ozn. sprawy BM-PZJ. 065.5.2015.AC Płońsk, dn. 29.02.2016r.

ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU MIEJSKIEGO W PŁOŃSKU

INFORMACJE OGÓLNE

Badanie ankietowe prowadzone było w terminie 14.12.2015 r. – 29.01.2016 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 oraz w Referacie Obsługi Targowisk (WR.TR), w Urzędzie Stanu Cywilnego (USC) 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 z 97 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 załatwiał/a Pan/i sprawę?"
Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 1

Zgodnie z kryteriami do analizy wyników badania zadowolenia klienta przedstawione poniżej wyniki badania zadowolenia klienta są istotne dla: Burmistrza – 10% ankietowanych, Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami (GP) – 7%, Wydziału Polityki Społecznej (PS) – 16% [a w nim dla: Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP)], Referatu Spraw Lokalowych (AZ.SL) w Wydziale Administracji i Zamówień Publicznych (AZ) – 5%, Urzędu Stanu Cywilnego (USC) – 16%, Wydziału Współpracy i Rozwoju (WR) – 28% [a w nim dla: Referatu Obsługi Targowisk (WR.TR) oraz Referatu

Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz pozyskiwania środków finansowych (WR.WE)] oraz Referatu Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych (PK) – 8% ankiet (wykres nr 1).

W odniesieniu do: Kancelarii Urzędu (KANC), Straży Miejskiej (SM), Wydziału Finansowego z kasą (FN), Wydziału Spraw Obywatelskich (SO), Referatu Oświaty, Kultury, Sportu i Pomocy Społecznej (PS.OS) w Wydziale Polityki Społecznej, Referatu Inwestycji i Infrastruktury Technicznej (WR.BT) w Wydziale Współpracy i Rozwoju oraz Stanowiska ds. kontaktów z mediami (KM) liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

W przeprowadzonym badaniu ankietowym nie uzyskano indywidualnych danych nt. zadowolenia klientów Zastępcy Burmistrza, Sekretarza Miasta, Skarbnika Miasta, Referatu Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (WR.GK) w Wydziale Współpracy i Rozwoju, Biura Rady (BR), Pełnomocnika Burmistrza ds. współpracy ze spółkami komunalnymi (PSK) oraz Referatu Zarządzania Kryzysowego (ZK).

CEL PRZYBYCIA INTERESANTÓW DO URZĘDU

Wykres nr 2

44% respondentów przybyło do urzędu w celu zasięgnięcia informacji. 34% ankietowanych określiło, że przybyło do urzędu w celu załatwienia „innej sprawy”, nie ujawniając jakiej. 20% zadeklarowało jako cel uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu. W mniejszości są ci, którzy przyszli do urzędu, by dokonać opłaty w kasie - 2%. Nikt nie zaznaczył, że celem przybycia do urzędu było uzyskanie opinii wymaganej przepisami prawa. (wykres nr 2)

STATUS KLIENTA

Wykres nr 3

Respondenci to głównie klienci indywidualni - 59%. W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 9% badanych. W ankietach nikt nie określił się jako przedstawiciel administracji publicznej. Osoby, które określiły swój status jako „inny”, nie ujawniając jaki - stanowiły 32% badanych (wykres nr 3). Wyniki ankiety są istotne dla klientów indywidualnych i działających w imieniu podmiotów gospodarczych.

OGÓLNY POZIOM SATYSFAKCJI KLIENTA

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pana/i sprawy?" –
Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 4

Respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy. 99% stanowiły oceny pozytywne z przewagą bardzo dobrych (bardzo dobrze – 78%, dobrze – 16 %, dostatecznie – 5%). (wykres nr 4)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), GP (100%), AZ.SL (100%), PS w tym: PS.PP, WR w tym: WR.TR i WR.WE oraz PK.

Ocenę dobrą otrzymał: USC.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne (1%) odnosiły się do Urzędu Stanu Cywilnego.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pan/i sprawy?"
– badania zadowolenia klienta
lipiec-sierpień 2013 r./ 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.

Wykres nr 5

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pan/i sprawy?" z badań przeprowadzonych od lipca 2013 r. do stycznia 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 2015, na poziomie wyników badań ankietowych z roku 2014. Zarówno w 2014 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 2015.

