

Or-II.065.1.2017

**„Raport z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm” za okres 03 kwietnia 2017 r. – 31 grudnia 2017 r.**

**WPROWADZENIE**

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

Od 2005 roku przeprowadzane jest badanie satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm. Celem badania jest analiza stopnia spełnienia oczekiwań klientów w zakresie jakości usług publicznych, świadczonych w Urzędzie Miasta Chełm oraz funkcjonowania Urzędu. Pozwala to na bieżące diagnozowanie obszarów problemowych i skuteczne podejmowanie działań podnoszących jakość usług świadczonych w Urzędzie.

Badanie prowadzone jest w oparciu o ankiety, które wypełniają wszyscy klienci, którzy zgodzili się wziąć udział w badaniu. Aktualnie proces zbierania opinii realizowany jest zgodnie z zarządzeniem Nr 04/17 Prezydenta Miasta Chełm z dnia 03 kwietnia 2017 roku w sprawie wprowadzenia stałego badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm.

Ankieta służąca zbieraniu opinii zawiera 12 pytań dotyczących załatwianej sprawy w Urzędzie, oceny sposobu obsługi klientów przez pracowników oraz funkcjonowania Urzędu. Ostatnie trzy pytania to metryczka określająca wiek, płeć i wykształcenie respondentów. Formularze ankiety udostępnione są w formie papierowej w Biurze Obsługi Interesantów, w wydziałach Urzędu oraz na stronie internetowej [www.e-urząd.umchelms.pl](http://www.e-urząd.umchelms.pl). Wypełnione ankiety gromadzone są bezpośrednio w urnach wystawionych we wszystkich budynkach Urzędu, tj. przy ul. Lubelskiej 65 w Biurze Obsługi Interesantów, przy pl. Niepodległości 1 w Chełmie w Wydziale Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego, przy ul. Pocztowej 50 w Chełmie w Urzędzie Stanu Cywilnego, przy ul. Obłońskiej 20 w Chełmie w Wydziale Spraw Społecznych, oraz przy ul. Mickiewicza 32 w Chełmie w Biurze Gospodarki Odpadami Komunalnymi.

Niniejszy raport z badań stanowi analizę ankiet wypełnionych w okresie od dnia 03 kwietnia do dnia 31 grudnia 2017 r. W tym czasie ankietę udostępnioną w Biurze Obsługi Interesantów i w poszczególnych wydziałach Urzędu Miasta Chełm wypełniło 168 respondentów. Nie wszystkie ankiety były wypełnione w całości, jednak ze względu na układ i treść pytań nie spowodowało to ich odrzucenia.

Raport zawiera podsumowanie odpowiedzi według ich kolejności na ankiecie. Analiza odpowiedzi została wzbogacona o graficzne przedstawienie danych w układzie liczbowym i procentowym.

## **Część I Analiza odpowiedzi dotyczących oceny sposobu obsługi klientów przez pracowników Urzędu Miasta Chełm oraz funkcjonowania Urzędu**

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

Ankiety wypełniło 162 osoby, które załatwiały sprawy w następujących wydziałach Urzędu Miasta Chełm:

- Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego – 31 osób,
- Wydział Ochrony Środowiska – 24osób,
- Wydział Kultury, Sportu i Turystyki – 24osób,
- Wydział Finansowy – 20 osób,
- Wydział Infrastruktury Komunalnej – 17 osób,
- Urząd Stanu Cywilnego –17 osób,
- Biuro Gospodarki Odpadami Komunalnymi – 14 osoby,
- Wydział Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa – 9 osób,
- Wydział Spraw Społecznych – 6 osób.

