



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**RAPORT Z ANKIET PROWADZONYCH W RAMACH EWALUACJI EX-ANTE WŚRÓD
MIESZKAŃCÓW MŁAWY I INTERESANTÓW NA TEMAT JAKOŚCI USŁUG
ŚWIADCZONYCH W URZĘDZIE MIASTA W MŁAWIE**

Opracował: Jakub Weselak



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



WPROWADZENIE

Cel badania, przedmiot oraz metodologia

Od dnia 23 sierpnia 2010 r. do dnia 30 września 2010 r. przeprowadzone zostało badanie ankietowe w Urzędzie Miasta w Mławie oraz na stronie internetowej www.mlawa.pl, które miało na celu zebranie informacji wśród mieszkańców, interesantów na temat standardu usług świadczonych przez nasz Urząd.

Ankiety wypełnić mógł każdy, kto był zainteresowany wyrażeniem swojej opinii w temacie, którego dotyczyło badanie. Ankieta zawierała 8 pytań. 6 pytań było zamkniętych, natomiast 2 pytania były półotwarte, tj. poza wyborem gotowych odpowiedzi była też możliwość udzielenia własnej. Ankieta i treść pytań ankietowanych zostały opracowane w całości przez pracowników Urzędu Miasta Mława. Ustalono skalę odpowiedzi, gdzie 1 – oznacza ocenę najniższą, 5 – oznacza ocenę najwyższą.

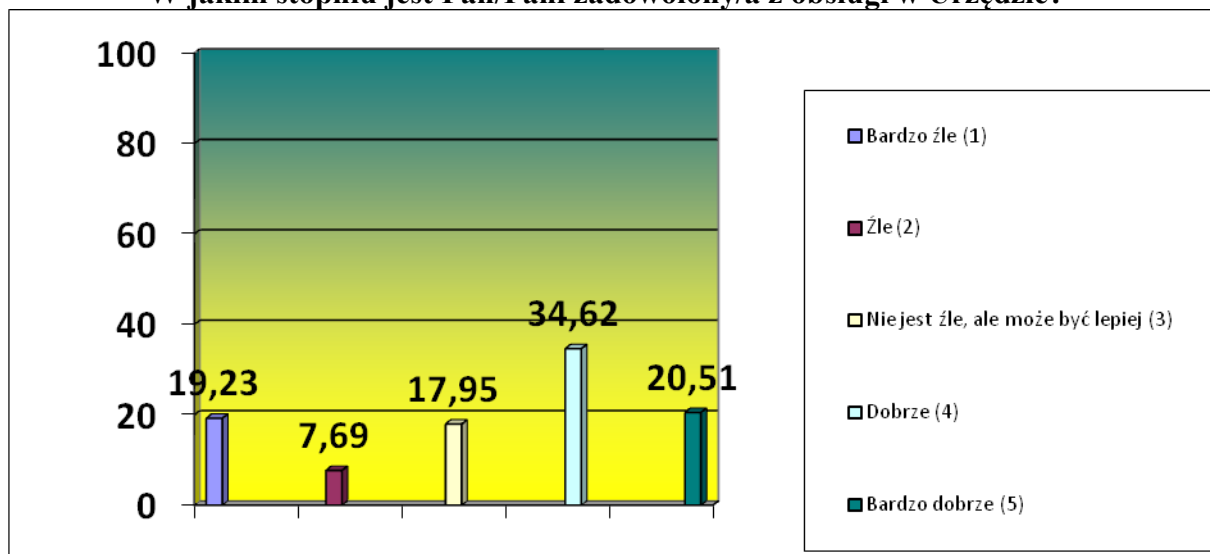
Celem badania było uzyskanie informacji zwrotnej od klientów urzędu w aspekcie satysfakcji klientów z poziomu ich obsługi w Urzędzie Miasta w Mławie.

Raport został podzielony według kolejności pytań zawartych w ankietach. Raport wzbogacony został o graficzne przedstawienie danych liczbowych.

1. Zadowolenie z obsługi przez pracownika

Ponad 32,62 % interesantów uznało, że są zadowoleni z obsługi jaką świadczy UM w Mławie. Bardzo zadowolonych z jakości usług jest 20,51 % ankietowanych. 17,95% uważa, że obsługa nie jest zła, ale należy zastanowić się nad dalszym jej usprawnianiem. Ponad 7,69% jest zdania, że obsługa w Urzędzie jest zła, a 19,23 % jest zdania, że obsługa jest bardzo zła.

W jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/a z obsługi w Urzędzie?



