



URZĄD MIASTA CHEŁM

„Zadowolenie klientów z usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm” - raport z badań ankietowych

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.

Badanie jest zrealizowane metodą doboru nielosowego. Nie ustalono uprzednio kryteriów doboru próby. Ankiety wypełniają wszyscy klienci, którzy zgodzili się wziąć udział w ankiecie.

Badanie przeprowadzane jest w Biurze Obsługi Interesantów. Ankiety umieszczone są też na stronie www.e-urząd.chelm.pl.

Zastosowano dwie wersje ankiety:

1. wersja dla klientów indywidualnych,
2. wersja dla klientów instytucjonalnych / przedsiębiorców.

Ankieta w wersji pierwszej zawiera 6 pytań, a wersja druga ankiety 8 pytań, obie o charakterze zamkniętym. Ankiety i treść pytań ankietowych zostały opracowane w całości przez pracowników Urzędu Miasta Chełm.

W dniu 03 kwietnia 2007 r. weszło w życie Zarządzenie Nr 83/07 Prezydenta Miasta Chełm z dnia 03 kwietnia 2007 r. w sprawie wprowadzenia badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm. Niniejszy raport z badań stanowi analizę ankiet wypełnionych w okresie od dnia 29 kwietnia 2007 r. do dnia 28 marca br. W tym czasie ankietę wypełniło 131 respondentów zarówno indywidualnych jak i instytucjonalnych, w tym 12 głównych instytucji współpracujących z Urzędem Miasta Chełm w świadczeniu usług administracyjnych jak: Lubelski Urząd Wojewódzki w Lublinie Delegatura w Chełmie, Urząd Skarbowy w Chełmie, Poczta Polska. Na stronie internetowej www.e-urząd.chelm.pl ankietę wypełniło 45 klientów indywidualnych.

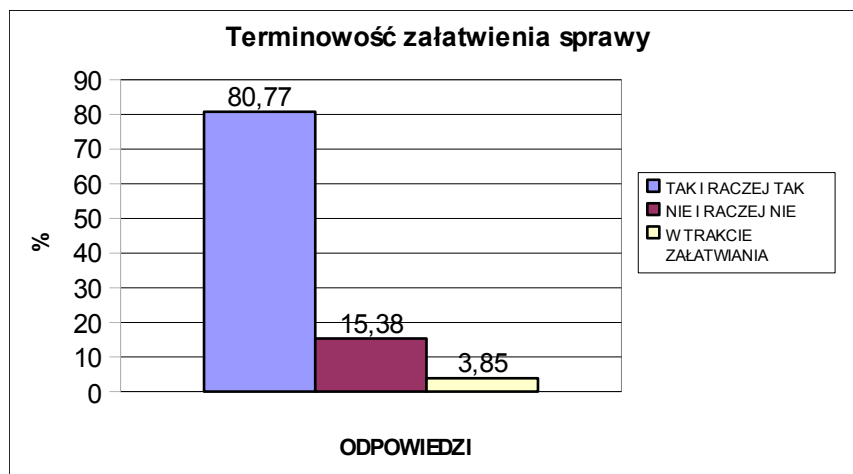
W wyniku uzyskanych odpowiedzi ustalono występowanie opinii dotyczących funkcjonowania Urzędu Miasta w aspekcie satysfakcji klientów z poziomu ich obsługi.

Raport z badań podzielony jest na dwie części. Pierwsza stanowi analizę i procentowe określenie wyników ankiet wypełnionych przez klientów indywidualnych, a część druga klientów instytucjonalnych / przedsiębiorców. Każda część podzielona została według kolejności pytań zawartych w ankietach. Raport wzbogacony został o graficzne przedstawienie danych liczbowych.

