

AiK.065.13.2019.III



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 od 1 lutego do 31 marca 2019 r.

Opracowała: Agnieszka Młynarczyk

Nowy Targ, dnia, 8 maja 2019 r.

Zatwierdzam

WYNIKI OGÓLNE

Badanie satysfakcji klientów – wszystkie ankiety

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.

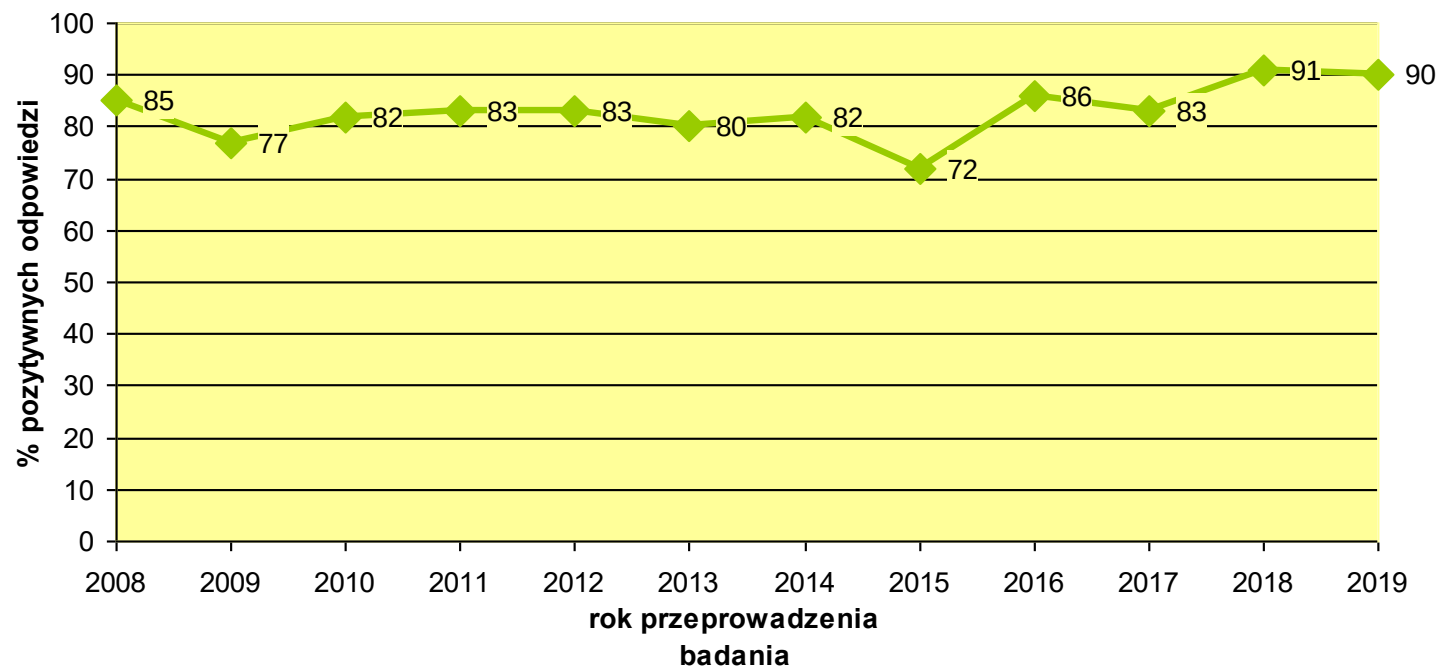
Podobnie i w tym roku badanie satysfakcji klientów Urzędu Miasta Nowy Targ przeprowadzono po raz dwunasty. Badanie było prowadzone od 1 lutego do 31 marca 2019 r.

Badanie było anonimowe, prowadzone oparciu o przygotowaną zatwierdzoną przez Burmistrza Miasta ankietę zgodnie z Procedurą SZJ - PZ1.5 **.Ocena zadowolenia klienta.** Przygotowano 250 ankiet. W badaniu wzięło w udział 175 respondentów, z czego tylko 34 ankiety wypełnili przedsiębiorcy (zwrot 70%) Ankiety dostępne były codziennie w Biurze Obsługi Mieszkańców i na korytarzu obok BOM oraz w holu. Dodatkowo przez okres miesiąca lutego jako ankieterzy- dyżur pełnili stażyści i praktykanci Podhalańskiej Wyższej Szkoły Zawodowej.

