

M I A S T O
NOWY TARG



Raport z badania Ankiетowego

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

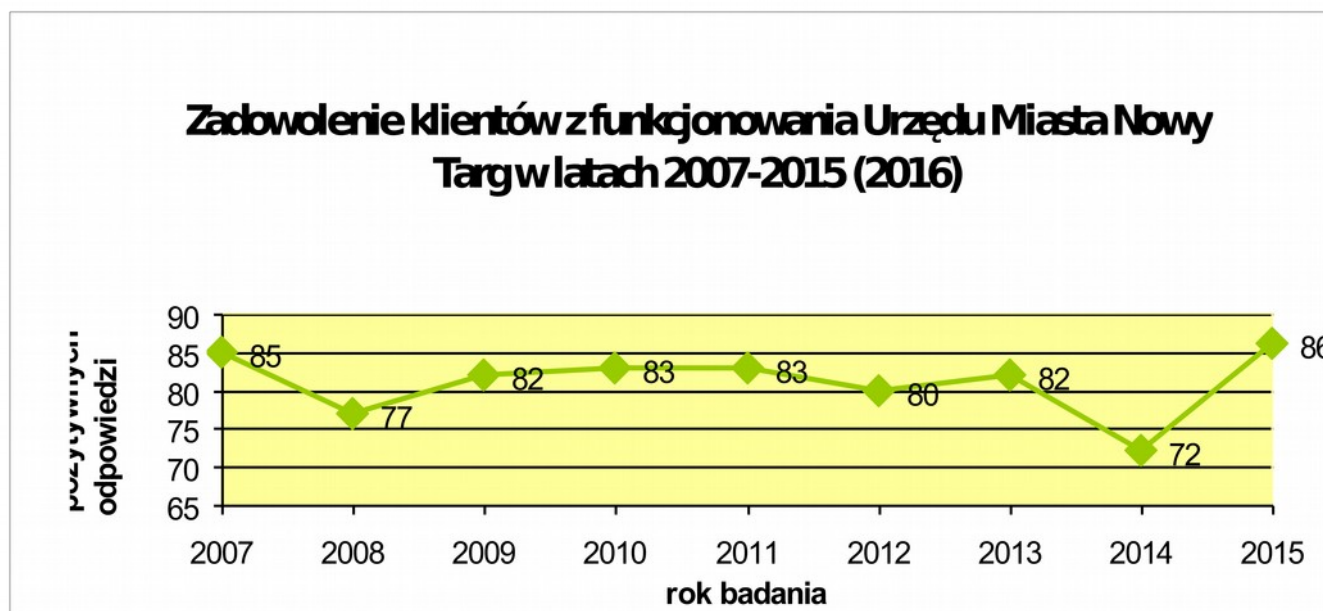
Badanie ankietowe przeprowadzone wśród Klientów UM w terminie 1 kwietnia – 31 maja 2016 r. – badanie za 2015 r.

