

## ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU MIEJSKIEGO W PŁOŃSKU

Przygotowana w oparciu o badanie ankietowe przeprowadzone w grudniu 2012 r.

### INFORMACJE OGÓLNE

Badanie ankietowe prowadzone było w terminie 5 - 31 grudnia 2012 roku wśród interesantów załatwiających w tym czasie swoje sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku.

Formularze ankiety pn. „Badanie zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku” (zał. nr 1) dostępne były w budynku głównym urzędu w Sali Obsługi Interesantów i w poszczególnych komórkach organizacyjnych urzędu, m.in. u pracowników w Referacie Obsługi Targowisk (WR.TR), w Urzędzie Stanu Cywilnego (USC) oraz w Punkcie Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PPUiPR), stanowiącym część Wydziału Polityki Społecznej. Klienci mogli wrzucić wypełnione ankiety do skrzynek znajdujących się w budynku głównym Urzędu Miejskiego oraz w WR.TR, USC i PPUiPR.

Na 250 przygotowanych formularzy ankiet, 100 wydano klientom do wypełnienia. Interesanci wrzucili do skrzynek 42 ankiety, co stanowi 42% wydanych formularzy. W porównaniu z ostatnim badaniem satysfakcji klienta urzędu z przełomu lipca i sierpnia 2012 roku współczynnik zwrotu ankiet obniżył się o kolejne 12%.

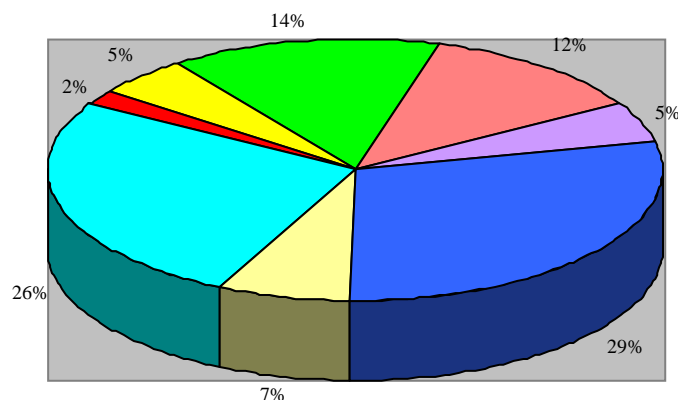
Analiza satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku opiera się na wypowiedziach interesantów z 42 ankiet. Wyniki są istotne dla klientów indywidualnych i działających w imieniu podmiotów gospodarczych. Liczba ankiet pozyskanych od przedstawicieli administracji publicznej nie osiągnęła poziomu istotności.

W analizie zastosowano symbole komórek organizacyjnych zgodnie z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Płońsku, przy czym symbolem UM\* oznaczono wypowiedzi z 11 ankiet, w których klienci zaznaczyli więcej niż jedno miejsce, w którym załatwiali swoje sprawy lub więcej niż jeden cel wizyty w Urzędzie Miejskim w Płońsku i ankiety z niewielkimi brakami w odpowiedziach.

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. 5 z dn. 27.06.2012r. 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 b. 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 poniżej 50% ocen pozytywnych z otrzymanych ankiet.

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

Badanie zadowolenia klienta grudzień 2012r.



■ GP   
 ■ SO   
 ■ PS z PPUiPR   
 ■ SL   
 ■ USC   
 ■ WR   
 ■ PK   
 ■ UM\*

Wykres nr 1

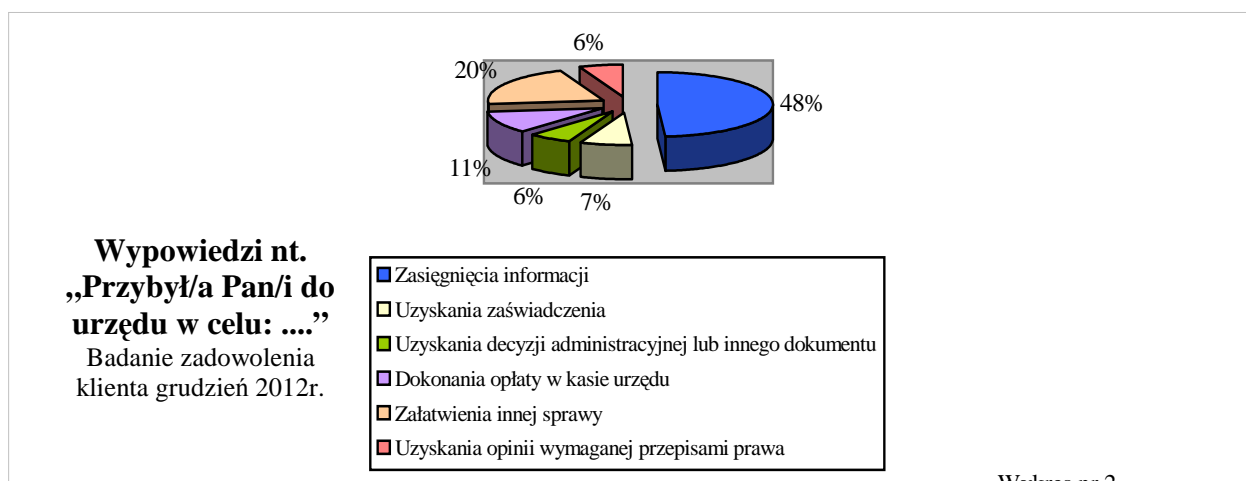
Zgodnie z kryteriami do analizy wyników badania zadowolenia klienta przedstawione poniżej wyniki badania zadowolenia klienta są istotne dla: Wydziału Polityki Społecznej z Punktem Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS z PPUiPR) – 14%, Referatu Spraw Lokalowych (SL) – 12%, Wydziału Współpracy i Rozwoju (WR) – 29% , a w nim: Referatu Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (WR.GK) – 14%, oraz UM\* – 26% ankiet (wykres nr 1).

W odniesieniu do: Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami (GP), Referatu Obsługi Targowisk w Wydziale Współpracy i Rozwoju (WR.TR), Referatu Inwestycji i Infrastruktury Technicznej w Wydziale Współpracy i Rozwoju (WR.BT), Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz pozyskiwania środków finansowych w Wydziale Współpracy i Rozwoju (WR.WE), Referatu ds. Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych (PK), Wydziału Spraw Obywatelskich (SO) oraz Urzędu Stanu Cywilnego (USC) liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

W przeprowadzonym badaniu ankietowym nie uzyskano danych nt. zadowolenia klientów Burmistrza, Zastępcy Burmistrza, Sekretarza Miasta, Skarbnika, Kancelarii (KANC), Wydziału Finansowego z Kasą (FN), Referatu Zarządzania Kryzysowego (ZK), Biura Rady (BR), oraz Straży Miejskiej (SM).

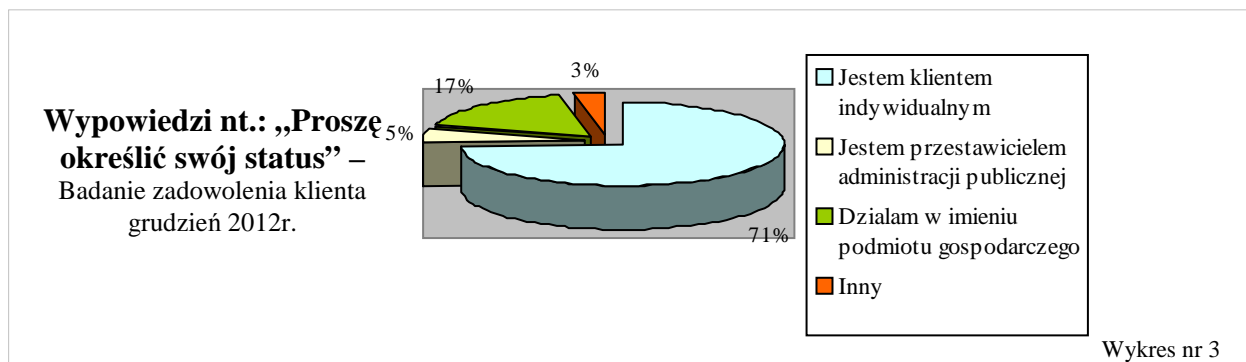
26% respondentów wypowiedziało się nt. satysfakcji z obsługi w Urzędzie Miejskim w Płońsku, w odniesieniu do sytuacji załatwiania spraw/sprawy w różnych komórkach organizacyjnych urzędu równocześnie (zaznaczano więcej niż jedną komórkę org. urzędu na jednej ankiecie). Dane z tych ankiet, oznaczone symbolem UM\*, odnoszą się do: Burmistrza, Zastępcy Burmistrza, Kancelarii Urzędu, Sekretariatu Burmistrza, Biura Obsługi Interesanta, Wydziału Spraw Obywatelskich, Wydziału Współpracy i Rozwoju, Referatu Obsługi Targowisk, Biura Rady, Referatu Spraw Lokalowych, oraz tzw. „inne” (bez informacji jakiej). Przy czym występują one w różnych konfiguracjach na poszczególnych ankietach. Tym samym dane te zostały wykorzystane do ogólnej oceny satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego, bez odnoszenia ich do poszczególnych komórek organizacyjnych urzędu.