Część I Analiza wyników ankiety – klienci indywidualni

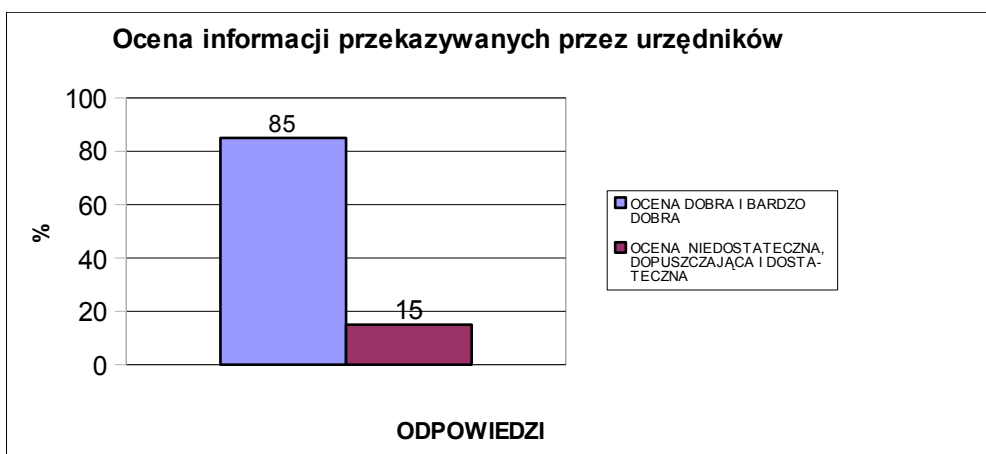
1.1. Terminowość załatwienia sprawy

Ponad 80% mieszkańców miasta Chełm odwiedzających Urząd Miasta Chełm wskazało, iż sprawy z jakimi przyszli załatwione były w terminie lub raczej w terminie. Natomiast 15,38% z nich twierdzi, że termin załatwienia sprawy został przekroczony. 3,85% klientów jest w trakcie załatwiania swoich spraw – zaznaczyli odpowiedź nie dotyczy.



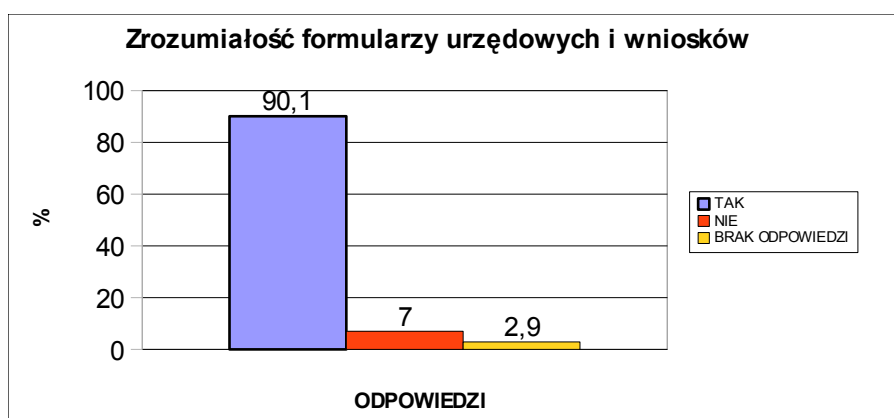
1.2. Ocena informacji przekazywanych przez urzędników

W opinii większości klientów Urzędu (85%) urzędnicy udzielili im wyczerpujących informacji o sposobie załatwienia ich spraw. Zdanie przeciwne wyraziło 15%.



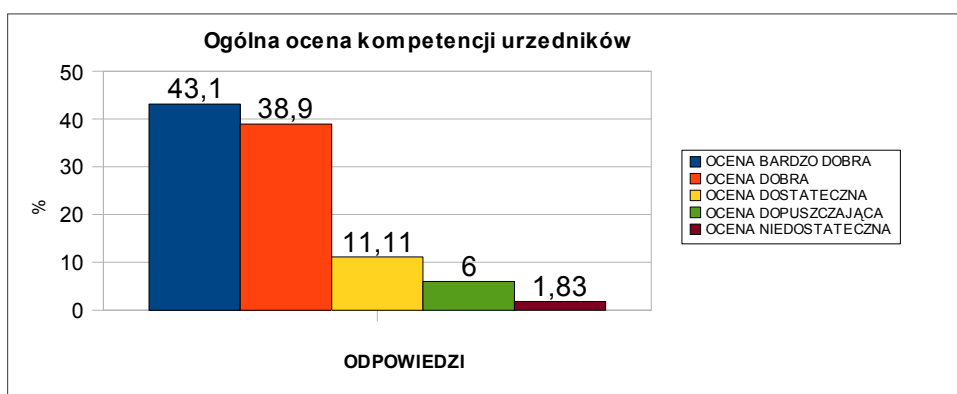
1.3. Zrozumiałość formularzy urzędowych i wniosków

Respondenci w większości twierdzili, że formularze i wnioski przekazane im przez urzędników były dla nich zrozumiałe – ogółem tak uważało 90,10%, dla 7% były one niezrozumiałe, a 2,90% nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.



