

ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU MIEJSKIEGO W PŁOŃSKU

INFORMACJE OGÓLNE

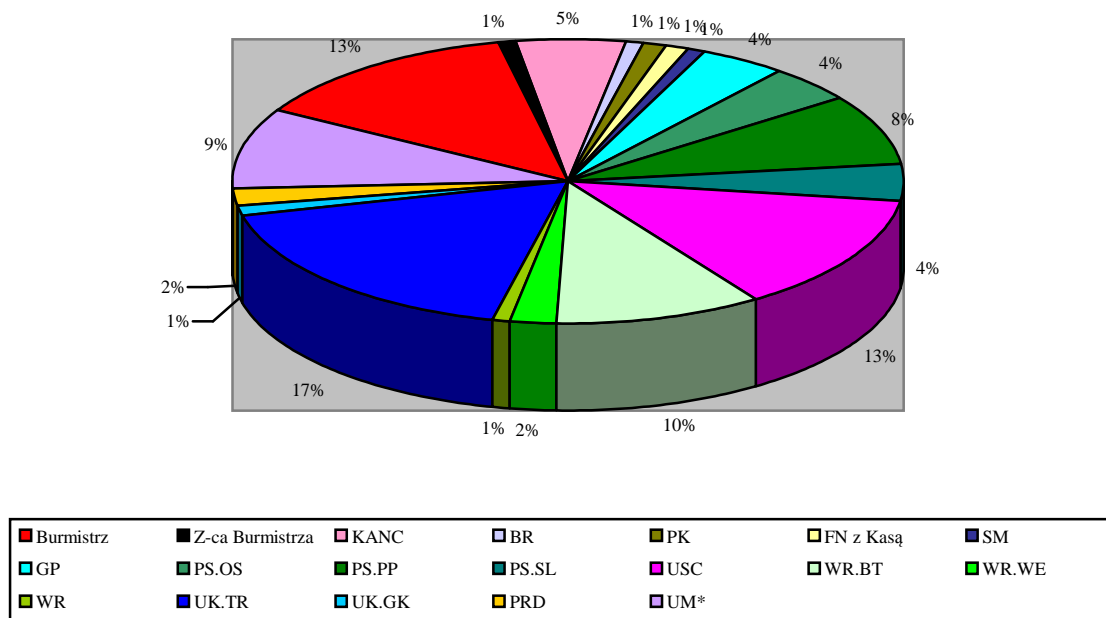
Badanie ankietowe prowadzone było w terminie 10.07.2017 r. – 11.08.2017 r. wśród klientów załatwiających w tym czasie sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku oraz odwiedzających stronę internetową www.plonsk.pl.

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 (UK.TR) oraz w Punkcie Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP). Informacja o badaniu ankietowym zamieszczona była na stronie internetowej urzędu.

Analiza satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku opiera się na wypowiedziach 92 interesantów. 91 ankiet wyjęto ze skrzynek, 1 - wypełnił internauta.

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

Badanie zadowolenia klienta lipiec/sierpień 2017 r.



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.

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 ciągle doskonalenie” – wyd. 8 z dn. 12.06.2017 r. 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.

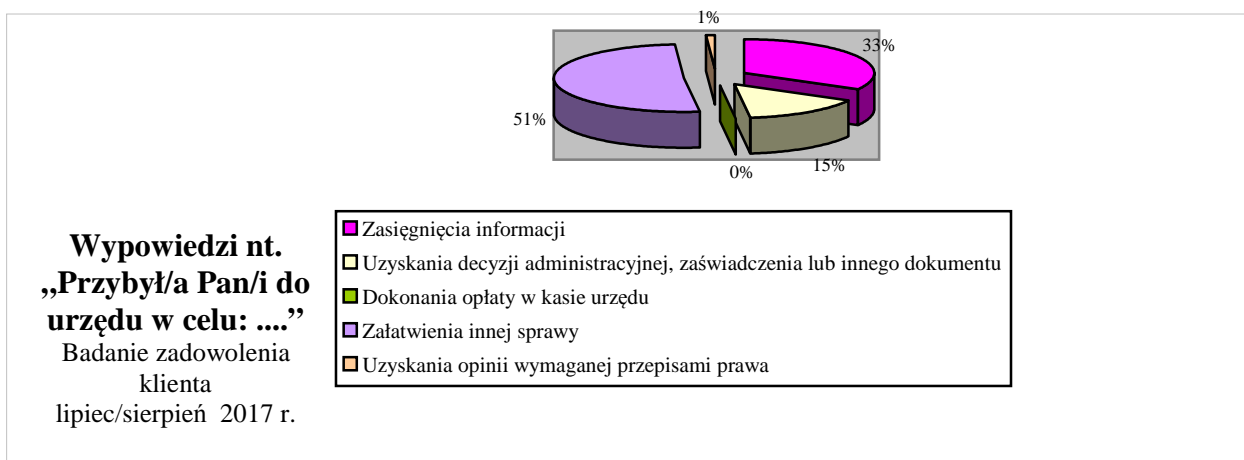
Zgodnie z ww. kryteriami do analizy wyników badania zadowolenia klienta przedstawione poniżej wyniki badania zadowolenia klienta są istotne dla: Burmistrza, gdzie wypowiedziało się 13% ankietowanych, Kancelarii

Urzędu (KANC) – 5%, Urzędu Stanu Cywilnego (USC) – 28%, Wydziału Polityki Społecznej (PS) – 16% [a w nim dla Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP) – 8%], Urzędu Stanu Cywilnego (USC) – 13%, Wydziału Współpracy i Rozwoju (WR) – 13% [a w nim dla Referatu Inwestycji (WR.BT) – 10%], Wydziału Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska (UK) – 19% [a w nim dla Referatu Obsługi Targowisk (WR.TR) – 17%] (wykres nr 1).

