



URZĄD MIASTA CHEŁM

„Raport z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm” za okres 01 lipca 2012 r. – 31 grudnia 2012 r.

WPROWADZENIE

Cel badania, przedmiot oraz metodologia

Od dnia 04 kwietnia 2007r. przeprowadzane jest w Urzędzie Miasta Chełm stałe badanie ankietowe, które ma na celu zebranie opinii wśród klientów Urzędu na temat jakości usług świadczonych przez Urząd.

Od dnia 01 stycznia 2011r. proces zbierania opinii realizowany jest zgodnie z zarządzeniem Nr 03/10 Prezydenta Miasta Chełm z dnia 31 grudnia 2010 roku 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 2011r.

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.

Ankietę dotyczącą badania satysfakcji klienta Urzędu Miasta Chełm wypełniali klienci, którzy zgodzili się wziąć udział w badaniu. Formularze ankiety udostępnione były w formie papierowej w Biurze Obsługi Interesantów, we wszystkich wyżej wymienionych wydziałach oraz 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 2012 r. W tym czasie ankietę udostępnioną w Biurze Obsługi Interesantów i w poszczególnych wydziałach Urzędu Miasta Chełm wypełniło 251 respondentów, a w formie elektronicznej 21. 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.

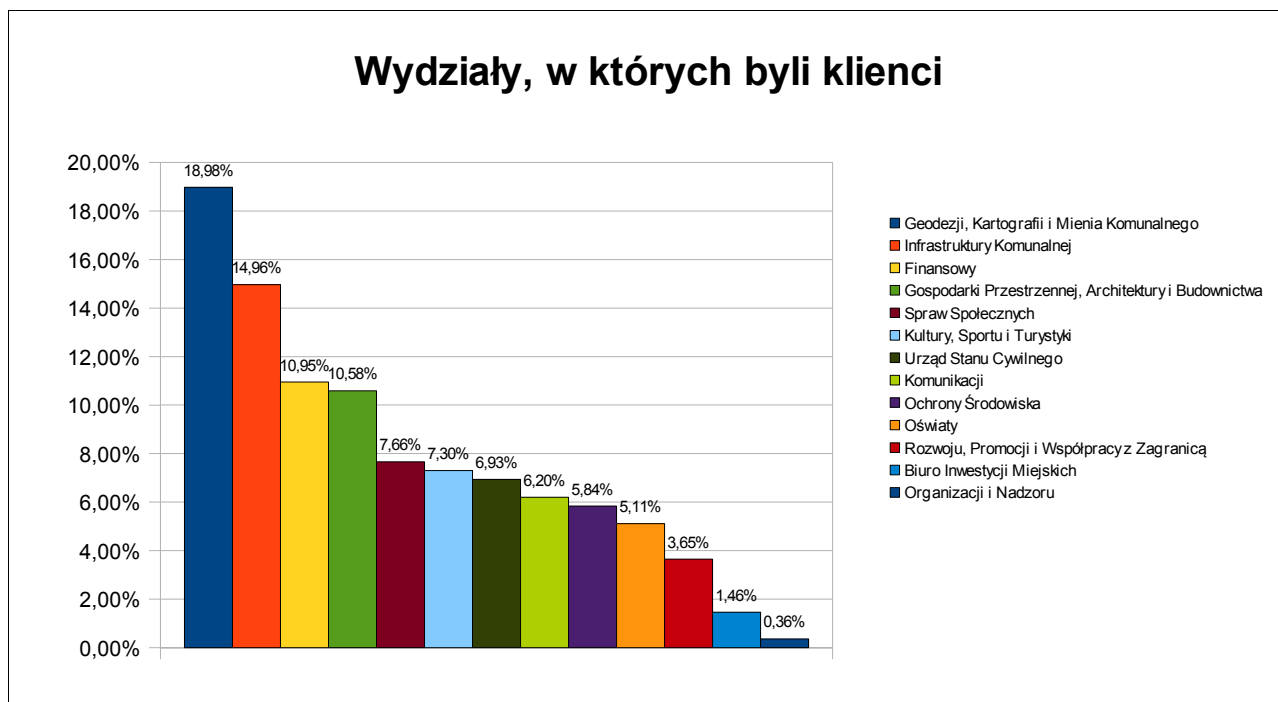
Część I Analiza odpowiedzi dotyczących załatwianej sprawy w Urzędzie

1.1. Wydziały, w odniesieniu do których wypełniono ankiety

Ankiety wypełniły 272 osoby. Klienci załatwiali sprawy w wydziałach Urzędu Miasta Chełm, w kolejności:

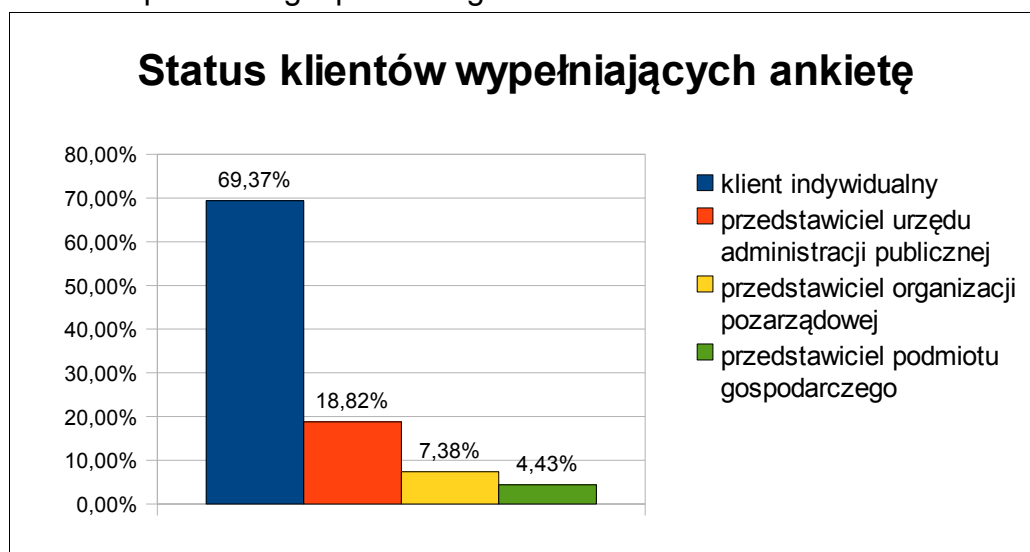
- Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego – 18,98%,
- Wydział Infrastruktury Komunalnej – 14,96%,
- Wydział Finansowy – 10,95%,
- Wydział Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa – 10,58%,
- Wydział Spraw Społecznych – 7,66%,
- Wydział Kultury, Sportu i Turystyki – 7,30%,
- Urząd Stanu Cywilnego – 6,93%,
- Wydział Komunikacji – 6,20%,
- Wydział Ochrony Środowiska – 5,84%,
- Wydział Oświaty – 5,11%,

