

**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK**

Strona 1 z 12

RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW 2009 ROK

Opracowanie:**PEŁNOMOCNIK**Burmistrza Miasta Sławków
ds. Systemu Zarządzania Jakością
mgr Rafał Adamczyk

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKÓW 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30</p>	
	<p>RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK</p>	<p>Strona 2 z 12</p>

Wstęp

Urząd Miasta Sławków wychodząc naprzeciw oczekiwaniom i mając na celu dobro klientów korzystających ze świadczonych usług dąży do ciągłego doskonalenia procesu usługowego. Aby móc w pełni monitorować poziom świadczonych usług oraz satysfakcję swoich klientów w 2009 roku zostało przeprowadzane wśród mieszkańców Sławkowa ponowne badanie ankietowe poziomu zadowolenia klientów z usług świadczonych przez Urząd Miasta Sławków.

Głównym celem przeprowadzenia badań ankietowych było wzorem roku ubiegłego uzyskanie rzetelnych i wiarygodnych ocen klientów dotyczących pracy Urzędu Miasta, a także pozyskanie indywidualnych opinii o wybranych obszarach działalności instytucji. Badania ankietowe będą systematycznie ponawiane w celu weryfikacji czy podejmowane projakościowe działania w Urzędzie Miasta Sławków przynoszą pożądane efekty.

Ankieta składała się z 10 pytań opracowanych przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Pytania miały zarówno charakter zamknięty, jak i otwarty, w których klient mógł wyrazić swoje stanowisko w kwestiach dotyczących pracy Urzędu Miasta Sławków.

Aby ankiety mogły dotrzeć do jak największej liczby mieszkańców miasta były one dostępne, jak poprzednio zarówno w siedzibach Urzędu Miasta: Rynek 1, ul. Łosińska 1, jak i stanowiły dodatek do Kuriera Sławkowskiego oraz zostały umieszczone na stronie internetowej miasta Sławków. W rezultacie zostały wypełnione oraz dostarczone do Urzędu Miasta Sławków 47 ankiet.



URZĄD MIASTA SŁAWKÓW

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

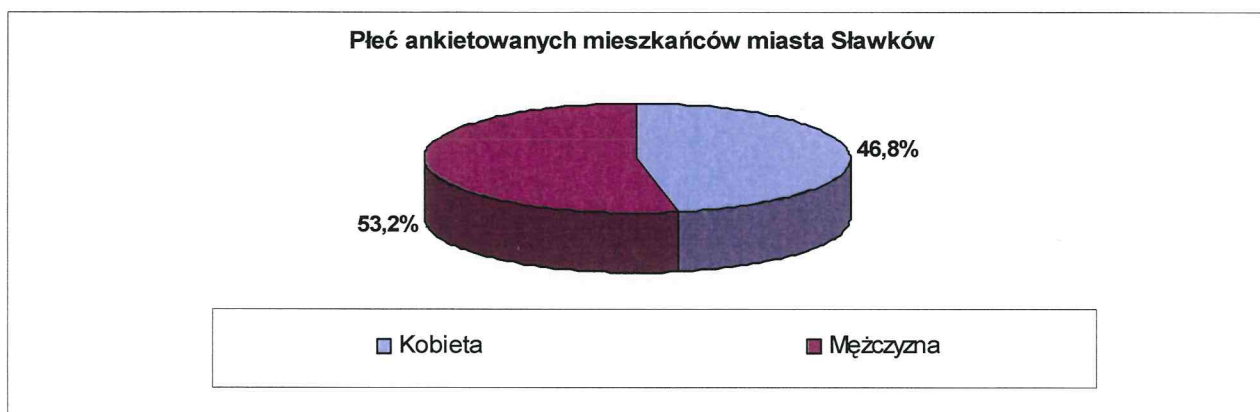
RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK

Strona 3 z 12

Część 1: Status badanych klientów Urzędu Miasta Sławków

1.1. Płeć ankietowanych

Analizując płeć ankietowanych można stwierdzić, iż wśród 47 osób, które wypełniły ankietę przeważali mężczyźni, które stanowili 53,2%, tj. 25 osób, natomiast procentowy udział kobiet w przeprowadzanej ankiecie wyniósł 46,8 %, tj. 22 osoby.



