

Or-II.065.1.2018

„Raport z badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Chełm” za okres 01 stycznia 2018 r. – 31 grudnia 2018 r.

WPROWADZENIE

Cel badania, przedmiot oraz metodologia

W 2005 roku wprowadzono w Urzędzie Miasta Chełm badanie satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd. Celem badania jest analiza stopnia spełnienia oczekiwań klientów w zakresie jakości usług publicznych, świadczonych w Urzędzie oraz funkcjonowania Urzędu. Od 2017 roku badanie odbywa się na nowych zasadach i w oparciu o nowy formularz ankiety, wprowadzony 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

Ankiety wypełniają wszyscy klienci, którzy zgodzili się wziąć udział w badaniu. Formularze ankiety udostępnione są w formie papierowej w Biurze Obsługi Interesantów, w wydziałach Urzędu oraz na stronie internetowej www.e-urząd.umchełm.pl, a wypełnione gromadzone są bezpośrednio w urnach wystawionych we wszystkich budynkach Urzędu.

Ankieta służąca zbieraniu opinii zawiera 12 pytań dotyczących załatwianej sprawy w Urzędzie, oceny sposobu obsługi klientów przez pracowników oraz oceny dostępności do usług i informacji o nich. Dwa pytania o charakterze otwartym dotyczą wskazania tego co w obsłudze klienta ocenia się szczególnie dobrze, a co wymaga zmiany. Ostatnie trzy pytania to metryczka określająca wiek, płeć i wykształcenie respondentów.

Niniejszy raport z badań zawiera analizę 170 ankiet wypełnionych w okresie od dnia 01 stycznia do dnia 31 grudnia 2018 r., a jego układ odpowiada kolejności pytań w ankiecie. Nie wszystkie ankiety były wypełnione w całości, jednak ze względu na układ i treść pytań nie ma to wpływu na ważność ankiet i nie spowodowało to ich odrzucenia.

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 170 osób, które załatwiały sprawy w następujących wydziałach Urzędu Miasta Chełm:

- Wydział Geodezji, Kartografii i Mienia Komunalnego – 39 osób,

- Wydział Finansowy – 24 osoby,
- Wydział Ochrony Środowiska – 18 osób,
- Urząd Stanu Cywilnego – 17 osób,
- Biuro Gospodarki Odpadami Komunalnymi – 15 osób,
- Wydział Komunikacji – 15 osób,
- Wydział Kultury, Sportu i Turystyki – 15 osób,
- Wydział Gospodarki Przestrzennej, Architektury i Budownictwa – 14 osób,
- Wydział Organizacji i Nadzoru – 6 osób,
- Biuro Inwestycji Miejskich – 4 osoby,
- Wydział Oświaty – 2 osoby,
- Wydział Infrastruktury Komunalnej – 1 osoba.

1.2. Status klientów wypełniających ankietę

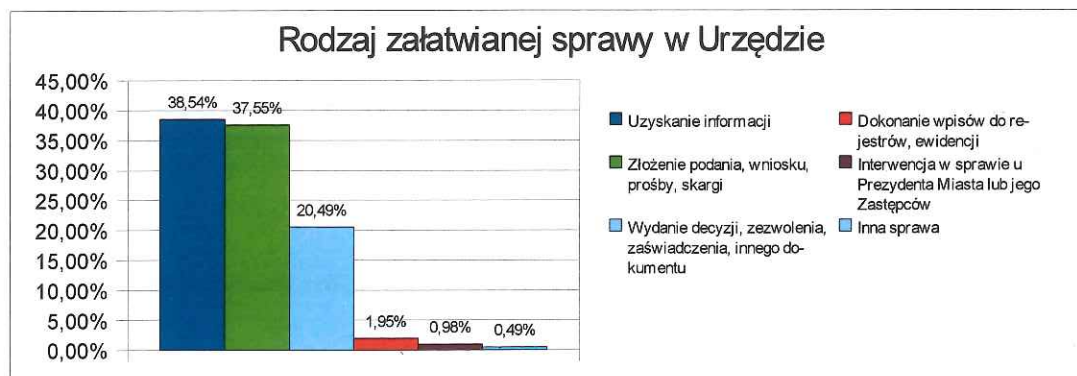
Wśród 167 respondentów, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie o swój status, 130 osób było klientami indywidualnymi, 19 przedstawicielami podmiotu gospodarczego, 13 osób to przedstawiciele organizacji pozarządowej, a 5 to przedstawiciele administracji publicznej.

