Piotrków Trybunalski, dnia 17.12.2020 r.

DBM.065.14.2020

**Analiza ankiety za 2020 rok**

1. Termin przeprowadzenia ankiety: październik – grudzień 2020 r.
2. Liczba ankietowanych: 612 osoby.
3. Miejsce przeprowadzenia ankiety:

* Urząd Miasta przy Pasażu K. Rudowskiego 10 – 142 ankietowanych osób,
* Urząd Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejście A) – 202 ankietowanych osób,
* Urząd Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejście B) – 200 ankietowanych osób,
* Urząd Stanu Cywilnego – 68 ankietowanych osób.

Ankieta składa się z pytań, które występowały również w latach poprzednich. Dotyczą one oceny jakości świadczonych usług i umożliwiają porównanie opinii klientów Urzędu Miasta na przestrzeni ostatnich lat, oraz w przypadku obniżenia wskaźników zastosowanie środków zaradczych.

W 2020 r. dodano dodatkowe pytanie dotyczące ewentualnych rozwiązań jakie klient Urzędu Miasta oczekiwałby w czasie pandemii.

Załączniki do ankiety stanowią graficzne zobrazowanie wyników w ujęciu całościowym oraz w rozbiciu na poszczególne miejsca ankietowania oraz porównanie wyników   
do lat poprzednich.

Wartości wskaźników przedstawione w ujęciu procentowym są zaokrąglone   
do jednego miejsca po przecinku. W związku z powyższym w niektórych przypadkach suma wartości wskaźników może się różnić o +/- 1% od wartości ogólnej (100%).

**Wykaz oraz status zawodowy osób biorących udział w ankiecie**

Najliczniejszą grupę klientów Urzędu Miasta stanowią osoby w przedziale wiekowym 41 – 50 lat (26 %). Przedział wiekowy 51 – 60 lat stanowi 24,4 %, a 31 – 40 lat 24 % wszystkich ankietowanych. Kolejne grupy to klienci Urzędu Miasta powyżej 60 lat oraz z przedziału wiekowego 20 -30, które stanowią odpowiednio 12 % oraz 10,9 %. 2,2 % ankietowanych   
to osoby poniżej 20 roku życia.

Wśród 612 ankietowanych pracownicy stanowili najliczniejszą grupę zawodową (61 %). Kolejne miejsce zajęli pracodawcy (14 %). Emeryci i renciści stanowili 12% a bezrobotni 9 % wszystkich ankietowanych. Najmniej liczną grupą byli uczniowie i studenci (2 %).

50 % ankietowanych to klienci zgłaszający się do Urzędu Miasta w celu odebrania decyzji, dokumentu. Osoby, które chciały złożyć wniosek/podanie/ skargę stanowiły 40 %,   
a zasięgnąć informacji 10 % ankietowanych. Żadna osoba nie chciała zgłosić interwencji   
u Prezydenta lub jego zastępców.

**Ocena jakości świadczonych usług**

Ankieta składała się z 7 pytań oceniających jakość świadczonych usług w Urzędzie Miasta. Klienci oceniali:

1. organizację obsługi klientów w Urzędzie Miasta (m.in. BOM, system kolejkowej obsługi klientów),
2. system informowania klientów stosowany w Urzędzie Miasta (punkty informacyjne, infolinia, strona internetowa, karty informacyjne i wnioski, tablice informacyjne, oznaczenie pomieszczeń),
3. kulturę osobistą i uprzejmość obsługującego urzędnika,
4. wiedzę fachową i kompetencje obsługującego urzędnika,
5. terminowość załatwiania spraw w Urzędzie Miasta,
6. pomoc ze strony obsługującego urzędnika,
7. jakość obsługi w Urzędzie Miasta w porównaniu z innymi instytucjami w mieście.

Ankietowani w przypadku 5 pierwszych pytań posługiwali się skalą od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę niedostateczną a 5 bardzo dobrą.

Większość ankietowanych uważa, że organizacja obsługi klientów w Urzędzie Miasta jest na bardzo dobrym poziomie. Oceny najwyższe (5) stanowią 90,2 %, a w połączeniu   
z wartościami dobrymi (7,2 %) dają wynik 97,4 % ocen pozytywnych. Ocen dostatecznych   
było 13 co stanowiło 2% wszystkich głosów. Odnotowano 3 oceny „2” (0,5%) oraz żadnej „1”. Najwyższy wskaźnik zadowolenia (5) z organizacji obsługi klientów występuje w siedzibie Urzędu Miasta na ul. Szkolnej 28: wejście B – 95,5 %, wejście A – 95 %. Wynik 90 % uzyskały referaty mieszczące się w Urzędzie Miasta na Pasażu K. Rudowskiego 10. W Urzędzie Stanu Cywilnego organizacja obsługi klientów na poziomie bardzo dobrym stanowiła 60,3 %.

