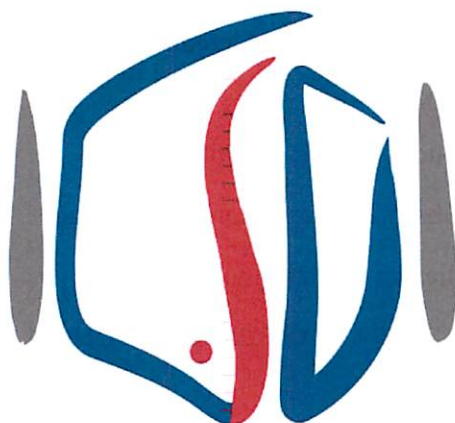


**RAPORT ORAZ WNIOSKI KOŃCOWE
Z PRZEPROWADZONEGO
BADANIA STOPNIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW
URZĘDU MIASTA WODZISŁAWIA ŚLĄSKIEGO**
sporządzony w dniu 16 czerwca 2017 roku



WODZISŁAW ŚLĄSKI
Południowa Brama Polski

Wodzisław Śląski 2017 rok

I. INFORMACJE WSTĘPNE:

W ramach realizacji projektu pn.: „Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego”, w Urzędzie Miasta Wodzisławia Śląskiego zostało przeprowadzone w terminie od dnia 01 kwietnia do dnia 31 maja 2017 roku badanie stopnia satysfakcji klientów.

Sektor administracji publicznej w obecnej dobie musi się zmierzyć z wieloma wyzwaniami i odpowiedzieć na coraz więcej nowych potrzeb i żądań społeczeństwa. Dynamiczny sposób angażowania się klientów w usługi publiczne w celu zmiany ich percepcji, oczekiwań i zaangażowania, stał się powszechną strategią osiągnięcia właściwego poziomu jakości i satysfakcji z usług publicznych. Systematyczna ocena satysfakcji pozwala w sposób miarodajny i na bieżąco monitorować poziom zadowolenia z poszczególnych obszarów działalności instytucji publicznej.

Biorąc pod uwagę powyższe, celem przeprowadzonego badania było określenie stopnia zadowolenia klienta z jakości świadczonych przez Urząd Miasta Wodzisławia Śląskiego usług, jak i oczekiwań związanych z zaspokojeniem ich potrzeb.

Organizacja badania polegała na udostępnieniu formularza ankietowego w formie papierowej we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu i ogólnodostępnych miejscach budynków Urzędu Miasta Wodzisławia Śląskiego tj.:

- przy ulicy Bogumińskiej , w budynkach 4, 4a, 4b
 - przy ul. Ks. Płk. Wilhelma Kubsza 2 (Urząd Stanu Cywilnego)
 - przy ul. Rzecznej 24 (Straż Miejska Wodzisławia Śląskiego)
- oraz w formie elektronicznej na stronie www.wodzislaw-slaski.pl

Klienci wypełniali ankiety samodzielnie. Ankiety wrzucano do oznakowanych urn bądź przesyłano elektronicznie.

Ankietowani oceniali Urząd, odpowiadając na 12 pytań. Większość z nich opierała się na 4 stopniowej skali odpowiedzi:

- bardzo dobra
- dobra
- zadowalająca
- niezadowalająca.

Kwestionariusz zawierał także jedno pytanie w formie otwartej tj. z możliwością wyrażenia własnej opinii. Całość ankiety obejmowała wyrażenie opinii o pracowniku, który załatwiał sprawę danego klienta oraz ogólnej opinii na temat poziomu świadczonych usług w Urzędzie. Wzór ankiety stanowi załącznik do niniejszego raportu.