### **1.2. Status klientów wypełniających ankietę**

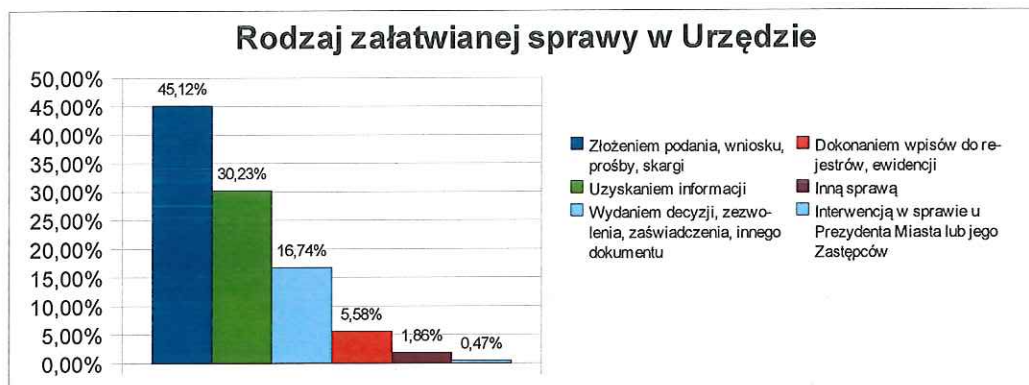
Wśród 159 respondentów, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie o swój status, 114 osób było klientami indywidualnymi, 22 przedstawicielami podmiotu gospodarczego, 20 osób to przedstawiciele organizacji pozarządowej, a 3 to przedstawiciele administracji publicznej.

### **1.3. Częstotliwość załatwiania spraw w Urzędzie**

Na pytanie o częstotliwość korzystania z usług Urzędu odpowiedziało 156 osób, w tym kilka razy w roku w Urzędzie załatwiały sprawy 72 osoby, raz na miesiąc i częściej 31 osób, raz na kilka lat 29 osób, a po raz pierwszy w Urzędzie były 24 osoby.

### **1.4. Rodzaj załatwianej sprawy w Urzędzie**

Sprawy, z którymi klienci zgłaszali się do Urzędu to: składanie podania / wniosku – 97 razy, uzyskanie informacji - 65 razy, wydanie decyzji / zezwolenia i innego dokumentu – 36 razy, dokonanie wpisu do rejestrów i ewidencji – 12 razy. Inne sprawy dotyczyły spisania dokumentów niezbędnych do zawarcia ślubu oraz uzgadniania dokumentacji technicznej, a jedna sprawa dotyczyła interwencji u Prezydenta Miasta Chełm.



#### 1.5. Czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy

Na 160 respondentów, 158 osób uznało, że czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy był satysfakcjonujący.

#### 1.6. Terminowość załatwienia sprawy

Według 154 osób ich sprawy były załatwione w terminie, dla 1 termin był przekroczony, a 4 osoby nie odniosły się do tego pytania, gdyż były w trakcie załatwiania sprawy.

#### 1.7. Kompletność i zrozumiałość formularzy i wniosków

Na 160 respondentów, 152 osoby uznały formularze i wnioski za kompletne i zrozumiałe, 2 osoby odpowiedziały negatywnie, a 6 osób nie miało zdania w tym temacie.

#### 1.8 Ocena obsługi klienta

Ocenie poddano następujące elementy: szybkość obsługi, wiedzę i kompetencje zawodowe pracowników, ich życzliwość i uprzejmość oraz chęć do udzielenia pomocy klientowi. Skala ocen ustalona została od 1 do 6.

