



**„Raport z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm”
za okres 01 lipca 2015 r. – 31 grudnia 2015 r.**

WPROWADZENIE

Cel badania, przedmiot oraz metodologia

Od 2005 roku przeprowadzane jest badanie satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm. Wyniki badania służą doskonaleniu systemu zarządzania jakością według funkcjonującej w Urzędzie normy ISO 9001:2008. 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 (z późn. zm.).

Badanie prowadzone jest w oparciu o ankiety, które wypełniają wszyscy klienci, którzy zgodzili się wziąć udział w badaniu. Formularze ankiety udostępnione są w formie papierowej w Biurze Obsługi Interesantów, w wydziałach oraz na stronie internetowej www.e-urzad.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 2015 r. W tym czasie ankietę udostępnioną w Biurze Obsługi Interesantów i w poszczególnych wydziałach Urzędu Miasta Chełm wypełniło 213 respondentów. 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.

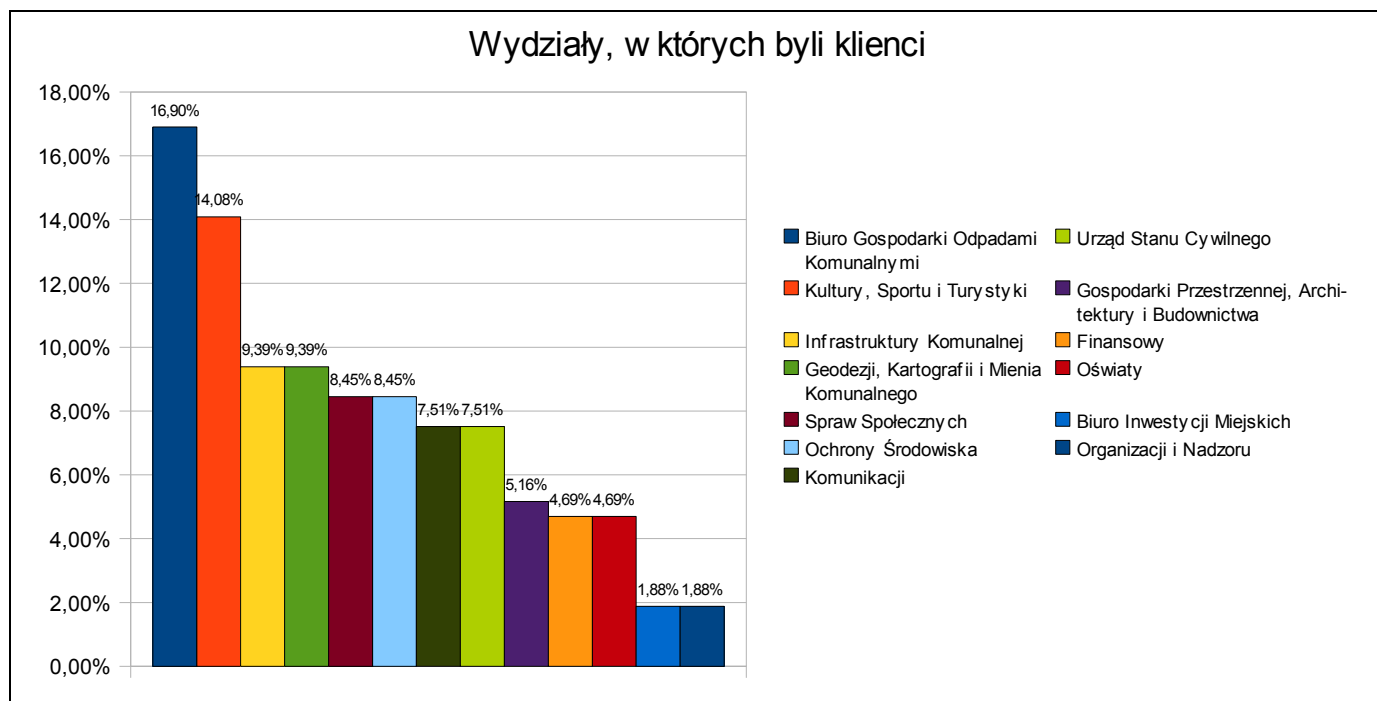
Na zakończenie niniejszego opracowania dokonano podsumowania wyników badania za pierwsze i drugie półrocze 2015 r.

