

M I A S T O
NOWY TARG



Raport z Badania Ankietowego

**Wizerunek Urzędu Miasta Nowy Targ i oczekiwania jego klientów
- w ramach procedury systemu zarządzania, jakością PZ-1.5.**

Badanie ankietowe przeprowadzone wśród Klientów UM w terminie 20 lutego – 23 marca 2012 r. – badanie za 2011 r.

Opracowała:
Agnieszka Żółtek - Inspektor
w Wydziale Organizacyjnym

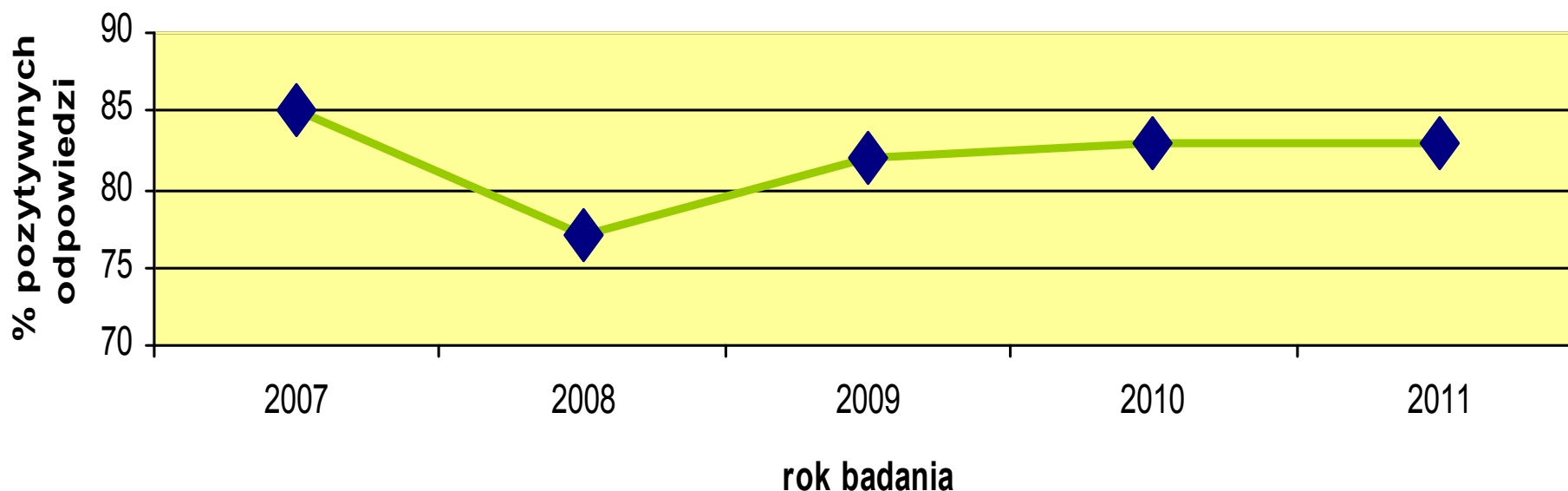
WYNIKI OGÓLNE

Badanie satysfakcji klientów – osoby fizyczne

Badanie satysfakcji klientów Urzędu Miasta Nowy Targ przeprowadzono po raz piąty. Wzięło w nim udział 231 respondentów (liczba wydanych ankiet – 300, zwrot 77%). Ankiety dostępne były codziennie w Biurze Obsługi Mieszkańców. Dodatkowo codziennie, jako ankieterzy, dyżur pełnili stażysci lub członkowie Uniwersytetu Trzeciego Wieku.

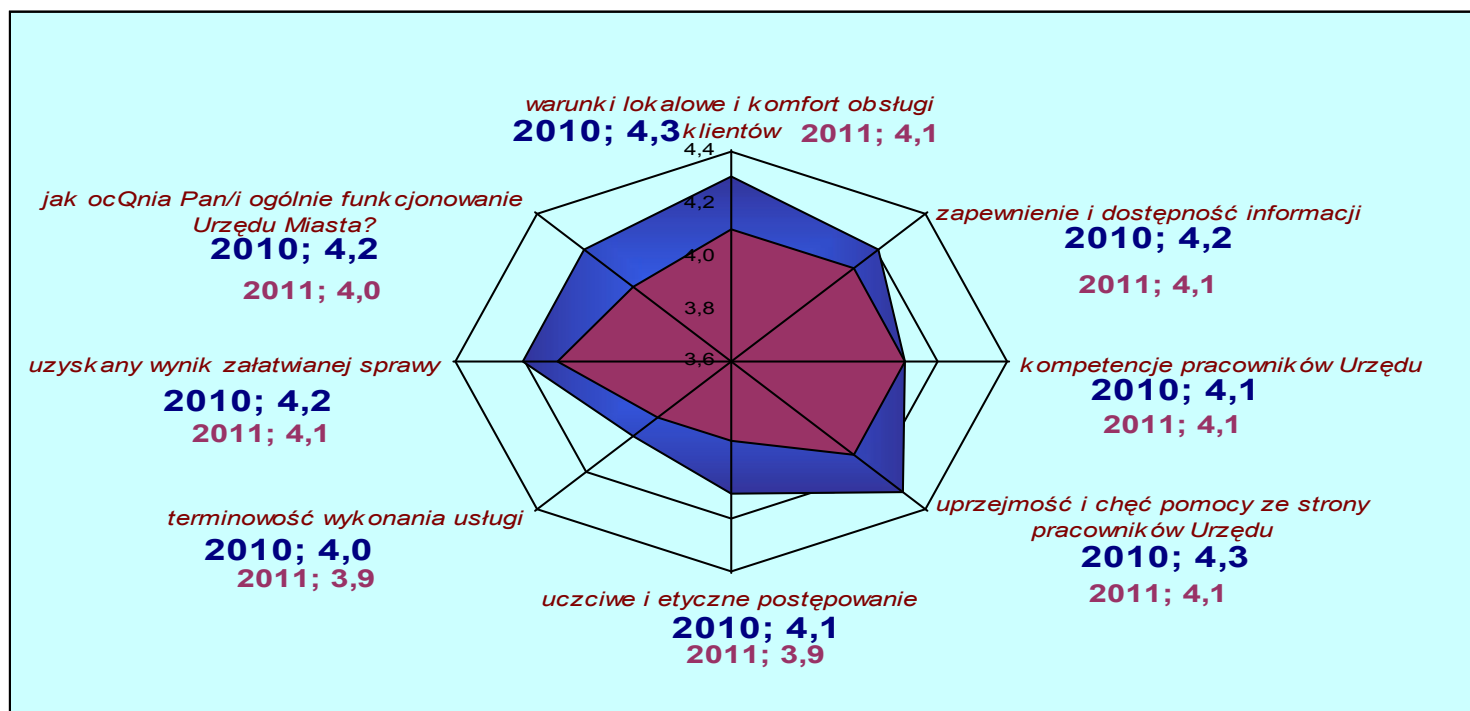
W tegorocznym badaniu również nieco zmodyfikowano formularz ankiety. W pytaniu dotyczącym rodzaju załatwianych spraw „II. Moja ostatnia wizyta w Urzędzie dotyczyła spraw:” podano rodzaje spraw do zaznaczenia do wyboru.

