

ANALIZA SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU MIEJSKIEGO W PŁOŃSKU

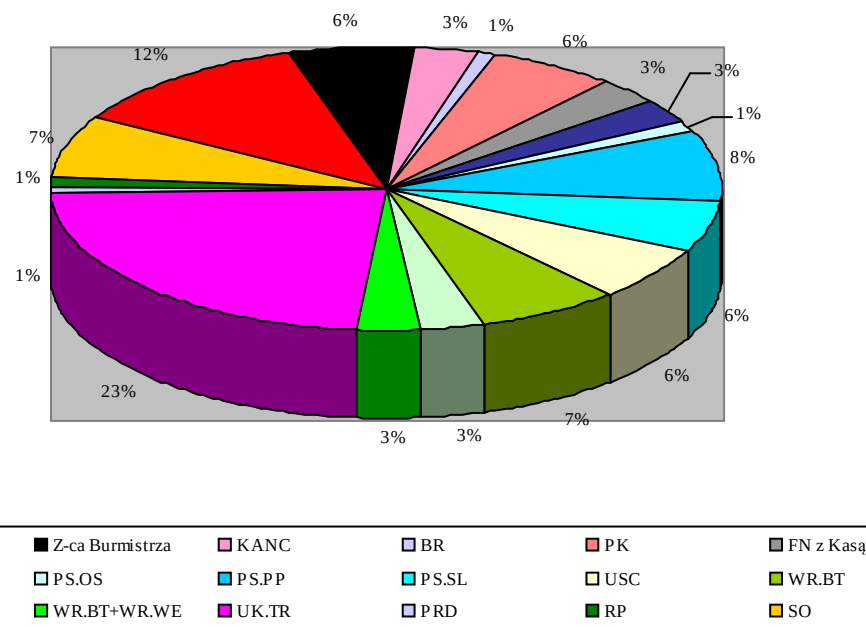
INFORMACJE OGÓLNE

Badanie ankietowe prowadzone było w terminie 19.02.2018 r. – 23.03.2018 r. wśród klientów załatwiających w tym czasie sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku oraz odwiedzających stronę internetową www.plonsk.pl.

Formularze ankiety pn. „Badanie zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku” (zał. nr 1) dostępne były w budynku głównym w Kancelarii Urzędu i w poszczególnych komórkach organizacyjnych urzędu. Klienci mogli wrzucić wypełnione ankiety do skrzynek znajdujących się w budynku głównym Urzędu Miejskiego, w Urzędzie Stanu Cywilnego (USC), w Referacie Obsługi Targowisk (UK.TR) oraz w Punkcie Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP). Informacja o badaniu ankietowym zamieszczona była na stronie internetowej urzędu.

Analiza satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku opiera się na wypowiedziach 83 interesantów. 80 ankiet wyjęto ze skrzynek, 3 - wypełnili internauci.

Odpowiedzi na pytanie: „W której komórce organizacyjnej urzędu załatwił/a Pan/i sprawę?”
Badanie zadowolenia klienta luty/marzec 2018 r.



Wykres nr 1

W analizie zastosowano symbole komórek organizacyjnych zgodnie z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Płońsku.

Zastosowane kryteria do analizy wyników badania zadowolenia klienta ustanowione zostały przez Burmistrza Miasta Płońsk w załączniku nr 1 do procedury PR/8.4/01 „Monitorowanie zadowolenia klienta, procesów i wyrobu oraz analizy danych i ciągłe doskonalenie” – wyd. 8 z dn. 12.06.2017 r. Wyniki analizy uznaje się za istotne, gdy na temat zadowolenia z pracy konkretnej komórki organizacyjnej wypowiedziało się minimum 5 klientów. Ocena bardzo dobra oznacza uzyskanie średniej 100% - 80 % ocen pozytywnych z przewagą ocen bardzo dobrych. Ocena dobra to średnio 100% - 80 % ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych. Ocena zadowalająca oznacza uzyskanie od 100% do 80% ocen pozytywnych z otrzymanych ankiet z przewagą ocen dostatecznych nad sumą ocen bardzo dobrych i dobrych lub uzyskania średniej od 79% do 50% ocen pozytywnych z otrzymanych ankiet. W przypadku braku przewagi danej kategorii ocen, przy uzyskaniu wskazanego poziomu ocen pozytywnych - wystawiana jest ocena dobra. Ocena negatywna oznacza uzyskanie średniej powyżej 50% ocen negatywnych z otrzymanych ankiet.

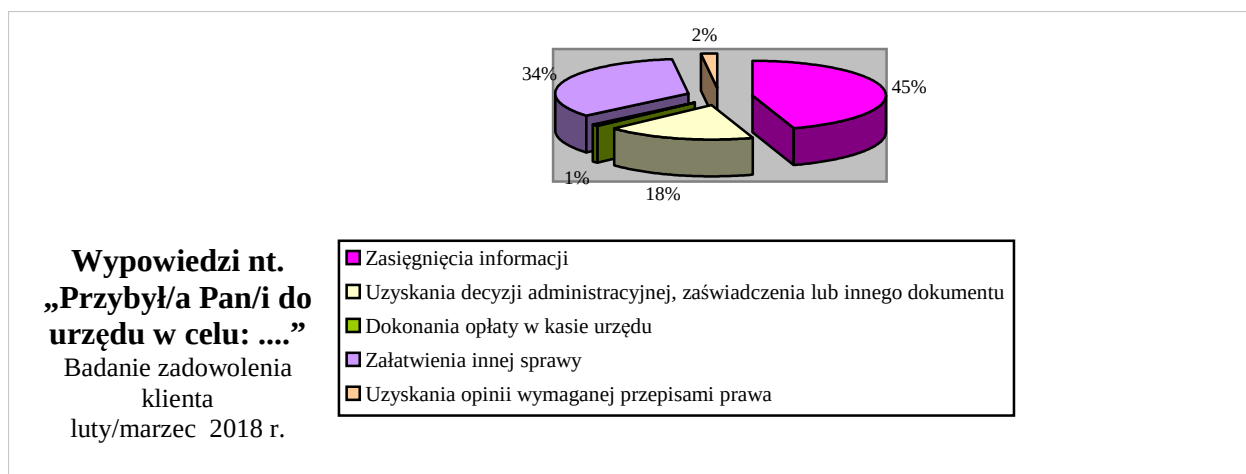
Wyniki badania zadowolenia klienta są istotne dla: Burmistrza, gdzie wypowiedziało się 12% ankietowanych, Z-cy Burmistrza – 6%, Referatu Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych (PK) – 6%, Wydziału Spraw Obywatelskich i Działalności Gospodarczej (SO) – 7%, Wydziału Polityki Społecznej (PS) – 16% [w nim dla: Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP) – 8% i Referatu Spraw Lokalowych

i Pomocy Społecznej (PS.SL) – 6%], Urzędu Stanu Cywilnego (USC) – 6%, Wydziału Współpracy i Rozwoju (WR) – 13% [w nim dla Referatu Inwestycji (WR.BT) – 7%], Wydziału Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska (UK) – 23% [w nim dla Referatu Obsługi Targowisk (UK.TR) – 23%] (wykres nr 1).

