

**BADANIA POZIOMU ZADOWOLENIA  
MIESZKAŃCÓW Z JAKOŚCI USŁUG  
PUBLICZNYCH, ŚWIADCZONYCH PRZEZ  
URZĄD MIASTA CZĘSTOCHOWY**

*Tabele i wykresy sporządziła  
Anna Tkaczyk*

*Opracowanie i wnioski  
Bogdan Rajek  
Pełnomocnik ds. Systemu Jakości*

## **Wprowadzenie**

Celem niniejszego opracowania jest przedstawienie poziomu zadowolenia mieszkańców z jakości usług publicznych, świadczonych przez Urząd Miasta Częstochowy. Raport sporządzono na podstawie badań ankietowych. Badania zostały przeprowadzone od 04.09.2018 do 14.09.2018 na grupie 524 osób. Badania polegały na wypełnianiu formularza ankiety przez interesantów, odwiedzających Urząd Miasta Częstochowy.

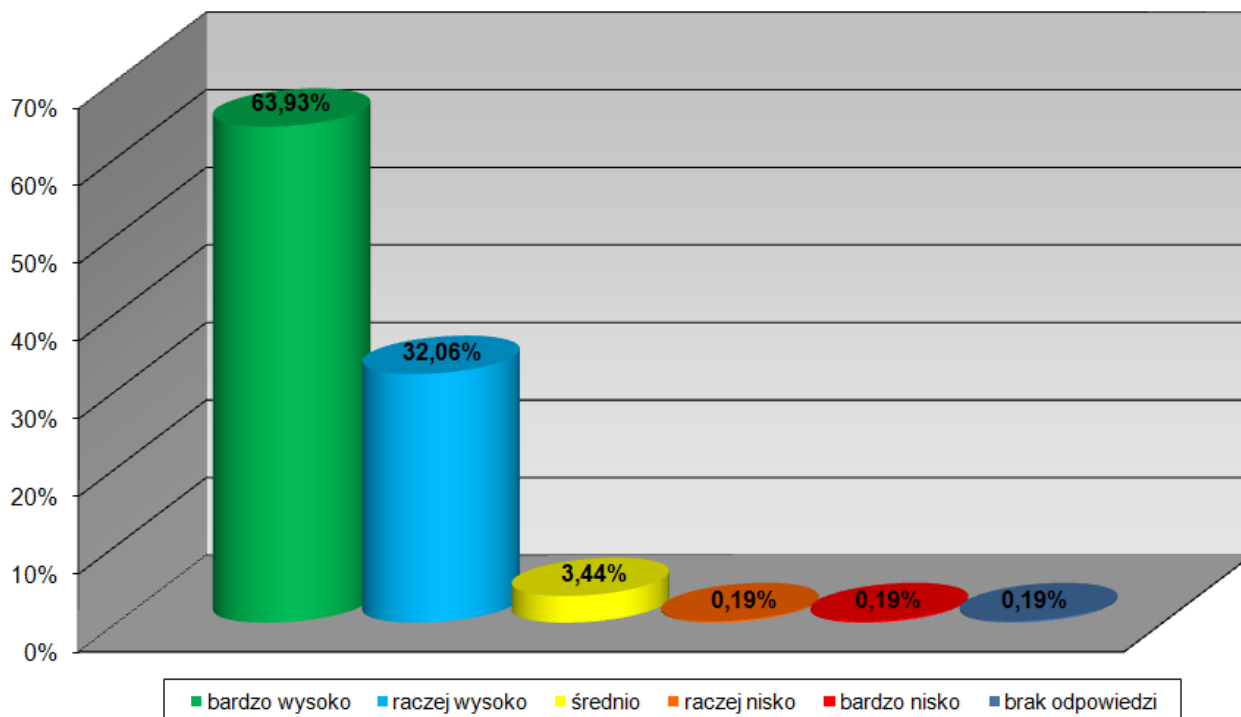
Ankieta dzieliła się na pytania otwarte oraz pytania zamknięte, dające możliwość jedno i wielokrotnego wyboru.

## Analiza przeprowadzonych badań

### 1. Ogólna ocena poziomu świadczonych usług

Treść pytania : **Jak Pan(i) ocenia poziom świadczonych usług przez Urząd Miasta Częstochowy?** (odpowiedzi przy użyciu skali 1-5).

