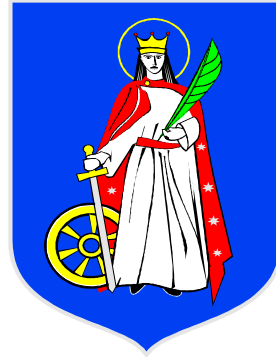


M I A S T O  
NOWY TARG



## **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 10 kwietnia – 10 maja 2013 r. – badanie za 2012 r.**

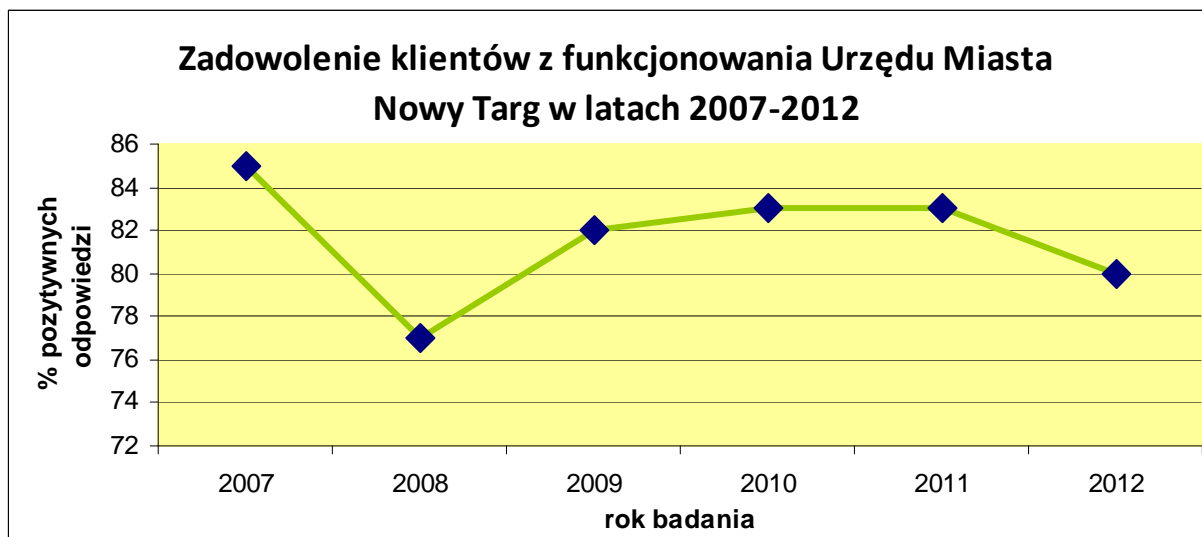
Opracowała:  
Agnieszka Żółtek - Inspektor  
w Wydziale Organizacyjnym

## WYNIKI OGÓLNE

### Badanie satysfakcji klientów – wszystkie ankiety

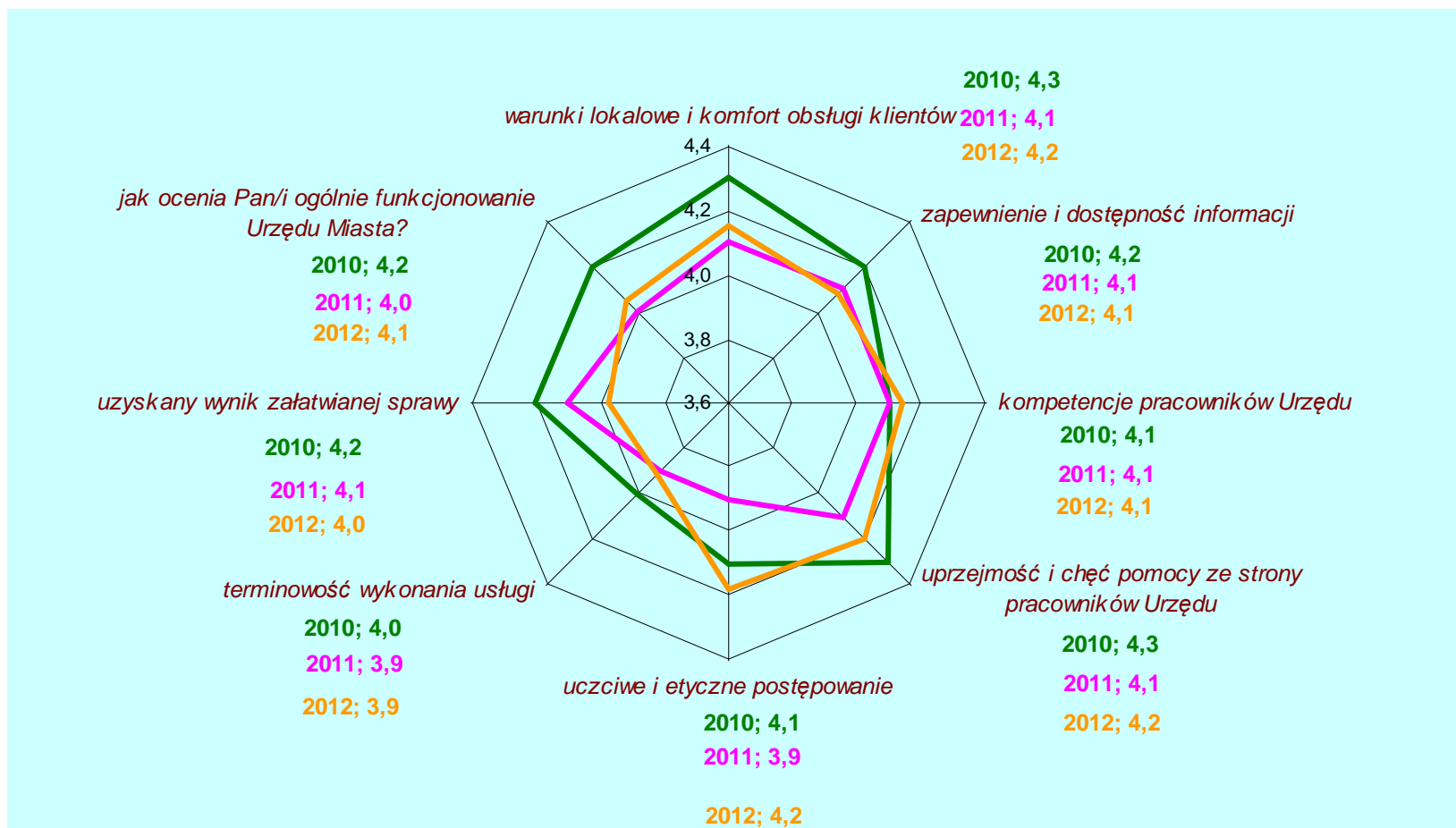
Badanie satysfakcji klientów Urzędu Miasta Nowy Targ przeprowadzono po raz szósty. Wzięło w nim udział 195 respondentów (liczba wydanych ankiet – 200, zwrot 97,5%). Ankiety dostępne były codziennie w Biurze Obsługi Mieszkańców. Dodatkowo codziennie, jako ankieczerzy, dyżur pełnili stażyci (wg ustalonego wcześniej grafiku).