W odniesieniu do: Kancelarii Urzędu (KANC), Biura Rady (BR), Wydziału Finansowego (FN z Kasą), Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami (GP), Referatu Oświaty, Kultury, Sportu (PS.OS) w Wydziale Polityki Społecznej (PS), Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej (WR.WE) w Wydziale Współpracy i Rozwoju (WR), Referatu Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej (UK.GK) w Wydziale Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska (UK) oraz Pełnomocnika Burmistrza ds. Rodziny (PRD) i Radcy Prawnego (RP) liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

W przeprowadzonym badaniu ankietowym nie uzyskano danych nt. zadowolenia klientów Sekretarza Miasta, Pełnomocnika Burmistrza ds. Współpracy ze Spółkami Komunalnymi (PSK), Stanowiska ds. Kontaktów z Mediami (KM), Referatu Zarządzania Kryzysowego (ZK), Straży Miejskiej (SM), Referatu Infrastruktury Technicznej (UK.IT) w Wydziale Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska (UK).

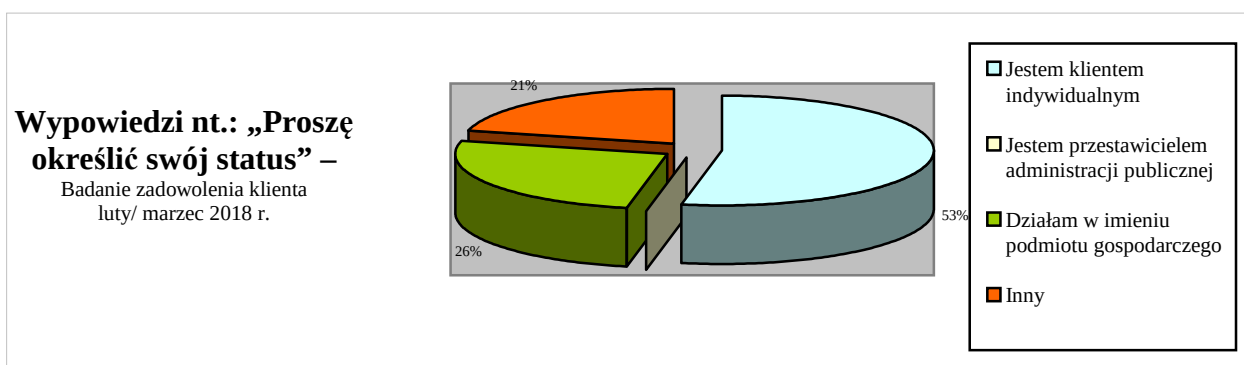
CEL PRZYBYCIA INTERESANTÓW DO URZĘDU



Wykres nr 2

45% respondentów określiło, że przybyło do urzędu w celu zasięgnięcia informacji. 34% - załatwienia „innej sprawy”, nie ujawniając jakiej. 18% zadeklarowało uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu. Dla 2% respondentów celem przybycia do urzędu było uzyskanie opinii wymaganej przepisami prawa. Celem 1% było dokonanie opłaty w kasie urzędu. (wykres nr 2).

STATUS KLIENTA



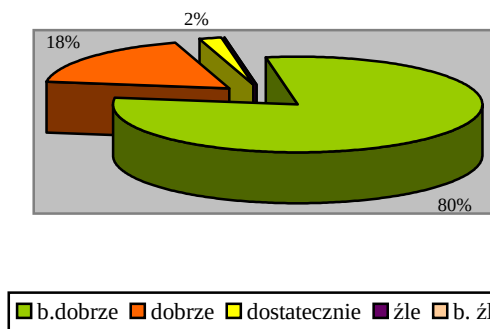
Wykres nr 3

Respondenci to głównie klienci indywidualni - 66%. W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 1% badanych. Przedstawiciele administracji publicznej stanowili 5%. Osoby, które określiły swój status jako „inny”, nie ujawniając jaki - stanowiły 28% badanych. (wykres nr 3).

OGÓLNY POZIOM SATYSFAKCJI KLIENTA

**Odpowiedzi na pytanie:
„Jak ocenia Pan/i
ogólnie sposób
załatwienia Pana/i
sprawy?” –**

Badanie zadowolenia klienta
luty/marzec 2018 r.

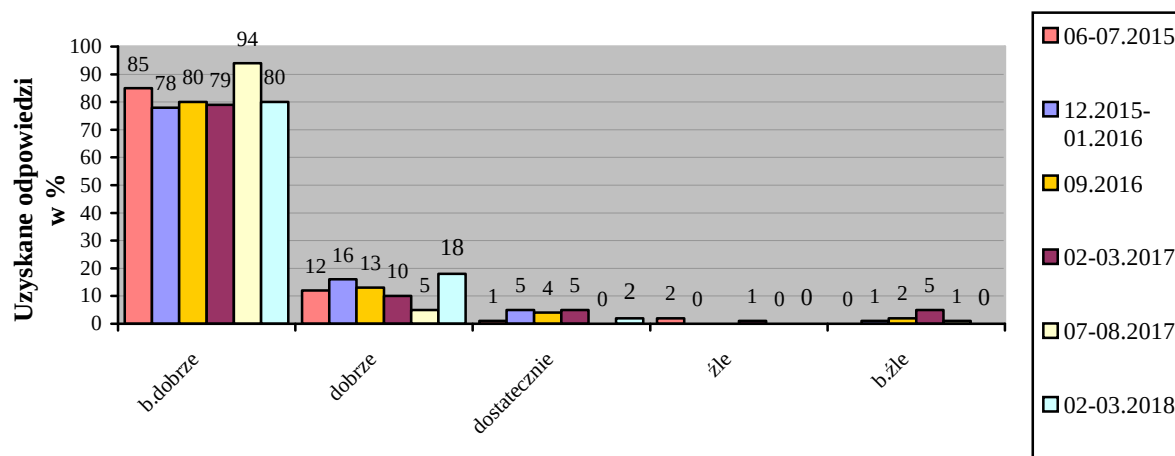


Wykres nr 4

Respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy. 100% stanowiły oceny pozytywne z przewagą bardzo dobrych (bardzo dobrze – 80%, dobrze – 18%, dostatecznie – 2%). (wykres nr 4)

Oceny bardzo dobre otrzymały wszystkie komórki organizacyjne urzędu, dla których wyniki osiągnęły poziom istotności: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), PK (100%), SO, PS (PS.PP, PS.SL-100%), USC (100%), WR (WR.BT), UK (UK.TR).

**Zestawienie odpowiedzi na pytanie:
„Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pan/i sprawy?”**
– badania zadowolenia klienta
czerwiec - lipiec 2015 r./ grudzień 2015 r. - styczeń 2016 r./ wrzesień 2016 r.
/ luty-marzec 2017 r./ lipiec – sierpień 2017 r./luty – marzec 2018 r.



