



## URZĄD MIASTA CHEŁM

### „Raport z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm”

za okres 01 stycznia 2011 r. – 30 czerwca 2011 r.

## WPROWADZENIE

### ***Cel badania, przedmiot oraz metodologia***

Od dnia 04 kwietnia 2007 r. przeprowadzane jest w Urzędzie Miasta Chełm stałe badanie ankietowe, które ma na celu zebranie opinii wśród klientów indywidualnych i instytucjonalnych Urzędu na temat jakości usług świadczonych przez Urząd. W związku z wdrożeniem rozwiązań służących realizacji Polityki Jakości i doskonalących system zarządzania jakością konieczne było dokonywanie aktualizacji pytań ankietowych oraz wprowadzanie zmian w procesie prowadzenia badania.

Od dnia 01 stycznia 2011 r. proces zbierania opinii realizowany jest zgodnie z zarządzeniem Prezydenta Miasta Chełm z dnia 31 grudnia 2010 roku Nr 03/10 w sprawie wprowadzenia stałego badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm.

Treść zarządzenia i pytania zostały opracowane w ramach realizacji projektu „Profesjonalizacja w Urzędzie Miasta Chełm” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

Zgodnie z zarządzeniem ankieta kierowana jest do klientów korzystających z usług świadczonych przez następujące Wydziały Urzędu Miasta Chełm:

- 1) Wydział Finansowy,
- 2) Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego,
- 3) Wydział Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa,
- 4) Wydział Infrastruktury Komunalnej,
- 5) Wydział Komunikacji,
- 6) Wydział Kultury, Sportu i Turystyki,

- 7) Wydział Ochrony Środowiska,
- 8) Wydział Organizacji i Nadzoru,
- 9) Wydział Oświaty,
- 10) Wydział Rozwoju, Promocji i Współpracy z Zagranicą,
- 11) Wydział Spraw Społecznych,
- 12) Urząd Stanu Cywilnego,
- 13) Biuro Inwestycji Miejskich.

Ankiety dotyczącą badania satysfakcji klienta Urzędu Miasta Chełm wypełniali wszyscy klienci, którzy zgodzili się wziąć udział w badaniu. Formularze ankiety udostępnione były w formie papierowej w Biurze Obsługi Interesantów oraz we wszystkich wyżej wymienionych wydziałach.

Ankieta zawiera 11 pytań o charakterze zamkniętym oraz 2 pytania otwarte. Składa się z trzech części: pierwsza zawiera pytania dotyczące załatwianej sprawy w Urzędzie, druga ogólnej oceny funkcjonowania Urzędu, a trzecia to metryczka określająca wiek, płeć i wykształcenie respondentów.

Niniejszy raport z badań stanowi analizę ankiet wypełnionych w okresie od dnia 01 stycznia do dnia 30 czerwca br. W tym czasie ankietę udostępnioną w Biurze Obsługi Interesantów i poszczególnych wydziałach Urzędu Miasta Chełm wypełniło 230 respondentów. Nie wszystkie ankiety były wypełnione w całości, jednak ze względu na układ i treść pytań nie spowodowało to ich odrzucenia.

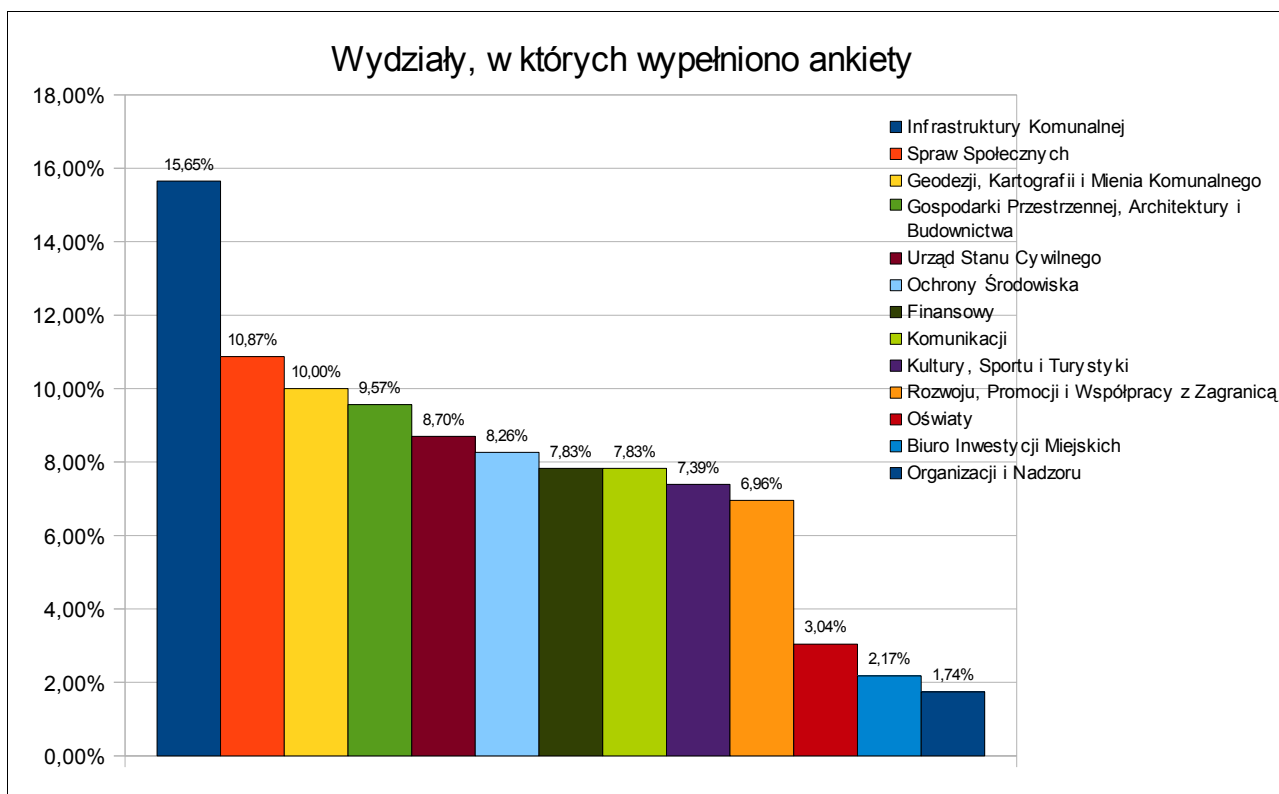
Raport składa się z trzech części analogicznych do układu ankiet oraz z podsumowania. Każda część została podzielona według kolejności pytań zawartych w ankietach. Analiza odpowiedzi została wzbogacona o graficzne przedstawienie danych w układzie liczbowym i procentowym.