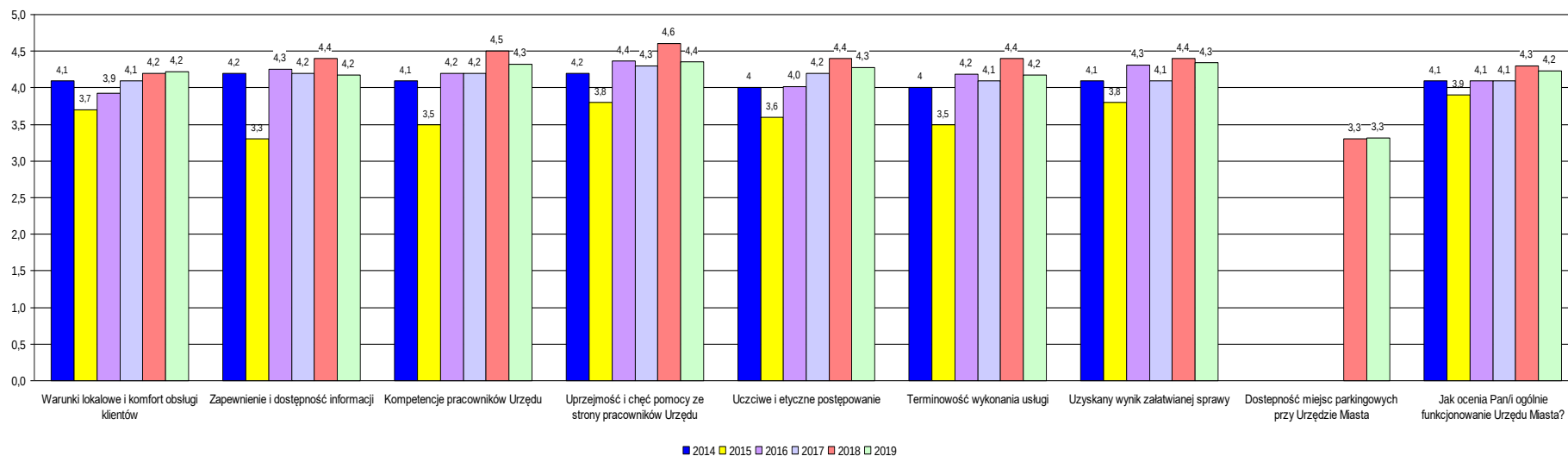
W bieżącym roku uzyskano również wysoki ogólny wynik zadowolenia klientów – aż 90%. Respondenci odwiedzali najczęściej: Urząd Stanu Cywilnego, Wydział Spraw Społecznych, Wydział Podatków i Opłat, ale także Gospodarki Nieruchomościami i Wydział Rozwoju i Urbanistyki.

Wyniki ogólnego zadowolenia klientów na przestrzeni 12 lat kształtują się następująco:

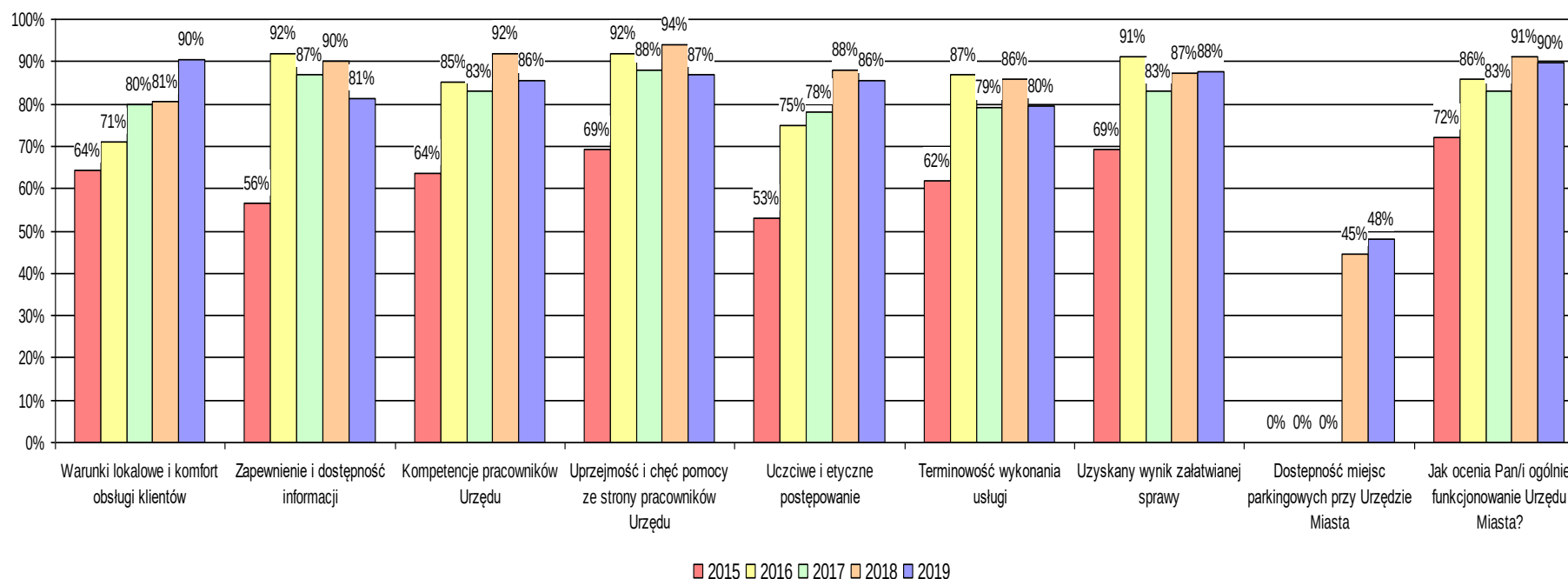
Zadowolenie klientów z funkcjonowania Urzędu Miasta Nowy Targ w latach 2008-2019



