



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: urząd-miasta@lubawa.pl

RAPORT Z POMIARU SATYSFAKCJI KLIENTA W URZĘDZIE MIASTA LUBAWA

CZERWIEC 2010 r.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

WSTĘP

W ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego Urząd Miasta Lubawa w okresie od 01.01.2010 do 31.12.2010 r. realizuje projekt „Przyjazny urząd – kompetencje i etyka w pracy urzędnika”. Projekt realizowany jest w ramach osi priorytetowej V Dobre rządzenie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1. Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

Celem projektu jest podniesienie jakości usług publicznych poprzez zwiększenie kompetencji zawodowych pracowników Urzędu Miasta Lubawa oraz poprawę jakości obsługi klienta poprzez wdrożenie badań satysfakcji klienta.

W tym celu opracowano ankietę, korzystając z wiedzy i doświadczenia kadry naukowej Uniwersytetu Warmińsko- Mazurskiego, która będzie podstawą wprowadzenia najwyższych standardów jakości świadczonych usług na rzecz społeczności lokalnej. Ankieta została umieszczona na stronie internetowej miasta oraz wyłożona na holu obok skrzynki do której wrzuca się ankiety, jak również na stanowiskach pracowników obsługujących interesantów. Badania zostały przeprowadzone w miesiącach maj- czerwiec. Szczegółowa analiza została opisana w dalszej części raportu.

Ankieta pozostanie nie zmieniona i umożliwi przeprowadzenie ponownego badania w grudniu bieżącego roku.

W projekcie wspólnie uczestniczy Urząd Miasta Olsztyn, Starostwo Powiatowe w Gołdapi, Urząd Miejski w Gołdapi, Urząd Miejski w Miłakowie.

Projektodawcą i realizatorem projektu jest firma Techpal Spółka z o.o. z siedzibą w Olsztynie.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

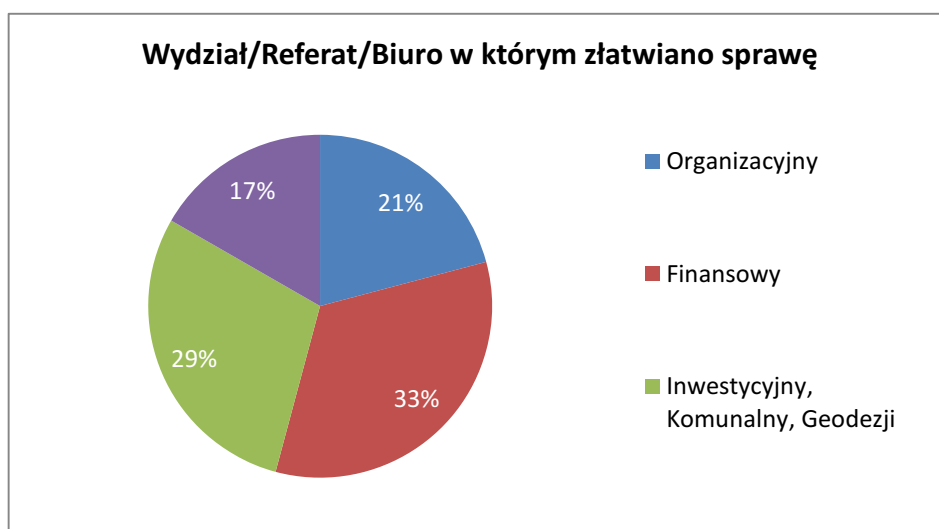


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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.



Rysunek nr 1 przedstawia procentową ilość interesantów odwiedzających Urząd w poszczególnych referatach. Z przeprowadzonych badań wynika, że najczęściej osób odwiedziło Referat Finansowy tj. **33%**, najmniej zaś Referat Spraw Społeczno-Obywatelskich i Obrony Cywilnej tj. **17%**

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.

Drugim w procentowej ilości odwiedzających Urząd klientów znalazł się Referat Inwestycyjny, Gospodarki Mieniem Komunalnym i Geodezji, którego głównymi zadaniami są: prowadzenie spraw z zakresu inwestycji, gospodarki nieruchomościami, planowania



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

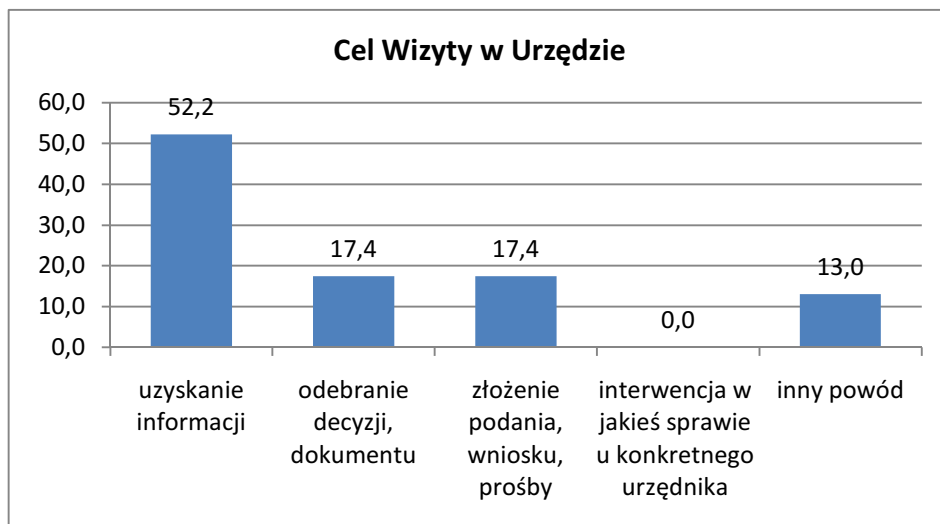


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

przestrzennego, zarządzania drogami miejskimi, ochrony środowiska, gospodarki lokalowej oraz kreowania rozwoju Miasta.