WYNIKI OGÓLNE

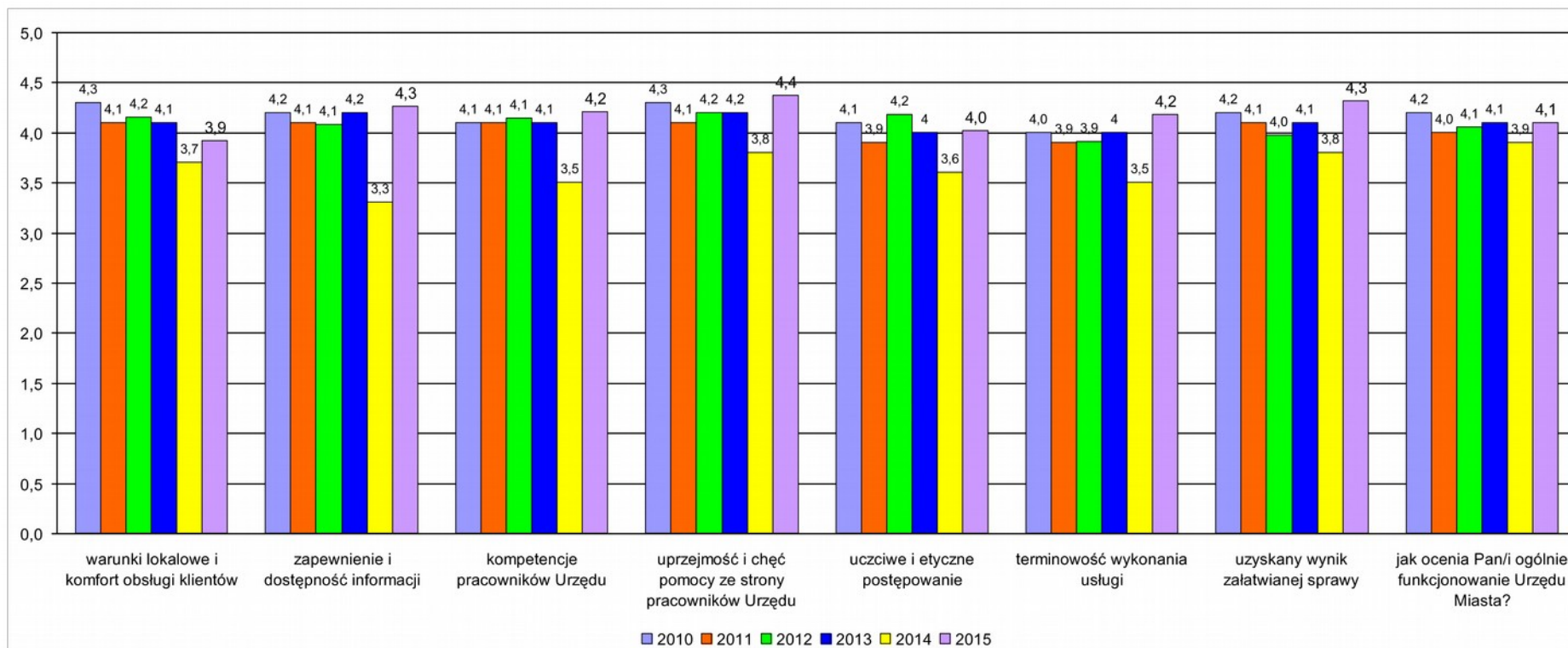
Badanie satysfakcji klientów – wszystkie ankiety

Badanie satysfakcji klientów Urzędu Miasta Nowy Targ przeprowadzono po raz dziewiąty. Wzięło w nim udział 115 respondentów (liczba wydanych ankiet – 200, zwrot 58%), z czego 21 wypełnionych przez przedsiębiorców. Ankiety dostępne były codziennie w Biurze Obsługi Mieszkańców oraz w poszczególnych Wydziałach. Obecnie uzyskano najwyższy, jak do tej pory, wynik zadowolenia klientów.

