Piotrków Trybunalski, dnia 20.01.2022 r.

DBM.065.3.2023

**Analiza ankiety za 2022 rok**

1. Termin przeprowadzenia ankiety: wrzesień – listopad 2022 rok
2. Liczba ankietowanych: 523 osoby.
3. Miejsce przeprowadzenia ankiety:

* Urząd Miasta przy Pasażu K. Rudowskiego 10
* Urząd Miasta na ul. Szkolnej 28 (wejście A i B )

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 dwóch miejsc 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 stanowiły osoby w przedziale wiekowym 41 – 50 lat (25,81 %). Przedział wiekowy 31-40 lat stanowił 21,99 %, a klienci Urzędu Miasta   
w wieku 20-30 lat stanowili 18,16 % wszystkich ankietowanych. Kolejne grupy to klienci Urzędu Miasta w wieku 51-60 lat, którzy stanowili 15,87 % wszystkich ankietowanych, klienci powyżej 60 lat oraz poniżej 20 roku życia stanowili odpowiednio 13,96 % i 4,21 %.

Wśród 523 ankietowanych pracownicy stanowili najliczniejszą grupę zawodową - 56,98 %. Kolejne miejsca zajęli pracodawcy (15,49 %) oraz emeryci i renciści (15,11 %). Bezrobotni stanowili 4,78 % wszystkich ankietowanych. Najmniej liczną grupą byli uczniowie i studenci (po 3,82 %).

52,77 % ankietowanych to klienci zgłaszający się do Urzędu Miasta w celu złożenia wniosku/podania/skargi. Osoby, które chciały odebrać decyzję/dokument stanowiły 34,42 %,   
a zasięgnąć informacji 12,81 % wszystkich ankietowanych. Żadna z ankietowanych osób 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 99,04 %, a w połączeniu   
z wartościami dobrymi (0,77 %) dają wynik 99,81 % ocen pozytywnych. Nie odnotowano ocen dostatecznych oraz „2”. Tylko jedna z ankietowanych osób oceniła organizację obsługi klientów w Urzędzie Miasta na „ 1”, co stanowiło 0,19 % wszystkich głosów.

System informowania klientów stosowany w Urzędzie Miasta 98,66 % ankietowanych ocenia bardzo dobrze (5), natomiast 1,15 % dobrze (4). W sposób dostateczny (3) „narzędzia” stosowane w Urzędzie Miasta do informowania o sposobie załatwienia spraw ocenia 0,19 % ankietowanych. Nie odnotowano ocen „2” i „1”.

99,24 % ankietowanych stwierdziło, że uzyskało oczekiwaną pomoc ze strony obsługującego urzędnika, a tylko 4 osoby (0,76 %) uznało, że pomoc była niezupełna. Żaden z respondentów nie został pozostawiony bez pomocy ze strony obsługującego go urzędnika.

Kultura osobista i uprzejmość urzędnika uzyskały 96,75 % ocen bardzo dobrych (5)   
oraz 2,68 % ocen dobrych (4). Oceny dostateczne (3) stanowiły 0,38 % wszystkich głosów. Żaden z klientów nie zaznaczył natomiast oceny „2”. Tylko 1 klient negatywnie ocenił kulturę osobistą i uprzejmość urzędnika na ocenę (1), co stanowiło 0,19 % wszystkich ankietowanych.

Ankietowani oceniając wiedzę fachową i kompetencje obsługującego urzędnika uznali, że w 97,71 % pozostaje ona na bardzo wysokim poziomie (5). Oceny dobre (4) stanowiły 1,91 %. Nie odnotowano ocen „3”, a oceny „2” i „1” stanowiły po 0,19 % wszystkich ankietowanych.

Kolejną kwestią dotyczącą oceny jakości świadczonych usług jest terminowość załatwianych spraw w Urzędzie Miasta. Oceny najwyższe (5) stanowią 97,52 %, a w połączeniu   
z wartościami dobrymi (4) 2,10 % dają wynik 99,62 % ocen pozytywnych. Zaznaczono tylko jedną ocenę dostateczną (3), co stanowiło 0,19 % wszystkich ankietowanych oraz żadnej „2”. Jedna osoba oceniła terminowość załatwianych spraw w Urzędzie Miasta na „1” (0,19 %).

81,07 % ankietowanych uznało, że jakość obsługi w Urzędzie Miasta jest lepsza   
niż w innych instytucjach w mieście. 18,93 % stwierdziło, że nie widzi różnicy. Nikt   
z ankietowanych nie uznał, że poziom obsługi jest gorszy niż w innych instytucjach w mieście.

**Wnioski**

1. Wzrost wskaźnika procentowego ocen bardzo dobrych (5) w poszczególnych pytaniach ankiety w porównaniu z 2021r.
2. Znaczny spadek ilościowy ocen „3” i „2” w porównaniu z 2021 r. W 2022 r. odnotowano łącznie pięć ocen „3” i „2”, a w 2021 r. wartość ta wynosiła 43.
3. Znaczny spadek liczby ocen niedostatecznych (1): 2022r. – 4, 2021r. – 33, 2020 r. – 4, 2019 r. – 2, 2018 r. – 0.
4. Duży wzrost wskaźnika „lepsza” dotyczącego jakości obsługi w Urzędzie Miasta w porównaniu z innymi instytucjami w mieście -2022r. -81,07 %, 2021 r. – 64,1%, 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 w ujęciu procentowym i liczbowym.
3. Wyniki ankiety na ul. Szkolnej 28 (wejście A) w 5 wskazanych komórkach organizacyjnych.
4. Wyniki ankiety na Pasażu K. Rudowskiego 10 w 4 wskazanych komórkach organizacyjnych.
5. Wyniki ankiety na ul. Szkolnej 28 (wejście B) w 4 komórkach organizacyjnych.
6. Analiza jakości świadczonych usług w BOM.
7. Zestawienie wyników ogólnych w ujęciu procentowym i liczbowym dla BOM.