### CEL PRZYBYCIA INTERESANTÓW DO URZĘDU



Respondenci najczęściej przybywali do urzędu w celu zasięgnięcia informacji – 48%. Dużą grupę stanowili również ci, którzy zadeklarowali jako cel załatwienie „innej sprawy” – 20%. W dalszej kolejności: ci, którzy przyszli w celu dokonania opłaty w kasie urzędu – 11%, uzyskania zaświadczenia – 7%, uzyskania decyzji administracyjnej lub innego dokumentu - 6% oraz uzyskania opinii wymaganej przepisami prawa - 6%.

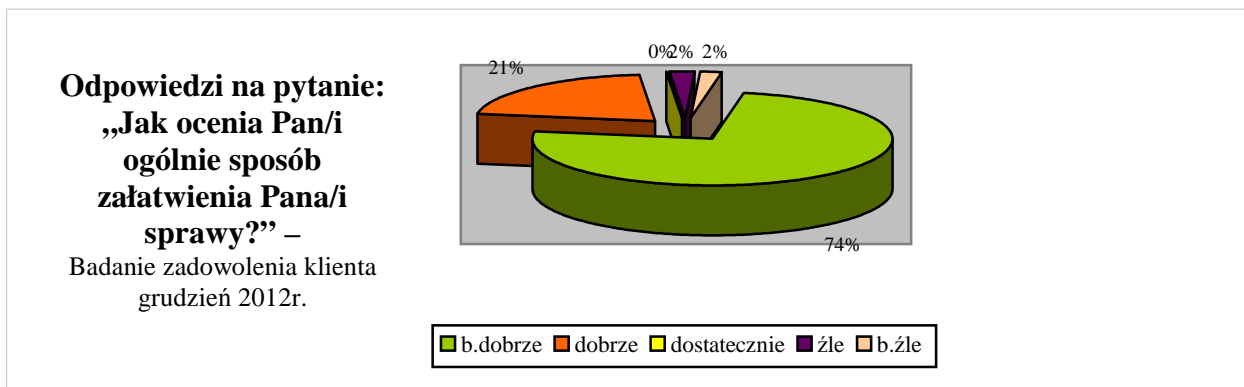
### STATUS KLIENTA



Respondenci to głównie klienci indywidualni - 71%. W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 17% badanych. Osoby, które określiły swój status jako „inne” stanowiły 7% badanych. Przedstawiciele

administracji publicznej – 5%. Wyniki ankiety są istotne dla klientów indywidualnych oraz podmiotów gospodarczych.

### OGÓLNY POZIOM SATYSFAKCJI KLIENTA



Wykres nr 4

Ogólny poziom zadowolenia klientów ze sposobu załatwienia sprawy, oceniany na bardzo dobry i dobry, kształtuje się w granicach 95 %.

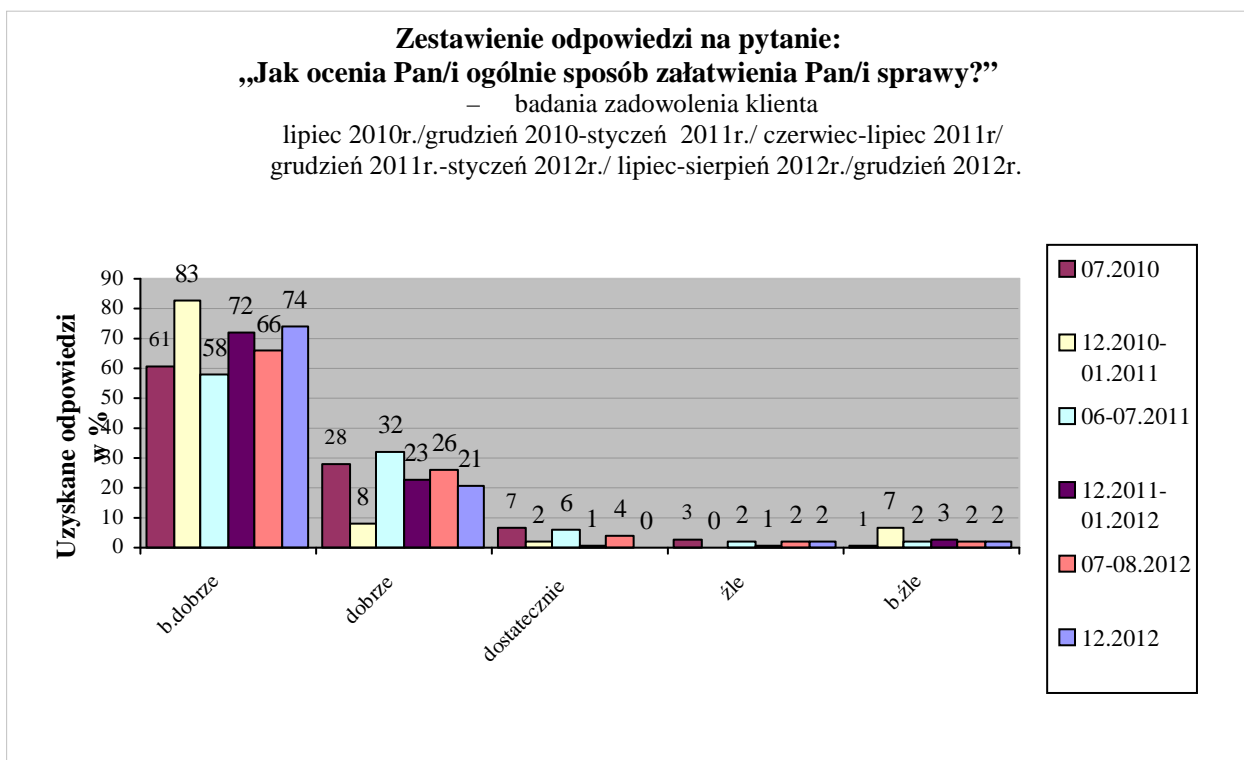
Respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy. Urząd otrzymał 95% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (bardzo dobrze – 74%, dobrze – 21%, dostatecznie – 0%). 4% respondentów wypowiedziało się negatywnie w tej sprawie. (wykres nr 4)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: SL, WR (z WR.GK), UM\*.

Ocenę dobrą otrzymał: PS z PPUiPR,

W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Jednostkowe oceny negatywne dotyczyły UM\*.

