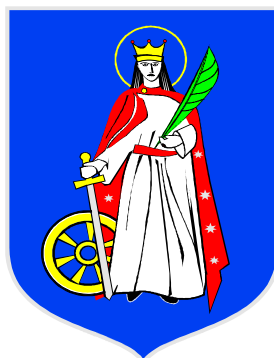


M I A S T O
NOWY TARG



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 stycznia –
10 lutego 2011 r. – badanie za 2010 r.**

Opracowała:
Agnieszka Żółtek - Inspektor
w Wydziale Organizacyjnym

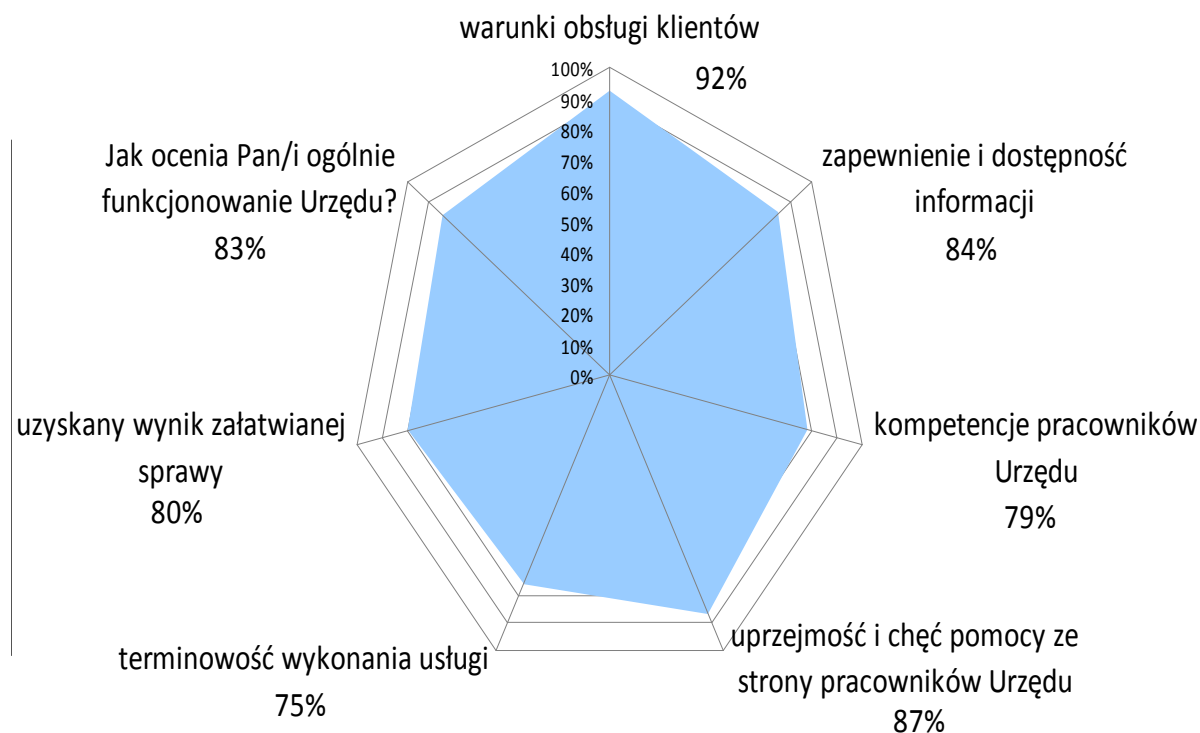
Badanie satysfakcji klientów Urzędu Miasta Nowy Targ przeprowadzono po raz czwarty. Wzięło w nim udział 333 respondentów (liczba wydanych ankiet – 350, zwrot 95%). Ankiety dostępne były codziennie w Biurze Obsługi Mieszkańców. Dodatkowo codziennie, jako ankieterzy, dyżur pełnili stażyści oraz członkowie Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Członkowie Uniwersytetu, jako osoby budzące duże zaufanie i szacunek, jak już stwierdzono w poprzednim badaniu, w dużej mierze przyczynili się do zwiększenia liczby złożonych formularzy ankiet.

W tegorocznym badaniu również nieco zmodyfikowano formularz ankiety. Ponieważ uszczegółowienie pytania nt. dostępności informacji nie przyniosło wiarygodnych rezultatów, w tym roku postawiono tylko pytanie ogólne. Dodano natomiast pytanie o uczciwe i etyczne postępowanie urzędników, które służyć ma monitorowaniu stosowania przez pracowników kodeksu etycznego. W tym roku również zastosowano uproszczoną metryczkę, zastosowano podział na osoby fizyczne i przedsiębiorców. Ponieważ część osób (29 ankiet) nie wypełniła jej, grupa ta została również wydzielona i jest interpretowana w dwojaki sposób. Poniższa tabela i wykresy przedstawiają ogólny poziom zadowolenia klientów wg poszczególnych grup:

	Osoby fizyczne	Nieoznaczone	Przedsiębiorcy	Osoby fizyczne +nieoznaczone	Przedsiębiorcy +nieoznaczone	Wszystkie ankiety
warunki lokalowe i komfort obsługi klientów	92%	86%	97%	92%	93%	92%
zapewnienie i dostępność informacji	84%	89%	82%	84%	85%	84%
kompetencje pracowników Urzędu	79%	81%	77%	79%	79%	79%
uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu	85%	96%	86%	87%	90%	87%
uczciwe i etyczne postępowanie	75%	89%	74%	77%	79%	76%
terminowość wykonania usługi	77%	78%	68%	77%	71%	75%
uzyskany wynik załatwianej sprawy	82%	78%	71%	82%	73%	80%
Jak ocenia Pan/i ogólnie funkcjonowanie Urzędu Miasta?	83%	81%	81%	83%	81%	83%

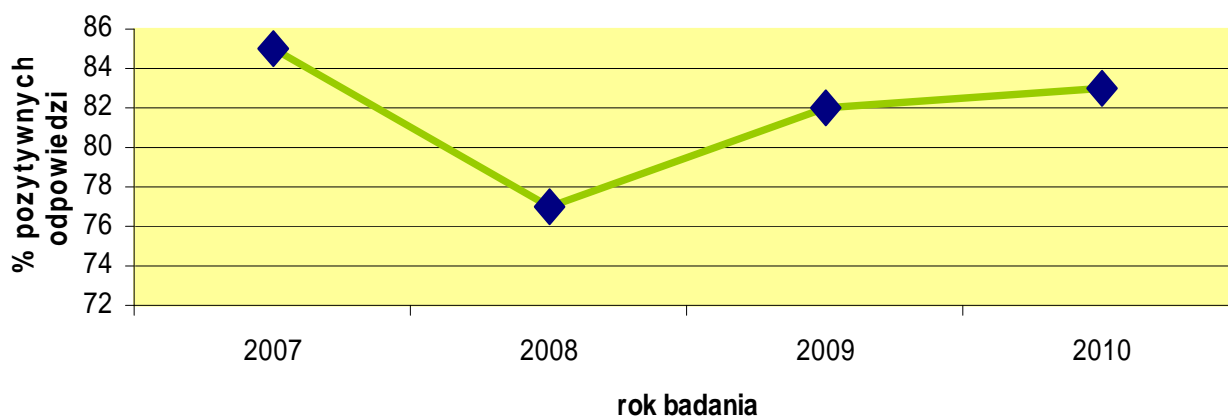
Jak widać powyżej opinie różnych grup o poszczególnych aspektach działania urzędu kształtują się na podobnym poziomie, w granicach od 68% (terminowość) do nawet 96% (uprzejmość i chęć udzielenia pomocy przez urzędników), 97% (warunki lokalowe) zadowolonych.