1.2. Grupy wiekowe

Biorąc pod uwagę wiek ankietowanych można zauważyć, iż najliczniejszą grupę ankietowanych tj. 18 osób stanowiły osoby w przedziale wiekowym od 38 – 45 lat tj. 38,3% całej grupy, kolejną grupę stanowiły osoby w przedziale wiekowym od 26 – 55 lat – 11 osób, tj. 23,4% wszystkich ankietowanych. Grupa wiekowa od 46 – 55 lat liczyła 9 osób, co stanowi 19,1% badanych, przedziały wiekowe od 18 – 25 lat oraz od 66 lat liczą po tyle samo ankietowanych 2 osoby, tj. 4,3% całej badanej grupy. Natomiast 5 ankiet wypełnionych zostało w grupie wiekowej od 56 – 65 lat co stanowiło 10,6% wszystkich badanych.



URZĄD MIASTA SŁAWKÓW

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

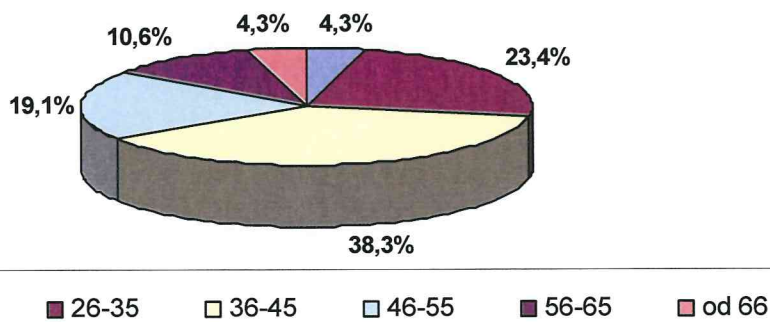
e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK

Strona 4 z 12

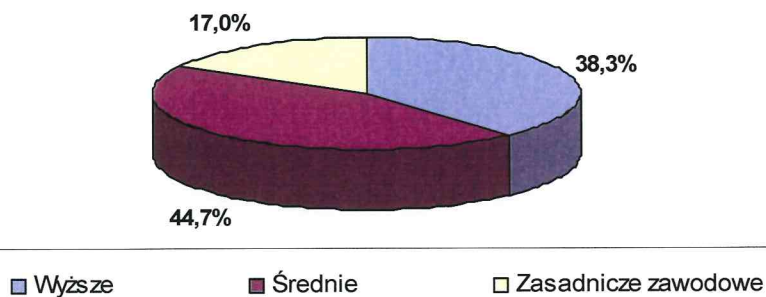
Wiek ankietowanych mieszkańców miasta Sławków



1.3. Wykształcenie ankietowanych

Spośród ogółu badanych 38,3% posiadało wykształcenie wyższe, 44,7% wykształcenie średnie, natomiast najmniej liczną grupę stanowili ankietowani z wykształceniem zasadniczym zawodowym 17,0 %.

Wykształcenie ankietowanych mieszkańców miasta Sławków





URZĄD MIASTA SŁAWKÓW

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

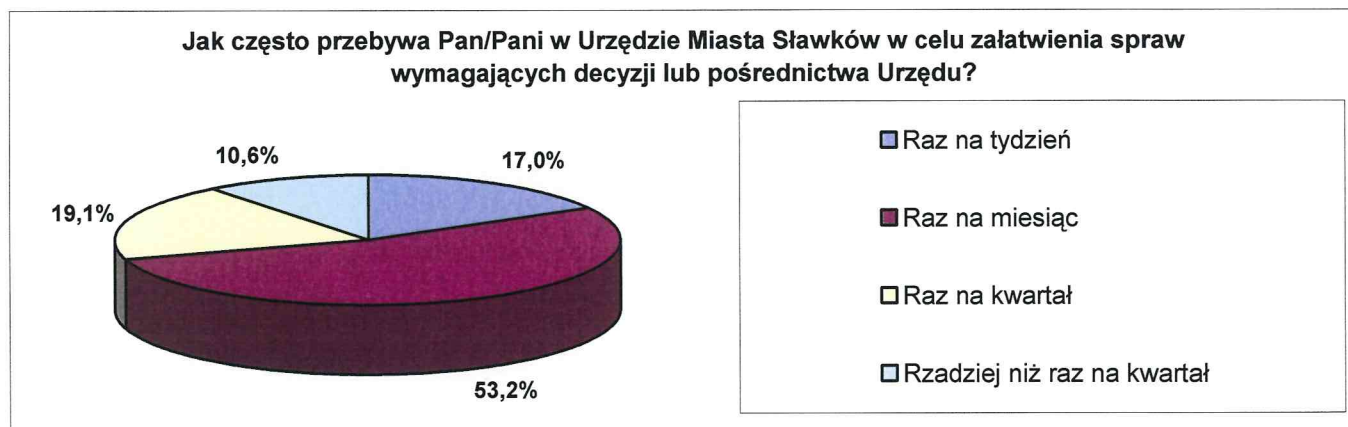
RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK

Strona 5 z 12

Część 2: Analiza odpowiedzi dotyczących funkcjonowania Urzędu Miasta Sławków

2.1. Częstotliwość korzystania z usług Urzędu Miasta Sławków

W przypadku częstotliwości przebywania w Urzędzie Miasta Sławków w celu załatwienia spraw wymagających decyzji lub pośrednictwa Urzędu należy stwierdzić, iż 53,2% mieszkańców biorących udział w badaniu korzysta z usług Urzędu Miasta raz w miesiącu, następnie 19,1% ankietowanych odpowiedziało, iż załatwia swoje sprawy w Urzędzie raz na kwartał, 17,0% badanych korzysta w usług Urzędu raz na tydzień, natomiast rzadziej przebywa w Urzędzie 10,6% mieszkańców.



Porównując częstotliwość korzystania z usług Urzędu Miasta Sławków w roku 2009 z rokiem ubiegłym można zauważyć, iż wzrosła w roku 2009 o 2,4% liczba osób załatwiających swoje sprawy raz na kwartał oraz o 2% liczba mieszkańców odwiedzających tutejszy Urząd Miasta raz w tygodniu.

2.2. Cel wizyty w Urzędzie Miasta Sławków

Biorąc pod uwagę cel wizyty ankietowanych można zauważyć, iż celem wizyty największej liczby klientów w Urzędzie Miasta Sławków tj. 28% ankietowanych było odebranie decyzji, dokumentu, 26,2% badanych stwierdziło, że przybyło do Urzędu w celu uzyskania informacji, następnie 25,2% mieszkańców biorących udział w ankiecie załatwiała swoje sprawy. Celem 14% klientów było złożenie podania, wniosku lub prośby, natomiast 6,5% badanych zadeklarowało, iż celem ich wizyty w Urzędzie Miasta była interwencja u Burmistrza (zastępcy).



URZĄD MIASTA SŁAWKÓW

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

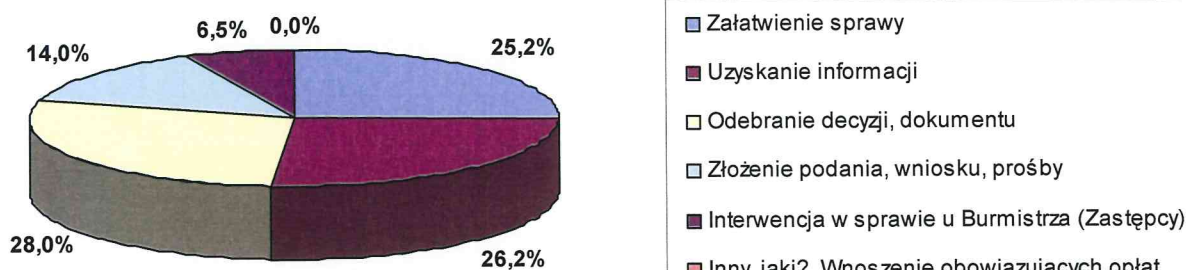
e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK

Strona 6 z 12

Cel wizyty w Urzędzie Miasta Sławków



Zestawiając przedstawione wyniki z rokiem poprzednim można stwierdzić, iż nastąpiły zmiany w kwestii celu wizyty klientów w Urzędzie Miasta Sławków. Znacznie spadła liczba mieszkańców, którzy załatwiali swoje sprawy w Urzędzie Miasta Sławków o 19,7%, Natomiast wzrosła znacznie liczba mieszkańców, którzy odbierali w Urzędzie decyzję lub dokument o 10,6%. Również tendencję wzrostową o 5,9% można zauważyć, gdy celem wizyty w Urzędzie Miasta Sławków było uzyskanie informacji.