W odniesieniu do: Zastępcy Burmistrza, Biura Rady (BR), Referatu Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych (PK), Wydziału Finansowego (FN z Kasą), Straży Miejskiej (SM), Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami (GP), Referatu Oświaty, Kultury, Sportu (PS.OS) oraz Referatu Spraw Lokalowych i Pomocy Społecznej (PS.SL) w Wydziale Polityki Społecznej (PS), Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej (WR.WE) w Wydziale Współpracy i Rozwoju (WR), Referatu Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (UK.GK) w Wydziale Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska (UK) oraz Pełnomocnika Burmistrza ds. Rodziny (PRD) liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

W przeprowadzonym badaniu ankietowym nie uzyskano indywidualnych danych nt. zadowolenia klientów Sekretarza Miasta, Wydziału Spraw Obywatelskich i Działalności Gospodarczej (SO), Pełnomocnika Burmistrza ds. Współpracy ze Spółkami Komunalnymi (PSK), Stanowiska ds. Kontaktów z Mediami (KM), Referatu Zarządzania Kryzysowego (ZK), Referatu Infrastruktury Technicznej (UK.IT) w Wydziale Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska (UK).

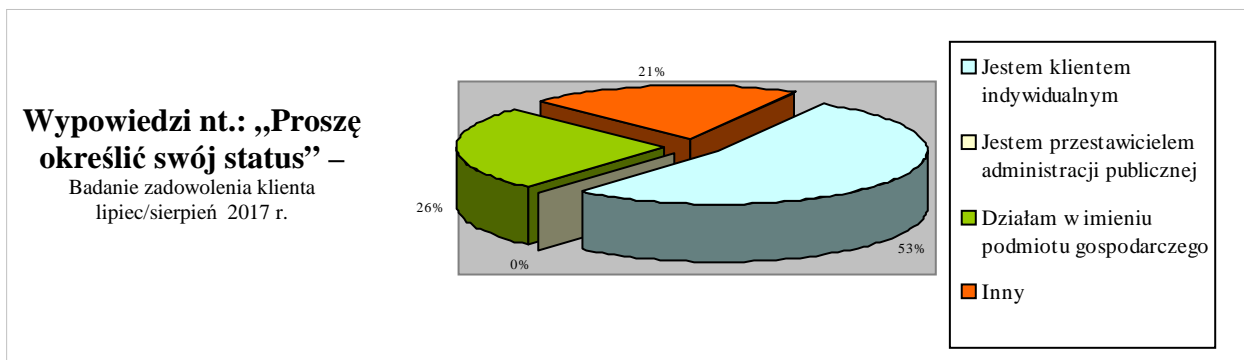
CEL PRZYBYCIA INTERESANTÓW DO URZĘDU



Wykres nr 2

47% respondentów określiło, że przybyło do urzędu w celu załatwienia „innej sprawy”, nie ujawniając jakiej. Celem 33% ankietowanych było zasięgnięcie informacji. 15% zadeklarowało uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu. Dla 1% respondentów celem przybycia do urzędu było uzyskanie opinii wymaganej przepisami prawa. (wykres nr 2).

STATUS KLIENTA



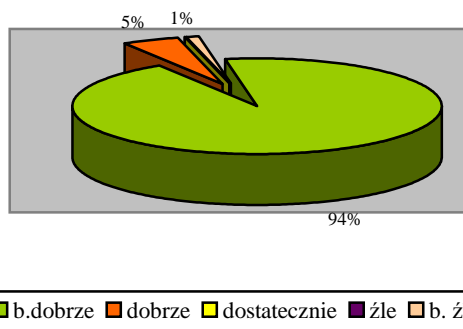
Wykres nr 3

Respondenci to głównie klienci indywidualni - 53%. W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 26% badanych. Osoby, które określiły swój status jako „inny”, nie ujawniając jaki - stanowiły 21% badanych. (wykres nr 3). Wyniki ankiety są istotne dla klientów indywidualnych i działających w imieniu podmiotu gospodarczego. Przedstawiciele administracji publicznej nie wypowiedzieli się w tym badaniu.

OGÓLNY POZIOM SATYSFAKЦИИ KLIENTA

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

Badanie zadowolenia klienta
lipiec/sierpień 2017 r.



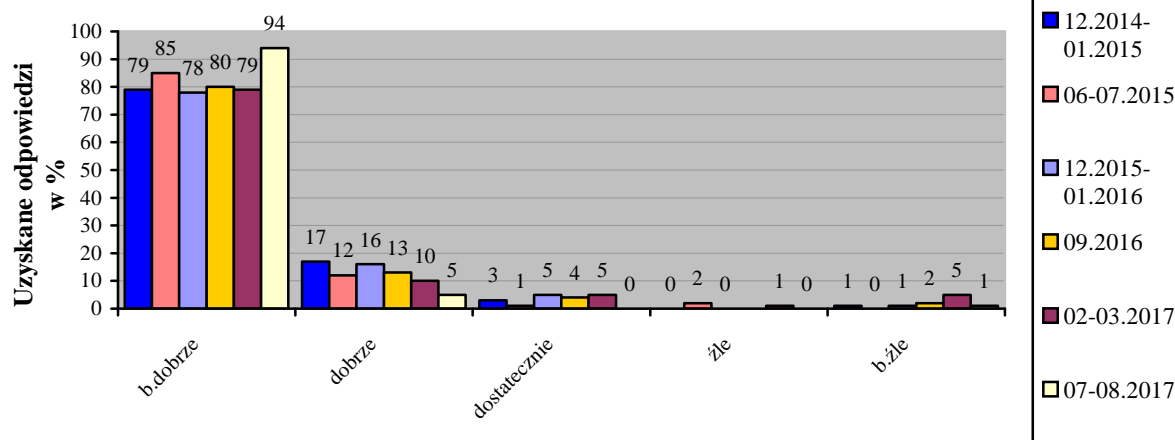
Wykres nr 4

Respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy. 99% stanowiły oceny pozytywne z przewagą bardzo dobrych (bardzo dobrze – 94%, dobrze – 5%). (wykres nr 4)

Oceny bardzo dobre otrzymały wszystkie komórki organizacyjne urzędu, co do których wypowiedzieli się interesanci w tym badaniu.

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

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



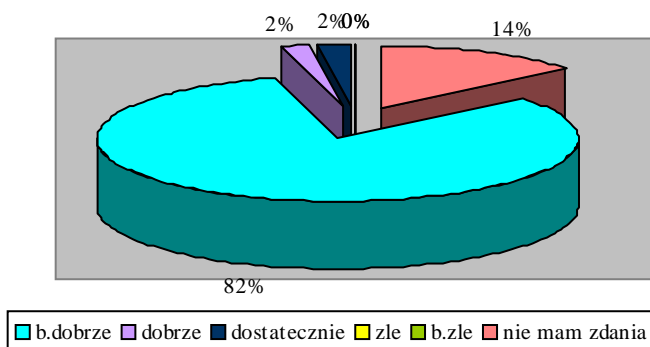
Wykres nr 5

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pan/i sprawy?” z badań przeprowadzonych od grudnia 2014 r. do lipca 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. Zrealizowany został 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 lipiec/sierpień 2017 r.



Wykres nr 6

Respondenci na bardzo dobry ocenili dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę. Urząd otrzymał 86% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 82%, dobrze – 2%, dostatecznie – 2%). Żaden z respondentów nie wypowiedział się negatywnie w tym zakresie. 14% - nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 6).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, KANC (100%), USC, WR (100%) - w tym: WR.BT (100%), UK (100%) - w tym: UK.TR (100%) oraz UM*.

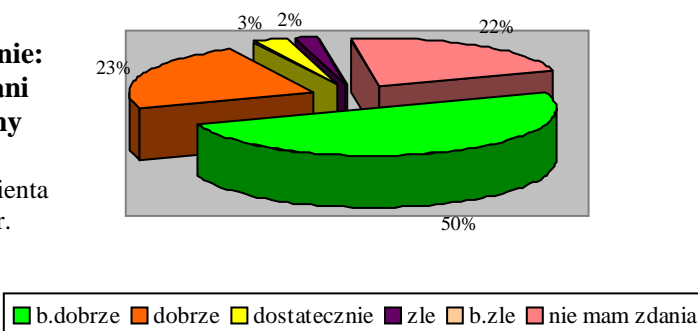
Na zadowolający oceniono: PS.

14% ankietowanych, będących klientami: Burmistrza, PS (47%) - w tym PS.PP (71%) i PS.SL, USC oraz UM*, nie miało zdania na ten temat.

OCENA KONTAKTU TELEFONICZNEGO Z URZĘDEM

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani kontakt telefoniczny z urzędem?” –

Badanie zadowolenia klienta
lipiec/sierpień 2017 r.



Wykres nr 7

Respondenci ponownie na zadowolający ocenili automatycznego operatora centrali telefonicznej. Urząd otrzymał 76% ocen pozytywnych (b. dobrze - 50% dobrze - 23%, dostatecznie - 3%). 2% stanowiły oceny negatywne. 22% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 7).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, KANC, USC, UM*.

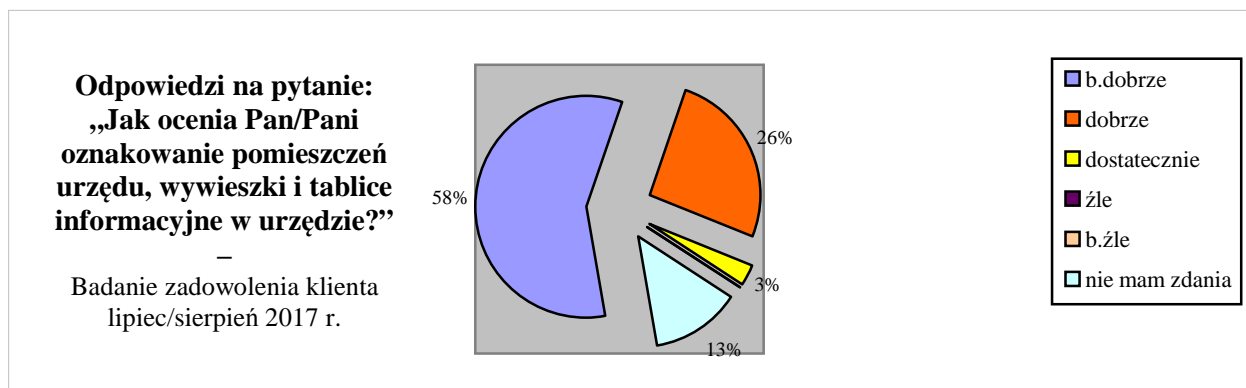
Na dobry oceniono: UK - w tym: UK.TR.

Na zadowolający oceniono: PS - w tym PS.PP oraz WR.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnoszące się do kontaktu telefonicznego z urzędem odnotowano u klientów GP i UM*.

22% ankietowanych, będących klientami: Burmistrza, KANC, PS (47%) - w tym: PS.PP (43%), PS.SL i PS.OS, USC, WR (50%) – w tym: WR.BT (67%) oraz PRD 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 87% ocen pozytywnych (b. dobrze – 58%, dobrze – 26%, dostatecznie – 3%). Żaden z respondentów nie wypowiedział się negatywnie. 13% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 8)

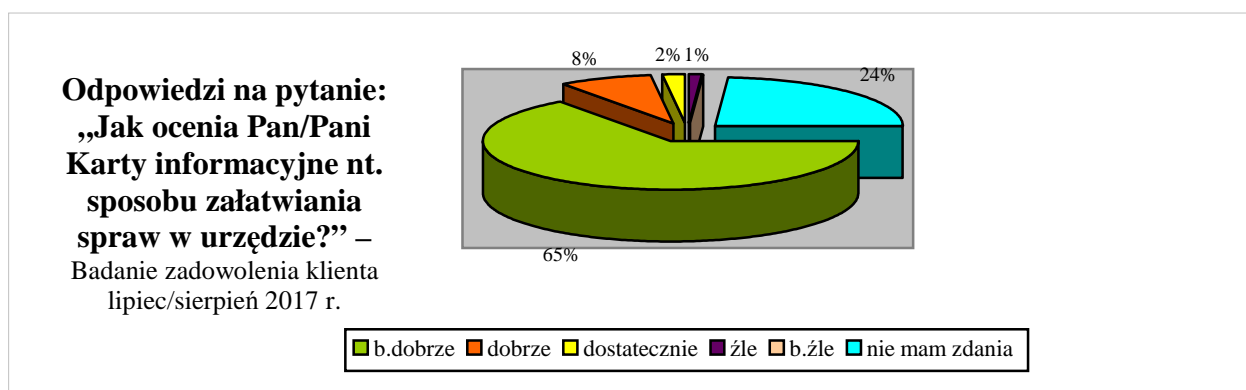
Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, KANC, USC, PS.PP, USC, WR - w tym:WR.BT oraz UM*.

Na dobry oceniono: UK – w tym: UK.TR.

Na zadowolający oceniono: PS.

13% ankietowanych, będących klientami: Burmistrza, SM, PS (40%) - w tym: PS.PP (14%), PS.SL i PS.OS, USC, WR.BT oraz PRD nie miało zdania w tym zakresie.

OCENA KART INFORMACYJNYCH nt. SPOSOBU ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE



Wykres nr 9

Respondenci na zadowolający ocenili Karty informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 75% ocen pozytywnych (b. dobrze – 65%, dobrze – 8%, dostatecznie – 2%). 1% ankietowanych wypowiedział się negatywnie. 24% respondentów nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 9).

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

Na zadowolający oceniono: WR oraz UM*.

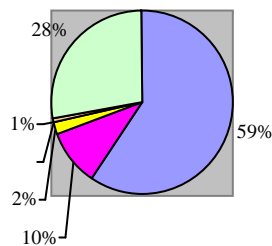
Jednostkową wypowiedź negatywną odnotowano dla UM*.

24% ankietowanych, będących klientami: Burmistrza, PS (67%) - w tym: PS.PP (100%) i PS.SL, USC, WR (42%) - w tym: WR.BT (56%), PRD oraz UM* 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
lipiec/sierpień 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 71% ocen pozytywnych (b. dobrze – 59%, dobrze – 10%, dostatecznie – 2%). 1% ankietowanych wypowiedziało się negatywnie. 28% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 10).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, KANC (100%), UK - w tym: UK.TR oraz UM*.

Na zadowolający oceniono: USC oraz WR.

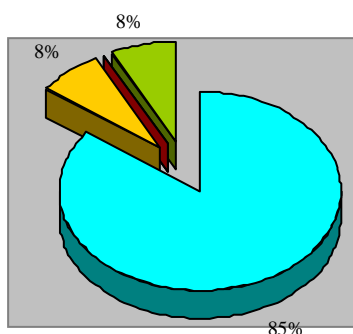
Jednostkową wypowiedź negatywną odnotowano dla USC.

28% ankietowanych, będących klientami: Burmistrza, SM, GP, PS (73%) - w tym: PS.PP (100%) i PS.SL, USC, WR (50%) - w tym: WR.BT (67%), PRD i UM* 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
lipiec/sierpień 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 92,5% ocen pozytywnych (b. dobrze – 85%, dobrze – 7,5%). Żaden z respondentów nie wypowiedział się negatywnie. 7,5% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 11).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, KANC (100%), PS - w tym: PS.PP (100%), USC, WR - w tym: WR.BT, UK - w tym: UK.TR oraz UM*.

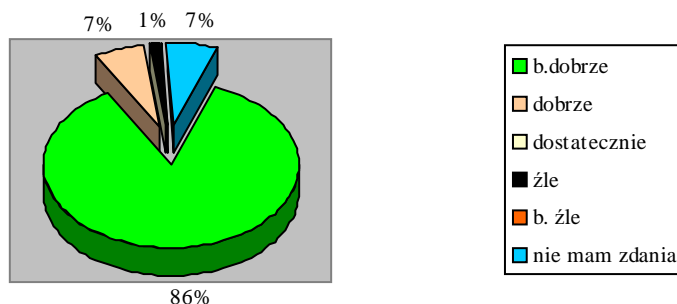
Jednostkowe wypowiedzi negatywne internautów odnosiły się do USC i UM*.