## Część I Analiza odpowiedzi dotyczących załatwianej sprawy w Urzędzie

### 1.1. Wydziały, w odniesieniu do których wypełniono ankiety

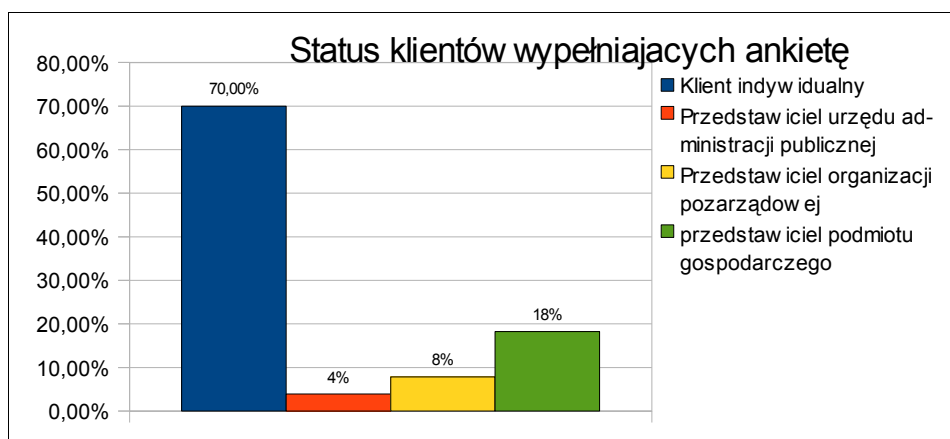
Ankiety wypełniło 230 osób załatwiających sprawy w następujących wydziałach Urzędu Miasta Chełm, w kolejności:

- Wydział Infrastruktury Komunalnej - 15,65%,
- Wydział Spraw Społecznych - 10,87%,
- Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego - 10%,
- Wydział Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa - 9,57%,
- Urząd Stanu Cywilnego - 8,7%,
- Wydział Ochrony Środowiska - 8,26%,
- Wydział Finansowy - 7,83%,
- Wydział Komunikacji - 7,83%,
- Wydział Kultury, Sportu i Turystyki - 7,39%,
- Wydział Rozwoju, Promocji i Współpracy z Zagranicą - 6,96%,
- Wydział Oświaty - 3,04%,
- Biuro Inwestycji Miejskich - 2,17%,
- Wydział Organizacji i Nadzoru – 1,74%



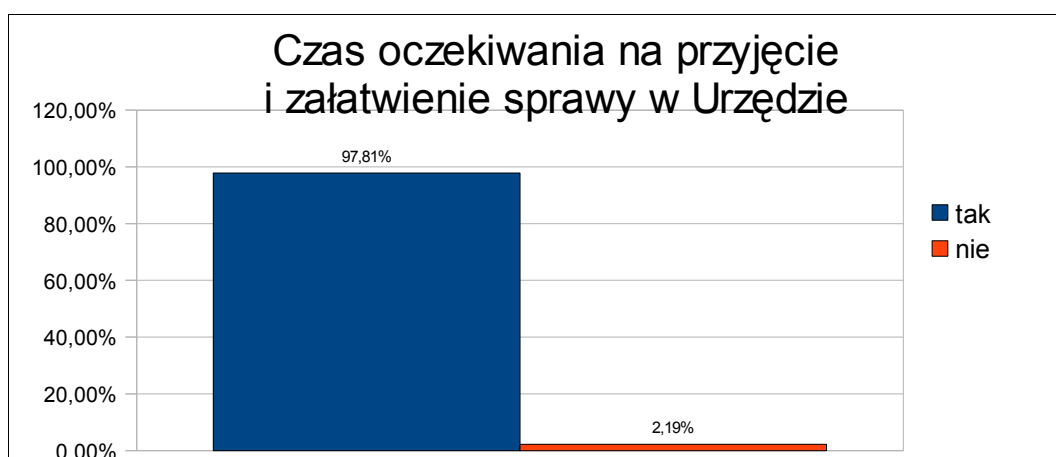
## 1.2. Status klientów wypełniających ankietę

Wśród 230 badanych respondentów 161 klientów Urzędu Miasta Chełm to klienci indywidualni, 42. klientów to przedstawiciele podmiotu gospodarczego, 18. klientów to przedstawiciele organizacji pozarządowej, a 9. to przedstawiciele administracji publicznej.



