



**„Raport z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych  
przez Urząd Miasta Chełm”  
za okres 01 lipca 2013 r. – 31 grudnia 2013 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 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.

Zgodnie z zarządzeniem ankietę 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 wszyscy 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-urzed.chelm.pl](http://www.e-urzed.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 2013 r. W tym czasie ankietę udostępnioną w Biurze Obsługi Interesantów i w poszczególnych wydziałach Urzędu Miasta Chełm wypełniło 227. respondentów, a w formie elektronicznej 19. 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 2013 r.

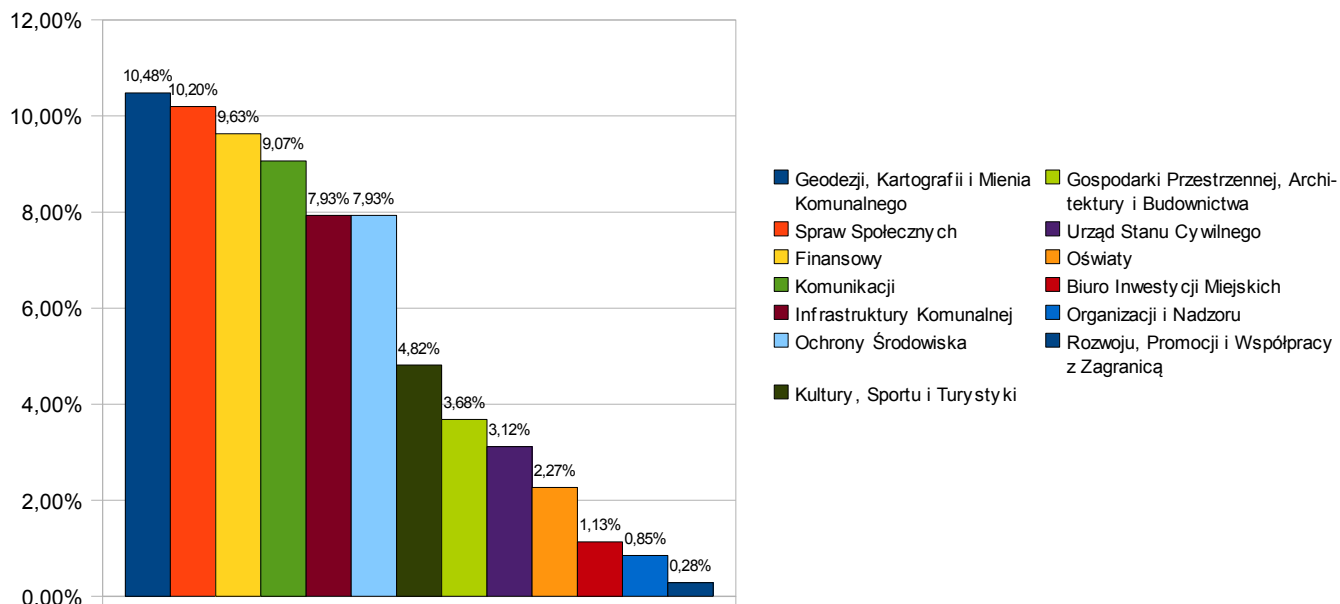
## **Część I Analiza odpowiedzi dotyczących załatwianej sprawy w Urzędzie**

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

Ankietę wypełniło 246 osób. Klienci załatwiali sprawy w następujących wydziałach Urzędu Miasta Chełm, w kolejności:

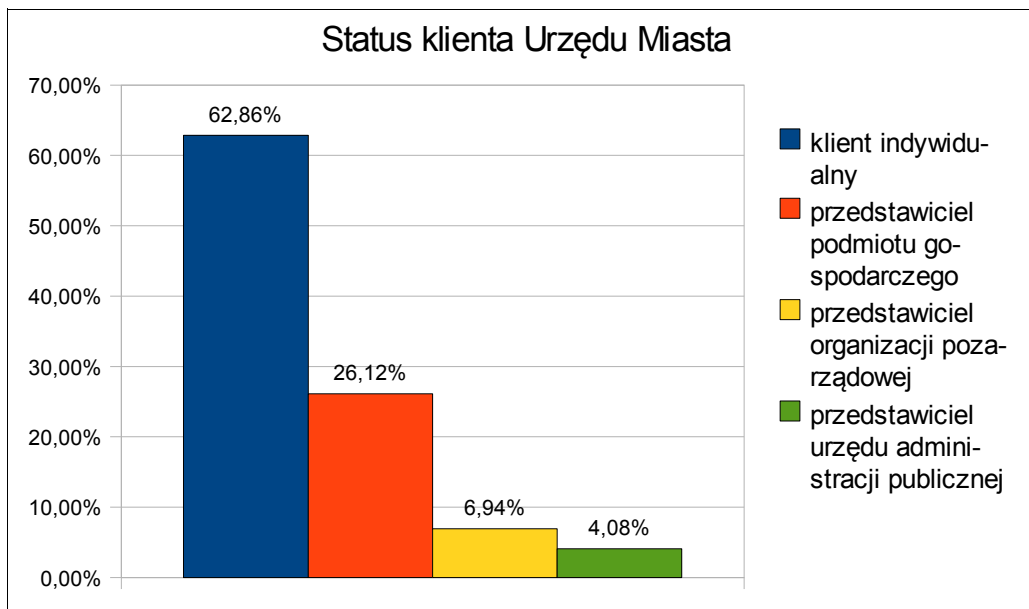
- Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego – 10,48%,
- Wydział Spraw Społecznych – 10,20%,
- Wydział Finansowy – 9,63%,
- Wydział Komunikacji – 9,04%,
- Wydział Infrastruktury Komunalnej – 7,93%,
- Wydział Ochrony Środowiska – 7,93%,
- Wydział Kultury, Sportu i Turystyki – 4,82%,
- Wydział Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa – 3,68%,
- Urząd Stanu Cywilnego – 3,12%,
- Wydział Oświaty – 2,27%,
- Biuro Inwestycji Miejskich – 1,13%,
- Wydział Organizacji i Nadzoru – 0,85%,
- Wydział Rozwoju, Promocji i Współpracy z Zagranicą – 0,28%.

