



URZĄD MIASTA LUBAWA

14-260 Lubawa, ul. Rzepnikowskiego 9a,
centr.: (0-89) 645-53-00; fax: (0-89) 645-25-58;
www.lubawa.pl e-mail: urzad-miasta@lubawa.pl

RAPORT Z POMIARU SATYSFAKCJI KLIENTA W URZĘDZIE MIASTA LUBAWA

GRUDZIEŃ 2010 r.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



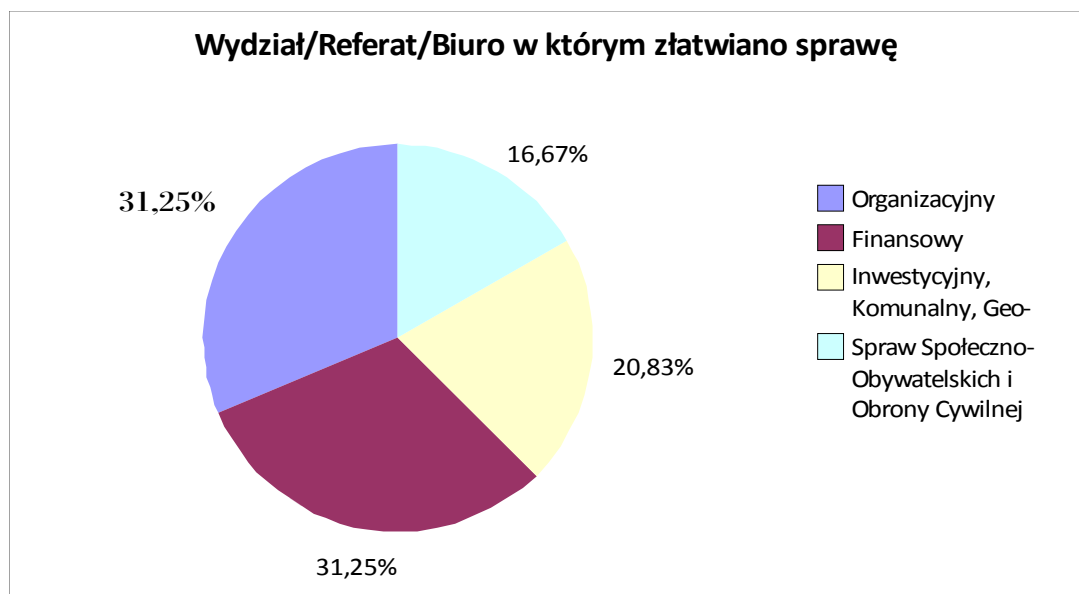
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

METRYCZKA

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym w skład Urzędu wchodzi następujące jednostki organizacyjne:

- Referat Organizacyjnych,
- Referat Finansowy,
- Referat Inwestycyjny, Gospodarki Mieniem Komunalnym i Geodezji,
- Referat Spraw Społeczno - Obywatelskich i Obrony Cywilnej.

Rys. Nr 1 Schemat organizacyjny urzędu- Referat w którym załatwiono sprawę.



Rysunek nr 1 przedstawia procentową ilość interesantów odwiedzających Urząd w poszczególnych referatach. Z przeprowadzonych badań wynika, że najczęściej osób odwiedziło Referat Finansowy oraz Referat Organizacyjny tj. **31,25%**, najmniej zaś Referat Spraw Społeczno - Obywatelskich i Obrony Cywilnej tj. **16,67%**

Jedną z przyczyn największego udziału wypełnionych ankiet przez osoby odwiedzające Referat Finansowy może być spowodowane terminem zapłaty II raty podatków lokalnych, wystawionymi upomnieniami oraz koniecznością złożenia informacji podatkowych.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

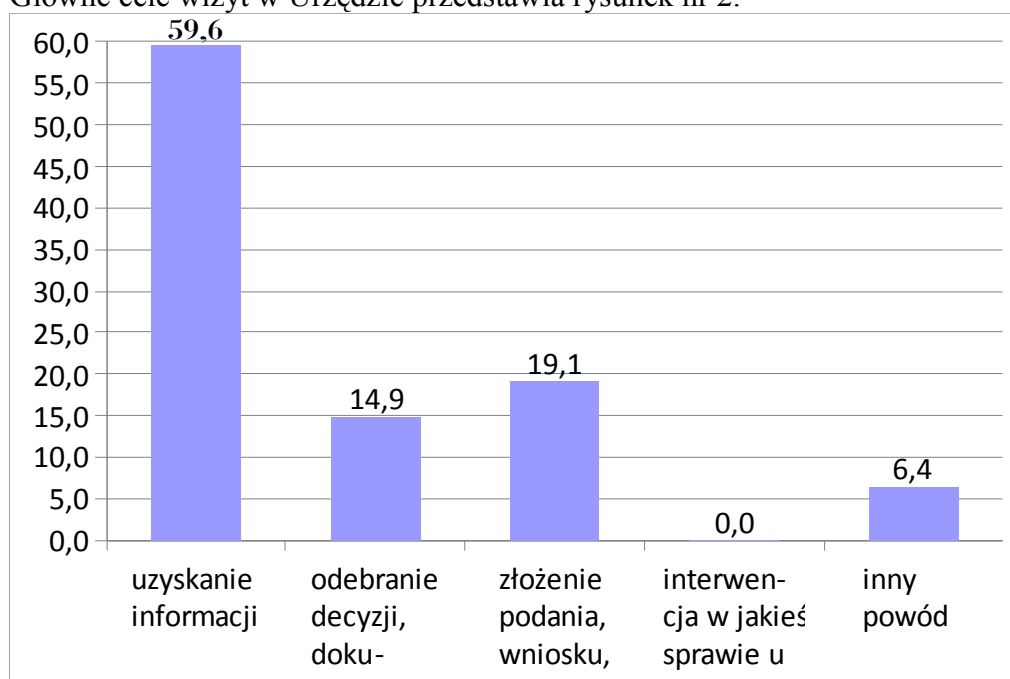


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Taki sam wynik w procentowej ilości odwiedzających Urząd klientów zdobył Referat Organizacyjny, którego głównymi zadaniami są: sprawy organizacji i funkcjonowania Urzędu, opracowywania projektów Statutu Gminy, spraw pracowniczych, zapewnienia Radzie i referatom materialno - technicznych warunków pracy, obsługi prawnej .

Następnym w kolejności referatem w strukturze organizacyjnym został Referat Inwestycyjny, Komunalny, Geodezji z wynikiem **20,83%**, zaś Referat Spraw Społeczno - Obywatelskich i Obrony Cywilnej uzyskał **16,67%**.