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę?" –
Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 6

Respondenci na bardzo dobry ocenili dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę. Urząd otrzymał 90% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 53%, dobrze – 25%, dostatecznie – 12%). 1% respondentów wypowiedział się negatywnie. 9% - nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 6).

Oceny bardzo dobre otrzymały w tym zakresie następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, AZ.SL , USC oraz PK.

Ocenę dobrą otrzymał: WR, w tym WR.WE.

Ocenę zadowalającą otrzymały: GP, PS w tym: PS.PP oraz WR.TR.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnoszące się do dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę odnotowano u klientów: WR.TR.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę?" – Badania zadowolenia klienta
lipiec-sierpień 2013 r./
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.

Wykres nr 7

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak Pan/i ocenia dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę ?" z ankiet przeprowadzonych od lipca 2013 r. do stycznia 2016 r. (wykres nr 7) wskazuje na utrzymującą się znaczną przewagę ocen b. dobrych, przy odnotowanym od czasu ostatniego badania 10% spadku wypowiedzi „nie mam zdania", na rzecz wzrostu jednostkowych ocen: dobrze i dostatecznie.

OCENA AUTOMATYCZNEGO OPERATORA CENTRALI TELEFONICZNEJ

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani automatycznego operatora centrali telefonicznej zaprogramowanego wg. komórek organizacyjnych urzędu ?" –
Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 8

Respondenci na zadowalający ocenili automatycznego operatora centrali telefonicznej. Urząd otrzymał 70% ocen pozytywnych (b. dobrze - 33% dobrze - 22%, dostatecznie - 15%), 8% stanowiły oceny negatywne. 22% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 8).

Oceny bardzo dobre otrzymały w tym zakresie następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, oraz PK.

Ocenę dobrą otrzymał: WR, w tym WR.WE.

Ocenę zadowalającą otrzymały: USC i WR.TR.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnoszące się do automatycznego operatora centrali telefonicznej odnotowano u klientów: KANC, SM, GP, SO, PS.OS, i WR.TR.

22% ankietowanych, będących klientami: GP, SO, PS, AZ.SL, USC, WR.BT, i WR.TR nie miało zdania w tym zakresie, przy czym dotyczy to 60% interesantów referatów PS, 60% - AZ.SL, 29% - GP, 27% - USC, 5% - WR.TR.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

OCENA OZNAKOWANIA POMIESZCZEŃ URZĘDU

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani oznakowanie pomieszczeń urzędu, wywieszki i tablice informacyjne w urzędzie?" –
Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 9

Respondenci na bardzo dobry ocenili oznakowanie pomieszczeń urzędu oraz tablice i wywieszki informacyjne. Urząd otrzymał 88% ocen pozytywnych (b. dobrze – 53%, dobrze – 22%, dostatecznie – 13%). 3% respondentów wypowiedziało się negatywnie. 9% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 9)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, PS, AZ.SL, USC, oraz PK.

Ocenę dobrą otrzymały: WR, w tym WR.TR i WR.WE.

Ocenę zadowalającą otrzymały: GP i PS.PP.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne dotyczyły: USC i WR.TR.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

OCENA KART INFORMACYJNYCH NT. SPOSOBU ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani Karty informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie?" –
Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 10

Respondenci na bardzo dobry ocenili Karty informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 83% ocen pozytywnych (b. dobrze – 46%, dobrze – 27%, dostatecznie – 10%). 1% stanowiły wypowiedzi negatywne. 16% respondentów nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 10).

Ocenę bardzo dobrą otrzymały w tym zakresie następujące komórki organizacyjne: Burmistrz i USC.

Ocenę dobrą otrzymały: PK oraz WR, w tym WR.TR i WR.WE.

Ocenę zadowalającą otrzymał: GP.

Jednostkowa wypowiedź negatywna dotyczyła: USC.

16% ankietowanych, będących m.in. klientami AZ.SL (60%), PS (53%), w tym: PS.PP (73%), GP (29%) i USC (13%) nie miało zdania w tym zakresie.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

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

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie ?" -
Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 11

Interesanci na zadowalający ocenili dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 74% ocen pozytywnych (b. dobrze – 42%, dobrze – 23%, dostatecznie – 9%). 3% respondentów wypowiedziało się negatywnie. 23% ankietowanych nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 11).

Ocenę bardzo dobrą otrzymały w tym zakresie następujące komórki organizacyjne: Burmistrz i PK.

