

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 marca 2019 do 30 kwietnia 2020 r.**

Opracowała:

Agnieszka Młynarczyk

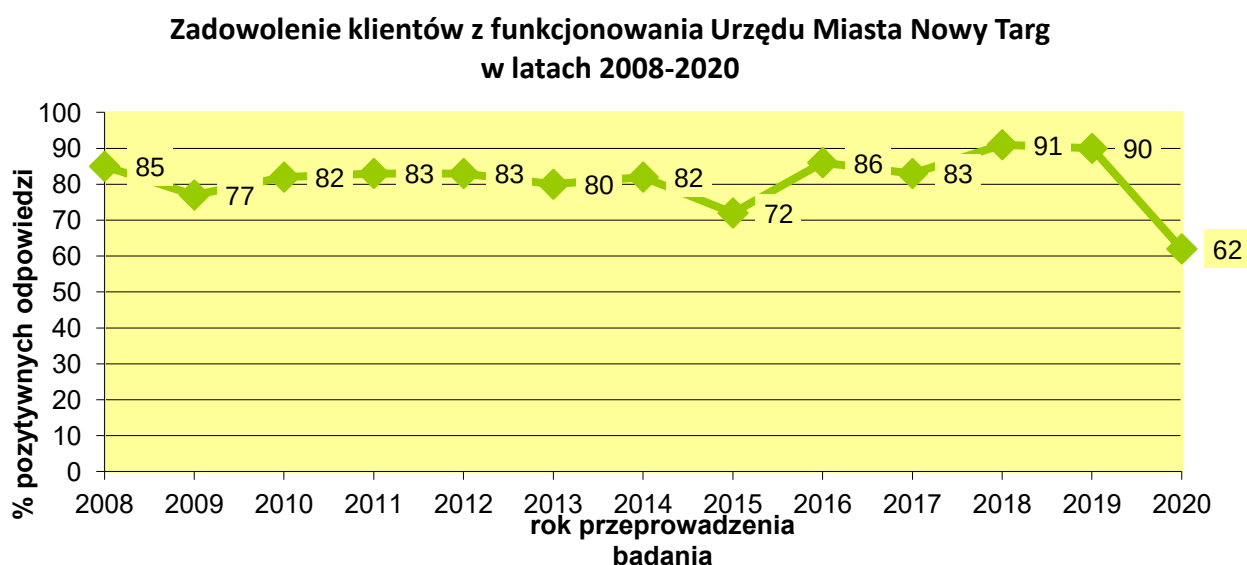
Zatwierdzam:

WYNIKI OGÓLNE

Cyklicznie od 2007r. 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 zeszłego roku, w związku z wprowadzeniem ustawowego obowiązku, ankiety udostępniono na stoliku naprzeciw Biura Obsługi Mieszkańców (pok. 001), umożliwiając klientom dokonanie oceny 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*. Pomimo ciągłej, bieżącej dostępności formularzy, nie udało się zebrać dużej ilości opinii – w formie papierowej wypowiedziało się tylko 45 respondentów, a za pośrednictwem strony internetowej – 15. Z uwagi na niewielką ilość formularzy, nie wydzielano ankiet, które wypełnili przedsiębiorcy – wyniki zostaną omówione łącznie.

