

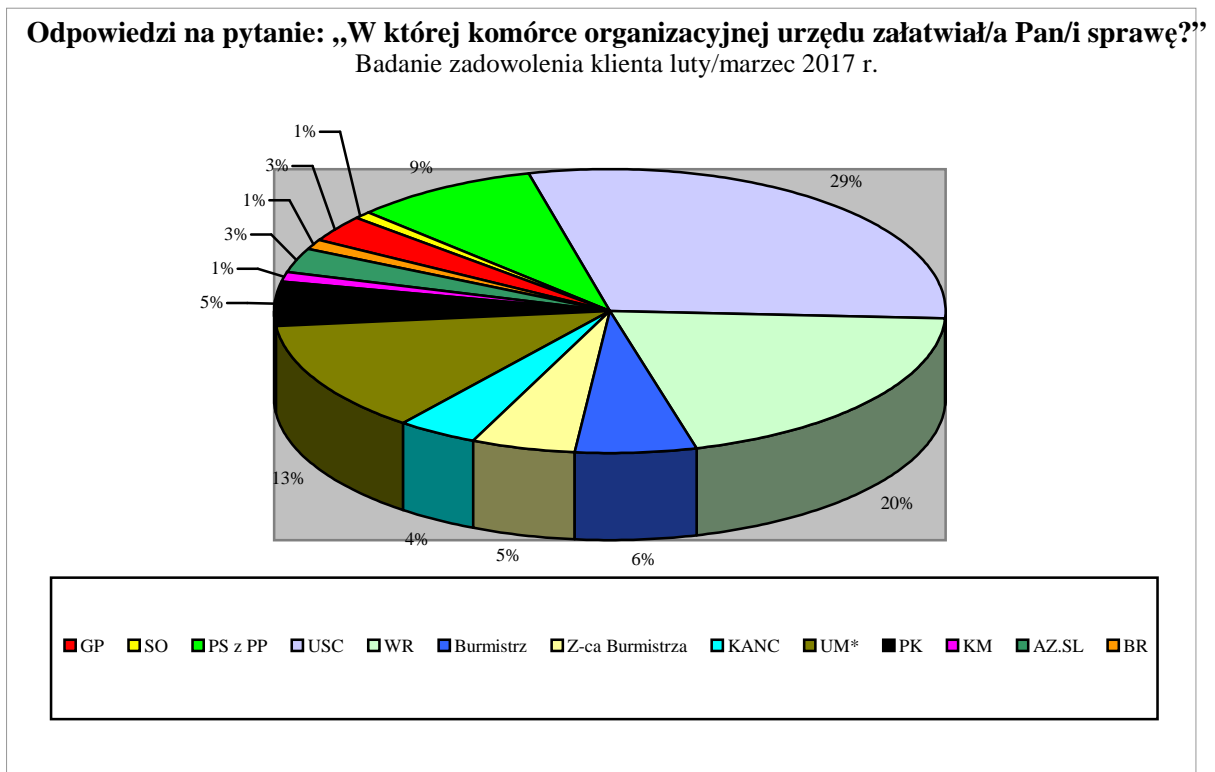
# ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU MIEJSKIEGO W PŁOŃSKU

## INFORMACJE OGÓLNE

Badanie ankietowe prowadzone było w terminie 28.02.2017 r. – 28.03.2017 r. wśród klientów załatwiających w tym czasie sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku oraz odwiedzających stronę internetową [www.plonsk.pl](http://www.plonsk.pl).

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. 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. Informacja o badaniu ankietowym zamieszczona była na stronie internetowej urzędu, za pośrednictwem której również można było wypełnić ankietę.

Analiza satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku opiera się na wypowiedziach 149 interesantów. 138 ankiet wyjęto ze skrzynek, 17 - wypełnili internauci.



Wykres nr 1

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

Symbolem UM\* oznaczono ankiety, w których klienci zaznaczyli więcej niż jedno miejsce, w którym załatwiali swoje sprawy lub więcej niż jeden cel wizyty, w tym wypełnione przez internautów.

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 zadowolająca 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.

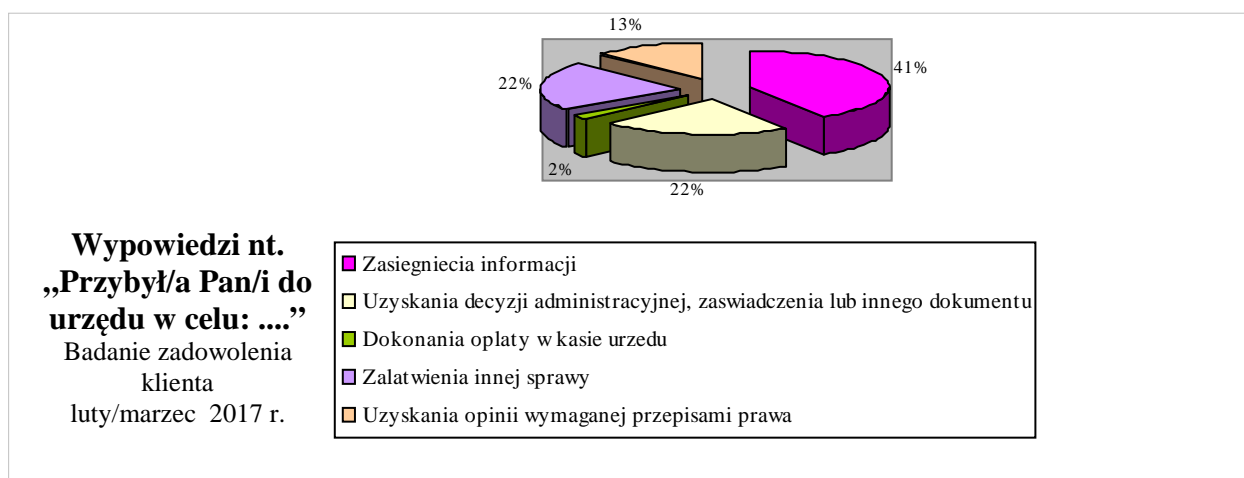
Zgodnie z ww. kryteriami do analizy wyników badania zadowolenia klienta przedstawione poniżej wyniki badania zadowolenia klienta są istotne dla: Burmistrza, gdzie wypowiedziało się 6% ankietowanych, Zastępcy

Burmistrza – 5%, Kancelarii Urzędu (KANC) – 4%, Referatu Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych (PK) – 5%, Urzędu Stanu Cywilnego (USC) – 28%, Wydziału Polityki Społecznej (PS) [a w nim dla Referatu Oświaty, Kultury, Sportu i Pomocy Społecznej (PS.OS)] – 9%, Urzędu Stanu Cywilnego (USC) – 30%, Wydziału Współpracy i Rozwoju (WR) [a w nim dla Referatu Inwestycji i Infrastruktury technicznej (WR.BT) i Referatu Obsługi Targowisk (WR.TR)] – 20% (wykres nr 1).