Wyniki ogólnego zadowolenia klientów na przestrzeni 5 lat (5 badań satysfakcji klientów) kształtują się następująco:



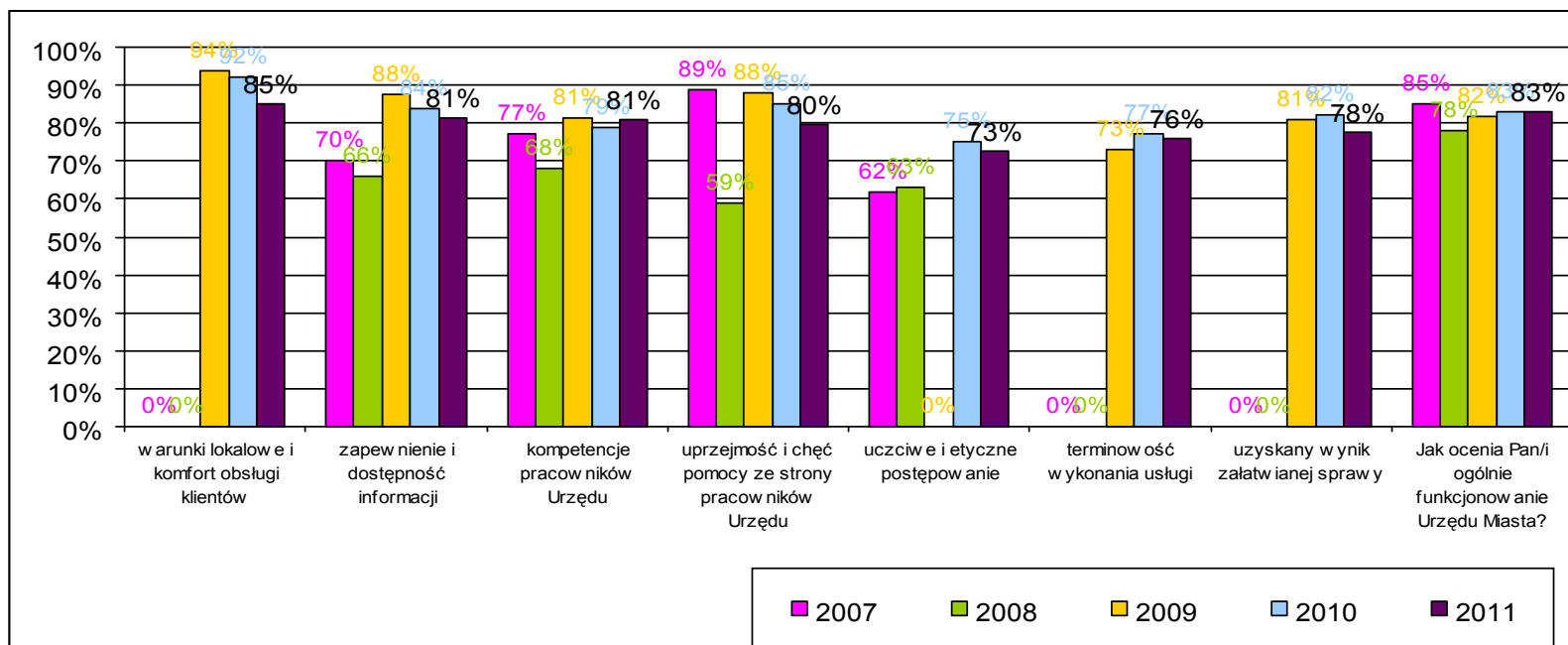
Po początkowym gwałtownym spadku zadowolenia w drugim roku badania, obecnie obserwujemy już stopniowy wzrost.

Średnią ocen poszczególnych pytań w porównaniu roku ubiegłego i bieżącego przedstawia wykres radarowy, zamieszczony poniżej. Niestety w większości przypadków średnia bieżącego roku jest nieco niższa. Jedynie kompetencje pracowników otrzymały tę samą notę. Pomimo to wszystkie wyniki oscylują wokół noty +/-4, co należy uznać za dobry wynik, aczkolwiek należy dążyć, by w kolejnym badaniu średnią ocen uzyskać wyższą.



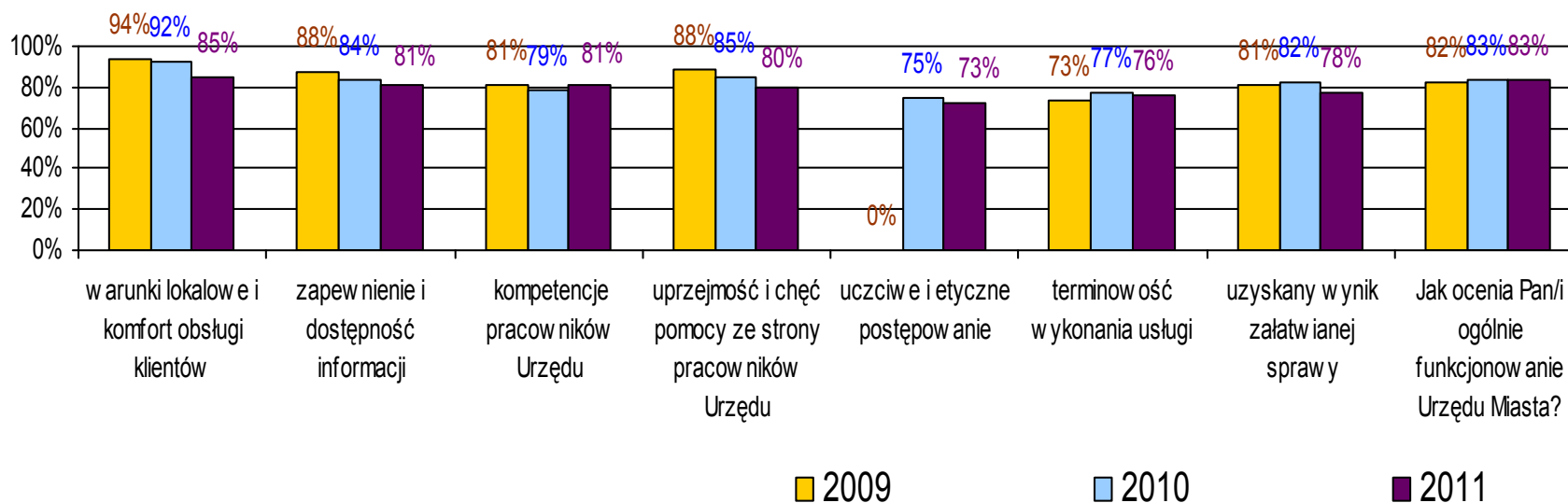
Poniżej przedstawiono zestawienie wyników odpowiedzi zadowolony i bardzo zadowolony w podziale na poszczególne pytania ankiety z porównaniem od 2007 r. Ponieważ ankietę zmieniano, nie we wszystkich pytaniach możliwe jest zestawienie wyników z wszystkich lat. Niestety prawie we wszystkich przypadkach w bieżącej edycji badania satysfakcji uzyskano oceny o kilka punktów procentowych niższe niż za rok 2010.

Zadowolenie z poszczególnych aspektów pracy Urzędu – porównanie ankiet 2007- 2011.



Od trzech lat prowadzi się badanie ankietowe w prawie niezmiennej formie. Porównanie wyników, bardziej czytelne niż na powyższym wykresie, przedstawiono poniżej.

Zadowolenie z poszczególnych aspektów pracy Urzędu – porównanie ankiet 2009 - 2011.

