



**„Raport z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych
przez Urząd Miasta Chełm”
za okres 01 lipca 2014 r. – 31 grudnia 2014 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 ankietą 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.

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 2014 r. W tym czasie ankietę udostępnioną w Biurze Obsługi Interesantów i w poszczególnych wydziałach Urzędu Miasta Chełm wypełniło 231 respondentów, a w formie elektronicznej 6. 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 2014 r.

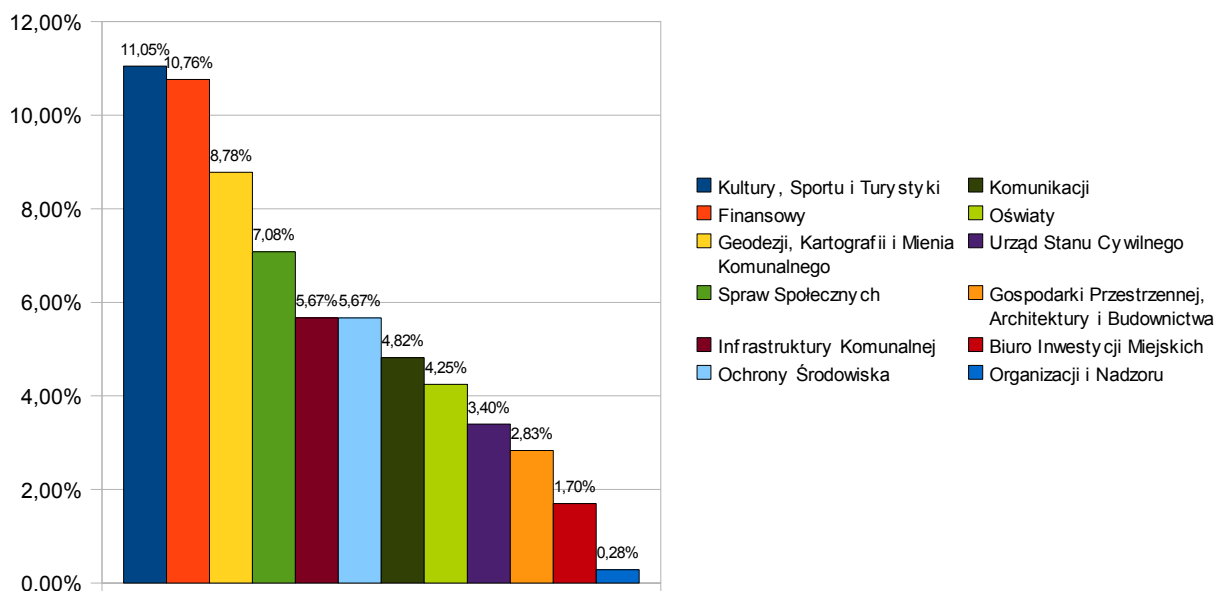
Część I Analiza odpowiedzi dotyczących załatwianej sprawy w Urzędzie

1.1. Wydziały, w odniesieniu do których wypełniono ankiety

Ankietę wypełniło 237 osób. Klienci załatwiali sprawy w następujących wydziałach Urzędu Miasta Chełm, w kolejności:

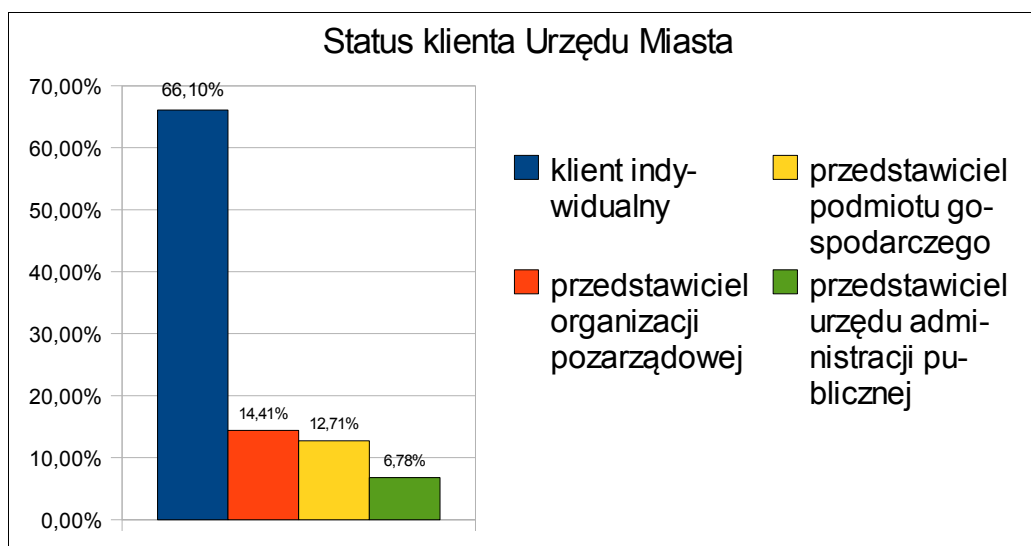
- Wydział Kultury, Sportu i Turystyki – 11,05%
- Wydział Finansowy – 10,76%,
- Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego – 8,78%,
- Wydział Spraw Społecznych – 7,08%,
- Wydział Infrastruktury Komunalnej – 5,67%,
- Wydział Ochrony Środowiska – 5,67%,
- Wydział Komunikacji – 4,82%,
- Wydział Oświaty – 4,25%,
- Urząd Stanu Cywilnego – 3,40%,
- Wydział Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa – 2,83%,
- Biuro Inwestycji Miejskich – 1,70%,
- Wydział Organizacji i Nadzoru – 0,28%.

