

AiK.065.20.2018

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 1 lutego – 30 kwietnia 2018 r. – badanie za 2017 r.**

Opracował:

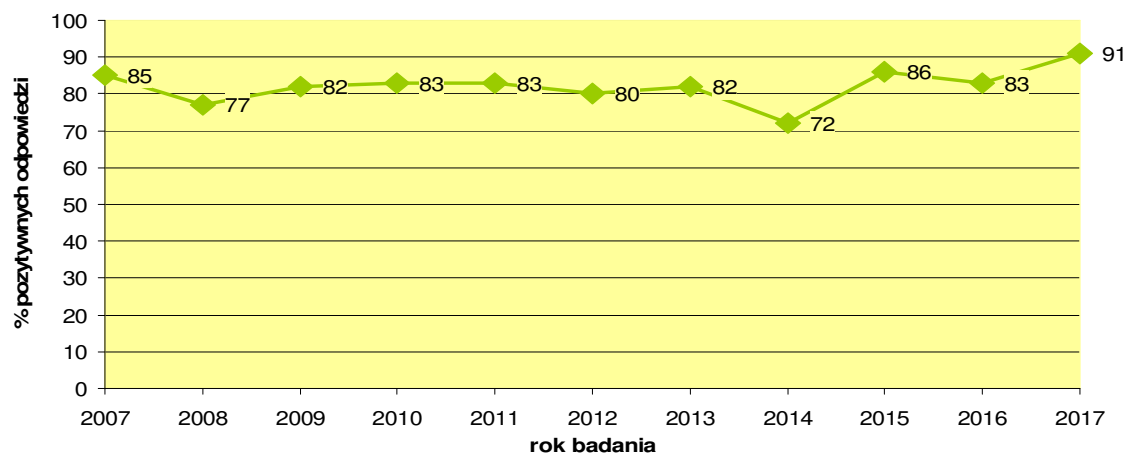
## WYNIKI OGÓLNE

### Badanie satysfakcji klientów – wszystkie ankiety

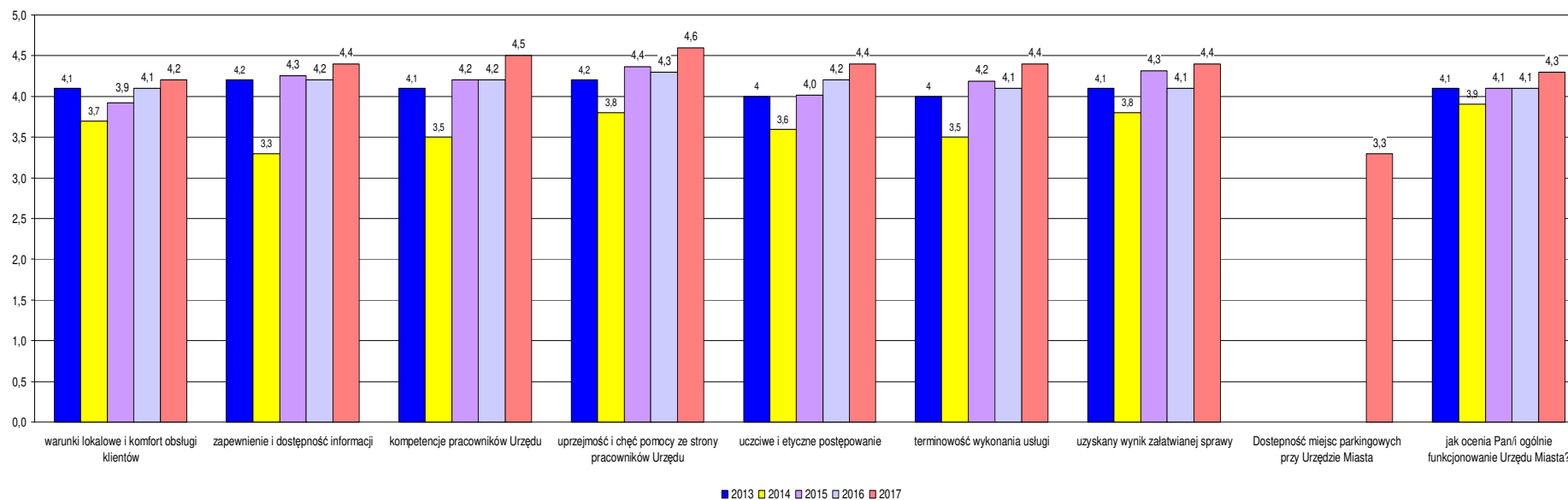
Badanie satysfakcji klientów Urzędu Miasta Nowy Targ przeprowadzono po raz jedenasty. Wzięło w nim udział 138 respondentów (liczba wydanych ankiet – 200, zwrot 69%), z czego 31 wypełnionych przez przedsiębiorców. Ankiety dostępne były codziennie w Biurze Obsługi Mieszkańców, w poszczególnych komórkach organizacyjnych oraz w holu Urzędu Miasta. Obecnie uzyskano najwyższy, jak do tej pory, wynik zadowolenia klientów. Respondenci odwiedzali najczęściej: Urząd Stanu Cywilnego, Wydział Spraw Społecznych, Wydział Podatków i Opłat, ale także Gospodarki Nieruchomościami i Wydział Rozwoju i Urbanistyki.

Wyniki ogólnego zadowolenia klientów na przestrzeni 11 lat (11 badań satysfakcji klientów) kształtują się następująco:

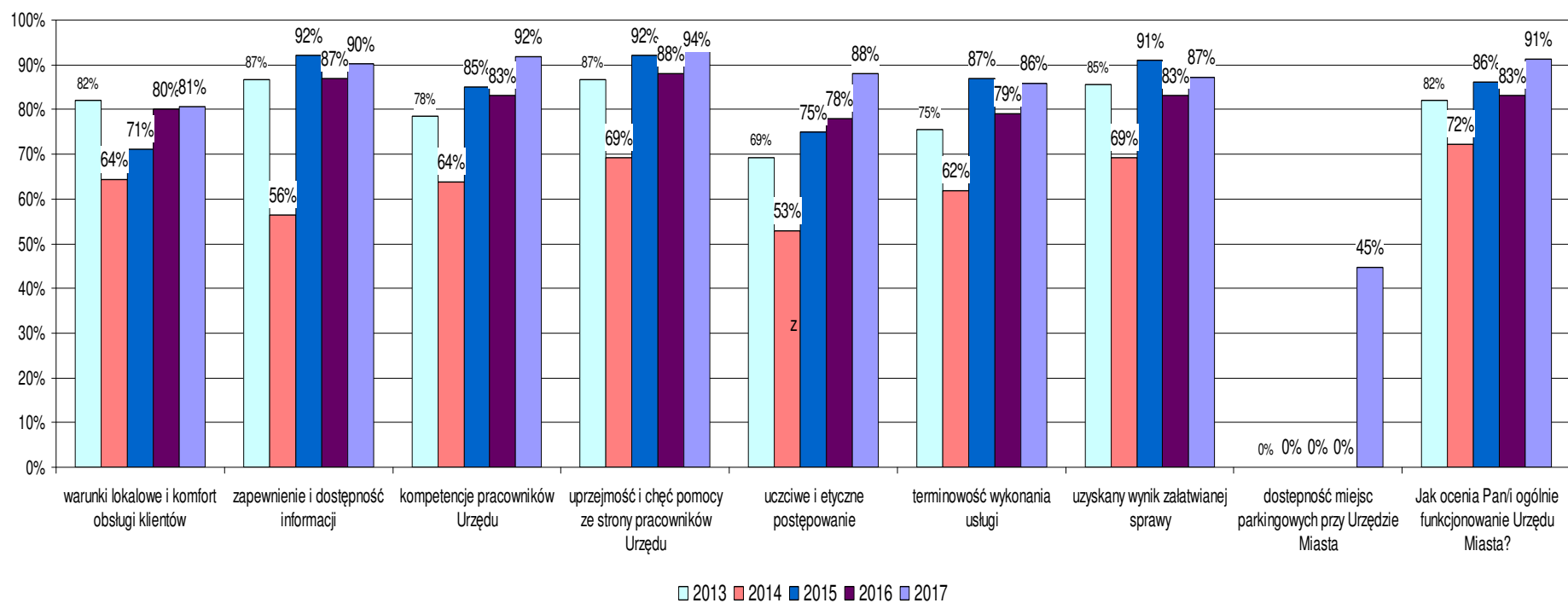
**Zadowolenie klientów z funkcjonowania Urzędu Miasta Nowy Targ w latach 2007-2017 (2018)**