## Wydziały, w których byli klienci



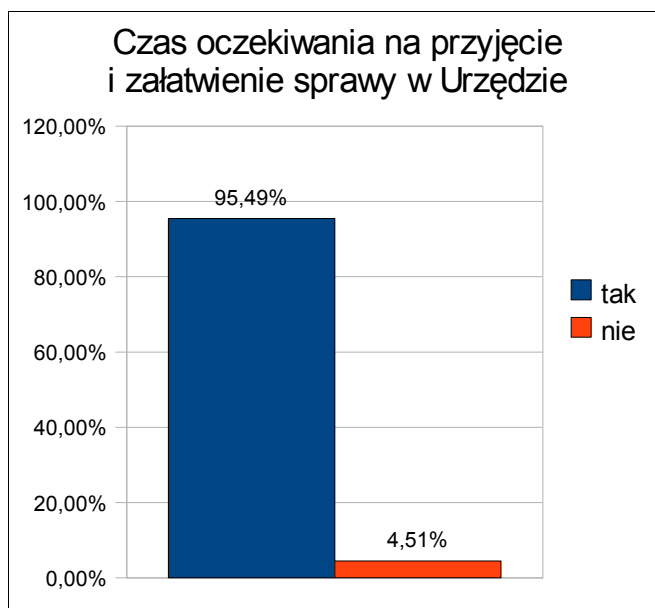
## 1.2. Status klientów wypełniających ankietę

Wśród 245. respondentów, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie o swój status, 154. klientów Urzędu Miasta Chełm to klienci indywidualni, 64. klientów to przedstawiciele podmiotu gospodarczego, 17. klientów to przedstawiciele organizacji pozarządowej, a 10. to przedstawiciele administracji publicznej.



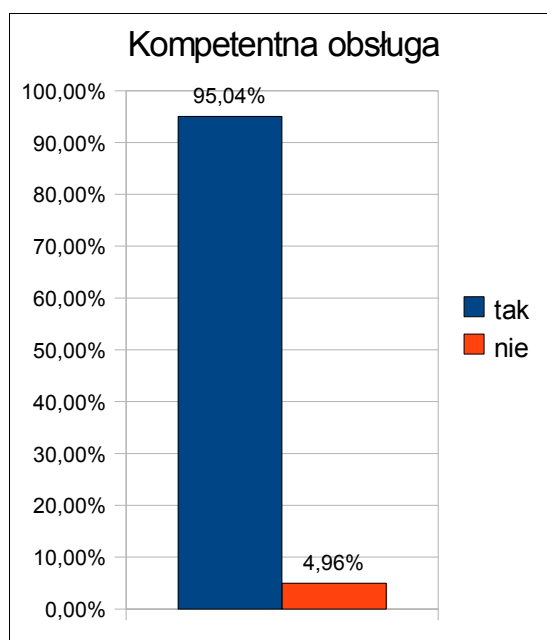
### 1.3. Ocena czasu oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy w Urzędzie

Spośród 244. odpowiedzi na to pytanie ankietowe 233. respondentów określiło, że czas oczekiwania na załatwienie lub przyjęcie sprawy był satysfakcjonujący, a 11. respondentów było nieusatysfakcjonowanych czasem obsługi.



### 1.4. Ocena kompetencji w zakresie obsługi klienta

Na pytanie dotyczące kompetencji w zakresie obsługi klienta odpowiedziało 242. respondentów. Większość respondentów - 230. stwierdziło, że w ich odczuciu zostali obsłużeni kompetentnie przez pracowników Urzędu, tylko 12 osób odpowiedziało, iż obsługa nie była kompetentna.

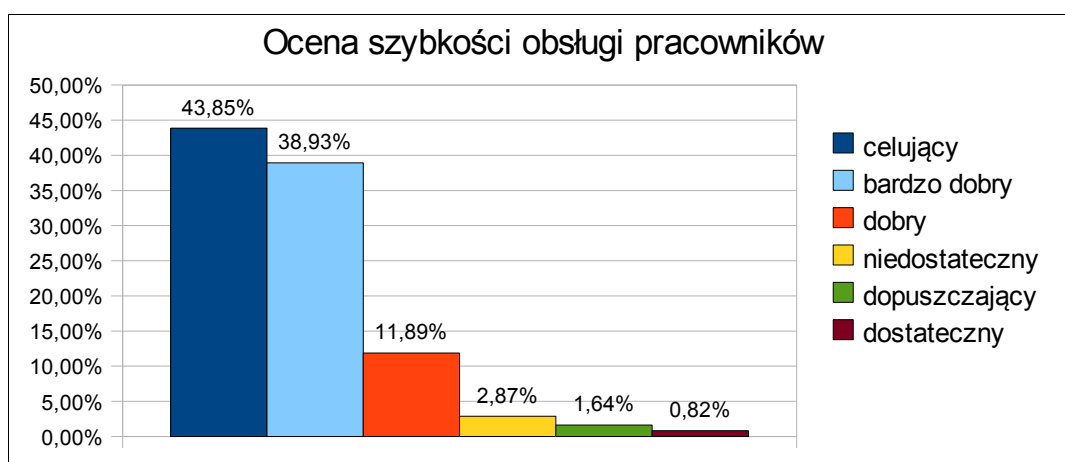


## 1.5. Ocena pracowników Urzędu załatwiających sprawy

Ocenił 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.