„Urząd z klasą – przez kompetencje do nowoczesności”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
wdrażany przez Urząd Miasta w Mławie



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



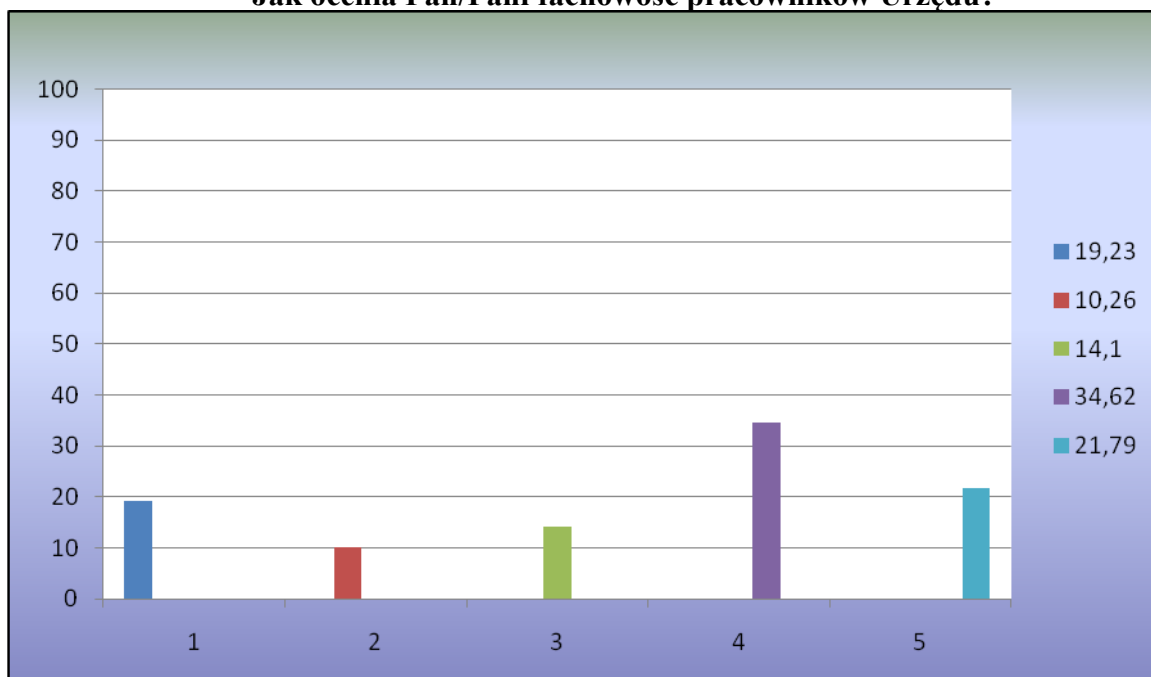
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



2. Fachowość Urzędników

W opinii większości klientów Urzędu, urzędnicy zasługują na ocenę 4 – 34,62 %. Ponad 21,79% ankietowanych uznało, że fachowość pracowników magistratu zasługuje na 5. Ocenę 3 wystawiło – 14,10 %, a ocenę 2 – 10,26%. Brak fachowości wśród urzędników stwierdziło, a co za tym idzie – ocenę niedostateczną wystawiło 19,23% badanych.

Jak ocenia Pan/Pani fachowość pracowników Urzędu?



3. Terminowość realizacji usług

W kolejnym pytaniu zapytaliśmy się o to jak Interesanci UM w Mławie oceniają terminowość realizacji spraw. Przyjęliśmy następujące kryteria oceny: 1 – Bardzo długo, 2 – Długo, 3 – Nie za długo, nie za szybko, 4 – Szybko, 5 – Bardzo Szybko. Ankietowani najczęściej razy wybierali odpowiedź 3 – 29,49%, czyli, że sprawy ich nie były wolno załatwiane, ani szybko. Na drugim miejscu znalazła się ocena 4 – 25,64%. – czyli co czwarta osoba uważa, że jego sprawa została załatwiona szybko. 16,67% biorących udział w ankiecie uznało, że ich sprawa załatwiana była bardzo długo, a 15,38% , że długo. 12,82% uznało, że załatwianie spraw w urzędzie odbywa się bardzo szybko.



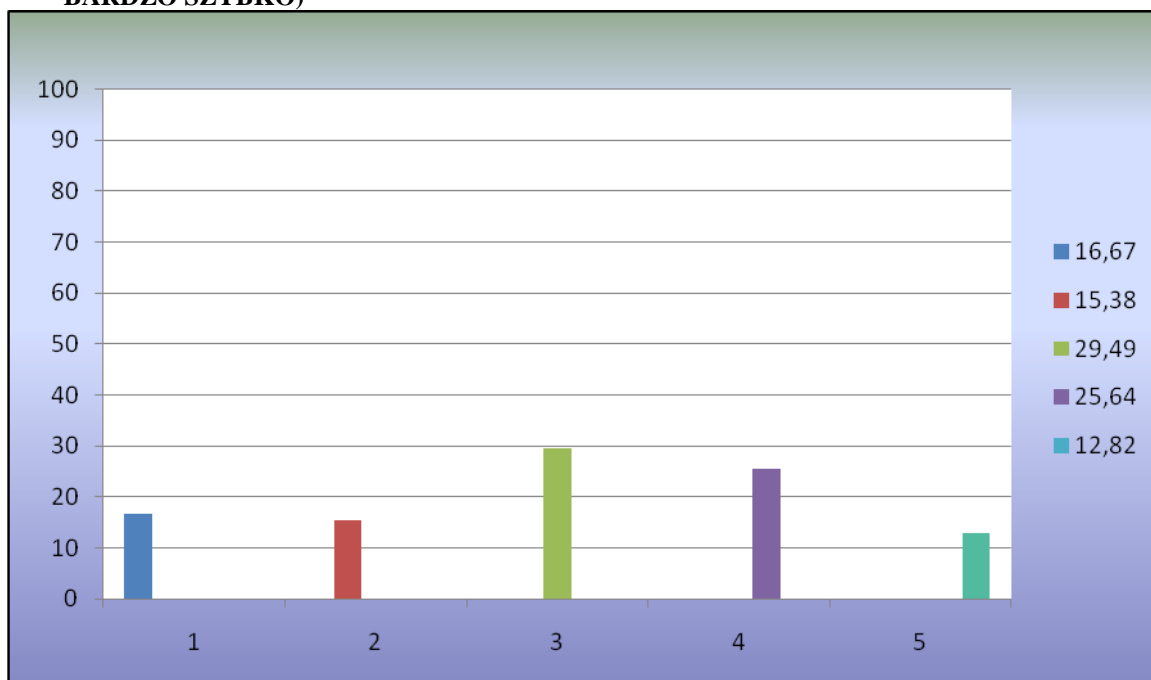
KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