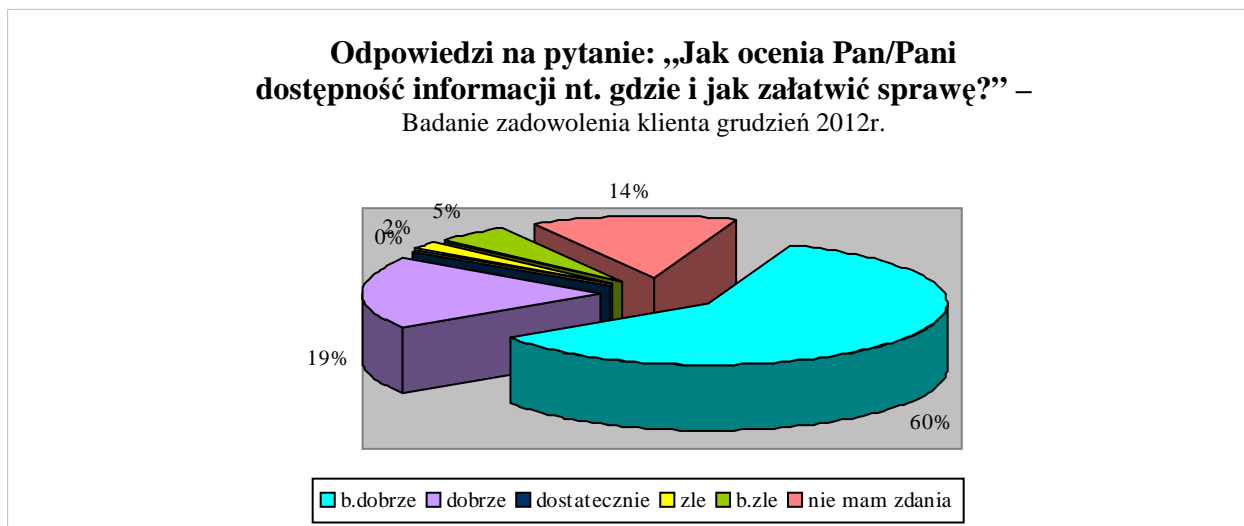


Wykres nr 5

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pan/i sprawy?” z badań przeprowadzonych od lipca 2010r. do grudnia 2012r. (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 2012, na poziomie wyników badań ankietowych z roku 2011 (wyniki uśrednione ocen b. dobrych i dobrych z lat 2011 - 93% i 2012 - 94%). Zarówno w 2011 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 2012.

## OCENA DOSTĘPNOŚCI INFORMACJI nt. GDZIE I JAK ZAŁATWIĆ SPRAWĘ



Wykres nr 6

Respondenci na zadowalający ocenili dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę. Urząd otrzymał 79% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 60%, dobrze – 19%, dostatecznie – 0%). 7% respondentów wypowiedziało się negatywnie i 14% - nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 6).

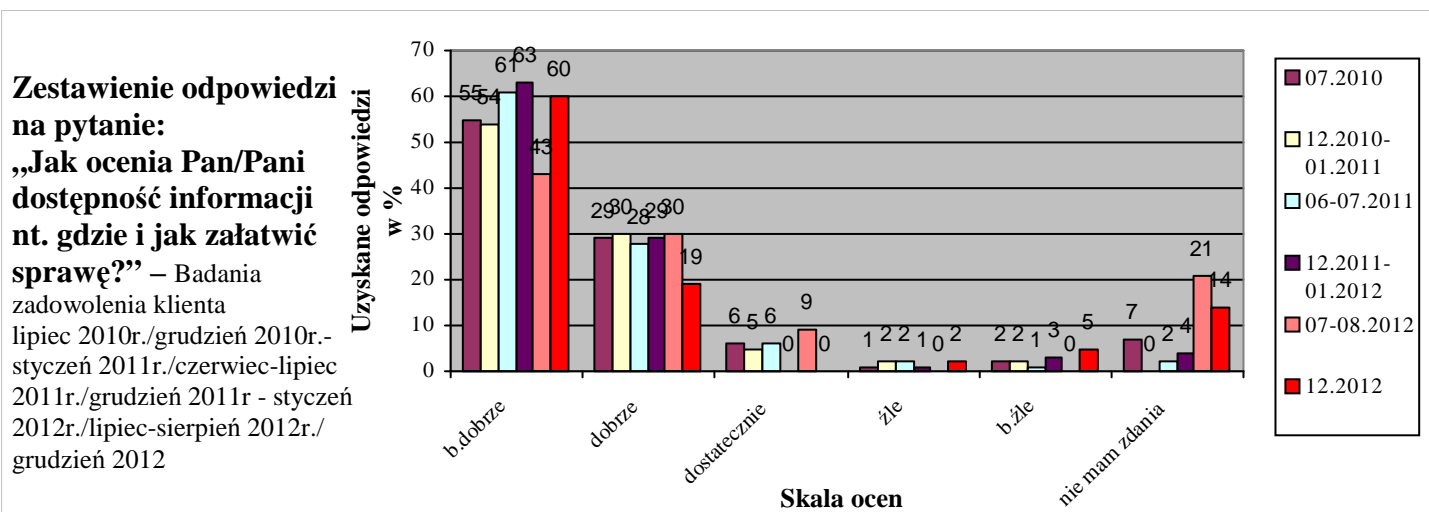
Oceny bardzo dobre otrzymały w tym zakresie następujące komórki organizacyjne urzędu: SL, WR oraz UM\*.

Ocenę dobrą otrzymał: WR.GK.

W przypadku PS z PPUiPR, - 83% respondentów nie miało zdania w tej sprawie.

W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

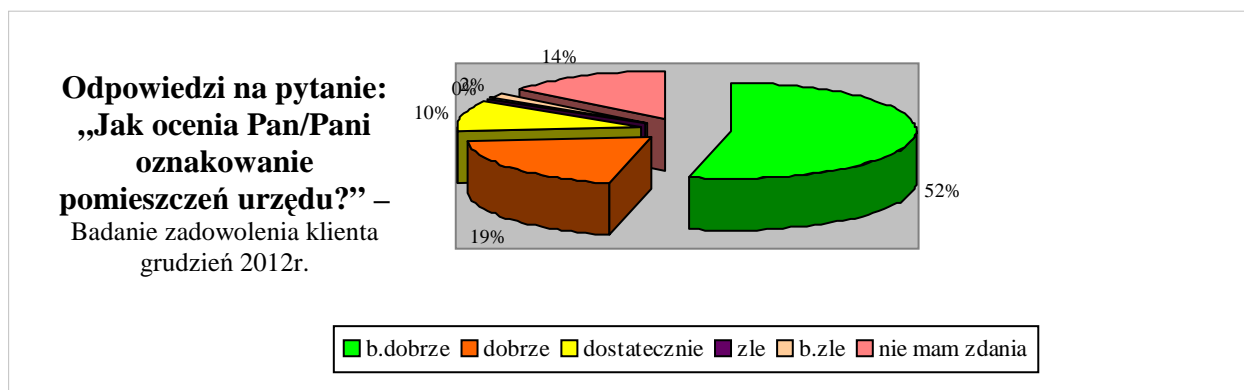
Jednostkowe oceny negatywne dotyczyły WR.GK oraz UM\*.



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 2010r. do grudnia 2012 r. (wykres nr 7) wskazuje na utrzymującą się znaczną przewagę ocen b. dobrych, przy odnotowanym od czasu ostatniego badania spadku o 3% wypowiedzi pozytywnych z równoczesnym wzrostem o 7% wypowiedzi negatywnych. W efekcie ocena zadowalająca zastąpiła bardzo dobrą.

## OCENA OZNAKOWANIA POMIESZCZEŃ URZĘDU



Wykres nr 8

Interesanci na bardzo dobry ocenili oznakowanie pomieszczeń urzędu. Urząd otrzymał 81% ocen pozytywnych (b. dobrze – 52%, dobrze – 19%, dostatecznie – 10%). 5% respondentów wypowiedziało się negatywnie. 14% ankietowanych nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 8).