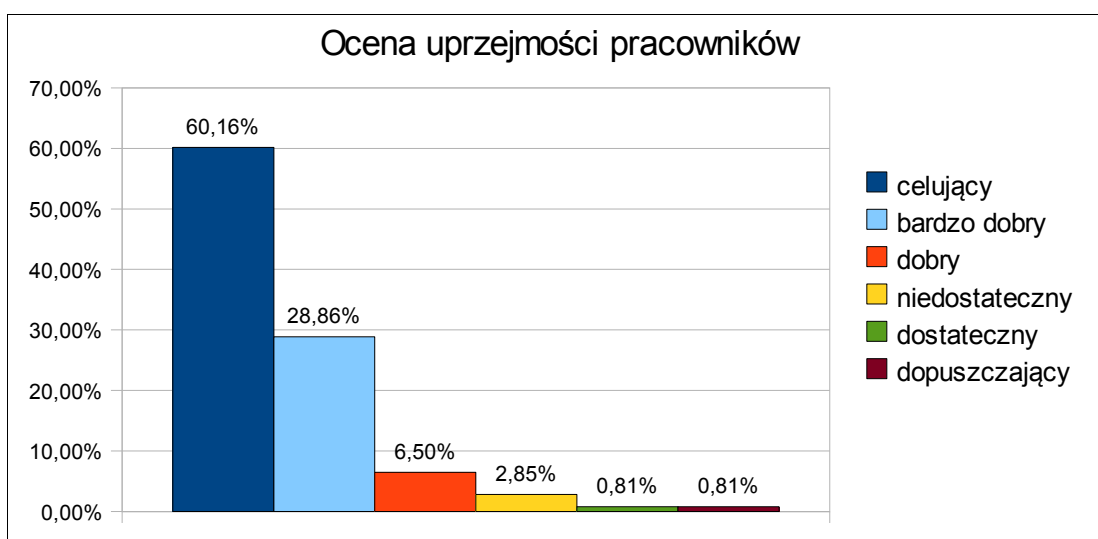
### 1.5.1. Ocena szybkości obsługi

Spośród 244. respondentów, 107. badanych oceniło szybkość obsługi pracowników Urzędu celująco, ocenę bardzo dobry wystawiło 95. badanych. Zdecydowanie mniej osób – 29 wskazało ocenę dobry. Z kolei 7 osób oceniło szybkość obsługi na ocenę niedostateczny, 4 osoby oceniły na ocenę dopuszczający, na dostateczny – 2 osoby.



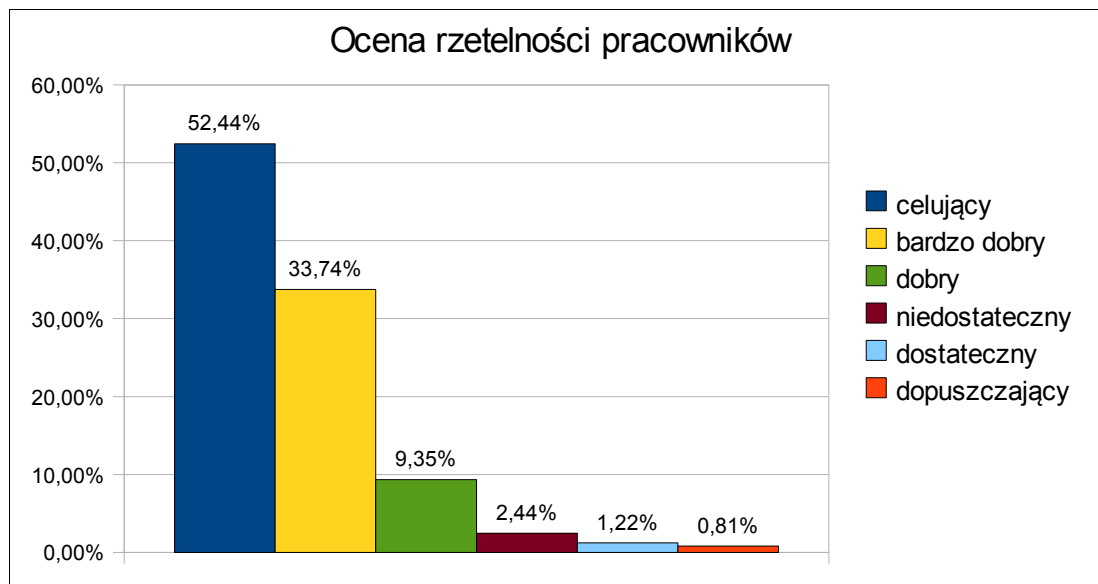
### 1.5.2. Ocena uprzejmości pracowników

Respondenci oceniali również uprzejmość pracowników – 246. badanych, co dało następujące wyniki: 148. oceniło uprzejmość na ocenę celująco, 71 na bardzo dobry, znacznie mniej – 16. wystawiło ocenę dobry, 7. ocenę niedostateczny, a po 2 osoby ocenę dostateczny i dopuszczający.