2.3. Instrukcje załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Sławków

Na pytanie skąd z reguły dowiadują się klienci Urzędu Miasta Sławków gdzie i jak załatwić sprawy najczęściej mieszkańców tj. 34% odpowiedziało, że pyta urzędników w pokojach, następnie 21,3% badanych oznajmiło, iż pyta znajomych dwie grupy ankietowanych liczące po 19,1% stwierdziło, że dzwoni do Urzędu Miasta Sławków lub korzysta z odpowiednich w tym celu stron internetowych. Natomiast pozostała część mieszkańców biorących udział w badaniu tj. 6,4% czyta publikacje urzędowe.

**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

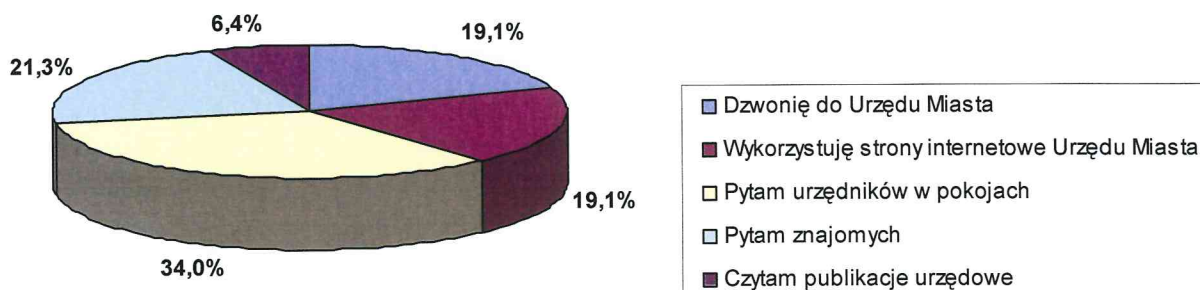
telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK**

Strona 7 z 12

**Skąd z reguły dowiaduje się Pan/Pani gdzie i jak załatwiać sprawy w Urzędzie
Miasta Sławków?**

Analizując powyższe zestawienie można zauważyć, iż w porównaniu z rokiem 2008 nastąpiły zmiany w sposobach pozyskiwania instrukcji załatwiania spraw przez klientów w Urzędzie Miasta Sławków. Wzrosła liczba mieszkańców, którzy aby uzyskać informacje gdzie i jak załatwić sprawy w tutejszym Urzędzie Miasta pytają swoich znajomych o 14%, wzrosła także o 4,8% liczba korzystających w tym celu z wiadomości umieszczonych na stronie internetowej Urzędu Miasta Sławków. Natomiast nastąpił wyraźny spadek o 11,1% liczby osób, które w celu uzyskania odpowiednich informacji dzwonią do Urzędu.

2.4. Najważniejsze czynniki według klientów Urzędu Miasta Sławków podczas załatwiania spraw w Urzędzie

Jako najważniejszy element podczas załatwiania sprawy w Urzędzie ankietowani wskazali uzyskanie pełnej informacji dotyczącej sprawy (ocena na poziomie 4,81). Kolejnym istotnym czynnikiem była terminowość załatwianej sprawy (ocena 4,80), a następnie kompetencje pracownika (ocena 4,77), możliwość zachowania prywatności podczas załatwiania sprawy (ocena 4,38), uprzejmość pracownika obsługującego daną sprawę (ocena 4,36). Jak pokazuje zestawienie najmniej istotnym elementem dla ankietowanych mieszkańców w trakcie załatwiania sprawy jest jasność procesu podejmowania decyzji w Urzędzie (ocena 4,17),