Ocenę dobrą otrzymały: WR, w tym WR.TR i WR.WE.

Ocenę zadowalającą otrzymał: USC.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne dotyczyły: SM, USC i WR.TR.

23% ankietowanych, będących m.in. klientami: GP (57%), PS (67%), w tym: PS.PP (73%), AZ.SL (60%) i USC (33%) nie miało zdania w tym zakresie.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

OCENA ZROZUMIAŁOŚCI I PRZYDATNOŚCI INFORMACJI PRZEKAZYWANYCH PRZEZ URZĘDNIKÓW

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników?" –
Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 12

Respondenci na bardzo dobry ocenili zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników. Urząd otrzymał 92% ocen pozytywnych (b. dobrze – 76%, dobrze – 14%, dostatecznie - 2%). W tej sprawie stwierdzono 1% wypowiedzi negatywnych. 6% badanych nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 12)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), PS, w tym: PS.PP, AZ.SL (100%), PK (100%) oraz WR, w tym: WR.TR i WR.WE.

Ocen dobrych – wg obowiązujących kryteriów – nie stwierdzono.

Ocenę zadowalającą otrzymał: GP.

Jednostkowa wypowiedź negatywna dotyczyła: WR.TR.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

OCENA FACHOWOŚCI I KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani fachowość i kompetencje pracowników urzędu?" -
Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 13

Respondenci na bardzo dobry ocenili fachowość i kompetencje pracowników urzędu. Urząd otrzymał 96% ocen pozytywnych (b. dobrze – 78%, dobrze – 14%, dostatecznie - 4%). 1% respondentów wypowiedziało się negatywnie w tej sprawie. 2% badanych nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 13)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), GP (100%), PS, w tym: PS.PP, AZ.SL (100%), USC, PK (100%) oraz WR, w tym: WR.TR i WR.WE.

Ocen dobrych i zadowalających – wg obowiązujących kryteriów – nie stwierdzono.

Jednostkowa ocena negatywna została zgłoszona przez klienta WR.TR.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Zestawienie odpowiedzi na pytanie:
„Jak ocenia Pan/Pani fachowość i kompetencje pracowników urzędu?"
- Badania zadowolenia klienta lipiec-sierpień 2013 r./ 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.

Wykres nr 14

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani fachowość i kompetencje pracowników urzędu ?" z ankiet przeprowadzonych od lipca 2013 do stycznia 2016 (wykres nr 14) wskazuje na utrzymującą się znaczną przewagę ocen b. dobrych, przy 10% spadku ocen b. dobrze od ostatniego badania na rzecz wzrostu jednostkowych ocen: dobrze.

OCENA UPRZEJMOŚCI I KULTURY OSOBISTEJ PRACOWNIKÓW

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

Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 15

Respondenci bardzo dobrze ocenili uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu. Urząd otrzymał 93% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 81%, dobrze – 9%, dostatecznie – 3%). 1% respondentów wypowiedziało się negatywnie w tej sprawie, a 5% badanych nie miało zdania. (wykres nr 15)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), PS, w tym: PS.PP, AZ.SL (100%), USC, PK (100%) oraz WR, w tym: WR.TR i WR.WE.

Ocen dobrych – wg obowiązujących kryteriów – nie stwierdzono.

Ocenę zadowalającą otrzymało: GP.

Jednostkowa ocena negatywna została zgłoszona przez klienta USC.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Wykres nr 16

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu?" z ankiet przeprowadzonych od grudnia 2012 r. do lipca 2015 r. wskazuje na utrzymującą się ocenę bardzo dobrą zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku z tego aspektu obsługi, przy 10% spadku ocen b. dobrze od ostatniego badania na rzecz wzrostu jednostkowych ocen: dobrze. (wykres nr 16)

OCENA ETYKI PRACOWNIKÓW URZĘDU

Wykres nr 17

Respondenci na bardzo dobry ocenili etykę pracowników urzędu. Urząd otrzymał 89% ocen pozytywnych (b. dobrze – 74%, dobrze – 11%, dostatecznie – 4%). 2% respondentów wypowiedziało się w sposób negatywny w tej sprawie. 8% osób nie miało zdania na ten temat (wykres nr 17).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), PS, w tym: PS.PP, USC, PK (100%) oraz WR, w tym: WR.TR i WR.WE.

Ocen dobrych – wg obowiązujących kryteriów – nie stwierdzono.