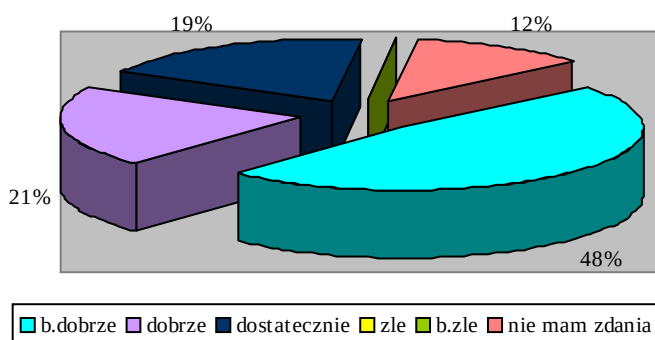
Wykres nr 5

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pan/i sprawy?” z badań przeprowadzonych od czerwca 2015 r. do marca 2018 r. (wykres nr 5) wskazuje na utrzymującą się znaczną przewagę ocen bardzo dobrych zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku.

W analizowanym badaniu, w stosunku do ostatniego, odnotowano spadek ocen bardzo dobrych na rzecz wzrostu ocen dobrych, co nie wpłynęło jednak znacząco na ogólny wynik.

OCENA DOSTĘPNOŚCI INFORMACJI nt. GDZIE I JAK ZAŁATWIĆ SPRAWĘ

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę?” –
Badanie zadowolenia klienta luty/marzec 2018 r.



Wykres nr 6

Respondenci na bardzo dobry ocenili dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę.

Urząd otrzymał 88% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 48%, dobrze – 21%, dostatecznie - 19%). Żaden z respondentów nie wypowiedział się negatywnie w tej sprawie. 12% - nie miało zdania. (wykres nr 6).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza, PK, PS.SL, USC, WR.BT.

Na dobry oceniono: SO.

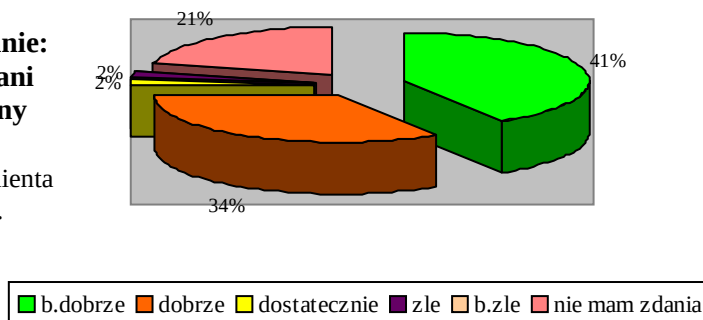
Na zadowolający oceniono: UK.TR.

12% ankietowanych, będących klientami: FN z kasą, SO, PS.PP (71%), PS.SL i UK.TR, nie miało zdania na ten temat.

OCENA KONTAKTU TELEFONICZNEGO Z URZĘDEM

**Odpowiedzi na pytanie:
„Jak ocenia Pan/Pani kontakt telefoniczny z urzędem?” –**

Badanie zadowolenia klienta
luty/marzec 2018 r.



Wykres nr 7

Respondenci ponownie na zadowolający ocenili kontakt telefoniczny z urzędem.

Urząd otrzymał 77% ocen pozytywnych (b. dobrze - 41% dobrze - 34%, dostatecznie - 2%). 2% stanowiły oceny negatywne. 21% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 7).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%) i PK.

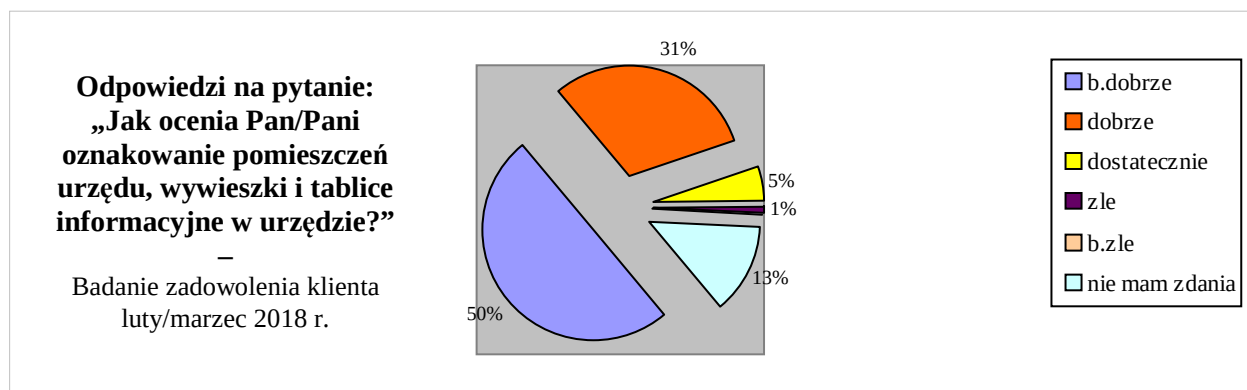
Na dobry oceniono kontakt telefoniczny z: Z-cą Burmistrza i UK.TR.

Na zadowolający oceniono: SO, PS.SL, USC, WR.BT.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnoszące się do kontaktu telefonicznego z urzędem odnotowano u klientów SO.

21% ankietowanych, będących klientami: Z-cy Burmistrza, FN z kasą, SO, PS.PP (71%), PS.SL, USC, WR.BT, UK.TR i RP nie miało zdania w tym zakresie.

OCENA OZNAKOWANIA POMIESZCZEŃ URZĘDU



Wykres nr 8

Respondenci na bardzo dobry ocenili oznakowanie pomieszczeń urzędu oraz tablice i wywieszki informacyjne. Urząd otrzymał 86% ocen pozytywnych (b. dobrze – 50%, dobrze – 31%, dostatecznie – 5%). 1% ankietowanych wypowiedział się negatywnie. 13% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 8)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), PK, PS.SL i USC.

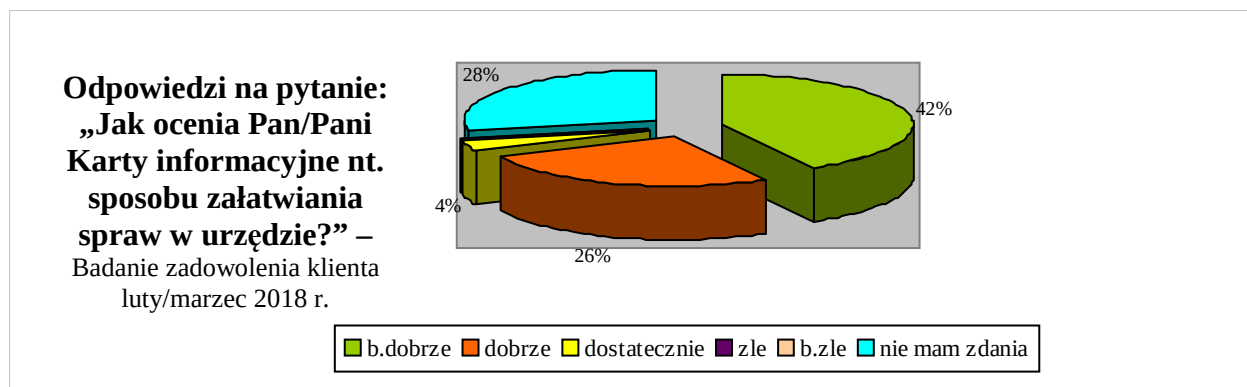
Na dobry oceniono: SO i UK.TR.