**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

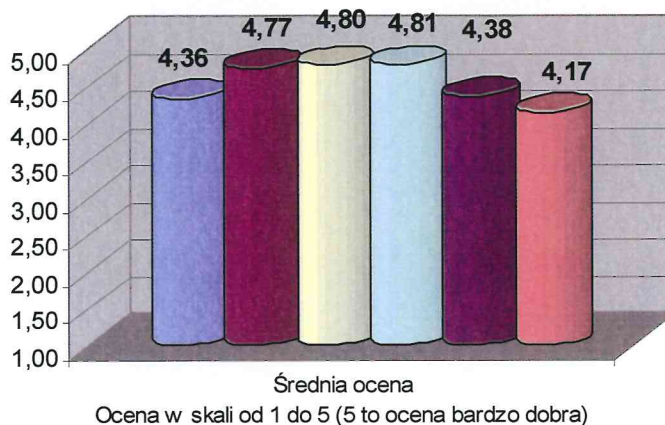
telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK**

Strona 8 z 12

Co dla Państwa jest najważniejsze podczas załatwiania spraw w UM Sławków?

- Uprzejmość
- Kompetencje pracownika
- Terminowość załatwiania sprawy
- Uzyskanie pełnej informacji dotyczącej „sprawy”
- Możliwość zachowania prywatności podczas załatwiania sprawy
- Jasność procesu podejmowania decyzji w Urzędzie

Poniższa tabela przedstawia pełne porównawcze zestawienie zmian oczekiwań klientów Urzędu Miast Sławków w stosunku do analizowanych czynników procesu załatwiania spraw w Urzędzie pomiędzy latami 2008 – 2009.

Czynnik	2008	2009	Różnica
Uprzejmość	3,64	4,36	0,72
Kompetencje pracownika	4,38	4,77	0,39
Terminowość załatwiania sprawy	4,36	4,80	0,44
Uzyskanie pełnej informacji dotyczącej „sprawy”	4,43	4,81	0,38
Możliwość zachowania prywatności podczas załatwiania sprawy	4,29	4,38	0,09
Jasność procesu podejmowania decyzji w Urzędzie	4,14	4,17	0,03

**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK****Strona 9 z 12**

Porównując przedstawione oceny z wynikami uzyskanymi w roku poprzednim należy stwierdzić, iż zmieniły się oczekiwania klientów Urzędu Miasta Sławków w kwestii tego, co według nich jest najważniejsze podczas załatwiania spraw. Wzrosły także oczekiwania mieszkańców, co do każdego badanego czynnika procesu załatwiania sprawy w Urzędzie. Najbardziej wzrosły oczekiwania klientów w stosunku do uprzejmości urzędników, terminowości załatwiania spraw, kompetencji pracowników oraz w kwestii uzyskania pełnej informacji dotyczącej sprawy.

2.5. Referaty bądź stanowiska, w których klienci Urzędu Miasta Sławków załatwiali ostatnio sprawy

Analizując odpowiedzi mieszkańców biorących udział w badaniu ankietowym można stwierdzić, iż najwięcej ankietowanych tj. 32,6% załatwiło ostatnio swoje sprawy w Referacie Finansowym, następnie 23,9% mieszkańców w Referacie Gospodarki Przestrzennej. 21,7% badanych odwiedziło ostatnio Referat Spraw Obywatelskich, a 10,9% Referat Gospodarki Komunalnej. Do Urzędu Stanu Cywilnego zwróciło się 6,5% ankietowanych, natomiast dwie grupy ankietowanych liczące po 2,2% badanych skorzystało z przyjęć klientów u Burmistrza Miasta (jego zastępcy) lub odwiedziło Referat Rozwoju Miasta.



Porównując zebrane wyniki z rokiem 2008 można stwierdzić, iż wzrosła liczba załatwianych spraw przez klientów Urzędu Miasta Sławków w Referacie Gospodarki Przestrzennej o 8,5%, w Referacie Spraw Obywatelskich o 6,3% oraz w Referacie Finansowym o 3,8%. Natomiast mniejsza liczba ankietowanych niż w roku poprzednim załatwiła swoje sprawy w Referacie Gospodarki Komunalnej (spadek o 12,2%).



URZĄD MIASTA SŁAWKÓW

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax: +48 (32) 2 931 233

e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

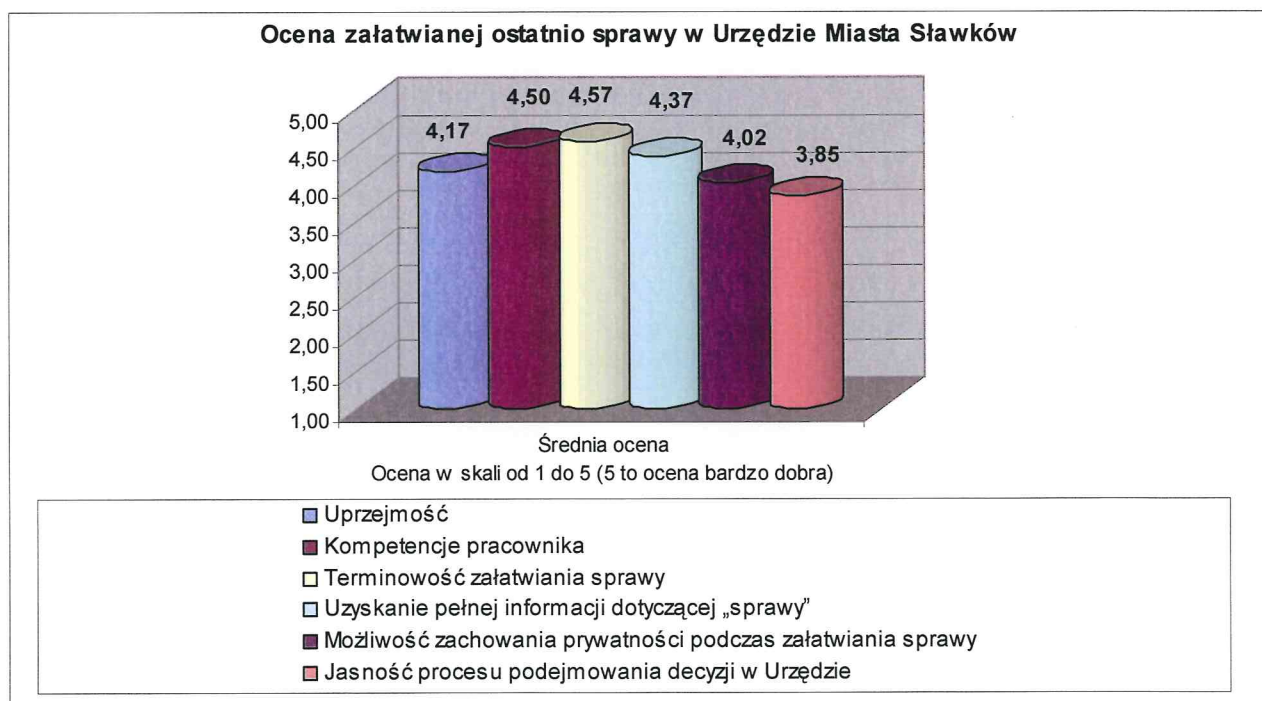
Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK

Strona 10 z 12

2.6. Ocena załatwianej ostatnio sprawy w Urzędzie Miasta Sławków

Ankietowani klienci Urzędu Miasta Sławków, którzy załatwiali swoje sprawy przed badaniem najwyższej ocenili terminowość załatwiania swojej sprawy (ocena 4,57) oraz kompetencje pracowników obsługujących daną sprawę (ocena 4,50). Jak przedstawia poniższy diagram w trakcie realizacji swoich spraw klienci Urzędu Miasta Sławków wysoko ocenili także uzyskanie pełnej informacji dotyczącej sprawy, z którą zwrócili się do Urzędu Miasta (ocena 4,37), a także uprzejmość urzędników, w których kompetencjach leżało załatwienie danej sprawy (ocena 4,17). Nieco niżej klienci ocenili możliwość zachowania prywatności podczas załatwiania swojej sprawy (ocena 4,02). Natomiast najgorzej w ocenie klientów wypadła jasność procesu podejmowania decyzji w Urzędzie Miasta Sławków (ocena 3,85).



**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233

e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK**

Strona 11 z 12

Czynnik	Oczekiwania	Ocena faktyczna	Różnica
Uprzejmość	4,36	4,17	- 0,19
Kompetencje pracownika	4,77	4,50	- 0,27
Terminowość załatwiania sprawy	4,80	4,57	- 0,23
Uzyskanie pełnej informacji otyczającej „sprawy”	4,81	4,37	- 0,44
Możliwość zachowania prywatności podczas załatwiania sprawy	4,38	4,02	- 0,36
Jasność procesu podejmowania decyzji w Urzędzie	4,17	3,85	- 0,32

Na podstawie przeprowadzonych badań należy stwierdzić, iż żaden z czynników nie został oceniony powyżej oczekiwań klientów Urzędu Miasta Sławków, co pokazuje konieczność podjęcia dalszych działań pro jakościowych we wszystkich badanych obszarach, a zwłaszcza w kwestii możliwości uzyskania pełnej informacji dotyczącej „sprawy”, zachowania prywatności podczas załatwiania sprawy oraz jasności procesu podejmowania decyzji w Urzędzie Miasta Sławków, które uzyskały największą różnicę pomiędzy oczekiwaniami, a oceną faktyczną.

Porównując oceny poszczególnych czynników z roku 2008 i 2009 należy jednak podkreślić fakt, iż w ostatnim roku nastąpiła poprawa oceny badanych czynników, a utrzymywanie się różnic pomiędzy oczekiwaniami a ocenami klientów wynika w głównej mierze ze wzrostu ich oczekiwań, co do jakości procesu załatwiania spraw. To pokazuje tym samym, iż podejmowane działania pro jakościowe należy zintensyfikować w celu uzyskania dalszej poprawy ocen.

Porównując powyższe zestawienie z rokiem ubiegłym można stwierdzić, iż tylko w ocenie możliwości zachowania prywatności podczas załatwiania sprawy nastąpił spadek oceny o 0,12. Natomiast pozostałe czynniki wykazują tendencję wzrostową porównaniu z rokiem 2008.

**URZĄD MIASTA SŁAWKÓW**

41-260 Sławków, Rynek 1

telefon: +48 (32) 2 931 552, fax: +48 (32) 2 931 233

e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Godziny pracy: pn.: 9.00-17.00, wt., śr., czw., pt.: 7.30-15.30

**RAPORT Z BADAŃ POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA
URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW – 2009 ROK****Strona 12 z 12**

Czynnik	Ocena faktyczna 2008	Ocena faktyczna 2009	Różnica
Uprzejmość	3,57	4,17	0,60
Kompetencje pracownika	4,17	4,50	0,33
Terminowość załatwiania sprawy	4,02	4,57	0,55
Uzyskanie pełnej informacji dotyczącej „sprawy”	4,26	4,37	0,11
Możliwość zachowania prywatności podczas załatwiania sprawy	4,14	4,02	- 0,12
Jasność procesu podejmowania decyzji w Urzędzie	3,69	3,85	0,16

Podsumowanie

Przedstawiona analiza wyników ankiety badającej poziom zadowolenia klienta Urzędu Miasta Sławków jednoznacznie wskazuje na kierunki działań i priorytety w ramach strategii funkcjonowania Urzędu Miasta.

Aby osiągnąć wyższy poziom zadowolenia i satysfakcji klientów z usług Urzędu Miasta Sławków należy dokładać wszelkich starań, aby zdefiniować najważniejsze wartości dla klienta oraz kształtować zachowanie organizacyjne oraz procedury funkcjonowania odpowiadające jego oczekiwaniom. Wyniki raportu skłaniają do podjęcia działań doskonalących jakość i organizację tak, aby w kolejnym okresie funkcjonowania Urzędu Miasta Sławków poziom zadowolenia klienta mógł ulec poprawie.

Przeprowadzone badania należy uznać za cenne źródło opinii i propozycji w zakresie prac nad określeniem kierunków dalszego podnoszenia jakości świadczonych usług. Cykliczne badania pozostaną stałym elementem pomiarowym, pozwalającym identyfikować obszary do poprawy i uwzględniać zmieniające się oczekiwania klientów Urzędu Miasta Sławków.

Opracowanie: Pełnomocnik Burmistrza Miasta Sławków ds. Systemu Zarządzania Jakością
mgr Rafał Adamczyk

PEŁNOMOCNIK
Burmistrza Miasta Sławków
ds. Systemu Zarządzania Jakością
Rafał Adamczyk
mgr Rafał Adamczyk