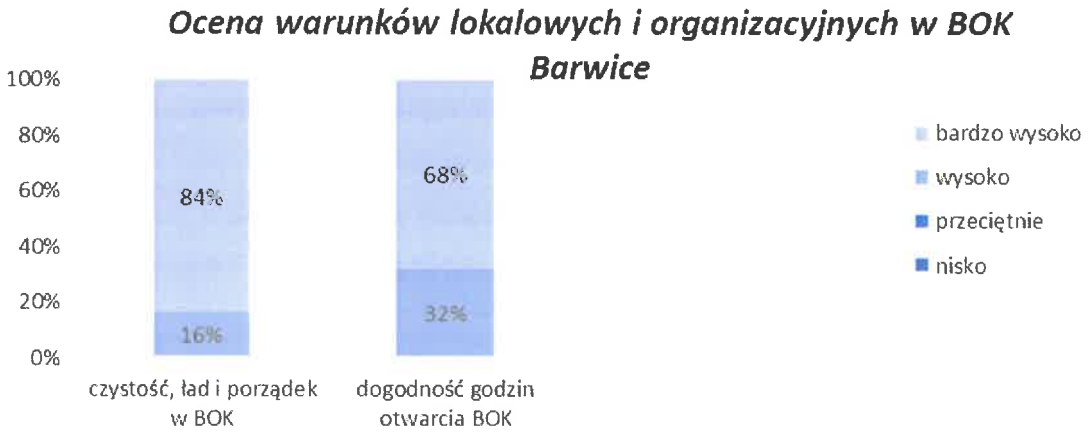
- godziny otwarcia - *bardzo wysoko* oceniło 85% ankietowanych, *wysoko* 14%, *przeciętnie* 1%;

Ogólne zadowolenie klienta z warunków lokalowych i organizacyjnych kształtuje się na wysokim i bardzo wysokim poziomie.

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl

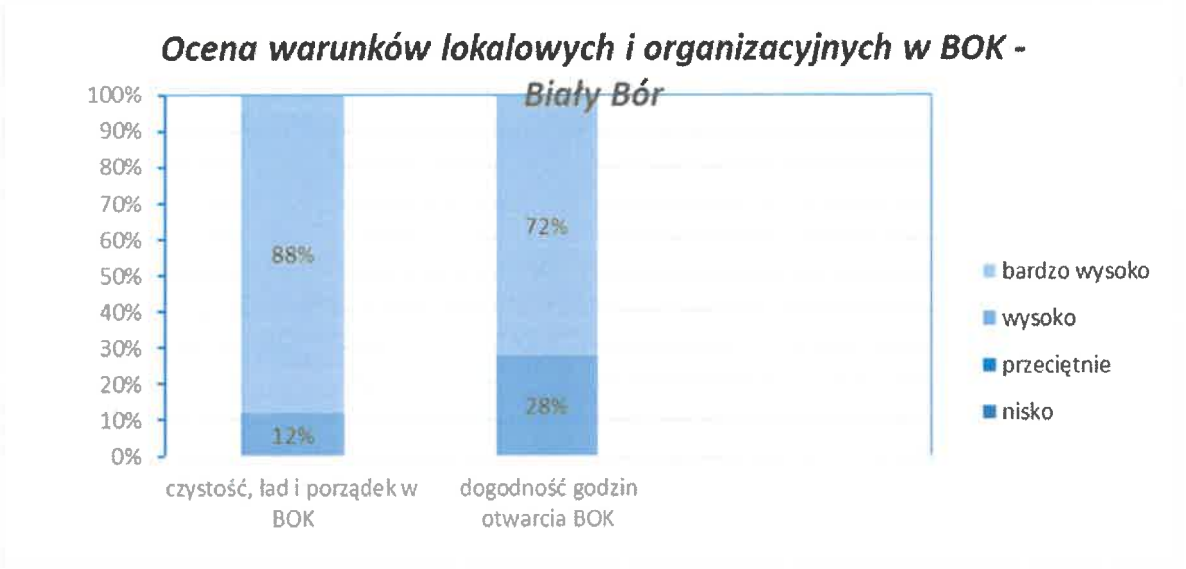
Poniżej wykresy przedstawiające zadowolenie klienta ogółem oraz w poszczególnych Biurach Obsługi Klienta.