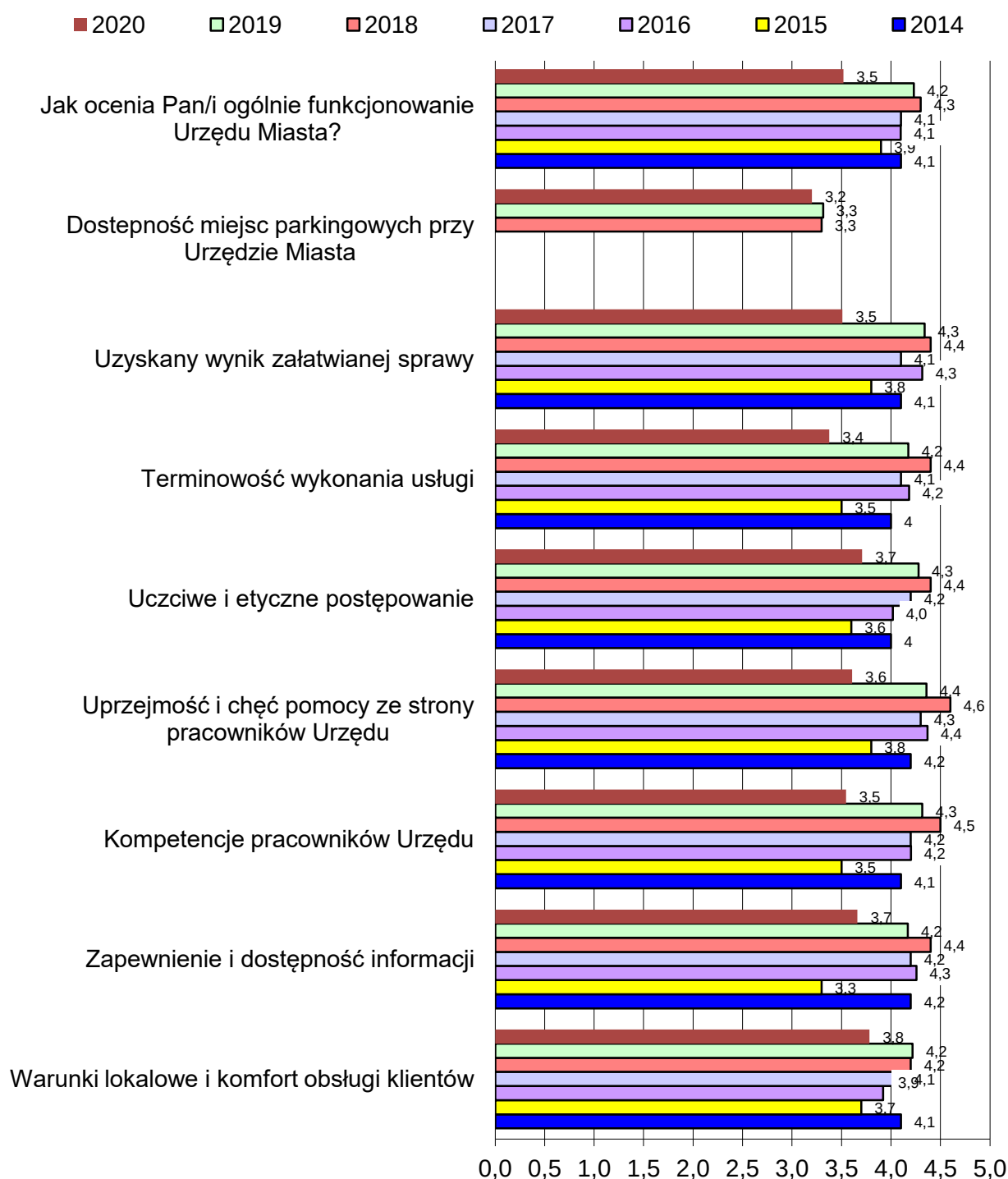
Zmotywowanymi do wypełnienia ankiet były w sporej mierze osoby raczej niezadowolone, co widać po wyniku analizy. Po raz pierwszy odnotowano znaczny spadek zadowolenia klientów – do 62%, ale jak już wspomniano wyżej, liczba wszystkich ankiet jest zbyt mała, by mówić o miarodajności (w minionych latach zawsze udawało się pozyskać 100-200 wypełnionych formularzy). Należy zatem powrócić do formuły prowadzenia dodatkowego ankietowania klientów przez praktykantów czy stażystów.

Wyniki ogólnego zadowolenia klientów na przestrzeni 13 lat kształtują się następująco:

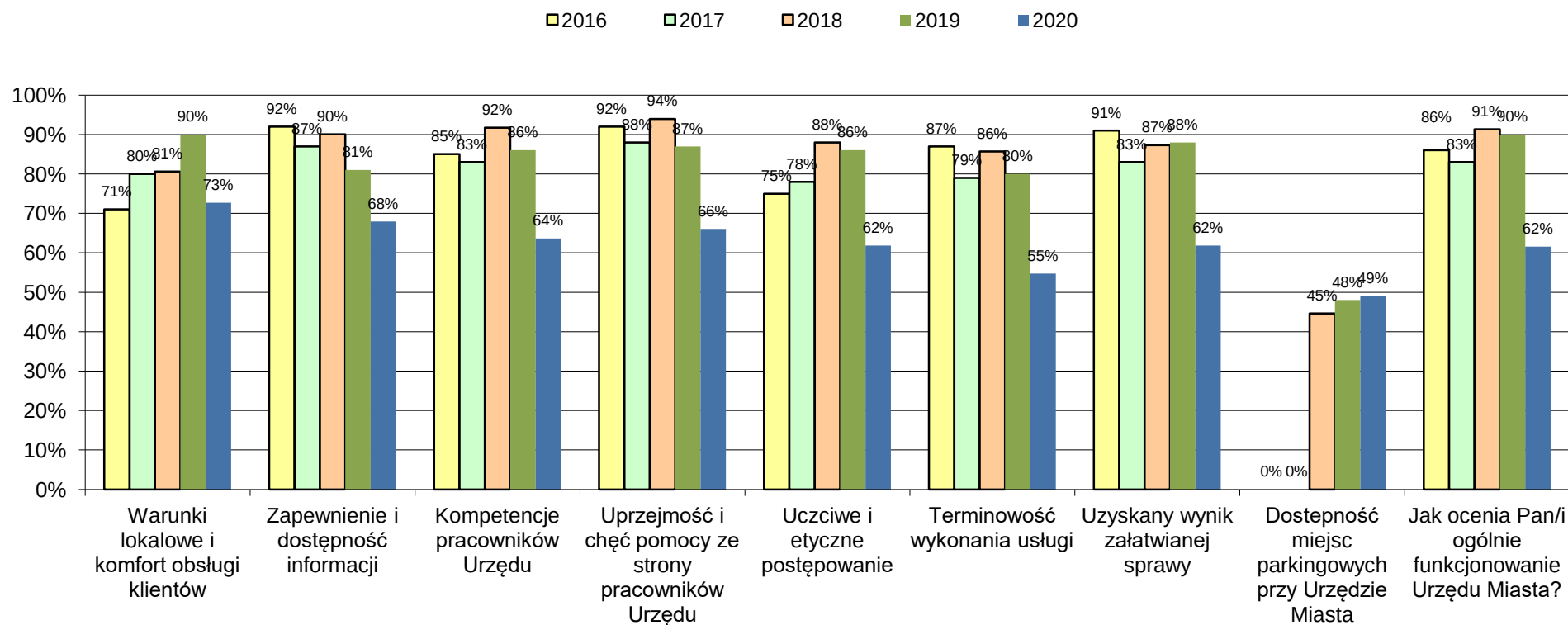


Średnią ocen poszczególnych pytań w porównaniu ostatnich siedmiu lat obrazuje

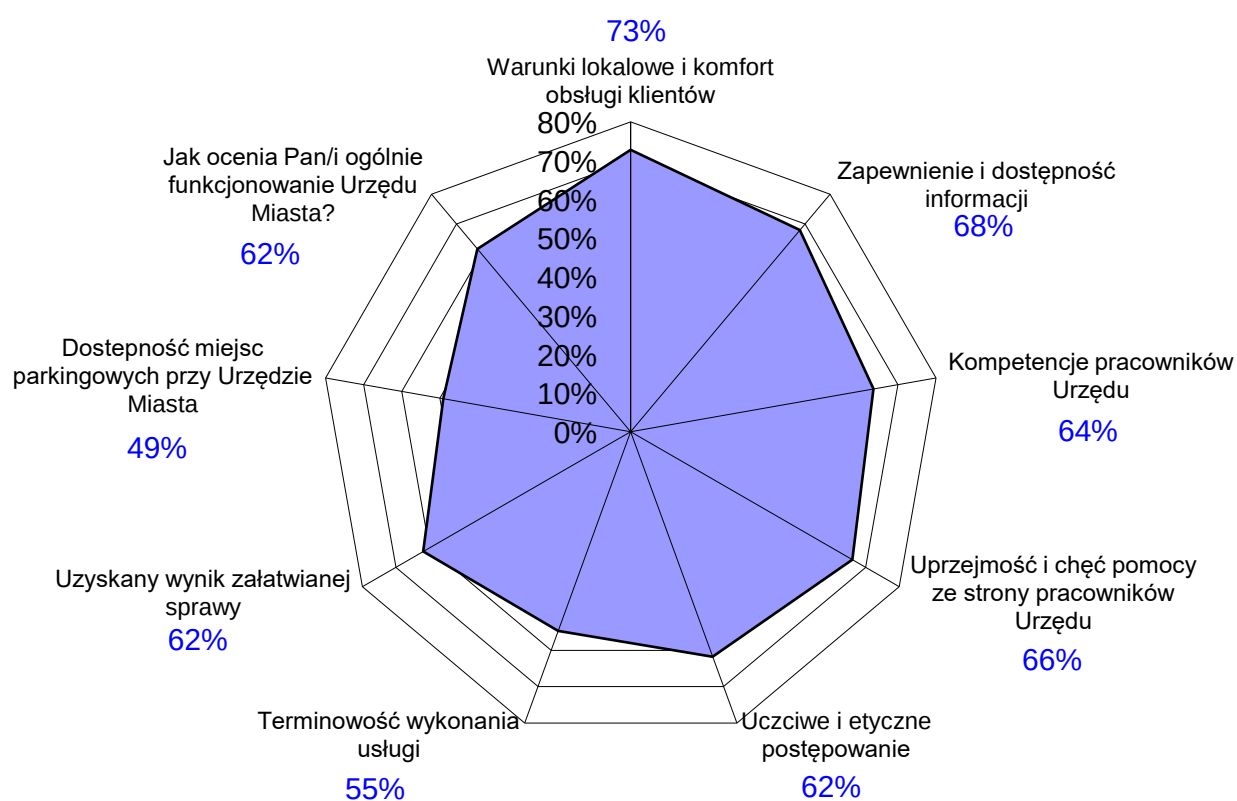
poniższy wykres. Również tutaj widać analogię do roku 2015, w którym także zebrano mniej niż 60 ankiet – tak, jak wówczas, tak i teraz średnia ocen jest zdecydowanie niższa niż w pozostałych latach. O ile w przypadku większości pytań występują spore różnice w ocenie w stosunku do wcześniejszych badań, o tyle, jeżeli chodzi o dostępność miejsc parkingowych przy Urzędzie Miasta, niezmiennie klienci oceniają ten aspekt na poziomie dostatecznym (3,2).



Od 10 lat prowadzi się badanie ankietowe w prawie niezmienniej formie, ze względu jednak na czytelność wykresu, poniżej przedstawiono tylko zestawienie wyników 5 ostatnich badań. W obecnej edycji badania tylko warunki lokalowe i komfort obsługi klientów przekroczyły poziom 70% zadowolonych.