Wykres nr 1. *Ocena poziomu świadczonych usług*



Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, że jakość świadczonych usług przez Urząd Miasta Częstochowy jest oceniana na poziomie wysokim i bardzo wysokim. Bardzo wysoko oceniło Urząd 64,05% ankietowanych, a raczej wysoko 32,12 %, łącznie w ten sposób Urząd pozytywnie oceniło **96 %** ankietowanych – 503 osoby. Na poziomie średnim Urząd Miasta Częstochowy oceniło 3,44 % respondentów (18). Raczej nisko i bardzo nisko ocenia 0,38 % respondentów – łącznie 2 osoby. 1 osoba (0,19%) nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie. W porównaniu do roku poprzedniego zaznaczyła się tendencja wzrostowa, w przypadku ocen bardzo dobrych o **10%** oraz spadek ocen niskich o **ponad 3%**.

### 2. Ocena poszczególnych elementów obsługi interesantów

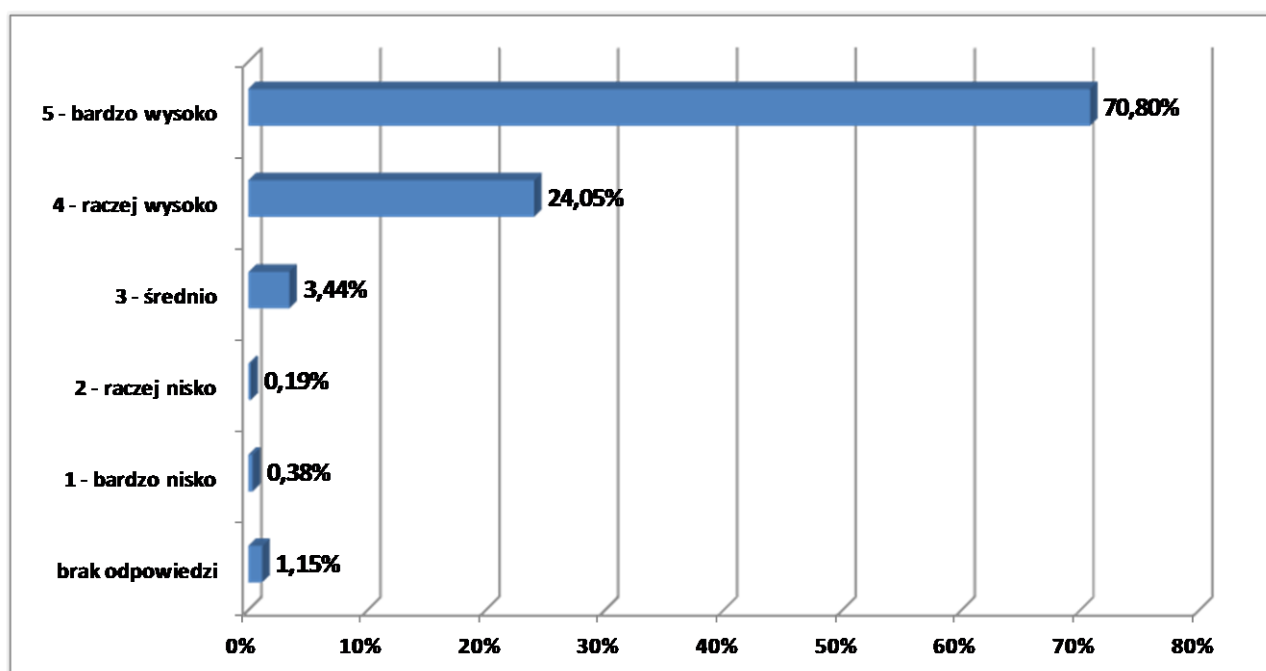
## przy wykorzystaniu skali 1-5

Treść pytania : Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) z następujących kwestii związanych z obsługą w Urzędzie Miasta Częstochowy?