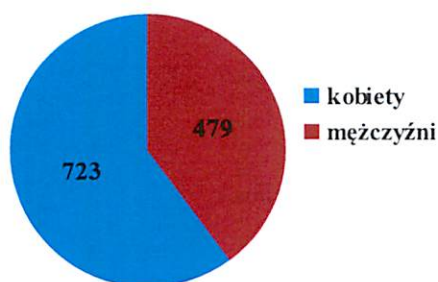
II. PRÓBA BADAWCZA:

Do Urzędu Miasta Wodzisławia Śląskiego wpłynęło 1268 ankiet:

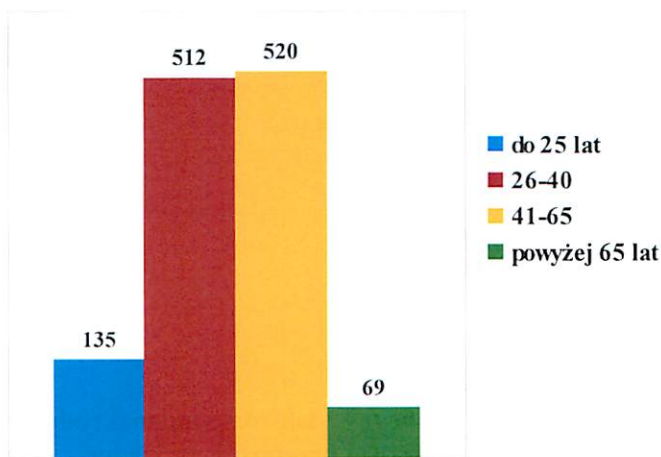
- ➔ 1259 ankiet złożono w formie papierowej, w tym:
 - 5 ankiet nieważnych (ankiety wypełnione niezgodnie z ich założeniem)
 - 7 ankiet ogólnych (ocena pracowników Urzędu bez wskazania konkretnego wydziału/biura)
- ➔ 9 ankiet przesłano drogą elektroniczną.

W badaniu ankietowym udział wzięło 479 mężczyzn oraz 723 kobiety. Zaznaczyć należy, że spora część respondentów nie udzieliła odpowiedzi na wszystkie pytania, część nie wskazała wieku oraz płci, a także zaznaczała często więcej niż jedną odpowiedź – stąd różnice w ilości odpowiedzi, których suma nie zawsze jest równa sumie złożonych ankiet. Większość klientów, którzy wypełnili kwestionariusze, to osoby w wieku 41-65 lat oraz 26-40 lat. Analiza zebranych ankiet stanowi podstawę opracowania niniejszego raportu.

Płeć respondenta



Wiek respondenta

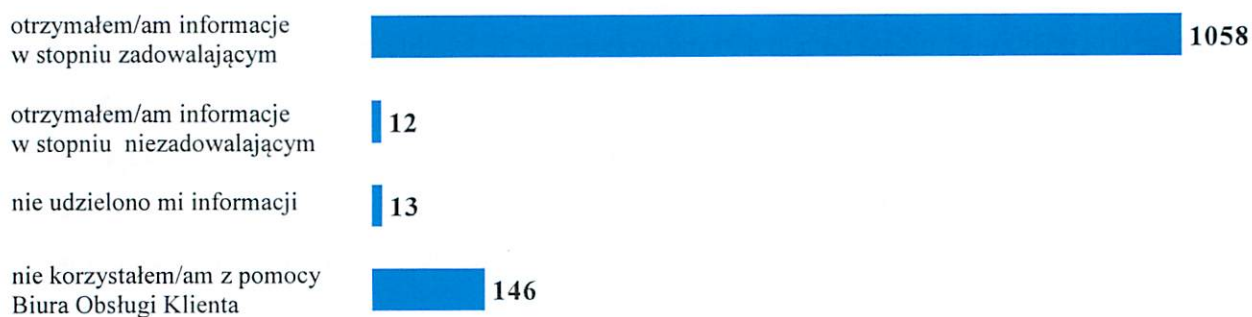


III. ANALIZA ODPOWIEDZI RESPONDENTÓW:

Na pytanie o formę kontaktu z Urzędem ankietowani wskazali:

Forma kontaktu z Urzędem	Liczba wskazań
wizyta w Urzędzie	1181
kontakt telefoniczny	70
korrespondencja listowa	12
korrespondencja e-mail	13
korrespondencja fax	0
elektroniczna skrzynka podawcza	1

1. Opinia o pracy Biura Obsługi Klienta



Ankietowani mieli ocenić pracę Biura Obsługi Klienta Urzędu Miasta. Zdecydowana większość – 1058 respondentów uważała, że otrzymała informacje od pracowników w stopniu zadowalającym.