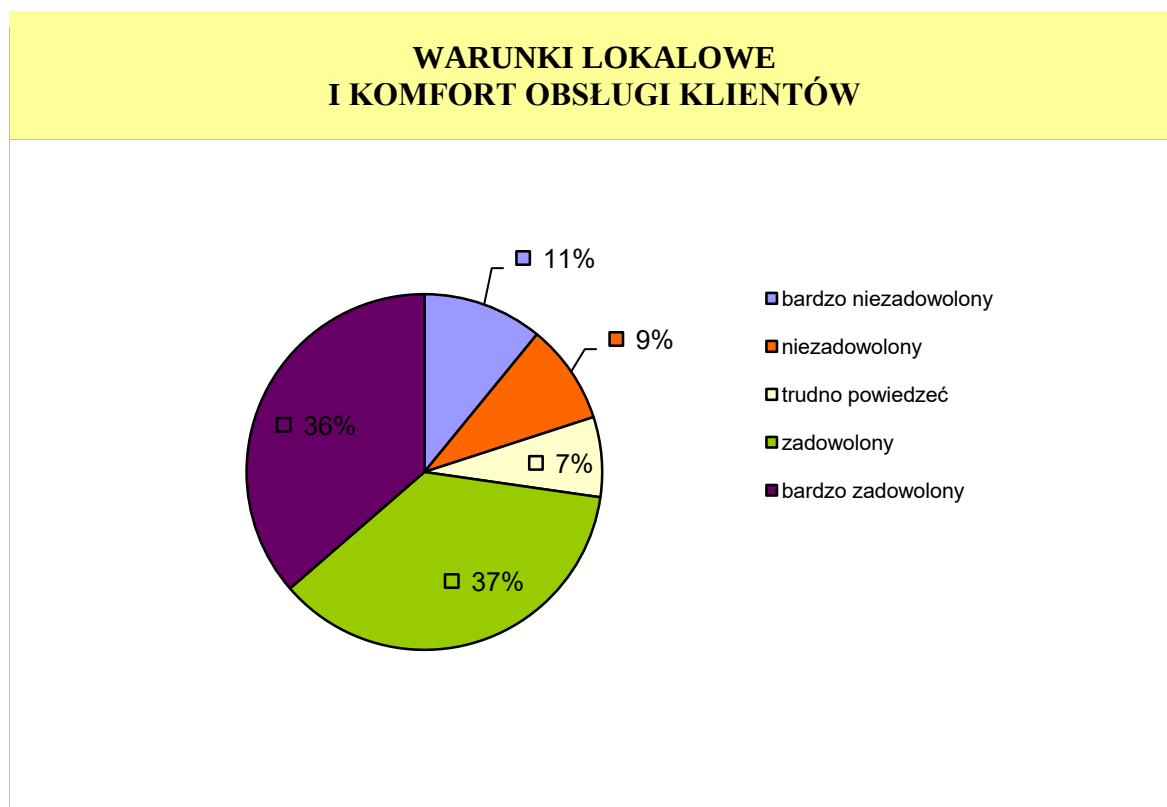
Poniższy wykres przedstawia procentowo zadowolenie klientów w zakresie poszczególnych tematów. W dość regularnym schemacie, choć przy niższych niż do tej pory ocenach, nadal wyłamuje się wyraźnie dostępność miejsc parkingowych - pomimo, że w niewielkiej odległości od Urzędu znajduje się parking przy MHL, który nigdy nie jest całkowicie zapełniony. Także niżej (ale jest to tendencja stała) oceniona jest terminowość wykonania usługi – być może wśród ankietowanych były osoby, którym wydłużono termin wykonania sprawy, choć prawdopodobnie wynik świadczy w większości o odczuciu, że sprawa „ciągnie się zbyt długo” (pomimo, że w terminach zgodnych z przepisami). Terminowość załatwiania spraw jest regularnie badana i nie obserwuje się wielkich przekroczeń, jednak wprowadzany wspomagająco system elektronicznego zarządzania dokumentacją w przyszłości pozwoli na większą kontrolę terminowości i ocenę adekwatności opinii klientów do faktycznych przekroczeń. O pozostałych aspektach pracy Urzędu respondenci wyrażali się nieco lepiej, choć nadal jest to tylko w granicach 62%-73%.



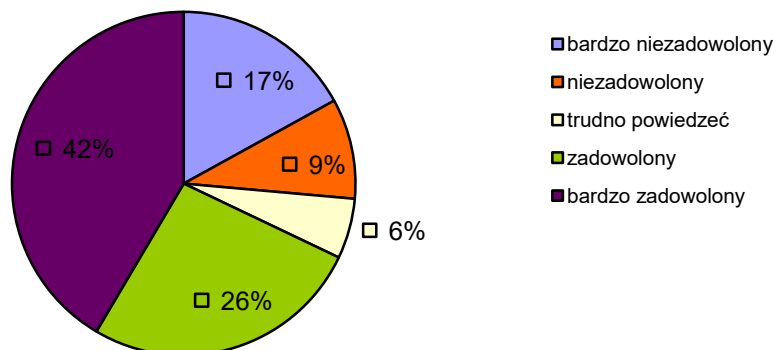
SZCZEGÓŁOWE WYNIKI – w zestawieniu obu grup badanych (przedsiębiorców i osób fizycznych).

W dalszej części przedstawiamy wykresy pokazujące strukturę wszystkich odpowiedzi, na każde z pytań - od zdecydowanie niezadowolonych po zdecydowanie zadowolonych klientów. Póki co, w większości nadal mamy przewagę tych pozytywnych odpowiedzi, choć proporcje w porównaniu z poprzednimi latami wyglądają mniej korzystnie. Do tej pory odsetek niezadowolonych raczej nie przekraczał 5% - tym razem jednak poziom niezadowolenia kształtuje się w granicach 20-36% (11-19 odpowiedzi). Pewną grupę też stanowią osoby, które nie mają zdania - podejrzewać można, że osoby te miały zbyt krótki kontakt z Urzędem, aby wyrobić sobie opinię - w tym zestawieniu dotyczy to tylko kilku osób.