1.3. Częstotliwość załatwiania spraw w Urzędzie

Na pytanie o częstotliwość korzystania z usług Urzędu odpowiedziało 166 osób, w tym kilka razy w roku w Urzędzie załatwiały sprawy 83 osoby, raz na kilka lat 34 osoby, raz na miesiąc i częściej 28 osób, a po raz pierwszy w Urzędzie było 21 osób.

1.4. Rodzaj załatwianej sprawy w Urzędzie

Sprawy, z którymi klienci zgłaszali się do Urzędu to: uzyskanie informacji – podało tak 79 osób, złożenie podania / wniosku wskazało 77 osób, wydanie decyzji / zezwolenia i innego dokumentu – 42 osoby, dokonanie wpisu do rejestrów i ewidencji – 4 osoby. Dwie sprawy dotyczyły interwencji u Prezydenta Miasta Chełm. Tylko jedna osoba wskazała, że przyszła do Urzędu w innej sprawie, tj. dokonała opłaty.



1.5. Czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy

Na 170 respondentów, 169 osób uznało, że czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy był satysfakcjonujący.

1.6. Terminowość załatwienia sprawy

Według 150 osób, spośród 168 respondentów, sprawy były załatwione w terminie, dla 1 osoby termin był przekroczony, a 17 osób nie odniosło się do tego pytania, gdyż były w trakcie załatwiania sprawy.

1.7. Kompletność i zrozumiałość formularzy i wniosków

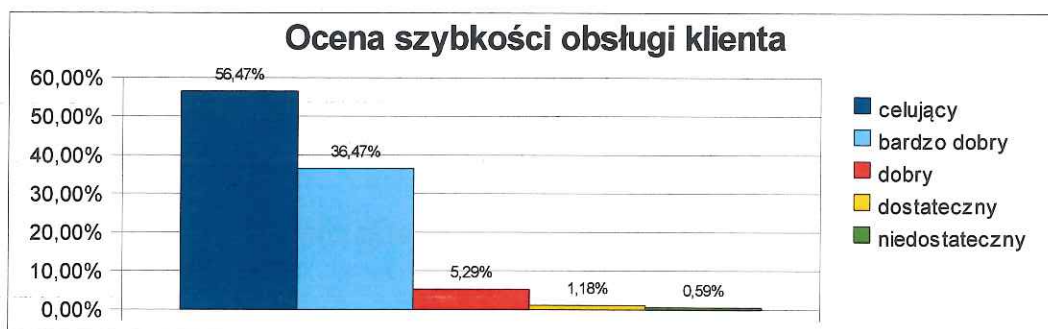
Na 167 respondentów, 156 osób uznało formularze i wnioski za kompletne i zrozumiałe, 1 osoba odpowiedziała negatywnie, a 10 osób nie miało zdania w tym zakresie.

1.8 Ocena obsługi klienta

Ocenił 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.