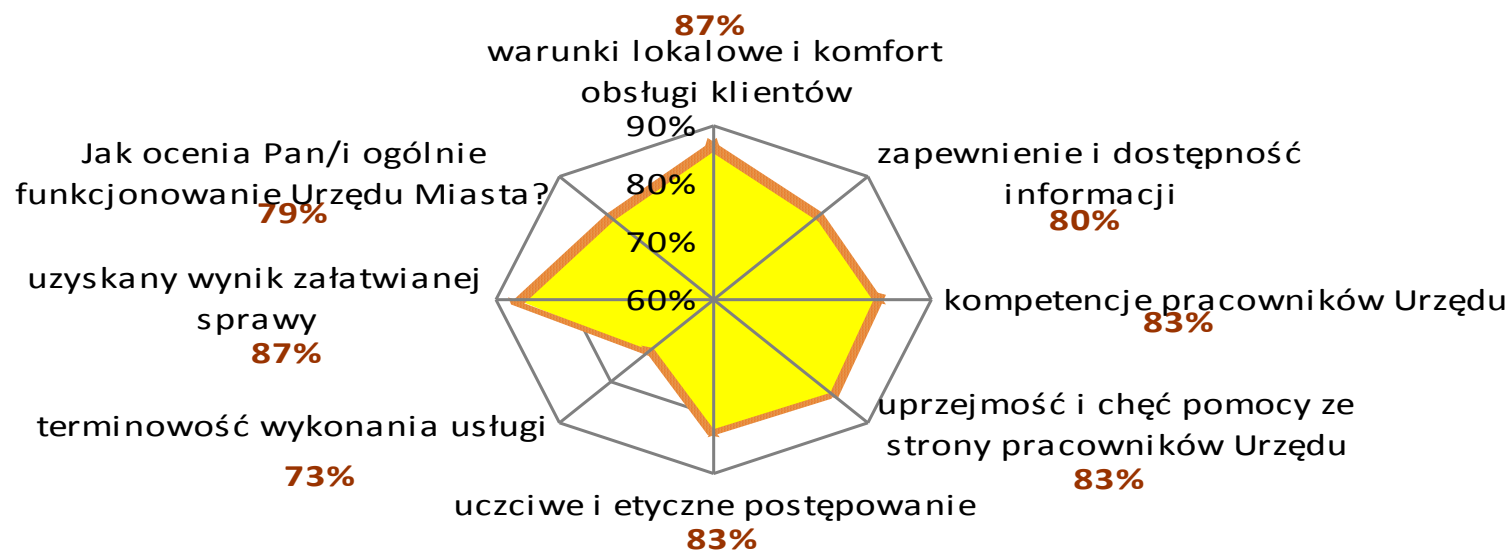


Badanie satysfakcji klientów – przedsiębiorcy

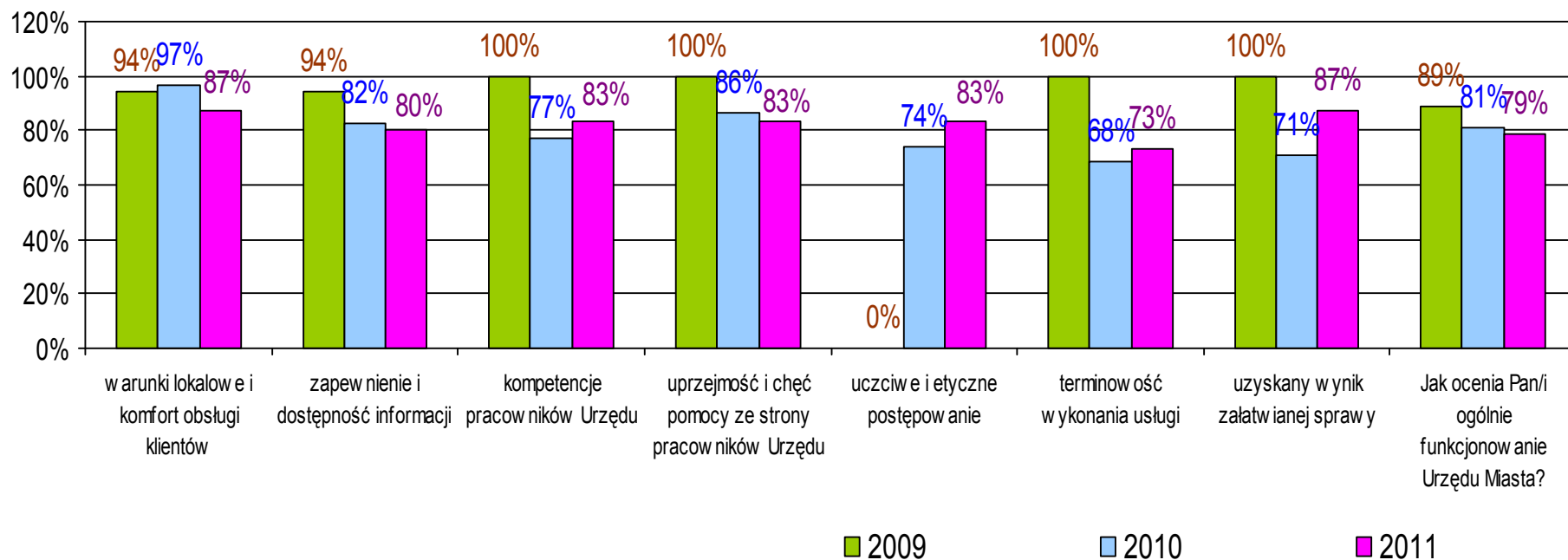
Badanie satysfakcji przedsiębiorców prowadzone jest już od trzech lat. Tym razem zebrano 30 ankiet. Przyjęta metodyka badania pozwoliła na zebranie opinii załatwiających sprawy nie tylko w ewidencji działalności gospodarczej (jak to było w 2 lata temu), ale i w pozostałych komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Nowy Targ. Najwyższą średnią odpowiedzi w tej grupie uzyskały warunki lokalowe oraz uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników (4,2); najniższą – terminowość wykonania usługi (3,9).

Podobnie jak w badaniu satysfakcji klientów, każde z pytań oceniano w 5-punktowej skali. Poniższy wykres przedstawia postawione klientom pytania o zadowolenie z poszczególnych aspektów pracy urzędu oraz procentowy udział pozytywnych odpowiedzi respondentów:

Tak, jak i w ogólnym badaniu, tak i tu najniższą satysfakcję obserwuje się w przypadku terminowości usług oraz wyniku załatwionej sprawy. Najbardziej przedsiębiorcy doceniają warunki lokalowe w urzędzie, ale też uzyskany wynik załatwianej sprawy (87%). Noty powyżej 80% zyskało również zapewnienie i dostępność informacji, uczciwe i etyczne postępowanie oraz pytanie o uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu i ich kompetencje .

