

Badanie satysfakcji klientów Urzędu

w ramach projektu:

**„Skuteczne, przejrzyste i efektywne urzędy
administracji samorządowej”**

Urząd Miejski w Świeciu

Ocena syntetyczna: Urząd – wszystkie sprawy

październik 2011r.

Spis treści

Wprowadzenie.....	5
-------------------	---

CZĘŚĆ I – OCENA OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ WIZYTY W URZĘDZIE

1. WIZERUNEK URZĘDU I URZĘDNIKA

1.1. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane.....	6
1.2. Oznakowanie Urzędu i pomieszczeń jest czytelne.....	7
1.3. Wizerunek Urzędników nie budzi moich zastrzeżeń.....	8
1.4. Druki i formularze są dostępne i czytelne.....	9
1.5. Jak ważny jest dla Pana/Pani wizerunek Urzędu i Urzędnika?.....	10
1.6. Średnie oceny pytań w obszarze WIZERUNEK URZĘDU I URZĘDNIKA.....	11

2. INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA

2.1. Urzędnicy odnoszą się do mnie z szacunkiem i cierpliwością.....	12
2.2. Urzędnicy traktują klienta indywidualnie.....	13
2.3. Urząd jest otwarty w dogodnych godzinach.....	14
2.4. Strona internetowa Urzędu jest przejrzysta i pomocna.....	15
2.5. Jak ważne jest dla Pana/Pani indywidualne podejście do klienta?.....	16
2.6. Średnie oceny pytań w obszarze INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA.....	17

3. TERMINOWOŚĆ OBSŁUGI

3.1. Urzędnicy dokładają wszelkich starań, aby załatwić sprawę szybko.....	18
3.2. Urzędnicy informują mnie o terminie realizacji usługi.....	19
3.3. Urzędnicy są chętni do pomocy.....	20
3.4. Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń.....	21
3.5. Jak ważna jest dla Pana/Pani terminowość załatwianej sprawy?.....	22
3.6. Średnie oceny pytań w obszarze TERMINOWOŚĆ ZAŁATWIANEJ SPRAWY.....	23

4. KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW

4.1. Urzędnicy posiadają niezbędną wiedzę merytoryczną.....	24
4.2. Urzędnicy posiadają odpowiednie umiejętności praktyczne.....	25
4.3. Urzędnicy postępują etycznie w kontaktach ze mną.....	26
4.4. Urzędnicy potrafią rozwiązać moje wątpliwości.....	27
4.5. Jak ważne są dla Pana/Pani kompetencje urzędników?.....	28
4.6. Średnie oceny pytań w obszarze KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW.....	29

5. RZETELNOŚĆ URZĘDNIKÓW

5.1. Urzędnicy świadczą usługi rzetelnie.....	30
5.2. Urzędnicy świadczą usługi z dużą starannością.....	31
5.3. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta.....	32
5.4. Załatwienie mojej sprawy odbyło się zgodnie z przepisami.....	33
5.5. Jak ważna jest dla Pana/Pani rzetelność obsługi?.....	34
5.6. Średnie oceny pytań w obszarze RZETELNOŚĆ URZĘDNIKÓW.....	35

CZĘŚĆ II – KOMPLEKSOWA OCENA URZĘDU

6. SATYSFAKCJA OGÓLNA

6.1. Ogólna ocena świadczonych przez Urząd usług.....	36
6.2. Średnie oceny satysfakcji ogólnej Urzędu i oceny ostatnio załatwianej sprawy.....	37
6.3. Średnie oceny satysfakcji klientów według struktury Urzędu.....	38
6.4. Średnie oceny satysfakcji klientów według pięciu ocenionych obszarów i ich ważność dla klienta.....	39

7. IDEALNY URZĄD

7.1. Ocena Urzędu w porównaniu z wyobrażonym ideałem.....	40
7.2. Średnie oceny Urzędu i oceny ostatnio załatwianej sprawy.....	41
7.3. Średnie oceny Urzędu według jego struktury.....	42

8. LOJALNOŚĆ WOBEC URZĘDU

8.1. Gotowość klientów do wyrażania pozytywnych opinii o Urzędzie.....	43
8.2. Gotowość klientów do wyrażania pozytywnych opinii o Urzędzie (średnie oceny) według struktury Urzędu.....	44

CZĘŚĆ III – METRYKA KLIENTA

9. INFORMACJE O KLIENTACH WYPEŁNIAJĄCYCH ANKIETĘ

9.1. Płeć klientów.....	45
9.2. Wiek klientów.....	46
9.3. Wykształcenie klientów.....	46
9.4. Status zawodowy klientów.....	47
9.5. Liczba wypełnionych ankiet według struktury Urzędu.....	48

CZĘŚĆ IV – PODSUMOWANIE I REKOMENDACJE.....49

WPROWADZENIE

Wdrożenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych oraz funkcjonowania urzędu w Gminie Świecie (Urząd Miejski w Świeciu) realizowane jest w ramach projektu „Skuteczne, przejrzyste i efektywne urzędy administracji samorządowej” - współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Celem projektu jest podniesienie skuteczności funkcjonowania czterech urzędów (Urząd Miasta Chełmna, Urząd Miejski w Świeciu, Urząd Gminy Unisław oraz Urząd Gminy Papowo Biskupie) pod względem realizowanych usług publicznych, a także podwyższenia kompetencji urzędników.

Okres realizacji projektu: styczeń 2011 r. – grudzień 2012 r.

Badanie satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu odbyło się w sierpniu oraz wrześniu bieżącego roku na podstawie wypełnionych przez korzystających z usług mieszkańców ocenianej instytucji kwestionariuszy ankietowych.

CZĘŚĆ I – OCENA OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIEJ ZAŁATWIANEJ SPRAWY

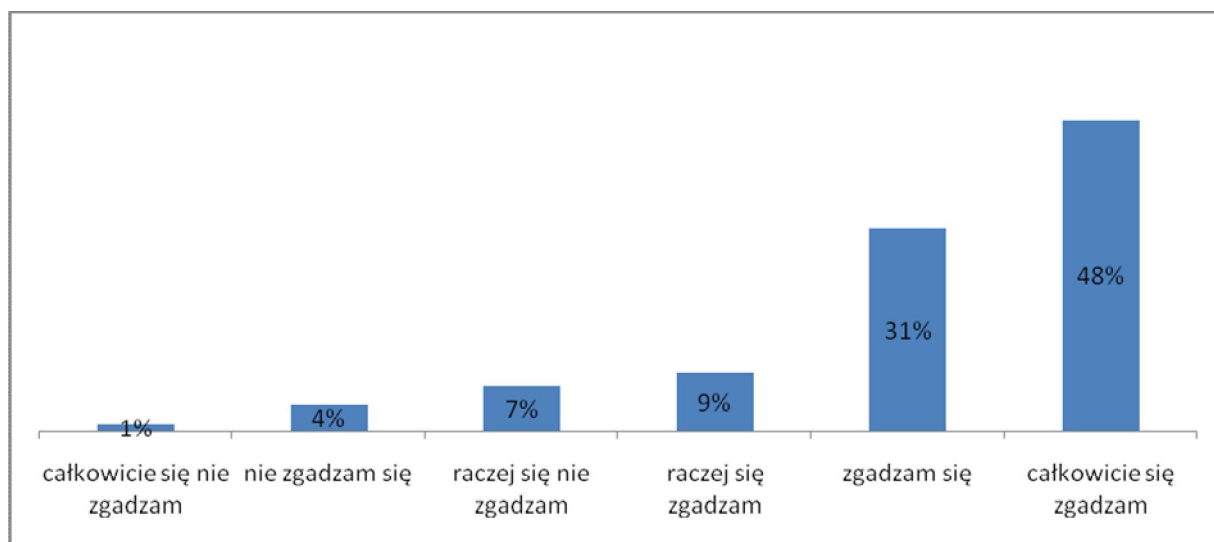
Pierwsza część kwestionariusza ankietowego dotyczyła oceny następujących aspektów Urzędu Miejskiego w Świeciu:

- wizerunku Urzędu i urzędników,
- indywidualnego podejścia urzędników do klienta,
- terminowości załatwianej sprawy,
- kompetencji urzędników,
- rzetelności urzędników.

1. WIZERUNEK URZĘDU I URZĘDNIKA

Obszar WIZERUNEK URZĘDU I URZĘDNIKA obejmował takie elementy jak: czystość pomieszczeń Urzędu, czytelność oznakowania Urzędu, wizerunek urzędników oraz dostępność i czytelność druków i formularzy.

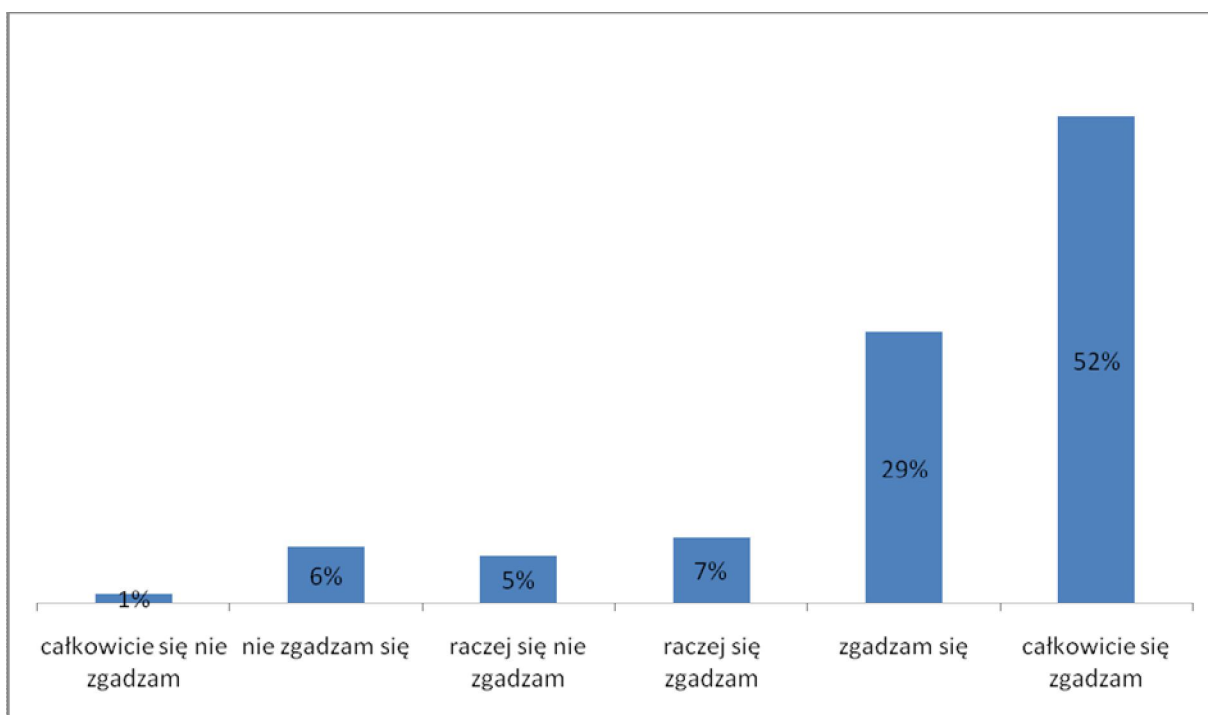
1.1. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane



Wykres nr 1. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili czystość Urzędu

Jak wynika z wykresu nr 1, prawie połowa klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu (48%) całkowicie zgodziła się ze stwierdzeniem, że pomieszczenia tejże instytucji są czyste i zadbane. Natomiast nieliczni klienci Urzędu uważali, że czystość pomieszczeń w budynku pozostawia wiele do życzenia (1% klientów całkowicie nie zgodził się a 4% z nich nie zgodziło się ze stwierdzeniem, że pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane).

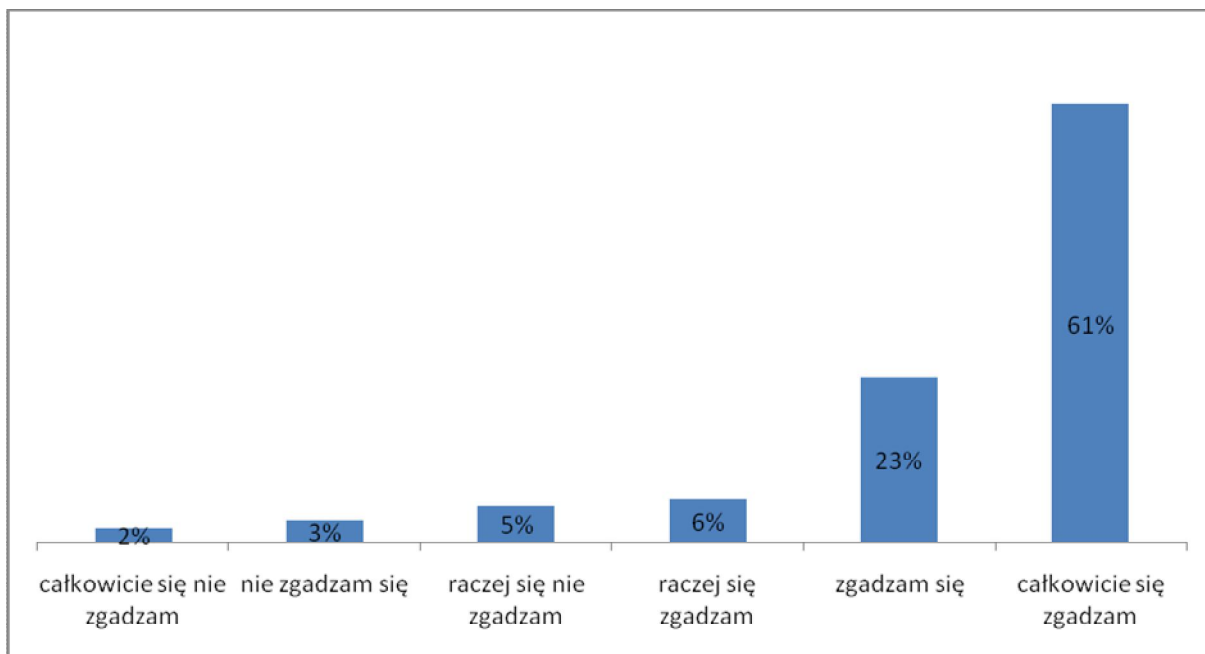
1.2. Oznakowanie Urzędu i pomieszczeń jest czytelne



Wykres nr 2. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili oznakowanie Urzędu

Jak wynika z wykresu nr 2, zdaniem klientów oznakowanie Urzędu w Świeciu jest czytelne. Ponad połowa wypełniających ankiety (52%) całkowicie zgodziła się a 29% z nich zgodziła się ze stwierdzeniem, że oznakowanie Urzędu i jego pomieszczeń jest dla nich czytelne. Dla niewielu klientów Urzędu (12%) czytelność pomieszczeń tej instytucji wymaga korekty.

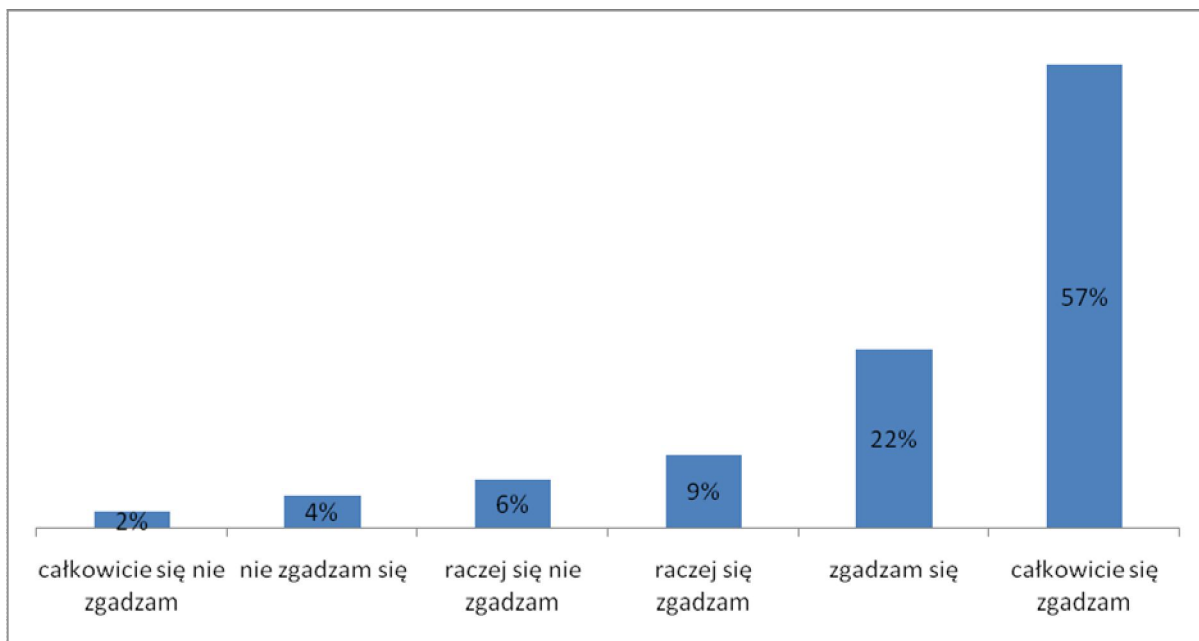
1.3. Wizerunek Urzędników nie budzi moich zastrzeżeń



Wykres nr 3. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili wizerunek urzędników

Następnie klientów Urzędu poproszono o opinię na temat wizerunku osób w nim pracujących. Opinię tę przedstawia wykres nr 3, z którego wynika, że dla większości klientów (90%) pracownicy Urzędu Miejskiego w Świeciu posiadają odpowiedni i tym samym niebudzący zastrzeżeń wizerunek. Natomiast u nielicznych (10%) wizerunek urzędników świeckich budził zastrzeżenia.

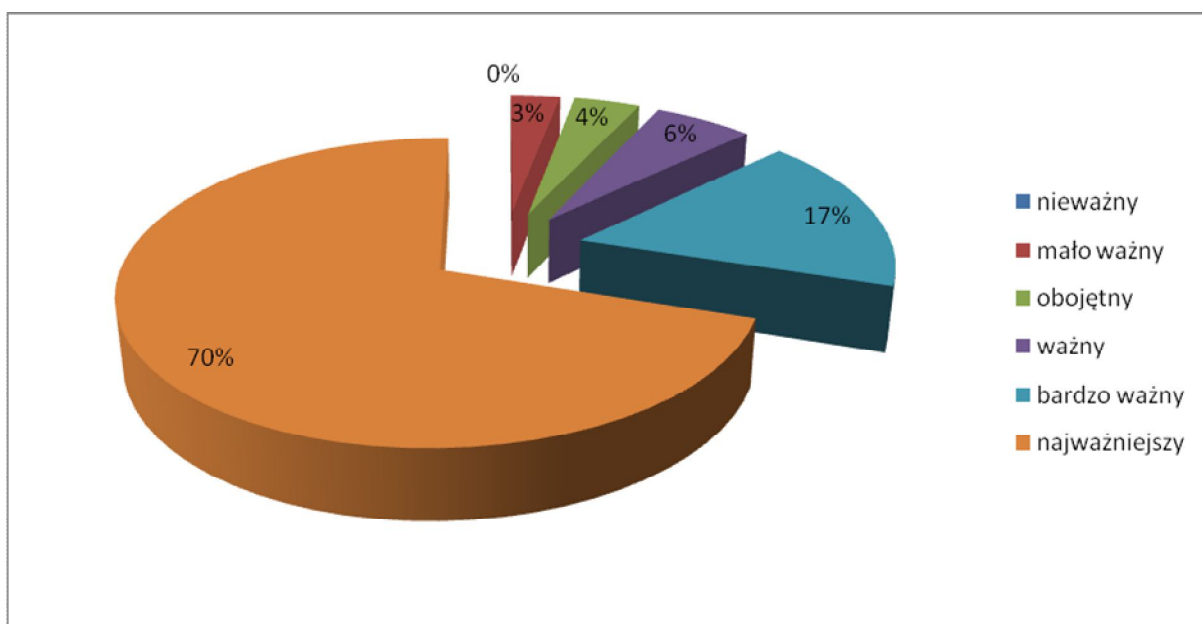
1.4. Druki i formularze są dostępne i czytelne



Wykres nr 4. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili dostępność druków i formularzy

Osoby korzystające z usług Urzędu Miejskiego w Świeciu zostały poproszone o opinię na temat druków i formularzy urzędowych. Jak wynika z wykresu nr 4, ponad połowa klientów (57%) całkowicie się zgodziła a 22% z nich zgodziła się ze stwierdzeniem, że druki i formularze dostępne w Urzędzie są wystarczająco czytelne a także dostępne dla klientów tejże instytucji. Nieliczni wypełniający ankietę (12%) uważali, że zarówno dostępność jak i przejrzystość urzędowych druków wymaga poprawy.

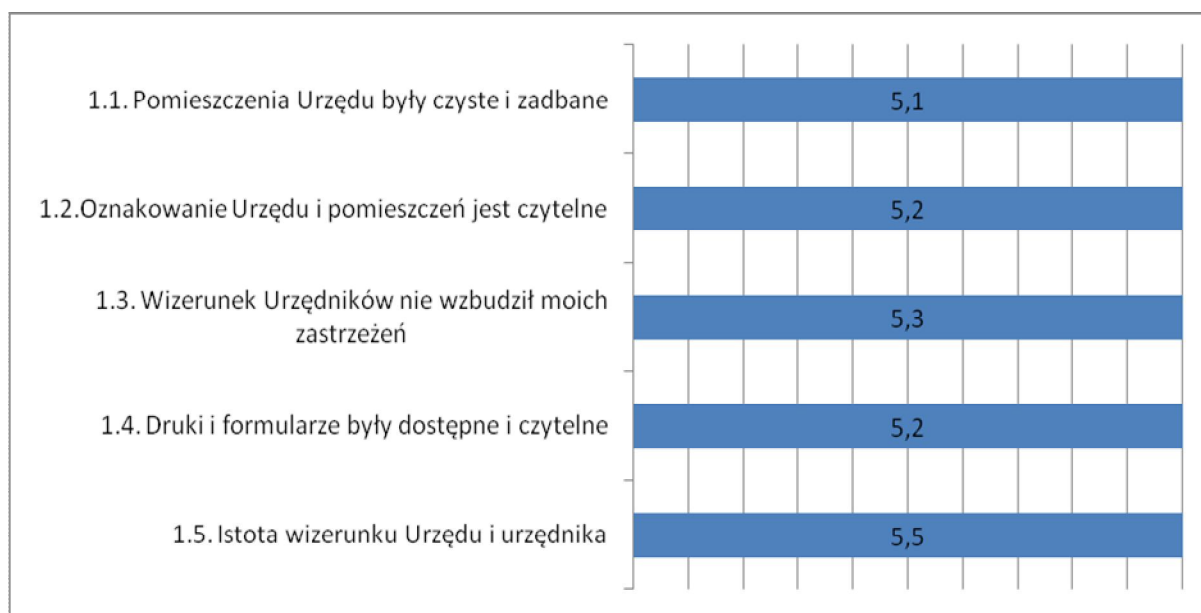
1.5. Jak ważny jest dla Pana/Pani wizerunek Urzędu i urzędnika?



Wykres nr 5. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili istotę wizerunku Urzędu i urzędnika

Ostatni punkt ankiety w obszarze WIZERUNEK URZĘDU I URZĘDNIKA dotyczył istoty wyglądu instytucji, jaką jest Urząd w Świeciu oraz jej pracowników. Jak wynika z wykresu nr 5, dla większości klientów (70%) wizerunek Urzędu jak i urzędników jest najważniejszy, a dla 17% z nich bardzo ważny. Nieliczni uważali, że wizerunek Urzędu i jego pracowników jest ważny (6%) oraz mało istotny (3%). Dla 4% klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu nie miał znaczenia wygląd ani urzędników ani ich miejsca pracy. Nikt z wypełniających kwestionariusz ankietowy nie uważał, ażeby wizerunek Urzędu i urzędników w nim pracujących był nieistotny.

1.6. Średnie oceny pytań w obszarze Wizerunek Urzędu i Urzędnika



Wykres nr 6. Średnie oceny WIZERUNKU URZĘDU I URZĘDNIKA

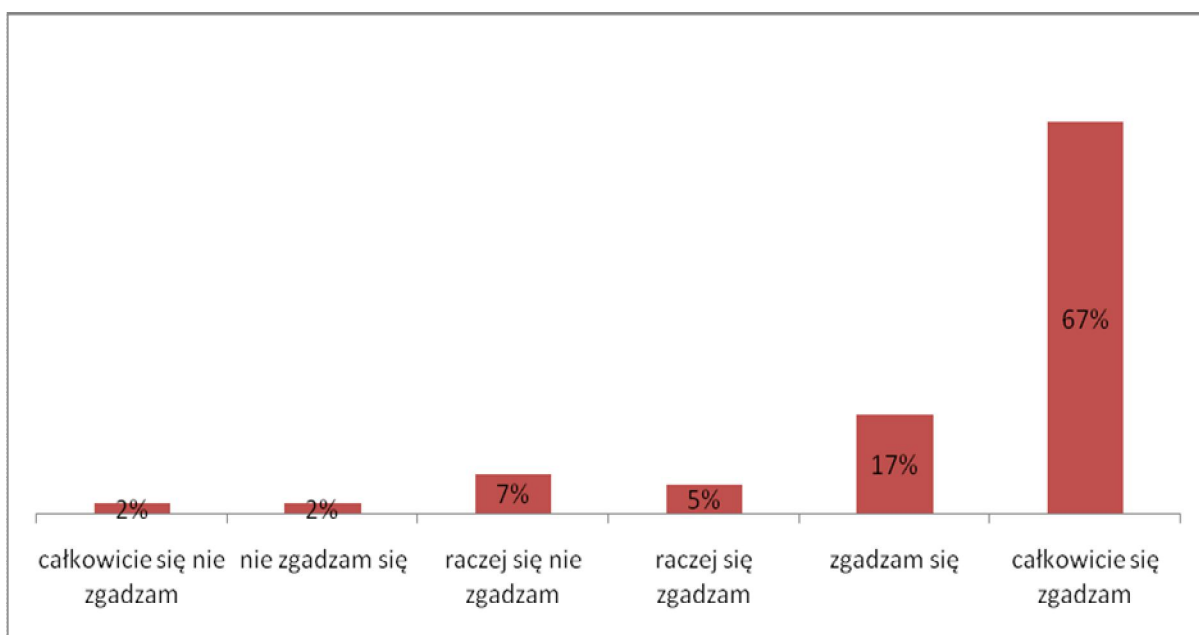
Dla podsumowania obszaru WIZERUNEK URZĘDU I URZĘDNIKA przedstawiono średnie oceny ze wszystkich zawartych w tym zakresie pytań. Jak wynika z wykresu nr 6, najwyższą średnią ocen uzyskała istota wizerunku Urzędu i jego pracowników (5,5), a najniższą czystość pomieszczeń Urzędu (5,1).

2. INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA

Kolejny obszar ankiety dotyczył następujących aspektów obsługi klientów:

- traktowanie klienta (okazywanie mu szacunku, traktowanie indywidualne),
- godziny funkcjonowania Urzędu,
- przejrzystość strony internetowej Urzędu.

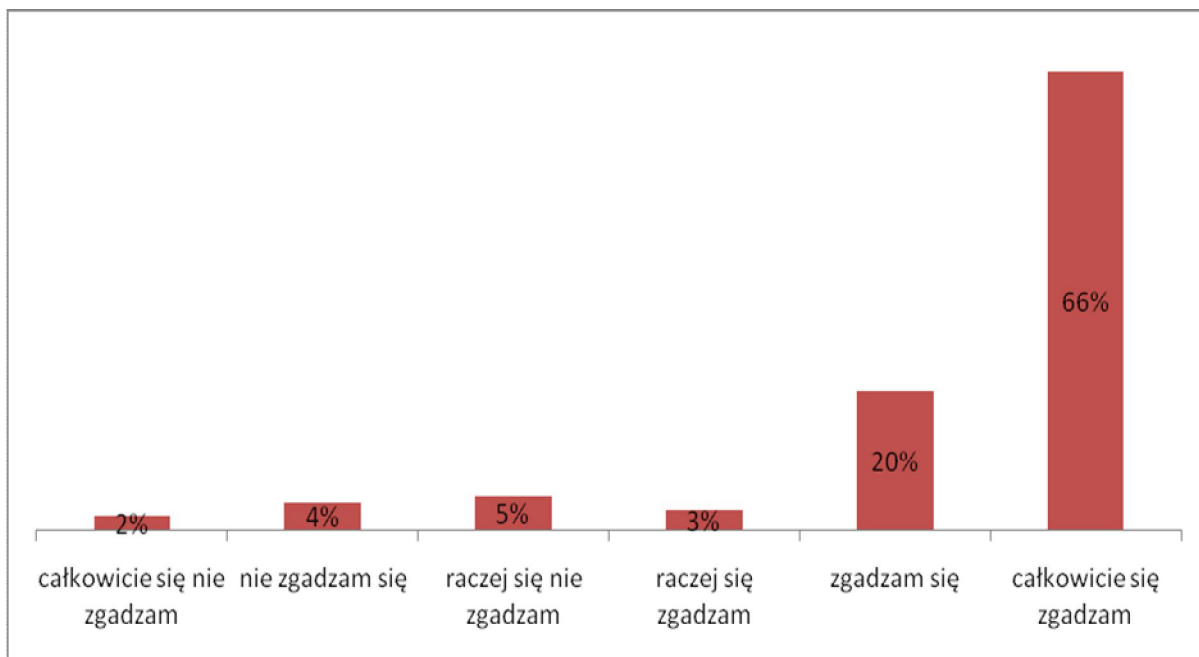
2.1. Urzędnicy odnoszą się do mnie z szacunkiem i cierpliwością



Wykres nr 7. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili cierpliwość urzędników

Jak wynika z wykresu nr 7, prawie wszyscy klienci zgodnie przyznali, że urzędnicy pracujący w Urzędzie Miejskim w Świeciu odnoszą się do klientów z należyty szacunkiem oraz cierpliwością (67% klientów całkowicie zgodziło się z tym stwierdzeniem, 17% zgodziło się z nim a 5% raczej się zgodziło). Nieliczni (11%), którzy wypełnili kwestionariusz ankietowy uważali, że pracownicy Urzędu w Świeciu powinni traktować klientów z większym szacunkiem i cierpliwością.

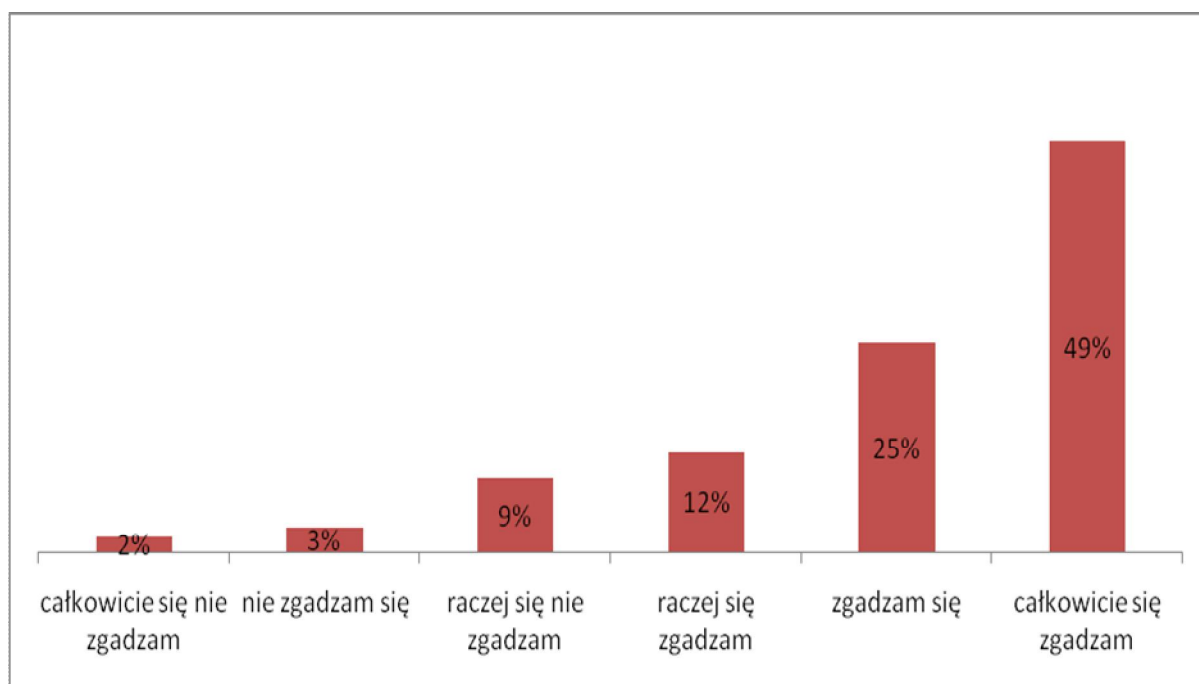
2.2. Urzędnicy traktują klienta indywidualnie



Wykres nr 8. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili traktowanie ich przez urzędników

Następnie klienci Urzędu w Świeciu wyrazili swoją opinię na temat indywidualnego traktowania przez urzędników osób załatwiających sprawy urzędnicze. Jak wynika z wykresu nr 8, 66% wypełniających ankietę całkowicie zgodziło się a 20% zgodziło ze stwierdzeniem, że urzędnicy pracujący w Urzędzie Miejskim w Świeciu traktują klientów indywidualnie. Nieliczni (11%) uważali natomiast, że pracownicy Urzędu winni podejść do klienta bardziej jednostkowo.

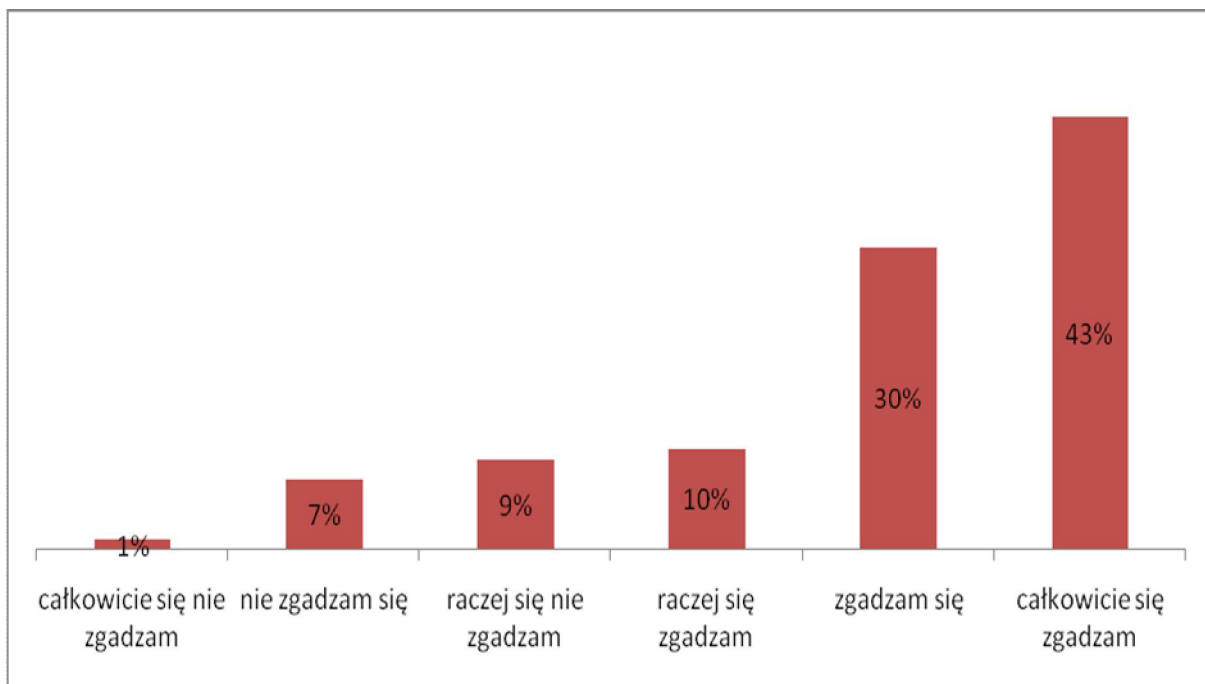
2.3. Urząd jest otwarty w dogodnych godzinach



Wykres nr 9. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili godziny funkcjonowania Urzędu

Osoby załatwiające sprawy urzędnicze w Świeciu wyraziły również swoją opinię na temat godzin funkcjonowania Urzędu. Prawie połowa klientów (49%) była całkowicie usatysfakcjonowana godzinami, w jakich czynny jest Urząd Miejski w Świeciu. Zaledwie dla 2% klientów Urzędu, godziny funkcjonowania ocenianej instytucji były całkowicie niedogodne.

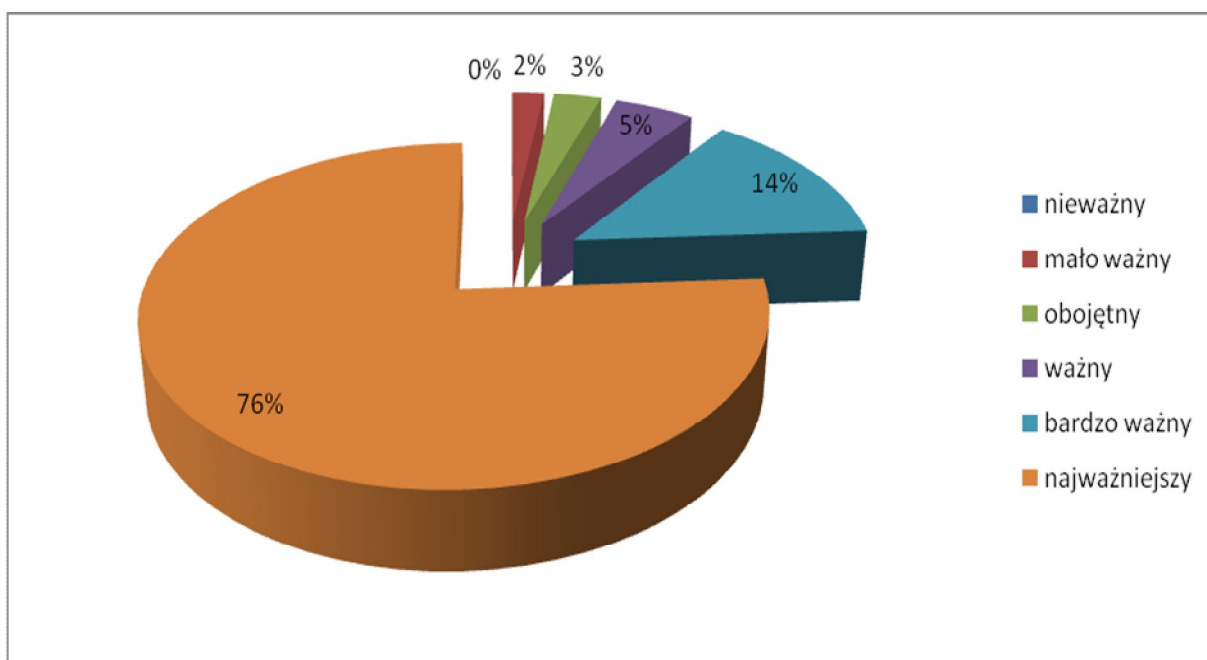
2.4. Strona internetowa Urzędu jest przejrzysta i pomocna



Wykres nr 10. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili przejrzystość strony internetowej Urzędu

Następnie klienci Urzędu w Świeciu dokonali oceny jego strony internetowej pod względem przejrzystości oraz pomagania klientom. Jak wynika z powyższego wykresu, dla większości osób korzystających z usług Urzędu (83%) jego strona internetowa była zarówno pomocna jak i wystarczająco przejrzysta. Dla nielicznych (1%) strona internetowa Urzędu była całkowicie nieprzydatna i niejasna.

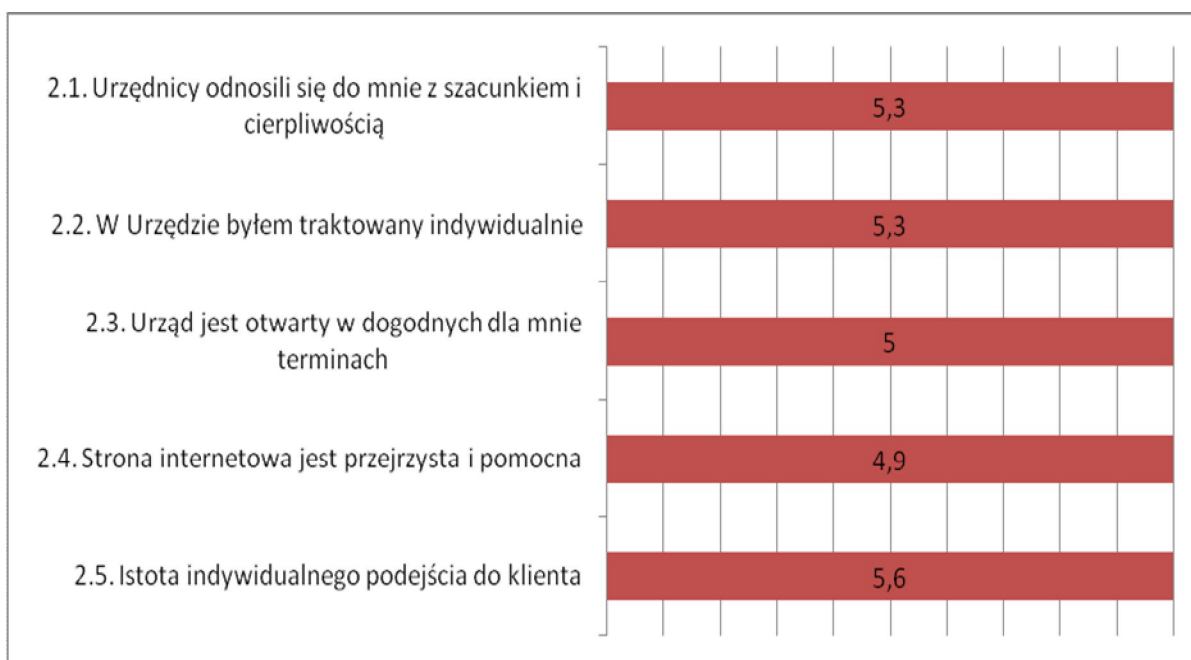
2.5. Jak ważne jest dla Pana/Pani indywidualne podejście do klienta?



Wykres nr 11. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili istotę indywidualnego podejścia do klienta

Wykres nr 11 przedstawia opinię klientów Urzędu w Świeciu dotyczącą istoty indywidualnego traktowania ich przez urzędników. Dla większości osób, które wypełniły ankietę (76%) jednostkowe traktowanie przez pracowników Urzędu było najważniejsze., a dla 14% z nich bardzo ważne. Dla nielicznych klientów Urzędu (3%) indywidualne podejście urzędników do klienta było zupełnie obojętne. Natomiast 2% osób, które korzystały z usług Urzędu w Świeciu uważały, że jednostkowe traktowanie ich przez urzędników jest mało istotne. Nikt z wypełniających ankietę nie był zdania, że nieważne jest takie traktowanie klientów korzystających z usług Urzędu.

2.6. Średnie oceny pytań w obszarze INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA



Wykres nr 12. Średnie oceny INDYWIDUALNEGO PODEJŚCIA DO KLIENTA

Wykres nr 12 przedstawia średnie ocen z obszaru INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA. Wynika z niego, iż najwyższe noty otrzymała istota jednostkowego podejścia urzędników do klienta (średnia ocen: 5,6), natomiast najniższe – przejrzystość strony internetowej Urzędu Miejskiego w Świeciu (średnia ocen: 4,9).

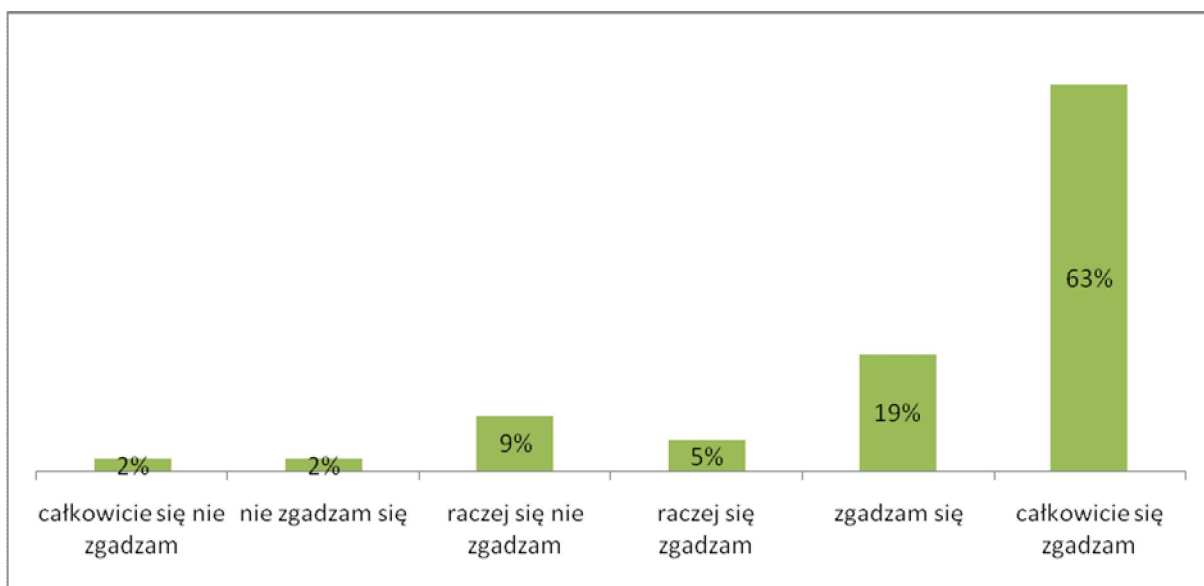
3. Terminowość obsługi

Następny oceniany przez klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu obszar to: terminowość obsługi. Tu klientci zostali poproszeni o opinię na temat następujących aspektów:

- staranności urzędników w szybkiej obsłudze,

- informowania klientów o terminie realizacji sprawy,
- szybkości obsługi,
- gotowości pomocy
- istoty szybkości obsługi w Urzędzie.

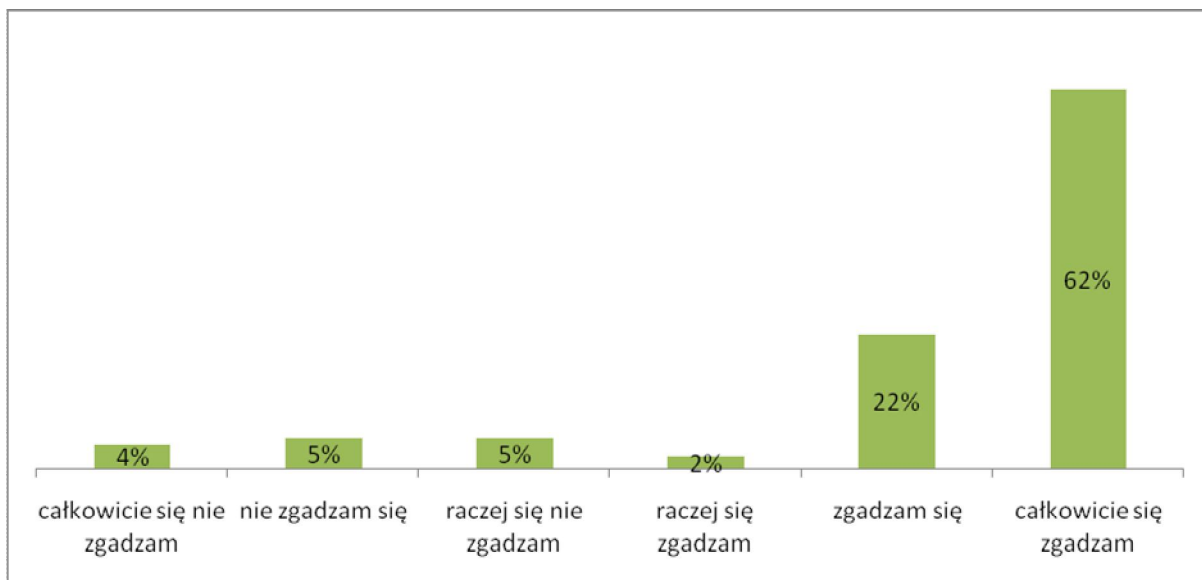
3.1. Urzędnicy dokładają wszelkich starań, aby załatwić sprawę szybko



Wykres nr 13. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili staranność urzędników w szybkim załatwianiu spraw

Na początku klienci dokonali oceny szybkości wykonywanych usług w Urzędzie w Świeciu. Jak wynika z wykresu nr 13, zdecydowana większość klientów Urzędu (87%) była zdania, że pracownicy ocenianej instytucji dokładali wszelkich starań, aby usługi świadczyć w jak najkrótszym czasie. Zaledwie 2% osób, które wypełniły ankietę całkowicie nie zgadzały się ze stwierdzeniem, że urzędnicy pracujący w Świeciu dokładali wszelkich starań, aby załatwić ich sprawy szybko.

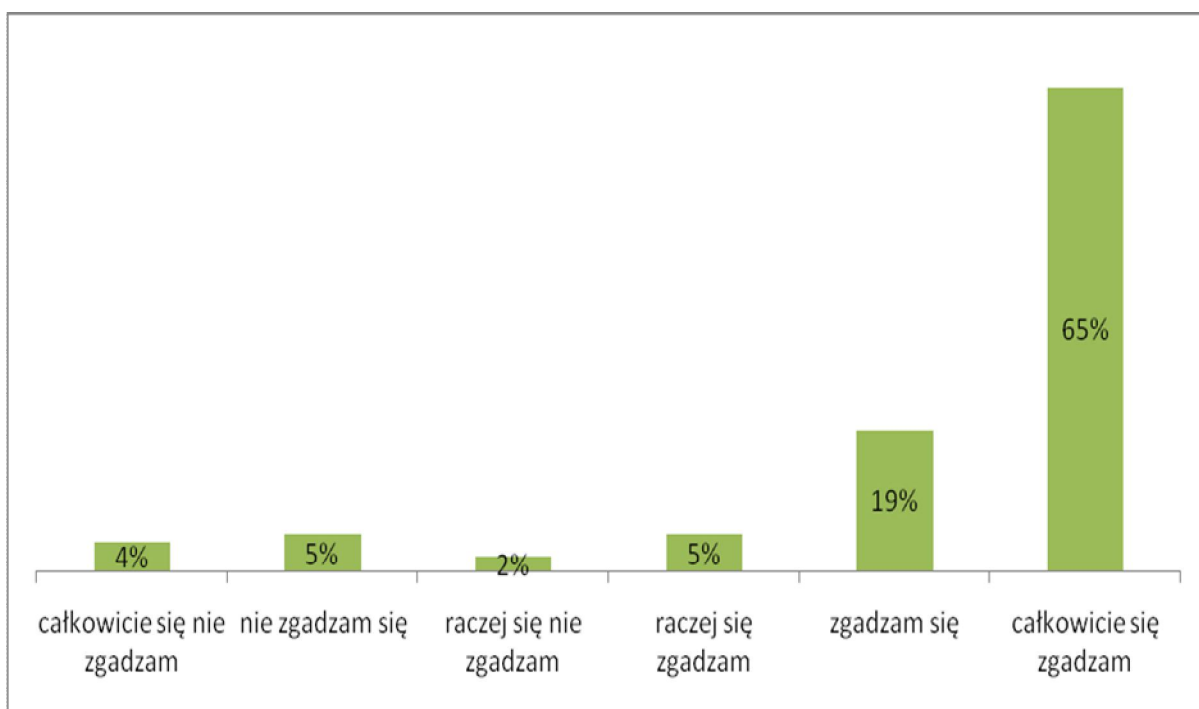
3.2. Urzędnicy informują mnie o terminie realizacji usługi



Wykres nr 14. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili informowanie klientów o terminie realizacji usługi

Z wykresu nr 14 wynika, że nieliczne osoby (14%) korzystające z usług Urzędu w Świeciu nie zostały poinformowane o terminie realizacji ich sprawy. Większość klientów (62%) była całkowicie usatysfakcjonowana obsługą w Urzędzie pod względem informowania ich o czasie załatwienia sprawy urzędniczej.

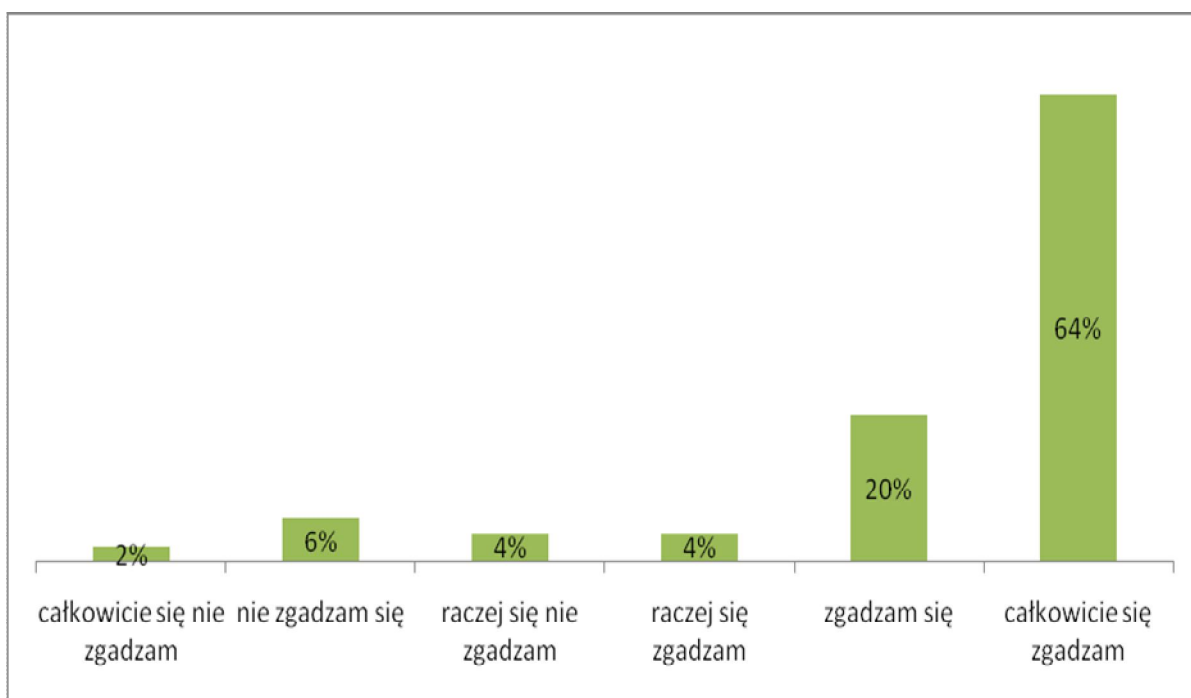
3.3. Urzędnicy są chętni do pomocy



Wykres nr 15. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili chęć niesienia pomocy przez urzędników

Jak wynika z wykresu nr 15, większość (89%) klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu była zdania, że urzędnicy byli chętni do pomocy oraz okazywali klientom szczerą uwagę. Zaledwie 4% osób, które wypełniły ankietę całkowicie się nie zgodziło a 5% nie zgodziło ze sformułowaniem, że pracownicy ocenianego Urzędu okazują szczerą uwagę obsługiwanym osobom oraz chętnie niosą im pomoc.

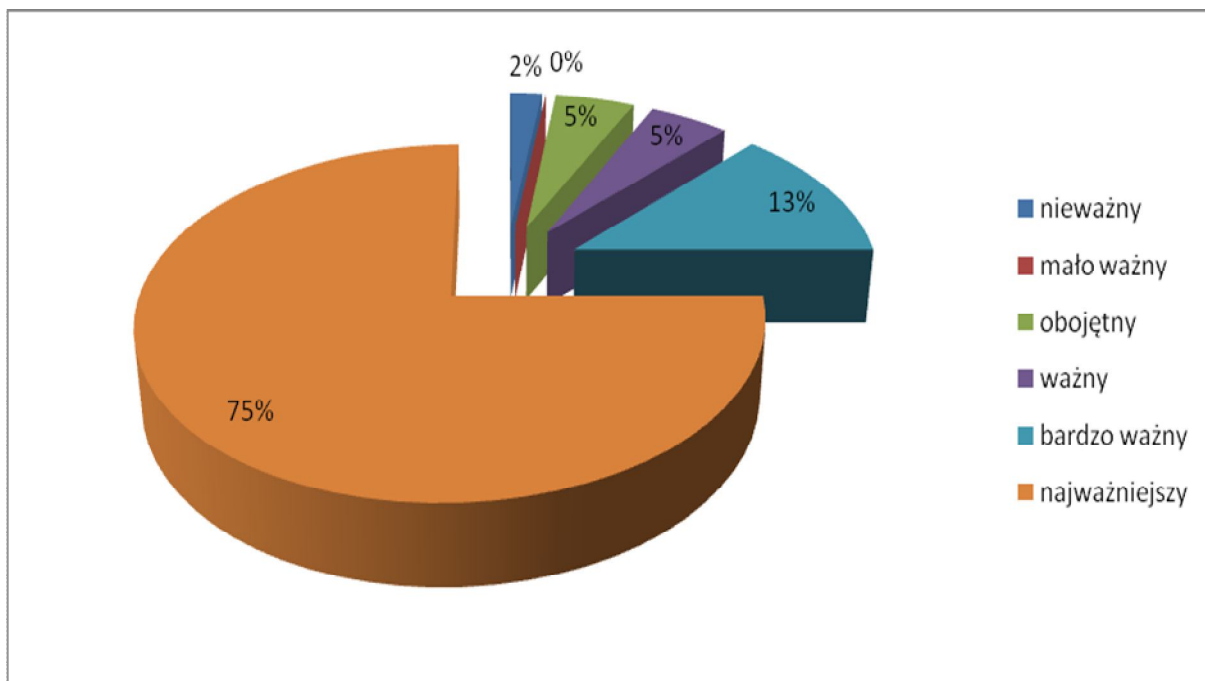
3.4. Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń



Wykres nr 16. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili szybkość obsługi Urzędu

Następnie klienci Urzędu zostali poproszeni o wyrażenie opinii na temat szybkości obsługi ocenianej instytucji. Jak wynika z wykresu nr 16, zaledwie 2% klientów była całkowicie nie zadowolona z szybkości świadczonych usług w Urzędzie w Świeciu. Natomiast u większości osób (88%) korzystających z usług Urzędu, szybkość obsługi nie budziła żadnych zastrzeżeń.

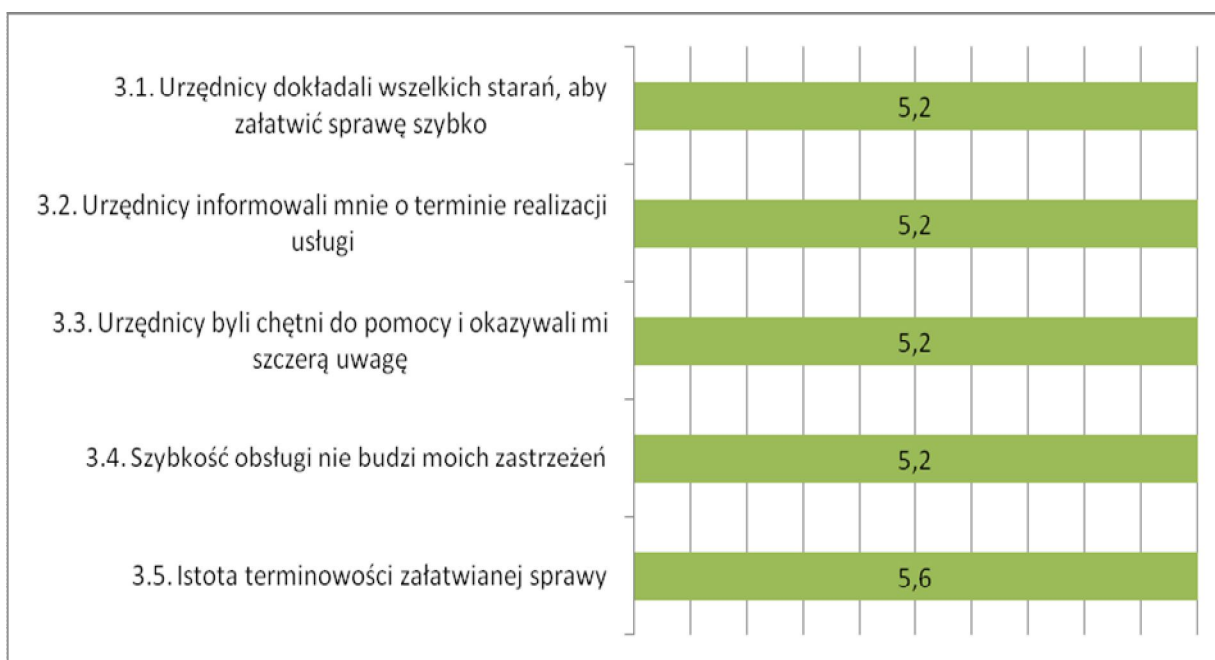
3.5. Jak ważna jest dla Pana/Pani terminowość załatwianej sprawy?



Wykres nr 17. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili istotę terminowości załatwianej sprawy

Wypełniający kwestionariusz ankietowy zostali poproszeni o opinię na temat istotności terminowości załatwianych w Urzędzie spraw. Jak wynika z wykresu nr 17, dla większości klientów Urzędu (75%) punktualność świadczonych usług była najważniejsza. Zaledwie 2% klientów było zdania, że czas, w jakim realizowane są sprawy urzędnicze jest nieistotny.

3.6. Średnie oceny pytań w obszarze TERMINOWOŚĆ ZAŁATWIANEJ SPRAWY



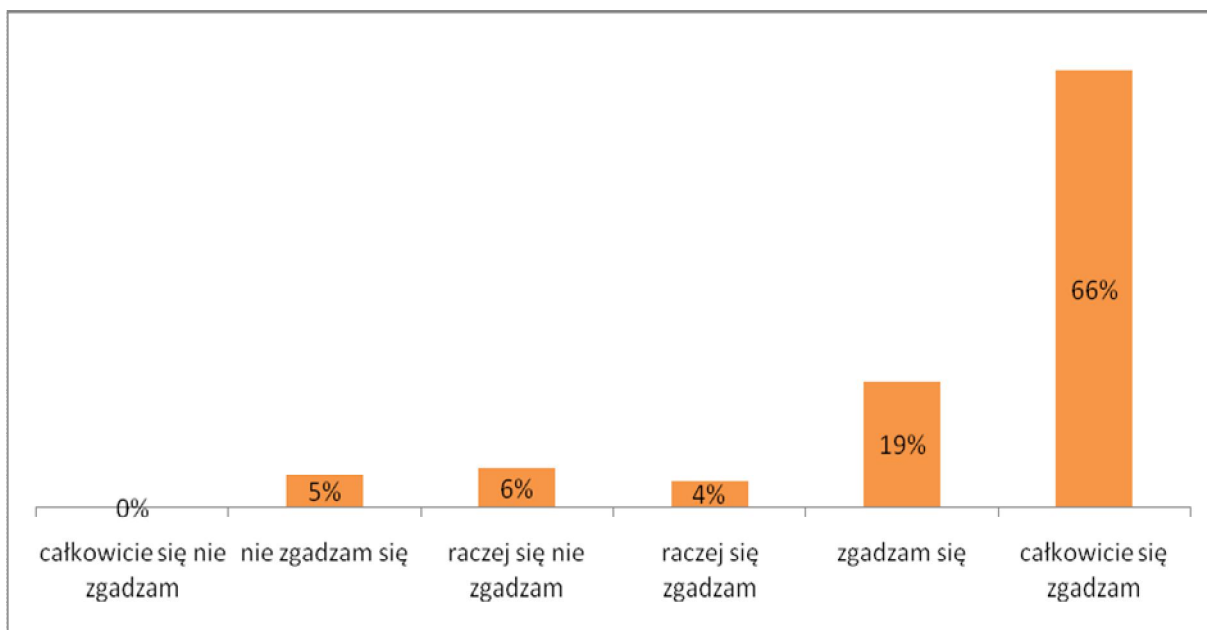
Wykres nr 18. Średnie oceny TERMINOWOŚCI ZAŁATWIANEJ SPRAWY

Na koniec przedstawiono średnie ocen z obszaru TERMINOWOŚĆ ZAŁATWIANEJ SPRAWY. Jak wynika z wykresu umieszczonego powyżej, zarówno szybkość obsługi, chęć niesienia pomocy przez urzędników a także informowanie klientów o terminie realizacji ich sprawy oraz dokładanie wszelkich starań przez urzędników w celu jak najszybszego wykonania usługi uzyskały identyczne noty klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu (średnia ocen: 5,2). Najwyższe noty przyznane zostały istocie punktualności świadczonych usług (średnia ocen: 5,6).

4. KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW

Kolejny obszar KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW dotyczył między innymi wiedzy merytorycznej oraz umiejętności praktycznych urzędników a także etycznego postępowania pracowników Urzędu wobec klientów.

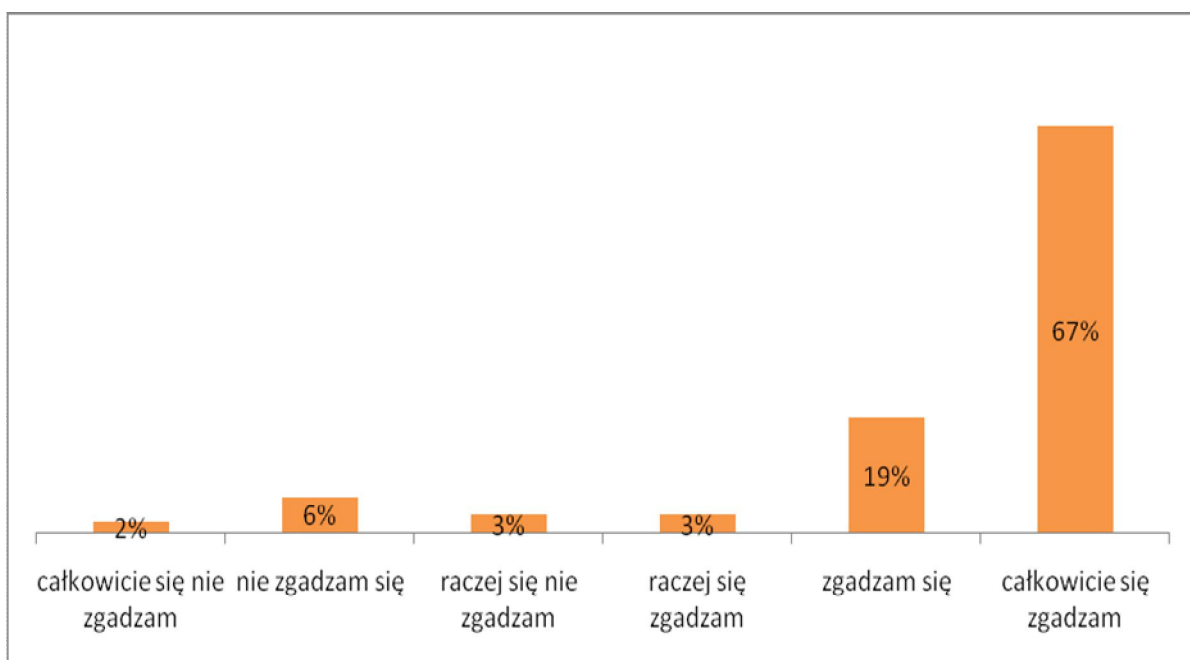
4.1. Urzędnicy posiadają niezbędną wiedzę merytoryczną



Wykres nr 19. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili wiedzę merytoryczną urzędników

Klienci Urzędu w Świeciu dokonali oceny wiedzy merytorycznej urzędników, którzy świadczyli im usługi. Prawie wszyscy klienci Urzędu (89%) uważali, że pracownicy ocenianej instytucji posiadali niezbędną wiedzę merytoryczną. Zaledwie 11%% osób, które wypełniły ankietę uważało, że urzędnicy winni poszerzyć wiedzę merytoryczną.

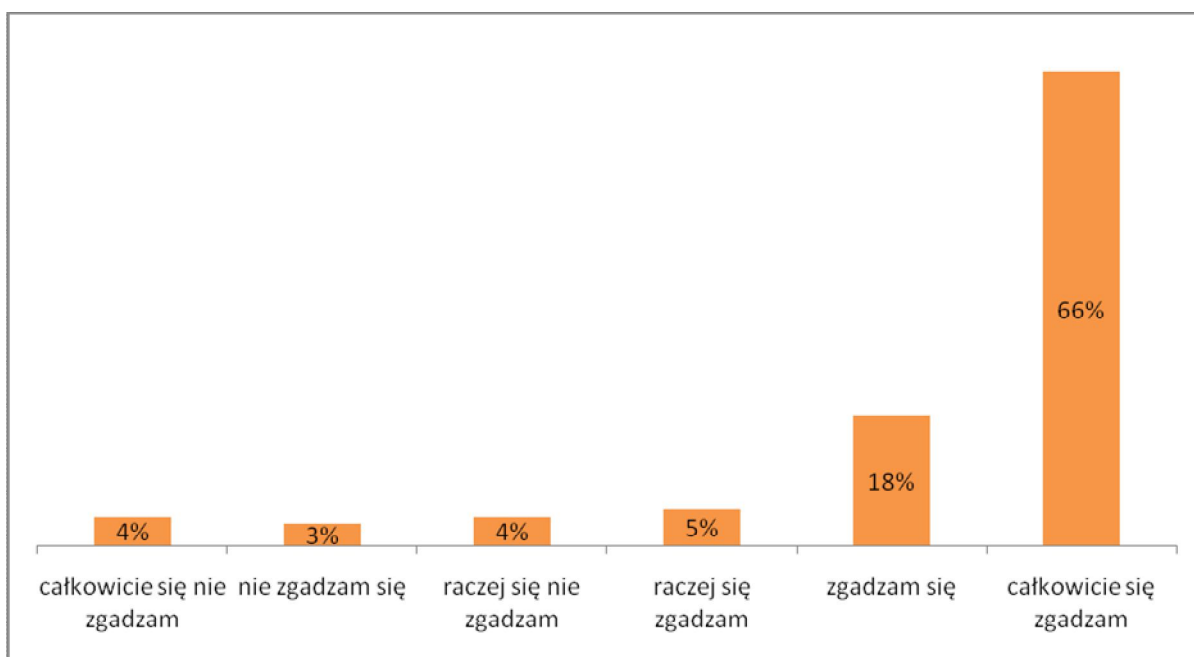
4.2. Urzędnicy posiadają odpowiednie umiejętności praktyczne



Wykres nr 20. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili umiejętności praktyczne urzędników

Następnie ocenie klientów zostały poddane umiejętności praktyczne, jakie posiadają urzędnicy pracujący w Urzędzie Miejskim w Świeciu. Jak wynika z wykresu nr 20, prawie wszyscy klienci Urzędu (89%) uważali, że pracownicy załatwiający ich sprawę posiadali wystarczające umiejętności praktyczne. Nieliczni klienci (11%) byli zdania, że urzędnicy pracujący w Świeciu nie posiadają odpowiednich umiejętności praktycznych.

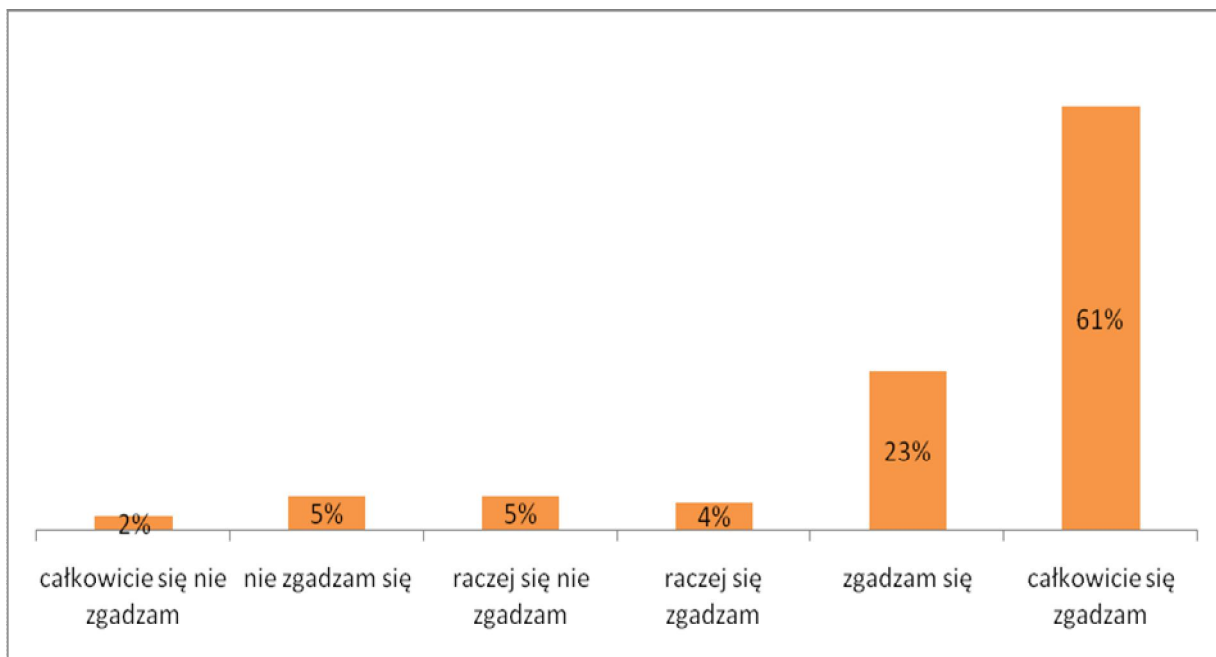
4.3. Urzędnicy postępują etycznie w kontaktach ze mną



Wykres nr 21. Odsetek ocen klientów, którzy dokonali oceny etycznego postępowania urzędników

Klienci Urzędu Miejskiego w Świeciu zostali zapytani o to, czy urzędnicy załatwiający ich sprawę postępowali etycznie w kontaktach z nimi. Jak wynika z wykresu nr 21, prawie wszyscy klienci (89%) uważali, że urzędnicy postępowali z nimi w sposób etyczny. Zaledwie kilkanaście osób wypełniających ankietę (11%) nie zgadzało się z tym, ażeby urzędnicy postępowali etycznie w kontaktach z nimi.

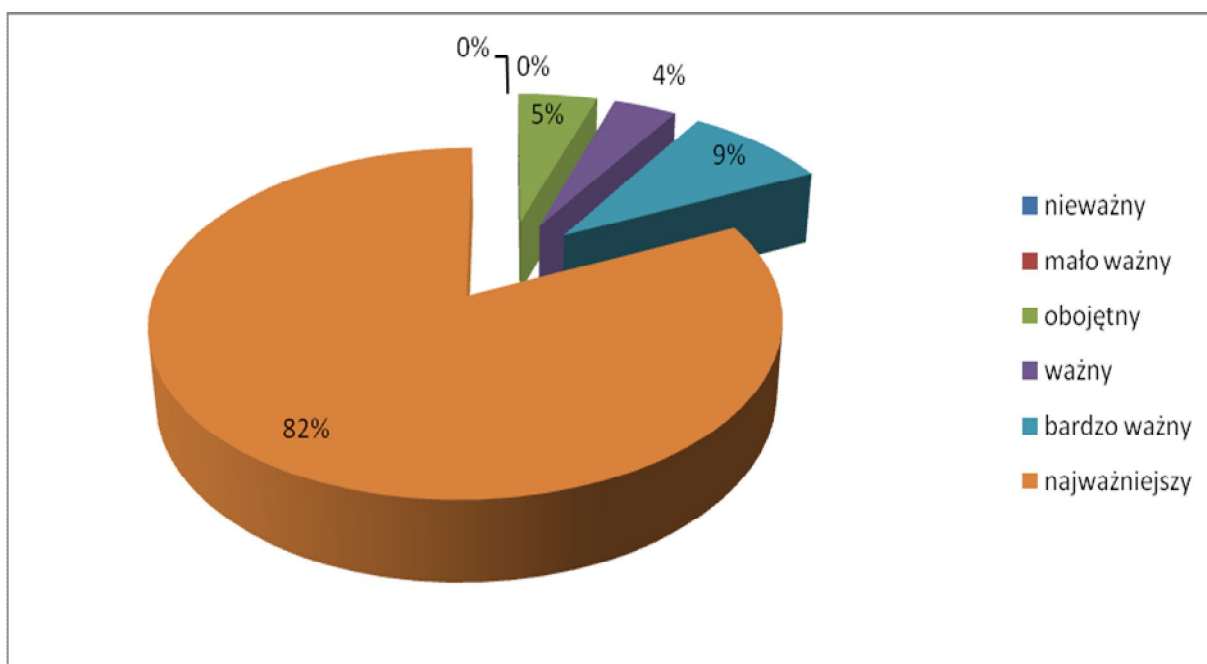
4.4. Urzędnicy potrafią rozwiązać moje wątpliwości



Wykres nr 22. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili kompetencje urzędników

Wykres nr 22 przedstawia opinię klientów na temat kompetencji urzędników. Jak wynika z wykresu nr 22, u prawie wszystkich klientów Urzędu (88%) urzędnicy potrafili rozwiązać wątpliwości. Zaledwie 12% osób, wypełniających ankietę nie było zadowolonych z kompetencji urzędników i byli zdania, że pracownicy Urzędu Miejskiego w Świeciu nie potrafią rozwiązać wszystkich wątpliwości klientów.

4.5. Jak ważne są dla Pana/Pani kompetencje urzędników?



Wykres nr 23. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili istotę kompetencji urzędników

Na koniec klienci Urzędu zostali poproszeni o opinię na temat istoty kompetentności urzędników. Jak wynika z powyższego wykresu, dla prawie wszystkich osób, które wypełniły kwestionariusz ankietowy (82%) było najważniejsze, aby urzędnicy byli w stanie rozwiązać ich wszelkie wątpliwości. Żaden klient Urzędu nie uważał, ażeby kompetencje urzędników były mało istotne bądź w ogóle nieważne.

4.6. Średnie oceny pytań w obszarze KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW



Wykres nr 24. Średnie oceny KOMPETENCJI URZĘDNIKÓW

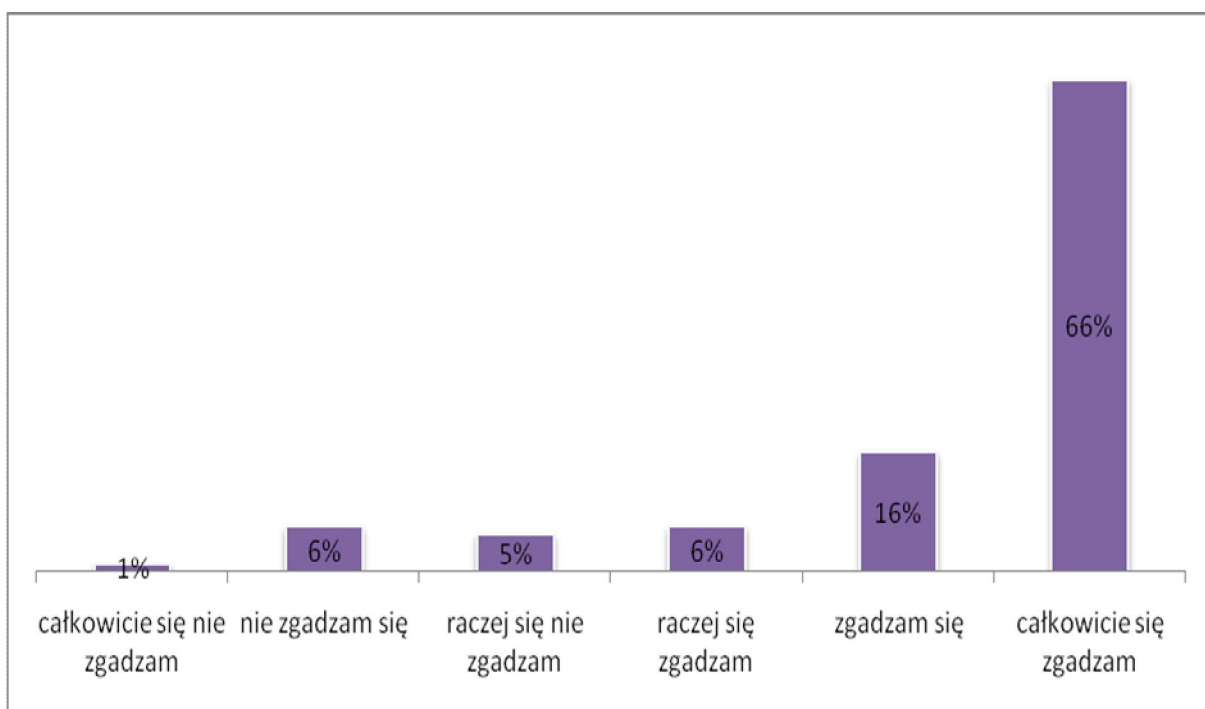
Podsumowując obszar KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW umieszczono wykres ze średnimi ocen z całego omawianego obszaru. Jak wynika z wykresu nr 24, najwyższą średnią ocen (5,7) uzyskała istota kompetencji urzędników, natomiast najniższą – kompetencje urzędnicze (średnia ocen: 5,2).

5. RZETELNOŚĆ URZĘDNIKÓW

Ostatni obszar w pierwszej części ankiety obejmował oceny następujących aspektów rzetelności urzędników pracujących w Urzędzie Miejskim w Świeciu:

- świadczenie usług z dużą starannością i rzetelnością,
- przejrzystość dokumentacji,
- świadczenie usług zgodnie z obowiązującymi przepisami.

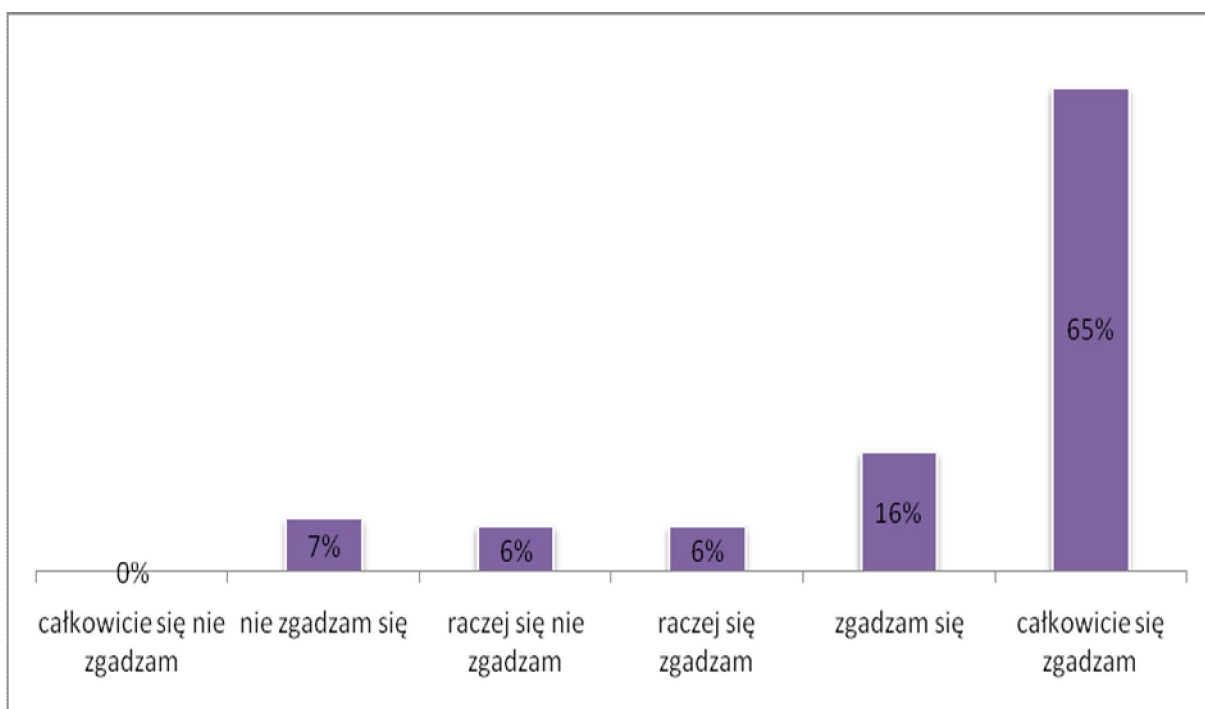
5.1. Urzędnicy świadczą usługi rzetelnie



Wykres nr 25. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili rzetelność świadczonych usług

Na początku klienci dokonali oceny rzetelności urzędników. Jak wynika z wykresu nr 25, prawie wszyscy klienci Urzędu Miejskiego w Świeciu (88%) byli zdania, że urzędnicy świadczyli usługi rzetelnie, natomiast odmiennego zdania było 12% osób, które wypełniły ankietę.

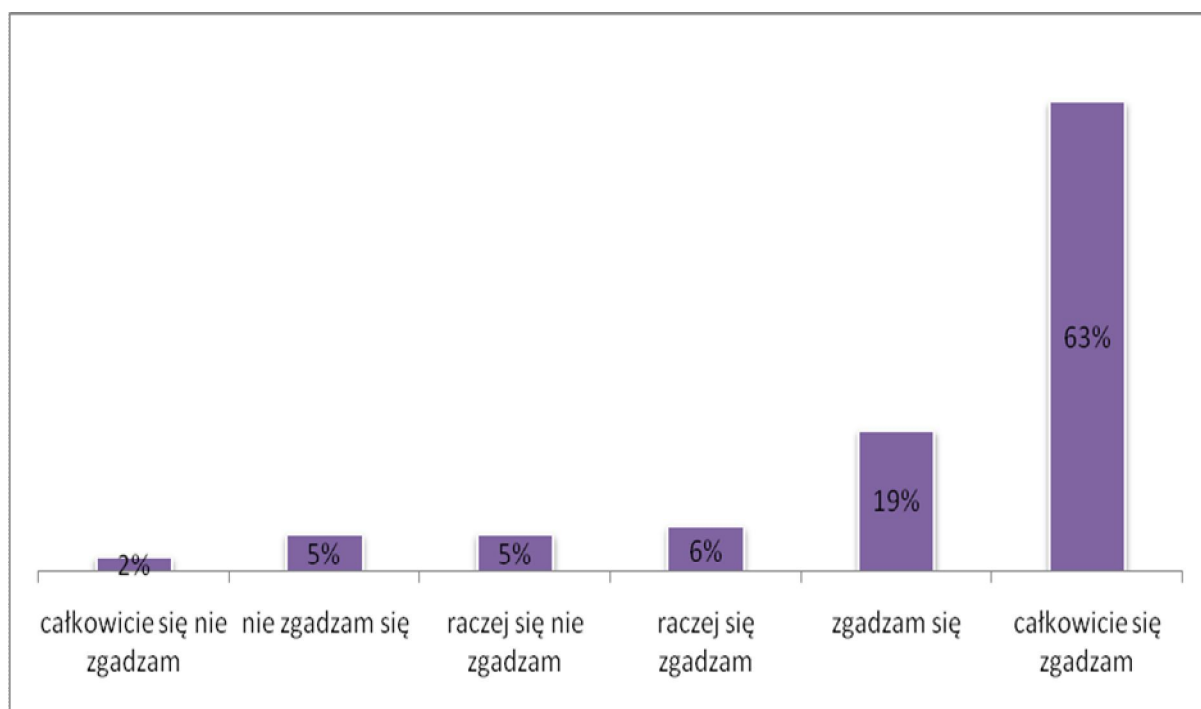
5.2. Urzędnicy świadczą usługi z dużą starannością



Wykres nr 26. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili staranność świadczonych usług

Ocenie klientów Urzędu została także poddana obowiązkowość urzędników pracujących w Świeciu. Opinie klientów były w większości pozytywne. Jak wynika z wykresu nr 26, zdaniem 87% osób biorących udział w badaniu, urzędnicy świeccy świadczą usługi z dużą dbałością. Zaledwie 13% klientów było zdania, że pracownicy Urzędu Miejskiego w Świeciu nie wykazują się dużą starannością w trakcie wykonywania obowiązków służbowych.

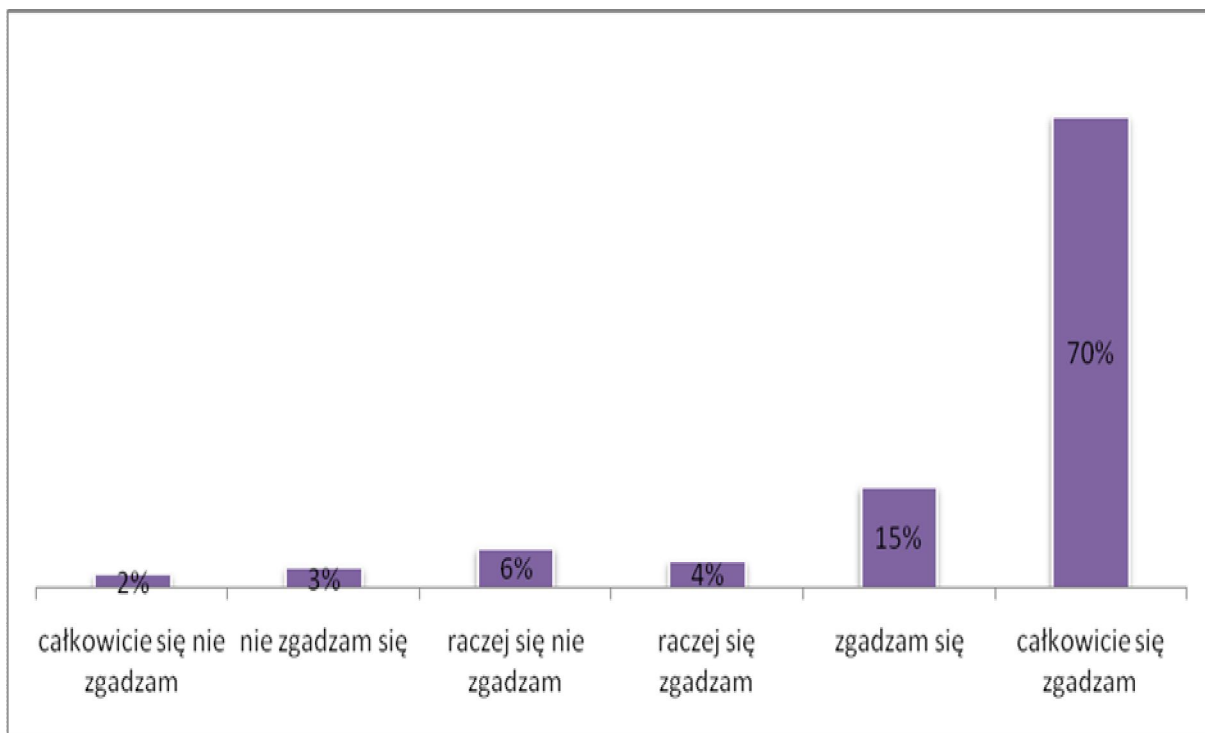
5.3. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta



Wykres nr 27. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili dokumentację Urzędu

Klienci Urzędu zostali także zapytani o jakość dokumentacji ich sprawy. Jak wynika z powyższego wykresu, zdaniem prawie wszystkich petentów (88%) dokumentacja ich sprawy była prawidłowa. Pozostałe osoby (12%) korzystające z usług Urzędu uważały, że dokumentacja ich sprawy powinna być bardziej przejrzysta i zrozumiała.

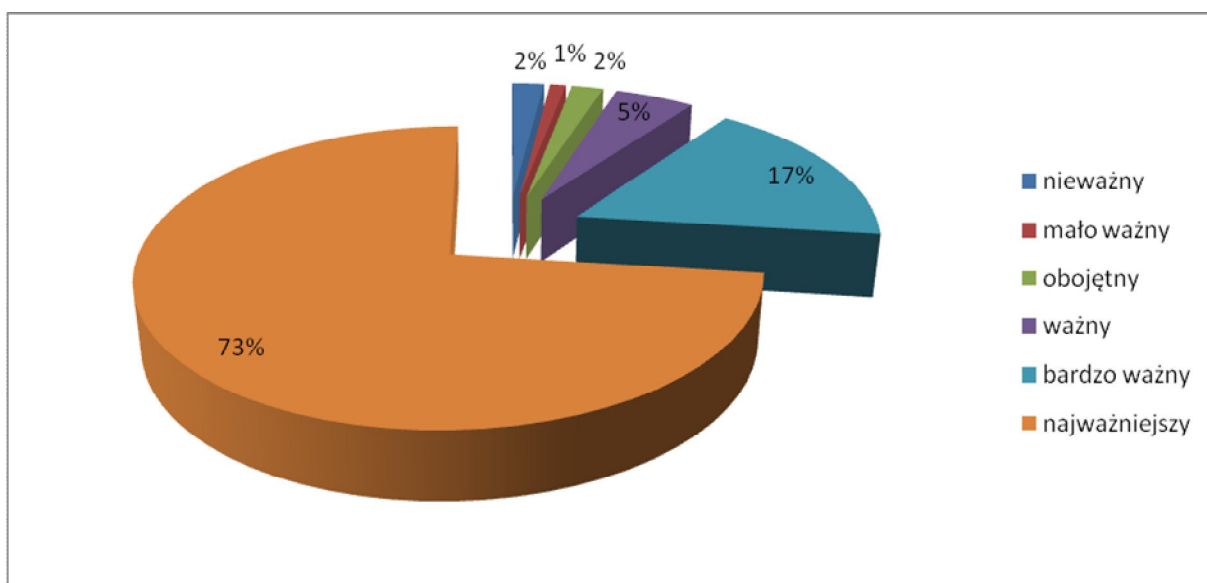
5.4. Załatwienie mojej sprawy odbyło się zgodnie z przepisami



Wykres nr 28. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili świadczenie usług zgodne z przepisami

Jak wynika z wykresu nr 28, urzędnicy pracujący w Urzędzie w Świeciu wykonują swoje obowiązki zgodnie z obowiązującymi przepisami. Zdaniem zaledwie 11% klientów załatwienie ich sprawy nie odbyło się według przepisów.

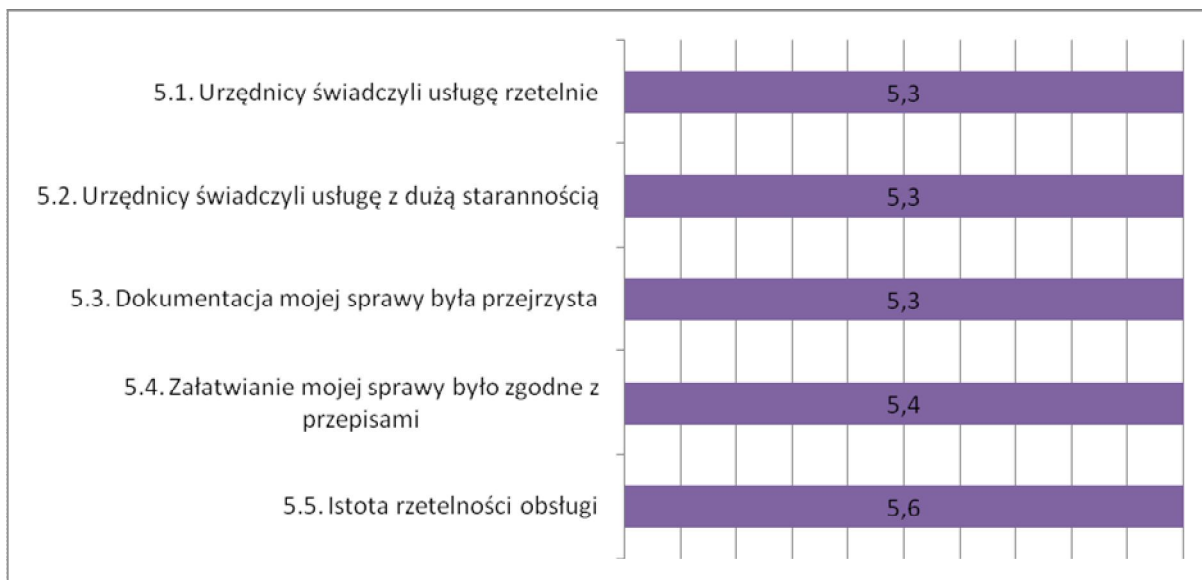
5.5. Jak ważna jest dla Pana/Pani rzetelność obsługi?



Wykres nr 29. Odsetek ocen klientów, którzy ocenili istotę rzetelności obsługi

Następnie klienci Urzędu zostali zapytani o istotę rzetelności świadczonych przez urzędników usług. Jak wynika z wykresu nr 29, większość klientów (73%) uważała, że sumiennie wykonywane przez urzędników obowiązki służbowe są najważniejsze. Neutralność w kwestii rzetelności obsługi wykazało 2% klientów Urzędu a dla 1% z nich była ona mało istotna. Zdaniem 2% osób korzystających z usług urzędników w Świeciu solidność obsługi była zupełnie nieistotna.

5.6. Średnie oceny pytań w obszarze RZETELNOŚĆ URZĘDNIKÓW



Wykres nr 30. Średnie oceny RZETELNOŚCI URZĘDNIKÓW

Na koniec porównano średnie ocen zebrane z obszaru RZETELNOŚĆ URZĘDNIKÓW. Najwyższe noty uzyskiwała istota sumienności w wykonywaniu obowiązków służbowych przez urzędników pracujących w Urzędzie Miejskim w Świeciu (średnia ocen: 5,6). Zarówno przejrzystość dokumentacji urzędniczej, jak i staranność przy załatwianiu spraw oraz rzetelność świadczonych usług uzyskały identyczne noty klientów (średnia ocen: 5,3).

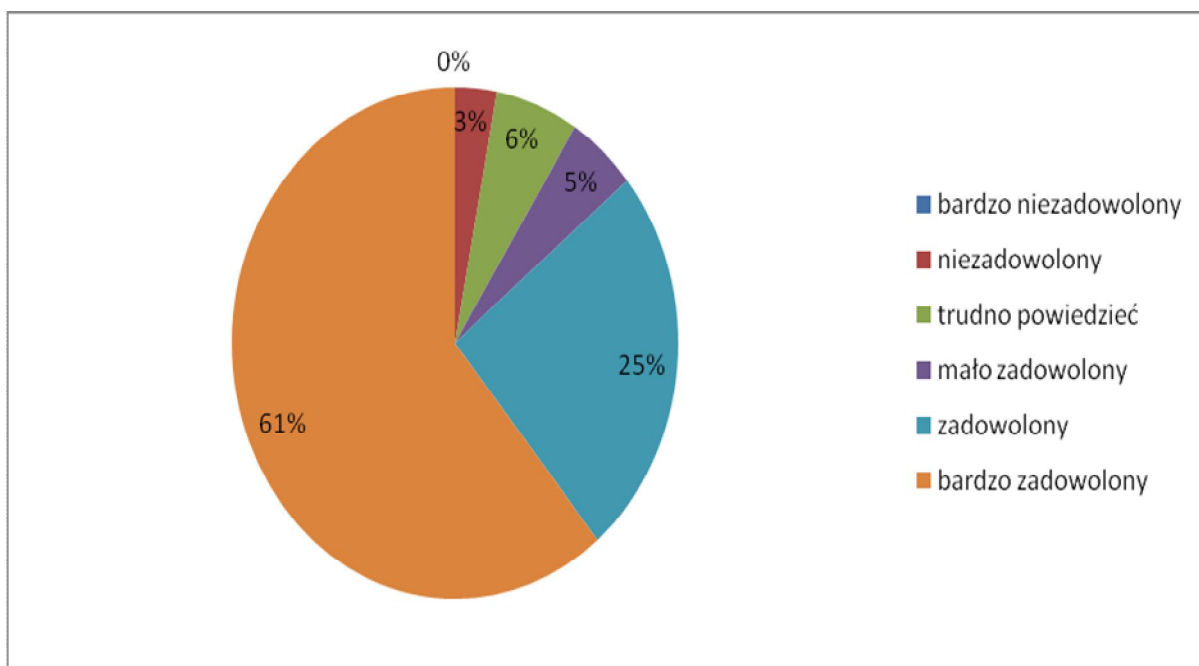
CZĘŚĆ II – KOMPLEKSOWA OCENA URZĘDU

W tej części ankiety klienci wyrazili opinie na temat swojej satysfakcji ogólnej z jakości świadczonych usług przez Urząd Miejski w Świeciu a także wyrazili chęć wyrażania pozytywnych opinii na temat ocenianego Urzędu oraz dokonali oceny tegoż Urzędu względem swoich wyobrażeń o instytucji idealnej.

6. SATYSFAKCJA OGÓLNA

Klienci dokonali oceny ogólnej świadczonych przez Urząd w Świeciu usług, a dokładniej ocenili swoją satysfakcję z nich. W tej części oceny Urzędu zamieszczono także średnie oceny satysfakcji klientów według struktury Urzędu a także według pięciu ocenianych obszarów i pokazano ich istotę dla klientów.

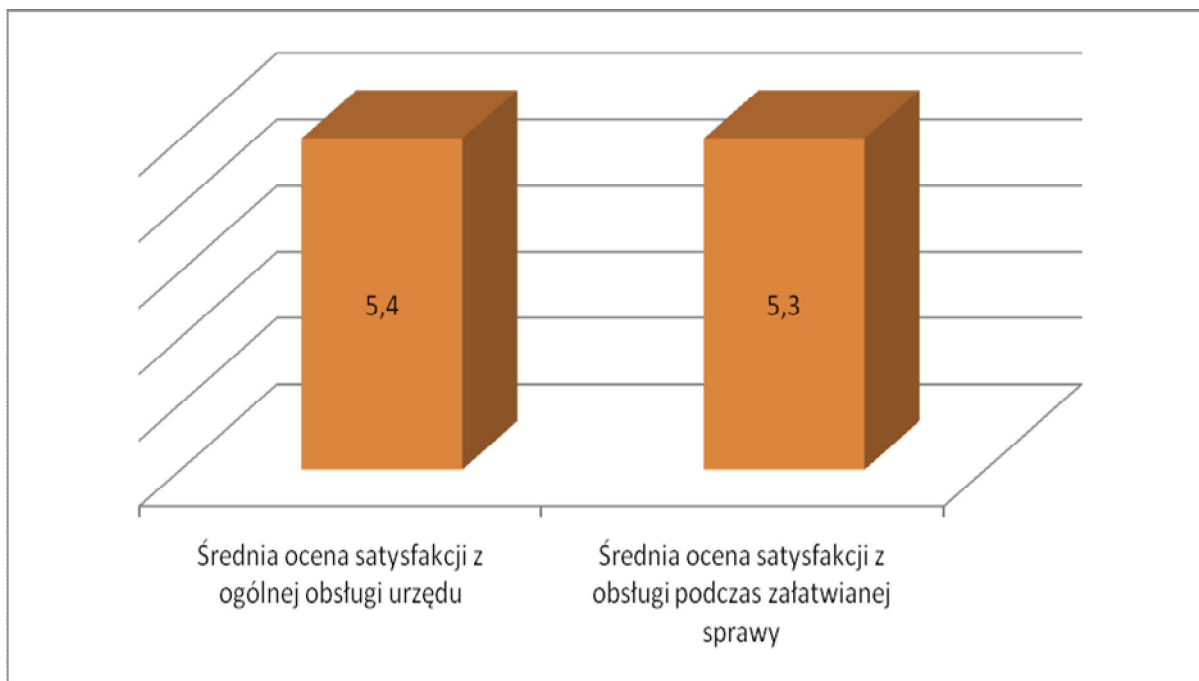
6.1. Ogólna ocena świadczonych przez Urząd usług



Wykres nr 31. Ogólna ocena satysfakcji klientów ze świadczonych przez Urząd usług

Klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu zapytano o to, czy są zadowoleni z jakości świadczonych przez oceniany Urząd usług. Jak wynika z wykresu nr 31, ponad połowa klientów (61%) była bardzo zadowolona, a 25% zadowolona z obsługi w tejże instytucji. Zaledwie 3% osób, które wzięły udział w badaniu nie było zadowolonych z jakości świadczonych tam usług.

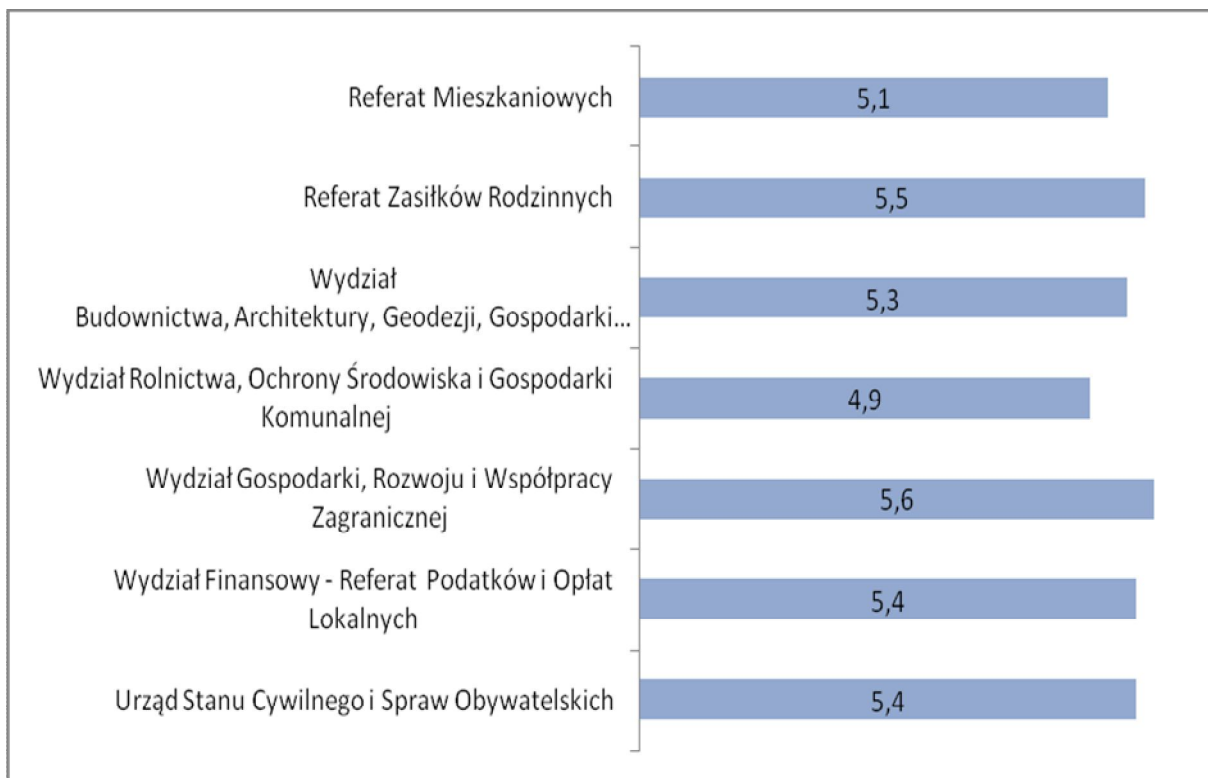
6.2. Średnie oceny satysfakcji ogólnej Urzędu i oceny ostatnio załatwianej sprawy



Wykres nr 32. Średnia ocen satysfakcji klientów z ogólnej obsługi urzędu oraz ocen satysfakcji z obsługi w trakcie ostatniej wizyty w Urzędzie

Na wykresie nr 32 zastawiono średnią ocenę uzyskaną z punktu 6.1. oraz średnią ocenę z części I ankiety. Średnie te są do siebie bardzo zbliżone, co świadczy o satysfakcji klientów Urzędu z jakości świadczonych tam usług.

6.3. Średnie oceny satysfakcji klientów według struktury Urzędu



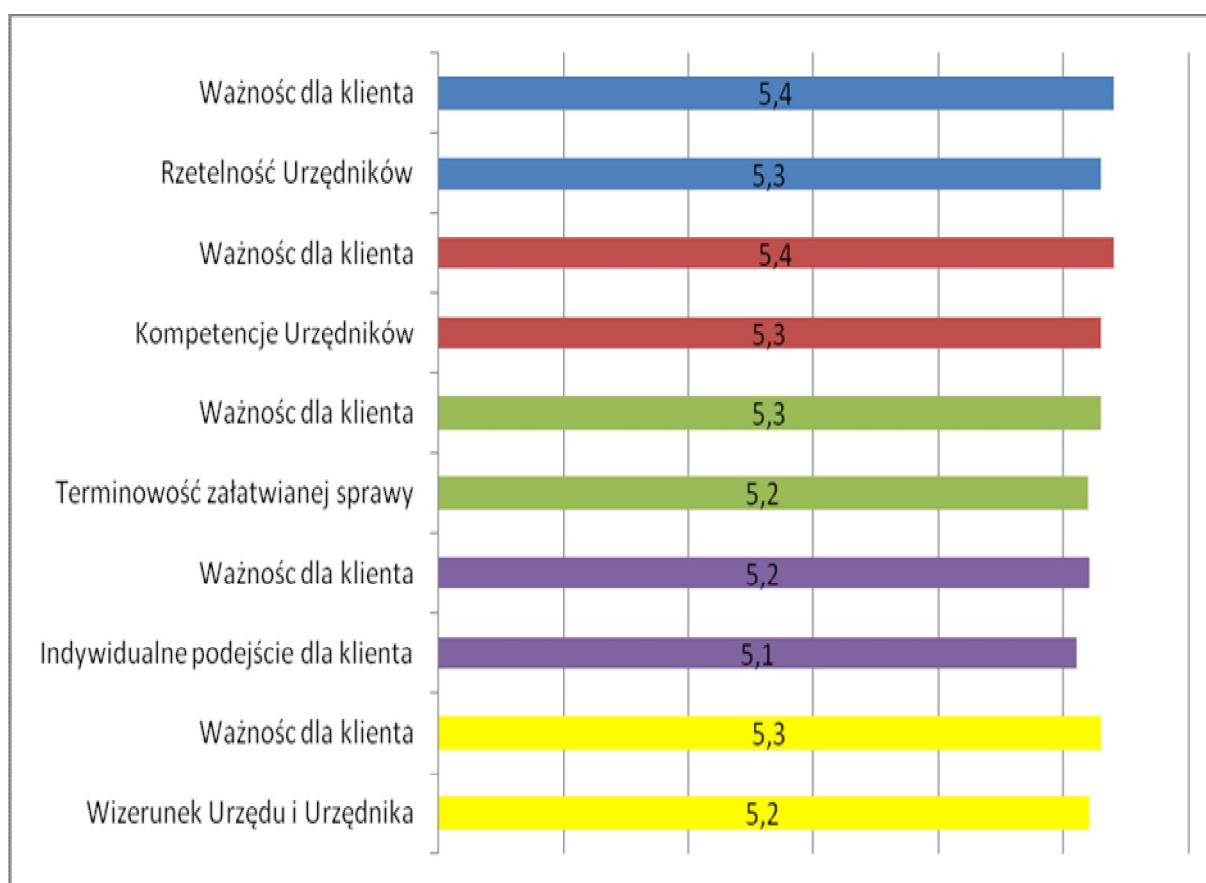
Wykres nr 33. Średnia ocen satysfakcji z obsługi Urzędu według struktury instytucji

Klienci Urzędu Miejskiego w Świeciu podczas wypełniania kwestionariusza ankietowego wskazali Wydział Urzędu, w którym załatwiali ostatnio swoje sprawy urzędnicze. Na wykresie nr 33 umieszczono średnie ocen satysfakcji ogólnej z obsługi Urzędu według jego struktury. Najbardziej zadowoleni ze świadczonych usług byli klienci, którzy ostatnio załatwiali sprawy w następujących Wydziałach Urzędu:

- Wydział Gospodarki, Rozwoju i Współpracy Zagranicznej (średnia ocen: 5,6),
- Referat Zasiłków Rodzinnych (średnia ocen: 5,5),
- Wydział Finansowy – Referat Podatków i Opłat Lokalnych a także Urząd Stanu Cywilnego i Spraw Obywatelskich (średnie ocen: 5,4).

Klienci Urzędu, którzy załatwiali sprawy urzędnicze w pozostałych jego komórkach (Wydział Budownictwa, Architektury, Geodezji, Gospodarki Gruntami i Planowania a także Referat Mieszkaniowy oraz Wydział Rolnictwa, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej) byli również zadowoleni z obsługi Urzędu Miejskiego w Świeciu, o czym świadczą średnie ocen od 5,3 do 4,9.

6.4. Średnie oceny satysfakcji klientów według pięciu ocenionych obszarów i ich ważność dla klienta



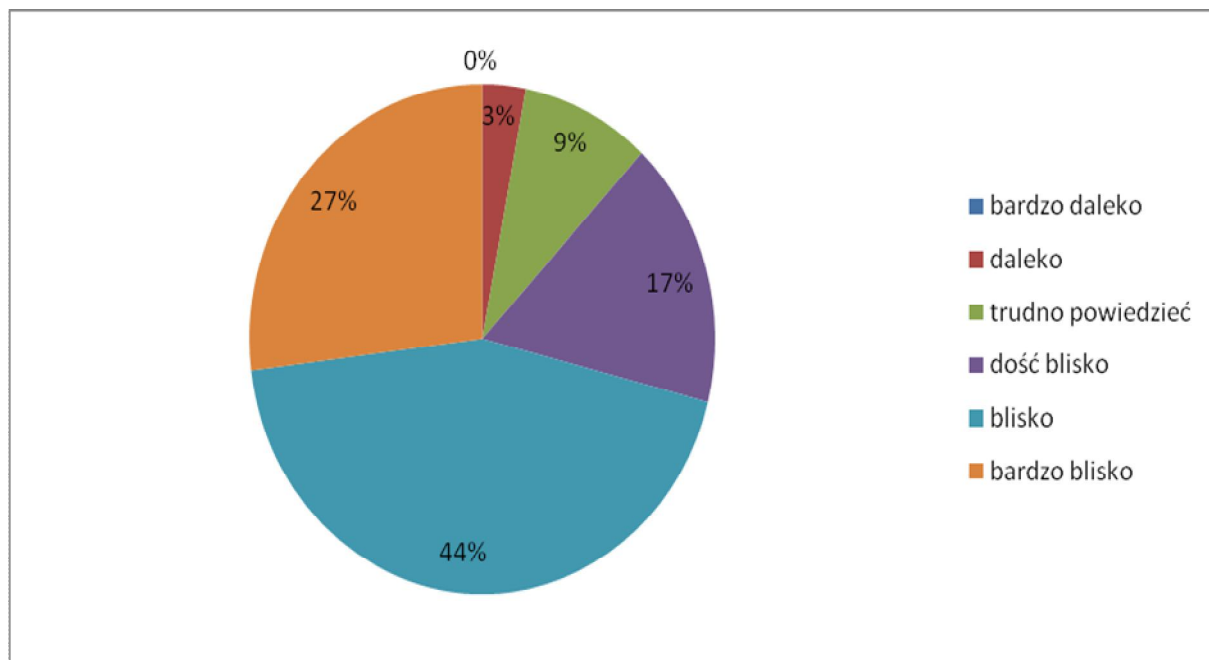
Wykres nr 34. Średnie ocen satysfakcji klientów według pięciu obszarów oraz ich istota dla klientów

Na podstawie wykresu nr 34, można wywnioskować, że klienci Urzędu Miejskiego w Świeciu byli zadowoleni ze wszystkich ocenianych aspektów, tj. wizerunku Urzędu i urzędników, indywidualnego podejścia do klienta a także czasu, w jakim załatwiane były ich sprawy urzędnicze oraz kompetencji urzędników i ich rzetelności w wykonywaniu obowiązków służbowych. Średnie ocen dotyczące istoty dla klientów poszczególnych aspektów sugerują, iż dla klientów Urzędu w Świeciu ważne są kompetencje urzędników oraz ich fachowość i indywidualne podejście do klienta a także terminowość świadczonych usług w Urzędzie i wizerunek zarówno instytucji jak i jej pracowników.

7. IDEALNY URZĄD

Następnie wypełniający ankiety po wyobrażeniu sobie idealnej instytucji dokonali oceny Urzędu Miejskiego w Świeciu. Zamieszczono tu także średnie ocen Urzędu wraz z ocenami ostatnio załatwianej sprawy a także średnie ocen Urzędu według jego struktury.

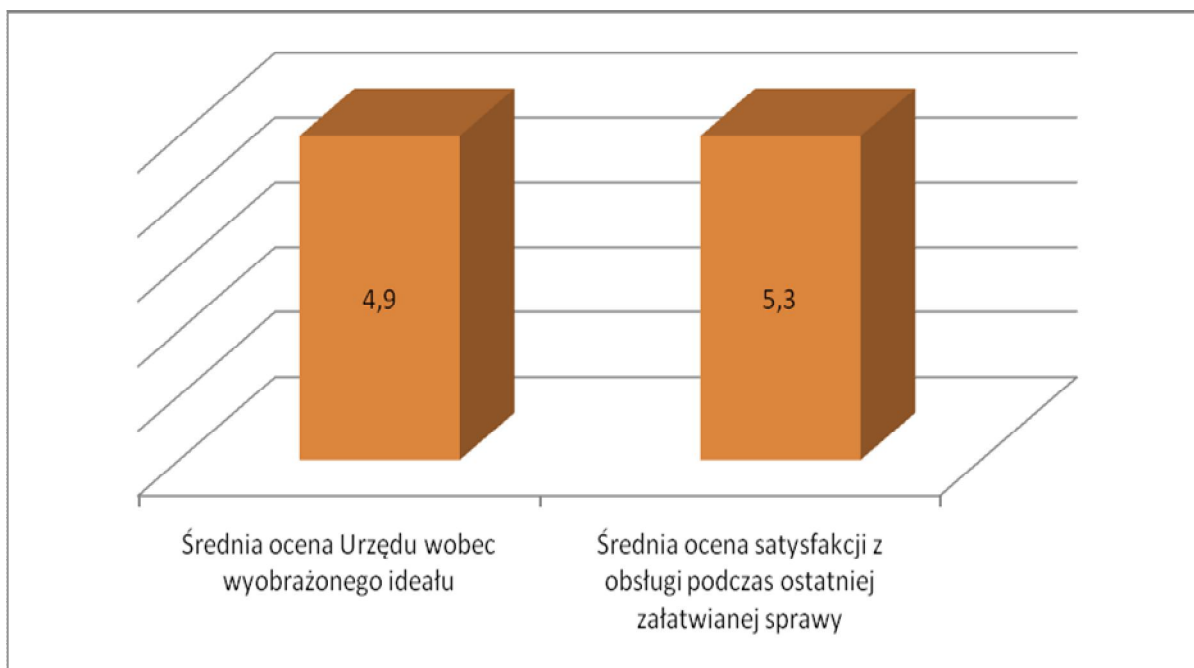
7.1. Ocena Urzędu w porównaniu z wyobrażonym ideałem



Wykres nr 35. Ocena Urzędu wobec wyobrażonego ideału

Klienci Urzędu Miejskiego w Świeciu porównali oceniany Urząd z instytucją, która według nich jest idealna. Jak wynika z wykresu nr 35, zdaniem prawie połowy klientów (44%) Urząd w Świeciu jest bliski a zdaniem 27% z nich bardzo bliski ideałowi. Zaledwie 3% osób, które korzystały z usług ocenianej instytucji uważały, że Urząd ten jest daleki od wyobrazonego ideału. Opinie klientów niewątpliwie świadczą o wysokim poziomie świadczonych w Urzędzie Miejskim w Świeciu usług.

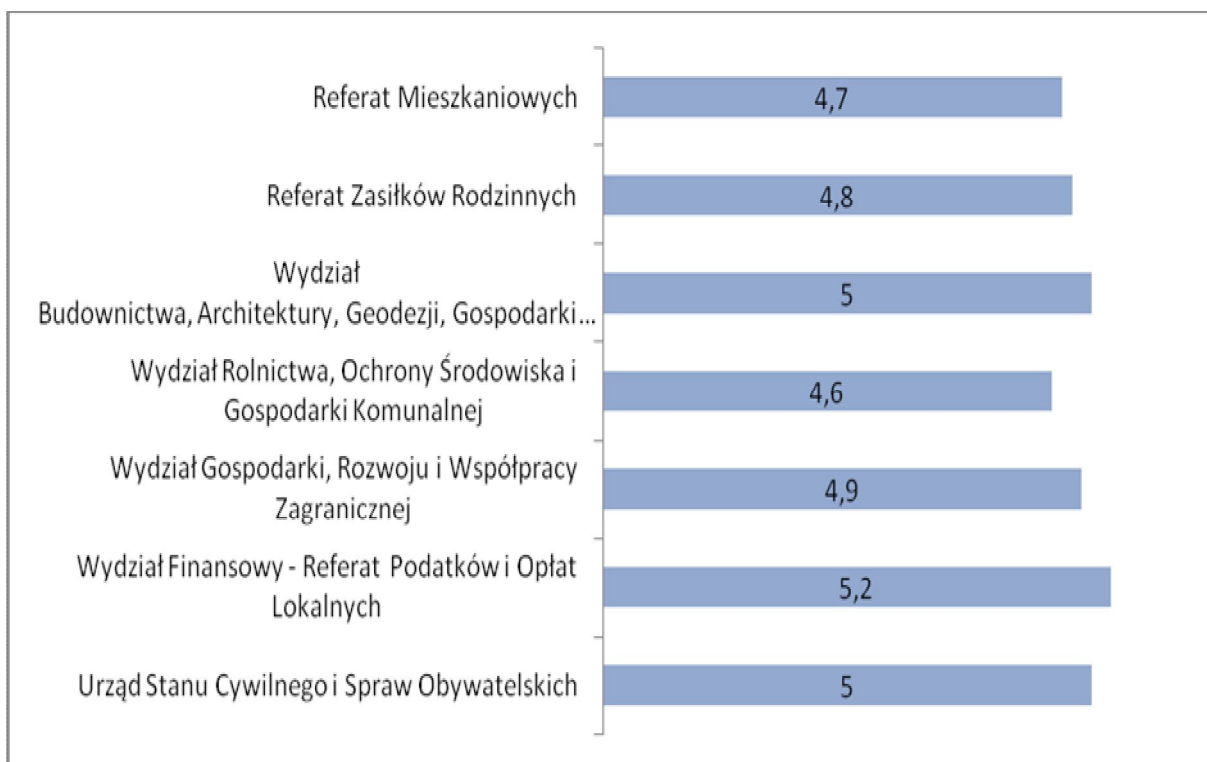
7.2. Średnie oceny Urzędu i oceny ostatnio załatwianej sprawy



Wykres nr 36. Średnia ocen Urzędu wobec wyobrazonego ideału oraz satysfakcji z obsługi Urzędu w trakcie ostatnio załatwianej sprawy

Zarówno średnia ocen dotycząca porównania Urzędu w Świeciu z wyobrażonym przez klientów ideałem a także średnia ocen uzyskana z I części ankiety świadczą o wysokim poziomie świadczonych w ocenianej instytucji usług.

7.3. Średnie oceny Urzędu według jego struktury



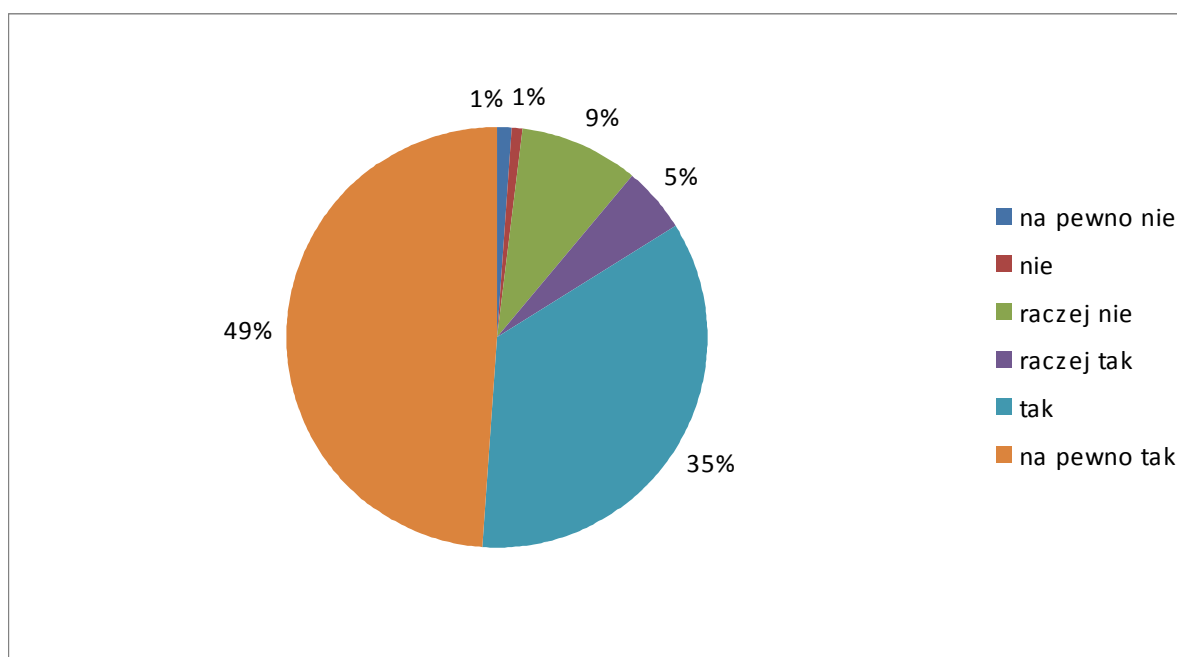
Wykres nr 37. Średnie oceny Urzędu według jego struktury

Jak wynika z wykresu nr 37, Urząd w Świeciu jest zbliżony do ideału zdaniem osób, które ostatnio załatwiały sprawy w Wydziale Finansowym (średnia ocen: 5,2) a także Wydziale Budownictwa, Architektury, Geodezji, Gospodarki Gruntami i Planowania oraz Urzędzie Stanu Cywilnego i Spraw Obywatelskich (średnie ocen: 5,0). Zdaniem osób, które ostatnią sprawę urzędniczą załatwiały w Wydziale Rolnictwa, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej, Urząd Miejski w Świeciu jest najmniej zbliżony do ideału.

8. LOJALNOŚĆ WOBEC URZĘDU

W ostatnim punkcie ankiety zapytano klientów o chęć wyrażania pozytywnych opinii o Urzędzie Miejskim w Świeciu. Umieszczono tu także średnią ocen chęci wyrażania pozytywnych opinii o Urzędzie względem struktury ocenianej instytucji.

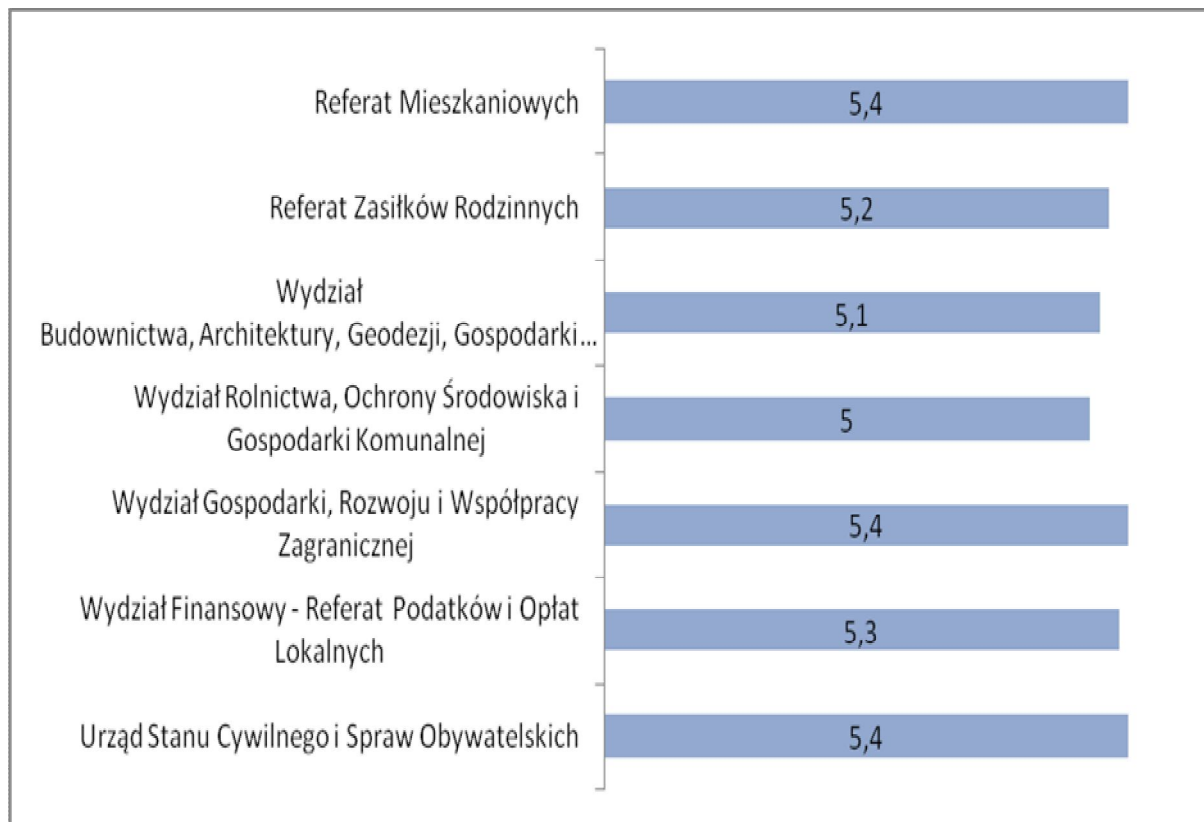
8.1. Gotowość klientów do wyrażania pozytywnych opinii o Urzędzie



Wykres nr 38. Chęć klientów do wyrażania pozytywnych opinii o Urzędzie

Klientów Urzędu w Świeciu zapytano o chęć wyrażania pozytywnych opinii o ocenianej instytucji wśród znajomych. Jak wynika z wykresu nr 38, prawie wszyscy klienci (89%) będą pozytywnie wypowiadać się wśród znajomych na temat świeckiego Urzędu.

8.2. Gotowość klientów do wyrażania pozytywnych opinii o Urzędzie (średnia ocena) według struktury Urzędu



Wykres nr 39. Średnia ocena chęci wyrażania pozytywnych opinii o Urzędzie według struktury Urzędu

Klienci załatwiający ostatnio sprawy urzędnicze we wszystkich komórkach Urzędu Miejskiego w Świeciu byli zadowoleni z jakości świadczonych usług i tym samym wyrazili chęć wyrażania pozytywnej opinii o tejże instytucji.

CZĘŚĆ III – METRYKA KLIENTA

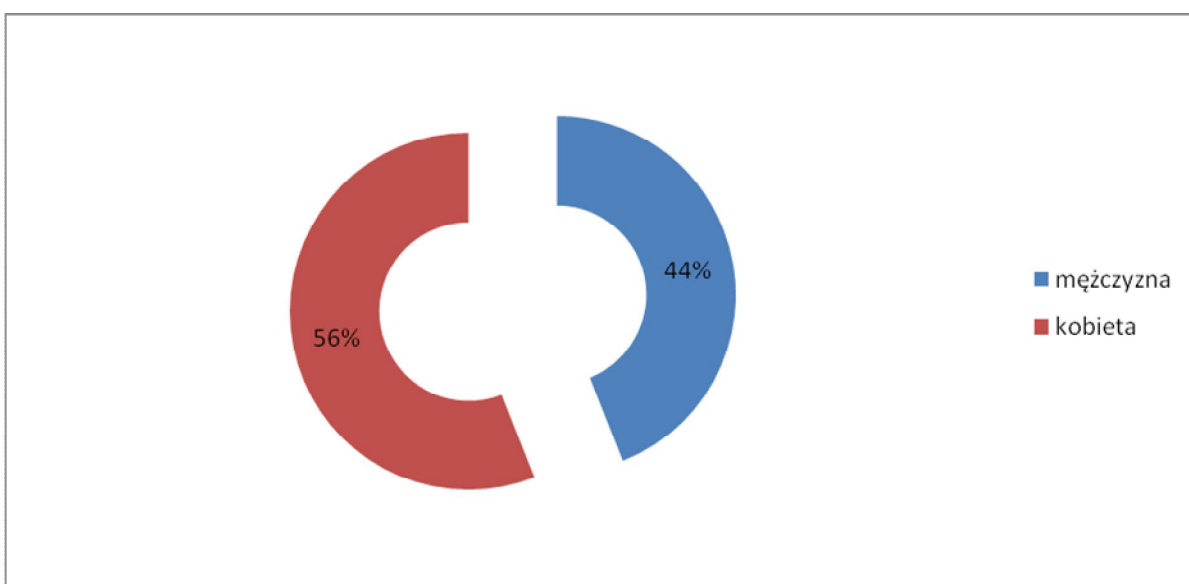
Ostatnia, trzecia część kwestionariusza ankietowego zawierała informacje o klientach Urzędu Miejskiego w Świeciu.

9. INFORMACJE O KLIENTACH WYPEŁNIAJĄCYCH ANKIETĘ

Klientów poproszono o wskazanie takich informacji o sobie jak: płeć, wiek a także wykształcenie i status zawodowy. W tym punkcie umieszczono także informację o liczbie wypełnionych ankiet według struktury Urzędu.

W badaniu wzięło udział 124 klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu.

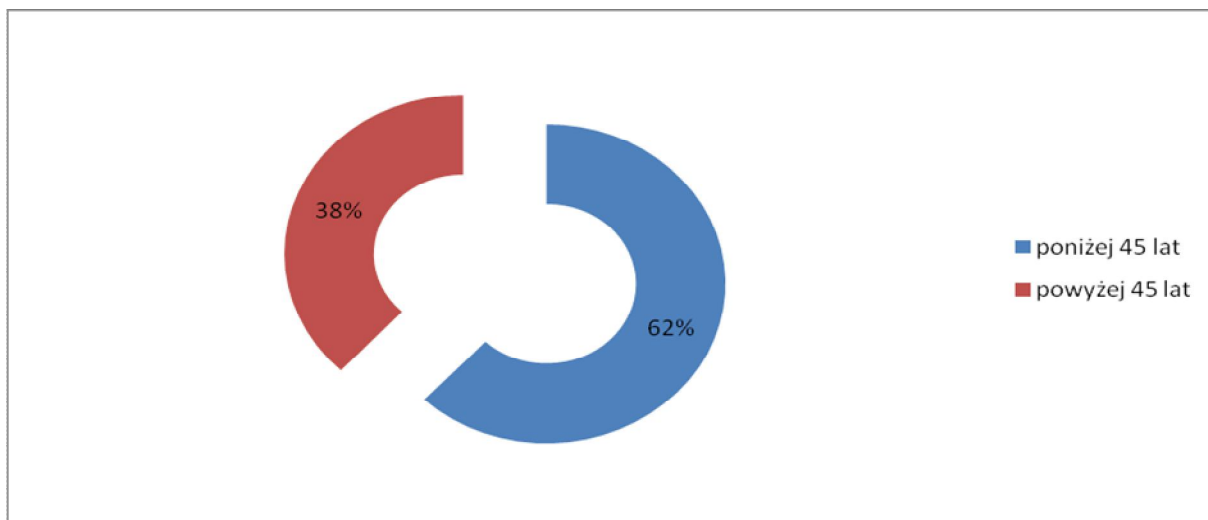
9.1. Płeć klientów



Wykres nr 40. Płeć klientów

Pierwszą informacją o klientach zawartą w metryce uczestników badania była ich płeć. Jak wynika z wykresu nr 40, ponad połowę osób (56%; 69 osób), które wypełniły ankietę stanowiły kobiety. Mężczyzn biorących udział w badaniu było 55 (44%).

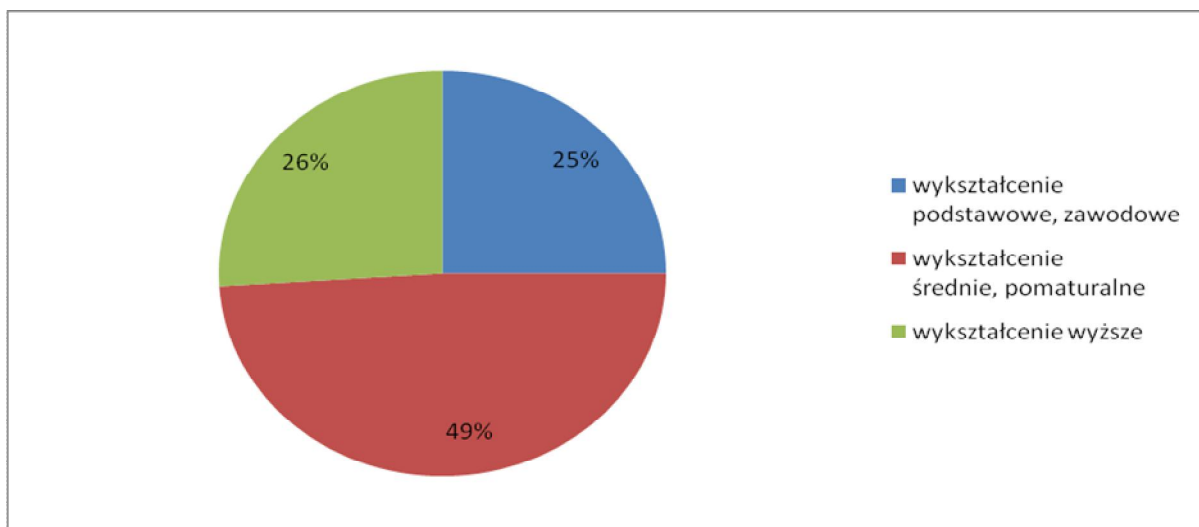
9.2. Wiek klientów



Wykres nr 41. Wiek klientów

Kolejna informacja o klientach to ich wiek. Większość (62%; 77 osób) stanowiły osoby w wieku poniżej 45 lat, a uczestników badania w wieku powyżej 45- tego roku życia było 47 osób (38%).

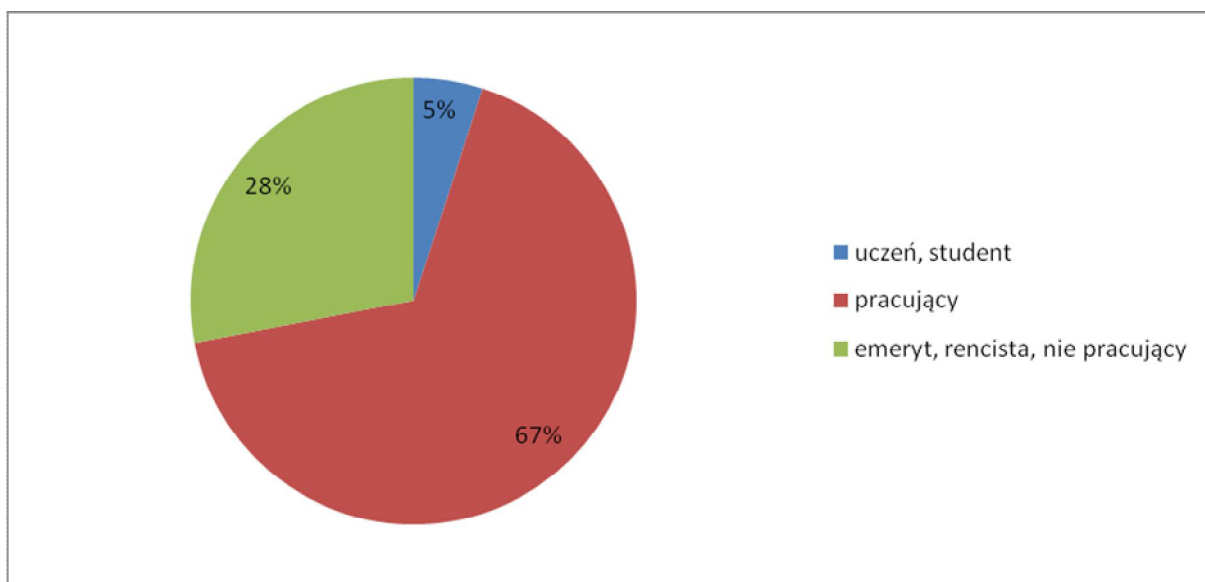
9.3. Wykształcenie klientów



Wykres nr 42. Wykształcenie interesantów

Jak wynika z wykresu nr 42, prawie połowa klientów Urzędu w Świeciu (49%; 61 osób)) to osoby ze średnim wykształceniem. Klientów posiadających wyższe wykształcenie było 32 (26%) a podstawowe bądź zawodowe posiadało 31 klientów Urzędu (25%).

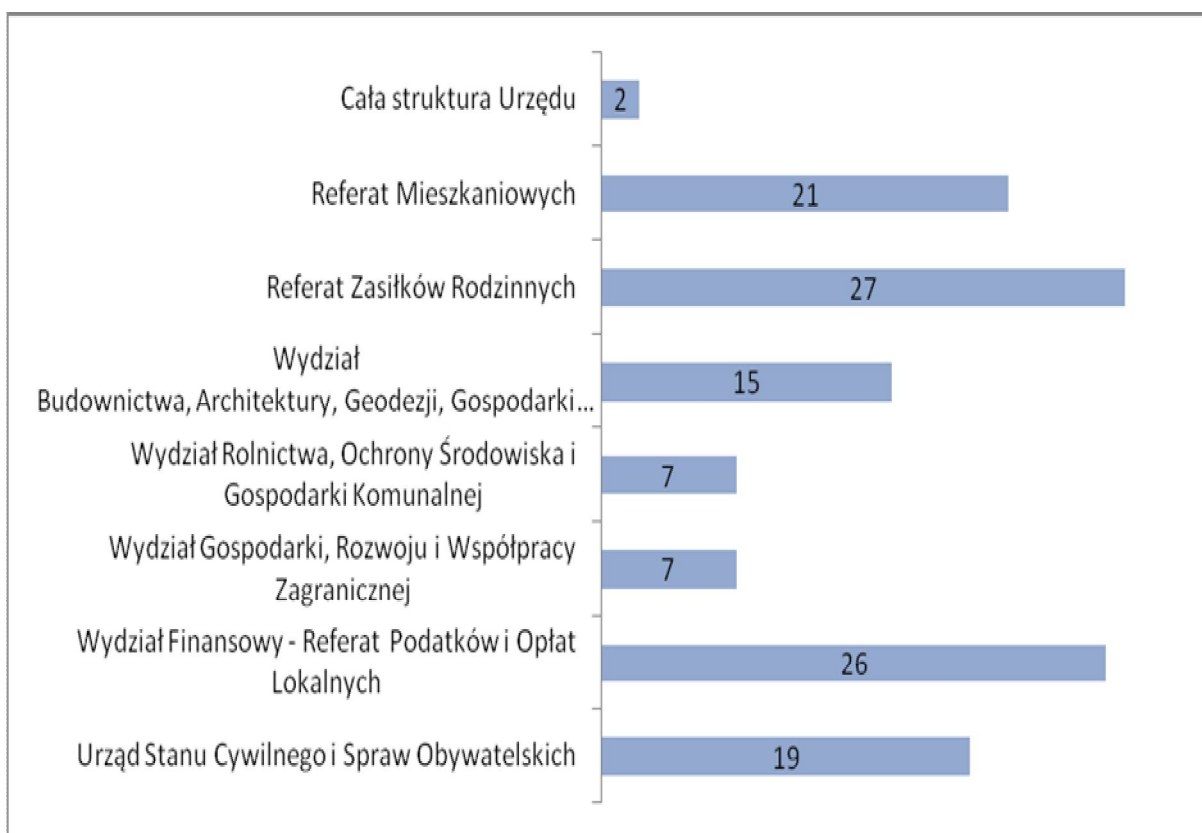
9.4. Status zawodowy klientów



Wykres nr 43. Status zawodowy klientów

Ostatnią informacją zawartą w metryce uczestników badania był ich status zawodowy. Jak wynika z powyższego wykresu, większość osób (67%; 83 osoby) korzystających z usług Urzędu Miejskiego w Świeciu to petenci pracujący. Najmniejszą grupę (5%; 6 osób) stanowili uczniowie i studenci.

9.5. Liczba wypełnionych ankiet według struktury Urzędu



Wykres nr 44. Liczba wypełnionych ankiet wg struktury Urzędu

Na wykresie nr 44 przedstawiono liczby wypełnionych ankiet (łącznie 124) ze względu na miejsce, gdzie klienci załatwiali ostatnio sprawy urzędnicze. Najwięcej ankiet (odpowiednio 27 i 26) wypełniły osoby, które ostatnio obsługiwane były przez Referat Zasiłków Rodzinnych oraz Wydział Finansowy Urzędu Miejskiego w Świeciu. Dwie osoby wypełniające ankiety obsługiwane były ostatnio przez wszystkie komórki stanowiące Urząd w Świeciu.

CZEŚĆ IV – REKOMENDACJE

Sporządzony Raport: Ocena syntetyczna Urząd – wszystkie sprawy, jest sprawozdaniem z badania satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu, przeprowadzonego w sierpniu i wrześniu 2011 r. w celu podniesienia jakości świadczonych w nim usług.

Z analizy wyników można stwierdzić, jakie aspekty funkcjonowania Urzędu uzyskały najniższe noty klientów:

1. W Części I – Ocena obsługi podczas ostatnio załatwianej sprawy

w Obszarze 1 – Wizerunek Urzędu i urzędnika:

- Pomieszczenia Urzędu były czyste i zadbane (średnia ocen: 5,1),

w Obszarze 2 – Indywidualne podejście do klienta:

- Strona internetowa jest przejrzysta i pomocna (średnia ocen 4,9),

w Obszarze 3 – Terminowość załatwianej sprawy:

- Urzędnicy dokładali wszelkich starań, aby załatwić sprawę szybko (średnia ocen 5,2),
- Urzędnicy informowali mnie o terminie realizacji usługi (średnia ocen 5,2),
- Urzędnicy byli chętni do pomocy i okazywali mi szczerą uwagę (średnia ocen 5,2),
- Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń (średnia ocen 5,2),

w Obszarze 4 – Kompetencje urzędników:

- Urzędnicy potrafili rozwiązać wszelkie wątpliwości (średnia ocen 5,2),

w Obszarze 5 – Rzetelność Urzędu:

- Urzędnicy świadczyli usługę rzetelnie (średnia ocen 5,3),
- Urzędnicy świadczyli usługę z dużą starannością (średnia ocen 5,3),
- Dokumentacja mojej sprawy była przejrzysta (średnia ocen 5,3).

REKOMENDACJE

Wykazane powyżej najniższe średnie ocen z pięciu obszarów funkcjonowania Urzędu w Świeciu sugerują, iż należy ulepszyć jeden aspekt obsługi klienta:

- Strona internetowa jest przejrzysta i pomocna (średnia ocen 4,9).

Należy zatem usprawnić funkcjonowanie strony internetowej Urzędu Miejskiego w Świeciu tak, aby była ona bardziej pomocna i przejrzysta dla klientów korzystających z usług tej instytucji. Dzięki temu prawdopodobnie satysfakcja klientów z jakości świadczonych usług ulegnie poprawie.

2. W Części II – Kompleksowa ocena Urzędu

średnie ocen poszczególnych obszarów przedstawiają się następująco:

- Satysfakcja ogólna (średnia ocen 5,4),
- Idealny Urząd (średnia ocen 4,9),
- Lojalność wobec Urzędu (średnia ocen 4,9),
- Satysfakcja z obsługi podczas ostatnio załatwianej sprawy -uzyskana z przyznawanych not we wszystkich pięciu obszarach Części I (średnia ocen 5,3).

Na podstawie przedstawionych wykresów oraz analizy obszaru SATYSFAKCJA OGÓLNA można stwierdzić, że średnia ocena satysfakcji ostatnio załatwianej sprawy była wysoka i wyniosła 5,3 (w skali od 1 do 6). Także średnia ocen satysfakcji ogólnej z jakości świadczonych w Urzędzie usług jest wysoka i wynosi 5,4. Oceny te są niewątpliwie potwierdzeniem na wysoki poziom świadczonych w Urzędzie Miejskim w Świeciu usług.

W Części II – Kompleksowa ocena Urzędu

najniższe średnie ocen satysfakcji ogólnej klientów Urzędu wobec miejsca ostatnio załatwianej sprawy (struktura Urzędu):

w Obszarze 6 – Satysfakcja ogólna:

- Wydział Rolnictwa, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (4,9),

w Obszarze 7 – Idealny Urząd:

- Wydział Rolnictwa, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (4,6),
- Referat Mieszkaniowy (4,7).
- Referat Zasiłków Rodzinnych (4,8),

w Obszarze 8 – Lojalność wobec Urzędu:

- Wydział Rolnictwa, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (5,0).

Średnie ocen satysfakcji klientów według pięciu ocenianych obszarów (Część I) i ich istota (ważność) dla klienta wynosiły od 5,1 do 5,4 i są niewątpliwie potwierdzeniem na wysoki poziom świadczonych w Urzędzie Miejskim w Świeciu usług a także odpowiednich kompetencji jego pracowników.

REKOMENDACJE

Średnie ocen Urzędu wobec Urzędu idealnego oraz lojalności wobec Urzędu mierzone chęciami klientów do wyrażania pozytywnych opinii o tej instytucji powinny zasugerować władzom Urzędu potrzebę doskonalenia funkcjonowania Urzędu.

Analizując oceny jakości obsługi Urzędu według komórki obsługującej klientów można stwierdzić, że klienci najmniej zadowoleni z jakości świadczonych usług ostatnio obsługiwani byli przez: Wydział Rolnictwa, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej a także Referat Mieszkaniowy i Referat Zasiłków Rodzinnych. Zatem rekomenduje się poprawę jakości obsługi we wskazanych komórkach organizacyjnych Urzędu Miejskiego w Świeciu.

3. Części III – Metryka klienta

Opinie na temat Urzędu Miejskiego w Świeciu zebrano od 124 klientów na podstawie papierowej ankiety dostępnej w ocenianej instytucji.

W badaniu satysfakcji klientów Urzędu wzięło udział nieznacznie więcej kobiet (56%) niż mężczyzn (44%).

Klientów w wieku poniżej 45 lat, którzy wypełnili ankietę było zdecydowanie więcej (62%) aniżeli tych powyżej 45 – tego roku życia (38%).

Prawie połowa klientów Urzędu biorących udział w badaniu posiadało średnie wykształcenie (49%), pozostałe osoby ukończyły edukację na szkole podstawowej bądź zawodowej (25%). Klientów z wyższym wykształceniem było 26%.

Zdecydowana większość klientów Urzędu, którzy wypełnili ankietę to osoby pracujące (67%), zaś uczniowie oraz studenci stanowili zaledwie 5% całej populacji. Osób bezrobotnych było 28%.

Wnioski

Liczba wypełnionych przez klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu ankiet jest wystarczająca i tym samym zadowalająca ze względu na krótki okres ich funkcjonowania w Urzędzie oraz na wielkość Urzędu i tym samym liczebność miasta Świecie.

ANKIETA

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU

Wdrożenia naszych systemów...
Ułatwiamy zarządzanie



MTD Consulting
www.mtdconsulting.pl