2. Opinia o pracowniku Urzędu, który załatwiał sprawę

Kompetencje i znajomość przepisów, procedur (fachowość urzędnika):



Bardzo dobra i dobra – tak respondenci odpowiedzieli na pytanie dotyczące kompetencji pracowników i znajomości przepisów, procedur – odpowiednio 1100 oraz 104 zakreszeń.

Jakość i precyzja udzielonych informacji

Na pytanie o jakość i precyzję udzielonych informacji zdecydowana większość respondentów określiła odpowiedź *bardzo dobra* - 1073 razy. Dla porównania tylko 12 ankietowanych nie było zadowolonych z udzielonych im informacji.



Kultura osobista pracowników



Na wysokim poziomie ankietowani ocenili kulturę osobistą pracowników - 1133 respondentów określiło ocenę bardzo dobrą.

3. Ogólna opinia na temat poziomu świadczonych usług w Urzędzie

Terminowość załatwienia spraw



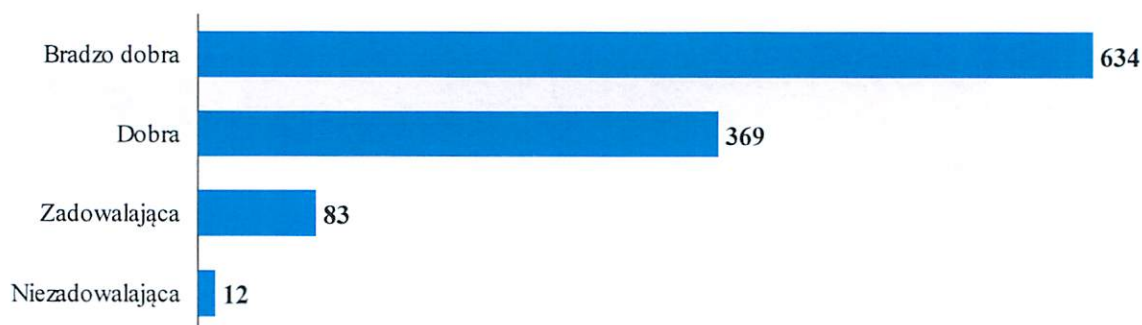
Wysoko została oceniona przez ankietowanych terminowość załatwiania spraw – 924 ankietowanych oceniło ten aspekt na poziomie bardzo dobrym, natomiast 221 ankietowanych na poziomie dobrym.

Dostępność do odpowiednich druków, wniosków, formularzy



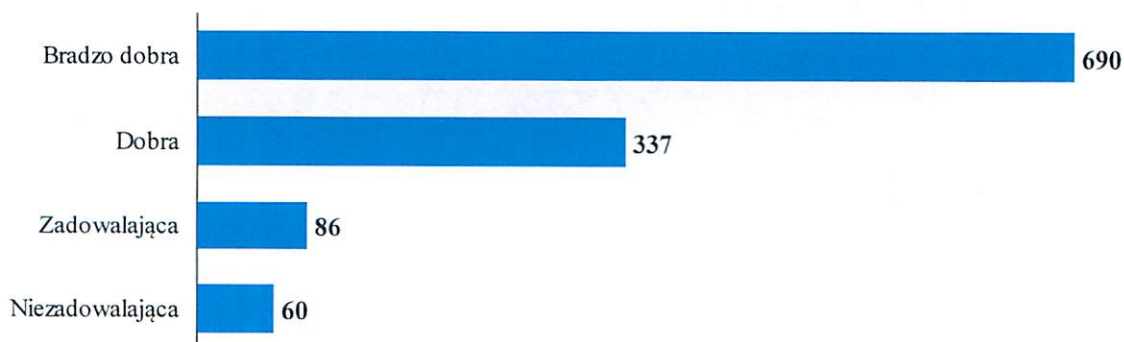
Na poziomie bardzo dobrym i dobrym została oceniona przez ankietowanych dostępność odpowiednich druków, wniosków oraz formularzy – odpowiednio 989 i 183 zakreśleń.