Główne cele wizyt w Urzędzie przedstawia rysunek nr 2.



Z prezentowanych danych wynika, że głównym celem wizyty w Urzędzie jest uzyskanie informacji tj. **59,6%**, zaś **19,1%** wizyt stanowi złożenie podania, wniosku. Najmniej ankietowanych podała inny powód wizyty; tj. 6,4%. W przypadku kryterium interwencja w jakiejś sprawie u konkretnego urzędnika nie odnotowano informacji.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

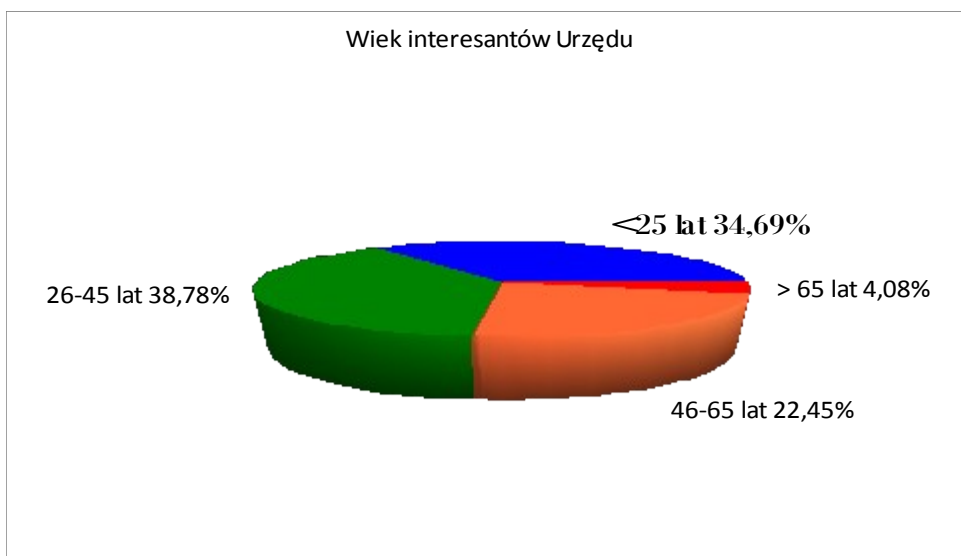
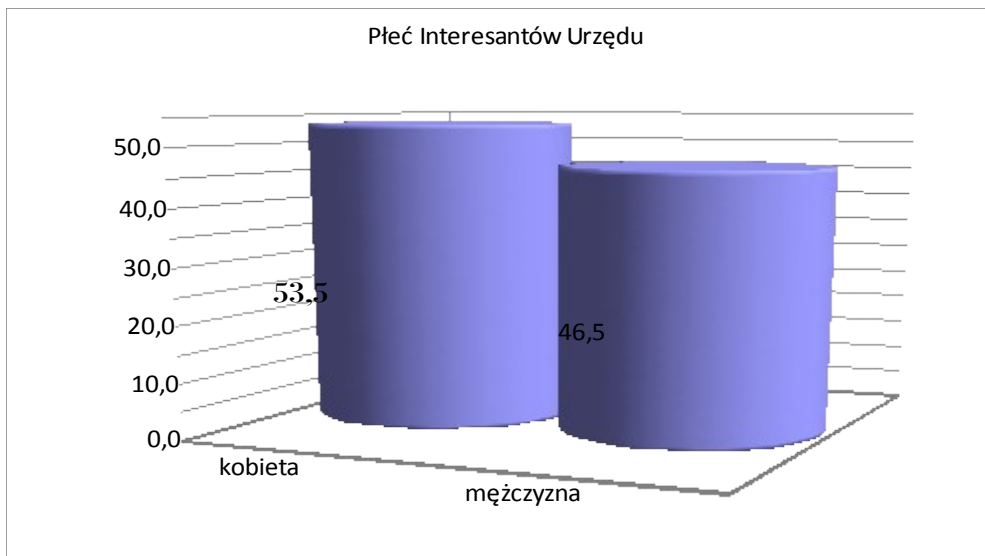


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

W grupie badanych udział mężczyzn wyniósł 53,5% nieznacznie mniej o 7% stanowiły kobiety tj.46,5% co graficznie przedstawia rysunek nr 3.



W grupie klientów Urzędu, najwięcej, **38,78%** stanowią badani w wieku 26-45 lat, pozostałą część stanowią interesanci w wieku 46-65 lat (**22,45%**), w wieku mniej niż 25 lat (**34,69%**), powyżej 65 roku życia (**4,08%**).