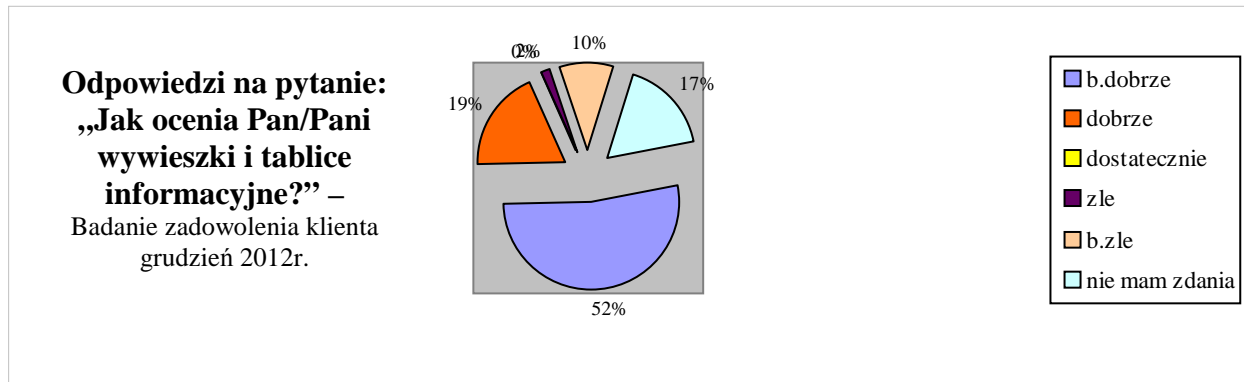
Oceny bardzo dobre otrzymały w tym zakresie następujące komórki organizacyjne urzędu: WR (z WR.GK), SL oraz UM\*.

Ocenę zadowalającą otrzymał: PS z PPUiPR, przy 50% respondentów niemających zdania w tej sprawie.

W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Jednostkowe oceny negatywne dotyczyły UM\*.

## OCENA TABLIC I WYWIESZEK INFORMACYJNYCH



Wykres nr 9

Respondenci na zadowalający ocenili tablice i wywieszki informacyjne. Urząd otrzymał 71% ocen pozytywnych (b. dobrze – 52%, dobrze – 19%, dostatecznie – 0%). 12% respondentów wypowiedziało się negatywnie. 17% respondentów nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 9).

Oceny bardzo dobre otrzymał w tym zakresie: SL.

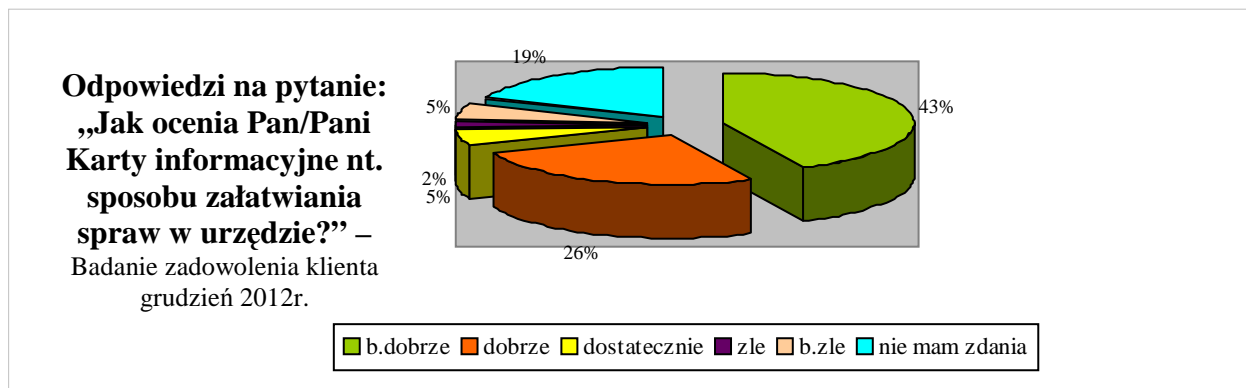
Ocenę zadowalającą otrzymały: WR oraz UM\*.

W przypadku PS z PPUiPR - 67% respondentów nie miało zdania w tej sprawie.

W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Oceny negatywne dotyczyły WR.GK oraz UM\*.

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



Wykres nr 10

Respondenci na zadowolający ocenili Karty informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 74% ocen pozytywnych (b. dobrze – 43%, dobrze – 26%, dostatecznie - 5%). 7% respondentów wypowiedziało się negatywnie. 19% respondentów nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 10).

Ocenę bardzo dobrą otrzymał w tym zakresie: WR (z WR.GK).

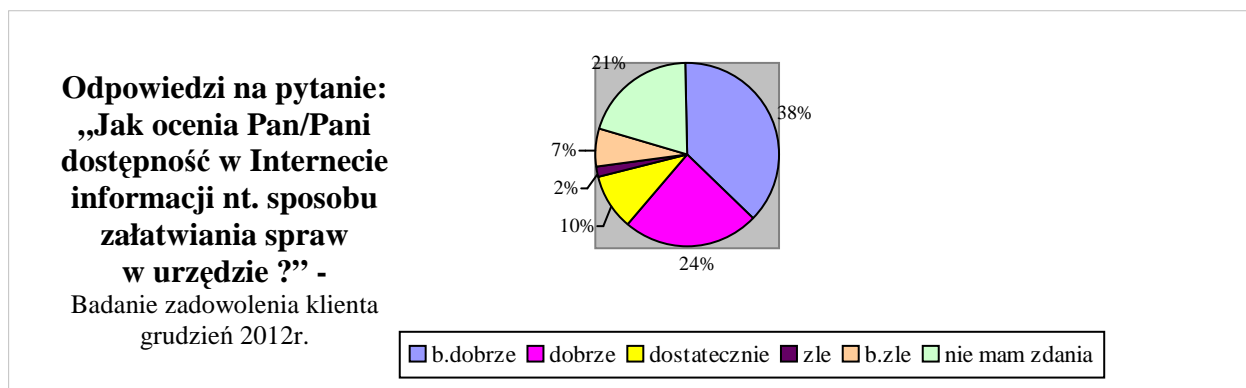
Ocenę zadowalającą otrzymały: SL, UM\*.

W przypadku PS z PPUiPR - 73% respondentów nie miało zdania w tej sprawie.

W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Oceny negatywne dotyczyły WR.GK oraz UM\*.

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



Wykres nr 11

Interesanci na zadowolający ocenili dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 72% ocen pozytywnych (b. dobrze – 38%, dobrze – 24%, dostatecznie – 10%) (wykres nr 11). 9% respondentów wypowiedziało się negatywnie. 21% osób, stanowili respondenci niemający zdania w tej sprawie.

Ocenę dobrą otrzymały w tym zakresie następujące komórki organizacyjne urzędu: WR (z WR.GK), Ocenę zadowalającą otrzymały: PS z PPUiPR, UM\*.

W przypadku SL - 60% respondentów nie miało zdania w tej sprawie.

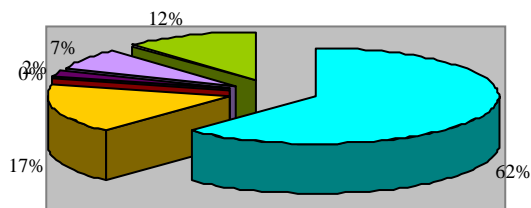
W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Oceny negatywne dotyczyły PPUiPR w PS, WR.GK oraz UM\*.

## OCENA ZROZUMIAŁOŚCI I PRZYDATNOŚCI INFORMACJI PRZEKAZYWANYCH PRZEZ URZĘDNIKÓW

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

Badanie zadowolenia klienta  
grudzień 2012r.



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

Wykres nr 12

Respondenci na zadowolający ocenili zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników. Urząd otrzymał 79% ocen pozytywnych (b. dobrze – 62%, dobrze – 17%, dostatecznie - 0%). w tej sprawie stwierdzono 9% wypowiedzi negatywnych. 12% badanych nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 12).

Oceny bardzo dobre otrzymał: SL.

Ocenę zadowalającą otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: PS z PPUiPR, WR (z WR.GK) oraz UM\*.

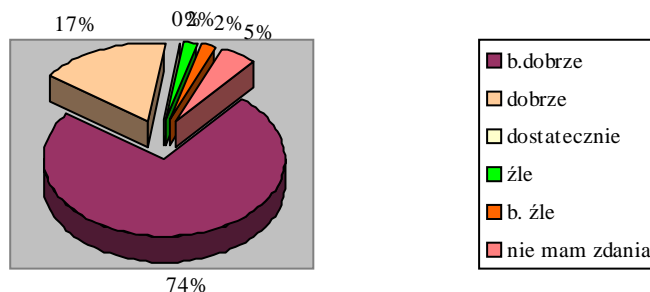
W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Oceny negatywne dotyczyły WR.GK oraz UM\*.