Wydziały, w których byli klienci



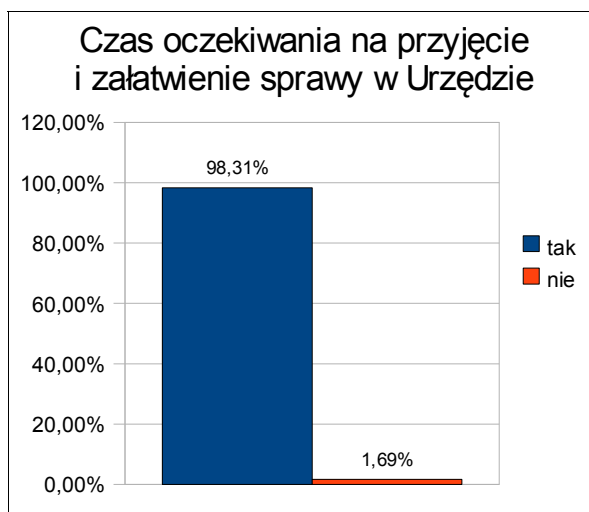
1.2. Status klientów wypełniających ankietę

Wśród 236. respondentów, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie o swój status, 156. klientów Urzędu Miasta Chełm to klienci indywidualni, 34. klientów to przedstawiciele organizacji pozarządowej, 30. klientów to przedstawiciele podmiotu gospodarczego, a 16. to przedstawiciele administracji publicznej.



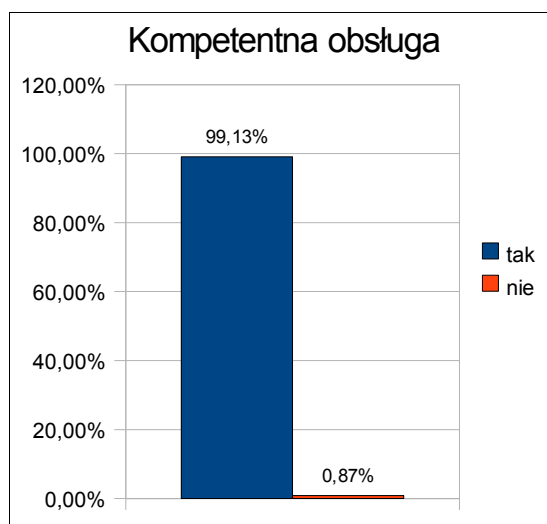
1.3. Ocena czasu oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy w Urzędzie

Spośród 236. odpowiedzi na to pytanie ankietowe, 232. respondentów określiło, że czas oczekiwania na załatwienie lub przyjęcie sprawy był satysfakcjonujący, a 4. respondentów było nieusatisfakcjonowanych czasem obsługi.



1.4. Ocena kompetencji w zakresie obsługi klienta

Na pytanie dotyczące kompetencji w zakresie obsługi klienta odpowiedziało 231 respondentów. Większość respondentów - 229. stwierdziło, że w ich odczuciu zostali obsłużeni kompetentnie przez pracowników Urzędu, tylko 2. osoby odpowiedziało, iż obsługa nie była kompetentna.

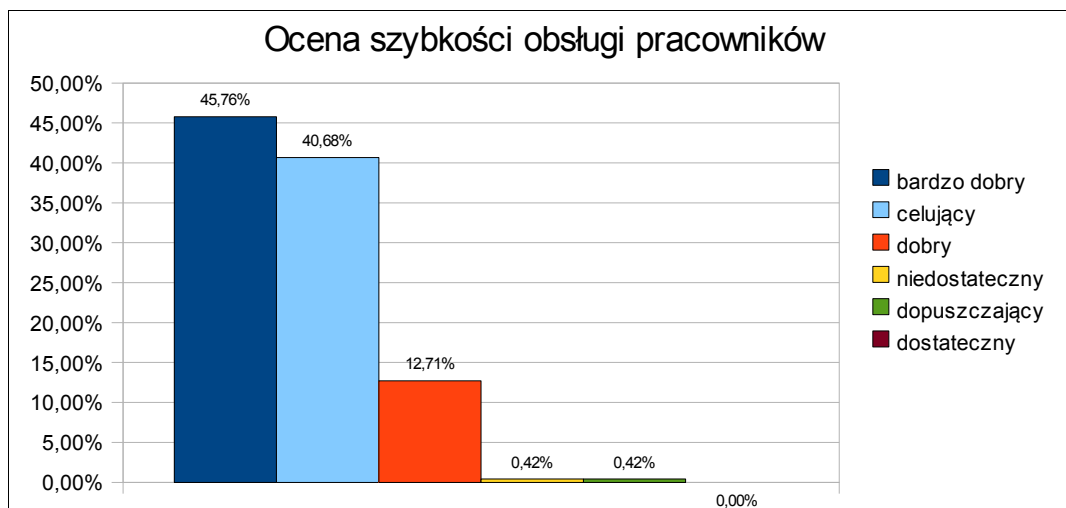


1.5. Ocena pracowników Urzędu załatwiających sprawy

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.