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

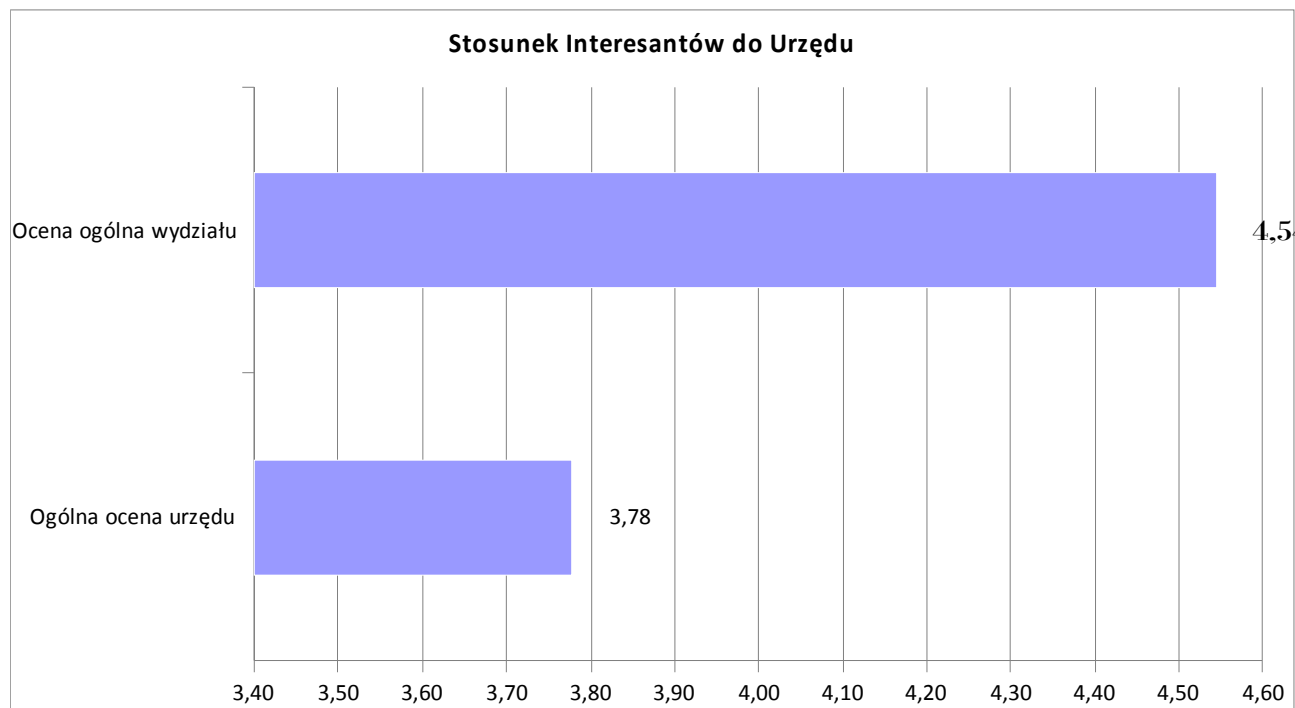


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

WYNIKI BADAŃ

URZĄD – OGÓLNA OCENA

W ankiecie zajęliśmy się badaniem stosunku interesantów do Urzędu co pokazuje rysunek nr 5.



Z powyższych danych wynika, iż badani klienci najlepiej oceniają ogólną pracę wydziału bo aż 4,5 punktów na 5 możliwych, ocena ogólna urzędu wyniosła 3,78.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

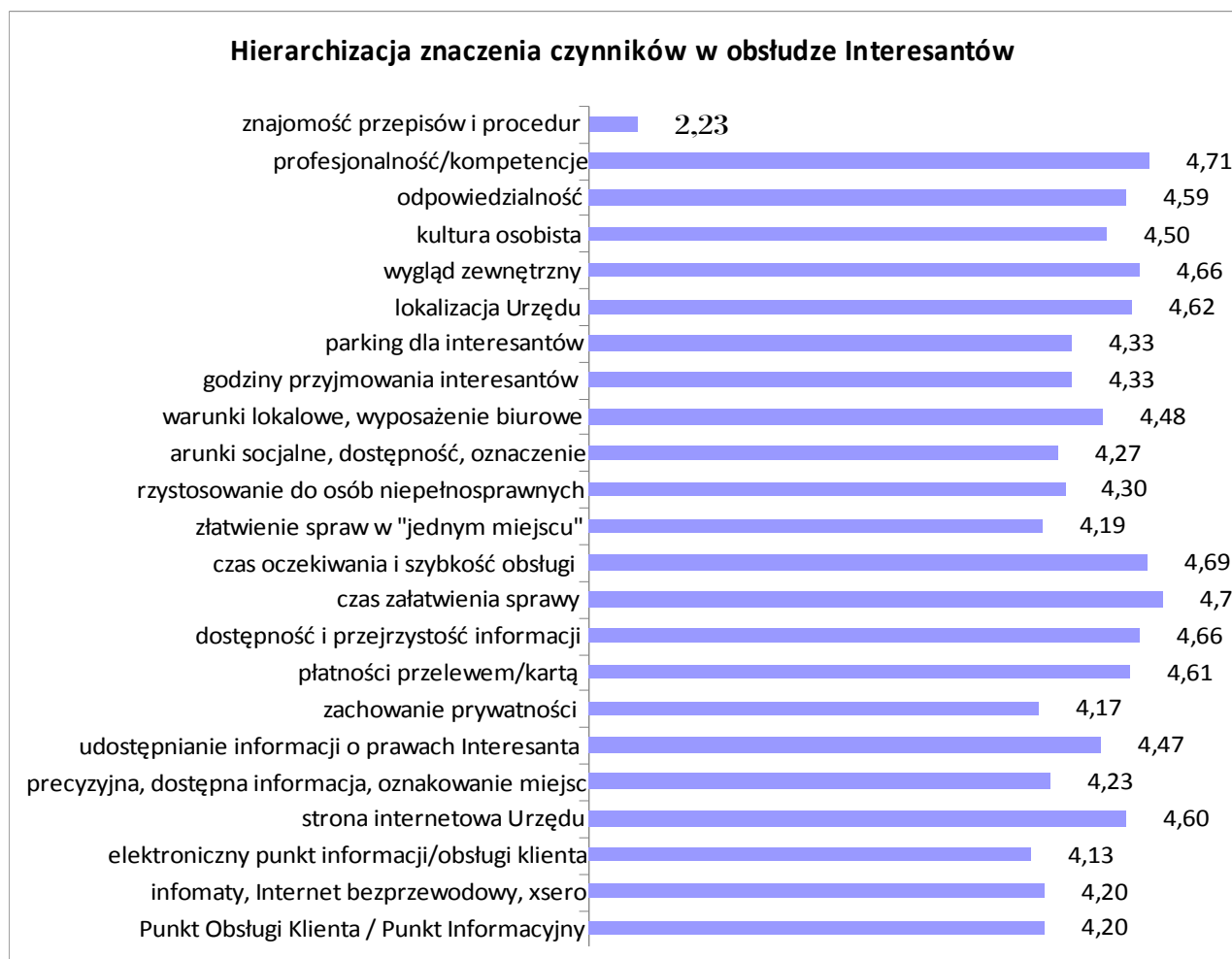


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Oczekiwania interesantów w ogólnej pracy urzędu są dosyć wysokie, co prezentuje rysunek nr 6



W skali od 1 do 5 kształtowały się na poziomie od 4,71 do 2,23. Największe wymagania dotyczą profesjonalności / kompetencji (4,71), czasu złatwienia spraw (4,7), czasu oczekiwania i szybkości obsługi (4,69), tak samo ważne dla odwiedzających Urząd jest: wygląd zewnętrzny oraz dostępność i przejrzystość informacji (po 4,66). Pozostałe czynniki kształtowały się od 4,62 do 4,13. Najmniejszą wagę klienci przywiązywali do znajomości przepisów i procedur obsługujących ich pracowników (2,23)