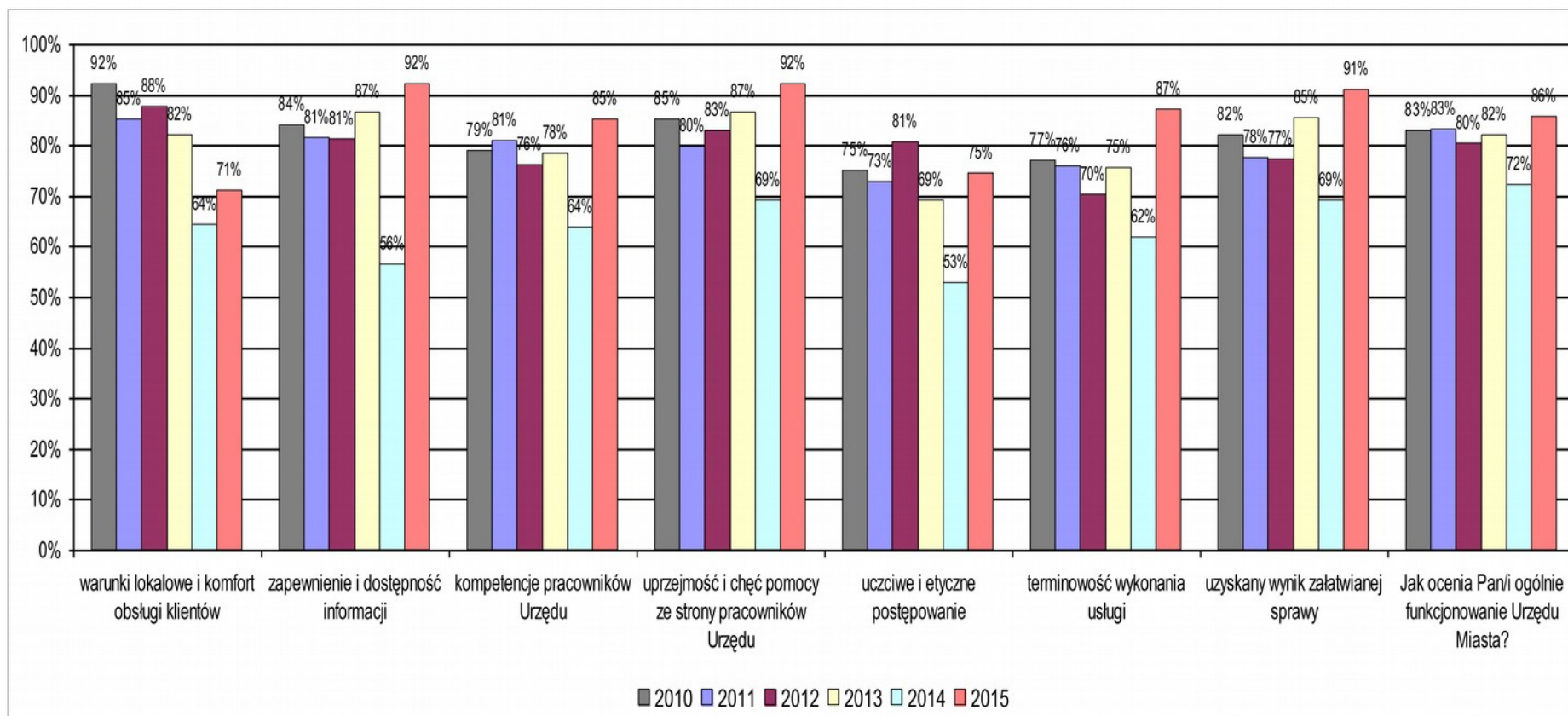
Wyniki ogólnego zadowolenia klientów na przestrzeni 9 lat (9 badań satysfakcji klientów) kształtują się następująco:



Średnią ocen poszczególnych pytań w porównaniu lat 2010 – 2015 przedstawia poniższy wykres. Wcześniej najwyższą średnią ocen otrzymywały warunki lokalowe i komfort obsługi, które od kilku lat uzyskują niższe noty – w obecnym badaniu najwyższą średnią uzyskały uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników (4,4), a także uzyskany wynik sprawy i zapewnienie i dostępność informacji (4,3).



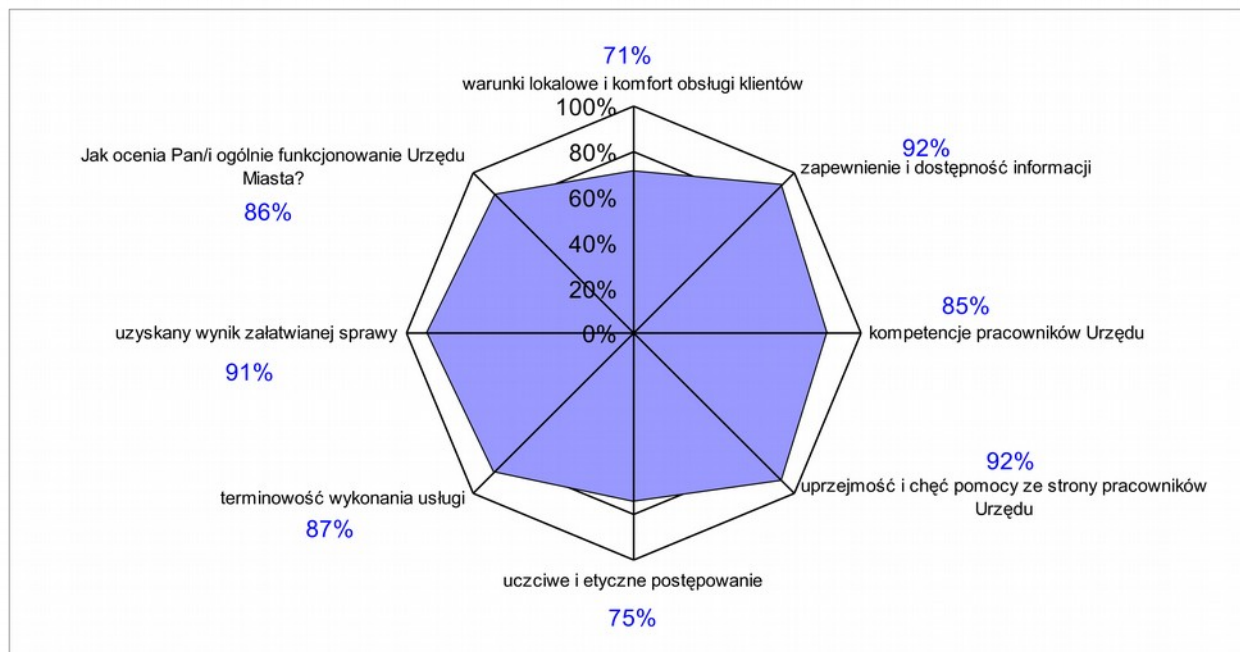
Od sześciu lat prowadzi się badanie ankietowe w prawie niezmiennej formie. W wielu aspektach zadowolenie klientów wzrosło, a nawet zanotowano najwyższe wartości – w trzech przypadkach poziom zadowolenia ukształtował się na poziomie powyżej 90%. Trzeba jednak pamiętać, że 115 respondentów nie stanowi zbyt dużej próby, dlatego też choć ocena raczej korzystna, należy do niej podchodzić z rezerwą i nie „spoczywać na laurach”. Porównanie wyników przedstawiono poniżej:



Badanie satysfakcji klientów – osoby fizyczne i przedsiębiorcy

Badanie satysfakcji z podziałem na osoby fizyczne i przedsiębiorców prowadzone jest już od pięciu lat. W obecnym badaniu tylko 21 ankiet wypełnili przedsiębiorcy. Ich oceny nie odbiegają od opinii pozostałych ankietowanych, więc postanowiono nie wydzielać ich wyników – próba bowiem nie jest zbyt miarodajna.

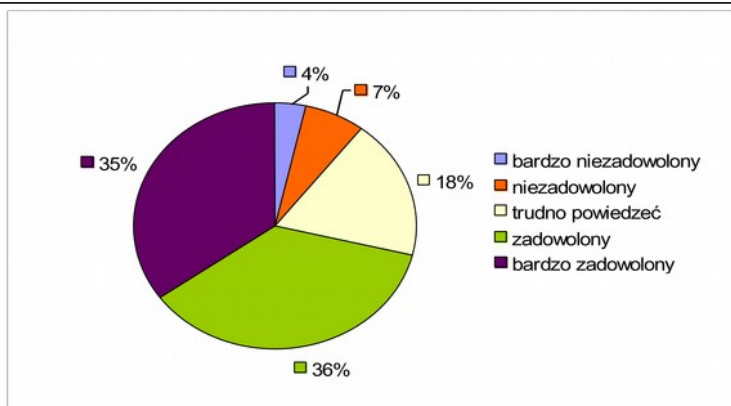
Poniższy wykres przedstawia procentowo zadowolenie klientów w zakresie poszczególnych tematów. Jak widać, wykres jest dość regularny, odstępstwo stanowi jak zwykle pytanie o uczciwe i etyczne postępowanie – tutaj wynik wyniósł 75% zadowolonych, a także warunki lokalowe – 71%. Warto podkreślić jednak, że każde z postawionych pytań ponad 70% ankietowanych odpowiedziało pozytywnie.



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

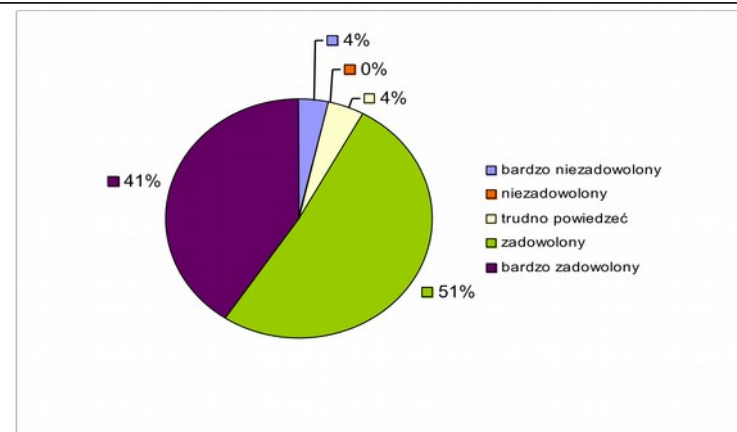
Poniższa tabela zawiera wykresy pokazujące strukturę wszystkich odpowiedzi, na każde z pytań - od zdecydowanie niezadowolonych po zdecydowanie zadowolonych klientów. Jak widać poniżej nadal zdecydowaną przewagę stanowią oceny pozytywne. Oceny negatywne tylko w jednym przypadku wynoszą więcej niż 10%, a zamykają się w przedziale od 4% do 11 %. Sporą grupę też stanowią osoby, które nie mają zdania i to w głównej mierze przyczynia się do konkretnego poziomu zadowolenia w każdym z pytań. Podejrzewać można, że osoby te miały zbyt krótki kontakt z Urzędem, aby wyrobić sobie opinię.

