

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 prowadzone wśród Klientów Urzędu Miasta  
od 1 maja 2020 do 30 kwietnia 2022 r.**

Opracowała:  
Agnieszka Młynarczyk

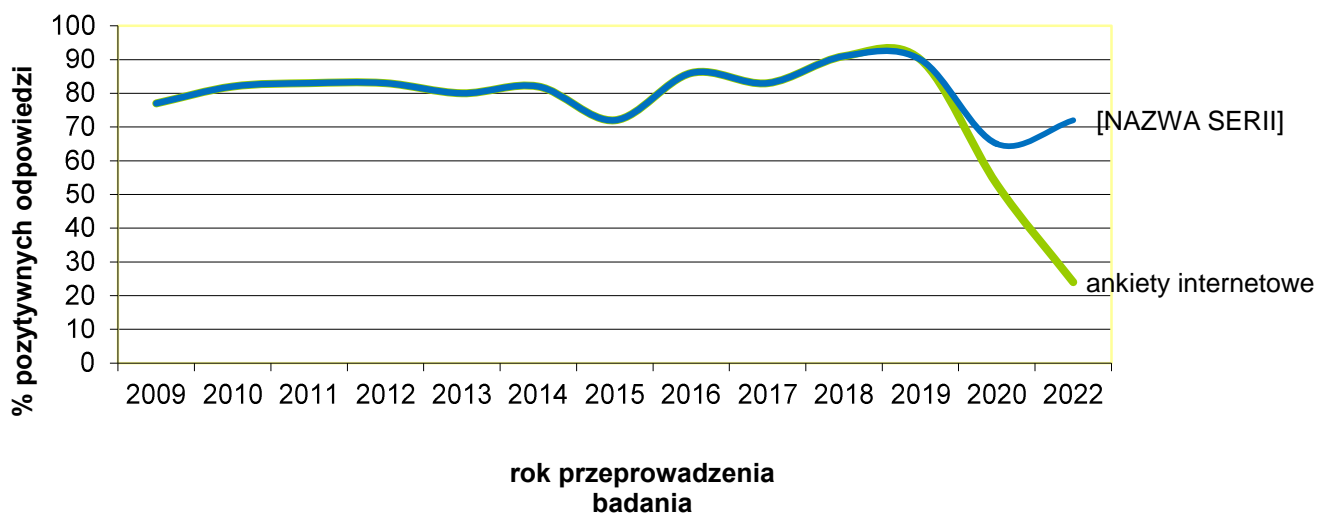
Zatwierdzam:

Cyklicznie od 2007 r. w Urzędzie Miasta Nowy Targ prowadzone są badania satysfakcji Klienta. Mają one na celu określenie wizerunku Urzędu pod kątem jakości obsługi i kompetencji urzędników, a tym samym umożliwienie obserwacji trendów w postrzeganiu Urzędu oraz określenia wymagań Klientów. Od 2019 roku, w związku z wprowadzeniem ustawowego obowiązku, ankiety udostępniono na stoliku naprzeciw dziennika podawczego (pok. 001), umożliwiając klientom dokonanie oceny w ciągu całego roku, przy każdej wizycie w Urzędzie. Oceny można było dokonać także za pośrednictwem formularza umieszczonego na stronie internetowej. Badanie było anonimowe, prowadzone było w oparciu o przygotowaną ankietę zatwierdzoną przez Burmistrza Miasta zgodnie z Procedurą SZJ - PZ1.5. *Ocena zadowolenia klienta*. W 2021 r. nie sporządzano raportu, gdyż ilość ankiet (głównie ze względu na ograniczenia w obsłudze związane z pandemią koronawirusa) była znikoma. Bieżący raport obejmuje zatem wszystkie ankiety zebrane od ostatniej analizy w 2020 r., tj. 102 ankiety w wersji papierowej i aż 212 ankiet wypełnionych przez stronę internetową. Z uwagi na niewielką ilość formularzy (2 ankiety „papierowe” i 37 wypełnione elektronicznie), nie wydzielano ankiet, które wypełnili przedsiębiorcy – wyniki zostaną omówione łącznie.