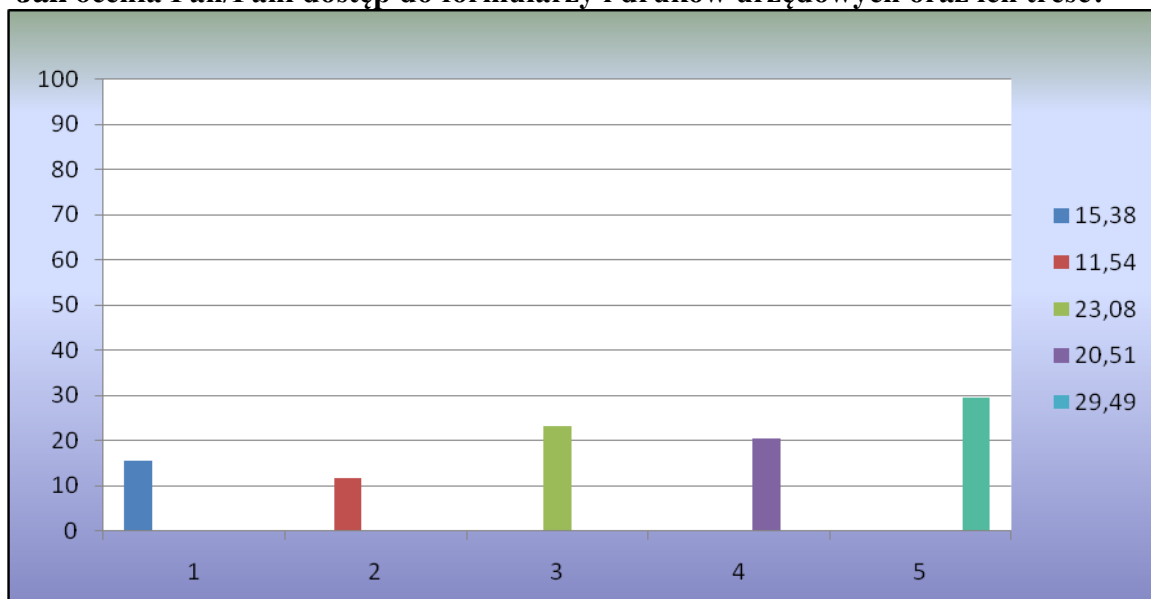
Jak ocenia Pan/Pani termin realizacji usługi (cyfra 1 oznacza BARDZO DŁUGO, cyfra 5 oznacza BARDZO SZYBKO)



4. Dostęp do formularzy i druków

Badanym zostało postawione pytanie na temat dostępności do formularzy, druków oraz ich treści. Zastosowano ten sam system oceniania co w pytaniu poprzednim. Jako bardzo dobry dostęp (5) do danych uważa 29,49 % interesentów. Jako dobry (4) dostęp do formularzy, druków i ich treści uważa 20,51 %. Dostęp do druków i ich zrozumiałość jako dostateczną uznali 23,08 % biorących udział w ankiecie. Ocenę mierną (2) wystawiło 11,54 % badanych. Ocenę niedostateczną (1) – najgorszą dało 15,38 % ankietowanych.

Jak ocenia Pan/Pani dostęp do formularzy i druków urzędowych oraz ich treść?