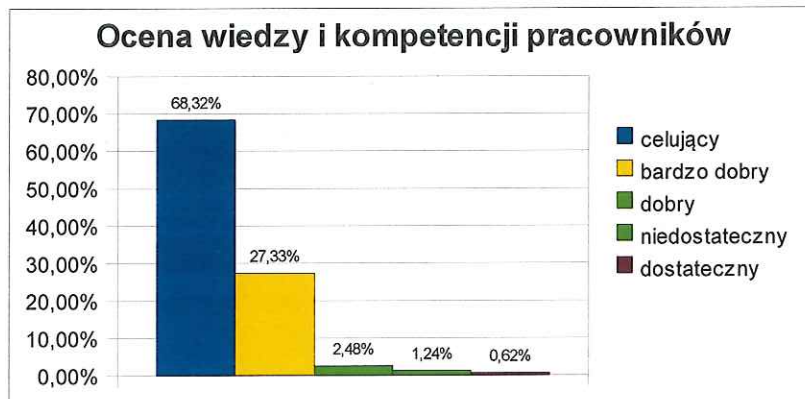
##### 1.8.1. Ocena szybkości obsługi

Spośród 159 respondentów, 95 badanych wystawiło ocenę celującą, 51 badanych oceniło szybkość obsługi przez pracowników Urzędu jako bardzo dobrą. Zdecydowanie mniej osób – 10 wskazało ocenę dobrą, 2 osoby ocenę dostateczną i 1 osoba ocenę dopuszczającą.



### 1.8.2. Ocena wiedzy i kompetencji zawodowych pracowników

Respondenci oceniali również wiedzę i kompetencje pracowników – 161 badanych, co dało następujące wyniki: 110 oceniło na ocenę celującą, 44 na bardzo dobrą, 4 wystawiło ocenę dobrą oraz 2 ocenę niedostateczną i 1 ocenę dostateczną.



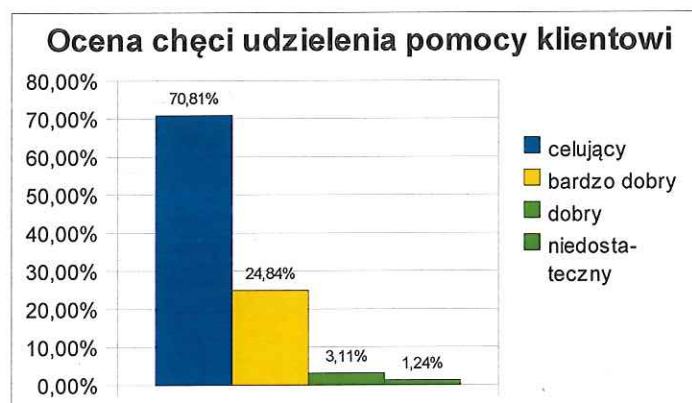
### 1.8.3. Ocena życzliwości i uprzejmości pracowników

Spośród 161 respondentów, 127 celująco oceniło życzliwość i uprzejmość pracowników, 26 oceniło ją jako bardzo dobrą, 6 jako dobrą. Ocenę niedostateczną wystawiły 2 osoby.



### 1.8.4. Ocena chęci do udzielania pomocy klientowi

Na pytanie o chęć udzielania pomocy klientowi odpowiedziało 161 respondentów. Najwyższą ocenę celującą wystawiło 114 badanych, ocenę bardzo dobrą 40, a 5 badanych zaznaczyło ocenę dobrą i 2 niedostateczną.

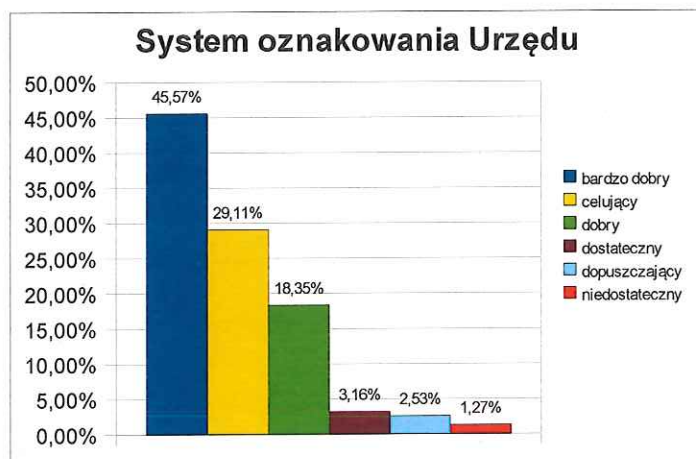


## 1.9. Ocena dostępności do usługi i informacji o niej

W stosunku do lat poprzednich dokonano zmiany sposobu badania oceny dostępności do usług i informacji o nich. Od 2017 roku uszczegółowiono pytania w odniesieniu do poszczególnych elementów infrastruktury Urzędu, które warunkują taki dostęp. Ocenie poddano następujące elementy: system oznakowania Urzędu, tablice ogłoszeń, strona internetowa, Biuletyn Informacji Publicznej, dostęp dla osób niepełnosprawnych. Skala ocen ustalona została od 1 do 6.