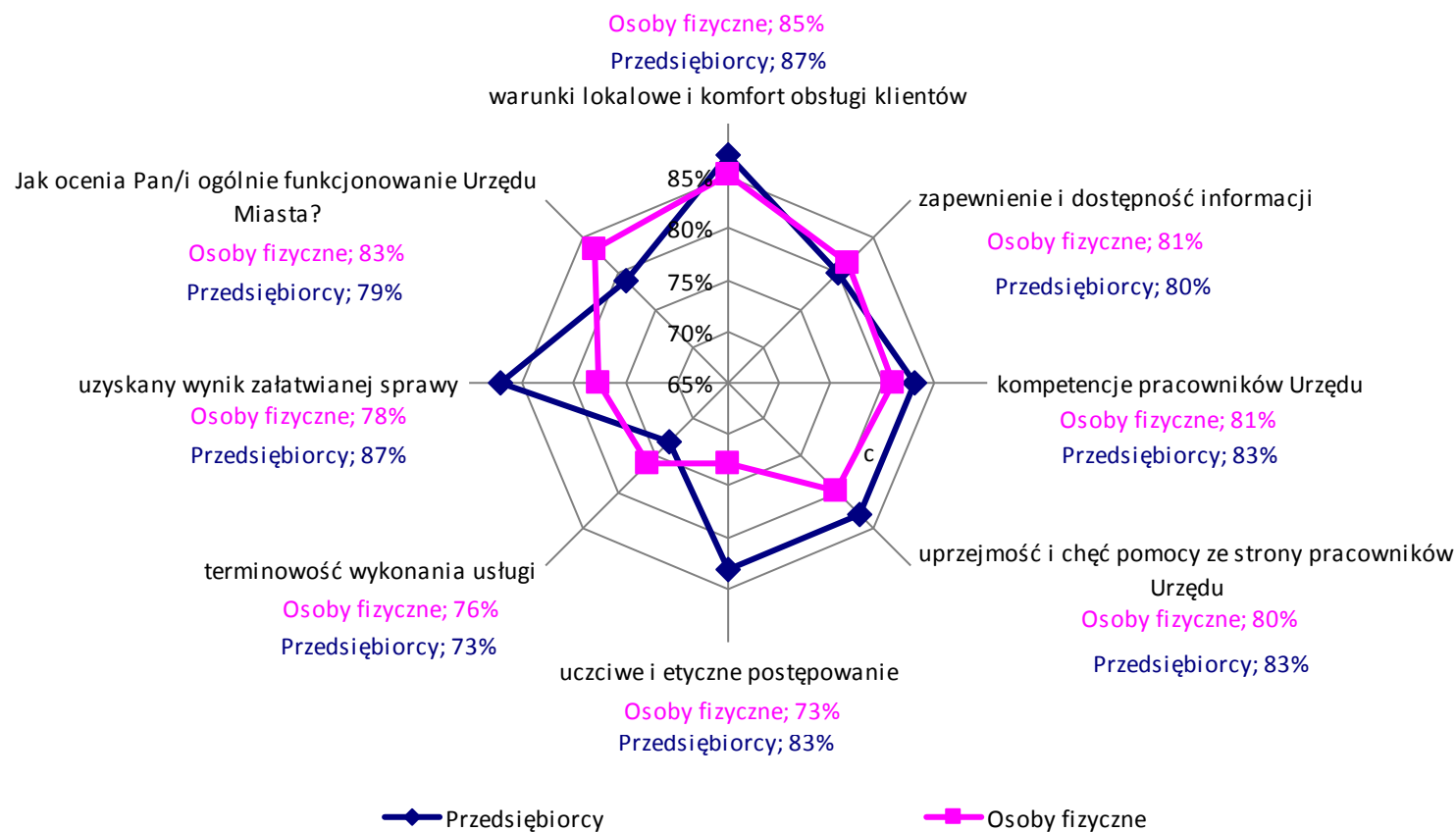


Poniższy wykres przedstawia natomiast porównanie wyników ogólnego zadowolenia przedsiębiorców z lat 2009 i 2010. Uściślić trzeba, że metodyka zastosowana w pierwszym badaniu satysfakcji przedsiębiorców nie pozwoliła na zdobycie wiarygodnych danych na temat opinii o funkcjonowaniu całego Urzędu – bardzo korzystne opinie uzyskał natomiast głównie jeden wydział. Dlatego też właściwie zestawiać można byłoby tylko wyniki lat 2010-2011. W tym zestawieniu również można obserwować kilkuprocentowe wahania bądź w jedną, bądź w drugą stronę – niektóre zagadnienia są lepiej postrzegane obecnie, niektóre lepiej oceniano rok temu. O określonej tendencji (wzrostowej, bądź spadkowej) będzie można mówić w latach kolejnych.

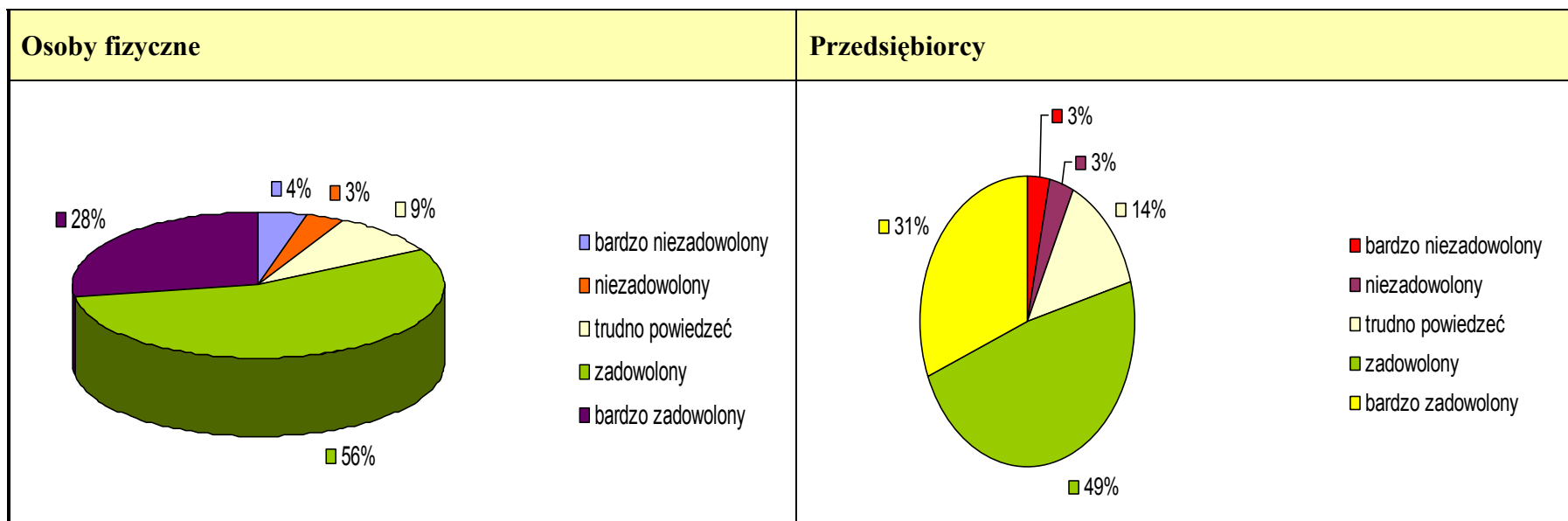


PORÓWNANIE OGÓLNEGO ZADOWOLENIA KLIENTÓW: PRZEDSIĘBIORCY – OSOBY FIZYCZNE

Na wykresie poniżej przedstawiono ogólne zadowolenie klientów w zestawieniu: osoby fizyczne – przedsiębiorcy. Przedsiębiorcy lepiej oceniają warunki lokalowe i komfort obsługi, kompetencje oraz uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu, uczciwe i etyczne postępowanie oraz uzyskany wynik załatwianej sprawy. Gorzej niż osoby fizyczne postrzegają zapewnienie i dostępność informacji, terminowość wykonania usługi, a także ogólne funkcjonowanie Urzędu.



W zestawieniu szczegółowych odpowiedzi na pytanie o ogólne funkcjonowanie Urzędu Miasta Nowy Targ wyraźnie widać, że procentowo więcej w grupie przedsiębiorców jest osób bardzo zadowolonych z funkcjonowania UM. Mniej jest także w tej grupie osób zdecydowanie niezadowolonych. Różnicę zbudowały tutaj wypowiedzi przedsiębiorców, którzy nie wyrazili jasnej jednoznacznej opinii na ten temat (być może z powodu rzadkich kontaktów z Urzędem i w związku z tym niemożnością dokonania rzetelnej oceny).

