URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ

Referat Badań i Analiz Społeczno-Gospodarczych

SATYSFAKCJA KLIENTÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W 2014 ROKU

RAPORT Z BADANIA

Urząd Miejski w Gdańsku
Wydział Polityki Gospodarczej
Referat Badań i Analiz Społeczno-Gospodarczych
wpg@gdansk.gda.pl

- GDAŃSK 2015 –

Spis treści

I. Wstęp i uwagi metodyczne 3

II. Charakterystyka socjodemograficzna próby 4

III. Sprawy załatwiane w Urzędzie Miejskim w Gdańsku 6

IV. Ocena jakości obsługi klienta 11

V. Ocena pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku 15

VI. Wykorzystanie internetu w kontaktach z Urzędem Miejskim 20

VII. Porównanie wyników pomiędzy poszczególnymi edycjami badania 22

VIII. Podsumowanie 23

I. Wstęp i uwagi metodyczne

Poniższy raport jest opracowaniem wyników *Badania Jakości Obsługi Klientów Urzędu Miejskiego w Gdańsku*, które zostało przeprowadzone w grudniu 2014 r. przez Referat Badań i Analiz Społeczno-Gospodarczych, Wydziału Polityki Gospodarczej, Urzędu Miejskiego Gdańska.

Respondenci oceniali sposób realizacji poszczególnych procedur, postawę i kompetencje pracowników, którzy ich obsługiwali, a także stronę internetową Urzędu, jej przejrzystość i użyteczność. Ponadto wskazywali na napotkane w trakcie załatwianie spraw problemy oraz dzielili się pomysłami jak poprawić funkcjonowanie magistratu. Badanych pytano także o to, czy wiedzą o możliwości rezerwacji wizyty w Urzędzie przez telefon lub internet oraz czy słyszeli i korzystali z Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej. Do badania zaproszono tylko te osoby, które danego dnia załatwiały sprawę w Urzędzie.

Odpowiedzi udzieliły 433 losowo wybrane osoby, które w okresie przeprowadzania badania załatwiały sprawę w Urzędzie Miejskim w Gdańsku w następujących punktach:

TABELA 1. LICZBA RESPONDENTÓW WEDŁUG LOKALIZACJI

Lokalizacja:	Liczba respondentów:	Udział %:
Budynek 3 Maja, ul. 3 Maja 9	10	2,3
Budynek K5, ul. Kartuska 5	7	1,6
Budynek UMG, ul. Nowe Ogrody 8/12 (bez ZOM)	62	14,3
ZOM nr 1, ul. Partyzantów 74	89	20,6
ZOM nr 2, ul. Milskiego 1	80	18,5
ZOM nr 3, ul. Nowe Ogrody 8/12	95	21,9
ZOM nr 4, ul. Wilanowska 2	90	20,8
Suma końcowa	433	100

Dwie pierwsze lokalizacje w powyższej tabeli, przy ulicy 3 maja i ulicy Kartuskiej nie są typowymi miejscami obsługi klientów Urzędu, trafiają tam nieliczne osoby co przełożyło się na niewielką liczbę zrealizowanych w tych punktach ankiet i w konsekwencji w dalszej części opracowania są ujmowane jedynie w zestawieniach zbiorczych. W głównej siedzibie Urzędu wyodrębniono Zespół Obsługi Mieszkańców, ponieważ jest to punkt obsługi klienta gdzie załatwia

się najwięcej spraw. Warto również nadmienić, że starano się zachować równy udział poszczególnych punktów w próbie, dzięki czemu uniknięto ryzyka wpływu wyników z jednej lokalizacji na wyniki zbiorcze.

II. Charakterystyka socjodemograficzna próby

Podobnie jak w ubiegłej edycji badania mężczyźni liczniej niż kobiety załatwiali sprawy w Urzędzie, było ich 235 (55%) wobec 189 (45%) kobiet. Według kategorii wieku najwięcej osób było w grupie 30-44 lat.

TABELA 2. RESPONDENCI WEDŁUG PŁCI I WIEKU

Wiek/Płeć	Kobieta	%	Mężczyzna	%	Suma	%
16 - 29 lat	48	25,8%	55	24,0%	103	24,8%
30 - 44 lat	54	29,0%	82	35,8%	136	32,8%
45 - 59 lat	46	24,7%	55	24,0%	101	24,3%
60 lat i więcej	38	20,4%	37	16,2%	75	18,1%
Suma	186	100,0%	229	100,0%	415	100,0%

Zdecydowana większość respondentów – 50,3%, deklarowała posiadanie wyższego wykształcenia. Osób z wykształceniem średnim było 36,4%, zasadniczym zawodowym 9,3%, podstawowym/gimnazjalnym 3,9%. Przyrównując uzyskane wyniki do danych z NSP 2011, widać różnice w strukturze. Według danych spisowych wykształcenie wyższe posiada 27% gdańszczan, średnie i policealne 36%, zasadnicze zawodowe 15%, poniżej tego poziomu 22%. Na podstawie takich informacji, można wysnuć wniosek, że osoby z wyższym wykształceniem albo częściej korzystają z usług Urzędu Miejskiego w Gdańsku, albo chętniej uczestniczą w badaniach społecznych. W poprzedniej edycji badania, w nieco mniejszym natężeniu zarejestrowano podobne dysproporcje.

WYKRES 1. RESPONDENCI WEDŁUG POZIOMU WYKSZTAŁCENIA

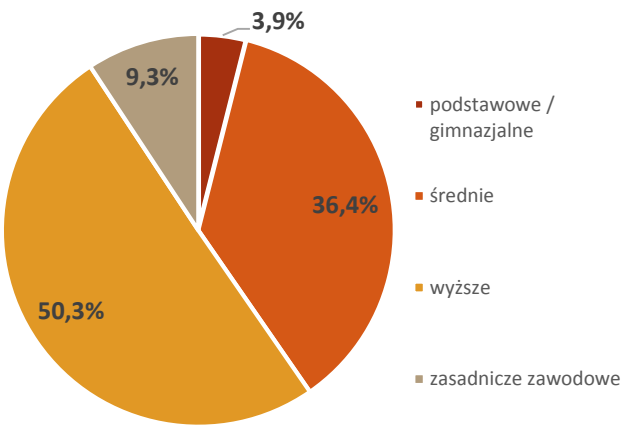


TABELA 3. RESPONDENCI WEDŁUG POZIOMU WYKSZTAŁCENIA I PŁCI

	Kobieta	%	Mężczyzna	%
Podstawowe/ gimnazjalne	6	3,2%	11	4,7%
Średnie	71	37,6%	83	35,3%
Wyższe	97	51,3%	114	48,5%
Zasadnicze zawodowe	15	7,9%	25	10,6%
Suma	189	100%	233	100%

Badani, jako dzielnicę zamieszkania wskazywali najczęściej Ujeścisko-Łostowice (8,5%), Śródmieście (8,3%), inne miejscowości (7,2%), Chełm (6,5%), Wrzeszcz Górny (6,2%), Orunie Św. Wojciech – Lipce (6,0%), ex aequo Oliwę i Wrzeszcz Dolny (5,8%) oraz Piecki-Migowo (5,3%).

