



URZĄD MIASTA CHEŁM

„Zadowolenie klientów z usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm” – raport z badań ankietowych – marzec 2010 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.

Badanie jest zrealizowane metodą doboru nielosowego. Nie ustalono uprzednio kryteriów doboru próby. Ankietę wypełniają wszyscy klienci, którzy zgodzili się wziąć udział w ankiecie. Proces zbierania opinii realizowany jest zgodnie z zarządzeniem z dnia 19 grudnia 2008 r. Nr 616/08 Prezydenta Miasta Chełm. Na mocy zarządzenia wprowadzono dwie wersje ankiety:

1. ankieta udostępniona w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm,
2. ankieta udostępniona na stronie internetowej Miasta Chełm www.e-urząd.chelm.pl.

Ankiety zawierają 10 pytań o charakterze zamkniętym. Ankiety i treść pytań ankietowych zostały opracowane w całości przez pracowników Urzędu Miasta Chełm.

Niniejszy raport z badań stanowi analizę ankiet wypełnionych w okresie od dnia 15 marca 2009 r. do dnia 28 marca br. W tym czasie ankietę wypełniło 130 respondentów. Na stronie internetowej www.e-urząd.chelm.pl ankietę wypełniło 102 klientów. Nie wszystkie ankiety były wypełnione w całości. Jednakże ze względu na układ i treść pytań ankietowych nie powoduje to odrzucenia tych ankiet.

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

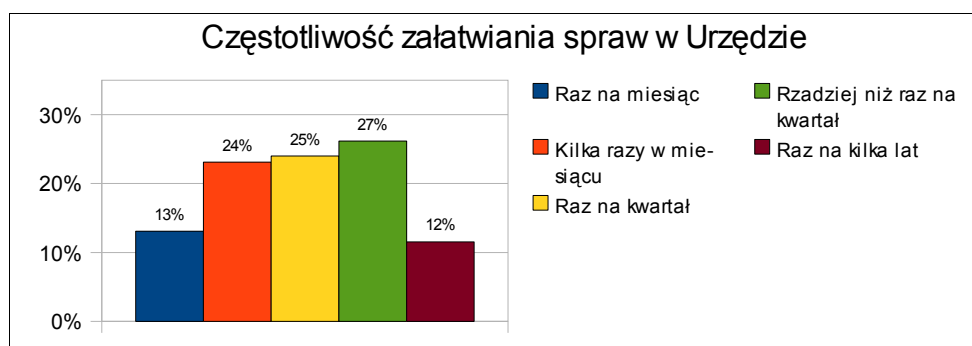
Analiza odpowiedzi na każde z pytań zawiera wyniki ankiet udostępnionych w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm oraz wyniki ankiet udostępnionych na stronie www.e-urząd.chelm.pl Miasta Chełm. Do badania wprowadzono metryczkę osób wypełniających ankietę, której omówienie znajduje się w II części niniejszego opracowania. Raport wzbogacony został o graficzne przedstawienie danych liczbowych.

Część I Analiza odpowiedzi

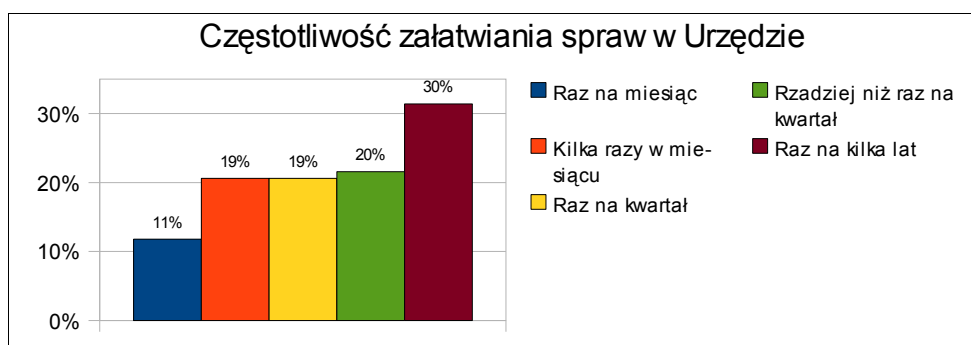
1.1. Częstotliwość korzystania z usług Urzędu

1.1.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

Ankieta pokazuje częstotliwość załatwiania spraw w Urzędzie Miasta przez mieszkańców. Najwięcej, bo 27% ankietowanych załatwia sprawy w Urzędzie rzadziej niż raz na kwartał, kolejno 25% klientów korzysta z usług Urzędu Miasta raz na kwartał, a 24% kilka razy w miesiącu. Raz na miesiąc sprawy załatwia 13%, a 12% raz na kilka lat.



1.1.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urzed.chelm.pl



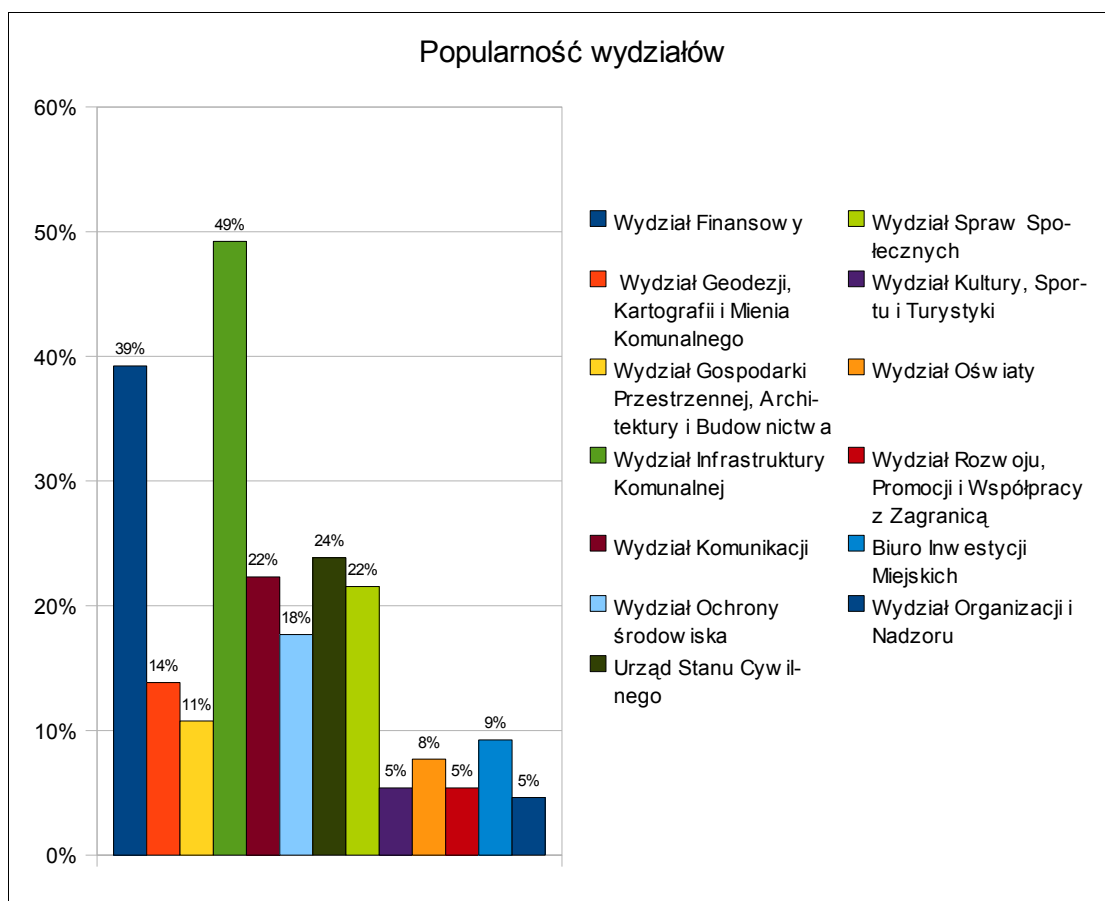
1.2. Popularność poszczególnych wydziałów Urzędu