Część I Analiza odpowiedzi dotyczących załatwianej sprawy w Urzędzie

1.1. Wydziały, w odniesieniu do których wypełniono ankiety

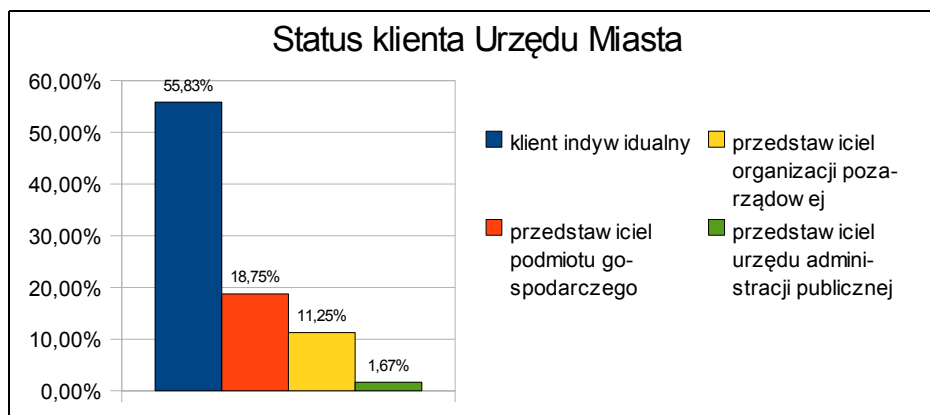
Ankiety wypełniło 213 osób. Klienci załatwiali sprawy w następujących wydziałach Urzędu Miasta Chełm, w kolejności:

- Biuro Gospodarki Odpadami Komunalnymi – 36 osób,
- Wydział Kultury, Sportu i Turystyki – 30 osób,
- Wydział Infrastruktury Komunalnej – 20 osób,
- Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego – 20 osób,
- Wydział Spraw Społecznych – 18 osób,
- Wydział Ochrony Środowiska – 18 osób,
- Wydział Komunikacji – 16 osób,
- Urząd Stanu Cywilnego – 16 osób,
- Wydział Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa – 11 osób,
- Wydział Finansowy – 10 osób,
- Wydział Oświaty - 10 osób,
- Biuro Inwestycji Miejskich – 4 osoby,
- Wydział Organizacji i Nadzoru - 4 osoby.



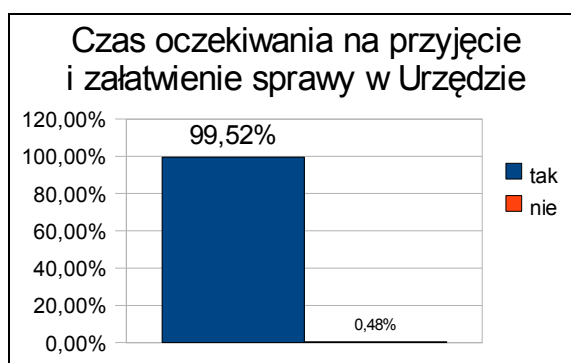
1.2. Status klientów wypełniających ankietę

Wśród 210 respondentów, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie o swój status, 134 osoby były klientami indywidualnymi, 45 przedstawicielami podmiotu gospodarczego, 27 osób to przedstawiciele organizacji pozarządowej, a 4 to przedstawiciele administracji publicznej.



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

Spośród 209 odpowiedzi na to pytanie ankietowe, 208 respondentów określiło, że czas oczekiwania na załatwienie lub przyjęcie sprawy był satysfakcjonujący, a 1 respondent był nieusatysfakcjonowany czasem obsługi.



