

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

R A P O R T

Z POMIARU SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU MIASTA RACIBÓRZ PRZEPROWADZONEGO W 2018 ROKU

I. Wprowadzenie.

Celem pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Racibórz, zwanym dalej Pomiarom jest uzyskanie informacji o jakości obsługi klientów tut. Urzędu. Pomiar przeprowadzono po raz siódmy za pomocą ankiety elektronicznej zamieszczonej na stronie internetowej Urzędu oraz - dodatkowo w październiku - za pomocą ankiety udostępnionej klientom w formie papierowej. Pomiar realizowany był w ramach zadania: Wdrożenie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów urzędów beneficjentów w ramach Projektu „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

II. Zestawienie i analiza wyników Pomiaru przeprowadzonego za pomocą ankiety elektronicznej.

1. Na ankietę elektroniczną odpowiedziano 28 razy, w tym do analizy przyjęto 24 ankiety osób, które korzystały z usług Urzędu w ciągu ostatnich 6 miesięcy. Dla porównania – w roku ubiegłym do analizy przyjęto 41 ankiet. Szczegółowe zestawienie ilości wskazań ankietowanych na poszczególne usługi zawiera tabela poniżej.

2. Stopień satysfakcji z poziomu wykonywania wskazanych usług kształtował się następująco (dane uszeregowano wg poziomów od najwyższego do najniższego):

Nazwa usługi /ilość wskazań	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Ochrona środowiska - 4 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	25%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	3	75%
Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta			
Ewidencja ludności i dowody osobiste - 4 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	50%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	2	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta			



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Zarządzanie drogami - 2 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	2	100%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta		
Kultura Sport i Rekreacja - 2 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	50%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta		
Ochrona zdrowia i opieka społeczna - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	1	100%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta		
Akty stanu cywilnego - 3 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	1	33,33%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	33,33%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	33,33%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta		
Podatki i opłaty lokalne - 3 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	66,67%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	1	33,33%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta		
Gospodarka nieruchomościami - 2 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	100%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta		
Lokale mieszkalne i użytkowe - 2 wskazania	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	100%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta		

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia – 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	100%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 - średni poziom satysfakcji klienta		
Oświata - 1 wskazanie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	0	0%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	100%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	0	0%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 2 - niski poziom satysfakcji klienta		

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta dla całości tego zagadnienia wynosi 3 i oznacza średni poziom satysfakcji klienta. Jest to wartość satysfakcjonująca, wskazująca jednak na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług.

3. Stopień zaspokojenia oczekiwań związanych z wykonaniem usługi kształtował się następująco:

Nazwa	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Czas oczekiwania na usługę	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	3	13%
	2 - Niski poziom satysfakcji	0	0%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	8%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	12	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	7	29%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Czas realizacji usługi	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	3	13%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	14	58%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	6	25%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Kompetencje pracownika urzędu	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	3	13%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	4	17%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	8	33%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	8	33%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	5	21%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	4%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	10	42%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	7	29%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	5	21%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	4	17%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	10	41%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	4	17%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta		
Dostępność informacji w urzędzie	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	4	17%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	8%
	3 - Średni poziom satysfakcji	2	8%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	13	54%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	3	13%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta		
Indywidualne traktowanie petenta	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	5	21%
	2 - Niski poziom satysfakcji	2	8%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	4%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	10	42%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	6	25%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 3 – średni poziom satysfakcji klienta		

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta dla całości tego zagadnienia wynosi 4 i oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta. Jest to wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa.

4. Charakterystyka jakości działań pracowników załatwiających sprawę klienta kształtowała się następująco:

Nazwa	Poziom satysfakcji	Ilość wskazań	Procent
Pracowity	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	3	13%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	12	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	8	33%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Uczciwy	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	3	13%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	12	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	8	33%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Zaangażowany	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	4	17%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	4%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	12	50%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	6	25%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Fachowy	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	4	17%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	1	4%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	9	37,5%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	9	37.5%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		
Przyjazny	1 - Bardzo niski poziom satysfakcji	5	21%
	2 - Niski poziom satysfakcji	1	4%
	3 - Średni poziom satysfakcji	0	0%
	4 - Wysoki poziom satysfakcji	10	42%
	5 - Bardzo wysoki poziom satysfakcji	8	33%
	Bezpośredni wskaźnik wynosi 4 – wysoki poziom satysfakcji klienta		

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta dla całości tego zagadnienia wynosi 4 i oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta. Jest to wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa.

III. Zestawienie i analiza wyników Pomiaru przeprowadzonego za pomocą ankiety papierowej.

1. Charakterystyka częstotliwości korzystania przez ankietowanych z usług tut. Urzędu:

Częstotliwość korzystania z usług Urzędu	Procent
Pierwszy raz	16%
Raz w miesiącu i częściej	20%
Kilka razy w roku	47%
Raz w roku lub rzadziej	17%

Z danych wynika, że największą grupą interesantów były osoby korzystające z usług Urzędu kilka razy w roku.

2. W ankiecie papierowej ankietowani mogli wskazać stopień zadowolenia z obsługi w konkretnej jednostce organizacyjnej Urzędu, w której załatwiali sprawę.

Wśród ankietowanych najwięcej wskazań dotyczyło Wydziału Lokalowego – 50 wskazań, Biura Obsługi Interesanta - 43 wskazania oraz Urzędu Stanu Cywilnego – 38 wskazań. Pytania związane z obsługą w poszczególnych jednostkach organizacyjnych Urzędu dotyczyły: oceny czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika, oceny czasu załatwienia sprawy, zgodności realizacji usług z oczekiwaniami oraz oceny pracownika realizującego usługę. Zdecydowana większość respondentów powyższe oceniła w stopniu bardzo dobrym i dobrym. Większość ankietowanych wskazała, że nie spotkała się z trudnościami podczas załatwiania sprawy, a jako „trudności” wskazano: skierowanie do niewłaściwej osoby, otrzymanie niepełnych informacji, prośbę o kontakt w innym terminie.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Szczegółowe zestawienie ww. danych zawarte jest w załączniku do niniejszego Raportu.

3. W ankietach pojawiły się następujące uwagi dotyczące udoskonaleń w zakresie świadczonych usług:

- zamontowanie windy – 11 wskazań (dla porównania - w 2017 r. 10 wskazań),
- zamontowanie automatu do kawy/wody,
- bardziej czytelna strona internetowa,
- mała ilość miejsc parkingowych,
- uproszczenie formularzy, w przypadku gdy dane osobowe są dostępne w zasobach Urzędu.

4. Ocena komunikacji tut. Urzędu z klientem:

Nazwa	Skala oceny	Ilość wskazań	Procent
Dostępność informacji w Urzędzie (dostępność odpowiednich druków, formularzy, tablice informacyjne)	Bardzo dobrze	101	62%
	Dobrze	44	27%
	Zadowolająco	17	11%
	Niezadowolająco	0	0%
	Nie mam zdania	0	0%
Strona internetowa Urzędu (funkcjonalność, użyteczność, dostępność informacji)	Bardzo dobrze	76	48%
	Dobrze	56	35%
	Zadowolająco	21	13%
	Niezadowolająco	3	2%
	Nie mam zdania	4	2%
Możliwość załatwiania spraw przez Internet (składanie wniosków, pobieranie formularzy)	Bardzo dobrze	73	45%
	Dobrze	46	29%
	Zadowolająco	26	16%
	Niezadowolająco	3	2%
	Nie mam zdania	13	8%

W obszarze komunikacji w większości uzyskane oceny kształtowały się na poziomie bardzo dobrym lub dobrym.

IV. Charakterystyka klientów, którzy wzięli udział w Pomiarze.

1. W Pomiarze odnotowano uczestnictwo łącznie 193 ankietowanych, w tym do analizy przyjęto 24 ankiety elektroniczne (w roku 2017 – 41 ankiet) i 165 ankiet papierowych (w roku 2017 – 120 ankiet).

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

2. Struktura uczestników Pomiaru:

	Ankieta elektroniczna		Ankieta papierowa	
Płeć	Kobiety 67%	Mężczyźni 33%	Kobiety 58%	Mężczyźni 42%
Wykształcenie	wyższe	79%	wyższe	36%
	średnie	21%	średnie	38%
	zawodowe	0%	zawodowe	21%
	gimnazjalne	0%	gimnazjalne	3%
	podstawowe	0%	podstawowe	2%
Wiek	poniżej 20 lat	0%	poniżej 20 lat	6%
	20 - 30 lat	0%	20 - 30 lat	15%
	31 - 40 lat	33%	31 - 40 lat	28%
	41 - 50 lat	46%	41 - 50 lat	26%
	51 - 60 lat	17%	51 - 60 lat	12%
	61 lat i więcej	4%	61 lat i więcej	13%

V. Podsumowanie.

Całkowity wskaźnik poziomu w Pomiarze satysfakcji klienta przeprowadzonego za pomocą ankiety elektronicznej **wyniósł +13, co oznacza średni poziom satysfakcji klienta** i jego wartość wzrosła w stosunku do 2017 roku o 1 punkt. Jest to wartość satysfakcjonująca, wskazująca jednak na potrzebę monitorowania przez Kierownictwo Urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług. Wskaźnik jest sumą bezpośrednich wskaźników oraz łącznych wskaźników (tj. poziomów oczekiwanych i rzeczywistych wskazanych przez ankietowanych w poszczególnych kategoriach pytań) obliczony wg wzorca.

Większość ankietowanych określiła stopień satysfakcji z poziomu wykonania usług, zaspokojenie oczekiwań związanych z wykonaniem usługi oraz jakość działań pracowników załatwiających sprawę na poziomie pomiędzy średnim a wysokim. W ankiecie papierowej większość ankietowanych oceniła stopień satysfakcji z jakości obsługi na poziomie dobrym i bardzo dobrym. Ankietowani zaznaczyli, że poziom świadczonych usług jest na wysokim poziomie oraz, że spotkali się z miłą i profesjonalną obsługą.

Odnosząc się do wniosków w sprawie zamontowania w budynku Urzędu windy – kwestia ta jest traktowana jako ważna z perspektywy klientów, jednocześnie należy realnie ocenić możliwości Urzędu w tym zakresie. Dlatego też podjęto działania w zakresie pozyskania informacji o możliwościach korzystania ze środków zewnętrznych na realizację ww. zadania.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytet V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

W związku z zakończeniem realizacji zadania pn. Wdrożenie optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klientów urzędów beneficjentów w ramach Projektu „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego” oraz biorąc pod uwagę wnioski wynikające z dotychczas przeprowadzonych badań i ciągły spadek liczby ankiet wypełnianych elektronicznie – z dniem 1 stycznia 2019 r. wprowadzono Zarządzeniem Prezydenta Miasta nowe zasady badania satysfakcji klientów, gdzie uproszczono i ujednolicono tekst ankiety elektronicznej oraz papierowej.

ZATWIERDZAM:

PREZYDENT MIASTA

Dariusz Polowy

2019-01-16

Załącznik do Raportu z pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Racibórz przeprowadzonego w 2018 roku

ZAGADNIENIE Z ANKIETY	BOP	DM	EKS	FN	GN	IU	KM	LOK	OB	ZP	OR - BOI	OS	RW	SM	SP	USC	ZK
Ilość wskazań na poszczególną jednostkę organizacyjną Urzędu*	3	11	11	11	7	9	6	50	19	1	43	10	9	2	17	38	2
Ocena czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika, szybkość obsługi:																	
bardzo dobrze	3	10	11	9	7	9	5	31	14	1	36	7	5	1	15	35	2
dobrze	--	1	--	1	--	--	1	18	2	--	3	2	2	1	1	1	--
zadowalająco	--	--	--	1	--	--	--	1	2	--	2	--	--	--	--	1	--
niezadowalająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2	1	--	--	--	1	--
Ocena czasu załatwienia sprawy (terminowość i szybkość rozpatrywania podań, wydawania decyzji):																	
bardzo dobrze	2	9	10	8	6	8	3	22	12	1	29	7	6	1	12	34	2
dobrze	1	1	1	3	--	--	3	27	5	--	9	1	2	1	5	3	--
zadowalająco	--	1	--	--	1	--	--	1	2	--	2	1	--	--	--	--	--
niezadowalająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2	1	--	--	--	1	--
Zgodność realizacji usługi z oczekiwaniami:																	
tak	2	9	9	9	4	8	4	34	13	--	27	6	4	2	13	33	1
raczej tak	1	1	2	2	2	1	1	15	6	1	14	3	5	--	4	4	1
raczej nie	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	1	--	--	--	--	--	--
nie	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	1	--	--	--	1	--

ZAGADNIENIE Z ANKIETY	BOP	DM	EKS	FN	GN	IU	KM	LOK	OB	ZP	OR-BOI	OS	RW	SM	SP	USC	ZK
Ocena pracownika realizującego usługę ze względu na poniższe kryteria:																	
<i>profesjonalność/kompetencje pracownika (wiedza, rzetelna i wyczerpująca informacja udzielona klientowi):</i>																	
bardzo dobrze	2	8	10	9	5	9	5	37	13	--	36	7	7	1	16	35	2
dobrze	1	3	--	2	2	--	1	11	4	1	5	3	1	1	1	2	--
zadowalająco	--	--	--	--	--	--	--	1	1	--	1	--	--	--	--	--	--
niezadowalająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>zaangażowanie (gotowość niesienia pomocy w załatwieniu sprawy, indywidualne podejście, bezstronność):</i>																	
bardzo dobrze	2	9	11	9	6	8	5	35	12	--	32	7	8	1	17	35	2
dobrze	1	2	--	2	1	--	1	14	5	1	7	3	1	1	--	2	--
zadowalająco	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	2	--	--	--	--	--	--
niezadowalająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>kultura osobista (życzliwe i uprzejme traktowanie klienta, szacunek dla klienta):</i>																	
bardzo dobrze	3	10	11	10	7	8	6	39	17	1	39	9	8	2	17	37	2
dobrze	--	1	--	1	--	--	--	10	--	--	1	--	1	--	--	--	--
zadowalająco	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	1	1	--	--	--	--	--
niezadowalająco	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Trudności napotkane podczas załatwiania sprawy:																	
brak trudności	2	10	11	10	7	9	5	41	17	1	36	7	9	1	16	36	1
skierowanie do niewłaściwej osoby	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	1	1	--	--	--	1	--

otrzymanie niepełnych informacji	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2	1	--	--	--	1	--
otrzymanie błędnych informacji	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
poproszenie o kontakt w innym terminie	--	--	--	1	--	--	--	3	--	--	3	2	--	--	--	1	--

*** zestawienie nie obejmuje jednostek organizacyjnych Urzędu, których nie wskazano w ankietach tj. Biura Audytu i Kontroli oraz Biura Rady Miasta**