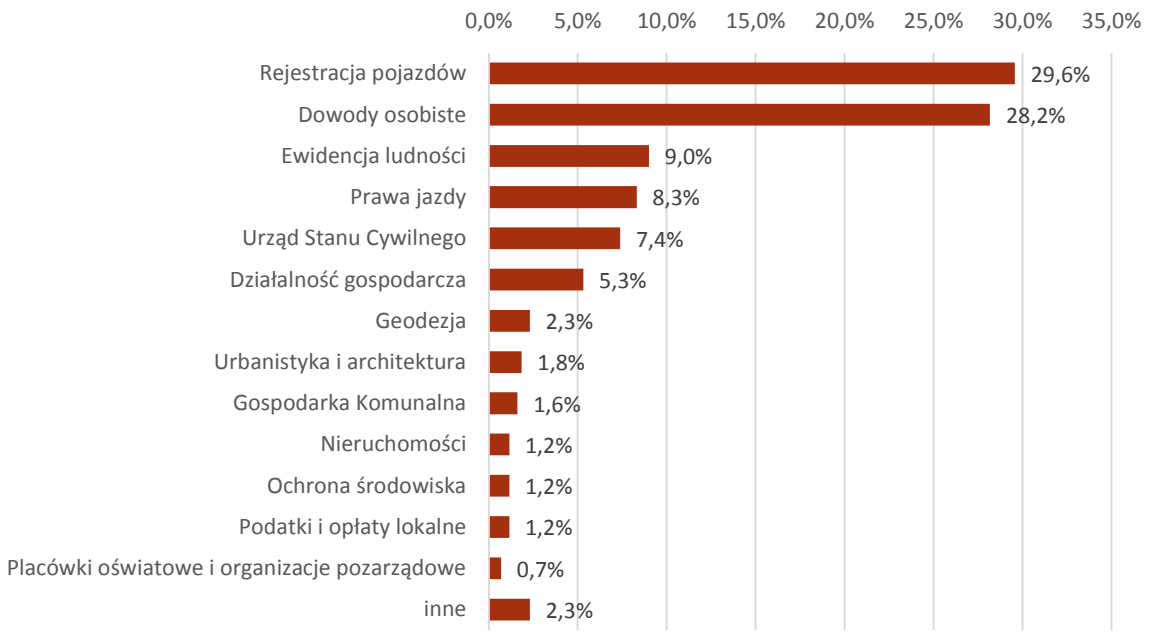
TABELA 4. LICZBA RESPONDENTÓW WEDŁUG MIEJSCA ZAMIESZKANIA

Dzielnica:	Liczba respon-dentów:	Udział:	Dzielnica:	Liczba respon-dentów:	Udział:
Aniołki	3	0,7%	Przymorze Wielkie	17	3,9%
Brętowo	4	0,9%	Siedlce	13	3,0%
Brzeźno	6	1,4%	Stogi	12	2,8%
Chełm	28	6,5%	Strzyża	1	0,2%
Jasień	11	2,5%	Suchanino	13	3,0%
Kokoszki	4	0,9%	Śródmieście	36	8,3%
Krakowiec - Górki Zachodnie	1	0,2%	Ujeścisko-Łostowice	37	8,5%
Matarnia	3	0,7%	Wrzeszcz Dolny	25	5,8%
Młyniska	3	0,7%	Wrzeszcz Górny	27	6,2%
Nowy Port	15	3,5%	Wyspa Sobieszewska	7	1,6%
Oliwa	25	5,8%	Wzgórze Mickiewicza	1	0,2%
Olszynka	5	1,2%	Zaspa Młyniec	12	2,8%
Orunia-Św.Woj-ciech-Lipce	26	6,0%	Zaspa Rozstaje	3	0,7%
Osowa	14	3,2%	Żabianka-Wejhera-Jelitkowo-Tysiąclecia	12	2,8%
Piecki-Migowo	23	5,3%	Inna miejscowość	31	7,2%
Przeróbka	5	1,2%	Suma końcowa	433	100,0%
Przymorze Małe	10	2,3%			

III. Sprawy załatwiane w Urzędzie Miejskim w Gdańsku

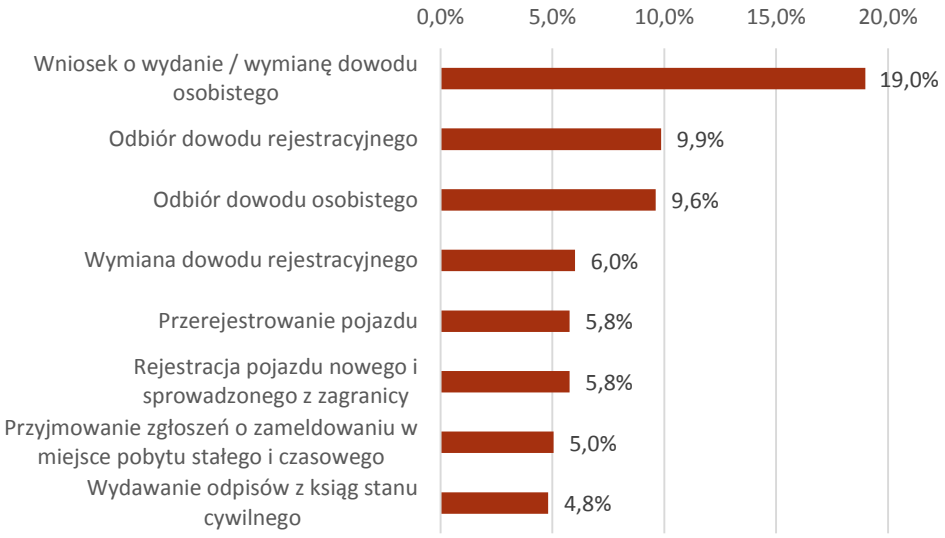
W omawianym *Badaniu Jakości Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego w Gdańsku* respondenci, jako cel swojej wizyty wskazywali najczęściej sprawy związane z rejestracją pojazdów 29,6%, dowodami osobistymi 28,2%, ewidencją ludności (meldunki) 9,0%, prawem jazdy 8,3%, z Urzędem Stanu Cywilnego 7,4% i działalnością gospodarczą 5,3%. W stosunku do poprzedniej edycji badania, jako najczęściej wskazywane wystąpiły te same kategorie, ale nieznacznie zmieniła się ich kolejność.

WYKRES 2. ZAŁATWIANE SPRAWY WEDŁUG GŁÓWNYCH TYPÓW PROCEDUR



Podczas analizy powyższego zestawienia należy pamiętać, że nie obrazuje ono rzeczywistej liczby spraw załatwianych w Urzędzie w ciągu roku, ani proporcji pomiędzy nimi. Taki wykaz niezbędny jest natomiast do właściwej interpretacji uzyskanych wyników.

WYKRES 3. NAJCZĘŚCIEJ ZAŁATWIANE SPRAWY W URZĘDZIE MIEJSKIM W GDAŃSKU

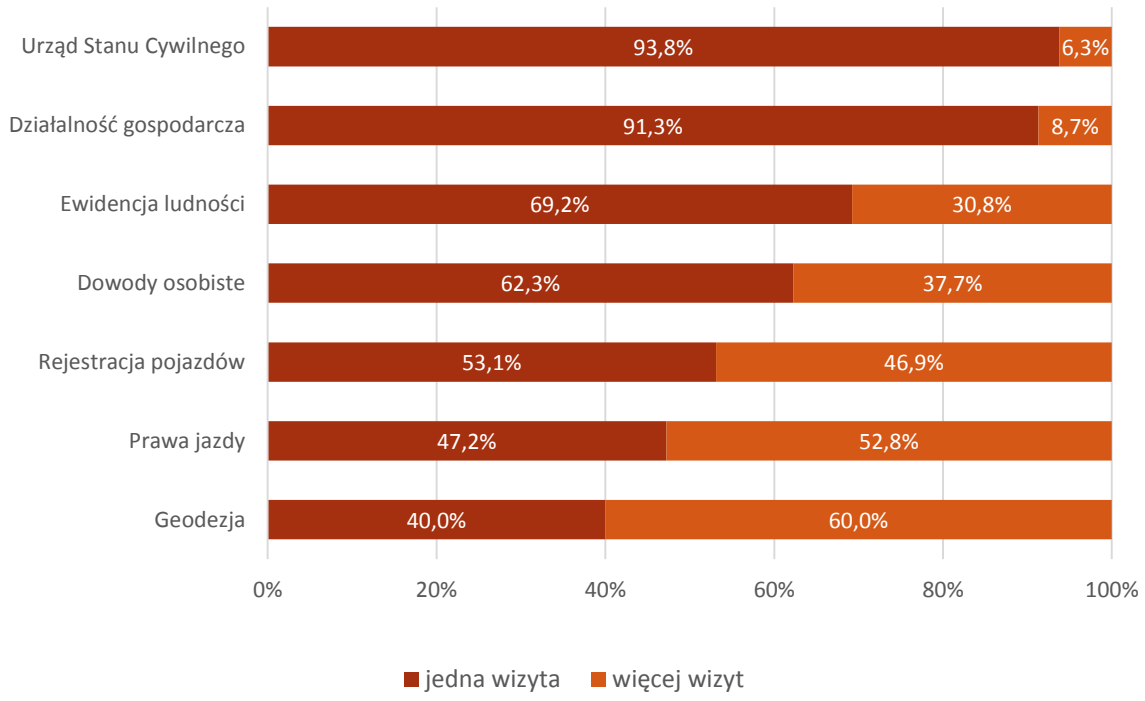


Z powyższego zestawienia wynika, że najczęściej załatwianą sprawą jest wnioskowanie o wydanie bądź wymianę dowodu osobistego - 19,0%, na drugim miejscu jest odbiór dowodu rejestracyjnego - 9,9%, dalej: odbiór dowodu osobistego - 9,6%, wymiana dowodu rejestracyjnego - 6,0%, przerejestrowanie pojazdu - 5,8%, rejestracja pojazdu nowego i sprowadzonego z zagranicy - 5,8%, przyjmowanie zgłoszeń o zameldowaniu w miejsce pobytu stałego i czasowego - 5,0%, wydawanie odpisów z ksiąg stanu cywilnego 4,8%. W stosunku do ubiegłej edycji badania lista spraw nie uległa zasadniczej zmianie.