Trzecim referatem w strukturze organizacyjnym został Referat Organizacyjny z wynikiem **21%**, zaś Referat Spraw Społeczno- Obywatelskich uzyskał **17%**

Główne cele wizyt w Urzędzie przedstawia rysunek nr 2.



Z prezentowanych danych wynika, że głównym celem wizyty w Urzędzie jest uzyskanie informacji tj. **52,2%**, zaś **17,4%** wizyt stanowi zarówno odebranie decyzji, dokumentu jak również złożenie podania, wniosku, prośby. W przypadku kryterium interwencja w jakiejś sprawie u konkretnego urzędnika nie odnotowano informacji.

W grupie badanych udział mężczyzn wyniósł 52,6 nieznacznie mniej o 5,2% stanowiły kobiety tj. 47,4 co graficznie przedstawia rysunek nr 3.



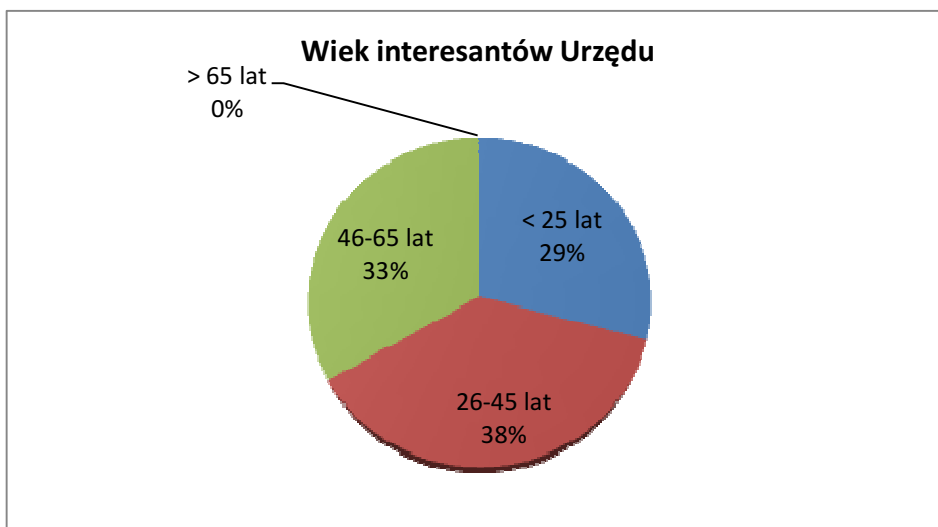
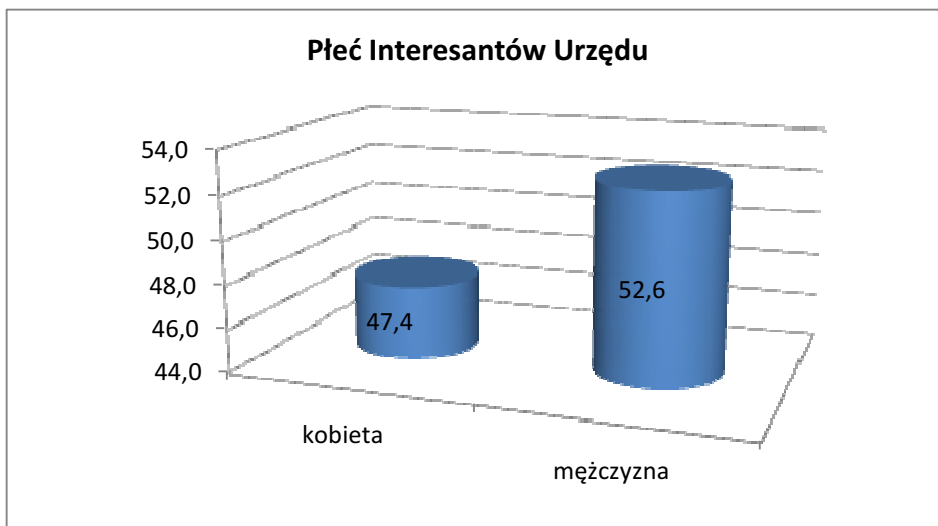
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



W grupie klientów Urzędu 38% stanowią badani w wieku 26-45 lat, pozostałą część stanowią interesanci w wieku 46-65 lat (33%), w wieku mniej niż 25 lat (29%), powyżej 65 roku życia nie odnotowano danych.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

