

W okresie od stycznia 2015 do stycznia 2016 r. zostało przeprowadzone badanie satysfakcji Klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu w ramach projektu: „Skuteczne, przejrzyste i efektywne urzędy administracji samorządowej”. Badanie przeprowadzono w formie anonimowej ankiety bezpośredniej (papierowej) oraz formularza elektronicznego. Celem badania było zebranie informacji dotyczących jakości świadczonych przez urząd usług.

W formie ankiety bezpośredniej (papierowej) do urzędu wpłynęło 26 opinii z czego 10 ankiet było niekompletnych. Za pośrednictwem strony internetowej oceny Urzędu Miejskiego dokonało 80 respondentów.

Pomimo wzmożonej akcji promocyjnej oraz przedłużenia możliwości składania do roku ilość przekazywanych ankiet w stosunku do obsługiwanych klientów nadal jest niska, co utrudnia wyciągnięcie jednoznacznych wniosków i podjęcie działań zgodnie z rzeczywistymi oczekiwaniami Klientów.

W następnym badaniu satysfakcji ponownie będziemy zachęcać do aktywnego uczestnictwa w ocenie Urzędu Miejskiego i dołożymy wszelkich starań, aby rozpropagować badanie za pomocą środków masowego przekazu.

Średnia ocena satysfakcji ogólnej z obsługi urzędu w okresie od stycznia 2015 do stycznia 2016 wynosi, 3,04, zaś ostatnio załatwianej sprawy, 3,63. W poprzednim badaniu przeprowadzonym w okresie od listopada 2013 do maja 2014 wartości te wynosiły odpowiednio 3.65 oraz 4,06.

Najważniejszymi obszarami wpływającymi na jakość świadczonych usług według respondentów są rzetelność obsługi oraz terminowość załatwianej sprawy. Obydwa obszary otrzymały następujące średnie oceny, odpowiednio 3.46 oraz 3.09. W poprzednim badaniu przeprowadzonym w 2014 r. te obszary oceniono następująco: rzetelność obsługi – 3,96, terminowość załatwianej sprawy - 3.78.

Z analizowanych danych wynika, że zarówno średnia satysfakcja ze świadczonych usług oraz satysfakcja w najważniejszych dla Klientów dziedzinach funkcjonowania urzędu w porównaniu z badaniem z roku 2014, uległa obniżeniu.

W odpowiedziach respondentów wyłaniają się główne dziedziny, które najbardziej wpłynęły na obniżenie oceny satysfakcji Klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu. Jedną z nich jest terminowość załatwienia sprawy, szczególnie w Urzędzie Stanu Cywilnego i Spraw Obywatelskich. Wprowadzenie nowego Systemu Rejestrów Państwowych, aplikacji „Źródło” spowodowało znaczne

wydłużenie czasu obsługi klienta, nie tylko w naszej jednostce, ale również w całej Polsce. Liczne błędy techniczne aplikacji, spowolniona reakcja systemu na wydawane polecenia, konieczność kilkukrotnego wprowadzania tych samych danych, brak możliwości równoczesnego otwarcia kilku aplikacji, częste problemy z połączeniem itp. doprowadziły do obniżenia jakości obsługi Klientów. Pomimo problemów, na które urzędnicy nie mają wpływu, będziemy starać się załatwiać sprawy w jak najkrótszy, możliwym terminie.

Natomiast w kwestii zauważonych przez respondentów przypadków nieodpowiedniej kultury i rzetelności obsługi zostały podjęte czynności korygujące polegające na przypomnieniu pracownikom właściwych standardów obsługi Klientów.

Inną ważną kwestią dla respondentów jest możliwość korzystania z bezpłatnego Internetu. W tej chwili bezpłatny Internet jest dostępny w budynku Urzędu Miejskiego w Świeciu, Ośrodku Kultury, Sportu i Rekreacji oraz Miejskiej Bibliotece Publicznej. Poza tym do końca lutego na terenie miasta powstaną cztery otwarte miejsca dostępu do Internetu (na Dużym Rynku, w parku przy OKSiR, teren przy SP 8 oraz skrzyżowanie ulicy Wojska Polskiego i Sportowej).

W odpowiedzi na sugestie Klientów w roku 2016 w Urzędzie Miejskim w Świeciu oraz Urzędzie Stanu Cywilnego i Spraw Obywatelskich zostaną zainstalowane podnośniki dla osób niepełnosprawnych.

Dziękujemy wszystkim Klientom Urzędu Miejskiego w Świeciu, którzy poświęcili swój czas i wzięli udział w badaniu ankietowym. Jednocześnie zapraszamy Państwa do wyrażania swoich opinii w następnym badaniu satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu, które rozpocznie się w połowie maja 2016 a zakończy w styczniu 2017 r.