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

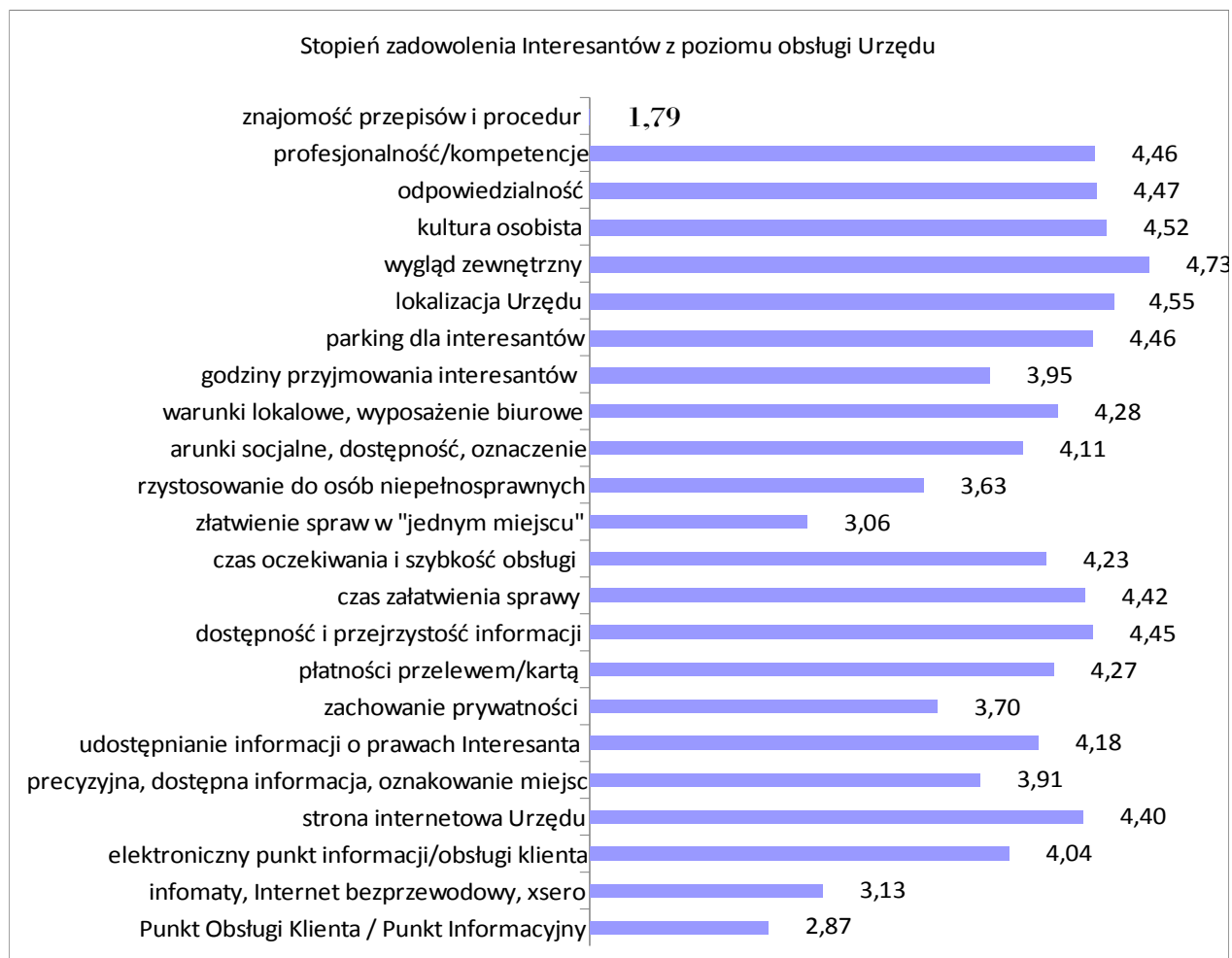


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Kolejny rysunek nr 7 przedstawia stopień zadowolenia obsługi interesantów i tu wykres można podzielić na dwie grupy:



Do pierwszej grupy najbardziej pozytywnie ocenianej w granicach od 4.88 do 4.21 na 5 możliwych okazały się tematy związane z: profesjonalnością/kompetencjami, odpowiedzialnością, kulturą osobistą, wyglądem zewnętrznym, lokalizacją Urzędu, parkingiem dla interesantów, warunkami lokalowymi i wyposażeniem biurowym, czasem oczekiwania i szybkością obsługi, czasem załatwiania sprawy, dostępnością i przejrzystością informacji, płatnością przelewem/kartą, stroną Urzędu.

W drugiej grupie (od 4.21 do 1.79) znalazły się takie tematy jak: godziny przyjmowania interesantów, warunki socjalne, dostępność i oznaczenie, zachowanie prywatności, udostępnienie informacji o prawach interesanta, korzystanie do osób niepełnosprawnych, precyzyjna, dostępna



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



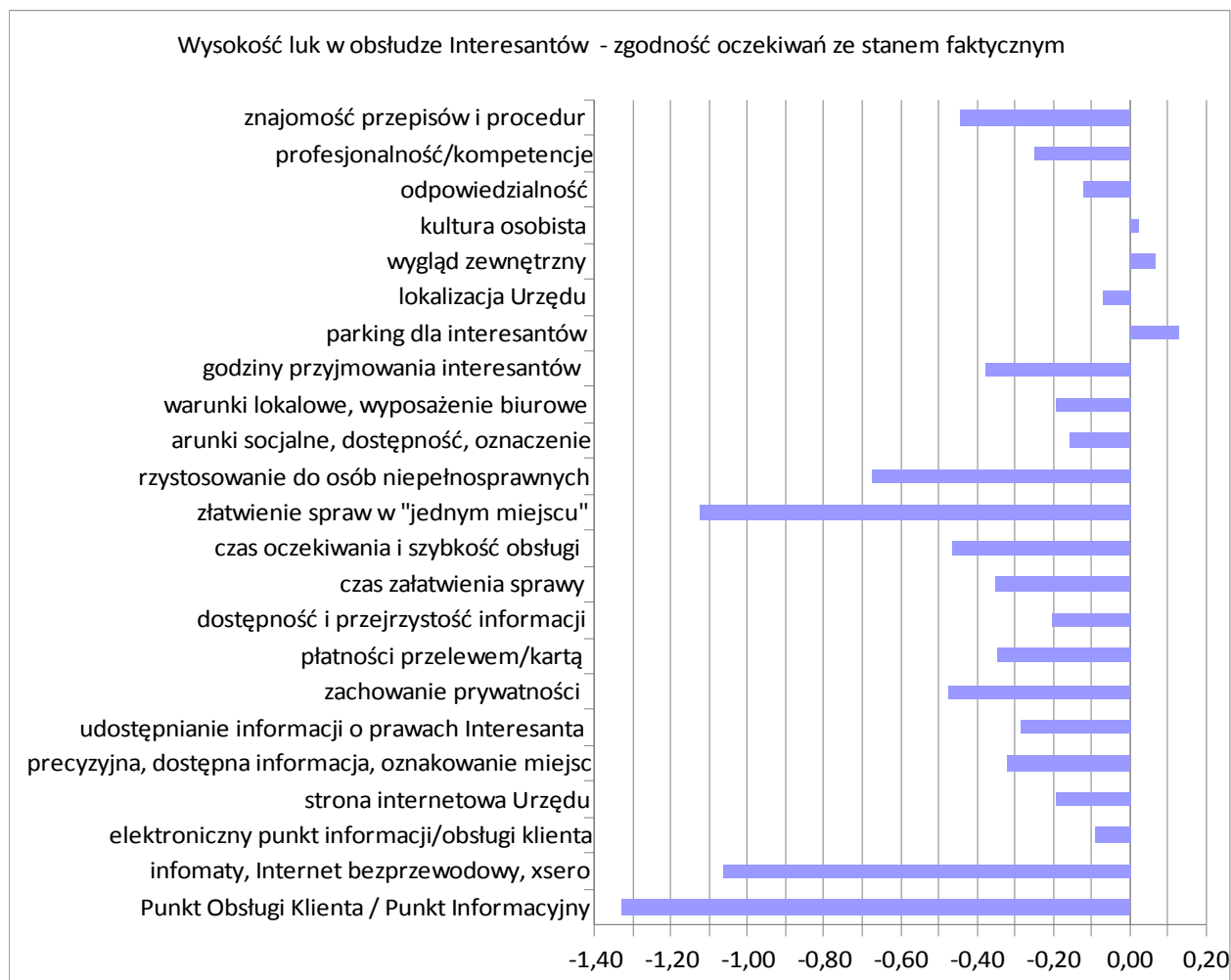
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