### • Udzielanie informacji (tabela nr 1)

| Kategoria                          | brak odpowiedzi | 1 - bardzo nisko | 2 - raczej nisko | 3 - średnio | 4 - raczej wysoko | 5 - bardzo wysoko |
|------------------------------------|-----------------|------------------|------------------|-------------|-------------------|-------------------|
| Akty stanu cywilnego               | 0               | 0                | 0                | 5           | 25                | 50                |
| Ewidencja Działaln. Gospodar.      | 0               | 0                | 0                | 2           | 11                | 63                |
| Ewidencja Ludności                 | 0               | 1                | 0                | 1           | 7                 | 11                |
| Alkohole                           | 0               | 0                | 0                | 0           | 2                 | 11                |
| Informacja Waszyngt.               | 3               | 1                | 0                | 2           | 19                | 70                |
| Dowody Osobiste                    | 2               | 0                | 0                | 5           | 37                | 63                |
| Rejestracja Pojazdów i Prawa Jazdy | 1               | 0                | 1                | 0           | 8                 | 32                |
| Sprawy geodezyjne                  | 0               | 0                | 0                | 1           | 8                 | 24                |
| BOI Śląska                         | 0               | 0                | 0                | 2           | 9                 | 41                |
| Transport                          | 0               | 0                | 0                | 0           | 0                 | 6                 |
| Razem                              | 6               | 2                | 1                | 18          | 126               | 371               |
| Procent                            | 1,15%           | 0,38%            | 0,19%            | 3,44%       | 24,05%            | 70,80%            |

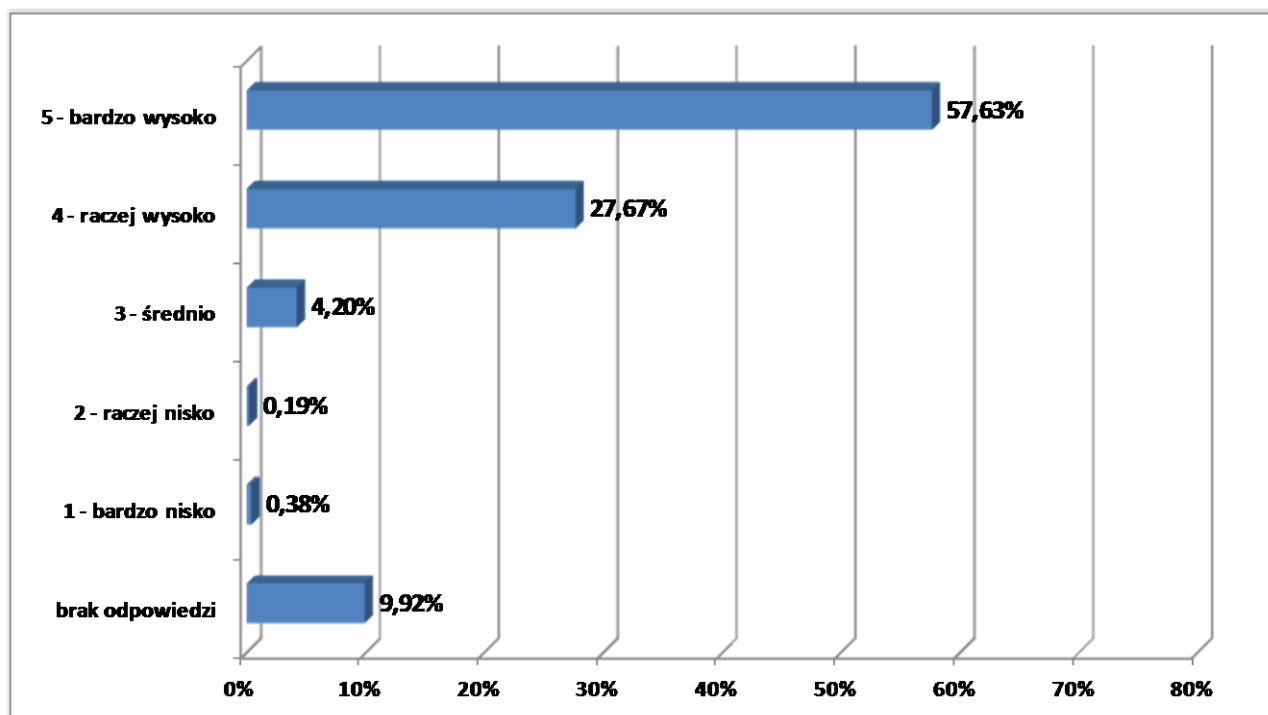
Wykres nr 1. Ogólna ocenia dotycząca udzielania informacji