Wyniki ogólnego zadowolenia klientów na przestrzeni 6 lat (6 badań satysfakcji klientów) kształtują się następująco:



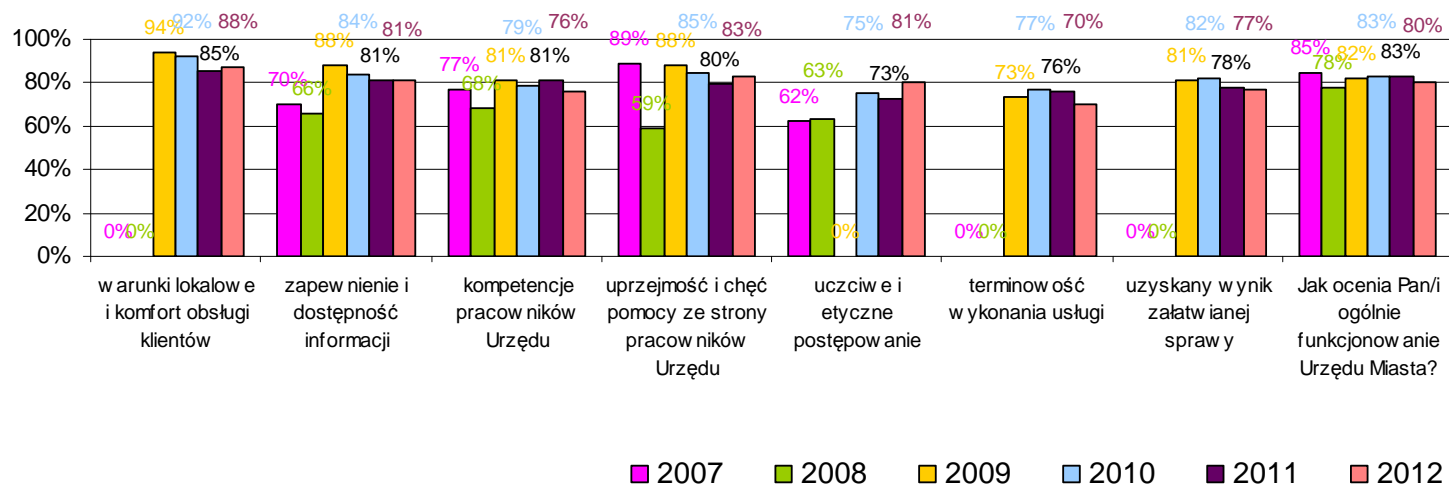
Po początkowym gwałtownym spadku zadowolenia w drugim roku badania, zadowolenie kształtuje się na podobnym poziomie – 80-83%.

Średnią ocen poszczególnych pytań w porównaniu roku ubiegłego i bieżącego przedstawia wykres radarowy, zamieszczony poniżej. Do tej pory najwyższą średnią ocen otrzymywały warunki lokalowe i komfort obsługi – teraz najwyższą średnią uzyskała uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu (4,20) oraz uczciwe i etyczne postępowanie (4,18) – które w zeszłym roku miało średnią najniższą. W obecnym badaniu najniższą średnią otrzymała terminowość wykonania usługi (3,91).



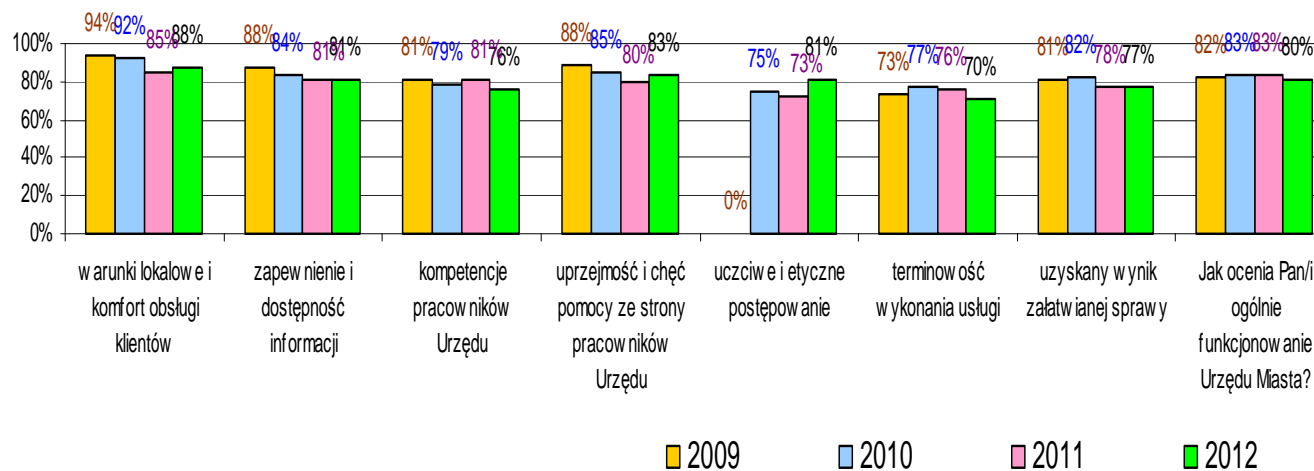
Poniżej przedstawiono zestawienie wyników odpowiedzi zadowolony i bardzo zadowolony w podziale na poszczególne pytania ankiety z porównaniem od 2007 r. Ponieważ ankietę zmieniano, nie we wszystkich pytaniach możliwe jest zestawienie wyników z poszczególnych lat. Co ważne, w tej edycji badania o wiele lepiej (najwyżej ze wszystkich edycji) oceniono uczciwe i etyczne postępowanie urzędników. Wyżej niż w roku ubiegłym oceniono także uprzejmość urzędników i warunki lokalowe, zaś na tym samym poziomie pozostała dostępność informacji.