informacja, oznakowanie miejsc, elektroniczny punkt informacji/obsługi klienta, infomaty, Internet bezprzewodowy, xero, załatwienie sprawy w jednym miejscu, punkt obsługi klienta/punkt informacyjny. Najgorzej ocenianej przez badanych znalazła się znajomość przepisów i procedur (1,79).

Analizując hierarchizację znaczenia elementów w obsłudze oraz stopień zadowolenia z obsługi interesantów otrzymaliśmy wysokość luk, które przedstawia rysunek nr 8.



Najwyższą lukę otrzymaliśmy dla Punktu Obsługi Klienta/punkt informacyjny (-1,32), załatwienie sprawy w „jednym miejscu” (-1,12), infomaty, Internet bezprzewodowy, xero (-1,06). Najmniejszą lukę wykazała lokalizacja Urzędu (-0,07). Kultura osobista (ok. 0,02), wygląd zewnętrzny (ok. 0,06), parking dla interesantów (0,12) nieznacznie przerosły oczekiwania ankietowanych interesantów.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

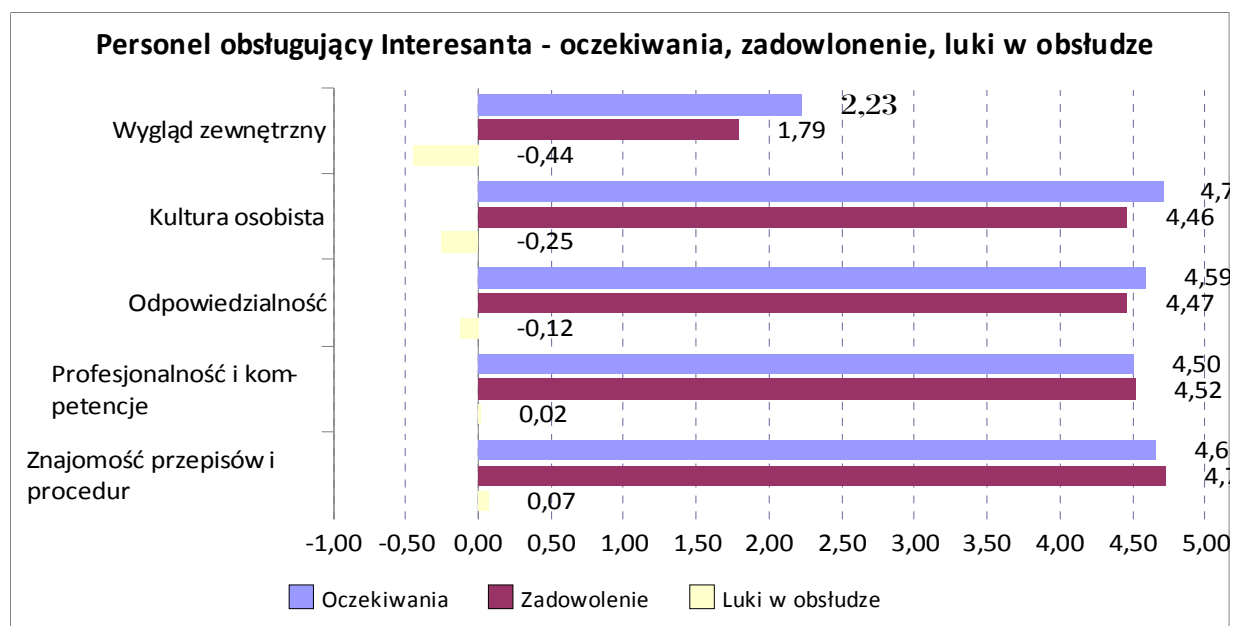


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

URZĄD – OBSZARY OBSŁUGI



Z rysunku, który dotyczy personelu obsługującego interesanta wynika, że spośród 5 kategorii oceniających ogólną oceną, największe znaczenia ma dla interesanta kultura osobista 4,7 (o luce w obsłudze -0,25), odpowiedzialność 4,59 (o luce w obsłudze -0,12), znajomość przepisów i procedur 4,6 (brak luki 0,07), profesjonalność i kompetencje 4,5 (brak luki 0,02). Nieznacznie gorzej nasi petenci ocenili zadowolenie w kategorii wygląd zewnętrzny (1,79), który do oczekiwań wypadł najslabiej (o luce -0,44).



