

ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU MIEJSKIEGO W PŁOŃSKU

INFORMACJE OGÓLNE

Badanie ankietowe prowadzone było w terminie 12.09.2016 r. – 24.09.2016 r. wśród interesantów załatwiających w tym czasie sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku.

Formularze ankiety pn. „Badanie zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku” (zał. nr 1) dostępne były w budynku głównym w Kancelarii Urzędu i w poszczególnych komórkach organizacyjnych urzędu. Informacja o badaniu ankietowym zamieszczona była na stronie internetowej urzędu.

Klienci mogli wrzucić wypełnione ankiety do skrzynek znajdujących się w budynku głównym Urzędu Miejskiego, w Urzędzie Stanu Cywilnego (USC), w Referacie Obsługi Targowisk (WR.TR) oraz w Punkcie Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP), stanowiącym część Wydziału Polityki Społecznej.

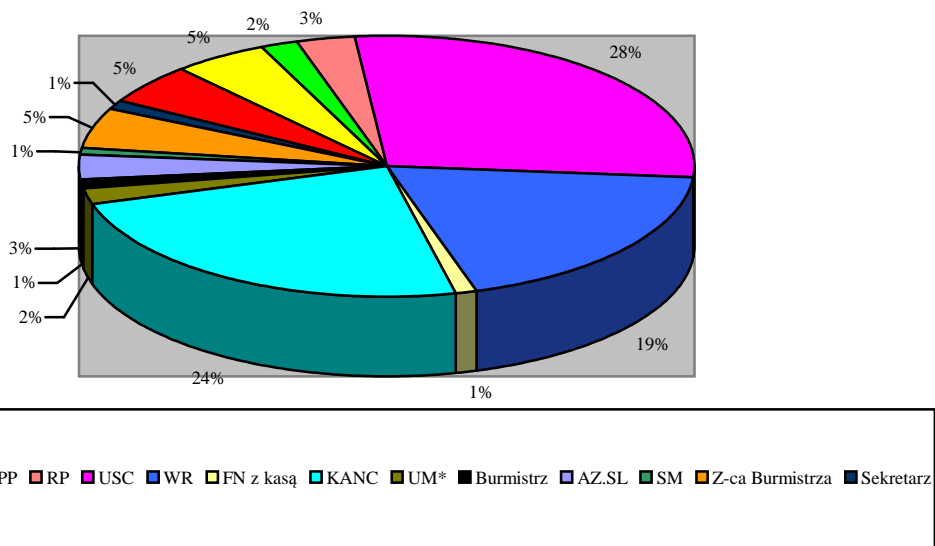
Analiza satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku opiera się na wypowiedziach interesantów ze 112 ankiet wrzuconych do skrzynek.

W analizie zastosowano symbole komórek organizacyjnych zgodnie z obowiązującym w czasie trwania badania ankietowego Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Płońsku.

Zastosowane kryteria do analizy wyników badania zadowolenia klienta ustanowione zostały przez Burmistrza Miasta Płońsk w załączniku nr 1 do procedury PR/8.4/01 „Monitorowanie zadowolenia klienta, procesów i wyrobu oraz analizy danych i ciągłe doskonalenie” – wyd. 7 z dn. 05.09.2014r. W odniesieniu do konkretnej komórki organizacyjnej urzędu wyniki analizy uznaje się za istotne w sytuacji, gdy na temat swojego zadowolenia z pracy tej komórki wypowiedziało się minimum 5 klientów. Ocena bardzo dobra oznacza uzyskanie średniej 100% - 80 % ocen pozytywnych z przewagą ocen bardzo dobrych. Ocena dobra to średnio 100% - 80 % ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych. Ocena zadowalająca oznacza uzyskanie od 100% do 80% ocen pozytywnych z otrzymanych ankiet z przewagą ocen dostatecznych nad sumą ocen bardzo dobrych i dobrych lub uzyskania średniej w wysokości od 79% do 50% ocen pozytywnych z otrzymanych ankiet. W przypadku braku przewagi danej kategorii ocen, przy uzyskaniu wskazanego poziomu ocen pozytywnych - wystawiana jest ocena dobra. Ocena negatywna oznacza uzyskanie średniej powyżej 50% ocen negatywnych z otrzymanych ankiet.

Odpowiedzi na pytanie: „W której komórce organizacyjnej urzędu załatwia/a Pan/i sprawę?”

Badanie zadowolenia klienta wrzesień 2016 r.



Wykres nr 1

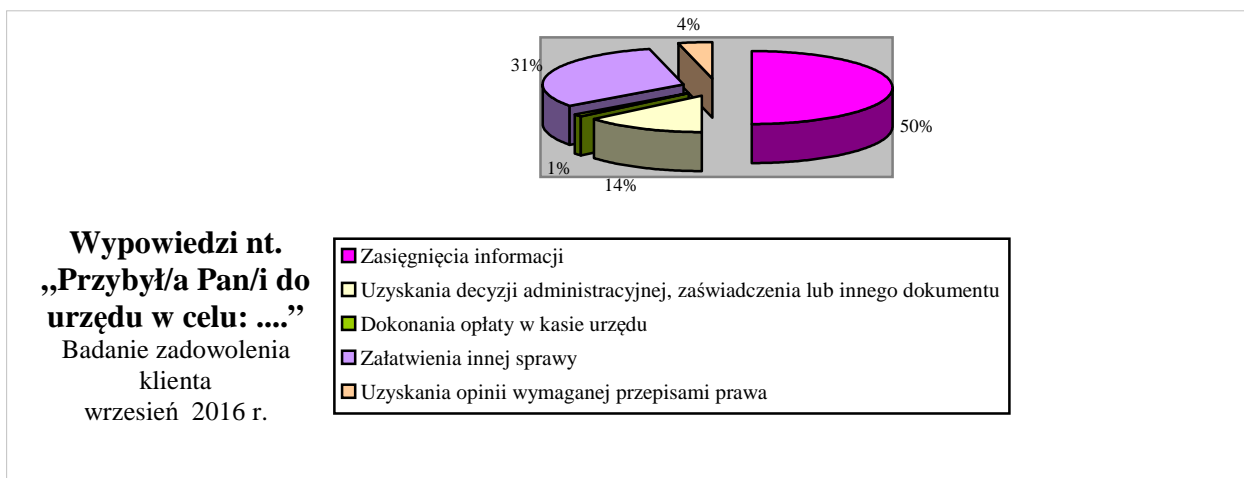
Zgodnie z kryteriami do analizy wyników badania zadowolenia klienta przedstawione poniżej wyniki badania zadowolenia klienta są istotne dla: Zastępcy Burmistrza, gdzie wypowiedziało się 5% ankietowanych, Kancelarii Urzędu (KANC) – 24%, Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami (GP) – 5%, Wydziału Spraw Obywatelskich i Działalności Gospodarczej (SO) – 5%, Urzędu Stanu Cywilnego (USC) – 28% oraz Wydziału Współpracy i Rozwoju (WR) – 19% [a w nim dla Referatu Obsługi Targowisk (WR.TR)] (wykres nr 1).

W odniesieniu do: Burmistrza, Sekretarza Miasta, Straży Miejskiej (SM), Wydziału Finansowego z kasą (FN), Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP) w Wydziale Polityki Społecznej (PS), Referatu Spraw Lokalowych w Wydziale Administracji i Zamówień Publicznych (AZ.SL), Referatu Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (WR.GK) w Wydziale Współpracy i Rozwoju oraz Radcy Prawnego (RP) liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

Symbolem UM* oznaczono wypowiedzi z ankiet, w których klienci zaznaczyli więcej niż jedno miejsce, w którym załatwiali swoje sprawy lub więcej niż jeden cel wizyty w Urzędzie Miejskim w Płońsku.

