



**„Raport z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych  
przez Urząd Miasta Chełm”  
za okres 01 lipca 2016 r. – 31 grudnia 2016 r.**

## **WPROWADZENIE**

### ***Cel badania, przedmiot oraz metodologia***

Od 2005 roku przeprowadzane jest badanie satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm. Badanie prowadzone jest w oparciu o ankiety, które wypełniają wszyscy klienci, którzy zgodzili się wziąć udział w badaniu. 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.).

Ankieta służąca zbieraniu opinii 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. Formularze ankiety udostępnione są w formie papierowej w Biurze Obsługi Interesantów, w wydziałach oraz na stronie internetowej [www.e-urząd.chelm.pl](http://www.e-urząd.chelm.pl).

Na podstawie wyników badań podejmowane są w Urzędzie działania zmierzające do doskonalenia i ulepszenia sposobów oraz form obsługi klientów, tak by były one zgodne ze wskazanymi przez nich oczekiwaniami i przepisami prawa.

Niniejszy raport z badań stanowi analizę ankiet wypełnionych w okresie od dnia 01 lipca do dnia 31 grudnia 2016 r. W tym czasie ankietę udostępnioną w Biurze Obsługi Interesantów i w poszczególnych wydziałach Urzędu Miasta Chełm wypełniło 207 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.

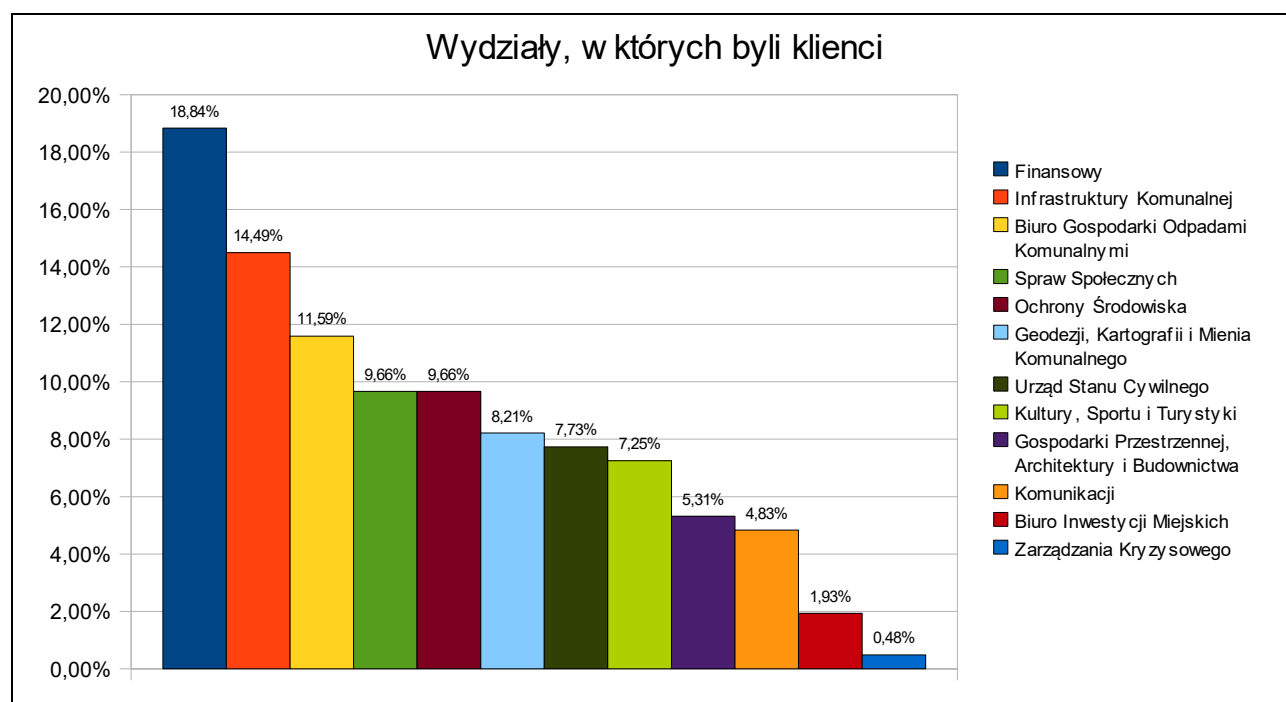
Na zakończenie niniejszego opracowania dokonano podsumowania wyników badania za pierwsze i drugie półrocze 2016 r. oraz przedstawiono je na tle wyników od 2011 roku.