Na wykresie radarowym przedstawiono odpowiedzi łącznie z wszystkich ankiet (ostatnia kolumna tabeli).



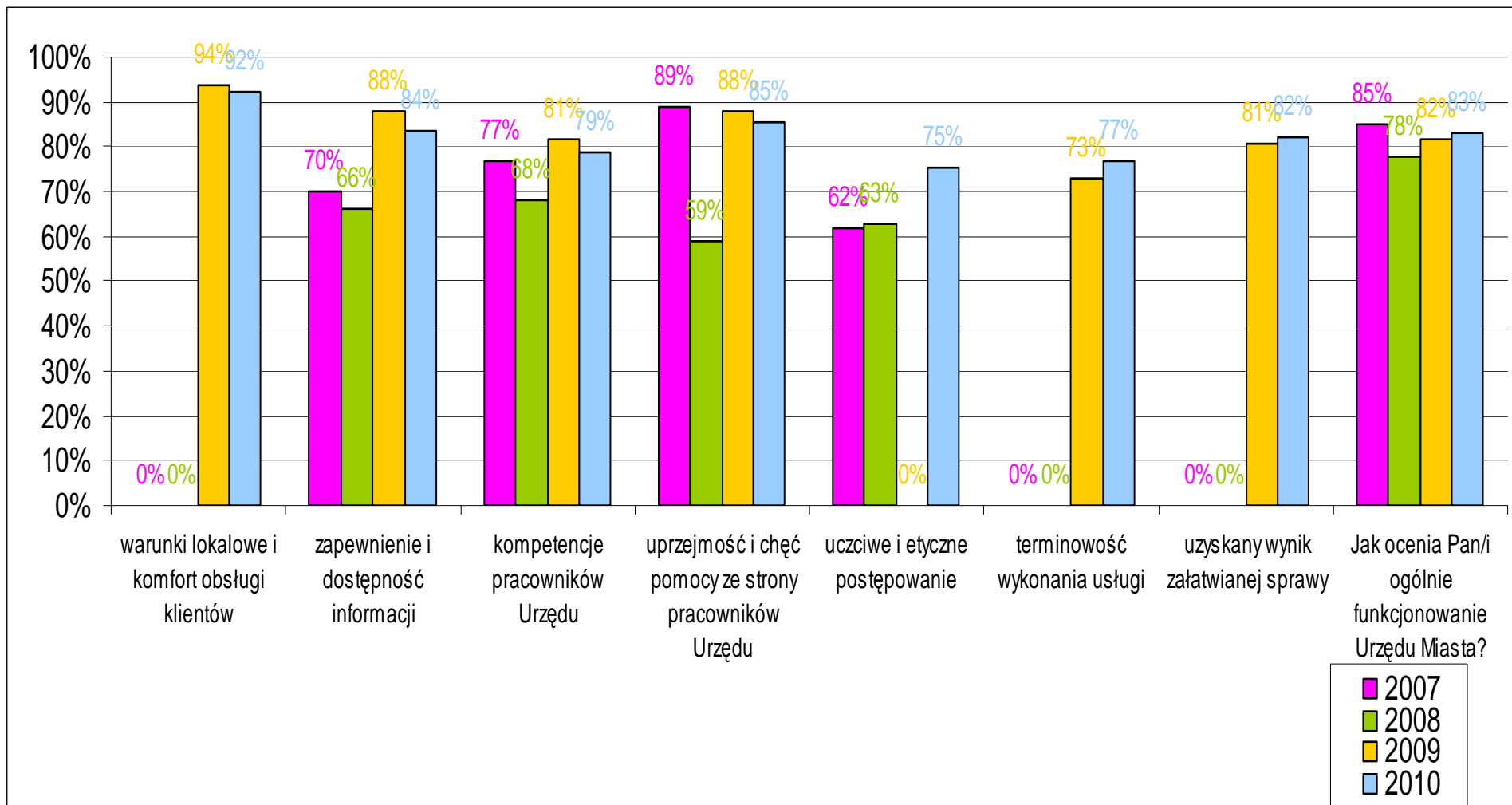
Wyniki ogólnego zadowolenia klientów na przestrzeni 4 lat (4 badań satysfakcji klientów) kształtują się następująco:

Zadowolenie klientów z funkcjonowania Urzędu Miasta Nowy Targ w latach 2007-2010



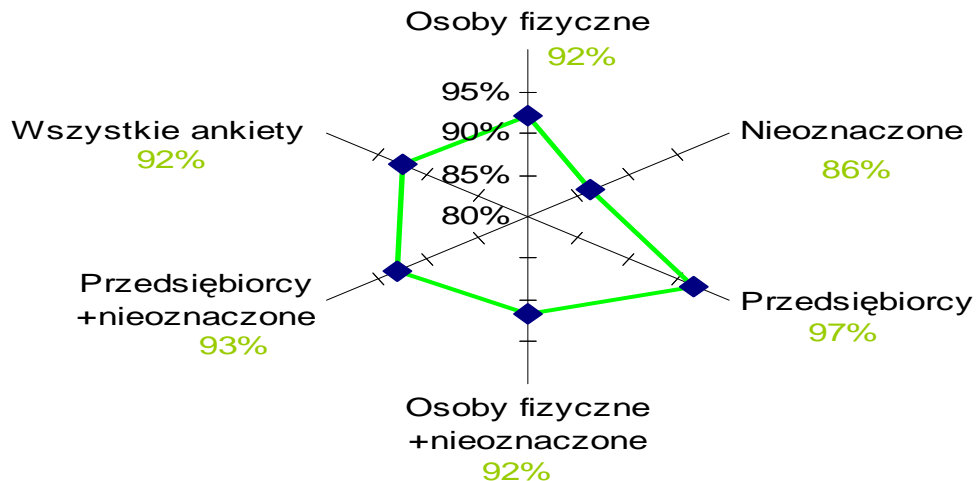
Po początkowym gwałtownym spadku zadowolenia w drugim roku badania, obecnie obserwujemy już stopniowy wzrost. Jak zostanie pokazane na kolejnym wykresie, podobnie jest w przypadku poszczególnych pytań ankiety. Nie wszystkie da się porównać, ze względu na stosowany w dwóch pierwszych inny formularz ankiety, jednak część z nich, podobnie brzmiących, udało się przyporządkować do obecnych pytań i zestawić na wykresie.