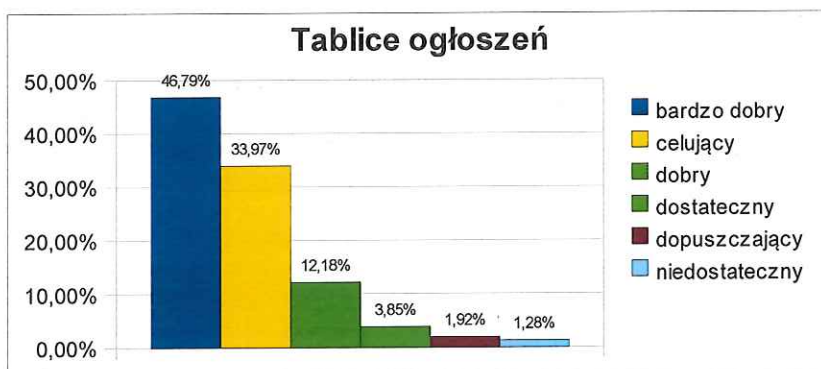
### 1.9.1. System oznakowania Urzędu (tablice, kierunki)

Badani (158 osób) wystawili następujące oceny: 72 bardzo dobrą, ocenę celującą 46 osób, dobrą 29 osób, dostateczną 5 osób, a dopuszczającą i niedostateczną odpowiednio 4 i 2 osoby.



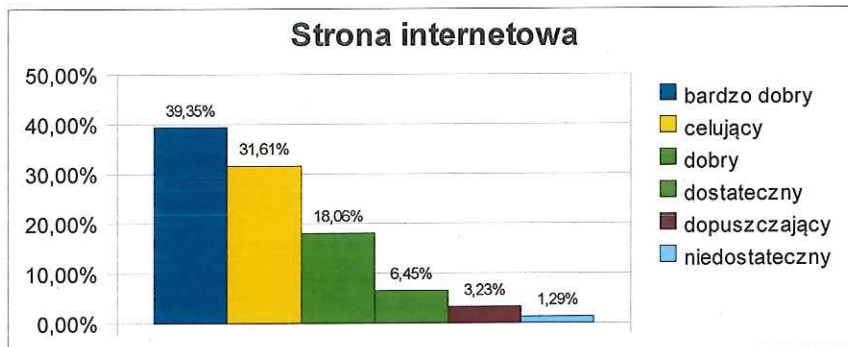
### 1.9.2. Tablice ogłoszeń (widoczne, czytelne)

Spośród 156 osób, które odpowiedziały na pytanie dotyczące tablic ogłoszeń 73 oceniły je na bardzo dobre, 53 na ocenę celującą, 19 na ocenę dobrą. Mniej tj. na ocenę dostateczną 6 osób, na dopuszczającą 3 osoby i na niedostateczną 2 osoby.



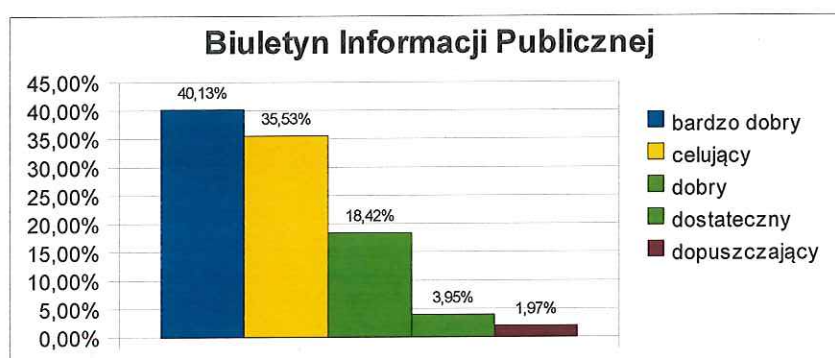
### 1.9.3. Strona internetowa (przejrzysta, czytelna)

Respondenci oceniali również stronę internetową Urzędu – 155 badanych, co dało następujące wyniki: 61 oceniło ją na bardzo dobrą, 49 na ocenę celującą, 28 na dobrą, 10 wystawiło ocenę dostateczną, 5 dopuszczającą, a 2 na ocenę niedostateczną.