## OCENA FACHOWOŚCI I KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW

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

Badanie zadowolenia klienta grudzień 2012r.



Wykres nr 13

Respondenci na bardzo dobry ocenili fachowość i kompetencje pracowników urzędu. Urząd otrzymał 91% ocen pozytywnych (b. dobrze – 74%, dobrze – 17%, dostatecznie 0%). 4% respondentów wypowiedziało się negatywnie w tej sprawie. 5% badanych nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 13).

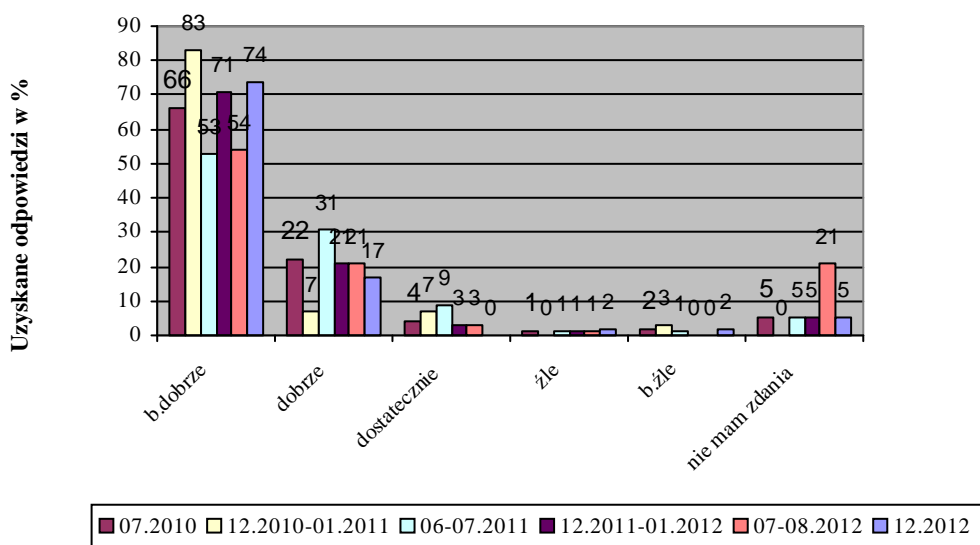
Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: PS z PPUiPR, SL, WR (z WR.GK) oraz UM\*.

W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Jednostkowe oceny negatywne dotyczyły UM\*.

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

- Badania zadowolenia klienta lipiec 2010r./grudzień 2010-styczeń 2011/  
czerwiec-lipiec 2011r./ grudzień 2011r. – styczeń 2012r./ lipiec – sierpień 2012/grudzień 2012



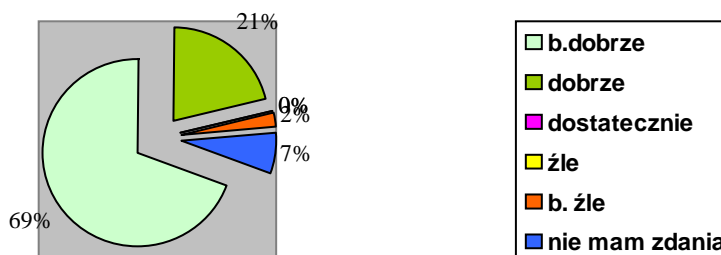
Wykres nr 14

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani fachowość i kompetencję pracowników urzędu?” z ankiet przeprowadzonych od lipca 2010r. do grudnia 2012r. (wykres nr 14) wskazuje na tendencję wzrostową ocen b. dobrych (wzrost o 20% od ostatniego badania), przy jednoczesnym dużym spadku wypowiedzi „nie mam zdania”.

### OCENA UPRZEJMOŚCI I KULTURY OSOBISTEJ PRACOWNIKÓW

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

Badanie zadowolenia klienta grudzień 2012r.



Wykres nr 15

Respondenci bardzo dobrze ocenili uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu. Urząd otrzymał 90% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 69%, dobrze – 21%, dostatecznie – 0%). 2% respondentów wypowiedziało się negatywnie w tej sprawie, a 7% badanych nie miało zdania. (wykres nr 15).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: PS z PPUiPR, SL, WR (z WR.GK) oraz UM\*.

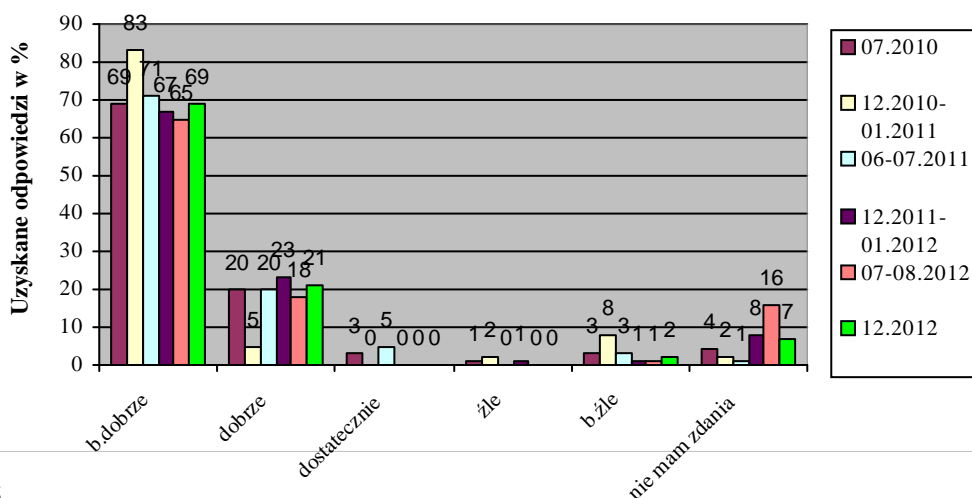
W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Jednostkowe oceny negatywne dotyczyły UM\*.



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

- Badania zadowolenia klienta  
lipiec 2010r./grudzień 2010-styczeń 2011 r./ czerwiec-lipiec 2011r. /  
grudzień 2011r.-styczeń 2012r./ grudzień 2012r.



Wykres nr 16

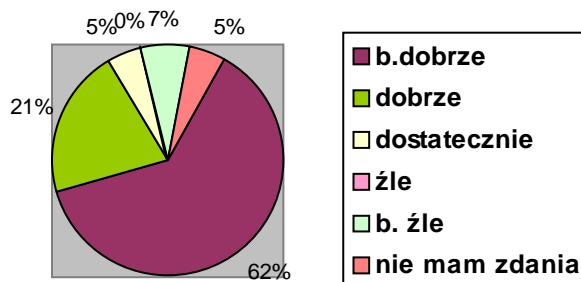
Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu?” z ankiet przeprowadzonych od lipca 2010r. do grudnia 2012r. wskazuje na utrzymującą się ocenę bardzo dobrą zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku z tego aspektu obsługi. (wykres nr 16).

Od czasu ostatniego badania rysuje się niewielka tendencja wzrostowa. Odnotowano 4% wzrost wypowiedzi bardzo dobrych i 3% - ocen dobrych. Znacząco, bo o 9% zmalała liczba respondentów niemających zdania w tej sprawie.

**OCENA SPRAWNOŚCI I SZYBKOŚCI OBSŁUGI**

**Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani sprawność i szybkość obsługi?”**

Badanie zadowolenia klienta grudzień 2012r.



Wykres nr 17

Respondenci na bardzo dobry ocenili sprawność i szybkość obsługi. Urząd otrzymał 88% ocen pozytywnych (b. dobrze – 62%, dobrze – 21%, dostatecznie - 5%). 7% respondentów wypowiedziało się w sposób negatywny w tej sprawie. 5% osób nie miało zdania na ten temat (wykres nr 17).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: SL, WR (z WR.GK.)