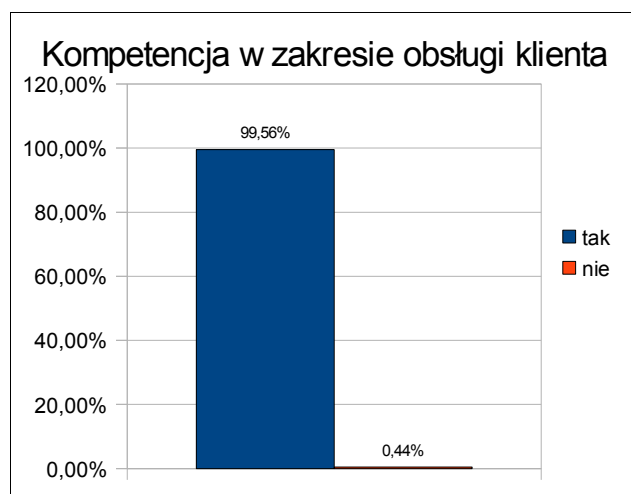
## 1.3. Ocena czasu oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy w Urzędzie

Spośród 228. odwiedzi na to pytanie ankietowe 223. respondentów określiło, że czas oczekiwania na załatwienie lub przyjęcie sprawy był satysfakcjonujący. Jedynie 5. respondentów było nieusatysfakcjonowanych czasem obsługi.



## 1.4. Ocena kompetencji w zakresie obsługi klienta

Na pytanie to odpowiedziało 226. respondentów. Większość respondentów - 225. stwierdziło, że w ich odczuciu zostali obsłużeni kompetentnie przez pracowników Urzędu, tylko 1 osoba odpowiedziała, iż obsługa nie była kompetentna.

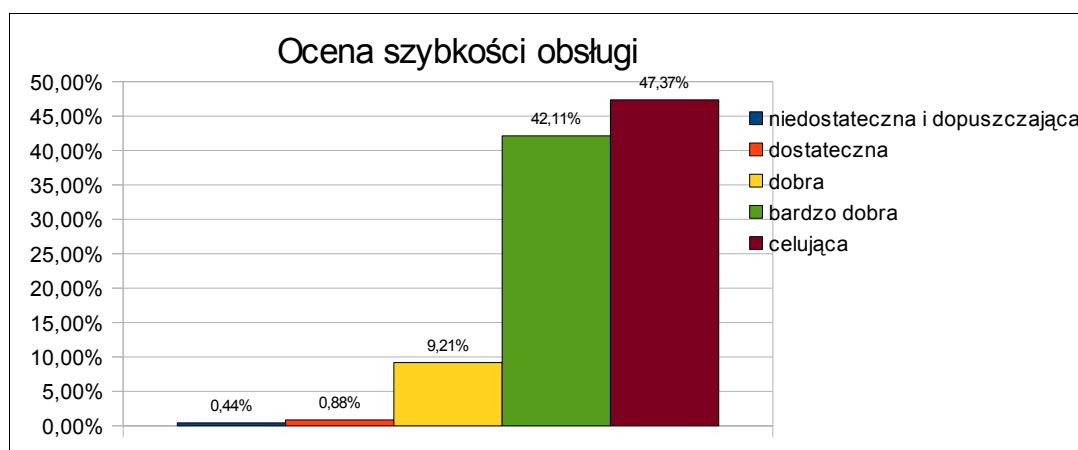


## 1.5. Ocena pracowników Urzędu załatwiających sprawy

Ocenię poddano następujące elementy: szybkość obsługi, uprzejmość i rzetelność pracowników, chęć do udzielenia pomocy klientowi oraz dostępność do usług i informacji o nich. Respondenci wyrażali ocenę w skali od 1 do 6.

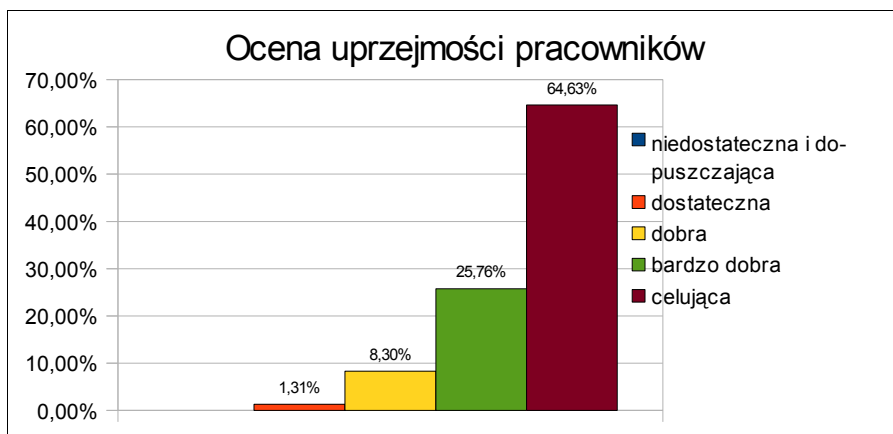
### 1.5.1. Ocena szybkości obsługi

Spośród 228. respondentów 108. badanych oceniło szybkość obsługi pracowników Urzędu celująco, ocenę bardzo dobry wystawiło 96. badanych. Zdecydowanie mniej osób - 21 wskazało ocenę dobry. Niewielu respondentów oceniło szybkość obsługi na ocenę dostateczny - 2 osoby oraz na dopuszczający - 1 osoba. Ocena niedostateczny nie została wystawiona.