wykres 8

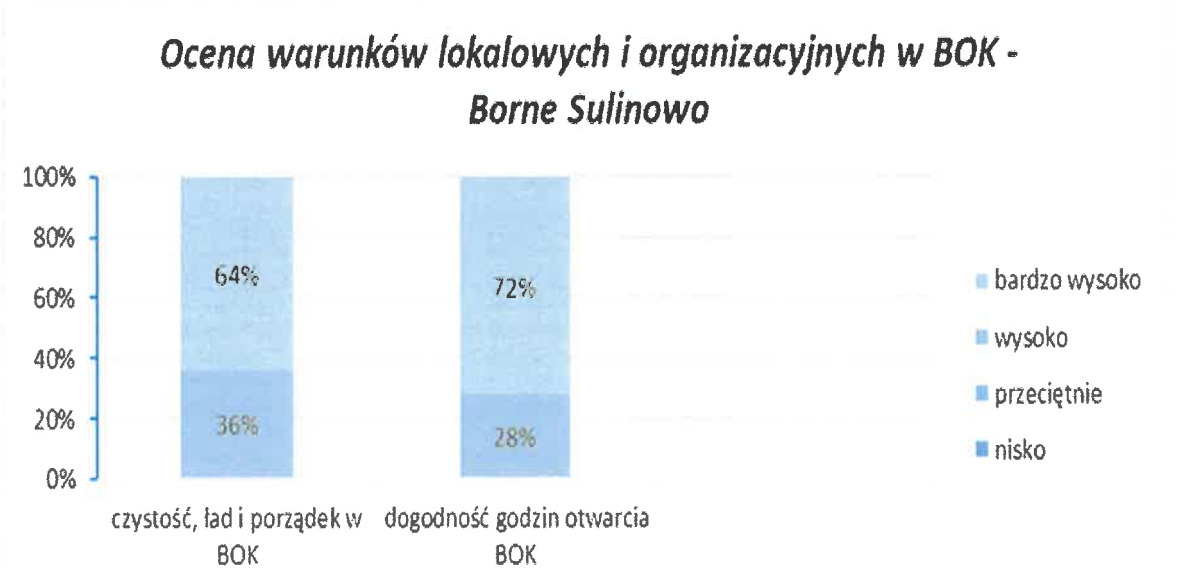


wykres 9

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl



wykres 10

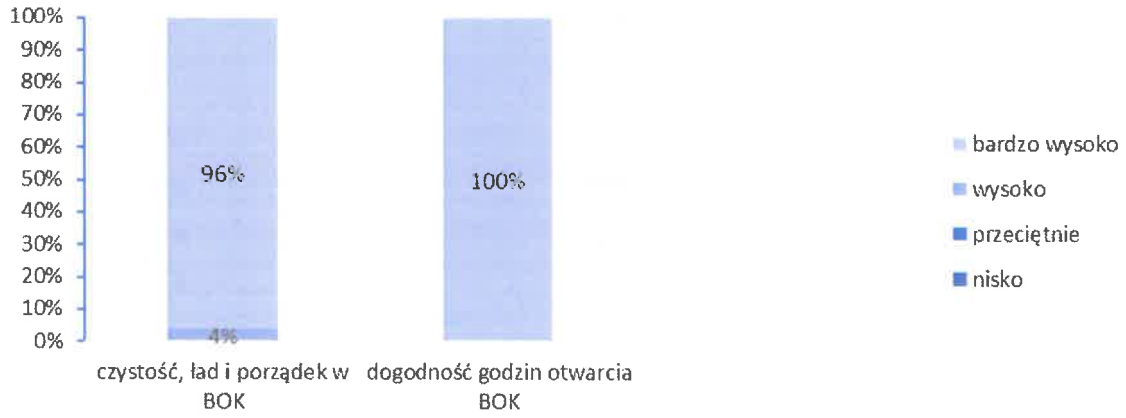


wykres 11

Rows

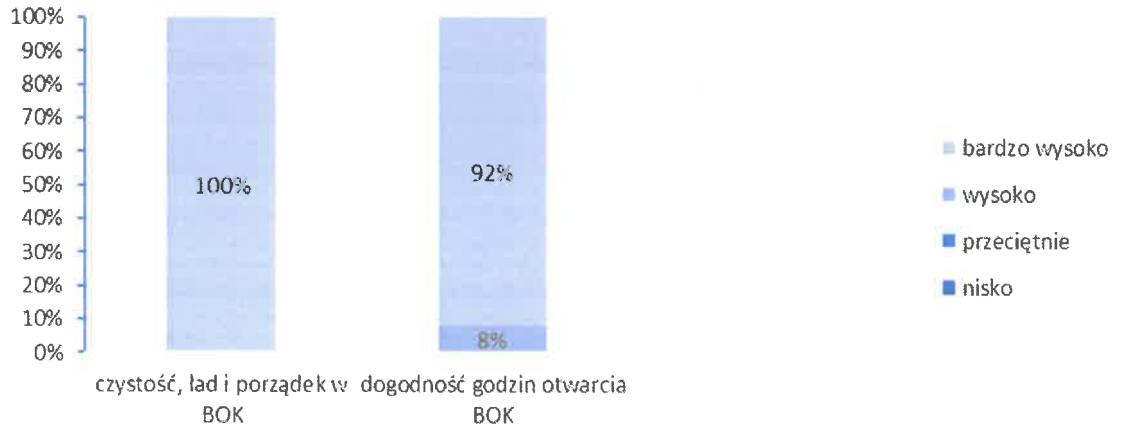
Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl

Ocena warunków lokalowych i organizacyjnych w BOK - Grzmiąca



wykres 12

Ocena warunków lokalowych i organizacyjnych w BOK Szczecinek



wykres 13

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl

*Procentowe porównanie ogólnych warunków **lokalowych i organizacyjnych** we wszystkich lokalach PWiK lata 2022 i 2023*

	bardzo wysoko		wysoko		przeciętnie		nisko		bardzo nisko	
	2022	*2023*	*2022*	*2023*	*2022*	*2023*	*2022*	*2023*	*2022*	*2023*
Szczecinek	**93%**	**100%**	**7%**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**
Barwice	**86%**	**76%**	**14%**	**24%**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**
Biały Bór	**72%**	**80%**	**28%**	**20%**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**
Borne Sulinowo	**86%**	**74%**	**12%**	**26%**	**2%**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**
Grzmiąca	**94%**	**98%**	**6%**	**2%**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**	**nd**

Tabela 1