Ocenę dobrą otrzymał: PS z PPUiPR.

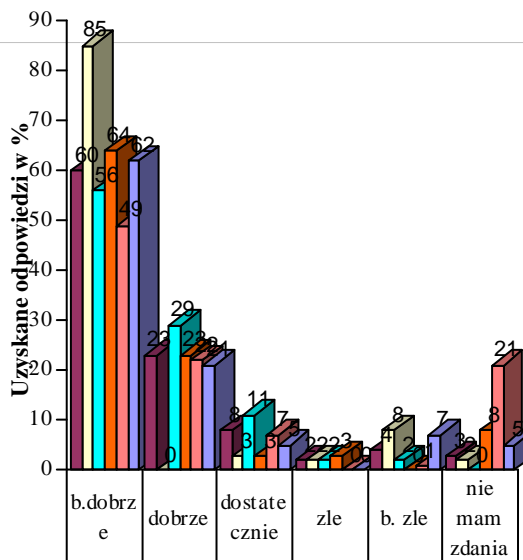
Ocenę zadowalającą otrzymał: UM\*.

W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Jednostkowe oceny negatywne dotyczyły UM\*.

**Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani sprawność i szybkość obsługi?”**

- Badania zadowolenia klienta  
lipiec 2010r./  
grudzień 2010r.-styczeń 2011r./  
czerwiec-lipiec 2011r./  
grudzień 2011r – styczeń 2012r./  
lipiec-sierpień 2012r./  
grudzień 2012



	b.dobrze	dobrze	dostatecznie	zle	b. zle	nie mam zdania
07.2010	60	23	8	2	4	3
12.2010-01.2011	85	0	3	2	8	2
06-07.2011	56	29	11	2	2	0
12.2011-01.2012	64	23	3	3	0	8
07-08.2012	49	22	7	0	1	21
12.2012	62	21	5	0	7	5

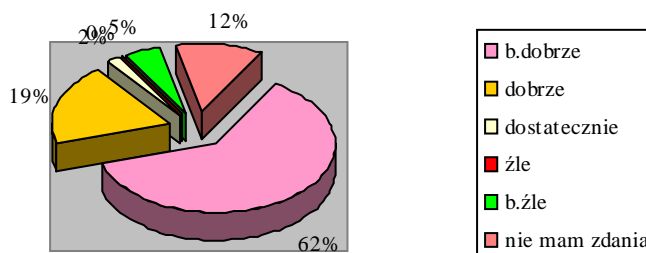
Wykres nr 18

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani sprawność i szybkość obsługi?” z badań przeprowadzonych od lipca 2010r. do grudnia 2012r. wskazuje na tendencję wzrostową ocen b. dobrych (wzrost o 13% od ostatniego badania), przy jednoczesnym wzroście ocen negatywnych (wzrost o 6% od ostatniego badania). Zmalała liczba osób niezdecydowanych. (wykres nr 18).

**OCENA RZETELNOŚCI WYKONANIA USŁUG**

**Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani rzetelność wykonania usług?”**

Badanie zadowolenia klienta  
grudzień 2012r.



Wykres nr 19

Respondenci na bardzo dobry ocenili rzetelność wykonania usług. Urząd otrzymał 83% ocen pozytywnych (b. dobrze – 62%, dobrze – 19%, dostatecznie - 2%). 5% respondentów wypowiedziało się negatywnie. 12% respondentów nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 19).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: WR (z WR.GK.).

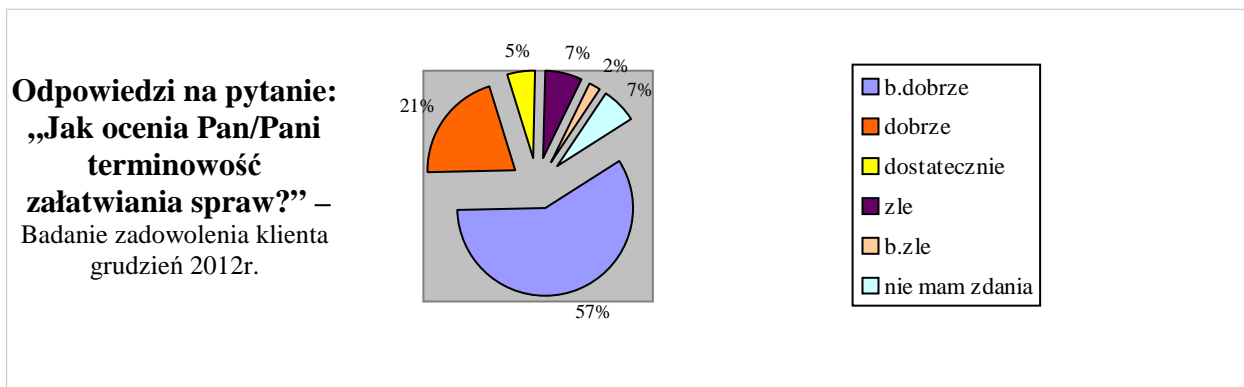
Oceny dobre otrzymał: PS z PPUiPR.

Ocenę zadowalającą otrzymał: SL oraz UM\*.

W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Jednostkowe oceny negatywne dotyczyły UM\*.

## OCENA TERMINOWOŚCI ZAŁATWIANIA SPRAW



Wykres nr 20

Respondenci na zadowalający ocenili terminowość załatwiania spraw. Urząd otrzymał 83% ocen pozytywnych (b. dobrze – 57%, dobrze – 21%, dostatecznie – 5%). 9% respondentów wypowiedziało się w sposób negatywny, natomiast 7% respondentów nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 20).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: WR oraz UM\*

Ocenę dobrą otrzymał: PS z PPUiPR.

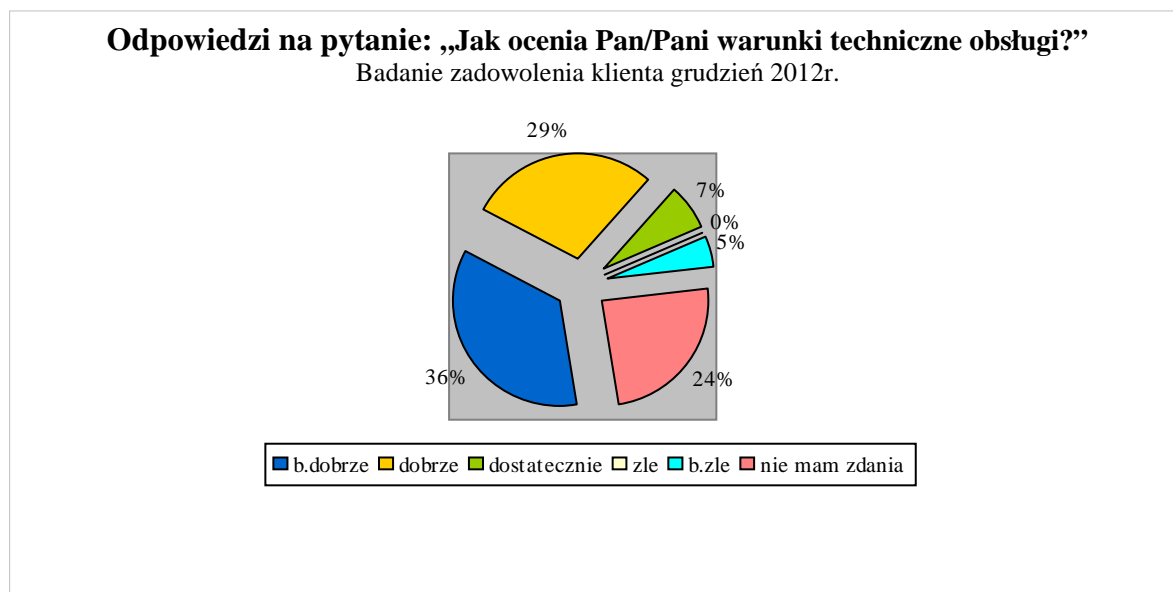
Ocenę zadowalającą otrzymał: WR.GK

W przypadku SL - 60% respondentów nie miało zdania w tej sprawie.