Ocena informacji zamieszczonych na stronie internetowej Urzędu



Pytanie dotyczące informacji zamieszczonych na stronie internetowej Urzędu wykazało największe zróżnicowanie opinii wśród ankietowanych. Przeważały opinie pozytywne, jedynie 12 respondentów oceniło publikowane informacje na poziomie niezadawalającym.

Ocena infrastruktury budynków Urzędu (np. dostępność miejsc, gdzie można wypełnić formularze, udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, dla osób z dziećmi)



Większość ankietowanych oceniła infrastrukturę budynków Urzędu na poziomie bardzo dobrym, jednak 60 respondentów oceniło ten aspekt na poziomie niezadawalającym.

Jakie czynniki według Pana/Pani wpłynęłyby na poprawienie jakości świadczonych usług?



Ankietowani w przypadku tego pytania mieli możliwość zaznaczenia maksymalnie trzech odpowiedzi. Zdaniem respondentów najistotniejszymi czynnikami które wpływają na poprawienie jakości świadczonych usług są:

- szybkość rozpatrywania spraw,
- zachowanie pracowników (uprzejmość, cierpliwość, zaangażowanie w sprawę).

Respondenci mogli także wskazać swoje propozycje czynników, które według nich wpłynęłyby na poprawienie jakości świadczonych usług. Odpowiedzi w tym zakresie były bardzo zróżnicowane. Większość z nich powielala się z propozycjami ankietowanych z poprzednich badań. Najczęściej nacisk kładziony był na: poprawę warunków lokalowych (remont pomieszczeń, elewacji), dostosowanie budynków Urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych, poprawa wentylacji powietrza – montaż klimatyzacji, parking dla klientów, usprawnienie sygnalizacji świetlnej przy Urzędzie, stworzenie kącika dla dzieci na czas załatwiania spraw w Urzędzie, oraz miejsc do swobodnego wypełnienia druków urzędowych.

IV. WNIOSKI KOŃCOWE:

Czwarte w historii funkcjonowania Urzędu Miasta Wodzisławia Śląskiego badanie satysfakcji klientów stanowi cenne źródło informacji o ich opiniach w odniesieniu do jakości funkcjonowania naszej jednostki. 1263 wypełnione ankiety były solidnym materiałem umożliwiającym sformułowanie wniosków i ewentualnych rekomendacji w przedmiotowym zakresie.

Przedstawione pozytywne wyniki badania pozwalają sądzić, iż poziom satysfakcji klientów jest coraz lepszy, co świadczy o tym, iż funkcjonowanie Urzędu korzystnie zmienia się w ostatnich latach. Respondenci dzielili się swoimi spostrzeżeniami i propozycjami zmian. Uzyskane dane liczbowe są wskaźnikami oceny pracy urzędników pozwalającymi na sformułowanie wniosków w zakresie kompetencji i znajomości przez pracowników przepisów, procedur, przedstawiając zobrazowanie takich kategorii jak jakość i precyzja udzielonych informacji, stopień kultury osobistej pracownika, terminowość załatwienia sprawy, dostęp do odpowiednich druków, wniosków, formularzy, ocenę informacji na stronie internetowej Urzędu czy ocenę infrastruktury budynków Urzędu. Otwarte pytanie na temat tego, jakie czynniki według ankietowanych wpłynęłyby na poprawę jakości świadczonych usług stanowi również cenne źródło informacji, pozwalając tym samym na zaplanowanie zmian w przyszłości, mających zwiększyć poziom zadowolenia klientów.