„Urząd z klasą – przez kompetencje do nowoczesności”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego wdrażany przez Urząd Miasta w Mławie



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



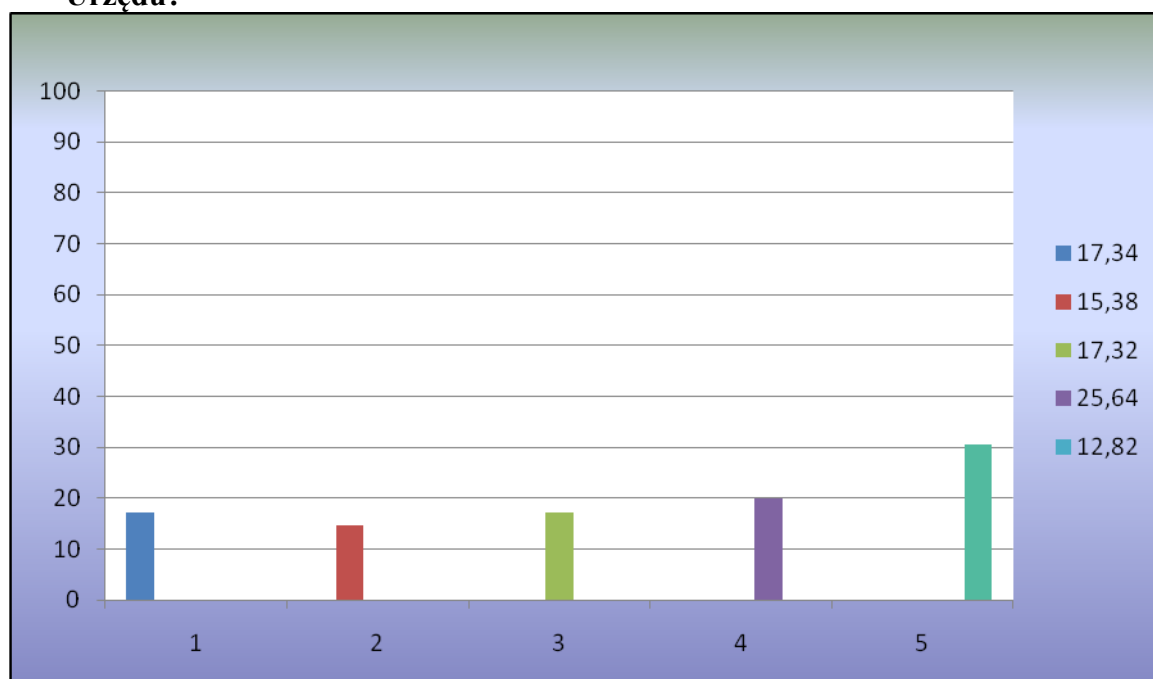
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



5. Przejrzystość informacji zawartych na stronie internetowej Urzędu

Ankietowani uznali, że przejrzystość informacji zawartych na stronie internetowej Urzędu jest bardzo dobra. – 30,67%. Jako dobrą oceniło ją 20% respondentów. Na ocenę 3 oddało swój głos 17,32%. Wynik mierny przyznało 14,67%. **Niedostateczny dostęp do druków ma 17,34%.**

Jak ocenia Pan/Pani przejrzystość informacji zawartych na stronie internetowej Urzędu?



6. www.mlawa.pl

W kolejnym pytaniu zapytaliśmy się naszych Interesantów o to, czy wprowadziliby zmiany na naszej stronie internetowej www.mlawa.pl. Oddźwięk był znaczący. 73,13 % ankietowanych uważa, że strona nie wymaga zmian. 26,87 respondentów uważa jednak, że strona powinna zostać zmieniona.



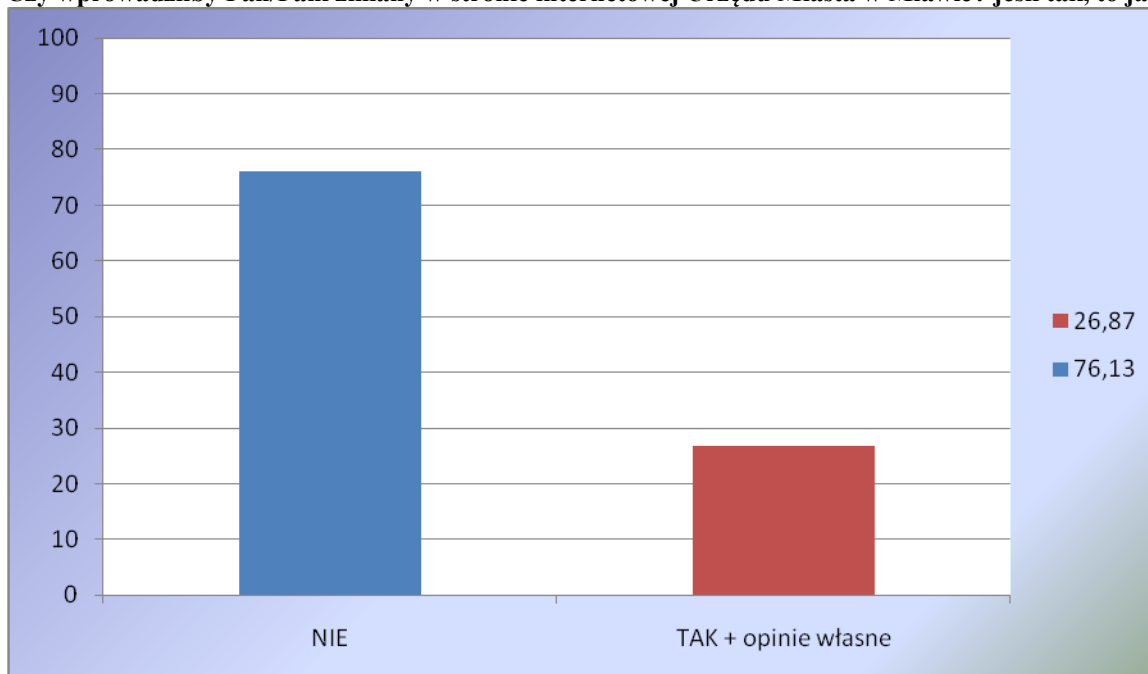
KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Czy wprowadziłby Pan/Pani zmiany w stronie internetowej Urzędu Miasta w Mławie? jeśli tak, to jakie:



W tym pytaniu istniała możliwość wyrażenia własnej opinii. Były one następujące (pisownia oryginalna):

1. Inna strona, inna grafika, inna treść, bardziej urzędowo a nie newsowo;
2. Formularze on – Line;
3. Radykalne;
4. Przejrzystość;
5. Oferty pracy w Urzędzie na stronie;
6. Wzbogaciłabym stronę internetową w większą liczbę zdjęć, a także wstawiłabym zakładkę, w której mieszkańcy proponują zmiany na terenie miasta Mławy;
7. Brak formularzy online, - brak dokumentów; uchwał; protokołów z kontroli, aktów prawnych;
8. Strona jest zbyt mało przejrzysta, trudno odnaleźć na niej potrzebne w danej chwili informacje;
9. Zmiany szaty graficznej;
10. Poprawa przejrzystości;
11. Bardziej przejrzysta, wprowadzenie druków dla petentów, dokładnej informacji - co, gdzie - można załatwić (w tym nr pokoju, osobę odpowiedzialną); udostępnić dokumenty do których wszyscy powinni mieć dostęp - bez utrudnień w czasie (tak jest bezpośrednia konfrontacja z pracownikiem, która czasami wydłuża niepotrzebnie czas załatwienia sprawy;

„Urząd z klasą – przez kompetencje do nowoczesności”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
wdrażany przez Urząd Miasta w Mławie



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



-
12. Radziłbym zacząć od wymiany osoby zajmującej się administracją strony internetowej, ponieważ informacje zawarte w jej treści często są nieprzejrzyste i przeterminowane. Może tylko 10% zawartych tam informacji wyprzedza opisany fakt, a tak ta osoba chyba śpi, moim zdaniem skoro jest to strona urzędu powinny tam się znajdować informacje o wszystkich imprezach, obwieszczeniach, wystawach i innych wydarzeniach mieszczących się na terenie i w budynkach należących do UM. Nigdy nie ma możliwości powiększenia zdjęć, to jest koszmar jak chcę oglądać miniatury to otwieram klaser ze znaczkami!
13. Unowocześnienie strony www (elementy flash , większa ilość zdjęć na stronie ...);
14. Zwiększenie intuicyjności strony, ułatwienie poruszania się po portalu;
15. Strona jest mało czytelna - powinno być drzewko dzięki któremu każdy zainteresowany mógłby sobie podejrzeć gdzie po kolei klikać aby dojść do wybranego zagadnienia. Na stronie jest zbyt dużo niepotrzebnych banerów;
16. Nowy lay-out;
17. Skasowałbym stronę;
18. Struktura serwisu.

7. Ocena sposobu wykonywania obowiązków przez pracowników UM Mława

Kategoria ta, została podzielona na 5 pytań. Każde pytanie dotyczyło konkretnych kompetencji urzędników, ich umiejętności społecznych i umiejętności w zakresie komunikacji z interesantami. Ankieterzy ponownie oceniali w skali od 1 do 5.

7.1. Kompetencje i fachowość

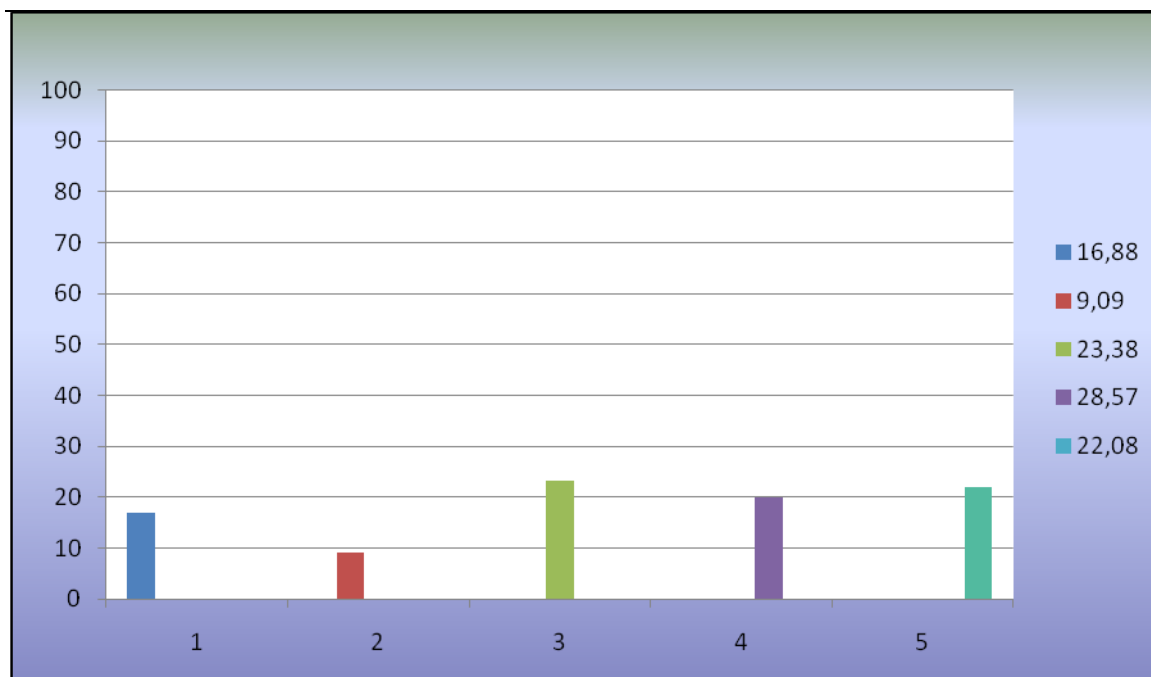
22,08% badanych uważa, że kompetencje i fachowość naszych urzędników zasługuje na ocenę bardzo dobrą (5). Najwięcej osób wystawiło ocenę dobrą (4) – 28,57 %. Dostateczny (3) wystawiło 23,38% ankietowanych. Mierną (2) – 9,09%, natomiast ocenę niedostateczną (1) 16,88% respondentów.



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!

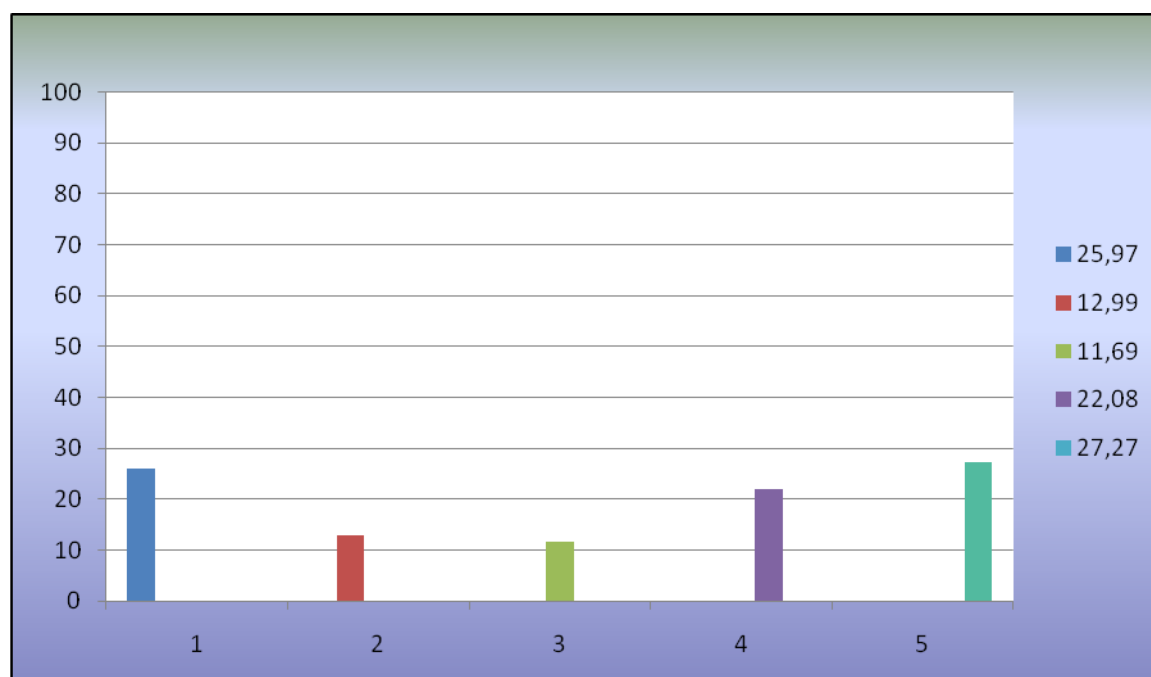


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



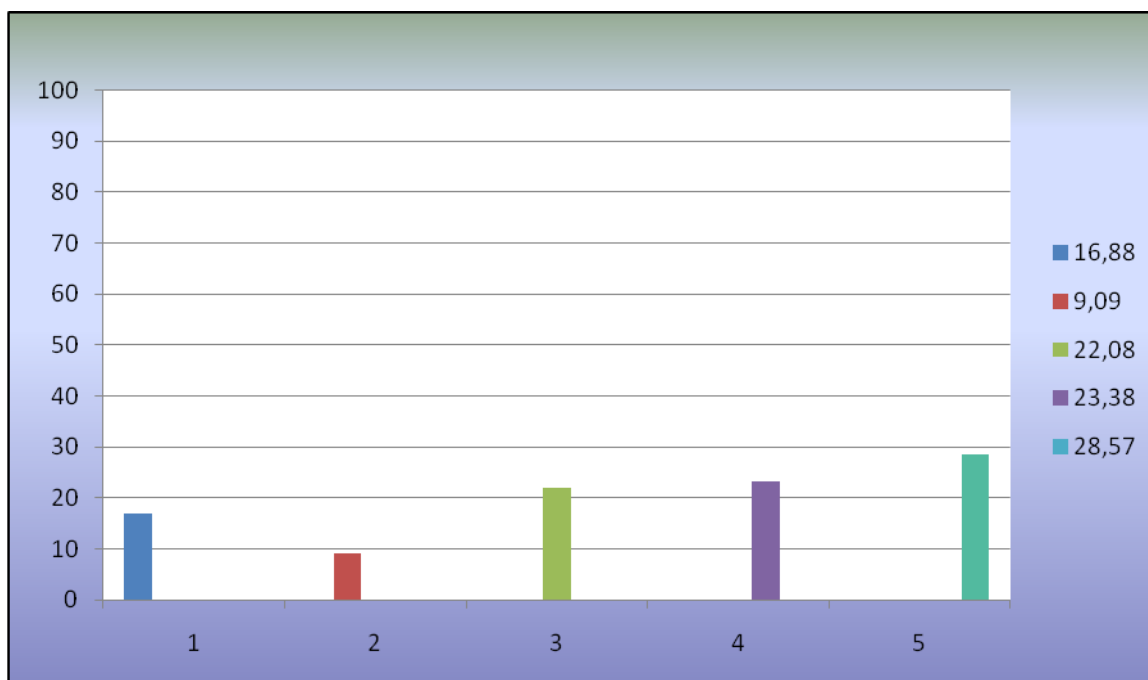
7.2. Bezstronność i bezinteresowność

W tym pytaniu, ankietowanie oceniali bezstronność i bezinteresowność pracowników UM Mława. Skala ocen nie zmieniła się w porównaniu do poprzedniego pytania. Ponad 49 % badanych uważa, że urzędnicy są bezinteresowni i bezstronni. Głosy rozłożyły się następująco: 5 – 27,27%, 4 – 22,08%, 3 – 11,69%, 2 – 12,99%, 1 – 25,97%.



7.3. Uprzejmość i życzliwość

Ankieterzy mieli możliwość wyrażenia swojej opinii na temat uprzejmości i życzliwości pracowników Urzędu Miasta w Mławie w stosunku do interesantów. Na ocenę 5 oceniło tą kategorię 28,57% badanych, a na ocenę 4 - 23,38%. Daje to 51,95% wszystkich głosów. Dostateczną (3) ocenę wystawiło 22,08% badanych. Mierną (2) ocenę postanowiło wystawić 9,09% osób biorących udział w ankiecie, a niedostateczną (1) – 16,88%.



7.4. Sprawność i rzetelność

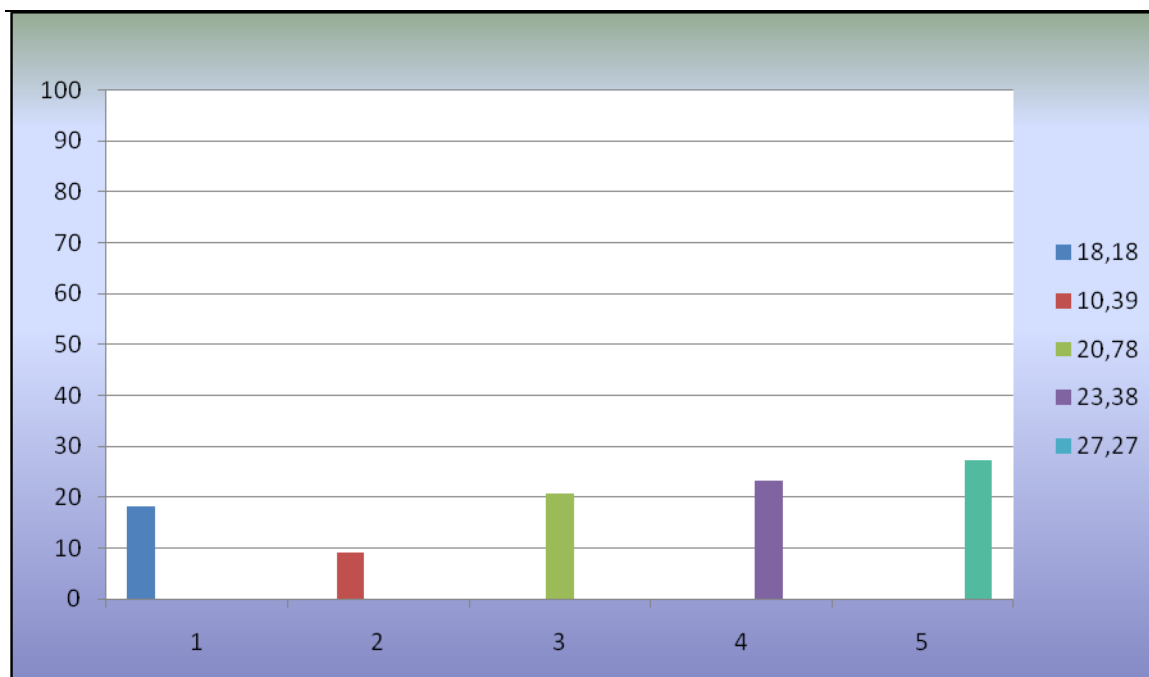
Ankietowani przyznali, że sprawność i rzetelność urzędników jest bardzo dobra (5) – 27,27%. Dobrze oceniło urzędników pod kątem ich sprawności i rzetelności 23,38%. Ocenę dostateczną (3) wybrało 20,78%. Wynik mierny (2) przyznało 10,39%. Najgorszą ocenę (1) wystawiło 18,18% badanych.



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!

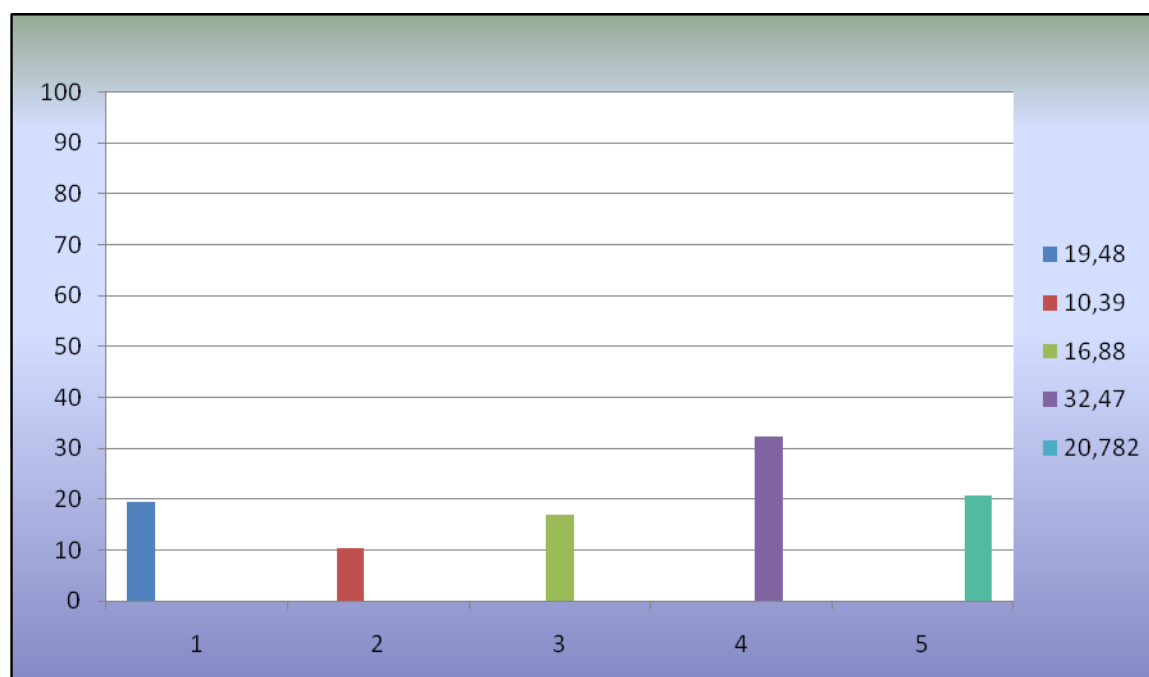


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



7.5. Jasność udzielanych informacji

Następne pytanie było związane z jasnością i zrozumieniem udzielanych informacji przez urzędnika. Ponad 53% ankietowany jest zdania, że udzielana informacja jest jasna i zrozumiana na bardzo dobrze lub dobrze. Prawie 17% badanych jest zdania, że są informowani w dostateczny sposób. Ponad 29% osób udzielających odpowiedzi w ankiecie uznało, że informacje przekazywane są w sposób mierny lub niedostateczny.





KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



8. Ogólna ocena funkcjonowania Urzędu Miasta w Mławie

W ostatnim pytaniu, zapytaliśmy się naszych ankietowanych o to, jaka jest im zdaniem ogólna ocena pracy naszego Urzędu. Większa część badanych uważa, że ogólna praca Urzędu zasługuje na ocenę bardzo dobrą – 16,88% oraz dobrą – 35,06%. Pracę Urzędu dostatecznie oceniło 20,78% badanych. Miernie pracę naszego Urzędu ocenia 7,79%. Źle pracę Urzędu ocenia 19,48%.

Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena pracy naszego Urzędu?