Poniżej przedstawiono zestawienie pytań z porównaniem wyników od 2007 r. Ponieważ ankietę zmieniano, nie we wszystkich pytaniach możliwe jest zestawienie wyników z 3 lat.

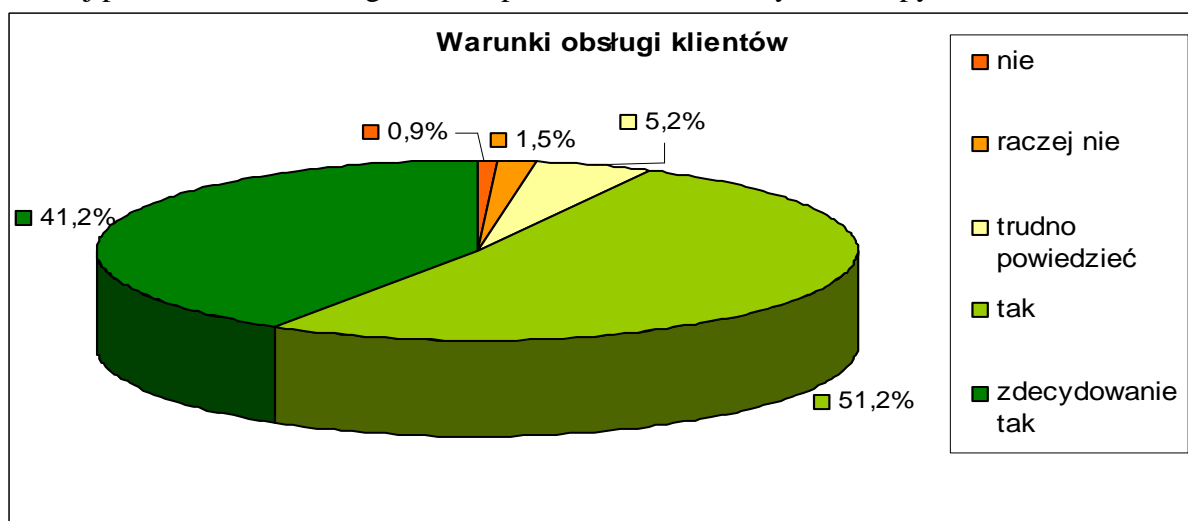


1. Warunki lokalowe i komfort obsługi klientów.

Procent zadowolonych z warunków lokalowych w ujęciu na grupy badanych klientów przedstawiono poniżej. Jak widać, najbardziej doceniają ten aspekt przedsiębiorcy, najmniejsze zadowolenie odnotowujemy w grupie osób, które nie wypełniły metryczki.

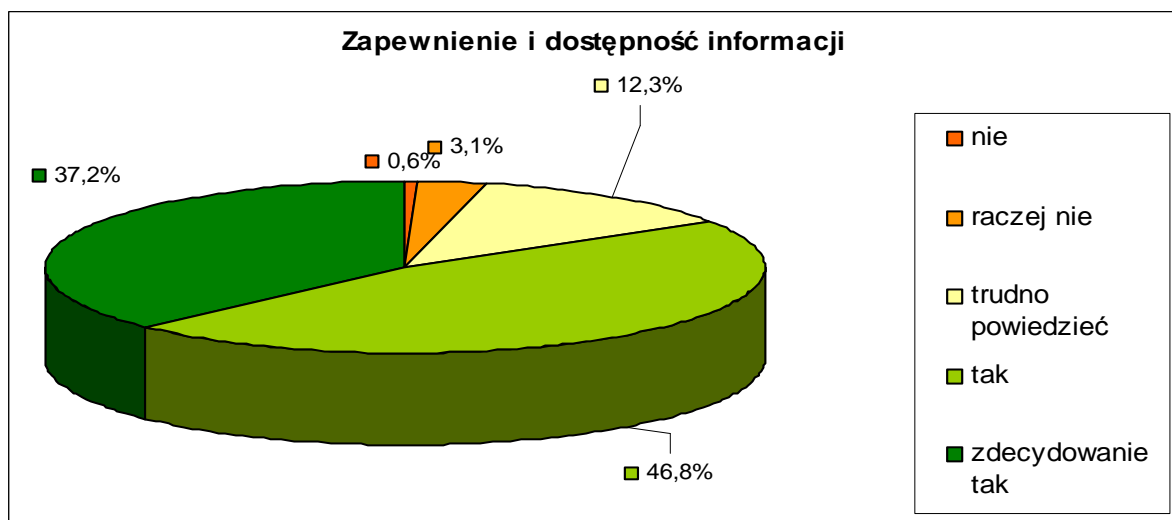


W latach ubiegłych klienci zwracali uwagę na nieestetyczny wygląd budynku oraz niski komfort obsługi – były to celne uwagi, gdyż w budynku prowadzono prace remontowe, które dopiero teraz umożliwiły takie rozmieszczenie wydziałów i pracowników, aby klienci mieli jak najmniej problemów z odnalezieniem właściwej osoby. Wydziały, które klienci odwiedzają najczęściej, umiejscowiono na parterze budynku, w pobliżu kasy (Urząd Stanu Cywilnego, Wydział Spraw Obywatelskich – dowody osobiste, ewidencja ludności, Wydział Finansowy – podatki). Również, dzięki uzyskaniu większej liczby pomieszczeń biurowych, udało się tak rozlokować pracowników, aby i przyjmowani klienci mieli większą swobodę, komfort w czasie załatwiania sprawy. Już w ubiegłym roku doceniono te zmiany, a obecnie ten wysoki poziom został utrzymany. Jedyne, ale bardzo nieliczne uwagi, dotyczą trudności w odnalezieniu USC – powodem jest, jak można przypuszczać, dwukrotna zmiana lokalizacji podczas remontów. Obecnie jednak USC docelowo już znajduje się na parterze. Poniżej przedstawiono szczegółowo odpowiedzi ankietowanych na to pytanie:

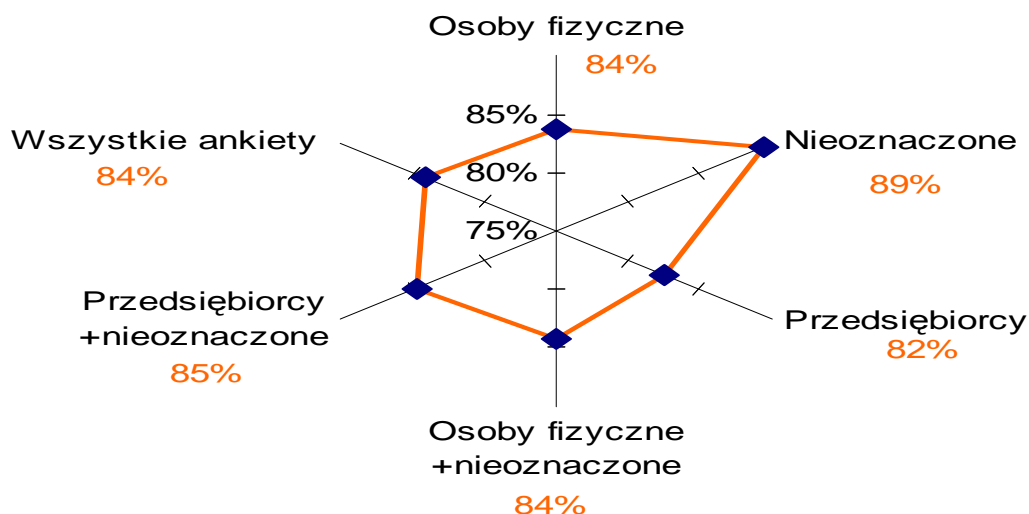


2. Zapewnienie i dostępność informacji.

W tym pytaniu zależało nam na uzyskaniu opinii nt. jakości informacji kierowanych do klientów Urzędu. Zrezygnowano ze szczegółowego podziału na informacje uzyskane od urzędników, informacji na stronie internetowej i w kartach usług, ponieważ nie wszyscy korzystają z internetu i z kart usług i ich odpowiedzi sprawiają, że wynik nie jest miarodajny. Zapisanie jednego ogólnego pytania pozwala respondentowi na wyrażenie zdania ogólnego, w takim zakresie, jaki on ceni najbardziej (niektórzy wolą kontakt w osobą, inni wolą przeczytać na stronie internetowej). I tu również wyniki są dość wysokie, ponieważ zadowolonych jest ponad 80%. Jest to wynik trochę gorszy (o 4%) od wyniku z ubiegłego roku (ale tam pytanie było sformułowane inaczej), jednak zdecydowanie lepszy niż w dwóch pierwszych badaniach – tam zadowolonych było tylko do 70% badanych.

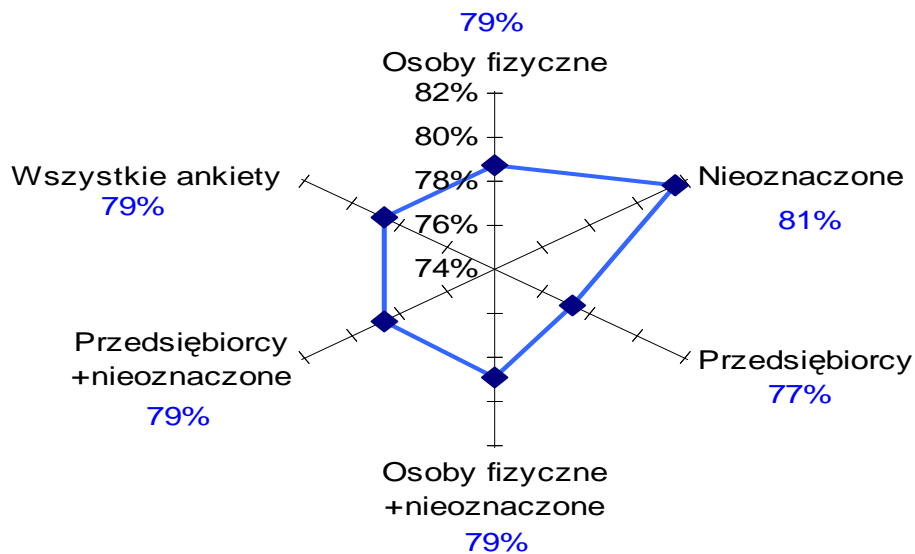


W podziale na poszczególne grupy osób ogóle zadowolenie z dostępności informacji przedstawiono na wykresie poniżej:



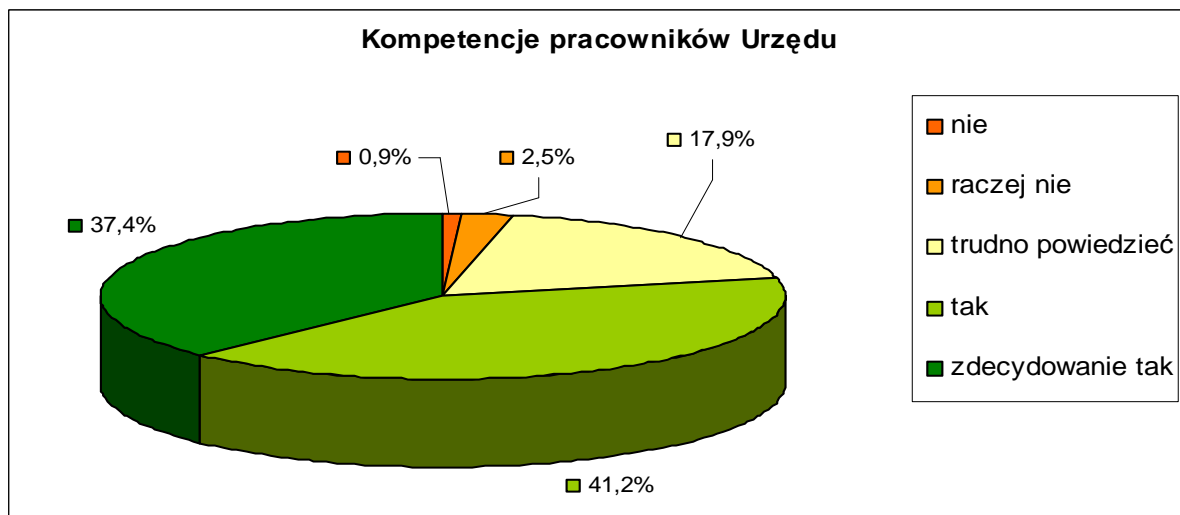
3. Kompetencje pracowników urzędu.

79 % zadowolonych respondentów to również dobry wynik, choć jest o 2 % niższy niż w roku ubiegłym, obserwuje się również, że wynik ten jest korzystniejszy niż w pierwszych prowadzonych badaniach.



Jak widać powyżej, ogólne zadowolenie z kompetencji jest we wszystkich grupach podobne. Tylko nieznacznie niżej ocenili ten aspekt przedsiębiorcy, jednak jest tu jeszcze spora grupa osób nie przyporządkowanych ani do przedsiębiorców, ani do osób fizycznych. Po zgrupowaniu tych odpowiedzi uzyskujemy jednak dobry wynik.

Ważne jest również, że w tym roku niezadowolonych jest tylko 3,4 %, w roku ubiegłym było to 8%, a jeszcze wcześniej aż 18%. Sporą grupę stanowią osoby, które prawdopodobnie uczciwie stwierdzają, że sprawy, które załatwiali w Urzędzie nie dają możliwości oceny kompetencji pracowników (np. podczas odbioru przesyłki w BOM).