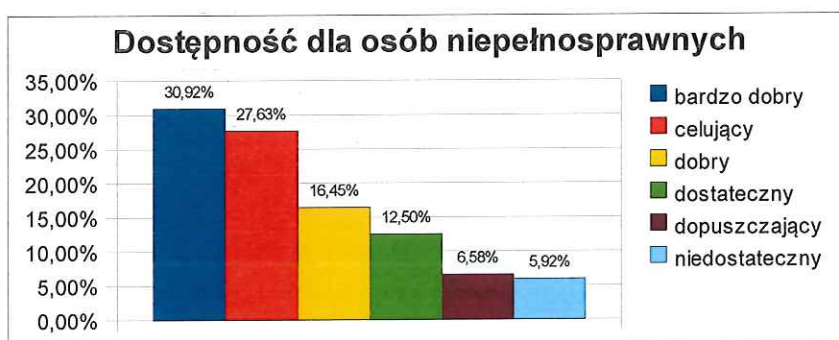
#### 1.9.4. Biuletyn Informacji Publicznej (zawartość informacji, przejrzystość)

Biuletyn Informacji Publicznej oceniło 152 osoby. Wystawiły one następujące oceny: 61 ocenę bardzo dobrą, 54 ocenę celującą, 28 ocenę dobrą, 6 dostateczną i 3 dopuszczającą.



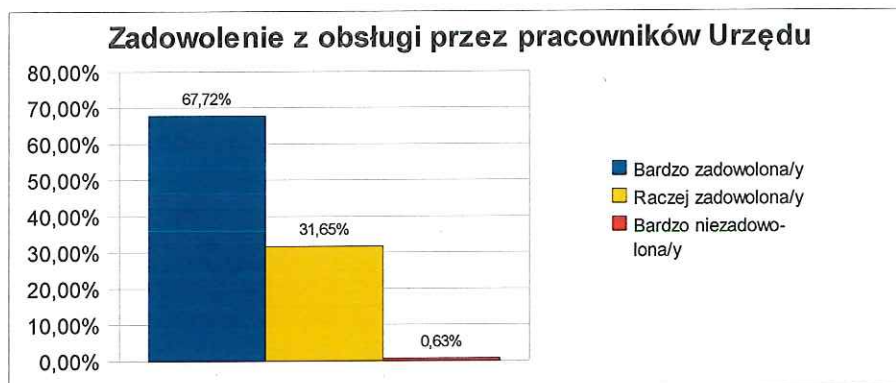
#### 1.9.5. Dostęp dla osób niepełnosprawnych (winda, barierki, toalety)

Na pytanie dotyczące dostępu dla osób niepełnosprawnych odpowiedziały 152 osoby. Respondenci wskazali oceny: 47 bardzo dobrą, 42 celującą, 25 dobrą, następnie 19 wystawiło ocenę dostateczną, 10 dopuszczającą i 9 niedostateczną.



