

Jakość obsługi w Urzędzie oceniona

Od 2 do 30 września w Urzędzie Miasta i Gminy przeprowadzone zostało kolejne badanie ankietowe dotyczące jakości obsługi. Obowiązek corocznego przeprowadzania takich badań wynika z posiadania certyfikatu, potwierdzającego realizację zadań zgodnie z wymogami normy ISO 9001:2009.

W pierwszym punkcie osoby ankietowane miały wskazać stopień zadowolenia z poszczególnych cech działania Urzędu. Wyniki przedstawiają się następująco:

1. **szybkość załatwiania spraw:** 48 proc. – bardzo zadowolonych, 44 proc. – raczej zadowolonych, 4 proc. – ani zadowolonych, ani nie, 2 proc. – raczej niezadowolonych, 2 proc. bardzo niezadowolonych i 0 proc. – niezdecydowanych.
2. **udzielanie informacji przez urzędników:** 53 proc. – bardzo zadowolonych, 39 proc. – raczej zadowolonych, 5 proc. – ani zadowolonych, ani nie, 2 proc. – raczej niezadowolonych 1 proc. – bardzo niezadowolonych, 0 procent – niezdecydowanych.
3. **rozumiałość zasad postępowania przy załatwianiu spraw:** 41 proc. – bardzo zadowolonych, 42 proc. - raczej zadowolonych, 11 proc. – ani zadowolonych, ani nie, 3 proc. – raczej niezadowolonych , 2 proc. – bardzo niezadowolonych, 1 proc. - niezdecydowanych.
4. **zainteresowanie urzędników problemem mieszkańca:** 23 proc. – bardzo zadowolonych, 37 proc. – raczej zadowolonych, 24 proc. – ani zadowolonych, ani nie, 7 proc. – raczej niezadowolonych, 6 proc. – bardzo niezadowolonych, 3 proc. – niezdecydowanych.
5. **uprzejmość urzędników:** 60 proc. – bardzo zadowolonych, 31 proc., - raczej zadowolonych, 5 proc.- ani zadowolonych, ani nie, 2 proc. – raczej niezadowolonych, 2 proc. – bardzo niezadowolonych, 0 proc. – niezdecydowanych.
6. **dostępność informacji przez telefon:** 36 proc. – bardzo zadowolonych, 36 proc. – raczej zadowolonych, 12 proc. – ani zadowolonych, ani nie, 3 proc. – raczej niezadowolonych, 0 proc. – bardzo niezadowolonych, 13 proc. – niezdecydowanych.
7. **dostępność miejsc, gdzie można usiąść, wypełnić formularze i poczekać na załatwienie sprawy:** 51 proc. – bardzo zadowolonych, 37 proc. – raczej zadowolonych, 7 proc. – ani zadowolonych, ani nie, 3 proc. – raczej niezadowolonych, 1 proc. – bardzo niezadowolonych, 1 proc. – niezdecydowanych.
8. **odpowiednie godziny pracy Urzędu:** 48 proc. – bardzo zadowolonych, 41 proc. – raczej zadowolonych, 6 proc. – ani zadowolonych, ani nie, 2 proc. – raczej niezadowolonych, 1 proc. – bardzo niezadowolonych, 2 proc. – niezdecydowanych.
9. **pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów:** 47 proc. – bardzo zadowolonych, 36 proc. – raczej zadowolonych, 9 proc. – ani zadowolonych, ani nie, 2 proc. – raczej niezadowolonych, 3 proc. bardzo niezadowolonych, 3 proc. – niezdecydowanych.
10. **uczciwość urzędników:** 45 proc. – bardzo zadowolonych, 34 proc. – raczej zadowolonych, 11 proc. – ani zadowolonych, ani nie, 1 proc. – raczej niezadowolonych, 2 proc. – bardzo niezadowolonych, 7 proc. – niezdecydowanych.
11. **ogólne zadowolenie z funkcjonowania Urzędu:** 38 proc. – bardzo zadowolonych, 50 proc. – raczej zadowolonych, 8 proc. – ani zadowolonych, ani nie, 1 proc. – raczej niezadowolonych, 2 proc. – bardzo niezadowolonych i 1 proc. – niezdecydowanych.

Drugi punkt ankiety sprowadzał się do wyboru trzech najważniejszych cech działania Urzędu. Dla ankietowanych najważniejsze w kontaktach z Urzędem Miasta i Gminy są: szybkość załatwiania spraw, udzielanie informacji przez urzędników i uprzejmość urzędników i pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów, pisaniu podań itp.. Kolejne miejsca zajęły następujące cechy: rozumiałość zasad postępowania przy załatwianiu spraw, zainteresowanie urzędników problemem mieszkańców, uczciwość urzędników, dostępność informacji przez telefon, odpowiednie godziny pracy, dostępność miejsc do wypełnienia dokumentów.

Trzecie pytanie wymagało oceny zmiany jakości załatwiania spraw administracyjnych w ciągu ostatniego roku. Dla 36 proc. ankietowanych jakość ta poprawiła się, natomiast według 42 proc. nie uległa zmianie. 20 proc. określiło odpowiedź „nie wiem, trudno powiedzieć”, 2 procent ankietowanych stwierdziło, że ta jakość pogorszyła się.

Koźmin Wielkopolski, dn. 18 października 2013 r.
Sporządziła: Irena Maroszek