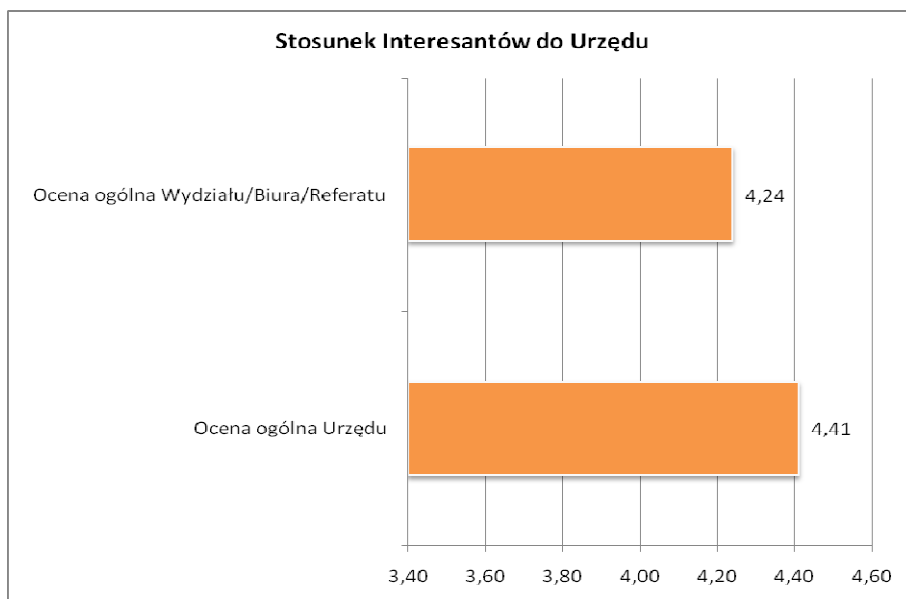


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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 Urzędu bo aż 4,41 punktów na 5 możliwych, ocena ogólna referatów wyniosła 4,24.

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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

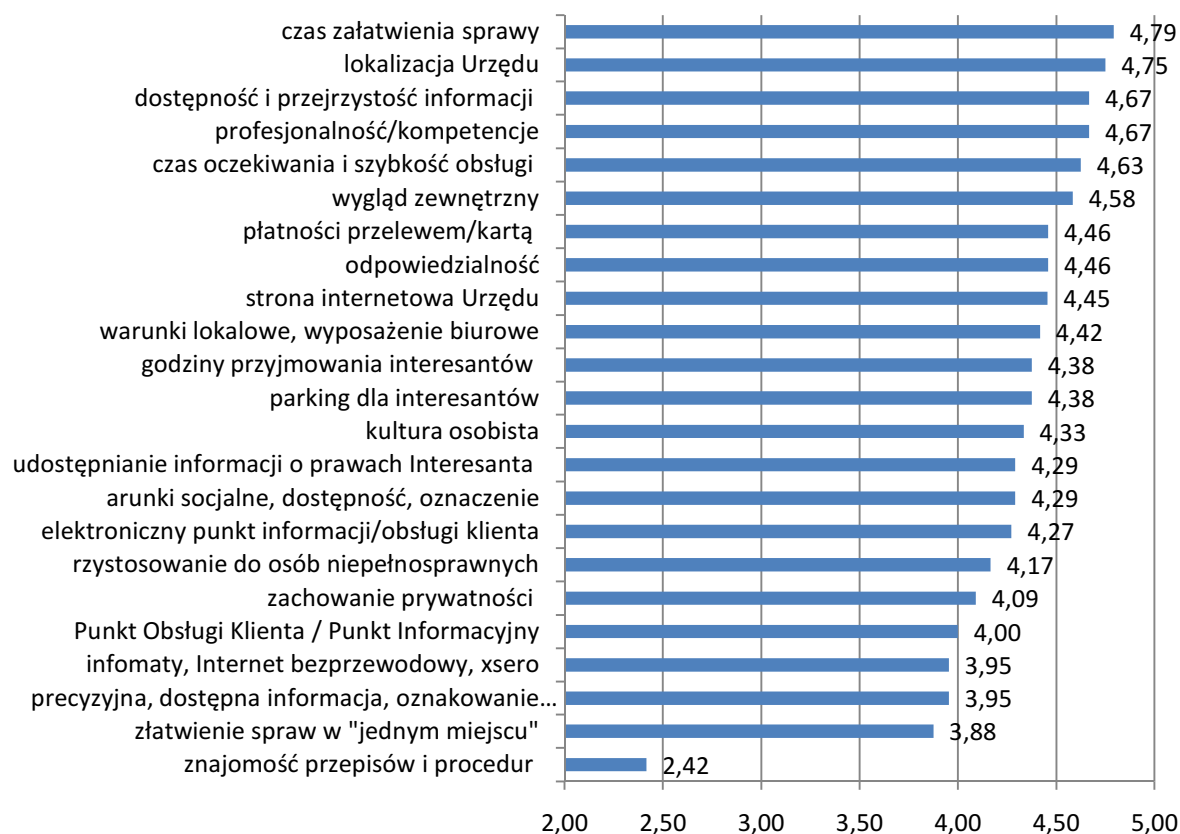


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Hierarchizacja znaczenia elementów w obsłudze



W skali od 1 do 5 kształtowały się na poziomie od 4,79 do 2,42. Największe wymagania dotyczą czasu załatwienia spraw (4,79), lokalizacji Urzędu (4,75), dostępności i przejrzystości informacji (4,67), profesjonalność, kompetencje (4,67). Pozostałe czynniki kształtowały się od 4,63 do 3,88. Najmniejszą wagę klienci przywiązywali do znajomości przepisów i procedur obsługujących ich pracowników (2,42)