System informowania klientów stosowany w Urzędzie Miasta 88,2 % ankietowanych ocenia bardzo dobrze (5), natomiast 9% dobrze (4). W sposób dostateczny (3) „narzędzia” stosowane w Urzędzie Miasta do informowania o sposobie załatwienia spraw ocenia 2,6 % ankietowanych. Wystąpiła jedna ocena dostateczna (2), co stanowiło 2% wszystkich głosów, natomiast nie odnotowano żadnej oceny „1”. W dwóch lokalizacjach Urzędu Miasta   
na ul. Szkolnej 28 (wejścia A i B) oceny bardzo dobre stanowiły 95 %. oddanych głosów.   
Na Pasażu K. Rudowskiego 10 oceny najwyższe (5) stanowiły 86 %. Najniższy wskaźnik ocen bardzo dobrych wystąpił w Urzędzie Stanu Cywilnego – 54,4 %.

96,9 % ankietowanych stwierdziło, że uzyskało oczekiwaną pomoc ze strony obsługującego urzędnika. 2,8 % uznało, że pomoc była niezupełna, natomiast 2 osoby (0,3 %) nie uzyskały oczekiwanej pomocy. Najwyższy wskaźnik zadowolenia z uzyskanej pomocy   
ze strony urzędnika, podobnie jak w poprzednim pytaniu, wystąpił w dwóch lokalizacjach Urzędu Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejścia A i B) – 99,5 %. Wynik 2,5% gorszy uzyskały referaty mieszczące się w budynku Urzędu Miasta na Pasażu K. Rudowskiego 10. W Urzędzie Stanu Cywilnego oczekiwaną pomoc ze strony obsługującego urzędnika otrzymało 81 % ankietowanych.

Kultura osobista i uprzejmość urzędnika uzyskały 92,6 % ocen bardzo dobrych (5)   
oraz 5,4 % ocen dobrych (4). Oceny dostateczne (3) stanowiły 1,6%, a wartość „2” 0,3% wszystkich głosów. Nie odnotowano ocen negatywnych (1). Najwyższy wskaźnik ocen bardzo dobrych z podziałem na wszystkie miejsca ankietowania wystąpił w Urzędzie Miasta   
na ul. Szkolnej 28 (wejście B) – 97,5 %. Wskaźnik 1,5 % niższy odnotowano w Urzędzie Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejście A) – 96 %. Na Pasażu K. Rudowskiego 10 wskaźnik ocen najwyższych (5) wyniósł 93%. W Urzędzie Stanu Cywilnego kultura osobista oraz uprzejmość urzędnika uzyskały 67,6 % ocen bardzo dobrych (5).

Ankietowani oceniając wiedzę fachową i kompetencje obsługującego urzędnika uznali, że w 92 % pozostaje ona na bardzo wysokim poziomie (5). Oceny dobre (4) stanowią 5,7 %,   
a dostateczne (3) 2%. Odnotowano dwie oceny „2” co stanowiło 0,3% wszystkich ankietowanych. Żaden z klientów nie zaznaczył natomiast oceny „1”. Najwięcej ocen bardzo dobrych wystąpiło w Urzędzie Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejście B) – 97 %, a najmniej   
w Urzędzie Stanu Cywilnego - 66,2 %. Na Pasażu K. Rudowskiego oraz w Urzędzie Miasta   
na ul. Szkolnej 28 (wejście A) wskaźniki wyniosły odpowiednio 92% i 96 %.

Kolejną kwestią dotyczącą oceny jakości świadczonych usług jest terminowość załatwianych spraw w Urzędzie Miasta. Oceny bardzo dobre (5) stanowią 86,1 %, dobre (4) 7%, a dostateczne (3) 4,9 %. Było również 8 ocen „2” co stanowiło 1,3% wszystkich ankietowanych oraz 4 oceny „1” co stanowiło 0,7 % wszystkich oddanych głosów. Najwyższy wskaźnik ocen bardzo dobrych wystąpił w Urzędzie Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejście A)  
 – 93 %. 0,5 % niższy wskaźnik wystąpił w wejściu B ww. lokalizacji. Na Pasażu K. Rudowskiego 10 oceny bardzo dobre (5) stanowiły 85%. Najniższy wskaźnik ocen najwyższych spośród wszystkich miejsc ankietowania wystąpił w Urzędzie Stanu Cywilnego i wyniósł 50 % ocen bardzo dobrych.