1.2.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

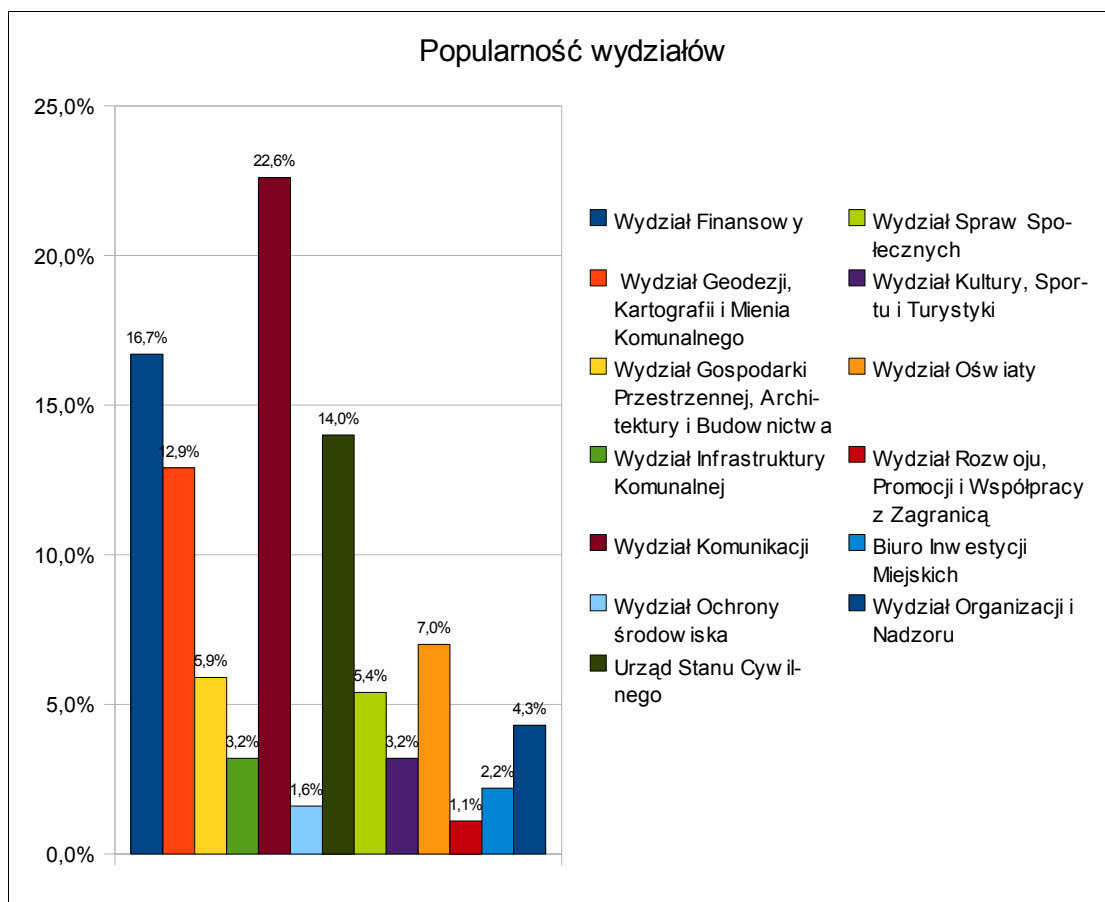
Respondenci wskazali częstotliwość odwiedzania poszczególnych wydziałów Urzędu Miasta. Wymienili w kolejności:

- Wydział Finansowy – 39%,

- Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego – 14%,
- Wydział Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa – 11%,
- Wydział Infrastruktury Komunalnej – 49%,
- Wydział Komunikacji – 22%,
- Wydział Ochrony Środowiska – 18%,
- Urząd Stanu Cywilnego – 24%,
- Wydział Spraw Społecznych – 22%,
- Wydział Kultury, Sportu i Turystyki – 5%,
- Wydział Oświaty – 8%,
- Wydział Rozwoju, Promocji i Współpracy z Zagranicą – 5%,
- Biuro Inwestycji Miejskich – 9%,
- Wydział Organizacji i Nadzoru – 5%.



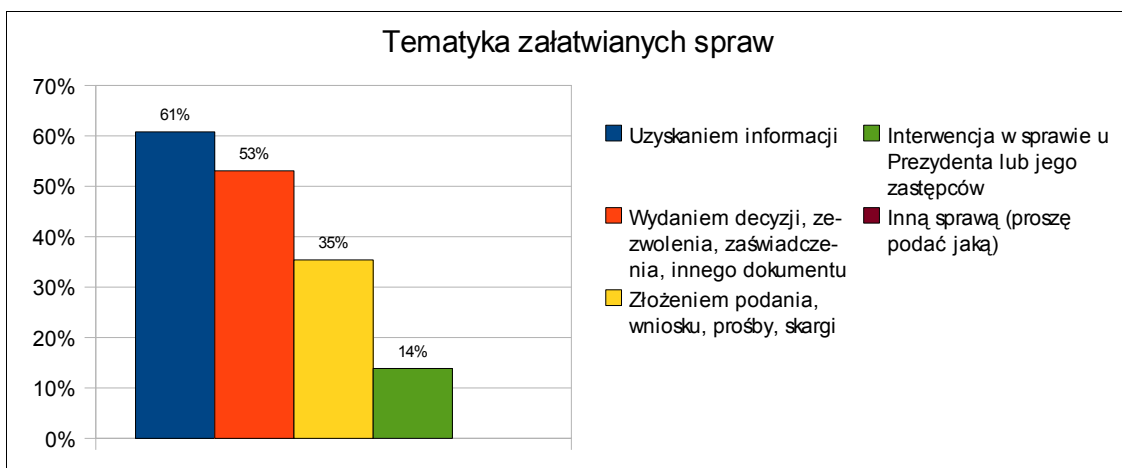
1.2.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urząd.chelm.pl



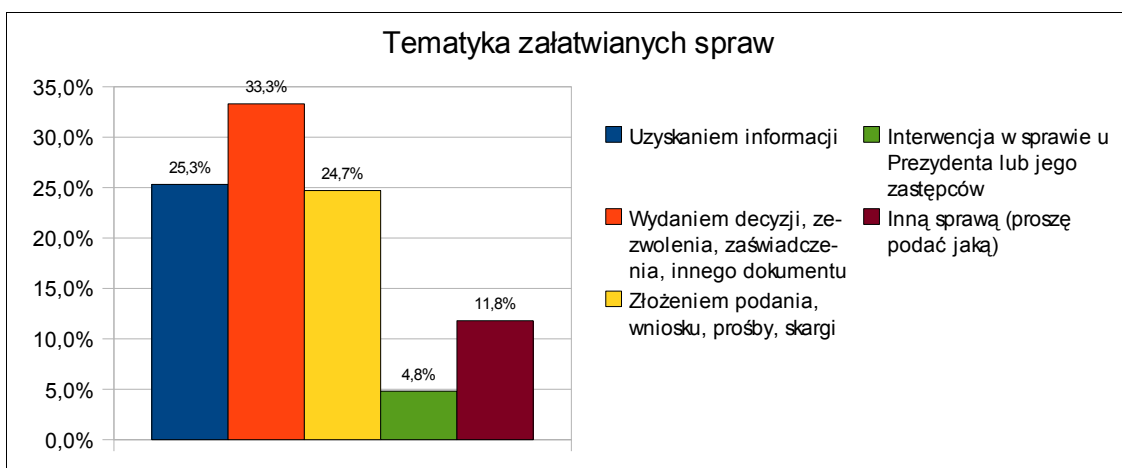
1.3. Tematyka załatwianych spraw

1.3.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

Najwięcej spraw załatwianych przez respondentów związanych było z uzyskaniem informacji - 61%, kolejnych 53% dotyczyło spraw związanych z wydaniem decyzji, zezwoleń, zaświadczeń lub innych dokumentów. Celem 35% klientów było złożenie podania, wniosku, prośby lub skargi. Z przyjęć interesantów przez Prezydenta Miasta i Zastępców Prezydenta skorzystało 14% ankietowanych.



1.3.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urząd.chelm.pl

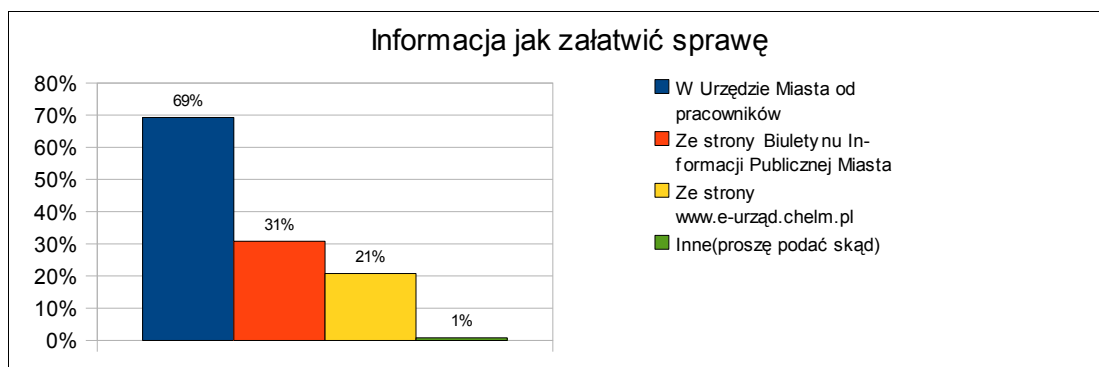


1.4. Instrukcje załatwiania spraw w Urzędzie

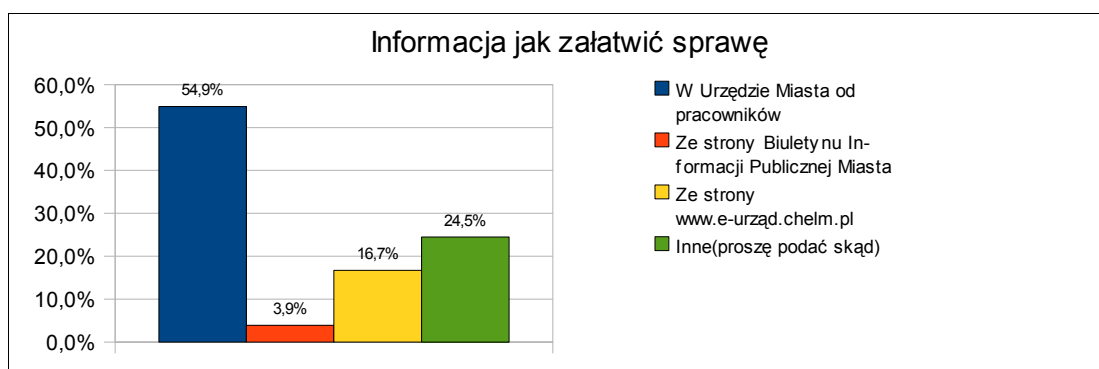
1.4.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

Jak załatwić sprawę 69% klientów dowiaduje się od pracowników Urzędu Miasta, ze strony Biuletynu Informacji Publicznej oraz strony www.e-urząd.chelm.pl odpowiednio 31% i 21%. Z innych źródeł informacji korzysta 1% klientów.

W stosunku do Raportu z roku 2009 nastąpił wzrost liczby osób, które o sposobie załatwiania sprawy dowiedziały się z Biuletynu Informacji Publicznej i strony www.e-urząd.chelm.pl. Liczby przedstawiały się wówczas następująco - BIP 14,12%, strona 16,47%.



1.4.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urząd.chelm.pl

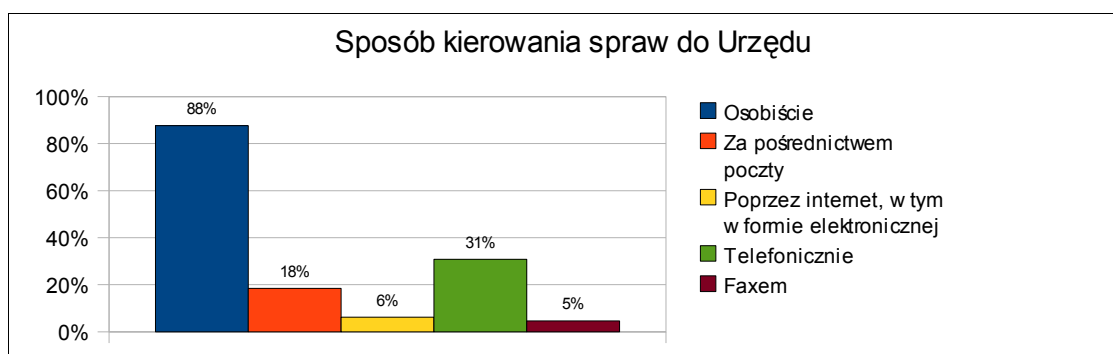


1.5. Forma kierowania spraw do Urzędu

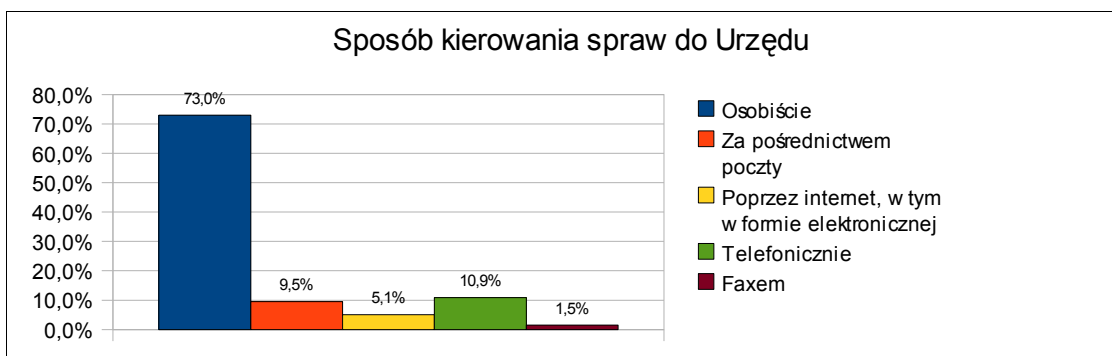
1.5.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

Najpopularniejsze sposoby kierowania spraw do Urzędu to:

- osobista wizyta – 88%,
- telefonicznie – 31%,
- za pośrednictwem poczty – 18%,
- przez internet – 6%,
- faxem – 5%.



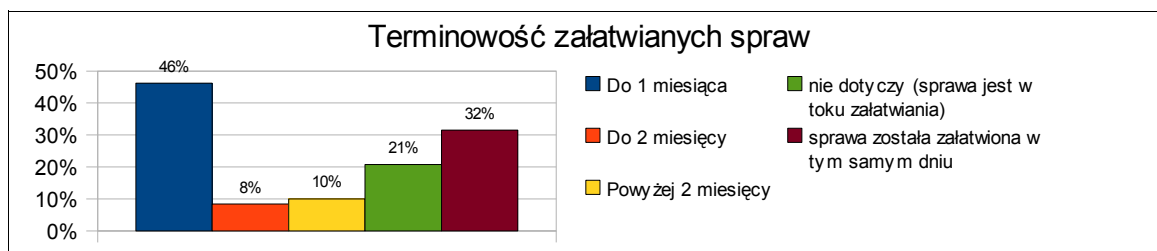
1.5.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urząd.chelm.pl



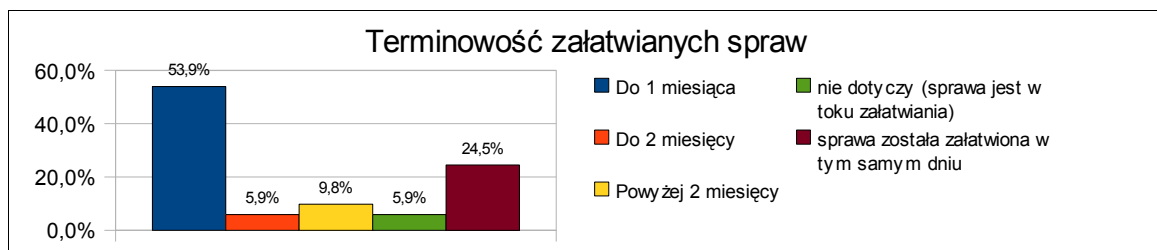
1.6. Terminowość załatwienia sprawy

1.6.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

Wśród respondentów 46% osób wskazało, iż sprawy z jakimi przyszli załatwione były w terminie do jednego miesiąca, 32% zaznaczyło, że sprawy załatwione zostały w tym samym dniu. Natomiast 21% z nich wskazało, że sprawa jest w trakcie załatwiania – zaznaczyli odpowiedź nie dotyczy, 10% twierdzi, że termin załatwienia sprawy przekroczył dwa miesiące, a dla 8% klientów czas załatwiania sprawy nie przekroczył dwóch miesięcy.



1.6.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urząd.chelm.pl



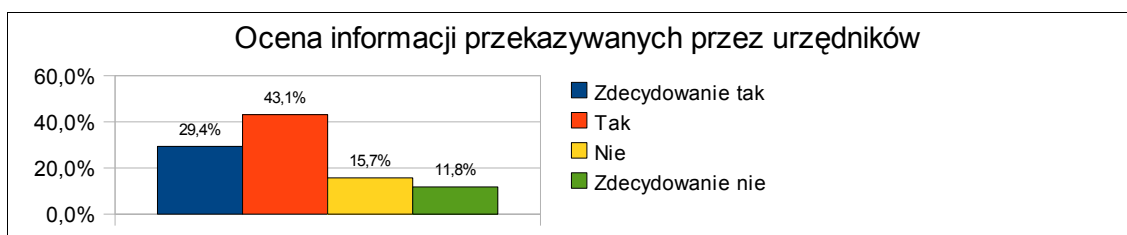
1.7. Ocena informacji przekazywanych przez urzędników

1.7.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

W opinii większości klientów pracownicy Urzędu udzielili im wyczerpujących informacji o sposobie załatwienia ich spraw (udzielono odpowiedzi „zdecydowanie tak” - 45%, odpowiedzi „tak” - 45%). Zdanie przeciwne wyraziło 6% klientów.

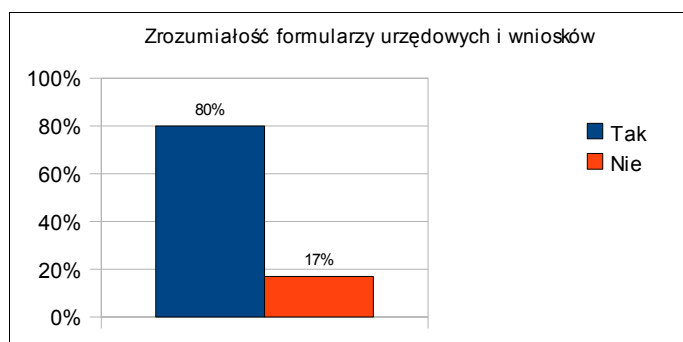


1.7.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urząd.chelm.pl



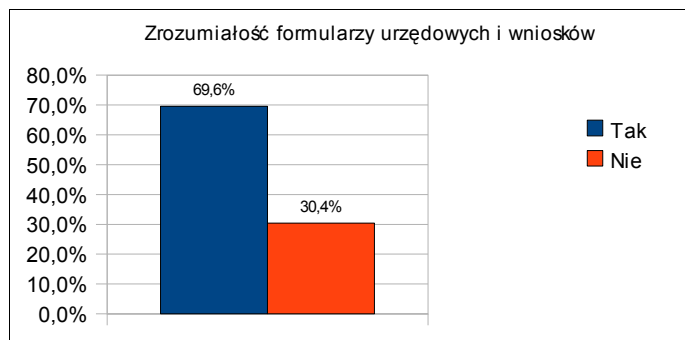
1.8. Zrozumiałość formularzy urzędowych i wniosków

1.8.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm



Respondenci w większości twierdzili, że formularze i wnioski przekazane im przez urzędników były dla nich zrozumiałe – ogółem tak uważało 80%, dla 17% były one niezrozumiałe.

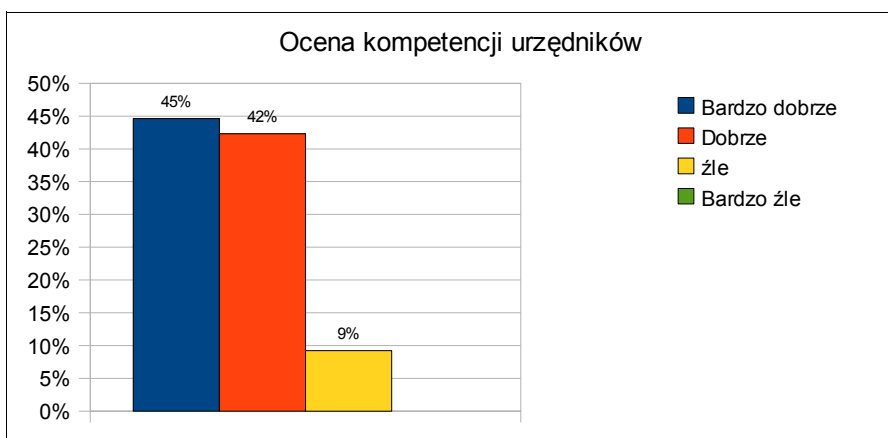
1.8.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urząd.chelm.pl



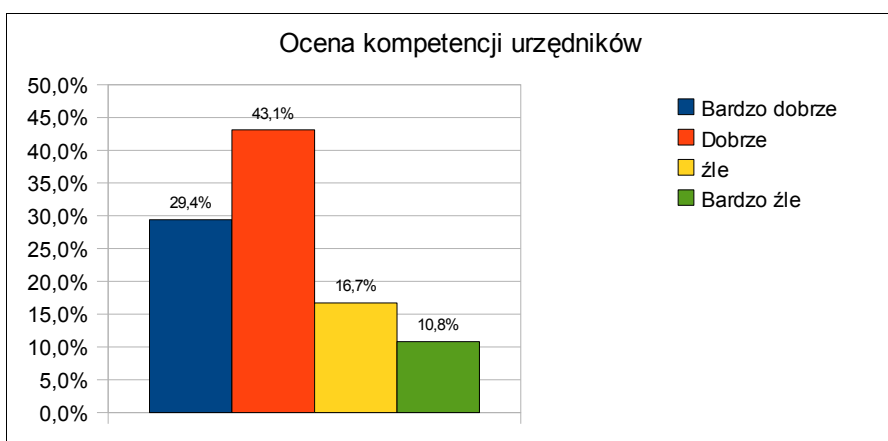
1.9. Ogólna ocena kompetencji urzędników

1.9.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

Klienci Urzędu Miasta Chełm ocenili również kompetencje urzędników. Interesanci kompetencje urzędników ocenili w następujący sposób: 45% oceniło kompetencje bardzo dobrze; 42% dobrze; oceny źle i bardzo źle wystawiło łącznie 9% klientów.



1.9.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urząd.chelm.pl



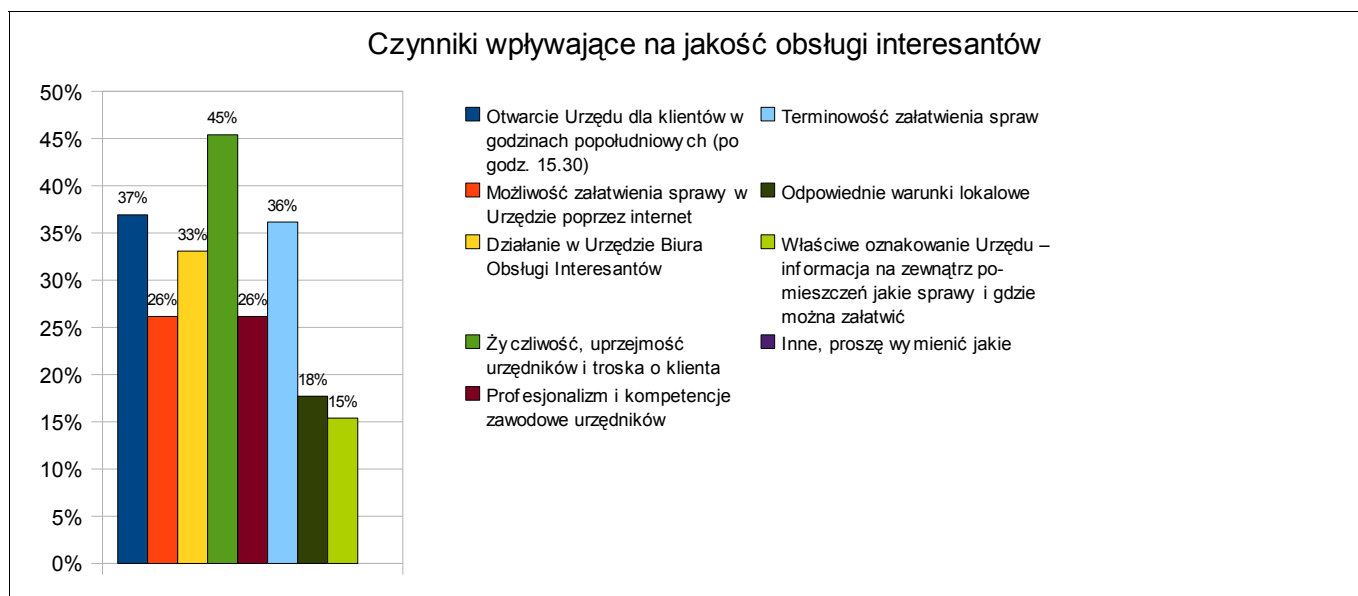
Średnia ocena kompetencji urzędników (na podstawie ankiet udostępnionych w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu oraz na stronie www.e-urzed.chelm.pl) w skali od 2 do 5 to 4,14, (w roku 2009 – 4,54, w roku 2008 – 4,5).

1.10. Czynniki wpływające na jakość obsługi interesantów

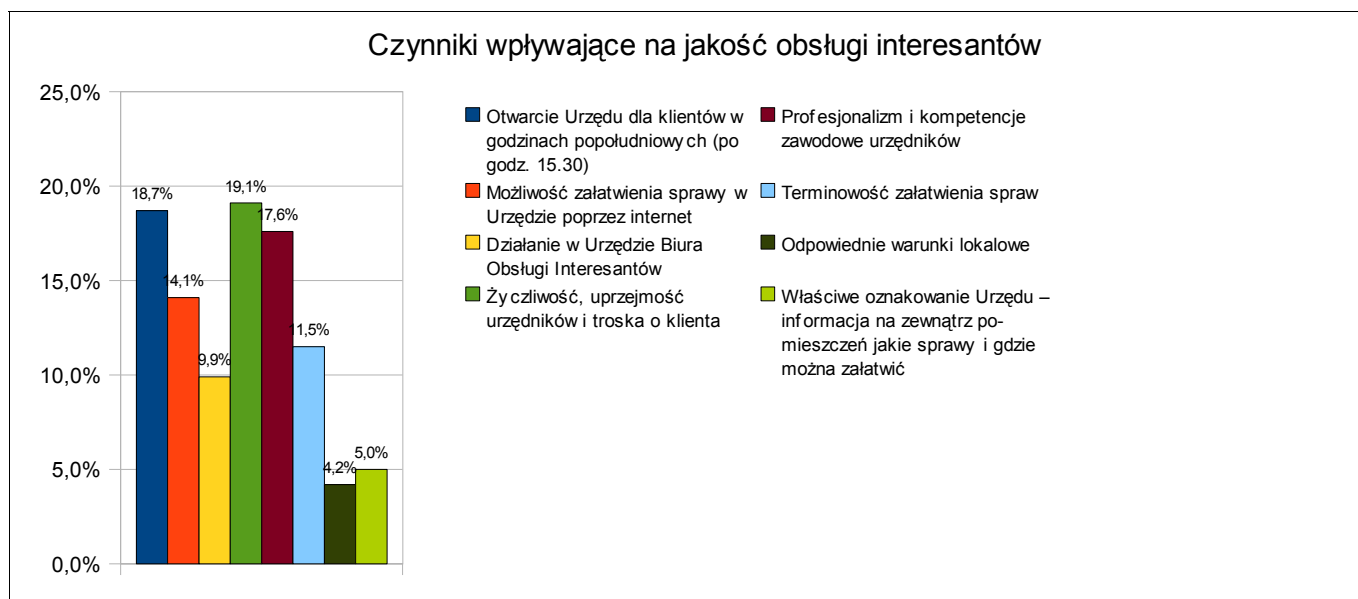
1.10.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

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

- życzliwość i uprzejmość urzędników – 45%,
- otwarcie Urzędu dla petentów w godzinach popołudniowych (po godz. 15.30) – 37%, (w 2009 r. - 8,24%)
- terminowość załatwienia spraw – 36%,
- działanie w Urzędzie Biura Obsługi Interesantów – 33%,
- profesjonalizm i kompetencje zawodowe urzędników – 26%
- możliwość załatwienia sprawy w Urzędzie poprzez Internet – 26%,
- odpowiednie warunki lokalowe – 18%,
- właściwe oznakowanie Urzędu – informacja, na zewnątrz pomieszczeń jakie sprawy i gdzie można załatwić – 15%.



1.10.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urzed.chelm.pl

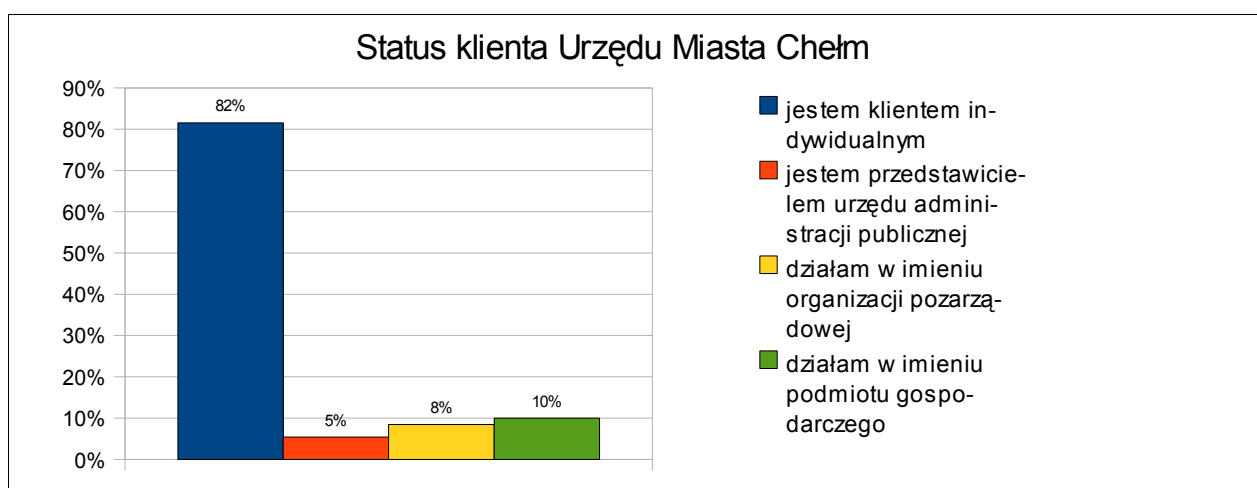


Część II Metryczka

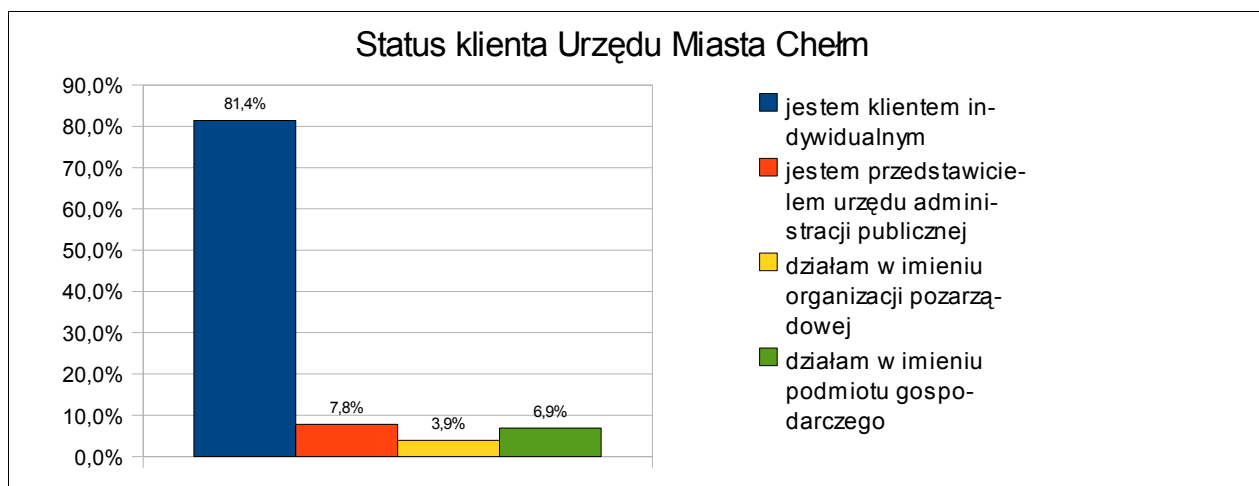
2.1. Status klienta Urzędu Miasta Chełm

2.1.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

Spśród respondentów 82% klientów Urzędu Miasta Chełm to klienci indywidualni, 10% klientów działało w imieniu podmiotu gospodarczego lub w imieniu organizacji pozarządowej - 8%. Jedynie 5% klientów to przedstawiciele administracji publicznej.



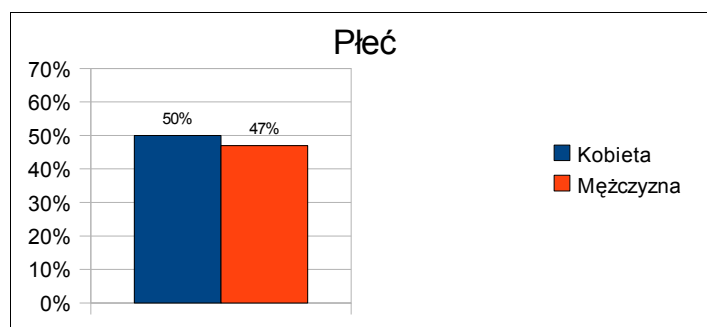
2.1.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urząd.chelm.pl



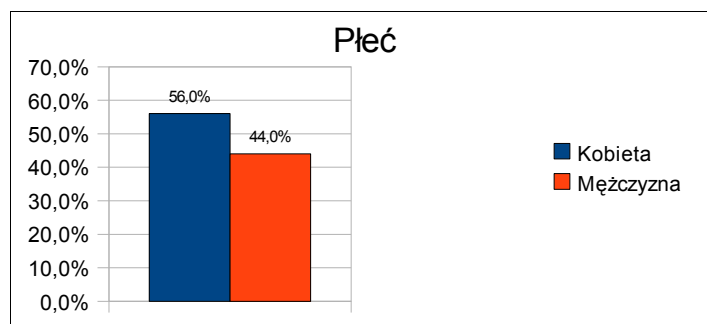
2.2 Płeć

2.2.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

Kobiety stanowiły 50% interesantów Urzędu Miasta Chełm, mężczyźni 47%.



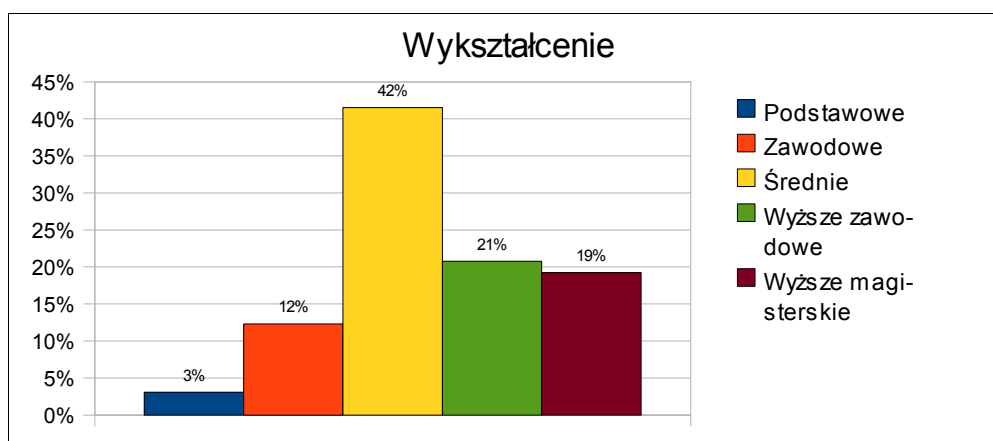
2.2.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urząd.chelm.pl



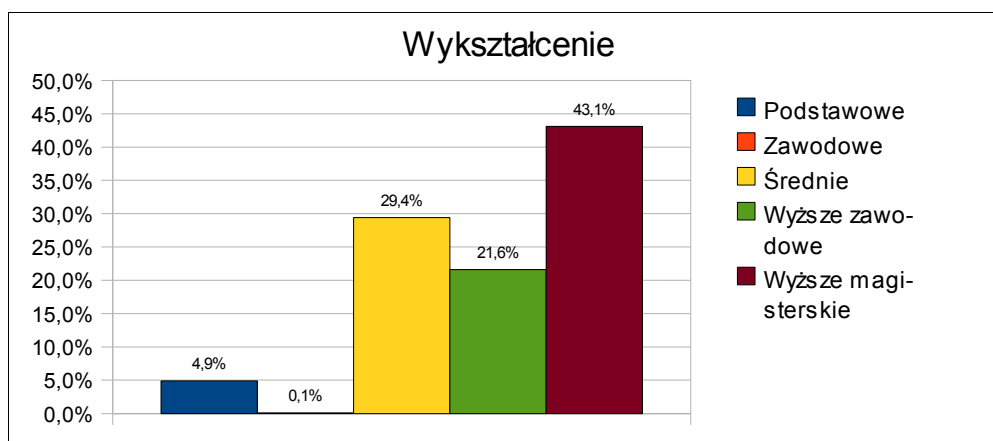
2.3 Wykształcenie

2.3.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

Wykształcenie średnie i wyższe zawodowe posiada odpowiednio 42% i 21% respondentów, 19% klientów Urzędu posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Klienci z wykształceniem zawodowym i podstawowym to odpowiednio 12% i 3%.



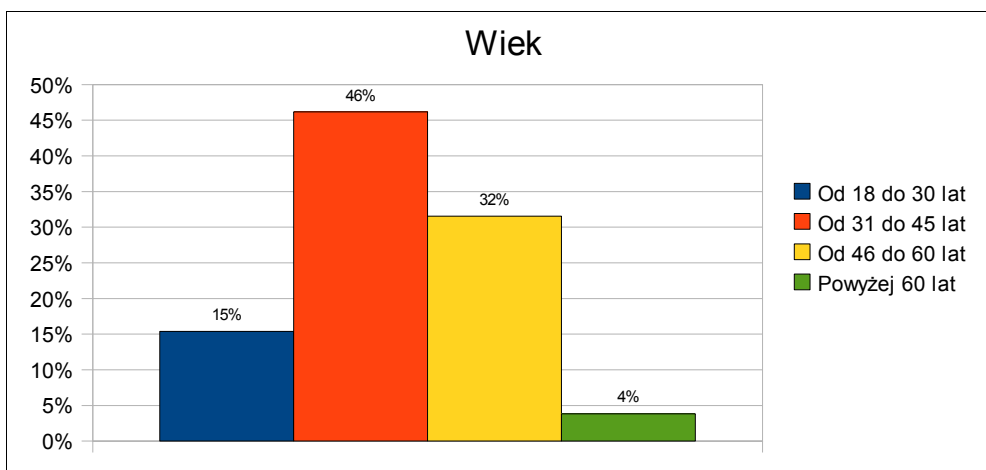
2.3.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urząd.chelm.pl



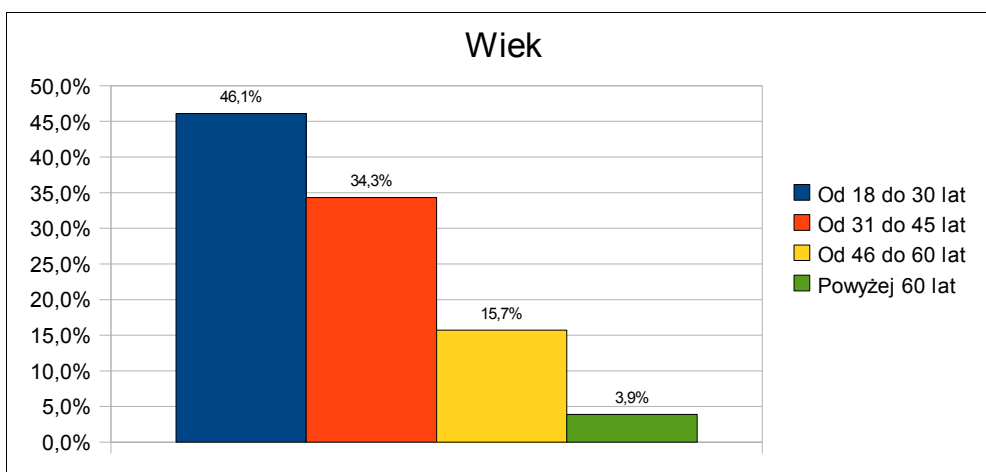
2.4 Wiek

2.4.A Ankiety udostępnione w Biurze Obsługi Interesantów i innych jednostkach organizacyjnych Urzędu Miasta Chełm

Najwięcej klientów znajduje się w przedziale wiekowym od 31 do 45 lat (46%), 32% klientów to przedział wiekowy od 46 do 60 lat, w przedziale od 18 do 30 lat znajduje się 15% respondentów. W wieku powyżej 60 lat znajduje się zaledwie 4% klientów urzędu miasta.



2.4.B Ankieta udostępniona na stronie www.e-urzed.chelm.pl



Zakończenie

W odpowiedzi na oczekiwania mieszkańców, wynikające z przeprowadzanych badań w latach ubiegłych 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.

Urząd na bieżąco monitoruje wyniki ankiet. Stąd też zauważono wzrost liczby osób zainteresowanych możliwością załatwienia sprawy po godz. 15.30. We wrześniu 2009 r. rozpoczęły się prace nad zmianami regulaminu pracy Urzędu dotyczącymi m.in. wydłużenia godzin pracy Urzędu. Procedura opracowywania i konsultacji regulaminu zakończyła się w marcu br. Od dnia 01 kwietnia 2010 r. wchodzi w życie zarządzenie Nr 71/10 Prezydenta Miasta Chełm z dnia 23 lutego 2010r. w sprawie ustalenia regulaminu pracy Urzędu Miasta Chełm. Na mocy Regulaminu w Wydziale Organizacji i Nadzoru w Referacie Biuro Obsługi Interesantów na

stanowiskach obsługi interesantów czas pracy wydłużono codziennie do godziny 18.00. Wydłużenie czasu pracy BOI to wyjście naprzeciw oczekiwaniom i wnioskom płynącym od mieszkańców. Przede wszystkim z myślą o tych, którzy z uwagi na zajęcia zawodowe, inne obowiązki nie mogą załatwić swoich spraw w godzinach pracy urzędu. Dotychczas BOI w wydłużonym czasie pracowało dwa dni w tygodniu – we wtorek i czwartek do godz. 17.00.

Z roku na rok wzrasta liczba osób, które korzystają z informacji i usług Urzędu świadczonych drogą elektroniczną. W stosunku do raportu z roku 2009 nastąpił duży wzrost liczby osób, które o sposobie załatwiania sprawy dowiedziały się z Biuletynu Informacji Publicznej i strony www.e-urząd.chelm.pl. Liczby przedstawiały się wówczas następująco: BIP w 2010 r. - 31%, w 2009 r. - 14,12%; strona www.e-urząd.chelm.pl w 2010 r. - 21%, w 2009 r. 16,47%.

Ankiety na stronie www.e-urząd.chelm.pl wypełniały, w przeważającej części osoby młode w wieku 18-45 lat oraz osoby z wykształceniem wyższym magisterskim. Wskazuje to jednoznacznie na konieczność unowocześniania metod komunikacji i współpracy z klientami, w tym za pośrednictwem nowoczesnych technologii informatycznych.

Stąd też wyzwaniem Urzędu Miasta i pracowników w 2010 r. i w latach kolejnych będzie sprostanie oczekiwaniom mieszkańców w zakresie umożliwienia załatwiania spraw w Urzędzie przez Internet i wdrożenie elektronicznego obiegu dokumentów.

Sporządził:

Data: 30 marca 2010 r.

Inspektor

Małgorzata Szymańska

/-/

Zatwierdził:

Data: 30 marca 2010 r.

Prezydent Miasta Chełm

Agata Fisz

/-/