## Zadowolenie z poszczególnych aspektów pracy Urzędu – porównanie ankiet 2007- 2012.



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

## Zadowolenie z poszczególnych aspektów pracy Urzędu – porównanie ankiet 2009 - 2012.

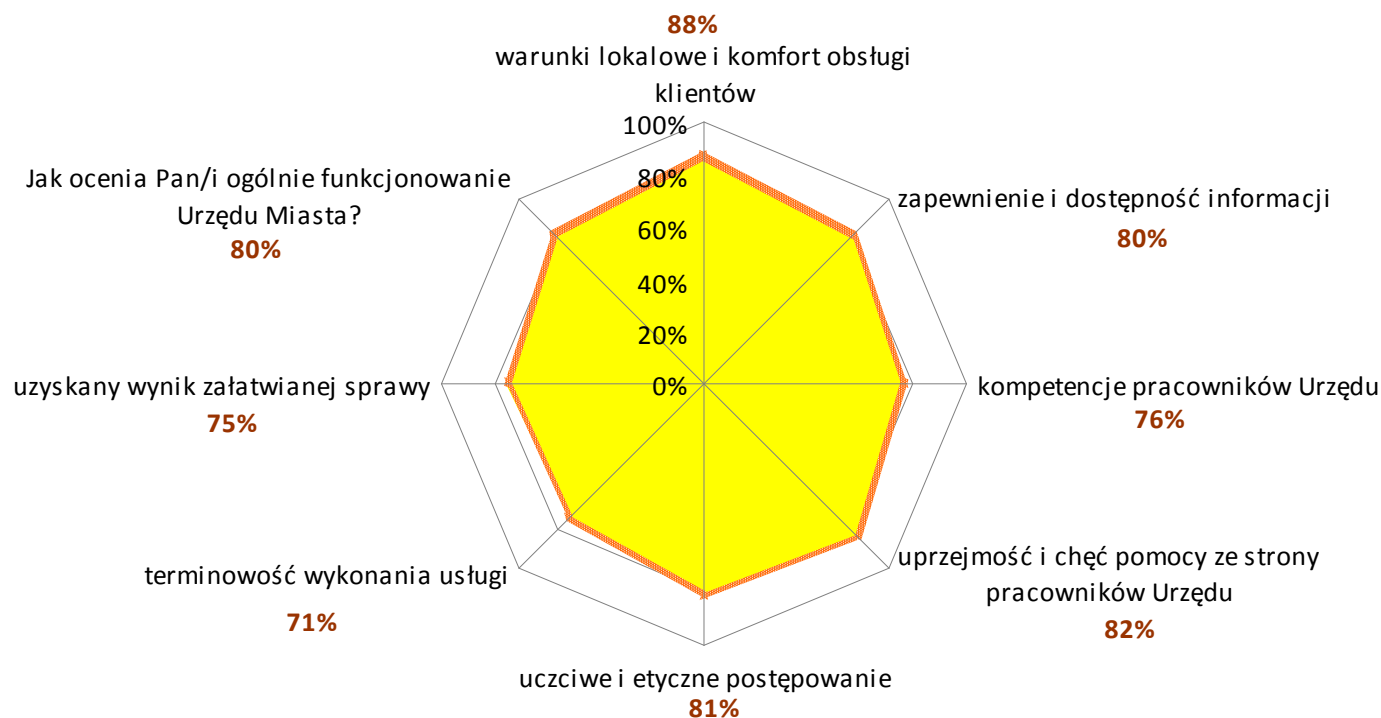


## Badanie satysfakcji klientów – osoby fizyczne

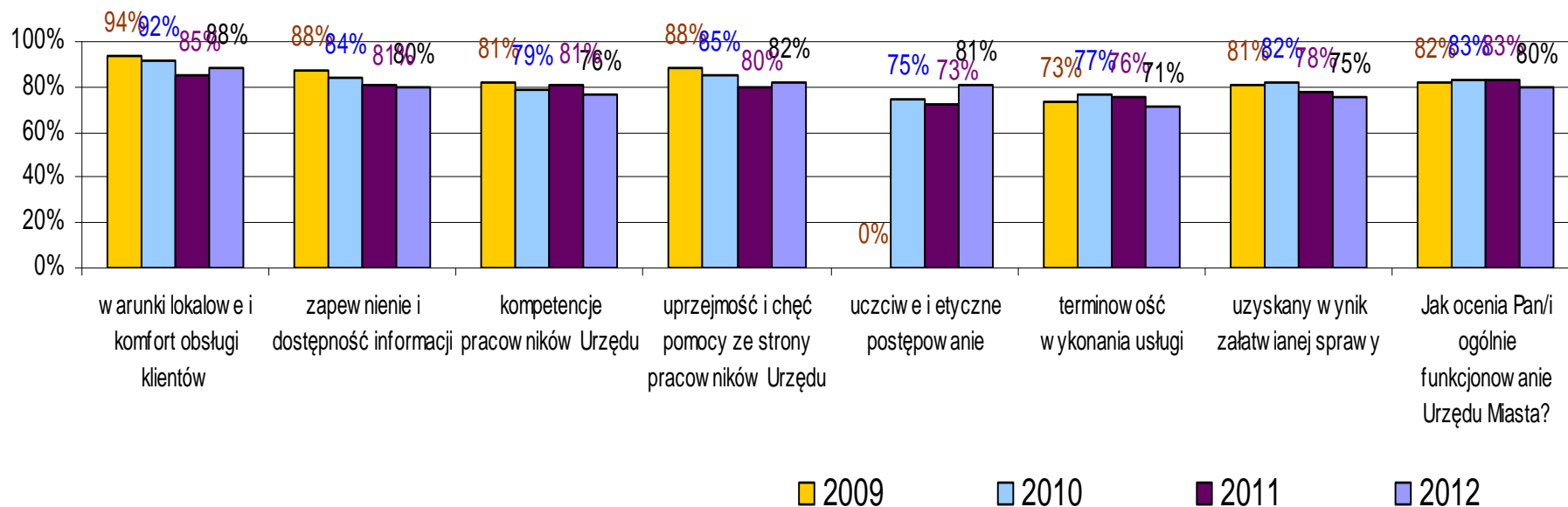
Badanie satysfakcji z podziałem na osoby fizyczne i przedsiębiorców prowadzone jest już od trzech lat. Tym razem zebrano 169 ankiet wypełnionych przez os. fizyczne (włączono tu także ankiety nieoznaczone). Najwyższą średnią odpowiedzi w tej grupie uzyskały uczciwe i etyczne postępowanie (4,17) oraz uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników (4,18); najniższą – terminowość wykonania usługi i uzyskany wynik załatwionej sprawy (3,92).

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 i wyniku załatwionej sprawy. Najbardziej docenia się warunki lokalowe i komfort obsługi klientów, a wysokie noty – 80% i więcej - uzyskały także uczciwe i etyczne postępowanie, uprzejmość urzędników, dostępność informacji.



Poniższy wykres przedstawia natomiast porównanie wyników ogólnego zadowolenia z lat 2009 – 2012. Ogólnie zauważyć można, że najwidoczniejszy wzrost zadowolenia widoczny jest w przypadku uczciwego i etycznego postępowania urzędników. Spadek poniżej 80% odnotowano zaś w przypadku kompetencji pracowników – terminowość wykonania usług i uzyskany wynik załatwionej sprawy również pozostają na poziomie nieco powyżej 70 %.

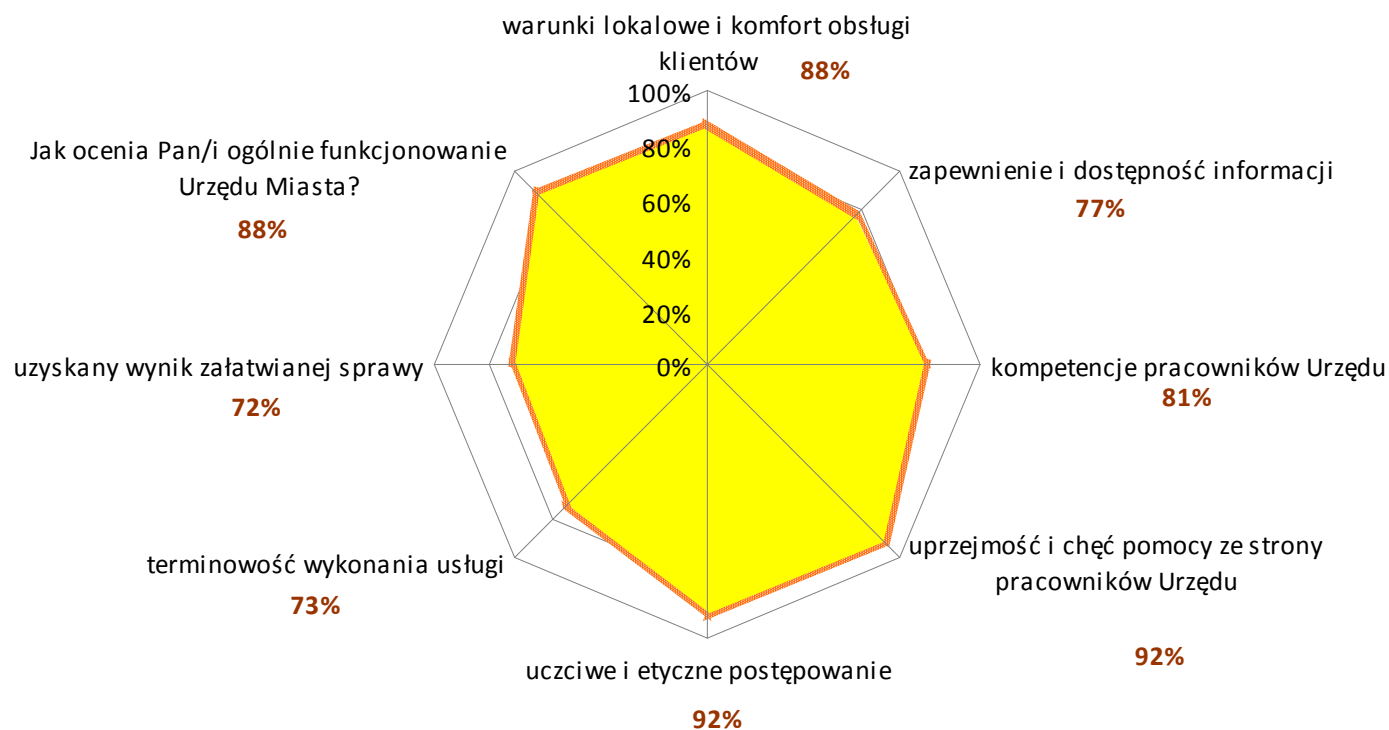


## Badanie satysfakcji klientów – przedsiębiorcy

Badanie satysfakcji przedsiębiorców prowadzone jest już od trzech lat. Tym razem zebrano tylko 26 ankiet. Przyjęta metodyka badania pozwoliła na zebranie opinii załatwiających sprawy w większości komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Nowy Targ. Najwyższą średnią odpowiedzi w tej grupie uzyskały uczciwe i etyczne postępowanie (4,31) oraz uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników (4,27); najniższą – terminowość wykonania usługi (3,88) i uzyskany wynik załatwionej sprawy (3,96).