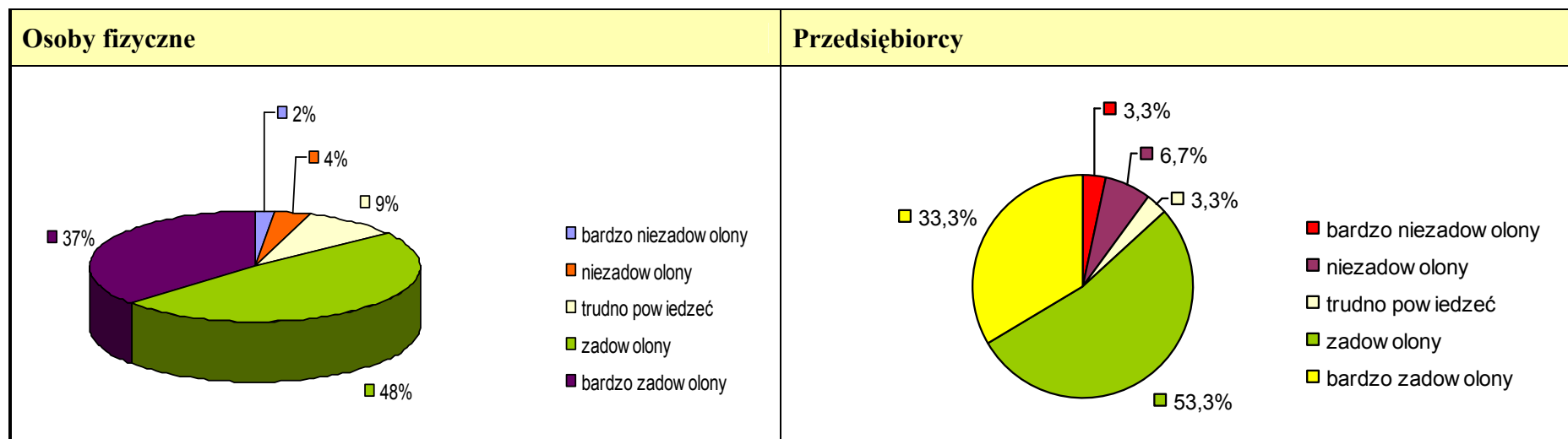


SZCZEGÓŁOWE WYNIKI – w zestawieniu obu grup badanych (przedsiębiorców i osób fizycznych).

1. Warunki lokalowe i komfort obsługi klientów.

Wygląd budynku nie budzi już raczej zastrzeżeń w ostatnich latach i przeważnie jest on najlepiej oceniany. Co roku jednak następuje nieznaczny spadek zadowolenia w tym zakresie. Prawdopodobnie klienci przyzwyczaili się już do obecnego standardu i nie oceniają już tego aspektu w porównaniu z sytuacją przed remontem – stąd też coraz bardziej stonowane i nie tak entuzjastyczne oceny. Dodać należy, że rozmieszczenie pokoi nie zmienia się już od jakiegoś czasu – wydziały najczęściej „odwiedzane” nadal znajdują się na parterze budynku.

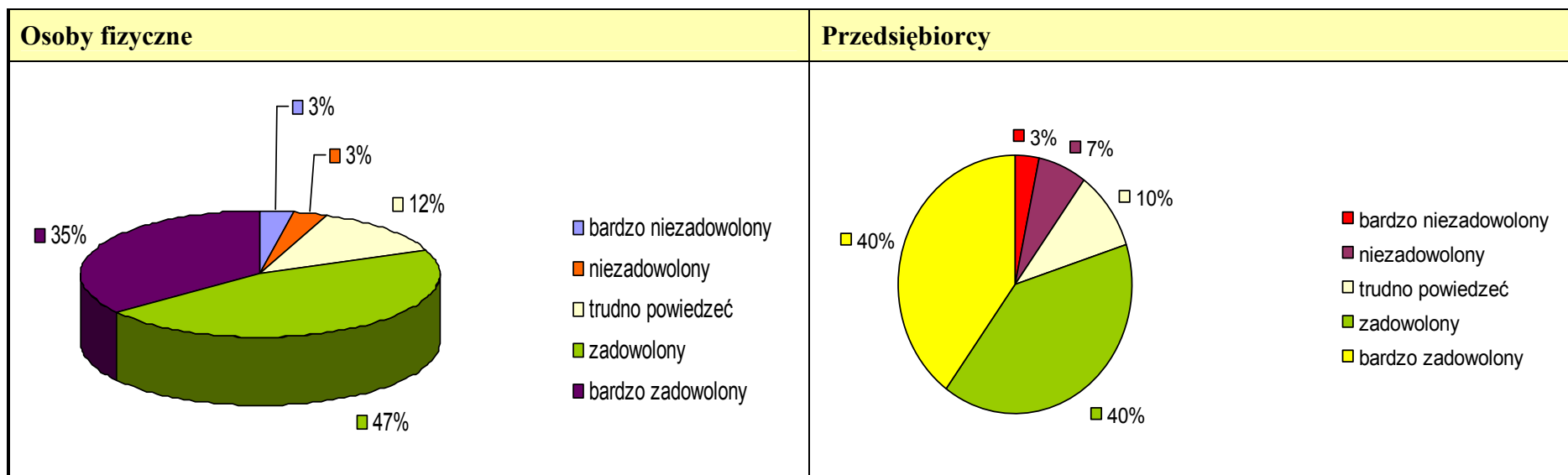
Poniżej przedstawiono szczegółowo odpowiedzi ankietowanych na to pytanie:



Porównując wypowiedzi przedsiębiorców i os. fizycznych, stwierdzić można, że przedsiębiorcy, pomimo że udzielili więcej odpowiedzi pozytywnych, to również więcej z nich okazało swoje zdecydowane niezadowolenie – wąską grupę stanowią osoby nie posiadające zdania na ten temat.

2. Zapewnienie i dostępność informacji.

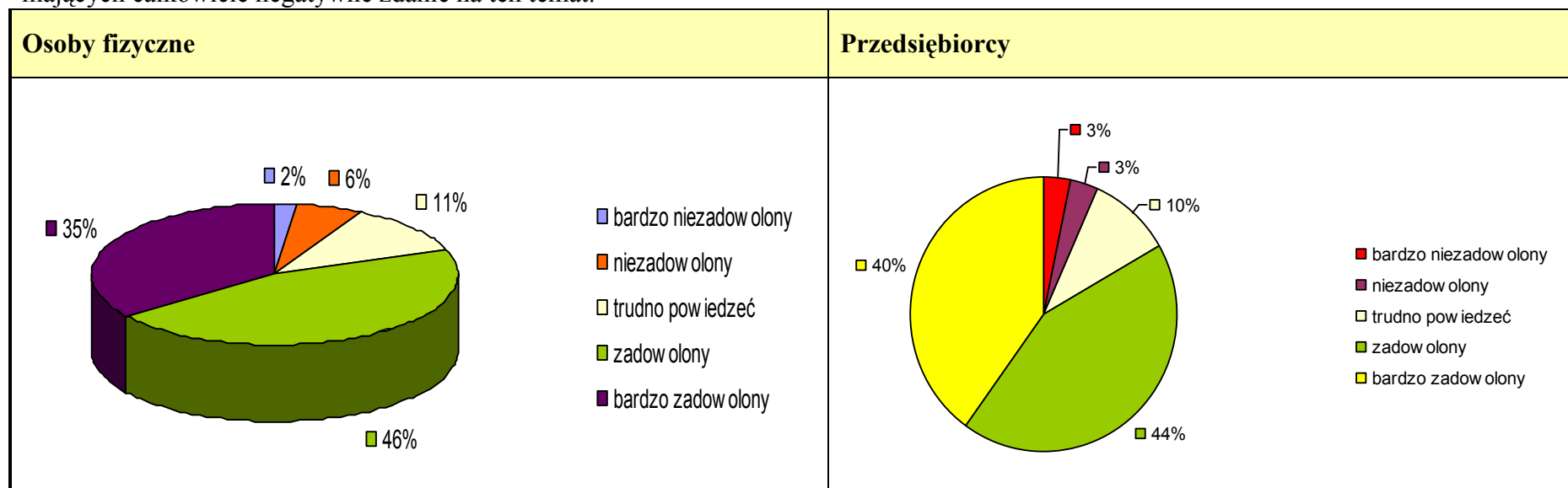
W tym pytaniu zależało nam na uzyskaniu opinii nt. jakości informacji kierowanych do klientów Urzędu. I tu również wyniki są dość wysokie, ponieważ zadowolonych jest ponad 80%. Jest to wynik nieco gorszy (o 3%) od wyniku z ubiegłego roku, jednak zdecydowanie lepszy niż w dwóch pierwszych badaniach – tam zadowolonych było tylko do 70% badanych.