W odniesieniu do: Biura Rady (BR), Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami (GP), Wydziału Spraw Obywatelskich i Działalności Gospodarczej (SO), Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP) w Wydziale Polityki Społecznej (PS), Referatu Spraw Lokalowych (AZ.SL) w Wydziale Administracji i Zamówień Publicznych (AZ), Referatu Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (WR.GK) w Wydziale Współpracy i Rozwoju (WR) 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 Sekretarza Miasta, Skarbnika Miasta, Wydziału Finansowego (łącznie z kasą), Pełnomocnika Burmistrza ds. Współpracy ze Spółkami Komunalnymi (PSK), Pełnomocnika Burmistrza ds. Rodziny (PRD), Referatu Zarządzania Kryzysowego (ZK), Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej (WR.WE) oraz Pozyskiwania Środków Finansowych w Wydziale Współpracy i Rozwoju, Straży Miejskiej (SM) oraz Radcy Prawnego (RP).

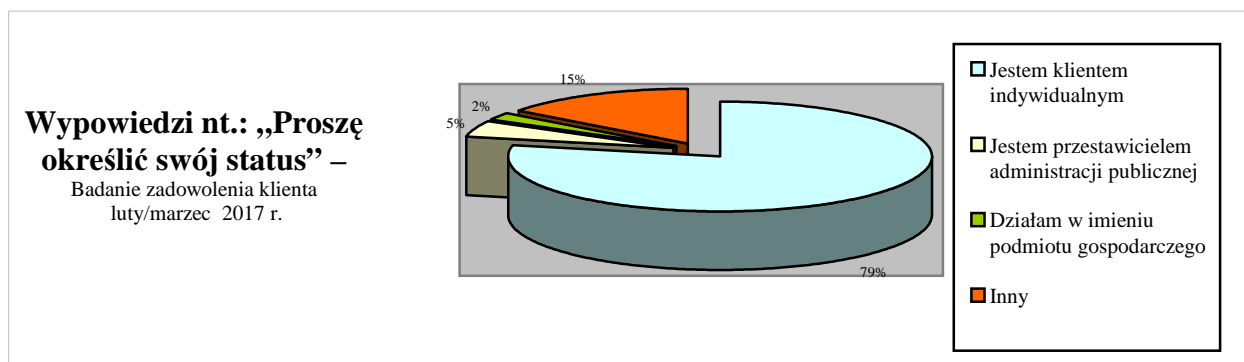
### CEL PRZYBYCIA INTERESANTÓW DO URZĘDU



Wykres nr 2

41% ankietowanych przybyło do urzędu w celu zasięgnięcia informacji. 22% zadeklarowało jako cel uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu. 22% określiło również, że przybyło do urzędu w celu załatwienia „innej sprawy”, nie ujawniając jakiej. Dla 13% 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 - 2%. (wykres nr 2)

### STATUS KLIENTA



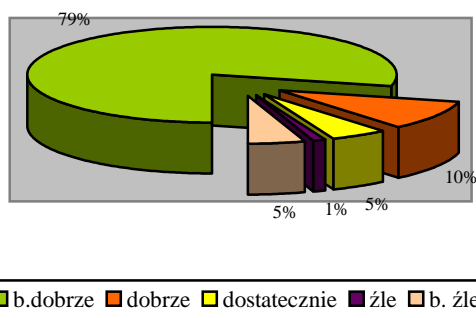
Wykres nr 3

Respondenci to głównie klienci indywidualni - 79%. Osoby, które określiły swój status jako „inny”, nie ujawniając jaki - stanowią 15% badanych. 5% to przedstawiciele administracji publicznej. W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 2% badanych. (wykres nr 3). Wyniki ankiety są istotne dla klientów indywidualnych i przedstawicieli administracji publicznej. W odniesieniu do podmiotów gospodarczych liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności, co skutkuje brakiem szczegółowej analizy satysfakcji tej grupy interesantów.

## OGÓLNY POZIOM SATYSFAKЦИИ KLIENTA

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

Badanie zadowolenia klienta  
luty/marzec 2017 r.



Wykres nr 4

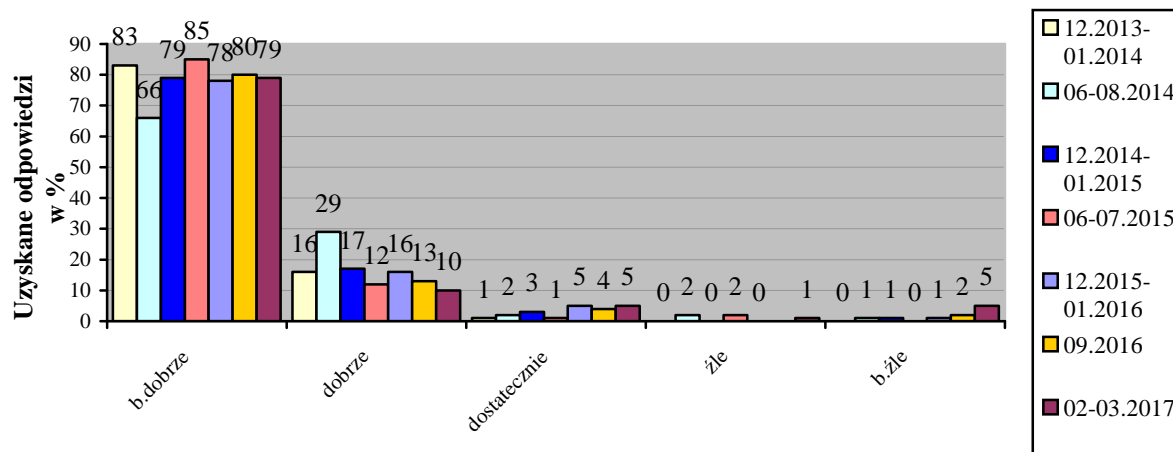
Respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy. 94% stanowiły oceny pozytywne z przewagą bardzo dobrych (bardzo dobrze – 79%, dobrze – 10%, dostatecznie – 5%). (wykres nr 4)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), KANC (100%), PK (100%), PS (w tym PS.OS), USC oraz WR (w tym: WR.BT - 100% i WR.TR).

UM\* - ocena zadowalająca, gdyż 6% stanowiły negatywne wypowiedzi internautów.