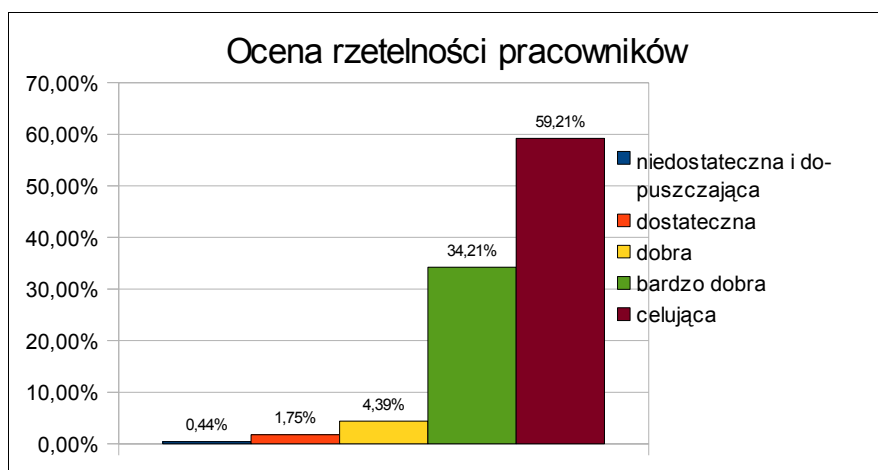
### 1.5.2. Ocena uprzejmości pracowników

Respondenci oceniali również uprzejmość pracowników – 229. badanych, co dało następujące wyniki: 148. oceniło uprzejmość na ocenę celującą, 59. na bardzo dobry, znacznie mniej – 19. wystawiło ocenę dobry, zaledwie 3. dostateczny. Żaden z respondentów nie ocenił uprzejmości pracowników na ocenę dopuszczający i niedostateczny.



### 1.5.3. Ocena rzetelności pracowników

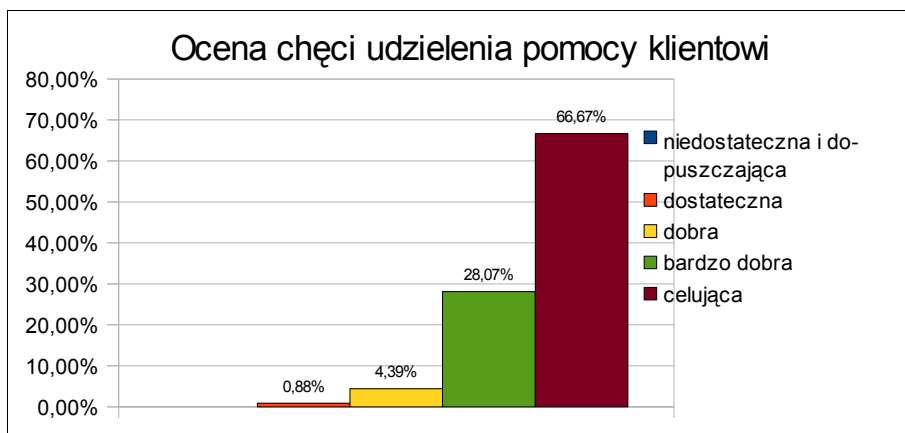
Spośród 228. badanych celująco rzetelność pracowników oceniło 135. respondentów, a 78. oceniło ją jako bardzo dobry. Ocenę dobry wystawiło 10 osób, ocenę dostateczny wystawiły 4 osoby, ocenę dopuszczający wskazał 1 badany, a ocena niedostateczny nie została wystawiona.



### 1.5.4. Ocena chęci do udzielania pomocy klientowi

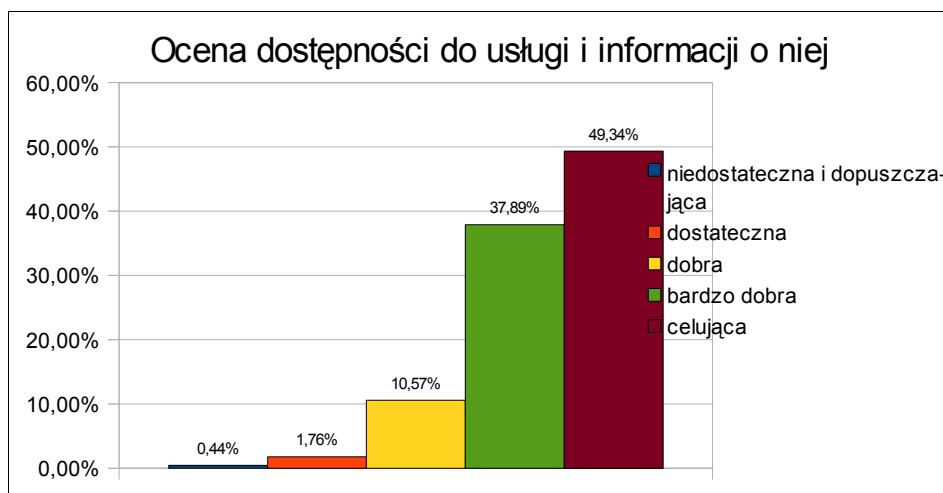
Ocenie respondentów poddana została także chęć udzielenia pomocy klientowi. Na pytanie to odpowiedziało 228. respondentów. Najwyższą ocenę celującą wystawiło

152. badanych, ocenę bardzo dobry 64., zaś 10. i 2. badanych zaznaczyło odpowiednio ocenę dobry i dostateczny. Żaden z respondentów nie ocenił chęci udzielania pomocy klientowi na ocenę dopuszczający i niedostateczny.



### 1.5.5. Ocena dostępności do usługi i informacji o niej

Ostatnim elementem ocenianym przez respondentów w skali sześciostopniowej jest dostępność do usług i informacji o niej. Badani (227 osób) wystawili następujące oceny: 112. celujący, 86. bardzo dobry, 24. dobry, 4. dostateczny, zaś 1 dopuszczający. Oceny niedostateczny nie wystawiono.

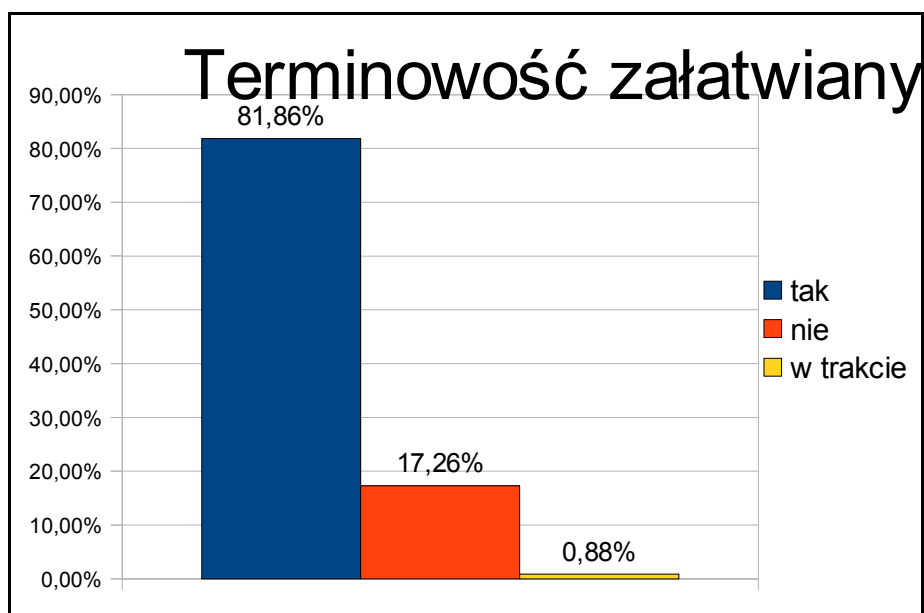


## Część II Analiza odpowiedzi dotyczących ogólnej oceny funkcjonowania Urzędu

### 2.1. Terminowość załatwiania sprawy

Spośród 226. osób wypełniających ankietę wskazało, że sprawy z jakimi przyszli do Urzędu rozpatrzone były w terminie – 185. badanych. Kolejne 39 osób stwierdziło, iż termin załatwienia sprawy został przekroczony. Zaledwie 2. klientów jest w trakcie

załatwiania swoich spraw.

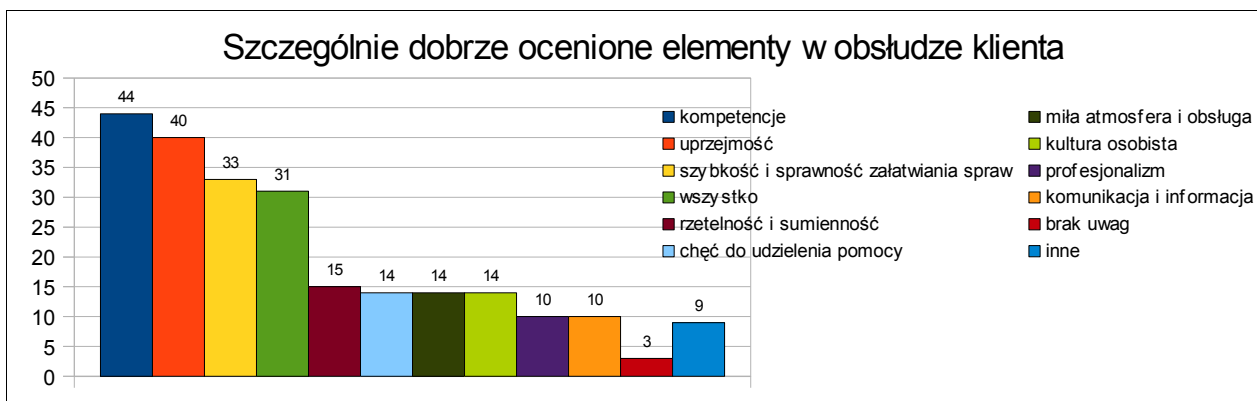


## 2.2 Elementy w obsłudze klienta szczególnie dobrze ocenione przez respondentów

Spośród wszystkich badanych na pytanie otwarte dotyczące tego, co w obsłudze klienta respondenci szczególnie dobrze oceniają odpowiedziało 148 osób. Odpowiedzi respondentów były stosunkowo zróżnicowane, te które były zbliżone znaczeniowo lub były synonimami pogrupowano odpowiednio i przedstawiono w postaci liczbowej, określając ich wielokrotność pojawienia się w ankietach.

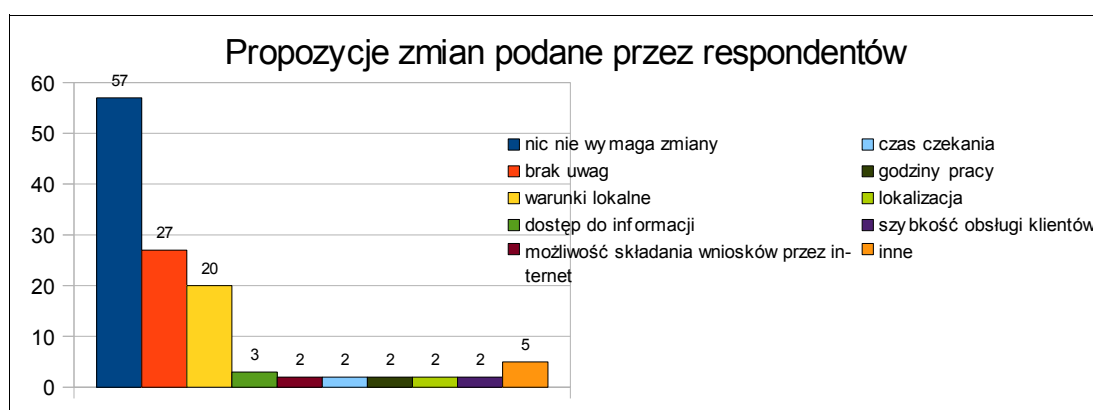
Najczęściej respondenci oceniali szczególnie dobrze kompetencje pracowników, element ten pojawił się 44 razy, następnie uprzejmość 40 razy, szybkość i sprawność załatwianych spraw 33 razy. Z kolei 31 razy w ankietach pojawiło się stwierdzenie, że respondenci szczególnie dobrze oceniają wszystko. Znacznie mniej występowała rzetelność i sumienność - łącznie 15 razy. Chęć do udzielania pomocy, miła atmosfera i obsługa oraz kultura osobista pojawiły się po 14 razy każda z cech. Profesjonalizm i komunikacja wystąpiły po 10 razy. W 9. przypadkach było wskazane „brak uwag”, zaś łącznie 3 razy wystąpiły inne elementy (indywidualne podejście do klienta, kasa na miejscu, zaangażowanie, umiejętności).





### 2.3. Propozycje zmian w obsłudze klienta podane przez respondentów

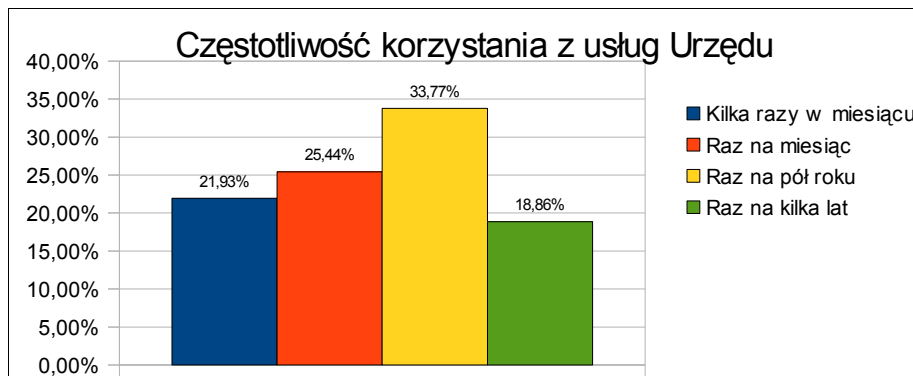
Na to pytanie otwarte odpowiedziało 95 osób spośród wszystkich badanych. Odpowiedź, która najczęściej się pojawiała to jest stwierdzenie, że nic nie wymaga zmiany - 57 razy. Respondenci, którzy nie mieli uwag to 27. respondentów, kolejnych 20. zwróciło uwagę na konieczność zmiany warunków lokalowych, a w tym na niezbyt dobre warunki obsługi klienta, miejsce oczekiwania, ciasne pomieszczenia, braki w wyposażeniu (brak krzeseł i stolików w poczekalniach). Zdecydowanie rzadziej pojawiało się stwierdzenie o konieczności poprawy dostępu do informacji – 3 razy. Dwukrotnie wystąpiły następujące propozycje zmian: możliwość składania wniosków przez internet, czas czekania na załatwienie sprawy, godziny pracy Urzędu, lokalizacja oraz szybkość obsługi klientów. Inne odpowiedzi (5 łącznie) stanowią te kwestie, które pojawiły się jednokrotnie i należą do nich: mało czytelne druki, procedury, brak przejrzystości strony internetowej, potrzeba większej liczby pracowników, a nawet konieczność podwyżek dla pracowników.



### 2.4. Częstotliwość korzystania z usług Urzędu

Najwięcej, bo 77. ankietowanych spośród 228. załatwia sprawy w Urzędzie raz na pół roku, 58. badanych korzysta z usług Urzędu Miasta raz na miesiąc, a 50. kilka razy

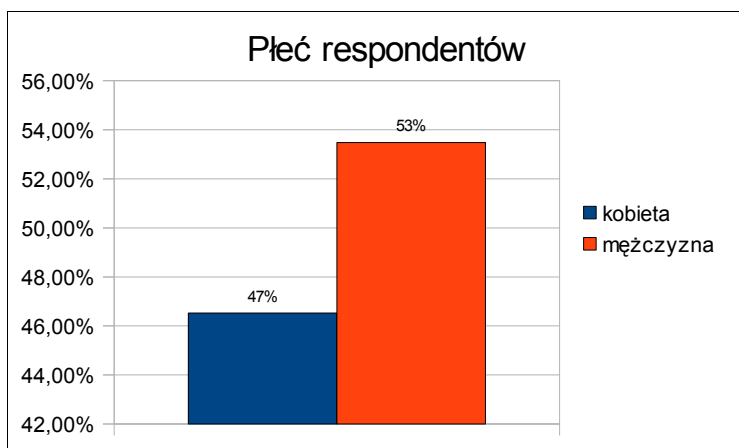
w miesiącu. Raz na kilka lat sprawy załatwia 43. badanych.



### Część III Metryczka respondentów

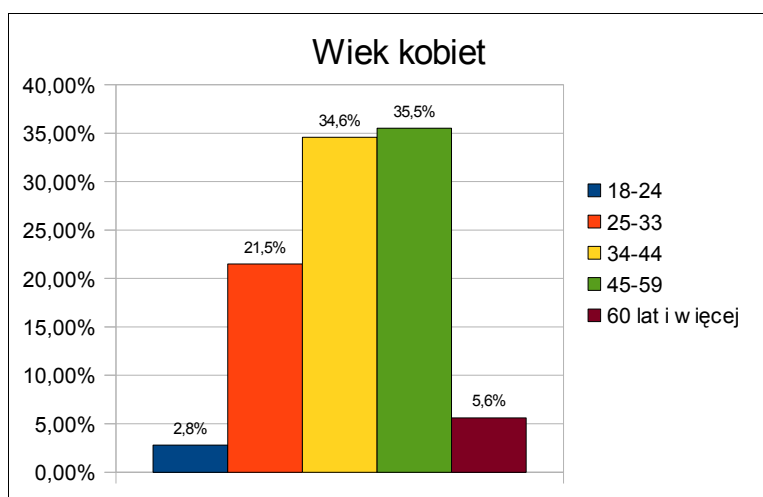
#### 3.1. Płeć

Wśród 230. respondentów kobiety stanowią 107 osób, a mężczyźni 123 osoby.



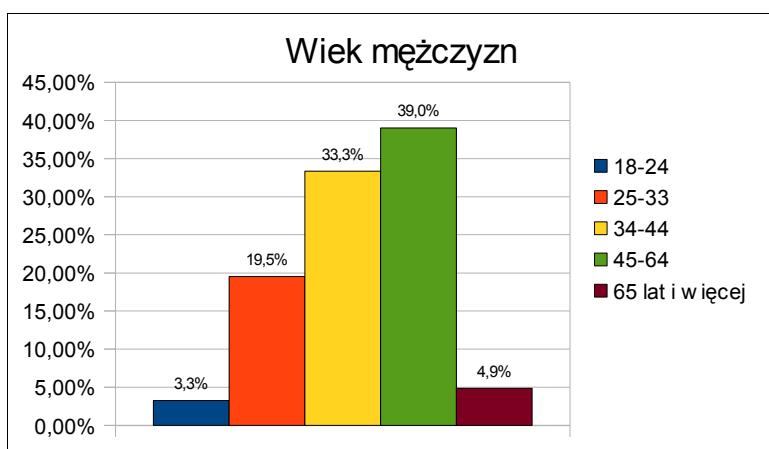
#### 3.2. Wiek kobiet

Wiek podało 107 kobiet. Najwięcej wśród przebadanych respondentek stanowią kobiety w przedziale 45-59 lat – 38 osób, 37 znajdowało się w przedziale wiekowym od 34 do 44 lat, następnie w przedziale 25-33 lata - 23 kobiety. Zdecydowaną mniejszość stanowią respondentki w wieku powyżej 60. roku życia – 6 kobiet i w przedziale 18-24 lata - 3 osoby.



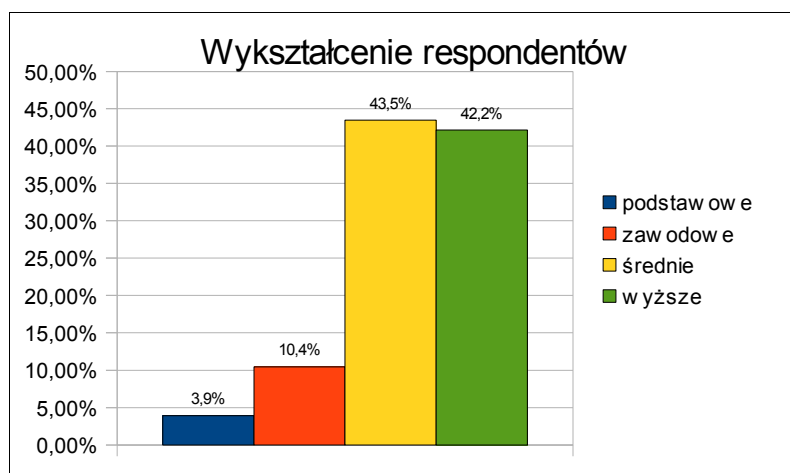
### 3.3. Wiek mężczyzn

Wiek podało 123. mężczyzn. Większość wśród respondentów stanowili mężczyźni w przedziale wiekowym 45-64 lata – 48 osób, 41 osób stanowili mężczyźni w wieku 34-44 lata. W wieku 25-33 lata znajduje się 24. badanych. Natomiast znacznie mniejszy procent stanowią mężczyźni w wieku powyżej 65. roku życia – 6 osób i w przedziale wiekowym 18-24 lata – 4 osoby.



### 3.4. Wykształcenie respondentów

Wykształcenie średnie i wyższe posiada odpowiednio 100. i 97. respondentów, 24. posiada wykształcenie zawodowe, a osoby z wykształceniem podstawowym stanowią 9 wszystkich badanych.



### **Podsumowanie**

Urząd Miasta Chełm jako jedną z metod poznania opinii klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd stosuje badanie poziomu satysfakcji i zadowolenia klienta w formie anonimowej ankiety, w której klienci udzielają odpowiedzi na pytania, dotyczące różnych obszarów realizacji usług administracyjnych.

W badaniu ankietowym przeprowadzonym wśród klientów Urzędu Miasta Chełm oceniano czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy; kompetencje w zakresie obsługi klienta, w tym szybkość obsługi, uprzejmość, rzetelność pracowników oraz ich chęć do udzielenia pomocy; dostępność do usług i informacji o nich; a także terminowość załatwiania sprawy.

Kompetencje w zakresie obsługi klienta oceniano w skali od 1 do 6. Wynik tego badania to ocena 5,97. Z kolei szybkość obsługi określono na ocenę 5,35; uprzejmość pracowników 5,54; rzetelność pracowników 5,5; ich chęć do udzielenia pomocy 5,61; a dostępność do usług i informacji o nich na ocenę 5,34.

W odniesieniu do terminowości realizacji usługi ponad 97% klientów była w pełni usatysfakcjonowana czasem oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy, a terminowo według badanych obsłużonych zostało 81,9% z nich.

Uwzględniając powyższe wnioski należy stwierdzić, że większość klientów Urzędu jest zadowolona z usług, cech pracowników czy dostępu do informacji. Potwierdzają to też odpowiedzi udzielone na pytanie otwarte o to co klienci oceniają szczególnie dobrze. W tym zakresie respondenci oceniali szczególnie dobrze kompetencje pracowników, uprzejmość, szybkość i sprawność załatwianych spraw.

W pytaniu otwartym o propozycje zmian w obsłudze klienta 84. respondentów

wskazało, że nic nie wymaga zmiany oraz że nie mają uwag. Kolejnych 20.u zwróciło uwagę na konieczność zmiany warunków lokalowych, a w tym na niezbyt dobre warunki obsługi klienta, miejsce oczekiwania, ciasne pomieszczenia.

Podsumowując należy stwierdzić, że raport pokazuje pozytywną stronę jakości pracy Urzędu Miasta Chełm. Jednak pozostaje jeszcze pewien obszar wymagający doskonalenia organizacji jak i jakości usługi. Pozostaje bowiem pewien odsetek klientów którzy nie do końca są zadowoleni z jakości pracy Urzędu.

Dotychczasowe zmiany w funkcjonowaniu Urzędu odpowiadały postulatom mieszkańców miasta i były stosunkowo łatwe do spełnienia, gdyż wiązały się z zagadnieniami organizacyjnymi (możliwość załatwiania sprawy poprzez Internet, przedłużenie godzin otwarcia Urzędu). Inne oczekiwania klientów związane z polityką personalną (profesjonalizm i kompetencje zawodowe urzędników) należy - na podstawie niniejszego raportu - uznać za spełnione, ale wymagające doskonalenia. Jednakże takie jak konieczność zmiany warunków lokalowych, w tym niezbyt dobre warunki obsługi klienta, miejsce oczekiwania, ciasne pomieszczenia, wymagają czasu i systematycznych w tym względzie działań, a zwłaszcza dużych nakładów finansowych.

Niemniej jednak wdrażanie przedstawionych w ankiecie oczekiwań mieszkańców miasta w ramach realizacji celów jakościowych obsługi klientów w Urzędzie Miasta z pewnością będzie wychodziło naprzeciw usprawnieniu jakości obsługi interesantów w Urzędzie Miasta Chełm.

Chełm, dnia 31 sierpnia 2011 r.

Pełnomocnik ds. SZJ

/-/ Elżbieta Grzyb