



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ



Referat Badań i Analiz
Społeczno-Gospodarczych

Satysfakcja klientów Urzędu Miejskiego w Gdańsku

RAPORT

- Gdańsk 2013 -



Spis treści

I. Wstęp i uwagi metodologiczne	3
II. Charakterystyka załatwianych spraw oraz napotkane trudności.....	10
III. Ocena sprawności obsługi klientów	16
IV. Ogólna i szczegółowa ocena pracowników UMG.....	19
IV. Wykorzystanie Internetu w kontaktach z Urzędem Miejskim	27



I. Wstęp i uwagi metodologiczne

W okresie od maja do czerwca 2013 r. Wydział Polityki Gospodarczej Urzędu Miejskiego w Gdańsku – Referat Badań i Analiz Społeczno Gospodarczych zrealizował badania ilościowe, których celem było poznanie satysfakcji klientów z usługi Urzędu Miejskiego w Gdańsku. Ocenie respondentów poddano kwestie takie jak: sprawność obsługi, kompetencje, zaangażowanie i kulturę osobistą pracowników Urzędu. Istotne wydały się być także informacje o możliwości rezerwacji wizyty w Urzędzie przez Internet oraz telefonicznie, czy znajomość sposobu funkcjonowania Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej. Ankietowanym dano również możliwość wypowiedzenia się w kwestii zmian, jakie chcieliby wprowadzić w funkcjonowaniu placówek Urzędu Miasta. Badanie zrealizowano za pomocą wywiadów kwestionariuszowych. Ankieta składała się z dwiętnastu pytań, w tym czterech pytań metryczkowych.

Badanie objęło próbę 550 losowo wybranych osób, które w badanym okresie załatwiały sprawy urzędowe w następujących lokalizacjach Urzędu Miejskiego w Gdańsku:

- Zespół Obsługi Mieszkańców nr 1 przy ul. Partyzantów 74
- Zespół Obsługi Mieszkańców nr 2 przy ul. Miłskiego 1,
- Zespół Obsługi Mieszkańców nr 3 przy ul. Nowe Ogrody 8/12,
- Zespół Obsługi Mieszkańców nr 4 przy ul. Wilanowskiej 2.

W przypadku lokalizacji przy ul. Nowe Ogrody badanie objęło zarówno Salę Obsługi Mieszkańców znajdującą się na parterze budynku, jak i pozostałą część budynku, gdzie realizowane było z klientami, którzy wychodzili z pokojów już po spotkaniu z urzędnikiem.



Aby zachować możliwość porównania danych, w każdej lokalizacji zrealizowano mniej więcej równą liczbę ankiet. Poniższa tabela przedstawia rozkład liczby wykonanych wywiadów w poszczególnych lokalizacjach. Próba objęła dodatkowo pojedyncze wywiady w dwóch innych lokalizacjach, tj. budynek K5 przy ul. Kartuskiej 5 oraz budynek UMG przy ul. 3 maja 9. Nie są to typowe miejsca załatwiania spraw urzędowych przez klientów UMG stąd ich jednostkowy charakter. W większości zestawień na potrzebę badania wyłączono te obserwacje z analizy.

Tabela 1: Liczba zrealizowanych badań w poszczególnych lokalizacjach

LOKALIZACJA	IŁOŚĆ ZREALIZOWANYCH BADAŃ	%
ZOM nr 1 – ul. Partyzantów 74	118	21,45 %
ZOM nr 2 – ul. Miłskiego 1	106	19,27%
ZOM nr 3 – ul. Nowe Ogrody 8/12 (Sala Obsługi Mieszkańców)	127	23,09%
ZOM nr 3 – ul. Nowe Ogrody 8/12 (pozostała część budynku)	70	12,73%
ZOM nr 4 – ul. Wilanowska 2	121	22,00%
Budynek K5, ul. Kartuska 5	3	0,55%
Budynek 3-go Maja, ul.3 Maja 9	5	0,91%
RAZEM	550	100%

Miejsce zamieszkania wpływa na wybór odwiedzanego przez klientów Urzędu Miejskiego w Gdańsku Zespołu Obsługi Mieszkańców. ZOM nr 1 przy ul. Partyzantów najchętniej odwiedzają mieszkańcy takich dzielnic jak: Oliwa, Osowa i Wrzeszcz. Mieszkańcy Chełmu i Śródmieścia najczęściej sprawy urzędowe załatwiają w ZOM nr 2. Placówkę Urzędu Miejskiego przy ul. Nowe Ogrody odwiedzają mieszkańcy wszystkich gdańskich dzielnic. Z przedstawionej tabeli wynika, że ZOM przy ul. Wilanowskiej najchętniej odwiedzają mieszkańcy takich dzielnic jak: Ujeścisko- Łostowice oraz Chełm.



Tabela 2: Miejsce zamieszkania a miejsce załatwiania spraw

W jakiej dzielnicy Pan(i) mieszka?	ZOM nr 1	ZOM nr 2	ZOM nr 3	ul. Nowe Ogrody (pozostała budynek)	ZOM nr 4
Aniołki			3	2	
			2,4%	2,9%	
Brętowo	4		1		
	3,4%		0,8%		
Brzeźno	1		10		
	0,8%		7,9%		
Chełm	4	16	5	6	31
	3,4%	15,1%	3,9%	8,6%	25,6%
Jasień		6	5	3	11
		5,7%	3,9%	4,3%	9,11%
Kokoszki	4	6	2	1	
	3,4%	5,7%	1,6%	1,4%	
Krakowiec- Górki Zachodnie			1		
			0,8%		
Letnica					
Matarnia		2		4	
		1,9%		5,7%	
Młyniska			1		
			0,8%		
Nowy Port	2	1	3	1	
	1,7%	0,9%	2,4%	1,4%	
Oliwa	10	2	5	1	
	8,5%	1,9%	3,9%	1,4%	
Olszynka			1	3	
			0,8%	4,3%	
Orunia-Św. Wojciech-Lipce	2	8	4	5	12
	1,7%	7,5%	3,1%	7,1%	9,9%
Osowa	15	2	2	6	1
	12,7%	1,9%	1,6%	8,6%	0,8%
Piecki- Migowo	6	1	3	1	1
	5,1%	0,9%	2,4%	1,4%	0,8%
Przeróbka		1	2	1	
		0,9%	1,6%	1,4%	
Przymorze Małe	4	1	3		3
	3,4%	0,9%	2,4%		2,5%
Przymorze Wielkie	7	4	6	3	



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ

	5,9%	3,8%	4,7%	4,3%	
Rudniki					
Siedlce	1	2	4	3	
	0,8%	1,9%	3,1%	4,3%	
Stogi	1	7	3	1	
	0,8%	6,6%	2,4%	1,4%	
Strzyża			1		
			0,8%		
Suchanino	2	4	4		
	1,7%	3,8%	3,1%		
Śródmieście	6	13	20	6	7
	5,1%	12,3%	15,7%	8,6%	5,8%
Ujeścisko-Łostowice		13	7	3	46
		12,3%	5,5%	4,3%	38%
VII Dwór	1				
	0,8%				
Wrzeszcz-Dolny	11	1	9	4	
	9,3%	0,9%	7,1%	5,7%	
Wrzeszcz-Górny	14	1	8	5	2
	11,9%	0,9%	6,3%	7,1%	1,7%
Wyspa Sobieszewska		1			
		0,9%			
Wzgórze Mickiewicza		3			6
		2,8%			5%
Zaspa Młyniec	3	1	4	6	
	2,5%	0,9%	3,1%	8,6%	
Zaspa Rozstaje	7			2	
	5,9%			2,9%	
Żabianka-Wejhera-Jelit.Tysiąc.	5	1			
	4,2%	0,9%			
Poza miastem	8	9	10	3	1
	6,8%	8,5%	7,9%	4,3%	0,8%
RAZEM:	118	106	127	70	121

*wyłączono obserwacje jednostkowe w budynkach przy ul. Kartuskiej 5 i ul. 3 maja 9