Średnią ocen poszczególnych pytań w porównaniu ostatnich pięciu lat obrazuje poniższy wykres. W tym roku każdy obszar, o który pytano, odnotował najwyższą, jak do tej pory średnią ocen. Warunki lokalowe i komfort obsługi klientów od kilku lat mają nieznacznie niższą średnią, niż ocena kompetencji i uprzejmości pracowników, które i w tej edycji badania zyskały uznanie. Po raz pierwszy zapytano o dostępność miejsc parkingowych przy Urzędzie Miasta. Klienci jednak na razie oceniają ten aspekt na poziomie dostatecznym (3,3), czyli zdecydowanie niżej niż inne zagadnienia, będące przedmiotem ankiety.



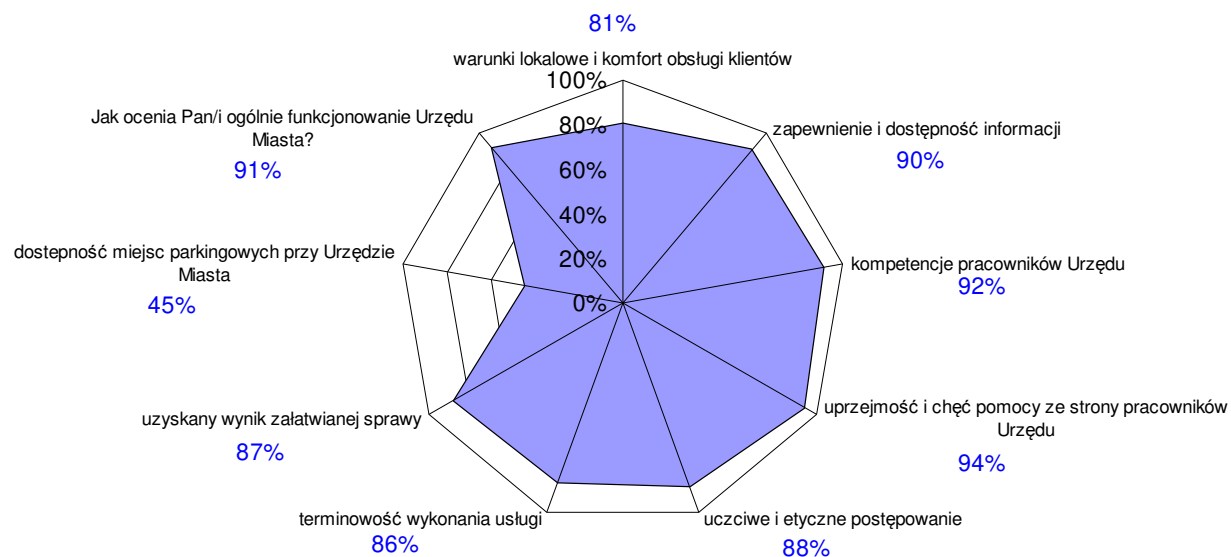
Od 8 lat prowadzi się badanie ankietowe w prawie niezmiennej formie, ze względu jednak na czytelność wykresu, poniżej przedstawiono tylko zestawienie wyników 5 ostatnich badań. W wielu aspektach zadowolenie klientów wzrosło, a nawet zanotowano najwyższe wartości – w trzech przypadkach poziom zadowolenia ukształtował się na poziomie powyżej 90%. Paradoksalnie, to jedno zdecydowanie niżej ocenione pytanie stanowi dowód wiarygodności badania i rzetelności oceny Urzędu przez ankietowanych. Trzeba jednak pamiętać, że 138 respondentów nadal nie stanowi zbyt dużej próby.



## 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 31 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. Wyraźnie widać, że w dość regularnym schemacie wyłamuje się wyraźnie dostępność miejsc parkingowych. W zasadzie w historii prowadzonych przez Urząd badań ankietowych żaden obszar nie został tak nisko oceniony. O pozostałych aspektach pracy Urzędu respondenci wyrażali się pozytywnie w ponad 80%.

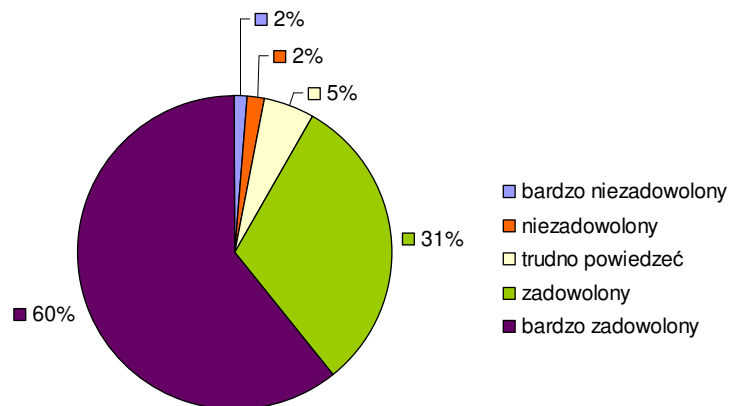


## SZCZEGÓŁOWE WYNIKI – w zestawieniu obu grup badanych (przedsiębiorców i osób fizycznych).

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 4% - choć niestety jest to spore niezadowolenie, bo aż na poziomie 28%. Pewną grupę też stanowią osoby, które nie mają zdania i to także 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
<p><b>Warunki lokalowe i komfort obsługi klientów</b></p> <p>Obecnie niezadowolenie wyraziło 4% ankietowanych, a nie posiadających zdania jest 15%. W stosunku do roku poprzedniego skala niezadowolonych jest niższa.</p>	<p><b>Zapewnienie i dostępność informacji</b></p> <p>Ilość niezadowolonych ankietowanych jest porównywalna z rokiem poprzednim 4% (w roku 2016 było 5%), zaś zadowolonych jest 90% (rok wcześniej zadowolonych było 87% ankietowanych).</p>

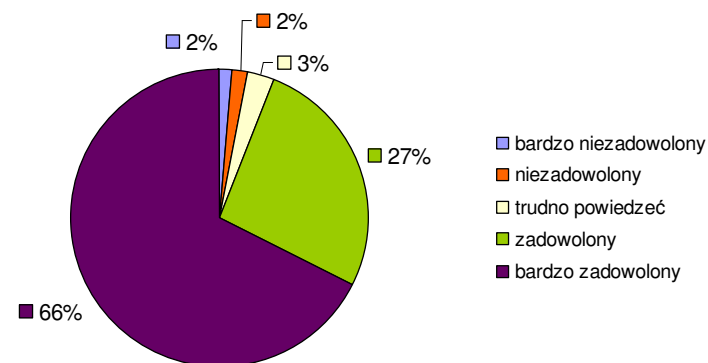
## KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW URZĘDU



**Kompetencje pracowników Urzędu**

Poziom zadowolenia z kompetencji urzędników znacznie wzrósł w porównaniu z rokiem poprzednim, wynosi on aż 91 %. Grupa niezadowolonych stanowi jedynie 4 % (w roku poprzednim 7% ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie).

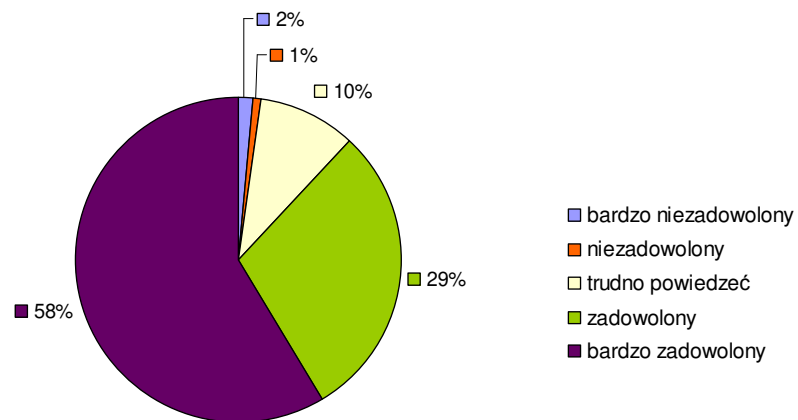
## UPRZEJMOŚĆ I CHĘĆ POMOCY ZE STRONY PRACOWNIKÓW URZĘDU



**Uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu**

Uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu została oceniona przez ankietowanych o kilka procent lepiej niż w roku poprzednim. Grupa zadowolonych stanowi 93%, niezadowolonych ankietowanych jest 4%. Jest to zadowalający wynik, świadczący o tym, że pracownicy mają właściwe podejście i do klientów, i do swoich zadań.

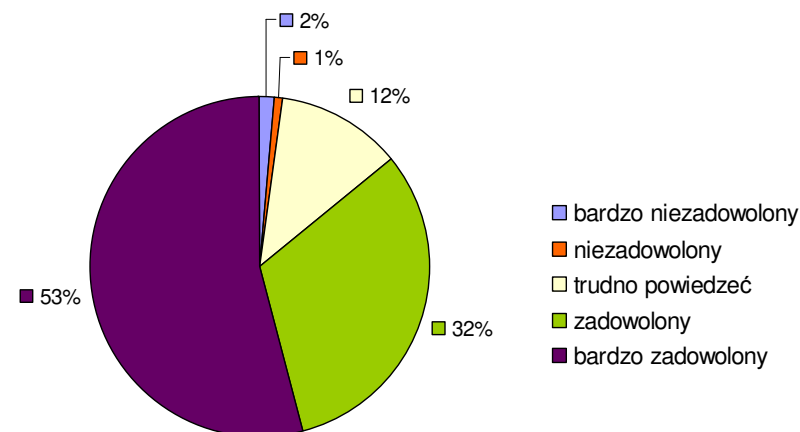
## UCZCIWE I ETYCZNE POSTĘPOWANIE



**Uczciwe i etyczne postępowanie**

Poziom zadowolenia jest znacznie wyższy niż w ostatnich trzech latach. W porównaniu do roku ubiegłego zadowolenie z uczciwego i etycznego postępowania urzędników wzrosło o 10%. Skala niezadowolonych osób jest niższa niż w roku poprzednim i wynosi zaledwie 3%, w poprzednim roku wynosiła ona 8%.

## TERMINOWOŚĆ WYKONANIA USŁUGI

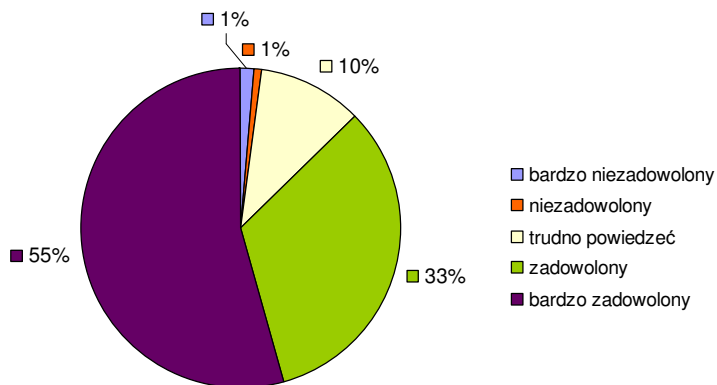


**Terminowość wykonania usługi**

Poziom zadowolenia z terminowości wykonania usługi wynosi 86%, co również stanowi wyższy wynik w porównaniu z poprzednim rokiem (79%). 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 w tym aspekcie Urząd radzi sobie coraz lepiej.

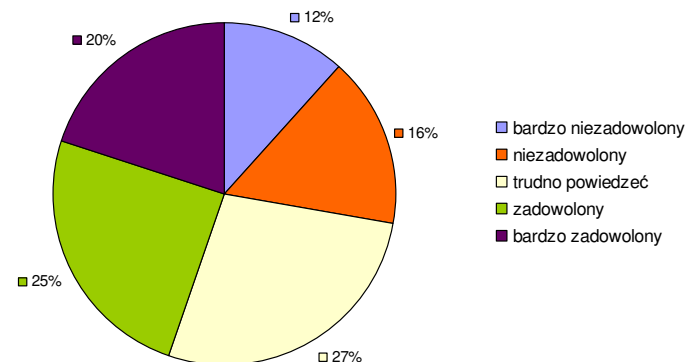


### UZYSKANY WYNIK ZAŁATWIONEJ SPRAWY



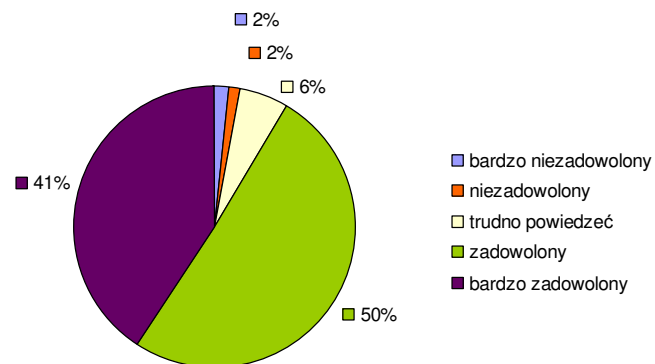
Uzyskany wynik jest na bardzo dobrym poziomie – aż 88% zadowolonych i tylko 2 % odpowiedzi negatywnych. Prawdopodobnie nie da się całkowicie tego uniknąć, bowiem powodem udzielania odpowiedzi negatywnych może być niezgodne z oczekiwaniami klienta załatwienie sprawy – co nie znaczy, że wynik ten nie był prawidłowy (ponieważ nie wszystkie prośby, wnioski można załatwiać pozytywnie dla klienta i zgodnie z jego wolą).

### DOSTĘPNOŚĆ MIEJSC PARKINGOWYCH PRZY URZĘDZIE MIASTA



Największą rozbieżność ocen można zaobserwować w przypadku tego właśnie pytania. Tylko mniej niż połowa respondentów jest zadowolona z dostępności miejsc parkingowych. Bardzo duży odsetek stanowią też oprócz niezdecydowanych, także osoby niezadowolone. Dostępność miejsc parkingowych stanowi więc obecnie najłabszy obszar, spośród zagadnień ocenianych przez klientów.

## JAK OCENIA PAN/I OGÓLNE FUNKCJONOWANIE URZĘDU?

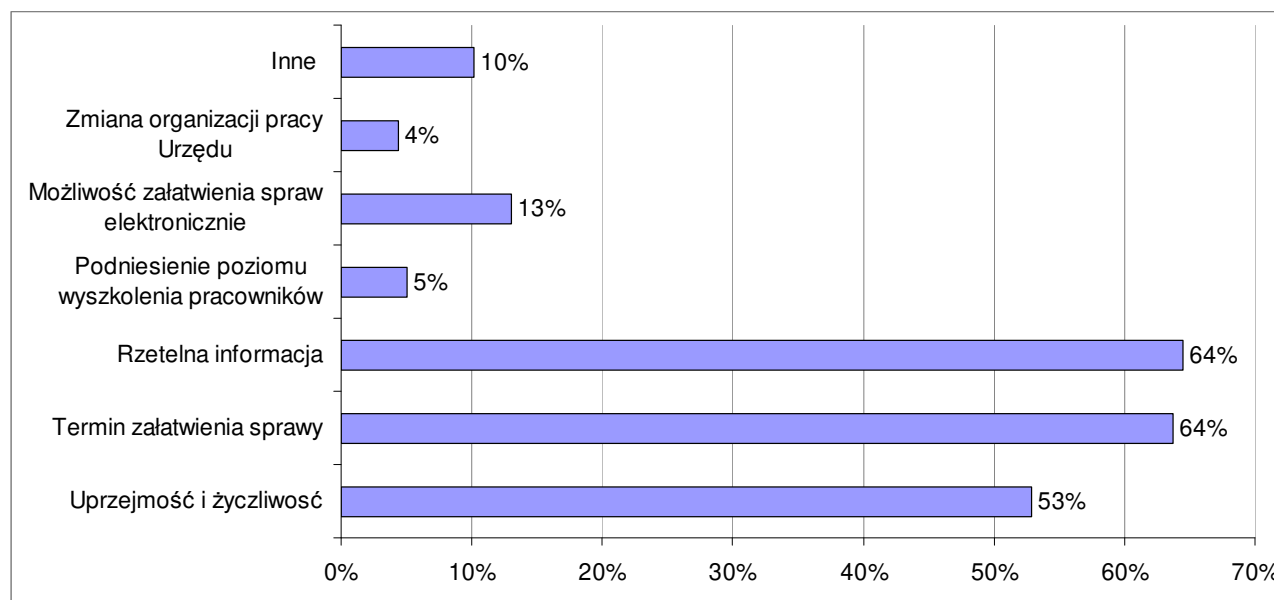


Jak już wspomniano na początku, klienci wysoko ocenili ogólne funkcjonowanie. Jeszcze nigdy do tej pory nie przekroczone granicy 90%. Bardzo dobrym wynikiem jest także odsetek tylko 4% niezadowolonych. Ważne zatem, by udało się w przyszłości taki wynik utrzymać.

### DZIAŁANIA USPRAWNIAJĄCE

Ponieważ najniżej oceniono możliwość korzystania z miejsc parkingowych w okolicy Urzędu, przy uzgadnianiu zasad postoju w strefie płatnego parkowania wzięto pod uwagę sugestie mieszkańców i wprowadzono niższą opłatę - 1,00 zł za 50 min. postoju w strefie.

## CO JEST NAJWAŻNIEJSZE PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAWY W URZĘDZIE MIASTA?



Jak widać, zdecydowanie najważniejsze dla klientów są **termin załatwienia sprawy i rzetelna informacja**. Równie ważne jest jednak, by pracownicy podchodzili do klientów z uprzejmością. Zdecydowanie mniej istotna, póki co, jest możliwość załatwienia spraw elektronicznie. Za szczególnie ważne uważają oni także podniesienie poziomu wykształcenia pracowników i zmianę organizacji pracy. Wywnioskować można z tego, że dla klientów istotne jest, by być sprawnie i rzetelnie obsłużonym, zaś nieistotne dla nich jest, w jaki sposób taki efekt urzędnik osiągnie. Organizacja pracy Urzędu jest zatem wewnętrzną sprawą i klienci nie zwracają na nią uwagi. Podobnie jest z poziomem wykształcenia – klienci nie będą go oceniać, gdyż dla nich ważne jest, by uzyskać rzeczową, pełną informację na temat, jaki ich interesuje. To z wewnętrznego punktu widzenia ważne jest zarówno wykształcenie, jak i organizacja pracy, ponieważ wykształcony pracownik przekaze rzetelną informację, zaś właściwa organizacja pracy wpłynie pozytywnie także na terminowość załatwienia spraw.