Ocenę zadowalającą otrzymało: GP.

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

60% klientów AZ.SL nie miało zdania w tym zakresie, co uniemożliwiło jego ocenę wg kryteriów.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani sprawność i szybkość obsługi?
Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 18

Respondenci na bardzo dobry ocenili sprawność i szybkość obsługi. Urząd otrzymał 91% ocen pozytywnych (b. dobrze – 75%, dobrze – 10%, dostatecznie - 6%). 3% respondentów wypowiedziało się w sposób negatywny w tej sprawie. 5% osób nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 18)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, PS, w tym: PS.PP, AZ.SL, PK (100%) oraz WR, w tym: WR.TR i WR.WE.

Ocen dobrych – wg obowiązujących kryteriów – nie stwierdzono.

Ocenę zadowalającą otrzymały: GP i USC.

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

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani sprawność i szybkość obsługi?"
- Badania zadowolenia klienta lipiec-sierpień 2013 r. / grudzień 2013 r.-styczeń 2014 r./ czerwiec-sierpień 2014 r./ grudzień 2014 r. – styczeń 2015 r./ czerwiec – lipiec 2015 r./ grudzień 2015r. – styczeń 2016 r.

	b.dobrze	dobrze	dostatecznie	zle	b. zle	nie mam zdania
07-08.2013	77	9	5	0	2	7
12.2013-01.2014	86	12	0	0	0	3
06-08.2014	71	19	2	0	3	5
12.2014-01.2015	79	9	1	2	1	9
06-07.2015	83	8	1	1	0	6
12.2015-01.2016	75	10	6	0	3	5

Wykres nr 19

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani sprawność i szybkość obsługi?" z badań przeprowadzonych od lipca 2013 r. do stycznia 2016 r. wskazuje na utrzymującą się przewagę ocen b. dobrych, z tendencją malejącą ocen b. dobrze. (wykres nr 19).

OCENA RZETELNOŚCI WYKONANIA USŁUG

Wykres nr 20

Respondenci na bardzo dobry ocenili rzetelność wykonania usług. Urząd otrzymał 90% ocen pozytywnych (b. dobrze – 75%, dobrze – 11%, dostatecznie - 4%). 3% respondentów wypowiedziało się w sposób negatywny w tej sprawie. 6% osób nie miało zdania na ten temat (wykres nr 20).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, PS, w tym: PS.PP, USC, PK (100%) oraz WR, w tym: WR.TR i WR.WE.

Ocen dobrych – wg obowiązujących kryteriów – nie stwierdzono.

Ocenę zadowalającą otrzymały: AZ.SL i GP.

Jednostkowe oceny negatywne zostały zgłoszone przez klientów: FN, USC i WR.TR.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

OCENA TERMINOWOŚCI ZAŁATWIANIA SPRAW

Wykres nr 21

Respondenci na bardzo dobry ocenili terminowość załatwiania spraw. Urząd otrzymał 88% ocen pozytywnych (b. dobrze – 70 %, dobrze – 13%, dostatecznie – 5%). 5% respondentów wypowiedziało się w sposób negatywny, natomiast 6% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 21)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, PS, w tym: PS.PP, USC, PK (100%) oraz WR, w tym: WR.TR i WR.WE.

Ocen dobrych – wg obowiązujących kryteriów – nie stwierdzono.

Ocenę zadowalającą otrzymały: AZ.SL i GP.

Jednostkowe oceny negatywne zostały zgłoszone przez klientów: KANC, FN, SO, USC i WR.TR.

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani warunki techniczne obsługi?"
Badanie zadowolenia klienta grudzień 2015 r. – styczeń 2016 r.

Wykres nr 22

Respondenci na bardzo dobry ocenili warunki techniczne obsługi. Urząd otrzymał 84% ocen pozytywnych (b. dobrze – 59%, dobrze – 21%, dostatecznie - 4%). 13% respondentów wypowiedziało się w sposób negatywny na ten temat. 3 % ankietowanych nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 22)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, PS, w tym: PS.PP i PK (100%).

Oceny dobre otrzymały: GP, AZ.SL, WR.WE.

Ocenę zadowalającą otrzymały: USC i WR, w tym: WR.TR.

Wypowiedzi negatywne dotyczyły: FN, USC (40%) i WR.TR (29%).

W odniesieniu do następujących komórek organizacyjnych: KANC, SM, FN z kasą, SO, PS.OS, WR.BT, KM – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i warunki techniczne obsługi?"
- badania zadowolenia klienta
lipiec – sierpień 2013 r/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.

	b.dobrze	dobrze	dostateczni e	zle	b. zle	nie mam zdania
07-08.2013	61	22	4	1	1	11
12.2013-01.2014	48	13	5	0	3	31
06-08.2014	48	17	9	7	8	12
12.2014-01.2015	72	6	2	1	2	18
06-07.2015	63	6	1	7	7	16
12.2015-01.2016	59	21	4	2	11	3

Wykres nr 23

Analiza satysfakcji klientów działających w imieniu podmiotu gospodarczego.

Przedsiębiorcy działający w imieniu podmiotu gospodarczego stanowili 9% wszystkich respondentów. Byli to klienci Burmistrza oraz trzech referatów Wydziału Współpracy i Rozwoju (WR): Referatu Inwestycji i Infrastruktury Technicznej (WR.BT), Referatu Obsługi Targowisk (WR.TR), Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz Pozyskiwania Środków Finansowych (WR.WE).

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, przedsiębiorcy ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Urząd otrzymał 100% ocen pozytywnych, z przewagą ocen bardzo dobrych (b. dobrze – 78%, dobrze – 11%, dostatecznie – 11%).

Najwyżej, tj. na bardzo dobry, ocenione zostały: terminowość załatwiania spraw, uprzejmość i kultura osobista, fachowość i kompetencje, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników.

Na dobry ocenione zostały: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, a w tym: Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz dostępność w Internecie informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę.

Na zadowalający ocenione zostały: oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne, automatyczny operator centrali telefonicznej, warunki techniczne obsługi oraz etyka pracowników urzędu.

W pytaniu otwartym klienci działający w imieniu podmiotu gospodarczego zgłosili jako problem, który utrudnił im załatwienie spraw w naszym urzędzie: „Brak osoby dyżurującej w dni przed- i po- świąteczne w Referacie Obsługi Targowisk (WR.TR).

Poza tym nie zgłosili oni żadnych oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd.

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

WYNIKI ANKIETY – BURMISTRZ

Klienci Burmistrza stanowili 10% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to: klienci indywidualni, działający w imieniu podmiotu gospodarczego oraz osoby, które określiły swój status jako „inny". Celem ich przybycia do urzędu było zasięgnięcie informacji lub załatwienie innej sprawy.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry (100%) ocenili sposób załatwienia sprawy przez Burmistrza. Wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu.

W pytaniu otwartym klienci 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

Interesanci Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami stanowili 7% wszystkich respondentów. W 86% byli to klienci indywidualni. Respondenci zadeklarowali, że przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji lub załatwienia innej sprawy.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze (100%) ocenili sposób załatwienia sprawy w Wydziale Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami. Oceny poszczególnych badanych aspektów funkcjonowania urzędu są jednak bardzo zróżnicowane, na co miała wpływ stosunkowo duża liczba wypowiedzi „nie mam zdania" (29% - 57%).

Na bardzo dobry klienci ocenili w tej komórce organizacyjnej: fachowość i kompetencje pracowników.

Na dobry ocenione zostały warunki techniczne obsługi.

Na zadowalający respondenci ocenili: dostępność informacji gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne, Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, uprzejmość i kulturę osobistą oraz etykę pracowników urzędu, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług, a także terminowość załatwiania spraw, przy czym 29% stanowiły tu odpowiedzi „nie mam zdania".

Klienci Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami nie wyrazili swojej opinii w odniesieniu do: automatycznego operatora centrali telefonicznej oraz dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. 29% – 57% stanowiły tu odpowiedzi „nie mam zdania", co uniemożliwiło ich ocenę wg przyjętych kryteriów.

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 – WYDZIAŁ POLITYKI SPOŁECZNEJ (PS), a w nim: PUNKT PROFILAKTYKI UZALEŻNIEŃ I POMOCY RODZINIE (PS.PP) REFERAT OŚWIATY, KULTURY, SPORTU I POMOCY SPOŁECZNEJ (PS.OS)

Interesanci Wydziału Polityki Społecznej stanowili 16% wszystkich respondentów ankietowego badania, z czego 73% to klienci Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie, a 27% - Referatu Oświaty, Kultury, Sportu i Pomocy Społecznej (PS.OS).

Wśród nich większość stanowili klienci indywidualni (80%) oraz określający swój status jako tzw. „inny", którzy przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji (73%), uzyskania decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu lub załatwienia innej sprawy.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania spraw w Wydziale Polityki Społecznej.

Na bardzo dobry klienci ocenili w tej komórce organizacyjnej: oznakowanie pomieszczeń urzędu, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, fachowość i kompetencje, uprzejmość i kulturę osobistą oraz etykę pracowników urzędu, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług, terminowość załatwiania spraw, a także warunki techniczne obsługi.

Na zadowalający respondenci ocenili dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę.

53% – 67% klientów Wydziału Polityki Społecznej nie wyraziło swojej opinii (odpowiedzi „nie mam zdania") w odniesieniu do: automatycznego operatora centrali telefonicznej, Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, co uniemożliwiło ich ocenę wg obowiązujących kryteriów.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne klientów PS dotyczyły automatycznego operatora centrali telefonicznej.

Klienci Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie wystawili szczegółowe oceny :

- bardzo dobre w zakresie: 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, terminowości załatwiania spraw, a także warunków technicznych obsługi;
- zadowalające w zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę oraz oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych.

Respondenci Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie nie wyrazili opinii odnośnie: automatycznego operatora centrali telefonicznej, Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. W odniesieniu do tych aspektów obsługi 73% stanowiły odpowiedzi „nie mam zdania", co uniemożliwiło ich ocenę.

W odniesieniu do Referatu Oświaty, Kultury, Sportu i Pomocy Społecznej (PS.OS) liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności, co skutkuje brakiem szczegółowej analizy.

W pytaniu otwartym klienci Wydziału Polityki Społecznej nie zgłosili żadnych problemów, które utrudniły im załatwienie spraw w naszym urzędzie. Pojawiła się wypowiedź „Nie miałam problemu".

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

WYNIKI ANKIETY – REFERAT SPRAW LOKALOWYCH (AZ.SL) w WYDZIALE ADMINISTRACJI I ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYH (AZ)

Interesanci Referatu Spraw Lokalowych stanowili 5% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to klienci indywidualni, którzy zadeklarowali, że przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji lub załatwienia innej sprawy.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili Referat Spraw Lokalowych.

Szczegółowe oceny bardzo dobre klienci wystawili dla AZ.SL zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych, zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników (100%), fachowości i kompetencji (100%) oraz uprzejmości i kultury osobistej pracowników urzędu (100%), a także sprawności i szybkości obsługi.

Na dobry ocenione zostały warunki techniczne obsługi.

Na zadowalający respondenci ocenili rzetelność wykonania usług oraz terminowość załatwiania spraw, przy czym w tych aspektach duży procent stanowiły wypowiedzi nie mam zdania.

60% interesantów AZ.SL nie wyraziło swojego zdania na temat: automatycznego operatora centrali telefonicznej, Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz etyki pracowników, co uniemożliwiło ich ocenę zgodnie z przyjętymi kryteriami.

W pytaniu otwartym klienci Referatu Spraw Lokalowych 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 – URZĄD STANU CYWILNEGO (USC)

Interesanci Urzędu Stanu Cywilnego stanowili 16% wszystkich respondentów ankietowego badania.

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

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na dobry ocenili sposób załatwiania spraw w Urzędzie Stanu Cywilnego. Odnotowano wzrost oceny ogólnej i ocen cząstkowych od poprzedniego badania zadowolenia klienta, które odbyło się latem roku 2015.

Szczegółowe oceny bardzo dobre klienci wystawili dla Urzędu Stanu Cywilnego w zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych, Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników, fachowości i kompetencji, uprzejmości i kultury osobistej oraz etyki pracowników urzędu, rzetelności wykonania usług, a także terminowości załatwiania spraw.

Na zadowalający respondenci ocenili: automatycznego operatora centrali telefonicznej, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, sprawność i szybkość obsługi, oraz warunki techniczne obsługi. Należy jednak zaznaczyć, że 40% ankietowanych z Urzędu Stanu Cywilnego oceniło negatywnie warunki techniczne obsługi.

Klienci Urzędu Stanu Cywilnego wyrazili jednostkowe oceny negatywne również w następujących obszarach obsługi: oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne, Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, uprzejmość i kultura osobista oraz etyka pracowników urzędu, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług, a także terminowość załatwiania spraw.

W pytaniu otwartym klienci Urzędu Stanu Cywilnego zgłosili następujące problemy, które utrudniły im załatwienie spraw w urzędzie: opłata skarbowa, brak toalety, niesprawny system, długi czas oczekiwania. Pojawiła się też wypowiedź: „Panie Burmistrzu pomyśl Pan o warunkach lepszej pracy USC. Warunki lokalowe nie przystają miastu Płońsk".

Respondenci zgłosili następujące oczekiwania dotyczące poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez Urząd Stanu Cywilnego: sprawność systemu, skrócenie czasu oczekiwania i obsługi oraz to, że opłata skarbowa powinna być na miejscu. Pojawiła się też uwaga: „Proszę zadbać o lepszy lokal dla USC".

WYNIKI ANKIETY – WYDZIAŁ WSPÓŁPRACY I ROZWOJU (WR), a w nim: REFERAT INWESTYCJI I INFRASTRUKTURY TECHNICZNEJ (WR.BT) REFERAT ODPADÓW, OCHRONY ŚRODOWISKA I GOSPODARKI KOMUNALNEJ (WR.GK) REFERAT OBSŁUGI TARGOWISK (WR.TR) REFERAT WSPÓŁPRACY EUROPEJSKIEJ I REGIONALNEJ ORAZ POZYSKIWANIA ŚRODKÓW FINANSOWYCH (WR.WE)

Klienci Wydziału Współpracy i Rozwoju stanowili 28% wszystkich respondentów ankietowego badania, z czego 77% stanowili interesanci WR.TR, 19% - interesanci WR.WE, 4% - interesanci WR.BT. 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 (48%), uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu, dokonanie opłaty w kasie urzędu oraz załatwienie innej sprawy (44%), bez określenia jakiej.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy w Wydziale Współpracy i Rozwoju.

Szczegółowe oceny bardzo dobre klienci wystawili dla WR w zakresie: 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.

Na dobry ocenione zostały: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, automatyczny operator centrali telefonicznej, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne w urzędzie, Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

Na zadowalający respondenci ocenili warunki techniczne obsługi.

Poniżej zamieszczono szczegółowe analizy dla Referatu Obsługi Targowisk (WR.TR) oraz Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz Pozyskiwania Środków Finansowych (WR.WE)

W odniesieniu do Referatu Inwestycji i Infrastruktury Technicznej (WR.BT) liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności, co skutkuje brakiem szczegółowej analizy. Klienci Referatu Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (WR.GK) nie wypowiedzieli się w tym badaniu.

WYNIKI ANKIETY – REFERAT OBSŁUGI TARGOWISK (WR.TR) W WYDZIALE WSPÓŁPRACY I ROZWOJU (WR)

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy w Referacie Obsługi Targowisk.

Szczegółowe oceny bardzo dobre klienci wystawili dla Referatu w zakresie: 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: oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych, Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

Ocenę zadowalającą uzyskało WR.TR w zakresie dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, automatycznego operatora centrali telefonicznej oraz warunków technicznych obsługi. Należy jednak zaznaczyć, że 29% respondentów WR.TR. bardzo źle oceniło warunki techniczne obsługi.

Klienci Referatu Obsługi Targowisk wyrazili jednostkowe oceny negatywne w następujących obszarach obsługi: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, automatycznego operatora centrali telefonicznej, oznakowania pomieszczeń urzędu, dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników, fachowości i kompetencji pracowników urzędu, etyki pracowników, rzetelności wykonania usług oraz terminowości załatwiania spraw.

W pytaniu otwartym klienci Referatu Obsługi Targowisk zgłosili następujący problem, który utrudnił im załatwienie spraw w naszym urzędzie: „Brak osoby dyżurującej w dni przed- i po- świąteczne".

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

WYNIKI ANKIETY – REFERAT WSPÓŁPRACY EUROPEJSKIEJ IREGIONALNEJ ORAZ POZYSKIWANIA ŚRODKÓW FINANSOWYCH (WR.WE) W WYDZIALE WSPÓŁPRACY I ROZWOJU (WR)

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy w Referacie Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz Pozyskiwania Środków Finansowych.

Szczegółowe oceny bardzo dobre klienci wystawili dla referatu w zakresie: zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników, fachowości i kompetencji, uprzejmości i kultury osobistej oraz etyki pracowników, sprawności i szybkości obsługi, rzetelności wykonania usług, a także terminowości załatwiania spraw.

Ocenę dobrą uzyskał WR.WE w zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, automatycznego operatora centrali telefonicznej, oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych, Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz warunków technicznych obsługi.

Oceny zadowalającej nie stwierdzono.

Klienci Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz Pozyskiwania Środków Finansowych wyrazili jednostkowe oceny negatywne w odniesieniu do oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych.

W pytaniu otwartym klienci Referatu nie zgłosili problemu, który utrudnił im załatwienie spraw w naszym urzędzie.

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

WYNIKI ANKIETY – REFERAT PROMOCJI, KONSULTACJI I INICJATYW SPOŁECZNYCH (PK)

Klienci Referatu Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych stanowili 8% wszystkich respondentów ankietowego badania. Były to osoby, które określiły swój status jako „inny". Celem ich przybycia do urzędu było zasięgnięcie informacji, uzyskanie dokumentu lub załatwienie innej sprawy.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy w Referacie Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych.

Szczegółowe oceny bardzo dobre klienci wystawili dla referatu w zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, automatycznego operatora centrali telefonicznej, oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych, 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, terminowości załatwiania spraw oraz warunków technicznych obsługi.

Ocenę dobrą uzyskało PK w zakresie: Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

W pytaniu otwartym klienci Referatu Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych 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.

WNIOSKI:

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, interesanci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Urząd otrzymał 99% ocen pozytywnych, w tym 78% bardzo dobrych i 16% dobrych.

Respondenci to głównie klienci indywidualni - 59%. W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 9% badanych. 32% stanowiły osoby, które określiły swój status jako „inny". Przedstawiciele administracji publicznej nie wzięli udziału w ankiecie.

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, czy Internetu), 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 jedenaście z trzynastu aspektów obsługi interesanta. Są to (w kolejności malejącej ocen bardzo dobrych): uprzejmość i kultura osobista, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, rzetelność wykonania usług, sprawność i szybkość obsługi, etyka pracowników urzędu, terminowość załatwiania spraw, warunki techniczne obsługi, dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowanie pomieszczeń urzędu oraz Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Ocen dobrych nie stwierdzono.

Dwa z badanych elementów obsługi interesanta, uzyskały od respondentów oceny zadowalające. Dotyczy to: dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz automatycznego operatora centrali telefonicznej. Jest to efekt znacznej liczby wypowiedzi „nie mam zdania", stanowiących w tych aspektach 22% - 23%.

Analiza porównawcza wyników ankiet z lat 2013 – 2016 wykazała utrzymującą się przewagę ocen bardzo dobrych w badanych aspektach zadowolenia klienta. Należy zauważyć, że od lipca 2015 roku wzrosła ocena oznakowania pomieszczeń urzędu oraz Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie z zadowalający na bardzo dobry. Wzrost ten dotyczy również warunków technicznych obsługi w urzędzie. Należy jednak podkreślić, że oceny szczegółowe tego aspektu dla Urzędu Stanu Cywilnego oraz Referatu Obsługi Targowisk nadal utrzymują się na poziomie zadowalającym, a 40% ankietowanych z Urzędu Stanu Cywilnego oceniło negatywnie tamtejsze warunki techniczne obsługi.

Najwyższe oceny klientów, gdzie zgodnie z kryteriami do analizy, osiągnięty został poziom istotności, otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz oraz Referat Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych.

Przeprowadzone badanie potwierdziło utrzymanie ogólnego poziomu zadowolenia klientów ze sposobu załatwienia sprawy w roku 2015, na poziomie wyników badań ankietowych z roku 2014. Zarówno w 2014 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 2015.

Klienci jako problemy utrudniające załatwienie sprawy w urzędzie zgłosili: organizację i warunki techniczne obsługi w Urzędzie Stanu Cywilnego, organizację pracy w okresie okołoświątecznym w Referacie Obsługi Targowisk oraz kolejki w kasie. Nie zgłosili szczególnych oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd.

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
A. Czerniawska
Anna Czerniawska

Załączniki:
1.Formularz ankiety badania zadowolenia klienta UM w Płońsku, użyty w badaniu
2. Zestawienie danych z ankiet badania zadowolenia klienta UM w Płońsku z dn. 18.02.2016 r.