W przeprowadzonym badaniu ankietowym nie uzyskano indywidualnych danych nt. zadowolenia klientów Skarbnika Miasta, Referatu Oświaty, Kultury, Sportu i Pomocy Społecznej (PS.OS) w Wydziale Polityki Społecznej (PS), Pełnomocnika Burmistrza ds. współpracy ze spółkami komunalnymi (PSK), Stanowiska ds. kontaktów z mediami, Biura Rady (BR), Pełnomocnika Burmistrza ds. Rodziny, Referatu Zarządzania Kryzysowego (ZK), Referatu Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych (PK), Referatu Inwestycji i Infrastruktury Technicznej (WR.BT) i Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz Pozyskiwania Środków Finansowych w Wydziale Współpracy i Rozwoju.

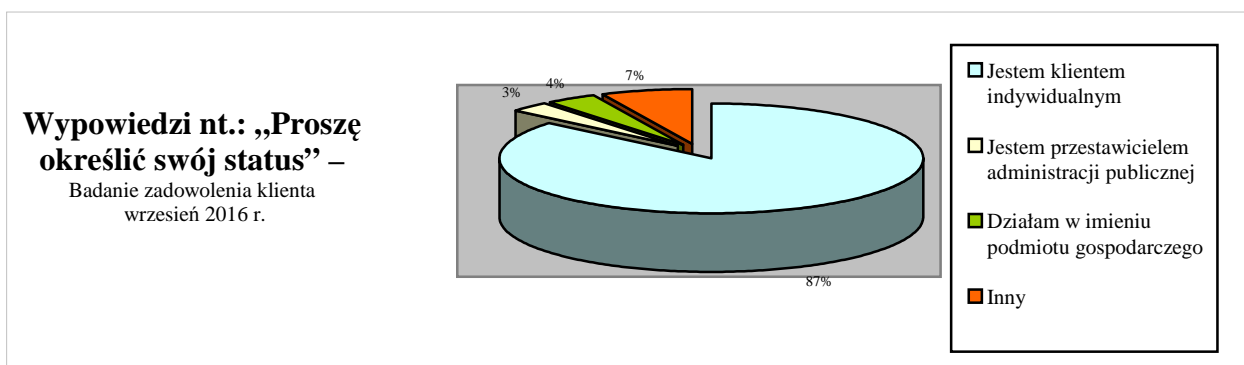
CEL PRZYBYCIA INTERESANTÓW DO URZĘDU



Wykres nr 2

50% respondentów przybyło do urzędu w celu zasięgnięcia informacji. 31% ankietowanych określiło, że przybyło do urzędu w celu załatwienia „innej sprawy”, nie ujawniając jakiej. 14% zadeklarowało jako cel uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu. Dla 4% respondentów celem przybycia do urzędu było uzyskanie opinii wymaganej przepisami prawa. Wśród ankietowanych w mniejszości są ci, którzy przyszli do urzędu, by dokonać opłaty w kasie - 1%. (wykres nr 2)

STATUS KLIENTA



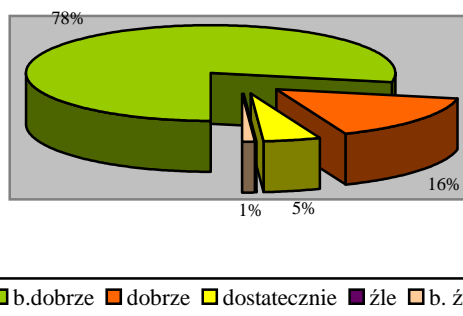
Wykres nr 3

Respondenci to głównie klienci indywidualni - 87%. W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 4% badanych. 3% stanowili przedstawiciele administracji publicznej. Osoby, które określiły swój status jako „inny”, nie ujawniając jaki - stanowiły 7% badanych (wykres nr 3). Wyniki ankiety są istotne dla klientów indywidualnych. Zarówno w odniesieniu do przedstawicieli administracji publicznej, jak i podmiotów gospodarczych liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności, co skutkuje brakiem szczegółowych analiz satysfakcji tych grup interesantów.

OGÓLNY POZIOM SATYSFAKЦИИ KLIENTA

**Odpowiedzi na pytanie:
„Jak ocenia Pan/i
ogólnie sposób
załatwienia Pana/i
sprawy?” –**

Badanie zadowolenia klienta
wrzesień 2016 r.



Wykres nr 4

Respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy. 97% stanowiły oceny pozytywne z przewagą bardzo dobrych (bardzo dobrze – 80%, dobrze – 13 %, dostatecznie – 4%). (wykres nr 4)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza (100%), GP (100%), KANC, SO, USC oraz WR.TR.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne (2%) odnosiły się do Urzędu Stanu Cywilnego.

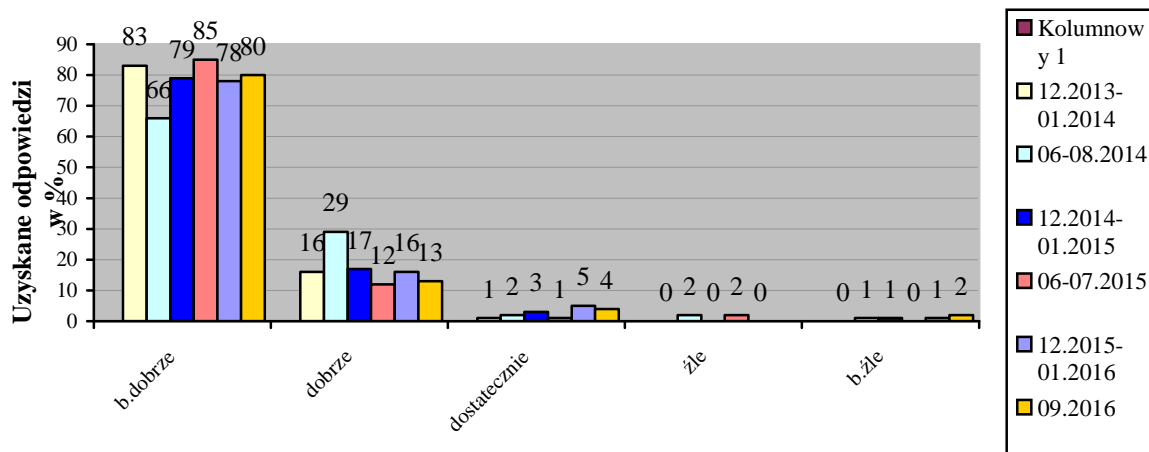
W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pan/i sprawy?”

– badania zadowolenia klienta

grudzień 2013 r.- styczeń 2014 r./ czerwiec-sierpień 2014 r./

grudzień 2014 r.-styczeń 2015 r./czerwiec-lipiec 2015 r./ grudzień 2015 r.-styczeń 2016 r./ wrzesień 2016 r.



Wykres nr 5

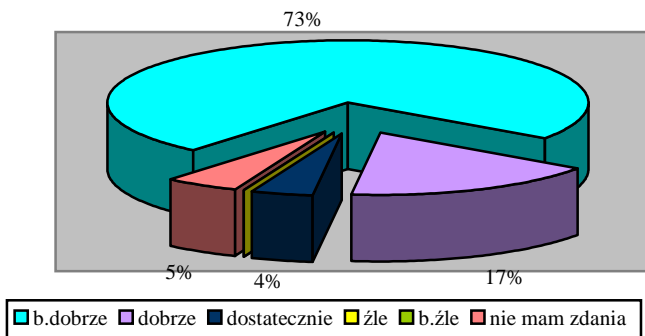
Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pan/i sprawy?” z badań przeprowadzonych od grudnia 2013 r. do września 2016 r. (wykres nr 5) wskazuje na utrzymującą się znaczną przewagę ocen bardzo dobrych i dobrych zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku.

Przeprowadzone badanie potwierdziło utrzymanie ogólnego poziomu zadowolenia klientów ze sposobu załatwienia sprawy w roku 2016, na poziomie wyników badań ankietowych z roku 2015. Zarówno w 2015 roku, jak i obecnie respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Zrealizowany zatem został cel jakości, ustalony w zakresie poziomu satysfakcji klienta na rok 2016.

OCENA DOSTĘPNOŚCI INFORMACJI nt. GDZIE I JAK ZAŁATWIĆ SPRAWĘ

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę?” –

Badanie zadowolenia klienta wrzesień 2016 r.