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

– badania zadowolenia klienta  
czerwiec-sierpień 2014 r./ grudzień 2014 r.-styczeń 2015 r./ czerwiec-lipiec 2015 r./  
grudzień 2015 r.-styczeń 2016 r./ wrzesień 2016 r. / luty-marzec 2017 r.



Wykres nr 5

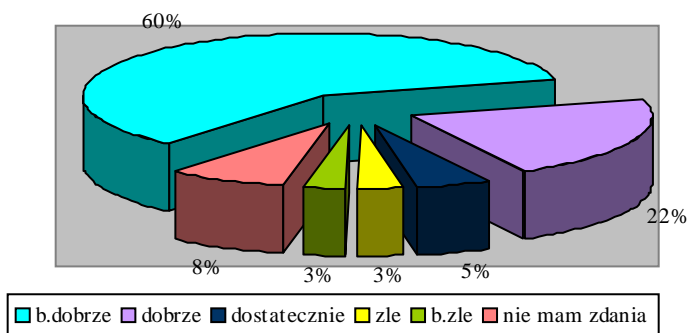
Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pan/i sprawy?” z badań przeprowadzonych od czerwca 2014 r. do marca 2017 r. (wykres nr 5) wskazuje na utrzymującą się znaczną przewagę ocen bardzo dobrych i dobrych zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku.

Przeprowadzone badanie potwierdziło utrzymanie ogólnego poziomu zadowolenia klientów ze sposobu załatwienia sprawy w roku 2017, na poziomie wyników badań ankietowych z roku 2016. Zarówno w 2016 roku, jak i obecnie respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Realizowany zatem jest cel jakości, ustalony w zakresie poziomu satysfakcji klienta na rok 2017.

## 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 luty/marzec 2017 r.



Wykres nr 6

Respondenci na bardzo dobry ocenili dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę. Urząd otrzymał 87% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 60%, dobrze – 22%, dostatecznie – 5%). 6% respondentów wypowiedziało się negatywnie w tym zakresie. 8%-nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 6).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), KANC (100%), PK, USC oraz WR.BT.

Na dobry oceniono: WR (w tym: WR.TR).

Na zadowolający oceniono: Z-cę Burmistrza, PS (w tym PS.OS) oraz UM\*.

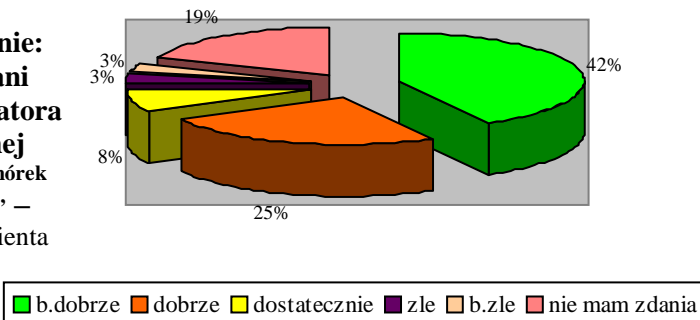
Jednostkowe negatywne wypowiedzi dotyczyły UM\* oraz PS.OS i USC.

8% ankietowanych, będących klientami: Z-cy Burmistrza, SO, PS (w tym PS.OS i PS.PP) oraz USC, nie miało zdania na ten temat.

## OCENA AUTOMATYCZNEGO OPERATORA CENTRALI TELEFONICZNEJ

### Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani automatycznego operatora centrali telefonicznej zaprogramowanego wg. komórek organizacyjnych urzędu ?” –

Badanie zadowolenia klienta luty/marzec 2017 r.



Wykres nr 7

Respondenci ponownie na zadowolający ocenili automatycznego operatora centrali telefonicznej. Urząd otrzymał 75% ocen pozytywnych (b. dobrze - 42% dobrze - 25%, dostatecznie - 8%). 6% stanowiły oceny negatywne. 19% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 7).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%) oraz KANC (100%).

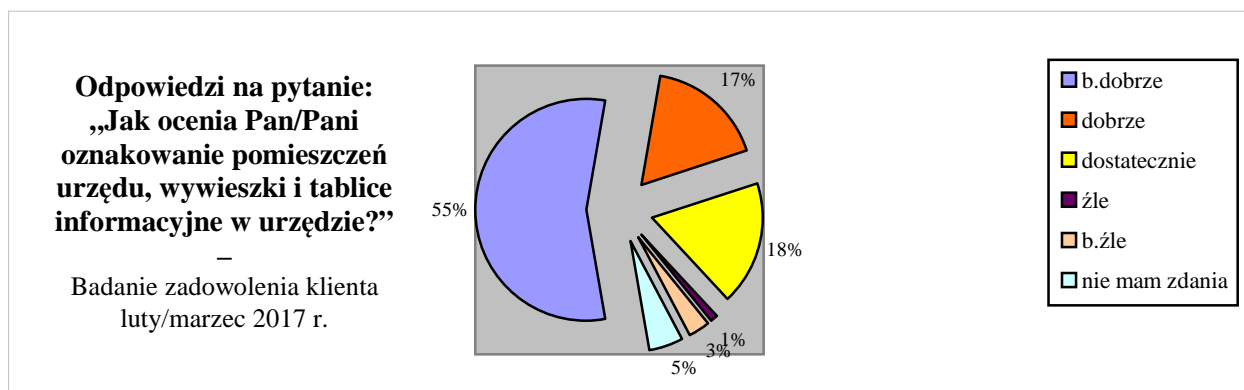
Na dobry oceniono: PK, WR (w tym: WR.TR).

Na zadowolający oceniono: PS (w tym PS.OS), USC, WR.BT oraz UM\*.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnoszące się do automatycznego operatora centrali telefonicznej odnotowano u klientów GP, PS.OS, WR.TR i UM\*.

19% ankietowanych, będących klientami: Z-cy Burmistrza, SO, PS.PP, AZ.SL, USC, WR.BT, nie miało zdania w tym zakresie.

## OCENA OZNAKOWANIA POMIESZCZEŃ URZĘDU



Wykres nr 8

Respondenci na bardzo dobry ocenili oznakowanie pomieszczeń urzędu oraz tablice i wywieszki informacyjne. Urząd otrzymał 90% ocen pozytywnych (b. dobrze – 55%, dobrze – 17%, dostatecznie – 18%). 4% respondentów wypowiedziało się negatywnie. 5% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 8)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza, KANC (100%), USC, WR.BT oraz UM\*.