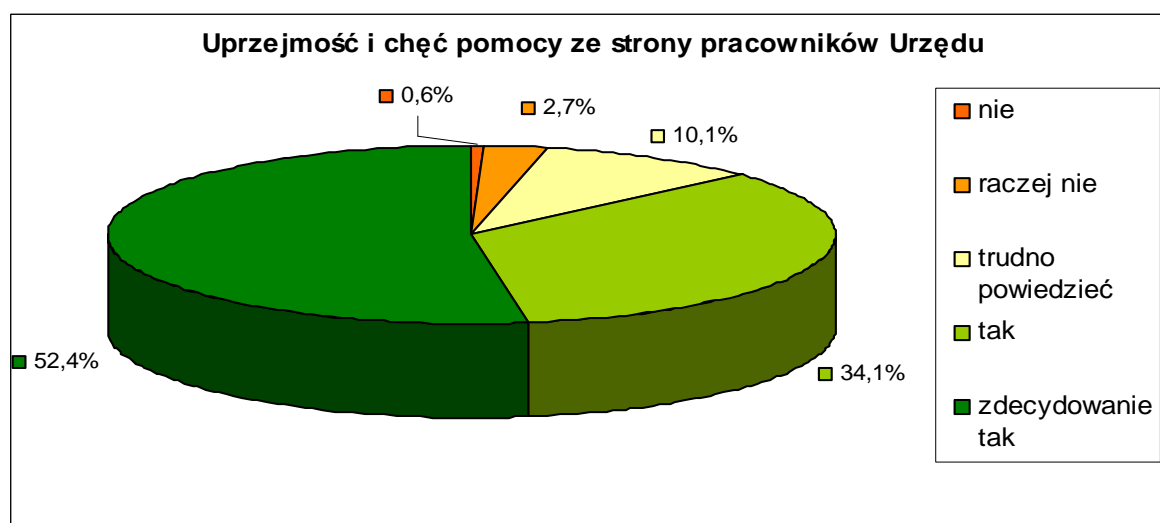


Zastanawiając się jednak nad przyczyną pojawienia się tych kilku procent niezadowolonych można powielić to, co zauważono po poprzednim badaniu. Powodem zastrzeżeń co do kwalifikacji urzędników mogą być zbyt częste i liczne zmiany przepisów prawnych o krótkim vacatio legis - pracownicy nie mają wtedy możliwości dogłębnego

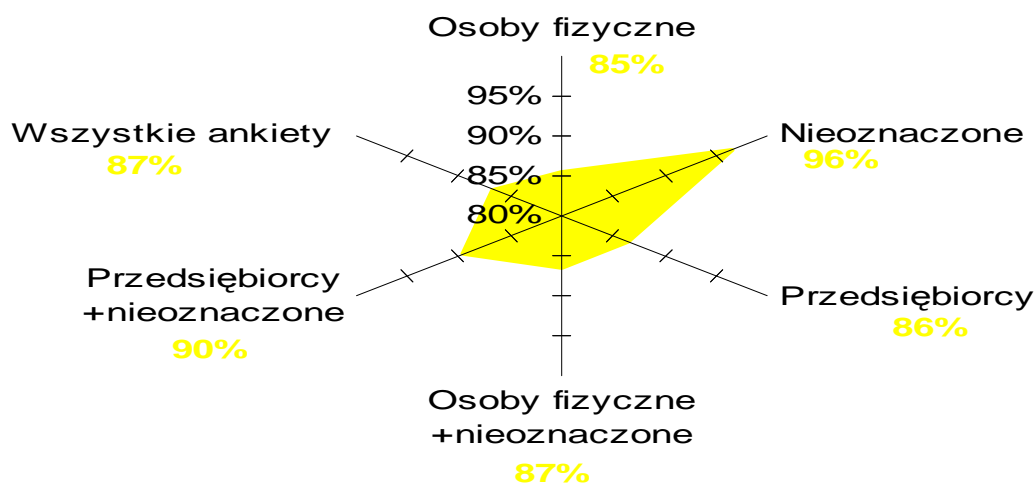
zapoznania się z nowymi przepisami, zanim one wejdą w życie. Powiązaniem problemem jest również skomplikowanie i niejasność nowych przepisów i brak wykładni prawnych, interpretacji przepisów. Ponieważ nie ma możliwości wpływu na ten problem, jedynym rozwiązaniem jest jedynie konieczność zapewnienia szkoleń w tematach, w których następują zmiany. Ważne jest również ukształtowanie w pracownikach postawy bieżącego śledzenia zmian przepisów oraz wyszukiwania interpretacji i opinii.

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%. A zasadniczo tylko 3,3% deklaruje zdecydowanie niezadowolenie, więc to o wiele lepiej niż w dwóch pierwszych badaniach, gdzie aż 12 % osób podejście do klienta oceniło nisko.

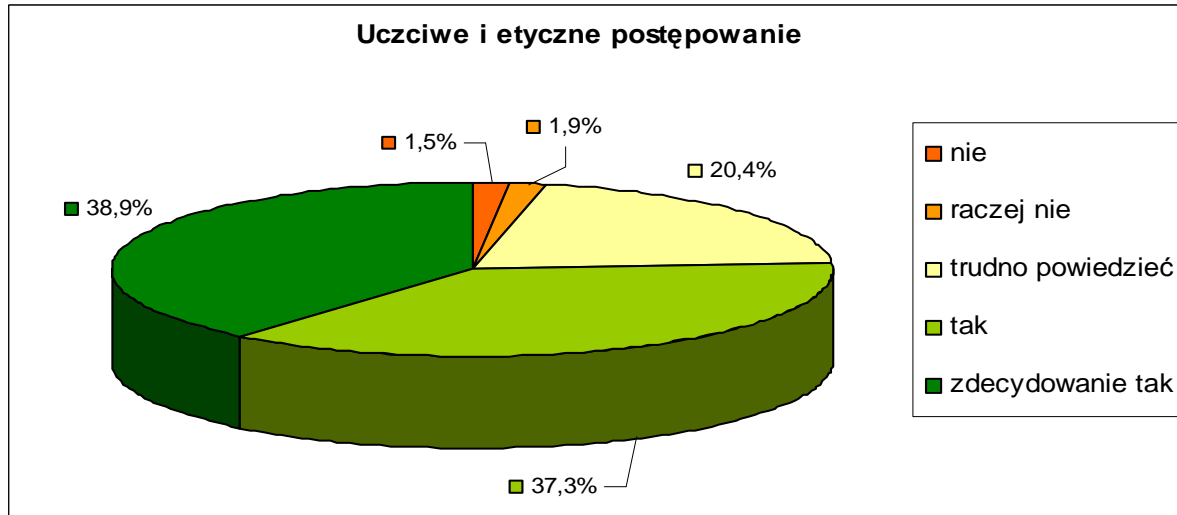


Jak widać na wykresie poniżej nie ma znacznych różnic w ocenie przez grupy przedsiębiorców i osób fizycznych, jednak grupa ankiet nieoznaczonych znacznie lepiej ocenia uprzejmość urzędników – bo aż 96%.

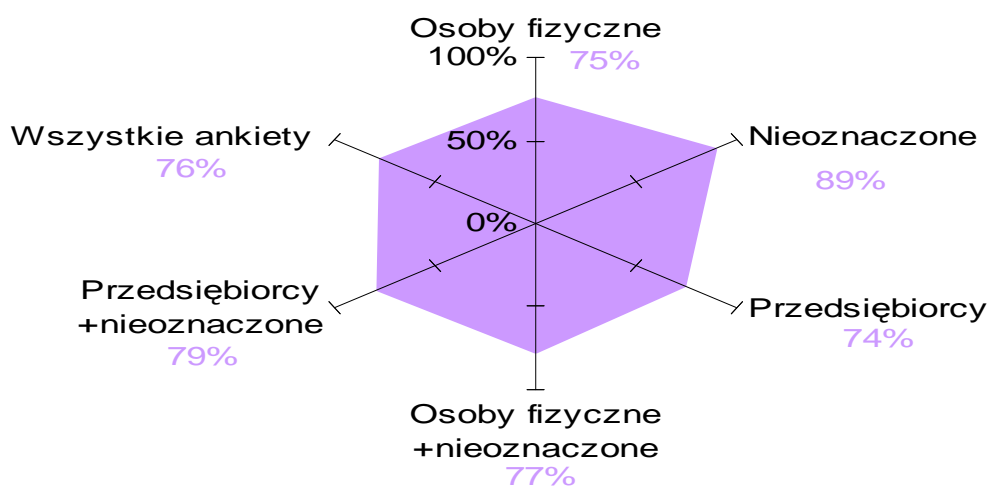


5. Uczciwe i etyczne postępowanie.

Tego pytania nie było w poprzedniej edycji ankiety, ale stawiano je już w dwóch pierwszych. W tym kontekście również obecne badanie wypada dobrze, notujemy bowiem spory wzrost zadowolenia – aż o 12-13%.



Tu również, jak i w pytaniu powyżej grupa ankiet nieoznaczonych znacznie lepiej ocenia etykę pracowników. Jak już jednak zaznaczono powyżej, mimo najniższej ocenionej pytania w tej ankiecie, jest to najwyższa ocena od 4 lat. Również patrząc na odsetek odpowiedzi „raczej nie” i „nie” – 3,4% jak na tak liczną ilość respondentów nie stanowi wielkiej grupy, zwłaszcza jeśli w poprzednich latach nawet 19% uważało, że Urzędnicy nie przestrzegają kodeksu etycznego (odwołanie się w pytaniu do „kodeksu etycznego”, którego nie znają klienci i choć zawiera uniwersalne wartości, jest dokumentem wewnętrznym, również mogła być przyczyną udzielania tak wielu negatywnych odpowiedzi).

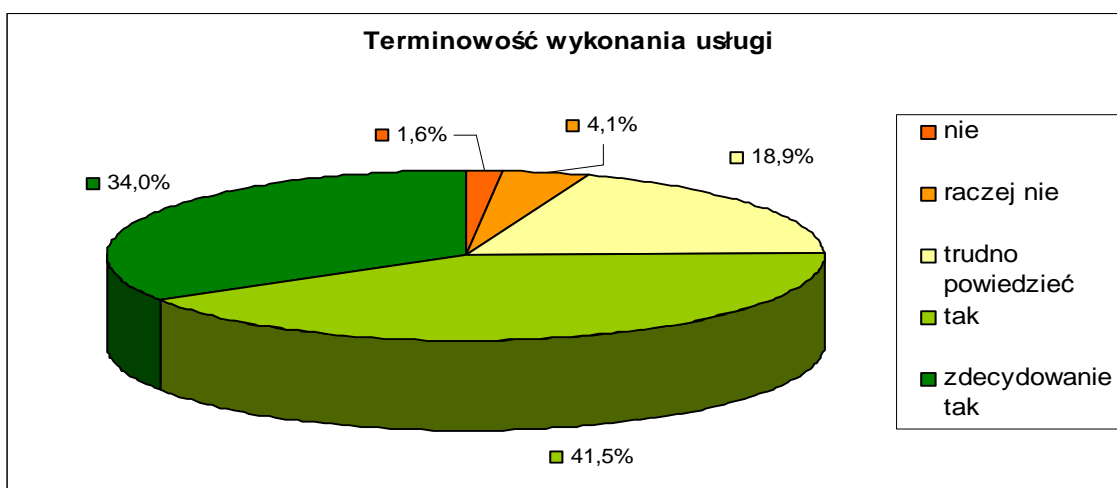


6. Terminowość wykonania usługi.

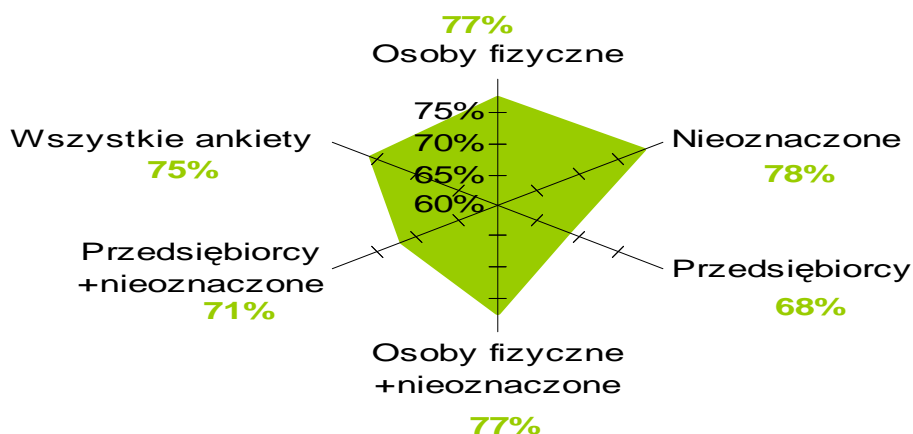
Jak już obserwuje się od kilku lat, terminowość jest oceniana zawsze niżej. Jednak taki stan rzeczy wielokrotnie badano, analizowano i nie wykryto w tym aspekcie tak wielkich uchybień. Jak wynika z danych zbieranych co roku do tzw. przeglądu kierownictwa, nieterminowo załatwiane są sprawy, które są skomplikowane, lub wymagają dodatkowych uzgodnień – jednak proces taki odbywa się zgodnie z przepisami. 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.

Jeżeli również przyjrzeć by się zaznaczonym odpowiedziom, można zauważyć pewne nieścisłości. Pojawiały się np. odpowiedzi, gdzie terminowość oceniono na poziomie 1, a osoba wypełniająca załatwiała sprawę rejestracji dziecka (sprawy te są załatwiane od ręki). 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.

Bezspornie jednak należy nadal prowadzić monitoring terminowości załatwiania spraw.

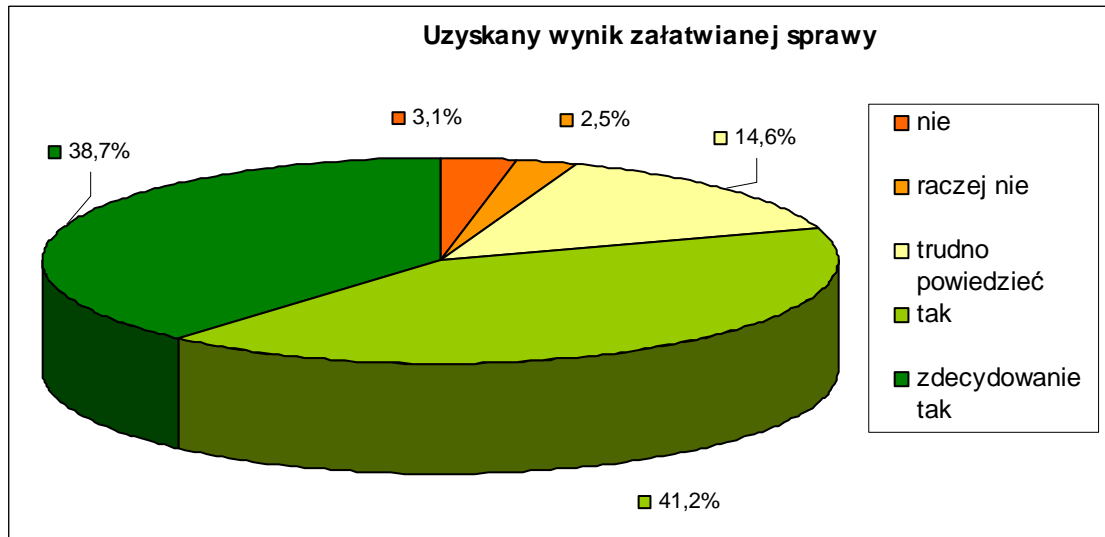


Jeżeli przyjrzeć by się poziomowi zadowolenia w poszczególnych grupach, to najlepszy wynik uzyskujemy znowu w grupie ankiet nieoznaczonych, zaraz potem w grupie osób fizycznych, a najniżej oceniają ten aspekt przedsiębiorcy. Może to świadczyć o fakcie, że tej grupie właśnie zależy na jak najszybszym załatwianiu spraw: uzyskiwaniu pozwoleń, decyzji, itp.

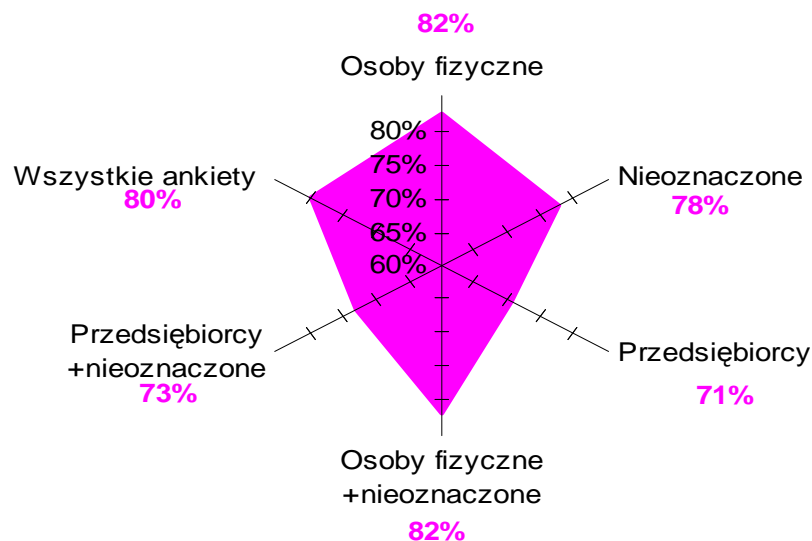


7. Uzyskany wynik załatwionej sprawy.

Na pytanie o zadowolenie z wyniku załatwionej sprawy również klienci w większości zaznaczyli odpowiedzi „zadowolony” i „bardzo zadowolony”. Jedynie 5,6% stwierdziło, że wynik ich nie satysfakcjonuje, a 14,6% nie wskazało odpowiedzi jednoznacznej. 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.



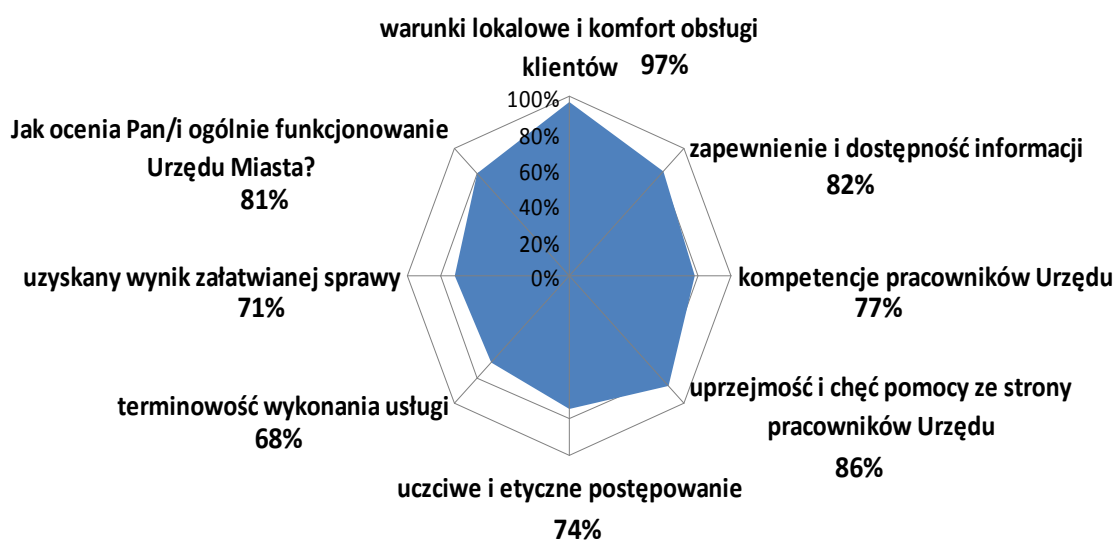
Bardziej zadowolonymi z wyniku sprawy są osoby fizyczne, niż przedsiębiorcy. Ogólnie jednak zadowolenie kształtuje się na wysokim poziomie 80%.



BADANIE SATYSFAKCJI PRZEDSIĘBIORCÓW

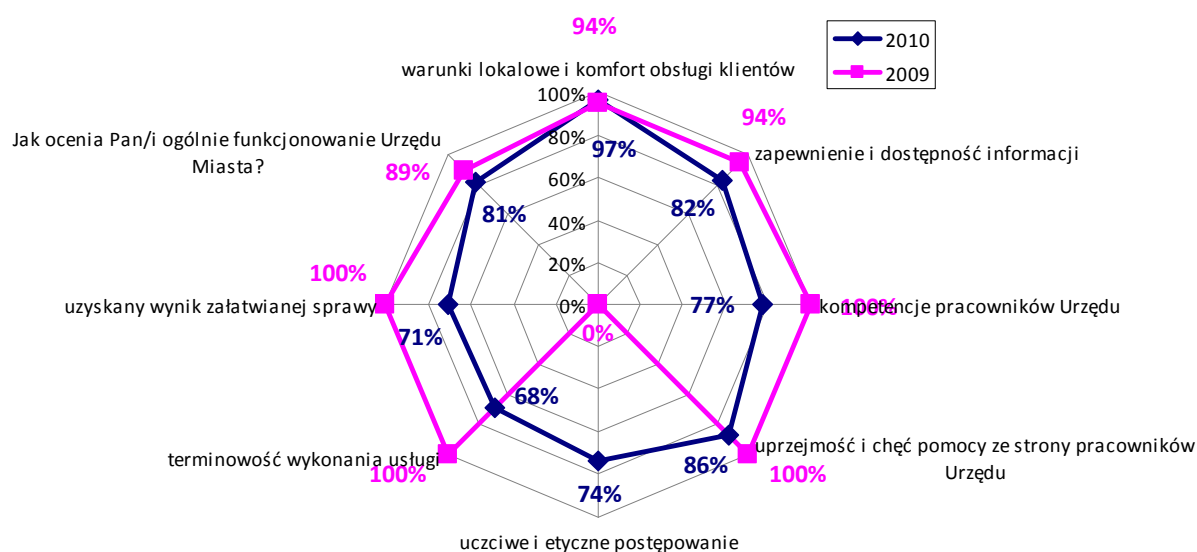
Jak już wspomniano powyżej w ramach badania satysfakcji klientów po raz drugi poproszono również o wyrażenie swojego zdania przedsiębiorców - klientów Urzędu Miasta Nowy Targ. Tym razem zebrano 59 ankiet, jednak można domniemywać, że spora część osób, która nie wypełniła metryczki zaliczała się do tej właśnie grupy. Przyjęta metodyka badania pozwoliła na zebranie opinii załatwiających sprawy nie tylko w ewidencji działalności gospodarczej (jak to było w ubiegłym roku), ale i w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami i Planowania Przestrzennego, Wydziale Finansowym, Referacie ds. Ochrony Środowiska, Wydziale Gospodarki Komunalnej i Drogownictwa, Biurze Obsługi Mieszkańców, a nawet Urzędzie Stanu Cywilnego i Wydziale Spraw Obywatelskich. Najwyższą średnią odpowiedzi w tej grupie uzyskały warunki lokalowe oraz uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników (4,3); najniższą – uzyskany wynik załatwionej sprawy (3,8) oraz 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, co ważne, uprzejmość urzędników (86%). Noty powyżej 80% zyskało również zapewnienie i dostępność informacji oraz pytanie o ogólne funkcjonowanie Urzędu Miasta.

Poniższy wykres przedstawia natomiast porównanie wyników z lat 2009 i 2010.



Powyższe porównanie pozornie wygląda mało korzystnie, należy jednak zaznaczyć, że ubiegłoroczne badanie nie powiodło się z uwagi na złą metodykę jego przeprowadzenia. Przyjęto bowiem wówczas, że badanie będzie prowadzone tylko w kilku wydziałach, tj.: WISiP (ewidencja działalności gospodarczej – stąd uzyskano 15 ankiet, na 18 wszystkich), WF (podatki), WGNiPP (umowy dzierżawy najmu, decyzje o wz, itp.). Próbką taka była niedostatecznie reprezentatywna, bo i wypełnianie ankiet bezpośrednio na stanowiskach pracy mogło zniechęcać respondentów. Jednak tak mała liczba ankiet dała bardzo dobry wynik, ponieważ aż w 4 z 7 pytań uzyskano poziom 100% zadowolonych. W tych pytaniach właśnie rysuje się największy kontrast w stosunku do tegorocznych wyników. Faktycznie tylko w pytaniu o warunki lokalowe uzyskano wynik lepszy niż w ubiegłym roku. Jednakże, jak już wspomniano wcześniej, tylko jedno zagadnienie zostało ocenione poniżej 70% - terminowość wykonywania usług. Widać tu zatem, że dla przedsiębiorców szybki czas załatwienia spraw jest szczególnie ważny. Jak również już mówiono o tym problemie powyżej, będzie stale monitorowany czas załatwienia spraw i przekroczenia terminów. Do tej pory wydłużanie terminów (zgodne z przepisami) stosowane jest w przypadkach spraw szczególnie skomplikowanych. Prawdopodobnie jednak większość osób odpowiada w tym przypadku, jak na pytanie o „szybkość” (nie terminowość) załatwienia sprawy, bo życzeniem ich byłoby załatwienie sprawy „od ręki”.

Z uwagi na powyższe spostrzeżenia na faktyczne, rzetelne porównanie wyników badania satysfakcji przedsiębiorców trzeba będzie poczekać do kolejnej edycji badania.

PODSUMOWANIE

Jak widać powyżej, Urząd uzyskał dobre wyniki w każdym z postawionych w ankiecie pytań – nie uzyskano niższej noty niż 75% zadowolonych. Potwierdzeniem dobrego wyniku jest średnia odpowiedzi: najniższą uzyskano w pytaniu o terminowość załatwionej sprawy (**4,02**), a najwyższą w pytaniu o uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu (**4,35**).

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 58 uwag. Nie da się w zasadzie oddzielić opinii 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, organizacji Urzędu, organizacji pracy i konkretne prośby (prośby o przydział mieszkania, wysypanie dróg w targowicy).

Dosyć ważne jest, że aż 20 uwag (40%) jest pozytywnych. Dotyczą one głównie podejścia pracowników do klienta: uprzejmości, rzetelności, profesjonalizmu. W najbardziej skrótowych wypowiedziach ankietowani stwierdzają: „Jest okay!”, pojawiła się również opinia: „Wszystko jest na najwyższym poziomie.”

Pozostałe uwagi dotyczą n.w. zagadnień:

- **organizacja Urzędu (dostępność wydziałów)** – uwagę zwrócono po raz kolejny na brak miejsc parkingowych przy Urzędzie;
- **kompetencje i podejście pracowników do klientów** - nieuprzejme traktowanie, odsyłanie z pokoju do pokoju, słaba orientacja w przepisach;
- **organizacja pracy** – chodzi przede wszystkim o zmniejszenie biurokracji, przyspieszenie i uproszczenie procedur.

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).

PRZYJĘTE DZIAŁANIA USPRAWNIAJĄCE

Najniżej ocenionymi aspektami działalności Urzędu są 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. 460 zł, a w różnego rodzaju szkoleniach uczestniczyło 70 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. Nie jest to wynik zły, ponieważ odpowiedzi zdecydowanie negatywnych było niewiele (3,4%). Postanowiono jednak, bardziej jako działanie profilaktyczne, zorganizować w II półroczu 2011 r. szkolenie wewnętrzne z zakresu etyki pracownika samorządowego. Dlatego głównym działaniem doskonalącym po badaniu satysfakcji klientów będzie organizacja szkolenia (wykładu) z zakresu etyki. Dodatkowo, także w związku z nowo wprowadzonymi przepisami, zaplanowano szkolenie wewnętrzne z zakresu odpowiedzialności funkcjonariuszy publicznych za rażące naruszenie prawa.