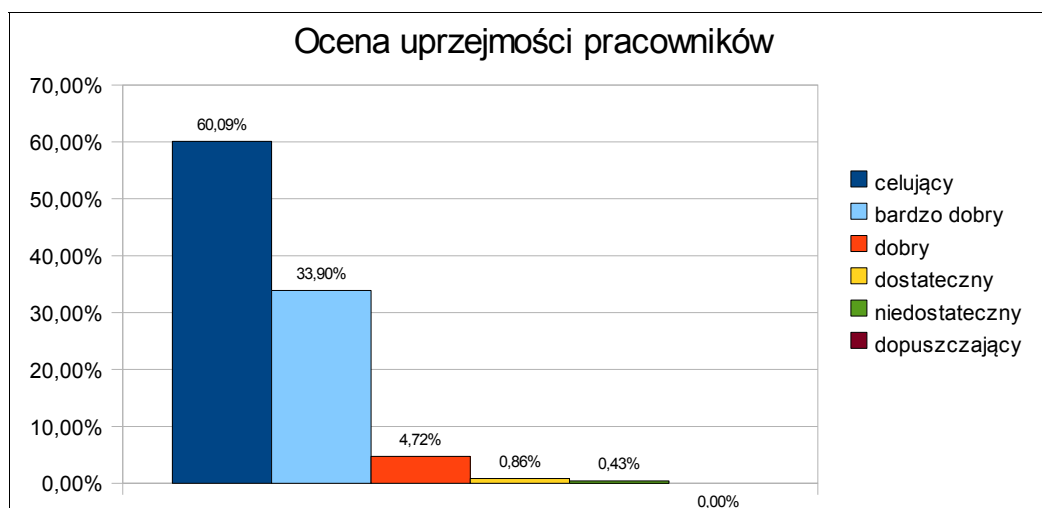
1.5.1. Ocena szybkości obsługi

Spośród 236. respondentów, 108. badanych oceniło szybkość obsługi pracowników Urzędu na bardzo dobry, ocenę celujący wystawiło 96. badanych. Zdecydowanie mniej osób – 30 wskazało ocenę dobry. Z kolei 1. osoba oceniła szybkość obsługi na ocenę niedostateczny i 1 osoba oceniła na ocenę dopuszczający. Oceny dostateczny nie wystawiono.



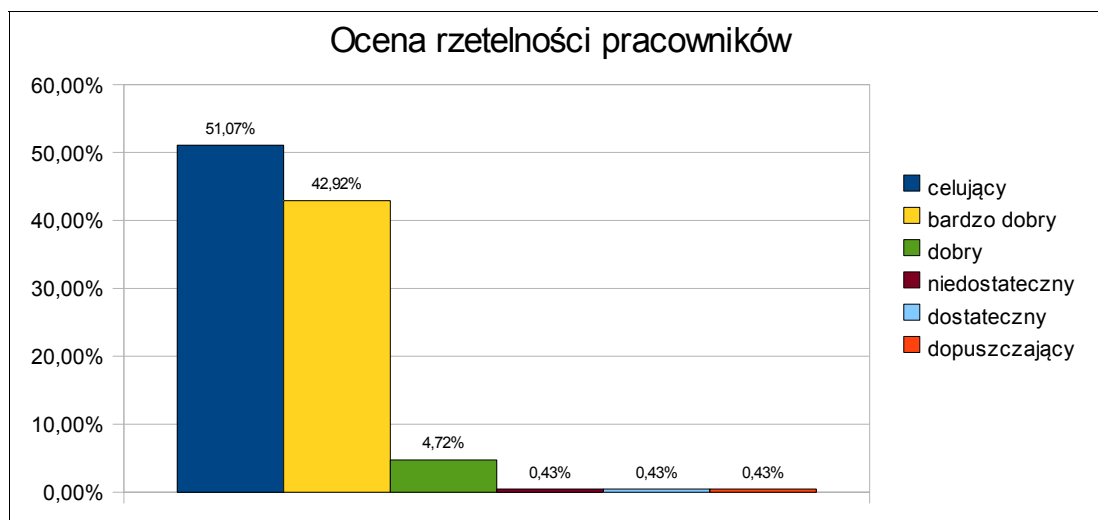
1.5.2. Ocena uprzejmości pracowników

Respondenci oceniali również uprzejmość pracowników – 233. badanych, co dało następujące wyniki: 140. oceniło uprzejmość na ocenę celujący, 79. na bardzo dobry, znacznie mniej – 11. wystawiło ocenę dobry, 2. ocenę dostateczny, 1 ocenę niedostateczny. Oceny dopuszczający nie wystawiono.