1.4. Ogólna ocena kompetencji urzędników

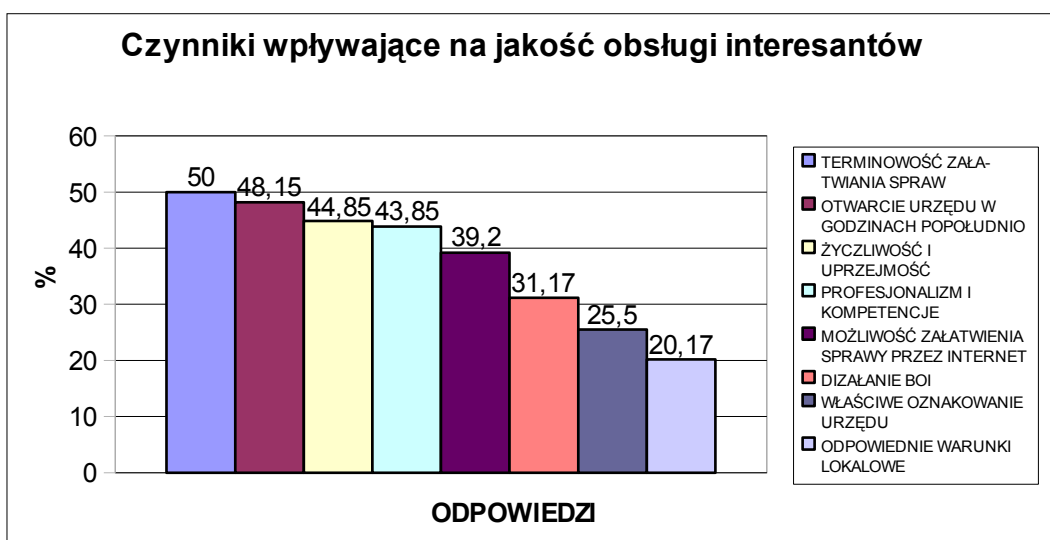
Klienci Urzędu Miasta Chełm ocenili również kompetencje urzędników. Mogli oni wyrazić swoje oceny w skali od 1 do 5. Interesanci kompetencje urzędników ocenili w następujący sposób: 43,10% oceniło kompetencje na ocenę bardzo dobrą; 38,90% na ocenę dobrą; 11,11% na ocenę dostateczną, 6,00% na ocenę dopuszczającą i 1,83% na ocenę niedostateczną. Średnia ocena kompetencji urzędników to 4,5.



1.5. Czynniki wpływające na jakość obsługi interesantów

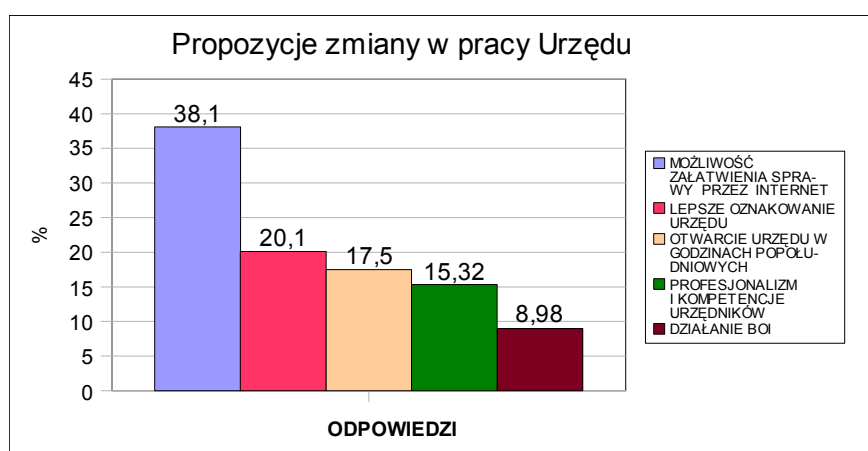
Respondenci w skali od 1 do 5 mogli wyrazić swoje oceny w odniesieniu do czynników mających wpływ na jakość obsługi. Wymienili w kolejności:

- terminowość załatwienia spraw – 50%,
- otwarcie Urzędu dla petentów w godzinach popołudniowych (po godz. 15.30) – 48,15%,
- życzliwość i uprzejmość urzędników – 44,85%,
- profesjonalizm i kompetencje zawodowe urzędników – 43,85%
- możliwość załatwienia sprawy w Urzędzie poprzez Internet – 39,2%,
- działanie w Urzędzie Biura Obsługi Interesantów – 31,17%,
- właściwe oznakowanie Urzędu – informacja, na zewnątrz pomieszczeń jakie sprawy i gdzie można załatwić – 25,5%,
- odpowiednie warunki lokalowe – 20,17%.



1.6. Propozycje zmian w pracy Urzędu

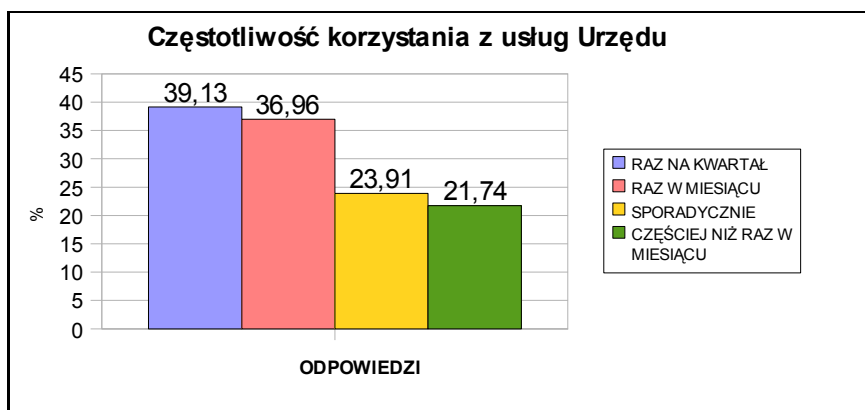
Klienci Urzędu Miasta Chełm mogli też zaproponować zmiany w Urzędzie, które ich zdaniem usprawnią jego pracę. Spośród zaproponowanych zmian w pracy Urzędu największe uznanie wzbudziła możliwość załatwienia sprawy w Urzędzie poprzez Internet, opowiedziało się za tym – 38,10% klientów. 20,10% badanych chciałoby lepszego oznakowania Urzędu – informacja na zewnątrz pomieszczeń jakie sprawy i gdzie można załatwić. Za ważne klienci uważają otwarcie Urzędu w godzinach popołudniowych (po godz. 15.30), opowiedziało się za tym 17,50%, następnie 15,32% klientów chciałoby podnieść profesjonalizm i kompetencje urzędników, a dla 8,98% klientów ważne jest także usprawnienie działania w Urzędzie Biura Obsługi Interesantów.



Część II Analiza wyników ankiety – klienci instytucjonalni / przedsiębiorcy

1. Częstotliwość korzystania z usług Urzędu

Najwięcej, bo raz na kwartał korzysta z usług Urzędu 39,13% klientów instytucjonalnych / przedsiębiorców, niewiele mniej bo 36,96% korzysta raz w miesiącu, 23,91% korzysta sporadycznie, a 21,74% częściej niż raz w miesiącu.

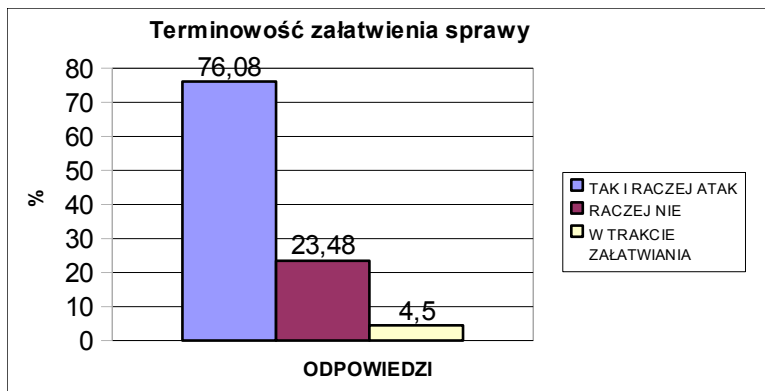


1.2. Najczęściej odwiedzane wydziały

Wydziały, z którymi najczęściej kontaktuje się opisywana grupa respondentów, to: Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego, Wydział Finansowy, Wydział Ochrony Środowiska, Wydział Spraw Społecznych.