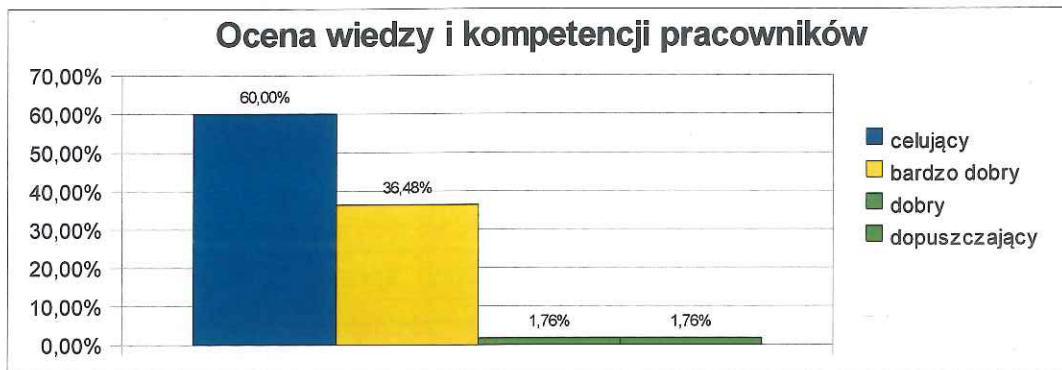
1.8.1. Ocena szybkości obsługi

Spółród 170 respondentów, 96 badanych wystawiło ocenę celującą, 62 badanych oceniło szybkość obsługi przez pracowników Urzędu jako bardzo dobrą. Zdecydowanie mniej osób – 9 wskazało ocenę dobrą, 2 osoby ocenę dostateczną i 1 osoba ocenę niedostateczną. Oceny dopuszczający nie wystawiono.



1.8.2. Ocena wiedzy i kompetencji zawodowych pracowników

Respondenci oceniali również wiedzę i kompetencje pracowników – 170 badanych, co dało następujące wyniki: 102 oceniło na ocenę celującą, 62 na bardzo dobrą, 3 wystawiło ocenę dobrą oraz 3 ocenę dopuszczający. Ocen dostateczny i niedostateczny nie wystawiono.



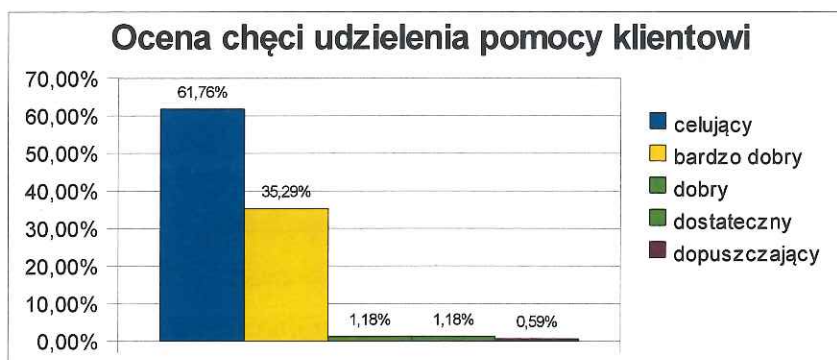
1.8.3. Ocena życzliwości i uprzejmości pracowników

Spośród 170 respondentów, 107 celująco oceniło życzliwość i uprzejmość pracowników, 58 oceniło ją jako bardzo dobrą, po 2 osoby wskazały jako dobrą i dopuszczającą, a niedostateczną wystawiła 1 osoba. Oceny dostatecznej nie wystawiono.



1.8.4. Ocena chęci do udzielania pomocy klientowi

Na pytanie o chęć udzielania pomocy klientowi odpowiedziało 170 respondentów. Najwyższą ocenę celującą wystawiło 105 badanych, ocenę bardzo dobrą 60, po 2 badanych zaznaczyło ocenę dobrą i dostateczną oraz 1 ocenę dopuszczającą. Oceny niedostatecznej nie wystawiono.

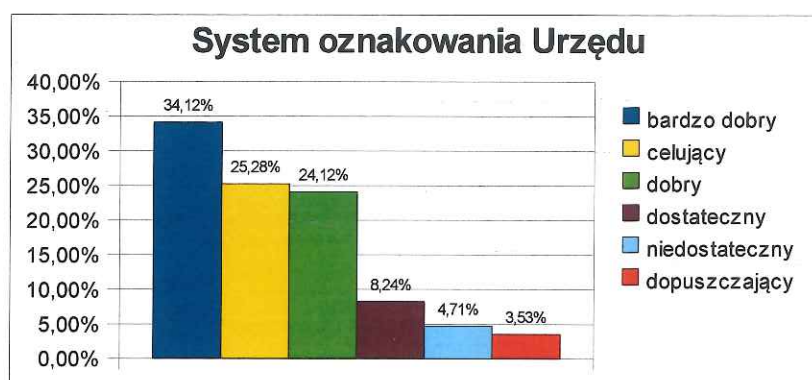


1.9. Ocena dostępności do usługi i informacji o niej

W 2017 roku, w ramach przeprowadzania badania satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd, do ankiet wprowadzono pytania dotyczące infrastruktury i wyposażenia Urzędu, które ułatwiają informowanie klientów i poprawiają dostępność do usług administracyjnych. 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.