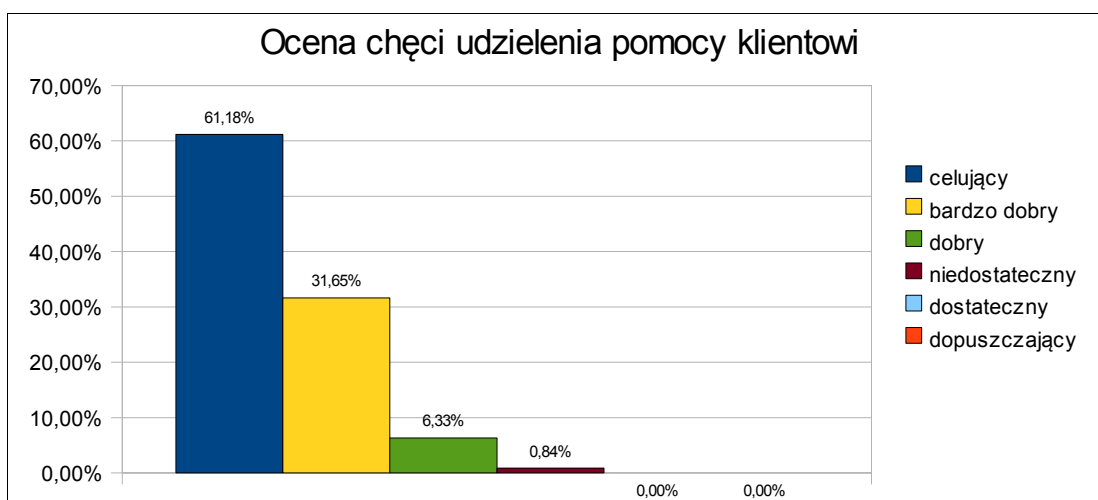
1.5.3. Ocena rzetelności pracowników

Spośród 233. respondentów, 119. celująco oceniło rzetelność pracowników, a 100. oceniło ją jako bardzo dobrą. Ocena dobrą wystawiło 11 osób, a ocenę dostateczną, dopuszczającą i niedostateczną po 1. osobie.



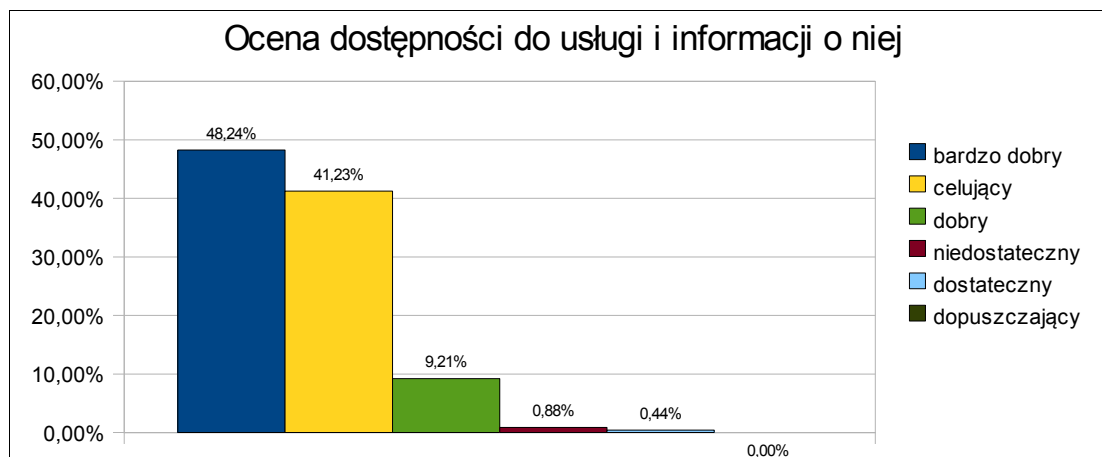
1.5.4. Ocena chęci do udzielania pomocy klientowi

Na pytanie o chęć udzielania pomocy klientowi odpowiedziało 237. respondentów. Najwyższą ocenę celujący wystawiło 145. badanych, ocenę bardzo dobrą 75., zaś 15. i 2. badanych zaznaczyło odpowiednio ocenę dobrą i niedostateczną. Ocen dostateczną i dopuszczającą nie wystawiono.