#### 1.10. Zadowolenie z obsługi przez pracowników

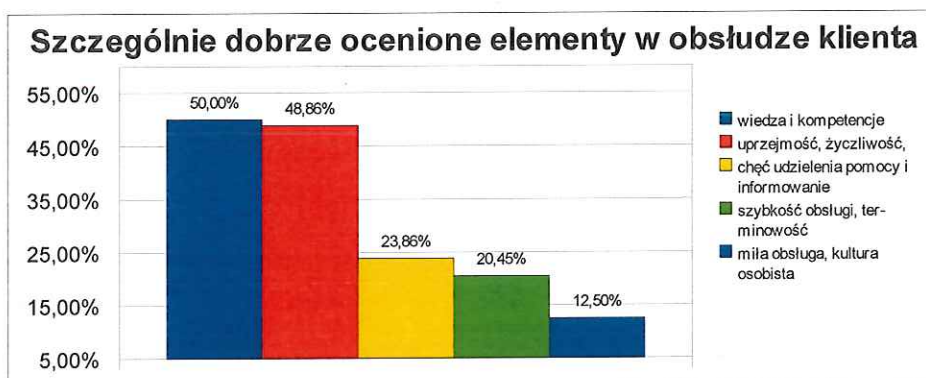
Odpowiedzi na pytanie udzieliło 158 osób. Wśród badanych 107 wskazało, że było bardzo zadowolonych z obsługi, 50 było raczej zadowolonych, a tylko 1 osoba była bardzo niezadowolona.



### 1.11. Elementy w obsłudze klienta szczególnie dobrze ocenione przez respondentów

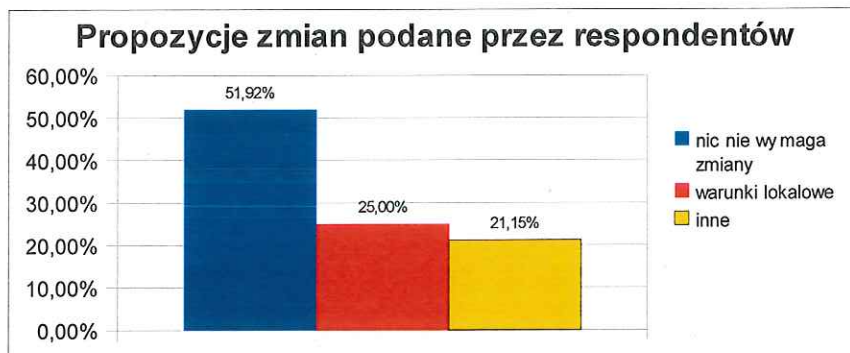
Spośród wszystkich badanych na pytanie otwarte dotyczące tego, co w obsłudze klienta respondenci szczególnie dobrze oceniają, udzielono 88 odpowiedzi.

Najczęściej respondenci oceniali szczególnie dobrze kompetencje i wiedzę pracowników – 44 razy; uprzejmość i życzliwość – 43 razy oraz chęć do udzielenia pomocy i informacji – 21 razy. Docenili też szybkość i terminowość załatwienia sprawy – 18 razy, a także zwrócili uwagę na miłą obsługę i kulturę osobistą pracowników – 11 razy.



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

Na to pytanie otwarte udzielono 52 odpowiedzi. Najczęściej pojawiło się stwierdzenie, że nic nie wymaga zmiany - 27 razy. Postulaty dotyczyły poprawy warunków lokalowych – 13 razy, w tym wskazywano na ciasne pomieszczenia, zbyt dużą liczbę pracowników w pokojach, niewystarczającą liczbę miejsc do wypełniania wniosków, słabe oświetlenie na korytarzach, mało miejsca do obsługi interesantów, ale i brak miejsca przy Urzędzie na zaparkowanie rowerów. Wskazano też inne pojedyncze uwagi – 11 razy, jak np.: słaby przepływ informacji i dokumentów między wydziałami, brak elektronicznych formularzy/druków, słabe oznakowanie budynków, niska kultura osobista pracownika, za wysokie opłaty, skomplikowane przepisy prawne.



## Część II Metryczka respondentów

### 1.1. Płeć

Wśród 160 respondentów, którzy wskazali płeć, były 74 kobiety i 86 mężczyzn.