1.4. Ocena kompetencji w zakresie obsługi klienta

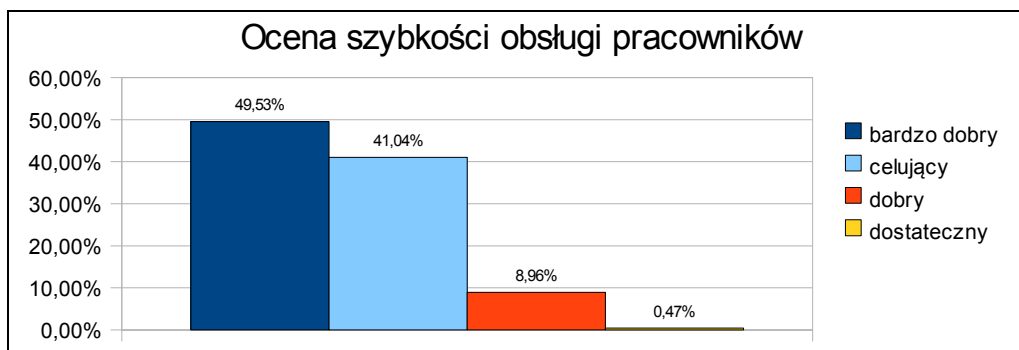
Na pytanie dotyczące kompetencji w zakresie obsługi klienta odpowiedziało 207 respondentów i wszyscy wskazali, iż byli obsłużeni kompetentnie przez pracowników Urzędu.

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.

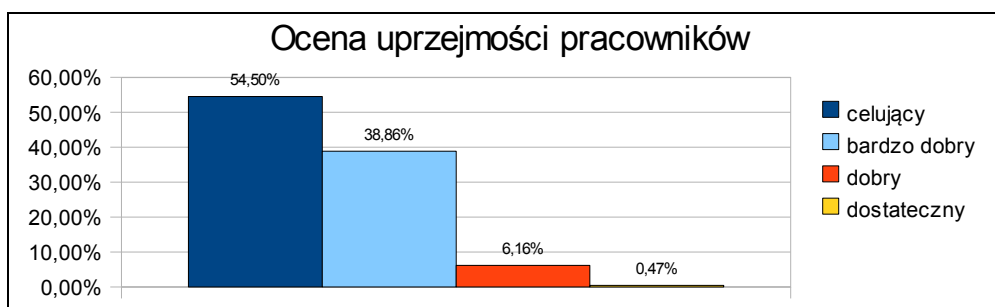
1.5.1. Ocena szybkości obsługi

Spośród 212 respondentów, 105 badanych wystawiło ocenę bardzo dobrą, 87 badanych oceniło szybkość obsługi przez pracowników Urzędu jako celującą. Zdecydowanie mniej osób – 19 wskazało ocenę dobrą, a 1 osoba wystawiła ocenę dostateczną.



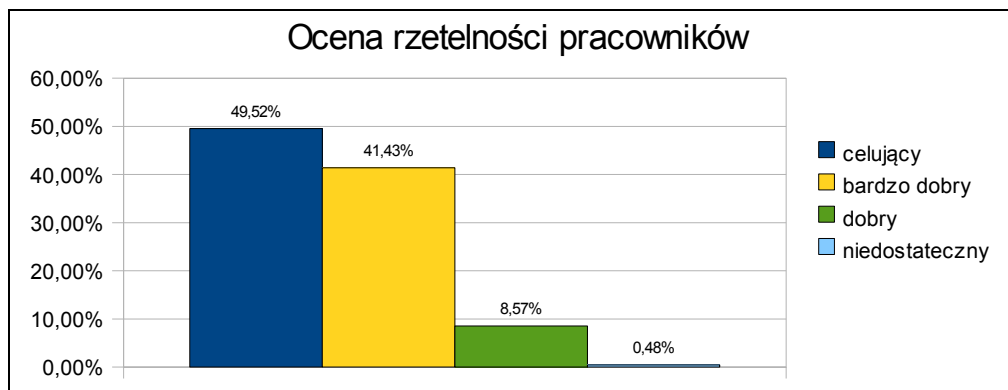
1.5.2. Ocena uprzejmości pracowników

Respondenci oceniali również uprzejmość pracowników – 211 badanych, co dało następujące wyniki: 115 oceniło uprzejmość na ocenę celującą, 82 na bardzo dobrą, znacznie mniej – 13 wystawiło ocenę dobrą i 1 respondent wystawił ocenę dostateczną.