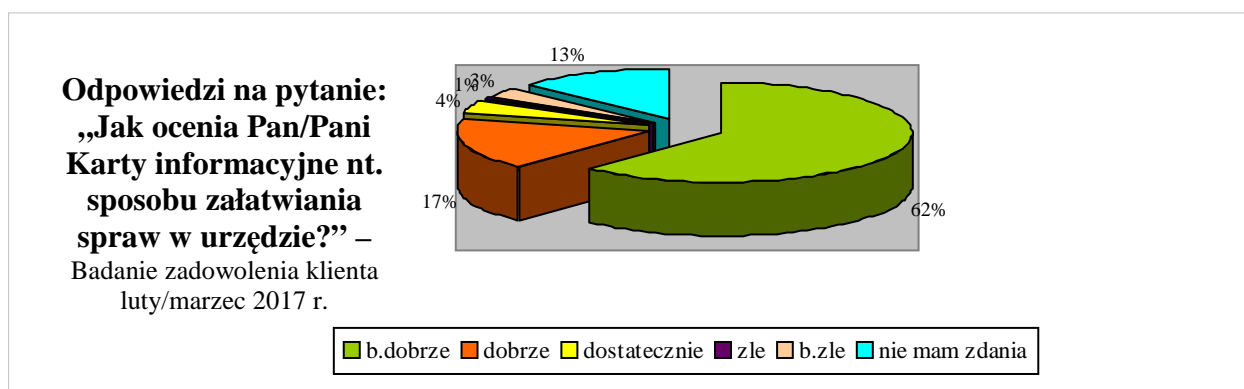
Na dobry oceniono: PK, PS.OS.

Na zadowolający oceniono: PS, WR (w tym: WR.TR).

Jednostkowe wypowiedzi negatywne dotyczyły: PS.OS, USC, WR.TR oraz UM\*.

5% ankietowanych, będących klientami: SO, PS.PP, oraz USC, nie miało zdania w tym zakresie.

## OCENA KART INFORMACYJNYCH nt. SPOSOBU ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE



Wykres nr 9

Respondenci na bardzo dobry ocenili Karty informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 83% ocen pozytywnych (b. dobrze – 62%, dobrze – 17%, dostatecznie – 4%). 4% ankietowanych wypowiedziało się negatywnie. 13% respondentów nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 9).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), KANC (100%), USC, WR (w tym: WR.BT i WR.TR).

Na dobry oceniono: PK, PS.OS.

Na zadowolający oceniono: PS oraz UM\*.

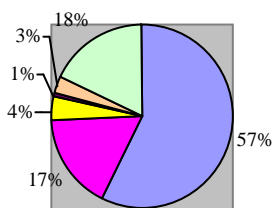
Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnotowano u klientów USC i UM\*.

13% ankietowanych, będących klientami: Z-cy Burmistrza, SO, PS (w tym: PS.OS i PS.PP), USC oraz WR (w tym: WR.BT i WR.GK), nie miało zdania w tym zakresie.

## 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  
luty/marzec 2017 r.



■ b.dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ zle ■ b.zle ■ nie mam zdania

Wykres nr 10

Interesanci na zadowolający ocenili dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 78% ocen pozytywnych (b. dobrze – 57%, dobrze – 17%, dostatecznie – 4%). 4% ankietowanych wypowiedziało się negatywnie. 18% respondentów nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 10).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), KANC (100%), WR (w tym: WR.TR).

Na dobry oceniono: PK, PS.OS.

Na zadowolający oceniono: PS, USC, WR.BT oraz UM\*.

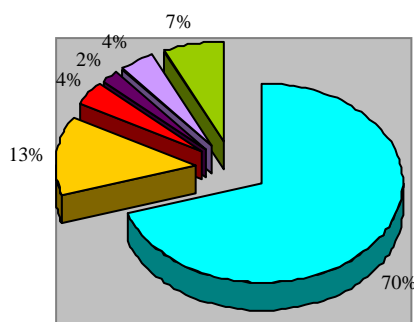
Jednostkowe wypowiedzi negatywne internautów odnosiły się do UM\*.

18% ankietowanych, będących klientami: Z-cy Burmistrza, SO, PS (w tym: PS.OS i PS.PP), USC oraz WR (w tym: WR.BT i WR.GK), nie miało zdania w tym zakresie.

## 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  
luty/marzec 2017 r.



■ b.dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ zle ■ b.zle ■ nie mam zdania

Wykres nr 11

Respondenci na bardzo dobry ocenili zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników. Urząd otrzymał 87% ocen pozytywnych (b. dobrze – 70%, dobrze – 13%, dostatecznie - 4%). 6% ankietowanych wypowiedziało się negatywnie. 7% respondentów nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 11).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), KANC (100%), PK, PS, USC, WR (w tym: WR.BT i WR.TR).

Na dobry oceniono: PS.OS.

Na zadowolający oceniono: UM\*.

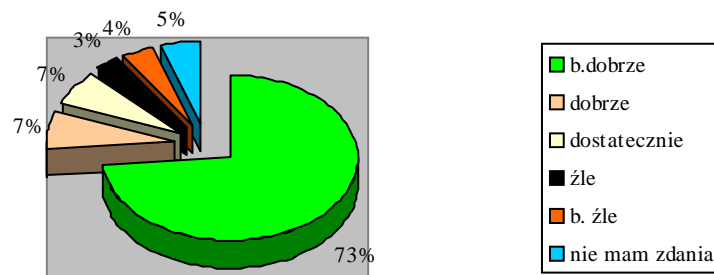
Jednostkowe wypowiedzi negatywne internautów odnosiły się do USC i UM\*.

7% ankietowanych, będących klientami: SO, PS (w tym: PS.OS i PS.PP), USC oraz WR.BT, nie miało zdania w tym zakresie.

## OCENA FACHOWOŚCI I KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW

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

Badanie zadowolenia klienta luty/marzec 2017 r.



Wykres nr 12

Respondenci na bardzo dobry ocenili fachowość i kompetencje pracowników urzędu. Urząd otrzymał 87% ocen pozytywnych (b. dobrze – 73%, dobrze – 7%, dostatecznie - 7%). 7% ankietowanych wypowiedziało się negatywnie. 5% badanych nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 12)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza, KANC, PK, PS, USC, WR (w tym: WR.BT i WR.TR).

Na zadowolający oceniono: PS.OS i UM\*.

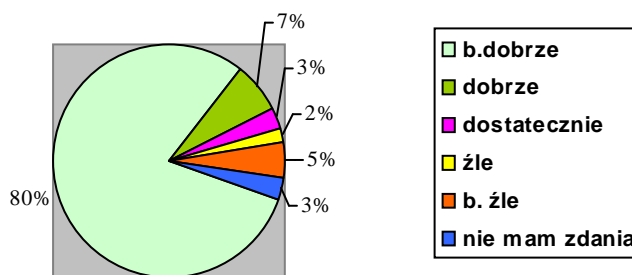
Jednostkowe wypowiedzi negatywne internautów odnosiły się do USC i UM\*.