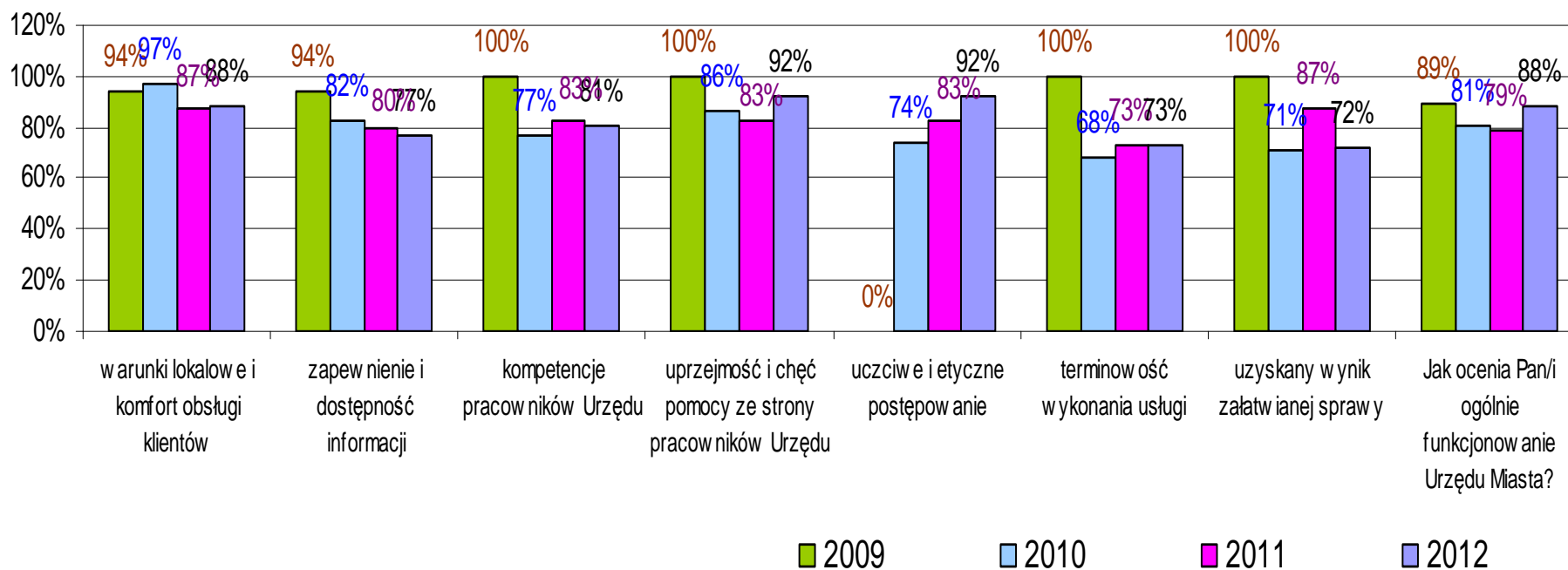
Podobnie jak w badaniu satysfakcji klientów, każde z pytań oceniano w 5-punktowej skali. Poniższy wykres przedstawia postawione klientom pytania o zadowolenie z poszczególnych aspektów pracy urzędu oraz procentowy udział pozytywnych odpowiedzi respondentów.

Tak, jak i w ogólnym badaniu, tak i tu najniższą satysfakcję obserwuje się w przypadku terminowości usług i wyniku załatwionej sprawy. Najbardziej przedsiębiorcy doceniają uczciwe i etyczne postępowanie oraz uprzejmość urzędników (aż 92 % zadowolonych), a wysokie noty – ponad 80% - uzyskały także warunki lokalowe i komfort obsługi klientów oraz kompetencje pracowników.



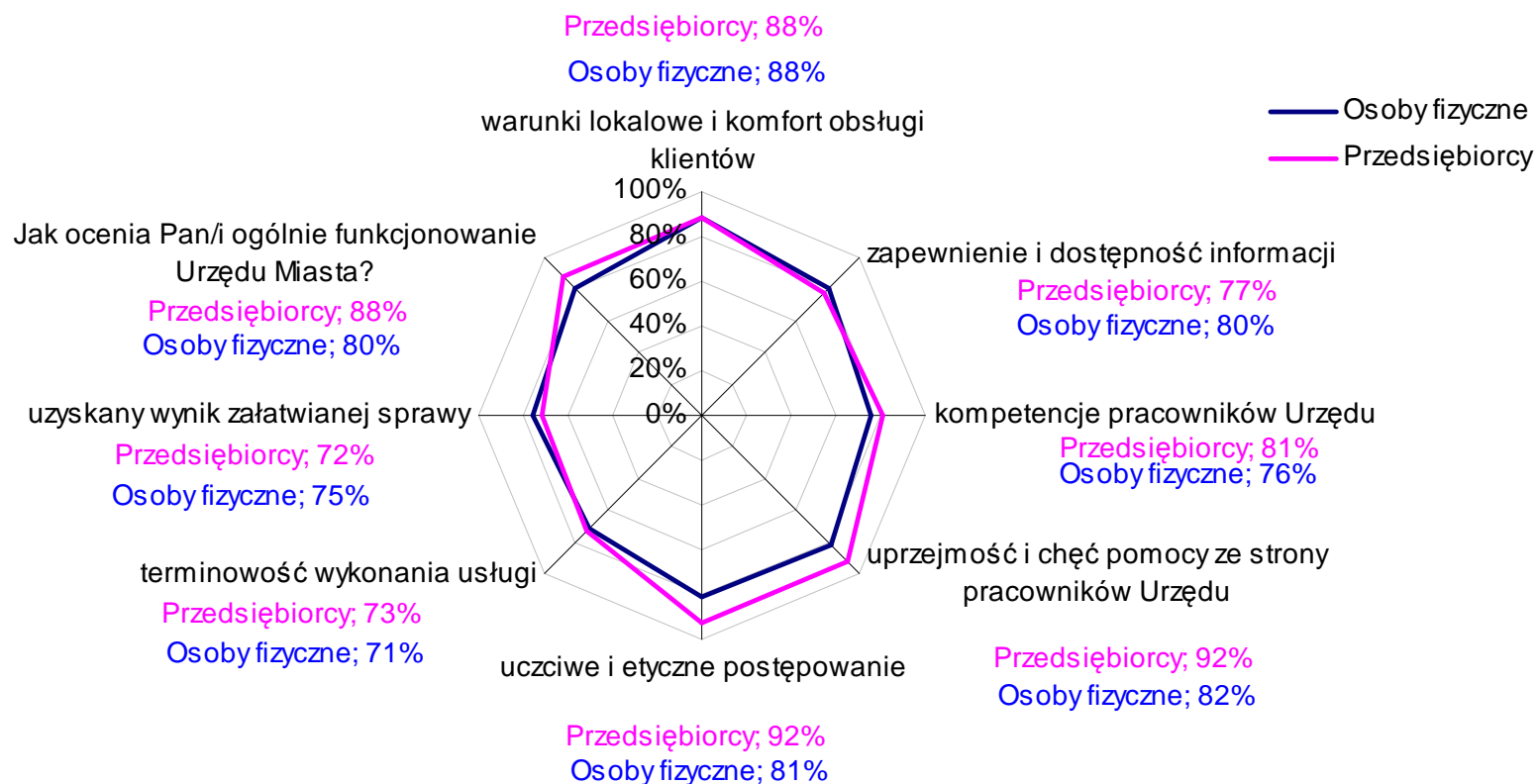


Poniższy wykres przedstawia natomiast porównanie wyników ogólnego zadowolenia przedsiębiorców z lat 2009 – 2012. Uściślić trzeba, że metodyka zastosowana w pierwszym badaniu satysfakcji przedsiębiorców nie pozwoliła na zdobycie wiarygodnych danych na temat opinii o funkcjonowaniu całego Urzędu – bardzo korzystne opinie uzyskał natomiast głównie jeden wydział. Dlatego też właściwie zestawiać można byłoby tylko wyniki lat 2010-2012. 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. Tendencję wzrostową zaobserwować można w przypadku uczciwego i etycznego postępowania. Spadek odnotowujemy w przypadku dostępności informacji. Co ważne, w tym roku przedsiębiorcy wyrazili ogólne zadowolenie na poziomie aż 88%.