1.5.5. Ocena dostępności do usługi i informacji o niej

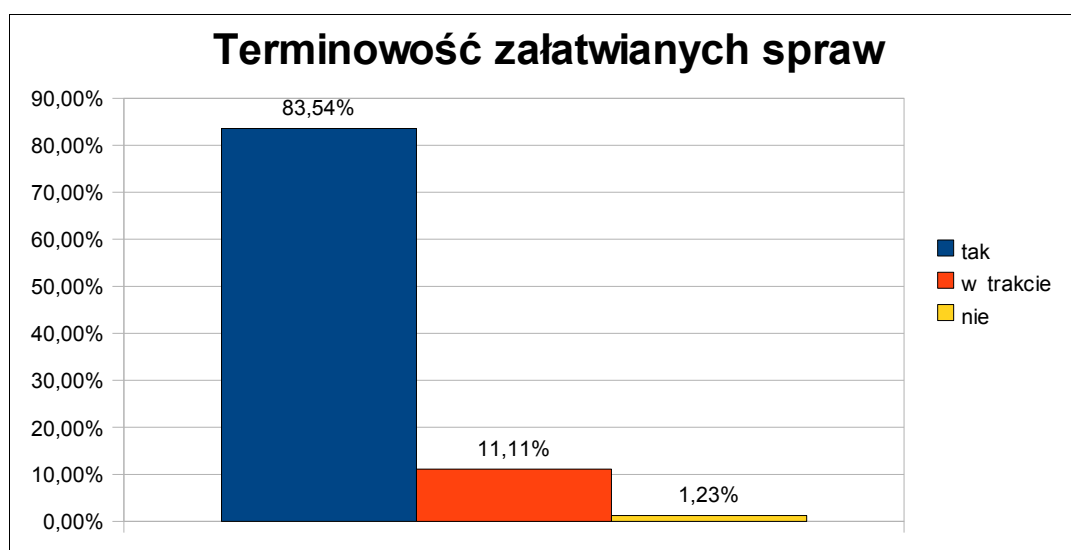
Ostatnim elementem ocenianym przez respondentów w skali sześciostopniowej jest dostępność do usług i informacji o niej. Badani (228 osób) wystawili następujące oceny – 110 osób bardzo dobry, 94 osoby ocenę celujący, 21 dobry, 2. niedostateczny, zaś 1. dostateczny. Oceny dopuszczający nie wystawiono.



Część II Analiza odpowiedzi dotyczących ogólnej oceny funkcjonowania Urzędu

2.1. Terminowość załatwiania sprawy

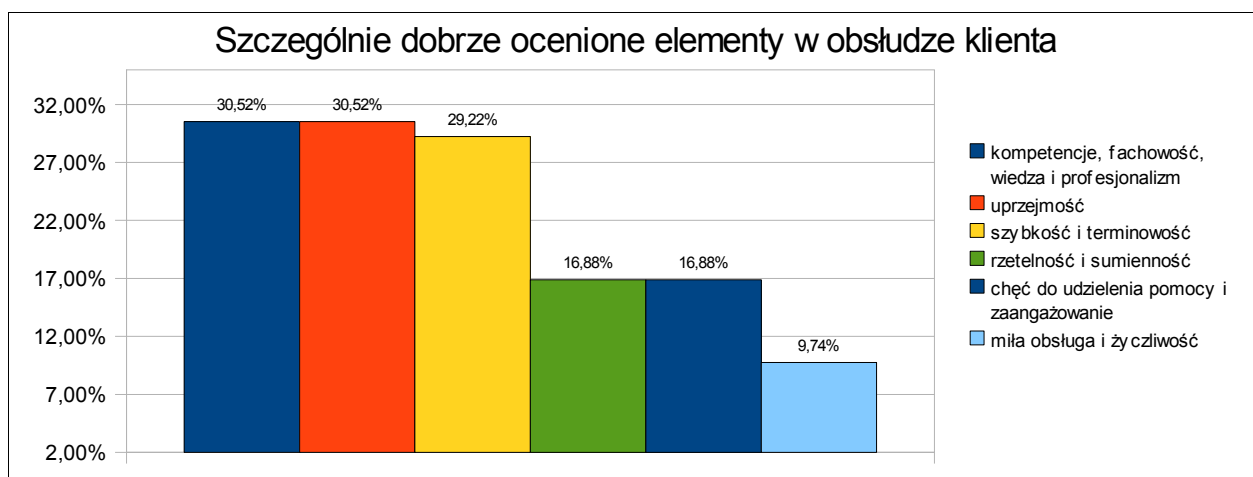
Odpowiedzi na pytanie udzieliły 233 osoby. Wśród badanych 203 osoby wskazało, że sprawy z jakimi przyszli do Urzędu rozpatrzone były w terminie. Kolejne 3 osoby stwierdziły, iż termin załatwienia sprawy został przekroczony, a 27. klientów było w trakcie załatwiania swoich spraw.