5% ankietowanych, będących klientami: SO, PS.OS, USC oraz WR.BT, nie miało zdania na ten temat.

## OCENA UPRZEJMOŚCI I KULTURY OSOBISTEJ PRACOWNIKÓW

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

Badanie zadowolenia klienta  
luty/marzec 2017 r.



Wykres nr 13

Respondenci bardzo dobrze ocenili uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu. Urząd otrzymał 90% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 80%, dobrze – 7%, dostatecznie – 3%). 7% ankietowanych wypowiedziało się negatywnie w tej sprawie, a 3% badanych nie miało zdania. (wykres nr 13)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), KANC (100%), PK, PS (w tym: PS.OS), USC, WR (w tym: WR.BT – 100% i WR.TR).

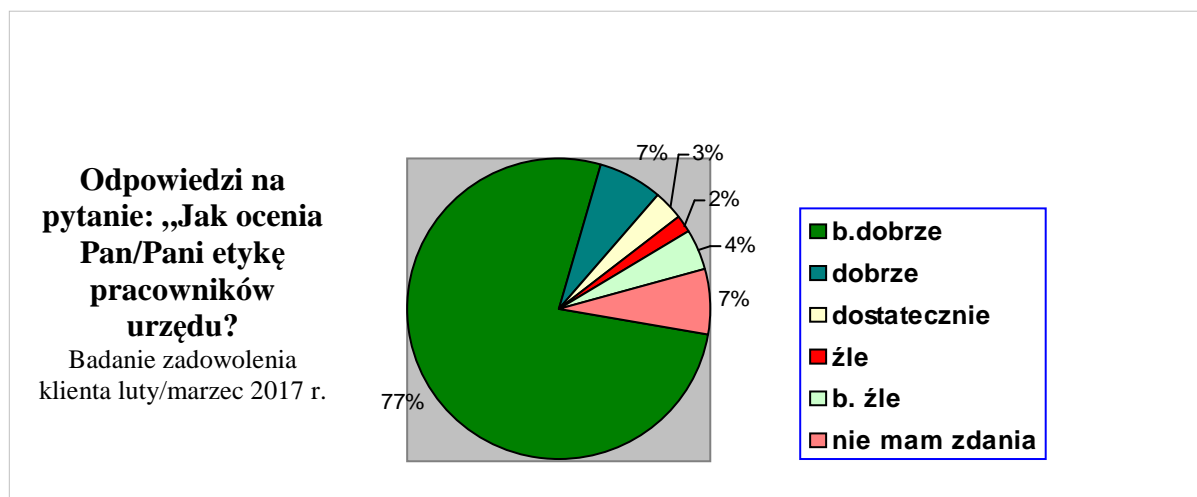
Na zadowolający oceniono: UM\*.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne internautów odnosiły się do USC i UM\*.

3% ankietowanych, będących klientami: SO oraz USC, nie miało zdania na ten temat.



## OCENA ETYKI PRACOWNIKÓW URZĘDU



Wykres nr 14

Respondenci na bardzo dobry ocenili etykę pracowników urzędu. Urząd otrzymał 87% ocen pozytywnych (b. dobrze – 77%, dobrze – 7%, dostatecznie – 3%). 6% ankietowanych wypowiedziało się w sposób negatywny w tej sprawie. 7% osób nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 14) Przedstawiciele administracji publicznej ocenili etykę na zadowalającą.

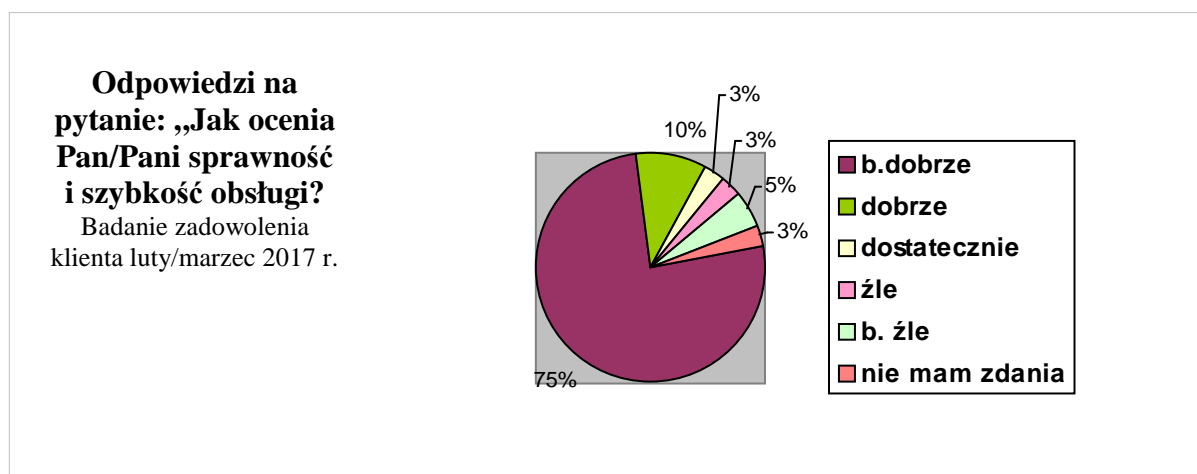
Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza, KANC (100%), PS, USC, WR (w tym: WR.BT – 100% i WR.TR).

Na zadowalającą oceniono: PK, PS.OS, UM\*.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne internautów odnosiły się do WR.GK i UM\*.

7% ankietowanych, będących klientami: Z-cy Burmistrza, PK, SO, PS.OS oraz USC, nie miało zdania na ten temat.

## OCENA SPRAWNOŚCI I SZYBKOŚCI OBSŁUGI



Wykres nr 15

Respondenci na bardzo dobry ocenili sprawność i szybkość obsługi. Urząd otrzymał 88% ocen pozytywnych (b. dobrze – 75%, dobrze – 10%, dostatecznie - 3%). 8% ankietowanych wypowiedziało się w sposób negatywny w tej sprawie. 3% osób nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 15) Przedstawiciele administracji publicznej ocenili sprawność i szybkość obsługi na zadowalającą.

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), KANC, PK, PS, USC, WR (w tym: WR.BT – 100% i WR.TR).

