RAPORT ORAZ WNIOSKI KOŃCOWE Z PRZEPROWADZONEGO BADANIA STOPNIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU MIASTA WODZISŁAWIA ŚLĄSKIEGO

WODZISŁAW ŚLĄSKI
Południowa Brama Polski

Wodzisław Śląski, 2016 r.

I. INFORMACJE WSTĘPNE

Realizując projekt pn. „Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego" w Urzędzie Miasta Wodzisławia Śląskiego, w dniach od 1 kwietnia 2016 roku do 31 maja 2016 roku, zostało przeprowadzone badanie stopnia satysfakcji klientów Urzędu Miasta Wodzisławia Śląskiego.

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.

Głównym celem przeprowadzenia badania było uzyskanie informacji na temat poziomu jakości usług świadczonych przez pracowników Urzędu Miasta Wodzisławia Śląskiego.

Ankietowani oceniali jakość usług, odpowiadając na 9 pytań. 8 z nich to pytania jednokrotnego wyboru, natomiast jedno pytanie dało możliwość wielokrotnego wyboru oraz wyrażenia własnej opinii.

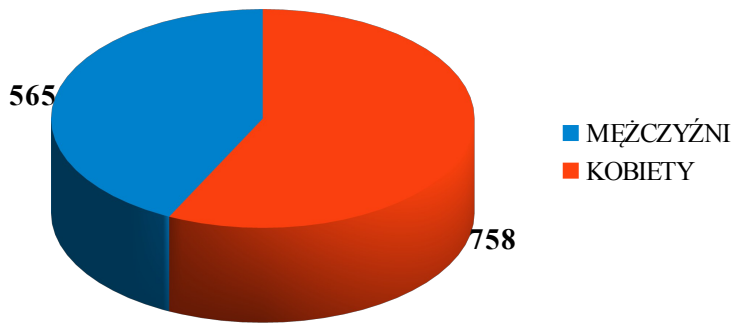
II. PRÓBA BADAWCZA

Do Urzędu Miasta Wodzisławia Śląskiego wpłynęło 1386 ankiet, w tym:

- 1379 ankiety złożono w formie papierowej,
- 7 ankiet przesłano drogą elektroniczną.

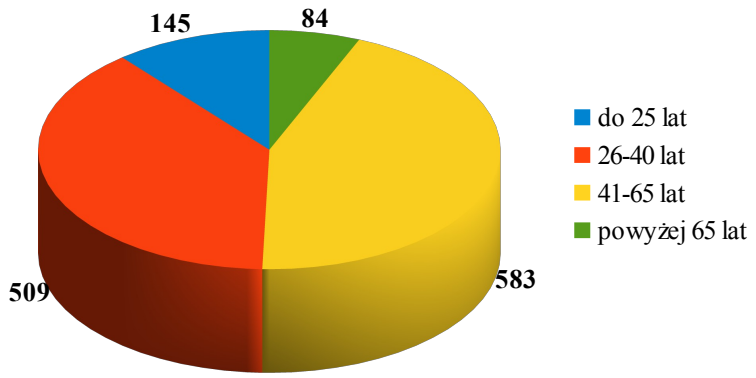
Wśród wszystkich złożonych ankiet 16 było nieważnych, gdyż zostały wypełnione niezgodnie z ich założeniem.

Płeć respondentów:



W badaniu ankietowym udział wzięło 565 mężczyzn oraz 758 kobiet. Zaznaczyć należy, że spora część respondentów nie udzieliła odpowiedzi na wszystkie pytania, a także nie wskazała wieku oraz płci, stąd różnice w ilości odpowiedzi, których suma nie zawsze jest równa sumie złożonych ankiet.

Wiek respondentów:



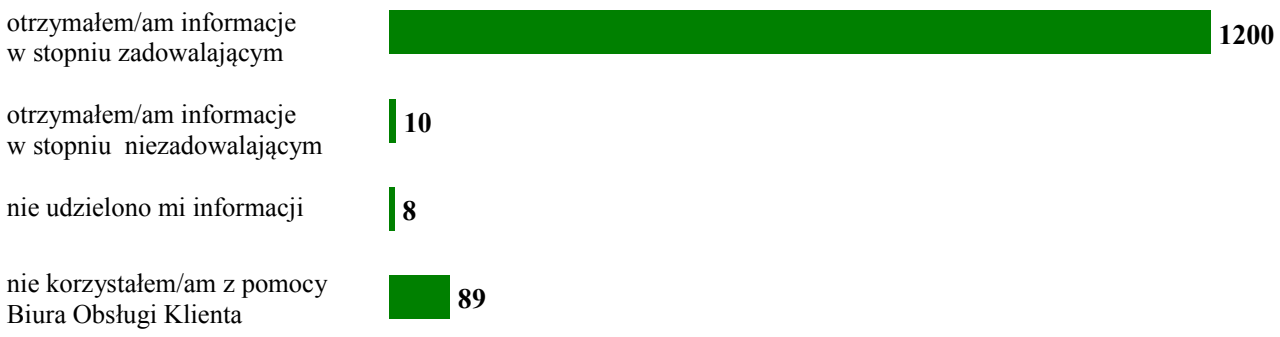
Większość osób, która wypełniła ankiety, mieściła się w przedziałach wiekowych 26 – 40 lat oraz 41 – 65 lat.