2.2 Elementy w obsłudze klienta szczególnie dobrze ocenione przez respondentów

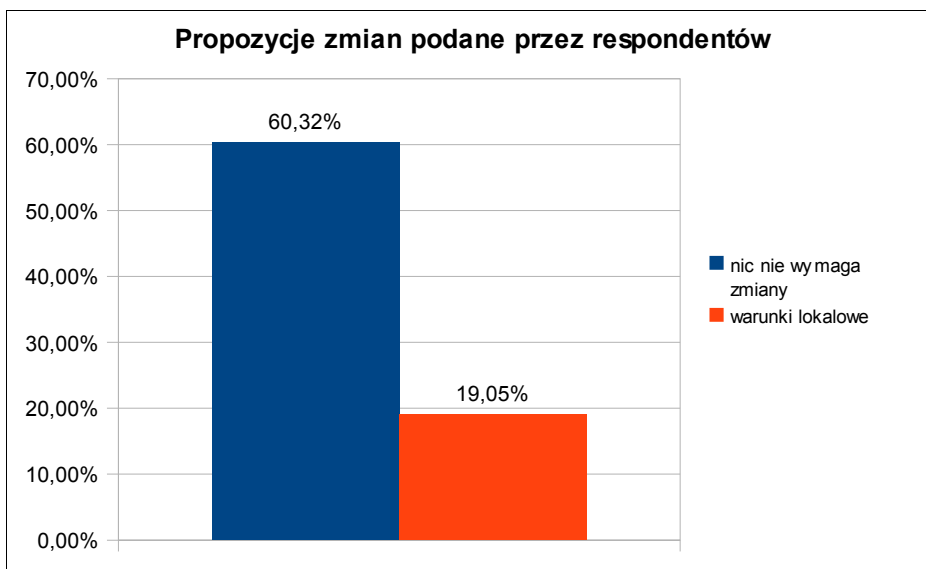
Spośród wszystkich badanych na pytanie otwarte dotyczące tego, co w obsłudze klienta respondenci szczególnie dobrze oceniają udzielono 154. odpowiedzi. Odpowiedzi respondentów były stosunkowo zróżnicowane, te które były zbliżone znaczeniowo lub były synonimami odpowiednio pogrupowano i przedstawiono 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 47 razy oraz uprzejmość, następnie szybkość i terminowość załatwiania spraw - 45 razy, z kolei rzetelność, sumienność i chęć do udzielenia pomocy po 26 razy, a także miłą obsługę i życzliwość - 15 razy. Wskazywano także: dokładność, zaangażowanie w pomoc osobom chorym i niepełnosprawnym, solidność, grzeczne podejście do interesanta, precyzję i inne – razem 18 opinii.



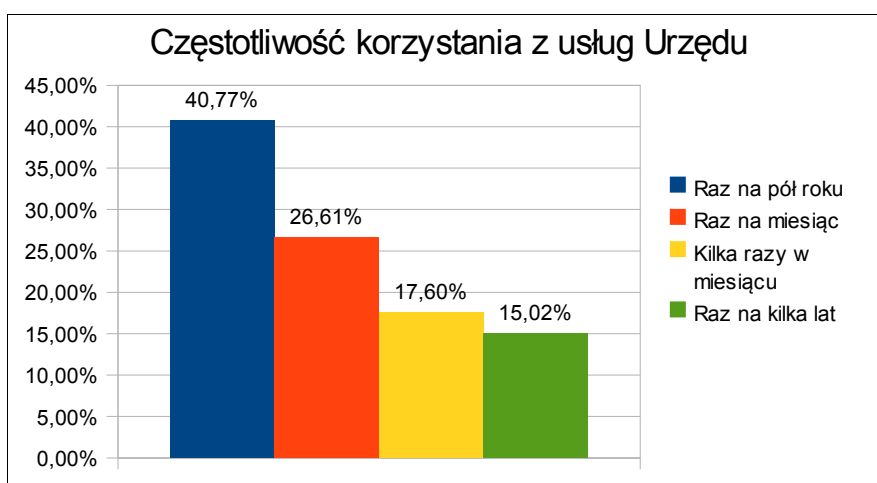
2.3. Propozycje zmian w obsłudze klienta podane przez respondentów

Na to pytanie otwarte udzielono 63. odpowiedzi. Najczęściej pojawiło się stwierdzenie, że nic nie wymaga zmiany - 38 razy. Kolejnych 12 osób chciałoby podnieść warunki lokalowe (odrębne miejsce dla interesantów celem wypełniania wniosków, więcej miejsca w pokojach, zmniejszenie liczby pracowników w pokojach). Pozostałe opinie (13 opinii) zawierały stwierdzenie o braku uwag lub dotyczyły zbyt skomplikowanych przepisów prawnych i zbyt dużej biurokracji.



2.4. Częstotliwość korzystania z usług Urzędu

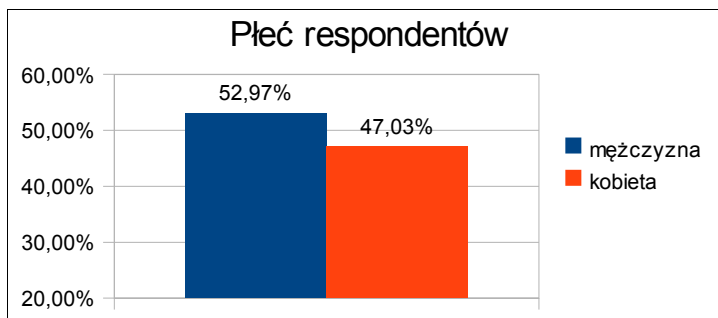
Najwięcej, bo 95. ankietowanych spośród 233. załatwia sprawy w Urzędzie raz na pół roku, 62. badanych korzysta z usług Urzędu Miasta raz na miesiąc, kilka razy w miesiącu 41 osób, a raz na kilka lat sprawy załatwia 35. badanych.