WARUNKI LOKALOWE I KOMFORT OBSŁUGI KLIENTÓW	ZAPEWNIENIE I DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI
--	--



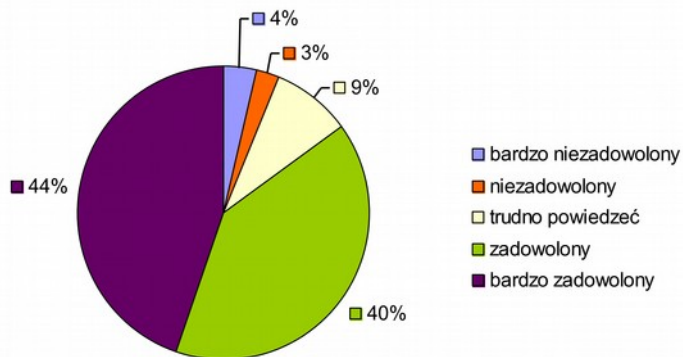
Obecnie niezadowolenie wyraziło 11% ankietowanych, a nie posiadających zdania jest 18%. Co roku zadowolenie z warunków obsługi spada. W zasadzie w ankietach nie pojawiają się uwagi, co mogłoby zmieni ć tę sytuację na korzyść.

**KOMPETENCJE
PRACOWNIKÓW URZĘDU**



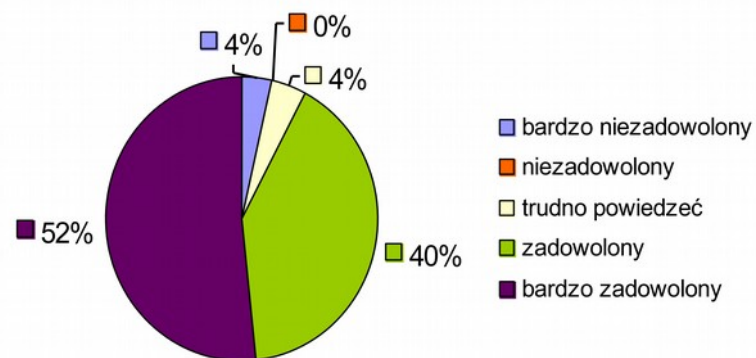
W porównaniu do roku ubiegłego wynik jest dużo lepszy i niezadowolonych jest tylko 5 % (w zeszłym roku to było 15 %), zaś zadowolonych jest aż 86% (rok temu zadowolonych było tylko 56% ankietowanych).

**UPRZEJMOŚĆ I CHEĆ POMOCY
ZE STRONY PRACOWNIKÓW URZĘDU**



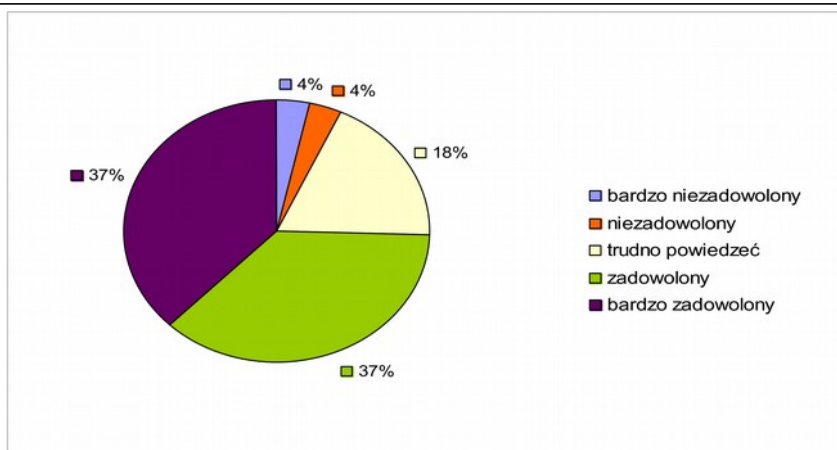
W ubiegłym roku poziom zadowolenia z kompetencji urzędników spadł do poziomu 64% - wynik tegoroczny jest zdecydowanie lepszy, aż o 20%. Większą niż „niezadowolonych” stanowi grupa „niezdecydowanych” (9 %), którzy prawdopodobnie nie mieli możliwości ocenić kompetencji pracowników.

