



URZĄD MIASTA CHEŁM

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

za okres 01 lipca 2011 r. – 31 grudnia 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.

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, zmienionym zarządzeniem Nr 16/11 Prezydenta Miasta Chełm z dnia 01 lipca 2011 r.

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 dotyczące 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, a od 01 lipca 2011 r. także na stronie internetowej www.e-urząd.chelm.pl.

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 lipca do dnia 31 grudnia 2011 r. W tym czasie ankietę udostępnioną w Biurze Obsługi Interesantów i w poszczególnych wydziałach Urzędu Miasta Chełm wypełniło 188 respondentów, a w formie elektronicznej 41. 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.

Na zakończenie niniejszego opracowania dokonano podsumowania wyników badania za pierwsze i drugie półrocze 2011 r.

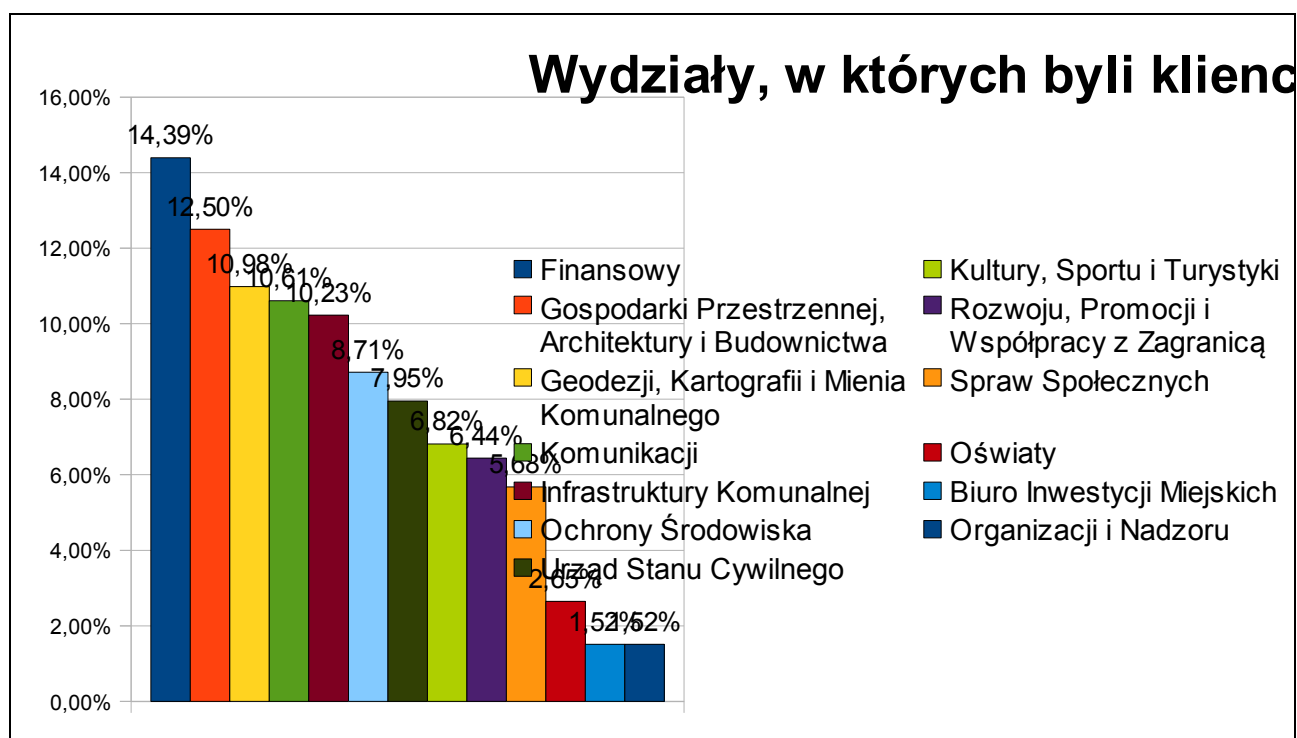
Część I Analiza odpowiedzi dotyczących załatwianej sprawy w Urzędzie

1.1. Wydziały, w odniesieniu do których wypełniono ankiety

Ankiety wypełniło 229 osób załatwiających sprawy w następujących wydziałach Urzędu Miasta Chełm, w kolejności:

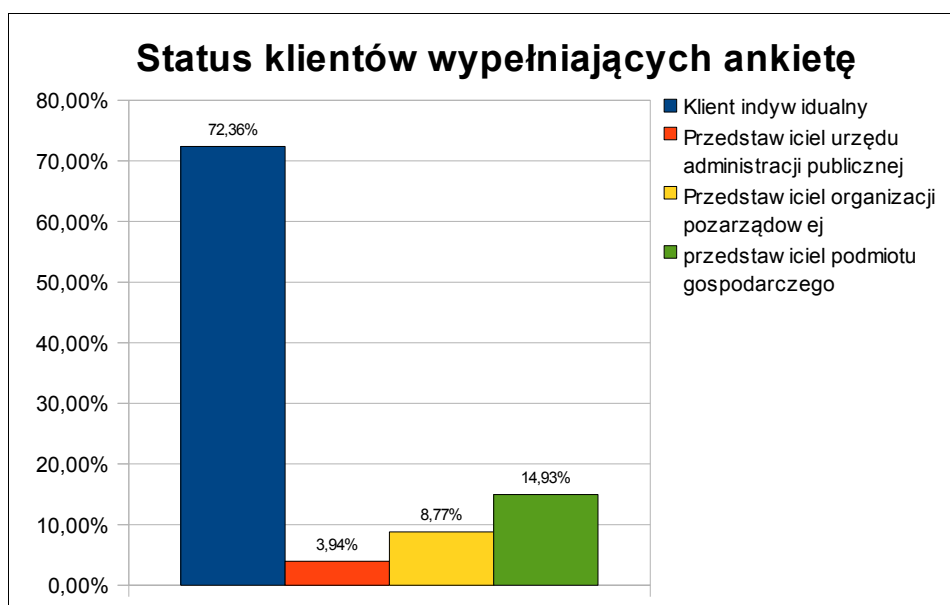
- Wydział Finansowy – 14,39%,
- Wydział Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa – 12,50%,

- Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego – 10,98%,
- Wydział Komunikacji – 10,61%,
- Wydział Infrastruktury Komunalnej – 10,23%,
- Wydział Ochrony Środowiska – 8,71%,
- Urząd Stanu Cywilnego – 7,95%,
- Wydział Kultury, Sportu i Turystyki – 6,82%,
- Wydział Rozwoju, Promocji i Współpracy z Zagranicą - 6,44%,
- Wydział Spraw Społecznych – 5,68%,
- Wydział Oświaty – 2,65%,
- Biuro Inwestycji Miejskich – 1,52%,
- Wydział Organizacji i Nadzoru – 1,52%



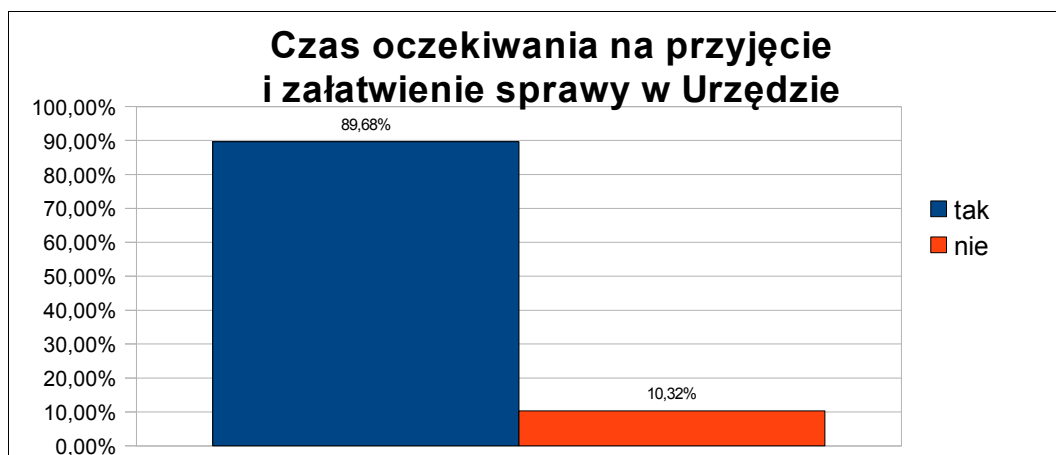
1.2. Status klientów wypełniających ankietę

Wśród 228. respondentów, którzy udzielili odpowiedzi na to pytanie 165. klientów Urzędu Miasta Chełm to klienci indywidualni, 34. klientów to przedstawiciele podmiotu gospodarczego, 20. klientów to przedstawiciele organizacji pozarządowej, a 9. to przedstawiciele administracji publicznej.



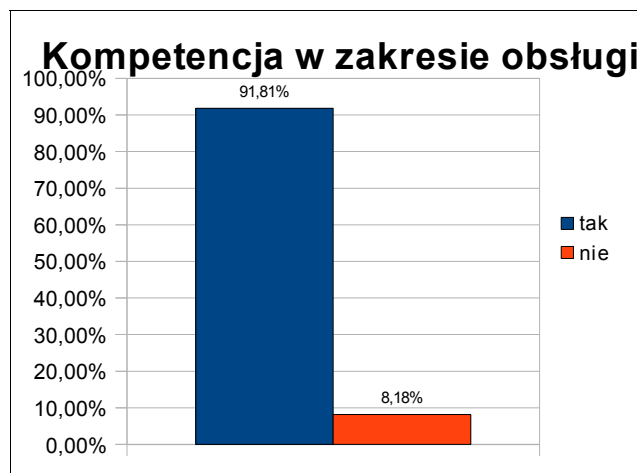
1.3. Ocena czasu oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy w Urzędzie

Spośród 223. odpowiedzi na to pytanie ankietowe 200. respondentów określiło, że czas oczekiwania na załatwienie lub przyjęcie sprawy był satysfakcjonujący. Jedynie 23. respondentów było nieusatysfakcjonowanych czasem obsługi.



1.4. Ocena kompetencji w zakresie obsługi klienta

Na pytanie dotyczące kompetencji w zakresie obsługi klienta odpowiedziało 220. respondentów. Większość respondentów - 202. stwierdziło, że w ich odczuciu zostali obsłużeni kompetentnie przez pracowników Urzędu, tylko 18 osób odpowiedziało, iż obsługa nie była kompetentna.