Wykres nr 6

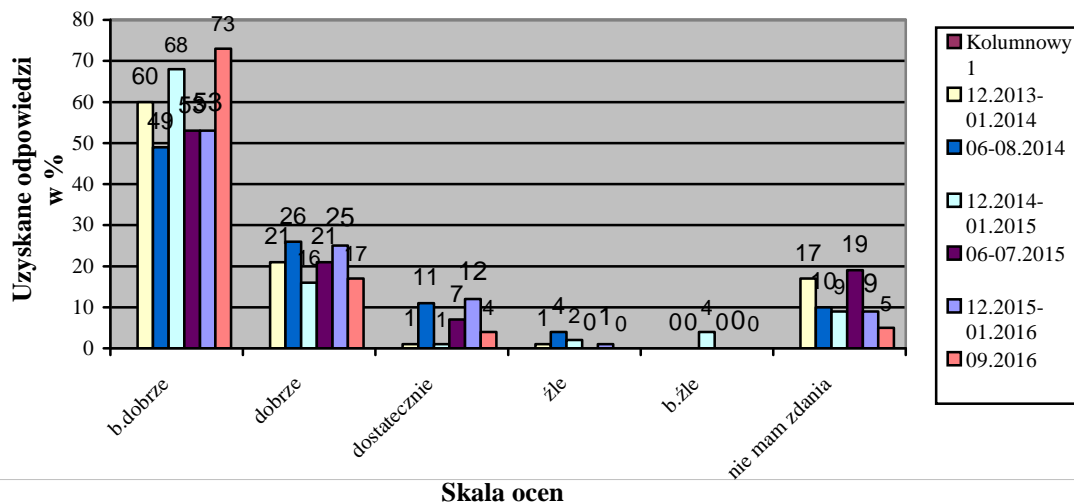
Respondenci na bardzo dobry ocenili dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę. Urząd otrzymał 94% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 73%, dobrze – 17%, dostatecznie – 4%). Żaden z respondentów nie wypowiedział się negatywnie w tym zakresie . 5% - nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 6).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza, GP, KANC, SO, USC oraz WR.TR.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę?” –

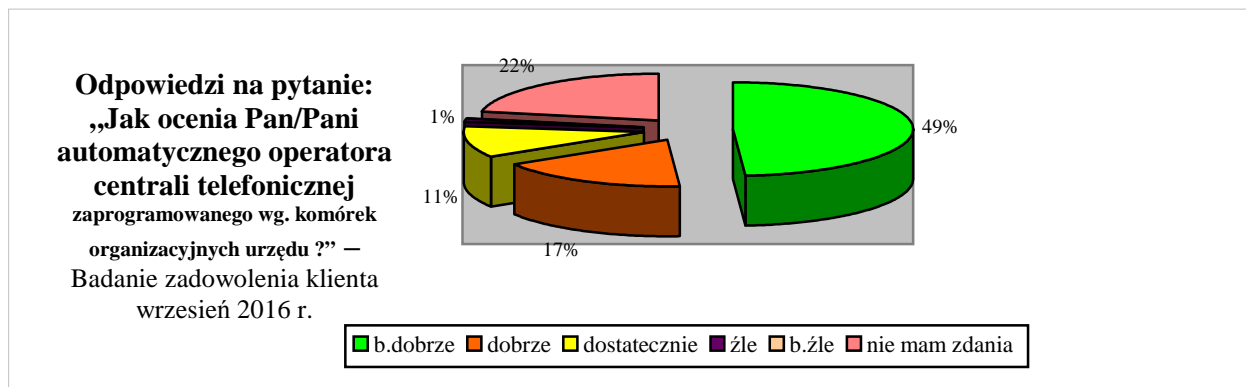
Badania zadowolenia klienta
 grudzień 2013r. – styczeń 2014 r./
 czerwiec-sierpień 2014 r./
 grudzień 2014 r. – styczeń 2015 r./
 czerwiec – lipiec 2015 r./
 grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r./
 wrzesień 2016



Wykres nr 7

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak Pan/i ocenia dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę ?” z ankiet przeprowadzonych od grudnia 2013 r. do września 2016 r. (wykres nr 7) wskazuje na utrzymującą się znaczną przewagę ocen b. dobrych, przy odnotowanym od czasu ostatniego badania 20% wzroście ocen: „bardzo dobrze”.

OCENA AUTOMATYCZNEGO OPERATORA CENTRALI TELEFONICZNEJ



Wykres nr 8

Respondenci na zadowolający ocenili automatycznego operatora centrali telefonicznej. Urząd otrzymał 77% ocen pozytywnych (b. dobrze - 49% dobrze - 17%, dostatecznie - 11%). 1% stanowiły oceny negatywne. 22% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 8).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: GP oraz KANC.

Ocenę dobrą otrzymały: Z-ca Burmistrza i WR.TR.

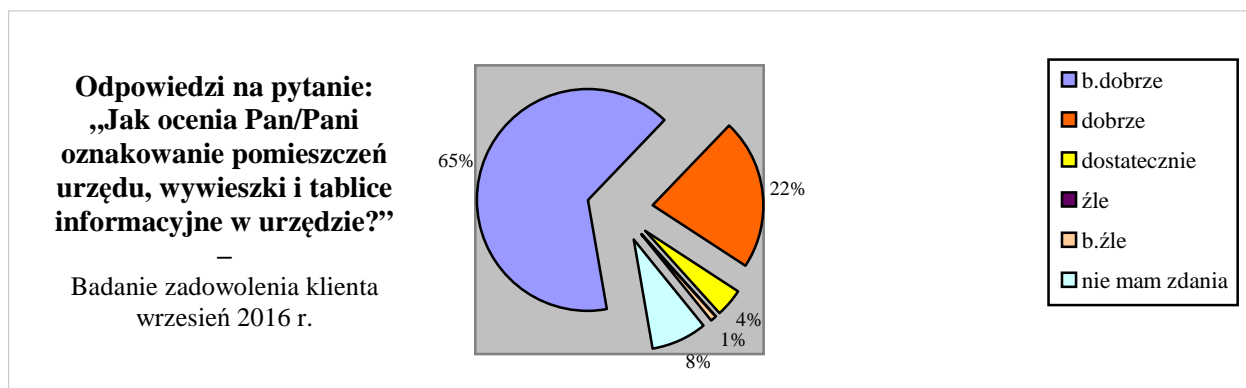
Ocenę zadowalającą otrzymały: SO i USC.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnoszące się do automatycznego operatora centrali telefonicznej odnotowano u klientów GP.

22% ankietowanych, będących klientami: KANC, SO, PS.PP, AZ.SL, USC, i RP nie miało zdania w tym zakresie.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

OCENA OZNAKOWANIA POMIESZCZEŃ URZĘDU



Wykres nr 9

Respondenci na bardzo dobry ocenili oznakowanie pomieszczeń urzędu oraz tablice i wywieszki informacyjne. Urząd otrzymał 91% ocen pozytywnych (b. dobrze – 65%, dobrze – 22%, dostatecznie – 4%). 1% respondentów wypowiedziało się negatywnie. 8% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 9)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza, KANC, GP oraz SO.

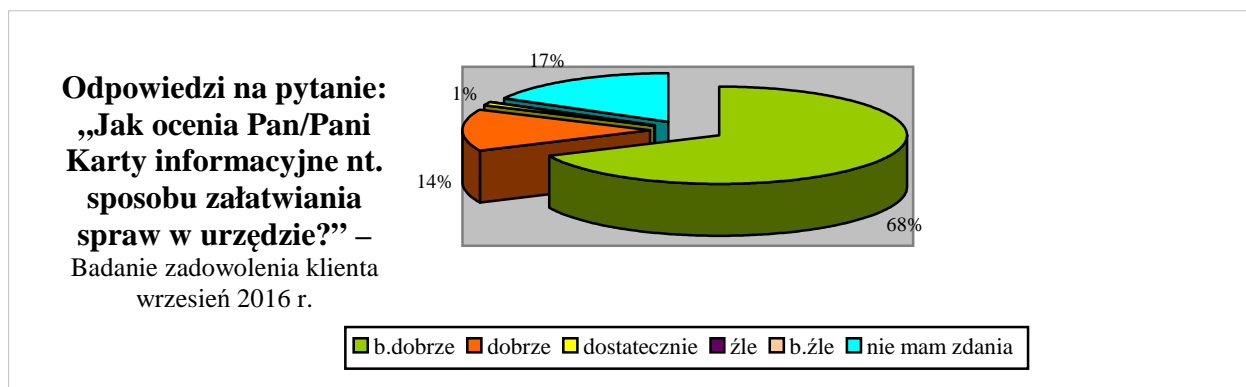
Ocenę dobrą otrzymał: WR.TR.