Urząd ma bardzo dobrze rozbudowaną stronę internetową, na której można znaleźć bieżące informacje nt. działania Urzędu. Mieszkańcy, którzy nie mają dostępu do Internetu, mogą znaleźć ważne informacje na miejskich tablicach (znajdujących się na terenie miasta), a także uzyskać informacje osobiście bądź w rozmowie telefonicznej. Dodatkowo drukowana jest również kolumna informacyjna Urzędu Miasta w „Tygodniku Podhalańskim”, zawierająca artykuły i wiadomości o pracy Urzędu i o Mieście. Stwierdzić zatem można, że istnieje wiele kanałów, za pośrednictwem których można przekazywać konieczne informacje. Być może powodem zastrzeżeń jest niewystarczająca ilość informacji, jakie wg respondentów powinny być rozpowszechniane. Nie ma jednak w pytaniu opisowym żadnych konkretnych propozycji i sugestii tego dotyczących. Jedyną uwagę zgłoszono w związku z informacjami o miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego – zarzucono, że właściciele działek objętych planami niemieszkający w Nowym Targu nie są powiadamiani o prowadzonych pracach.

3. Kompetencje pracowników urzędu.

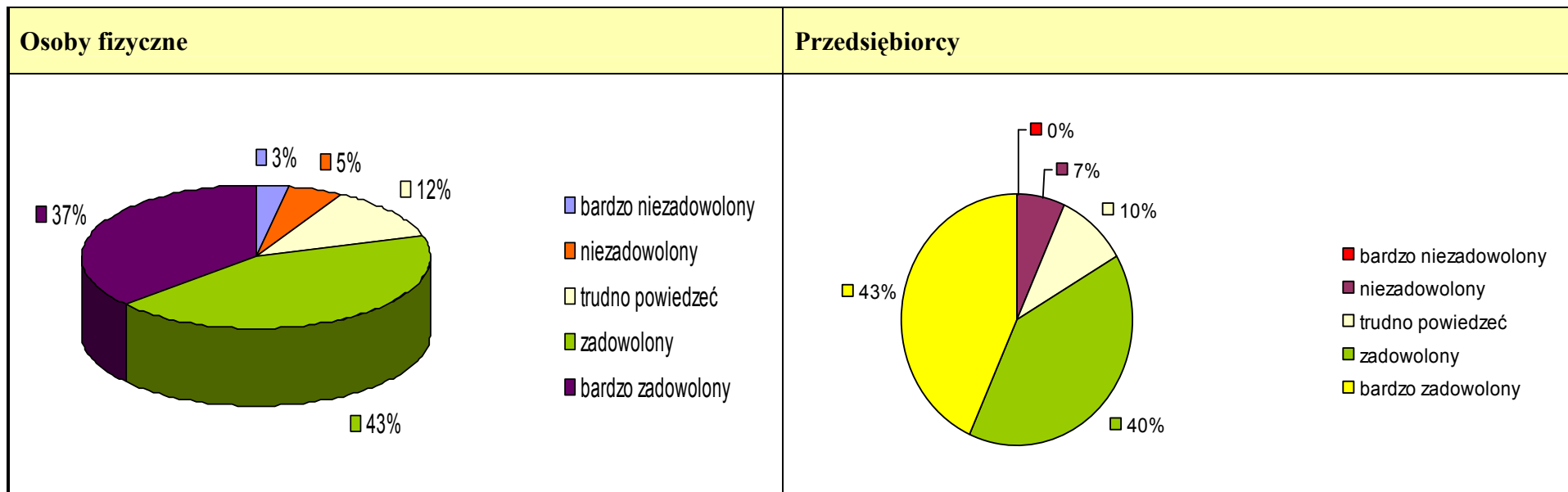
W bieżącym roku kompetencje pracowników Urzędu oceniono nieco lepiej, co ostatecznie pozwoliło uzyskać wynik 81% zadowolonych. Obserwuje się również, że wynik ten jest korzystniejszy niż w pierwszych prowadzonych badaniach. Wyraźnie widać, że korzystniejszą ocenę wystawili kompetencjom pracowników Urzędu przedsiębiorcy – w grupie tej jest też mniej osób mających całkowicie negatywne zdanie na ten temat.



Wielokrotnie już zastanawiano się, dlaczego tu pojawiają się negatywne oceny. Aby przeciwdziałać temu, co roku planowane są szkolenia wewnętrzne (przeznaczone dla grupy pracowników Urzędu), a ich tematy zgłaszają kierownicy komórek organizacyjnych zgodnie ze swoimi potrzebami. Spora kwota przeznaczana jest również na szkolenia zewnętrzne, organizowane przez firmy szkoleniowe – na te szkolenia zgłaszani są poszczególni zainteresowani danym tematem pracownicy. Nadal wykupywany jest również dostęp do serwisów prawnych: Lexpolonica, Lex dla samorządu terytorialnego – aby zapewnić odpowiedni dostęp do przepisów prawnych dla wszystkich pracowników.

4. Uprzejmość i chęć niesienia pomocy ze strony pracowników Urzędu.

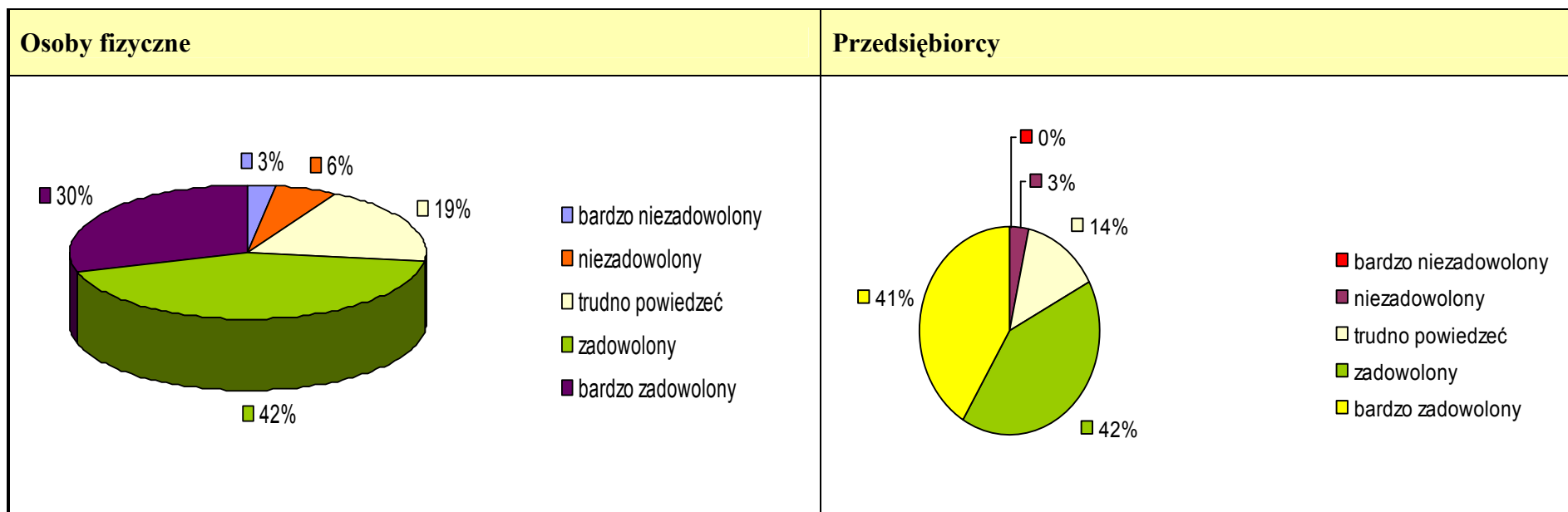
W przypadku tego pytania tylko drugie badanie odbiegało zasadniczo od normy i było nisko ocenione. W pozostałych badaniach, jak również i w ostatnim, zadowolenie jest wysokie - 80%.