Charakterystyka socjodemograficzna próby

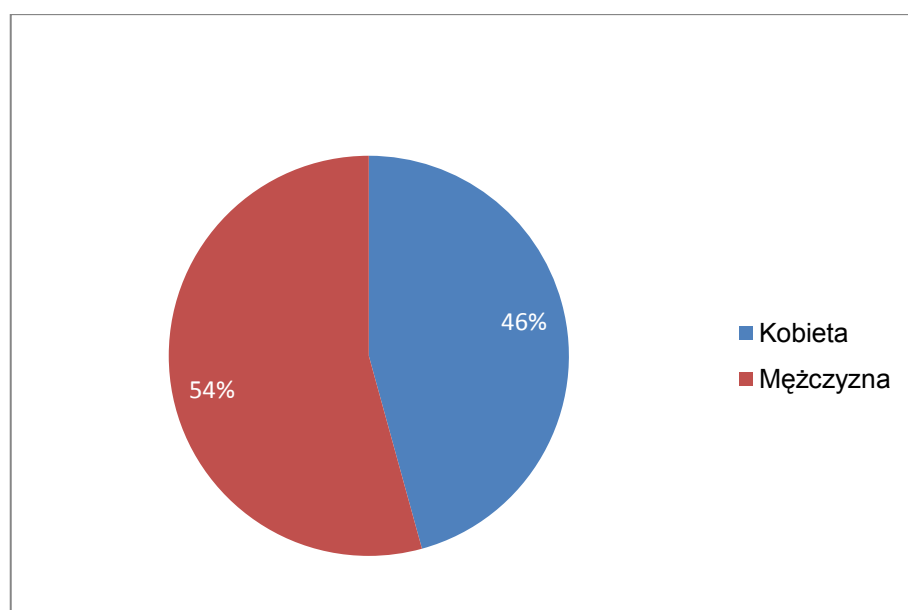
Próbę badania stanowili klienci Urzędu Miejskiego w Gdańsku, którzy zakończyli załatwianie sprawy urzędowej w danym dniu w poszczególnej lokalizacji. W niniejszym badaniu wzięło udział 298 mężczyzn oraz 251 kobiet. Analizując strukturę wiekową badanej zbiorowości, widać wyraźną dominację mężczyzn w wieku 30-44. Najmniej liczną grupę natomiast stanowią kobiety w wieku 60 lat i więcej. Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 3: Charakterystyka socjodemograficzna próby ze względu na płeć i wiek *

WIEK	MĘŻCZYŹNI	%	KOBIETY	%
16-29	70	23,5%	77	30,7%
30-44	116	38,9%	88	35,1%
45-59	57	19,1%	49	19,5%
60 i więcej	55	18,5%	37	14,7%
RAZEM:	298	100%	251	100%

*wyłączono braki danych

Wykres 1: Charakterystyka socjodemograficzna próby ze względu na płeć





Warto podkreślić fakt, iż podstawowe charakterystyki demograficzne, tj. wiek oraz płeć rozkładają się w próbie stosunkowo równomiernie. Można więc domniemywać, że w sposób rzetelny odzwierciedlają faktyczną strukturę klientów UMG.

Wykres 2: Charakterystyka socjodemograficzna próby ze względu na wiek

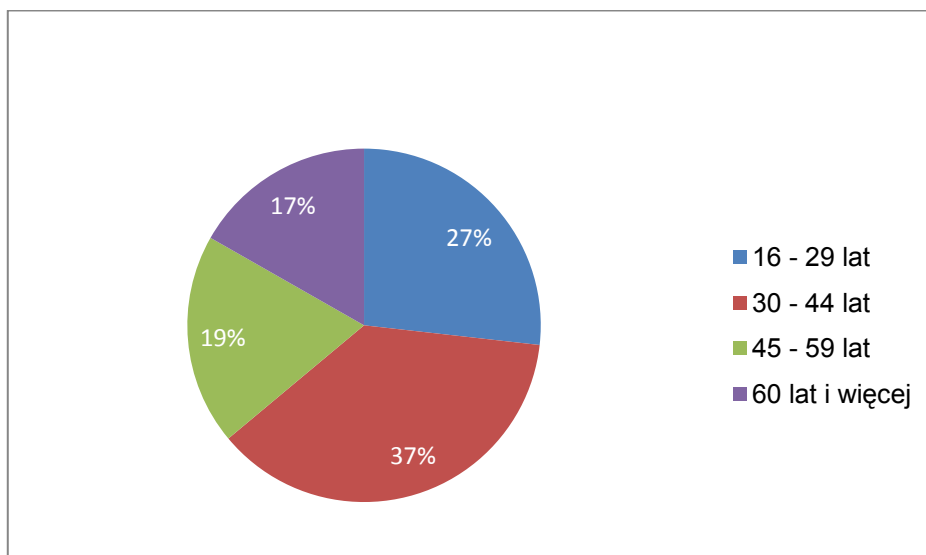


Tabela 4: Charakterystyka socjodemograficzna próby ze względu na wykształcenie *

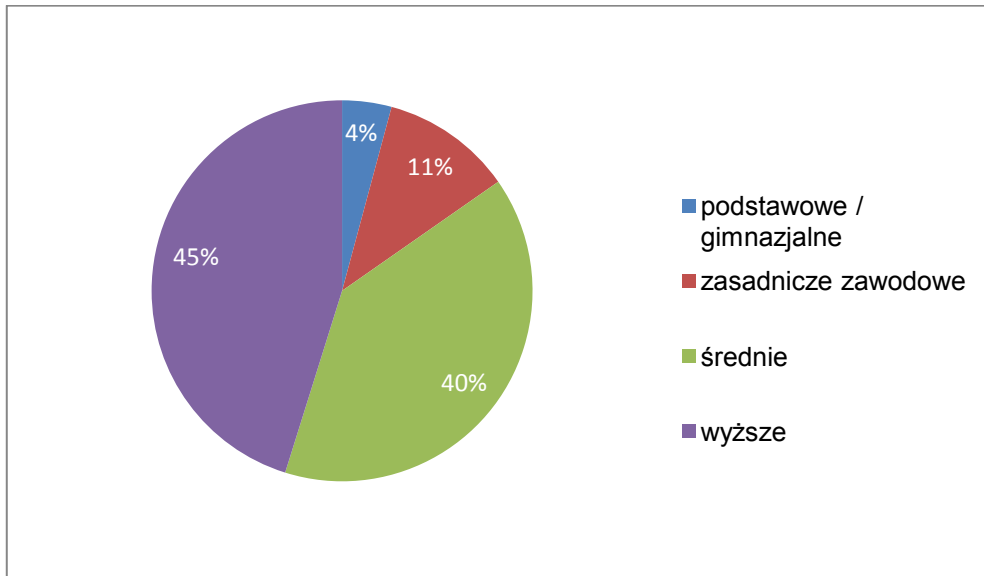
WYKSZTAŁCENIE	MĘŻCZYŹNI	%	KOBIETY	%
podstawowe/gimnazjalne	10	3,4%	13	5,2%
zasadnicze zawodowe	43	14,4%	18	7,2%
średnie	125	41,9%	92	36,6%
wyższe	120	40,3%	128	51%
RAZEM:	298	100%	251	100%

*wyłączono braki danych

Biorąc pod uwagę strukturę wykształcenia badanej populacji, dostrzec można dominację kobiet z wykształceniem wyższym. Najniższy odsetek wśród badanej grupy stanowili mężczyźni z wykształceniem podstawowym lub gimnazjalnym.



Wykres 3: Charakterystyka socjodemograficzna próby ze względu na wykształcenie

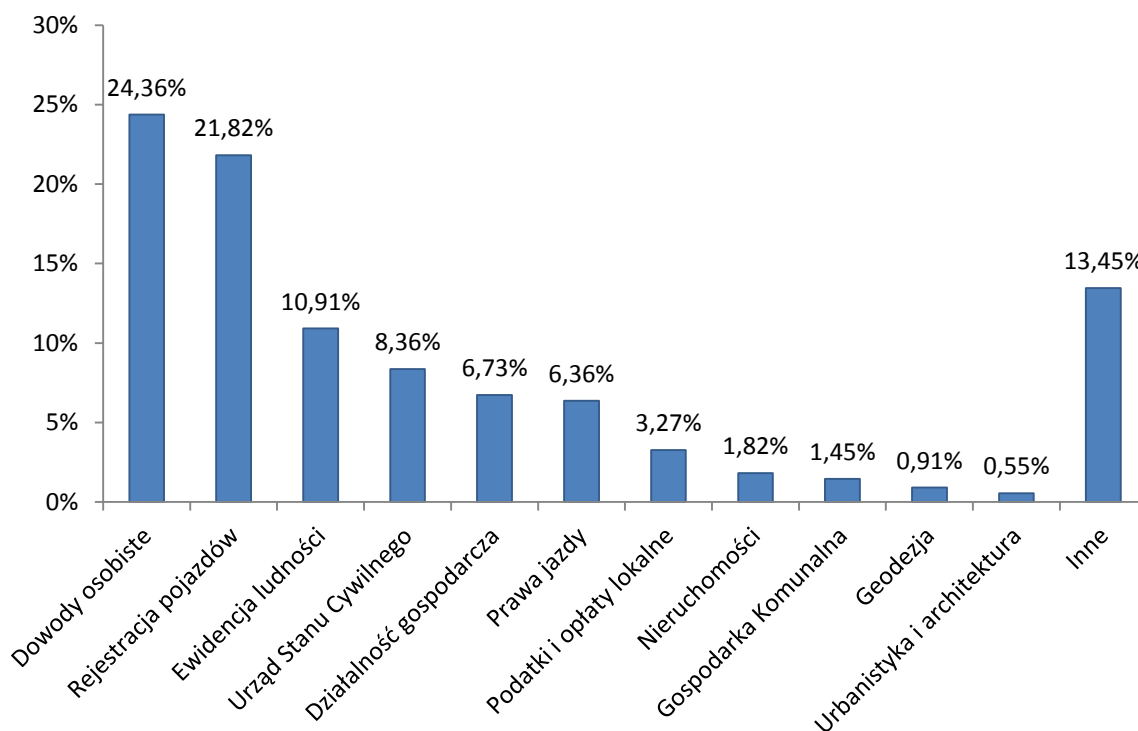




II. Charakterystyka załatwianych spraw oraz napotkane trudności

Ponad 24% respondentów jako główny powód swojej wizyty w Urzędzie Miejskim wskazało sprawy związane z dowodem osobistym. Niewiele mniej osób (21,8%) załatwiała kwestie powiązane z rejestracją pojazdów. Innym powodem wizyty w Urzędzie były kwestie związane z ewidencją ludności.