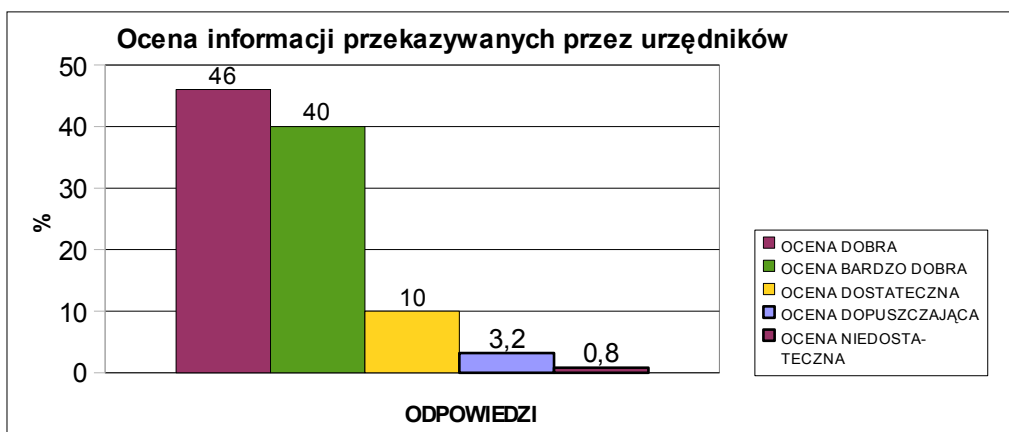
1.3. Terminowość załatwienia sprawy

Większość klientów instytucjonalnych / przedsiębiorców twierdzi, że ich sprawa była załatwiona w terminie lub raczej w terminie – 76,08% respondentów. 11,74% wskazało, iż raczej nie załatwiono sprawy w terminie, oraz tyle samo badanych wskazało – 11,74% – że sprawa nie została załatwiona w terminie. Z kolei 4,50% wskazało, iż ich sprawa znajduje się w toku załatwiania.



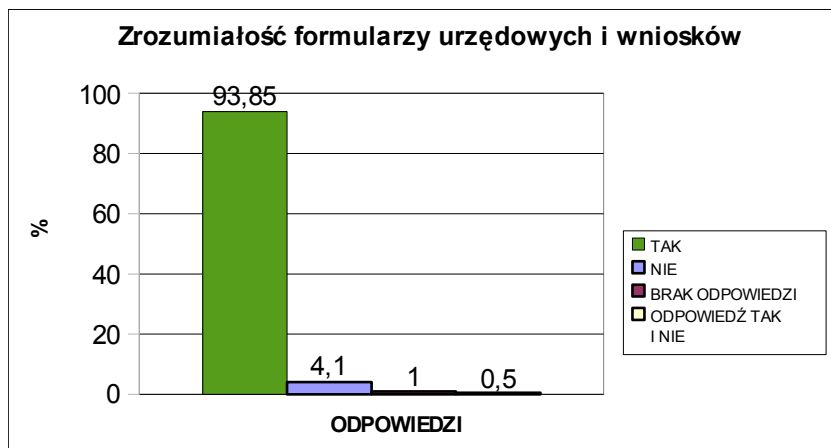
1.4. Ocena informacji przekazywanych przez urzędników

W opinii większości klientów Urzędu urzędnicy udzielili im wyczerpujących informacji o sposobie załatwienia ich spraw - 86%. W skali od 1 do 5 respondenci przyznali w tym zakresie oceny bardzo dobrą – 40% i dobrą – 46%. Ocena dostateczna wskazana została przez 10% klientów, ocena dopuszczająca przez 3,20% klientów, a ocena niedostateczna przez 0,80%.



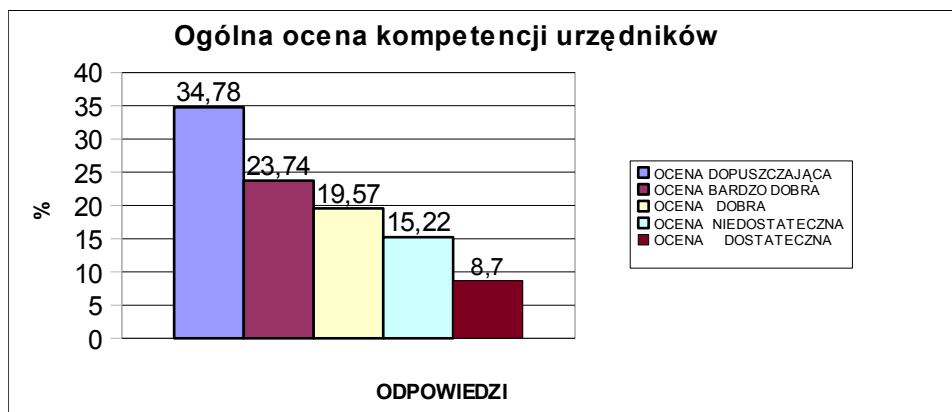
1.5. Zrozumiałość formularzy urzędowych i wniosków

Respondenci w większości twierdzili, że formularze i wnioski przekazane im przez urzędników były dla nich zrozumiałe – ogółem tak uważało 93,85%, dla 4,10% były one niezrozumiałe, 1% nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie, a 0,50% wskazało jednocześnie na odpowiedź TAK i NIE.



1.6. Ogólna ocena kompetencji urzędników

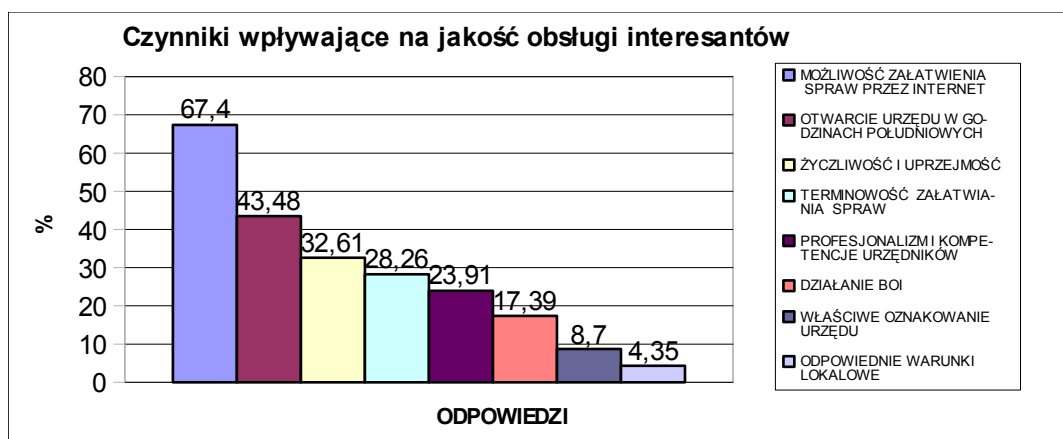
Klienci instytucjonalni / przedsiębiorcy Urzędu Miasta Chełm ocenili również kompetencje urzędników. Wyrazili swoje oceny w skali od 1 do 5. Wyniki oceny są następujące: 23,74% oceniło kompetencje na ocenę bardzo dobrą; 19,57% na ocenę dobrą; 8,70% na ocenę dostateczną, 34,78% na ocenę dopuszczającą i 15,22% na ocenę niedostateczną. Średnia ocena kompetencji urzędników 3,5.