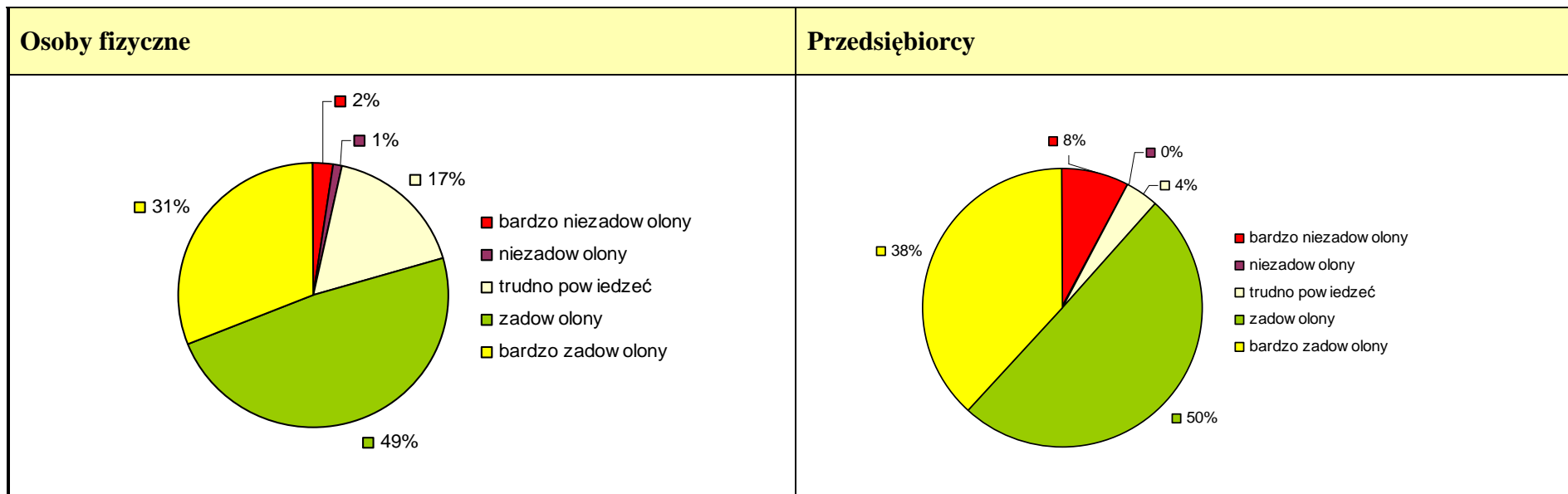


## PORÓWNANIE OGÓLNEGO ZADOWOLENIA KLIENTÓW: PRZEDSIĘBIORCY – OSOBY FIZYCZNE

Na wykresie poniżej przedstawiono ogólne zadowolenie klientów w zestawieniu: osoby fizyczne – przedsiębiorcy. Przedsiębiorcy lepiej oceniają kompetencje, uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu, uczciwe i etyczne postępowanie, a także terminowość wykonania usługi. Zdecydowanie lepiej oceniają też ogólne funkcjonowanie Urzędu. Więcej oczekują zaś w zakresie dostępności informacji, mniej satysfakcjonuje ich wynik załatwionej sprawy. Zauważyć jednak należy, że zestawienie obu grup nie do końca daje rzeczywiste, rzetelne porównanie, ponieważ zebrano opinię aż 169 os. fizycznych i tylko 26 przedsiębiorców.



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

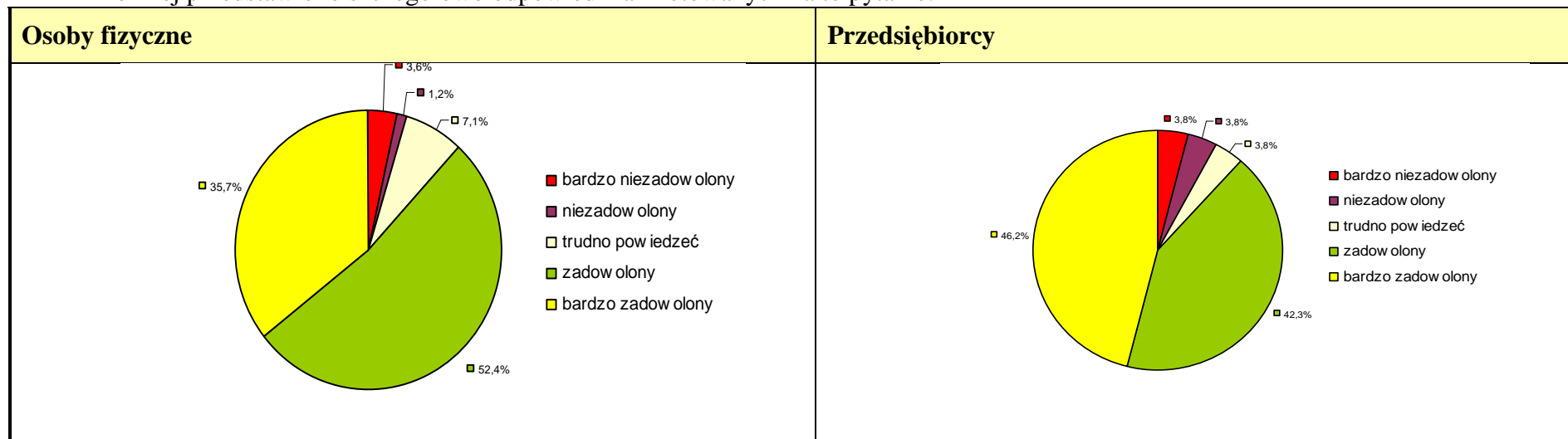


## SZCZEGÓŁOWE WYNIKI – w zestawieniu obu grup badanych (przedsiębiorców i osób fizycznych).

### 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. Dwie z zamieszczonych uwag być może stanowią wyjaśnienie powodu spadku zadowolenia - w ostatnim czasie faktycznie na parterze budynku, obok kasy, często przesiadywali pijani bezdomni, którzy zaczepiali klientów – pomimo, że Straż Miejska reagowała na wezwania, wrażenie zapewne pozostawało i znajdowało odzwierciedlenie w odpowiedziach ankietowanych.

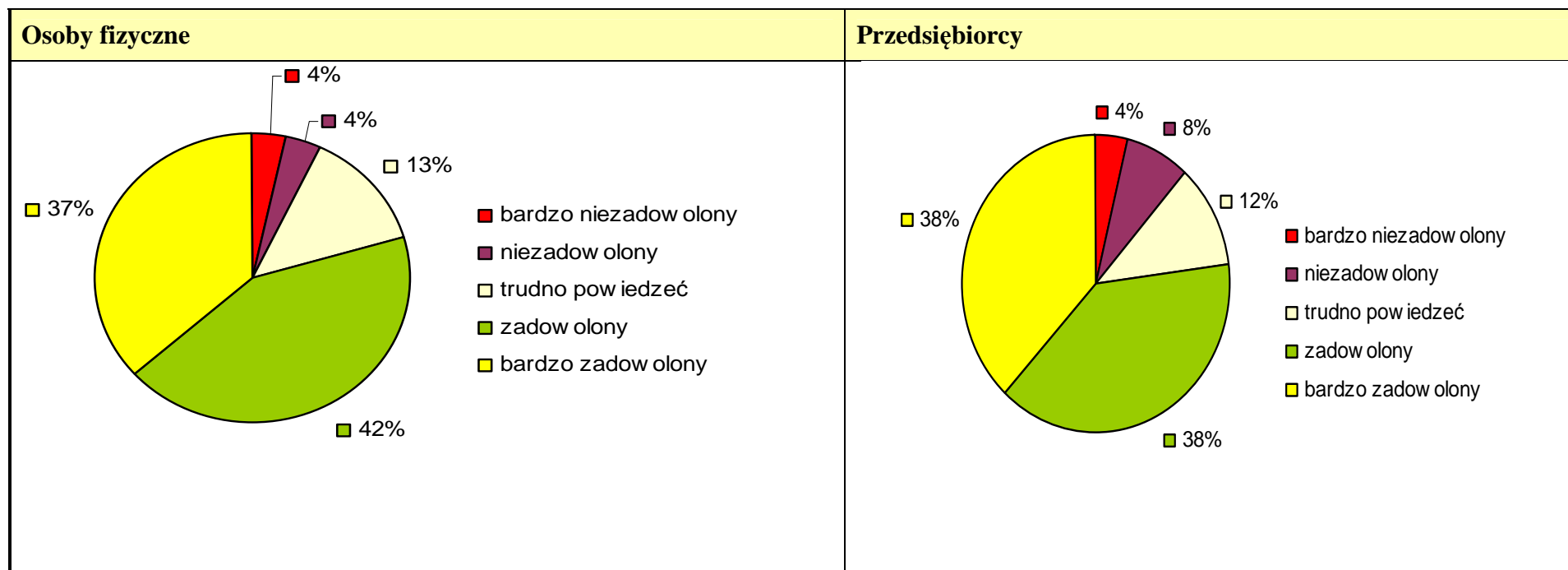
Poniżej przedstawiono szczegółowo odpowiedzi ankietowanych na to pytanie:



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.