Udział osób, którym wystarczyła do załatwienia sprawy jedna wizyta w Urzędzie wynosił 59,8% i jest to wzrost w stosunku do poprzedniej edycji badania o blisko 7 p.p. Pozostała część osób potrzebuje do załatwienia swojej sprawy więcej niż jednej wizyty, należy natomiast pamiętać, że niektóre procedury, w tym określone ustawowo, nie pozwalają na załatwienie sprawy przy jednorazowej wizycie.

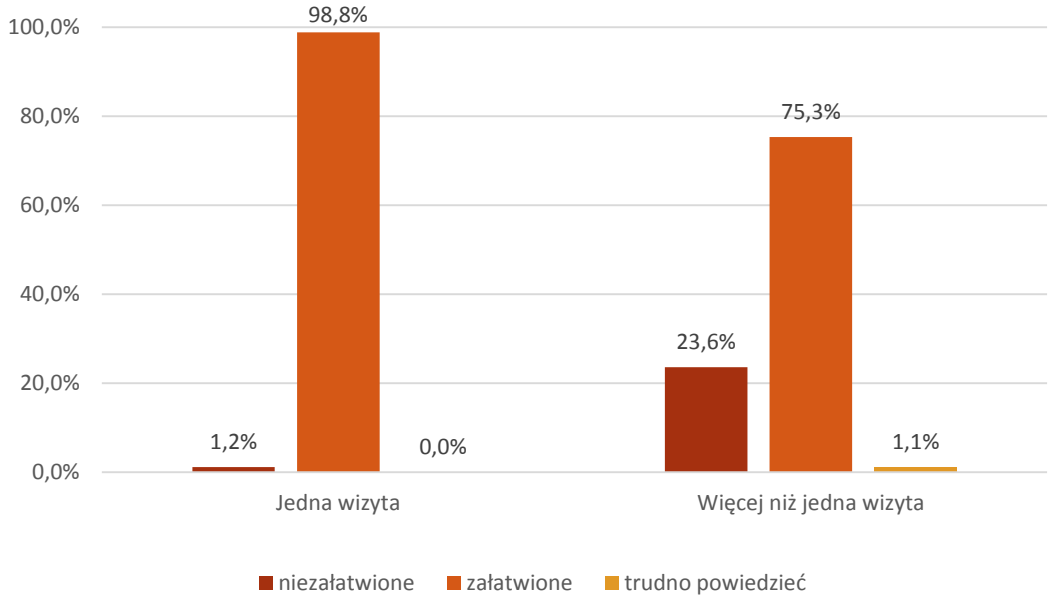
Z odpowiedzi udzielonych przez klientów Urzędu miejskiego w Gdańsku wynika, że procedury związane z działalnością gospodarczą, oraz Urzędem Stanu Cywilnego można w przeważającej większości przypadków załatwić jednorazową wizytą.

WYKRES 4. GŁÓWNE GRUPY PROCEDUR, A LICZBA WIZYT KONIECZNYCH DO ZAŁATWIENIA SPRAWY (UWZGLĘDNIONO TYLKO PROCEDURY, W KTÓRYCH LICZBA WSKAZAŃ WYNIOSŁA 10 I WIĘCEJ)



W przypadku osób, które udzieliły odpowiedzi, że do załatwienia ich sprawy potrzebna jest jedna wizyta, tylko 3 respondentów (z 259) odpowiedziało, że sprawy nie udało się załatwić lub że trudno im określić, czy tak się stało. W sytuacji, kiedy konieczna była więcej niż jedna wizyta 23,6% (41 ze 174) osób odpowiedziało, że na aktualnym etapie nie udało się im załatwić sprawy lub że trudno im określić, czy tak się stało.

WYKRES 5. RESPONDENCI WEDŁUG STANU SPRAWY (% WSKAZAŃ)



Sprawy wymagające jednej wizyty kończą się pomyślnie dla respondenta aż w 98,8% przypadków. Odnośnie spraw wymagających większej liczby wizyt dane nie są tak łatwo interpretowalne, dlatego konieczne jest uzupełnienie o przyczynę niezałatwienia sprawy.

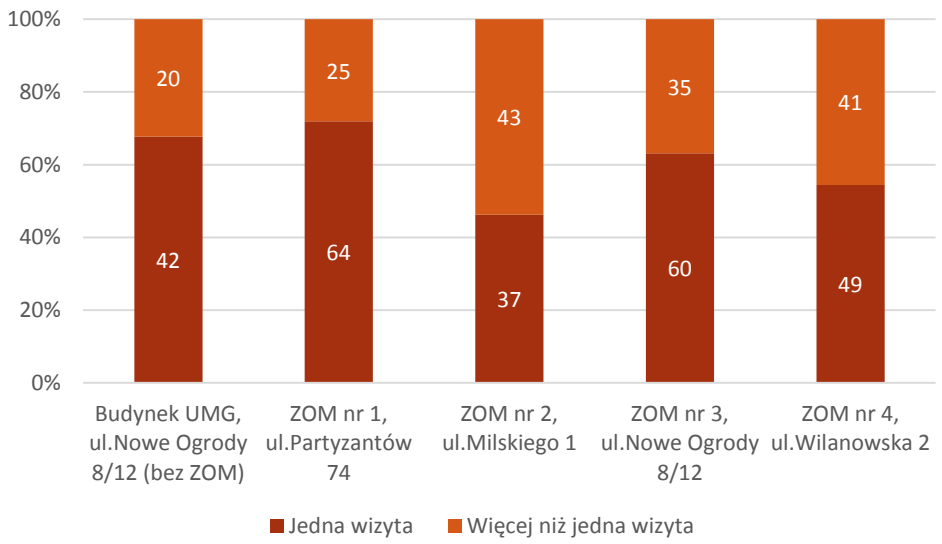
Spośród 44 respondentów, którzy nie załatwili swojej sprawy lub trudno im było określić czy do tego doszło, najwięcej wskazywało na to, że sprawy nie dało się załatwić, ponieważ *„jest w toku, wymaga dodatkowych czynności, dokumentów itp.”* – 19 wskazań, *„z mojej winy (brak niezbędnych dokumentów, niedopełnienie formalności itp.)”* – 15 wskazań, *„niekompetencja i brak fachowości pracowników”* – 6 wskazań. Pełna lista odpowiedzi z liczbą wskazań znajduje się poniżej. Respondent mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

WYKRES 6. PRZYCZYNY NIEZAŁATWIENIA SPRAWY W URZĘDZIE MIEJSKIM W GDAŃSKU (LICZBA WSKAZAŃ)

Jako inną przyczynę jeden z respondentów wskazał: *„złą organizację pracy Urzędu; czynności, które powinny trwać 1 dzień trwały kilka miesięcy; nieobecność jednego z pracowników uniemożliwiła zatwierdzenie sprawy”*.

Najwięcej spraw wymagających więcej niż jednej wizyty zarejestrowano w ZOM nr 2 oraz ZOM nr 4, w których udział tych spraw wyniósł odpowiednio 43% i 41%.

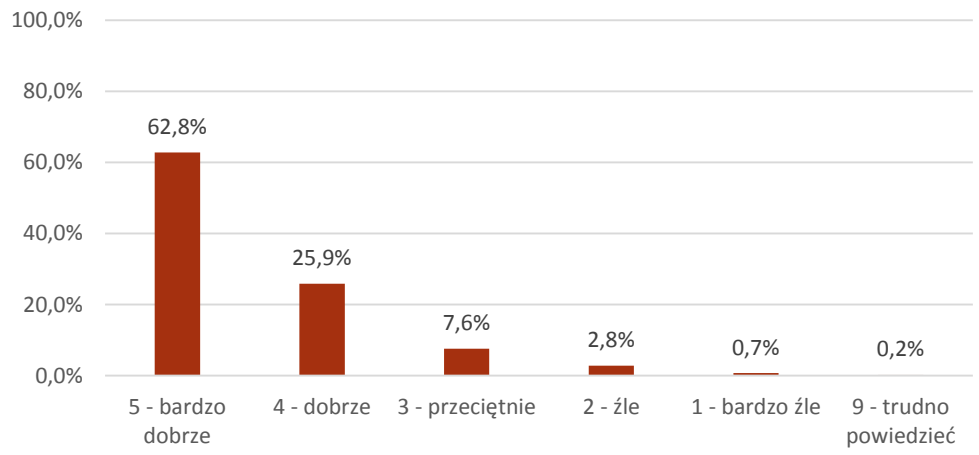
WYKRES 7. STOSUNEK SPRAW WYMAGAJĄCYCH JEDNEJ WIZYTY DO SPRAW WYMAGAJĄCYCH WIELU WIZYT W POSZCZEGÓLNYCH PUNKTACH