Trudno oceniać, dlatego pojawiają się oceny negatywne. Być może pojawiały się sytuacje konfliktowe, być może też zdarzały się sytuacje, gdy urzędnik nie zachował się odpowiednio – jednak trudno to ocenić. Ważne jest jednak, by uczyć pracowników na odpowiednie zachowanie się w stosunku do klientów. Służy też temu Kodeks etyczny, z którym każdy pracownik się zapoznał i oświadczył, że będzie przestrzegał jego zasad.

5. Uczciwe i etyczne postępowanie.

W kontekście dwóch pierwszych badań nadal urzędnicy wypadają dobrze – 72% zadowolonych bądź bardzo zadowolonych osób fizycznych. Zdecydowanie lepsze zdanie na ten temat mają przedsiębiorcy – jedynie 3% jest niezadowolonych z tego aspektu, a aż 83% wyraża zdanie bardzo pozytywne.



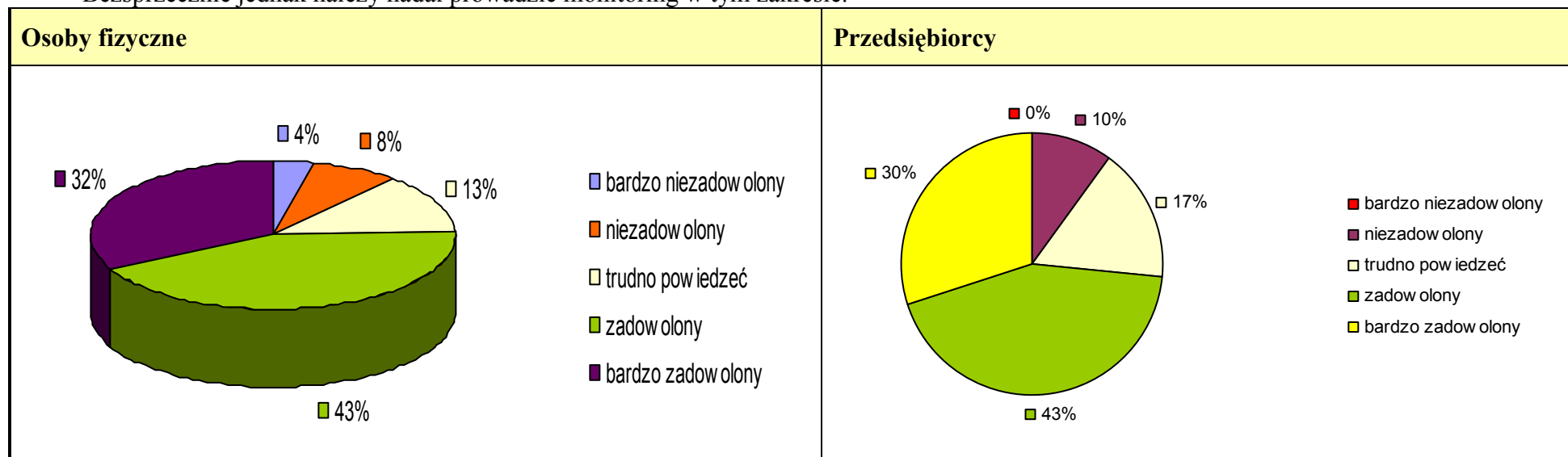
O Kodeksie etycznym wspomiano już powyżej, więc nie jest konieczne powtarzanie. Dodać należy, że w przypadku, kiedy wpływa skarga na konkretnego pracownika, jest ona każdorazowo szczegółowo rozpatrywana i jeżeli stwierdzone zostanie, że pracownik faktycznie zachował się nieodpowiednio, zostaje ukarany. Faktem jest jednak, że w ubiegłym roku żadna ze skarg wpływających do Burmistrza nie została uznana za zasadną. Niezależnie od tego Urząd stara się okresowo organizować szkolenia wewnętrzne z zakresu etyki pracownika samorządowego – taki też temat zapisano w planie szkoleń na 2012 r.

6. Terminowość wykonania usługi.

Jak już obserwuje się od kilku lat, terminowość jest oceniana znacznie niżej niż pozostałe aspekty, o które pyta się w ankiecie. Pozostaje powtórzyć, że taki stan rzeczy wielokrotnie badano, analizowano i nie wykryto w tym aspekcie tak wielkich uchybień. Jak wynika z danych zbieranych co roku do tzw. przeglądu kierownictwa, nieterminowo załatwiane są sprawy, które są skomplikowane, lub wymagają dodatkowych uzgodnień – jednak proces taki odbywa się zgodnie z przepisami prawa. Dlatego można domniemywać, że osoby, które wyraziły niezadowolenie, mogły znaleźć się w takiej właśnie sytuacji. Przeciągające się procedury mogą stwarzać odczucie, że sprawa toczy się zbyt długo – tym bardziej w klientach, którzy nie do końca mają świadomość, na podstawie jakich przepisów toczy się postępowanie. Możliwe, że duża część osób, które wyraziły niezadowolenie zetknęła się z przypadkiem tak długiego postępowania administracyjnego i właśnie z tego powodu odczuwa niezadowolenie. Można również domniemywać, że osoby, które zaznaczyły odpowiedź „ani tak ani nie” mogły załatwiać tego typu sprawy i nie mają zdania co do faktycznie dłużej trwających spraw.

Ważne jest jednak, że jednak bardzo dużo osób i w grupie przedsiębiorców, i osób fizycznych pozytywnie ocenia terminowość załatwienia sprawy.