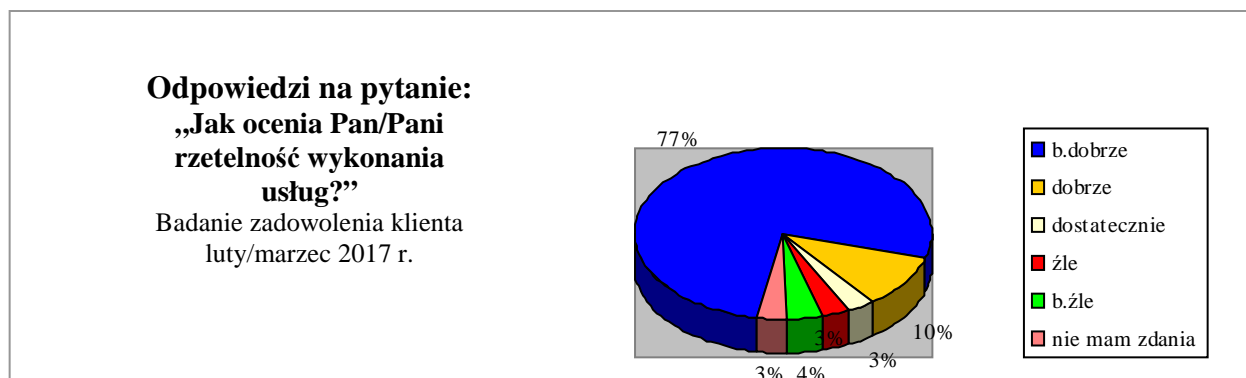
Na zadowalającą oceniono: PS.OS, UM\*.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnosiły się do PS.OS, WR.GK i UM\*.

3% ankietowanych, będących klientami: SO oraz USC, nie miało zdania na ten temat.



## OCENA RZETELNOŚCI WYKONANIA USŁUG



Wykres nr 16

Respondenci na bardzo dobry ocenili rzetelność wykonania usług. Urząd otrzymał 90% ocen pozytywnych (b. dobrze – 77%, dobrze – 10%, dostatecznie - 3%). 7% ankietowanych wypowiedziało się w sposób negatywny w tej sprawie. 3% osób nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 16)

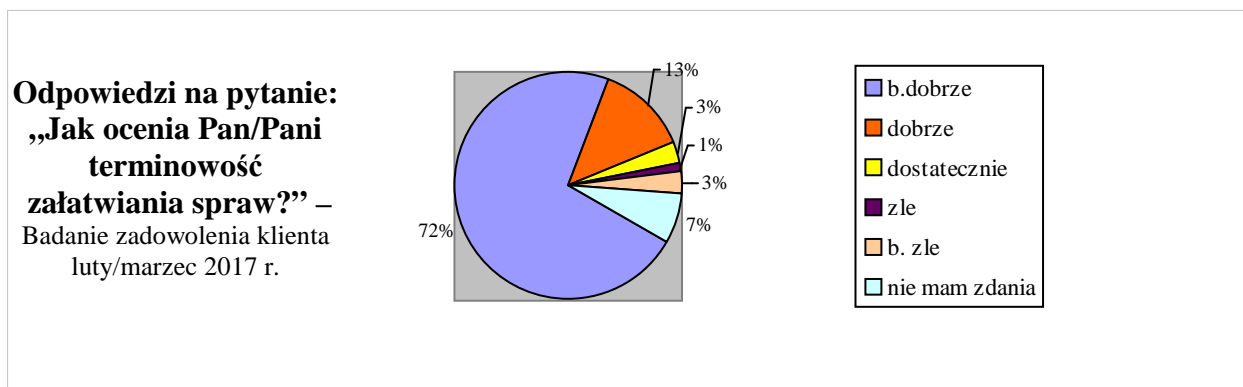
Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), KANC, PK, PS (w tym: PS.OS), USC, WR (w tym: WR.BT – 100% i WR.TR).

Na zadowolający oceniono: UM\*.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnosiły się do PS.OS, USC i UM\*.

3% ankietowanych, będących klientami: SO oraz USC, nie miało zdania na ten temat.

## OCENA TERMINOWOŚCI ZAŁATWIANIA SPRAW



Wykres nr 17

Respondenci na bardzo dobry ocenili terminowość załatwiania spraw. Urząd otrzymał 88% ocen pozytywnych (b. dobrze – 72 %, dobrze – 13%, dostatecznie – 3%). 4% ankietowanych wypowiedziało się w sposób negatywny w tej sprawie. 7% respondentów nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 17)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), PK, PS (w tym: PS.OS), USC, WR (w tym: WR.BT – 100% i WR.TR).

Na zadowolający oceniono: KANC i UM\*.

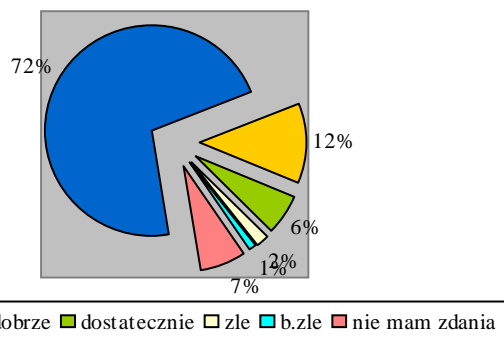
Jednostkowe wypowiedzi negatywne internautów odnosiły się do UM\*.

7% ankietowanych, będących klientami: KANC, SO, PS.OS oraz USC, nie miało zdania na ten temat.

## OCENA WARUNKÓW TECHNICZNYCH OBSŁUGI

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

Badanie zadowolenia klienta luty/marzec 2017 r.



Wykres nr 18

Respondenci na bardzo dobry ocenili warunki techniczne obsługi. Urząd otrzymał 90% ocen pozytywnych (b. dobrze – 72%, dobrze – 12%, dostatecznie - 6%). 3% badanych wypowiedziało się w sposób negatywny na ten temat. 7 % ankietowanych nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 18)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), KANC (100%), PK, PS (w tym: PS.OS), USC, WR (w tym: WR.BT i WR.TR).

Na zadowolający oceniono: UM\*.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnosiły się do WR.GK i UM\*.

7% ankietowanych, będących klientami: SO, PS.OS, AZ.SL oraz USC, nie miało zdania na ten temat.

**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 6% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to klienci indywidualni (89%) oraz osoby, które określiły swój status jako „inny”. Celem ich przybycia do urzędu było zasięgnięcie informacji albo załatwienie innej sprawy (56%).

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy przez Burmistrza. W odniesieniu do wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu 100% stanowiły oceny bardzo dobre.