Średnią ocen poszczególnych pytań w porównaniu ostatnich sześciu lat obrazuje poniższy wykres. W tym roku prawie każdy obszar, o który pytano, odnotował średnią ocen powyżej 4. Po raz drugi zapytano o dostępność miejsc parkingowych przy Urzędzie Miasta, jednak klienci nadal oceniają ten aspekt na poziomie dostatecznym (3,3), czyli zdecydowanie niżej niż inne zagadnienia, będące przedmiotem ankiety.

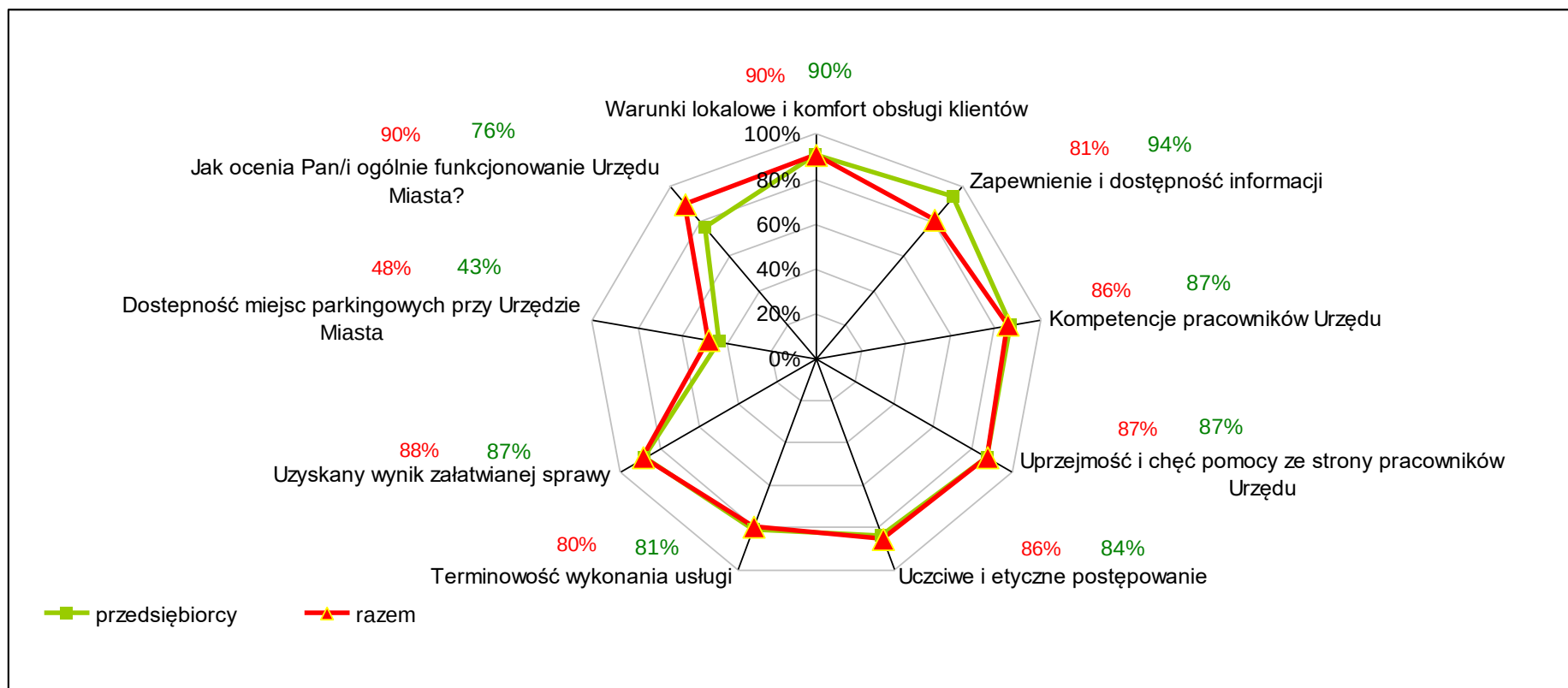