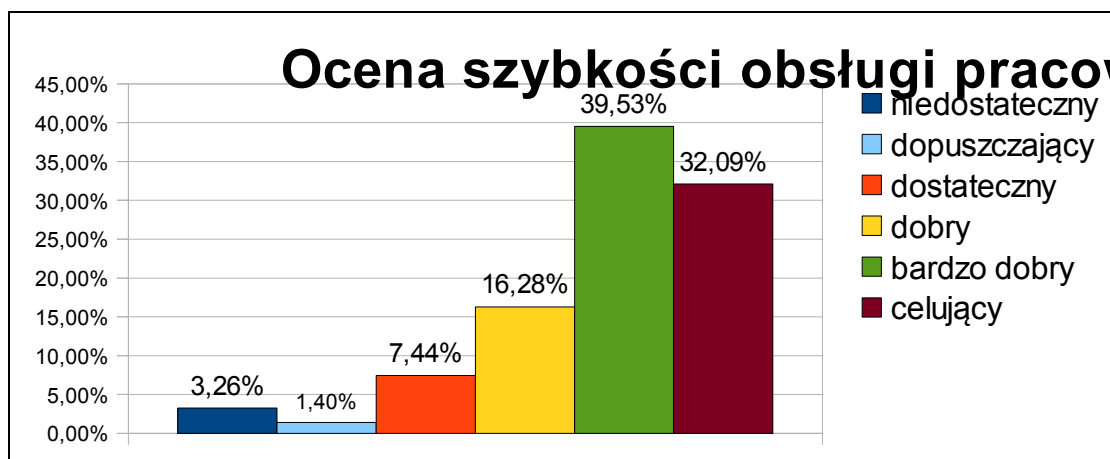


1.5. Ocena pracowników Urzędu załatwiających sprawy

Ocenie 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.

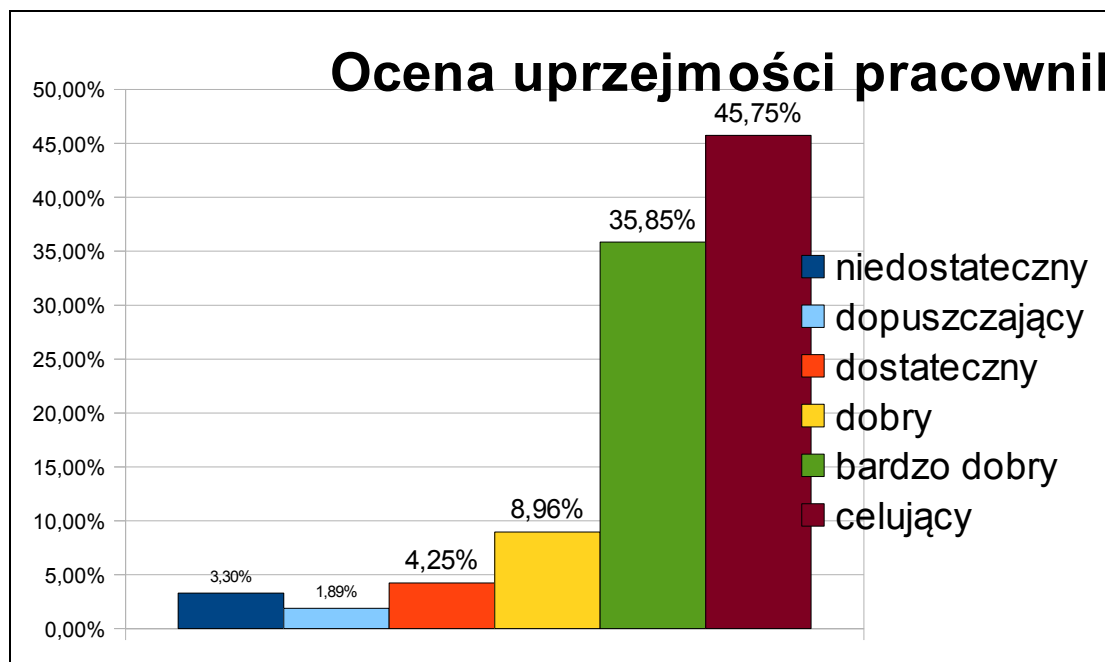
1.5.1. Ocena szybkości obsługi

Spośród 215. respondentów, 69. badanych oceniło szybkość obsługi pracowników Urzędu celująco, ocenę bardzo dobry wystawiło 85. badanych. Zdecydowanie mniej osób - 35 wskazało ocenę dobry. Z kolei 16 osób oceniło szybkość obsługi na ocenę dostateczny, a na dopuszczający - 3 osoby. Ocenę niedostateczny wystawiło 7. badanych.