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 – ZASTĘPCA BURMISTRZA

Klienci Zastępcy Burmistrza stanowili 5% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to: klienci indywidualni (86%) oraz osoby, które określiły swój status jako „inny”. Celem ich przybycia do urzędu było zasięgnięcie informacji.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy przez Zastępcę Burmistrza. Wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do większości badanych aspektów funkcjonowania urzędu. Najwyżej ocenione zostały: zrozumiałość i przydatność przekazywanych informacji, uprzejmość i kultura osobista, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług, terminowość załatwiania spraw oraz warunki techniczne obsługi – 100% stanowiły oceny „b. dobrze”.

Na zadowolający oceniono dostępność informacji gdzie i jak załatwić sprawę.

86% klientów Z-cy Burmistrza nie miało zdania nt. automatycznego operatora centrali telefonicznej, Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Płońsku oraz dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Jest to zrozumiałe po uwzględnieniu funkcjonowania

bezpośredniego numeru telefonu do Z-cy Burmistrza oraz wsparcia obsługi tego stanowiska przez Kancelarię Urzędu.

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 – KANCELARIA URZĘDU (KANC)

Interesanci Kancelarii Urzędu stanowili 4% wszystkich respondentów ankietowego badania. Wśród nich większość stanowili klienci, którzy nie określili swojego statusu - tzw. „inni” (83%) oraz przedstawiciele administracji publicznej. Przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji (83%) lub załatwienia innej sprawy.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania spraw w Kancelarii Urzędu. 100% stanowiły oceny „b. dobrze”.

Interesanci wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu, z jednym wyjątkiem. Najwyżej 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 i 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 oraz etyka pracowników – 100% stanowiły oceny „b. dobrze”.

Na zadowolający oceniono terminowość załatwiania spraw.

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 – REFERAT PROMOCJI, KONSULATCJI I INICJATYW SPOŁECZNYCH (PK)

Interesanci Referatu Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych stanowili 5% wszystkich respondentów. Byli to klienci indywidualni, przedstawiciele administracji publicznej oraz tzw. „inni”. Zadeklarowali, że przyszli do urzędu w celu załatwienia innej sprawy (57%) lub zasięgnięcia informacji.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze (100%) ocenili sposób załatwienia sprawy w Referacie Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych.

Interesanci wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do następujących aspektów funkcjonowania urzędu: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, uprzejmość i kultura osobista, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług, terminowość załatwiania spraw oraz warunki techniczne obsługi.

Ocenę dobrą wystawiono w zakresie: automatycznego operatora centrali telefonicznej, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne w urzędzie, Karty Informacyjne i dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie,

Klienci PK na zadowolający ocenili etykę pracowników urzędu.

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

w tym: REFERAT OŚWIATY, KULTURY, SPORTU I POMOCY SPOŁECZNEJ (PS.OS)  
oraz PUNKT PROFILAKTYKI UZALEŻNIEŃ I POMOCY RODZINIE (PS.PP)

Interesanci Wydziału Polityki Społecznej stanowili 9% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to klienci indywidualni, tzw. „inni” lub przedstawiciele administracji publicznej, którzy zadeklarowali, że przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji, załatwienia innej sprawy (46%), uzyskania decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu lub uzyskania opinii wymaganej przepisami prawa.

Zgodnie z kryteriami do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili Wydział Polityki Społecznej, w tym również Referat Oświaty, Kultury, Sportu i Pomocy Społecznej.

W odniesieniu do Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP) - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

Interesanci PS wystawili szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do następujących badanych aspektów funkcjonowania urzędu: zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, uprzejmość i kultura osobista, etyka pracowników, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług, terminowość załatwiania spraw oraz warunki techniczne obsługi.

Na zadowolający oceniono w PS: Karty informacyjne i dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, automatycznego operatora centrali telefonicznej oraz oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne w urzędzie.

Interesanci Referatu Oświaty, Kultury, Sportu i Pomocy Społecznej (PS.OS) wystawili szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do następujących badanych aspektów funkcjonowania urzędu: uprzejmość i kultura osobista pracowników urzędu, rzetelność wykonania usług, terminowość załatwiania spraw oraz warunki techniczne obsługi.

Na dobry oceniono w PS.OS: oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne w urzędzie, Karty informacyjne nt. gdzie i jak załatwić sprawę, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników.

Na zadowolający oceniono w PS.OS: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, etyka pracowników, sprawność i szybkość obsługi oraz automatycznego operatora centrali telefonicznej.

W pytaniu otwartym klienci Wydziału Polityki Społecznej nie zgłosili żadnego 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 – URZĄD STANU CYWILNEGO (USC)

Interesanci Urzędu Stanu Cywilnego stanowili 30% wszystkich respondentów ankietowego badania.

W większości byli to klienci indywidualni (93%), którzy zadeklarowali, że przyszedli do urzędu w celu uzyskania decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu (41%), uzyskania opinii wymaganej przepisami prawa, 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. 91% stanowiły oceny „bardzo dobrze”.

Interesanci wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu, z dwoma wyjątkami. Najwyżej ocenione zostały: uprzejmość i kultura osobista oraz etyka pracowników urzędu – 91% stanowiły oceny „b. dobrze”.

Na zadowolający respondenci ocenili: automatycznego operatora centrali telefonicznej, oraz dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

Klienci Urzędu Stanu Cywilnego wyrazili jednostkowe oceny negatywne.

W pytaniu otwartym respondent zgłosił następujący problem, który utrudnił mu załatwienie spraw w USC: „Uznać dziecko z ... i trafiłem do kierowniczkę ... i nie załatwiła nas trzy razy musiałem przychodzić i brać wolne ...”. Zwrócił też uwagę na wygląd; „... a ten strój to nie do urzędu, tylko do klubu”. Większość ankietowanych wypowiedziała się w odmienny sposób: „Załatwiałam sprawy związane ze ślubem, fantastyczna pani kierownik, kompetentna, bardzo sympatyczna. Oby więcej takich urzędników”, „Brak problemów”, „Byłem bardzo mile zaskoczony sposobem obsługi w USC w Płońsku. W żadnym innym USC nie natknąłem się, żeby kierownik był tak życzliwy i bardzo chętny do pomocy. Bardzo duży plus”, „Zostałam załatwiona szybko i rzeczowo przez p...”, „Bardzo sympatyczna atmosfera, życzliwe podejście do klienta. Teraz to można załatwić tu sprawy. Zmiana na plus”, „Pytałem jak zarejestrować dziecko i trochę musiałem czekać, ale jak już wszedłem to trafiłem do pierwszej pani ... i wszystko mi wytłumaczyła po ludzku jest b. miła obsługa”, „Nie było problemu”, „Miła fachowa obsługa”, „Bardzo duża zmiana na plus”, „byłam w USC po akty i załatwiła mnie pani ..., miła, wszystko mi wytłumaczyła bardzo jasno, bardzo dziękuję”, „Tak trzymać. Jesteście super. Wielkie podziękowania 100%”.

Respondenci nie zgłosili oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez Urząd Stanu Cywilnego.

**WYNIKI ANKIETY - WYDZIAŁ WSPÓŁPRACY I ROZWOJU (WR)**  
w tym: REFERAT INWESTYCJI I INFRASTRUKTURY TECHNICZNEJ (WR.BT)  
REFERAT ODPADÓW, OCHRONY ŚRODOWISKA I GOSPODARSTWA KOMUNALNEJ (WR.GK)  
REFERAT WSPÓŁPRACY EUROPEJSKIEJ I REGIONALNEJ  
ORAZ POZYKIWANIA ŚRODKÓW FINANSOWYCH (WR.WE)  
oraz REFERAT OBSŁUGI TARGOWISK (WR.TR)

Klienci Wydziału Współpracy i Rozwoju, w tym interesanci WR.BT, WR.GK i WR.TR, stanowili 20% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to w większości klienci indywidualni (83%), ale także osoby działające w imieniu administracji publicznej oraz określający się jako „inni”. Celem ich przybycia do urzędu było zasięgnięcie informacji (50%), załatwienie innej sprawy (33%), bez określenia jakiej oraz uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy w Wydziale Współpracy i Rozwoju, w tym: w Referacie Inwestycji i Infrastruktury Technicznej oraz w Referacie Obsługi Targowisk. W odniesieniu do Referatu Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności. Klienci Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz pozyskiwania Środków Finansowych (WR.WE) nie wypowiedzieli się w niniejszym badaniu ankietowym.

Interesanci WR wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do prawie wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu, z trzema wyjątkami. Najwyżej ocenione zostały: rzetelność wykonania usług i terminowość załatwiania spraw – 80% stanowiły oceny „b. dobrze”.

Ocenę dobrą uzyskał WR w zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę oraz automatycznego operatora centrali telefonicznej.

Ocenę zadowalającą uzyskał WR w zakresie oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych.

Klienci Wydziału Współpracy i Rozwoju wyrazili jednostkowe oceny negatywne.

Interesanci Referatu Inwestycji i Infrastruktury Technicznej (WR.BT) wystawili szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu, z dwoma wyjątkami. Najwyżej ocenione zostały: uprzejmość i kultura osobista oraz etyka pracowników urzędu, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług i terminowość załatwiania spraw – 100% stanowiły oceny „b. dobrze”.

Ocenę zadowalającą uzyskał WR.BT w zakresie dostępności w Internecie informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę oraz automatycznego operatora centrali telefonicznej.

Interesanci Referatu Obsługi Targowisk (WR.TR) wystawili szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu, z trzema wyjątkami. Najwyżej ocenione zostały: fachowość i kompetencje pracowników urzędu, rzetelność wykonania usług i terminowość załatwiania spraw – 70% stanowiły oceny „b. dobrze”.

Ocenę dobrą uzyskał WR.TR w zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę oraz automatycznego operatora centrali telefonicznej.

Ocenę zadowalającą uzyskał WR.TR w zakresie oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych.

W pytaniu otwartym klienci Referatu Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (WR.GK) zgłosili następujący problem, który utrudnił im załatwienie spraw w naszym urzędzie: „Sprawy załatwiane w dwóch odległych pokojach”.

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

#### **WYNIKI ANKIETY – PRZEDSTAWICIELE ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ**

Przedstawiciele administracji publicznej stanowili 5% wszystkich respondentów. Załatwiali swoje sprawy w: Kancelarii Urzędu, Referacie Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych, Referacie Oświaty, Kultury, Sportu i Pomocy Społecznej, Referacie Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej oraz odwiedzili Stanowisko ds. Kontaktów z Mediami.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy w urzędzie.

Przedstawiciele administracji publicznej wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do prawie wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu, z dwoma wyjątkami. Najwyżej ocenione zostały: uprzejmość i kultura osobista pracowników urzędu oraz rzetelność wykonania usług i terminowość załatwiania spraw – 86% stanowiły oceny „b. dobrze”. Na zadowalający oceniono etykę pracowników urzędu oraz sprawność i szybkość obsługi.

## **WNIOSKI:**

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, interesanci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Urząd otrzymał 94% ocen pozytywnych, w tym 79% bardzo dobrych i 10% dobrych.

Respondenci to głównie klienci indywidualni - 79%. W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 2% badanych. 53% zadeklarowało, że jest przedstawicielem administracji publicznej. 15% stanowiły osoby, które określiły swój status jako „inny”.

Klienci ponownie najwyżej ocenili obszary związane z bezpośrednim kontaktem z urzędnikami. Niższe oceny dotyczyły aspektów funkcjonowania związanych z komunikacją z urzędem (m.in. za pośrednictwem automatycznego operatora centrali telefonicznej oraz Internetu).

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, rzetelność wykonania usług, etyka pracowników urzędu, sprawność i szybkość obsługi, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, terminowość załatwiania spraw, warunki techniczne obsługi, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oraz oznakowanie pomieszczeń urzędu. Ocen dobrych nie stwierdzono.

Dwa z badanych elementów obsługi interesanta, uzyskały od respondentów ocenę zadowalającą. Dotyczy to automatycznego operatora centrali telefonicznej oraz dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Jest to efekt znacznej liczby wypowiedzi „nie mam zdania” (18% -19%).

Analiza porównawcza wyników ankiet z lat 2014 – 2017 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: Burmistrz, Zastępca Burmistrza oraz Kancelaria Burmistrza.

Przeprowadzone badanie potwierdza utrzymywanie ogólnego poziomu zadowolenia klientów ze sposobu załatwienia sprawy w roku 2017, na poziomie wyników badań ankietowych z roku 2016. Zarówno w 2016 roku, jak i obecnie respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Realizowany jest zatem cel jakości, ustalony w zakresie poziomu satysfakcji klienta na rok 2017.

Klienci jako problemy utrudniające załatwienie sprawy w urzędzie zgłosili:

- 1) konieczność wielokrotnego odwiedzania Urzędu Stanu Cywilnego, w celu załatwienia tej samej sprawy,
- 2) sprawy załatwiane w Referacie Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej w dwóch odległych pokojach,
- 3) problemy z połączeniami telefonicznymi.

Respondenci zgłosili następujące oczekiwania dotyczące poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd: „Pani z kasy niech się więcej uśmiecha”

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