

# R A P O R T

## Z BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU MIASTA RACIBÓRZ ZA 2020 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. Nie wszystkie ankiety papierowe były wypełnione w całości, jednak ze względu na układ i treść pytań nie spowodowało to ich odrzucenia.

2. W badaniu uczestniczyło 103 respondentów, w tym do analizy przyjęto 8 ankiet elektronicznych i 95 ankiet papierowych (w roku ubiegłym odnotowano uczestnictwo 151 respondentów).

### II. Statystyki z przeprowadzonego badania.

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

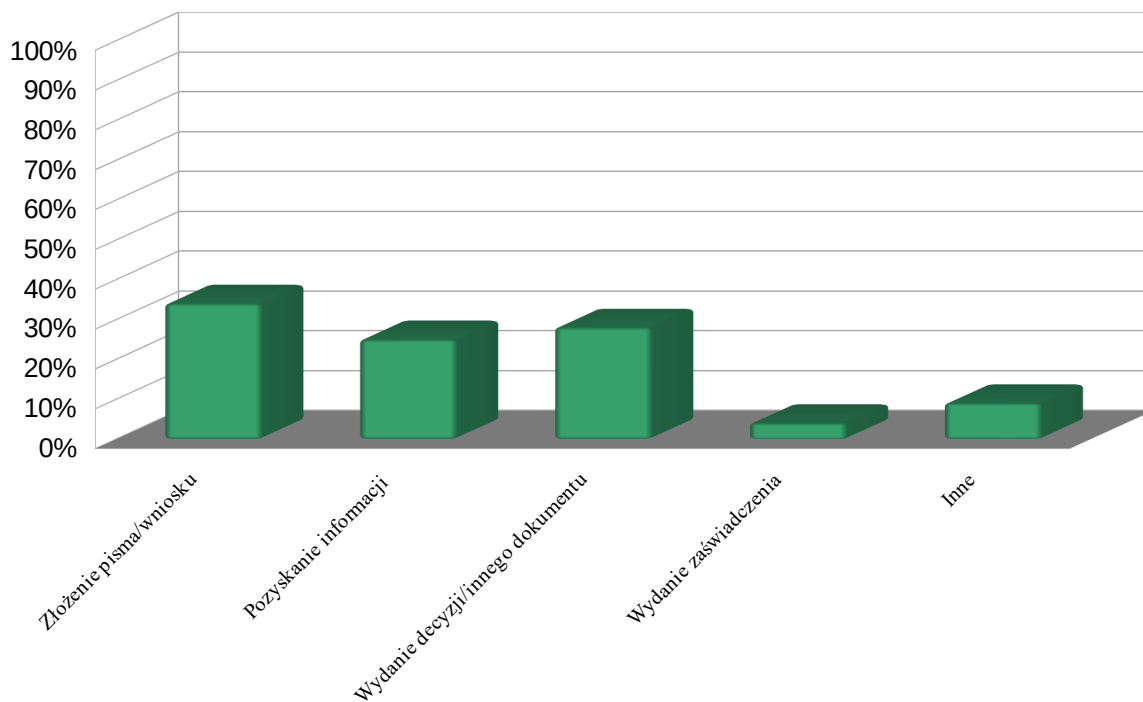
Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej Urzędu	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań
1.	Biuro Obsługi Interesantów w Wydziale Organizacyjnym	3	21	24
2.	Wydział Edukacji, Kultury i Sportu	0	19	19
3.	Wydział Spraw Społecznych	2	12	14
4.	Wydział Lokalowy	0	12	12
5.	Wydział Dróg Miejskich	0	11	11
6.	Wydział Spraw Obywatelskich	1	10	11
7.	Urząd Stanu Cywilnego	0	9	9
8.	Wydział Ochrony Środowiska i Rolnictwa	1	5	6
9.	Wydział Gospodarki Nieruchomościami	0	6	6
10.	Wydział Komunalny	0	4	4
11.	Wydział Rozwoju	0	2	2
12.	Wydział Inwestycji i Urbanistyki	0	1	1
13.	Biuro Zarządzania Kryzysowego	0	1	1
14.	Straż Miejska	0	1	1
15.	Biuro Rady Miasta	1	0	1

## 2. Wskazania dotyczące rodzaju załatwianej sprawy:

Ankietowani jako cel swojej wizyty w Urzędzie najczęściej wskazywali sprawy związane ze złożeniem wniosku/pisma - 34% oraz z wydaniem decyzji lub innego dokumentu - 28%. Analizując przedstawione zestawienie należy pamiętać, że nie obrazuje ono rzeczywistej liczby spraw załatwianych w Urzędzie w ciągu roku.

Rodzaj załatwianej sprawy	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%	<i>Dla porównania wyniki za 2019 r.</i>
złożenie wniosku/pisma	2	38	<b>40</b>	<b>34%</b>	33%
pozyskanie informacji	3	27	<b>30</b>	<b>25%</b>	27%
wydanie decyzji lub innego dokumentu	2	31	<b>33</b>	<b>28%</b>	23%
wydanie zaświadczenia	0	5	<b>5</b>	<b>4%</b>	12%
inna ( <b>wskazano</b> : dowód osobisty, akty stanu cywilnego, zawarcie umowy, karta rodzina +, znalezienie wniosku na stronie internetowej)	2	8	<b>10</b>	<b>9%</b>	5%

Graficzne przedstawienie danych dotyczących rodzaju załatwianej sprawy

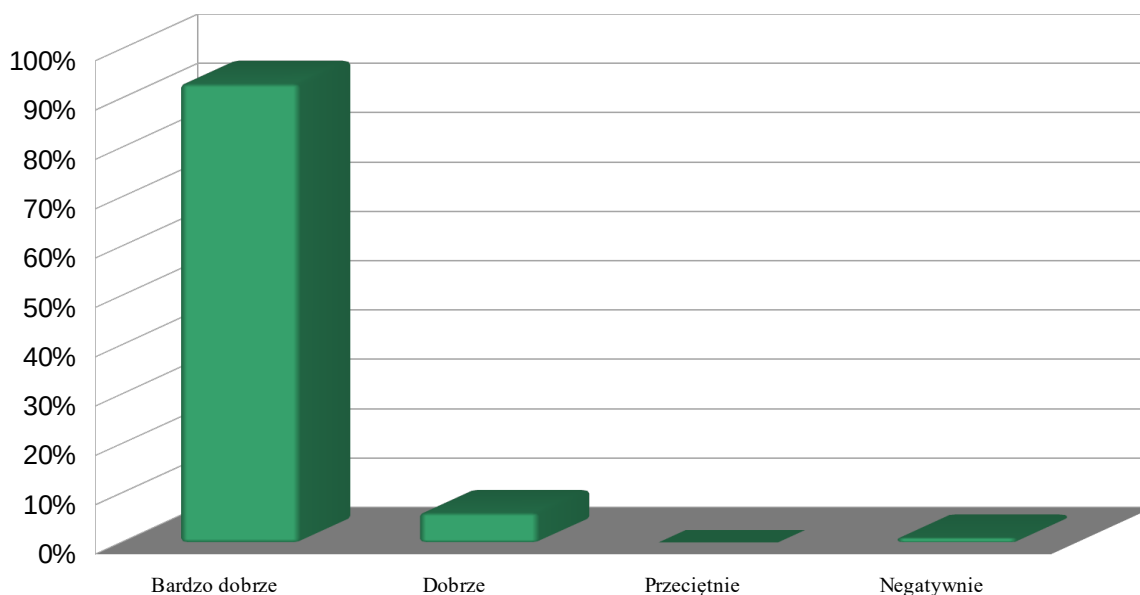


### 3. Ocena jakości obsługi:

Jakość obsługi zdecydowana większość ankietowanych tj. 93% oceniło na poziomie bardzo dobrym, a 6% oceniło na poziomie dobrym. Ocenę negatywną wystawiła jedna osoba, a jako przyczynę negatywnej oceny wskazano brak możliwości znalezienia druków na stronie internetowej.

Ocena jakość obsługi	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%	<i>Dla porównania wyniki za 2019 r.</i>
bardzo dobrze	5	91	<b>96</b>	93%	87,3%
dobrze	2	4	<b>6</b>	6%	9,3%
przeciętnie	0	0	<b>0</b>	0%	2%
negatywnie	1	0	<b>1</b>	1%	1,3%

Graficzne przedstawienie danych dotyczących oceny jakości obsługi

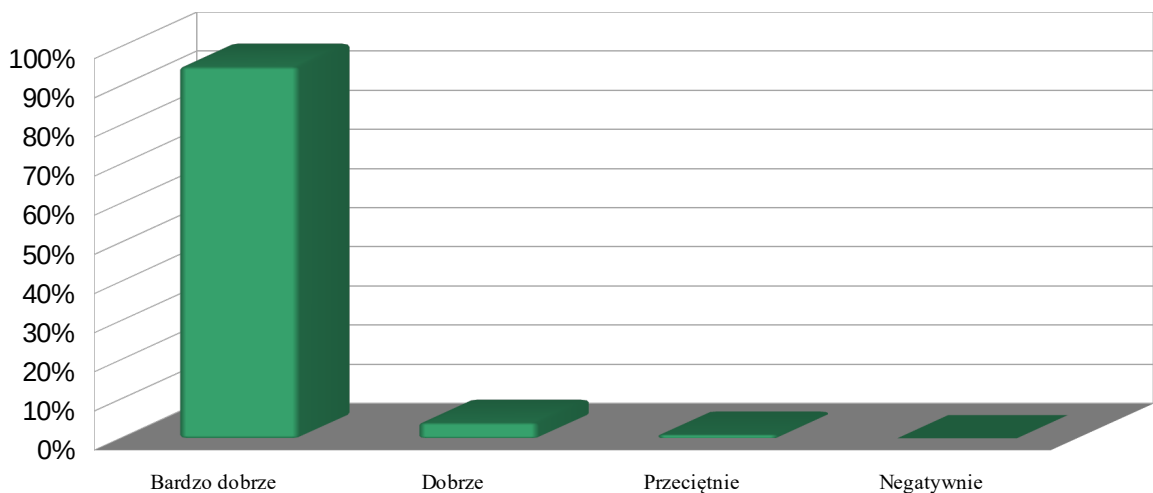


### 4. Ocena uprzejmości i kultury osobistej pracowników załatwiających sprawę:

Uprzejmość i kulturę osobistą pracowników załatwiających daną sprawę 95% ankietowanych oceniło na poziomie bardzo dobrym, 4% na poziomie dobrym, a 1% na poziomie przeciętnym. Nie wskazano ocen negatywnych w tym zakresie.

Ocena uprzejmości i kultury osobistej	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%	<i>Dla porównania wyniki za 2019 r.</i>
bardzo dobrze	7	125	<b>132</b>	95%	88%
dobrze	9	4	<b>13</b>	4%	9%
przeciętnie	0	3	<b>3</b>	1%	2%
negatywnie	1	0	<b>1</b>	0%	1%

Graficzne przedstawienie danych dotyczących uprzejmości i kultury osobistej pracowników

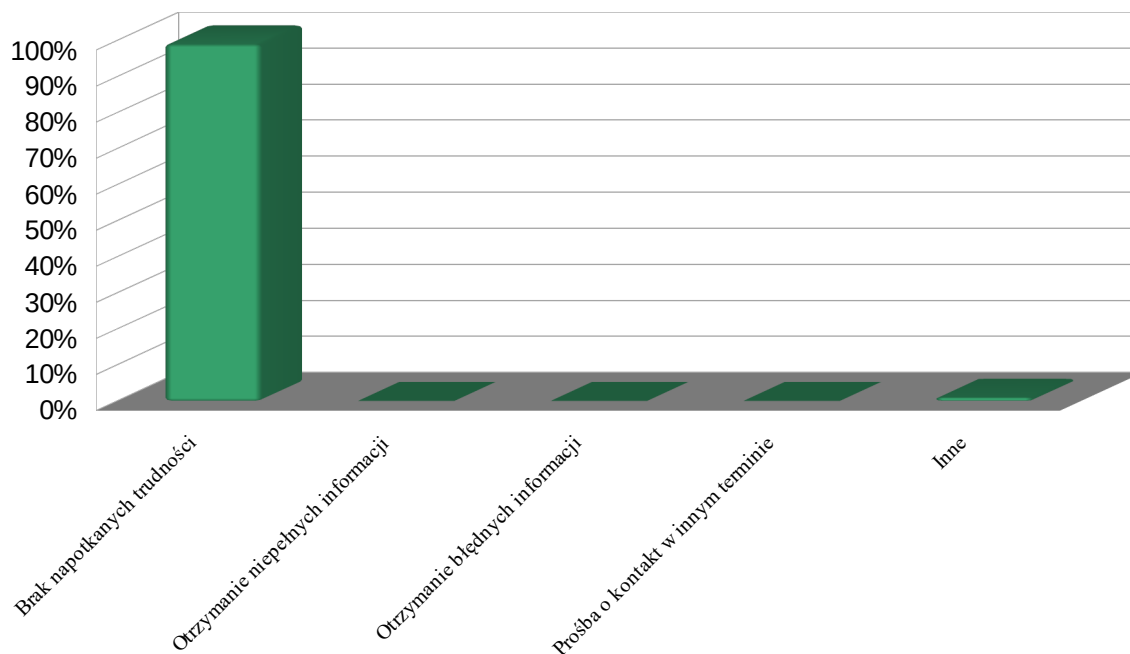


## 5. Wskazanie trudności napotkanych podczas załatwienia sprawy:

99% ankietowanych wskazała, że nie spotkała się z trudnościami podczas załatwiania sprawy. Jedno ze wskazań dotyczyło trudności w odszukaniu na stronie internetowej wniosku.

Rodzaj trudności	Ankieta elektroniczna	Ankieta papierowa	Łączna ilość wskazań	%	<i>Dla porównania wyniki za 2019 r.</i>
nie spotkałam/em się z trudnościami	7	92	<b>99</b>	99%	92%
zostałam/em skierowany do niewłaściwej osoby	0	0	<b>0</b>	0%	0%
otrzymałam/em niepełne informacje	0	0	<b>0</b>	0%	3,3%
otrzymałam/em błędne informacje	0	0	<b>0</b>	0%	1,3%
poproszono mnie o kontakt w innym terminie	0	0	<b>0</b>	0%	2%
inne trudności - proszę podać jakie?	1	0	<b>1</b>	1%	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. Respondenci wykazywali zadowolenie ze sposobu obsługi oraz sprawnego i rzetelnego załatwienia sprawy, zaznaczając, że pracownicy wykazują dużą życzliwość i uprzejmość.

Jedną uwagę dotyczyła trudności w odszukaniu formularzy na stronie internetowej Urzędu. Procedury dotyczące załatwiania spraw w Urzędzie zamieszczone są w Biuletynie Informacji Publicznej. Lista wszystkich kart usług wraz z formularzami i wnioskami dostępna jest w zakładce „e-Urząd/Załatwienie spraw w Urzędzie”. Procedury zamieszczone są w układzie wg wydziałów lub jako spis alfabetyczny wg nazwy procedury, co daje możliwość szybkiego i sprawnego odnalezienia wymaganych dokumentów.

Ankietowani wskazali również potrzebę zamontowania w Urzędzie windy. Aktualnie trwa realizacja ww. inwestycji.

Podsumowując całość przeprowadzonego badania można stwierdzić, że ankietowani deklarują wysoki poziom zadowolenia z jakości obsługi w tut. Urzędzie i wyniki te są porównywalne do wyników z roku ubiegłego. W 2020 roku odnotowano spadek ilości respondentów o 32%, co można uzasadnić obostrzeniami związanymi z bezpośrednią obsługą interesantów Urzędu wprowadzonymi w związku z wystąpieniem stanu epidemii.

Racibórz, 25.01.2021 r.