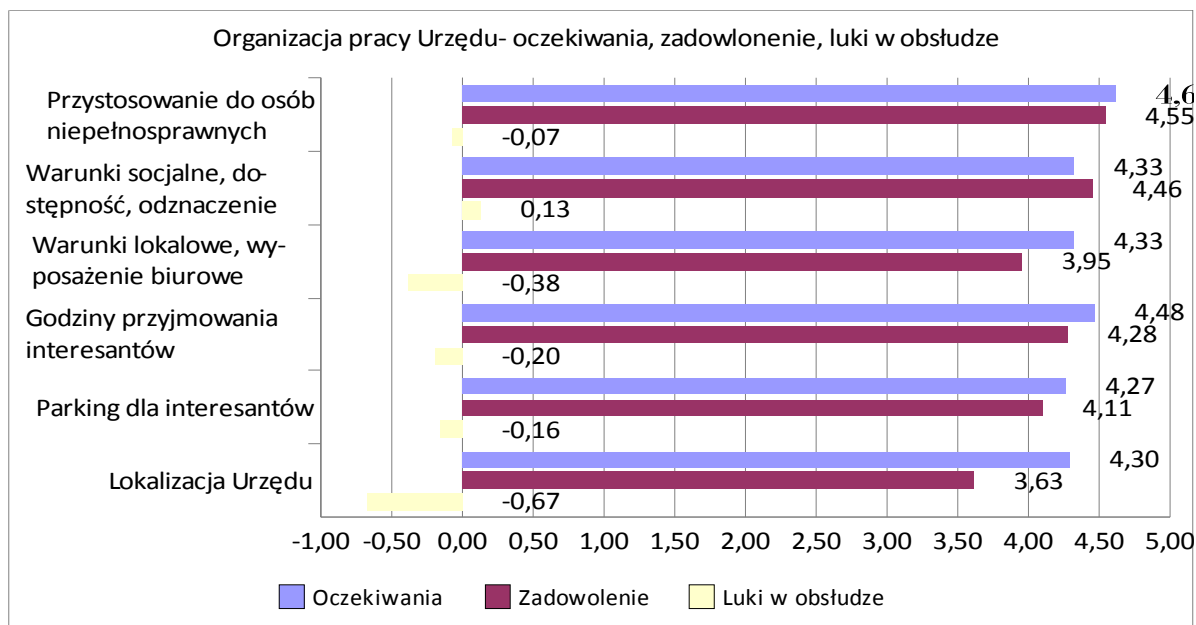
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Rysunek przedstawiający pracę urzędu wskazuje na to, iż największe zadowolenie jest z przystosowania do osób niepełnosprawnych (zadowolenie 4,55, które prawie było na równi z oczekiwaniami- luka -0,07) oraz z warunków socjalnych, dostępności i oznaczeń (zadowolenie 4,46, które przewyższyły oczekiwania o 0,13). Pod względem luki najwyższa była w kategorii lokalizacja urzędu (-0,67), która zdobyła też najmniejszy wynik w zadowoleniu bo 3,63. Pozostałe: warunki lokalowe i wyposażenie biurowe, godziny przyjmowania interesantów oraz parking dla interesantów, posiadały kolejno luki: -0,38 , -0,20 , -0,16.



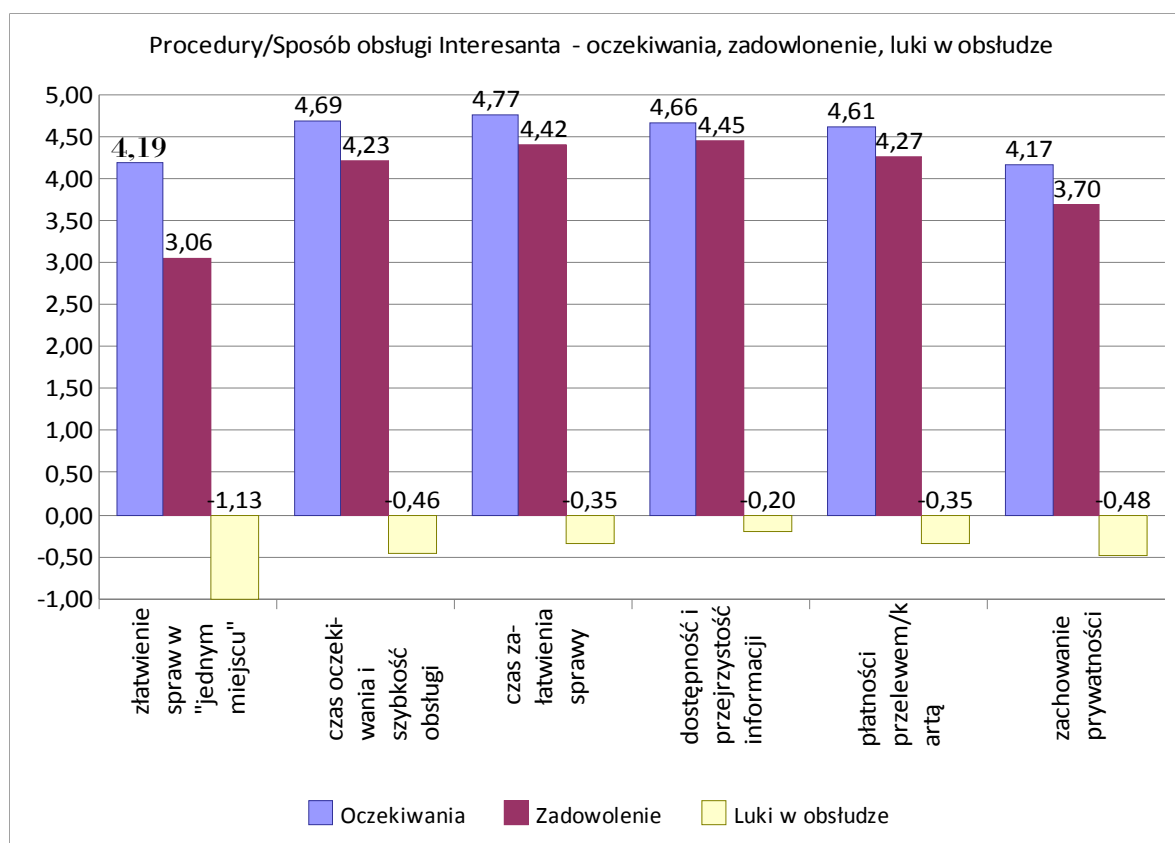
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Schemat przedstawiający Procedury i Sposób obsługi interesanta obrazuje, że każda z kategorii posiada luki, największą obserwuje się przy załatwianiu spraw przy „jednym miejscu” (-1,13), która posiada najmniejsze zadowolenie (3,06). Najmniejszą lukę obserwujemy w kategorii dostępność i przejrzystość informacji (-0,20), które posiada największe zadowolenie (4,45). Największy poziom oczekiwań obserwuje się w czasie załatwienia sprawy (4,77), najmniejszy w kat. zachowanie prywatności (4,17).