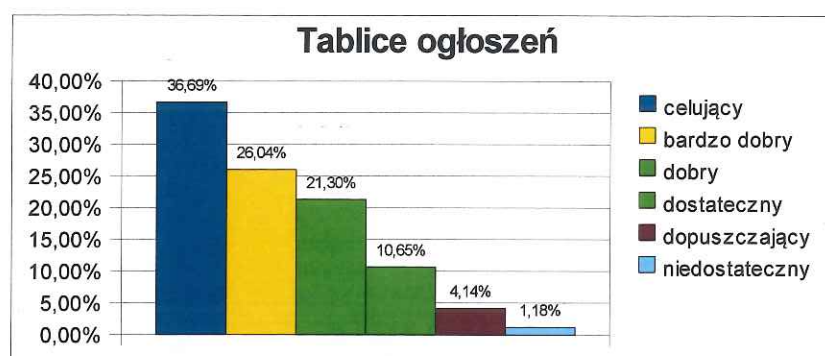
1.9.1. System oznakowania Urzędu (tablice, kierunki)

Badani (170 osób) wystawili następujące oceny: 58 bardzo dobrą, ocenę celującą 43 osoby, dobrą 41 osób, dostateczną 14 osób, a dopuszczającą i niedostateczną odpowiednio 6 i 8 osób.



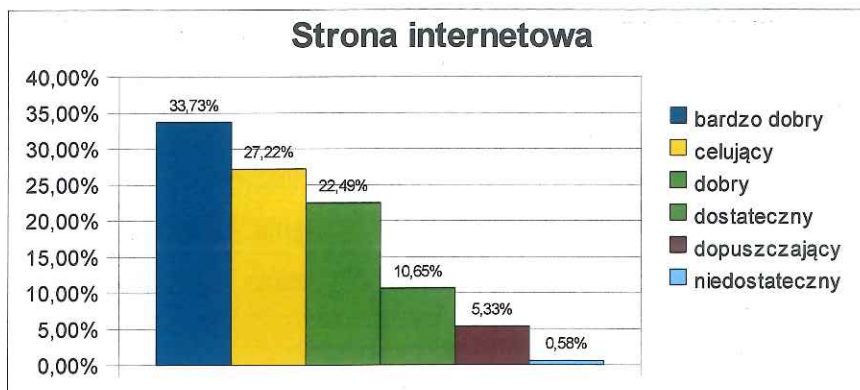
1.9.2. Tablice ogłoszeń (widoczne, czytelne)

Spośród 169 osób, które odpowiedziały na pytanie dotyczące tablic ogłoszeń, 62 oceniły je bardzo dobrze, 44 oceniło na ocenę celującą, 36 na ocenę dobrą. Mniej tj. na ocenę dostateczną 18 osób, na dopuszczającą 7 osób i na niedostateczną 2 osoby.



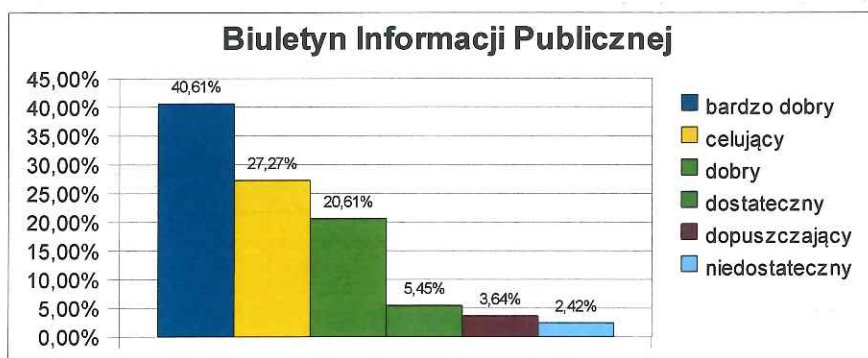
1.9.3. Strona internetowa (przejrzysta, czytelna)

Respondenci oceniali również stronę internetową Urzędu – 169 badanych, co dało następujące wyniki: 57 oceniło ją na bardzo dobrą, 46 na ocenę celującą, 38 na dobrą, 18 wystawiło ocenę dostateczną, 9 dopuszczającą, a 1 ocenę niedostateczną.