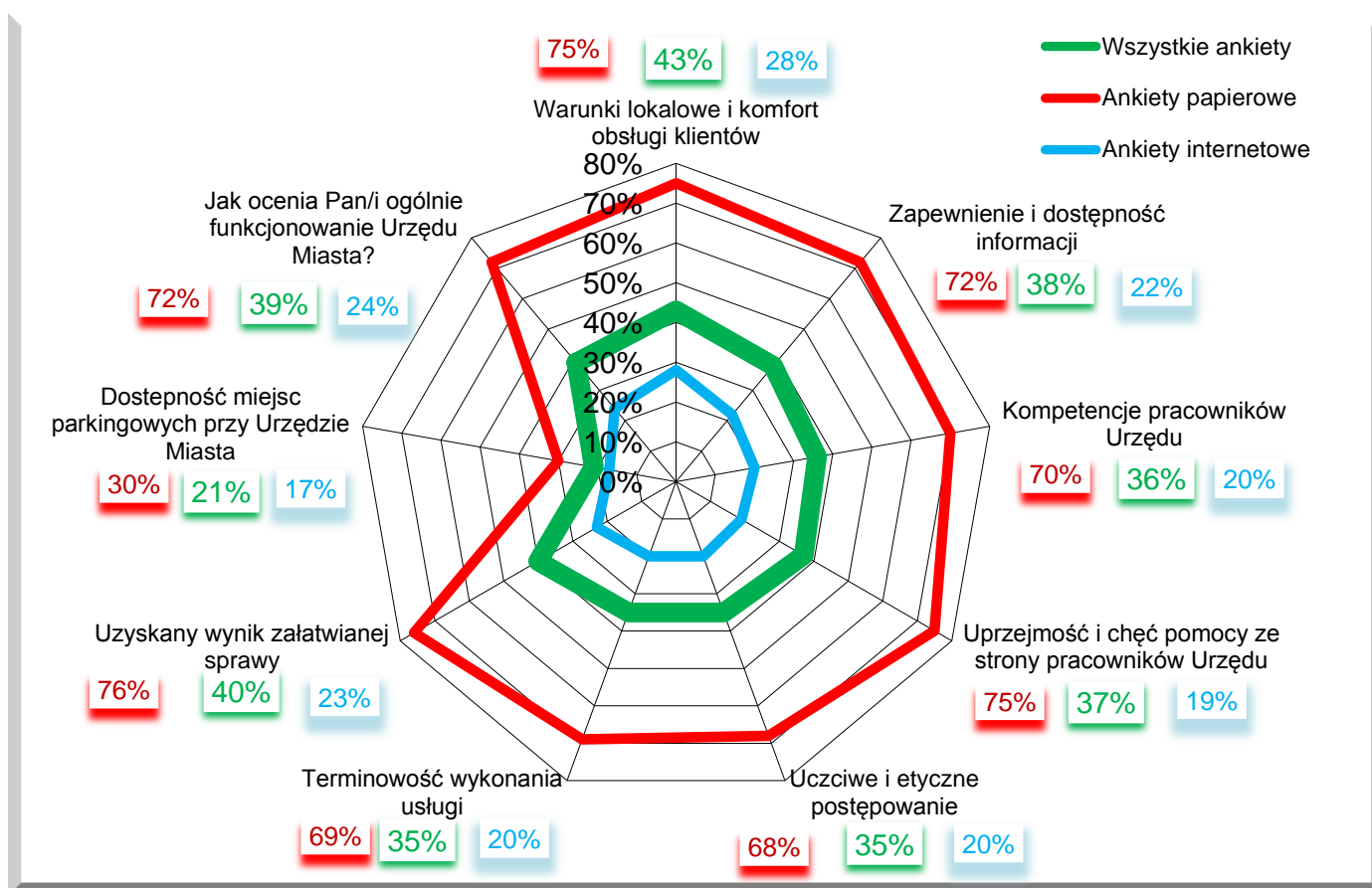
Zmotywowanymi do wypełnienia ankiet były w sporej mierze osoby raczej niezadowolone, co widać po wyniku analizy. Jak widać wyraźnie w zestawieniu z analizą samych formularzy „papierowych”, bardzo duży wpływ na wynik ankiety wywarły odpowiedzi udzielane za pośrednictwem strony internetowej.

Niemniej jednak, biorąc pod uwagę wszystkie odpowiedzi, w tej edycji badania odnotowano wzrost zadowolenia klientów, którzy po wizycie w Urzędzie wypełnili ankiety w wersji papierowej (72%) oraz spadek wynikający z ankiet wypełnionych online (24%).

## Zadowolenie klientów z funkcjonowania Urzędu Miasta Nowy Targ w latach 2008-2022



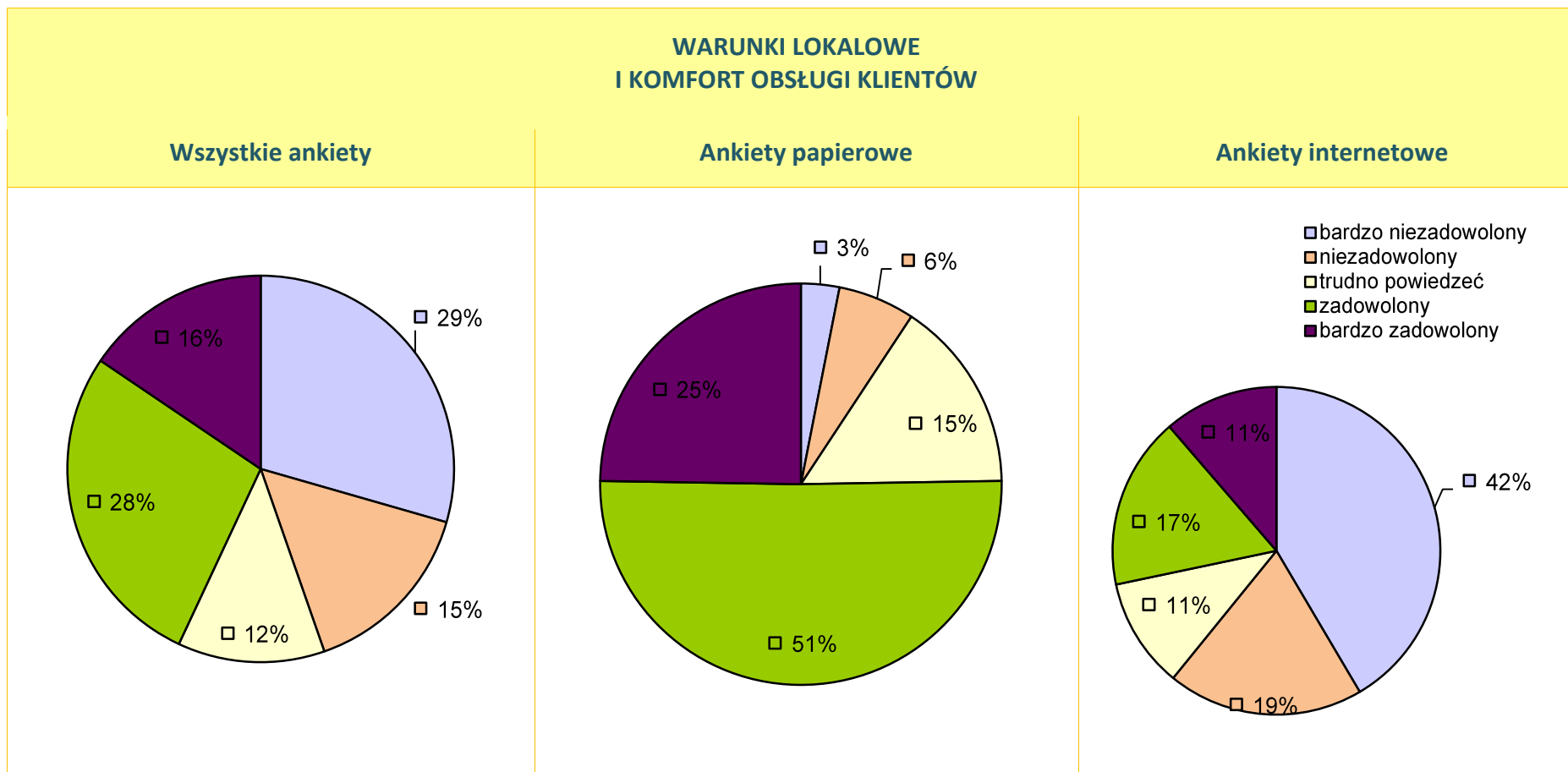
Ponieważ znaczny wpływ na wynik miały oceny złożone przez internet, w dalszej części zaprezentowane zostaną wyniki w podziale na trzy grupy: wyniki zbiorcze, wyniki ankiet papierowych i wyniki ankiet internetowych:



## SZCZEGÓŁOWE WYNIKI

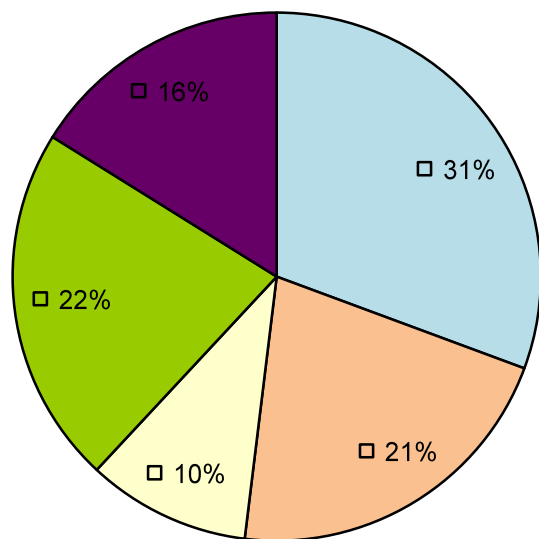
W dalszej części przedstawiamy wykresy pokazujące strukturę wszystkich odpowiedzi, na każde z pytań - od zdecydowanie niezadowolonych po zdecydowanie zadowolonych klientów. Także i tu zostaną zaprezentowane trzy rodzaje wykresów – na nich najwyraźniej widać różnice w udzielanych odpowiedziach.

Uwaga: Legenda w trzeciej kolumnie tabeli dotyczy wszystkich wykresów.

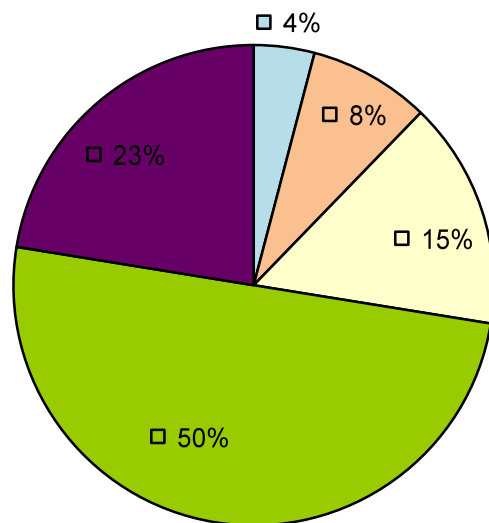


## ZAPEWNIENIE I DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

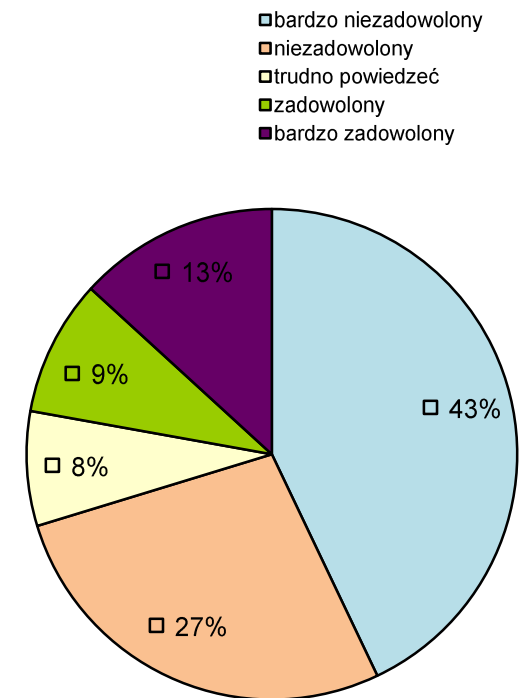
Wszystkie ankiety



Ankiety papierowe



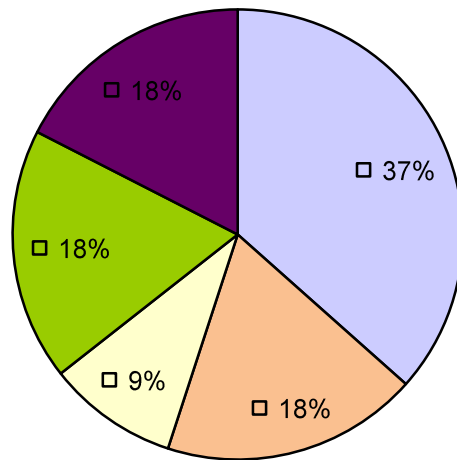
Ankiety internetowe



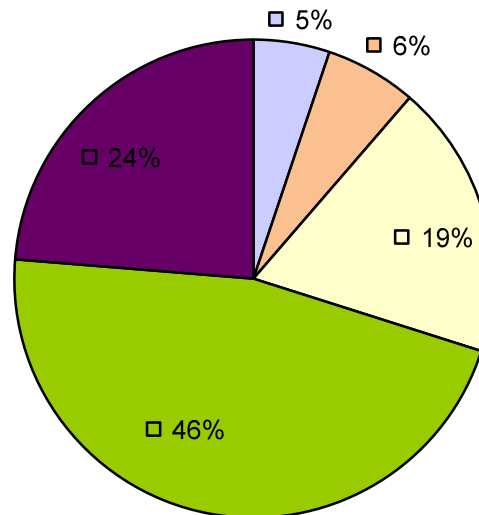
- bardzo niezadowolony
- niezadowolony
- trudno powiedzieć
- zadowolony
- bardzo zadowolony

## KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW URZĘDU

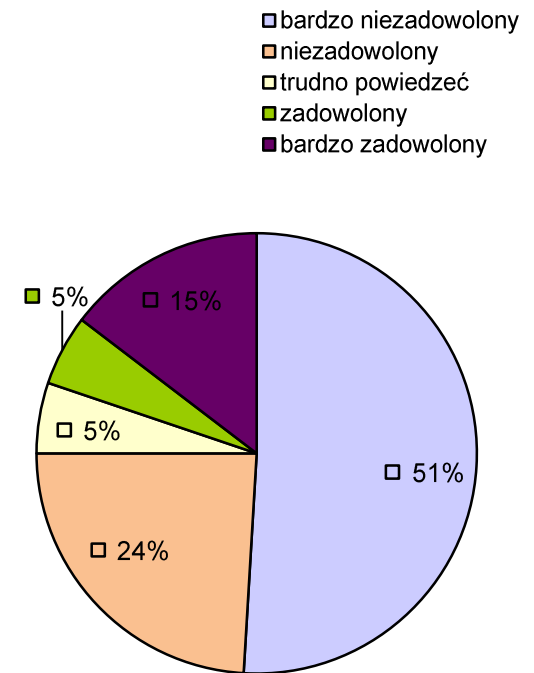
Wszystkie ankiety



Ankiety papierowe

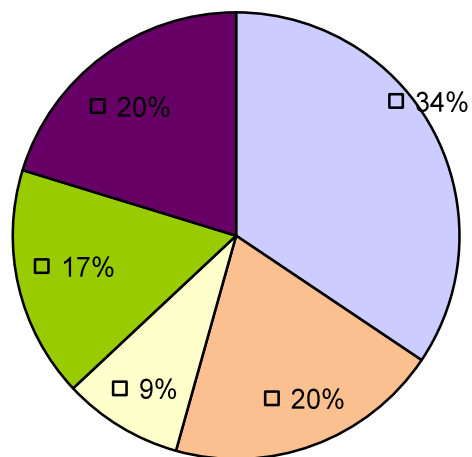


Ankiety internetowe

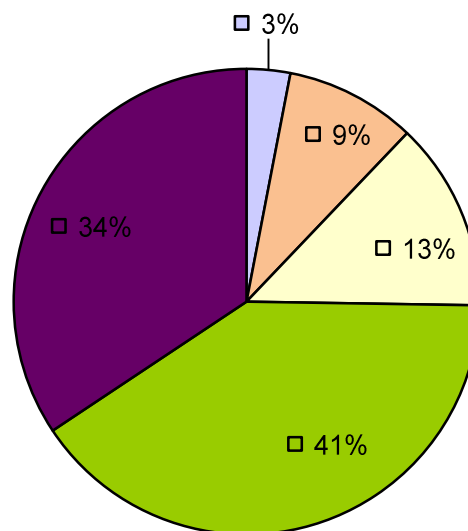


## UPRZEJMOŚĆ I CHĘĆ POMOCY ZE STRONY PRACOWNIKÓW URZĘDU

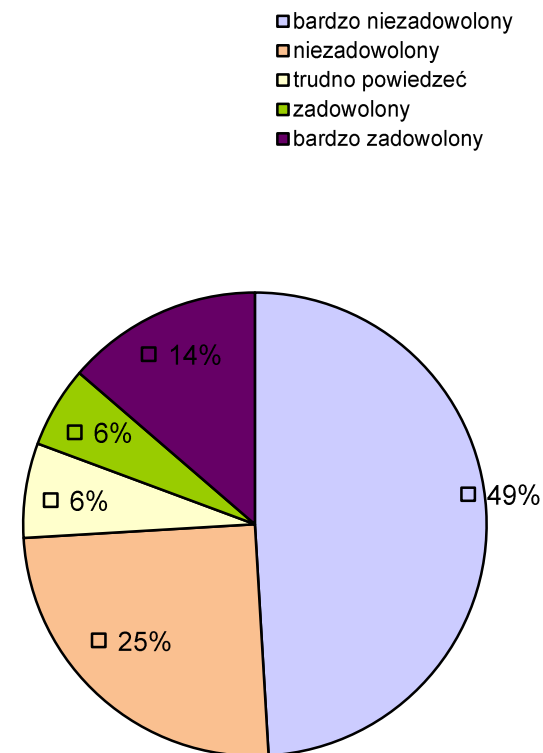
Wszystkie ankiety



Ankiety papierowe

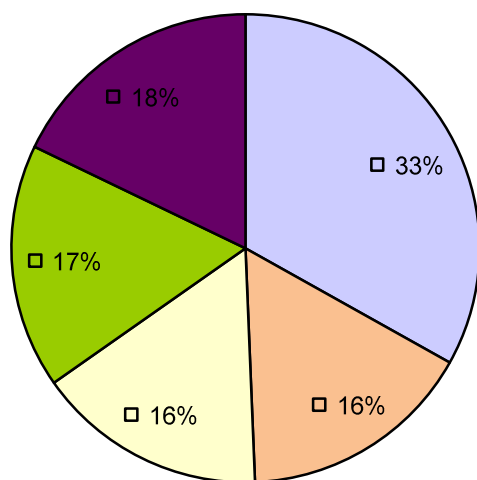


Ankiety internetowe

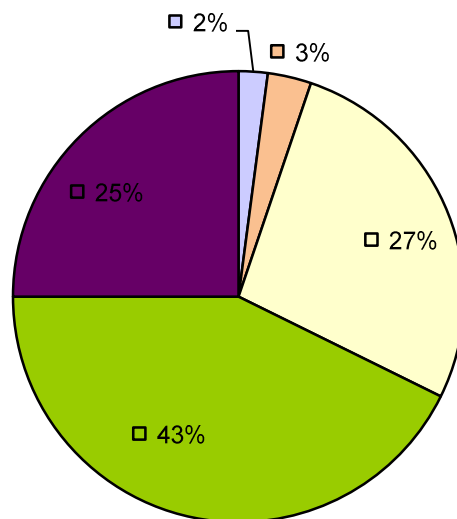


## UCZCIWE I ETYCZNE POSTĘPOWANIE

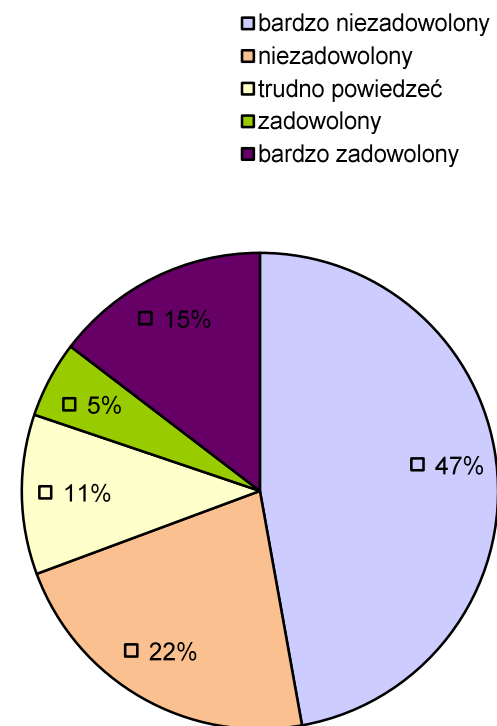
Wszystkie ankiety



Ankiety papierowe



Ankiety internetowe

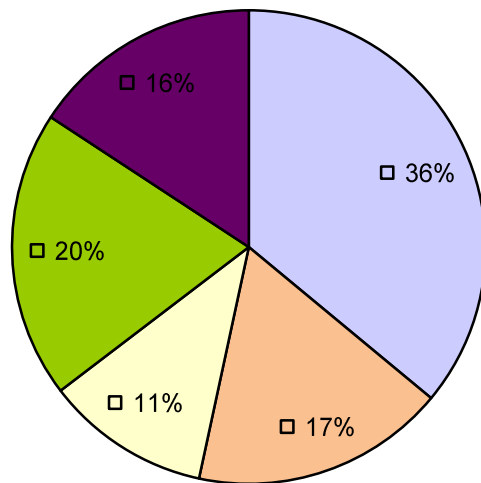


- bardzo niezadowolony
- niezadowolony
- trudno powiedzieć
- zadowolony
- bardzo zadowolony

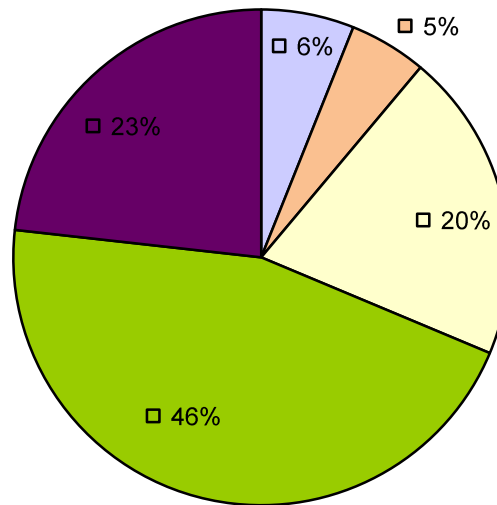


## TERMINOWOŚĆ WYKONANIA USŁUGI

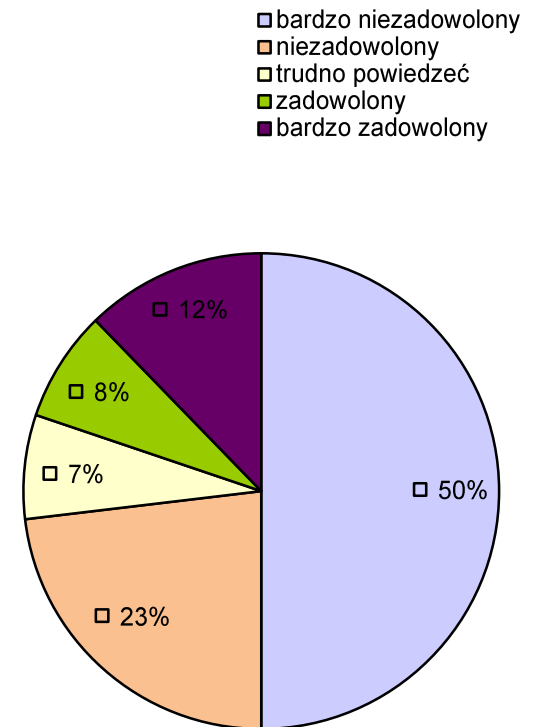
Wszystkie ankiety



Ankiety papierowe



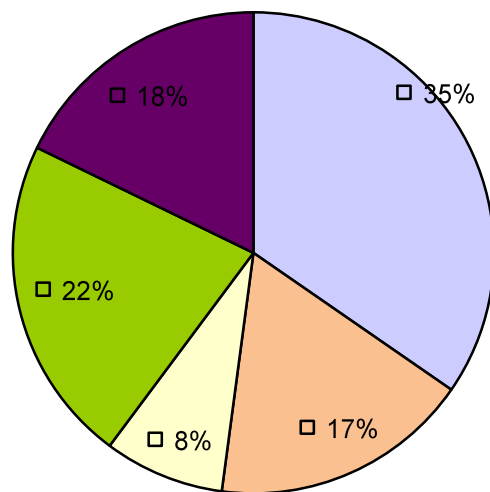
Ankiety internetowe



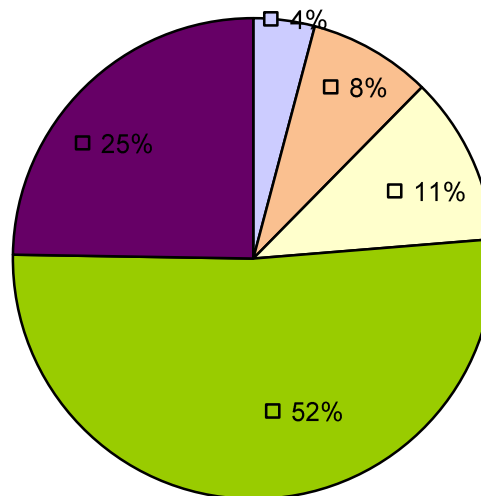
- bardzo niezadowolony
- niezadowolony
- trudno powiedzieć
- zadowolony
- bardzo zadowolony

## UZYSKANY WYNIK ZAŁATWIONEJ SPRAWY

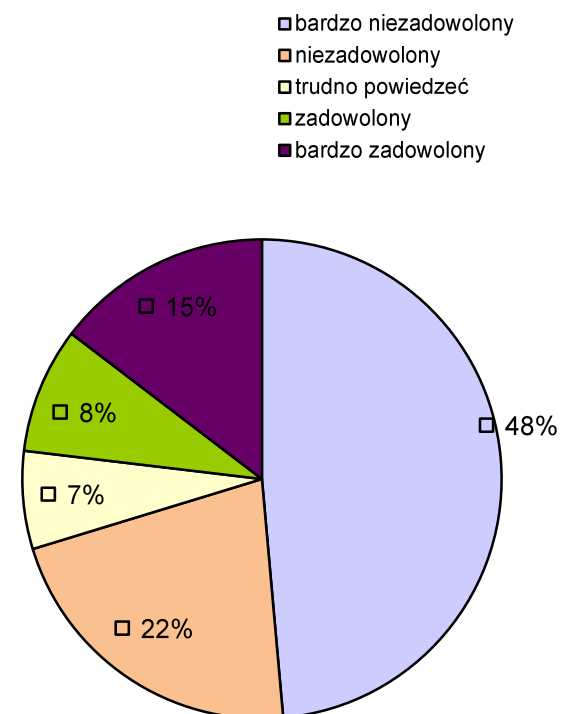
### Wszystkie ankiety



### Ankiety papierowe



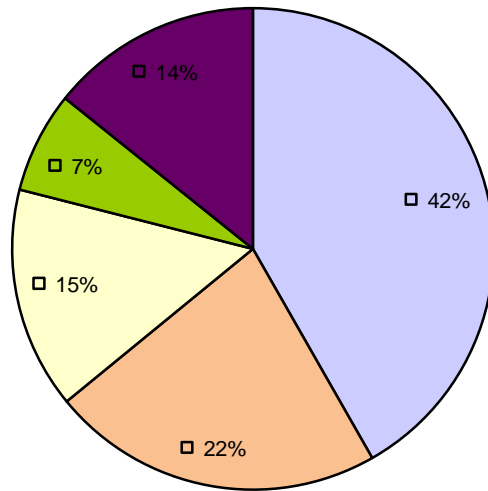
### Ankiety internetowe



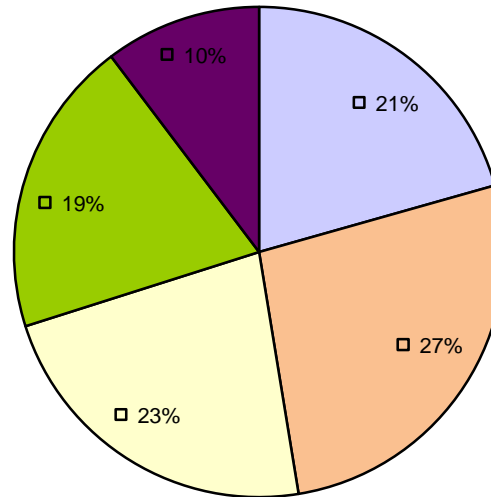
- bardzo niezadowolony
- niezadowolony
- trudno powiedzieć
- zadowolony
- bardzo zadowolony

## DOSTĘPNOŚĆ MIEJSC PARKINGOWYCH PRZY URZĘDZIE MIASTA

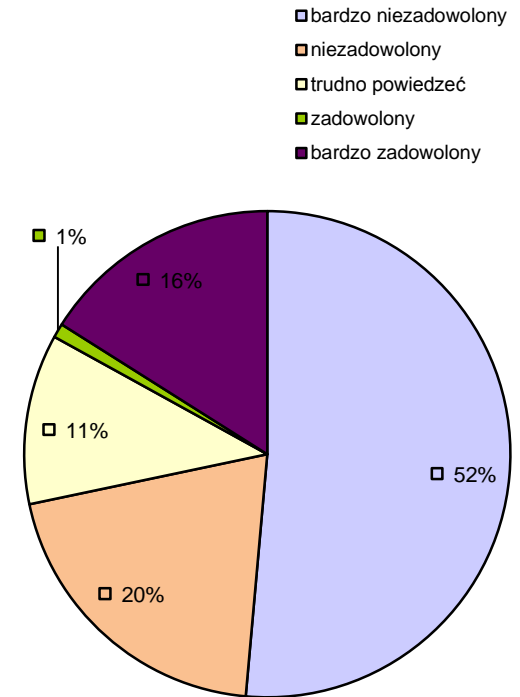
Wszystkie ankiety



Ankiety papierowe

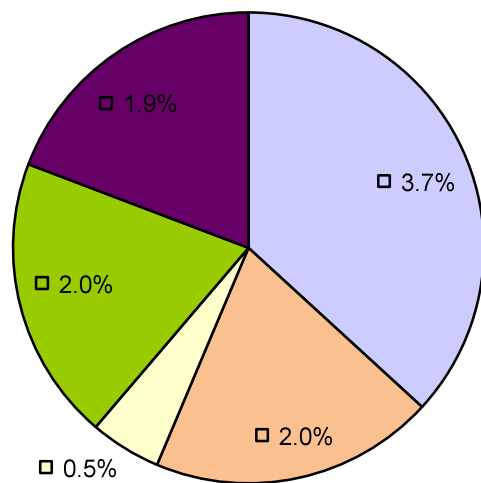


Ankiety internetowe

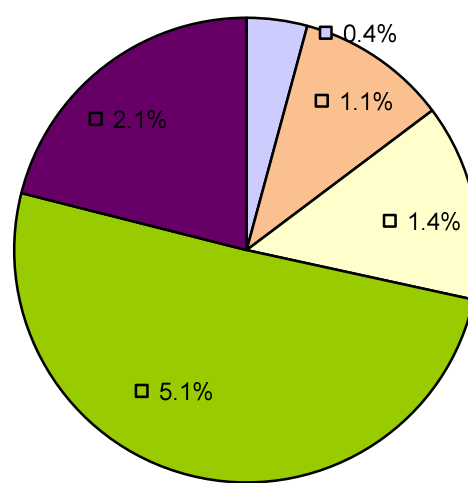


## JAK OCENIA PAN/I OGÓLNE FUNKCJONOWANIE URZĘDU?

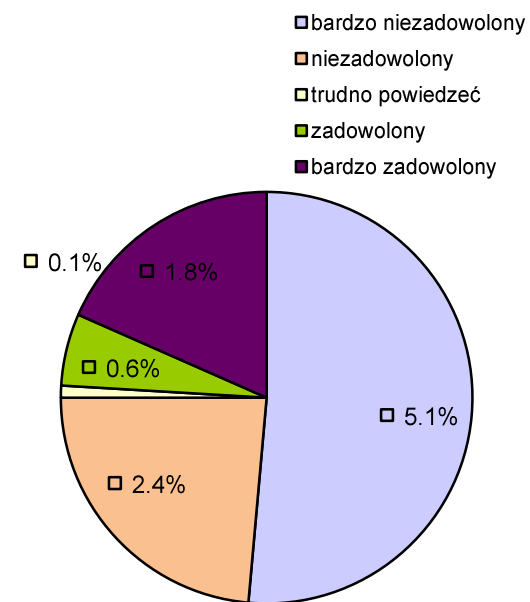
Wszystkie ankiety



Ankiety papierowe

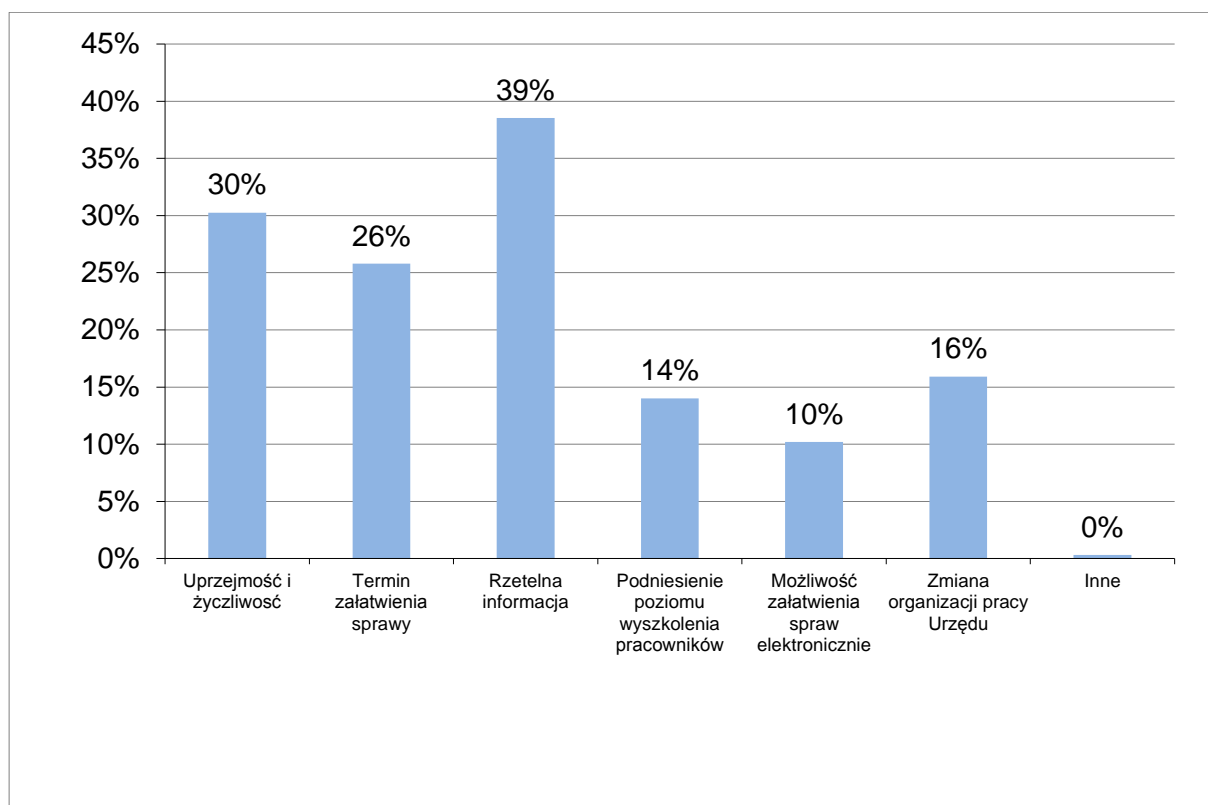


Ankiety internetowe



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

Niezależnie od uzyskanych wartości procentowych w bieżącym badaniu satysfakcji, klienci, którzy wypełnili ankiety, preferują podobny zestaw priorytetowych cech obsługi w Urzędzie, jak w badaniu ubiegłorocznym. Nadal zdecydowanie najważniejsze dla klientów są **rzetelna informacja, uprzejmość i życzliwość oraz termin załatwienia spraw**. Nadal dużo mniej istotną, pomimo doświadczeń z ograniczeniami obsługi w czasie pandemii, jest możliwość załatwienia spraw elektronicznie (tylko 10% ankietowanych) na rzecz zmian organizacji pracy Urzędu (której chciałoby 16% ankietowanych, a jak wynika z kilku uwag, mieszkańcy woleliby możliwość wydłużenia czasu pracy Urzędu) – odwrotnie niż w poprzednim badaniu.



Respondenci zgłosili także kilka uwag dotyczących jakości obsługi – zdarzały się wyrazy uznania, ale niestety także krytyka pod adresem zachowania niektórych urzędników. Mieszkańcy oczekują tu większego zaangażowania w pomoc, udzielanie informacji, pogodniejszego podejścia do klienta – nie tylko kierownictwu zależy na odpowiednim wizerunku Urzędu, ale dla każdego pracownika ważne jest, by należeć do grupy pracowników odbieranych pozytywnie.

Wyniki analizy zostaną omówione na przeglądzie zarządzania SZJ i wówczas w gronie kadry kierowniczej Urzędu zostanie podjęta decyzja co do rodzaju koniecznych działań doskonalących.

Promocja usług elektronicznych – w związku z polityką ogólnokrajową, promującą cyfryzację usług publicznych, nie można porzucić starań na rzecz propagowania załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Nowy Targ drogą elektroniczną. Forma elektroniczna przyspiesza kontakt, nie jest tak czasochłonna i problematyczna – nie wymaga bowiem wizyty w Urzędzie, konieczności przeorganizowania swojego dnia (niezależnie czy to wizyta na określoną godzinę, być może oczekiwania w kolejce, zwolnienie z pracy, szukanie miejsc parkingowych, itp.), kontaktu z Urzędem nie ograniczy też np. czasowa niezdolność do poruszania się, wywołana np. chorobą). Należy raczej rozszerzać ofertę spraw, które można załatwić np. za pośrednictwem ePUAP, a także przygotowywać właściwe formularze internetowe, by maksymalnie ułatwić proces wnioskowania elektronicznego. Konieczne jest także położenie nacisku na sprawne załatwianie spraw, które wpływają nie tylko za pośrednictwem ePUAP,

ale także tych, które mogą być załatwiane np. drogą mailową, zwłaszcza jeżeli chodzi o zapytania mieszkańców. Jeżeli osoba, która chce zasięgnąć informacji, uzyska szybką odpowiedź mailową, czy też za pośrednictwem ePUAP-u, nie będzie widziała konieczności osobistej wizyty w Urzędzie, która wymaga od niej poświęcenia dodatkowego czasu. Ponadto należy wzmocnić promocję usług elektronicznych, możliwości zakładania profilu zaufanego, zaangażowanie UTW w promowanie kontaktu elektronicznego. Możliwe, że część mieszkańców posiada nawyki osobistego kontaktu (oczywiście całkowicie uzasadnione, często przez narzucające tę formę przepisy prawa), jednak w dobie wszechobecnych usług elektronicznych, zakupów internetowych, dostępu do informacji o swoim leczeniu (internetowe konto pacjenta), internetowych rachunków bankowych, kontakt droga elektroniczną z urzędami również nie powinien budzić obaw – jednak to Urząd powinien dążyć do zmiany nastawienia mieszkańców w tym obszarze.