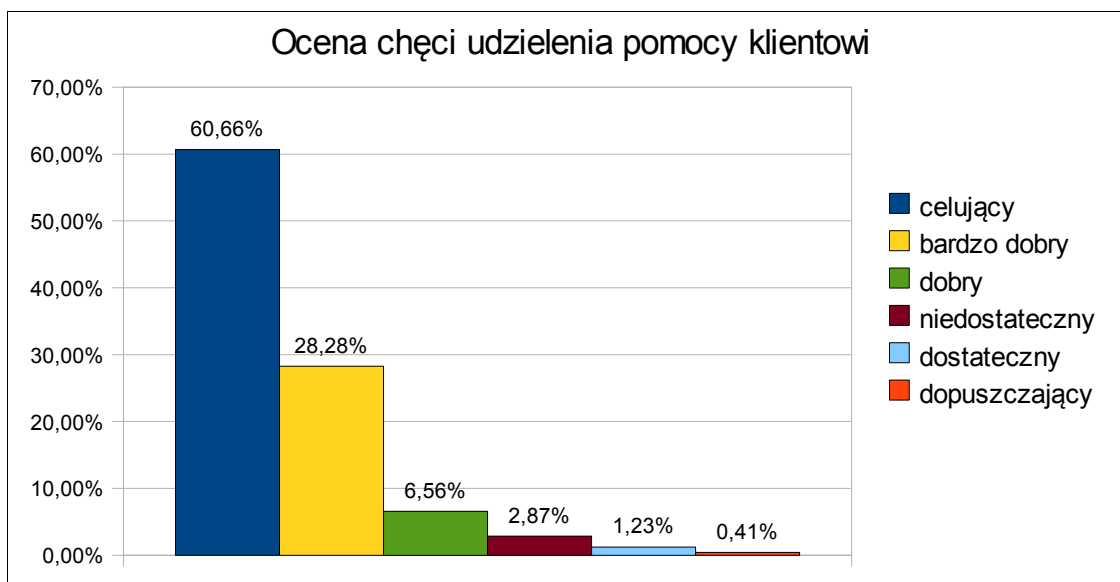
### 1.5.3. Ocena rzetelności pracowników

Spośród 246. respondentów, 129. celująco oceniło rzetelność pracowników, a 83. oceniło ją jako bardzo dobrą. Ocenę dobry wystawiło 23 osoby, a ocenę dostateczny 3 osoby. Ocenę dopuszczający i niedostateczny wskazało odpowiednio 2. i 6. badanych.



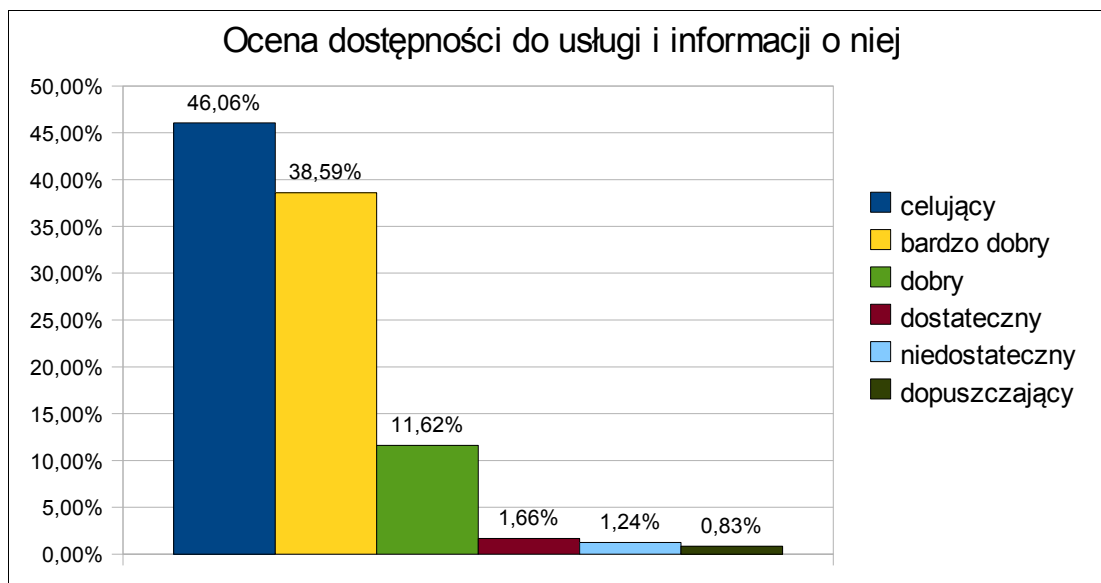
### 1.5.4. Ocena chęci do udzielania pomocy klientowi

Na pytanie o chęć udzielania pomocy klientowi odpowiedziało 244. respondentów. Najwyższą ocenę celujący wystawiło 148. badanych, ocenę bardzo dobry 69., zaś 16. i 7. badanych zaznaczyło odpowiednio ocenę dobry i niedostateczny. Respondenci wystawili też ocenę dostateczny – 3 osoby i 1. osoba dopuszczający.