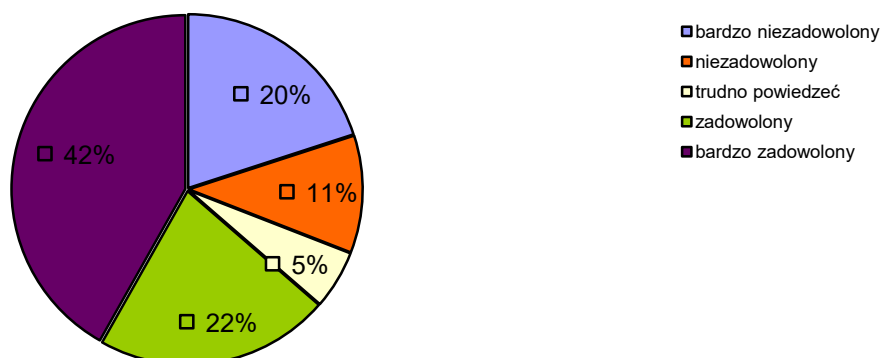
Trudno analizować trendy i relacje w przypadku poszczególnych pytań, jeżeli mamy do czynienia z tak małą próbą badanych – dlatego też, nawet gdy mamy zobrazowane zadowolenie czy niezadowolenie na określonym poziomie procentowym, to zawsze mamy do czynienia z grupą nie więcej niż 26 osób bardzo zadowolonych i nie więcej niż 12 bardzo niezadowolonych.



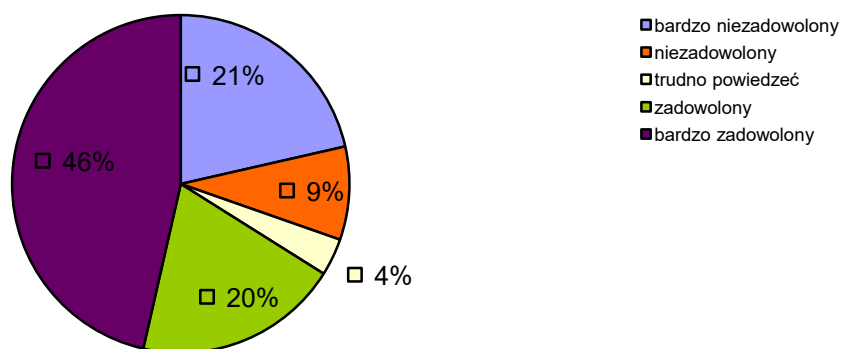
ZAPEWNIENIE I DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI



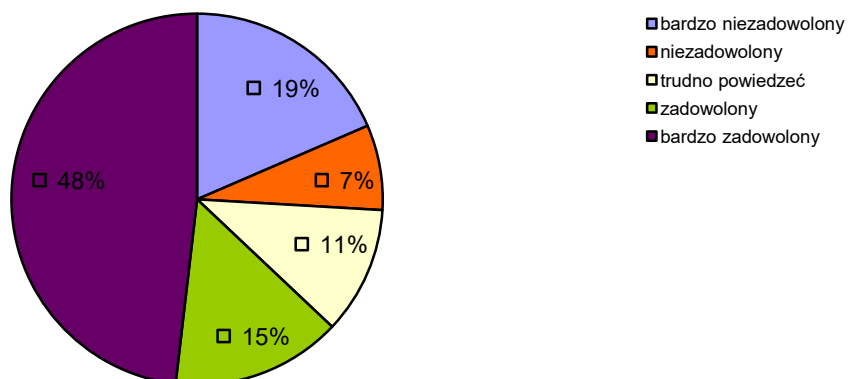
KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW URZĘDU



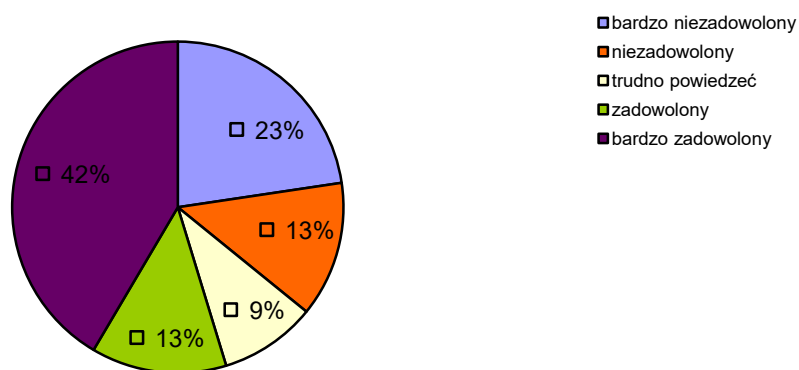
UPRZEJMOŚĆ I CHĘĆ POMOCY ZE STRONY PRACOWNIKÓW URZĘDU



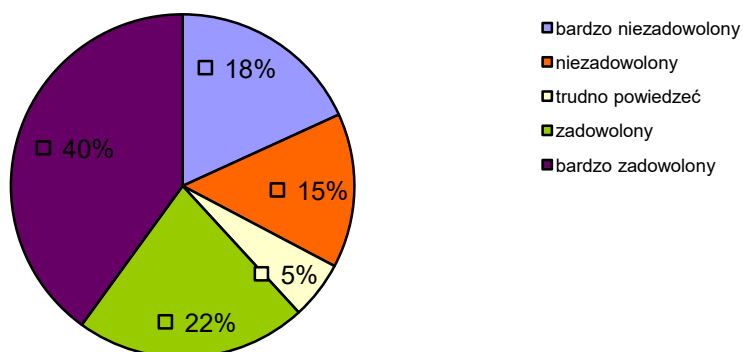
UCZCIWE I ETYCZNE POSTĘPOWANIE



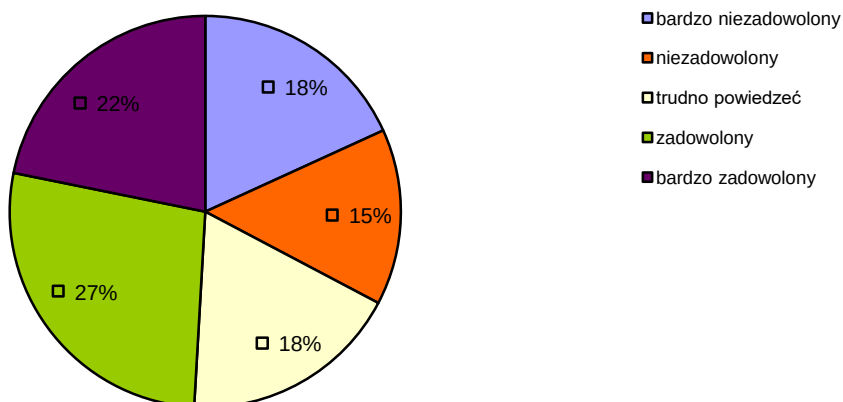
TERMINOWOŚĆ WYKONANIA USŁUGI



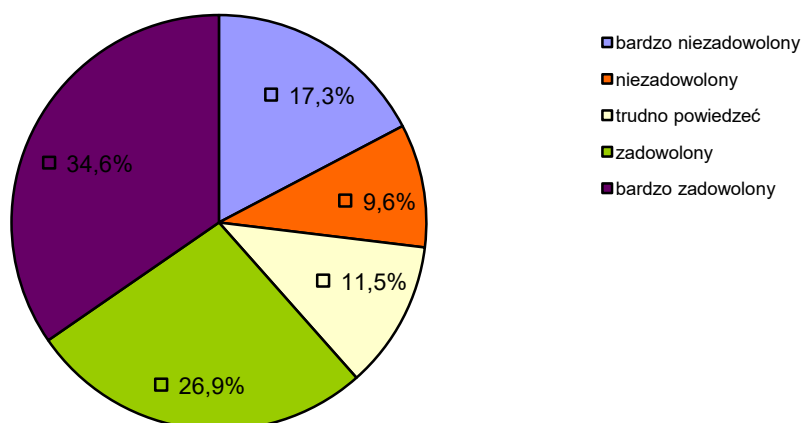
UZYSKANY WYNIK ZAŁATWIONEJ SPRAWY



DOSTĘPNOŚĆ MIEJSC PARKINGOWYCH PRZY URZĘDZIE MIASTA



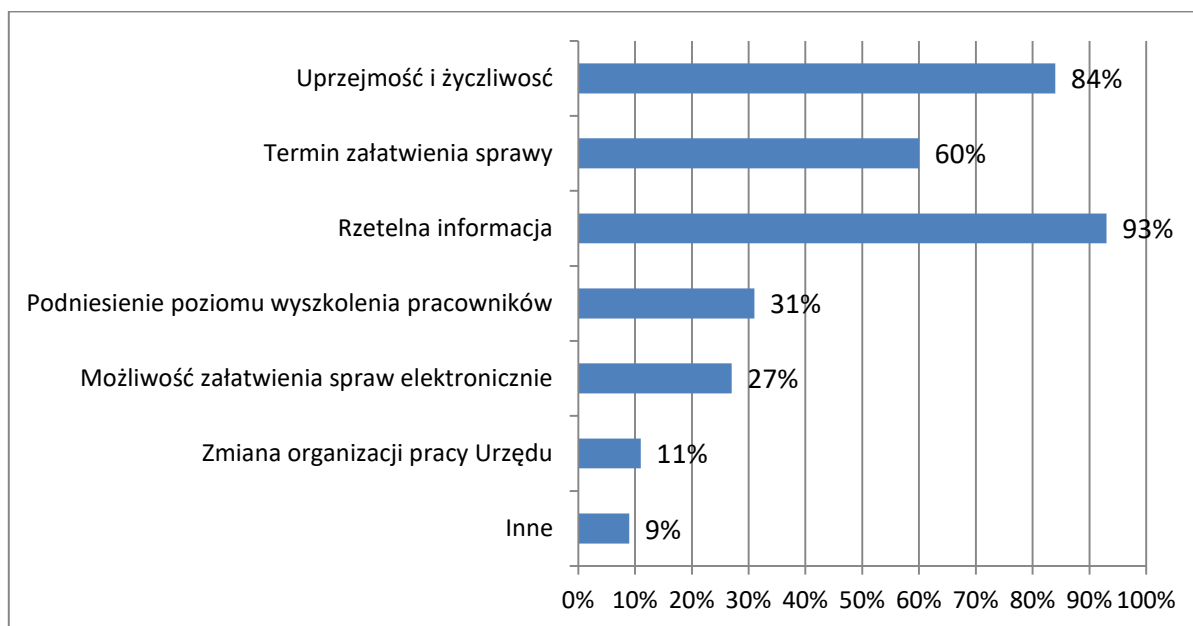
JAK OCENIA PAN/I OGÓLNE FUNKCJONOWANIE URZĘDU?



CO JEST NAJWAŻNIEJSZE PODCZAS ZAŁATWIANIA 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 i termin załatwienia spraw**. Dużo mniej istotne są nadal możliwość załatwienia spraw elektronicznie czy podniesienie poziomu wykształcenia pracowników. Za nieszczególnie ważne uważają zmianę organizacji pracy w Urzędzie. Jak wnioskować można z udzielonych odpowiedzi, organizacja pracy Urzędu jest

wewnętrzną sprawą i klienci nie zwracają na nią uwagi, o ile efekt w postaci jakości obsługi jest na odpowiednim poziomie. 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 obydwa aspekty wpływają na te najistotniejsze dla klientów cechy.