Przeprowadzone badanie wykazało mocne strony Urzędu, jak również wskazało pożądany przez klientów kierunek modyfikacji w pewnych obszarach. Respondenci, oceniając pracę obsługi klienta Urzędu, poinformowali, że uzyskali informację w stopniu zadowalającym, kompetencje pracowników Urzędu, jakość i precyzję udzielanych informacji ocenili bardzo wysoko. Urząd cechuje także wysoka kultura osobista pracownika oraz satysfakcjonująca terminowość załatwiania spraw. Klienci wykazali zadowolenie z dostępności odpowiednich druków, wniosków czy formularzy, zwracając jednocześnie uwagę, iż jest ich sporo do wypełnienia i może warto byłoby ujednoczyć niektóre z nich lub zmodyfikować.

Na podstawie wyników przeprowadzonego badania można zauważyć, iż kwestiami najbardziej problematycznymi są:

- zapewnienie miejsc parkingowych dla klientów,
- zwiększenie komfortu załatwiania spraw w Urzędzie poprzez montaż klimatyzatorów, wyodrębnienie miejsca do wypełniania druków urzędowych, dostępu do komputera i drukarki, stworzenie kącia dla dzieci na czas załatwiania spraw przez rodziców, WC dla klienta,
- potrzebę zwiększenia zatrudnienia w celu sprawniejszej obsługi klienta,
- poprawę warunków lokalowych (estetyka pomieszczeń, brak windy, remont elewacji),
- poprawienie czytelności strony internetowej w poszczególnych obszarach danych komórek organizacyjnych (uzupełnienie brakujących dokumentów w BIPie, brak odnośników do dokumentów, brak aktualizacji dokumentów umieszczanych w BIPie),

- problemy z funkcjonowaniem i obsługą Systemu Informacji Przestrzennej,
- usprawnienie wjazdu i wyjazdu na teren Urzędu - dotyczy sygnalizacji świetlnej, której działanie blokuje wjazd i wyjazd,
- poszerzenie usług poprzez załatwianie spraw drogą elektroniczną,
- umiejscowienie tablicy informacyjnej na zewnątrz z wykazem komórek Urzędu, z przyporządkowaniem do danego budynku, piętra i pokoju, gdyż obecne oznakowanie utrudnia sprawne poruszanie się po Urzędzie.

W perspektywie przeprowadzonych badań zauważyć należy również, iż odsetek złożonych w urnach ankiet ma tendencję malejącą. W bieżącym badaniu to o 118 sztuk mniej w stosunku do roku ubiegłego. Przyjęta w początkowej fazie praktyka wręczenia przez pracowników Urzędu ankiet z prośbą o jej wypełnienie przez interesanta po załatwieniu sprawy wymaga korekt. Wiąże się to z brakiem doświadczenia w prowadzeniu badań ankietowych przez pracowników Urzędu, jak również pewnej niechęci do wypełniania ankiet ze strony interesantów. Rozważyć można w przyszłości przeprowadzenie badania przez profesjonalne pracownie badań opinii publicznej.

Niemniej jednak, dokonując analizy porównawczej z wynikami uzyskanymi w latach ubiegłych, możemy zaobserwować wzrost zadowolenia klientów, co dowodzi, że obecna kadra urzędników samorządowych stara się dawać rękojmię poprawnej realizacji zadań, a co za tym idzie przyczynia się do sukcesu miasta. Władze Urzędu, jak i pracownicy, dążą do doskonalenia swojej pracy i funkcjonowania Urzędu. Stale podnoszą swoje kompetencje, uczestnicząc w licznych szkoleniach. Doposażenie Urzędu i modernizacja wiąże się z wysokimi nakładami finansowymi, mimo to sukcesywnie podejmowane są działania mające na celu poprawę wizerunku budynków, zarówno wewnątrz jak i zewnątrz. W ramach wykonanych już inwestycji na uwagę zasługuje remont budynków magistratu. W budynku 4 a dobudowywana jest zewnętrzna klatka schodowa wraz z windą, w dalszym etapie przeprowadzony zostanie remont elewacji. W głównym budynku Urzędu wewnątrz zainstalowana jest już winda w trosce o klientów niepełnosprawnych, osoby starsze i matki z dziećmi. Od lipca 2016 roku w Urzędzie istnieje możliwość wnoszenia opłat za pomocą karty płatniczej. Udogodnienie to wprowadzone zostało na podstawie sugestii klientów z zeszłorocznego badania stopnia satysfakcji klientów.

Podstawowym i najważniejszym celem badania było określenie poziomu zadowolenia klientów z usług świadczonych przez Urząd Miasta Wodzisławia Śląskiego. Wskazanie mocnych i słabych stron Urzędu pozwoli na wdrożenie zmian, których ostatecznym efektem będzie wzrost poziomu satysfakcji klientów z jakości świadczonych usług publicznych. Cieszą opinie wysoko oceniające kompetencje pracowników Urzędu, a także uznanie badanych, że funkcjonowanie Urzędu korzystnie zmienia się w ostatnich latach funkcjonowania.

Na podstawie zarządzenia Prezydenta Miasta Wodzisławia Śląskiego Nr OR-I.120.12.2017 z dnia 8 marca 2017 roku raport oraz wnioski końcowe z przeprowadzonego badania stopnia satysfakcji klientów Urzędu Miasta Wodzisławia Śląskiego zostały sporządzone przez zespół w następującym składzie:

1. Mitko Wojciech – Przewodniczący Zespołu
2. Kamińska Joanna – Członek Zespołu *Urbus*
3. Doleżych Sylwia – Członek Zespołu *Doleżych Sylwia*
4. Głomb Wiesława – Członek Zespołu *Wiesława Głomb*
5. Anna Szweda - Piguła – Członek Zespołu *Anna Szweda Piguła*
6. Arkadiusz Ptasieński – Członek Zespołu *Arkus*

Zatwierdzam

[Signature]
PREZYDENT MIASTA
Mieczysław Kieca



ANKIETA - badanie satysfakcji klienta

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety pod kątem spełnienia Państwa oczekiwań w stosunku do pracy naszego Urzędu. Państwa opinie służyć będą podniesieniu jakości świadczonych usług i pozwolą nam stale doskonalić jakość pracy.

W jakiej komórce organizacyjnej Urzędu Miasta Wodzisławia Śląskiego załatwiał/ła Pan/Pani sprawę?

- Wydział Organizacyjny (w tym Biuro Obsługi Klienta)
- Biuro Administracyjno – Gospodarcze
- Wydział Finansów
- Wydział Podatków
- Wydział Informatyki – Miejskie Centrum Przetwarzania Danych
- Biuro Zamówień Publicznych
- Biuro Kultury, Sportu i Zdrowia
- Wydział Mienia i Nadzoru Właścicielskiego
- Wydział Architektury, Inwestycji i Dróg Miejskich
- Wydział Spraw Obywatelskich
- Wydział Edukacji
- Wydział Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej
- Urząd Stanu Cywilnego
- Biuro Kontroli Wewnętrznej i Audytu
- Wydział Funduszy Zewnętrznych
- Biuro Prezydenta Miasta
- Biuro Zarządzania Kryzysowego
- Straż Miejska

Rodzaj załatwianej sprawy:.....

Proszę wybrać formę kontaktu z Urzędem:

- wizyta w Urzędzie
- kontakt telefoniczny
- korespondencja listowa
- korespondencja e-mail
- korespondencja fax
- elektroniczna skrzynka podawcza

Opinia o pracy Biura Obsługi Klienta:

- otrzymałem/am informację w stopniu zadowolającym
- otrzymałem/am informację w stopniu niezadowolającym
- nie udzielono mi informacji
- nie skorzystałem/am z pomocy Biura Obsługi Klienta

Opinia o pracowniku Urzędu, który załatwiał sprawę:

Kompetencje i znajomość przepisów, procedur (fachowość urzędnika):

- bardzo dobra
- dobra
- zadowolająca
- niezadowolająca

Jakość i precyzja udzielonych informacji:

- bardzo dobra
- dobra
- zadowolająca
- niezadowolająca