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



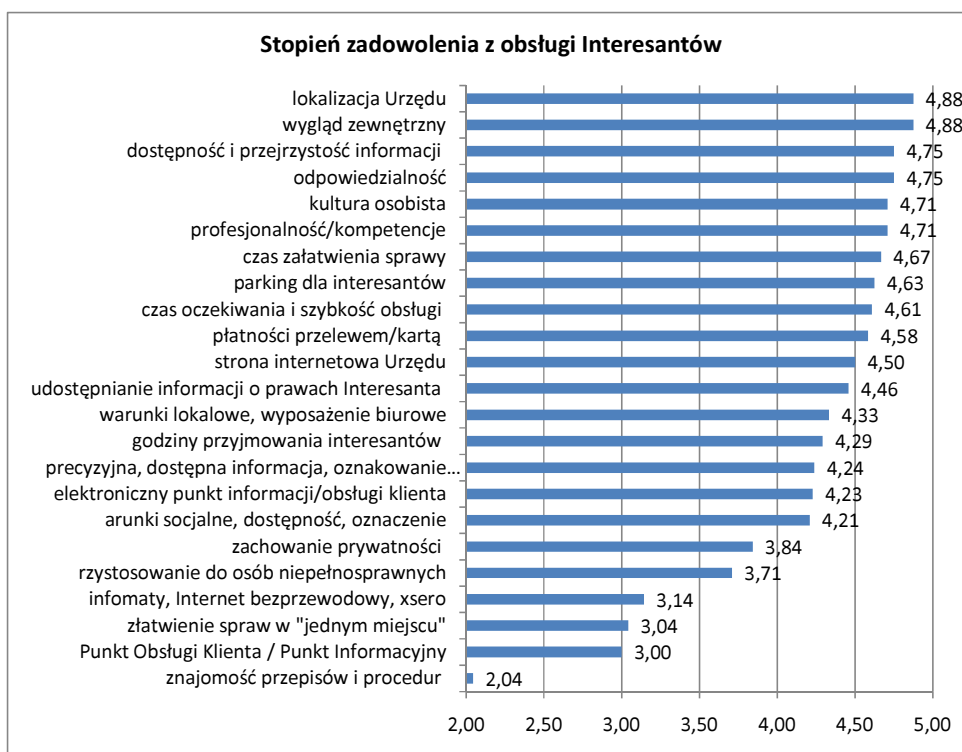
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Do pierwszej grupy najbardziej pozytywnie ocenianej w granicach od 4.88 – 4.21 na 5 możliwych okazały się tematy związane z lokalizacją, wyglądem zewnętrznym, dostępnością i przejrzystością informacji, czasem załatwienia sprawy, parkingiem dla interesantów. W drugiej grupie znalazły się takie tematy jak zachowanie prywatności, przystosowanie do osób niepełnosprawnych, infomaty, internet bezprzewodowy, xero, załatwienie sprawy w jednym okienku, punkt obsługi klienta/punkt informacyjny. Najgorzej ocenianej przez badanych znalazła się znajomość przepisów i procedur (2,04).

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



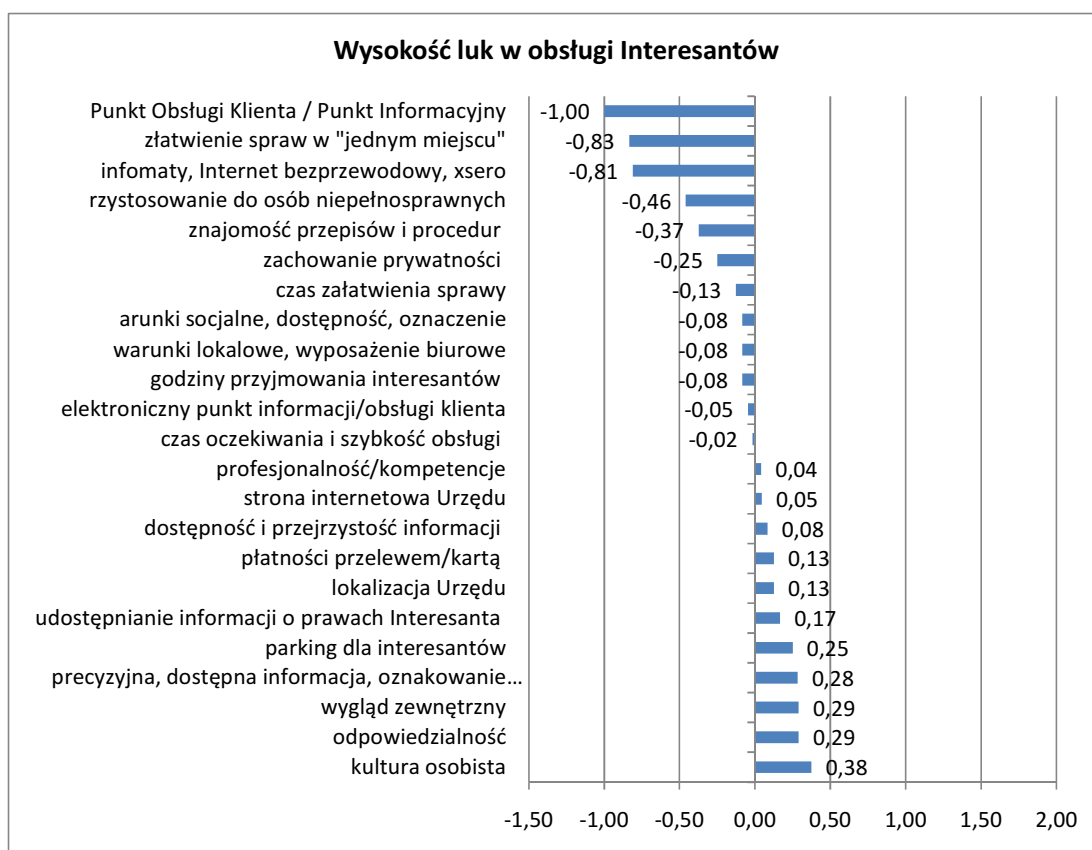
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Najwyższą lukę otrzymaliśmy dla Punktu Obsługi Klienta/punkt informacyjny (-1,00), załatwienie sprawy w „jednym okienku” (-0,83), infomaty, internet bezprzewodowy, xero (-0,81). Najmniejszą lukę wykazał czas oczekiwania i szybkość obsługi.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