Część III Metryczka respondentów

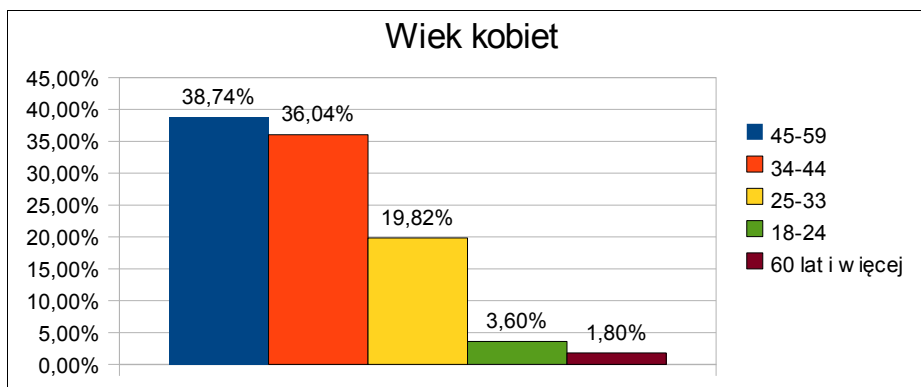
3.1. Płeć

Wśród 236. respondentów, którzy odpowiedzieli na to pytanie, kobiety stanowiły 111 osób, a mężczyźni 125 osób.



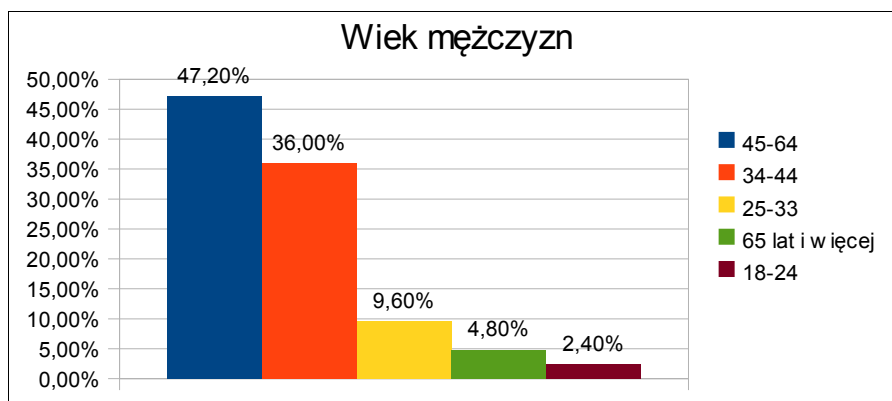
3.2. Wiek kobiet

Wiek podało 111 kobiet. Najwięcej wśród respondentek stanowiły kobiety w przedziale 45-59 lat – 43 osoby, 40 znajdowało się w przedziale wiekowym 34-44 lata, następnie w przedziale 25-33 lata - 22 kobiety. Zdecydowaną mniejszość stanowiły respondentki w wieku 18-24 lata - 4 osoby i powyżej 60. roku życia – 2 osoby.



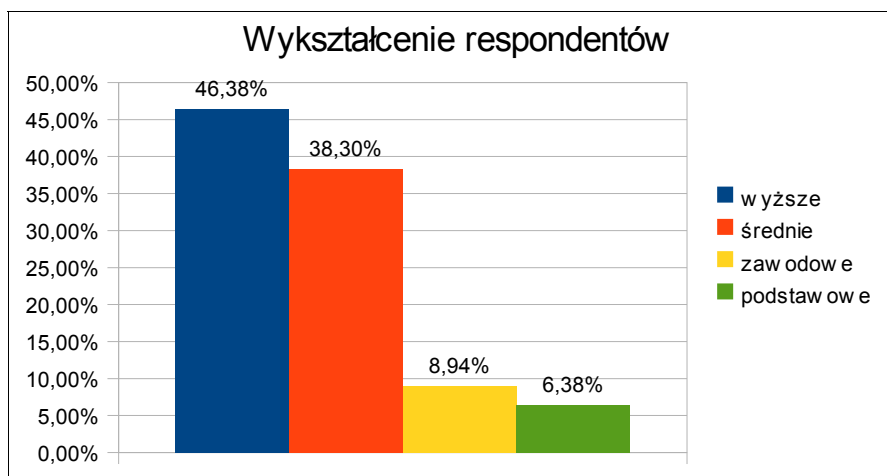
3.3. Wiek mężczyzn

Wiek podało 125. mężczyzn. Większość wśród respondentów stanowili mężczyźni w przedziale wiekowym 45-64 lata – 59 osób, 45 osób stanowili mężczyźni w wieku 34-44 lata. W wieku 25-33 lata znajdowało się 12. badanych. Znacznie mniej stanowili mężczyźni powyżej 65. roku życia – 6 osób, a w przedziale wiekowym 18-24 lata – 3 osoby.