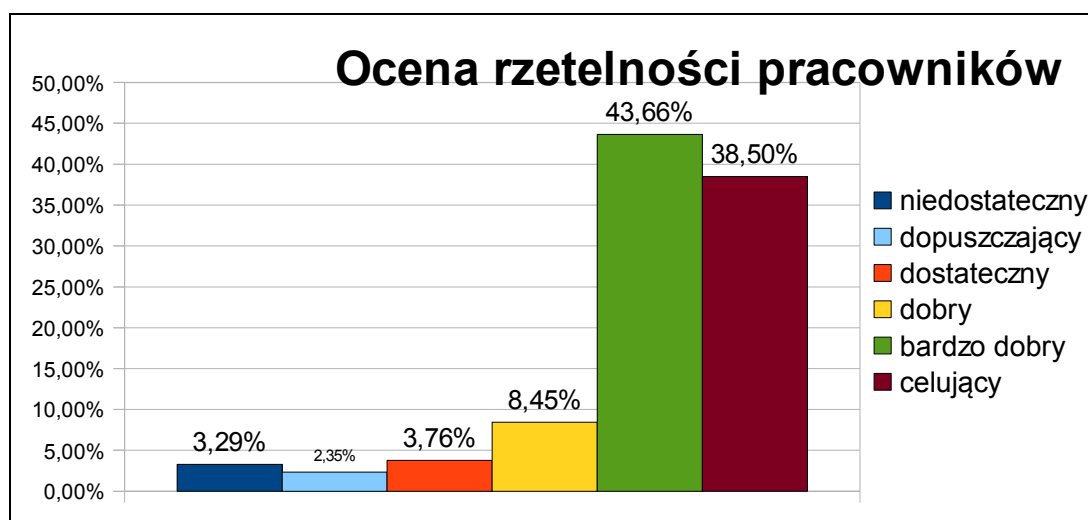
1.5.2. Ocena uprzejmości pracowników

Respondenci oceniali również uprzejmość pracowników – 212. badanych, co dało następujące wyniki: 97. oceniło uprzejmość na ocenę celujący, 76. na bardzo dobry, znacznie mniej – 19. wystawiło ocenę dobry, 9. ocenę dostateczny, niedostateczny 7 osób, a 4 osoby ocenę dopuszczający.



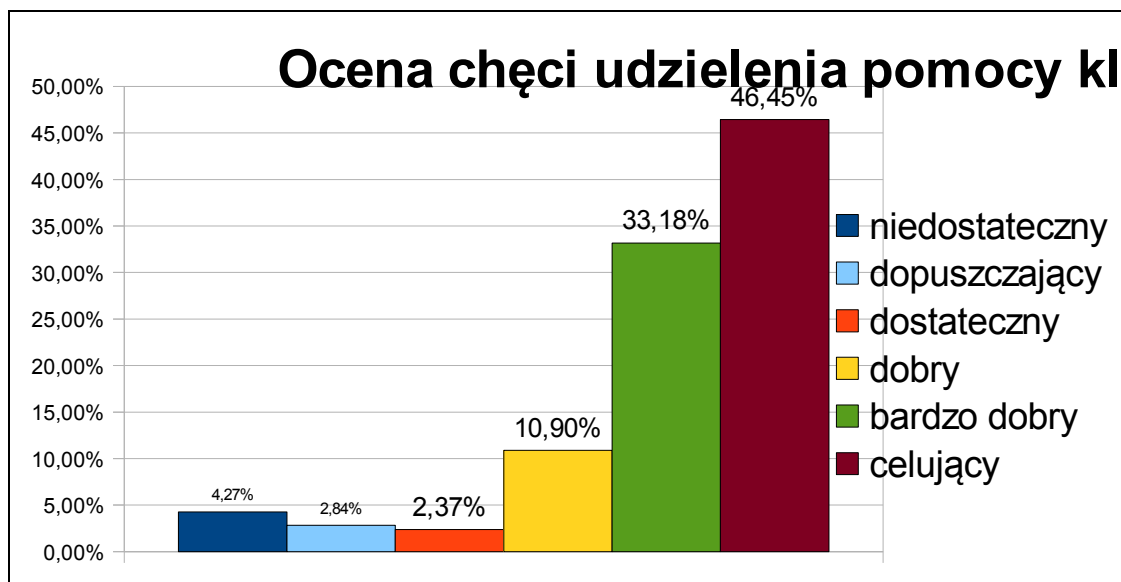
1.5.3. Ocena rzetelności pracowników

Spośród 213. respondentów, 82. celująco oceniło rzetelność pracowników, a 93. oceniło ją jako bardzo dobry. Ocenę dobry wystawiło 18 osób, a ocenę dostateczny 8 osób. Ocenę dopuszczający i niedostateczny wskazało odpowiednio 5. i 7. badanych.