7,5% ankietowanych, będących klientami: Burmistrza, SM, USC, PRD, UM* 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 lipiec/sierpień 2017 r.



Wykres nr 12

Respondenci na bardzo dobry ocenili fachowość i kompetencje pracowników urzędu. Urząd otrzymał 92,5% ocen pozytywnych (b. dobrze – 86%, dobrze – 6,5%, dostatecznie - 0%). 1% ankietowanych wypowiedziało się negatywnie. 6,5% badanych nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 12)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, KANC (100%), PS (100%) - w tym: PS.PP (100%), USC, UM* i UK - w tym: UK.TR.

Na zadowolający oceniono: WR - w tym: WR.BT.

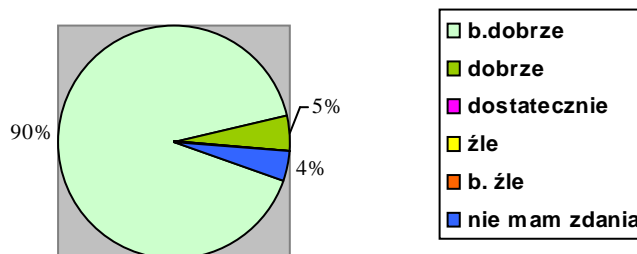
Jednostkowe wypowiedzi negatywne internautów odnosiły się do UM*.

5% ankietowanych, będących klientami: Burmistrza, SM, 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
lipiec/sierpień 2017 r.



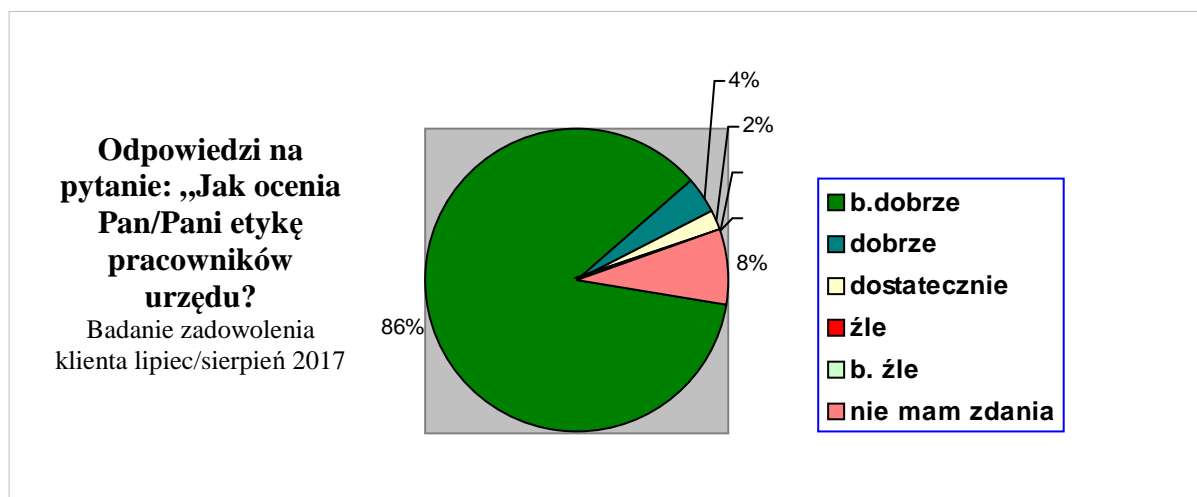
Wykres nr 13

Respondenci bardzo dobrze ocenili uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu. Urząd otrzymał 95% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 90%, dobrze – 5%, dostatecznie – 0%). 4% badanych nie miało zdania w tej sprawie. Żaden z ankietowanych nie wypowiedział się negatywnie. (wykres nr 13).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, KANC (100%), PS (100%) - w tym: PS.PP (100%), USC, WR - w tym: WR.BT, UK - w tym: UK.TR oraz UM*.

4% ankietowanych, będących klientami: Burmistrza, FN z kasą, USC oraz WR.BT nie miało zdania na ten temat.

OCENA ETYKI PRACOWNIKÓW URZĘDU



Wykres nr 14

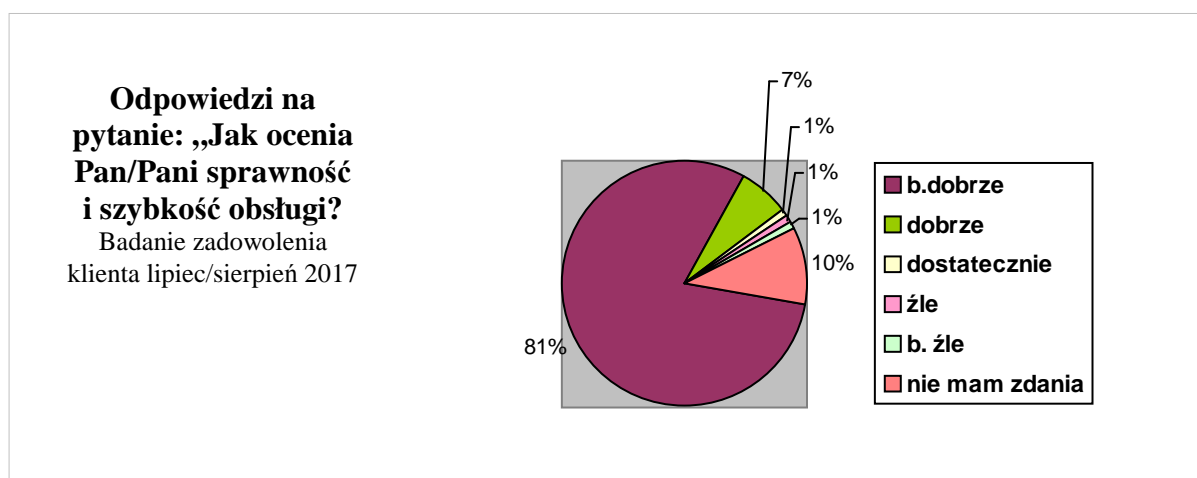
Respondenci na bardzo dobry ocenili etykę pracowników urzędu. Urząd otrzymał 92% ocen pozytywnych (b. dobrze – 86%, dobrze – 4%, dostatecznie – 2%). Żaden z ankietyowanych nie wypowiedział się w sposób negatywny w tej sprawie. 8% osób nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 14).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, KANC (100%), PS - w tym: PS.PP (100%), USC, WR, UK - w tym: UK.TR oraz UM*.

Na zadowolający oceniono: WR.BT.

8% ankietyowanych, będących klientami: Burmistrza, SM, PS.SL, USC, WR.BT i UM* 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 89% ocen pozytywnych (b. dobrze – 81%, dobrze – 7%, dostatecznie - 1%). 2% ankietyowanych wypowiedziało się w sposób negatywny w tej sprawie. 10% osób nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 15).

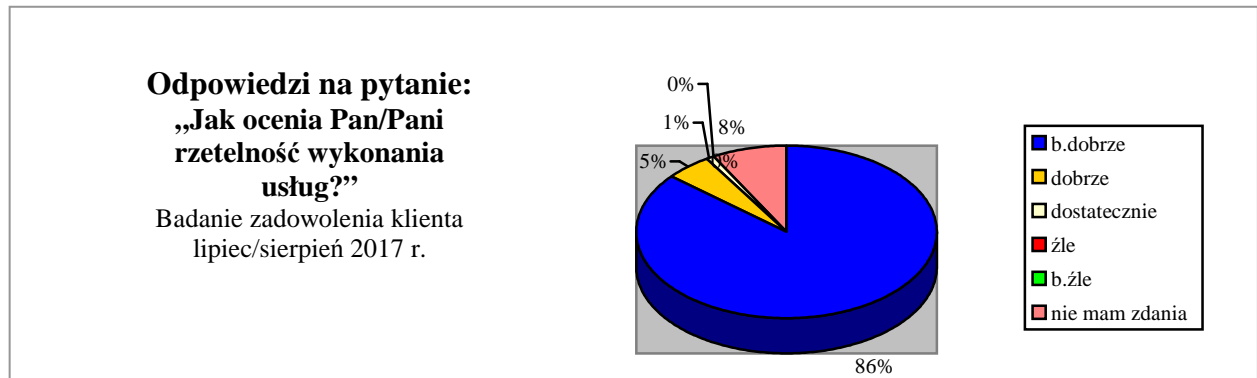
Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, KANC (100%), PS - w tym: PS.PP, USC, WR, UK - w tym: UK.TR oraz UM*.

Na zadowolający oceniono: WR.BT.

Jednostkowa wypowiedź negatywna odnosiła się do USC.

10% ankietyowanych, będących klientami: Burmistrza, SM, PS.PP, PS.SL, USC, WR.BT i UM* nie miało zdania na ten temat.

OCENA RZETELNOŚCI WYKONANIA USŁUG



Wykres nr 16

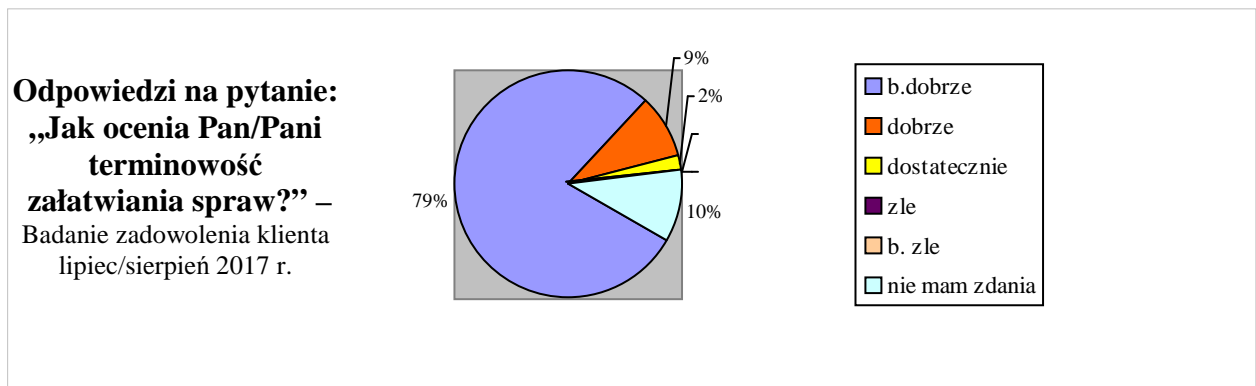
Respondenci na bardzo dobry ocenili rzetelność wykonania usług. Urząd otrzymał 92% ocen pozytywnych (b. dobrze – 86%, dobrze – 5%, dostatecznie - 1%). Żaden z ankietowanych nie wypowiedział się w sposób negatywny w tej sprawie. 8% osób nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 16)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, KANC (100%), PS - w tym: PS.PP, USC, WR, UK - w tym: UK.TR oraz UM*.

Na zadowolający oceniono: WR.BT.

8% ankietowanych, będących klientami: Burmistrza, SM, PS.PP, PS.SL, USC oraz WR.BT nie miało zdania na ten temat.

OCENA TERMINOWOŚCI ZAŁATWIANIA SPRAW



Wykres nr 17

Respondenci na bardzo dobry ocenili terminowość załatwiania spraw. Urząd otrzymał 90% ocen pozytywnych (b. dobrze – 79 %, dobrze – 9%, dostatecznie – 2%). Żaden z ankietowanych nie wypowiedział się w sposób negatywny w tej sprawie. 10% respondentów nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 17)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz PS (w tym: PS.OS), KANC (100%), USC, WR, UK - w tym: UK.TR oraz UM*.

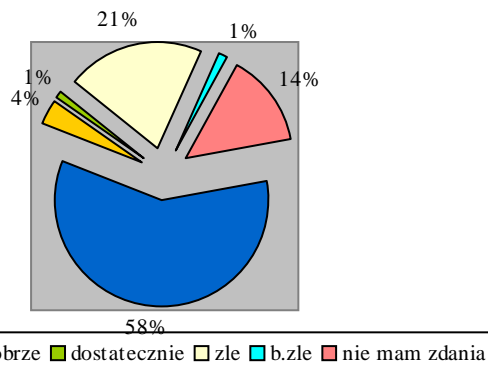
Na zadowolający oceniono: PS - w tym: PS.PP oraz WR.BT.

10% ankietowanych, będących klientami: Burmistrza, SM, PS.PP, PS.SL, USC oraz WR.BT nie miało zdania na ten temat.

OCENA WARUNKÓW TECHNICZNYCH OBSŁUGI

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

Badanie zadowolenia klienta lipiec/sierpień 2017 r.



Wykres nr 18

Respondenci na zadowolający ocenili warunki techniczne obsługi. Urząd otrzymał 63% ocen pozytywnych (b. dobrze – 58%, dobrze – 4%, dostatecznie - 1%). 22% badanych wypowiedziało się w sposób negatywny na ten temat. 14 % ankietowanych nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 18)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, KANC (100%), , PS - w tym: PS.PP, USC oraz UM*.

Na zadowolający oceniono: WR - w tym: WR.BT.

Negatywnie oceniono warunki techniczne obsługi w UK - w tym: w UK.TR.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnosiły się również do WR.WE.

14% ankietowanych, będących klientami: Burmistrza, SM, GP, PS.PP, PS.SL, USC, WR.BT, PRD oraz UM* 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 13% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to klienci indywidualni (83%), działający w imieniu podmiotu gospodarczego oraz osoby, które określiły swój status jako „inni”. Celem ich przybycia do urzędu było zasięgnięcie informacji (58%), załatwienie innej sprawy albo uzyskanie opinii wymaganej przepisami prawa.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy przez Burmistrza. Wszystkie badane aspekty funkcjonowania urzędu otrzymały oceny bardzo dobre.

W pytaniu otwartym klienci Burmistrza zgłosili jedną nieczytelną uwagę i jedną wysoką ocenę wyglądu pracownic.

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

WYNIKI ANKIETY – KANCELARIA URZĘDU (KANC)

Interesanci Kancelarii Urzędu stanowili 5% wszystkich respondentów ankietowego badania. Wśród nich 100% stanowili klienci, którzy nie określili swojego statusu - tzw. „inni”, którzy przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji (80%) 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. Najwyżej (100% „b. dobrze”) ocenione zostały: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, kontakt telefoniczny z urzędem, 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, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług, terminowość załatwiania spraw oraz warunki techniczne obsługi.

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

Interesanci Wydziału Polityki Społecznej stanowili 16% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to klienci indywidualni (100%), którzy zadeklarowali, że przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji (67%), bądź załatwienia innej sprawy.

Zgodnie z kryteriami do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili Wydział Polityki Społecznej w tym również Punkt Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP). W odniesieniu do Referatu Oświaty, Kultury, Sportu oraz Referatu Spraw Lokalowych i Pomocy Społecznej - 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 oraz warunki techniczne obsługi.

Na zadowolający oceniono w PS: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, kontakt telefoniczny z urzędem, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne w urzędzie oraz terminowość załatwiania spraw.

24% - 28% interesantów PS nie miało zdania na temat Kart informacyjnych oraz dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

Ocena Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP) różni się tylko w dwóch aspektach od ocen wystawionych przez klientów dla PS. W PS.PP, znajdującym się w innym budynku niż PS, na bardzo dobry oceniono oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne w urzędzie. 71% respondentów nie miało zdania nt. dostępności informacji gdzie i jak załatwić sprawę w PS.PP.

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 13% wszystkich respondentów ankietowego badania.

W większości byli to klienci indywidualni (75%), którzy zadeklarowali, że przyszli do urzędu w celu załatwienia innej sprawy (58%), uzyskania decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu albo zasięgnięcia informacji.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwiania spraw w Urzędzie Stanu Cywilnego. 83% stanowiły oceny „bardzo dobrze”.

Interesanci wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do większości aspektów funkcjonowania USC, z jednym wyjątkiem. Na zadowolający respondenci ocenili dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

Klienci Urzędu Stanu Cywilnego wyrazili jednostkowe oceny negatywne.

W pytaniu otwartym respondenci zgłosili problemy, które utrudniły mu załatwienie spraw w USC: „czas oczekiwania”, „miejsce postoju – nie ma”, „parking – brak”.

Zgłoszono oczekiwania dotyczące poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez Urząd Stanu Cywilnego: „Załatwianie spraw możliwie jak najszybciej (od ręki)”.

WYNIKI ANKIETY - WYDZIAŁ WSPÓŁPRACY I ROZWOJU (WR)
w tym: REFERAT INWESTYCJI (WR.BT)
REFERAT WSPÓŁPRACY EUROPEJSKIEJ I REGIONALNEJ
ORAZ POZYKIWANIA ŚRODKÓW FINANSOWYCH (WR.WE)

Klienci Wydziału Współpracy i Rozwoju stanowili 13% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to w większości klienci określający się jako „inni” (42%), ale także osoby działające w imieniu podmiotu gospodarczego oraz klienci indywidualni. Celem ich przybycia do urzędu było uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu (67%) lub zasięgnięcie informacji albo załatwienie innej sprawy, 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, w tym: w Referacie Inwestycji. W odniesieniu do Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz Pozyskiwania Środków Finansowych (WR.WE) - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

Interesanci WR wystawili 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, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, uprzejmość i kultura osobista, etyka pracowników, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług oraz terminowość załatwiania spraw.

Na zadowolający oceniono w WR: kontakt telefoniczny z urzędem, Karty informacyjne oraz dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, oraz warunki techniczne obsługi.

Klienci Wydziału Współpracy i Rozwoju wyrazili jednostkowe oceny negatywne.

Szczegółowe oceny Referatu Inwestycji (WR.BT) w siedmiu aspektach odbiegają od ocen WR.

Niżej w stosunku do WR, bo na zadowolający, oceniono w WR.BT: etykę pracowników, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług oraz terminowość załatwiania spraw.

56% - 67% interesantów WR.BT nie miało zdania na temat kontaktu telefonicznego z urzędem, Kart informacyjnych oraz dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

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

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

WYNIKI ANKIETY - WYDZIAŁ USŁUG KOMUNALNYCH I CHRONY ŚRODOWISKA (UK)
w tym: REFERAT INFRASTRUKTURY TECHNICZNEJ (UK.IT)
REFERAT ODPADÓW, OCHRONY ŚRODOWISKA I GOSPODARKI KOMUNALNEJ (UK.GK)
REFERAT OBSŁUGI TARGOWISK (UK.TR)

Klienci Wydziału Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska (UK) stanowili 19% wszystkich respondentów ankietowego badania. W 100% byli to klienci działający w imieniu podmiotu gospodarczego. Celem ich przybycia do urzędu było załatwienie innej sprawy, bez określenia jakiej.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy w Wydziale Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska, w tym: w Referacie Obsługi Targowisk. W odniesieniu do Referatu Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności. Nie odnotowano wpływu ankiet dotyczących Referatu Infrastruktury Technicznej.

Interesanci UK wystawili szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do następujących badanych aspektów funkcjonowania urzędu: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, Karty informacyjne oraz dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, 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 oraz terminowość załatwiania spraw.

Na dobry oceniono: kontakt telefoniczny z urzędem, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne w urzędzie.

Negatywnie oceniono warunki techniczne obsługi.

Klienci Referatu Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska wyrazili jednostkowe oceny negatywne w odniesieniu do innych badanych aspektów.

Szczegółowe oceny Referatu Infrastruktury Technicznej (UK.IT) są takie same jak dla WR.

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

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

WYNIKI ANKIETY – OSOBY DZIAŁAJĄCE W IMIENIU PODMIOTU GOSPODARCZEGO

Osoby działające w imieniu podmiotu gospodarczego stanowiły 26% wszystkich respondentów. Załatwiały swoje sprawy u Burmistrza oraz w: Wydziale Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami, w Referacie Inwestycji w WR, w Referacie Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz Pozyskiwania Środków Finansowych w WR, w Referacie Obsługi Targowisk w UK oraz w Referacie Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej w UK.

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

Osoby działające w imieniu podmiotu gospodarczego wystawiły również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do prawie wszystkich badanych aspektów funkcjonowania urzędu, z trzema wyjątkami. Najwyżej oceniona została: dostępność informacji gdzie i jak załatwić sprawę – 100% stanowiły oceny „b. dobrze”. Na dobry oceniono kontakt telefoniczny z urzędem, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne w urzędzie. Negatywnie oceniono warunki techniczne obsługi w Referacie Obsługi Targowisk.

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 94% bardzo dobrych i 5% dobrych.

Respondenci to głównie klienci indywidualni - 53%. W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 26% badanych. 21% stanowiły osoby, które określiły swój status jako „inny”. W badaniu nie wypowiedzieli się przedstawiciele administracji publicznej.

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 telefonu oraz Internetu).

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

Cztery z badanych elementów obsługi interesanta, uzyskały od respondentów ocenę zadowalającą. Dotyczy to kontaktu telefonicznego z urzędem, Kart Informacyjnych i dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz warunków technicznych obsługi. Jest to efekt znacznej liczby wypowiedzi interesantów „nie mam zdania” (14% -28%).

Analiza porównawcza wyników ankiet z lat 2014 – 2017 wykazała utrzymującą się przewagę ocen bardzo dobrych w badanych aspektach zadowolenia klienta.

Najwyższe oceny klientów otrzymała: Kancelaria Urzędu. Najbardziej zróżnicowane – Wydział Współpracy i Rozwoju.

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: „czas oczekiwania” w USC, „nieaktualne numery telefonów”, „kolejki”, „za mało pracowników” oraz „miejsce postoju – nie ma” i „parking – brak”.

Respondenci zgłosili następujące oczekiwania dotyczące poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez Urząd Stanu Cywilnego: „załatwianie spraw możliwie najszybciej”.

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

Załączniki:

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

/-/
Anna Czerniawska