W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Jednostkowe oceny negatywne dotyczyły WR.GK i UM\*.

## OCENA WARUNKÓW TECHNICZNYCH OBSŁUGI



Wykres nr 21

Respondenci na zadowalający ocenili warunki techniczne obsługi. Urząd otrzymał 72% ocen pozytywnych (b. dobrze – 36%, dobrze – 29%, dostatecznie - 7%). 5% respondentów wypowiedziało się w sposób negatywny na ten temat. 24% ankietowanych nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 21).

Ocenę dobrą otrzymał: WR (z WR.GK.) oraz UM\*

W przypadku PS - 83% respondentów nie miało zdania w tej sprawie.

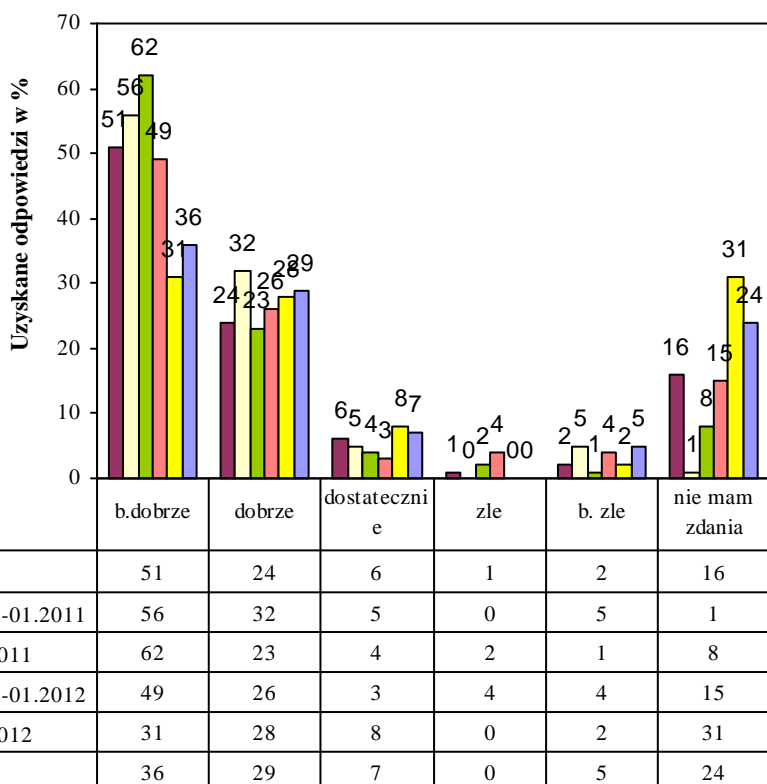
W przypadku SL - 80% respondentów nie miało zdania w tej sprawie.

W odniesieniu do pozostałych komórek organizacyjnych: GP, SO, USC, oraz PK – wypowiedzi interesantów nie osiągnęły poziomu istotności.

Jednostkowe oceny negatywne dotyczyły UM\*.

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

- lipiec 2010r./grudzień 2010-01.styczeń 2011/ czerwiec-lipiec 2011r./  
grudzień 2011r. – styczeń 2012r./ lipiec-sierpień 2012r./ grudzień 2012r.



Wykres nr 22

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i warunki techniczne obsługi?” z ankiet przeprowadzonych od lipca 2010r. do grudnia 2012r. wskazuje na tendencję wzrostową ocen b. dobrych (wzrost o 5% od ostatniego badania) w związku ze zmniejszeniem się wypowiedzi „nie mam zdania” (spadek o 7% od ostatniego badania). (wykres nr 22).

**Szczegółowa analiza satysfakcji klientów działających w imieniu podmiotu gospodarczego.**

Przedsiębiorcy działający w imieniu podmiotu gospodarczego stanowili 17% wszystkich respondentów. Byli to klienci Wydziału Spraw Obywatelskich, Referatu Obsługi Targowisk, Referatu Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej oraz Referatu ds. Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze (100%) ocenili sposób załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Najwyżej ocenione zostały: uprzejmość i kultura osobista pracowników urzędu.

Szczegółowe oceny bardzo dobre wystawili w zakresie: Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, uprzejmości i kultury osobistej pracowników oraz warunków technicznych obsługi.

Oceny zadowalające uzyskał urząd od przedsiębiorców w zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowania pomieszczeń urzędu, dostępności w Internecie informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, fachowości i kompetencji pracowników urzędu, sprawności i szybkości obsługi, rzetelności wykonania usług, terminowości załatwiania spraw.

Następujące obszary badania opinii: tablice i wywieszki informacyjne oraz zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, nie uzyskały wymaganego minimum ocen pozytywnych, przy 14% - 29% wypowiedzi „nie mam zdania”. Należy zastanowić się nad przyczyną rozbieżności ocen w tym zakresie i uruchomić działania doskonalące.

W pytaniu otwartym klienci działający w imieniu podmiotu gospodarczego 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.

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

#### WYNIKI ANKIETY – WYDZIAŁ POLITYKI SPOŁECZNEJ (PS) Z PUNKTEM PROFILAKTYKI UZALEŻNIEŃ I POMOCY RODZINIE (PPUiPR)

Interesanci Wydziału Polityki Społecznej stanowili 14% wszystkich respondentów ankietowego badania z grudnia 2012r. Znaczący wpływ na wyniki ankiety dla tego wydziału mieli klienci Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie, stanowiący 83 % ankietowanych PS i 12% wszystkich respondentów.

83% z nich, to klienci indywidualni, którzy przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji. 17% interesantów PS określiło swój status jako „inny” i chciało załatwić inną sprawę.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci dobrze ocenili sposób załatwiania sprawy w Wydziale Polityki Społecznej. 67% stanowiły oceny dobre. PPUiPR otrzymało 80% ocen dobrych.

Szczegółowe oceny bardzo dobre klienci wystawili dla PS z PPUiPR w zakresie: fachowości i kompetencji, uprzejmości i kultury osobistej pracowników.

Szczegółowe oceny dobre klienci wystawili dla PS z PPUiPR w obszarze: sprawności i szybkości obsługi, rzetelności wykonania usług oraz terminowości załatwiania spraw.

Oceny zadowolające uzyskało PS z PPUiPR w zakresie: oznakowania pomieszczeń urzędu, dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez pracowników.

Szczegółowych ocen badanych obszarów zadowolenia klienta odnoszących się do Wydziału Polityki Społecznej nie uzyskano w zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, tablic i wywieszek informacyjnych w urzędzie, Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz warunków technicznych obsługi, gdyż od 67% do 83% wahała się liczba wypowiedzi „nie mam zdania”. Klienci, którzy w większości przyszli do urzędu w celu pozyskania informacji, nie mieli jeszcze podstaw do oceny badanych obszarów funkcjonowania urzędu.

W pytaniu otwartym klienci Wydziału Polityki Społecznej 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 SPRAW LOKALOWYCH (SL)

Interesanci Referatu Spraw Lokalowych stanowili 12% grupę wszystkich respondentów ankietowego badania z grudnia 2012r. Wszyscy, to klienci indywidualni, którzy przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania sprawy w Referacie Spraw Lokalowych. 100% ocen ogólnych stanowiły bardzo dobre.

Szczegółowe oceny bardzo dobre interesanci wystawili w zakresie: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowania pomieszczeń urzędu, tablic i wywieszek informacyjnych, zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników, fachowości i kompetencji pracowników urzędu, uprzejmości i kultury osobistej pracowników oraz sprawności i szybkości obsługi.

Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz rzetelność wykonania usług oceniono jako zadowolające.

Szczegółowych ocen badanych obszarów zadowolenia klienta odnoszących się do tego referatu nie uzyskano w zakresie: dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, terminowości załatwiania spraw oraz warunków technicznych obsługi, gdyż od 60% do 83% wahała się liczba wypowiedzi „nie mam zdania”.

W pytaniu otwartym klienci Referatu Spraw Lokalowych 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 WSPÓŁPRACY I ROZWOJU (WR)

Klienci Wydziału Współpracy i Rozwoju stanowili 29% wszystkich respondentów ankietowego badania z grudnia 2012r. W 50% byli to klienci indywidualni. 42% działało w imieniu podmiotu gospodarczego. 58% z

nich przybyło do urzędu w celu uzyskania informacji, 33% w celu załatwienia tzw. „innej sprawy”, a 9% - uzyskania decyzji administracyjnej lub innego dokumentu.

Pracę wydziału oceniali interesanci poszczególnych referatów wchodzących w jego skład, tj.: Referatu Obsługi Targowisk (WR.TR), Referatu Inwestycji i Infrastruktury Technicznej (WR.BT), Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz pozyskiwania środków finansowych (WR.WE) oraz Referatu Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (WR.GK), przy czym próg istotności przekroczyły wypowiedzi klientów tylko tego ostatniego.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwiania sprawy w Wydziale Współpracy i Rozwoju. 92% stanowiły oceny bardzo dobre.

Szczegółowe oceny bardzo dobre klienci wystawili dla WR w zakresie: dostępności informacji gdzie i jak załatwić sprawę, fachowości i kompetencji, oznakowania pomieszczeń urzędu, uprzejmości i kultury osobistej pracowników, sprawności i szybkości obsługi, rzetelności wykonania usług oraz terminowości załatwiania spraw.

Szczegółowe oceny dobre klienci wystawili dla WR w obszarze: Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz warunków technicznych obsługi.

Oceny zadowalające uzyskało WR w zakresie: tablic i wywieszek informacyjnych oraz zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez pracowników,

W pytaniu otwartym klienci Referatu Współpracy i Rozwoju nie zgłosili żadnych problemów, które utrudniły im załatwienie spraw w naszym urzędzie. Na ankietach pojawiły się wręcz wpisy świadczące o braku problemów.

Zgłoszono oczekiwanie w zakresie poprawy obsługi i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz Urząd w odniesieniu do Referatu Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej. Szczegóły poniżej.

#### WYNIKI ANKIETY – REFERAT OCHRONY ŚRODOWISKA I GOSPODARKI KOMUNALNEJ W WYDZIALE WSPÓŁPRACY I ROZWOJU (WR.GK)

Interesanci Referatu Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej stanowili 14% grupę wszystkich respondentów ankietowego badania z grudnia 2012r. 67% stanowili przedsiębiorcy działający w imieniu podmiotu gospodarczego, a 33% - klienci indywidualni. 67% z nich przyszło w celu zasięgnięcia informacji, pozostali – uzyskania decyzji administracyjnej lub innego dokumentu.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze (100% - bardzo dobrze) ocenili sposób załatwiania spraw w Referacie Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej.

Szczegółowe oceny bardzo dobre interesanci wystawili w zakresie: oznakowania pomieszczeń urzędu, fachowości i kompetencji pracowników urzędu, uprzejmości i kultury osobistej pracowników, sprawności i szybkości obsługi oraz rzetelności wykonania usług.

Dobrze ocenione zostały: Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz warunki techniczne obsługi.

Dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników oraz terminowość załatwiania spraw, zostały ocenione na zadowalający.

Tablice i wywieszki informacyjne nie uzyskały wymaganego minimum ocen pozytywnych, przy 17% wypowiedzi „nie mam zdania” i 33% ocen bardzo dobrych. Należy zastanowić się nad przyczyną takiego stanu i uruchomić działania doskonalące.

W pytaniu otwartym klienci Referatu Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej nie zgłosili żadnych problemów, które utrudniły im załatwienie spraw w naszym urzędzie.

W rubryce dotyczącej oczekiwań w zakresie poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz Urząd, w odniesieniu do Referatu Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (WR.GK) pojawił się wpis: „Za duża ilość pracowników w pokoju – brak możliwości dyskrecji przy załatwianiu spraw”.

#### **WNIOSKI:**

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, interesanci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Urząd otrzymał 95% ocen pozytywnych, w tym 74% bardzo dobrych i 21% dobrych.

Przeprowadzone badanie potwierdziło utrzymanie ogólnego poziomu zadowolenia klientów ze sposobu załatwienia sprawy, ocenianego podczas badania ankietowego na poziomie wyników badań ankietowych z roku 2011. W roku 2011 w dwóch badaniach ankietowych: z przełomu grudnia 2010r. i stycznia 2011r. oraz z lipca 2011 roku respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy. W roku 2012 w trzech badaniach

ankietowych: z przełomu grudnia 2011r. i stycznia 2012r., z przełomu lipca i sierpnia 2012r. oraz z grudnia 2012r. respondenci również ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy. Zrealizowany został zatem cel jakości na rok 2012 dla Urzędu Miejskiego w Płońsku, dotyczący poziomu satysfakcji klienta.

Respondenci to głównie klienci indywidualni (71%). W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 17% badanych. Osoby, które określiły swój status jako „inny” stanowiły 7% badanych. Wśród ankietowanych było 5% przedstawicieli administracji publicznej.

Głównym celem wizyty respondentów w urzędzie było pozyskanie informacji (48%). Liczną grupę stanowili również ci, którzy przybyli do Urzędu w celu załatwienia innej sprawy (20%). Opłaty w kasie Urzędu chciało dokonać 11% badanych. Uzyskać zaświadczenie chciało 7% badanych. 6% przyszło do urzędu w celu uzyskania decyzji administracyjnej lub innego dokumentu. 6% respondentów zadeklarowało, że przyszło do urzędu po opinię wymaganą przepisami prawa.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta na poziomie bardzo dobrym ocenione zostały: uprzejmość i kultura osobista pracowników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług, terminowość załatwiania spraw oraz oznakowanie pomieszczeń urzędu. Pozostałe z badanych elementów obsługi interesanta, uzyskało od respondentów oceny zadowalające. Jest to efekt znacznej liczby wypowiedzi „nie mam zdania”. W kolejności malejącej ocen (pozytywnych, w tym b. dobrych) są to: zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, warunki techniczne obsługi, tablice i wywieszki informacyjne oraz dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Respondenci niemający zdania w tych sprawach stanowili grupę od 5% do 24%.

Następujące obszary badania opinii: tablice i wywieszki informacyjne oraz zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, nie uzyskały wymaganego minimum ocen pozytywnych od przedsiębiorców, przy dużej liczbie wypowiedzi „nie mam zdania”. Należy uruchomić działania doskonalące w tym zakresie.

Najwyższe oceny klientów, gdzie zgodnie z kryteriami do analizy, osiągnięty został poziom istotności, otrzymały następujące komórki organizacyjne Urzędu Miejskiego w Płońsku: Referat Spraw Lokalowych oraz Wydział Współpracy i Rozwoju, w tym: Referat Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej.

Analiza porównawcza wyników ankiet z lat 2010 – 2012 wykazała utrzymującą się przewagę ocen bardzo dobrych, ale przy wciąż znacznej liczbie respondentów niemających zdania. Świadczyć to może o niechęci klientów do tego sposobu wypowiedzania się.

Większość wypowiedzi w pytaniach otwartych potwierdzała zadowolenie klientów z obsługi w Urzędzie Miejskim w Płońsku oraz brak problemów i oczekiwań z tym związanych.

W rubryce dotyczącej oczekiwań w zakresie poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz Urząd, w odniesieniu do Referatu Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej w Wydziale Współpracy i Rozwoju pojawił się wpis: „Za duża ilość pracowników w pokoju – brak możliwości dyskrecji przy załatwianiu spraw”.

W celu poprawy satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku, należy usunąć problemy, na które wskazali respondenci oraz podjąć działania ukierunkowane na spełnienie oczekiwań związanych z poprawą obsługi interesanta.

**Pełnomocnik Burmistrza  
ds. systemu zarządzania jakością**

/-/

**Anna Czerniawska**

**Załączniki:**

1. Formularz ankiety badania zadowolenia klienta UM w Płońsku, użyty w badaniu w grudniu 2012r.
2. Zestawienie danych z ankiet badania zadowolenia klienta UM w Płońsku z dn. 22.02.2013 r.