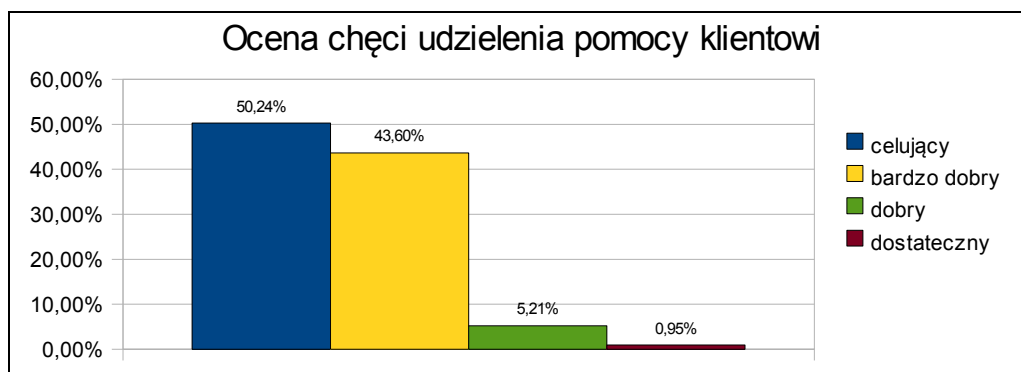
1.5.3. Ocena rzetelności pracowników

Spośród 210 respondentów, 104 celująco oceniło rzetelność pracowników, a 87 oceniło ją jako bardzo dobrą. Ocenę dobrą wystawiło 18 osób, a ocenę dostateczną 1 osoba.



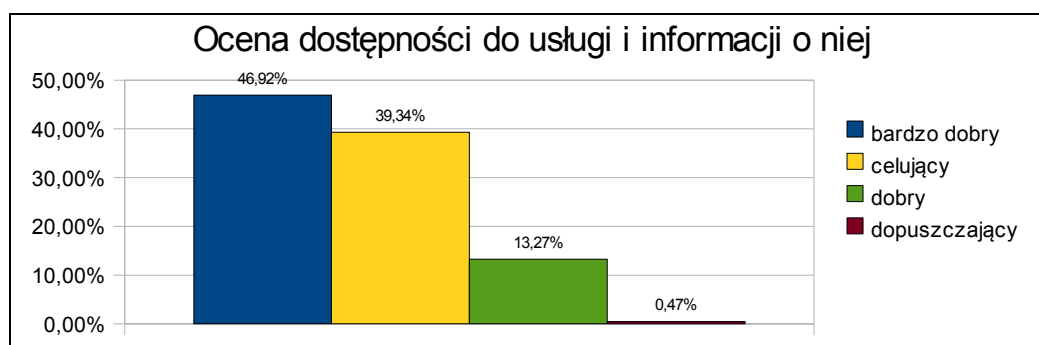
1.5.4. Ocena chęci do udzielania pomocy klientowi

Na pytanie o chęć udzielania pomocy klientowi odpowiedziało 211 respondentów. Najwyższą ocenę celującą wystawiło 106 badanych, ocenę bardzo dobrą 92, zaś 11 i 2 badanych zaznaczyło odpowiednio ocenę dobrą i dostateczną.



1.5.5. Ocena dostępności do usługi i informacji o niej

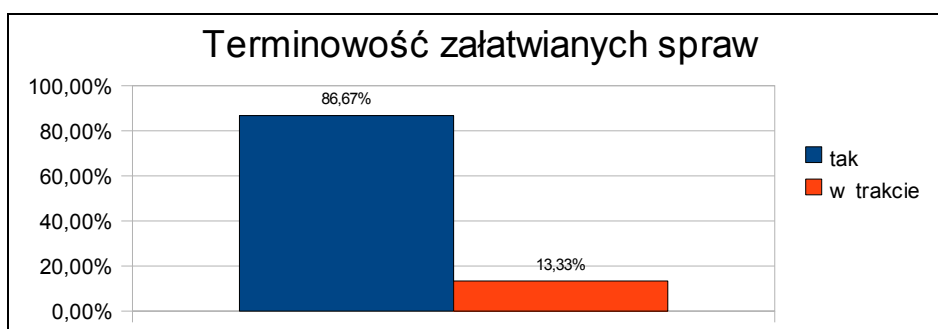
Ostatnim elementem ocenianym przez respondentów w skali sześciostopniowej była dostępność do usług i informacji o nich. Badani (211 osób) wystawili następujące oceny - 99 ocenę bardzo dobrą, 83 osoby celującą, 28 dobrą i 1 osoba dopuszczającą.



Część II Analiza odpowiedzi dotyczących ogólnej oceny funkcjonowania Urzędu

2.1. Terminowość załatwiania sprawy

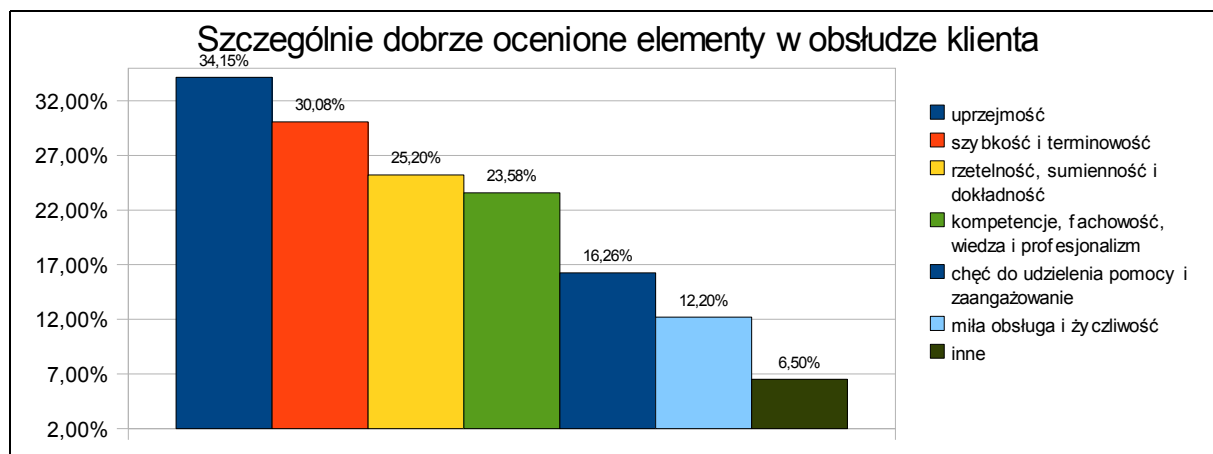
Odpowiedzi na pytanie udzieliło 210 osób. Wśród badanych 182 wskazało, że sprawy z jakimi przyszli do Urzędu rozpatrzone były w terminie, a 28 klientów było w trakcie załatwiania swoich spraw.



2.2 Elementy w obsłudze klienta szczególnie dobrze ocenione przez respondentów

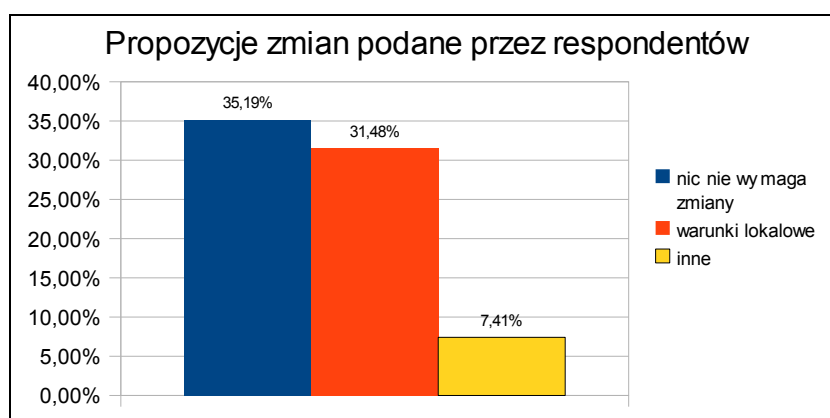
Spośród wszystkich badanych na pytanie otwarte dotyczące tego, co w obsłudze klienta respondenci szczególnie dobrze oceniają, udzielono 123 odpowiedzi.

Najczęściej respondenci oceniali szczególnie dobrze uprzejmość - 42 razy, szybkość i terminowość załatwiania spraw - 37 razy, następnie rzetelność i sumienność - 31 razy oraz kompetencje, fachowość, znajomość przepisów i profesjonalizm pracowników 29 razy. Dobrze ocenili też chęć do udzielenia pomocy i zaangażowanie – 20 razy oraz miłą obsługę i życzliwość - 15 razy. Inne wymieniane mocne strony pracowników Urzędu to kultura osobista i otwartość.



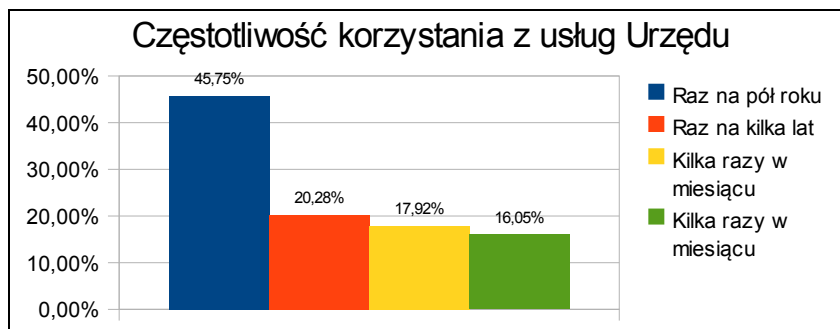
2.3. Propozycje zmian w obsłudze klienta podane przez respondentów

Na to pytanie otwarte udzielono 54 odpowiedzi. Najczęściej pojawiło się stwierdzenie, że nic nie wymaga zmiany - 19 razy. Jedyne postulaty dotyczyły poprawy warunków lokalowych – 17 razy, w tym wskazywano na ciasne pomieszczenia, zbyt dużą liczbę pracowników w pokojach, niewystarczającą liczbę miejsc siedzących dla osób oczekujących na załatwienie sprawy. Inne uwagi dotyczyły doposażenia Urzędu.



2.4. Częstotliwość korzystania z usług Urzędu

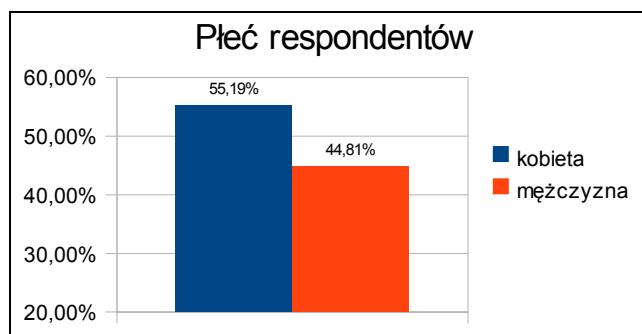
Najwięcej, bo 97 ankietowanych spośród 212 załatwia sprawy w Urzędzie Miasta raz na pół roku, 43 badanych raz na kilka lat, 38 badanych korzysta z usług Urzędu raz na miesiąc, a 34 kilka razy w miesiącu.



Część III Metryczka respondentów

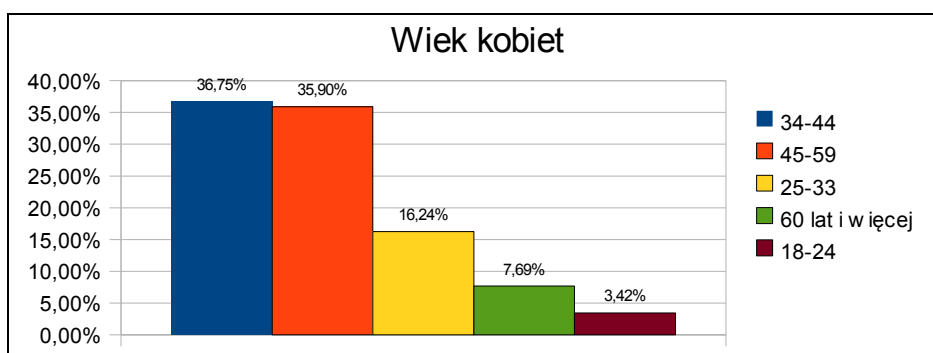
3.1. Płeć

Wśród 212 respondentów, było 117 kobiet i 95 mężczyzn.



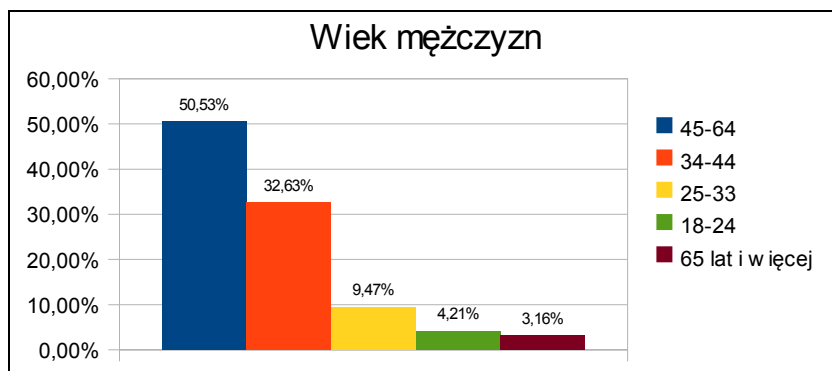
3.2. Wiek kobiet

Wiek podało 117 kobiet. Najwięcej wśród respondentek stanowiły kobiety w przedziale 34 - 44 lata – 43 osoby, 42 były w przedziale wiekowym od 45 do 59 lat, następnie w przedziale 25-33 lata – 19 kobiet. Mniejszość stanowiły respondentki w wieku powyżej 60 roku życia – 9 osób i w przedziale wiekowym 18-24 lata – 4 osoby.



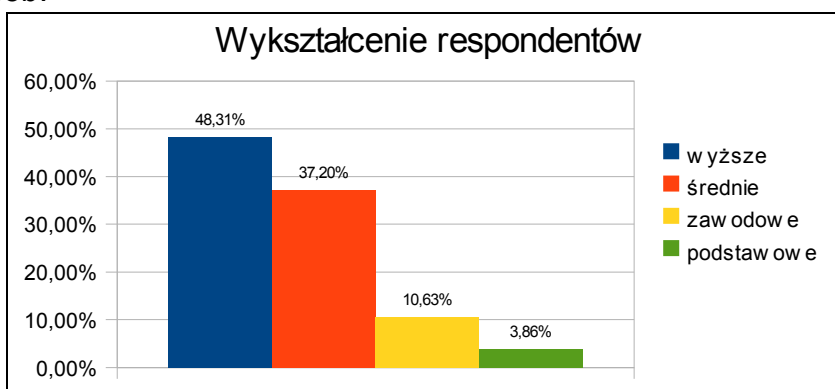
3.3. Wiek mężczyzn

Wiek podało 95 mężczyzn. Większość wśród respondentów stanowili mężczyźni w przedziale wiekowym 45-64 lata – 48 osób, 31 stanowili mężczyźni w wieku 34-44 lata. W wieku 25-33 lata było 9 badanych. Mniej stanowili mężczyźni w przedziale wiekowym 18-24 lata – 4 osoby i powyżej 65 roku życia – 3 osoby.



3.4. Wykształcenie respondentów

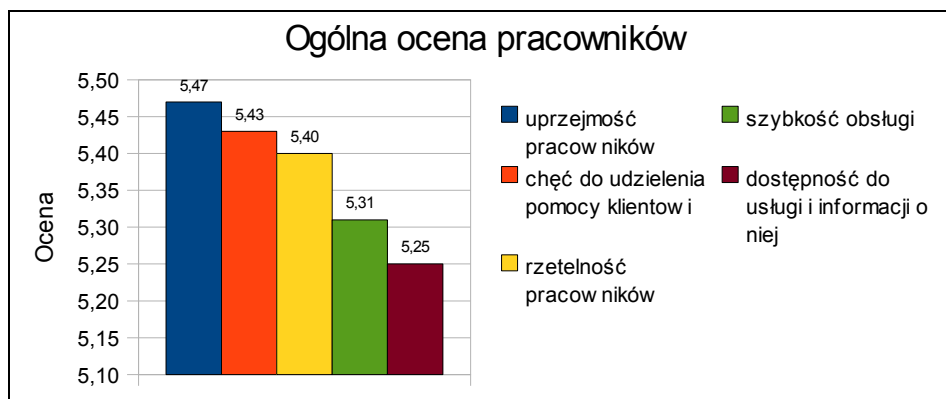
Wykształcenie podało 207 osób, wyższe i średnie posiada odpowiednio 100 i 77 respondentów, a 22 posiada wykształcenie zawodowe. Wykształcenie podstawowe wskazało 8 osób.



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 5,37. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco: uprzejmość na ocenę 5,47, chęć do udzielenia pomocy na ocenę 5,43, rzetelność pracowników na ocenę 5,40, szybkość obsługi na ocenę 5,31 oraz dostępność do usług i informacji o nich na ocenę 5,25.



Dokonując porównania wyników badania satysfakcji klientów za I i II półrocze 2015 roku, respondenci ocenili kompetencje w zakresie obsługi klienta, w skali od 1 do 6, na ocenę 5,42. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco:

- uprzejmość pracowników - 5,51,
- chęć pracowników do udzielenia pomocy - 5,48,
- rzetelność pracowników - 5,46,
- szybkość obsługi określono na ocenę - 5,33,
- dostępność do usług i informacji o nich na ocenę - 5,31.

Od 2011 roku ocena świadczenia usług administracyjnych przez Urząd Miasta Chełm stale się podnosi. Postulaty wyrażone przez klientów w roku 2015 są tożsame z propozycjami z lat 2011-2014, tj. respondenci komunikują potrzebę zmiany warunków lokalowych, w tym wymieniają niezbyt dobre warunki obsługi klienta, brak odrębnego miejsca do wypełnienia wniosku, ciasne pomieszczenia. Od 2012 roku utrzymuje się trend wzrostowy w zakresie liczby opinii mówiących, iż nic nie wymaga zmiany w Urzędzie, a od 2014 roku nie pojawiają się postulaty dotyczące sposobu obsługi klienta.

Wobec powyższego dotychczasowe zmiany w funkcjonowaniu Urzędu są pozytywnie odbierane przez klientów, co znalazło swoje odzwierciedlenie w wynikach badania ankietowego. Dalsze działania kierownictwa Urzędu z pewnością będą wychodziły naprzeciw usprawnieniu jakości obsługi interesantów, odpowiednio do możliwości finansowych Urzędu Miasta Chełm.

Chełm, dnia 19 stycznia 2016 r.

Pełnomocnik ds. SZJ w Urzędzie Miasta Chełm

/-/ Elżbieta Grzyb