Od 9 lat prowadzi się badanie ankietowe w prawie niezmiennej formie, ze względu jednak na czytelność wykresu, poniżej przedstawiono tylko zestawienie wyników 5 ostatnich badań. W wielu aspektach zadowolenie klientów utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie 80%-90%, za wyjątkiem jednego obszaru, z którego zadowolonych nie jest nawet połowa respondentów.



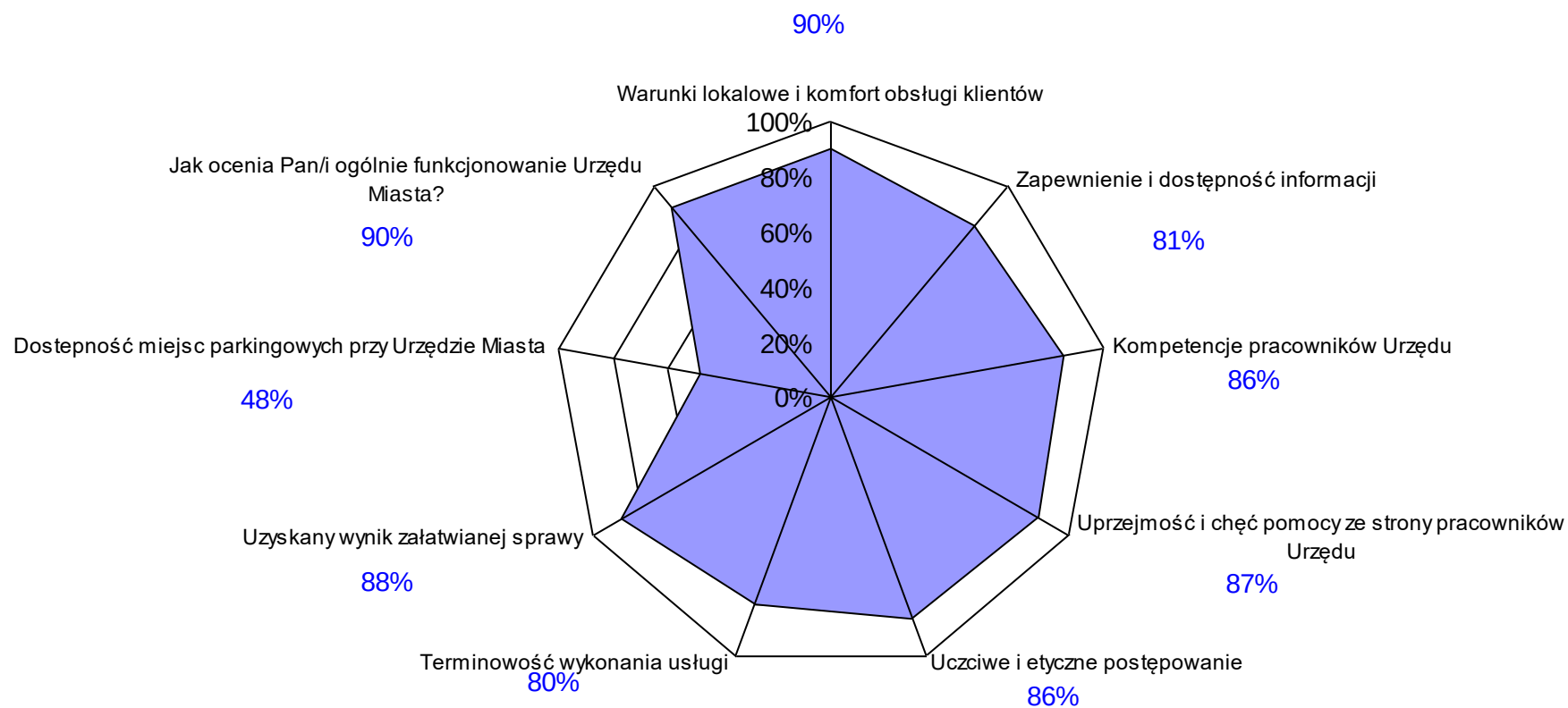
Badanie satysfakcji klientów – osoby fizyczne i przedsiębiorcy

Badanie satysfakcji z podziałem na osoby fizyczne i przedsiębiorców prowadzone jest już od sześciu lat. W obecnym badaniu tylko 34 ankiety wypełnili przedsiębiorcy. Ich oceny nie odbiegają od opinii pozostałych ankietowanych, więc postanowiono nie wydzielać ich wyników. Tylko w przypadku zapewnienia i dostępności informacji oraz ogólnego funkcjonowania Urzędu oceny znacznie różnią się od siebie.



Poniższy wykres przedstawia procentowe 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%.

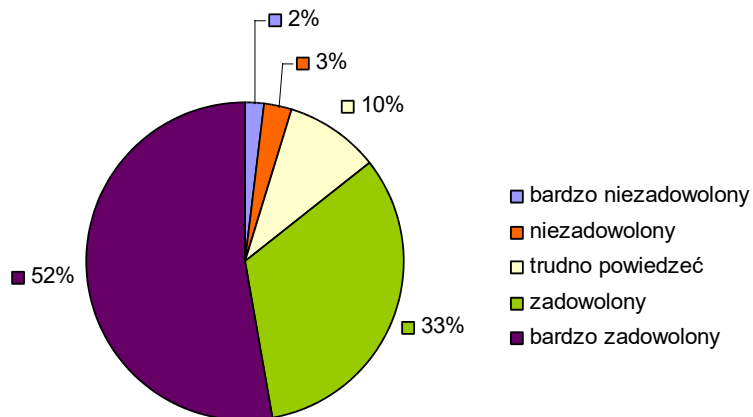


SZCZEGÓŁOWE WYNIKI – w zestawieniu obu grup badanych (przedsiębiorców i osób fizycznych).

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																								
<table border="1"><thead><tr><th>Kategoria</th><th>Procent</th></tr></thead><tbody><tr><td>bardzo niezadowolony</td><td>2%</td></tr><tr><td>niezadowolony</td><td>1%</td></tr><tr><td>trudno powiedzieć</td><td>7%</td></tr><tr><td>zadowolony</td><td>54%</td></tr><tr><td>bardzo zadowolony</td><td>36%</td></tr></tbody></table> Warunki lokalowe i komfort obsługi klientów Obecnie niezadowolenie wyraziło 3% ankietowanych, a nie posiadających zdania jest 7%. W stosunku do roku poprzedniego skala niezadowolonych jest niższa.	Kategoria	Procent	bardzo niezadowolony	2%	niezadowolony	1%	trudno powiedzieć	7%	zadowolony	54%	bardzo zadowolony	36%	<table border="1"><thead><tr><th>Kategoria</th><th>Procent</th></tr></thead><tbody><tr><td>bardzo niezadowolony</td><td>4%</td></tr><tr><td>niezadowolony</td><td>1%</td></tr><tr><td>trudno powiedzieć</td><td>14%</td></tr><tr><td>zadowolony</td><td>37%</td></tr><tr><td>bardzo zadowolony</td><td>44%</td></tr></tbody></table> Zapewnienie i dostępność informacji Ilość niezadowolonych ankietowanych jest porównywalna z rokiem poprzednim 5% (w roku 2018 było 4%), zaś zadowolonych jest o 9% mniej ankietowanych.	Kategoria	Procent	bardzo niezadowolony	4%	niezadowolony	1%	trudno powiedzieć	14%	zadowolony	37%	bardzo zadowolony	44%
Kategoria	Procent																								
bardzo niezadowolony	2%																								
niezadowolony	1%																								
trudno powiedzieć	7%																								
zadowolony	54%																								
bardzo zadowolony	36%																								
Kategoria	Procent																								
bardzo niezadowolony	4%																								
niezadowolony	1%																								
trudno powiedzieć	14%																								
zadowolony	37%																								
bardzo zadowolony	44%																								

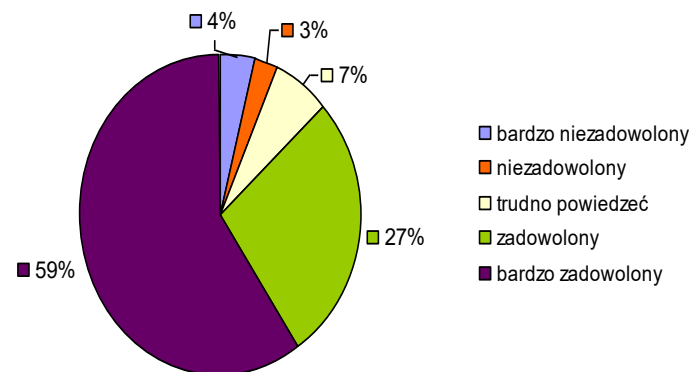
KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW URZĘDU



Kompetencje pracowników Urzędu

Poziom zadowolenia z kompetencji urzędników w stosunku do poprzedniego roku również uległ obniżeniu o z 91% do 85%. Grupa niezadowolonych stanowi jednakże tylko 5 %.

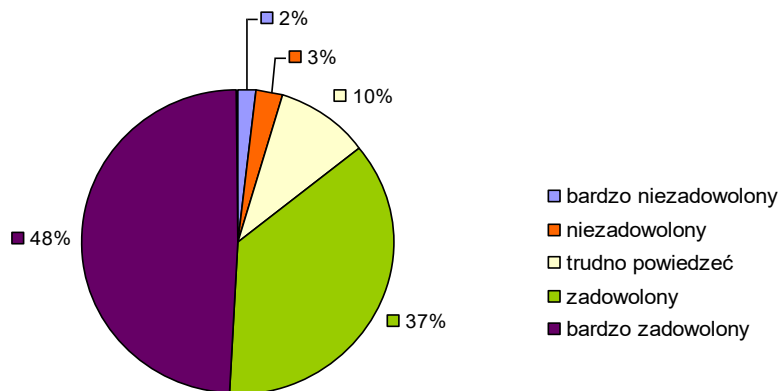
UPRZEJMOŚĆ I CHĘĆ POMOCY ZE STRONY PRACOWNIKÓW URZĘDU



Uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu

Uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu została oceniona przez ankietowanych o kilka procent gorzej niż w roku ubiegłym – jednak nadal jest to poziom wysoki – 86%.

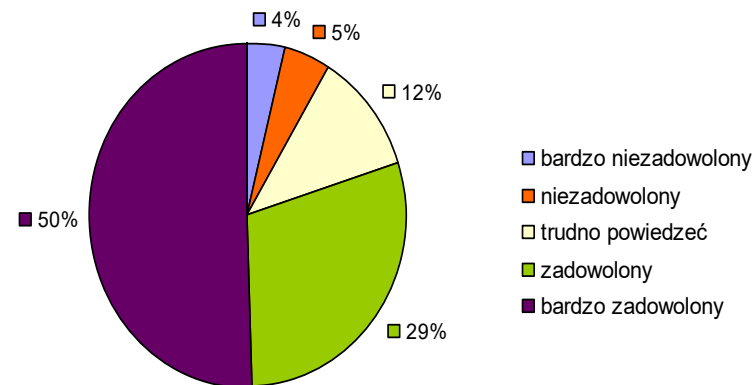
UCZCIWE I ETYCZNE POSTĘPOWANIE



Uczciwe i etyczne postępowanie

Poziom zadowolenia jest wysoki, bo na poziomie 85%, choć nieco niższy niż w roku ubiegłym. Skala niezadowolonych osób jest o dwa punkty procentowe wyższa niż w roku poprzednim i wynosi obecnie 5%.

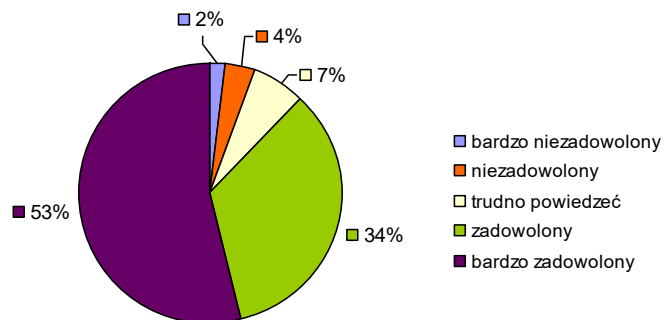
TERMINOWOŚĆ WYKONANIA USŁUGI



Terminowość wykonania usługi

Poziom zadowolenia z terminowości wykonania usługi jak zazwyczaj jest jednym z gorzej ocenianych obszarów. W tym roku także odnotowujemy spadek do 79% (z ubiegłorocznych 86%)

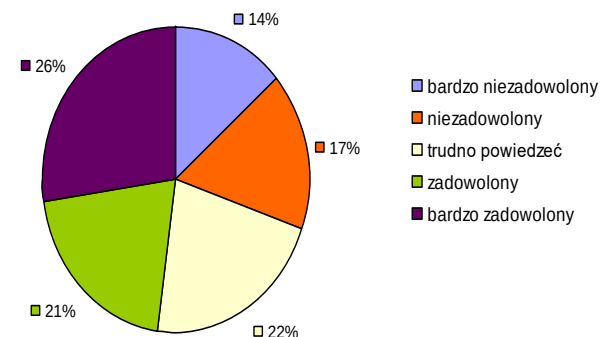
UZYSKANY WYNIK ZAŁATWIONEJ SPRAWY



Uzyskany wynik załatwianej sprawy

Ocena wyniku załatwionej sprawy utrzymuje się na jest na bardzo dobrym poziomie – 87% – o jeden punkt mniej niż rok wcześniej. Wzrósł jednak odsetek odpowiedzi negatywnych - z 2 % do 6% . 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.

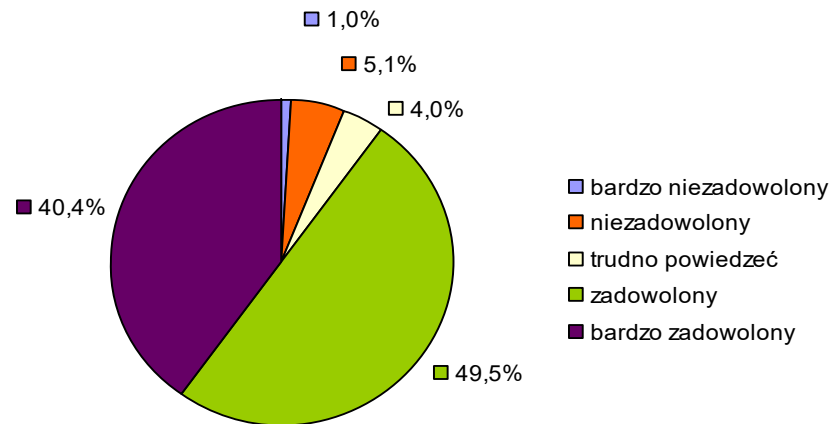
DOSTĘPNOŚĆ MIEJSC PARKINGOWYCH PRZY URZĘDZIE MIASTA



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 najsłabszy obszar, spośród zagadnień ocenianych przez klientów. Dane te nie uległy praktycznie w ogóle zmianie w stosunku do poprzedniego roku.

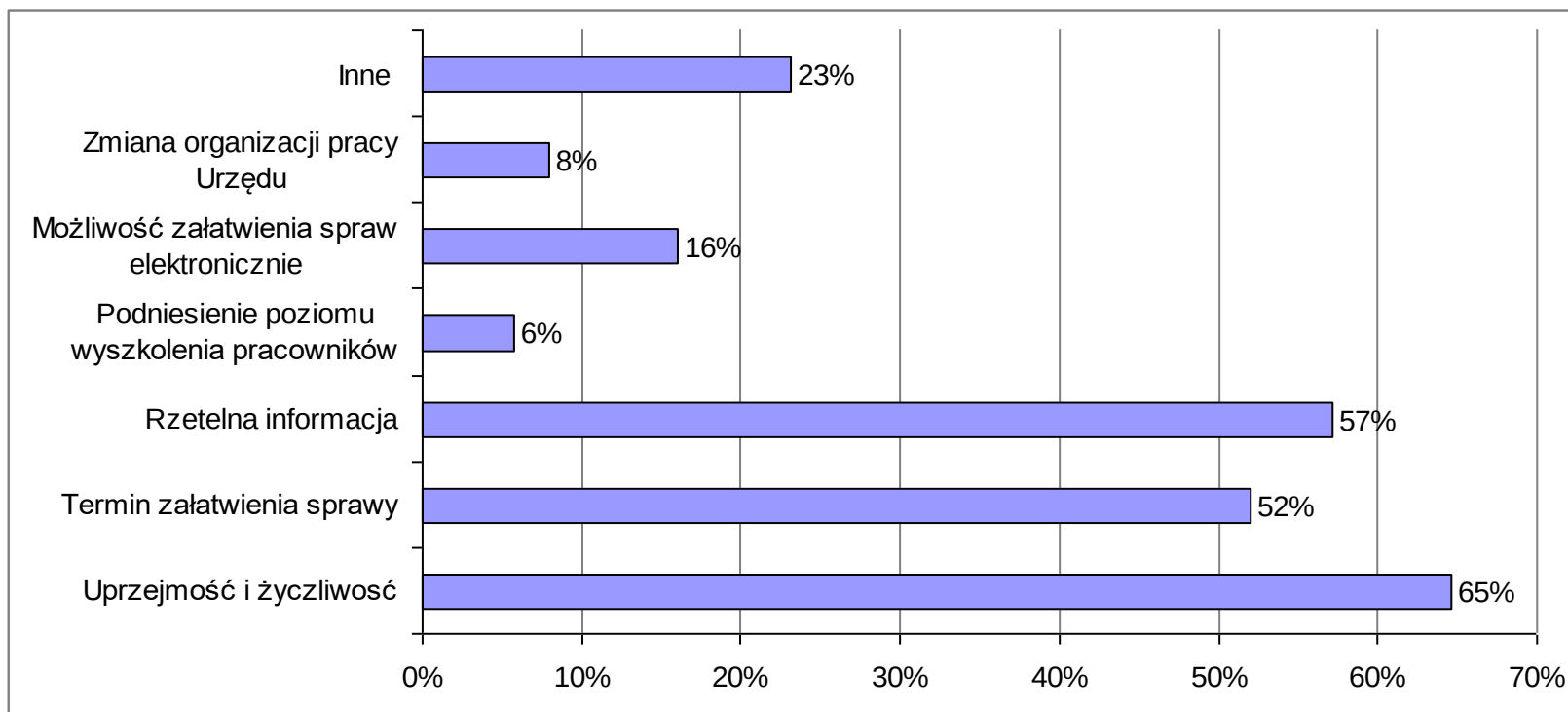
JAK OCENIA PAN/I OGÓLNE FUNKCJONOWANIE URZĘDU?



Jak ocenia Pan/i ogólnie funkcjonowanie Urzędu Miasta?

Jak już wspomniano na początku, klienci wysoko ocenili ogólne funkcjonowanie. O jeden procent niżej niż w roku ubiegłym, ale nadal jest to aż 90% osób zadowolonych. Niewiele wzrósł jednak odsetek niezadowolonych – o 2% w stosunku do biegłego roku.

CO JEST NAJWAŻNIEJSZE PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAWY W URZĘDZIE MIASTA?



Jak widać, zdecydowanie najważniejsze dla klientów są **uprzejmość i życzliwość, termin załatwienia sprawy i rzetelna informacja**. 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. Respondenci zgłosili także sporo innych sugestii, dotyczących m.in. instalacji windy, remontu/malowania korytarzy i pomieszczeń, godzin pracy kasy urzędu, doceniono możliwość odbierania korespondencji po godzinach pracy oraz płatności kartą w kasie Urzędu.

Z dniem 12 lutego Zarządzeniem Nr 0050.Z.46.2019 Burmistrza Miasta Nowy Targ z dnia 12 lutego 2019 r. wprowadzono 6 wydanie procedury systemu zarządzania jakością PZ-1.5 „Ocena zadowolenia klienta” Wypełniając obowiązek nałożony przez art. 14a ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 2096, z późn. zm.) zaktualizowano treść procedury, wprowadzając do VI wydania zapis dotyczący prowadzenia badania satysfakcji klientów bieżąco, przez cały rok. Nowe brzmienie **„Badanie zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Urząd prowadzi się przez cały rok, natomiast raport z badania opracowuje się raz w roku”**. W związku z powyższym po zebraniu ankiet i opracowaniu raportu za rok 2018, udostępniono ankiety klientom zarówno w formie papierowej jak i na stronie Miasta. Kolejny raport zostanie opracowany za rok 2019.

Wnioski:

Nie możemy zakładać, że uzyskany ogólny dobry wynik zadowolenia klientów upoważnia nas do zaniechania wszelkich działań doskonalących. Dlatego należy zaplanować i wdrożyć działania doskonalące po omówieniu raportu na przeglądzie zarządzania.