Ocenę zadowalającą otrzymał: USC.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne dotyczyły: USC.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

OCENA KART INFORMACYJNYCH nt. SPOSOBU ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE



Wykres nr 10

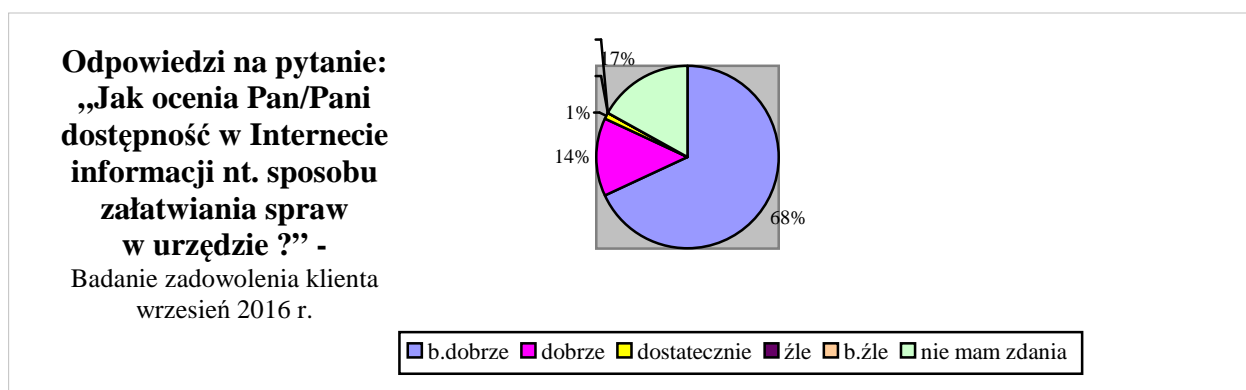
Respondenci na bardzo dobry ocenili Karty informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 85% ocen pozytywnych (b. dobrze – 68%, dobrze – 15%, dostatecznie – 2%). Wypowiedzi negatywnych nie stwierdzono. 15% respondentów nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 10).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza, KANC, GP, SO oraz WR.TR.

Ocenę zadowalającą otrzymał: USC.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

OCENA DOSTĘPNOŚCI W INTERNECIE INFORMACJI nt. SPOSOBU ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE



Wykres nr 11

Interesanci na bardzo dobry ocenili dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 83% ocen pozytywnych (b. dobrze – 68%, dobrze – 14%, dostatecznie – 1%). Żaden z respondentów nie wypowiedział się negatywnie. 17% ankietowanych nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 11).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza, KANC, GP, SO oraz WR.TR.

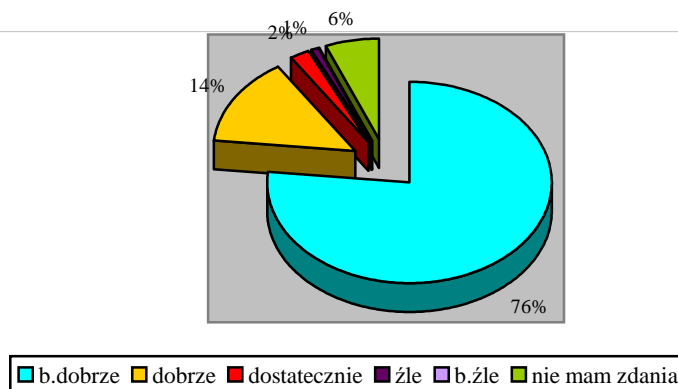
Ocenę zadowalającą otrzymał: USC.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

OCENA ZROZUMIAŁOŚCI I PRZYDATNOŚCI INFORMACJI PRZEKAZYWANYCH PRZEZ URZĘDNIKÓW

**Odpowiedzi na pytanie:
„Jak ocenia Pan/Pani
rozumiałość
i przydatność informacji
przekazywanych przez
urzędników?” –**

Badanie zadowolenia klienta
wrzesień 2016 r.



Wykres nr 12

Respondenci na bardzo dobry ocenili zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników. Urząd otrzymał 93% ocen pozytywnych (b. dobrze – 84%, dobrze – 7%, dostatecznie - 2%). W tej sprawie nie stwierdzono wypowiedzi negatywnych. 7% badanych nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 12)

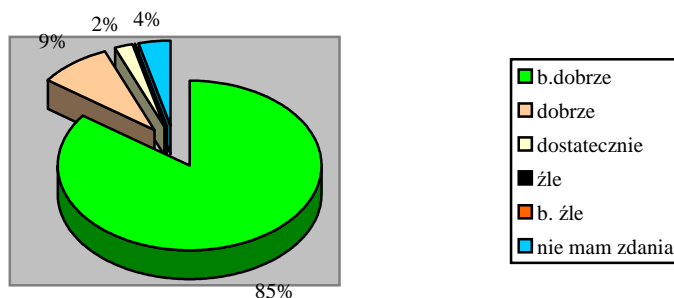
Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza, KANC, GP (100%), SO, WR.TR oraz USC.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

OCENA FACHOWOŚCI I KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW

**Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani
fachowość i kompetencje pracowników urzędu?” -**

Badanie zadowolenia klienta wrzesień 2016 r.



Wykres nr 13

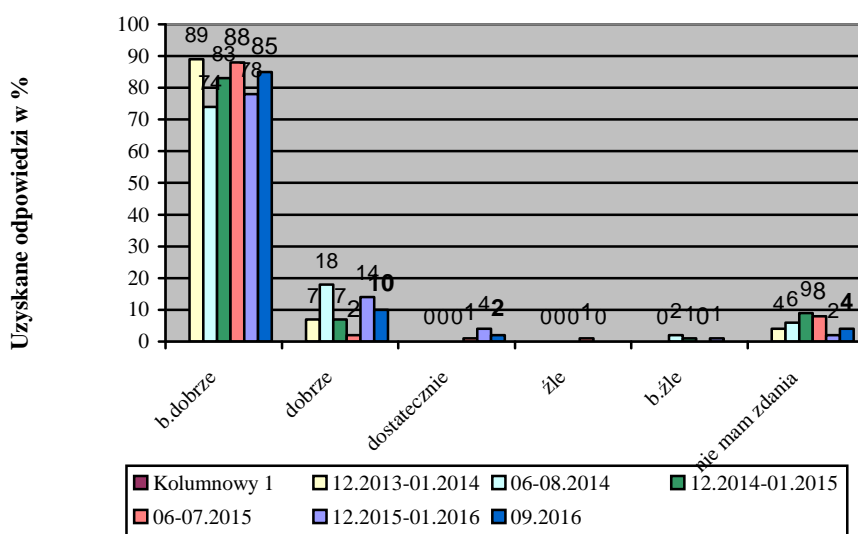
Respondenci na bardzo dobry ocenili fachowość i kompetencje pracowników urzędu. Urząd otrzymał 96% ocen pozytywnych (b. dobrze – 85%, dobrze – 9%, dostatecznie - 2%). Żaden z respondentów nie wypowiedział się negatywnie w tej sprawie. 4% badanych nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 13)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza, KANC, GP, SO, WR.TR oraz USC.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani fachowość i kompetencje pracowników urzędu?”

- Badania zadowolenia klienta grudzień 2013 r.-styczeń 2014 r./czerwiec- sierpień 2014 r./ grudzień 2014 r. – styczeń 2015 r./
czerwiec – lipiec 2015 r./ grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r./ wrzesień 2016r.



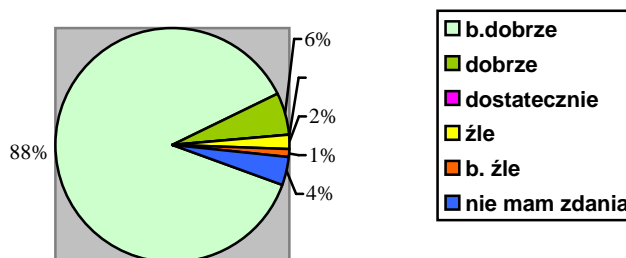
Wykres nr 14

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani fachowość i kompetencje pracowników urzędu?” z ankiet przeprowadzonych od grudnia 2013 do września 2016 (wykres nr 14) wskazuje na utrzymującą się znaczną przewagę ocen b. dobrych, przy 7% wzroście ocen b. dobrze od ostatniego badania.

OCENA UPRZEJMOŚCI I KULTURY OSOBISTEJ PRACOWNIKÓW

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu?”

Badanie zadowolenia klienta
wrzesień 2016 r.



Wykres nr 15

Respondenci bardzo dobrze ocenili uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu. Urząd otrzymał 94% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 88%, dobrze – 6%). 3% respondentów wypowiedziało się negatywnie w tej sprawie, a 4% badanych nie miało zdania. (wykres nr 15)

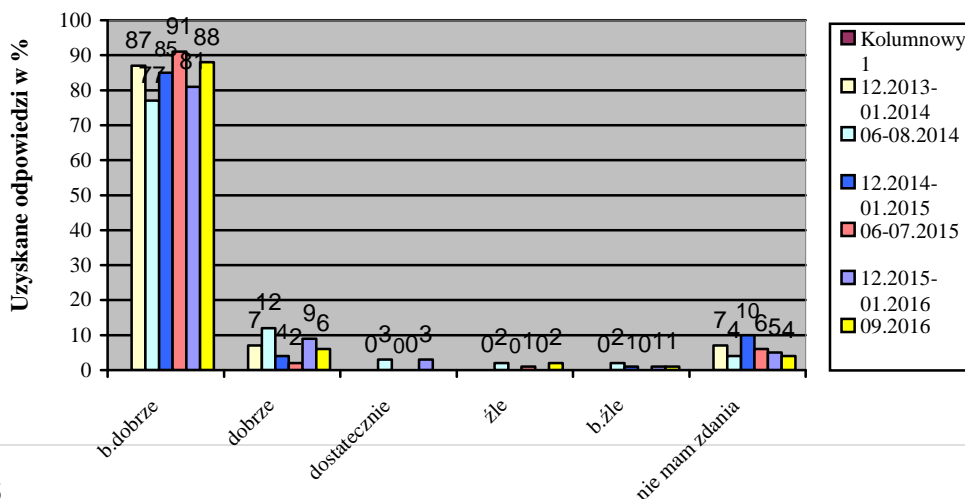
Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza, KANC, GP, SO, WR.TR oraz USC.

Jednostkowe oceny negatywne zostały zgłoszone przez klientów: Sekretarza Miasta, SO i USC.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu?”

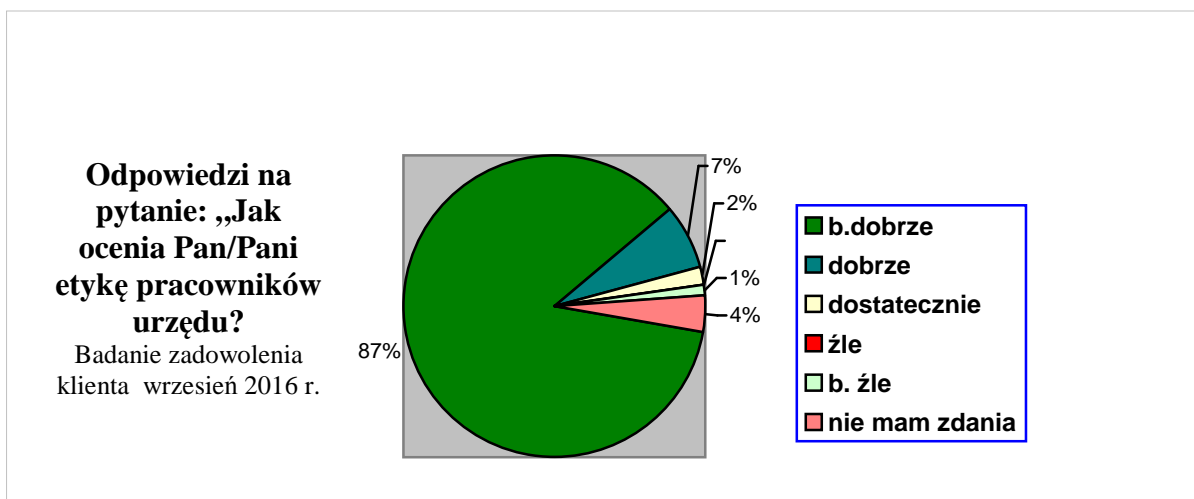
- Badania zadowolenia klienta
grudzień 2013-styczeń 2014 r./czerwiec – sierpień 2014 r./
grudzień 2014 r. – styczeń 2015 r./ czerwiec – lipiec 2015 r./grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r./ wrzesień 2016r.



Wykres nr 16

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu?” z ankiet przeprowadzonych od grudnia 2013 r. do września 2016 r. wskazuje na utrzymującą się ocenę bardzo dobrą zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku z tego aspektu obsługi, przy 7% wzroście ocen b. dobrze od ostatniego badania. (wykres nr 16)

OCENA ETYKI PRACOWNIKÓW URZĘDU



Wykres nr 17

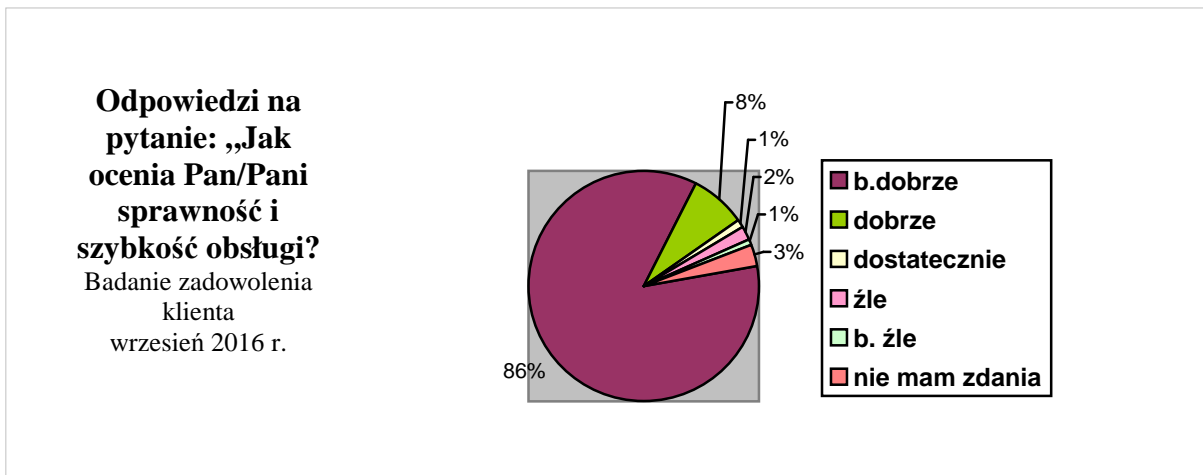
Respondenci na bardzo dobry ocenili etykę pracowników urzędu. Urząd otrzymał 96% ocen pozytywnych (b. dobrze – 87%, dobrze – 7%, dostatecznie – 2%). 1% respondentów wypowiedział się w sposób negatywny w tej sprawie. 4% osób nie miało zdania na ten temat (wykres nr 17).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza (100%), KANC, GP (100%), SO, WR.TR oraz USC.

Jednostkowa ocena negatywna została zgłoszona przez klienta: USC.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progę istotności.

OCENA SPRAWNOŚCI I SZYBKOŚCI OBSŁUGI



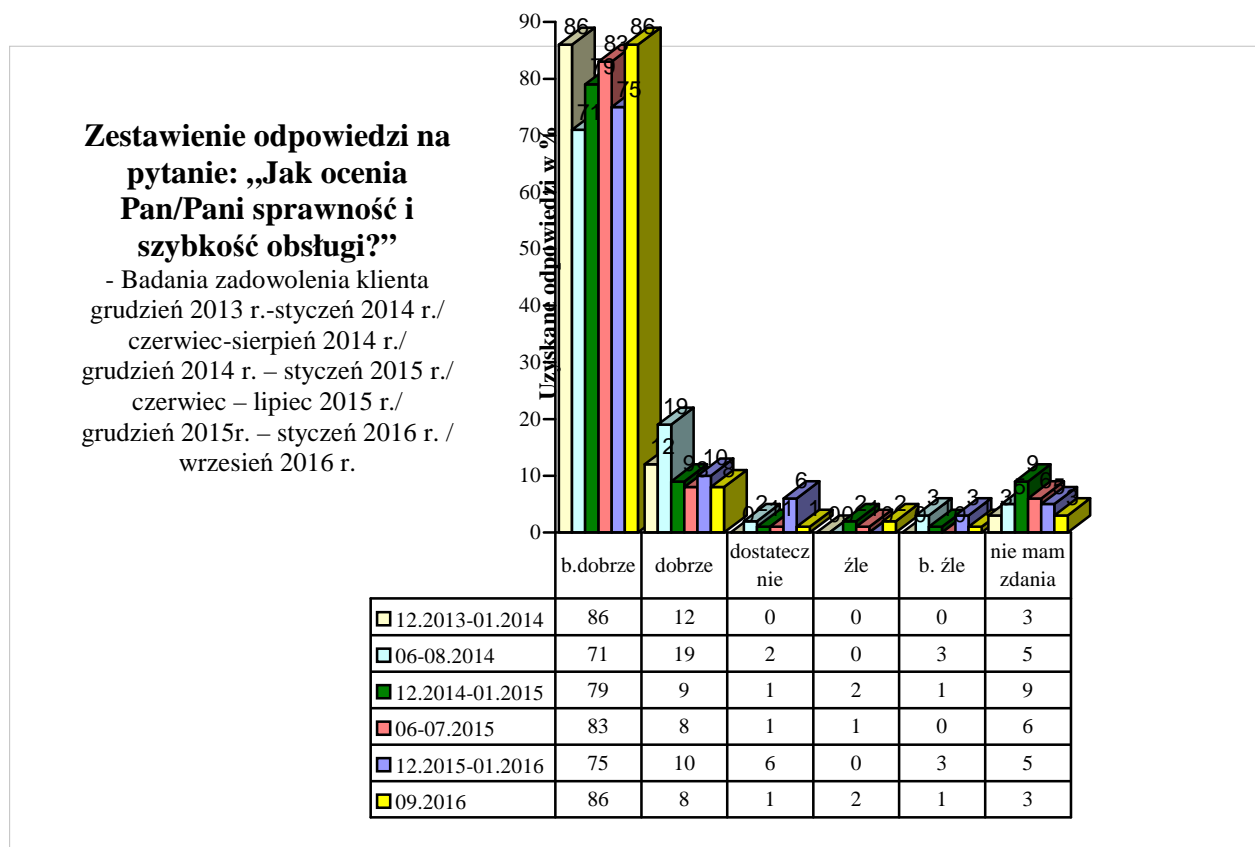
Wykres nr 18

Respondenci na bardzo dobry ocenili sprawność i szybkość obsługi. Urząd otrzymał 95% ocen pozytywnych (b. dobrze – 86%, dobrze – 8%, dostatecznie - 1%). 3% respondentów wypowiedziało się w sposób negatywny w tej sprawie. 3% osób nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 18)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza (100%), KANC, GP (100%), SO, WR.TR oraz USC.

Jednostkowe oceny negatywne zostały zgłoszone przez klientów: SO i USC.

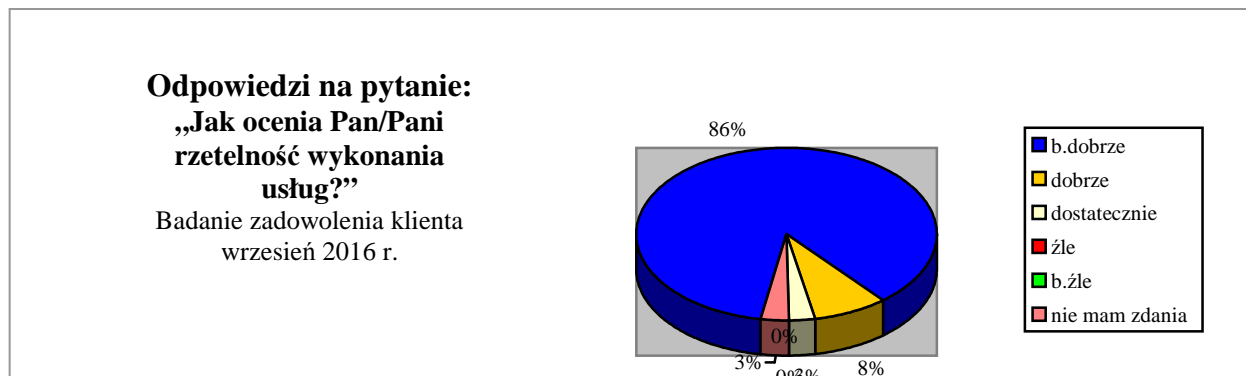
W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.



Wykres nr 19

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani sprawność i szybkość obsługi?” z badań przeprowadzonych od grudnia 2013 r. do września 2016 r. wskazuje na utrzymującą się przewagę ocen b. dobrych, z odnotowanym od poprzedniego badania 11% wzrostem ocen „b. dobrze”. (wykres nr 19).

OCENA RZETELNOŚCI WYKONANIA USŁUG



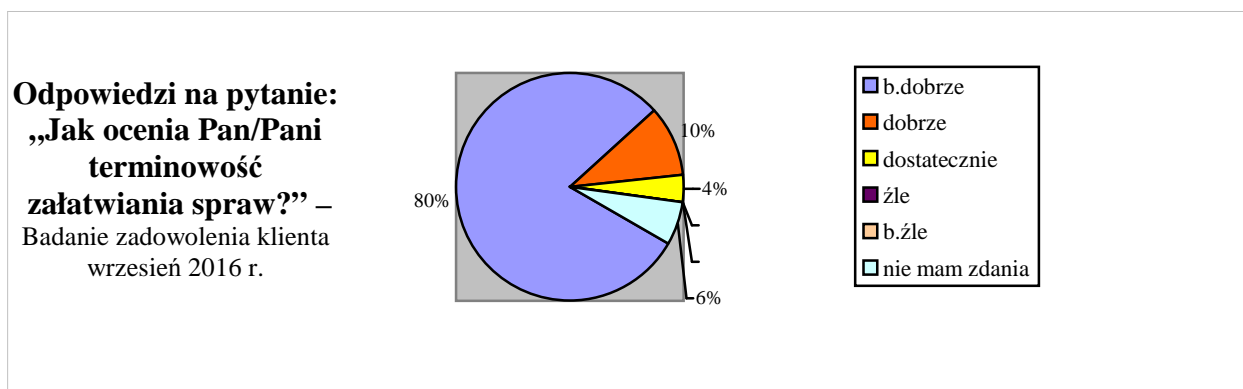
Wykres nr 20

Respondenci na bardzo dobry ocenili rzetelność wykonania usług. Urząd otrzymał 98% ocen pozytywnych (b. dobrze – 87%, dobrze – 8%, dostatecznie - 3%). Żaden z respondentów nie wypowiedział się w sposób negatywny w tej sprawie. 3% osób nie miało zdania na ten temat (wykres nr 20).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza, KANC, GP (100%), SO, WR.TR oraz USC.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

OCENA TERMINOWOŚCI ZAŁATWIANIA SPRAW



Wykres nr 21

Respondenci na bardzo dobry ocenili terminowość załatwiania spraw. Urząd otrzymał 94% ocen pozytywnych (b. dobrze – 80 %, dobrze – 10%, dostatecznie – 4%). Nikt z ankietowanych nie wypowiedział się w sposób negatywny, natomiast 6% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 21)

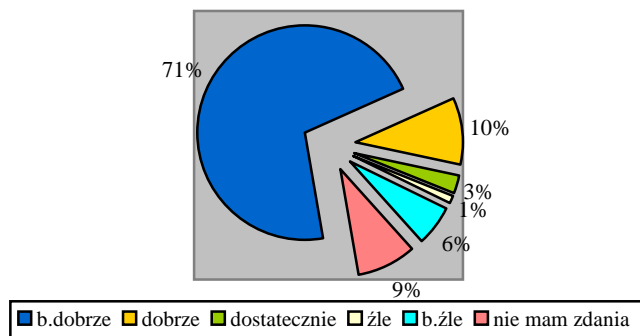
Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza, KANC, GP (100%), SO, WR.TR oraz USC.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

OCENA WARUNKÓW TECHNICZNYCH OBSŁUGI

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani warunki techniczne obsługi?”

Badanie zadowolenia klienta wrzesień 2016 r.



Wykres nr 22

Respondenci na bardzo dobry ocenili warunki techniczne obsługi. Urząd otrzymał 84% ocen pozytywnych (b. dobrze – 71%, dobrze – 10%, dostatecznie - 3%). 7% respondentów wypowiedziało się w sposób negatywny na ten temat. 9 % ankietowanych nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 22)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Z-ca Burmistrza, KANC, GP, SO oraz USC.

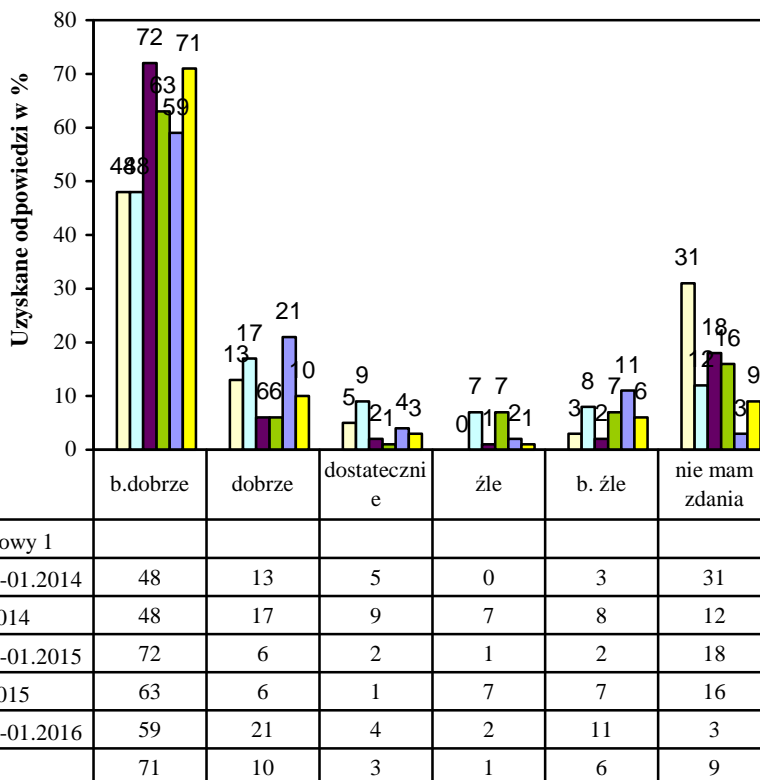
Ocenę zadowalającą otrzymał: WR.TR.

Jednostkowe oceny negatywne zostały zgłoszone przez klientów: WR.TR.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: Burmistrz, Sekretarz Miasta, SM, FN, PS.PP, AZ.SL, WR.GK oraz RP - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i warunki techniczne obsługi?” - badania zadowolenia klienta

grudzień 2013 - styczeń 2014 r./czerwiec – sierpień 2014 r./grudzień 2014 r. – styczeń 2015 r./
czerwiec – lipiec 2015 r./ grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r./ wrzesień 2016 r.



Wykres nr 23

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i warunki techniczne obsługi?” z badań przeprowadzonych od grudnia 2013 r. do września 2016 r. wskazuje na utrzymującą się przewagę ocen b. dobrych, z odnotowanym od poprzedniego badania 12% wzrostem ocen „b. dobrze”. (wykres nr 19).

Poniżej przedstawiono wyniki ankiety dla tych komórek organizacyjnych urzędu, gdzie zgodnie z kryteriami do analizy, osiągnięty został poziom istotności.

WYNIKI ANKIETY – ZASTĘPCA BURMISTRZA

Klienci Zastępcy Burmistrza stanowili 5% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to: klienci indywidualni, przedstawiciele administracji publicznej oraz osoby, które określiły swój status jako „inny”. Celem ich przybycia do urzędu było zasięgnięcie informacji, uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu albo załatwienie innej sprawy.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry (100%) ocenili sposób załatwienia sprawy przez Zastępcę Burmistrza. Wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu. Najwyżej ocenione zostały: etyka pracowników, sprawność i szybkość obsługi, warunki techniczne obsługi, oznakowanie pomieszczeń urzędu oraz dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie – 100% stanowiły oceny „b. dobrze”.

W pytaniu otwartym klienci Zastępcy Burmistrza nie zgłosili żadnych problemów, które utrudniły im załatwienie spraw w naszym urzędzie.

Nie zgłosili oni również żadnych oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz Urząd.

WYNIKI ANKIETY – WYDZIAŁ PLANOWANIA PRZESTRZENNEGO I GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI (GP)

Interesanci Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami stanowili 5% wszystkich respondentów. W większości byli to klienci indywidualni. Pozostali działali w imieniu podmiotu gospodarczego. Respondenci zadeklarowali, że przyszedli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji, uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu albo załatwienia innej sprawy.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze (100%) ocenili sposób załatwienia sprawy w Wydziale Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami.

Interesanci wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu. Najwyżej ocenione zostały: zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez pracowników, uprzejmość i kultura osobista, etyka pracowników, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług oraz terminowość załatwiania spraw – 100% stanowiły oceny „b. dobrze”.

Jednostkowe oceny negatywne klientów GP dotyczyły automatycznego operatora centrali telefonicznej.

W pytaniu otwartym klienci Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami nie zgłosili żadnego problemu, który utrudnił im załatwienie spraw w naszym urzędzie.

Nie zgłosili oni żadnych oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz Urząd.

WYNIKI ANKIETY – KANCELARIA URZĘDU (KANC)

Interesanci Kancelarii Urzędu stanowili 24% wszystkich respondentów ankietowego badania. Wśród nich większość stanowili klienci indywidualni (96%) oraz przedstawiciele administracji publicznej, którzy przyszedli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji (85%), załatwienia innej sprawy (11%) lub uzyskania opinii wymaganej przepisami prawa.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania spraw w Kancelarii Urzędu. 96% stanowiły oceny „b. dobrze”.

Interesanci wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu. Najwyżej ocenione zostały: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez pracowników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, uprzejmość i kultura osobista, etyka pracowników, rzetelność wykonania usług oraz terminowość załatwiania spraw – 96% stanowiły oceny „b. dobrze”.

W pytaniu otwartym klienci Kancelarii Urzędu nie zgłosili żadnych problemów, które utrudniły im załatwienie spraw w naszym urzędzie.

Nie zgłosili oni również żadnych oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd.

WYNIKI ANKIETY – WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH i DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (SO)

Interesanci Wydziału Spraw Obywatelskich i Działalności Gospodarczej stanowili 5% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to klienci indywidualni lub działający w imieniu podmiotu gospodarczego, którzy zadeklarowali, że przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji, załatwienia innej sprawy, albo uzyskania decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili Wydział Spraw Obywatelskich i Działalności Gospodarczej. 80% stanowiły oceny „bardzo dobrze”.

Interesanci wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do następujących badanych aspektów funkcjonowania urzędu: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne w urzędzie, Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez pracowników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, uprzejmość i kultura osobista, etyka pracowników, rzetelność wykonania usług, terminowość załatwiania spraw oraz warunki techniczne obsługi.

Na zadowolający oceniono tu automatycznego operatora centrali telefonicznej.

W pytaniu otwartym klienci Wydziału Spraw Obywatelskich i Działalności Gospodarczej nie zgłosili żadnego problemu, który utrudnił im załatwienie spraw w naszym urzędzie. Potwierdza to wypowiedź następującej treści: „Nie było problemu. Była wysoka kompetencja w mojej sprawie, kultura i uprzejmość, za co b. dziękuję.”

Nie zgłosili oni też żadnych oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd.

WYNIKI ANKIETY – URZĄD STANU CYWILNEGO (USC)

Interesanci Urzędu Stanu Cywilnego stanowili 28% wszystkich respondentów ankietowego badania.

Byli to klienci indywidualni (100%), którzy zadeklarowali, że przyszli do urzędu w celu uzyskania decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu, zasięgnięcia informacji albo załatwienia innej sprawy.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwiania spraw w Urzędzie Stanu Cywilnego. 77% stanowiły oceny „bardzo dobrze”.

Szczegółowe oceny bardzo dobre klienci wystawili dla Urzędu Stanu Cywilnego w zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników, fachowości i kompetencji, uprzejmości i kultury osobistej oraz etyki pracowników urzędu, sprawności i szybkości obsługi, rzetelności wykonania usług, a także terminowości załatwiania spraw. Po raz pierwszy na bardzo dobry ocenione też zostały warunki techniczne obsługi w USC. 77% stanowiły tu oceny „bardzo dobrze”.

Na zadowolający respondenci ocenili: automatycznego operatora centrali telefonicznej, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych, Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

Klienci Urzędu Stanu Cywilnego wyrazili jednostkowe oceny negatywne w zakresie: oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych, uprzejmości i kultury osobistej oraz etyki pracowników urzędu, a także sprawności i szybkości obsługi.

W pytaniu otwartym respondenci zgłosili następujące problemy, które utrudniły im załatwienie spraw w urzędzie: „Długie oczekiwanie w kolejce załatwiania spraw w USC, brak empatii pracowników, uśmiechu i życzliwości, dominuje ton służbowy.”, „Znalezienie lokalizacji urzędu”, „Panie pracujące w USC są bardzo niemiłe, opryskliwe, pracują z łaski chyba.” Pojawiła się również wypowiedź odmiennej treści: „Nie było żadnych problemów. Panie bardzo miłe, kompetentne, rzetelne.”

Należy zaznaczyć, że badanie ankietowe prowadzone było bezpośrednio po zmianie siedziby przez USC. W kwestiach oznakowania urzędu, Kart Informacyjnych oraz dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie zostały już podjęte stosowne działania w celu zwiększenia zadowolenia klientów.

Respondenci nie zgłosili oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez Urząd Stanu Cywilnego. W tym punkcie wpisano uwagę: „Nie mam żadnych, aby tak było zawsze.”

REFERAT OBSŁUGI TARGOWISK (WR.TR) w WYDZIALE WSPÓŁPRACY I ROZWOJU (WR)

Klienci Wydziału Współpracy i Rozwoju stanowili 19% wszystkich respondentów ankietowego badania, z czego 90% stanowili interesanci WR.TR, 10% - interesanci WR.GK. Byli to w większości klienci indywidualni, ale także osoby działające w imieniu podmiotu gospodarczego oraz określający się jako „inny”. Celem ich przybycia do urzędu było zasięgnięcie informacji (58%), załatwienie innej sprawy (37%), bez określenia jakiej oraz uzyskanie opinii wymaganej przepisami prawa.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy zarówno w Wydziale Współpracy i Rozwoju, jak i w Referacie Obsługi Targowisk, gdzie 79% stanowiły oceny „bardzo dobrze”.

Szczegółowe oceny bardzo dobre klienci wystawili dla Referatu w zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników, fachowości i kompetencji, uprzejmości i kultury osobistej oraz etyki pracowników urzędu, sprawności i szybkości obsługi, rzetelności wykonania usług oraz terminowości załatwiania spraw.

Ocenę dobrą uzyskał WR.TR w zakresie: automatycznego operatora centrali telefonicznej oraz oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych.

Ocenę zadowalającą uzyskał WR.TR w zakresie warunków technicznych obsługi. 37% respondentów WR.TR. bardzo źle oceniło warunki techniczne obsługi.

W pytaniu otwartym klienci Referatu Obsługi Targowisk zgłosili następujący problem, który utrudnił im załatwienie spraw w naszym urzędzie: „Wejście po schodach”.

Respondenci WR.TR nie zgłosili oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz Urząd.

WNIOSKI:

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, interesanci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Urząd otrzymał 97% ocen pozytywnych, w tym 80% bardzo dobrych i 13% dobrych.

Respondenci to głównie klienci indywidualni - 87%. W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 4% badanych. 3% zadeklarowało, że jest przedstawicielem administracji publicznej. 7% stanowiły osoby, które określiły swój status jako „inny”.

Klienci najwyżej ocenili obszary związane z bezpośrednim kontaktem z urzędnikami. Niższe oceny dotyczyły aspektów funkcjonowania związanych głównie z komunikacją z urzędem (m.in. za pośrednictwem automatycznego operatora centrali telefonicznej), na co miała wpływ duża liczba wypowiedzi „nie mam zdania”.

Zgodnie z kryteriami do analizy wyników badania zadowolenia klienta, na poziomie bardzo dobrym ocenionych zostało dwanaście z trzynastu aspektów obsługi interesanta. Są to (w kolejności malejącej ocen bardzo dobrych): uprzejmość i kultura osobista, rzetelność wykonania usług, etyka pracowników urzędu, sprawność i szybkość obsługi, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, terminowość załatwiania spraw, dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, warunki techniczne obsługi oraz Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz oznakowanie pomieszczeń urzędu. Ocen dobrych nie stwierdzono.

Jeden z badanych elementów obsługi interesanta, uzyskał od respondentów ocenę zadowalającą. Dotyczy to automatycznego operatora centrali telefonicznej. Jest to efekt znacznej liczby wypowiedzi „nie mam zdania”, stanowiących w tej kwestii 22%.

Analiza porównawcza wyników ankiet z lat 2013 – 2016 wykazała utrzymującą się przewagę ocen bardzo dobrych w badanych aspektach zadowolenia klienta.

Najwyższe oceny klientów, gdzie zgodnie z kryteriami do analizy, osiągnięty został poziom istotności, otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Zastępca Burmistrza oraz Wydział Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami.

Przeprowadzone badanie potwierdziło utrzymanie ogólnego poziomu zadowolenia klientów ze sposobu załatwienia sprawy w roku 2016, na poziomie wyników badań ankietowych z roku 2015. Zarówno w 2015 roku,

jak i obecnie respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Zrealizowany zatem został cel jakości, ustalony w zakresie poziomu satysfakcji klienta na rok 2016.

Klienci jako problemy utrudniające załatwienie sprawy w urzędzie zgłosili:

- 1) „Znalezienie lokalizacji” Urzędu Stanu Cywilnego,
- 2) „Długie oczekiwanie w kolejce załatwiania spraw w USC, brak empatii pracowników, uśmiechu i życzliwości, dominuje ton służbowy”,
- 3) „Wejście po schodach” do Referatu Obsługi Targowisk.

Respondenci zgłosili następujące oczekiwania dotyczące poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd: „Sprawna, szybsza obsługa, otwarcie na petenta, wniesienie do Regul. Straży Miejskiej obowiązku interwencji u mieszkańców osiedli na wezwania.”

W celu podniesienia satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku, należy zatem wyeliminować problemy zgłoszone przez respondentów oraz doskonalić najniżej ocenione przez ankietowanych aspekty funkcjonowania związane z komunikacją z urzędem.

PEŁNOMOCNIK BURMISTRZA

ds. systemu zarządzania jakością
i kontroli zarządczej

/-/

Anna Czerniawska

Załączniki:

1. Formularz ankiety badania zadowolenia klienta UM w Płońsku, użyty w badaniu