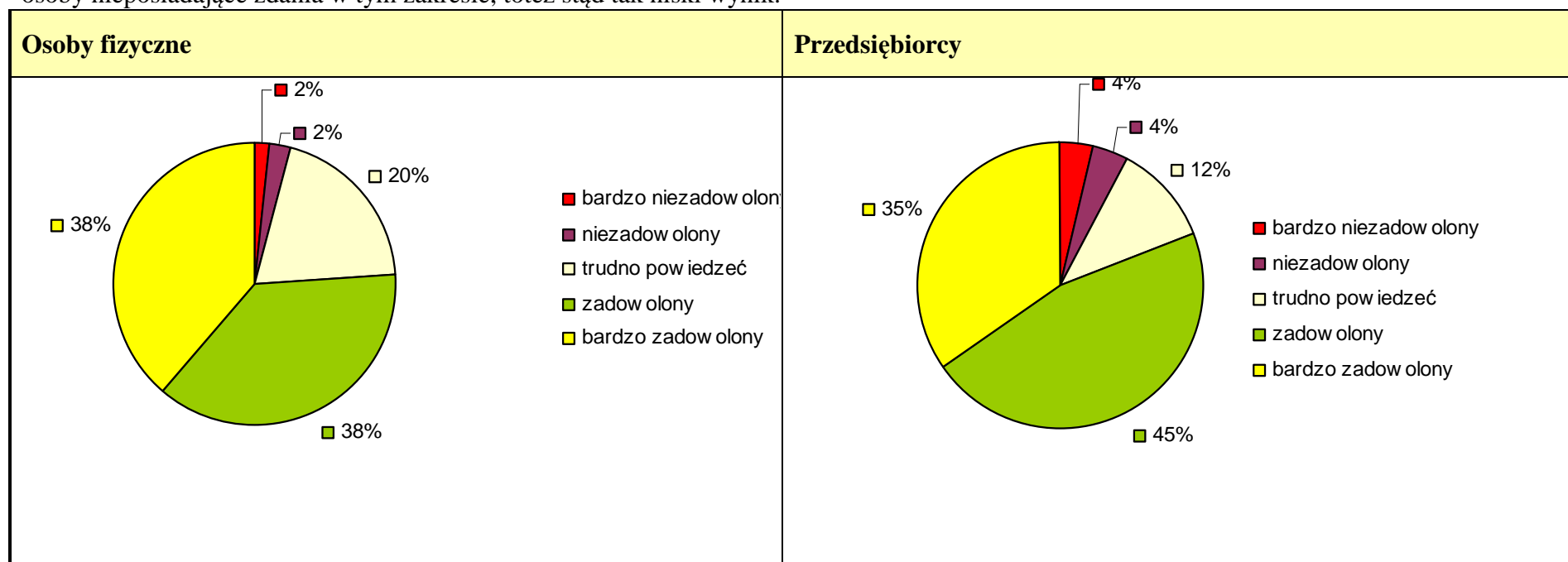
W tym pytaniu zależało nam na uzyskaniu opinii nt. jakości informacji kierowanych do klientów Urzędu. I tu również wyniki są dość wysokie, ponieważ zadowolonych jest blisko 80%. Jest to wynik nieco gorszy od wyniku z ubiegłego roku, jednak zdecydowanie lepszy niż w dwóch pierwszych badaniach – tam zadowolonych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

### 3. Kompetencje pracowników urzędu.

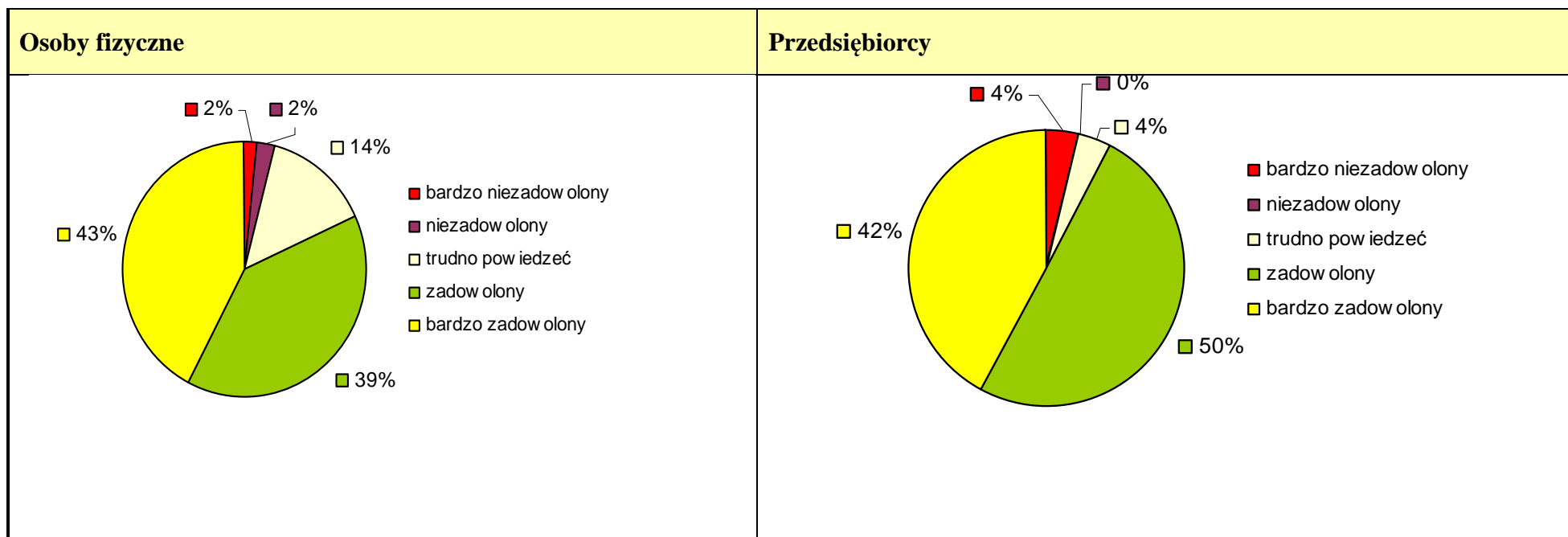
W bieżącym roku kompetencje pracowników Urzędu znów oceniono w badaniu ogólnym na poziomie poniżej 80%. Lepsze noty postawili przedsiębiorcy, choć to w ich grupie jest też więcej zdecydowanie niezadowolonych w tym zakresie. Duży odsetek stanowią jednak osoby nieposiadające zdania w tym zakresie, toteż stąd tak niski wynik.



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.

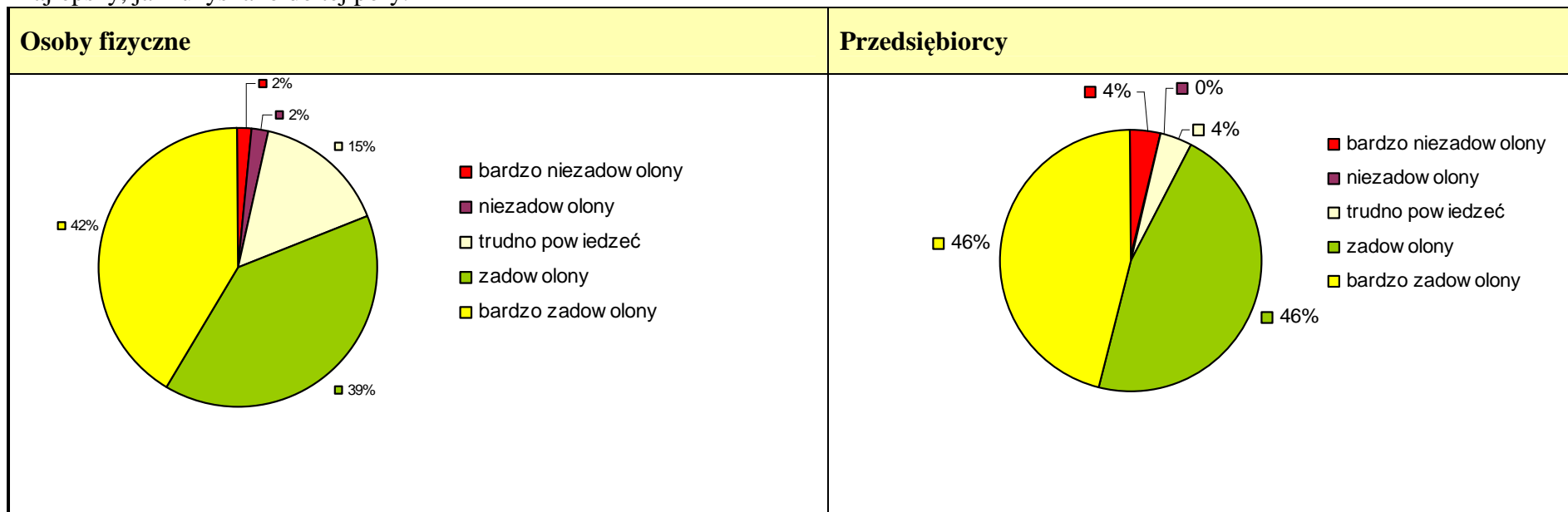
W przypadku tego pytania tylko drugie badanie odbiegało zasadniczo od normy i było nisko ocenione. W pozostałych badaniach, jak również i w ostatnim, zadowolenie jest wysokie – ponad 80%. Tutaj przedsiębiorcy zdecydowanie lepiej ocenili urzędników, bo aż 92 % potwierdziło swoje zadowolenie.