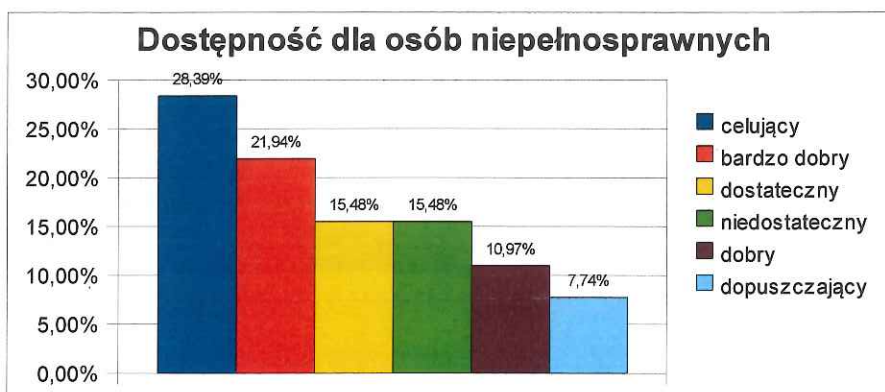
1.9.4. Biuletyn Informacji Publicznej (zawartość informacji, przejrzystość)

Biuletyn Informacji Publicznej oceniło 165 osób. Wystawiły one następujące oceny: 67 ocenę bardzo dobrą, 45 ocenę celującą, 34 ocenę dobrą, 9 dostateczną i 6 dopuszczającą oraz ocenę niedostateczną 4 osoby.



1.9.5. Dostęp dla osób niepełnosprawnych (windy, barierki, toalety)

Na pytanie dotyczące dostępu dla osób niepełnosprawnych odpowiedziało 155 osób. Respondenci wskazali kolejno oceny: 44 bardzo dobrą, 34 celującą, po 24 ocenę dostateczną i niedostateczną, 17 dobrą oraz 12 dopuszczającą.



1.10. Zadowolenie z obsługi przez pracowników

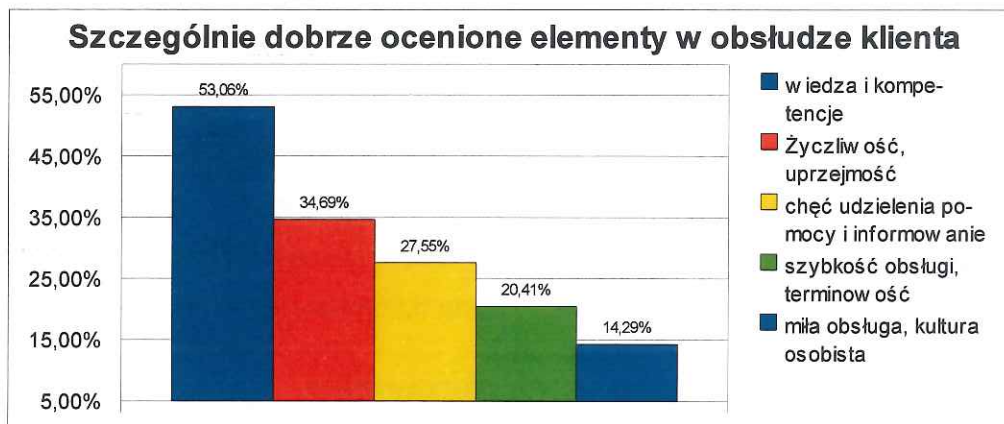
Odpowiedzi na pytanie udzieliło 169 osób. Wśród badanych 107 wskazało, że było bardzo zadowolonych z obsługi, 60 było raczej zadowolonych, a tylko 2 osoby były bardzo niezadowolone.



1.11. Elementy w obsłudze klienta szczególnie dobrze ocenione przez respondentów

Spośród wszystkich badanych udzielono 98 odpowiedzi na pytanie otwarte dotyczące tego, co w obsłudze klienta respondenci oceniają szczególnie dobrze.

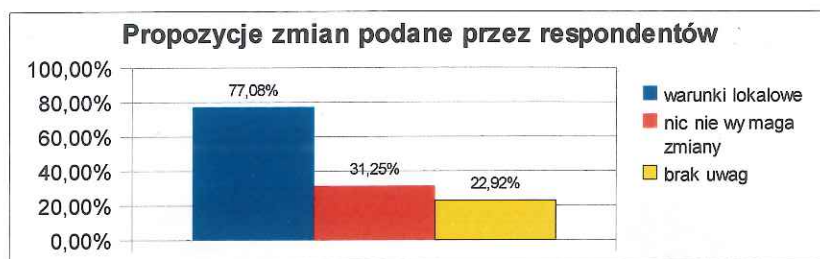
Najczęściej szczególnie dobrze oceniali kompetencje i wiedzę pracowników – 52 razy; uprzejmość i życzliwość – 34 razy oraz chęć do udzielenia pomocy i informacji – 27 razy. Docenili też szybkość obsługi i terminowość załatwienia sprawy – 20 razy, a także zwrócili uwagę na miłą obsługę i kulturę osobistą pracowników – 14 razy.



1.12. Propozycje zmian w obsłudze klienta podane przez respondentów

Na to pytanie otwarte udzielono 48 odpowiedzi. Najczęściej pojawiły się postulaty dotyczące poprawy warunków lokalowych – 37 razy, w tym wskazywano na ciasne pomieszczenia, zbyt dużą liczbę pracowników w pokojach, niewystarczającą liczbę miejsc do obsługi interesantów, mało stolików i krzeseł dla interesantów, w tym do wypełniania wniosków. Wymieniano też słabe oświetlenie na korytarzach, niewystarczające oznakowanie Urzędu, niedostosowanie infrastruktury do potrzeb osób niepełnosprawnych, w tym brak windy czy barierek. Były też inne pojedyncze uwagi – 6 razy, jak np.: duża liczba dokumentów do wypełniania, skomplikowane przepisy,

nieczytelny BIP i strona internetowa oraz za długi czas oczekiwania na przyjęcie sprawy do załatwienia. Spośród respondentów 15 osób stwierdziło, że nic nie wymaga zmiany.



Część II Metryczka respondentów

1.1. Płeć

Wśród 141 respondentów, którzy wskazali płeć, było 50 kobiet i 91 mężczyzn.

1.2. Wiek respondentów

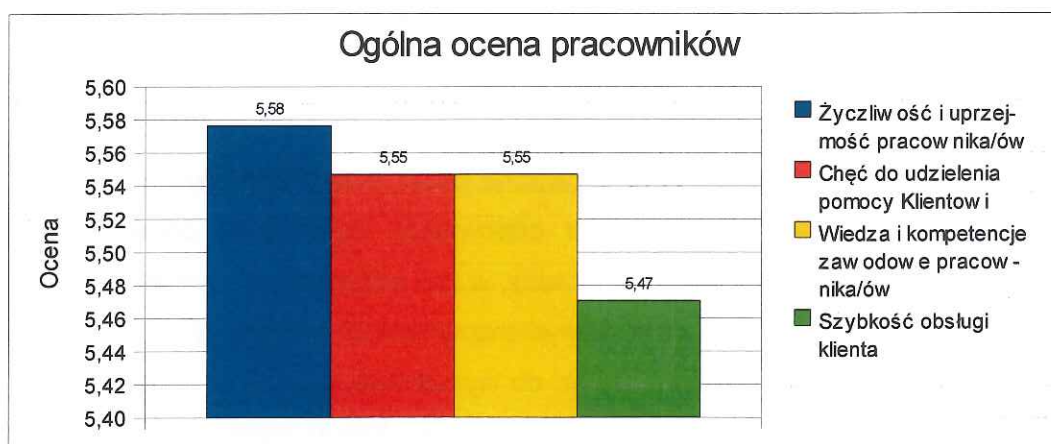
Najwięcej wśród 166 respondentów było w przedziale wiekowym 31 - 45 lat – 79 osób i 58 w przedziale wiekowym 46-60 lat. Następnie w przedziale 18 - 30 lat – 21 osób i 8 osób w wieku 61 i więcej lat.

2.3. Wykształcenie respondentów

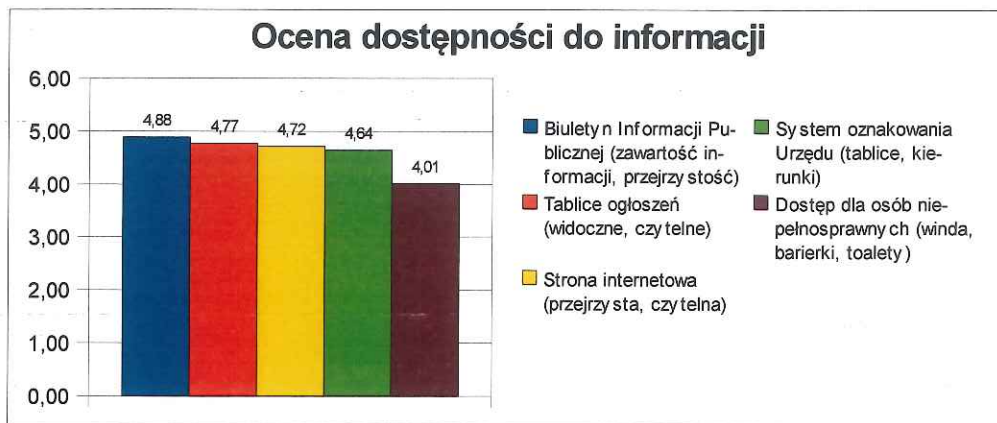
Wykształcenie podało 155 osób. Wyższe i średnie wskazało odpowiednio 86 i 56 respondentów, a 13 posiadało wykształcenie zawodowe.

III Podsumowanie wyników badania

W punkcie 1.8 niniejszego raportu oceniono obsługę klienta. W skali od 1 do 6 klienci wystawili średnią ocenę 5,54. Poszczególne elementy obsługi oceniono następująco: życzliwość i uprzejmość pracowników – ocena 5,58, chęć do udzielenia pomocy klientowi – ocena 5,55, wiedza i kompetencje zawodowe pracowników – ocena 5,55 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 służy ich realizacji. Klienci wystawiali oceny od 1 do 6. Wynik tego badania to średnia ocena 4,60. Poszczególne elementy oceniono następująco: zawartość i przejrzystość strony BIP – ocena 4,88, widoczność i czytelność tablic ogłoszeń – 4,77, przejrzystość i czytelność strony internetowej – ocena 4,72, system oznakowania Urzędu – ocena 4,64, a infrastruktura dostępności dla osób niepełnosprawnych – ocena 4,01.



Porównując oceny wskazane w pkt 1.8 z wynikami za poprzednie okresy badawcze, tj. od 2011 roku, kiedy wprowadzono do ankiety tego typu pytania, ocena świadczenia usług administracyjnych przez Urząd Miasta Chełm systematycznie się podnosiła – z oceny 5,19 za 2011 rok do 5,6 za 2017 rok. Wynik za 2018 wykazał nieznaczny spadek oceny – do 5,54.

Dane opisane w pkt 1.9 mogą być porównane tylko do wyników za rok 2017, w którym to do ankiety wprowadzono pytania o infrastrukturę i wyposażenie Urzędu, ułatwiające informowanie klientów i poprawiające dostępność do usług administracyjnych. W każdym z elementów oceny za 2018 rok odnotowano spadek. Ostateczna ocena spadła z 4,85 za 2017 rok do 4,60 za rok 2018.

W odniesieniu do postulatów wyrażanych przez klientów są one tożsame z propozycjami z lat ubiegłych i dotyczą poprawy warunków lokalowych. W szczególności klienci komunikują potrzebę zapewnienia warunków i wyposażenia do obsługi interesantów, tj. większych pomieszczeń i miejsc, w których mogliby wypełnić wniosek.

I ZASTĘPCA PREZYDENTA
MIASTA CHEŁM
Artur Juszczyk

p.o. Dyrektora
Wydziału Organizacji i Nadzoru

mgr Ewa Nowosad
Inspektor