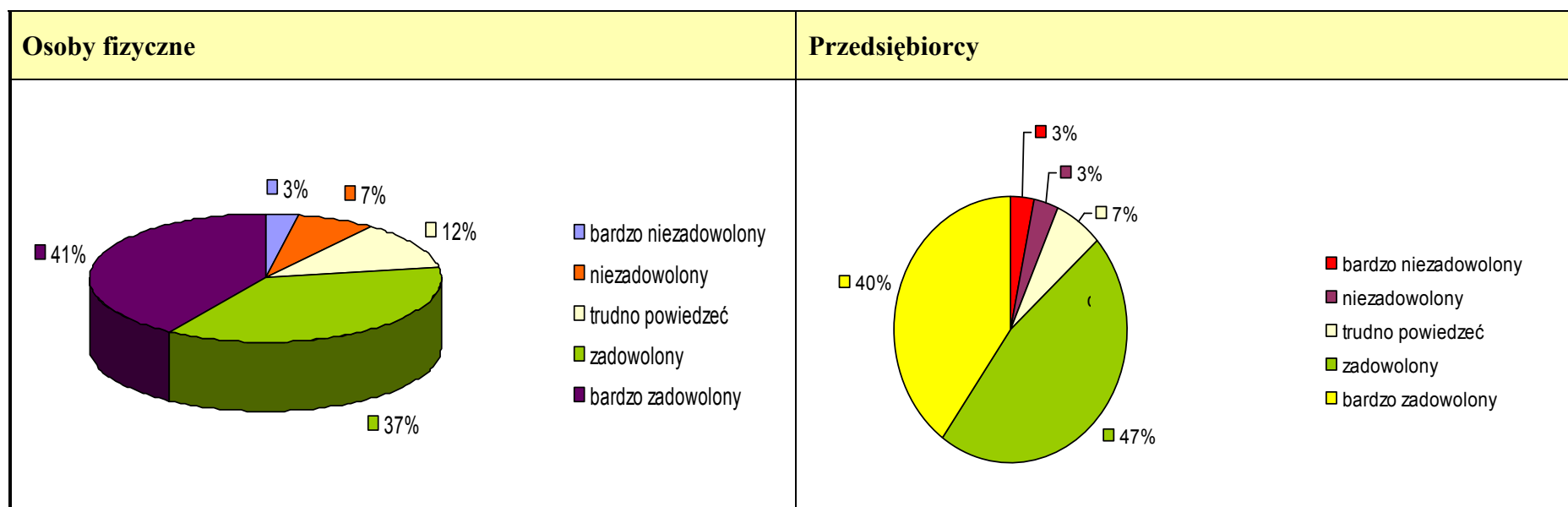
Bezspornie jednak należy nadal prowadzić monitoring w tym zakresie.



Podobnie też jak w roku ubiegłym obserwuje się tendencję, że przedsiębiorcy surowiej oceniają terminowość wykonania usługi. Może to świadczyć o fakcie, że tej grupie właśnie zależy na jak najszybszym załatwianiu spraw: uzyskiwaniu pozwoleń, decyzji, itp.

7. Uzyskany wynik załatwionej sprawy.

Na pytanie o zadowolenie z wyniku załatwionej sprawy również klienci w większości zaznaczyli odpowiedzi „zadowolony” i „bardzo zadowolony”. Jedynie 10% osób fizycznych i 6 % przedsiębiorców stwierdziło, że wynik ich nie satysfakcjonuje. Powodem udzielania odpowiedzi negatywnych może być niezgodne z oczekiwaniami klienta załatwienie sprawy – co nie znaczy, że wynik ten nie był prawidłowy, ponieważ nie wszystkie prośby, wnioski można załatwiać pozytywnie dla klienta i zgodnie z jego wolą.



W porównaniu do dwóch ostatnich lat wynik również się obniżył nieznacznie (o 4% do 2010 r. i o 3% do 2009 r.), jednak jest on nadal wysoki – 78 % (osoby fizyczne). Zdecydowanie lepiej przedstawiają się wyniki przedsiębiorców – w zeszłym roku tylko 71 % wyrażało zadowolenie, a w roku bieżącym aż 87% wypowiada się pozytywnie na ten temat.

PODSUMOWANIE

Jak widać powyżej, Urząd uzyskał dobre wyniki w każdym z postawionych w ankiecie pytań – nie uzyskano niższej noty niż 70% zadowolonych. Tylko w jednym przypadku (terminowość wykonania usługi) odsetek odpowiedzi „niezadowolony” i „bardzo niezadowolony” przekroczył 10%. Kilka, kilkanaście procent często nie ma swojego zdania na ten temat – być może z powodu nielicznych kontaktów z Urzędem powstrzymują się od wydania konkretnego osądu, a być może wina leży częściowo po stronie powszechnie panujących opinii i stereotypów. Zaznaczyć należy, że sama chęć badania satysfakcji klientów świadczy o tym, że dla kierownictwa Urzędu ważne jest, jakie zdanie mają klienci, aby móc eliminować popełniane błędy.

Odpowiedzi na pytanie otwarte stanowią odzwierciedlenie i uzupełnienie pytań szczegółowych ankiety. Pojawiły się tu uwagi zarówno nacechowane negatywnie, jak i wiele odpowiedzi, które bardzo dobrze świadczą o Urzędzie i jego pracownikach.

W sumie zgłoszono jednak tylko 26 uwag, których nie rozdziela się na opinie osób fizycznych i przedsiębiorców, ponieważ dotyczą one podobnych aspektów. Gdyby spróbować je pogrupować, można by określić je jako pozytywne oraz negatywne dotyczące kompetencji i podejścia pracowników do klientów.

Ważne jest, że uwagi pozytywne stanowią dużą część. Dotyczą one głównie podejścia pracowników do klienta: uprzejmości, rzetelności, profesjonalizmu. W najbardziej skrótowych wypowiedziach ankietowani stwierdzają: „Tak trzymać!”, „Myślę, że nie trzeba nic zmieniać”, ale są też wypowiedzi świadczące o uprzejmości, rzetelności, profesjonalizmie w relacjach pracowników z klientami.

Pozostałe uwagi dotyczą n.w. zagadnień:

- budynek Urzędu – pomalowanie bramy wejściowej, brak windy dla inwalidów (którą Urząd posiada i z której można skorzystać w każdej chwili);
- kompetencje i podejście pracowników do klientów - nieuprzejme traktowanie, niskie kompetencje, niewłaściwa kultura obsługi.

Dlatego należy dołożyć starań, by w przyszłości zminimalizować źródła zgłaszanych negatywnych uwag, szczególnie w zakresie podniesienia kompetencji pracowników oraz ukształtowania właściwego podejścia do klienta. Należy pamiętać jednak, że nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie źródeł niezadowolenia, chociażby ze względu na obowiązujące przepisy prawne (tu szczególnie w aspekcie wyniku sprawy oraz terminowości).

DZIAŁANIA USPRAWNIAJĄCE

Najniżej ocenionymi aspektami działalności Urzędu są (podobnie jak w roku ubiegłym) kompetencje pracowników Urzędu, uczciwe i etyczne postępowanie, terminowość wykonania usługi. Odnosząc się do kompetencji pracowników należy zaznaczyć, że pracownicy mają możliwość uczestniczyć w specjalistycznych szkoleniach merytorycznych, na które co roku planuje się pewną sumę pieniędzy (w ubiegłym roku koszt szkoleń w przeliczeniu na jednego pracownika wyniósł ok. 350 zł, a w różnego rodzaju szkoleniach uczestniczyło 116 pracowników).

Urząd dokłada więc starań, by mieć wykwalifikowaną kadrę pracowniczą. Należy również dodać, że bardzo ważna jest możliwość dostępu do przepisów prawnych poprzez portale prawne – a taki dostęp mają wszyscy pracownicy Urzędu. Jak już wspomniano we wcześniejszej analizie poszczególnych zagadnień, trudno mówić o pojęciu „terminowości” w załatwianiu spraw. Jak też wspomniano już wcześniej, co roku terminowość jest sprawdzana, a przyczyny ewentualnych niezgodności są analizowane. Również poziom skomplikowania może powodować opóźnienia, z których, co zrozumiałe i oczywiste, nie są zadowoleni klienci. Nie da się jednak wyeliminować z pracy Urzędu wymagań dotyczących terminów załatwiania spraw, które reguluje kodeks postępowania administracyjnego. Na pewno jednak podniesienie poziomu zadowolenia w tym zakresie jest dla Urzędu ważne, będzie więc to w dalszym ciągu monitorowane.

Również poniżej 80 % zdecydowanie pozytywnych odpowiedzi udzielono w przypadku uczciwego i etycznego postępowania (tylko os. fizyczne). Jak już wspomniano wcześniej, w 2012 r. planuje się szkolenie wewnętrzne z zakresu etyki pracownika samorządowego. Dlatego głównym działaniem doskonalącym po badaniu satysfakcji klientów będzie organizacja szkolenia (wykładu) z zakresu etyki.