## Część I Analiza odpowiedzi dotyczących załatwianej sprawy w Urzędzie

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

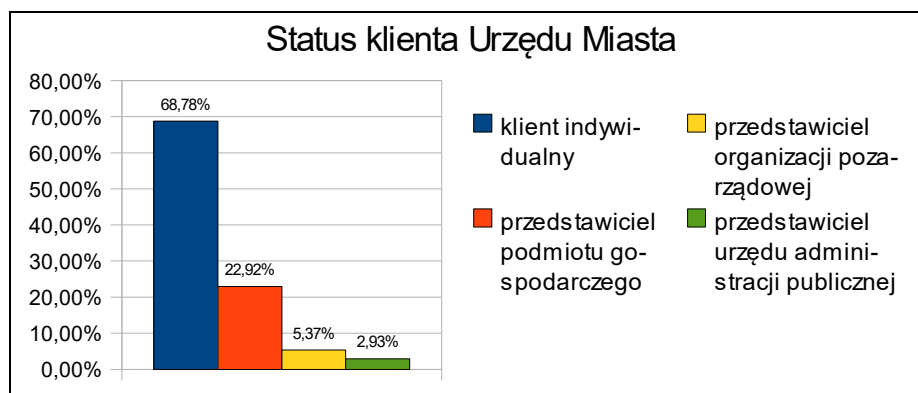
Ankiety wypełniło 207 osób. Klienci załatwiali sprawy w następujących wydziałach Urzędu Miasta Chełm, w kolejności:

- Wydział Finansowy – 39 osób,
- Wydział Infrastruktury Komunalnej – 30 osób,
- Biuro Gospodarki Odpadami Komunalnymi – 24 osoby,
- Wydział Spraw Społecznych – 20 osób,
- Wydział Ochrony Środowiska – 20 osób,
- Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego – 17 osób,
- Urząd Stanu Cywilnego – 16 osób,
- Wydział Kultury, Sportu i Turystyki – 15 osób,
- Wydział Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa – 11 osób,
- Wydział Komunikacji – 10 osób,
- Biuro Inwestycji Miejskich – 4 osoby,
- Wydział Zarządzania Kryzysowego – 1 osoba.



## 1.2. Status klientów wypełniających ankietę

Wśród 205 respondentów, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie o swój status, 141 osób było klientami indywidualnymi, 47 przedstawicielami podmiotu gospodarczego, 11 osób to przedstawiciele organizacji pozarządowej, a 6 to przedstawiciele administracji publicznej.



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

Wszyscy respondenci (207 osób) określili, że czas oczekiwania na załatwienie lub przyjęcie sprawy był satysfakcjonujący.

## 1.4. Ocena kompetencji w zakresie obsługi klienta

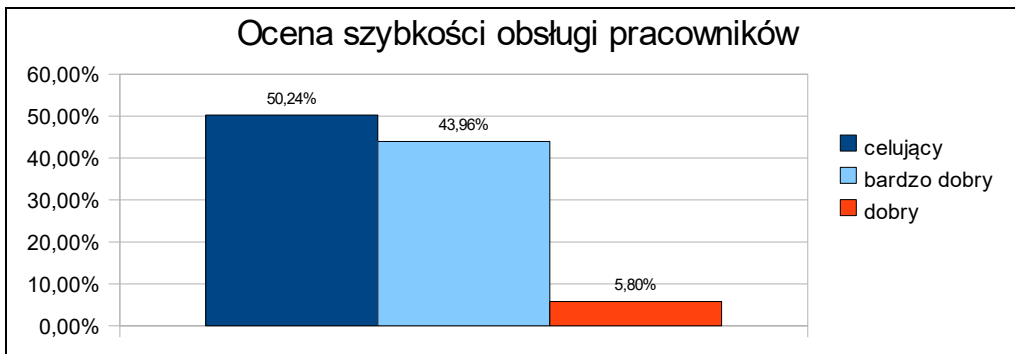
Na pytanie dotyczące kompetencji pracowników Urzędu w zakresie obsługi klienta odpowiedziało 206 respondentów, w tym 205 uznało, iż byli obsłużeni kompetentnie, a 1 negatywnie ocenił przygotowanie merytoryczne osoby obsługującej.