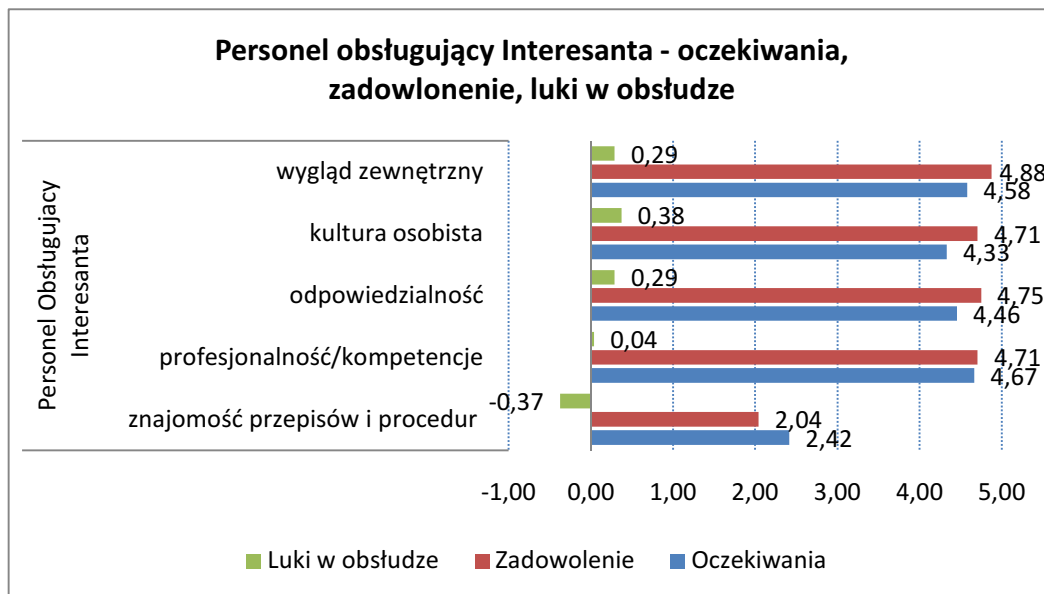


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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 ocenę, największe znaczenia ma dla interesanta wygląd zewnętrzny, kultura osobista i odpowiedzialność gdyż zadowolenie jest wyższe od oczekiwań interesanta i kształtuje się w przedziale od 0,29 do 0,38. Profesjonalność/ kompetencje urzędnika w kontakcie z interesantami pod kątem zadowolenia i oczekiwaniami kształtują się praktycznie na równym poziomie, gdyż różnica wynosi zaledwie 0,04. Nieznacznie gorzej nasi petenci ocenili znajomość przepisów i procedur gdyż zadowolenie jest mniejsze o -0,37 od oczekiwań.



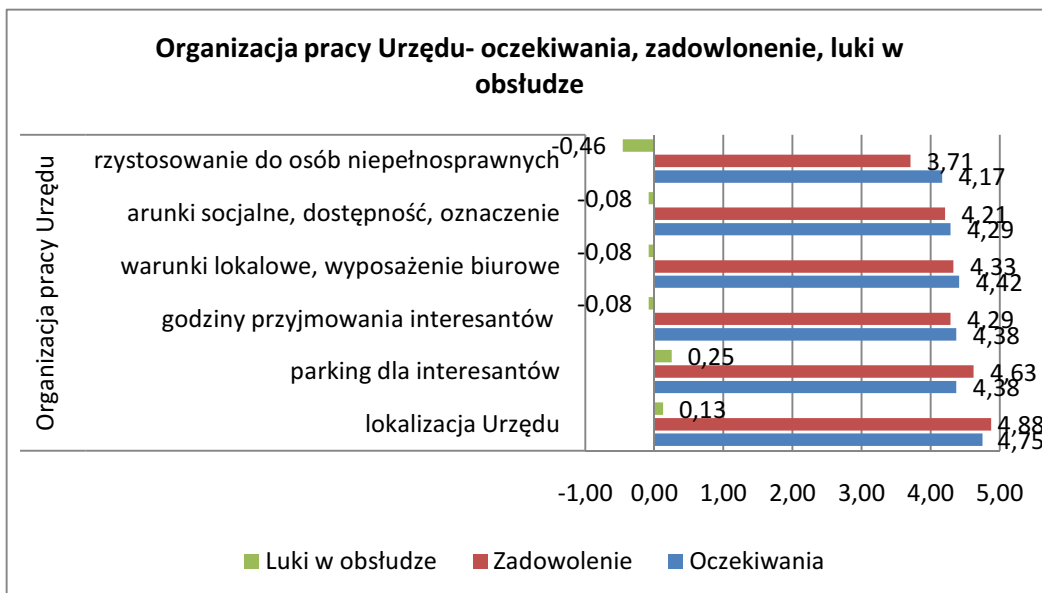
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