78,5 % ankietowanych uznało, że jakość obsługi w Urzędzie Miasta jest lepsza   
niż w innych instytucjach w mieście. 21% stwierdziło, że nie widzi różnicy. 3 ankietowanych (0,5%) uznało, że poziom obsługi jest gorszy niż w innych instytucjach w mieście.

**Dodatkowe pytanie**

W dodatkowym pytaniu ankietowani mieli wyrazić swoją opinię na temat wprowadzenia w Urzędzie Miasta dodatkowych rozwiązań w obsłudze klientów w czasie pandemii. 96,2 % ankietowanych uznało, że zastosowane w Urzędzie Miasta rozwiązania   
są wystarczające. 3% klientów uważa, że mimo pandemii, powinna być zachowana bezpośrednia obsługa, bez konieczności wcześniejszego umawiania wizyty lub załatwiania spraw telefonicznie. 5 klientów, co stanowiło 0,8% wszystkich ankietowanych, uznało   
że powinno być więcej usług możliwych do załatwienia online.

**Poziom zadowolonych klientów**

W związku z wprowadzeniem stanu pandemii (COVID-19) od dnia 16 marca 2020 r.   
do odwołania Urząd Miasta obsługuje klientów po wcześniejszym umówieniu wizyty telefonicznie, bez jej odnotowania w systemie kolejkowym. W związku z powyższym   
nie ma możliwości pozyskania danych dotyczących wskaźników jakościowych w Biurze Obsługi Mieszkańców, w tym % zadowolonych i niezadowolonych klientów, w dotychczasowy sposób, tj. z biletów z systemu kolejkowego.

W związku z powyższym jedynym miernikiem, który umożliwia ocenę jakości świadczonych usług, jest jej określenie w oparciu o wyniki ankiety z nw. pytań:

1. organizację obsługi klientów w Urzędzie Miasta (m.in. BOM, system kolejkowej obsługi klientów),
2. system informowania klientów stosowany w Urzędzie Miasta (punkty informacyjne, infolinia, strona internetowa, karty informacyjne i wnioski, tablice informacyjne, oznaczenie pomieszczeń),
3. kulturę osobistą i uprzejmość obsługującego urzędnika,
4. wiedzę fachową i kompetencje obsługującego urzędnika,
5. terminowość załatwiania spraw w Urzędzie Miasta.

Uwzględniając oceny pozytywne z ww. pytań (5, 4) ankietowani uznali, że poziom zadowolenia z jakości obsługi na stanowiskach Biura Obsługi Mieszkańców w 2020 r. wyniósł 98,9 %. Do uwzględnienia wskaźnika wykorzystano oceny pozytywne przyznane   
|w poszczególnych lokalizacjach tylko dla stanowisk BOM.

**Wnioski**

1. Wzrost wskaźnika procentowego ocen bardzo dobrych (5) w poszczególnych pytaniach ankiety w porównaniu z 2019 r. na Pasażu K. Rudowskiego oraz na ul. Szkolnej 28 (wejście A, B).
2. Wzrost ilościowy ocen „3” i „2” w porównaniu z 2019 r.
3. Wzrost liczby ocen niedostatecznych (1): 2020 r. – 4, 2019 r. – 2, 2018 r. – 0.
4. Spadek ocen bardzo dobrych (5) w Urzędzie Stanu Cywilnego porównaniu z 2019 r.   
   na rzecz ocen dobrych (4).
5. Systematyczny wzrost wskaźnika „lepsza” dotyczącego jakości obsługi w Urzędzie Miasta w porównaniu z innymi instytucjami w mieście - 2020 r. – 78,5%, 2019 r. – 69,7 %, 2018 r. -64 %, 2017 – 43 %.

Załączniki:

1. Metryczka ankietowanych (wiek oraz status zawodowy).
2. Zestawienie wyników ogólnych oraz w rozbiciu na miejsca ankietowania.
3. Porównanie za lata 2008 – 2020 z podziałem na miejsca przeprowadzenia ankiety.
4. Wyniki ankiety na ul. Szkolnej 28 (wejście A) w 5 wskazanych komórkach organizacyjnych.
5. Wyniki ankiety na Pasażu K. Rudowskiego 10 w 4 wskazanych komórkach organizacyjnych.
6. Wyniki ankiety na ul. Szkolnej 28 (wejście B) w 4 komórkach organizacyjnych.
7. Dodatkowe pytanie.
8. Graficzne opracowanie wyników ankiety.