

Badanie satysfakcji klientów Urzędu Gminy Cedry Wielkie



Warszawa, 21 maja 2014

Lider: Gdański Obszar Metropolitalny
ul. Długi Targ 39/40, 80-830 Gdańsk www.metropoliagdansk.pl

Partner: Polska Unia Mobilności Aktywnej;
ul. Jana Heweliusza 29, 80-861 Gdańsk www.mobilnosc.org



Spis treści

1. WPROWADZENIE	3
2. INFORMACJA O BADANIU	3
3. CELE BADANIA	3
4. WYNIKI BADANIA: URZĄD GMINY CEDRY WIELKIE	4
4.1. STRUKTURA BADANEJ POPULACJI KLIENTÓW URZĘDU.....	4
4.2. PROCES ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE	6
4.3. OCENA OBSŁUGI KLIENTA I PRACOWNIKÓW URZĘDU	8
4.4. DODATKOWE UWAGI	12
5. WSKAŹNIKI JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA.....	13
5.1. WSKAŹNIK SPRAWNOŚCI OBSŁUGI (WSO)	13
5.2. WSKAŹNIK OCENY PRACOWNIKÓW URZĘDU (WOPU).....	13
5.3. WSKAŹNIK OBSŁUGI KLIENTA (WOK)	14
6. PODSUMOWANIE: URZĄD GMINY CEDRY WIELKIE	15
ZAŁĄCZNIK: KWESTIONARIUSZ	16
SPIS TABEL I WYKRESÓW.....	19

*Raport opracowany na zlecenie
Gdańskiego Obszaru Metropolitalnego
przez Millward Brown S.A.*

Lider: Gdański Obszar Metropolitalny
ul. Długi Targ 39/40, 80-830 Gdańsk www.metropoliagdansk.pl

Partner: Polska Unia Mobilności Aktywnej;
ul. Jana Heweliusza 29, 80-861 Gdańsk www.mobilnosc.org

1. WPROWADZENIE

Badanie satysfakcji klientów urzędu, jest jedną ze składowych projektu Metropolitalna Platforma Wymiany Praktyk Samorządowych, który ma na celu poprawę jakości, dostępności i efektywności usług publicznych – w tym usług administracyjnych. Aby ocenić sprawność usług administracyjnych w jednostkach samorządu terytorialnego (JST) postanowiono zbadać poziom satysfakcji klientów załatwiających sprawę w poszczególnych urzędach.

Do udziału w badaniu zostały zaproszone wszystkie pomorskie JST stowarzyszone w Gdańskim Obszarze Metropolitalnym (GOM) oraz Polskiej Unii Mobilności Aktywnej (PUMA). Były to urzędy gmin miejskich, wiejskich, miejsko-wiejskich jak i starostwa powiatowe (łącznie 20 urzędów) które wyraziły chęć przeprowadzenia takiego badania oraz nie stosowały dotychczas tego typu narzędzia.

2. INFORMACJA O BADANIU

W urzędach zostali wybrani koordynatorzy lokalni, dla których w ramach projektu odbyły się szkolenia w kwestii prowadzenia badań ankietowych. Koordynatorom zostało przekazane narzędzie w postaci szablonu kwestionariusza, wypracowanego przez zespół projektowy, z możliwością modyfikacji i dostosowania go do potrzeb każdego z urzędów. Każdej JST została również narzucona z góry minimalna liczebność próby respondentów – uzależniona od średniej dziennej liczby klientów zmierzonej na podstawie uśrednionych pomiarów miesięcznych wizyt w urzędzie.

Badania klientów były prowadzone w okresie od listopada do grudnia 2013, techniką PAPI w sposób samodzielny przez koordynatorów, przy współudziale pozostałych pracowników urzędu czy stażystów.

Następnie ankiety zostały przekazane instytucji Millward Brown, gdzie wyniki zostały zakodowane i opracowane w formie zbiorczych zestawień tabelarycznych.

3. CELE BADANIA

Badanie satysfakcji klientów urzędu miało na celu zmierzenie jakości, dostępności i efektywności usług administracyjnych świadczonych przez urzędy, na podstawie opinii osób korzystających z tych usług. Dodatkowo, celem było wdrożenie dobrej praktyki w JST poprzez uświadomienie władzom, że tego typu badanie można wykonać samodzielnie wewnątrz urzędu, a informacja zwrotna z niego płynąca, może być źródłem cennych wniosków i momentem wyjściowym do wprowadzenia potrzebnych zmian.

4. WYNIKI BADANIA: URZĄD GMINY CEDRY WIELKIE

4.1. Struktura badanej populacji klientów Urzędu

W Urzędzie Gminy Cedry Wielkie przeprowadzone zostały 52 ankiety – 27 z kobietami i 25 z mężczyznami odwiedzającymi Urząd.

Większość osób była w wieku 30-59 lat, w porównaniu z innymi Urzędami Gmin więcej było osób z wykształceniem średnim. Osoby te stanowiły połowę całej badanej populacji.

Tabela 1. Opis badanej populacji klientów urzędu.

		Gmina Cedry Wielkie	Urzędy gmin	Ogółem
PŁEĆ	kobieta	51,9%	51,5%	48,8%
	mężczyzna	48,1%	47,5%	49,9%
	brak odpowiedzi	-	1,0%	1,2%
WIEK	19-29 lat	5,8%	16,1%	16,1%
	30-44 lat	32,7%	38,6%	38,7%
	45-59 lat	42,3%	33,3%	31,9%
	60 lat i więcej	19,2%	11,8%	12,9%
	brak odpowiedzi	-	0,3%	0,4%
WYKSZTAŁCENIE	podstawowe	13,5%	7,0%	6,4%
	zawodowe	7,7%	25,9%	20,9%
	średnie	50,0%	36,0%	37,3%
	wyższe	28,9%	21,1%	29,5%
	brak odpowiedzi	-	10,0%	5,9%
<i>Podstawa: N=</i>		52	1538	2707

Najwięcej załatwianych w urzędzie spraw dotyczyło wnoszenia opłat i podatków – w tym celu w urzędzie znalazło się 19% badanych. Kolejne najczęściej załatwiane sprawy to te związane z nieruchomościami oraz urbanistyką i architekturą.

Tabela 2. Jaką sprawę załatwia/a Pan/i dzisiaj w Urzędzie?

W pytaniu można było wybrać kilka odpowiedzi, dlatego wyniki w kolumnach nie sumują się do 100%.

	Gmina Cedry Wielkie	Urzędy gmin	Ogółem
Podatki i opłaty lokalne	19,2%	14,4%	11,1%
Nieruchomości	13,5%	2,7%	2,2%
Urbanistyka i architektura	13,5%	5,2%	6,9%
Działalność gospodarcza	9,6%	5,6%	4,5%
Ochrona środowiska	9,6%	4,2%	4,5%
Gospodarka komunalna- śmieci	5,8%	5,0%	3,3%
Geodezja	3,8%	2,1%	9,3%
Kultura	3,8%	1,4%	1,0%
Dowody osobiste	1,9%	10,5%	9,8%
Ewidencja ludności	1,9%	4,9%	4,5%
Gospodarka komunalna - alkohole	1,9%	0,7%	0,6%
Inne	15,4%	12,3%	8,9%
brak odpowiedzi	1,9%	8,3%	4,8%
Podstawa: N=	52	1538	2707

Lista szczegółowych spraw załatwianych w urzędzie przez badanych klientów jest długa. Każda z nich załatwiana była przez maksymalnie 4 osoby. 19 badanych klientów nie udzieliło szczegółowej odpowiedzi na temat sprawy, z jaką przyszli do urzędu.

Tabela 2a. Jaką sprawę załatwia/a Pan/i dzisiaj w Urzędzie?

W pytaniu można było wybrać kilka odpowiedzi, dlatego wyniki w kolumnach nie sumują się do 100%.

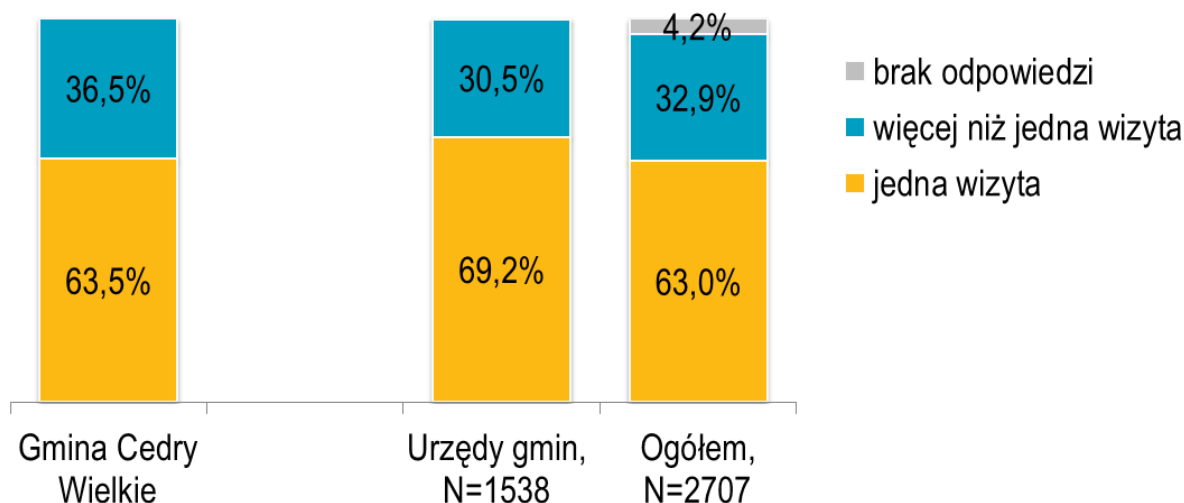
	Gmina Cedry Wielkie	
decyzje zezwalające na usunięcie drzew lub krzewów	4 osoby	7,7%
decyzja o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu	3 osoby	5,8%
odpady komunalne	3 osoby	5,8%
wpis do CEiDG informacji o likwidacji działalności gospodarczej	3 osoby	5,8%
wypis z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	3 osoby	5,8%
dzierżawa i czasowe zajęcie terenu	2 osoby	3,8%
nadanie numeru porządkowego nieruchomości	2 osoby	3,8%

Gmina Cedry Wielkie		
prowadzenie i rozpatrywanie spraw związanych z przyznawaniem Stypendium Kulturalnego Miasta Gdańska dla osób fizycznych	2 osoby	3,8%
przekształcenie prawa użytkowania wieczystego w prawo własności nieruchomości	2 osoby	3,8%
wykup lokalu na rzecz najemcy	2 osoby	3,8%
opłata za użytkowanie wieczyste nieruchomości	1 osoba	1,9%
przyjmowanie informacji i wydawanie decyzji z zakresu gospodarki odpadami	1 osoba	1,9%
przyjmowanie zgłoszeń meldunkowych (zameldowanie na pobyt stały lub czasowy)	1 osoba	1,9%
wniosek o wydanie zaświadczenia o samodzielności lokalu	1 osoba	1,9%
wniosek o wydanie/wymianę dowodu osobistego	1 osoba	1,9%
wydawanie decyzji o wykreśleniu wpisu z ewidencji działalności gospodarczej	1 osoba	1,9%
wydawanie zaświadczeń o dokonaniu zmiany wpisu do ewidencji działalności gospodarczej	1 osoba	1,9%
wydawanie zezwoleń\ duplikatów na sprzedaż napojów alkoholowych- sprzedaż detaliczna	1 osoba	1,9%
brak odpowiedzi	19 osób	36,5%
<i>Podstawa: N=</i>	52	

4.2. Proces załatwiania spraw w urzędzie

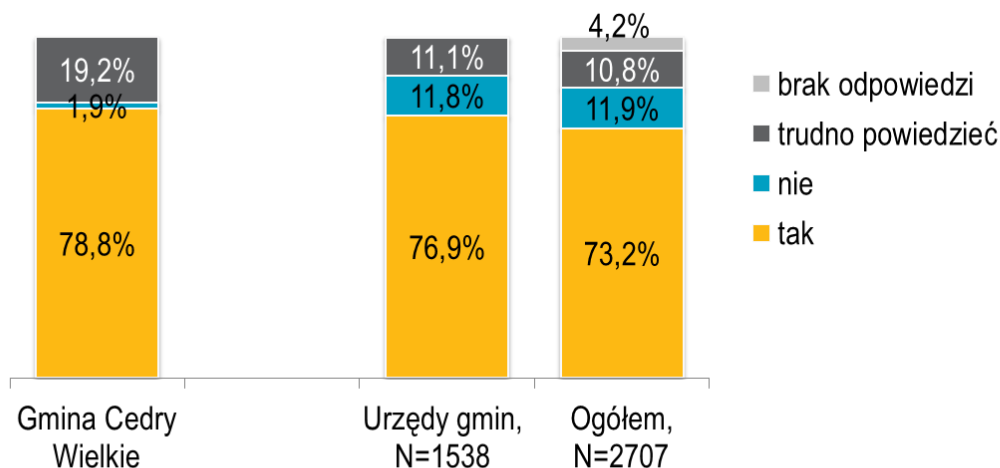
Większość spraw, z którymi klienci przyszli do Urzędu Gminy Cedry Wielkie wymaga tylko jednej wizyty w urzędzie.

Wykres 1. Ile wizyt w Urzędzie jest potrzebnych na załatwienie Pana/i sprawy?



Zdecydowana większość klientów urzędu Cedry Wielkie załatwiła swoją sprawę – całkowicie lub w stopniu, w jakim było to możliwe na danym etapie. Wynik ten pozostaje na poziomie wyników dla innych urzędów gmin.

Wykres 2. Czy udało się Panu/i załatwić sprawę? Czy na aktualnym etapie realizacji sprawy udało się Panu/i wszystko załatwić? (niezależnie od liczby wizyt potrzebnych do załatwienia sprawy)



W przypadku spraw, do załatwienia, w których potrzebna jest jedynie jedna wizyta, niemal wszystkie zostały załatwione w trakcie tej wizyty. Natomiast tam, gdzie potrzebnych było więcej wizyt – blisko połowa tych klientów nie potrafiło stwierdzić, czy sprawę udało się załatwić w stopniu, w jakim było to możliwe na danym etapie, czy też nie. Dla porównania

w innych urzędach gmin w tej sytuacji, klienci częściej stwierdzali, że sprawy nie udało się zrealizować.

Tabela 3. Czy udało się Panu/i załatwić sprawę? Czy na aktualnym etapie realizacji sprawy udało się Panu/i wszystko załatwić? (w podziale na sprawy jedno- i wielowizytowe)

	Gmina Cedry Wielkie	Urzędy gmin	Ogółem
Czy udało się załatwić sprawę?			
<i>Podstawa: Osoby, które potrzebowały <u>jednej wizyty</u> dla załatwienia swojej sprawy</i>			
tak	97,0%	93,0%	92,9%
nie	-	3,7%	3,8%
trudno powiedzieć	3,0%	3,4%	3,4%
<i>Podstawa, n=</i>	33*	1064	1704
Czy na danym etapie udało się załatwić sprawę?			
<i>Podstawa: Osoby, które potrzebowały <u>więcej wizyt</u> dla załatwienia swojej sprawy</i>			
tak	47,4%	41,2%	44,7%
nie	5,3%	30,3%	29,0%
trudno powiedzieć	47,4%	28,6%	26,3%
<i>Podstawa, n=</i>	19*	469	890

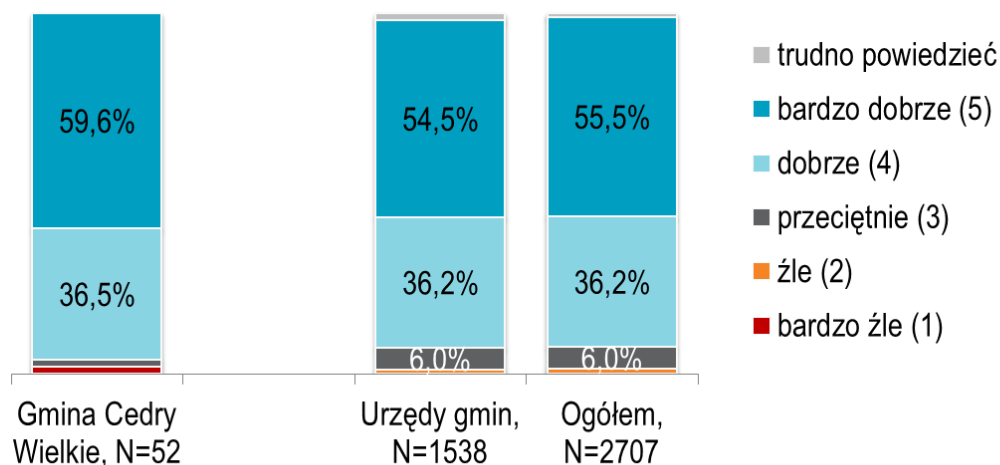
***Uwaga: Bardzo mała podstawa.**

4.3. Ocena obsługi klienta i pracowników urzędu

Zdaniem niemal wszystkich badanych klientów Urzędu Gminy Cedry Wielkie sprawność obsługi klienta w urzędzie jest dobra lub bardzo dobra (97%). Osoby oceniające ją na bardzo wysokim poziomie to aż 60% wszystkich badanych. Wyniki te pozostają na poziomie dobrych wyników w całym regionie – zarówno na poziomie ogólnym, jak i na poziomie urzędów gminnych.

Wykres 3. Jak Pan/i ocenia sprawność obsługi klientów Urzędu?

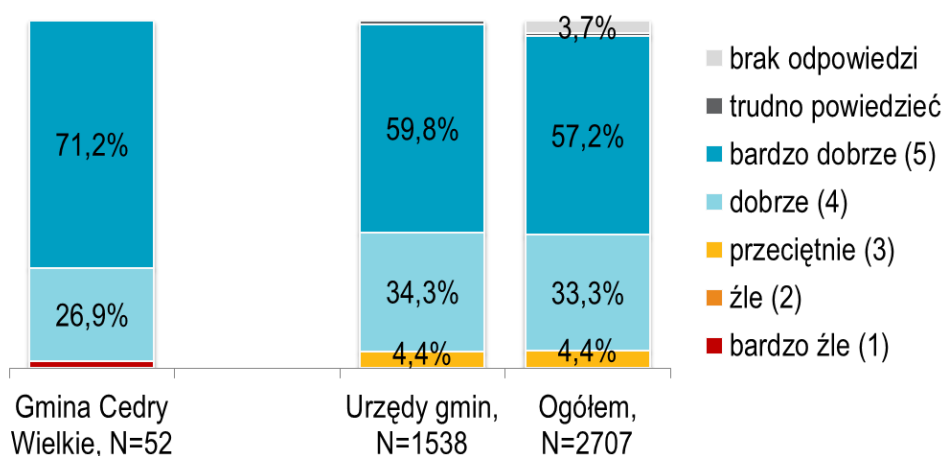
średnia	4,5	4,5	4,5
(4+5)	96,2%	90,7%	91,6%



Ocena pracownika obsługującego daną sprawę w przypadku Urzędu Gminy Cedry Wielkie była szczególnie wysoka – odsetek bardzo dobrych ocen był znacząco wyższy od średniej dla wszystkich badanych urzędów. Zaledwie 4% klientów nie oceniło obsługującego ich pracownika dobrze lub bardzo dobrze.

Wykres 4. Jak Pan/i ocenia pracownika Urzędu, który Pana/ią obsługiwał?

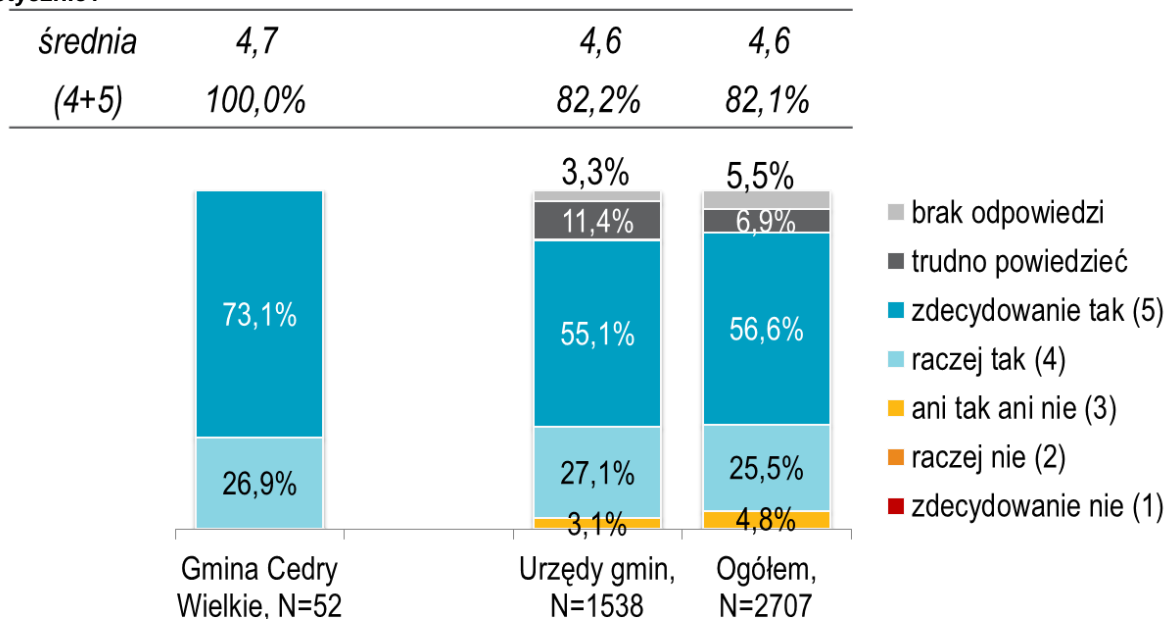
średnia	4,7	4,6	4,5
(4+5)	98,1%	94,0%	90,4%



Jeszcze lepiej pracownicy Urzędu Gminy Cedry Wielkie ocenieni zostali pod kątem etycznego i moralnego postępowania. Wszyscy badani klienci nie mieli wątpliwości, że urzędnicy postępowali moralnie i etycznie. Jest to wynik statystycznie istotnie wyższy od

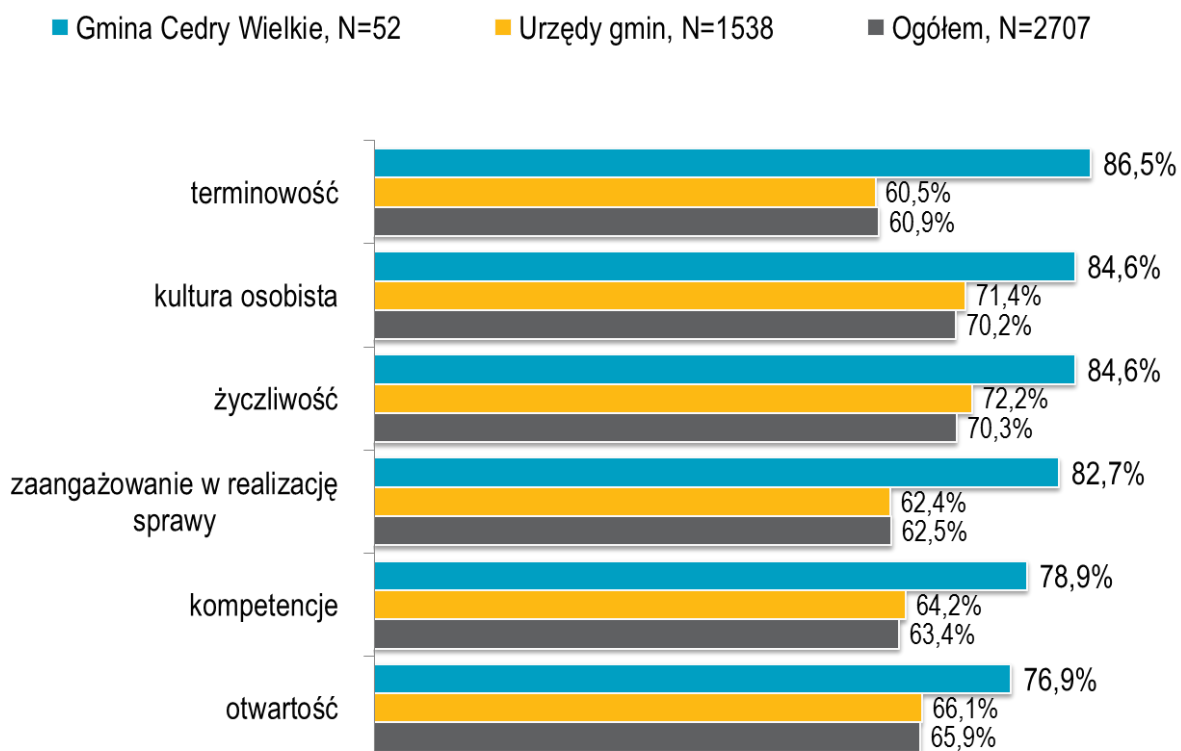
średniego wyniku osiągniętego przez urzędy gminne oraz przez wszystkie urzędy uczestniczące w badaniu.

Wykres 5. Czy Pana/i zdaniem, pracownik Urzędu, który Pana/ią obsługiwał, postępował moralnie i etycznie?



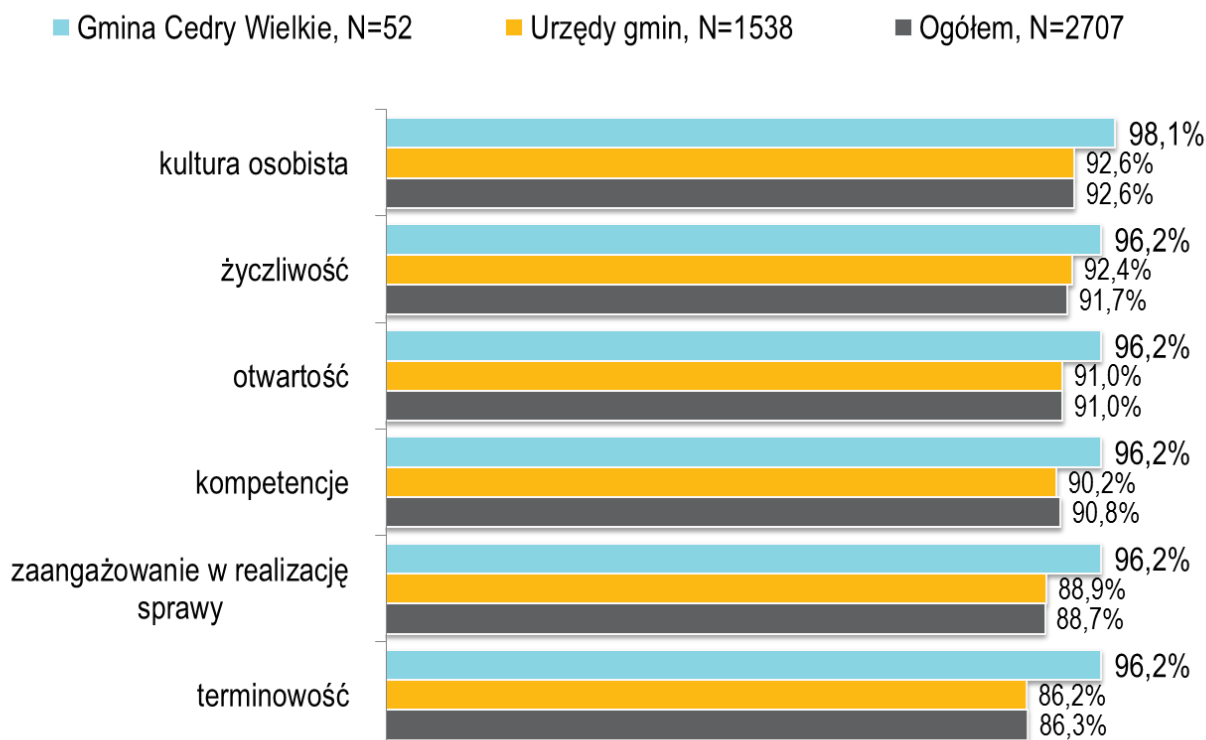
Szczegółowa ocena pracowników Urzędu Gminy Cedry Wielkie jest również bardzo wysoka na tle innych urzędów uczestniczących w badaniu. Zdecydowana większość badanych klientów oceniła pracowników bardzo dobrze we wszystkich wymiarach. Najwięcej bardzo dobrych ocen pracownicy urzędu uzyskali na wymiarze terminowości (87%), a także kultury osobistej (85%) i życzliwości (85%). Jednak również pozostałe wymiary: zaangażowanie w realizację sprawy, kompetencje i otwartość w przypadku urzędników w Urzędzie Gminy Cedry Wielkie ocenione zostały bardzo wysoko przez klientów (odpowiednio: 83%, 79% i 77%).

Wykres 6. Jak ocenia Pan/i - pracownika Urzędu, który Pana/ią obsługiwał - pod względem kilku cech? (wskazania: bardzo dobrze)



We wszystkich urzędach ocena pracowników na badanych wymiarach była wysoka. Odsetek osób, które nie przyznały im ocen dobrych lub bardzo dobrych był bardzo niski. W Urzędzie w Cedrach Wielkich nie przekroczył 4%. Średnio dla wszystkich urzędów uczestniczących w badaniu wahał się od 7% do 14%.

Wykres 7. Jak ocenia Pan/i - pracownika Urzędu, który Pana/ią obsługiwał - pod względem kilku cech? (wskazania: dobrze i bardzo dobrze)



4.4. Dodatkowe uwagi

W przypadku Urzędu Gminy Cedry Wielkie żaden z badanych klientów nie odpowiedział twierdząco na pytanie: *Gdyby to od Pana/i zależało, czy wprowadziłby/aby Pan/i zmiany w Urzędzie?* Ogromna większość uznała, że nie wprowadziłby żadnych zmian w Urzędzie (87%), co było istotnie więcej niż średni wynik dla wszystkich badanych urzędów.

Tabela 5. Gdyby to od Pana/i zależało, czy wprowadziłby/aby Pan/i zmiany w Urzędzie? Jeżeli tak, to jakie?

	Gmina Cedry Wielkie	Urzędy gmin	Ogółem
tak	0%	10%	15%
nie	87%	84%	76%
brak odpowiedzi	13%	6%	6%
Podstawa:	52	1538	2707

5. WSKAŹNIKI JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

Na podstawie wyników badania stworzone zostały 3 wskaźniki obejmujące oceniane wymiary jakości obsługi klienta w badanych urządach.

5.1. Wskaźnik Sprawności Obsługi (WSO)

Wskaźnik Sprawności Obsługi stanowi średnią ocenę na wymiarze ogólnej sprawności obsługi. Został wyliczony na podstawie pytania: *Jak Pan/i ocenia sprawność obsługi klientów Urzędu w skali pięciostopniowej, w której 1 oznacza bardzo źle, 2 – źle, 3 – przeciętnie, 4 – dobrze, a 5 – bardzo dobrze?* Przyjmuje wartości od 1 do 5. Im wyższa wartość wskaźnika, tym wyższy poziom oceny sprawności w danym urządzie.

Dla Urzędu Gminy Cedry Wielkie Wskaźnik Sprawności Obsługi wyniósł 4,52, co jest wynikiem zbliżonym do średniego wyniku uzyskanego przez wszystkie badane urzędy – ogółem oraz na poziomie urzędów gminnych.

Tabela 6. Wskaźnik Sprawności Obsługi: wynik dla Urzędu

	Gmina Cedry Wielkie	Urzędy gmin	Ogółem
WSO	4,52	4,47	4,47

5.2. Wskaźnik Oceny Pracowników Urzędu (WOPU)

Wyniki oceny pracowników urzędu posłużyły do stworzenia Wskaźnika Oceny Pracowników Urzędu (WOPU). Stanowi on uśredniony wynik na ocenianych wymiarach pracowników: kompetencje, zaangażowanie w realizację sprawy, kultura osobista, terminowość, otwartość, życzliwość. Wskaźnik przyjmuje wartości od 1 do 5. Im wyższa wartość wskaźnika, tym wyższa ocena poziomu obsługi klienta przez pracownika urzędu.

Dla Urzędu Gminy Cedry Wielkie Wskaźnik Oceny Pracowników Urzędu wyniósł 4,76, co jest wynikiem lepszym niż wynik ogółem dla wszystkich badanych urzędów oraz dla badanych urzędów gminnych.

Tabela 7. Wskaźnik Oceny Pracowników Urzędu: wynik dla Urzędu

	Gmina Cedry Wielkie	Urzędy gmin	Ogółem
WOPU	4,76	4,58	4,44

5.3. Wskaźnik Obsługi Klienta (WOK)

Wskaźnik Obsługi Klienta odzwierciedla poziom zadowolenia z obsługi w danym urzędzie i uwzględnia z jednej strony skuteczność załatwienia sprawy, z jaką klient zgłosił się do urzędu, a z drugiej ocenę sprawności obsługi klienta w urzędzie oraz ocenę pracownika, który obsługiwał respondenta.

Wskaźnik został wyliczony na podstawie pytań:

- *Czy udało się Panu/i załatwić sprawę? Czy na aktualnym etapie realizacji sprawy udało się Panu/i wszystko załatwić?* – 10 punktów za odpowiedź: tak
- *Jak Pan/i ocenia pracownika Urzędu, który Pana/ią obsługiwał?* – od 1 do 5 punktów w zależności od oceny na 5-stopniowej skali
- *Czy Pana/i zdaniem, pracownik Urzędu, który Pana/ią obsługiwał, postępował moralnie i etycznie?* – od 1 do 5 punktów w zależności od oceny na 5-stopniowej skali
- *Jak ocenia Pan/i - pracownika Urzędu, który Pana/ią obsługiwał - pod względem kilku cech: kompetencje, zaangażowanie w realizację sprawy, kultura osobista, terminowość, otwartość, życzliwość?* – od 1 do 5 punktów dla każdej cechy w zależności od oceny na 5-stopniowej skali

Łączna liczba punktów z powyższych pytań została następnie podzielona przez maksymalną liczbę punktów możliwą do zdobycia (50 punktów).

Wskaźnik przyjmuje wartości od 0 do 1 – im wyższa wartość tym wyższy ogólny poziom obsługi klienta w danym urzędzie.

Dla Urzędu Gminy Cedry Wielkie Wskaźnik Obsługi Klienta wyniósł 0,91 – czyli był bardzo wysoki, wyraźnie wyższy niż średni wskaźnik dla ogółu badanych urzędów, jak również dla badanych urzędów gminnych.

Tabela 8. Wskaźnik Obsługi Klienta: wynik dla Urzędu

	Gmina Cedry Wielkie	Urzędy gmin	Ogółem
WOK	0,91	0,86	0,86

6. PODSUMOWANIE: URZĄD GMINY CEDRY WIELKIE

Jakość obsługi klienta w Urzędzie Gminy Cedry Wielkie, na podstawie wyników niniejszego badania, jest bardzo wysoka. Zarówno ogólna ocena sprawności obsługi, jak i ocena obsługujących pracowników, były powyżej średnich ocen odnotowanych we wszystkich badanych urzędach, a także powyżej średnich ocen dla badanych urzędów gminnych.

Zaledwie jedna osoba na 52 badane wyraziła swoje niezadowolenie z obsługi. Nikt natomiast nie miał wątpliwości co do moralnego i etycznego postępowania pracowników urzędu.

Terminowość, kultura osobista i życzliwość zostały ocenione na najwyższym poziomie przez zdecydowaną większość badanych klientów.

Wskaźnik Sprawności Obsługi w urzędzie pozostaje na poziomie zbliżonym do innych urzędów, natomiast Wskaźnik Oceny Pracowników Urzędu jak i ogólny Wskaźnik Obsługi Klienta są już na wyższym poziomie niż średnie wskaźniki odnotowane dla innych urzędów.

Rekomendacje

Wyniki badania nie wskazują słabych stron obsługi klienta w Urzędzie Gminy Cedry Wielkie, które wymagałyby podjęcia działań naprawczych.

Należy więc kontynuować dobre praktyki, szkolić nowych pracowników, aby dorównywali standardom obsługi wśród osób już pracujących, a także monitorować poziom zadowolenia klientów, by móc odpowiednio wcześniej zareagować, jeśli z jakiegoś powodu poziom satysfakcji zacznie się obniżać.

ZAŁĄCZNIK: KWESTIONARIUSZ

Poniżej znajduje się kwestionariusz, który został wykorzystany w badaniu.

Dzień Dobry. Nazywam się W imieniu..... prowadzę badanie służące określeniu poziomu satysfakcji klientów Urzędu..... Dane zebrane w ankiecie pozostaną całkowicie anonimowe.

Czy załatwił/a Pan/i dzisiaj jakąś sprawę w Urzędzie

.....?

Jaką sprawę załatwił/a Pan/i dzisiaj w Urzędzie?																																																																																																																																													
<i>Ankieter: wręcz respondentowi kartę 1. Możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi</i>																																																																																																																																													
<i>W przypadku załatwienia więcej niż 1 sprawy proszę wskazać, która z nich była sprawą główną.</i>																																																																																																																																													
Q1.	<table border="1"> <tr> <td>A. Urząd Stanu Cywilnego</td> <td>A1</td> <td>A2</td> <td>A3</td> <td>A4</td> <td>A5</td> <td>A6</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B. Ewidencja ludności</td> <td>B1</td> <td>B2</td> <td>B3</td> <td>B4</td> <td>B5</td> <td>B6</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C. Dowody osobiste</td> <td>C1</td> <td>C2</td> <td>C3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>D. Prawa jazdy</td> <td>D1</td> <td>D2</td> <td>D3</td> <td>D4</td> <td>D5</td> <td>D6</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>E. Rejestracja pojazdów</td> <td>E1</td> <td>E2</td> <td>E3</td> <td>E4</td> <td>E5</td> <td>E6</td> <td>E7</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>F. Działalność gospodarcza</td> <td>F1</td> <td>F2</td> <td>F3</td> <td>F4</td> <td>F5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>G. Nieruchomości</td> <td>G1</td> <td>G2</td> <td>G3</td> <td>G4</td> <td>G5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>H. Urbanistyka i architektura</td> <td>H1</td> <td>H2</td> <td>H3</td> <td>H4</td> <td>H5</td> <td>H6</td> <td>H7</td> <td>H8</td> <td>H9</td> </tr> <tr> <td>I. Gospodarka Komunalna</td> <td>I1</td> <td>I2</td> <td>I3</td> <td>I4</td> <td>I5</td> <td>I6</td> <td>I7</td> <td>I8</td> <td>I9</td> </tr> <tr> <td>J. Kultura</td> <td>J1</td> <td>J2</td> <td>J3</td> <td>J4</td> <td>J5</td> <td>J6</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>K. Ochrona środowiska</td> <td>K1</td> <td>K2</td> <td>K3</td> <td>K4</td> <td>K5</td> <td>K6</td> <td>K7</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>L. Geodezja</td> <td>L1</td> <td>L2</td> <td>L3</td> <td>L4</td> <td>L5</td> <td>L6</td> <td>L7</td> <td>L8</td> <td></td> </tr> <tr> <td>M. Podatki i opłaty lokalne</td> <td>M</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="10">Inne (jakie?).....</td> </tr> </table>	A. Urząd Stanu Cywilnego	A1	A2	A3	A4	A5	A6				B. Ewidencja ludności	B1	B2	B3	B4	B5	B6				C. Dowody osobiste	C1	C2	C3							D. Prawa jazdy	D1	D2	D3	D4	D5	D6				E. Rejestracja pojazdów	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7			F. Działalność gospodarcza	F1	F2	F3	F4	F5					G. Nieruchomości	G1	G2	G3	G4	G5					H. Urbanistyka i architektura	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	I. Gospodarka Komunalna	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	J. Kultura	J1	J2	J3	J4	J5	J6				K. Ochrona środowiska	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7			L. Geodezja	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8		M. Podatki i opłaty lokalne	M									Inne (jakie?)									
	A. Urząd Stanu Cywilnego	A1	A2	A3	A4	A5	A6																																																																																																																																						
	B. Ewidencja ludności	B1	B2	B3	B4	B5	B6																																																																																																																																						
	C. Dowody osobiste	C1	C2	C3																																																																																																																																									
	D. Prawa jazdy	D1	D2	D3	D4	D5	D6																																																																																																																																						
	E. Rejestracja pojazdów	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7																																																																																																																																					
	F. Działalność gospodarcza	F1	F2	F3	F4	F5																																																																																																																																							
	G. Nieruchomości	G1	G2	G3	G4	G5																																																																																																																																							
	H. Urbanistyka i architektura	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9																																																																																																																																			
	I. Gospodarka Komunalna	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9																																																																																																																																			
	J. Kultura	J1	J2	J3	J4	J5	J6																																																																																																																																						
	K. Ochrona środowiska	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7																																																																																																																																					
	L. Geodezja	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8																																																																																																																																				
	M. Podatki i opłaty lokalne	M																																																																																																																																											
Inne (jakie?)																																																																																																																																													
Q2.	<p>Ile wizyt w Urzędzie jest potrzebnych na załatwienie Pana/i sprawy?</p> <ol style="list-style-type: none"> jedna wizyta więcej niż jedna wizyta (przejdź do pytania Q4) 																																																																																																																																												
Q3.	<p>Czy udało się Panu/i załatwić sprawę?</p> <ol style="list-style-type: none"> tak (przejdź do pytania Q6) nie (przejdź do pytania Q5) trudno powiedzieć (nie czytaj - przejdź do pytania Q5) 																																																																																																																																												

Q4.	Czy na aktualnym etapie realizacji sprawy udało się Panu/i wszystko załatwić?	<ol style="list-style-type: none"> 1. tak (przejdź do pytania Q6) 2. nie (przejdź do pytania Q5) 9. trudno powiedzieć (nie czytaj - przejdź do pytania Q5) 																																																	
Q5.	<p>Jakie trudności napotkał/a Pan/i przy załatwianiu sprawy w trakcie dzisiejszej wizyty w Urzędzie?</p> <p><i>Ankieter: można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź; przeczytaj odpowiedź</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sprawa jest w toku, wymaga dodatkowych czynności, dokumentów itp. 2. Z mojej winy (brak niezbędnych dokumentów, niedopełnienie formalności itp.) 3. Zbyt mało urzędników zajmuje się takimi sprawami, są kolejki, stąd załatwienie sprawy bardzo się wydłuża 4. Niekompetencja i brak fachowości 5. Panuje bałagan, zagubiono moje podanie, dokumenty itp. 6. Brak życzliwości urzędników 7. Załatwienie sprawy jest niemożliwe w ramach obowiązującego prawa 8. Inne urzędy, instytucje nie dopełniły czegoś 9. Złe oznakowania, nieczytelne lub niejasne informacje 10. Nieobecność kompetentnego pracownika (urlop itd.) 11. Niedostateczne poinformowanie o szczegółach sprawy (np. brak informacji na stronie internetowej) 12. Inna przyczyna, jaka?..... 																																																	
Q6.	Jak Pan/i ocenia sprawność obsługi klientów Urzędu w skali pięciostopniowej, w której 1 oznacza bardzo źle, 2 – źle, 3 – przeciętnie, 4 –dobrze, a 5 – bardzo dobrze?	<ol style="list-style-type: none"> 1. bardzo źle 2. źle 3. przeciętnie 4. dobrze 5. bardzo dobrze 9. trudno powiedzieć (nie czytaj) 																																																	
Q7.	Jak Pan/i ocenia pracownika Urzędu, który Pana/ią obsługiwał, przy zastosowaniu tej samej skali, co w poprzednim pytaniu?	<ol style="list-style-type: none"> 1. bardzo źle 2. źle 3. przeciętnie 4. dobrze 5. bardzo dobrze 9. trudno powiedzieć (nie czytaj) 																																																	
Q8.	<p>Czy Pana/i zdaniem, pracownik Urzędu, który Pana/ią obsługiwał, postępował moralnie i etycznie?</p> <p>Odpowiedzi można udzielić wybierając wariant ze skali pięciostopniowej, w której 1 oznacza zdecydowanie nie, a 5 – zdecydowanie tak.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. zdecydowanie nie 2. raczej nie 3. ani tak ani nie (przejdź do pytania Q10) 4. raczej tak (przejdź do pytania Q10) 5. zdecydowanie tak (przejdź do pytania Q10) 9. trudno powiedzieć (nie czytaj - przejdź do pytania Q10) 																																																	
Q9.	Dlaczego uważa Pan/i, że pracownik Urzędu, który Pana/ią obsługiwał nie postępował moralnie i etycznie?	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>																																																	
Q10.	<p>Jak ocenia Pan/i - pracownika Urzędu, który Pana/ią obsługiwał - pod względem kilku cech, w skali od 1 do 5, gdzie 1 to bardzo źle, 2 – źle, 3 – przeciętnie, 4 – dobrze, 5 bardzo dobrze. 9 – nie mam zdania.</p> <p><i>Ankieter: poinformuj respondenta o powyższej kafeterii, z wyjątkiem odpowiedzi 9 – nie mam zdania. Następnie przeczytaj respondentowi kolejne odpowiedzi i poprosz o ustosunkowanie się do nich.</i></p> <table border="1" data-bbox="268 1630 1369 1845"> <thead> <tr> <th>Cechy pracownika Urzędu:</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>9</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Q15_1. Kompetencje</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Q15_2. Zaangażowanie w realizację sprawy</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Q15_3. Kultura osobista</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Q15_4. Terminowość</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Q15_5. Otwartość</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Q15_6. Życzliwość</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Cechy pracownika Urzędu:	1	2	3	4	5	9	Q15_1. Kompetencje							Q15_2. Zaangażowanie w realizację sprawy							Q15_3. Kultura osobista							Q15_4. Terminowość							Q15_5. Otwartość							Q15_6. Życzliwość							
Cechy pracownika Urzędu:	1	2	3	4	5	9																																													
Q15_1. Kompetencje																																																			
Q15_2. Zaangażowanie w realizację sprawy																																																			
Q15_3. Kultura osobista																																																			
Q15_4. Terminowość																																																			
Q15_5. Otwartość																																																			
Q15_6. Życzliwość																																																			

Q11.	Gdyby to od Pana/i zależało, czy wprowadziłby/aby Pan/i zmiany w Urzędzie? Jeżeli tak, to jakie? <i>Ankieter: pytanie otwarte, dopytaj</i>	1. tak, jakie?..... 2. nie
Q12.	Płeć respondenta: Zaznaczyć bez zadawania pytania	1. kobieta 2. mężczyzna
Q13.	Teraz zadam Panu/i pytanie do celów statystycznych. W jakim jest Pan(i) wieku? Proszę wskazać przedział:	1. 16-29 lat 2. 30-44 lat 3. 45-59 lat 4. 60 lat i więcej
Q14.	Jakie jest Pana(i) wykształcenie?	1. podstawowe / gimnazjalne 2. zasadnicze zawodowe 3. średnie 4. wyższe

SPIS TABEL I WYKRESÓW

Tabela 1. Opis badanej populacji klientów urzędu.....	4
Tabela 2. Jaką sprawę załatwia/a Pan/i dzisiaj w Urzędzie?	5
Tabela 2a. Jaką sprawę załatwia/a Pan/i dzisiaj w Urzędzie?	5
Wykres 1. Ile wizyt w Urzędzie jest potrzebnych na załatwienie Pana/i sprawy?	7
Wykres 2. Czy udało się Panu/i załatwić sprawę? Czy na aktualnym etapie realizacji sprawy udało się Panu/i wszystko załatwić? (niezależnie od liczby wizyt potrzebnych do załatwienia sprawy)	7
Tabela 3. Czy udało się Panu/i załatwić sprawę? Czy na aktualnym etapie realizacji sprawy udało się Panu/i wszystko załatwić? (w podziale na sprawy jedno- i wielowizytowe)	8
Wykres 3. Jak Pan/i ocenia sprawność obsługi klientów Urzędu?.....	9
Wykres 4. Jak Pan/i ocenia pracownika Urzędu, który Pana/ią obsługiwał?	9
Wykres 5. Czy Pana/i zdaniem, pracownik Urzędu, który Pana/ią obsługiwał, postępował moralnie i etycznie? ..	10
Wykres 6. Jak ocenia Pan/i - pracownika Urzędu, który Pana/ią obsługiwał - pod względem kilku cech? (wskazania: bardzo dobrze)	11
Wykres 7. Jak ocenia Pan/i - pracownika Urzędu, który Pana/ią obsługiwał - pod względem kilku cech? (wskazania: dobrze i bardzo dobrze)	12
Tabela 5. Gdyby to od Pana/i zależało, czy wprowadziłby/aby Pan/i zmiany w Urzędzie? Jeżeli tak, to jakie?	13
Tabela 6. Wskaźnik Sprawności Obsługi: wynik dla Urzędu.....	13
Tabela 7. Wskaźnik Oceny Pracowników Urzędu: wynik dla Urzędu	14
Tabela 8. Wskaźnik Obsługi Klienta: wynik dla Urzędu	14