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 parkingu dostępnego dla interesantów oraz lokalizacji Urzędu. Pod względem warunków socjalnych, warunków lokalowych i godzin przyjmowania interesantów powstała minimalna luka pomiędzy oczekiwaniem a zadowoleniem, gdyż różnica wynosi -0,08. Najgorzej oceniono przystosowanie urzędu do osób niepełnosprawnych, gdyż rozbieżność pomiędzy oczekiwaniem a zadowoleniem wynosi -0,46.



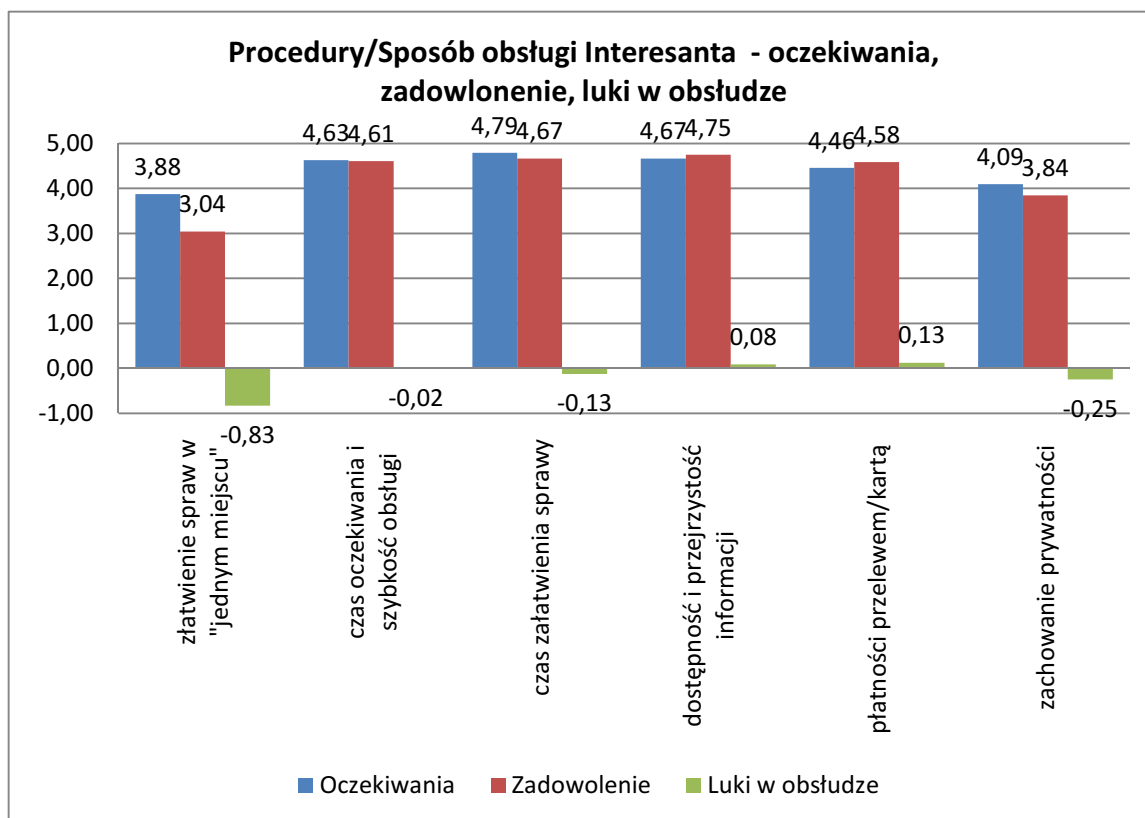
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Schemat przedstawiający Procedury i Sposób obsługi interesanta obrazuje, że załatwienie spraw w „jednym miejscu” jest najbardziej krytycznie ocenione, luka w tej kategorii wynosi -0,83 punktu. Oczekiwania interesantów w kwestii zachowania prywatności są wyższe o -0,25 niż zadowolenie. Odnosząc się do kwestii czasu załatwienia sprawy niezadowolenie sięga - 0,13, natomiast czas oczekiwania i szybkości obsługi wynosi -0,02. Zadowolenie z płatności przelewem/kartą jest nieco wyższe od oczekiwań o 0,13. Podobny poziom zadowolenia utrzymuje się w kategorii dostępności i przejrzystości informacji (0,08).