IV. Ocena jakości obsługi klienta

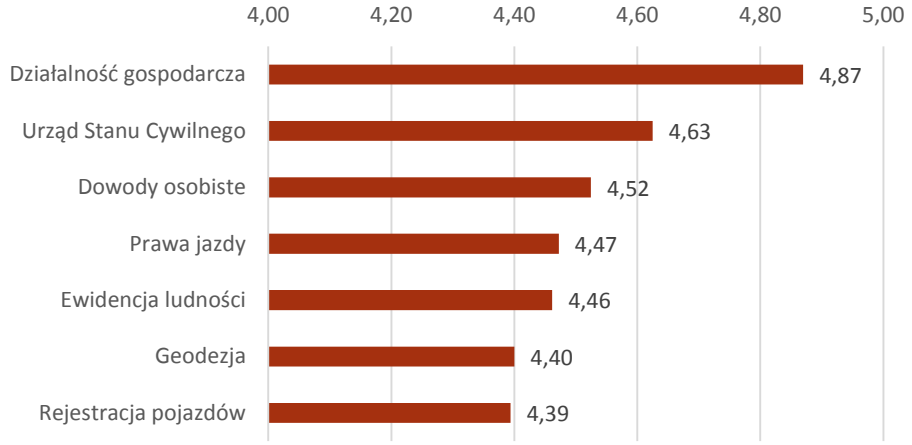
Kluczowym aspektem *Badania Jakości Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego w Gdańsku* jest blok pytań, w których respondenci oceniają sprawność obsługi klienta oraz pracowników bezpośrednio ich obsługujących. Skala ocen zawierała się w przedziale od 1 (bardzo źle) do 5 (bardzo dobrze). Ogólna ocena sprawności obsługi klientów Urzędu była wysoka, 88,7% osób udzielających odpowiedzi stwierdziło, że była bardzo dobra lub dobra, w tej kwestii zaobserwowano także nieznaczny wzrost względem poprzedniej edycji badania (85,8%).

WYKRES 8. OGÓLNA OCENA SPRAWNOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU



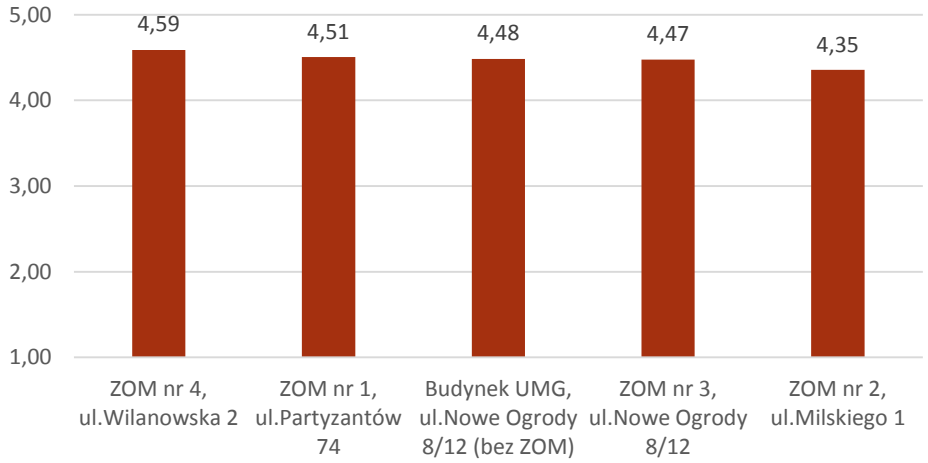
Ogólna średnia ocena wyniosła **4,48** i wzrosła o 0,09 w stosunku do 2013 r. i 0,1 w stosunku do 2011 r. W rozbiciu na kategorie spraw najwyżej oceniono związane z działalnością gospodarczą (4,87), Urzędem Stanu Cywilnego (4,63) oraz dowodami osobistymi (4,52).

WYKRES 9. ŚREDNIA OCENA SPRAWNOŚCI OBSŁUGI WEDŁUG GRUP PROCEDUR (WYKLUCZONO GRUPY PROCEDUR, DLA KTÓRYCH WYSTĄPIŁO MNIEJ NIŻ 10 SPRAW)



Podobnie jak w poprzedniej edycji badania najwyżej oceniono te procedury, które wymagają tylko jednej wizyty w Urzędzie.

WYKRES 10. ŚREDNIA OCENA SPRAWNOŚCI OBSŁUGI WEDŁUG LOKALIZACJI



W porównaniu do badania przeprowadzonego w 2013 roku, można zauważyć pozytywne zmiany w przypadku ZOM nr 4 ocena wzrosła z 4,51 na 4,59 oraz ZOM nr 2 z 3,88 na 4,35. Spadek średniej zaobserwowano dla ZOM nr 1 z 4,52 na 4,51, budynku na Nowych Ogrodach (poza Zespołem Obsługi Mieszkańców) z 4,51 na 4,48. Nie zmieniła się natomiast ocena dla ZOM nr 3 i wyniosła 4,47.

Poniższa tabela pokazuje znaczenie niektórych czynników wpływających na ocenę pracy Urzędu Miejskiego Gdańska. Dane potwierdzają to, co podpowiada wiedza powszechna

i doświadczenie. Klient chce załatwić swoją sprawę podczas jednorazowej wizyty w Urzędzie. Niestety w ramach obowiązujących zapisów prawa złożoność przepisów nie pozwala na uproszczenie niektórych procedur, a niektóre wymagają gruntownego rozeznania, trudno oczekiwać, że decyzje będą podejmowane ad hoc.

TABELA 5. CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA OCENĘ PRACY URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

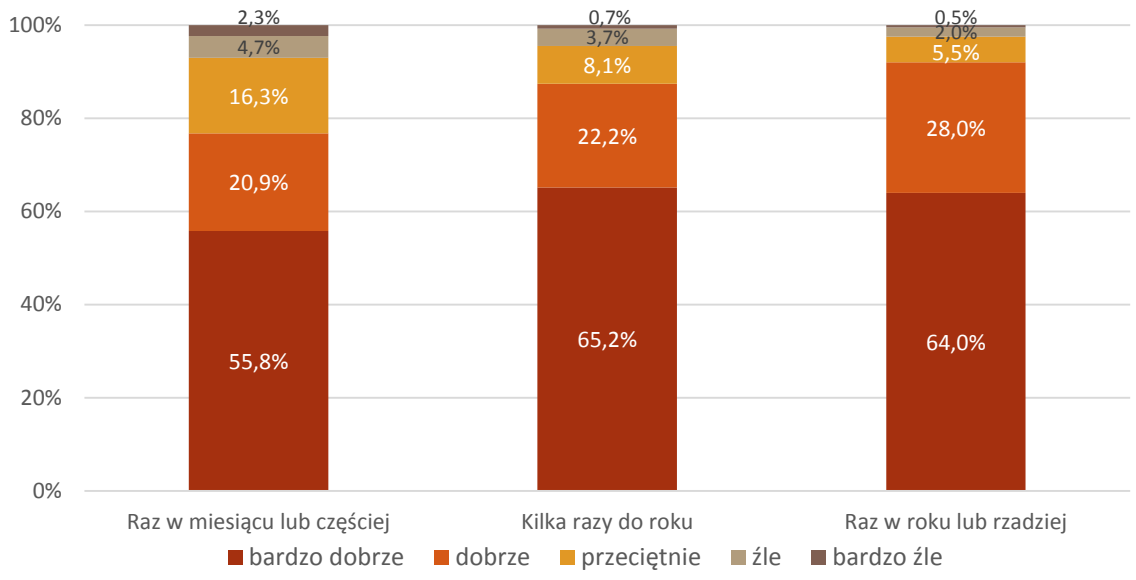
Pytanie	Odpowiedź	Średnia
Ile wizyt w Urzędzie Miejskim w Gdańsku jest potrzebnych na załatwienie Pana/i sprawy?	Jedna wizyta	4,61
	Więcej niż jedna wizyta	4,30
Czy udało się Panu/i załatwić sprawę?	Tak	4,62
	Nie	3,67
Czy na aktualnym etapie realizacji sprawy udało się Panu/i wszystko załatwić?	Tak	4,44
	Nie	3,88

Zestawienie wyników według cech socjodemograficznych respondentów wskazuje, że kobiety wyżej niż mężczyźni oceniają sprawność obsługi w Urzędzie. Pod względem wieku najwyższą średnią ocenę zaobserwowano w grupie osób 45-59 lat, najniższą z kolei osoby w wieku 16-29 lat. W przypadku wykształcenia sytuacja kształtowała się odmiennie niż w roku ubiegłym, wraz ze wzrostem poziomu wykształcenia wzrasta ocena sprawności obsługi w Urzędzie.