UCZCIWE I ETYCZNE POSTĘPOWANIE



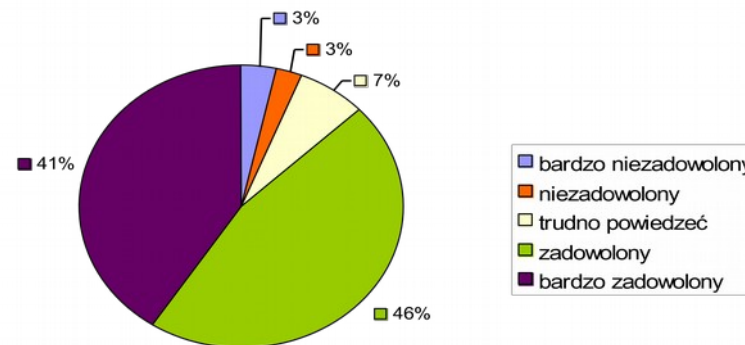
O wiele lepszy wynik odnotowano także i w tym zakresie. Rok temu było to tylko 69%, teraz aż 92 % i tylko 4% jest całkowicie niezadowolonych. Jest to zdecydowanie zadowalający wynik, świadczący o tym, że pracownicy mają właściwe podejście i do klientów, i do swoich zadań.

TERMINOWOŚĆ WYKONANIA USŁUGI



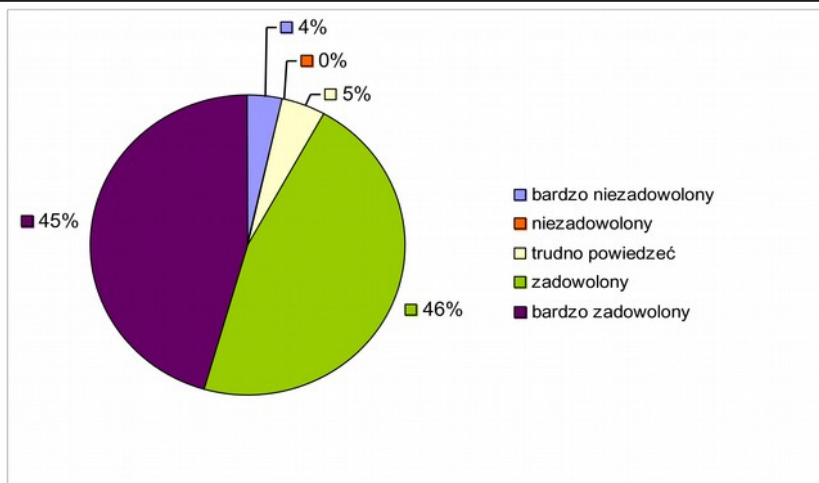
Sporą grupę stanowią osoby, które stwierdziły, że trudno im ocenić uczciwe i etyczne postępowanie pracowników (18% respondentów), może nie jednoznacznie, ale można zakładać, że zbyt krótki kontakt z pracownikami Urzędu (np. odbiór przesyłki w Biurze Obsługi Mieszkańców) nie pozwala klientom na postawienie oceny w tym trudnym pytaniu. Poziom zadowolenia jest jednak wyższy niż w ostatnich dwóch latach.