Na zadowolająco oceniono: WR.BT.

Jednostkową wypowiedź negatywną odnoszącą się do oznakowania odnotowano u klienta UK.TR.

13% ankietowanych, będących klientami: FN z kasą, SO, PS.PP (86%), PS.SL, UK.TR nie miało zdania w tym zakresie.

OCENA KART INFORMACYJNYCH nt. SPOSOBU ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE



Wykres nr 9

Respondenci ponownie na zadowolająco ocenili Karty informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 72% ocen pozytywnych (b. dobrze – 42%, dobrze – 26%, dostatecznie – 4%). Żaden z ankietowanych nie wypowiedział się negatywnie. 28% respondentów nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 9).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), SO i USC.

Na dobry oceniono: PK i UK.TR.

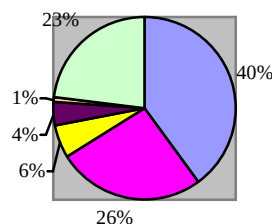
Na zadowolająco oceniono: PS.SL i WR.BT.

28% ankietowanych, w tym klienci: Z-cy Burmistrza (60%), PS.PP (100%), PS.SL, USC, WR.BT (50%), WR.WE i UK.TR, nie miało zdania w tym zakresie.

OCENA DOSTĘPNOŚCI W INTERNECIE INFORMACJI nt. SPOSOBU ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE

**Odpowiedzi na pytanie:
„Jak ocenia Pan/Pani
dostępność w Internecie
informacji nt. sposobu
załatwiania spraw
w urzędzie ?” -**

Badanie zadowolenia klienta
luty/marzec 2018 r.



■ b.dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ b.źle ■ nie mam zdania

Wykres nr 10

Interesanci ponownie na zadowolający ocenili dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 72% ocen pozytywnych (b. dobrze – 40%, dobrze – 26%, dostatecznie – 6%). 5% ankietowanych wypowiedziało się negatywnie. 23% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 10).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%) i PK.

Na dobry oceniono: WR.BT i UK.TR.

Na zadowolający oceniono: SO, PS.SL, USC.

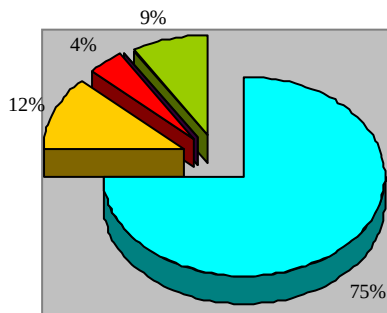
Jednostkowe wypowiedzi negatywne odnotowano u klientów: SO, PS.PP i WR.BT.

23% ankietowanych, w tym klienci: Z-cy Burmistrza (80%), FN z kasą, SO, PS.PP (86%), PS.SL, USC, WR.WE, UK.TR, nie miało zdania w tym zakresie.

OCENA ZROZUMIAŁOŚCI I PRZYDATNOŚCI INFORMACJI PRZEKAZYWANYCH PRZEZ URZĘDNIKÓW

**Odpowiedzi na pytanie:
„Jak ocenia Pan/Pani
zrozumiałość
i przydatność informacji
przekazywanych przez
urzędników?” -**

Badanie zadowolenia klienta
luty/marzec 2018 r.



■ b.dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ b.źle ■ nie mam zdania

Wykres nr 11

Respondenci na bardzo dobry ocenili zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników. Urząd otrzymał 91% ocen pozytywnych (b. dobrze – 75%, dobrze – 12%, dostatecznie – 4%). Negatywnie nie wypowiedział się żaden z respondentów. 9% respondentów nie miało zdania w tej sprawie (wykres nr 11).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), PK (100%), SO, PS.SL (100%), USC, WR.BT, UK.TR.

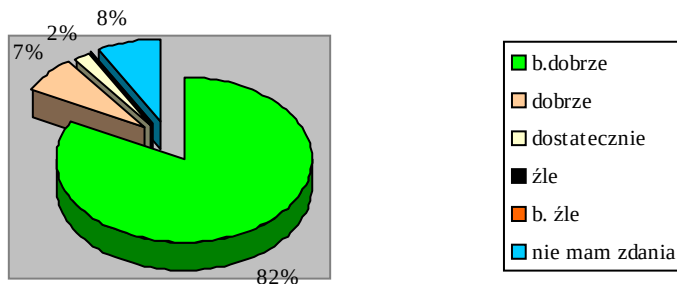
Na zadowolający oceniono: PS.PP.

9% ankietowanych, będących klientami: FN z kasą, SO, PS.PP, USC, UK.TR, nie miało zdania w tym zakresie.

OCENA FACHOWOŚCI I KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW URZĘDU

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani fachowość i kompetencje pracowników urzędu?” -

Badanie zadowolenia klienta luty/marzec 2018 r.



Wykres nr 12

Respondenci na bardzo dobry ocenili fachowość i kompetencje pracowników urzędu. Urząd otrzymał 91% ocen pozytywnych (b. dobrze – 82%, dobrze – 7%, dostatecznie - 2%). Negatywnie nie wypowiedział się żaden z ankietowanych. 6,5% badanych nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 12)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), PK, SO, PS.SL (100%), USC, WR.BT, UK.TR.

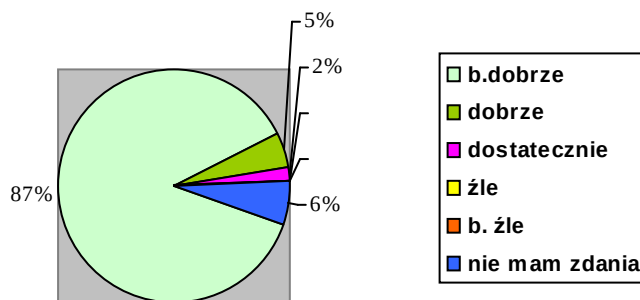
Na zadowolający oceniono: PS.PP.

8% ankietowanych, będących klientami: FN z kasą, SO, PS.OS, PS.PP, USC, UK.TR, nie miało zdania na ten temat.

OCENA UPRZEJMOŚCI I KULTURY OSOBISTEJ PRACOWNIKÓW URZĘDU

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu?”