- Wydział Rozwoju, Promocji i Współpracy z Zagranicą – 3,65%,
- Biuro Inwestycji Miejskich – 1,36%,
- Wydział Organizacji i Nadzoru – 0,36%.



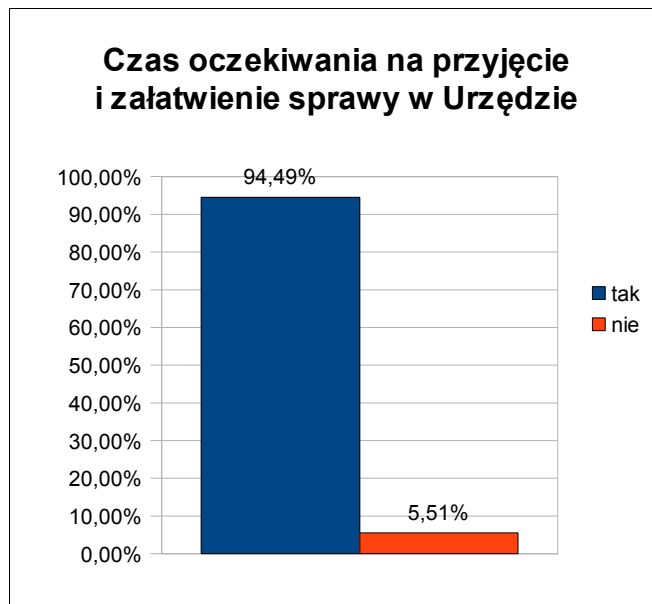
1.2. Status klientów wypełniających ankietę

Wśród 271. respondentów, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie o swój status, 188 osób wskazało, iż są klientami indywidualnymi, 51 osób to przedstawiciele administracji publicznej, 20. klientów to przedstawiciele organizacji pozarządowej, a 12. to przedstawiciele podmiotu gospodarczego.



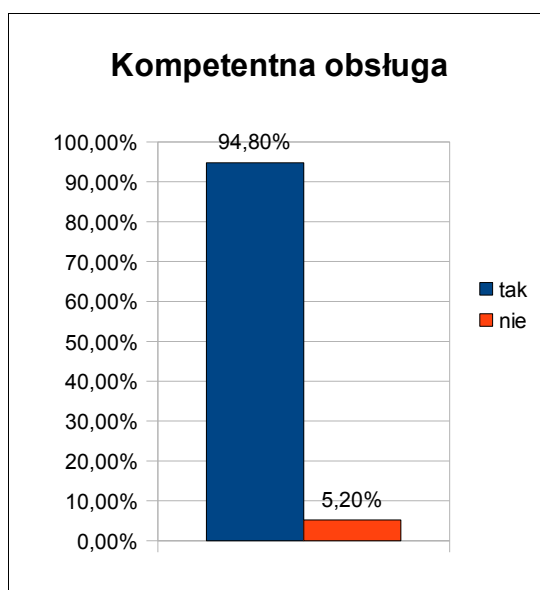
1.3. Ocena czasu oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy w Urzędzie

Spośród 272. odpowiedzi na to pytanie ankietowe, 257. respondentów określiło, że czas oczekiwania na załatwienie lub przyjęcie sprawy był satysfakcjonujący, a 15. respondentów było nieusatysfakcjonowanych czasem obsługi.



1.4. Ocena kompetencji w zakresie obsługi klienta

Na pytanie dotyczące kompetencji w zakresie obsługi klienta odpowiedziało 269. respondentów. Większość respondentów - 255. stwierdziło, że w ich odczuciu zostali obsłużeni kompetentnie przez pracowników Urzędu, tylko 14 osób odpowiedziało, iż obsługa nie była kompetentna.

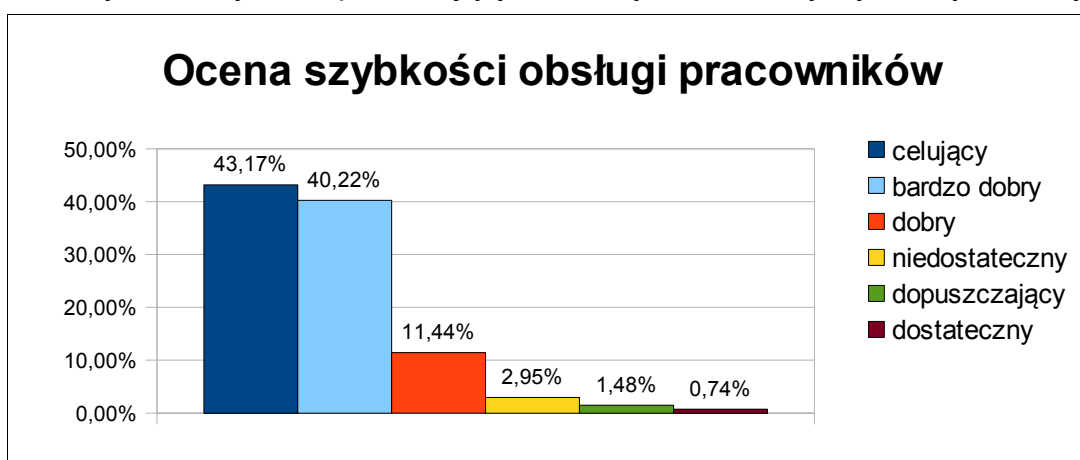


1.5. Ocena pracowników Urzędu załatwiających sprawy

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.

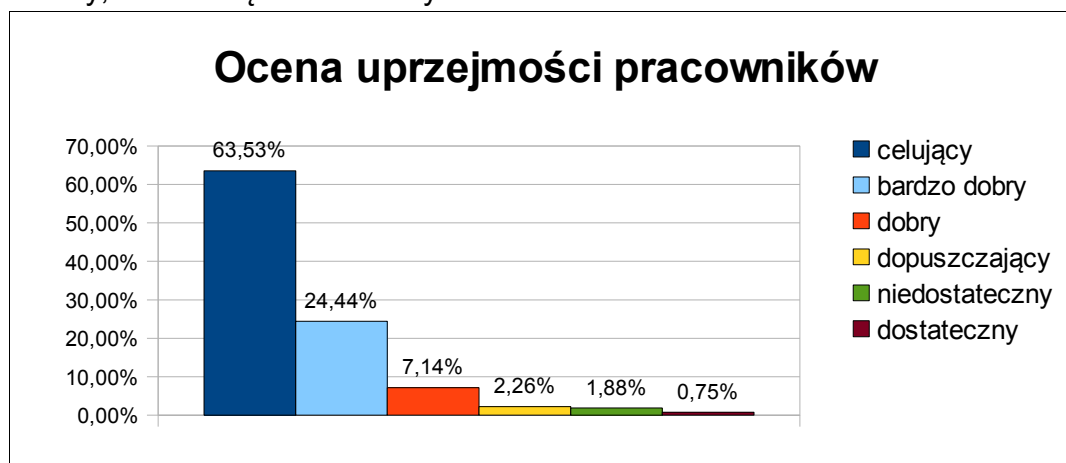
1.5.1. Ocena szybkości obsługi

Spośród 271. respondentów, 117. badanych oceniło celująco szybkość obsługi pracowników Urzędu, ocenę bardzo dobry wystawiło 109. badanych. Zdecydowanie mniej osób – 31 wskazało ocenę dobry. Z kolei 8 osób oceniło szybkość obsługi na ocenę niedostateczny, 4 osoby na dopuszczający, a ocenę dostateczny wystawiły 2 osoby.



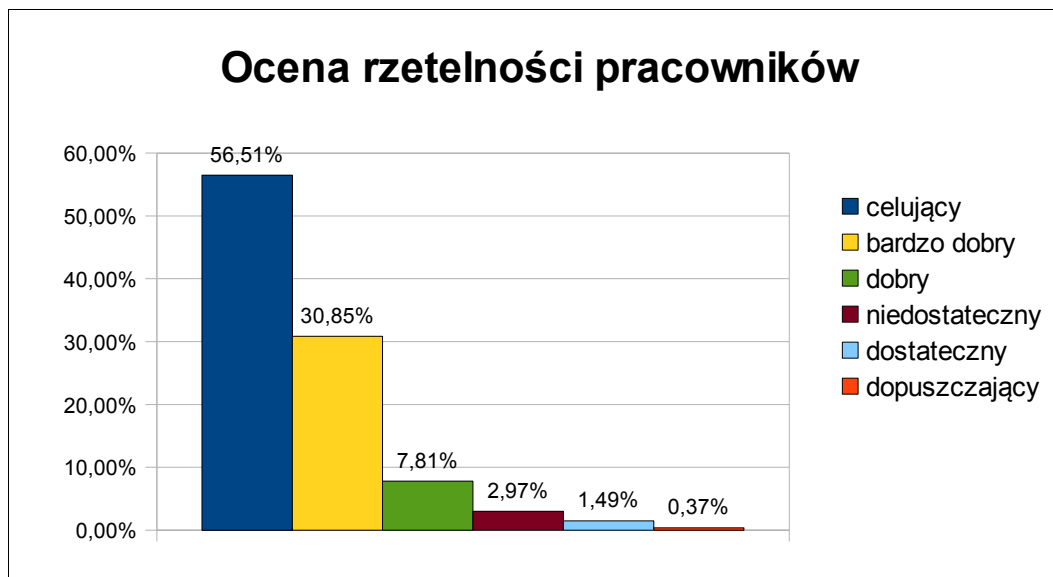
1.5.2. Ocena uprzejmości pracowników

Respondenci oceniali również uprzejmość pracowników – 266. badanych, co dało następujące wyniki: 169. oceniło uprzejmość na ocenę celująco, 65. na bardzo dobry, znacznie mniej – 19. wystawiło ocenę dobry, 6 osób ocenę dopuszczający, 5 osób niedostateczny, a 2 ocenę dostateczny.



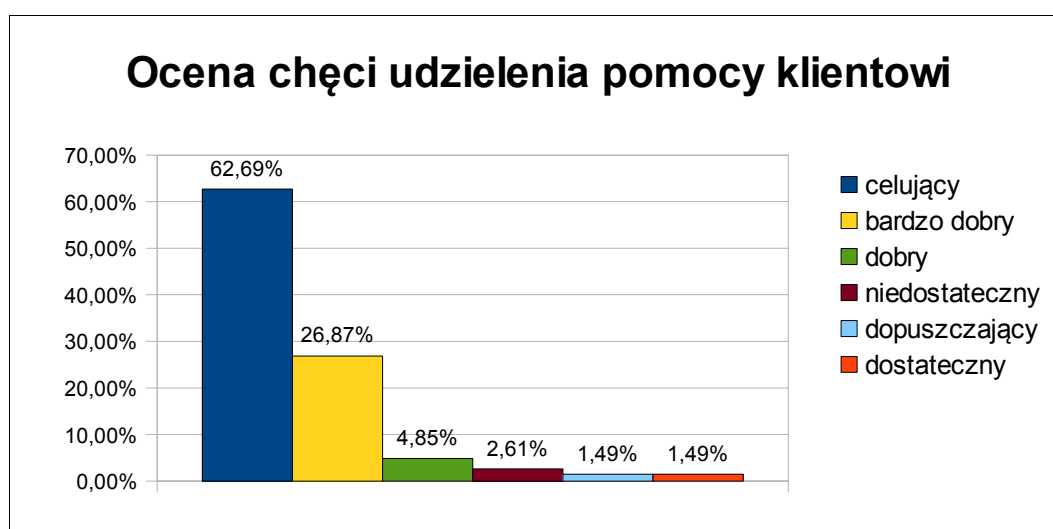
1.5.3. Ocena rzetelności pracowników

Spośród 269. respondentów, 152. celująco oceniło rzetelność pracowników, a 83. oceniło ją jako bardzo dobry. Ocenę dobry wystawiło 21 osób, a ocenę niedostateczny 8 osób. Ocenę dostateczny i dopuszczający wskazało odpowiednio 4. i 1 badany.



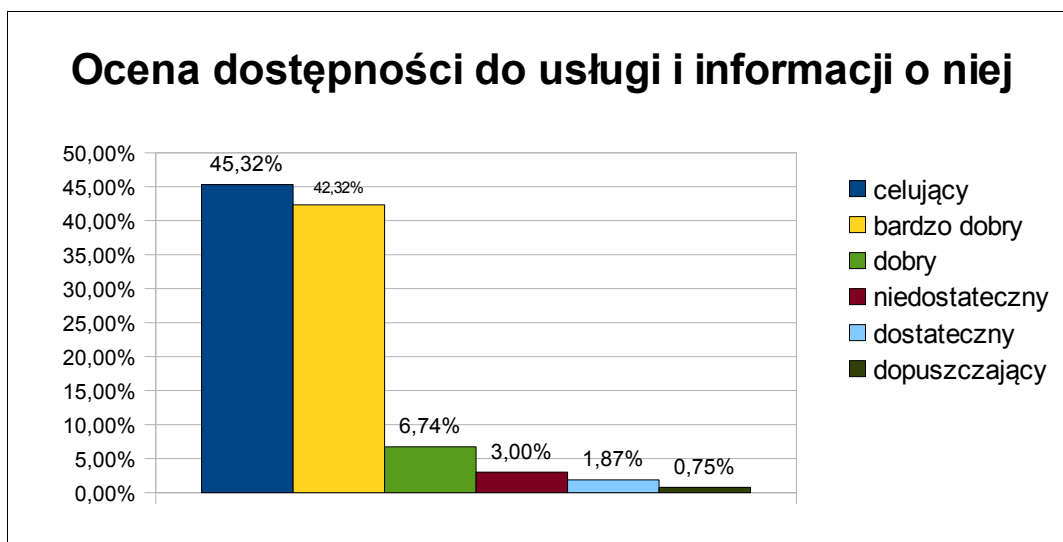
1.5.4. Ocena chęci do udzielania pomocy klientowi

Na pytanie o chęć udzielania pomocy klientowi odpowiedziało 268. respondentów. Najwyższą ocenę celujący wystawiło 168. badanych, ocenę bardzo dobry 72., zaś 13. ocenę dobry. Z kolei 7. badanych zaznaczyło ocenę niedostateczny, a oceny dostateczny i dopuszczający wskazały po 4 osoby.



1.5.5. Ocena dostępności do usługi i informacji o niej

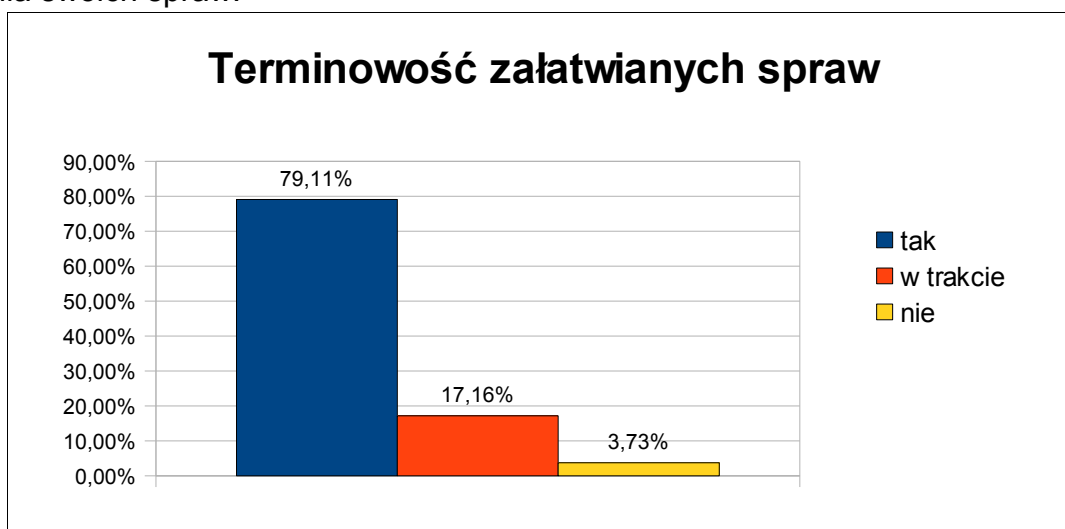
Ostatnim elementem ocenianym przez respondentów w skali sześciostopniowej jest dostępność do usług i informacji o niej. Badani (267 osób) wystawili następujące oceny - 121 celujący, 113 osób ocenę bardzo dobry, 18 dobry, 8 niedostateczny, zaś 5. dostateczny. Ocenę dopuszczający wystawiły 2 osoby.



Część II Analiza odpowiedzi dotyczących ogólnej oceny funkcjonowania Urzędu

2.1. Terminowość załatwiania sprawy

Odpowiedzi na pytanie udzieliło 268 osób. Spośród badanych 212. wskazało, że sprawy z jakimi przyszli do Urzędu rozpatrzone były w terminie. Kolejne 10 osób stwierdziło, iż termin załatwienia sprawy został przekroczony, a 46. klientów jest w trakcie załatwiania swoich spraw.

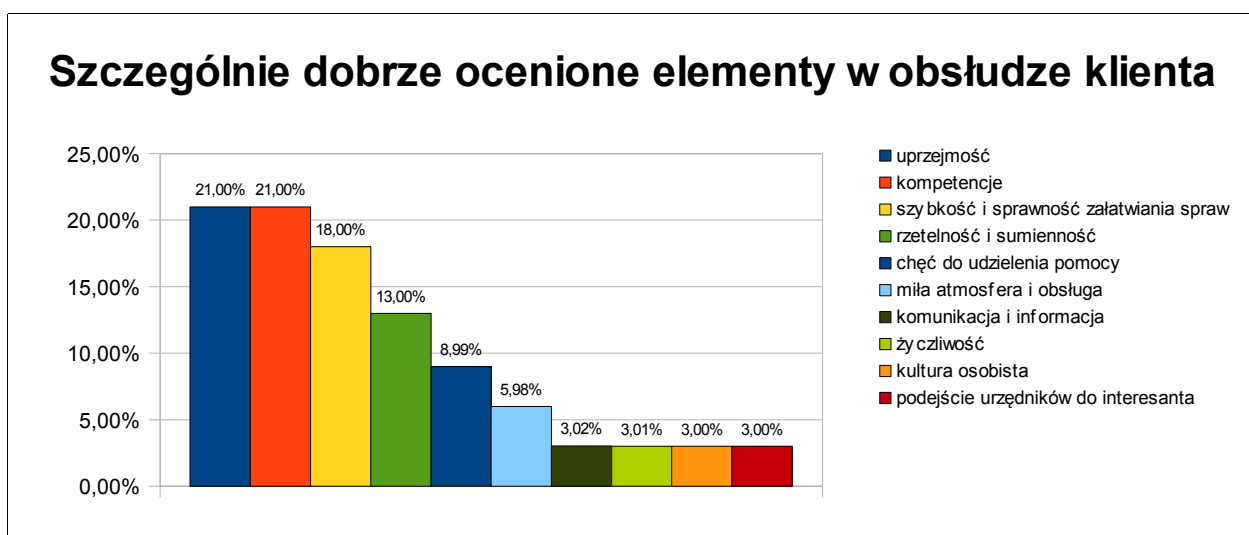


2.2 Elementy w obsłudze klienta szczególnie dobrze ocenione przez respondentów

Na pytanie otwarte dotyczące tego, co w obsłudze klienta szczególnie dobrze oceniają udzielono 267 odpowiedzi.

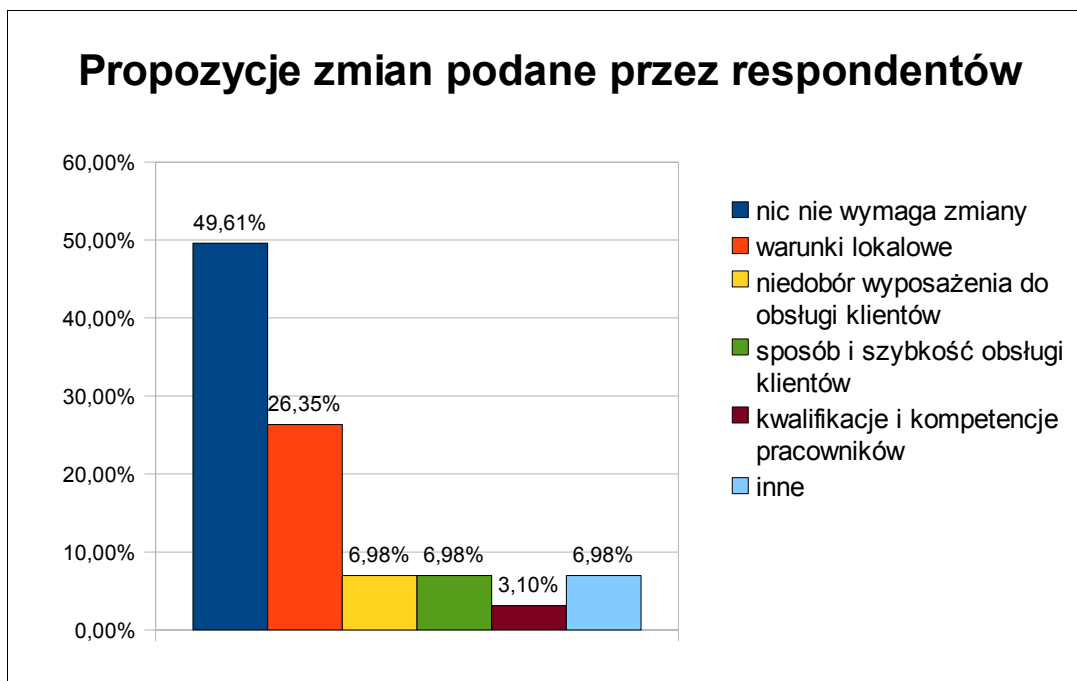
Najczęściej respondenci oceniali szczególnie dobrze uprzejmość pracowników. Element ten pojawił się 57 razy, następnie kompetencje 55 razy, szybkość i sprawność załatwiania spraw 47 razy, a także rzetelność i sumienność 34 razy oraz chęć do udzielenia pomocy - 26 razy. Wskazywano także: miłą atmosferę i obsługę - 17 razy, komunikację i informację – 9 razy, życzliwość - 8 razy, kulturę osobistą – 7 razy i podejście urzędników do interesanta – 7 razy.

Inne elementy, które pojawiły się pojedynczo to m.in.: doświadczenie, sumienność, przychylność, zaangażowanie, a 10. osobom podobało się wszystko.



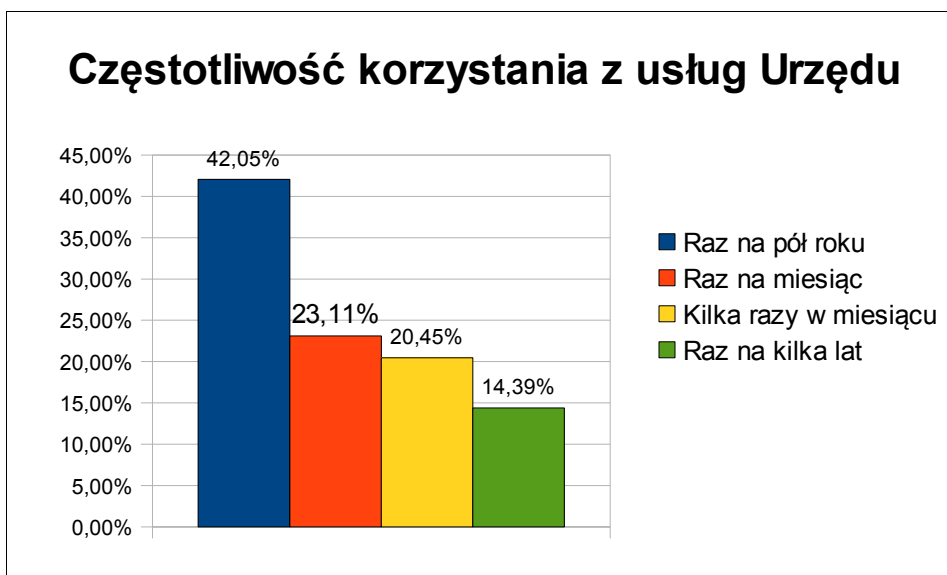
2.3. Propozycje zmian w obsłudze klienta podane przez respondentów

Na to pytanie otwarte udzielono 129 odpowiedzi. Odpowiedź, która najczęściej się pojawiła to stwierdzenie, że nic nie wymaga zmiany - 64 razy. Kolejnych 34 osoby wskazało na warunki lokalowe, a 9 na niedobór wyposażenia do obsługi klientów. Następne 9 osób chciałoby podnieść sposób obsługi (w tym szybkość, uprzejmość, komunikatywność, sposób informowania). Podniesienia kwalifikacji i kompetencji pracowników oczekują 4 osoby. Inne pojedyncze uwagi dotyczyły zmiany estetyki i czystości pomieszczeń, oświetlenia na korytarzu, większej dostępności do informacji o usłudze, zmiany godzin pracy Urzędu, braku kasy w budynku przy ul. Obłoińskiej 20 (przy Wydziale Spraw Społecznych).



2.4. Częstotliwość korzystania z usług Urzędu

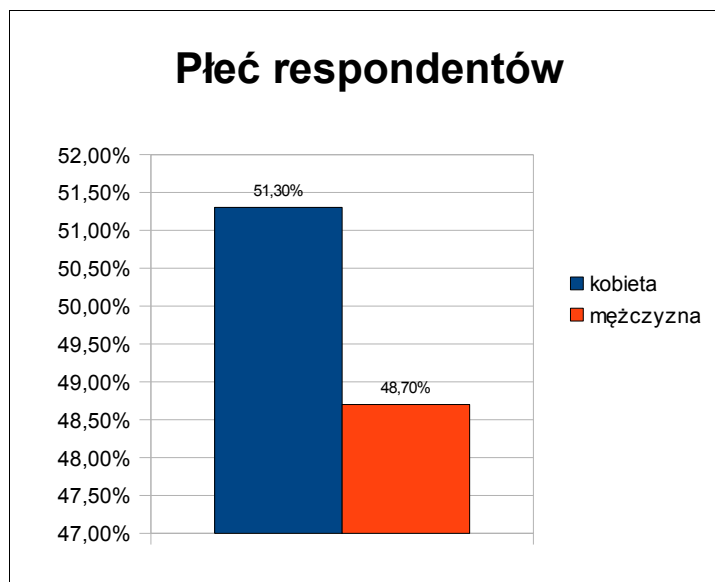
Najwięcej, bo 111. ankietowanych spośród 264. załatwia sprawy w Urzędzie raz na pół roku, 61 badanych korzysta z usług Urzędu Miasta raz na miesiąc, 54. kilka razy w miesiącu, a raz na kilka lat sprawy załatwia 38. badanych.



Część III Metryczka respondentów

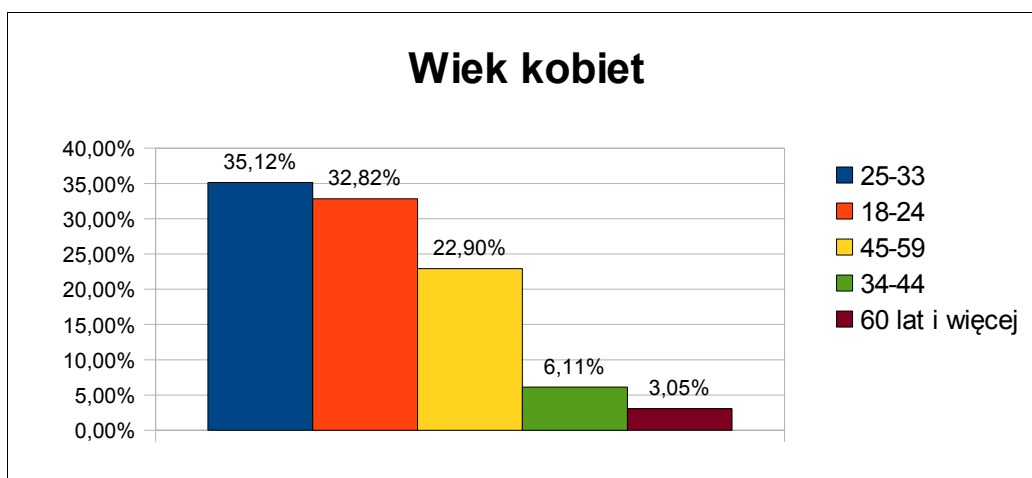
3.1. Płeć

Wśród 269 respondentów, którzy odpowiedzieli na to pytanie, kobiety stanowią 131 osób, a mężczyźni 138 osób.



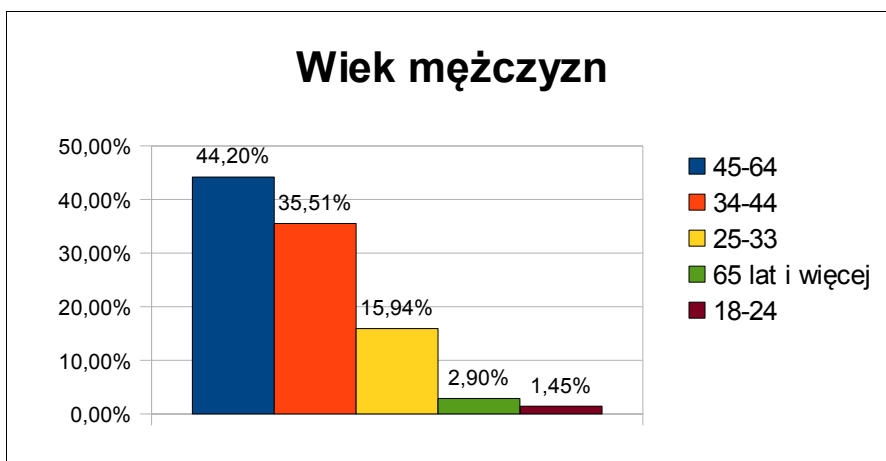
3.2. Wiek kobiet

Wiek podały wszystkie kobiety. Najwięcej wśród respondentek stanowiły kobiety w przedziale 25-33 lata – 46 osób, 43 znajdowało się w przedziale wiekowym 18-24 lata, następnie w przedziale 45-59 lat - 30 kobiet. Zdecydowaną mniejszość stanowią respondentki w przedziale wiekowym 34-44 lata - 8 osób, a w wieku powyżej 60. roku życia – 4 kobiety.



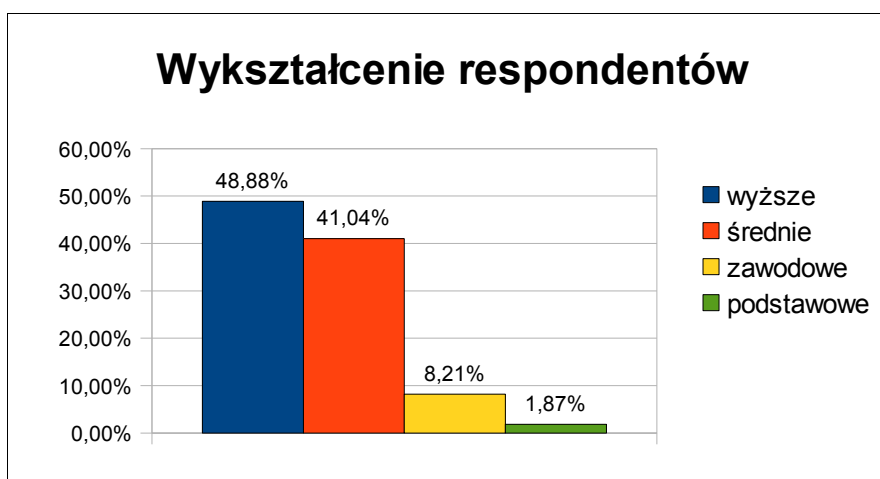
3.3. Wiek mężczyzn

Większość wśród wszystkich respondentów stanowili mężczyźni w przedziale wiekowym 45-64 lata – 61 osób, 49 osób stanowili mężczyźni w wieku 34-44 lata. W wieku 25-33 lata znajdowało się 22. badanych. Znacznie mniej stanowili mężczyźni w przedziale wiekowym 18-24 lata – 2. osoby i powyżej 65. roku życia – 4 osoby.



3.4. Wykształcenie respondentów

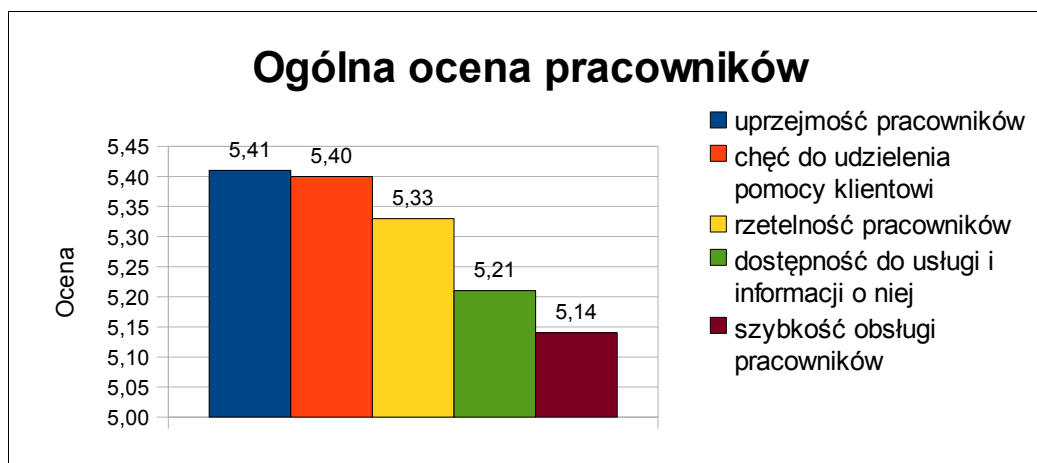
Wykształcenie podało 268 osób, wyższe i średnie posiada odpowiednio 131. i 110. respondentów, 22. posiada wykształcenie zawodowe, a osoby z wykształceniem podstawowym to 5. badanych.



4. Podsumowanie wyników badania

Dokonując podsumowania wyników ankiet wypełnionych w okresie 01 lipca – 31 grudnia 2012 r. należy wskazać elementy świadczenia usług administracyjnych przez pracowników Urzędu Miasta Chełm, które wskazują na poziom satysfakcji klientów. Uwzględniono tu szybkość obsługi, uprzejmość i rzetelność pracowników, chęć do udzielenia pomocy klientowi oraz dostępność do usług i informacji o nich. Wynik tego badania to średnia ocena 5,30 (w skali 1-6). Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco:

- uprzejmość pracowników na ocenę 5,41,
- chęć do udzielenia pomocy na ocenę 5,40,
- rzetelność pracowników na ocenę 5,33,
- dostępność do usług i informacji o nich na ocenę 5,21,
- szybkość obsługi na ocenę 5,14.



Pozytywna ocena obsługi klientów ma także odzwierciedlenie w odpowiedzi na pytanie otwarte o to, co szczególnie dobrze oceniają klienci. Doceniono uprzejmość pracowników, kompetencje, szybkość i sprawność załatwiania spraw, rzetelność i sumienność, chęć do udzielenia pomocy, miłą atmosferę i obsługę, komunikację i informację, życzliwość, kulturę osobistą i podejście urzędników do interesanta. Razem elementy te wymieniono 267 razy.

Świadczy o tym też fakt, iż potrzebę zmiany sposobu i szybkości obsługi, podniesienia kompetencji i kwalifikacji oraz komunikatywności wyraziło 9 osób na 129 odpowiedzi na pytanie o propozycje zmian, a brak potrzeby zmiany czegokolwiek wskazały 64 osoby.

5. Wnioski z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm za 2012 rok

Podsumowując wyniki badania satysfakcji klientów za drugie półrocze 2012 roku należy stwierdzić, że odnotowany został wzrost jakości pracy Urzędu Miasta Chełm w stosunku do wyników badania za pierwsze półrocze 2012 r.

Biorąc pod uwagę wyniki badania za pierwsze i drugie półrocze 2012 roku, respondenci ocenili kompetencje w zakresie obsługi klienta na ocenę 5,04. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco:

- uprzejmość pracowników 5,15,
- chęć pracowników do udzielenia pomocy 5,12,
- rzetelność pracowników 5,10,
- dostępność do usług i informacji o nich na ocenę 4,93,
- szybkość obsługi określono na ocenę 4,91.

Ponadto w porównaniu do wyników badania za pierwsze półrocze 2012 roku wzrosła liczba osób, które nie widzą potrzeby dokonywania zmian w obsłudze klientów Urzędu. Wzrosła też liczba klientów, którzy dostrzegają potrzebę zmiany warunków lokalowych w Urzędzie, wskazując na ciasne pomieszczenia, brak miejsca do wypełnienia wniosku, niedobór wyposażenia, w tym sprzętu komputerowego i powielającego.

Dokonując odniesienia wyników powyższej analizy do wyników badań za 2011 rok należy zauważyć, iż ogólna ocena obsługi klientów Urzędu za 2012 rok spadła o 0,15% oraz, że o 2,61% zwiększył się odsetek osób wysuwających postulaty zmiany warunków lokalowych i wyposażenia Urzędu.

W odniesieniu do ogólnej liczby wypełnionych ankiet w 2011r. i 2012r. w stosunku do liczby świadczonych usług przez Urząd należy uznać, iż spadek wyników za 2012 rok jest nieznaczny.

Niemniej jednak kierownictwo Urzędu dostrzega potrzebę poprawy infrastruktury niezbędnej do świadczenia usług administracyjnych. Na bieżąco wprowadzane są usprawnienia w zakresie kapitału ludzkiego Urzędu, tak by utrzymywać świadczenie usług na stałym poziomie. Trudniejsze jest sprostanie wymaganiom dotyczącym samego

budynku Urzędu i wyposażenia miejsc obsługi. W odniesieniu do potrzeby rozbudowy/modernizacji budynku Urzędu, w celu zapewnienia większego komfortu obsługi klientów, wymaga to dużych nakładów inwestycyjnych. Z kolei w zakresie doposażenia miejsc obsługi, na bieżąco w miarę posiadanych środków finansowych dokonywane są zakupy wyposażenia i usług serwisowych służące zarówno pracownikom jak i klientom.

Mając na uwadze wyniki niniejszego badania i obszary wskazane przez klientów podejmowane będą dalsze działania zmierzające do doskonalenia i ulepszenia form obsługi – zgodnie z oczekiwaniami przez nich wskazanymi i możliwościami finansowymi budżetu miasta Chełm.

Chełm, dnia 22 stycznia 2013 r.

Pełnomocnik ds. SZJ w Urzędzie Miasta Chełm

/-/ Elżbieta Grzyb