UZYSKANY WYNIK ZAŁATWIONEJ SPRAWY

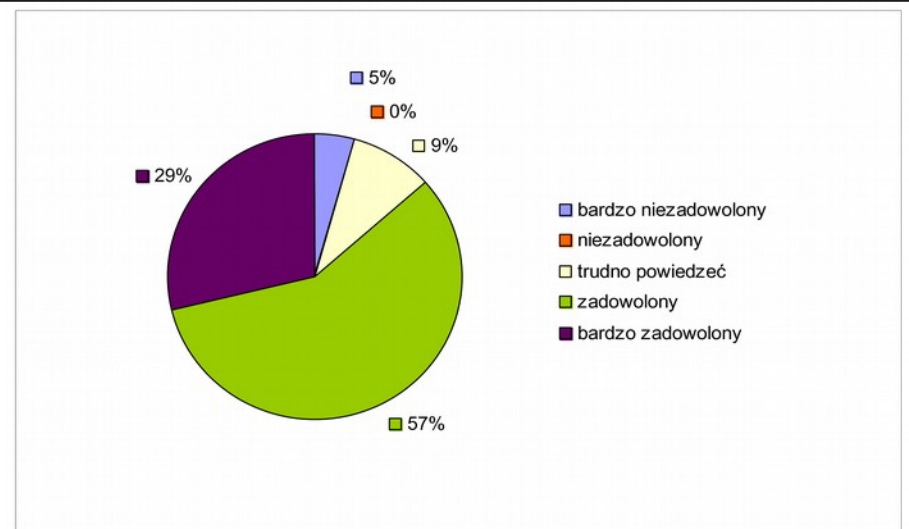


Poziom zadowolenia z terminowości wykonania usługi także w tym roku wzrósł z 61% do 87%. Ten temat zawsze oceniany był słabiej, co zawsze powodowało dylemat, czy niska ocena terminowości to faktycznie przekroczenia, czy też po prostu terminowe, choć czasochłonne załatwianie spraw – tym razem zdaje się, że terminowość nie budzi już tak dużych zastrzeżeń.

**JAK OCENIA PAN/I OGÓLNIIE
FUNKCJONOWANIE URZĘDU?**



Pytanie to było jednym z najlepiej ocenionych – 91% zadowolonych, uzyskało także (jak też w przypadku kilku innych pytań) najmniejszy odsetek odpowiedzi negatywnych (4%). Prawdopodobnie nie da się całkowicie tego uniknąć, bowiem 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).



Jak już wspomniano na początku, ogólne funkcjonowanie Urzędu także uzyskało, jak do tej pory, najwyższą ocenę. Dobrze świadczy też odsetek tylko 5% niezadowolonych. Nie jest możliwe jednak całkowite wyeliminowanie tychże negatywnych ocen - gdyby badanie satysfakcji przyniosło tylko pozytywne opinie, byłoby to podstawą raczej do stwierdzenia, że nie jest ono wiarygodne.

PODSUMOWANIE

Respondenci odwiedzali najczęściej: Urząd Stanu Cywilnego, Wydział Spraw Społecznych, Wydział Gospodarki Nieruchomościami i Wydział Rozwoju i Urbanistyki, ale także Wydział Podatków i Opłat i Referat ds. Drogownictwa i Transportu. Wg klientów, którzy zdecydowali się wypełnić ankietę, najważniejsze podczas załatwiania spraw w Urzędzie jest przede wszystkim **termin załatwienia sprawy** (88 odpowiedzi, tj. 77%), **rzetelna informacja** (54 odpowiedzi, 47%) oraz **uprzejmość i życzliwość** (53 odpowiedzi, 46%). Klienci rzadziej zaznaczali możliwość załatwienia spraw elektronicznie (20 odpowiedzi, 17%), zmianę organizacji pracy, godzin pracy Urzędu (9 odpowiedzi, 7%) oraz podniesienie poziomu wyszkolenia pracowników (5 odpowiedzi, 4%).

DZIAŁANIA USPRAWNIAJĄCE

Najniżej, choć nieźle ocenionymi aspektami działalności Urzędu, są warunki lokalowe i komfort obsługi klientów (71%) oraz uczciwe i etyczne postępowanie (75%). Warto zaznaczyć, że w Urzędzie co roku planuje się szkolenia z zakresu etyki i przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym – takie też zaplanowano już na 21 czerwca br. Jeżeli zaś chodzi o warunki lokalowe i komfort obsługi klientów – ciężko przy tym stanie lokalowym wydzielić dodatkowe pomieszczenia do obsługi, ważne, że obecnie rozwiązano problem z obsługą w kasie Urzędu, co możliwe w przyszłości wpłynie na poprawę oceny w tym zakresie.

Inne:

1. Więcej dni po południu – po pracy petenta. 1x
2. Żeby nie było kolejek (3x)
3. Nie szkoda papieru na te ankiety?
4. 0 urzędników 0 problemów