

Wyniki badania zrealizowanego wśród klientów Urzędu Miejskiego w Łomży

W dniach 3-9 sierpnia 2020 r. Urząd Miejski w Łomży przeprowadził ankietę badania zadowolenia klienta ze świadczonych usług. Badanie było elementem przygotowywanego przez Miasto projektu pn.: „Łomża - Miasto, w którym żyję i pracuję” w ramach Programu „Rozwój Lokalny”, finansowanego ze środków Mechanizmu Finansowego EOG 2014-2021 oraz Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021.

Celem badania było uchwycenie istotnych problemów i słabych stron funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Łomży, poznanie ewentualnych potrzeb klientów względem magistratu oraz tworzenia warunków do stałego rozwoju. Zebrane uwagi oraz wnioski będą wskazaniemi do Planu Rozwoju Instytucjonalnego – dokumentu strategicznego, który powstaje na potrzeby ww. projektu i tym samym przyczynią się do udoskonalenia usług publicznych świadczonych przez Urząd Miejski w Łomży.

Ankietę wypełniły 104 osoby.

Analiza wyników ankiety w załączeniu poniżej.

1) Jak Pani/Pan ocenia poziom świadczenia usług przez Urząd Miejski w Łomży?



Duży rozrzut odpowiedzi wśród ankietowanych. Pozytywna ocena poziomu świadczenia usług UM w Łomży (odpowiedzi bardzo wysoko i raczej wysoko) to łącznie 32 odpowiedzi. Kolejne 32 odpowiedzi to ocena średnia. Raczej nisko i bardzo nisko usługi ocenia 40 mieszkańców.

2) Jak Pani/Pan ocenia dostępność i czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie?

- bardzo dobrze - 11
- raczej dobrze - 32
- średnio - 35
- raczej źle - 14
- bardzo źle - 12

Przewaga odpowiedzi pozytywnych (łącznie bardzo dobrze i raczej dobrze – 43 odpowiedzi). Nie mniej jednak średnio dostępność i czytelność informacji ocenia 35 ankietowanych, a negatywnie (raczej źle i bardzo źle) – 26 osób.

3) Skąd najczęściej dowiaduje się Pani/Pan gdzie i jak załatwiać sprawy w Urzędzie?

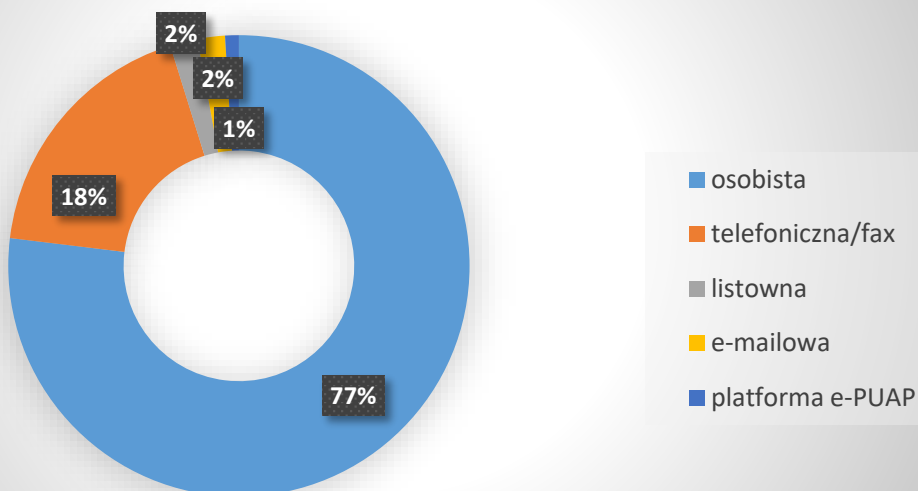
- od znajomych - 31
- od pracowników Urzędu - 27
- z tablic informacyjnych - 9
- ze strony internetowej Urzędu (lub BIPu) - 30
- z innych źródeł (jakich?): Internet (inne strony niż miejskie) - 4

Dominacja trzech odpowiedzi jako źródeł informacji gdzie i jak załatwiać sprawy w UM: znajomi, strona internetowa Urzędu, pracownicy UM.

4) Z jakiej formy kontaktu z Urzędem korzysta Pani/Pan najczęściej?

- osobista wizyta w Urzędzie - 80
- telefoniczna/fax - 19
- listowna - 2
- e-mailowa - 2
- platforma ePUAP - 1

Formy kontaktu z Urzędem



Zdecydowana przewaga osobistej formy kontaktu w Urzędzie (80 osób, co daje niespełna 77%). 19 osób wskazało także na kontakt telefoniczny (nieco ponad 18%). Nieliczne odpowiedzi wskazują na kontakt za pomocą elektronicznych środków komunikacji (zaledwie 3 odp. – niecałe 3%).

5) Czy bez problemu trafia Pani/Pan do właściwych urzędników załatwiających sprawę?

- tak 63

- nie 40

6) Proszę ocenić poszczególne elementy obsługi interesantów w Urzędzie Miejskim w Łomży. (bardzo dobrze, dobrze, średnio, źle, bardzo źle)

	Bardzo dobrze	Raczej dobrze	Średnio	Raczej źle	Bardzo źle
warunki w jakich obsługiwani są klienci	17	38	36	9	4
dostępność osób, z którymi trzeba było się kontaktować	17	29	28	19	11
fachowość osób, z którymi się Pani/Pan kontaktował(a)	23	31	26	11	13
zrozumiałość przekazywanych informacji	20	31	36	10	7
szersze zaangażowanie (poświęcenie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników Urzędu	16	27	24	16	21
szybkość (terminowość załatwienia sprawy)	17	19	28	18	22
obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców)	18	25	20	18	23

Ogólna ocena obsługi interesantów wydaje się być na poziomie zadowalającym, a co najmniej na średnim. Dobrze oceniane są warunki w jakich obsługiwani są klienci (bardzo dobrze i raczej dobrze – łącznie 55; średnio 36 odpowiedzi). Nieco słabiej wypada dostępność urzędników (bardzo dobrze i raczej dobrze – 46 odp., średnio 28, ale także 28 odpowiedzi raczej źle i bardzo źle). Fachowość urzędników oceniana jest dość pozytywnie (łącznie 54 odp. bardzo dobrze i raczej dobrze, 26 średnio, łącznie 24 raczej źle i bardzo źle). Informacje przekazywane przez urzędników są raczej zrozumiałe (łącznie 51 odp. bardzo dobrze i raczej dobrze, 36 średnio i łącznie 17 raczej źle i bardzo źle). Na średnim poziomie wypada szersze zaangażowanie pracowników Urzędu (łącznie 43 odp. bardzo dobrze i raczej dobrze, 24 średnio, ale także łącznie 37 odp. raczej źle i bardzo źle). Najgorzej w odpowiedziach dotyczących obsługi przedstawia się szybkość i terminowość załatwienia sprawy (łącznie 40 odpowiedzi raczej źle i bardzo źle, 28 średnio, łącznie 36 odp. bardzo dobrze i raczej dobrze). Podobnie wypada także obiektywizm i równe traktowanie mieszkańców (łącznie 43 bardzo dobrze i raczej dobrze, 20 odp. średnio, oraz łącznie 41 odp. raczej źle i bardzo źle).

7) Co według Pani/Pana ma największy wpływ na załatwianie spraw w Urzędzie? (bardzo duży, duży, średni, mały, brak wpływu)

	bardzo duży	duży	średni	mały	brak wpływu
profesjonalizm pracownika	50	28	9	15	2
umiejętność przekazywania informacji	52	25	12	14	1
zaangażowanie pracownika	55	22	12	10	5
uprzejmość pracownika	48	28	11	13	4
przyjazne otoczenie	28	37	23	12	4
czytelne oznakowanie Urzędu	44	33	19	6	2
możliwość uzyskania pełnej informacji	53	26	9	14	2
sprawność i szybkość obsługi	55	20	11	14	4
dostęp do informacji o funkcjonowaniu i usługach urzędu na stronie www.lomza.pl	41	24	19	14	6
dostęp do informacji o funkcjonowaniu i usługach urzędu na stronie www.bip.lomza.pl	39	27	16	17	5

Przewaga odpowiedzi praktycznie we wszystkich czynnikach wskazuje na bardzo duży lub duży wpływ na załatwianie spraw w Urzędzie. Wynika z tego, że ocena jest wieloskładnikowa. Przewaga ocen bardzo duży i duży (łącznie po ponad 70 odpowiedzi), gdzie wpływ na załatwianie sprawy ma: profesjonalizm pracownika, umiejętność przekazywania informacji, zaangażowanie pracownika, uprzejmość pracownika, czytelne oznakowanie Urzędu, możliwość uzyskania pełnej informacji, sprawność i szybkość obsługi. Oceny czynników na poziomie „mały” i „brak wpływu” to raczej ok. 15 - 20 odpowiedzi.

8) Który sposób załatwiania spraw woli Pani/Pan:

- osobiście w Urzędzie - 62
- elektronicznie za pośrednictwem Internetu - 42

Dosyć duża liczba odpowiedzi wskazuje, iż petenci wolą załatwić sprawy urzędowe drogą elektroniczną, jednak odpowiedzi na pytanie nr 4, wskazują że jednak z tego nie korzystają.

9) Jakie są Pani/Pana oczekiwania odnośnie usług Urzędu możliwych do uzyskania drogą elektroniczną (przez Internet)? (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

- dobra jakość i czytelność procedury - 48
- zwiększenie pakietu usług możliwych do realizacji elektronicznej - 59
- nie zamierzam korzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną - 11

Z odpowiedzi wynika (także biorąc pod uwagę odpowiedzi na pytanie nr 8), że klienci UM Łomża chcieliby więcej spraw załatwiać przez Internet, jednak nie bez znaczenia pozostaje jakość i czytelność procedury załatwiania spraw drogą elektroniczną.

10) Co jest najważniejsze w kwestii dostępu do usług Urzędu dla osób z niepełnosprawnościami i wykluczonych?

- likwidacja barier architektonicznych - 27
- tłumacz/asystent dla osób niepełnosprawnych - 11
- dostępna i czytelna strona internetowa - 16
- Urząd jest dobrze przygotowany - 12
- to jest ważne, ale nie mam konkretnego zdania – 35

Najwięcej odpowiedzi (35) wskazuje, że ogólna dostępność Urzędu jest istotna, bez wskazania najważniejszej kwestii. Jednak niewiele mniej odpowiedzi (27) dotyczy likwidacji barier architektonicznych. Istotna jest także dostępna i czytelna strona internetowa (16 odp.).

Metryczka:

Płeć:

- kobieta - 52
- mężczyzna – 52

Wiek:

- 18-25 lat - 5
- 26-30 lat – 12

- 31-40 lat - 44
- 41-50 lat - 24
- 51-60 lat - 11
- 61-70 lat - 6
- powyżej 70 lat – 2

Wykształcenie:

- podstawowe lub gimnazjalne - 1
- zawodowe - 4
- średnie (matura) - 24
- wyższe - 75