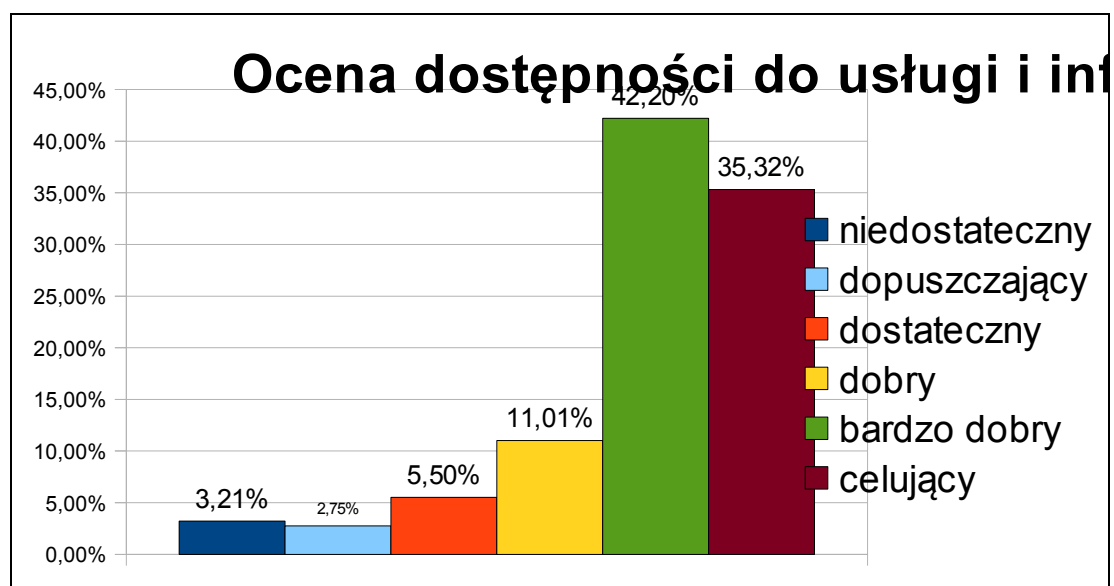
1.5.4. Ocena chęci do udzielania pomocy klientowi

Na pytanie o chęć udzielania pomocy klientowi odpowiedziało 211. respondentów. Najwyższą ocenę celujący wystawiło 98. badanych, ocenę bardzo dobry 70., zaś 23. i 5. badanych zaznaczyło odpowiednio ocenę dobry i dostateczny. Respondenci wystawili też ocenę dopuszczającą – 6 osób i niedostateczny – 9 osób.



1.5.5. Ocena dostępności do usługi i informacji o niej

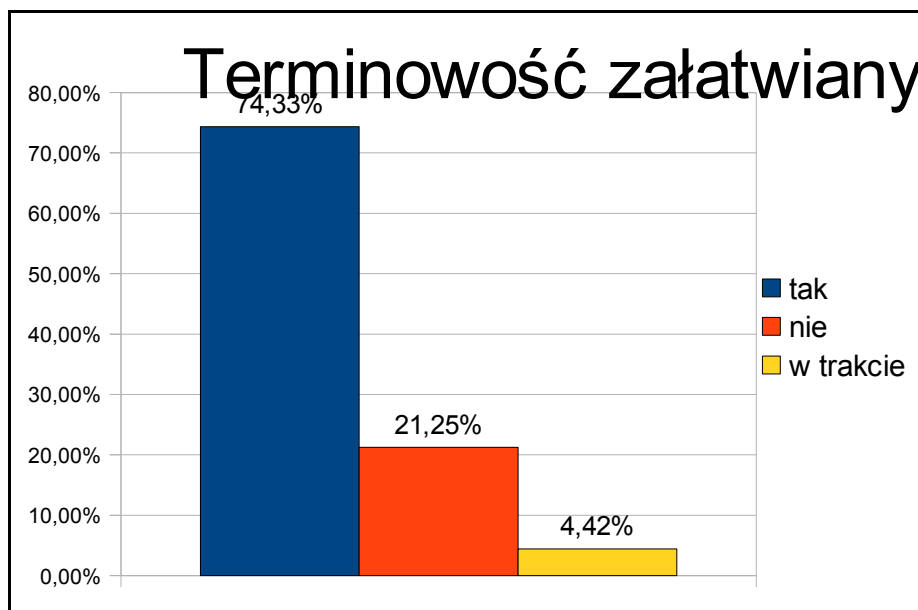
Ostatnim elementem ocenianym przez respondentów w skali sześciostopniowej jest dostępność do usług i informacji o niej. Badani (218 osób) wystawili następujące oceny: 77. celujący, 92. bardzo dobry, 24. dobry, 12. dostateczny, zaś 6. dopuszczający. Ocenę niedostateczny wystawiło 7 osób.



Część II Analiza odpowiedzi dotyczących ogólnej oceny funkcjonowania Urzędu

2.1. Terminowość załatwiania sprawy

Odpowiedzi na pytanie udzieliło 226 osób. Wśród badanych 168. wskazało, że sprawy z jakimi przyszli do Urzędu rozpatrzone były w terminie. Kolejne 48 osób stwierdziło, iż termin załatwienia sprawy został przekroczony, a 10. klientów jest w trakcie załatwiania swoich spraw.



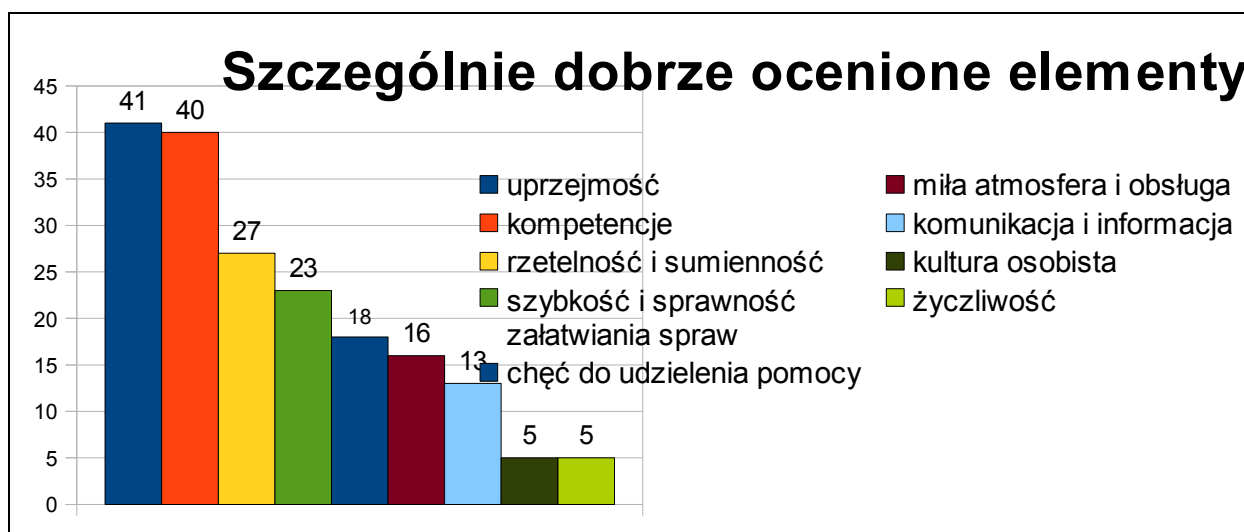
2.2 Elementy w obsłudze klienta szczególnie dobrze ocenione przez respondentów

Spośród wszystkich badanych na pytanie otwarte dotyczące tego, co w obsłudze klienta respondenci szczególnie dobrze oceniają odpowiedziało 118 osób. Odpowiedzi respondentów były stosunkowo zróżnicowane, te które były zbliżone znaczeniowo lub były synonimami odpowiednio pogrupowano i przedstawiono w postaci liczbowej, określając ich wielokrotność pojawienia się w ankietach.

Najczęściej respondenci oceniali szczególnie dobrze uprzejmość pracowników element ten pojawił się 41 razy, następnie kompetencje 40 razy, rzetelność i sumienność 27 razy, a także szybkość i sprawność załatwiania spraw 23 razy. Kilkanaście razy wskazywano: chęć do udzielenia pomocy - 18 razy, miłą atmosferę i obsługę - 16 razy, komunikację i informację – 13 razy, kulturę osobistą i życzliwość po 5 razy.

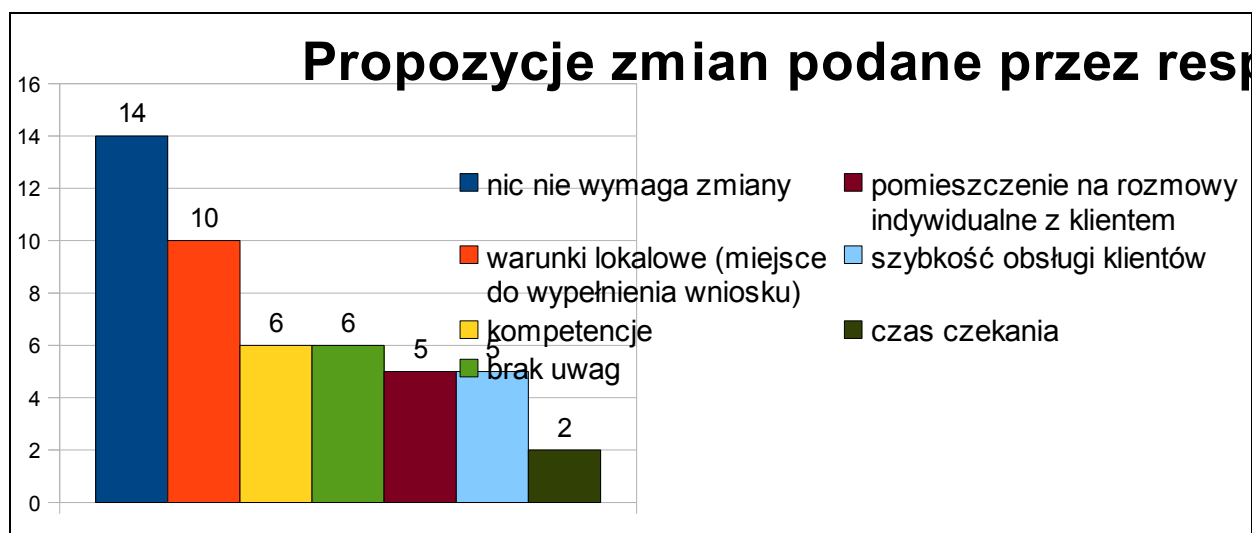
Inne cechy, które pojawiły się pojedynczo to: profesjonalizm w załatwianiu sprawy, gotowe wnioski do wypełniania, otwartość pracowników, brak kolejek, indywidualne

podejście do klienta, umiejscowienie kasy w budynku Urzędu, zaangażowanie pracowników.



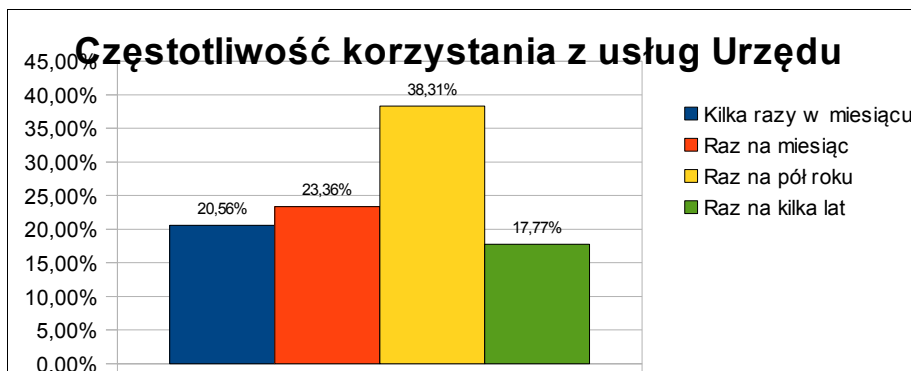
2.3. Propozycje zmian w obsłudze klienta podane przez respondentów

Na to pytanie otwarte odpowiedziało 41 osób spośród wszystkich badanych. Odpowiedź, która najczęściej się pojawiała to jest stwierdzenie, że nic nie wymaga zmiany - 14 razy. Respondenci, którzy nie mieli uwag to 6. respondentów. Kolejnych 10 osób zwróciło uwagę na konieczność zmiany warunków lokalowych, a w tym na niezbyt dobre warunki obsługi klienta, brak miejsca do wypełnienia wniosków. Podobnie dla 5. klientów brakowało odrębnego pomieszczenia do rozmowy indywidualnej. Kompetencje pracowników Urzędu i szybkość obsługi chciałoby podnieść odpowiednio 6. i 5. klientów. Inne uwagi dotyczyły potrzeby skrócenia czasu oczekiwania na załatwienie sprawy i potrzebę zorganizowania poczekalni w działalności gospodarczej.



2.4. Częstotliwość korzystania z usług Urzędu

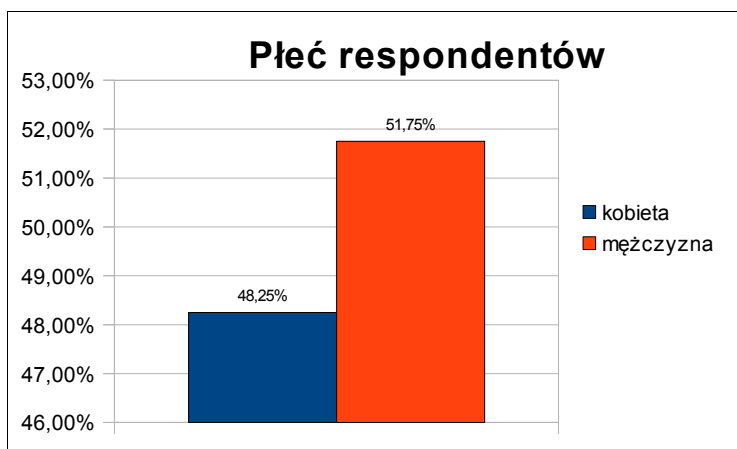
Najwięcej, bo 82. ankietowanych spośród 214. załatwia sprawy w Urzędzie raz na pół roku, 50. badanych korzysta z usług Urzędu Miasta raz na miesiąc, a 44. kilka razy w miesiącu. Raz na kilka lat sprawy załatwia 38. badanych.



Część III Metryczka respondentów

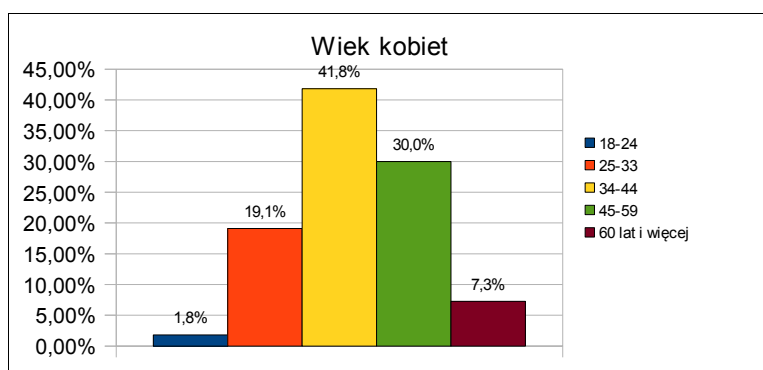
3.1. Płeć

Wśród 228. respondentów kobiety stanowią 110 osób, a mężczyźni 118 osób.



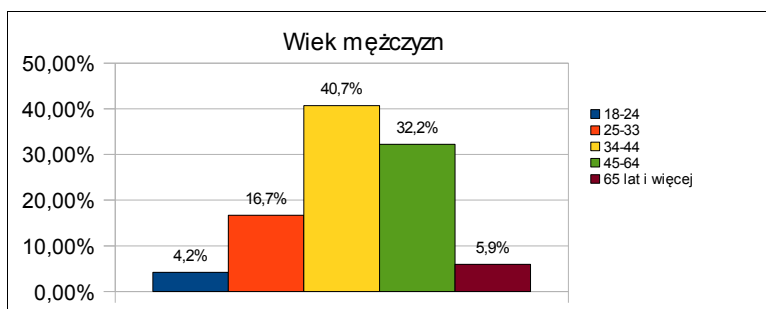
3.2. Wiek kobiet

Wiek podało 110 kobiet. Najwięcej wśród respondentek stanowiły kobiety w przedziale 45-59 lat – 33 osób, 46 znajdowało się w przedziale wiekowym od 34 do 44 lat, następnie w przedziale 25-33 lata - 21 kobiet. Zdecydowaną mniejszość stanowią respondentki w wieku powyżej 60. roku życia – 8 kobiet w przedziale 18-24 lata - 2 osoby.



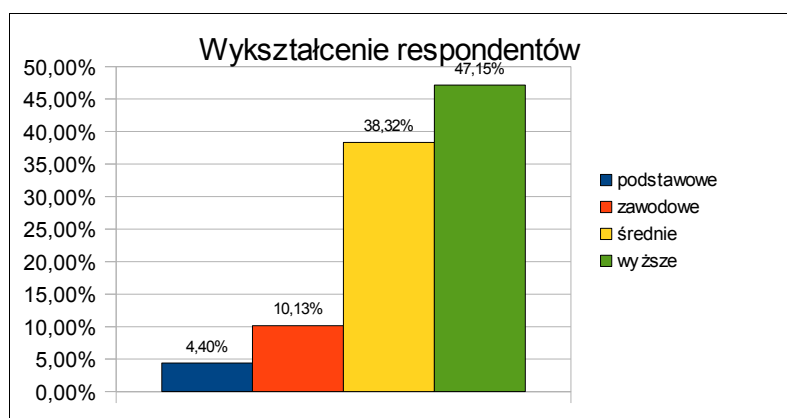
3.3. Wiek mężczyzn

Wiek podało 118. mężczyzn. Większość wśród respondentów stanowili mężczyźni w przedziale wiekowym 45-64 lata – 38 osób, 48 osób stanowili mężczyźni w wieku 34-44 lata. W wieku 25-33 lata znajdowało się 20. badanych. Znacznie mniej stanowili mężczyźni w wieku powyżej 65. roku życia – 7 osób i w przedziale wiekowym 18-24 lata – 5 osób.



3.4. Wykształcenie respondentów

Wykształcenie średnie i wyższe posiada odpowiednio 87. i 107. respondentów, 23. posiada wykształcenie zawodowe, a osoby z wykształceniem podstawowym to 10 wszystkich badanych.



4. Podsumowanie wyników badania za okres 01 lipca – 31 grudnia 2011 r.

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, następnie 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 średnia ocena 4,90. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco: szybkość obsługi określono na ocenę 4,8, uprzejmość pracowników 5,09, rzetelność pracowników 5,02, ich chęć do udzielenia pomocy 4,68, a dostępność do usług i informacji o nich na ocenę 4,92.

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 uprzejmość i kompetencje pracowników, rzetelność, sumienność oraz szybkość i sprawność w załatwianiu spraw.

W pytaniu otwartym o propozycje zmian w obsłudze klienta 14. respondentów wskazało, że nic nie wymaga zmiany oraz że nie mają uwag (6 odpowiedzi). Kolejnych 10. zwróciło uwagę na konieczność zmiany warunków lokalowych, a w tym na niezbyt dobre warunki obsługi klienta, miejsce oczekiwania, ciasne pomieszczenia.

5. Wnioski z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm za 2011 rok

Dokonując porównania wyników badania satysfakcji klientów za cały 2011 rok należy stwierdzić, że raport pokazuje pozytywną stronę jakości pracy Urzędu Miasta Chełm. Pozostaje jednak jeszcze pewien obszar wymagający zarówno doskonalenia organizacji, jak i jakości usług. Pozostaje bowiem pewien odsetek klientów, którzy nie do końca są zadowoleni z jakości pracy Urzędu.

Biorąc pod uwagę wyniki badania za pierwsze i drugie półrocze 2011 r., respondenci ocenili kompetencje w zakresie obsługi klienta na ocenę 5,19. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco:

- szybkość obsługi określono na ocenę 5,08,
- uprzejmość pracowników 5,32,
- rzetelność pracowników 5,26,
- chęć pracowników do udzielenia pomocy 5,15,
- dostępność do usług i informacji o nich na ocenę 5,13.

W 2011 r. klienci wyrażali głównie postulat zmiany warunków lokalowych, w tym wymieniali niezbyt dobre warunki obsługi klienta, brak miejsca oczekiwania, ciasne pomieszczenia, brak miejsca do rozmowy indywidualnej. Postulaty te wymagają czasu i systematycznych w tym względzie działań, a zwłaszcza dużych nakładów finansowych.

Niemniej jednak wdrażanie usprawnień w świadczeniu usług przez Urząd Miasta Chełm z pewnością będzie wychodziło naprzeciw podnoszeniu jakości obsługi interesantów.

Chełm, dnia 30 stycznia 2012 r.

Pełnomocnik ds. SZJ w Urzędzie Miasta Chełm

/-/ Elżbieta Grzyb