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

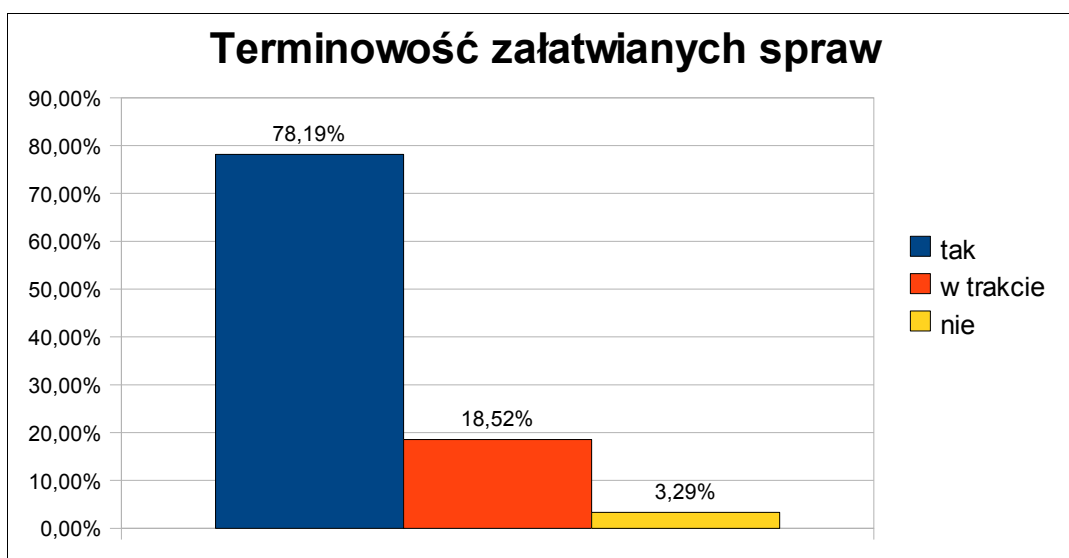
Ostatnim elementem ocenianym przez respondentów w skali sześciostopniowej jest dostępność do usług i informacji o niej. Badani (241 osób) wystawili następujące oceny - 111 celujący, 93 osoby ocenę bardzo dobry, 28 dobry, 4 dostateczny, zaś 3 niedostateczny. Ocenę dopuszczający wystawiły 2 osoby.



## Część II Analiza odpowiedzi dotyczących ogólnej oceny funkcjonowania Urzędu

### 2.1. Terminowość załatwiania sprawy

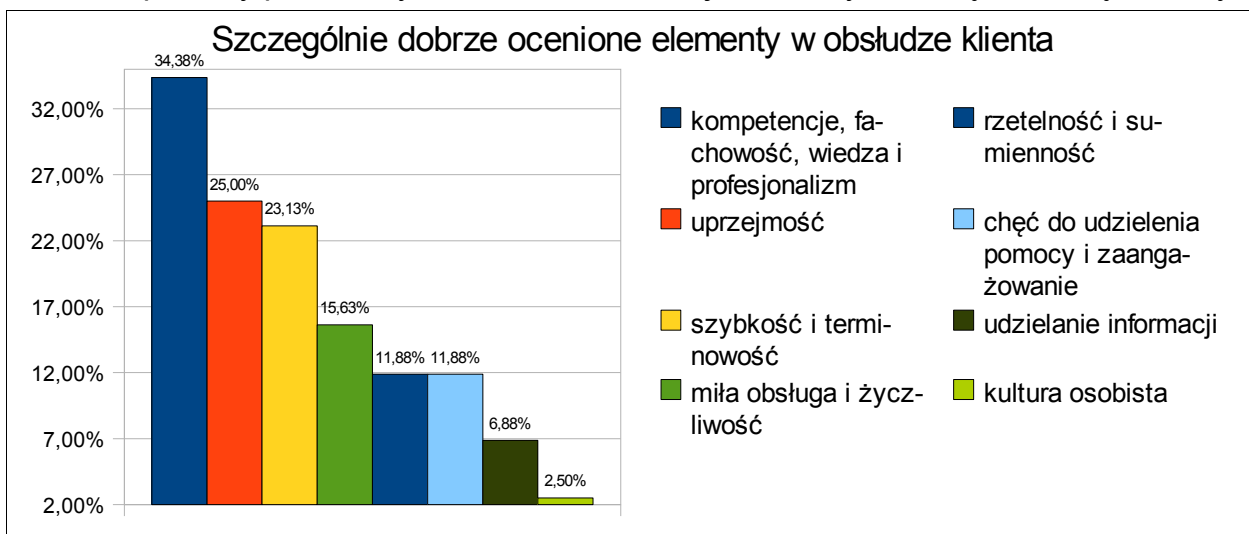
Odpowiedzi na pytanie udzieliły 243 osoby. Wśród badanych 190 osób wskazało, że sprawy z jakimi przyszli do Urzędu rozpatrzone były w terminie. Kolejne 8 osób stwierdziło, iż termin załatwienia sprawy został przekroczony, a 45. klientów było w trakcie załatwiania swoich spraw.



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

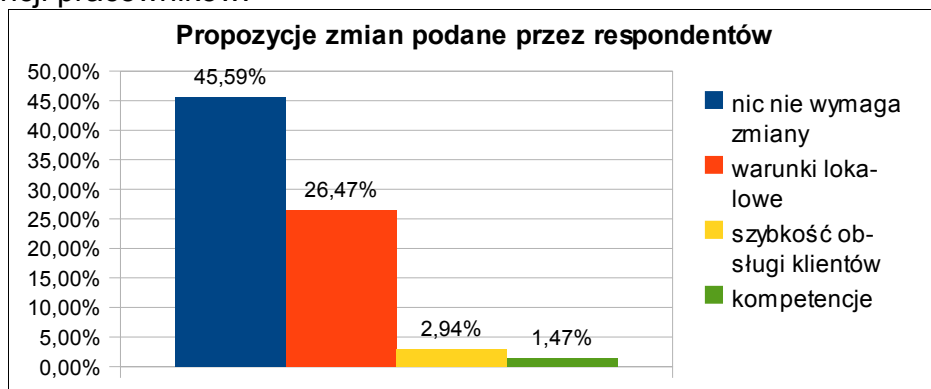
Spośród wszystkich badanych na pytanie otwarte dotyczące tego, co w obsłudze klienta respondenci szczególnie dobrze oceniają udzielono 160 odpowiedzi. Odpowiedzi respondentów były stosunkowo zróżnicowane, te które były zbliżone znaczeniowo lub były synonimami odpowiednio pogrupowano i przedstawiono w postaci liczbowej, określając ich wielokrotność pojawienia się w ankietach.

Najczęściej respondenci oceniali szczególnie dobrze kompetencje, fachowość, wiedzę i profesjonalizm pracowników, element ten pojawił się 55 razy, następnie uprzejmość – 40 razy, szybkość i sprawność załatwiania spraw 37 razy, a także miłą obsługą i życzliwość - 25 razy. Wskazywano także: rzetelność i sumienność oraz chęć do udzielenia pomocy po 19 razy, udzielanie informacji – 11 razy i kulturę osobistą – 4 razy.



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

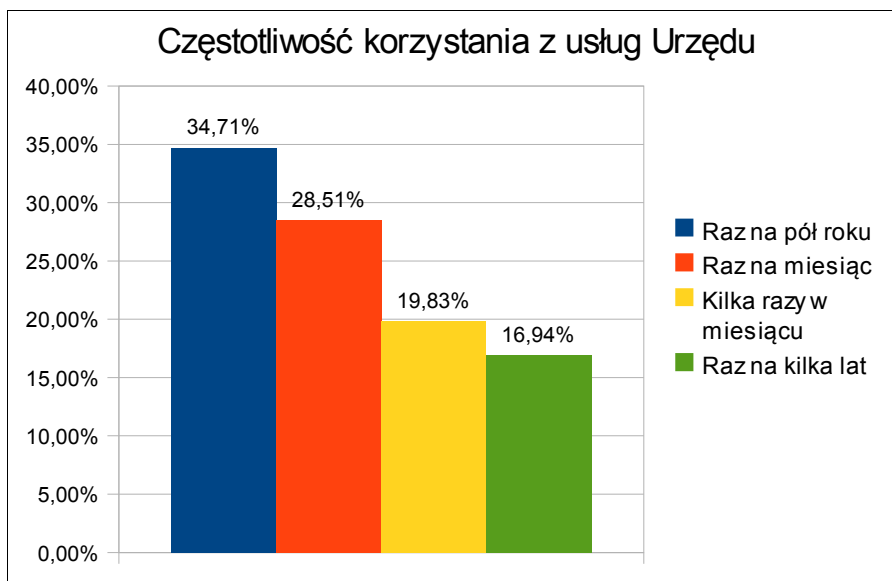
Na to pytanie otwarte udzielono 68 odpowiedzi. Najczęściej pojawiło się stwierdzenie, że nic nie wymaga zmiany - 31 razy. Kolejnych 18 osób chciałoby podnieść warunki lokalowe (odrębne miejsce dla interesantów celem wypełniania wniosków, poczekalnia, zmniejszenie liczby pracowników w pokojach), 2 osoby zwróciły uwagę na konieczność zwiększenia szybkości obsługi, a tylko 1. osoba oczekuje większej kompetencji pracowników.





## 2.4. Częstotliwość korzystania z usług Urzędu

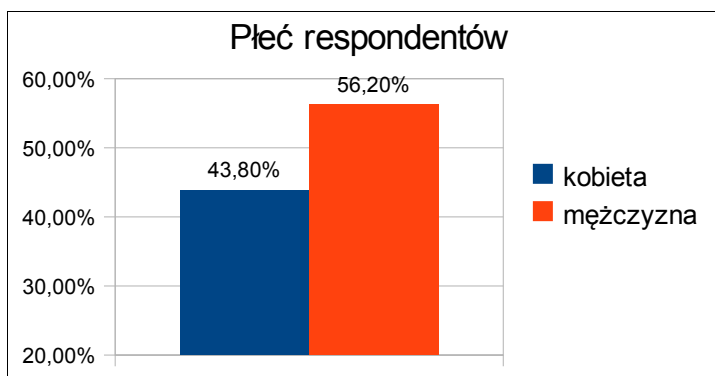
Najwięcej, bo 84. ankietowanych spośród 242. załatwia sprawy w Urzędzie raz na pół roku, 69. badanych korzysta z usług Urzędu Miasta raz na miesiąc, kilka razy w miesiącu 48 osób, a raz na kilka lat sprawy załatwia 41. badanych.



## Część III Metryczka respondentów

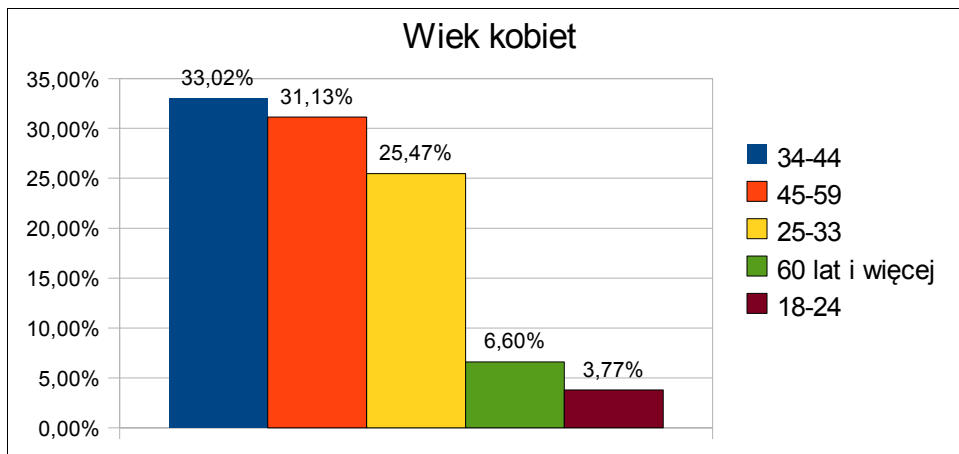
### 3.1. Płeć

Wśród 242 respondentów, którzy odpowiedzieli na to pytanie, kobiety stanowią 106 osób, a mężczyźni 136 osób.



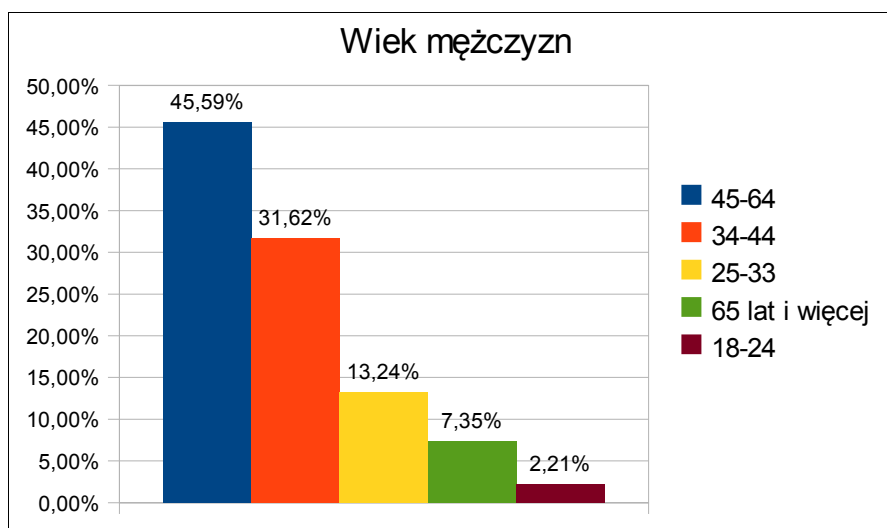
### 3.2. Wiek kobiet

Wiek podało 106 kobiet. Najwięcej wśród respondentek stanowiły kobiety w przedziale 34 - 44 lat – 35 osób, 33 znajdowały się w przedziale wiekowym od 45 do 59 lat, następnie w przedziale 25-33 lata - 27 kobiet. Zdecydowaną mniejszość stanowiły respondentki w wieku powyżej 60. roku życia – 7 kobiet i w przedziale wiekowym 18-24 lata - 4 osoby.



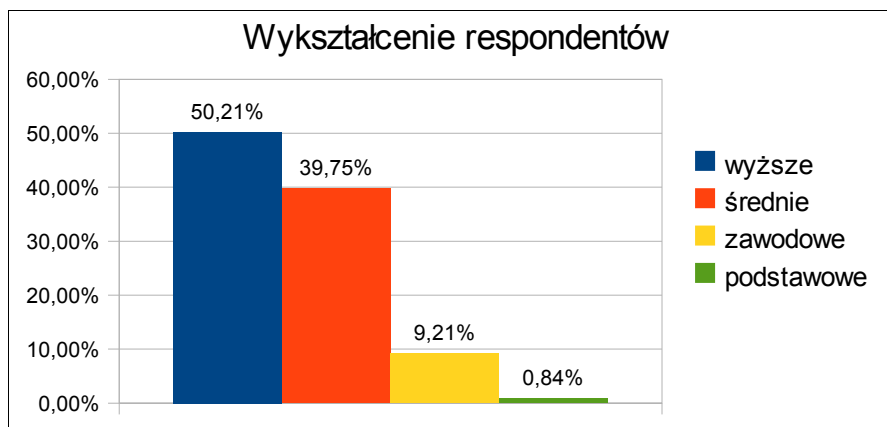
### 3.3. Wiek mężczyzn

Wiek podało 136. mężczyzn. Większość wśród respondentów stanowili mężczyźni w przedziale wiekowym 45-64 lata – 62. osoby, 43 osoby stanowili mężczyźni w wieku 34-44 lata. W wieku 25-33 lata znajdowało się 18. badanych. Znacznie mniej stanowili mężczyźni powyżej 65. roku życia – 10 osób, a w przedziale wiekowym 18-24 lata – 3 osoby.



### 3.4. Wykształcenie respondentów

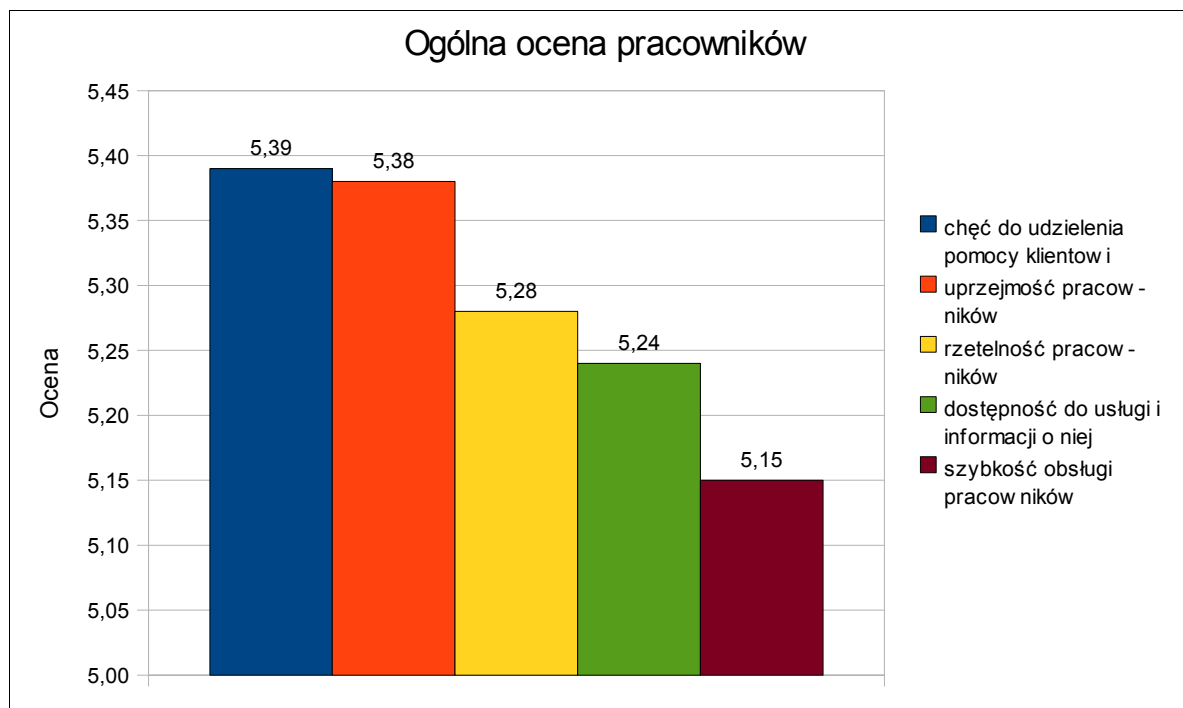
Wykształcenie podało 239 osób, wyższe i średnie posiada odpowiednio 120. i 95. respondentów, 22. posiada wykształcenie zawodowe, a osoby z wykształceniem podstawowym to 2. z wszystkich badanych.



#### 4. Podsumowanie wyników badania

W badaniu ankietowym przeprowadzonym wśród klientów Urzędu Miasta Chełm oceniano czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy, kompetencje w zakresie obsługi klienta oraz terminowość załatwiania sprawy.

Poddano ocenie także obsługę klienta w skali od 1 do 6. Wynik tego badania to średnia ocena **5,29**. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco: chęć do udzielenia pomocy na ocenę 5,39, uprzejmość pracowników na ocenę 5,38, rzetelność pracowników na ocenę 5,28, dostępność do usług i informacji o nich na ocenę 5,24, a szybkość obsługi na ocenę 5,15.



## 5. Wnioski z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm za 2013 rok

Dokonując porównania wyników badania satysfakcji klientów za cały 2013 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 2013 r., respondenci ocenili kompetencje w zakresie obsługi klienta na ocenę **5,23**. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco:

- szybkość obsługi określono na ocenę 5,12,
- uprzejmość pracowników 5,33,
- rzetelność pracowników 5,30,
- chęć pracowników do udzielenia pomocy 5,31,
- dostępność do usług i informacji o nich na ocenę 5,09.

W stosunku do roku 2012 nastąpił wzrost oceny o 0,19, a w stosunku do roku 2011 o 0,04, co wskazuje, iż poziom zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm utrzymuje się na takim samym poziomie.

Postulaty wyrażone przez klientów w roku 2013 są tożsame z propozycjami z lat 2011 i 2012, tj. respondenci komunikują potrzebę zmiany warunków lokalowych, w tym wymieniali niezbyt dobre warunki obsługi klienta, ciasne pomieszczenia, brak miejsca do rozmowy indywidualnej, brak odrębnego miejsca do wypełnienia wniosku. Postulaty te wymagają czasu i systematycznych w tym względzie działań, a zwłaszcza dużych nakładów finansowych.

Na przestrzeni ostatnich 8 lat Urząd Miasta Chełm systematycznie wdrażał usprawnienia służące poprawie obsługi klientów, w tym wynikające z propozycji wskazanych w ankietach. Jednakże postulat dotyczący poprawy warunków lokalowych jest trudny do spełnienia i wymaga dodatkowych dużych nakładów finansowych.

Przekazywanie samorządom wciąż nowych zadań ustawowych, czy zmiany już istniejących, ale znacznie rozszerzających kompetencje i obowiązki, jak w przypadku np. gospodarowania odpadami komunalnymi, skutkuje często koniecznością zwiększenia zatrudnienia, wyposażenia nowo zatrudnionych w odpowiedni sprzęt i pomieszczenia do prawidłowej realizacji usług na rzecz klientów Urzędu. Stąd te niedogodności, ale priorytetem jest w tym przypadku dążenie do zapewnienia większego komfortu dla

klientów załatwiających swoje sprawy w tutejszym Urzędzie.

Kierownictwo Urzędu monitoruje tę sytuację na bieżąco i podejmuje próby w zakresie poszukiwania nowych pomieszczeń również poza główną siedzibą Urzędu Miasta Chełm.

Chełm, dnia 16 stycznia 2014 r.

Pełnomocnik ds. SZJ w Urzędzie Miasta Chełm

/-/ Elżbieta Grzyb