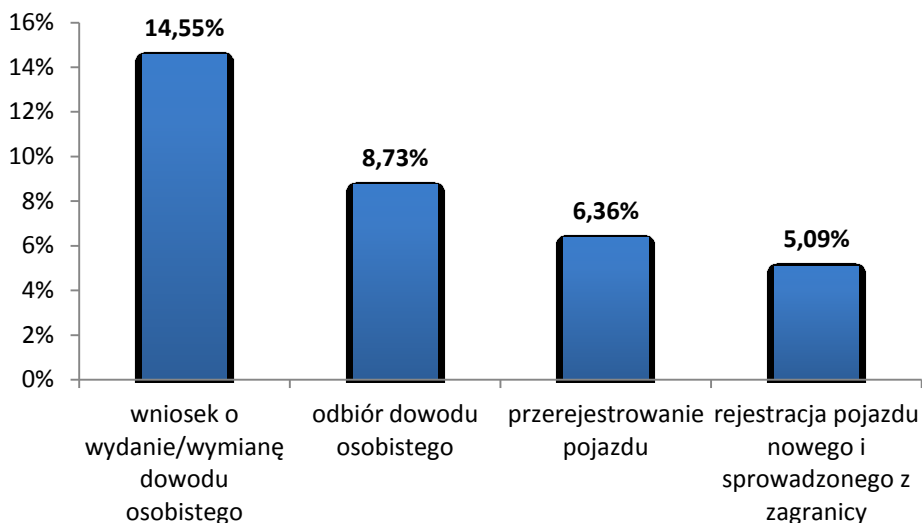
Wykres 4: Załatwiane sprawy w podziale na główne typy procedur



Najrzadziej wskazywanymi sprawami były te związane z nieruchomościami, gospodarką komunalną oraz incydentalnie wskazywane sprawy dotyczące urbanistyki i architektury oraz geodezji.



Wykres 5: Najpopularniejsze sprawy załatwiane w Urzędzie Miejskim w Gdańsku



Uwaga: wzięto pod uwagę jedynie te sprawy, które były załatwiane przez więcej niż 5% respondentów. Respondent mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

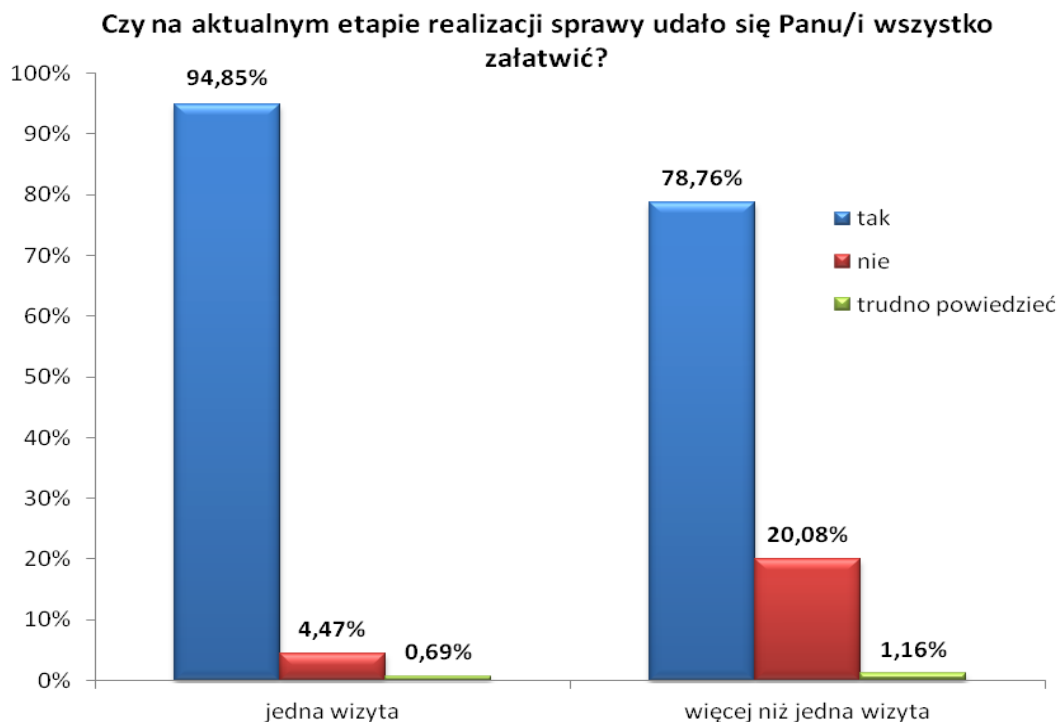
Dane z powyższego wykresu pozwalają na stwierdzenie, że jednym z głównych powodów, dla którego mieszkańcy odwiedzili Urząd Miejski w Gdańsku, była potrzeba złożenia wniosku o wydanie, bądź też wymianę dowodu osobistego (14,6%). Prawie 9% respondentów odbierało dowód osobisty. Przerejestrowanie auta to powód wizyty w UMG dla ponad 6% ankietowanych. Opiniodawcy załatwiali także sprawy związane z rejestracją pojazdów.

Mając na uwadze raport z 2011 r., można stwierdzić, że potrzeby mieszkańców Gdańska w zakresie spraw urzędowych znacząco nie zmieniły się. Stosunkowo mniej znalazło się w przebadanej próbie osób wymieniających dowód rejestracyjny, odbierających odpisy z ksiąg wieczystych i meldujących się na pobyt stały lub tymczasowy (w 2011 r. procedury te załatwiane były przez ponad 5 % respondentów).

Biorąc pod uwagę liczbę wizyt niezbędnych do załatwienia określonej sprawy urzędowej, nieco ponad połowa respondentów - 52,91% - wskazuje, że wystarczy im tylko jedna wizyta w Urzędzie. Niewiele mniej liczne grono ankietowanych – 47,09 % załatwia sprawę bardziej złożoną, która zmusza do kolejnych wizyt w Urzędzie.



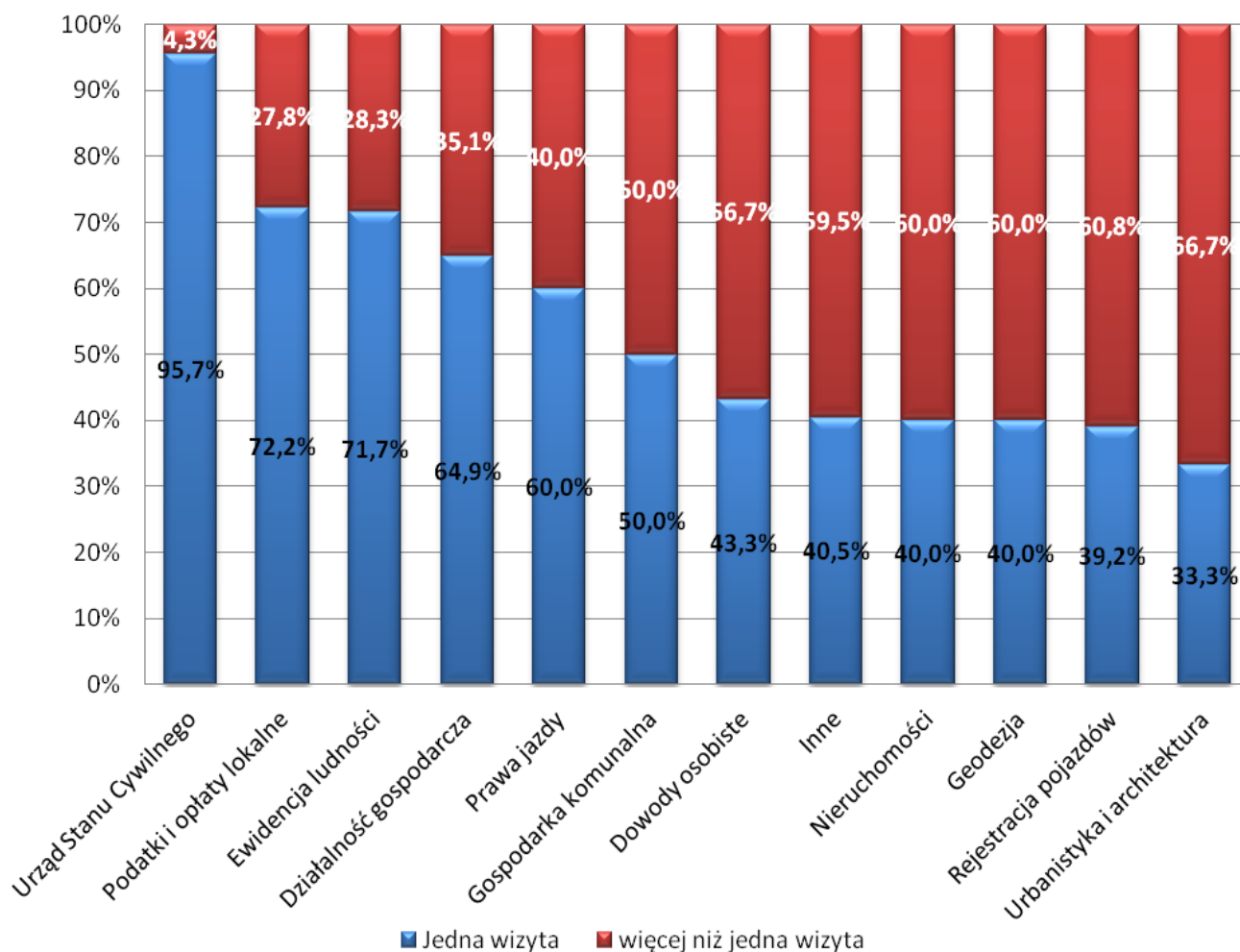
Wykres 6: Pomyślność załatwienia sprawy a liczba wizyt w Urzędzie Miejskim



Z zaprezentowanego powyżej wykresu wynika, że sprawy wymagające jednej wizyty w 94,9% przypadków zakończyły się załatwieniem sprawy. Razem z liczbą wymaganych wizyt w Urzędzie w celu załatwienia danej sprawy administracyjnej rośnie prawdopodobieństwo komplikacji w pomyślnym załatwieniu sprawy. I tak odsetek załatwionych na danym etapie spraw wymagających więcej niż jednej wizyty w Urzędzie wyniósł 78,8%. W całej próbie 87,45% ankietowanych załatwiło swoją sprawę pomyślnie.



Wykres 7: Typ załatwianej sprawy a liczba wizyt w Urzędzie Miejskim



Najwięcej spraw załatwianych w trakcie jednej wizyty notuje się wśród klientów Urzędu Stanu Cywilnego. Również kwestie związane z podatkami i opłatami lokalnymi najczęściej wymagają jednej wizyty. Sprawy związane z ewidencją ludności także udaje się załatwić podczas jednej wizyty w UMG. Kwestie dotyczące urbanistyki i architektury, rejestracji pojazdów oraz geodezji należy zaliczyć do najbardziej skomplikowanych i czasochłonnych, które wymagają więcej niż jednej wizyty w Urzędzie Miejskim. Szczegółowe dane prezentuje powyższy wykres.

W 2011 r. kwestie związane z liczbą wizyt w Urzędzie a załatwianą procedurą kształtowały się na podobnym poziomie. Respondenci do spraw, które załatwić można było



podczas jednej wizyty zaliczali: działalność gospodarczą, ewidencję ludności czy procedury z zakresu działalności Urzędu Stanu Cywilnego. Natomiast w celu załatwienia spraw związanych z architekturą i urbanistyką z uwagi na ich skomplikowanie wymagane są w dalszym ciągu kolejne wizyty.

Tabela 5: Odsetek załatwianych spraw podczas jednej wizyty w Urzędzie Miejskim w poszczególnych lokalizacjach

LOKALIZACJA	2013	2011 (poprzednie badanie)
ZOM nr 1 – ul. Partyzantów 74	44,92%	68,1%
ZOM nr 2 – ul. Miłskiego 1	34,91%	54,0%
ZOM nr 3 – ul. Nowe Ogrody 8/12 (Sala Obsługi Mieszkańców)	44,88%	43,1%
ZOM nr 3 – ul. Nowe Ogrody 8/12 (pozostała część budynku)	81,43%	48,7%
ZOM nr 4 – ul. Wilanowska 2	68,60%	-
Średnia dla całej próby	52,91%	53,4%

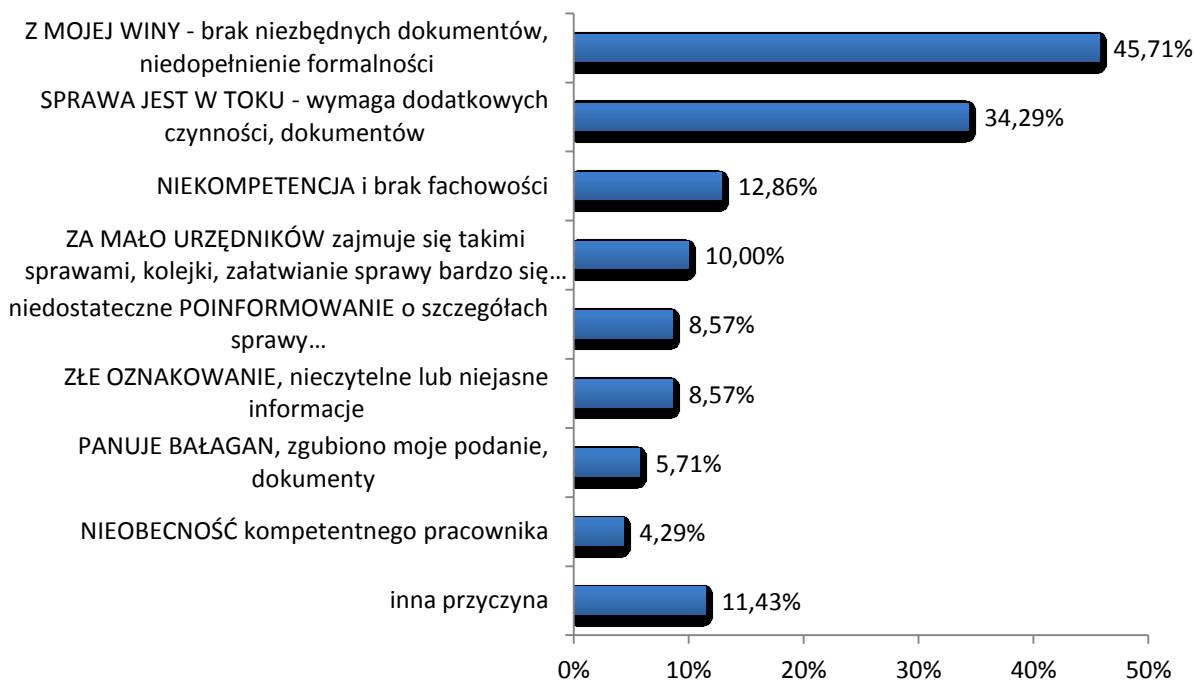
*wyłączono obserwacje jednostkowe

Najwyższą skutecznością w realizacji załatwianych przez klientów spraw charakteryzował się ZOM nr 3 przy ul. Nowe Ogrody, jednak przy wyłączeniu z analizy Sali Obsługi Mieszkańców. Aż 81,43% spraw załatwianych w tej lokalizacji zakończyło się pomyślnie podczas jednej wizyty. Zdecydowany wpływ na taki wynik miała duża skuteczność załatwiania spraw w Urzędzie Stanu Cywilnego (95,7%). Najniższym odsetkiem spraw załatwianych podczas jednej wizyty cechował ZOM nr 2 na ul. Miłskiego.

Znaczące różnice w wynikach obsługi klientów Urzędu, które można zaobserwować na przestrzeni 2 lat spowodowane zostały raczej innym doбором próby niż spadkiem jakości obsługi, gdyż ten utrzymuje się na podobnym poziomie (52,91% spraw załatwionych podczas jednej wizyty w stosunku do 53,4% w 2011 r.).



Wykres 8: Trudności napotkane przy załatwianiu sprawy w Urzędzie Miejskim



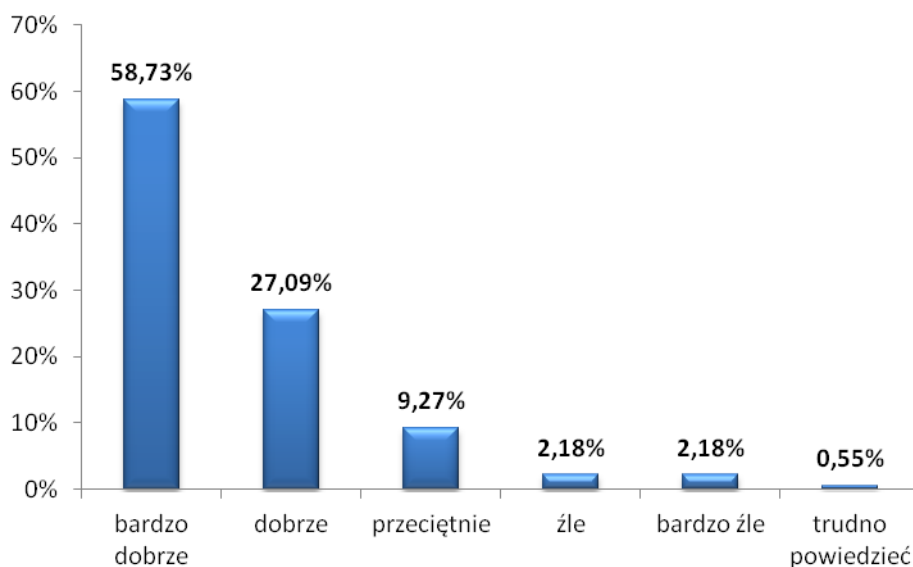
* wartości nie sumują się do 100%, ponieważ respondenci mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź [N=70]

Ponad 45% ankietowanych klientów jako przyczynę niezłatwienia sprawy podczas wizyty w Urzędzie wskazało własną winę (brak niezbędnych dokumentów, niedopełnienie formalności). Ponad 34% respondentów odpowiedziało, że sprawa jest w toku i wymaga dodatkowych dokumentów lub czynności. Pozostałe odpowiedzi respondentów wskazują na winę po stronie Urzędu, w tym wynikającej z niekompetencji i braku fachowości, zbyt małej liczby urzędników, złej organizacji (złe oznakowanie, niedoinformowanie, bałagan) oraz nieobecności kompetentnego pracownika. Żaden z respondentów nie wskazał braku życzliwości urzędników, problemów związanych z obowiązującym prawem lub niedopełnieniem czynności przez inne instytucje.



III. Ocena sprawności obsługi klientów

Wykres 9: Ogólna ocena sprawności obsługi klientów Urzędu Miejskiego



Generalna ocena sprawności obsługi w placówkach Urzędu jest wysoka, łącznie aż 85,82% ocenia pracę urzędu „bardzo dobrze” lub „dobrze”. Negatywną ocenę zaobserwować można jedynie u 4,36% ankietowanych.

Średnia ocena ogólnej pracy Urzędu poprawiła się w stosunku do poprzedniego badania i wyniosła w 2013 r. 4,39 (2011 r. – 4,38).



Tabela 6: Średnia ocena pracy Urzędu a obsługiwana procedura

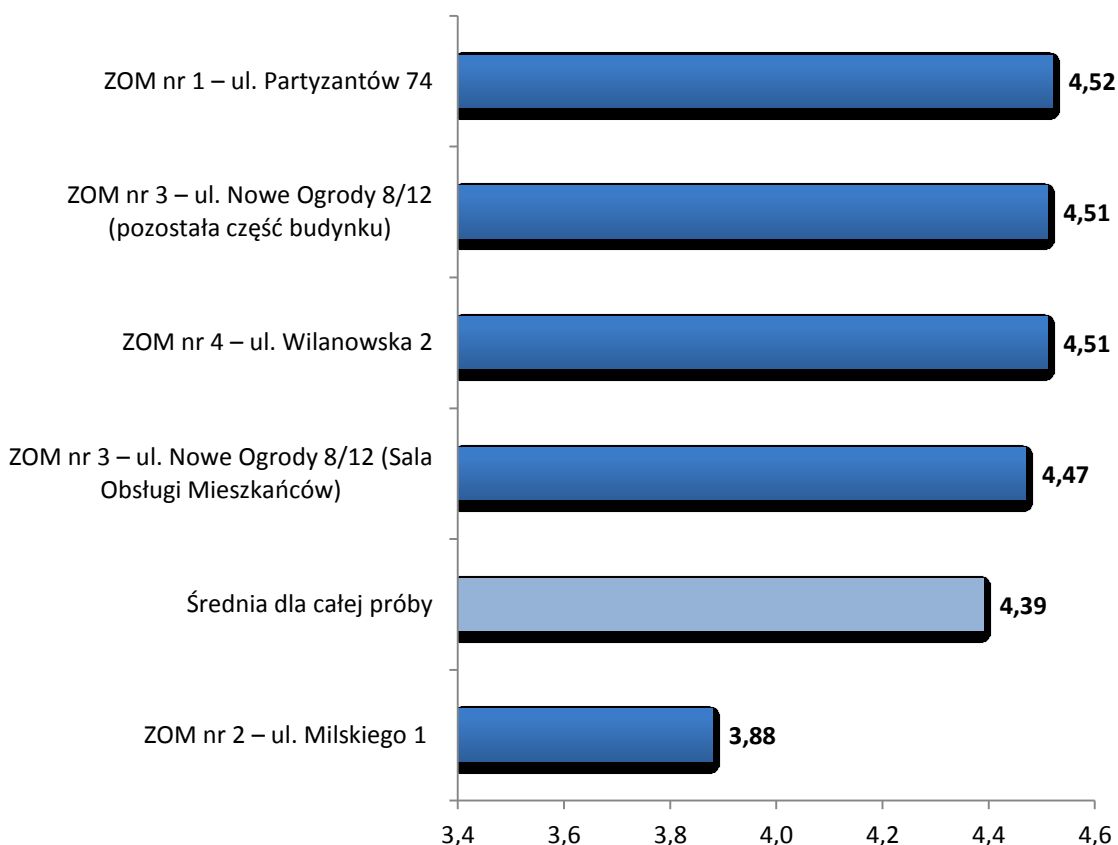
GŁÓWNE TYPY PROCEDUR	ŚREDNIA OCENA PRACY URZĘDU
USC	4,66
Ewidencja ludności	4,64
Prawa jazdy	4,63
Dowody osobiste	4,62
Gospodarka komunalna	3,86
Geodezja	4,60
Podatki i opłaty lokalne	4,44
Działalność gospodarcza	4,43
Rejestracja pojazdów	4,11
Nieruchomości	4,10
Urbanistyka	3,33
Inne	4,01
OGÓŁEM	4,39

Klienci Urzędu Miejskiego w Gdańsku oceniają jego pracę przez pryzmat załatwianej sprawy. W związku z tym oceny klientów UMG są różnorodne, najwyższą ocenę notują procedury związane z Urzędem Stanu Cywilnego oraz ewidencją ludności. Najniższą ocenę natomiast zaobserwować można w przypadku spraw bardziej skomplikowanych, np. związanych z urbanistyką. Rozbieżności w ocenach pracy Urzędu mogą być związane z czasem trwania ścieżki decyzyjnej. Wysoko oceniany jest Urząd wśród klientów załatwiających sprawy wymagające tylko jednej wizyty, niżej natomiast te procedury, które są postrzegane jako czasochłonne i skomplikowane.

Dokonując zestawienia danych z poszczególnych lokalizacji można zauważyć różnice w ocenie ich pracy. Najwyżej ocenianą lokalizacją Urzędu Miejskiego jest ZOM nr 1 przy ul. Partyzantów. Najniższą ocenę notuje natomiast ZOM nr 2 przy ul. Miłskiego.



Wykres 10: Średnia ocena sprawności pracy Urzędu w poszczególnych lokalizacjach



* wyłączono obserwacje jednostkowe

W porównaniu z badaniem przeprowadzonym w 2011 r. zaobserwować można pewne zmiany. Dotychczas najgorzej oceniana lokalizacja, ZOM nr 3 przy ul. Nowe Ogrody – pozostała część budynku (w 2011 r. średnia ocena wynosiła 4,25) oceniona została bardzo wysoko (średnia ocen 4,51). Także Sala Obsługi Mieszkańców znajdująca się w ZOM nr 3 przy ul. Nowe Ogrody poprawiła swoją ocenę, która wyniosła 4,47 (w 2011 r. średnia ocena sprawności pracy ZOM nr 3 wyniosła 4,34). Filia Urzędu Miejskiego znajdująca się przy ul. Partyzantów, mimo że nadal oceniana najwyżej (średnia 4,52), to jednak w porównaniu do poprzedniego badania zanotowała spadek oceny (w 2011 r. średnia ocena sprawności pracy ZOM nr 1 wynosiła 4,65). Zdecydowany spadek oceny zarejestrowano w przypadku ZOM nr 2 przy ul. Miłskiego (3,88 w stosunku do 4,30 w 2011 r.).



Tabela 7: Identyfikacja czynników wpływających na ocenę pracy Urzędu Miejskiego w Gdańsku

PYTANIE	ODPOWIEDŹ	ŚREDNIA
Ile wizyt w Urzędzie Miejskim w Gdańsku jest potrzebnych na załatwienie Pana/i sprawy?	jedna	4,52
	więcej niż jedna	4,23
Czy udało się Panu/i załatwić sprawę?	tak	4,57
	nie	3,46
Czy na aktualnym etapie realizacji sprawy udało się Panu/i wszystko załatwić?	tak	4,38
	nie	3,79

*na czerwono zaznaczono najniższe średnie w obrębie kategorii, na zielono - najwyższe

Jak widać na przedstawionej powyżej tabeli na ocenę pracy Urzędu wpływ ma wiele czynników. Zgodnie ze wskazaniem w tabeli, na negatywną ocenę wpływ mają trudności w załatwieniu sprawy skomplikowanej. Również sam fakt kilku wizyt w urzędowych placówkach również powoduje obniżenie oceny.

Tabela 8: Ocena pracy Urzędu Miejskiego a cechy socjodemograficzne respondentów

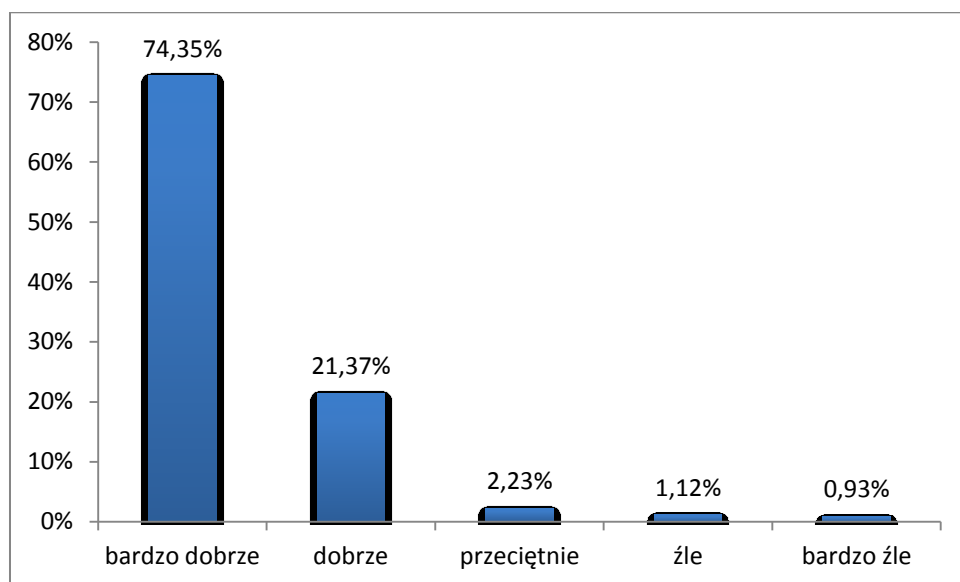
CECHA DEMOGRAFICZNA	ZMIENNA	ŚREDNIA
Płeć	Kobieta	4,47
	Mężczyzna	4,31
Wiek	16-29	4,42
	30-44	4,32
	45-59	4,37
	60 i więcej	4,51
Wykształcenie	Podstawowe/ gimnazjalne	4,52
	Zasadnicze zawodowe	4,37
	Średnie	4,36
	Wyższe	4,40



IV. Ogólna i szczegółowa ocena pracowników UMG

Ocena pracowników Urzędu Miejskiego jest generalnie wysoka. Prawie 96% ankietowanych ocenia urzędników dobrze lub bardzo dobrze, odpowiednio 21,37% i 74,35%. Negatywną ocenę wydało tylko 2% ankietowanych.

Wykres 11: Ogólna ocena pracowników Urzędu Miejskiego



*wyłączono obserwacje jednostkowe

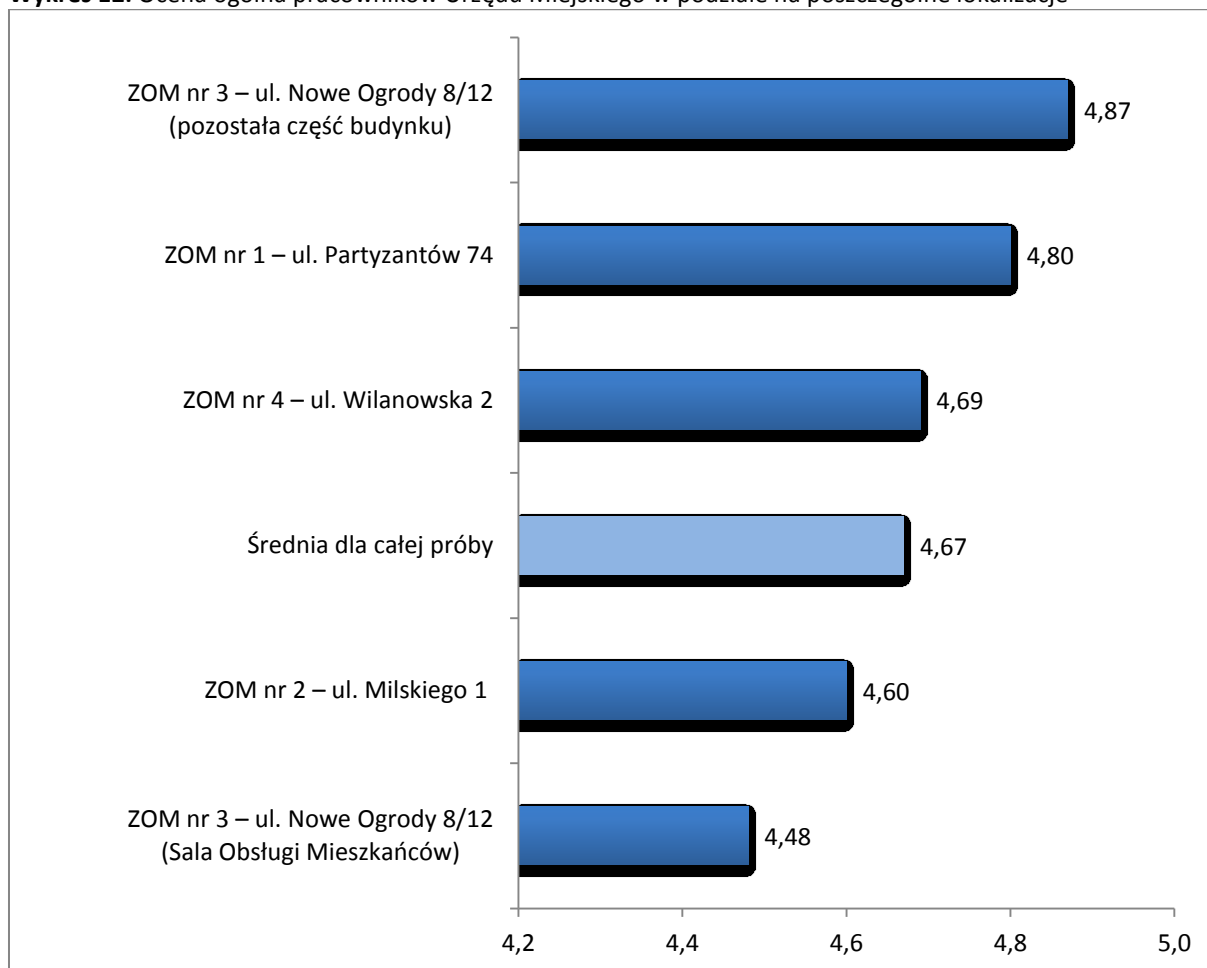
Pracownicy oceniani są wysoko – średnia ocena ich pracy wynosi 4,67 i jest niższa o 0,04 w stosunku do badania wykonanego w 2011 r.

Najlepiej ocenianą lokalizacją pod względem ogólnej oceny obsługujących klientów pracowników jest ZOM nr 3 przy ul. Nowe Ogrody – pozostała część budynku, a w dalszej kolejności ZOM nr 1 zlokalizowany przy ul. Partyzantów. Respondenci najgorzej ocenili pracowników obsługujących na Sali Obsługi Mieszkańców w ZOM nr 3 przy ul. Nowe Ogrody.

Pracownicy Urzędu Miejskiego, ul. Nowe Ogrody – pozostała część budynku, dotychczas oceniani najgorzej, poprawili swój wynik i obecnie są pracownikami postrzeganymi najlepiej (2011 r. – 4,63; 2013 r. – 4,87).



Wykres 12: Ocena ogólna pracowników Urzędu Miejskiego w podziale na poszczególne lokalizacje

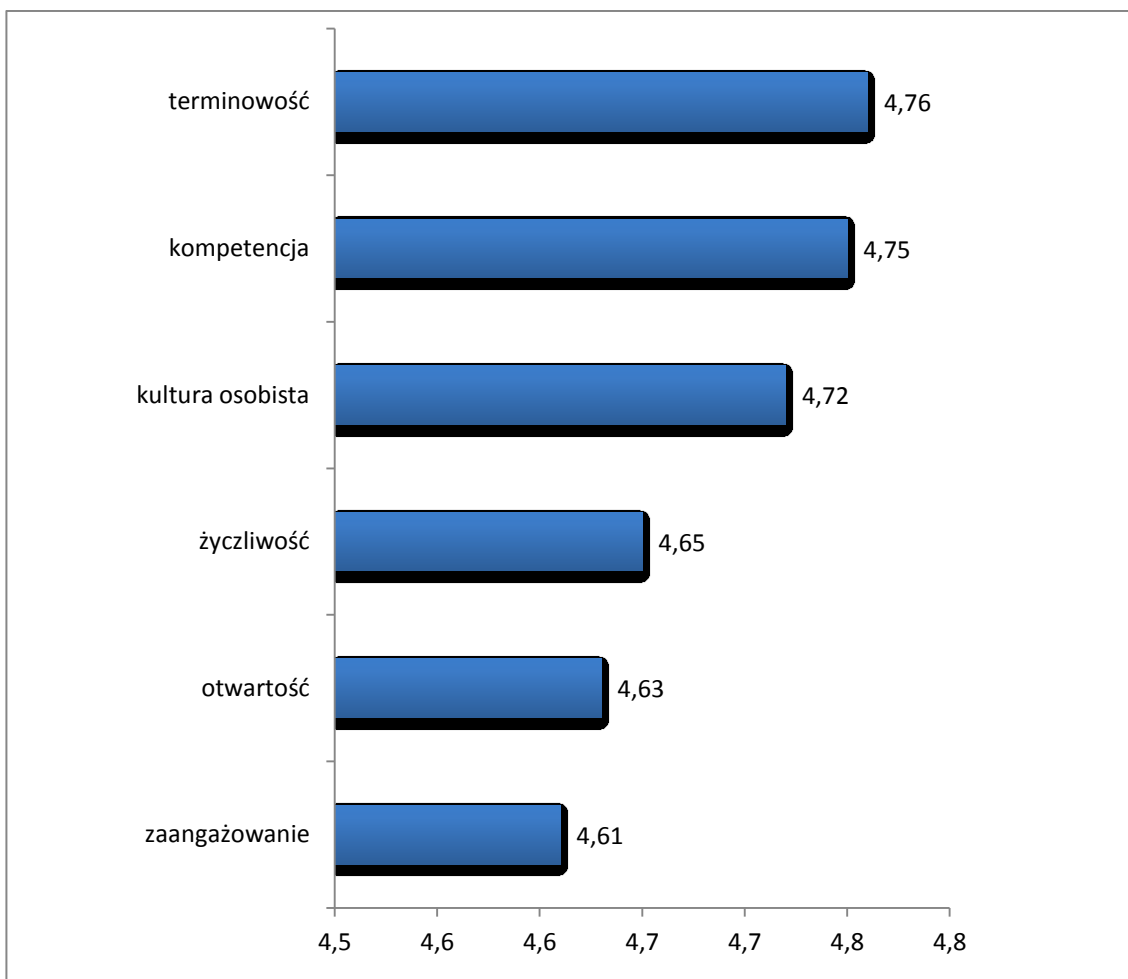


*wyłączono obserwacje jednostkowe

Respondenci mogli oceniać pracownika Urzędu według sześciu kryteriów. Choć oceny we wszystkich kategoriach są wysokie, wskazują na pewne obszary, z których klienci są mniej zadowoleni. Z załączonego powyższej wykresu, że najwyżej ocenianą cechą pracowników jest ich terminowość. Natomiast gorzej oceniane są cechy, które dotyczą „miękkich” umiejętności i osobistych predyspozycji, do których zaliczyć należy życzliwość, otwartość czy zaangażowanie w realizację sprawy.



Wykres 13: Ocena szczegółowa pracowników Urzędu Miejskiego



*wyłączono obserwacje jednostkowe

Podobnie jak w przypadku oceny samych Zespołów Obsługi Mieszkańców, najlepiej ocenianą placówką pod względem pracowników jest siedziba urzędu przy ul. Nowe Ogrody (pozostała część budynku). Jak już wcześniej wspomniano mocną stroną gdańskich urzędników jest niewątpliwie terminowość. Powyższa tabela natomiast pozwala na zidentyfikowanie słabszych stron urzędników w poszczególnych lokalizacjach.



Tabela 9: Ocena szczegółowa pracowników Urzędu Miejskiego w podziale na lokalizacje

cecha	lokalizacja	ZOM nr 1	ZOM nr 2	ZOM nr 3	ZOM nr 4	ul. Nowe Ogrody (budynek)
Kompetencja		4,83	4,67	4,71	4,76	4,77
Zaangażowanie		4,75	4,60	4,39	4,66	4,72
Kultura osobista		4,78	4,69	4,61	4,78	4,78
Otwartość		4,70	4,63	4,43	4,70	4,78
Terminowość		4,83	4,70	4,72	4,77	4,78
Życzliwość		4,74	4,65	4,43	4,74	4,76

Pracownikami, którzy otrzymali najwyższe noty są Ci zajmujący się kwestiami związanymi z geodezją i nieruchomościami. Wysoko oceniani są również pracownicy Urzędu Stanu Cywilnego i zajmujący się procedurami związanymi z prawem jazdy. Gorzej oceniani są pracownicy zajmujący się sprawami związanymi z gospodarką komunalną oraz urbanistyką i architekturą.

Tabela 10: Ocena pracy urzędników a obsługiwana procedura

GŁÓWNE TYPY PROCEDUR	ŚREDNIA OCENA PRACY URZĘDNIKA
Geodezja	5,00
Nieruchomości	4,89
USC	4,81
Prawa jazdy	4,77
Rejestracja pojazdów	4,70
Dowody osobiste	4,69
Ewidencja ludności	4,60
Podatki i opłaty lokalne	4,59
Działalność gospodarcza	4,57
Gospodarka komunalna	4,43
Urbanistyka	3,50
Inne	4,60
OGÓŁEM	4,67



Warto podkreślić fakt, że pracownicy są znacznie wyżej oceniani niż same placówki. Może to wskazywać, że winą za trudności związane z obsługą ankietowani obarczają bardziej organizację pracy niż samych urzędników.

Tabela 11: Identyfikacja czynników wpływających na ocenę pracy pracownika Urzędu Miejskiego

PYTANIE	ODPOWIEDŹ	ŚREDNIA
Ile wizyt w Urzędzie Miejskim w Gdańsku jest potrzebnych na załatwienie Pana/i sprawy?	jedna	4,82
	więcej niż jedna	4,61
Czy udało się Panu/i załatwić sprawę?	tak	4,76
	nie	3,75
Czy na aktualnym etapie realizacji sprawy udało się Panu/i wszystko załatwić?	tak	4,69
	nie	4,32

*na czerwono zaznaczono najniższe średnie w obrębie kategorii, na zielono - najwyższe

Analizując średnią ocenę pracy urzędnika, można stwierdzić, że te same czynniki wpływają na pozytywną lub negatywną ocenę pracownika, jak w przypadku oceny pracy Urzędu. Podkreślić należy jednak fakt, że czynnikiem różnicującym jest rezultat wizyty. W przypadku pomyślnego załatwienia sprawy, ocena pracy urzędnika znacząco wzrasta, bez względu na to, która jest to wizyta w urzędowej placówce.



Tabela 12: Ocena pracy pracownika Urzędu Miejskiego a cechy socjodemograficzne respondentów

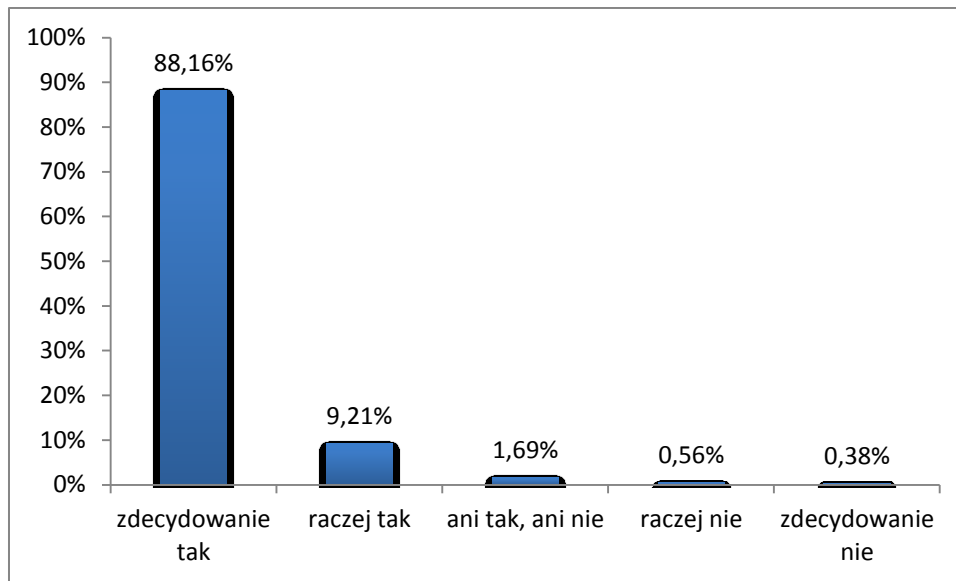
CECHA DEMOGRAFICZNA	ZMIENNA	ŚREDNIA
Płeć	Kobieta	4,72
	Mężczyzna	4,63
Wiek	16-29	4,75
	30-44	4,55
	45-59	4,70
	60 i więcej	4,80
Wykształcenie	Podstawowe/ gimnazjalne	4,77
	Zasadnicze zawodowe	4,67
	Średnie	4,57
	Wyższe	4,75

* na zielono zaznaczono najwyższe średnie w obrębie kategorii, na czerwono – najniższe

Na ocenę pracy urzędnika wpłynęły również cechy socjodemograficzne respondentów. Jak wynika z przedstawionej powyżej tabeli kobiety nieco lepiej oceniają urzędników i ich pracę niż mężczyźni. Biorąc pod uwagę wiek, osoby w wieku 60 lat i więcej oceniają urzędników najlepiej. Najgorszą ocenę dla działań pracowników UMG przyznają osoby w wieku 30-44. Wysoka jest także średnia ocena pracownika wydana przez osoby z wykształceniem podstawowym lub gimnazjalnym. Zdecydowanie gorzej ocenili pracowników Urzędu osoby średnim.



Wykres 14: Czy pracownik Urzędu Miejskiego postępował moralnie i etycznie?

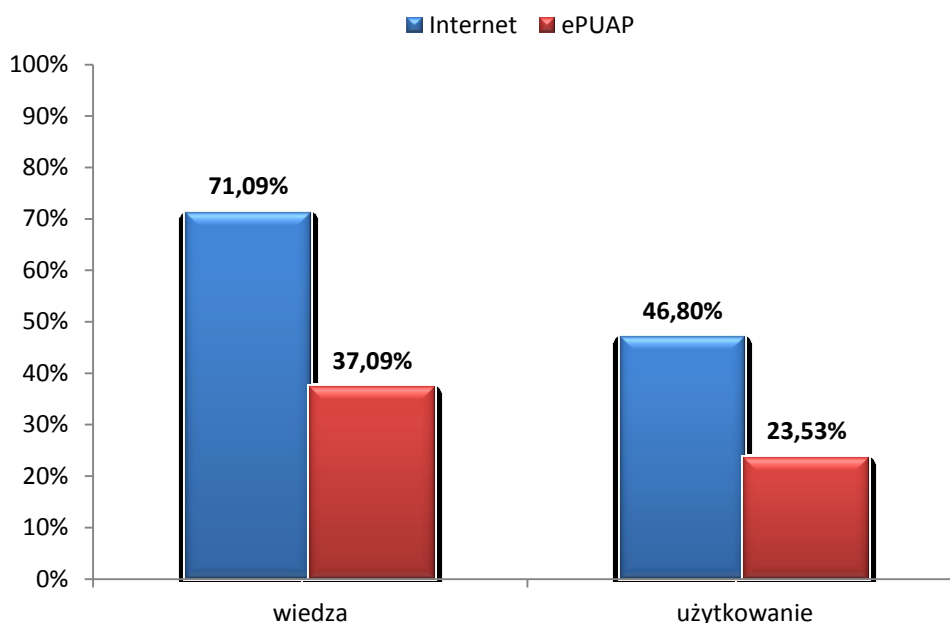


Na pytanie, czy pracownik Urzędu Miejskiego w Gdańsku postępował moralnie i etycznie, 88,16% respondentów odpowiedziało „zdecydowanie tak”. Biorąc pod uwagę mniejszy stopień pewności („raczej tak” – 9,21%) aż 97,37% ankietowanych nie ma wątpliwości, co do etyki urzędników. Tylko pięciu respondentów stwierdziło, że pracownik UMG nie postępował moralnie i etycznie. Formułując ocenę neutralną, ankietowani uzasadniali ją brakiem szacunku do klienta lub po prostu nieuprzejmością w stosunku do obsługiwanego.



IV. Wykorzystanie Internetu w kontaktach z Urzędem Miejskim

Wykres 15: Możliwość umówienia wizyty przez Internet oraz możliwość załatwienia spraw przez ePUAP



Z przedstawionych powyżej danych wynika, że 71% respondentów posiada wiedzę na temat możliwości umówienia wizyty w Urzędzie przy wykorzystaniu Internetu, jednak tylko 46,8% badanych korzysta z tej możliwości. W przypadku elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej zdecydowanie mniejsza grupa badanych deklaruje, że słyszała o możliwości załatwienia sprawy tą drogą. Co więcej, tylko nieco ponad 23% respondentów korzysta z takiej możliwości.

Porównując powyższe dane z wynikami z roku 2011, wyraźnie widać, że wiedza z zakresu wykorzystania Internetu w celu umówienia wizyty wzrosła o ponad 7 punktów procentowych (2011 r. – 64%). Zmiany zaobserwować można także w użytkowaniu, bowiem liczba osób używających Internet w celu rezerwacji wizyty w UMG wzrosła o ponad 22% (2011 r. – 24,1%). Sytuacja podobnie prezentuje się z użytkowaniem ePUAP, liczba osób korzystających z tej usługi wzrosła ponad dwukrotnie (2011 r. – 8,9%)

W zestawieniu z danymi socjodemograficznymi ankietowanych można precyzyjnie wyodrębnić grupy, które posiadają wiedzę z zakresu użycia Internetu w celu załatwienia



spraw urzędowych oraz o usłudze ePUAP, a także korzystają z powyższych możliwości. Analizując poniższą tabelę, okazuje się, że rezerwacja wizyty przez Internet znana jest głównie mężczyznom (73,83%), osobom w wieku 30-44 (83,33%) oraz z wykształceniem wyższym (79,44%). Te same grupy stanowią większość użytkowników tej usługi.

W przypadku usługi załatwienia sprawy za pomocą platformy ePUAP, wiedzę o jej istnieniu posiadają mężczyźni (38,93%), osoby w wieku 30-44 (44,61%) oraz te z wykształceniem wyższym (50,40%). Z platformy ePUAP korzystają te same grupy społeczno-demograficzne. Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 13: Wiedza i wykorzystanie Internetu w kontaktach z Urzędem Miejskim przez pryzmat cech socjodemograficznych

CECHA DEMOGRAFICZNA	ZMIENNA	INTERNET		ePUAP	
		wiedza	użytkowanie	wiedza	użytkowanie
PŁEĆ	kobieta	67,73%	30,68%	35,06%	9,16%
	mężczyzna	73,83%	35,23%	38,93%	8,39%
WIEK	16-29	65,31%	27,89%	30,61%	6,80%
	30-44	83,33%	43,63%	44,61%	12,75%
	45-59	75,53%	32,08%	40,57%	7,55%
	60 i więcej	48,91%	19,57%	27,17%	4,35%
WYKSZTAŁCENIE	podstawowe/ gimnazjalne	34,78%	4,35%	21,74%	4,35%
	zasadnicze	49,18%	26,23%	22,95%	4,92%
	zawodowe				
	średnie	71,43%	26,27%	27,65%	5,07%
	wyższe	79,44%	43,55%	50,40%	13,31%



Podsumowanie

Urząd Miejski w Gdańsku jako jedną z metod poznania opinii klientów z jakości usług świadczonych przez placówki i ich pracowników stosuje badanie poziomu satysfakcji i zadowolenia klienta w formie anonimowej ankiety, w której klienci mają możliwość wypowiedzenia się na temat realizacji usług administracyjnych.

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania „Satysfakcja klientów Urzędu Miejskiego w Gdańsku”. Przedstawione dane pokazują, że Urząd postrzegany jest pozytywnie, jako instytucja przyjazna klientom. Badani nie napotykają znaczących problemów i w większości przypadków udaje im się pomyślnie sfinalizować sprawy, z którymi się zgłaszają.

Z pewnością mocną stroną Urzędu Miejskiego w Gdańsku są jego pracownicy, którzy kontaktują się z interesantami i stanowią jego „wizytówkę”. Na ocenę pracy Urzędu wpływ ma niewątpliwie doświadczenie klientów Urzędu z jego kadrą. Co więcej, Urząd oceniany jest przez pryzmat tego, w jaki sposób obsłużono klientów oraz czy udało im się skutecznie, a przede wszystkim szybko załatwić określoną sprawę. Można więc przyjąć tezę, że Urząd Miejski w Gdańsku utożsamiany jest z pracującymi tam ludźmi.

Niewątpliwie, należy dążyć do utrzymania wysokiego standardu świadczonych usług i dążyć do doskonalenia obszarów, które wymagają pewnych usprawnień.