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

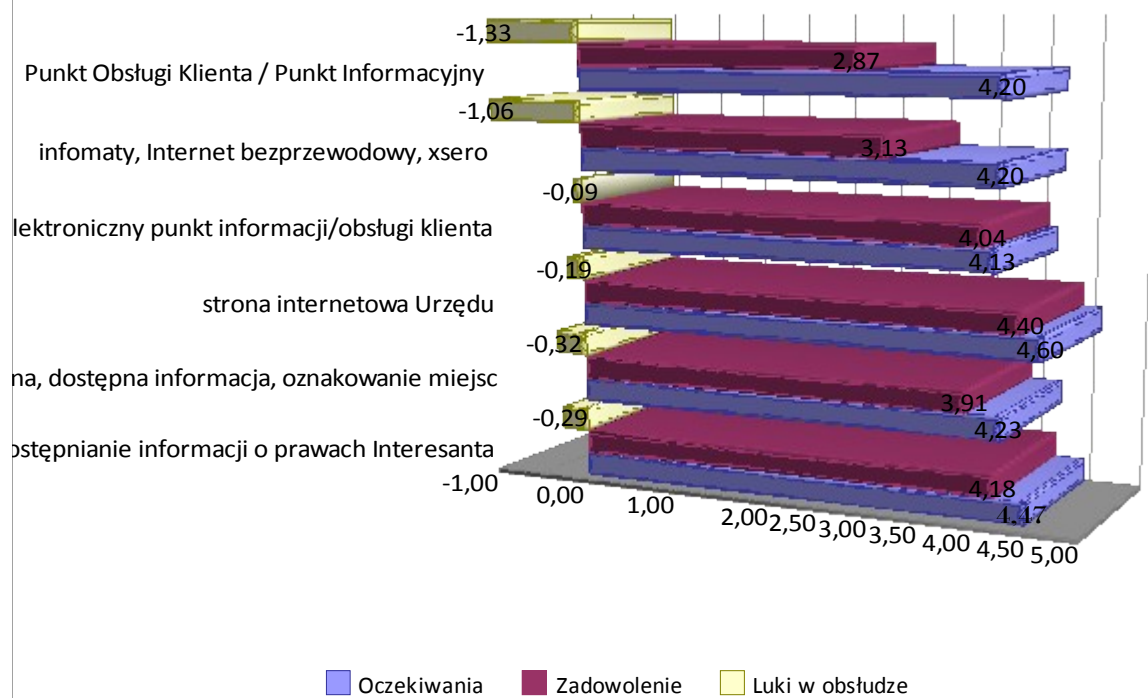


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Komunikacja Urzędu z Interesariuszami - oczekiwania, zadowolenie, luki w obsłudze



Pod względem Komunikacji Urzędu z Interesantami największe niezadowolenie wzbudza brak Punktu Obsługi Klienta/Punkt informacyjny, różnica wynosi – 1,33. Trochę mniejsze niezadowolenie jest z powodu braku infomatu, internetu bezprzewodowego, xero i wynosi -1,06. Znikoma luka występuje w kategorii elektroniczny punkt informacji/obsługa klienta (-0,09). We wszystkich kategoriach są obecne luki.



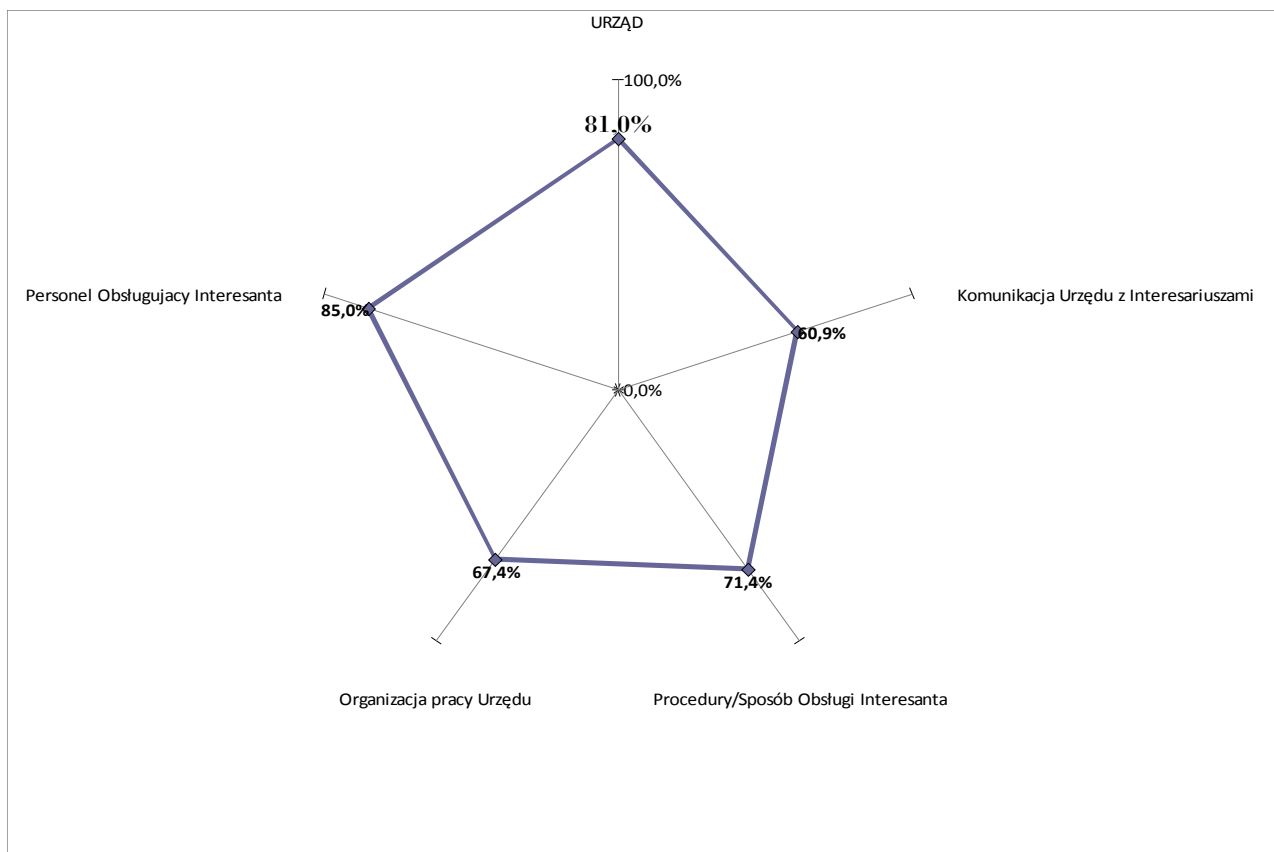
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Podsumowującym wykresem wszystkich czynników, które mają wpływ na ogólną ocenę pracy urzędu to indeks satysfakcji powyżej.