## 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. Skala ocen ustalona została od 1 do 6, ale ocen 1, 2 i 3 nie wystawiono.

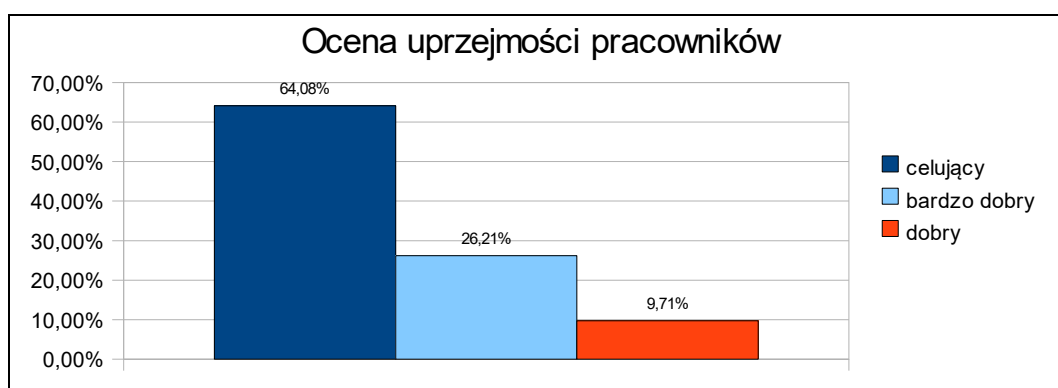
### 1.5.1. Ocena szybkości obsługi

Spośród 207 respondentów, 104 badanych wystawiło ocenę celującą, 91 badanych oceniło szybkość obsługi przez pracowników Urzędu jako bardzo dobrą. Zdecydowanie mniej osób – 12 wskazało ocenę dobrą.



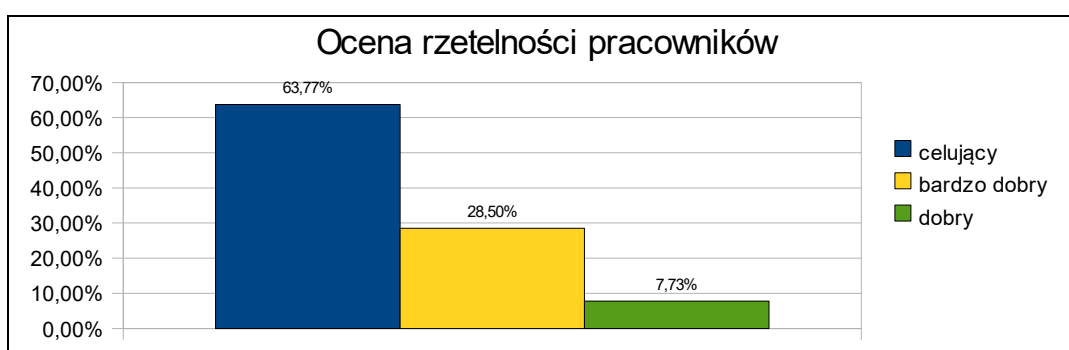
### 1.5.2. Ocena uprzejmości pracowników

Respondenci oceniali również uprzejmość pracowników – 206 badanych, co dało następujące wyniki: 132 oceniło uprzejmość na ocenę celującą, 54 na bardzo dobrą, a 20 wystawiło ocenę dobrą.



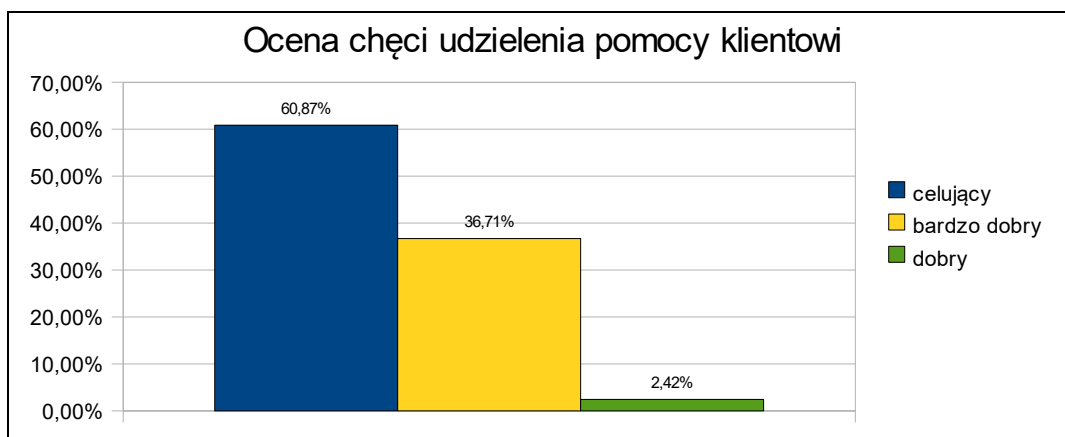
### 1.5.3. Ocena rzetelności pracowników

Spośród 207 respondentów, 132 celująco oceniło rzetelność pracowników, a 59 oceniło ją jako bardzo dobrą. Ocenę dobrą wystawiło 16 osób.



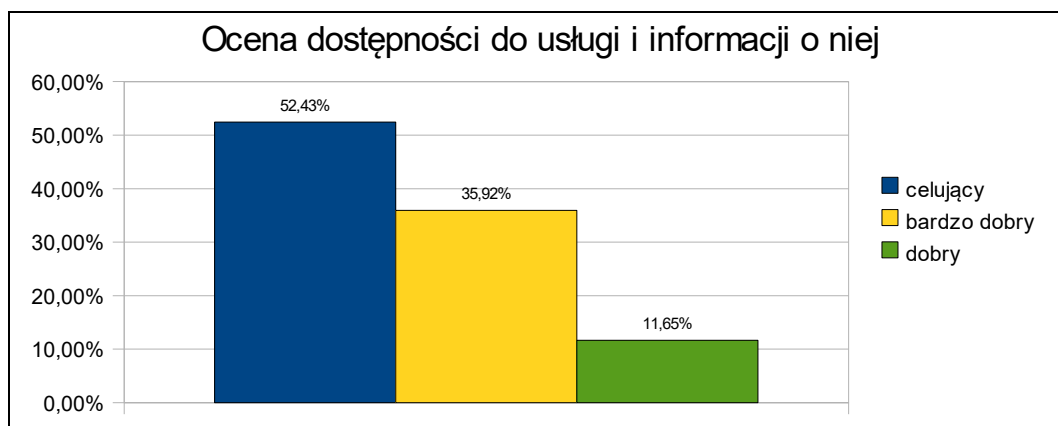
### 1.5.4. Ocena chęci do udzielania pomocy klientowi

Na pytanie o chęć udzielania pomocy klientowi odpowiedziało 207 respondentów. Najwyższą ocenę celującą wystawiło 126 badanych, ocenę bardzo dobrą 76, a 5 badanych zaznaczyło ocenę dobrą.



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

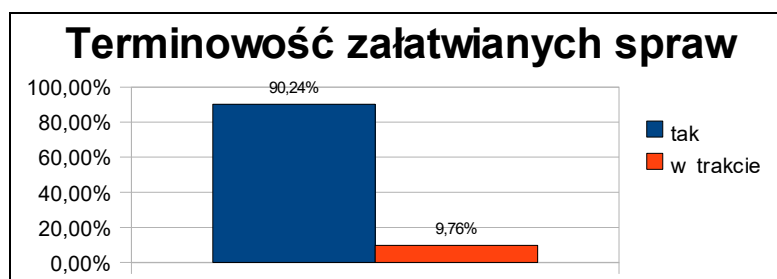
Ostatnim elementem ocenianym przez respondentów w skali sześciostopniowej była dostępność do usług i informacji o nich. Badani (206 osób) wystawili następujące oceny - 108 ocenę celującą, 74 osoby bardzo dobrą i 24 dobrą.



## Część II Analiza odpowiedzi dotyczących ogólnej oceny funkcjonowania Urzędu

### 2.1. Terminowość załatwiania sprawy

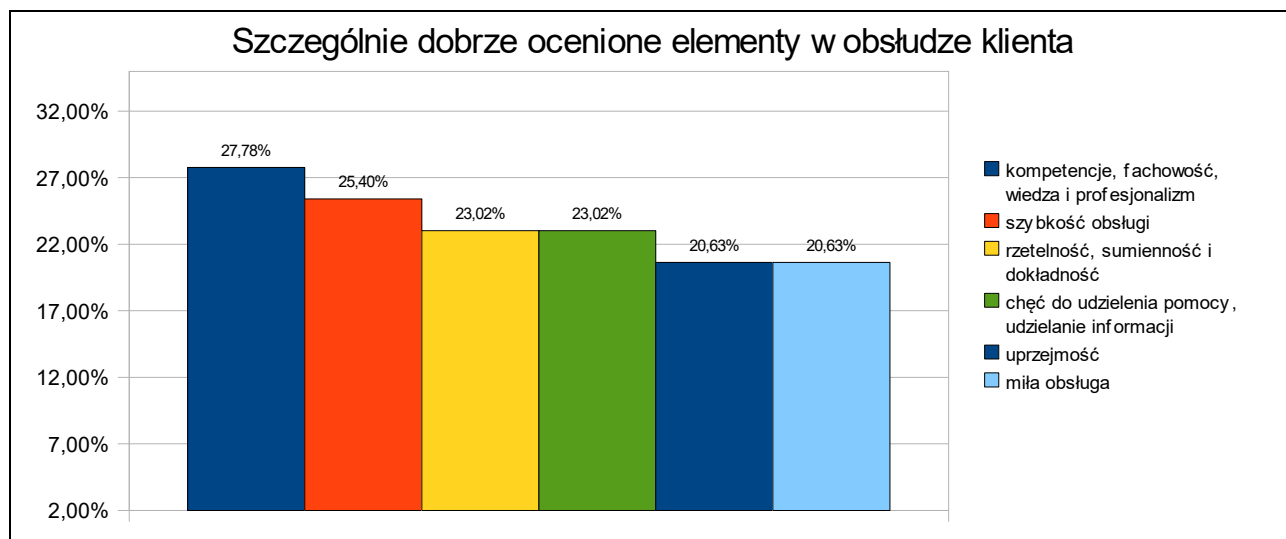
Odpowiedzi na pytanie udzieliło 205 osób. Wśród badanych 185 wskazało, że sprawy z jakimi przyszli do Urzędu rozpatrzone były w terminie, a 20 klientów było w trakcie załatwiania swoich spraw.



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

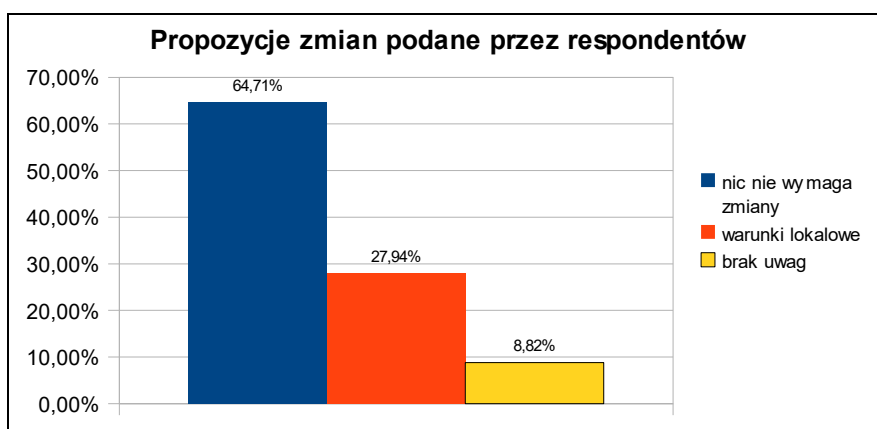
Spośród wszystkich badanych na pytanie otwarte dotyczące tego, co w obsłudze klienta respondenci szczególnie dobrze oceniają, udzielono 126 odpowiedzi.

Najczęściej respondenci oceniali szczególnie dobrze kompetencje, fachowość, znajomość przepisów i profesjonalizm pracowników - 35 razy, szybkość załatwiania spraw - 32 razy, następnie rzetelność i sumienność oraz chęć do udzielenia pomocy po 29 razy. Uprzejmość i miłą obsługę doceniło po 26 osób.



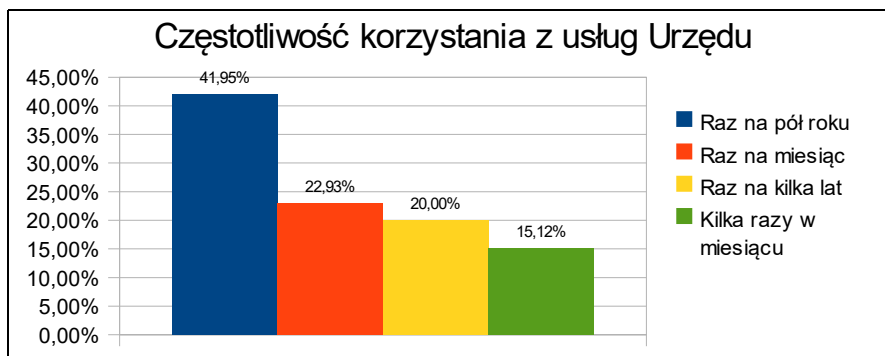
## 2.3. Propozycje zmian w obsłudze klienta podane przez respondentów

Na to pytanie otwarte udzielono 68 odpowiedzi. Najczęściej pojawiło się stwierdzenie, że nic nie wymaga zmiany - 44 razy, a 6 osób wskazało, iż nie ma uwag. Jedyne postulaty dotyczyły poprawy warunków lokalowych – 19 razy, w tym wskazywano na ciasne pomieszczenia, zbyt dużą liczbę pracowników w pokojach, niewystarczającą liczbę miejsc do wypełniania wniosków, mało miejsca do obsługi interesantów.



## 2.4. Częstotliwość korzystania z usług Urzędu

Najwięcej, bo 88 ankietowanych spośród 205 załatwiało sprawy w Urzędzie Miasta raz na pół roku, 47 badanych korzystało z usług Urzędu raz na miesiąc, 41 badanych raz na kilka lat, a 31 kilka razy w miesiącu.



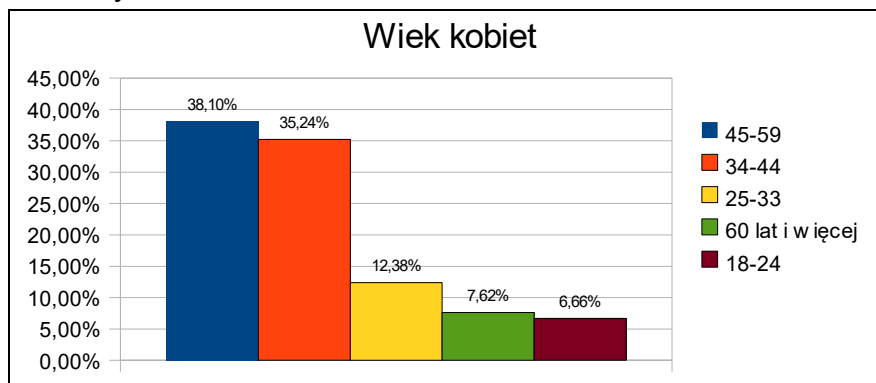
## Część III Metryczka respondentów

### 3.1. Płeć

Wśród 206 respondentów, którzy wskazali płeć, było 105 kobiet i 101 mężczyzn.

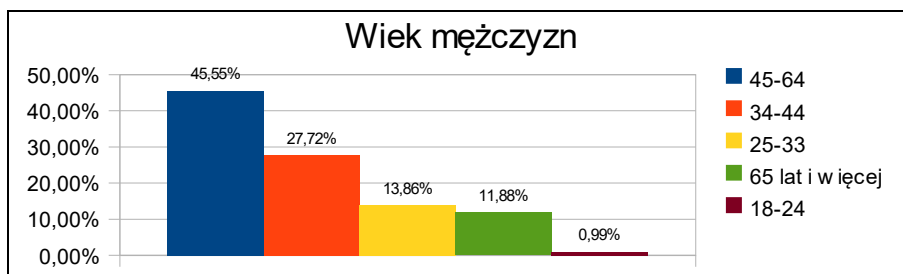
### 3.2. Wiek kobiet

Najwięcej wśród respondentek stanowiły kobiety w przedziale 45 – 59 lat – 40 osób, 37 było w przedziale wiekowym od 34 do 44 lat, następnie w przedziale 25-33 lata – 13 kobiet. Mniej stanowiły respondentki w wieku powyżej 60 roku życia – 8 osób i w przedziale wiekowym 18-24 lata – 7 osób.



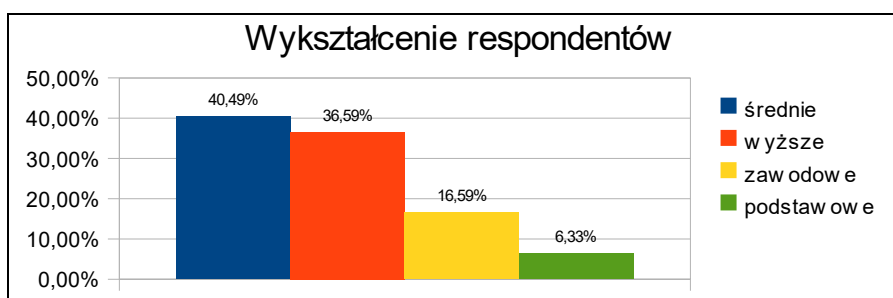
### 3.3. Wiek mężczyzn

Większość wśród respondentów stanowili mężczyźni w przedziale wiekowym 45-64 lata – 46 osób, 28 stanowili mężczyźni w wieku 34-44 lata. W wieku 25-33 lata było 14 badanych. Mężczyźni w przedziale wiekowym powyżej 65 roku życia to 12 osób i w wieku 18-24 lata – 1 osoba.



### 3.4. Wykształcenie respondentów

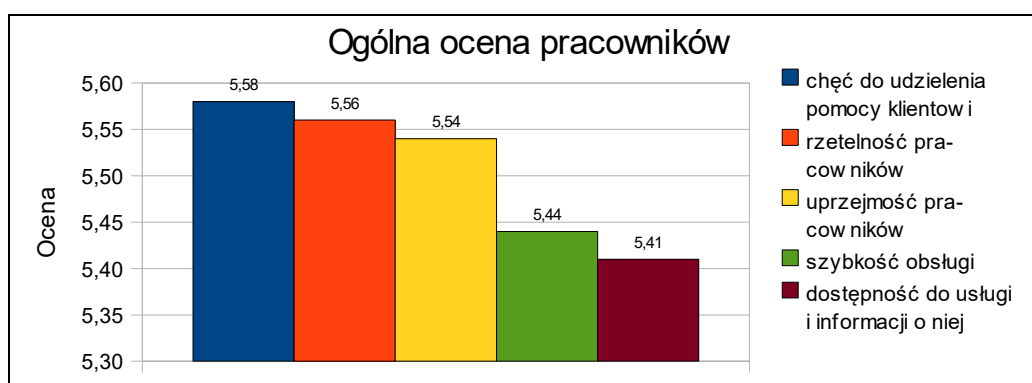
Wykształcenie podało 205 osób. Średnie i wyższe posiada odpowiednio 83 i 75 respondentów, a 34 posiada wykształcenie zawodowe. Wykształcenie podstawowe wskazało 13 osób.



## 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 obsługę klienta w skali od 1 do 6. Wynik tego badania to średnia ocena 5,51. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco: chęć do udzielenia pomocy na ocenę 5,58, rzetelność pracowników na ocenę 5,56, uprzejmość na ocenę 5,54, szybkość obsługi na ocenę 5,44 oraz dostępność do usług i informacji o nich na ocenę 5,41.





Dokonując porównania wyników badania satysfakcji klientów za I i II półrocze 2016 roku, respondenci ocenili kompetencje w zakresie obsługi klienta, w skali od 1 do 6, na ocenę 5,46. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco:

- uprzejmość pracowników - 5,56,
- chęć pracowników do udzielenia pomocy - 5,56,
- rzetelność pracowników - 5,53,
- szybkość obsługi określono na ocenę - 5,28,
- dostępność do usług i informacji o nich na ocenę - 5,36.

Od 2011 roku ocena świadczenia usług administracyjnych przez Urząd Miasta Chełm systematycznie się podnosi – z oceny 5,19 za 2011 rok do 5,46 za 2016 rok. Postulaty wyrażone przez klientów w roku 2016 były tożsame z propozycjami z lat 2011-2015, 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.

Wyniki wskazują, iż działania podejmowane przez kierownictwo Urzędu w zakresie podnoszenia poziomu obsługi i realizacji spraw administracyjnych są pozytywnie postrzegane przez klientów. Na bieżąco monitorowane są wskazywane przez nich obszary problemowe. Sprostanie oczekiwaniom klientów w zakresie infrastruktury Urzędu przekracza aktualne możliwości finansowe budżetu miasta Chełm. Niemniej jednak podejmowane będą dalsze działania zmierzające do doskonalenia i ulepszenia form obsługi – zgodnie ze wskazanymi oczekiwaniemi oraz możliwościami finansowymi budżetu miasta Chełm.

Chełm, dnia 17 stycznia 2017 r.

Sekretarz Miasta Chełm

/-/ Elżbieta Grzyb