Respondenci zgłosili także kilka uwag dotyczących jakości obsługi – są tu i wyrazy uznania, ale niestety także i słowa krytyki pod adresem zachowania urzędników. Pomimo, że są to pojedyncze uwagi, temat właściwej obsługi klientów zostanie poruszony na najbliższej naradzie kadry kierowniczej Urzędu Miasta - dla kierownictwa Urzędu ważne jest bowiem, by przypadki nieodpowiedniej, nieprofesjonalnej obsługi przez pracowników nie tylko ograniczyć, ale także całkowicie wyeliminować.

W wyniku analizy ankiet, po uwagach dotyczących czytelności samego formularza, zmieniono nieznacznie jego układ i uaktualniono pewne dane, główne pytania jednak pozostawiono - ze względu na możliwość porównania danych w poszczególnych latach. Uaktualnione formularze są dostępne od maja br. i w formie papierowej (obok pok. 001 - Biuro Obsługi Mieszkańców w Urzędzie Miasta) i elektronicznej (na stronie internetowej). Aby uzyskać w przyszłym roku większą ilość wypełnionych ankiet, a tym samym uwiarygodnić wyniki badania, planuje się także powrócić do formuły ankietowania bezpośredniego – z pomocą stażystów i praktykantów (o ile sytuacja epidemiczna w związku z zagrożeniem zakażenia koronawirusem na to pozwoli).

Kolejny raport zostanie opracowany w 2021 r.