Z przeprowadzonego badania ankietowego wynika, że interesanci odwiedzający Urząd Miasta Lubawa ocenili go wysoko bo na **81%**. Z poszczególnych kryteriów największy wpływ na tak wysoki ogólny wynik miał Personel Obsługujący Interesanta, gdyż oceniono go aż na **85,%**. Procedury Sposób Obsługi Interesanta zadowolilo klientów w **71,4%**. Dobrze oceniona też została Organizacja Pracy Urzędu **67,4%**. Najslabiej nasi petenci ocenili Komunikacje Urzędu z Interesantami, **60,9%**.



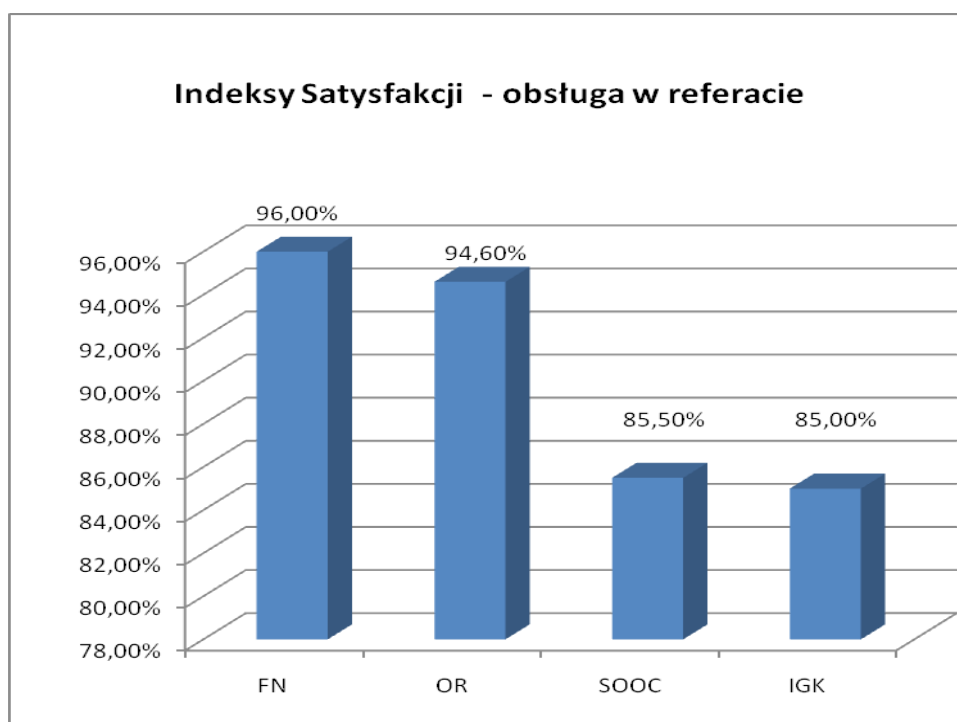
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Urząd Miasta Lubawa jest podzielony na 4 referaty, które również zostały ocenione. Spośród wszystkich referatów najbardziej zadowoleni wychodzą interesanci z Referatu Finansowego, który oceniono aż na **96%**. Drugie miejsce z wynikiem **94,6%** uzyskał Referat Organizacyjny. Trzecią pozycję z niewielką stratą zanotował Referat Spraw Społeczno- Obywatelskich i Obrony Cywilnej **85,5%**. Ostatnie miejsce z wynikiem **85%** zadowoleniem otrzymał Referat Inwestycyjny, Gospodarki Mieniem Komunalnym i Geodezji.



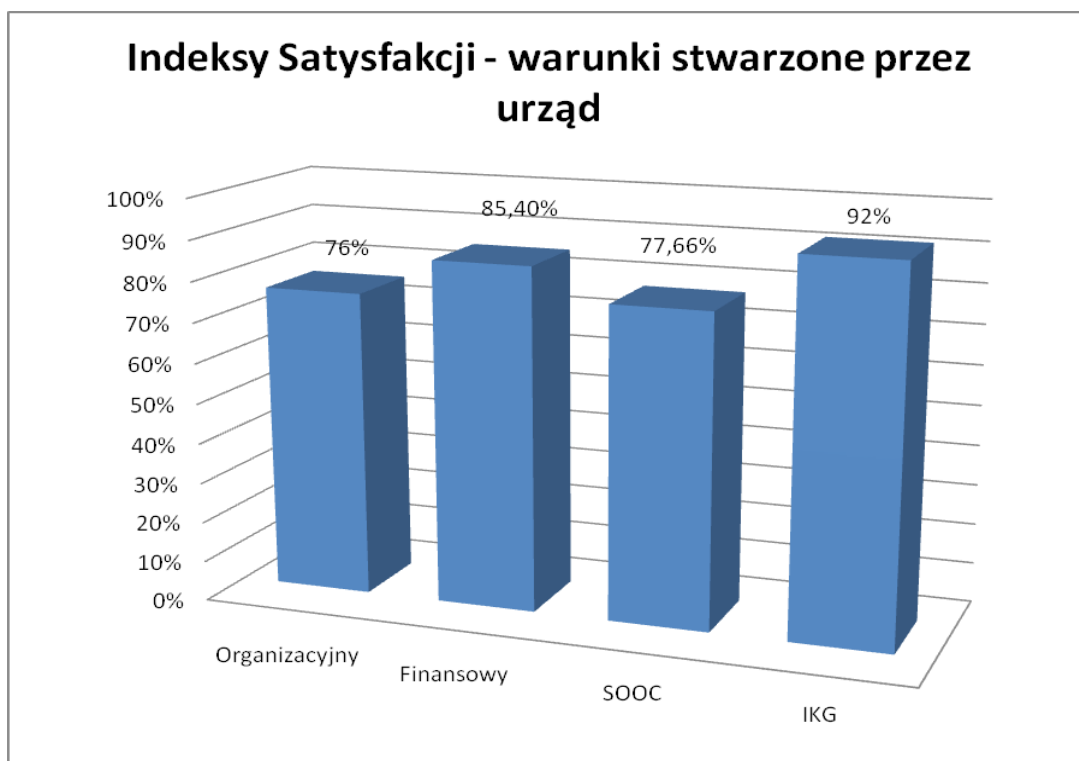
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Rysunek obrazujący Indeks Satysfakcji - warunki stworzone przez urząd, również zostały ocenione dość wysoko. Najwyższą notę uzyskał Referat Inwestycyjny, Gospodarki Mieniem Komunalnym i Geodezji z wynikiem 92%. Ze stratą 6,6% do pierwszej pozycji znalazł się Referat Finansowy, zaraz za nim ze stratą 7,74% Referat Spraw Społeczno- Obywatelskich i Obrony Cywilnej (77,66%). Najniżej natomiast oceniono Referat Organizacyjny z wynikiem 76%.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego