Piotrków Trybunalski, dnia 14.12.2021 r.

DBM.065.14.2021

**Analiza ankiety za 2021 rok**

1. Termin przeprowadzenia ankiety: sierpień – październik 2021 r.
2. Liczba ankietowanych: 630 osoby.
3. Miejsce przeprowadzenia ankiety:

* Urząd Miasta przy Pasażu K. Rudowskiego 10 – 229 ankietowanych osób,
* Urząd Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejście A) – 134 ankietowanych osób,
* Urząd Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejście B) – 267 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.

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 (29,4 %). Przedział wiekowy 51 – 60 lat stanowi 21,6 %, a klienci Urzędu Miasta powyżej 60 lat stanowią 20,8 % wszystkich ankietowanych. Kolejne grupy to klienci Urzędu Miasta w wieku 31 – 40 lat którzy stanowią 16,5 % wszystkich ankietowanych, przedział wiekowy 20 -30 oraz poniżej 20 roku życia stanowią odpowiednio 9,3 % i 1,9 %.

Wśród 630 ankietowanych pracownicy stanowili najliczniejszą grupę zawodową (67,2 %). Kolejne miejsce zajęli emeryci i renciści (21,7 %). Bezrobotni stanowili 3,9 %, a pracodawcy 3,3 % wszystkich ankietowanych. Najmniej liczną grupą byli studenci (1,4 %).

55,4 % ankietowanych to klienci zgłaszający się do Urzędu Miasta w celu złożenia wniosku/podania/skargi. Osoby, które chciały odebrać decyzję/dokument stanowiły 25,1 %,   
a zasięgnąć informacji 19,5 % wszystkich 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 94,8 %, a w połączeniu   
z wartościami dobrymi (3,2 %) dają wynik 98 % ocen pozytywnych. Ocen dostatecznych   
było 6 co stanowiło 1 % wszystkich głosów. Odnotowano 2 oceny „2” (0,3%) oraz 5 „1” (0,8 %). Najwyższy wskaźnik zadowolenia (5) z organizacji obsługi klientów występuje w siedzibie Urzędu Miasta na Pasażu K. Rudowskiego 10 – 96,9 %. Wynik 94 % uzyskały referaty mieszczące się na ul. Szkolnej 28 (wejście B), wejście A – 92,5 %.

System informowania klientów stosowany w Urzędzie Miasta 94,7 % ankietowanych ocenia bardzo dobrze (5), natomiast 3,2 % dobrze (4). W sposób dostateczny (3) „narzędzia” stosowane w Urzędzie Miasta do informowania o sposobie załatwienia spraw ocenia 1,3 % ankietowanych. Wystąpiła jedna ocena dostateczna (2), co stanowiło 0,2% wszystkich głosów, oraz 2 oceny „1” stanowiące 0,3 % ankietowanych. Na Pasażu K. Rudowskiego 10 oceny najwyższe (5) stanowiły 97,8 %. W Urzędzie Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejścia B) oceny bardzo dobre stanowiły 94,8 % oddanych głosów. Najniższy wskaźnik ocen bardzo dobrych wystąpił na ul. Szkolnej 28 (wejścia A) – 91 %.

97,8% ankietowanych stwierdziło, że uzyskało oczekiwaną pomoc ze strony obsługującego urzędnika. 1,7 % uznało, że pomoc była niezupełna, natomiast 3 osoby (0,5 %) nie uzyskały oczekiwanej pomocy. Najwyższy wskaźnik zadowolenia z uzyskanej pomocy   
ze strony urzędnika, podobnie jak w poprzednim pytaniu, wystąpił w budynku Urzędu Miasta na Pasażu K. Rudowskiego 10 – 98,7 %. W dwóch lokalizacjach Urzędu Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejścia A i B) – wskaźnik zadowolenia był na podobnym poziomie i wyniósł odpowiednio 97 % i 97,4 %.

Kultura osobista i uprzejmość urzędnika uzyskały 95,4 % ocen bardzo dobrych (5)   
oraz 2,2 % ocen dobrych (4). Oceny dostateczne (3) stanowiły 1 %, a wartość „2”- 0,3% wszystkich głosów. 7 klientów negatywnie oceniło kulturę osobistą i uprzejmość urzędnika na ocenę (1), co stanowiło 1,1 % wszystkich ankietowanych. Najwyższy wskaźnik ocen bardzo dobrych z podziałem na wszystkie miejsca ankietowania wystąpił w Urzędzie Miasta   
na ul. Szkolnej 28 (wejście A) – 97,8 %. Wskaźnik 1,9 % niższy odnotowano w Urzędzie Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejście B) – 95,9 %. Na Pasażu K. Rudowskiego 10 wskaźnik ocen najwyższych (5) wyniósł 93,4 %.

Ankietowani oceniając wiedzę fachową i kompetencje obsługującego urzędnika uznali, że w 93,8 % pozostaje ona na bardzo wysokim poziomie (5). Oceny dobre (4) stanowią 3,7 %,   
a dostateczne (3) 1 %. Odnotowano jedną ocenę „2” co stanowiło 0,2 % oraz 9 ocen „1” stanowiących 1,4 % wszystkich ankietowanych. Najwięcej ocen bardzo dobrych wystąpiło w Urzędzie Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejście A) – 94,8 %. Na Pasażu K. Rudowskiego oraz w Urzędzie Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejście B) wskaźniki wyniosły odpowiednio 93,9 % i 93,3 %.

Kolejną kwestią dotyczącą oceny jakości świadczonych usług jest terminowość załatwianych spraw w Urzędzie Miasta. Oceny bardzo dobre (5) stanowią 92,5 %, dobre (4) 4,1 %, a dostateczne (3) 1,6 %. Odnotowano jedną ocenę „2” co stanowiło 0,2 % wszystkich ankietowanych oraz 10 ocen „1” co stanowiło 1,6 % wszystkich oddanych głosów. Najwyższy wskaźnik ocen bardzo dobrych wystąpił w Urzędzie Miasta na Pasażu K. Rudowskiego 10 oraz ul. Szkolnej 28 (wejście B) i wyniósł odpowiednio 93,4 % i 93,3 %. Na ul. Szkolnej 28 (wejście A) oceny bardzo dobre (5) stanowiły 89,6 %.

64,1 % ankietowanych uznało, że jakość obsługi w Urzędzie Miasta jest lepsza   
niż w innych instytucjach w mieście. 34,1 % stwierdziło, że nie widzi różnicy. 11 ankietowanych (1,7 %) uznało, że poziom obsługi jest gorszy niż w innych instytucjach w mieście.

**Dodatkowe pytania**

W dodatkowych pytaniach ankietowani mieli wyrazić opinię na temat swoich preferencji w odniesieniu do pozyskiwania informacji, korzystania ze strony internetowej BOM oraz skorzystania z możliwości umawiania wizyt w urzędzie.

67,8 % ankietowanych przed przyjściem do urzędu pozyskało informacje o sposobie załatwienia spraw z „innych źródeł” np. od znajomych lub TV. 151 klientów Urzędu Miasta (24 %) uzyskało niezbędne informacje w Punkcie Informacyjnym, a 8,3 % badanych skorzystało z informacji dostępnych na stronie internetowej BOM. Żaden z respondentów nie odpowiedział na drugie dodatkowe pytanie (otwarte) dotyczące dodatkowych informacji jakie powinny znaleźć się na stronie internetowej Biura Obsługi Mieszkańców. Ponadto, klienci Urzędu Miasta mieli również wyrazić swoją opinię dotyczącą możliwości umawiania wizyt w urzędzie. Pytanie zostało dodane do ankiety podczas jej trwania i nie wszyscy ankietowani mieli możliwość wyrażenia swojej opinii (37,7%). 46,4 % ankietowanych uznało, że wygodniej dla nich jest przyjść do Urzędu Miasta bez wcześniej umówionej wizyty. Odmiennego zdania (na wcześniej umówioną wizytę) było 15,9 % wszystkich ankietowanych.

**Wnioski**

1. Niewielki spadek wskaźnika procentowego ocen bardzo dobrych (5) w poszczególnych pytaniach ankiety w porównaniu z 2020 r. na ul. Szkolnej 28 (wejście A, B). Systematyczny wzrost wskaźnika procentowego ocen bardzo dobrych (5) na Pasażu K. Rudowskiego 10.
2. Spadek ilościowy ocen „3” i „2” w porównaniu z 2020 r.
3. Znaczny wzrost liczby ocen niedostatecznych (1): 2021r. – 33, 2020 r. – 4, 2019 r. – 2, 2018 r. – 0.
4. Spadek wskaźnika „lepsza” dotyczącego jakości obsługi w Urzędzie Miasta w porównaniu z innymi instytucjami w mieście - 2021 r. – 64,1%, 2020 r. – 78,5%, 2019 r. – 69,7 %, 2018 r. -64 %, 2017 – 43 %.
5. Zdecydowanie wyższy wskaźnik osób, które preferują przyjść do urzędu bez uprzedniego umówienia.

Załączniki:

1. Metryczka ankietowanych (wiek oraz status zawodowy).
2. Zestawienie wyników ogólnych oraz w rozbiciu na miejsca ankietowania.
3. Porównanie za lata 2008 – 2021 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 3 komórkach organizacyjnych.
7. Dodatkowe pytania.
8. Graficzne opracowanie wyników ankiety.
9. Analiza ankiety w BOM.