### 1.2. Wiek respondentów

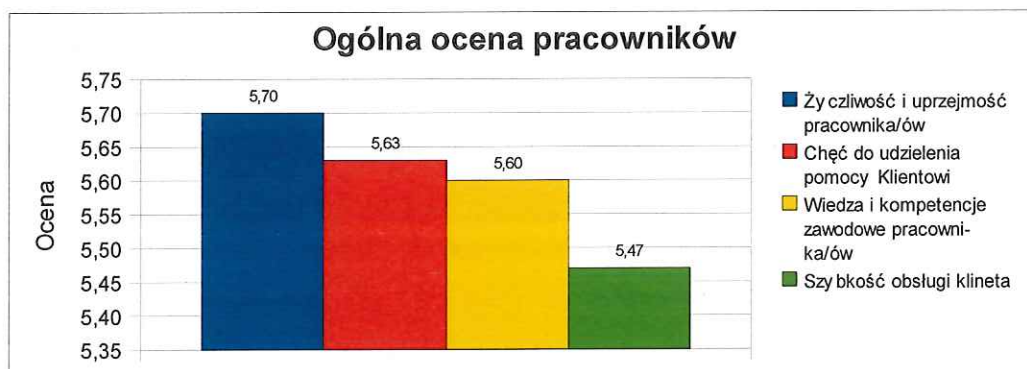
Najwięcej wśród 160 respondentów było w przedziale wiekowym 31 - 45 lat – 67 osób i 66 w przedziale wiekowym 46-60 lat. Następnie w przedziale 18 - 30 lat – 16 osób i 11 osób w wieku 61 i więcej lat.

### 2.3. Wykształcenie respondentów

Wykształcenie podało 157 osób. Wyższe i średnie wskazało odpowiednio 80 i 60 respondentów, a 15 posiadało wykształcenie zawodowe. Wykształcenie podstawowe wskazały 2 osoby.

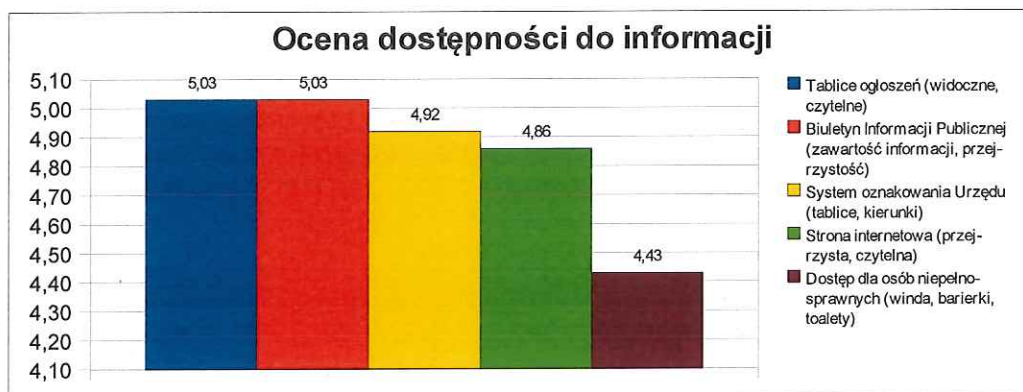
## III Podsumowanie wyników badania

W punkcie 1.8 niniejszego raportu oceniono obsługę klienta. W skali od 1 do 6 klienci wystawili średnią ocenę 5,6. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco: życzliwość i uprzejmość pracowników – ocena 5,70, chęć do udzielenia pomocy klientowi – ocena 5,63, wiedzę i kompetencje zawodowe pracowników – ocena 5,60 oraz szybkość obsługi – ocena 5,47.





W punkcie 1.9 niniejszego raportu oceniono infrastrukturę Urzędu Miasta Chełm, która ma znaczenie dla informowania o usługach i ich realizacji. Klienci wystawiali oceny od 1 do 6. Wynik tego badania to średnia ocena 4,85. Poszczególne elementy oceniono następująco: widoczność i czytelność tablic ogłoszeń oraz zawartość i przejrzystość strony BIP – oceny po 5,03, system oznakowania Urzędu – ocena 4,92, przejrzystość i czytelność strony internetowej – ocena 4,86, a infrastruktura dostępności dla osób niepełnosprawnych – ocena 4,43.



Chełm, dnia 31 stycznia 2018 r.

SEKRETARZ MIASTA CHEŁM

mgr Elżbieta Grzyb

DYREKTOR  
WYDZIAŁU ORGANIZACJI I NADZORU

mgr Krystyna Majówka