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

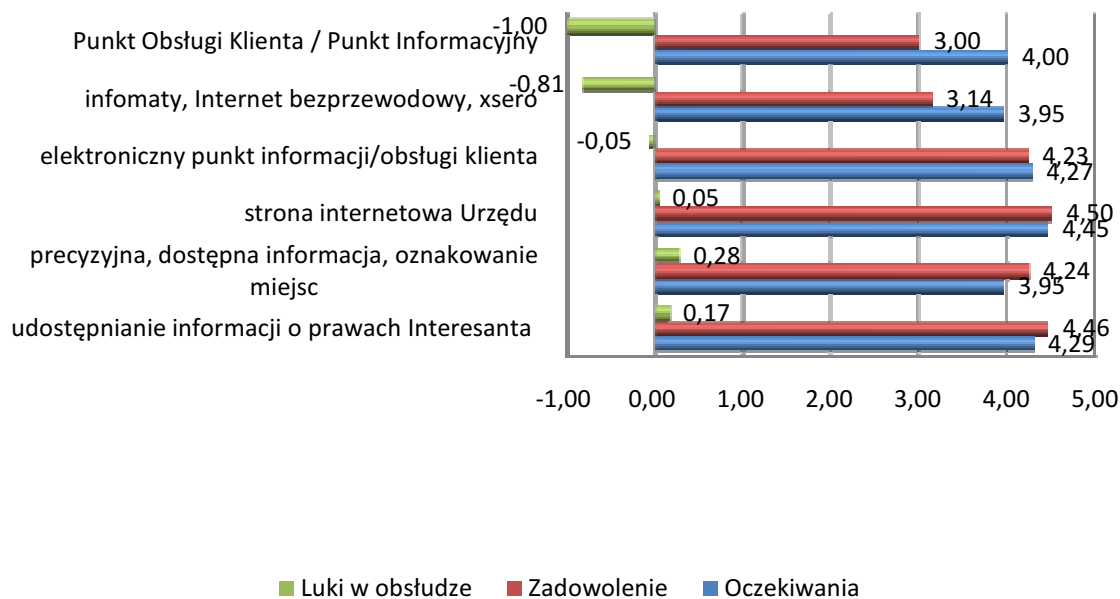


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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, różnica wynosi - 1,00. Niewiele mniejsze niezadowolenie jest z powodu braku infomatu, internetu bezprzewodowego, xero i wynosi -0,81. Znikoma luka jest też z powodu braku elektronicznego punktu informacji. Największe zadowolenie jest z precyzji, dostępu informacji, oznakowania miejsc wynosi 0,28, natomiast udostępnienie informacji o prawach interesanta kształtuje się na poziomie 0,17.



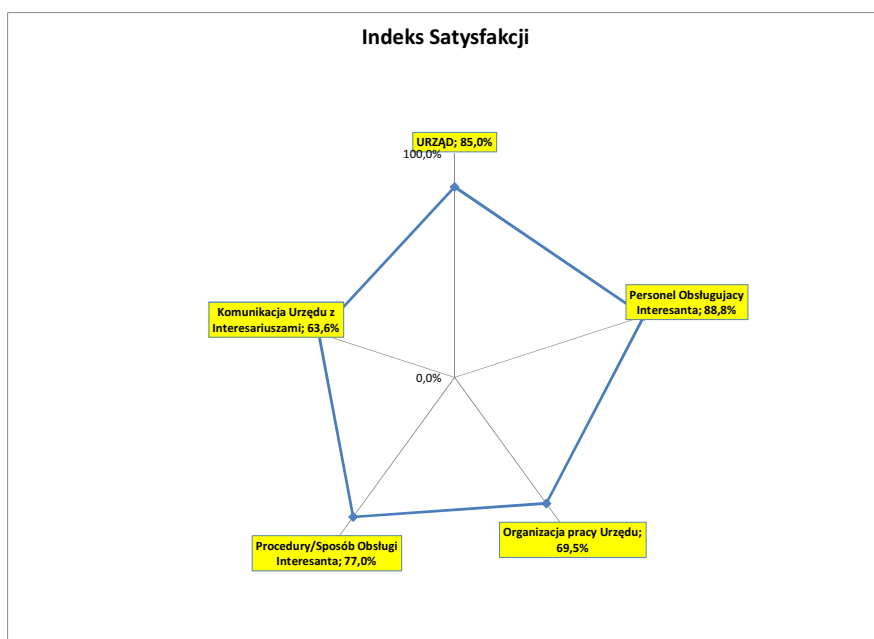
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Podsumującym wykresem wszystkich czynników, które mają wpływ na ogólną ocenę pracy urzędu to indeks satysfakcji. Z przeprowadzonego badania ankietowego wynika, że interesanci odwiedzający Urząd Miasta Lubawa ocenili wysoko bo na **85%**. Z poszczególnych kryteriów największy wpływ na tak wysoki ogólny wynik miał Personel Obsługujący Interesanta, gdyż oceniono go aż na **88,8%**. Procedury Sposób Obsługi Interesanta zadowolilo klientów w **77%**. Dobrze oceniona też została Organizacja Pracy Urzędu **69,5%**. Najslabiej nasie petenci ocenili Komunikacje Urzędu z Interesantami **63,6%**.