III. ANALIZA ODPOWIEDZI RESPONDENTÓW

Na pytanie o formę kontaktu z Urzędem ankietowani wskazali:

Forma kontaktu z Urzędem	**Liczba wskazań**
wizyta w Urzędzie	1310
kontakt telefoniczny	55
korespondencja listowa	15
korespondencja e-mail	9
korespondencja fax	0
elektroniczna skrzynka podawcza	2

1. Opinia o pracy Biura Obsługi Klienta



Ankietowani mieli ocenić pracę Biura Obsługi Klienta Urzędu Miasta. Zdecydowana większość – 1200 respondentów uważa, że otrzymała informacje od pracowników w stopniu zadowalającym, natomiast 89 ankietowanych w trakcie badania nie korzystało z pomocy Biura Obsługi Klienta.

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 1225 oraz 105 zakreśleń.

Jakość i precyzja udzielonych informacji

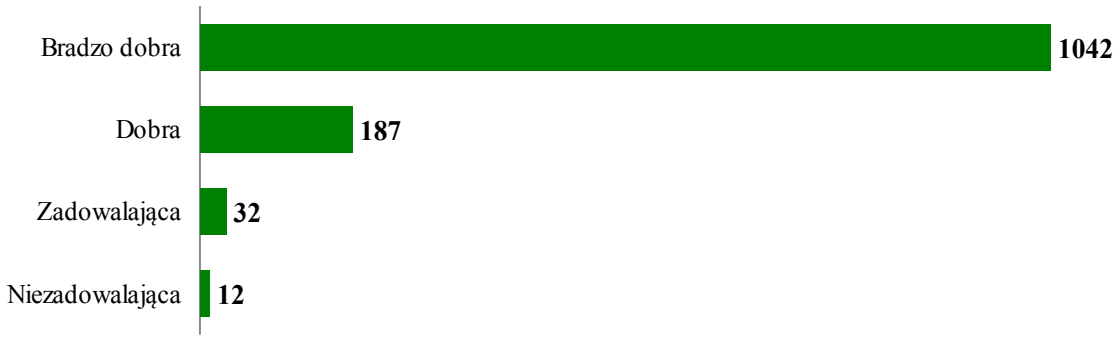
Na pytanie o jakość i precyzję udzielonych informacji zdecydowana większość respondentów zakreśliła odpowiedź *Bardzo dobra* - 1228 razy. Dla porównania tylko 10 ankietowanych nie było zadowolonych z udzielonych im informacji.

Kultura osobista pracowników

Na wysokim poziomie ankietowani ocenili kulturę osobistą pracowników - 1261 respondentów zakreśliło ocenę bardzo dobrą.

3. Ogólna opinia na temat poziomu świadczonych usług w Urzędzie

Terminowość załatwienia spraw



Wysoko została oceniona przez ankietowanych terminowość załatwiania spraw – 1042 ankietowanych oceniło ten aspekt na poziomie bardzo dobrym, natomiast 187 ankietowanych na poziomie dobrym.

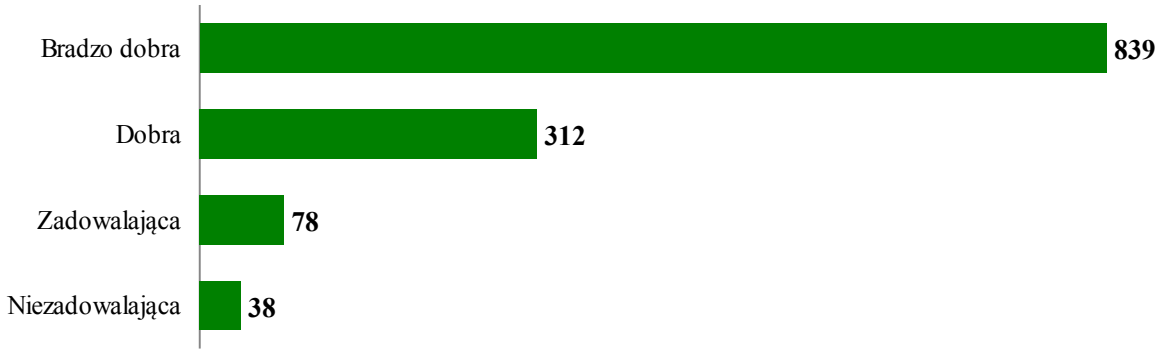
Dostępność odpowiednich druków, wniosków, formularzy

Na poziomie bardzo dobrym i dobrym została oceniona przez ankietowanych dostępność odpowiednich druków, wniosków oraz formularzy – odpowiednio 1136 i 148 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 28 respondentów oceniło publikowane informacje na poziomie niezadowalającym.

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 38 respondentów oceniło ten aspekt na poziomie niezadowalającym.

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

W pytaniu o czynniki, które wpływają na jakość świadczonych usług, ankietowani mieli możliwość zaznaczenia maksymalnie trzech odpowiedzi. Zdaniem respondentów najistotniejszymi czynnikami są:

- szybkość rozpatrywania spraw,
- zachowanie pracowników,
- podwyższenie kompetencji pracowników.

W pytaniu tym przewidziano również możliwość podania propozycji zmian, które poprawiłyby jakość świadczonych usług. Podawano m.in. następujące odpowiedzi:

- zwiększenie ilości punktów obsługi klienta w Urzędzie Stanu Cywilnego,
- zwiększenie zatrudnienia w celu sprawnej obsługi klientów,
- poprawa warunków lokalowych (brak klimatyzacji, wąska i stroma klatka schodowa w budynku 4 a, słabe oświetlenie na korytarzach, zbyt mało miejsca do wypełniania urzędowych dokumentów),
- dostosowanie budynków Urzędu Miasta dla osób niepełnosprawnych oraz klientów z wózkiem dziecięcym (brak windy),
- udostępnienie WC dla klientów,
- możliwość bezpłatnego zaparkowania samochodu podczas wizyty w Urzędzie Miasta,
- wdrożenie elektronicznego systemu powiadamiania klienta,
- bieżąca aktualizacja informacji na miejskiej stronie internetowej, poprawa jej czytelności oraz udostępnienie większej ilości druków do pobrania,
- umożliwienie załatwienia większej ilości spraw urzędowych drogą elektroniczną,
- organizacja kącika dla dzieci,
- wydłużenie godzin pracy Urzędu Miasta w dodatkowy dzień,
- udostępnienie Wi-Fi dla klientów,
- ujednolicenie ubioru pracowników Urzędu,
- umożliwienie dokonywania płatności kartą płatniczą,
- wprowadzenie dodatkowych udogodnień dla klientów np. automat z napojami.

IV. WNIOSKI KOŃCOWE

Przeprowadzenie badania satysfakcji klientów Urzędu Miasta Wodzisławia Śląskiego pozwoliło po raz kolejny na uzyskanie informacji o ich opiniach w odniesieniu do jakości funkcjonowania jednostki.

Na podstawie wyników przeprowadzonego badania stwierdzono, że klienci dobrze oceniają pracę urzędników. Na wysokim poziomie ocenili zarówno kompetencje, jak i kulturę osobistą pracowników, którzy załatwiali sprawę. Ankieta wykazała również, że w zdecydowanej większości klienci są zadowoleni z jakości i precyzji udzielanych informacji oraz terminowości załatwienia spraw.

Respondenci chętnie dzielili się swoimi spostrzeżeniami i propozycjami zmian. Najistotniejszymi czynnikami, które wpływają na poprawienie jakości świadczonych usług są ich zdaniem szybkość załatwiania spraw, zachowanie pracowników Urzędu i podwyższanie ich kompetencji.

Porównując badanie przeprowadzone w poprzednich latach, zauważyć można, że ankietowani w dalszym ciągu największą uwagę zwracają na konieczność poprawy warunków lokalowych, a w szczególności dostosowanie budynków Urzędu Miasta dla osób niepełnosprawnych oraz klientów z wózkiem dziecięcym. Niedostatki infrastruktury technicznej budynków Urzędu niewątpliwie stanowią problem, dlatego sukcesywnie podejmowane są działania zmierzające do poprawy ich wizerunku oraz funkcjonalności.

Klienci również wyrażali swoje niezadowolenie dotyczące trudności z zaparkowaniem samochodu przy Urzędzie Miasta, jednak w tym miejscu trzeba zaznaczyć, że od marca bieżącego roku został udostępniony bezpłatny parking przy ul. Mendego, dlatego w powyższym zakresie należy niewątpliwie wzmocnić działania informacyjne.

Podobnie jak w roku ubiegłym, ankietowani często zwracali uwagę na brak przejrzystości miejskiej strony internetowej oraz dostępności formularzy do pobrania, dlatego w tej kwestii działania już zostały podjęte i tuż po zakończeniu tegorocznego badania udostępniono nową stronę internetową Urzędu Miasta Wodzisławia Ślaskiego, która w nowej odsłonie powinna zaspokoić oczekiwania klientów.

Klienci zwracali również uwagę na brak możliwości dokonywania płatności w Urzędzie, za pomocą karty płatniczej. W powyższej kwestii poczyniono już działania i w najbliższym czasie zostanie wprowadzona możliwość realizacji opłat w kasie Urzędu Miasta Wodzisławia Śląskiego, przy użyciu karty płatniczej.

Analiza przeprowadzonego badania pozwoliła także stwierdzić, że dla klientów istotną kwestię stanowią:

- komfort załatwiania spraw u Urzędzie (klimatyzacja, miejsca do wypełniania druków urzędowych, kącik dla dzieci, WC dla klientów);
- możliwość załatwiania spraw drogą elektroniczną oraz otrzymywania elektronicznych powiadomień związanych z przebiegiem sprawy.