TABELA 6. OCENA SPRAWNOŚCI OBSŁUGI W UMG A CECHY SOCJODEMOGRAFICZNE RESPONDENTÓW

Cecha demograficzna	Zmienna	Średnia ocena
Płeć	Kobieta	4,56
	Mężczyzna	4,43
Wiek	16 - 29 lat	4,34
	30 - 44 lat	4,51
	45 - 59 lat	4,63
	60 lat i więcej	4,46
Wykształcenie	podstawowe / gimnazjalne	4,18
	zasadnicze zawodowe	4,35
	średnie	4,50
	wyższe	4,53

WYKRES 11. CZĘSTOŚĆ WIZYT RESPONDENTÓW W URZĘDZIE A OCENA SPRAWNOŚCI OBSŁUGI

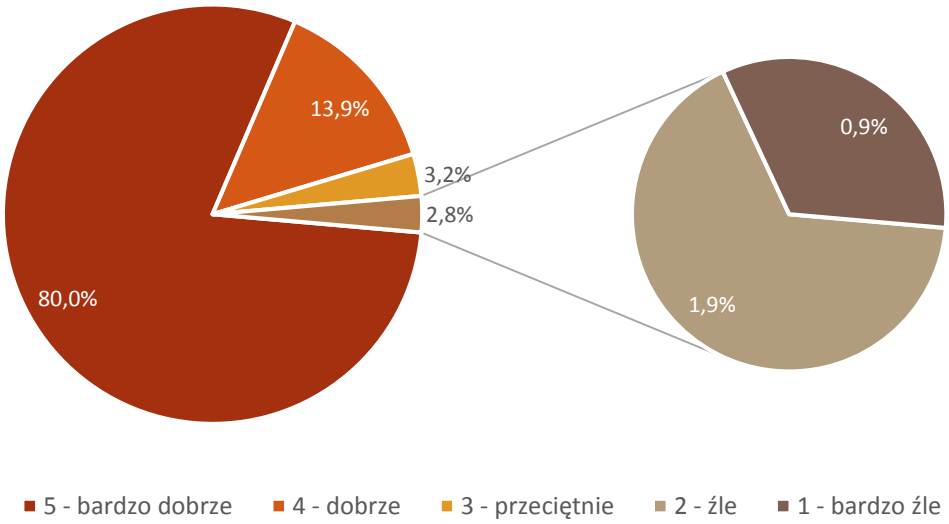


Powyższe zestawienie obrazuje, że osoby korzystające z usług Urzędu raz w miesiącu lub częściej oceniają sprawność obsługi nieco gorzej niż ci, którym przychodzi robić to incydentalnie. Osoby, które załatwiają sprawy raz w miesiącu lub częściej bardzo dobrze i dobrze oceniają sprawność obsługi w 76,7% wskazań, ci którzy załatwiają sprawy w Urzędzie kilka razy do roku wskazują 87,4% pozytywnych odpowiedzi, w przypadku kategorii raz w roku lub rzadziej tych odpowiedzi było już 92,0%. Trudno bez dogłębnych badań jednoznacznie wskazać z czego może wynikać taki stan rzeczy, jednakże można zarysować kilka hipotez. Dla osób załatwiających sprawy w Urzędzie Miejskim w Gdańsku raz w roku lub rzadziej wiele rozwiązań i działań, jak system qmatic, nowe sale obsługi mieszkańców, usprawnione procedury, przyjazne nastawienie pracowników mogą być swego rodzaju nowością, która pozytywnie wpływa na ocenę. Po drugie, osoby załatwiające sprawy raz w miesiącu lub częściej prawdopodobnie mają do czynienia z procedurami o większej złożoności, mogą one być związane z ich pracą zawodową, w konsekwencji doświadczenie pozwala im dostrzec więcej wad i problemów w organizacji pracy i procesów.

V. Ocena pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku

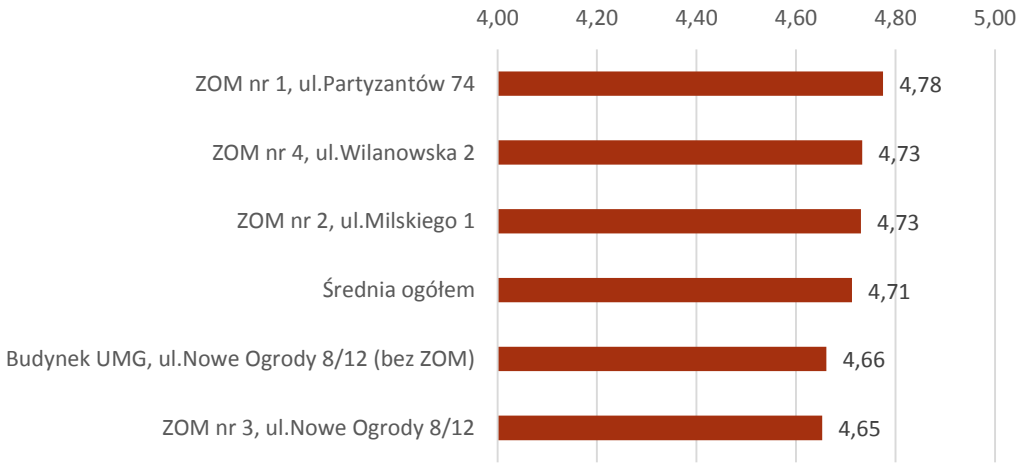
Kolejnym elementem badania była ocena pracowników. Respondenci dokonywali zarówno oceny całościowej/ogólnej urzędnika, jak i oceny pod względem etycznego zachowania oraz konkretnych cech, które można przypisać pracownikom.

WYKRES 12. OGÓŁNA OCENA PRACOWNIKÓW UMG



Blisko 94% osób oceniło pracę urzędników bardzo dobrze lub dobrze, kolejne 3,3% przeciętnie, a jedynie 2,8% źle i bardzo źle. W poprzedniej edycji badania padło 95,7% odpowiedzi bardzo dobrych i dobrych, ale w dalszym ciągu można uznać je za wysoce zadowalające. Średnia ocena pracowników wyniosła **4,71** i jest nieznacznie wyższa od wyniku 4,67 z ubiegłej edycji badania.

WYKRES 13. OCENA PRACOWNIKÓW WEDŁUG PUNKTÓW OBSŁUGI



Spośród lokalizacji punktów obsługi, najwyższą ocenę otrzymali pracownicy ZOM nr 1, którzy otrzymali notę 4,78 (w ubiegłej edycji 4,80), na drugim miejscu znalazły się ex aequo ZOM nr 2 i ZOM nr 4 z oceną 4,73 (w poprzednim badaniu odpowiednio 4,60 i 4,69), w głównym budynku Urzędu poza ZOM pracowników oceniono na 4,66 (poprzednio 4,87), a w ZOM nr 3 na 4,65 (było 4,48).

Poza oceną ogólną, respondenci pytani byli także o wydanie opinii odnośnie określonych cech pracowników, takich jak: kompetencje, zaangażowanie w realizację sprawy, kultura osobista, terminowość, otwartość, życzliwość.

WYKRES 14. OCENA SZCZEGÓŁOWA PRACOWNIKÓW UMG

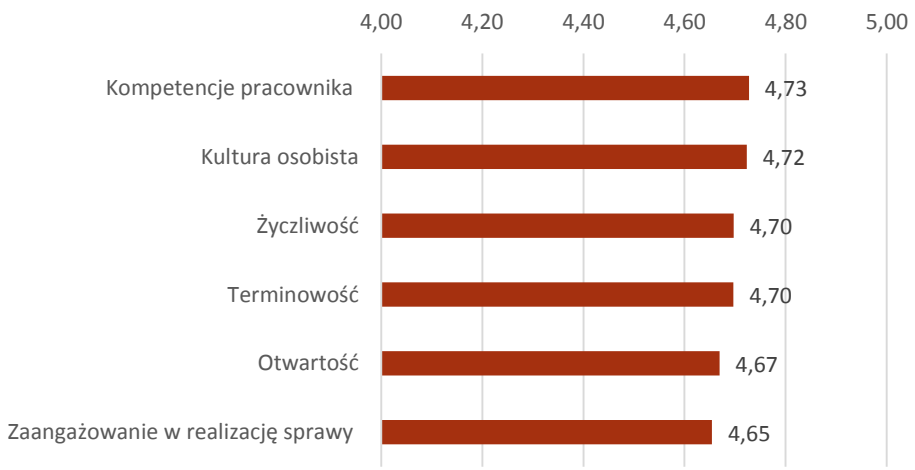


TABELA 7. OCENA SZCZEGÓŁOWA PRACOWNIKÓW URZĘDU (% WSKAZAŃ)

	Kompetencje	Zaangażowanie w realizację sprawy	Kultura osobista	Terminowość	Otwartość	Życzliwość
bardzo dobrze	80,19%	77,57%	81,29%	78,45%	79,81%	81,35%
dobrze	14,69%	13,32%	12,47%	15,29%	13,38%	11,89%
przeciętnie	3,73%	7,01%	4,16%	4,26%	2,82%	3,50%
źle	0,47%	1,17%	1,39%	1,50%	1,88%	1,63%
bardzo źle	0,93%	0,93%	0,69%	0,50%	2,11%	1,63%

Najwyżej oceniono kompetencje pracowników, na 4,73 (4,75 w poprzednim badaniu), kulturę osobistą na 4,72 (4,72 w poprzednim badaniu), życzliwość na 4,70 (4,65 w poprzednim

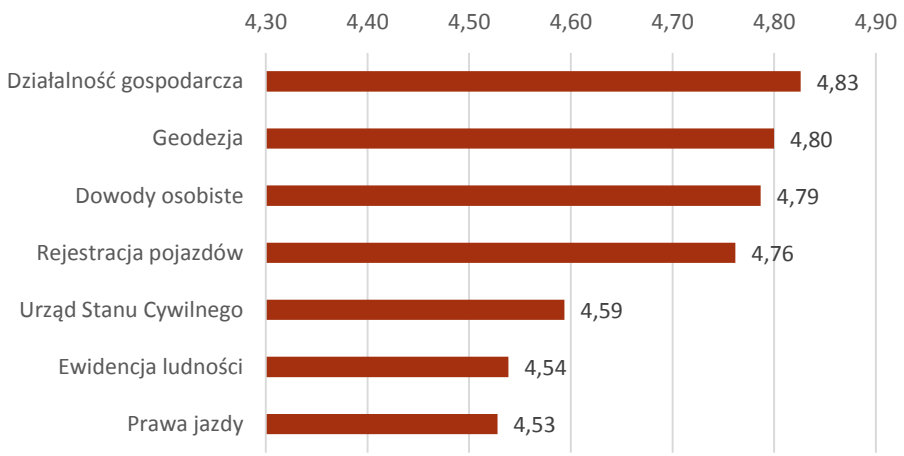
badaniu), terminowość również na 4,70 (4,76 w poprzedniej edycji). Nieznacznie mniej uzyskała otwartość 4,67 (4,63 w poprzedniej edycji) i zaangażowanie w realizację sprawy 4,65 (4,61 w poprzednim badaniu).

TABELA 8. OCENA SZCZEGÓŁOWA WEDŁUG LOKALIZACJI

Lokalizacja	Kompetencje	Zaangażowanie	Kultura osobista	Terminowość	Otwartość	Życzliwość
Budynek UMG, ul. Nowe Ogrody 8/12 (bez ZOM)	4,69	4,63	4,68	4,66	4,63	4,65
ZOM nr 1, ul. Partyzantów 74	4,78	4,78	4,81	4,74	4,69	4,75
ZOM nr 2, ul. Milskiego 1	4,76	4,69	4,66	4,71	4,72	4,72
ZOM nr 3, ul. Nowe Ogrody 8/12	4,72	4,56	4,69	4,71	4,62	4,69
ZOM nr 4, ul. Wilanowska 2	4,75	4,70	4,80	4,74	4,74	4,73

W bieżącej edycji badania widać, że poziom oceny według poszczególnych cech pracowników i punktów obsługi wyrównał się. Warto zwrócić uwagę na ZOM nr 3, który w kategoriach otwartość, życzliwość i zaangażowanie w poprzedniej edycji badania był oceniony odpowiednio na 4,43, 4,43 i 4,39 , w bieżącej znacznie poprawił swój wizerunek w oczach respondentów.

WYKRES 14. OCENA PRACOWNIKÓW A OBSŁUGIWANA PROCEDURA



Najwyżej oceniono pracowników obsługujących procedury związane z działalnością gospodarczą (4,83), geodezją (4,80), dowodami osobistymi (4,79) i rejestracją pojazdów (4,76). Niższe noty otrzymali pracownicy ze sprawami związanym z USC (4,59), ewidencją ludności (4,54) i prawem jazdy (4,53).

W poszczególnych punktach obsługi wyższe oceny zostały przyznane pracownikom niż ogólnej sprawności obsługi. Interpretacja takich wyników nie jest jednoznaczna. Z jednej strony powiedzieć można, że respondenci widzą wady w procedurach i organizacji, nie w pracowniku. Z drugiej natomiast założyć można, że lepiej oceniamy osoby, z którymi mamy bezpośrednio do czynienia niż abstrakcyjny aparat biurokratyczny.

TABELA 9. LICZBA WIZYT W URZĘDZIE MIEJSKIM POTRZEBNA DO ZAŁATWIENIA SPRAWY A OCENA PRACOWNIKÓW

Pytanie	Odpowiedź	Średnia
Ile wizyt w Urzędzie Miejskim w Gdańsku jest potrzebnych na załatwienie Pana/i sprawy?	Jedna wizyta	4,73
	Więcej niż jedna wizyta	4,66
Czy udało się Panu/i załatwić sprawę?	Tak	4,74
	Nie	4,00
Czy na aktualnym etapie realizacji sprawy udało się Panu/i wszystko załatwić?	Tak	4,81
	Nie	4,24

Podobnie jak w przypadku sprawności obsługi znaczny wpływ na ocenę pracowników miała liczba wizyt niezbędnych do załatwienia sprawy oraz status sprawy. Przy czym zdecydowanie większą wagę miał fakt załatwienia bądź niezałatwienia sprawy, nie konieczność wielokrotnych wizyt.

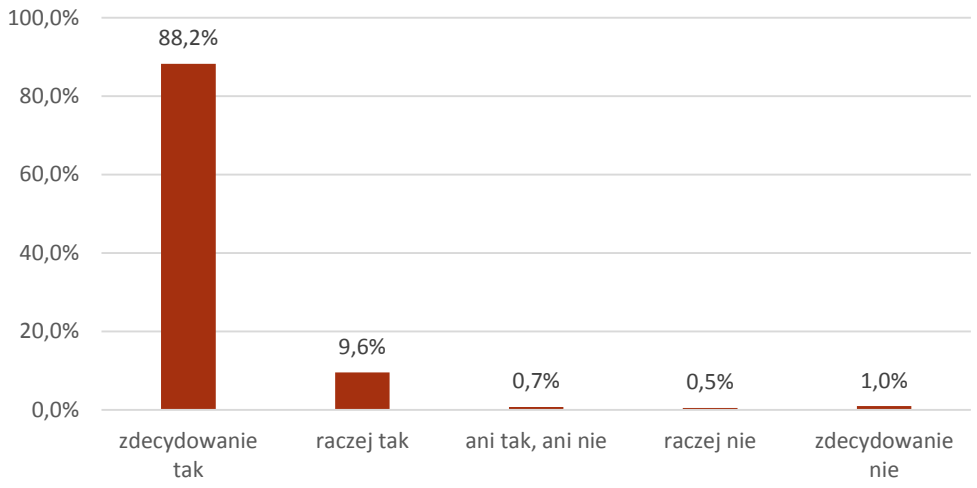
TABELA 10. CECHY DEMOGRAFICZNE A OCENA PRACOWNIKÓW

Cecha demograficzna	Zmienna	Średnia ocena
Płeć	Kobieta	4,71
	Mężczyzna	4,69
Wiek	16 - 29 lat	4,67
	30 - 44 lat	4,70
	45 - 59 lat	4,74
	60 lat i więcej	4,71
Wykształcenie	podstawowe / gimnazjalne	4,47
	zasadnicze zawodowe	4,48
	średnie	4,72
	wyższe	4,75

Kobiety nieznacznie lepiej oceniają pracowników Urzędu niż mężczyźni, średnio o 0,02. Względem wieku respondentów oceny były nieznacznie zróżnicowane, najlepiej pracowników Urzędu oceniły osoby w wieku 45-59 lat. Podobnie jak w przypadku sprawności obsługi osoby

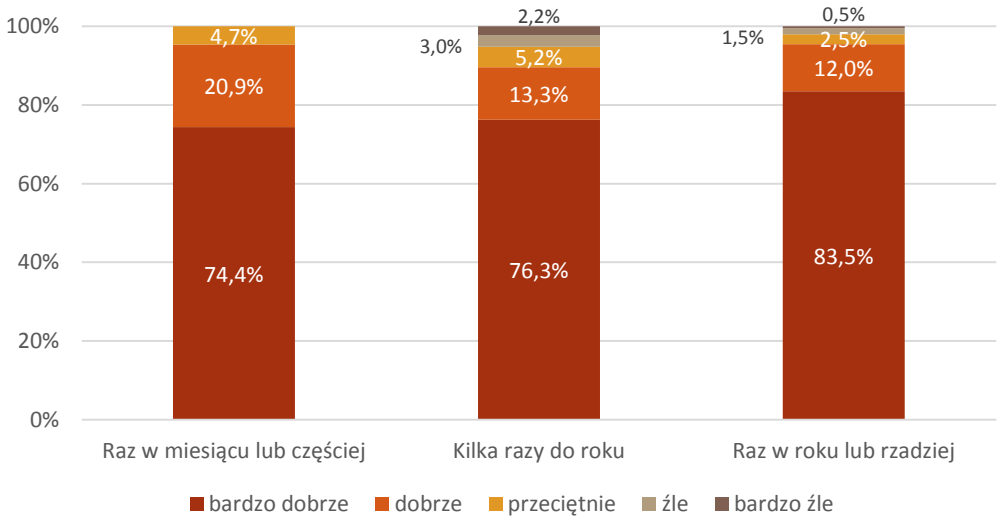
z wykształceniem wyższym znacznie wyżej oceniły pracowników Urzędu niż osoby z wykształceniem podstawowym i gimnazjalnym.

WYKRES 16. ROZDKŁAD ODPOWIEDZI NA PYTANIE CZY PRACOWNIK URZĘDU MIEJSKIEGO POSTĘPOWAŁ MORALNIE I ETYCZNIE?



Blisko 97,8% respondentów ocenia postępowanie Urzędników jako moralne i etyczne (odpowiedzi zdecydowanie tak i raczej tak). W stosunku do ubiegłej edycji badania nastąpiła poprawa, kiedy to 97,4% osób udzieliło takiego wskazania. Respondenci mający zastrzeżenia co do postawy urzędników wskazywali na *brak profesjonalizmu i ignorującą postawę, prowadzenie rozmowy telefonicznej przez Urzędnika w trakcie obsługi klientów, nieobecność pracownika pomimo umówionej wizyty, patrzenie na klienta z góry (wywyższanie się), udzielenie niewłaściwej informacji oraz brak zaangażowania w wyjaśnienie sprawy*.

WYKRES 17. CZĘSTOŚĆ ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE, A OGÓLNA OCENA PRACOWNIKÓW

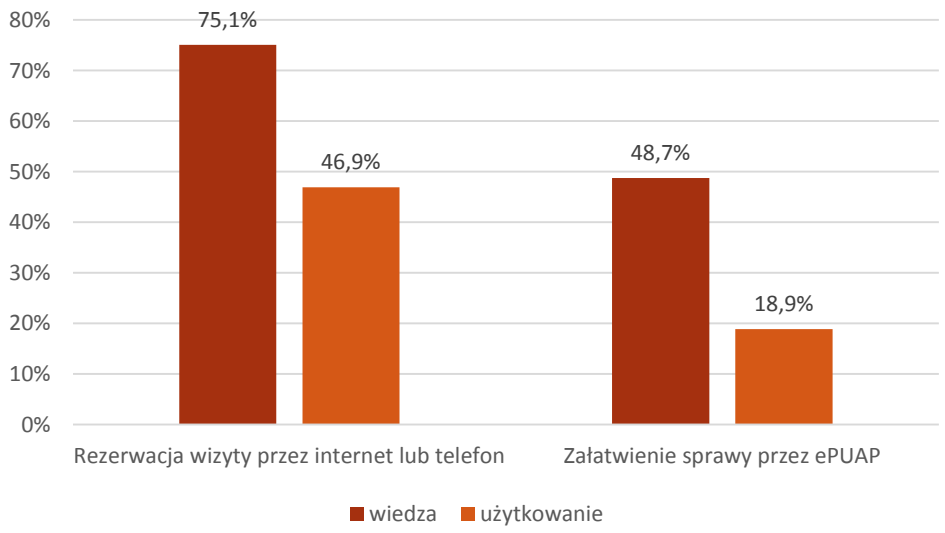


Zestawienie częstości załatwiania spraw w Urzędzie przez respondentów z ogólną oceną pracowników jest o tyle interesująca, że osoby, którym przychodzi robić to raz w miesiącu i częściej w ogóle nie oceniły urzędników źle i bardzo źle. Bardzo dobrze i dobrze pracowników oceniło 95,3% członków tej grupy. Warto przypomnieć, że ta sama grupa najniżej oceniła sprawność obsługi. Osoby z dużym doświadczeniem w załatwianiu spraw w Urzędzie mogą dostrzegać więcej barier instytucjonalnych lub niedoskonałości procedur lepiej niż pozostałe grupy i tym samym nie doszukują się złej woli lub niekompetencji pracowników.

VI. Wykorzystanie internetu w kontaktach z Urzędem Miejskim

Respondenci zostali poproszeni o udzielenie informacji odnośnie korzystania z internetu i telefonu do rezerwacji wizyt w Urzędzie oraz na temat wiedzy o możliwości wykorzystania elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej do załatwiania niektórych spraw.

WYKRES 17. WIEDZA U UMIEJĘTNOŚCI RESPONDTENTÓW W ODNIESIENIU DO REZERWACJI WIZYT I PLATFORMY EPUAP



Pomimo dość powszechnej wiedzy o możliwości rezerwacji wizyt w Urzędzie (75,1%), stosunkowo niewielka część klientów korzysta z tego udogodnienia (46,9%). W przypadku platformy ePUAP, 48,7% osób wie o takim rozwiązaniu, a korzysta z niego 18,9% respondentów. W przypadku rezerwacji wizyt sytuacja poprawiła się nieznacznie w stosunku do ubiegłego roku, a w kontekście ePUAP dostrzec można upowszechnienie informacji o jego istnieniu, ale

nie wiąże się to ze zwiększoną liczbą użytkowników. Wraz ze wzrostem poziomu wykształcenia respondentów rośnie udział użytkowników oferowanych udogodnień.

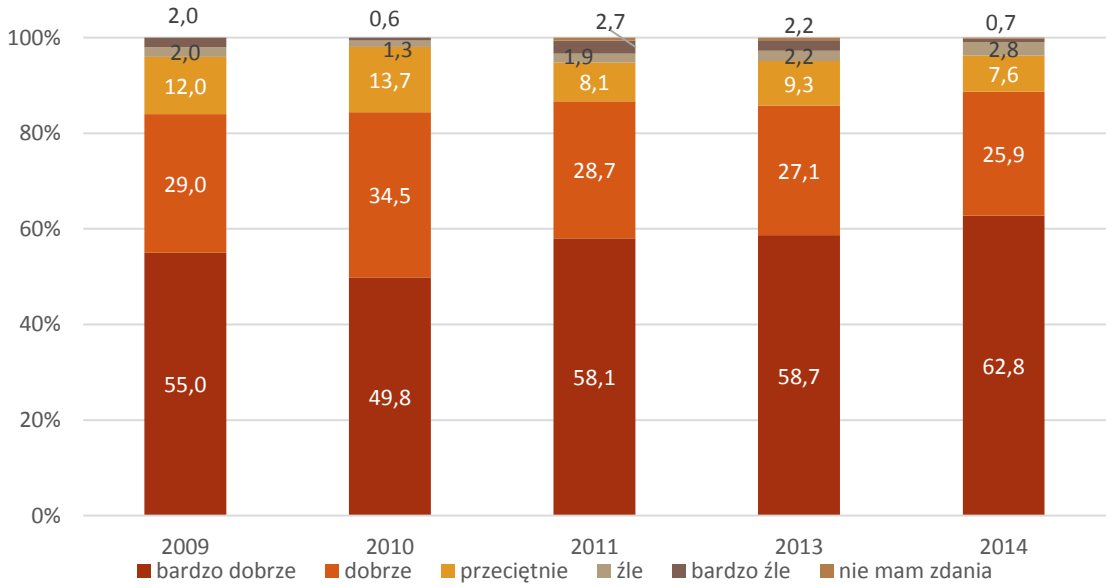
TABELA 11. WIEDZA RESPONDENTÓW O MOŻLIWOŚCI REZERWACJI WIZYTY W URZĘDZIE PRZEZ INTERNET LUB TELEFON, WIEDZA O PLATFORMIE ePUAP ORAZ INFORMACJA O WYKORZYSTYWANIU TYCH UDOGODNIEŃ W PODZIALE NA CECHY DEMOGRAFICZNE

Cecha demograficzna	Zmienna	Rezerwacja wizyty przez internet lub telefon		Załatwienie sprawy przez ePUAP	
		wiedza	użytkowanie	wiedza	użytkowanie
PŁEĆ	kobieta	68,8%	49,6%	40,7%	17,9%
	mężczyzna	80,4%	45,0%	54,5%	19,5%
WIEK	16-29	67,0%	35,2%	50,9%	16,7%
	30-44	81,9%	55,3%	51,4%	23,6%
	45-59	80,8%	41,7%	52,9%	18,2%
	60 i więcej	71,1%	50,0%	35,5%	7,4%
WYKSZTAŁCENIE	podstawowe/ gimnazjalne	58,8%	10,0%	58,8%	0,0%
	zasadnicze zawodowe	65,0%	30,8%	35,0%	7,1%
	średnie	77,7%	47,5%	43,3%	23,5%
	wyższe	76,5%	50,9%	54,4%	19,3%

VII. Porównanie wyników pomiędzy poszczególnymi edycjami badania

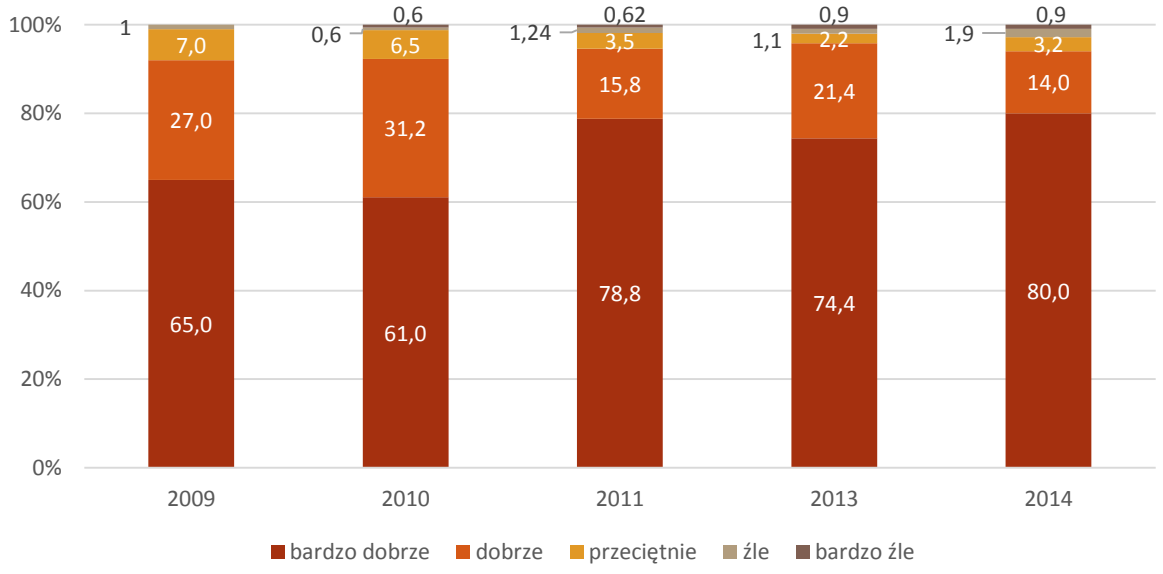
Poniżej zaprezentowano zestawienie wyników z kolejnych edycji Badania Jakości Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego w Gdańsku.

WYKRES 19. OGÓLNA OCENA SPRAWNOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW URZĘDU MIEJSKIEGO GDAŃSKA



Ogólna ocena sprawności obsługi w Urzędzie Miejskim w Gdańsku w latach 2009-2014 poprawiła się. Klienci coraz częściej wskazują na ocenę bardzo dobrą, której udział wzrósł o 7,8 p.p. (z 55,0% w 2009 r. do 62,8% w 2014 r.) Sumaryczna ocena pozytywna także wzrosła z 84,0% wskazań bardzo dobrych i dobrych do 88,7%. Zmniejszyła się liczba osób oceniających przeciętnie, a nieznacznie powiększyła liczba osób oceniających źle i bardzo źle, jednakże niezadowoleni nie stanowili w żadnym przypadku więcej niż 5% badanych.

WYKRES 19. OGÓLNA OCENA PRACOWNIKÓW URZĘDU MIEJSKIEGO GDAŃSKA W WYBRANYCH LATACH (% WSKAZAŃ)



Pozytywne zmiany dotyczą także oceny pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku. W 2009 roku bardzo dobrze pracowników Urzędu oceniło jedynie 65% ankietowanych, a w 2014 było to aż 80% respondentów. Ujmując oceny bardzo dobre i dobre razem nie zaobserwujemy tak diametralnej zmiany jak w przypadku samej oceny bardzo dobrej, ponieważ pomiędzy 2009 a 2014 r. wzrosła ona o 2 p.p. Oceny są bardzo wysokie, dlatego trudno jest oczekiwać stale podnoszącego się poziomu jakości obsługi. W analizowanym okresie rejestrowano fluktuacje, pomiędzy 2011 r. a 2013 r. zaobserwowano nieznaczny spadek oceny pracowników. W najbliższych latach oczekiwać można, że w efekcie starań władz Urzędu Miejskiego i jego kadry ocena obsługi będzie cechowała się tendencją wzrostową z nieznacznymi wahaniami wokół trendu.

VIII. Podsumowanie

Sprawność obsługi oraz ocena pracowników Urzędu Miejskiego Gdańska w opinii respondentów jest wysoka. Szczególnie mocną stroną jest kadra, która na przestrzeni lat zbiera coraz bardziej pozytywne opinie. Warto odnotować, że zarówno w przypadku sprawności obsługi, jak i pracowników obserwujemy przesunięcie pomiędzy poszczególnymi poziomami oceny. Rejestrowany jest większy udział ocen bardzo dobrych, kosztem ocen dobrych. Wzrasta, choć w dużo mniejszej skali, liczba ocen negatywnych, występują one marginalnie.

Możemy mówić o pewnej polaryzacji, która występuje w ocenach badania. Coraz lepsza obsługa, procedury, kadra sprawiają, że nawet nieznaczne niedociągnięcia nie przekreślają ogólnej bardzo dobrej oceny sprawności obsługi oraz samych pracowników. Oceny negatywne mogą wynikać z wysokiej komplikacji pewnych spraw, które klienci chcieliby załatwić skutecznie i szybko. Dodatkowo w niektórych grupach społecznych „urząd" i „urzędnik" to wciąż słowa nacechowane pejoratywnie.

Warto przyjrzeć się poszczególnym procedurom w Urzędzie Miasta Gdańska i szukać dalszych udogodnień na rzecz mieszkańców. Ogólna średnia ocena dla wszystkich typów procedur wyniosła 4,48. Poniżej średniej oceniono cztery typy procedur: rejestrację pojazdów (4,39), geodezję (4,40), ewidencję ludności (4,46) oraz prawa jazdy (4,47). Wymienione procedury stanowiły 49,2% wszystkich spraw załatwianych przez respondentów.

Respondenci na pytanie „Gdyby to od Pana/i zależało, czy wprowadziłby/aby Pan/i zmiany w Urzędzie Miejskim w Gdańsku?" odpowiedzieli twierdząco 158 razy. Choć niektóre odpowiedzi były bardzo ogólne, inne sprzeczne między sobą to z całą pewnością wiele z nich może stanowić cenne wskazówki dla pracowników Urzędu jakie rozwiązania wprowadzać, aby wyjść naprzeciw oczekiwaniom mieszkańców. Czego oczekują mieszkańcy? Zaangażowania urzędników w pracę, życzliwości, indywidualnego podejścia do sprawy, jednocześnie szybkiej i sprawnej obsługi. Oczekują wprowadzania udogodnień związanych z nowymi technologiami, postępującej informatyzacji, godzin przyjmowania w Urzędzie dostosowanych do ich potrzeb, uproszczonych i skróconych formularzy oraz mniej skomplikowanych procedur.

Budujące jest to, że na przestrzeni lat społeczność Gdańszczan i klientów Urzędu coraz wyżej ocenia działalność Miasta w zakresie obsługi obywateli, tym samym udaje się realizować misję, która została dla Urzędu Miejskiego w Gdańsku klarownie wskazana:

Misją Urzędu Miejskiego Gdańska jest uzyskanie zadowolenia Klienta poprzez sprawną i terminową obsługę, jak również dopasowywanie oferty świadczonych usług do potrzeb Klientów oraz kształtowanie wizerunku instytucji solidnej, życzliwej i otwartej dla Klienta.

Starania władz Miasta, urzędników, nowe pomysły, innowacje znajdują pozytywne odzwierciedlenie w wynikach badań, co powinno być motywacją dla kolejnych działań.