3.4. Wykształcenie respondentów

Wykształcenie podało 235 osób, wyższe i średnie posiada odpowiednio 109. i 90. respondentów, 21. posiada wykształcenie zawodowe, a osoby z wykształceniem podstawowym to 15. spośród wszystkich badanych.

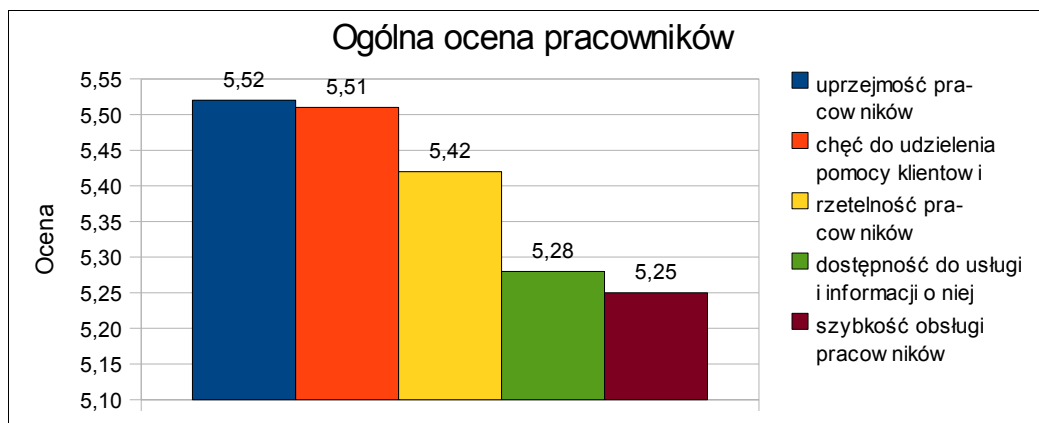


4. Podsumowanie wyników badania

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 **5,40**. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco:

- uprzejmość pracowników na ocenę 5,52,
- chęć do udzielenia pomocy na ocenę 5,51,
- rzetelność pracowników na ocenę 5,42,
- dostępność do usług i informacji o nich na ocenę 5,28,
- szybkość obsługi na ocenę 5,25.



5. Wnioski z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm za 2014 rok

Dokonując porównania wyników badania satysfakcji klientów za cały 2014 rok należy stwierdzić, iż raport pokazuje pozytywną stronę jakości pracy Urzędu Miasta Chełm. Pozostaje jednak jeszcze pewien obszar wymagający zarówno doskonalenia organizacji, jak i jakości usług.

Biorąc pod uwagę wyniki badania za pierwsze i drugie półrocze 2014 roku, respondenci ocenili kompetencje w zakresie obsługi klienta, w skali od 1 do 6, na ocenę **5,40**. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco:

- uprzejmość pracowników - 5,52,
- chęć pracowników do udzielenia pomocy - 5,51,
- rzetelność pracowników - 5,47,
- szybkość obsługi określono na ocenę - 5,25,
- dostępność do usług i informacji o nich na ocenę - 5,25.

W stosunku do roku 2013 nastąpił wzrost oceny o 0,17, a w stosunku do roku 2012 o 0,36, co wskazuje, iż poziom zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm nieznacznie się podnosi.

Postulaty wyrażone przez klientów w roku 2014 są tożsame z propozycjami z lat 2011-2013, tj. respondenci komunikują potrzebę zmiany warunków lokalowych, w tym wymieniali niezbyt dobre warunki obsługi klienta, brak odrębnego miejsca do wypełnienia wniosku, ciasne pomieszczenia.

Jednakże dokonując odniesienia wyżej opisanych wyników analizy do wyników badań za lata 2011-2013 w zakresie propozycji zmian w obsłudze klienta należy zauważyć, iż od 2012 roku systematycznie rośnie odsetek osób, które uważają, iż nic nie wymaga zmiany (z poziomu 45,59% do 60,32%) oraz spada odsetek osób wysuwających postulaty zmiany warunków lokalowych (z poziomu 28,47% do 19,05%). W 2014 roku nie pojawiły się propozycje z lat poprzednich dotyczące zmiany szybkości obsługi, kwalifikacji i kompetencji pracowników oraz unowocześnienia wyposażenia urzędu do obsługi klientów.

Należy mieć nadzieję, iż wzrost pozytywnych opinii jest wynikiem systematycznego wprowadzania zmian w Urzędzie, w odpowiedzi na postulaty zgłaszane m.in. w ankietach. Zmiany nie są wprawdzie duże, zwłaszcza w zakresie poprawy warunków lokalowych, które wymagają dodatkowych nakładów finansowych, niemniej jednak drobne prace remontowe i wymiana sprzętu komputerowego znacząco poprawiły wizerunek Urzędu

w tym zakresie. Ponadto stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników, rozszerzenie liczby i zakresu szkoleń wewnętrznych przyczyniło się zapewne do coraz wyższej oceny pracowników i braku uwag dotyczących realizacji usług administracyjnych.

Chełm, dnia 19 stycznia 2015 r.

Pełnomocnik ds. SZJ w Urzędzie Miasta Chełm

/-/ Elżbieta Grzyb