1.7. Czynniki wpływające na jakość obsługi interesantów

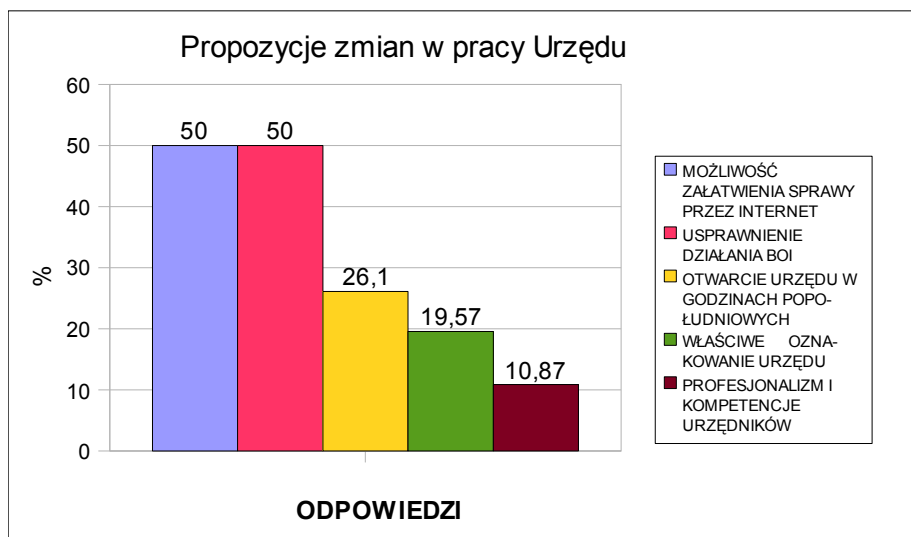
Respondenci w skali od 1 do 5 mogli wyrazić swoje oceny w odniesieniu do czynników – mających wpływ na jakość obsługi. Wymienili w kolejności:

- możliwość załatwienia sprawy w Urzędzie poprzez Internet – 67,4%,
- otwarcie Urzędu dla petentów w godzinach popołudniowych (po godz. 15.30) – 43,48%
- życzliwość i uprzejmość urzędników – 32,61%,
- terminowość załatwienia spraw – 28,26%,
- profesjonalizm i kompetencje zawodowe urzędników – 23,91%,
- działanie w Urzędzie Biura Obsługi Interesantów – 17,39%,
- właściwe oznakowanie Urzędu – informacja, na zewnątrz pomieszczeń jakie sprawy i gdzie można załatwić – 8,70%,
- odpowiednie warunki lokalowe – 4,35%



1.8. Propozycje zmian w pracy Urzędu

Klienci instytucjonalni / przedsiębiorcy mogli też zaproponować zmiany w Urzędzie, które ich zdaniem usprawnią jego pracę. Spośród zaproponowanych zmian w pracy Urzędu największe uznanie wzbudziła możliwość załatwienia sprawy w Urzędzie poprzez Internet – 50% oraz działanie Biura Obsługi Interesantów również 50%. W dalszym ciągu zainteresowaniem cieszy się otwarcie Urzędu dla petentów w godzinach popołudniowych (po godz. 15.30), opowiedziało się za tym 26,10% klientów, następnie 19,57% klientów chciałoby lepszego oznakowania Urzędu – informacja na zewnątrz pomieszczeń, jakie sprawy i gdzie można załatwić. 10,87% ankietowanych chciałoby podnieść profesjonalizm i kompetencje zawodowe urzędników.



Zakończenie

Przedstawiona analiza wyników ankiet jednoznacznie wskazuje na kierunki działań i priorytety w ramach strategii funkcjonowania Urzędu Miasta Chełm.

W odpowiedzi na oczekiwania mieszkańców, wynikające z analizy badań w roku ubiegłym Urząd Miasta Chełm wydłużył godziny pracy Urzędu Miasta w wydziałach najczęściej odwiedzanych przez klientów, tj. w Wydziale Finansowym, Wydziale Infrastruktury Komunalnej, Wydziale Organizacji i Nadzoru, Wydziale Spraw Społecznych, Wydziale Komunikacji, Wydziale Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego, Wydziale Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa oraz w Urzędzie Stanu Cywilnego. W wybranych referatach wymienionych wydziałów we wtorki i czwartki usługi są wykonywane do godz. 17.00. W celu lepszego oznakowania Urzędu Miasta Chełm na holu budynku umiejscowiono tablicę zawierającą informacje o numerach pokoi zajmowanych przez Wydziały Urzędu.

Wyzwaniem Urzędu Miasta i pracowników w bieżącym roku jest sprostanie oczekiwaniom mieszkańców w zakresie umożliwienia załatwiania spraw w Urzędzie przez Internet - opowiedziało się za tym – 38,10% klientów (w 2007 r - 28,21%). W tym zakresie dokonany zostanie zakup elektronicznego podpisu, wykupiona usługa skrzynki podawczej oraz wdrożony elektroniczny obieg dokumentów.

Pełnomocnik ds. SZJ

/-/