W zasadzie negatywnych opinii jest mało – w obu przypadkach po 4 % (w ogólnym zestawieniu jest to 5% czyli ok. 10 os.). a znów dość dużą rolę w przypadku osób fizycznych odgrywa odsetek osób nie mających zdania na ten temat.

## 5. Uczciwe i etyczne postępowanie.

Tak jak i we wcześniejszych pytaniach, główną różnicę w ocenie stanowi grupa osób, która stwierdziła, że trudno jej ocenić uczciwe i etyczne postępowanie pracowników. Przedsiębiorcy postrzegają ten aspekt lepiej (aż 92% zadowolonych), Ten sam odsetek (4%) stanowi grupa respondentów mających niepochlebne zdanie o etycznym postępowaniu urzędników. Niemniej jednak, w obu przypadkach jest to wynik najlepszy, jaki uzyskano do tej pory.



O Kodeksie etycznym wspomniano już wiele razy, 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 tylko jedna ze skarg rozpatrywanych przez Burmistrza okazała się zasadną. Niezależnie od tego Urząd stara się okresowo organizować szkolenia wewnętrzne z zakresu etyki pracownika samorządowego – takie szkolenie zostało przeprowadzone przez o. Leona Knabita w grudniu 2012 r.

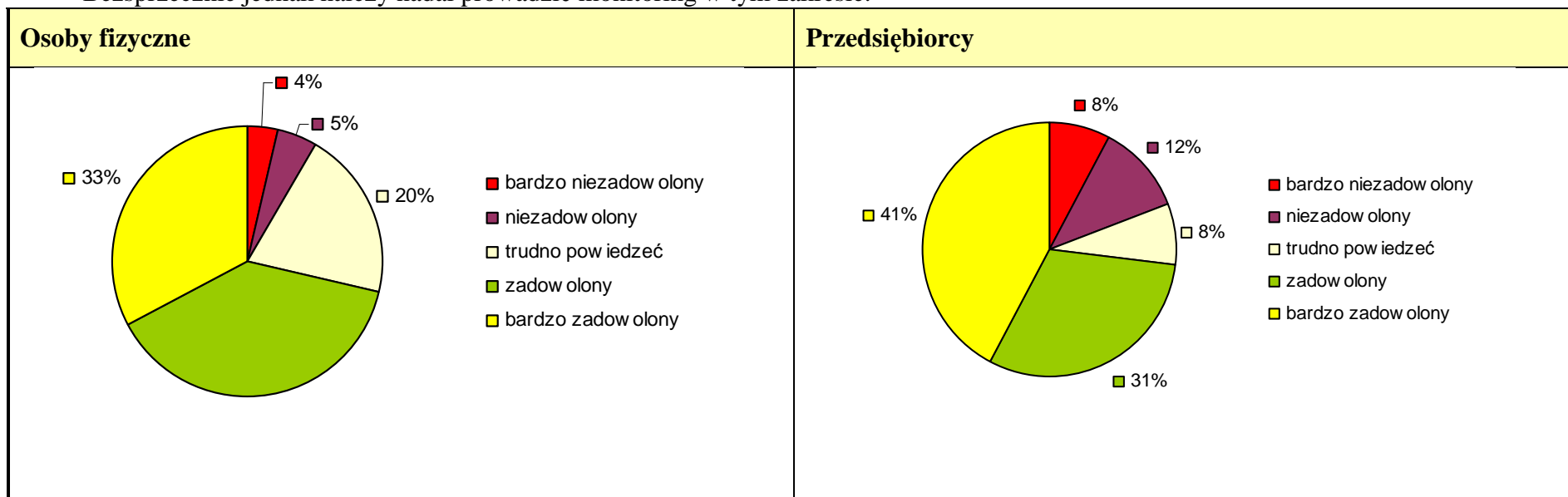


## 6. Terminowość wykonania usługi.

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 „trudno powiedzieć” mogły załatwiać sprawy „od ręki” i nie mają zdania co do faktycznie dłuższej trwających spraw.

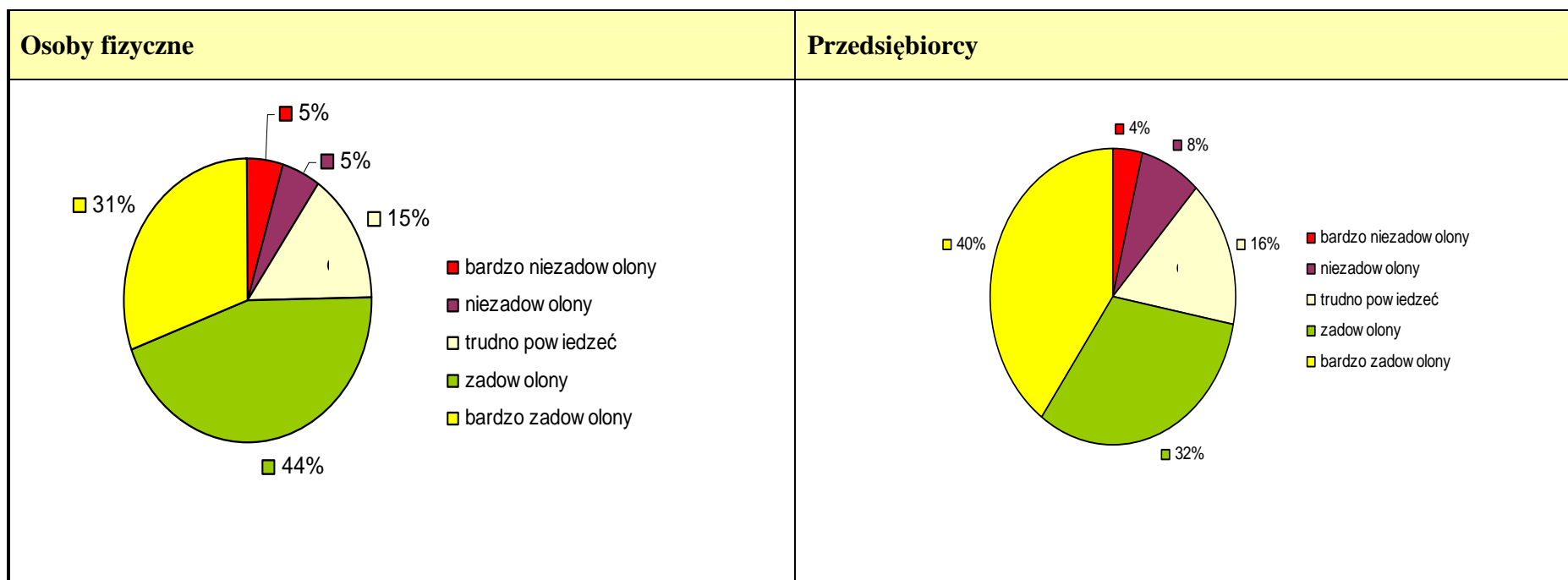
Ważne jest jednak, że bardzo dużo osób i w grupie przedsiębiorców, i osób fizycznych pozytywnie ocenia terminowość załatwienia sprawy. W grupie osób fizycznych mniej jest osób całkowicie niezadowolonych – przedsiębiorcy są tu zdecydowanie bardziej krytycznie nastawieni. Taką tendencję można zauważyć od początku badań satysfakcji klientów. Może to świadczyć o fakcie, że tej grupie właśnie zależy na jak najszybszym załatwianiu spraw: uzyskiwaniu pozwoleń, decyzji, itp.