Podsumowując, najwyższą ocenę otrzymało biuro w Szczecinku: 100% badanych oceniło jako *bardzo wysoko*, Barwice 76% *bardzo wysoko*, Biały Bór 80% *bardzo wysoko*, Borne Sulinowo 74% *bardzo wysoko*, Grzmiąca 98% bardzo wysoko.

d) na pytanie „Jakie zmiany organizacyjne, lokalowe należałoby wprowadzić wg Pana/ Pani w celu usprawnienia obsługi interesantów?" grupa badanych odpowiedziała:

- Rejon Barwice - uwagi dotyczyły brzydkiego zapachu dochodzącego z oczyszczalni ścieków;
- Rejon Borne Sulinowo – uwaga dotyczyła zbyt małego pomieszczenia.

e) 48% spośród wszystkich ankietowanych korzysta z internetowego Biura Obsługi Klienta. 64% osób korzystających z iBOK ocenia jego funkcjonowanie *bardzo wysoko*, 35% *wysoko*, 1% *przeciętnie*.

11. Stwierdzone uchybienia: **brak.**
12. Stwierdzone nieprawidłowości: **brak.**
13. Zalecenia i wnioski pokontrolne: **nie dotyczy.**
14. Informacja o zmianach wprowadzonych po sugestiach klientów po badaniu przeprowadzonym w roku 2022: **nie dotyczy.**
15. Wskazanie osób odpowiedzialnych za uchybienia i nieprawidłowości: **nie dotyczy.**

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek,
tel. 94 37-401-39, fax 94 37- 533- 33
www.pwik.szczecinek.pl

16. Wnioski i uwagi komórki kontrolowanej: **brak.**

Data sporządzenia protokołu: 19.10.2023 r.

Podpis kontrolującego: Anna Rocis

Podpis kontrolowanego: D. Nochowski

Zatwierdzam:

Prezes Zarządu

Andrzej Wdowiak, MBA