

R A P O R T

Z BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU MIASTA RACIBÓRZ ZA 2019 ROK

I. Wprowadzenie.

1. Celem badania satysfakcji klientów, zwanym dalej badaniem jest uzyskanie informacji o poziomie zadowolenia z jakości obsługi klientów Urzędu Miasta Racibórz. Badanie przeprowadzono za pomocą ankiety elektronicznej zamieszczonej na stronie internetowej Urzędu Miasta oraz dodatkowo w październiku - za pomocą ankiety udostępnionej klientom w formie papierowej. Z dniem 1.01.2019 r. wprowadzono nowe zasady badania, gdzie uproszczono i ujednolicono tekst obu ankiet. Nie wszystkie ankiety były wypełnione w całości, jednak ze względu na układ i treść pytań nie spowodowało to ich odrzucenia. Niniejszy raport jest opracowany w oparciu o nową procedurę i nie zawiera porównań do wyników uzyskanych w latach ubiegłych.

2. W badaniu odnotowano uczestnictwo **151 respondentów**, w tym do analizy przyjęto 17 ankiet elektronicznych i 134 ankiety papierowe (w roku ubiegłym odnotowano uczestnictwo 193 respondentów).

II. Statystyki z przeprowadzonego badania.

1. Klienci załatwiali sprawy w następujących jednostkach organizacyjnych Urzędu (uszeregowanych wg ilości wskazań):

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej Urzędu	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań
1.	Wydział Edukacji, Kultury i Sportu	2	36	38
2.	Urząd Stanu Cywilnego	1	32	33
3.	Biuro Obsługi Interesantów w Wydziale Organizacyjnym	2	22	24
4.	Wydział Dróg Miejskich	0	16	16
5.	Wydział Spraw Obywatelskich	0	14	14
6.	Wydział Ochrony Środowiska i Rolnictwa	2	9	11
7.	Wydział Inwestycji i Urbanistyki	1	9	10
8.	Wydział Komunalny	1	8	9
9.	Wydział Spraw Społecznych	0	7	7
10.	Biuro Obsługi Prezydenta	2	3	5
11.	Wydział Lokalowy	0	5	5
12.	Wydział Rozwoju	2	3	5
13.	Wydział Gospodarki Nieruchomościami	1	3	4
14.	Wydział Finansowy	0	4	4

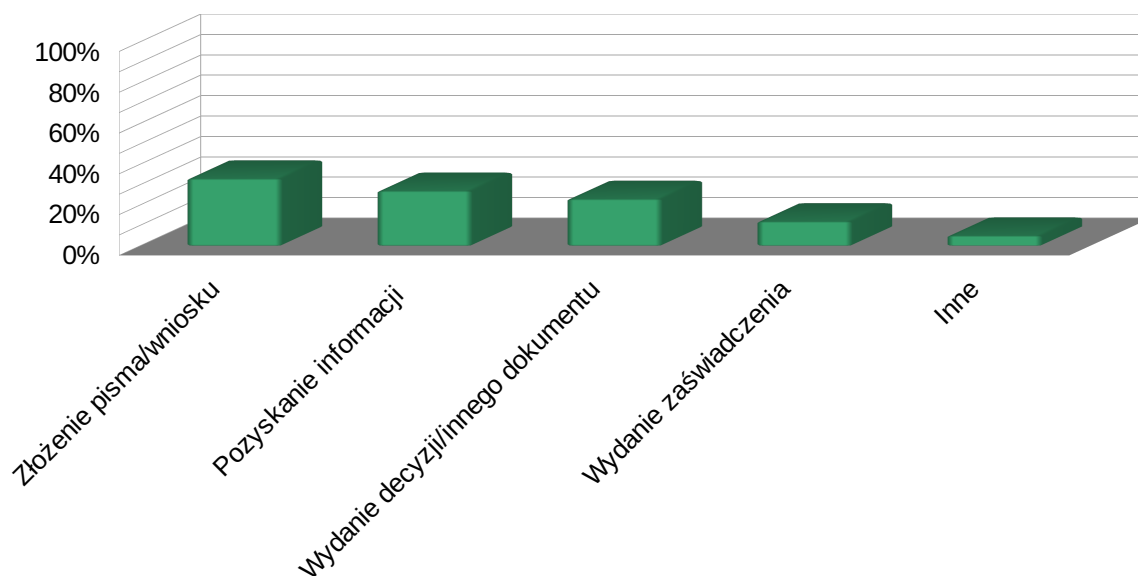
15.	Biuro Zarządzania Kryzysowego	1	2	3
16.	Referat Zamówień Publicznych	0	2	2
17.	Wydział Organizacyjny (bez BOI)	1	1	2
18.	Biuro Audytu i Kontroli	0	1	1
19.	Straż Miejska	1	0	1

2. Wskazania dotyczące rodzaju załatwianej sprawy:

Ankietowani jako cel swojej wizyty w Urzędzie Miasta najczęściej wskazywali sprawy związane ze złożeniem dokumentów - 33% oraz z pozyskaniem informacji - 27%. Analizując przedstawione zestawienie należy pamiętać, że nie obrazuje ono rzeczywistej liczby spraw załatwianych w Urzędzie Miasta w ciągu roku.

Rodzaj załatwianej sprawy	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%
złożenie wniosku/pisma	6	58	64	33%
pozyskanie informacji	10	43	53	27%
wydanie decyzji lub innego dokumentu	2	42	44	23%
wydanie zaświadczenia	1	23	24	12%
inna (wskazano: odbiór dowodu osobistego, kontrola, udział w spotkaniu, podpisanie umowy, zmiana nazwiska, uzyskanie opinii)	1	8	9	5%

Graficzne przedstawienie danych dotyczących rodzaju załatwianej sprawy

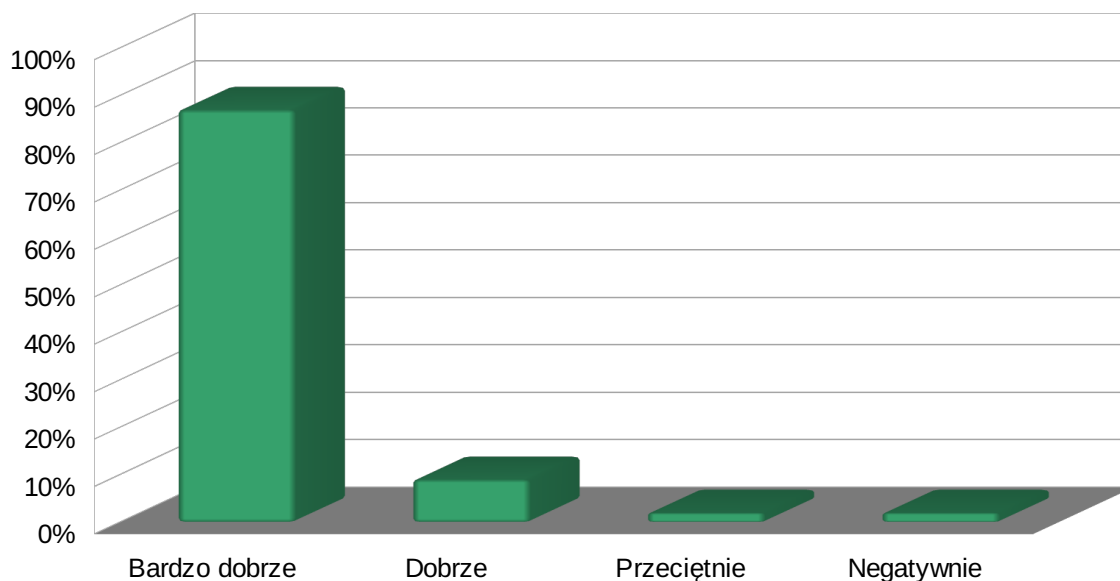


3. Ocena jakości obsługi:

Jakość obsługi zdecydowana większość ankietowanych tj. 87% oceniło na poziomie bardzo dobrym, a 9% oceniło na poziomie dobrym. Ocenę przeciętną lub negatywną wystawiło 2% ankietowanych, a jako przyczynę udzielenia negatywnej oceny wskazano „brak dialogu”.

Ocena jakość obsługi	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%
bardzo dobrze	7	124	131	87,3%
dobrze	7	7	14	9,3%
przeciętnie	1	2	3	2%
negatywnie	2	0	2	1,3%

Graficzne przedstawienie danych dotyczących oceny jakości obsługi

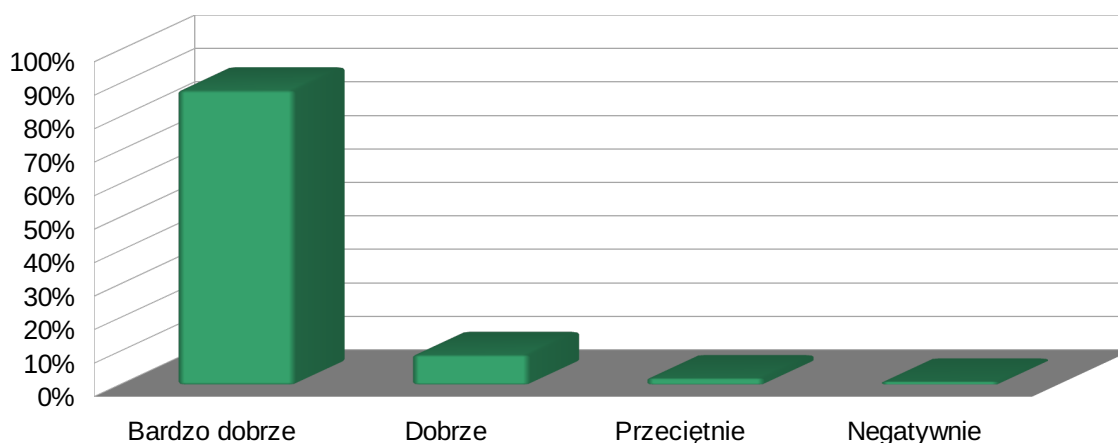


4. Ocena uprzejmości i kultury osobistej pracowników załatwiających sprawę:

Uprzejmość i kulturę osobistą pracowników załatwiających daną sprawę 88% ankietowanych oceniło na poziomie bardzo dobrym, 9% na poziomie dobrym, 2% na poziomie przeciętnym, a 1% negatywnie. Nie podano jednak uzasadnienia wskazania oceny negatywnej.

Ocena uprzejmości i kultury osobistej	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%
bardzo dobrze	7	125	132	88%
dobrze	9	4	13	9%
przeciętnie	0	3	3	2%
negatywnie	1	0	1	1%

Graficzne przedstawienie danych dotyczących uprzejmości i kultury osobistej pracowników

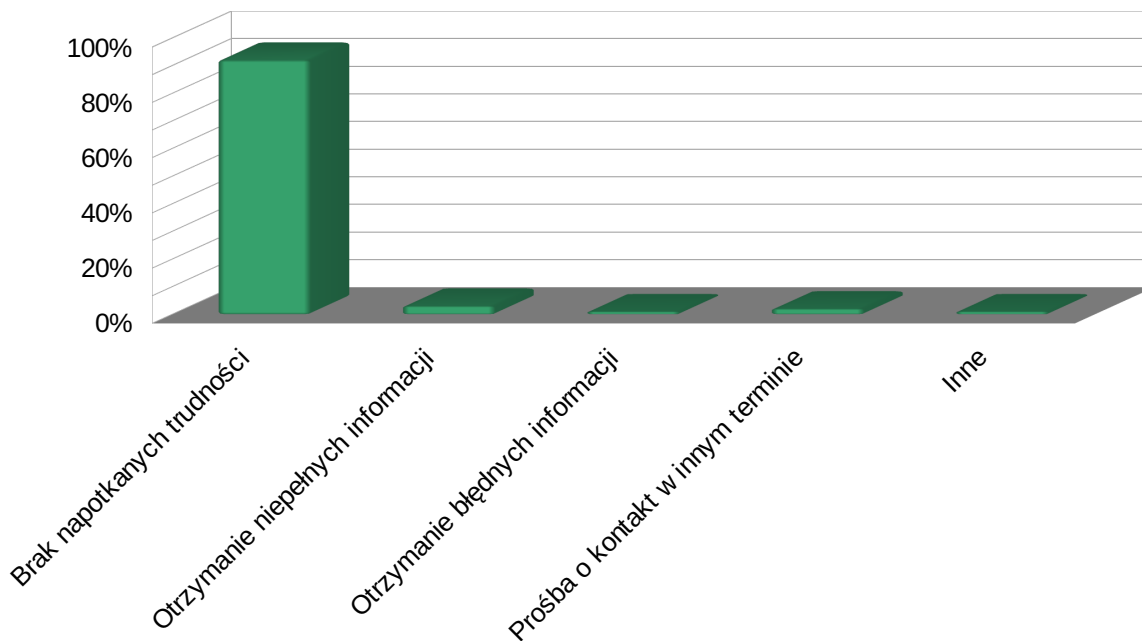


5. Wskazanie trudności napotkanych podczas załatwienia sprawy:

Zdecydowana większość ankietowanych wskazała, że nie spotkała się z trudnościami podczas załatwiania sprawy, a jako „trudności” wskazano otrzymanie niepełnych lub błędnych informacji oraz prośbę o kontakt w innym terminie. Z „innych” trudności wskazano „brak dialogu” oraz „brak windy”.

Rodzaj trudności	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%
nie spotkałam/em się z trudnościami	12	124	136	92%
zostałam/em skierowany do niewłaściwej osoby	0	0	0	0%
otrzymałam/em niepełne informacje	2	3	5	3,3%
otrzymałam/em błędne informacje	2	0	2	1,3%
poproszono mnie o kontakt w innym terminie	0	3	3	2%
inne trudności - proszę podać jakie?	2	0	2	1,3%

Graficzne przedstawienie danych dotyczących rodzaju załatwianej sprawy



III. Podsumowanie.

Z przeprowadzonego badania wynika, że jakość obsługi oraz ocena zachowań pracowników Urzędu Miasta w zdecydowanej większości opinii ankietowanych jest bardzo dobra i nie spotykano się z trudnościami przy załatwianiu spraw. Ankietowani przy wypełnianiu ankiet mieli możliwość wskazania, co ich zdaniem należałoby zmienić w sposobie obsługi klienta. W większości respondenci wskazywali, że nic nie trzeba zmieniać, nie mają uwag, obsługa jest na wysokim poziomie, a pracownicy są kompetentni i uprzejmi.

Pojawiły się pojedyncze uwagi dotyczące stworzenia lepszych warunków do przyjmowania stron i podpisywania dokumentów oraz zamontowania windy. Urząd Miasta podejmuje starania, aby obsługa klientów odbywała się w odpowiednich warunkach. W Biurze Obsługi Interesantów, gdzie przyjmowana jest znaczna część klientów, obsługa osób, w tym osób niepełnosprawnych odbywa się przy odpowiednio przystosowanych stanowiskach. W przypadku, gdy charakter załatwianej sprawy wymaga zapewnienia warunków do swobodnej rozmowy lub na życzenie strony – obsługa odbywa się w odrębnym pomieszczeniu na zapleczu Biura.

Sprostanie oczekiwaniom klientów w zakresie montażu windy przekracza aktualnie możliwości finansowe Urzędu, ale prowadzone są działania zmierzające do pozyskania środków zewnętrznych na realizację ww. zadania.

W roku ubiegłym w ankietach pojawiły się uwagi dotyczące m.in. zamontowania automatu do wody. Postulat ten został spełniony i obecnie na każdym piętrze budynku Urzędu Miasta znajduje się ogólnodostępny dystrybutor z wodą.

Podsumowując całość przeprowadzonego badania można stwierdzić, że ankietowani deklarują wysoki poziom zadowolenia z jakości obsługi w tut. Urzędzie. Wyniki wskazują, że

działania podejmowane przez Urząd Miasta w zakresie podnoszenia poziomu jakości obsługi dają pozytywne rezultaty. Nie mniej jednak na bieżąco podejmowane są działania zmierzające do doskonalenia i ulepszania jakości obsługi klientów, tak by były one zgodne ze wskazanymi przez nich oczekiwaniami.

Racibórz, 22.01.2020 r.