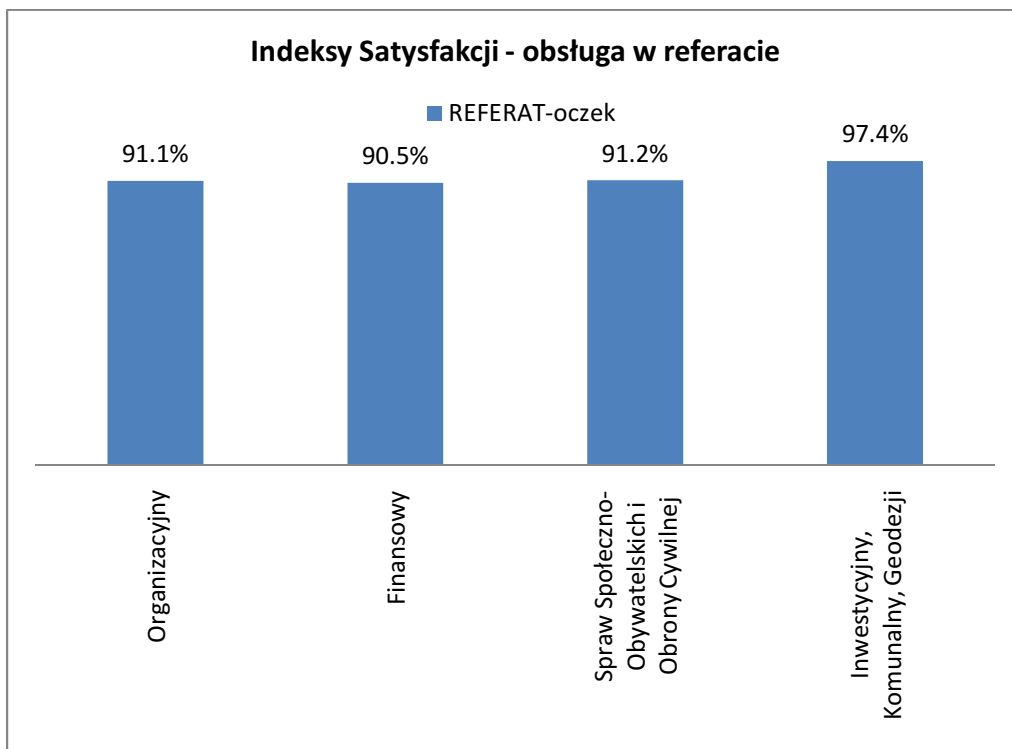
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



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 Inwestycyjnego, Gospodarki Mieniem Komunalnym i Geodezji, który oceniono aż na **97,4%**. Drugie miejsce z wynikiem **91,2%** uzyskał Referat Spraw Społeczno- Obywatelskich i Obrony Cywilnej. Trzecią pozycję z niewielką stratą zanotował Referat Organizacyjny **91,1%**. Ostatnie miejsce z **90,5%** zadowoleniem otrzymał Referat Finansowy być może ze względu na fakt, iż ludzie nie lubią płacić podatków.



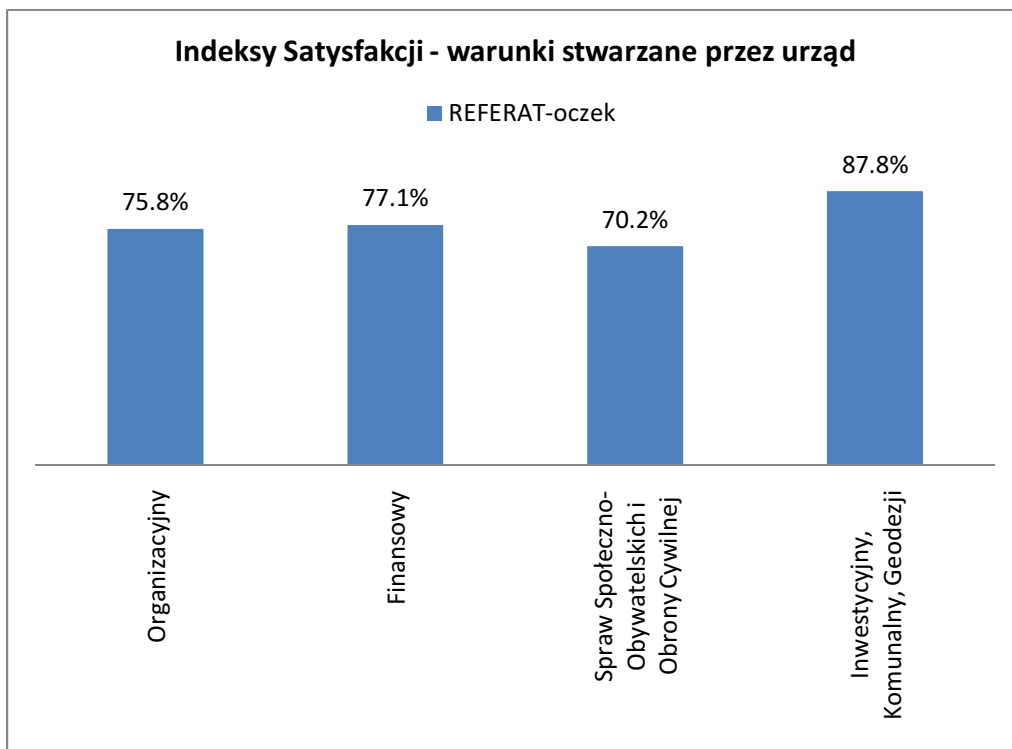
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Rysunek obrazujący Indeks Satisfakcji- warunki stworzone przez urząd, również został oceniony dość wysoko. Swoją wysoką pozycję utrzymał Referat Inwestycyjny, Gospodarki Mieniem Komunalnym i Geodezji 87,8%, ze stratą 10,7% do pierwszej pozycji znalazł się Referat Finansowy, zaraz za nim ze stratą zaledwie 1,3% jest Referat Organizacyjny. Najniżej natomiast oceniono Referat Spraw Społeczno- Obywatelskich i Obrony Cywilnej.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego