



Badanie satysfakcji klientów Urzędu

w ramach projektu:

„Skuteczne, przejrzyste i efektywne urzędy administracji samorządowej”

Urząd Miejski w Świeciu

Raport nr 1:

Ocena syntetyczna: Urząd - wszystkie sprawy





Spis wykresów

Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

1. Wizerunek Urzędu	3
1.1. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane	3
1.2. Oznakowanie Urzędu jest czytelne	3
1.3. Druki i formularze są dostępne i czytelne	3
1.4. Oceń na ile ważny jest dla Ciebie wizerunek Urzędu?	4
1.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Wizerunek Urzędu	4
2. Indywidualne podejście do Klienta	5
2.1. W Urzędzie jestem indywidualnie traktowany	5
2.2. Urząd jest otwarty w dogodnych dla mnie godzinach	5
2.3. Strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwianiu spraw	5
2.4. Oceń na ile ważne jest dla Ciebie indywidualne podejście do Klienta?	6
2.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Indywidualne podejście do Klienta	6
3. Terminowość załatwianej sprawy	7
3.1. Urzędnicy dokładali wszelkich starań, aby załatwić sprawę szybko	7
3.2. Urzędnicy informowali mnie o terminie realizacji usługi	7
3.3. Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń	7
3.4. Oceń na ile ważna jest terminowość załatwianej sprawy?	8
3.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Terminowość załatwianej sprawy	8
4. Kompetencje Urzędników	9
4.1. Urzędnicy posiadają niezbędną wiedzę merytoryczną	9
4.2. Urzędnicy posiadają odpowiednie umiejętności praktyczne	9
4.3. Urzędnicy wyrażali się w sposób dla mnie zrozumiały	9
4.4. Oceń na ile ważne są dla Ciebie kompetencje Urzędników?	10
4.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Kompetencje Urzędników	10
5. Rzetelność obsługi	11
5.1. Urzędnicy świadczyli usługę z dużą starannością	11
5.2. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta	11
5.3. Załatwienie mojej sprawy jest zgodne z przepisami	11
5.4. Oceń na ile ważna jest dla Ciebie rzetelność obsługi?	12
5.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Rzetelność obsługi	12

Część II - KOMPLEKSOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE

6. Średnie oceny uzyskane w badaniu satysfakcji klientów	13
6.1. Średnie oceny satysfakcji ogólnej urzędu i oceny ostatnio załatwianej sprawy	13
6.2. Średnie oceny satysfakcji klientów według rodzajów załatwianych spraw	13
6.3. Średnie oceny satysfakcji klientów według pięciu ocenionych obszarów i ich WAŻNOŚĆ dla klienta	14

Część III - METRYKA KLIENTA

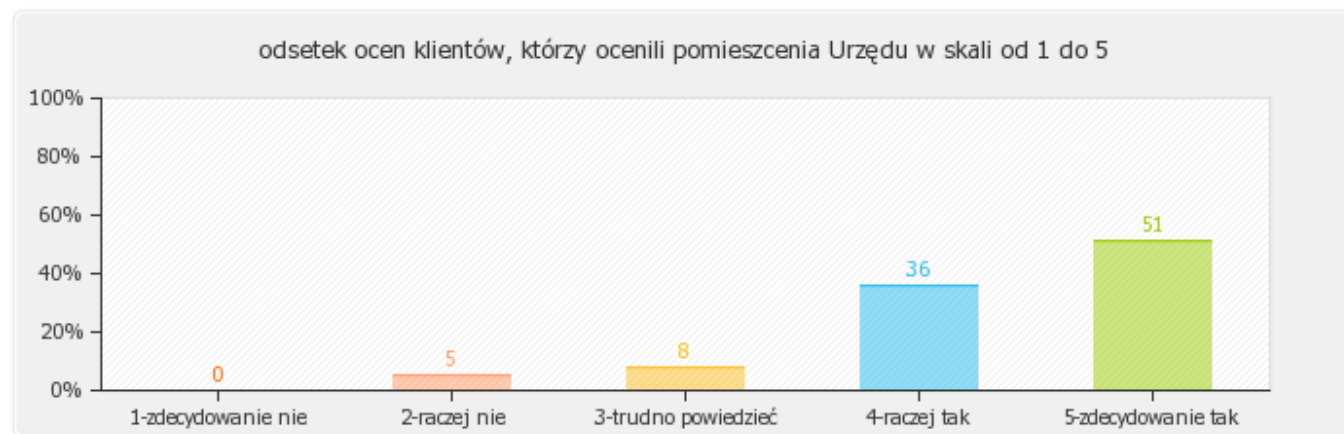
7. Informacje o klientach wypełniających ankietę	15
7.1. Płeć klientów	15
7.2. Wiek klientów	15
7.3. Wykształcenie klientów	15
7.4. Status zawodowy klientów	16
7.5. Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju ankiety	16
7.6. Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju spraw	16

Część IV - REKOMENDACJE I WNIOSKI

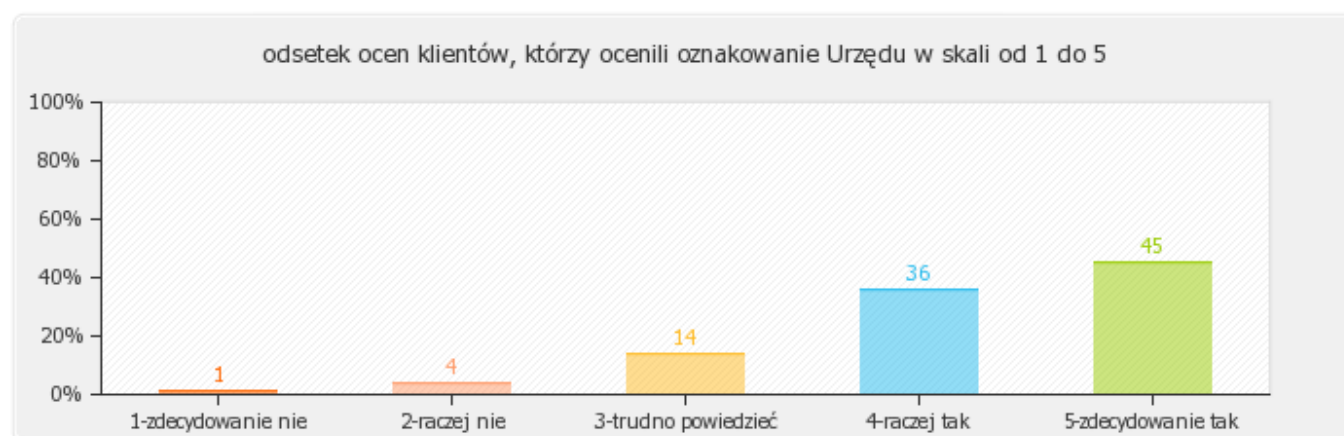
Część I - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

1. Wizerunek Urzędu

1.1. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane



1.2. Oznakowanie Urzędu jest czytelne



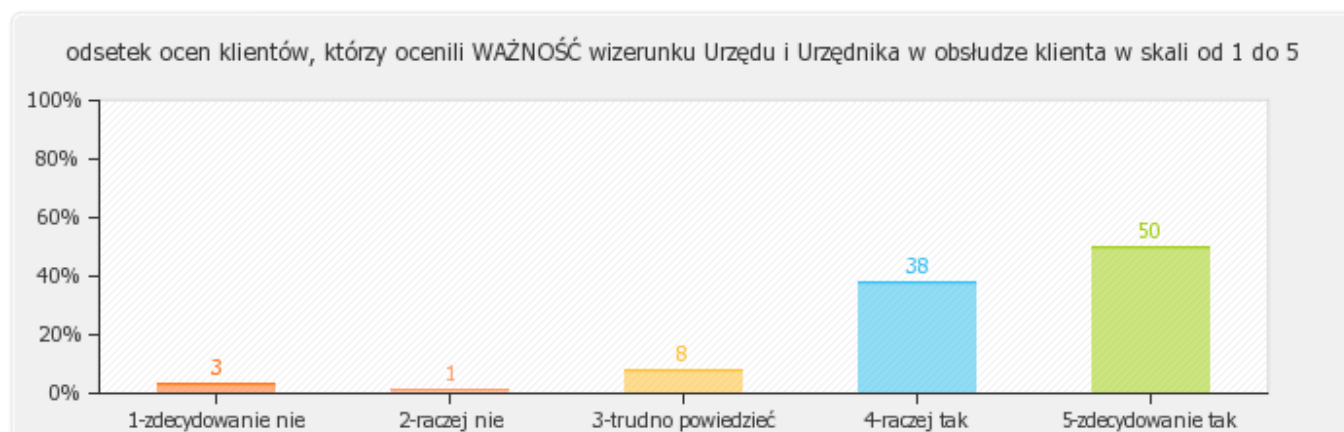
1.3. Druki i formularze są dostępne i czytelne



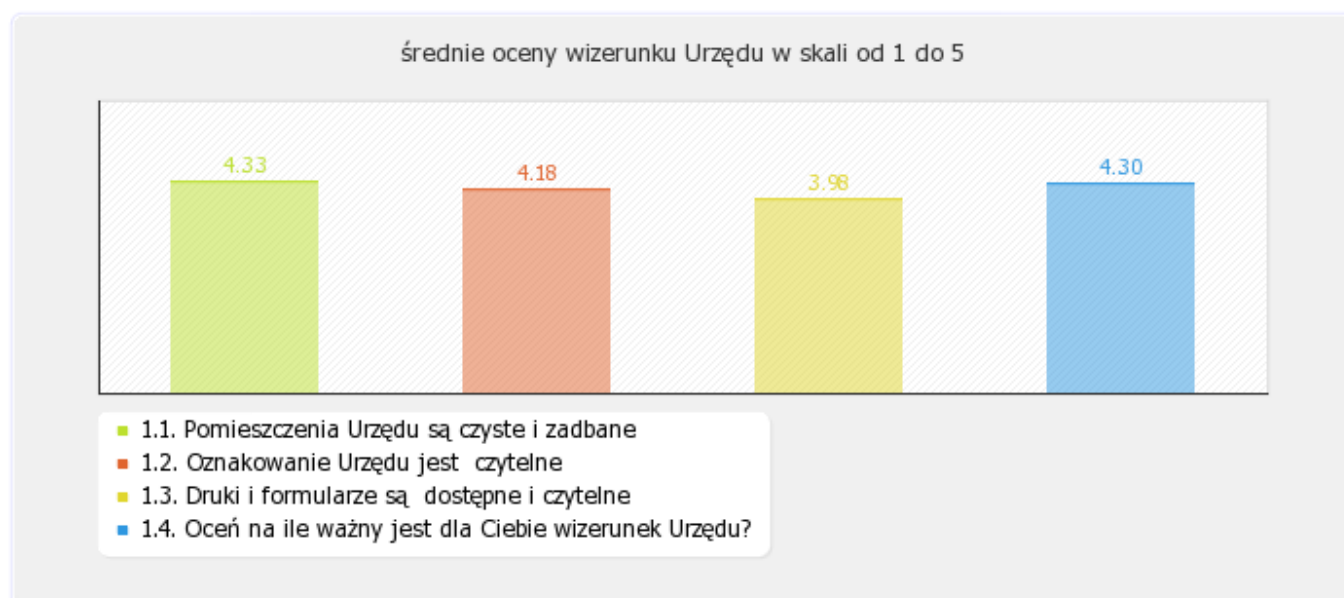


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

1.4. Oceń na ile ważny jest dla Ciebie wizerunek Urzędu?



1.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Wizerunek Urzędu



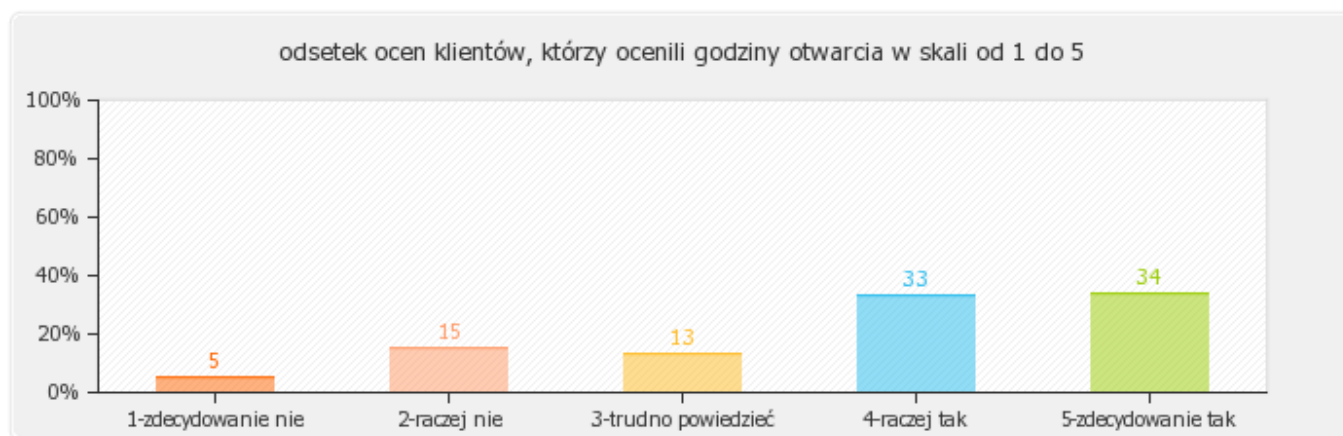


2. Indywidualne podejście do Klienta

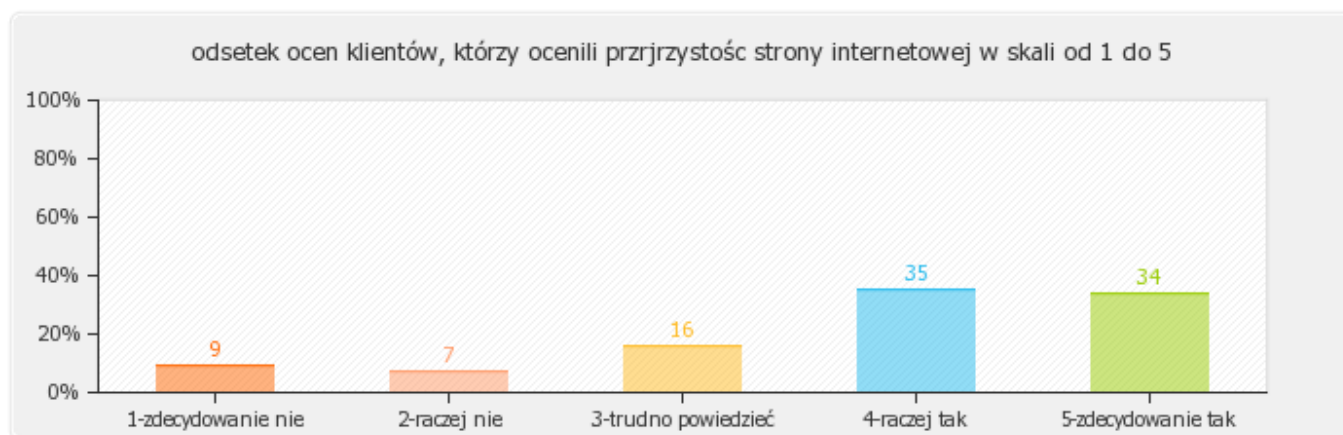
2.1. W Urzędzie jestem indywidualnie traktowany



2.2. Urząd jest otwarty w dogodnych dla mnie godzinach



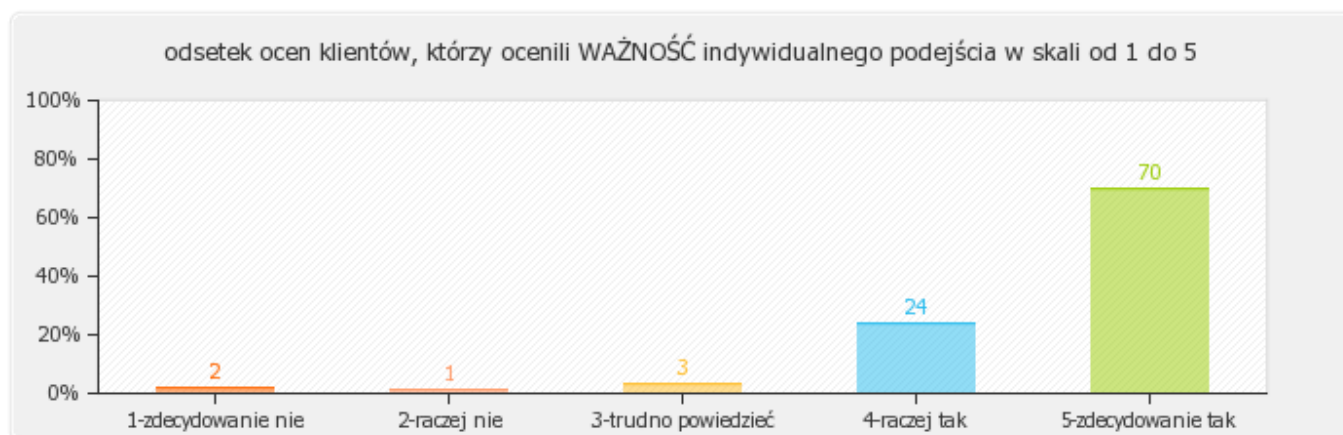
2.3. Strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwianiu spraw



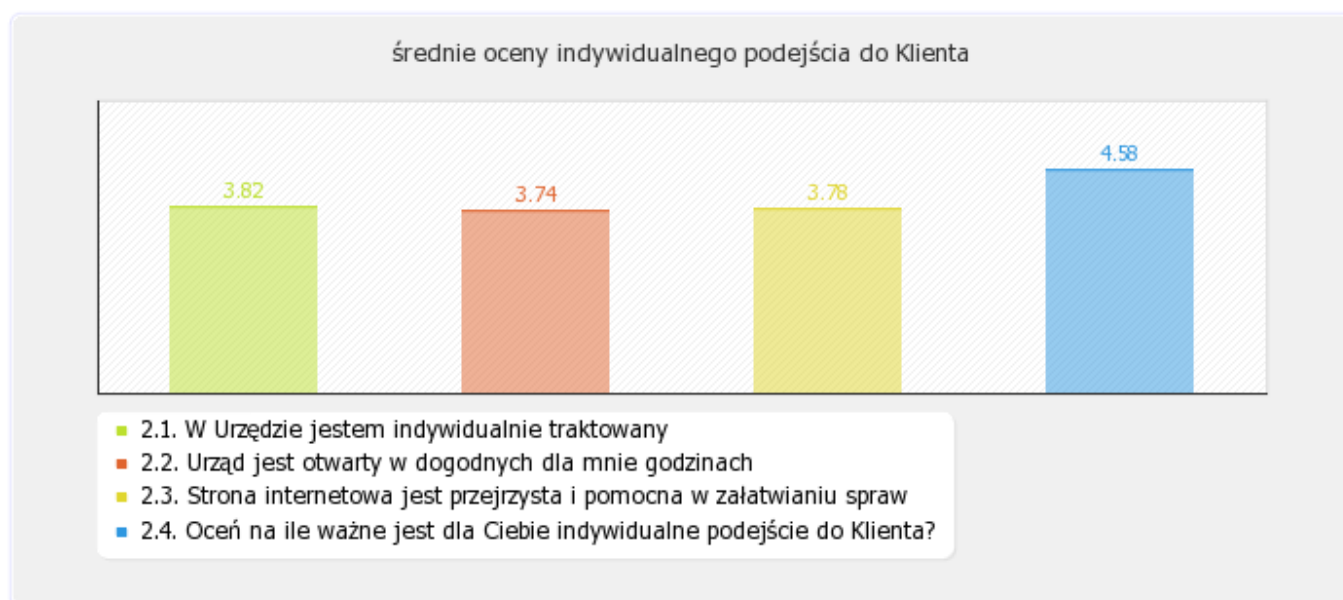


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.4. Oceń na ile ważne jest dla Ciebie indywidualne podejście do Klienta?

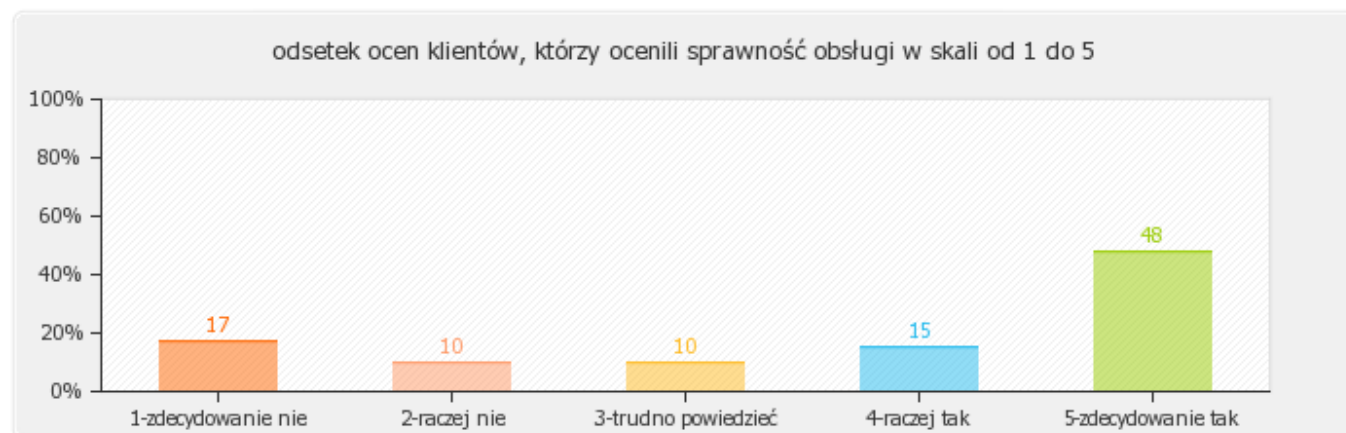


2.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Indywidualne podejście do Klienta

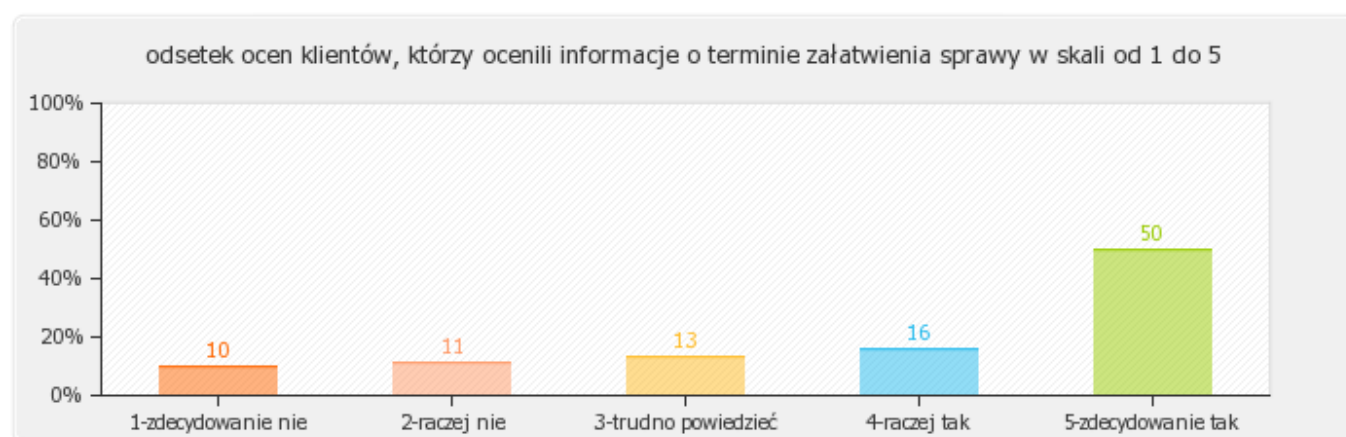


3. Terminowość załatwianej sprawy

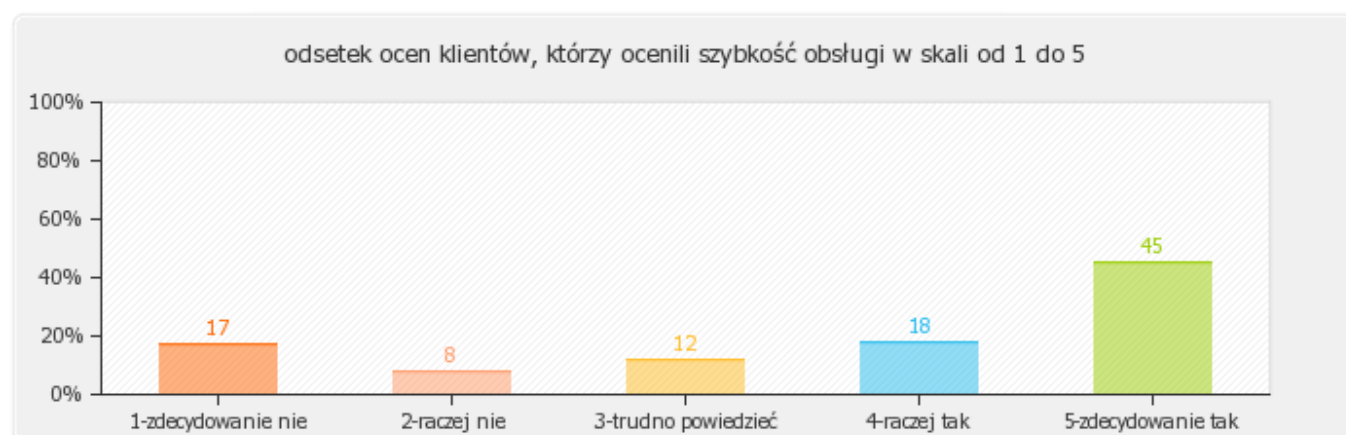
3.1. Urzędnicy dokładali wszelkich starań, aby załatwić sprawę szybko



3.2. Urzędnicy informowali mnie o terminie realizacji usługi



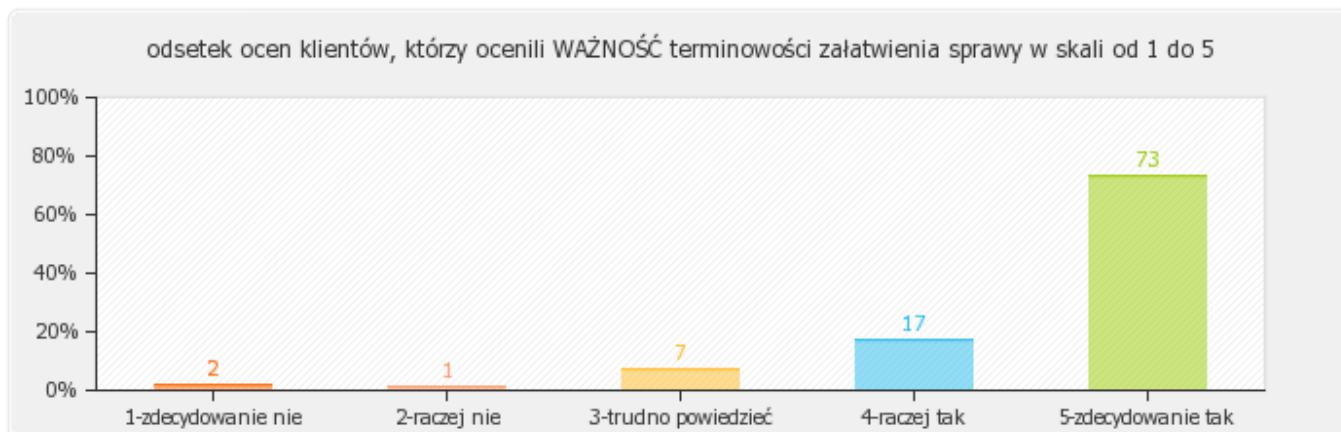
3.3. Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń



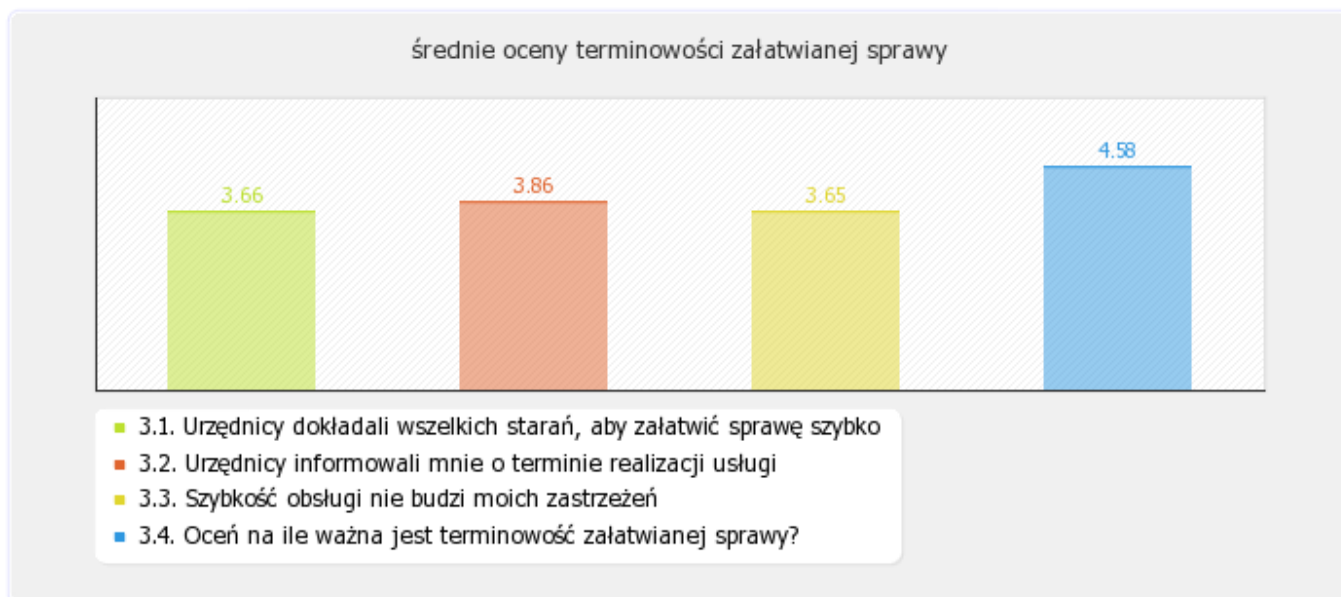


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3.4. Oceń na ile ważna jest terminowość załatwianej sprawy?



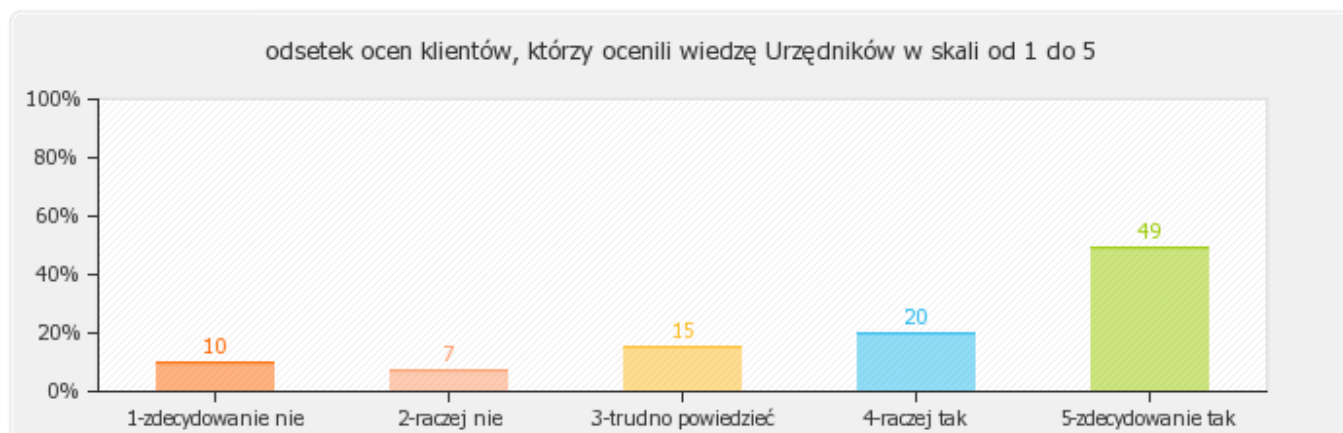
3.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Terminowość załatwianej sprawy



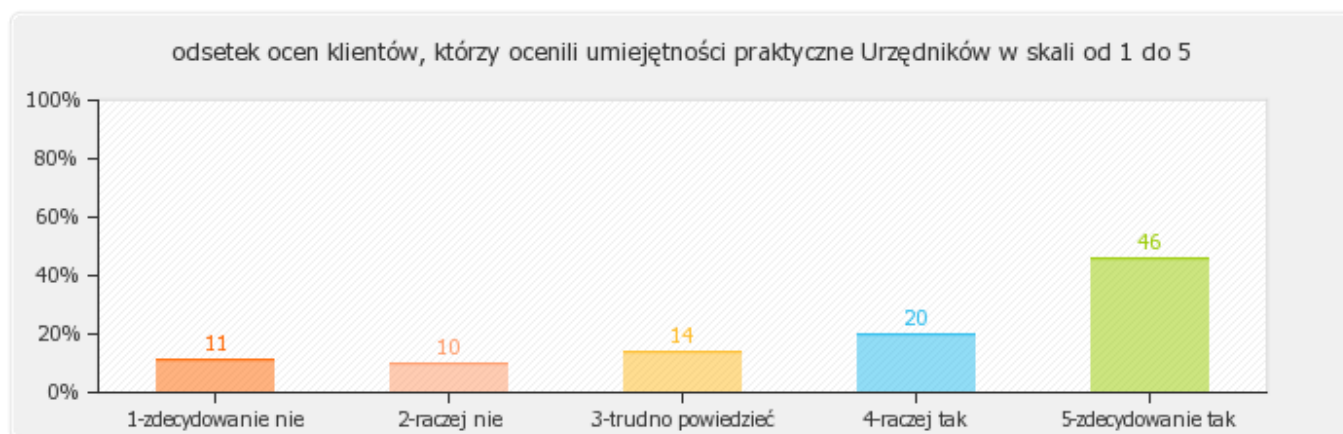


4. Kompetencje Urzędników

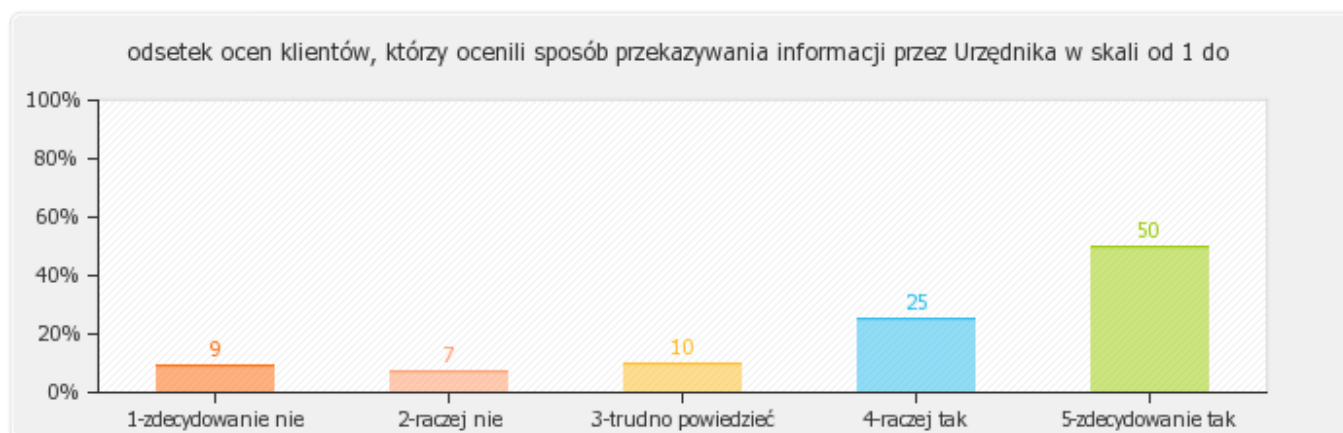
4.1. Urzędnicy posiadają niezbędną wiedzę merytoryczną



4.2. Urzędnicy posiadają odpowiednie umiejętności praktyczne



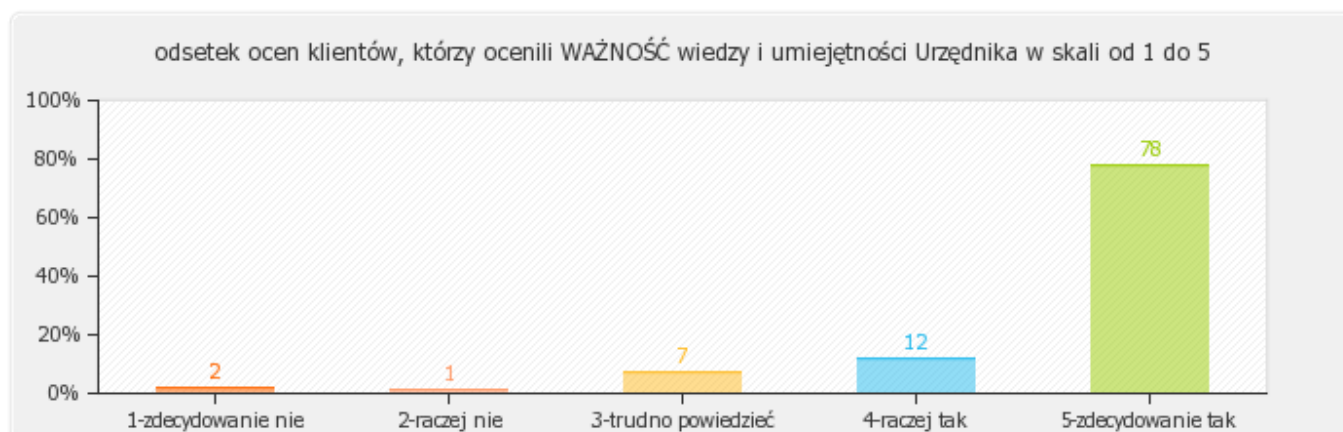
4.3. Urzędnicy wyrażali się w sposób dla mnie zrozumiały



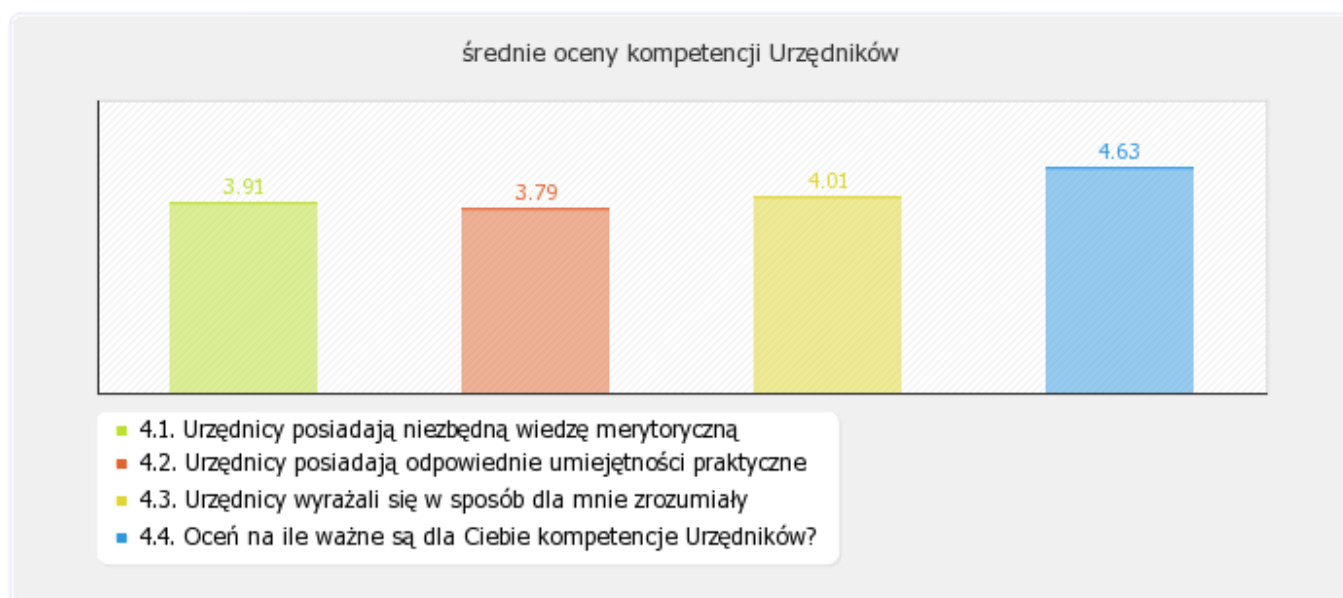


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4.4. Oceń na ile ważne są dla Ciebie kompetencje Urzędników?



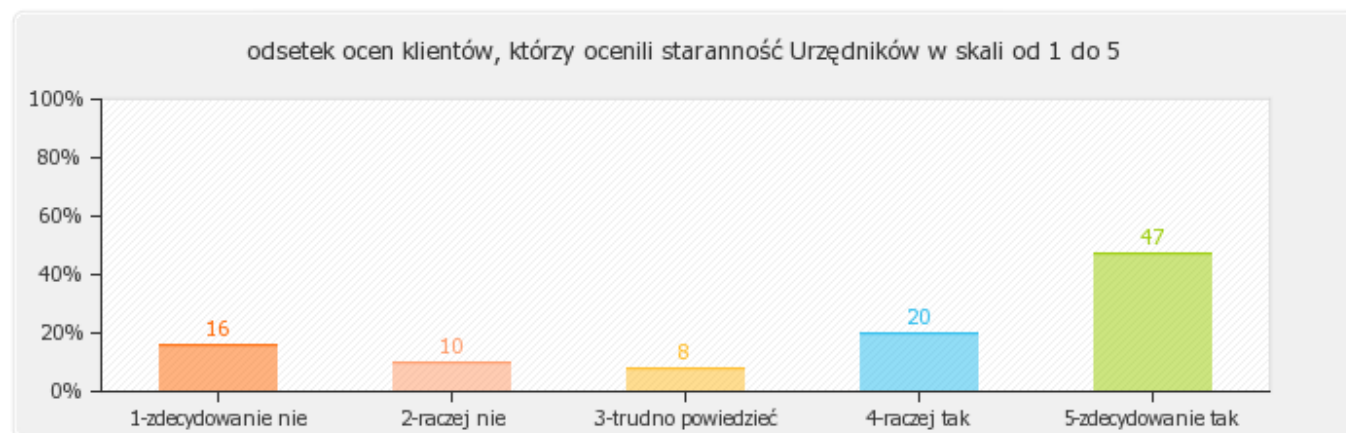
4.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Kompetencje Urzędników



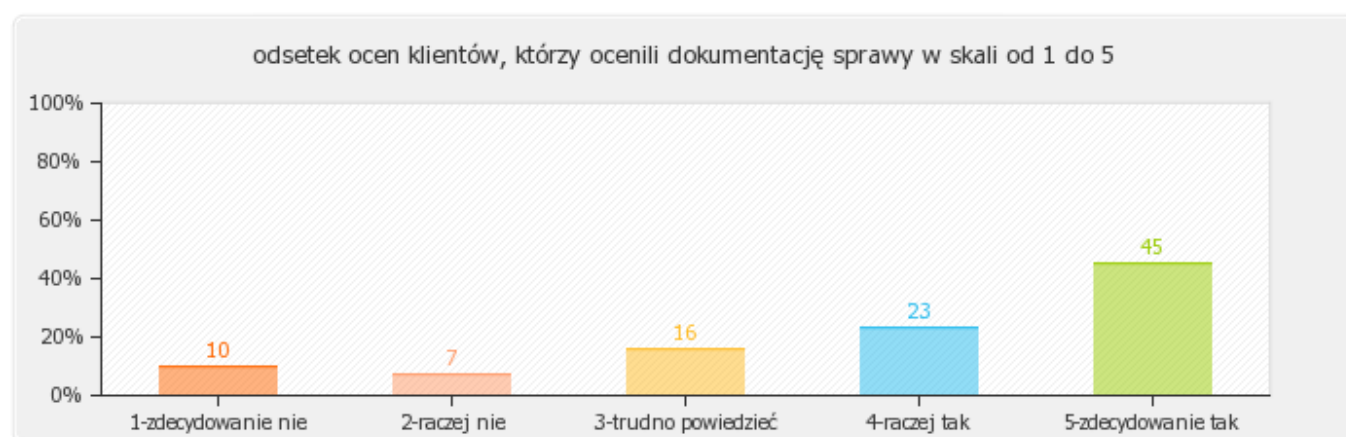


5. Rzetelność obsługi

5.1. Urzędnicy świadczyli usługę z dużą starannością



5.2. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta



5.3. Załatwienie mojej sprawy jest zgodne z przepisami



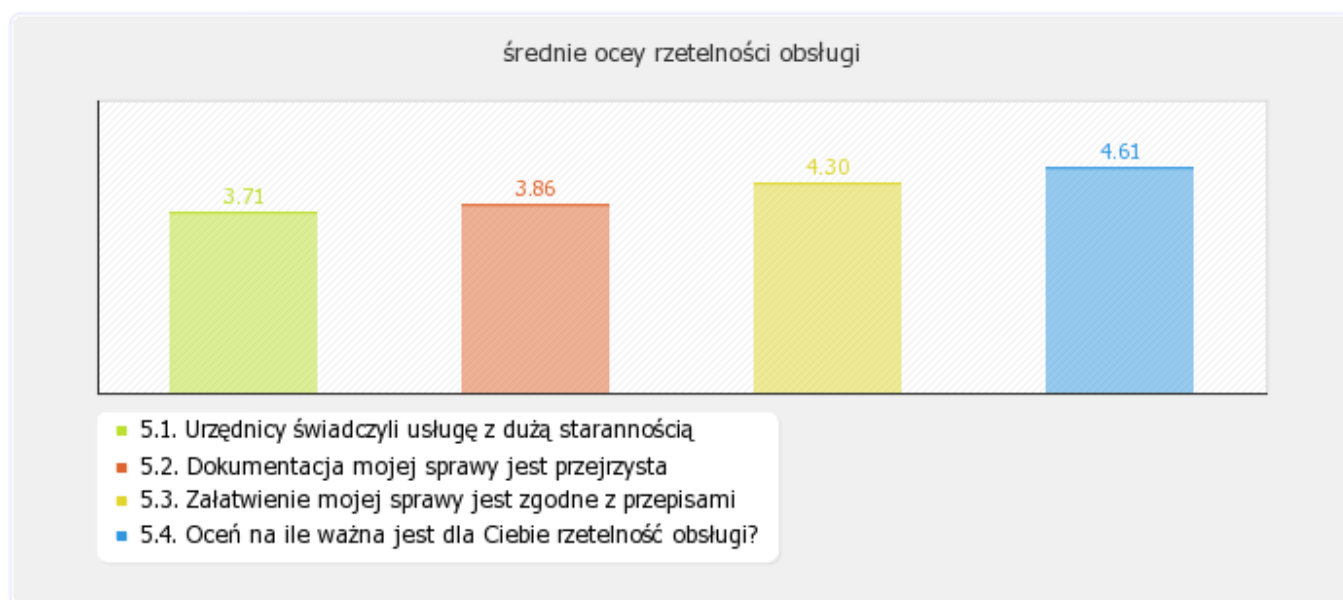


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5.4. Oceń na ile ważna jest dla Ciebie rzetelność obsługi?



5.5. Średnie oceny pytań w obszarze: Rzetelność obsługi

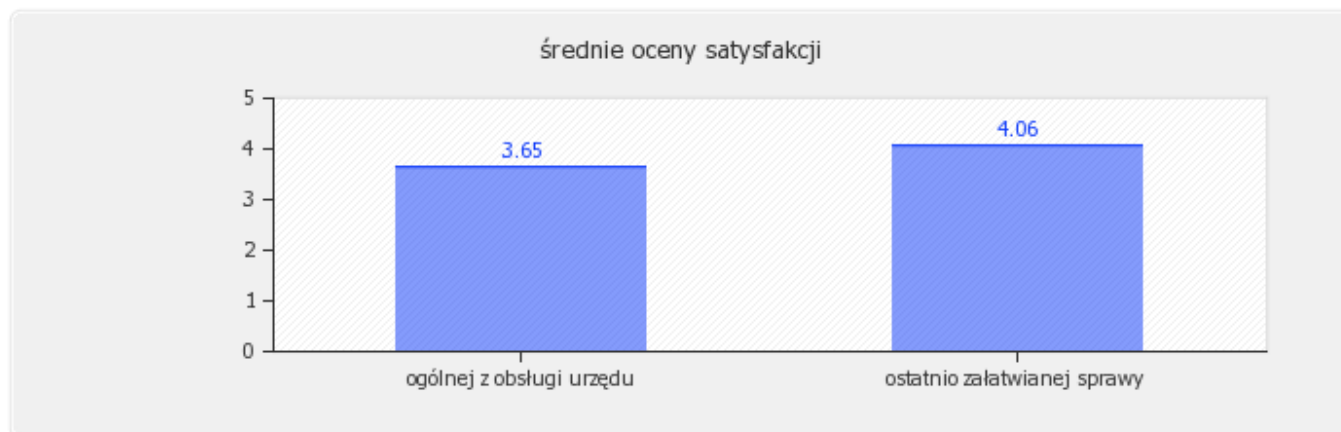




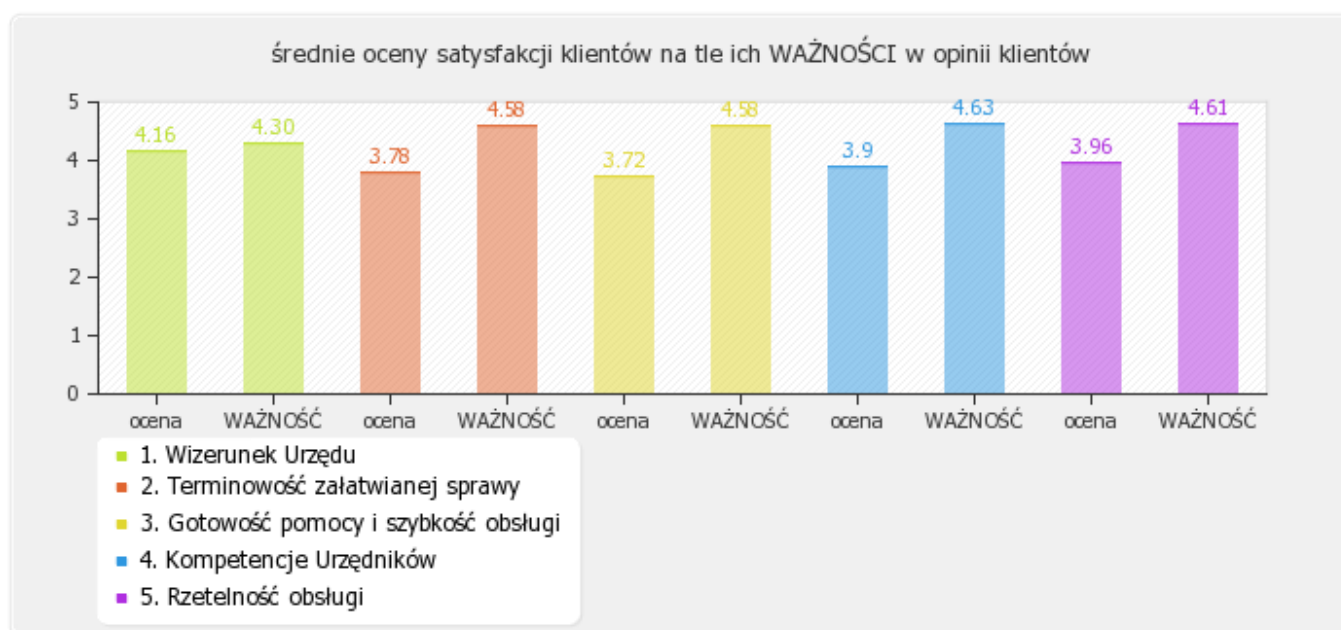
Część II - KOMPLEKSOWA OCENA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE

6. Średnie oceny uzyskane w badaniu satysfakcji klientów

6.1. Średnie oceny satysfakcji ogólnej urzędu i oceny ostatnio załatwianej sprawy



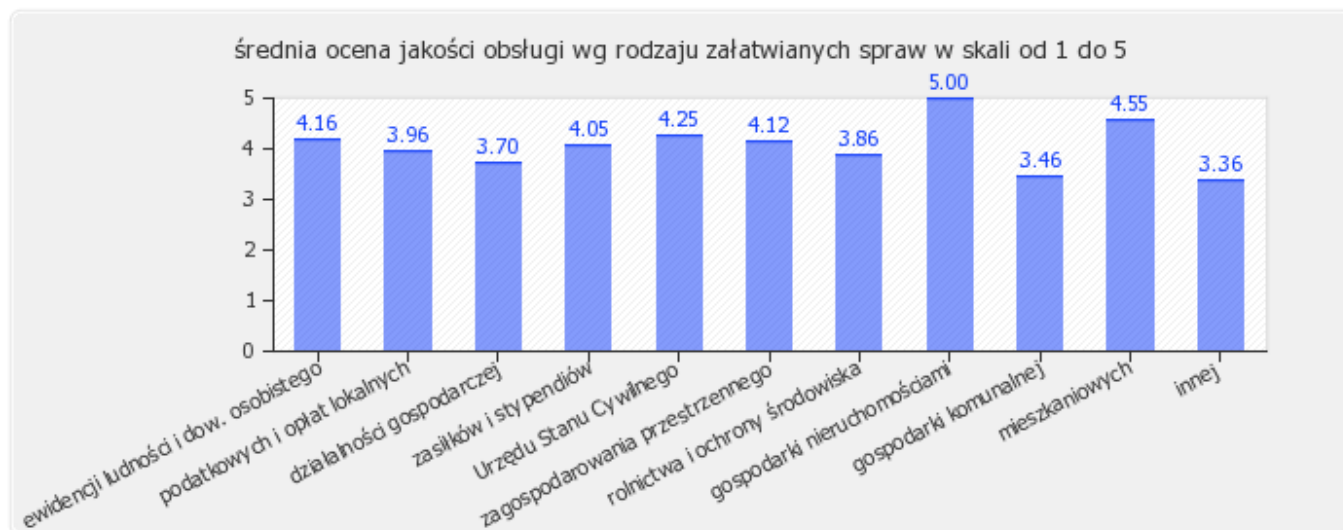
6.2. Średnie oceny satysfakcji klientów według rodzajów załatwianych spraw





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

6.3. Średnie oceny satysfakcji klientów według pięciu ocenionych obszarów i ich WAŻNOŚĆ dla klienta

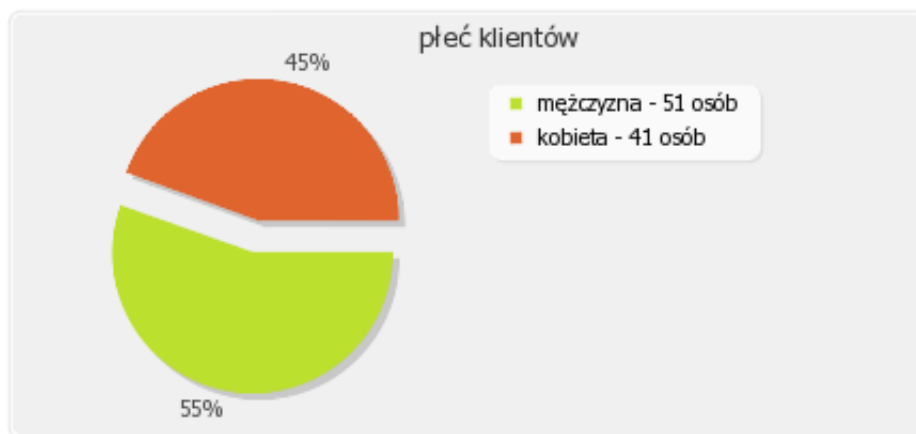




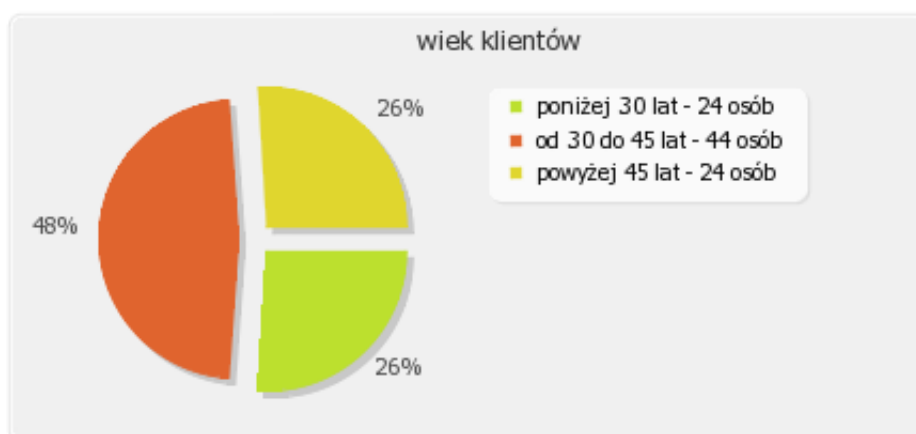
Część III - METRYKA KLIENTA

7. Informacje o klientach wypełniających ankietę

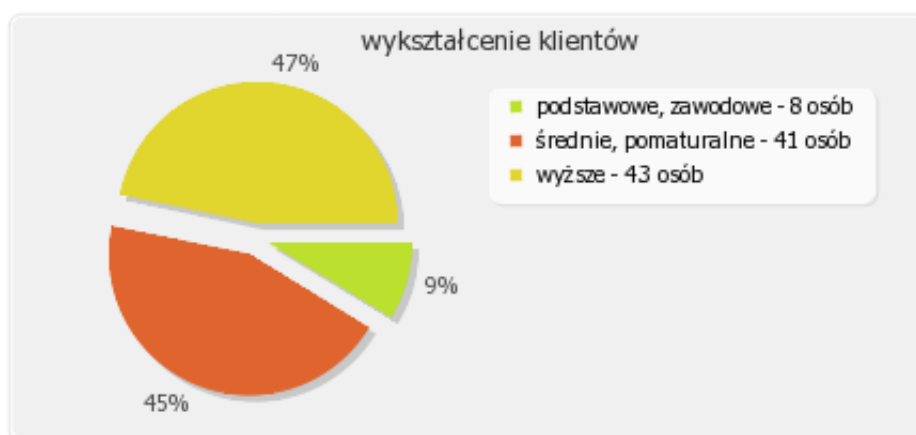
7.1. Płeć klientów



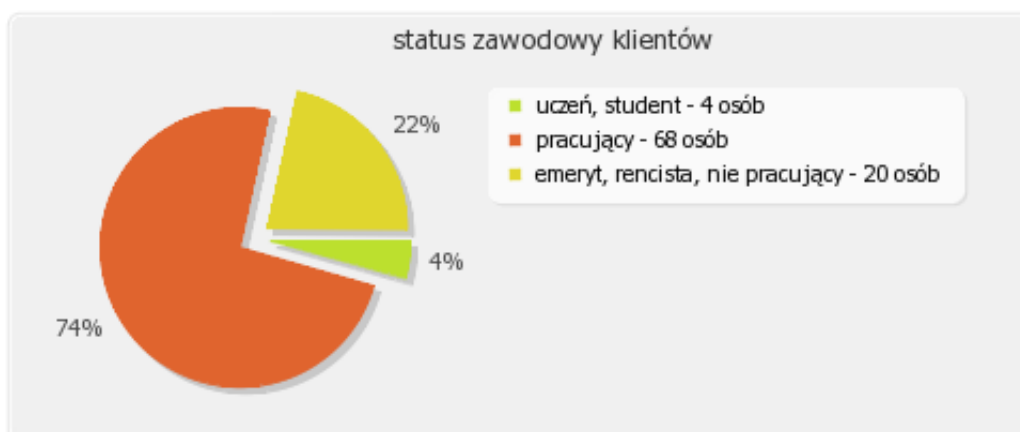
7.2. Wiek klientów



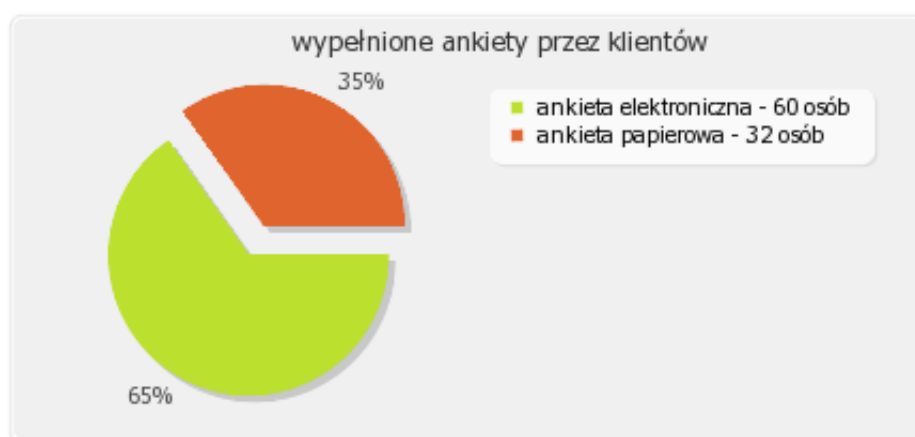
7.3. Wykształcenie klientów



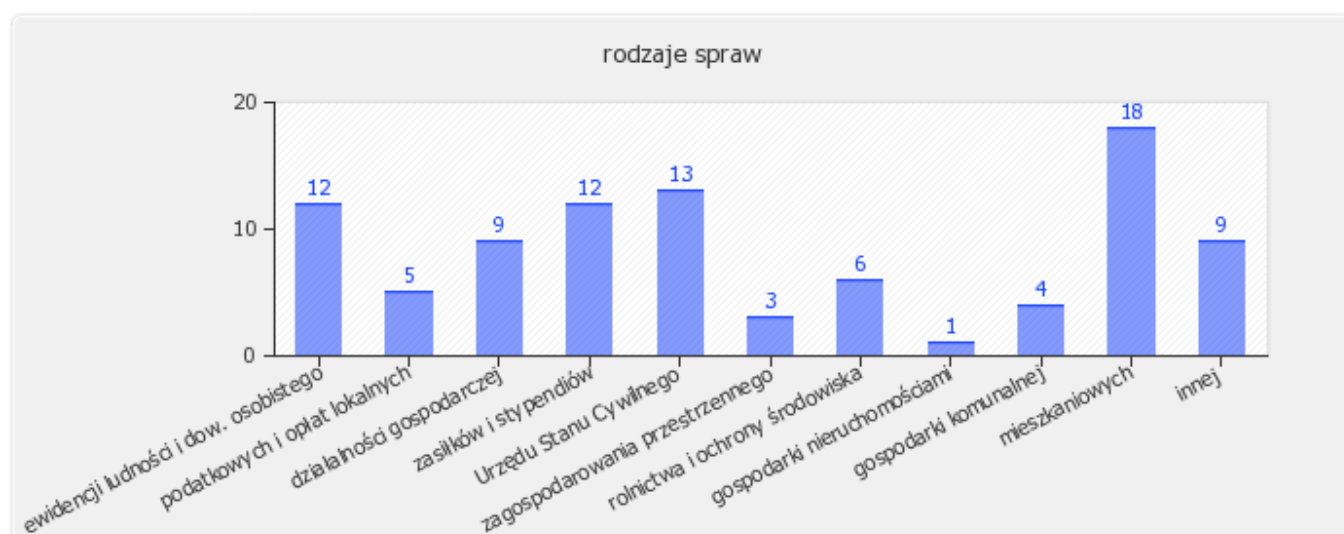
7.4. Status zawodowy klientów



7.5 Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju ankiety



7.6. Liczba wypełnionych ankiet według rodzaju spraw





Cześć IV - REKOMENDACJE I WNIOSKI

W okresie od listopada 2013 do maja 2014 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 40 opinii z czego 11 ankiet było niekompletnych. Za pośrednictwem strony internetowej oceny Urzędu Miejskiego dokonało 63 respondentów. Pomimo wzmoczonej akcji promocyjnej oraz przedłużenia możliwości składania opinii z 3 do 6 miesięcy ilość przekazywanych ankiet w stosunku do obsługiwanych klientów nadal jest niska. Niewielkie zainteresowanie badaniem 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.

Uczestnicy badania oceniali w skali od 1 do 5 różne aspekty obsługi klientów w pięciu wybranych obszarach funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Świeciu tj. wizerunek urzędu, terminowość załatwianej sprawy, gotowość pomocy i szybkość obsługi, kompetencje urzędników oraz rzetelność obsługi.

Średnia ocena satysfakcji ogólnej z obsługi urzędu w okresie od listopada 2013 do maja 2014 wynosi 3.65, zaś ostatnio załatwianej sprawy 4,06. W badaniu z 2013 r. przeprowadzonym w okresie od kwietnia do czerwca wartości te wynosiły odpowiednio 4.06 oraz 4,34.

Najważniejszymi obszarami wpływającymi na jakość świadczonych usług według respondentów są kompetencje urzędników oraz rzetelność obsługi. Obydwa obszary otrzymały następujące średnie oceny odpowiednio 3.9 oraz 3.96. W badaniu z 2013 r. przeprowadzonym w okresie od kwietnia do czerwca te obszary oceniono następująco: kompetencje urzędników - 4.39, rzetelność obsługi - 4.36.

Z analizowanych danych wynika, że satysfakcja Klientów w najważniejszych dla nich dziedzinach funkcjonowania urzędu w porównaniu z rokiem 2013 uległa nieznacznemu obniżeniu. Będziemy dążyć do zminimalizowania źródeł zgłaszanych negatywnych uwag, szczególnie w zakresie podnoszenia kompetencji pracowników oraz rzetelności i jakości obsługi.

Formularz ankietowy przewidywał również możliwość swobodnej wypowiedzi Klientów. Skorzystało z niej 37 osób. W wypowiedziach otwartych respondenci najczęściej sygnalizowali przypadki nieodpowiedniej kultury obsługi, potrzebę budowy windy w Urzędzie Miejski oraz przedłużenia godzin pracy urzędu w jednym z dni tygodnia.

Wszystkie zastrzeżenia klientów zostały szczegółowo przeanalizowane i będą w miarę możliwości uwzględniane przy ustalaniu polityki funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Świeciu. Natomiast w kwestii zauważonych przez respondentów incydentalnych przypadków nieodpowiedniej kultury obsługi zostały podjęte czynności korygujące polegające na przypomnieniu pracownikom właściwych standardów obsługi Klientów. Zamontowanie windy w holu Urzędu jest poważniejszym zadaniem, ponieważ występuje problem konstrukcyjny. Wychodząc naprzeciw problemom osób niepełnosprawnych większość spraw można załatwić w Biurze Obsługi Mieszkańców w holu. W przypadkach innych to Burmistrz jak również kierownicy proszeni są do osoby niepełnosprawnej.

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 odbędzie się w dniach



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

od 01.09.2014 do 31.12.2014. Pełny raport do pobrania - www.swiecie.eu.