Bezspornie jednak należy nadal prowadzić monitoring w tym zakresie.



## 7. Uzyskany wynik załatwionej sprawy.

Na pytanie o zadowolenie z wyniku załatwionej sprawy również klienci w większości zaznaczyli odpowiedzi „zadowolony” i „bardzo zadowolony”. W porównaniu jednak do dwóch ostatnich lat wyniki obu grup w zakresie wyniku załatwionej sprawy również się obniżył, jednak nie spadł poniżej 70%. Pomimo że 10% osób fizycznych i 12 % przedsiębiorców stwierdziło, że wynik ich nie satysfakcjonuje, to spadek powoduje duża grupa osób nie posiadających zdania – ok. 15% w obu przypadkach. 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.



## PODSUMOWANIE

Jak widać powyżej, Urząd uzyskał dobre wyniki w każdym z postawionych w ankiecie pytań – nie uzyskano niższej noty niż 70% zadowolonych – w zasadzie tylko terminowość wykonania usługi osiągnęła ten niski poziom, pozostałe uzyskały noty powyżej 75%, a nawet 88%. Tylko w jednym przypadku (terminowość wykonania usługi) odsetek odpowiedzi „niezadowolony” i „bardzo niezadowolony” wyniósł 10%. W dwóch pytaniach aż 20 % osób nie miało zdania, w pozostałych przypadkach to również kilkanaście nie wyraża swojej zdecydowanej opinii – 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 21 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. Ankietowani stwierdzają: „Jestem zadowolona z obsługi urzędników – są uprzejmi, chętnie udzielają informacji”, „Wszystko bardzo mi się podoba.” Są też ogólnie postawione oceny: „Oceniam pozytywnie załatwianie spraw przez Urząd”, „Trudno mi na razie powiedzieć. Myślę, że Urząd sprawia wrażenie dobrze prowadzonego.”

W końcu także doceniono ideę prowadzenia badania ankietowego - jeden z respondentów napisał: „Bardzo chciałbym, aby sprawy dotyczące budownictwa nie trwały tak długo. Ponadto jestem pod wrażeniem stworzenia tej ankiety oraz i przede wszystkim użycia w niej słów: klient oraz usługa – to wręcz systemowa zmiana.”

O tym, jak bardzo na obraz Urzędu wpływają drobne gesty, świadczy „melancholijna” uwaga: „Szkoda, że nie ma pysznych krówek”.

Pozostałe uwagi dotyczą nw. zagadnień:

- niezłatwionych spraw – np. „Nie została załatwiona droga z tyłu budynku (bloku 42). Prośba o przyspieszenie i zrobienie drogi i chodników”, „Szkoda, że nie ma parkometrów wokół budynku, w ogóle jest mało miejsc parkingowych”);
- komunikacji, informacji, formalizmu – np. „Bardzo chciałbym, aby sprawy dotyczące budownictwa nie trwały tak długo”, „Lepsza komunikacja drogą e-mailową”, „Dobrze byłoby, aby nie trzeba było chodzić od pokoju do pokoju, tylko załatwić wszystko w jednym, a reszta załatwia się przez komputer” (wpisał przedsiębiorca załatwiający sprawę w ewidencji dz. gospodarczej – jeden pokój - więc trudno ocenić powód takiego stwierdzenia).

Wszystkie uwagi, jakie umieszczono w ankiecie, zacytowano poniżej:

1. Nie została załatwiona droga z tyłu budynku (bloku 42). Prośba o przyspieszenie i zrobienie drogi i chodników.
2. Trudno mi powiedzieć. Drobne sprawy, które załatwiałam, oceniam bardzo dobrze – jako uczciwy i etyczny stosunek urzędników. Natomiast sprawa dotycząca placu od strony południowej Al. Tysiąclecia 42 oraz drogi, chodnika, która była przedmiotem wizyty Burmistrza, pozostała bez załatwienia. Na Al. Tysiąclecia czas się zatrzymał i przypomina ona Łódź Fabryczną.
3. Bardzo szybka obsługa.
4. Bardzo chciałbym, aby sprawy dotyczące budownictwa nie trwały tak długo. Ponadto jestem pod wrażeniem stworzenia tej ankiety oraz i przede wszystkim użycia w niej słów: klient oraz usługa – to wręcz systemowa zmiana.
5. Oceniam pozytywnie załatwianie spraw przez Urząd.
6. Jestem zadowolona z obsługi urzędników – są uprzejmi, chętnie udzielają informacji.
7. Trudno mi na razie powiedzieć. Myślę, że Urząd sprawia wrażenie dobrze prowadzonego.
8. Super pani w dowodach osobistych.
9. Wszystko bardzo mi się podoba.
10. Utrudnienie w sch. dla psów, spowodowane Strażą Miejską. Straż Miejska nie kara kierowców-sprzedawców wzdłuż ul. Sikorskiego k. Restauracji „Pod Różą”, mimo iż oni zajmują chodnik.
11. Dobrze byłoby, aby nie trzeba było chodzić od pokoju do pokoju, tylko załatwić wszystko w jednym, a reszta załatwia się przez komputer.
12. Lepsza komunikacja drogą e-mailową.
13. Nieroby.
14. Bardzo elastyczne podchodzenie do indywidualnej strony-klienta, aby wyjaśnienie było kompetentne – chodzi głównie o prawo stosowane, które ciągle ulega zmianie.
15. Szkoda, że nie ma parkometrów wokół budynku, w ogóle jest mało miejsc parkingowych.
16. Zbyt wysoka cena za podatek od nieruchomości, zwłaszcza lokali użytkowych.
17. Stojąc w kolejce do kasy zostałam zaczepiona przez osobę pijaną. Zgłosiłam fakt w kasie, ale panie mówią, że są bezradne. Jak mam renty 700 zł, to jak mnie okradnie, kto mi pomoże?
18. WC- chciałem skorzystać z toalety i zastałem bezdomnego pijącego tanie wino. Takie sytuacje w miejscu publicznym, jakim jest Urząd, nie mogą mieć miejsca.
19. Uważam, że powinna być bardziej dokładna i precyzyjna informacja.
20. Szkoda, że nie ma pysznych krówek.
21. Uprzejmość i terminowość.

## **DZIAŁANIA USPRAWNIAJĄCE**

Najniżej ocenionymi aspektami działalności Urzędu są (podobnie jak w roku ubiegłym) kompetencje pracowników Urzędu (76%), terminowość wykonania usługi (70%) oraz uzyskany wynik załatwionej sprawy (77%). Odnosząc się do kompetencji pracowników należy zaznaczyć, że pracownicy mają możliwość uczestniczenia 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. 220 zł). 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. Ponadto zadeklarowanych niezadowolonych było tylko 10%, a niski poziom zadowolenia daje grupa 20% nie posiadających zdania. Na pewno jednak podniesienie poziomu zadowolenia w tym zakresie jest dla Urzędu ważne, będzie więc to w dalszym ciągu monitorowane. Podobna sytuacja może mieć miejsce w przypadku uzyskanego wyniku załatwianej sprawy – nie będzie zadowolona osoba, której wniosek rozstrzygnięto nie po jej myśli – nie będzie żadnym wytłumaczeniem fakt, że jest to rozstrzygnięcie zgodne z przepisami. Co ważne także w tym przypadku, osób niezadowolonych i zdecydowanie niezadowolonych było tylko 8 % - 14% nie miało zdania.

Aby rozstrzygnąć, czy powody niezadowolenia respondentów z terminowości i uzyskanego wyniku sprawy mają faktyczne uzasadnienie, proponuje się, by w przyszłej edycji badania rozważyć możliwość zadania pytań dodatkowych, np.: W jakim terminie załatwiono Pana/i sprawę? Dlaczego jest Pan/i niezadowolony z wyniku sprawy?

Dodatkowo warto by także zwrócić uwagę kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu (na najbliższej naradzie) na konieczność nadzoru nad pracownikami, szczególnie w zakresie terminowości załatwiania spraw.