Badanie zadowolenia klienta
luty/marzec 2018 r.



Wykres nr 13

Respondenci bardzo dobrze ocenili uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu. Urząd otrzymał 94% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (b. dobrze – 87%, dobrze – 5%, dostatecznie – 2%). 6% badanych nie miało zdania w tej sprawie. Żaden z ankietowanych nie wypowiedział się negatywnie. (wykres nr 13).

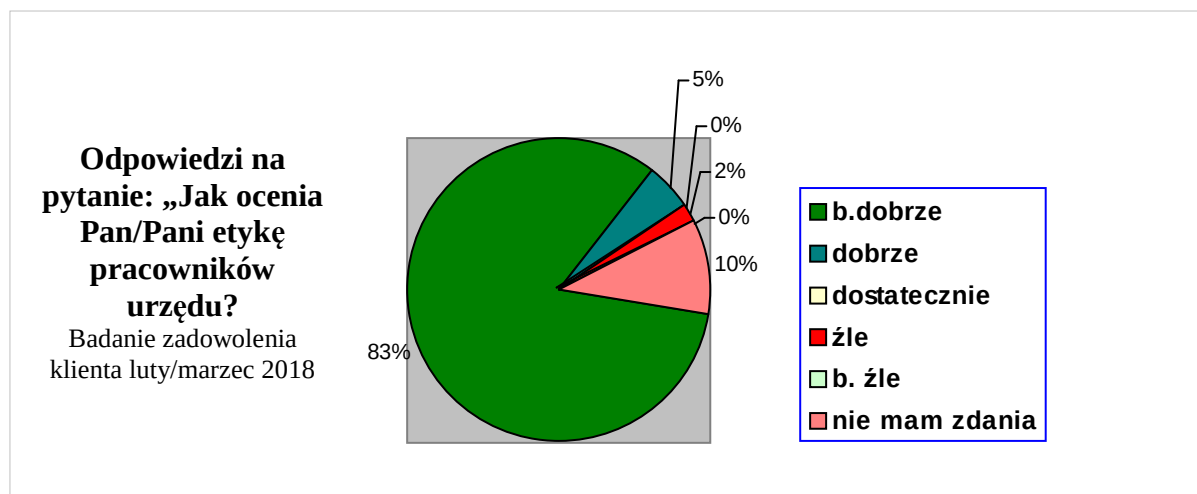
Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), PK (100%), SO, PS.SL (100%), USC (100%), WR.BT, UK.TR.

Na zadowolający oceniono: PS.PP.

Jednostkowe oceny negatywne wystawili klienci SO.

6% ankietowanych, będących klientami: FN z kasą, SO, PS.PP oraz UK.TR nie miało zdania na ten temat.

OCENA ETYKI PRACOWNIKÓW URZĘDU



Wykres nr 14

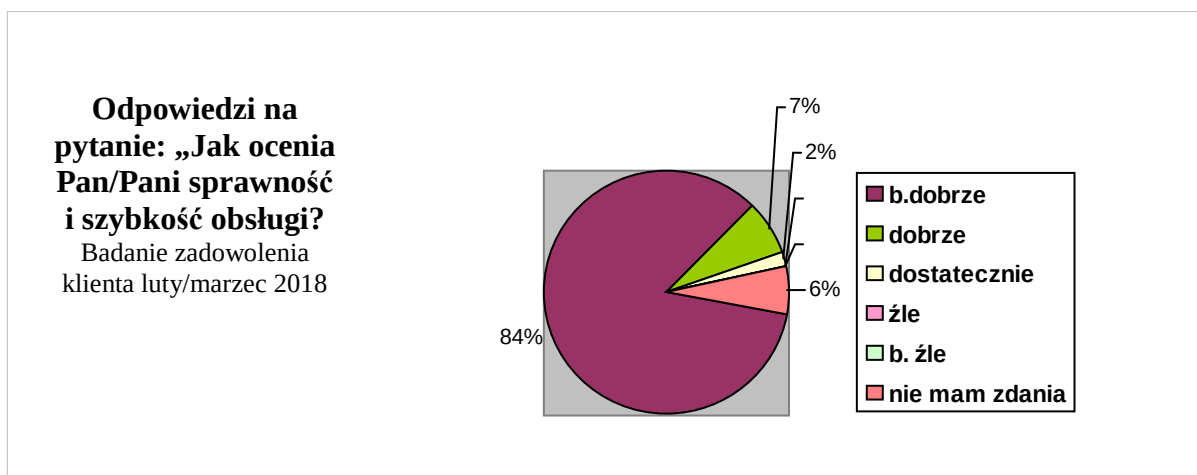
Respondenci na bardzo dobry ocenili etykę pracowników urzędu. Urząd otrzymał 88% ocen pozytywnych (b. dobrze – 83%, dobrze – 5%). Żaden z ankietowanych nie wypowiedział się w sposób negatywny w tej sprawie. 10% osób nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 14).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), PK (100%), PS.SL, USC (100%), WR.BT, UK.TR.

Na zadowalający oceniono: SO.

10% ankietowanych, będących klientami: FN z kasą, SO, PS.PP (57%), PS.SL, UK.TR nie miało zdania na ten temat.

OCENA SPRAWNOŚCI I SZYBKOŚCI OBSŁUGI



Wykres nr 15

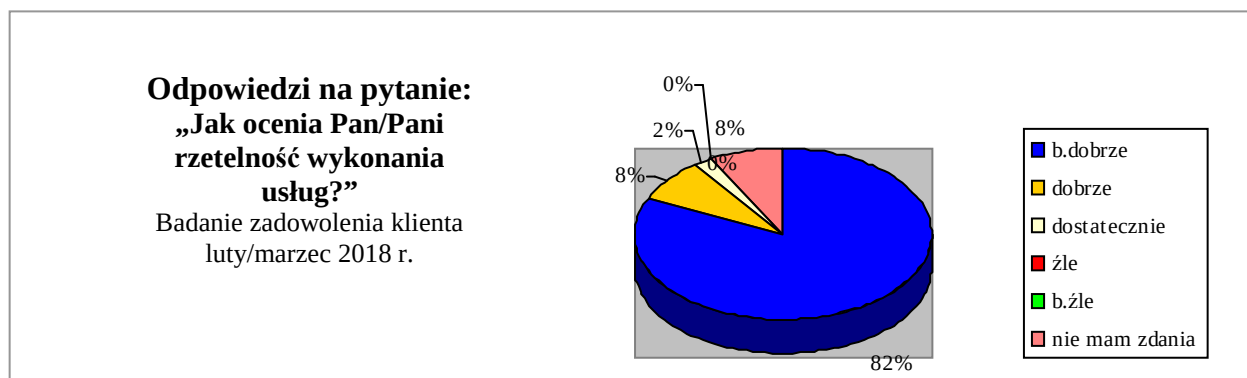
Respondenci na bardzo dobry ocenili sprawność i szybkość obsługi. Urząd otrzymał 93% ocen pozytywnych (b. dobrze – 84%, dobrze – 7%, dostatecznie - 2%). Żaden z ankietowanych nie wypowiedział się w sposób negatywny w tej sprawie. 6% osób nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 15).

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), PK (100%), SO, PS.SL (100%), USC (100%), WR.BT, UK.TR.

Na zadowalający oceniono: PS.PP.

6% ankietowanych, będących klientami: SO, PS.PP, UK.TR nie miało zdania na ten temat.

OCENA RZETELNOŚCI WYKONANIA USŁUG



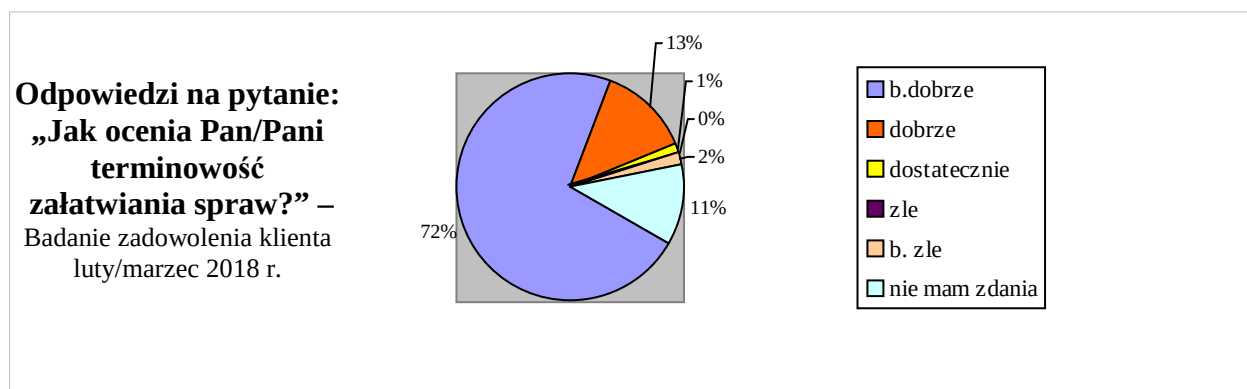
Wykres nr 16

Respondenci na bardzo dobry ocenili rzetelność wykonania usług. Urząd otrzymał 91% ocen pozytywnych (b. dobrze – 81%, dobrze – 8%, dostatecznie - 2%). Żaden z ankietowanych nie wypowiedział się w sposób negatywny w tej sprawie. 8% osób nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 16)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), PK (100%), SO, PS.SL (100%), USC (100%), WR.BT, UK.TR.

8% ankietowanych, będących klientami: FN z kasą, SO, PS.PP (57%), UK.TR nie miało zdania na ten temat.

OCENA TERMINOWOŚCI ZAŁATWIANIA SPRAW



Wykres nr 17

Respondenci na bardzo dobry ocenili terminowość załatwiania spraw. Urząd otrzymał 86% ocen pozytywnych (b. dobrze – 72 %, dobrze – 13%, dostatecznie – 1%). 2% ankietowanych wypowiedziało się w sposób negatywny w tej sprawie. 11% respondentów nie miało zdania na ten temat. (wykres nr 17)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), Z-ca Burmistrza (100%), PK (100%), PS.SL, USC, WR.BT, UK.TR.

Na zadowalający oceniono: SO.

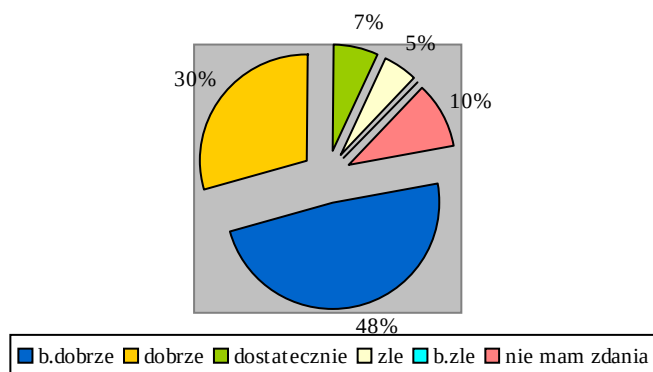
Jednostkowe wypowiedzi negatywne pochodziły od klientów SO.

11% ankietowanych, będących klientami: FN z kasą, SO, PS.PP (71%), USC, UK.TR nie miało zdania na ten temat.

OCENA WARUNKÓW TECHNICZNYCH OBSŁUGI

Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani warunki techniczne obsługi?”

Badanie zadowolenia klienta luty/marzec 2018 r.



Wykres nr 18

Respondenci na bardzo dobry ocenili warunki techniczne obsługi. Urząd otrzymał 85% ocen pozytywnych (b. dobrze – 48%, dobrze – 30%, dostatecznie - 7%). 5% badanych wypowiedziało się w sposób negatywny na ten temat. 10 % ankietowanych nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 18)

Oceny bardzo dobre otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz (100%), PK, SO, PS.SL, USC,.

Na dobry oceniono: Z-ca Burmistrza, WR.BT.

Na zadowalający oceniono: UK.TR.

Jednostkowe wypowiedzi negatywne pochodziły od klientów UK.TR.

10% ankietowanych, będących klientami: FN z kasą, GP, SO, PS.PP i UK.TR nie miało zdania na ten temat.

Poniżej przedstawiono wyniki ankiety dla tych komórek organizacyjnych urzędu, gdzie zgodnie z kryteriami do analizy, osiągnięty został poziom istotności.

WYNIKI ANKIETY – BURMISTRZ

Klienci Burmistrza stanowili 12% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to: klienci indywidualni, działający w imieniu podmiotu gospodarczego oraz osoby, które określiły swój status jako „inny” (60%). Celem ich przybycia do urzędu było zasięgnięcie informacji (40%), załatwienie innej sprawy (40%) albo uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy przez Burmistrza (100% „b. dobrze”). Wszystkie badane aspekty funkcjonowania urzędu otrzymały oceny bardzo dobre.

W pytaniu otwartym klienci Burmistrza nie zgłosili żadnych problemów, które utrudniły im załatwienie spraw w naszym urzędzie. Nie zgłosili również żadnych oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd.

WYNIKI ANKIETY – ZASTĘPCA BURMISTRZA

Klienci Zastępcy Burmistrza stanowili 6% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to klienci indywidualni. Celem ich przybycia do urzędu było zasięgnięcie informacji (60%) lub załatwienie innej sprawy.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy przez Zastępcę Burmistrza (100% „b. dobrze”).

Poszczególne oceny bardzo dobre dotyczyły: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowania pomieszczeń urzędu, zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników,

fachowości i kompetencji, uprzejmości i kultury osobistej, etyki, sprawności i szybkości obsługi, rzetelności wykonania usług i terminowości załatwiania spraw.

Na dobry oceniono: kontakt telefoniczny z urzędem oraz warunki techniczne obsługi.

W odniesieniu Kart Informacyjnych oraz dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w Urzędzie - większość (60% - 80%) klientów Zastępcy Burmistrza nie wypowiedziała się.

W pytaniu otwartym klienci Zastępcy Burmistrza nie zgłosili żadnych problemów, które utrudniły im załatwienie spraw w naszym urzędzie. Nie zgłosili również żadnych oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd.

WYNIKI ANKIETY – REFERAT PROMOCJI, KONSULTACJI I INICJATYW SPOŁECZNYCH (PK)

Interesanci Referatu Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych stanowili 6% wszystkich respondentów ankietowego badania. Wśród nich byli: klienci indywidualni, przedstawiciel administracji publicznej i klient, który nie określił swojego statusu. Przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji (80%) lub załatwienia innej sprawy.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania spraw w tym referacie (100% „b. dobrze”).

Poszczególne oceny bardzo dobre dotyczyły: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, kontaktu telefonicznego z urzędem, oznakowania pomieszczeń urzędu, dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w Urzędzie, zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników, fachowości i kompetencji, uprzejmości i kultury osobistej, etyki, sprawności i szybkości obsługi, rzetelności wykonania usług, terminowości załatwiania spraw oraz warunków technicznych obsługi.

Na dobry oceniono: Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

W pytaniach otwartych, dotyczących problemów i oczekiwań, klienci referatu nie zgłosili uwag.

WYNIKI ANKIETY – WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH I DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (SO)

Interesanci Wydziału Spraw Obywatelskich i Działalności Gospodarczej stanowili 7% wszystkich respondentów ankietowego badania. Wśród nich byli: klienci indywidualni, przedstawiciel administracji publicznej i klient, który nie określił swojego statusu. Przyszli do urzędu w celu zasięgnięcia informacji, uzyskania decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu albo załatwienia innej sprawy.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania spraw w tym wydziale.

Poszczególne oceny bardzo dobre dotyczyły: Kart Informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników, fachowości i kompetencji, uprzejmości i kultury osobistej, sprawności i szybkości obsługi, rzetelności wykonania usług oraz warunków technicznych obsługi.

Na dobry oceniono: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę oraz oznakowanie pomieszczeń urzędu.

Na zadowalający oceniono: kontakt telefoniczny z urzędem, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w Urzędzie, etykę pracowników urzędu oraz terminowość załatwiania spraw.

Interesanci wydziału wyrazili jednostkowe oceny negatywne.

W pytaniu otwartym zgłoszono problemy, które utrudniły załatwienie spraw: „nieprzychylność osób pracujących w dziale zajmującym się sprawami obywatelskimi, długi czas oczekiwania na odpowiedź ze strony urzędnika”.

Zgłoszono też oczekiwanie dotyczące poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości świadczonych usług: „Bardziej kompetentni pracownicy udzielający rzetelnych odpowiedzi na zadane pytania”.

WYNIKI ANKIETY – WYDZIAŁ POLITYKI SPOŁECZNEJ (PS)

w tym: - REFERAT OŚWIATY, KULTURY, SPORTU (PS.OS)

- PUNKT PROFILAKTYKI UZALEŻNIEŃ I POMOCY RODZINIE (PS.PP)

- REFERAT SPRAW LOKALOWYCH I POMOCY SPOŁECZNEJ (PS.SL)

Interesanci Wydziału Polityki Społecznej stanowili 16% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to klienci indywidualni lub tacy, którzy nie określili swojego statusu. Zadeklarowali, że przyszli do urzędu w celu: zasięgnięcia informacji, załatwienia innej sprawy, uzyskania decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu, uzyskania opinii wymaganej przepisami prawa albo dokonania opłaty w kasie urzędu.

Zgodnie z kryteriami do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia spraw w Wydziale Polityki Społecznej, w tym również w Punkcie Profilaktyki

Uzależnień i Pomocy Rodzinie (PS.PP) oraz w Referacie Spraw Lokalowych i Pomocy Społecznej (PS.SL). W odniesieniu do Referatu Oświaty, Kultury, Sportu - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

W pytaniach otwartych, dotyczących problemów i oczekiwań, klienci nie zgłosili uwag.

Szczegółowe analizy dotyczące poszczególnych referatów w PS zamieszczono poniżej.

PUNKT PROFILAKTYKI UZALEŻNIEŃ I POMOCY RODZINIE (PS.PP)

Przy ogólnej bardzo dobrej ocenie sposobu załatwiania spraw w Punkcie Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie, nie uzyskano takich wyników dla poszczególnych badanych aspektów obsługi klienta.

Zgodnie z kryteriami do analizy, na zadowalający oceniono: zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, uprzejmość i kulturę osobistą oraz sprawność i szybkość obsługi, gdyż od 29% do 43% respondentów nie wyraziło zdania w tych zakresach.

W pewnych obszarach badania opinii swojego zdania nie wyraziło od 57% do 100% interesantów PS.PP. W efekcie uniemożliwiło to ocenę w tej komórce organizacyjnej: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, kontaktu telefonicznego z urzędem, oznakowania pomieszczeń urzędu, Kart informacyjnych, dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, etyki pracowników, rzetelności wykonania usług, terminowości załatwiania spraw oraz warunków technicznych obsługi.

REFERAT SPRAW LOKALOWYCH I POMOCY SPOŁECZNEJ (PS.SL)

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania spraw w tym referacie.

Poszczególne oceny bardzo dobre dotyczyły: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowania pomieszczeń urzędu, zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników, fachowości i kompetencji, uprzejmości i kultury osobistej, etyki pracowników urzędu, sprawności i szybkości obsługi, rzetelności wykonania usług, terminowości załatwiania spraw oraz warunków technicznych obsługi.

Na zadowalający oceniono: kontakt telefoniczny z urzędem, Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w Urzędzie.

WYNIKI ANKIETY – URZĄD STANU CYWILNEGO (USC)

Interesanci Urzędu Stanu Cywilnego stanowili 6% wszystkich respondentów ankietowego badania.

Byli to klienci indywidualni, którzy zadeklarowali, że przyszli do urzędu w celu uzyskania decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu albo zasięgnięcia informacji.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwiania spraw w Urzędzie Stanu Cywilnego. 100% stanowiły oceny „bardzo dobrze”.

Interesanci wystawili również szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do większości aspektów funkcjonowania USC, z dwoma wyjątkami. Na zadowalający respondenci ocenili: kontakt telefoniczny z urzędem oraz dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

W pytaniach otwartych, dotyczących problemów i oczekiwań, klienci nie zgłosili uwag.

WYNIKI ANKIETY - WYDZIAŁ WSPÓŁPRACY I ROZWOJU (WR)

- w tym: - REFERAT WSPÓŁPRACY EUROPEJSKIEJ I REGIONALNEJ
- ORAZ POZYKIWIANIA ŚRODKÓW FINANSOWYCH (WR.WE)
- REFERAT INWESTYCJI (WR.BT)

Klienci Wydziału Współpracy i Rozwoju stanowili 13% wszystkich respondentów ankietowego badania. Byli to klienci indywidualni lub określający się jako „inny”. Celem ich przybycia do urzędu było: zasięgnięcie informacji, uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu albo załatwienie innej sprawy, bez określenia jakiej.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy w Wydziale Współpracy i Rozwoju, w tym: w Referacie Inwestycji. W odniesieniu do Referatu Współpracy Europejskiej i Regionalnej oraz Pozyskiwania Środków Finansowych (WR.WE) - liczba pozyskanych ankiet nie przekroczyła progu istotności.

W pytaniach otwartych, dotyczących problemów i oczekiwań, klienci wydziału nie zgłosili uwag.

Szczegółową analizę dotyczącą referatu WR.BT zamieszczono poniżej.

REFERAT INWESTYCJI (WR.BT)

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania spraw w tym referacie.

Poszczególne oceny bardzo dobre dotyczyły: dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, zrozumiałości i przydatności informacji przekazywanych przez urzędników, fachowości i kompetencji, uprzejmości i kultury osobistej, etyki pracowników urzędu, sprawności i szybkości obsługi, rzetelności wykonania usług oraz terminowości załatwiania spraw.

Na dobry oceniono: dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w Urzędzie oraz warunki techniczne obsługi.

Na zadowalający oceniono: kontakt telefoniczny z urzędem, oznakowanie pomieszczeń urzędu oraz Karty Informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

WYNIKI ANKIETY - WYDZIAŁ USŁUG KOMUNALNYCH I CHRONY ŚRODOWISKA (UK)

- w tym: - REFERAT ODPADÓW, OCHRONY ŚRODOWISKA
I GOSPODARKI KOMUNALNEJ (UK.GK)
- REFERAT INFRASTRUKTURY TECHNICZNEJ (UK.IT)
- REFERAT OBSŁUGI TARGOWISK (UK.TR)

Klienci Wydziału Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska (UK) stanowili 23% wszystkich respondentów ankietowego badania. W 100% byli to klienci indywidualni, przedstawiciele administracji publicznej lub określający się jako „inny”. Celem ich przybycia do urzędu było: zasięgnięcie informacji, uzyskanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia lub innego dokumentu albo załatwienie innej sprawy, bez określenia jakiej.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie na bardzo dobry ocenili sposób załatwienia sprawy w Wydziale Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska (UK), w tym: w Referacie Obsługi Targowisk (UK.TR). Nie odnotowano wpływu ankiet dotyczących Referatu Infrastruktury Technicznej oraz Referatu Odpadów, Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej.

Szczegółową analizę dotyczącą referatu UK.TR zamieszczono poniżej.

REFERAT OBSŁUGI TARGOWISK (UK.TR)

Przy ogólnej bardzo dobrej ocenie sposobu załatwiania spraw w UK.TR, klienci referatu, wystawili szczegółowe oceny bardzo dobre w odniesieniu do następujących badanych aspektów funkcjonowania urzędu: zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, uprzejmość i kultura osobista, etyka pracowników, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług oraz terminowość załatwiania spraw.

Na dobry oceniono: kontakt telefoniczny z urzędem, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne w urzędzie, Karty informacyjne oraz dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

Na zadowalający oceniono: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę oraz warunki techniczne obsługi.

Szczegółowe oceny Referatu Obsługi Targowisk (UK.TR) są takie same jak dla UK.

Interesanci referatu wyrazili jednostkowe oceny negatywne.

W pytaniach otwartych klient UK.TR zgłosił problem, który utrudnił mu załatwienie spraw w naszym urzędzie: „Nie mogłam skserować dowodu. Nie ma ksero!”.

WNIOSKI:

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, interesanci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Urząd otrzymał 100% ocen pozytywnych, w tym 80% bardzo dobrych, 18% dobrych i 2% dostatecznych.

Respondenci to głównie klienci indywidualni - 66%. W imieniu podmiotu gospodarczego wypowiedziało się 1% badanych. 5% to przedstawiciele administracji publicznej. 28% stanowiły osoby, które określiły swój status jako „inny”.

Klienci ponownie najwyżej ocenili obszary związane z bezpośrednim kontaktem z urzędnikami. Niższe oceny dotyczyły aspektów funkcjonowania związanych z komunikacją z urzędem m.in. za pośrednictwem telefonu, Kart Informacyjnych oraz Internetu.

Zgodnie z kryteriami do analizy wyników badania zadowolenia klienta, na poziomie bardzo dobrym ocenionych zostało dziesięć z trzynastu aspektów obsługi interesanta. Są to (w kolejności malejącej ocen bardzo dobrych): uprzejmość i kultura osobista, sprawność i szybkość obsługi, etyka, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, rzetelność wykonania usług, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, terminowość załatwiania spraw, oznakowanie pomieszczeń urzędu, dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę oraz warunki techniczne obsługi. Ocen dobrych nie stwierdzono.

Trzy z badanych elementów obsługi interesanta, uzyskały od respondentów ocenę zadowalającą. Dotyczy to kontaktu telefonicznego z urzędem, Kart Informacyjnych i dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Jest to efekt znacznej liczby wypowiedzi interesantów „nie mam zdania” (21% - 28%).

Analiza porównawcza wyników ankiet z lat 2015 – 2018 wykazała utrzymującą się przewagę ocen bardzo dobrych w badanych aspektach zadowolenia klienta.

Najwyższe oceny klientów otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz Miasta Płońsk oraz Referat Promocji, Konsultacji i Inicjatyw Społecznych. Najbardziej zróżnicowane oceny: Wydział Spraw Obywatelskich, Referat Obsługi Targowisk oraz Referat Inwestycji.

Interesanci Punktu Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie najczęściej nie wypowiadali się na temat poszczególnych obszarów badania opinii.

Klienci jako problemy utrudniające załatwienie sprawy w urzędzie zgłosili: „Brak półki w kasie na postawienie torby”, „nieprzychylność osób pracujących w dziale zajmującym się sprawami obywatelskimi, długi czas oczekiwania na odpowiedź ze strony urzędnika”. Klient Referatu Obsługi Targowisk zgłosił: „Nie mogłam skserować dowodu. Nie ma ksero!”

Respondenci zgłosili następujące oczekiwanie dotyczące poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości świadczonych usług: „Bardziej kompetentni pracownicy udzielający rzetelnych odpowiedzi na zadane pytania”.

W celu podniesienia satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku, należy podjąć stosowne działania w odniesieniu do problemów zgłoszonych przez respondentów oraz doskonalić najniżej ocenione przez ankietowanych aspekty funkcjonowania związane z komunikacją z urzędem.

*Pełnomocnik Burmistrza
ds. Systemu Zarządzania Jakością
/-/
Anna Czerniawska*

Załączniki:

1. Formularz ankiety badania zadowolenia klienta UM w Płońsku, użyty w badaniu