• **Dotrzymywanie określonych terminów (tabela nr 2)**

| Kategoria                          | brak odpowiedzi | 1 - bardzo nisko | 2 - raczej nisko | 3 - średnio  | 4 - raczej wysoko | 5 - bardzo wysoko |
|------------------------------------|-----------------|------------------|------------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Akty stanu cywilnego               | 12              | 0                | 0                | 2            | 22                | 44                |
| Ewidencja Działaln. Gospodar.      | 8               | 0                | 0                | 1            | 8                 | 59                |
| Ewidencja Ludności                 | 3               | 1                | 0                | 4            | 6                 | 6                 |
| Alkohole                           | 0               | 0                | 0                | 0            | 2                 | 11                |
| Informacja Waszyngt.               | 12              | 1                | 0                | 1            | 36                | 45                |
| Dowody Osobiste                    | 12              | 0                | 1                | 5            | 32                | 57                |
| Rejestracja Pojazdów i Prawa Jazdy | 1               | 0                | 0                | 1            | 6                 | 34                |
| Sprawy geodezyjne                  | 0               | 0                | 0                | 1            | 9                 | 23                |
| BOI Śląska                         | 2               | 0                | 0                | 7            | 24                | 19                |
| Transport                          | 2               | 0                | 0                | 0            | 0                 | 4                 |
| <b>Razem</b>                       | <b>52</b>       | <b>2</b>         | <b>1</b>         | <b>22</b>    | <b>145</b>        | <b>302</b>        |
| <b>Procent</b>                     | <b>9,92%</b>    | <b>0,38%</b>     | <b>0,19%</b>     | <b>4,20%</b> | <b>27,67%</b>     | <b>57,63%</b>     |

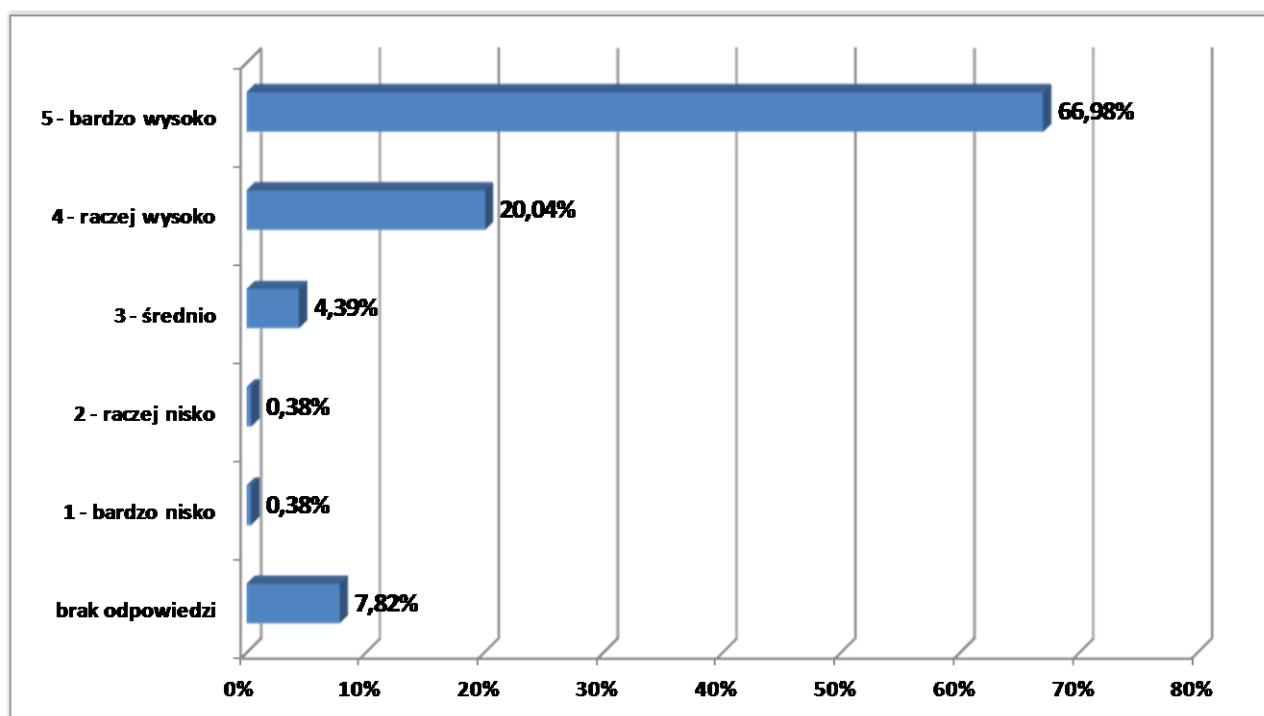
Wykres nr 2. *Ogólna ocena dotycząca dotrzymywania terminów*



• **Gotowość pracowników do udzielania pomocy (tabela nr 3).**

| Kategoria                          | brak odpowiedzi | 1 - bardzo nisko | 2 - raczej nisko | 3 - średnio  | 4 - raczej wysoko | 5 - bardzo wysoko |
|------------------------------------|-----------------|------------------|------------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Akty stanu cywilnego               | 13              | 0                | 0                | 4            | 15                | 48                |
| Ewidencja Działaln. Gospodar.      | 7               | 0                | 0                | 1            | 7                 | 61                |
| Ewidencja Ludności                 | 4               | 1                | 0                | 1            | 7                 | 7                 |
| Alkohole                           | 0               | 0                | 0                | 0            | 2                 | 11                |
| Informacja Waszyngt.               | 7               | 1                | 0                | 8            | 21                | 58                |
| Dowody Osobiste                    | 7               | 0                | 0                | 7            | 29                | 64                |
| Rejestracja Pojazdów i Prawa Jazdy | 1               | 0                | 1                | 0            | 7                 | 33                |
| Sprawy geodezyjne                  | 0               | 0                | 0                | 0            | 6                 | 27                |
| BOI Śląska                         | 0               | 0                | 1                | 2            | 11                | 38                |
| Transport                          | 2               | 0                | 0                | 0            | 0                 | 4                 |
| <b>Razem</b>                       | <b>41</b>       | <b>2</b>         | <b>2</b>         | <b>23</b>    | <b>105</b>        | <b>351</b>        |
| Procent                            | <b>7,82%</b>    | <b>0,38%</b>     | <b>0,38%</b>     | <b>4,39%</b> | <b>20,04%</b>     | <b>66,98%</b>     |

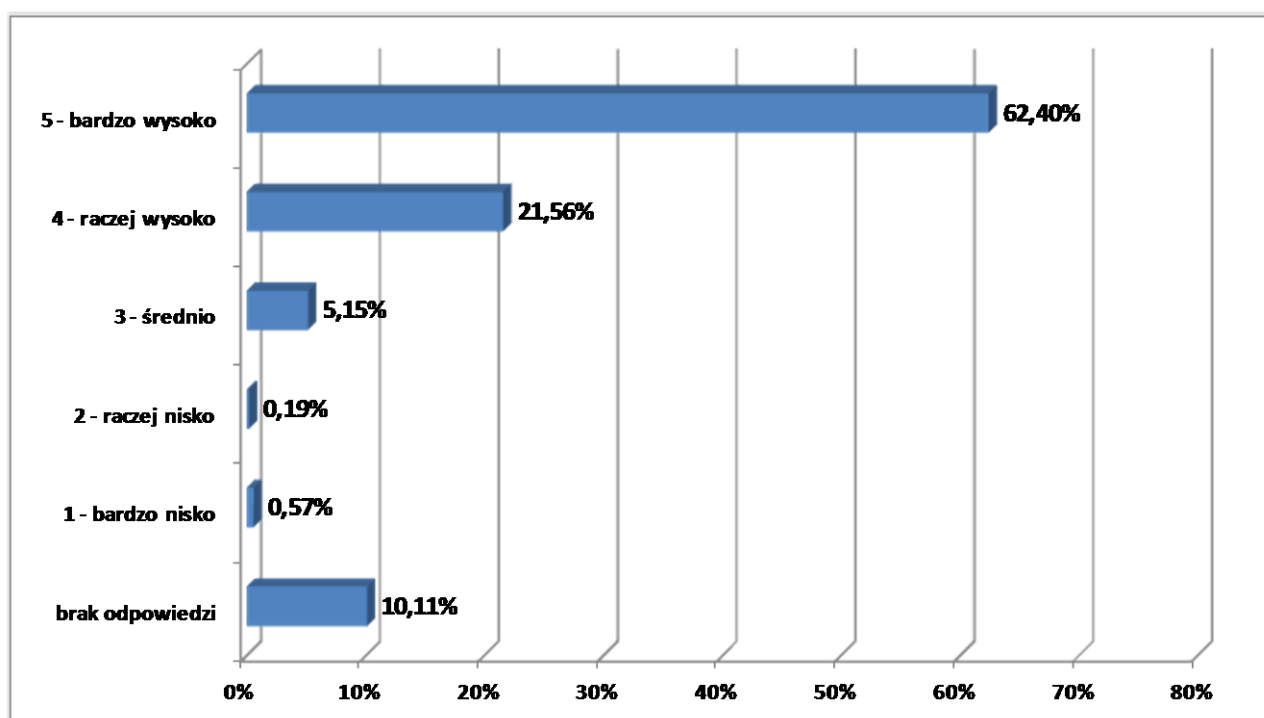
Wykres nr 3. Ogólna ocena gotowości pracowników do udzielania pomocy



• **Równe traktowanie interesantów (tabela nr 4)**

| Kategoria                          | brak odpowiedzi | 1 - bardzo nisko | 2 - raczej nisko | 3 - średnio  | 4 - raczej wysoko | 5 - bardzo wysoko |
|------------------------------------|-----------------|------------------|------------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Akty stanu cywilnego               | 14              | 0                | 0                | 6            | 20                | 40                |
| Ewidencja Działaln. Gospodar.      | 7               | 0                | 0                | 2            | 5                 | 62                |
| Ewidencja Ludności                 | 3               | 1                | 0                | 2            | 7                 | 7                 |
| Alkohole                           | 0               | 0                | 0                | 1            | 1                 | 11                |
| Informacja Waszyngt.               | 15              | 1                | 0                | 4            | 23                | 52                |
| Dowody Osobiste                    | 7               | 1                | 0                | 7            | 34                | 58                |
| Rejestracja Pojazdów i Prawa Jazdy | 1               | 0                | 1                | 2            | 3                 | 35                |
| Sprawy geodezyjne                  | 1               | 0                | 0                | 1            | 5                 | 26                |
| BOI Śląska                         | 3               | 0                | 0                | 2            | 15                | 32                |
| Transport                          | 2               | 0                | 0                | 0            | 0                 | 4                 |
| <b>Razem</b>                       | <b>53</b>       | <b>3</b>         | <b>1</b>         | <b>27</b>    | <b>113</b>        | <b>327</b>        |
| <b>Procent</b>                     | <b>10,11%</b>   | <b>0,57%</b>     | <b>0,19%</b>     | <b>5,15%</b> | <b>21,56%</b>     | <b>62,40%</b>     |

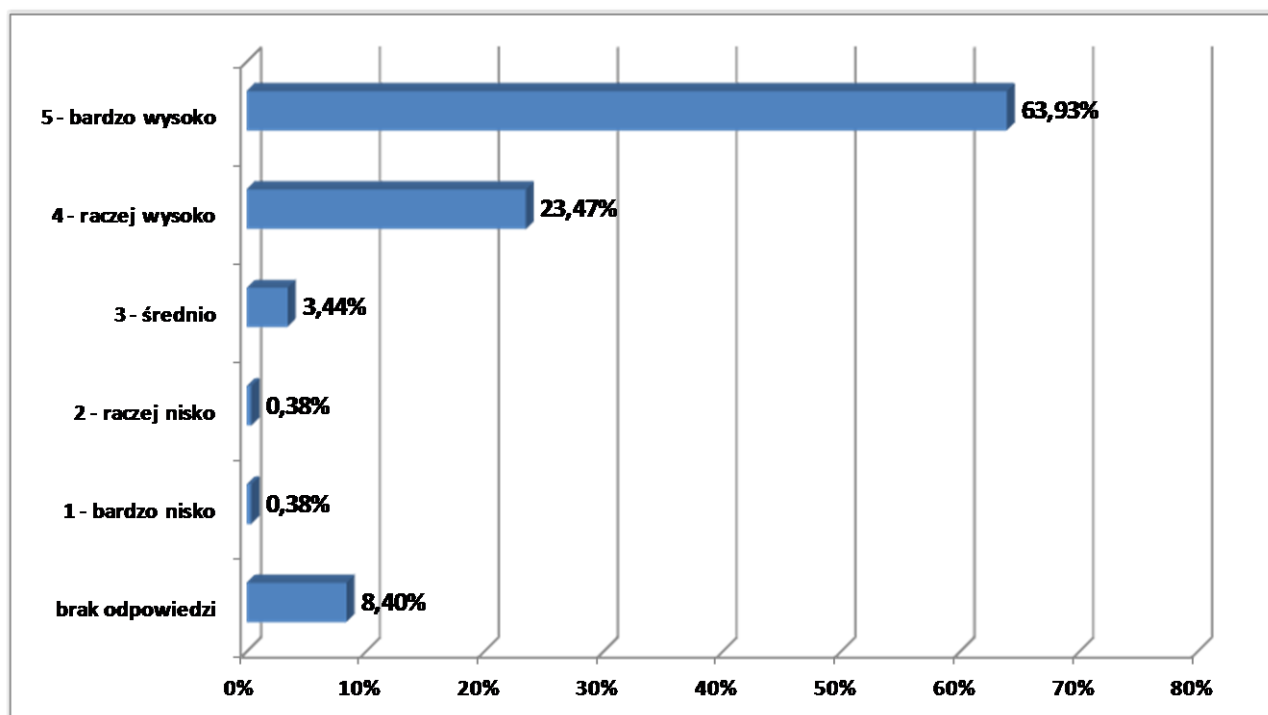
Wykres nr 4. Ogólna ocena równego traktowanie interesantów.



• Ocena wiedzy pracowników (tabela nr 5)

| Kategoria                          | brak odpowiedzi | 1 - bardzo nisko | 2 - raczej nisko | 3 - średnio  | 4 - raczej wysoko | 5 - bardzo wysoko |
|------------------------------------|-----------------|------------------|------------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Akty stanu cywilnego               | 14              | 0                | 0                | 2            | 20                | 44                |
| Ewidencja Działaln. Gospodar.      | 7               | 0                | 1                | 1            | 6                 | 61                |
| Ewidencja Ludności                 | 3               | 1                | 0                | 0            | 9                 | 7                 |
| Alkohole                           | 0               | 0                | 0                | 1            | 1                 | 11                |
| Informacja Waszyngt.               | 8               | 1                | 0                | 4            | 31                | 51                |
| Dowody Osobiste                    | 9               | 0                | 0                | 6            | 36                | 56                |
| Rejestracja Pojazdów i Prawa Jazdy | 1               | 0                | 1                | 1            | 4                 | 35                |
| Sprawy geodezyjne                  | 0               | 0                | 0                | 1            | 8                 | 24                |
| BOI Śląska                         | 0               | 0                | 0                | 2            | 8                 | 42                |
| Transport                          | 2               | 0                | 0                | 0            | 0                 | 4                 |
| <b>Razem</b>                       | <b>44</b>       | <b>2</b>         | <b>2</b>         | <b>18</b>    | <b>123</b>        | <b>335</b>        |
| Procent                            | <b>8,40%</b>    | <b>0,38%</b>     | <b>0,38%</b>     | <b>3,44%</b> | <b>23,47%</b>     | <b>63,93%</b>     |

Wykres nr 5. Ogólna ocena wiedzy pracowników

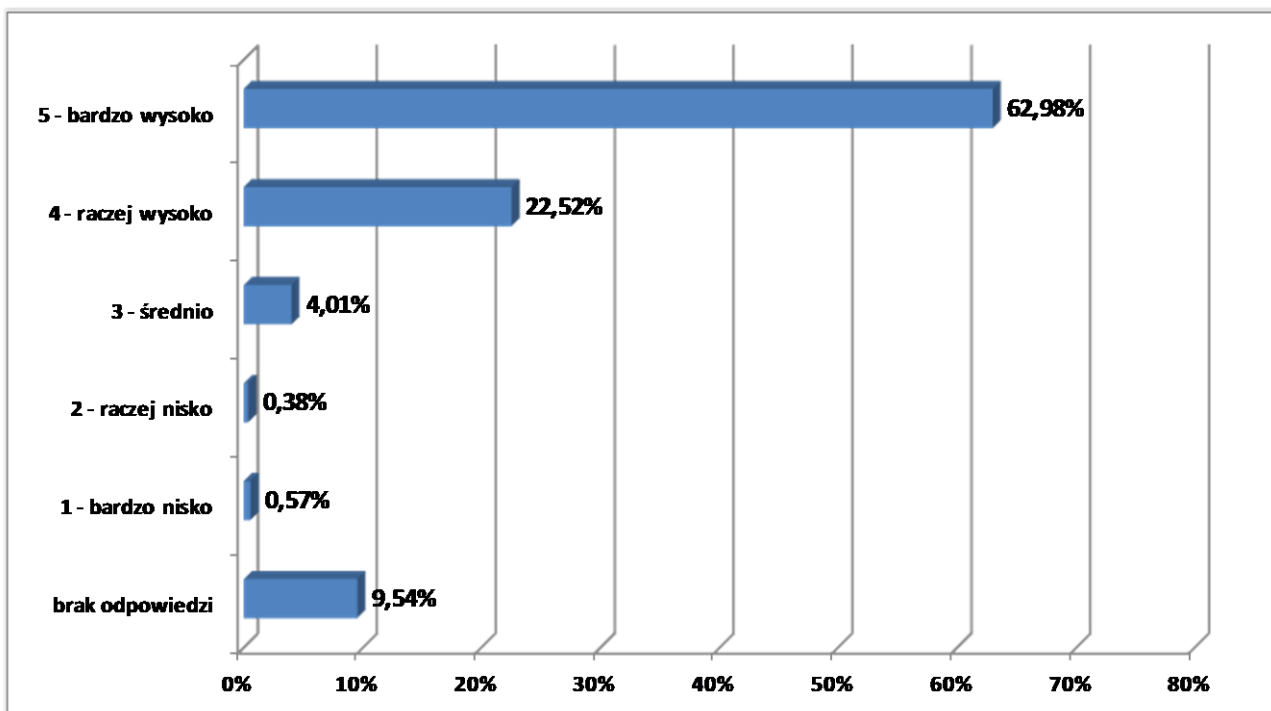




• **Ocena poświęcania uwagi klientowi (tabela nr 6)**

| Kategoria                          | brak odpowiedzi | 1 - bardzo nisko | 2 - raczej nisko | 3 - średnio  | 4 - raczej wysoko | 5 - bardzo wysoko |
|------------------------------------|-----------------|------------------|------------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Akty stanu cywilnego               | 13              | 0                | 1                | 4            | 21                | 41                |
| Ewidencja Działaln. Gospodar.      | 7               | 0                | 1                | 1            | 6                 | 61                |
| Ewidencja Ludności                 | 4               | 1                | 0                | 2            | 6                 | 7                 |
| Alkohole                           | 0               | 0                | 0                | 1            | 1                 | 11                |
| Informacja Waszyngt.               | 8               | 1                | 0                | 4            | 31                | 51                |
| Dowody Osobiste                    | 12              | 0                | 0                | 8            | 30                | 57                |
| Rejestracja Pojazdów i Prawa Jazdy | 2               | 1                | 0                | 0            | 5                 | 34                |
| Sprawy geodezyjne                  | 0               | 0                | 0                | 0            | 7                 | 26                |
| BOI Śląska                         | 2               | 0                | 0                | 1            | 11                | 38                |
| Transport                          | 2               | 0                | 0                | 0            | 0                 | 4                 |
| <b>Razem</b>                       | <b>50</b>       | <b>3</b>         | <b>2</b>         | <b>21</b>    | <b>118</b>        | <b>330</b>        |
| Procent                            | <b>9,54%</b>    | <b>0,57%</b>     | <b>0,38%</b>     | <b>4,01%</b> | <b>22,52%</b>     | <b>62,98%</b>     |

Wykres nr 6. Ogólna ocena poświęcania uwagi

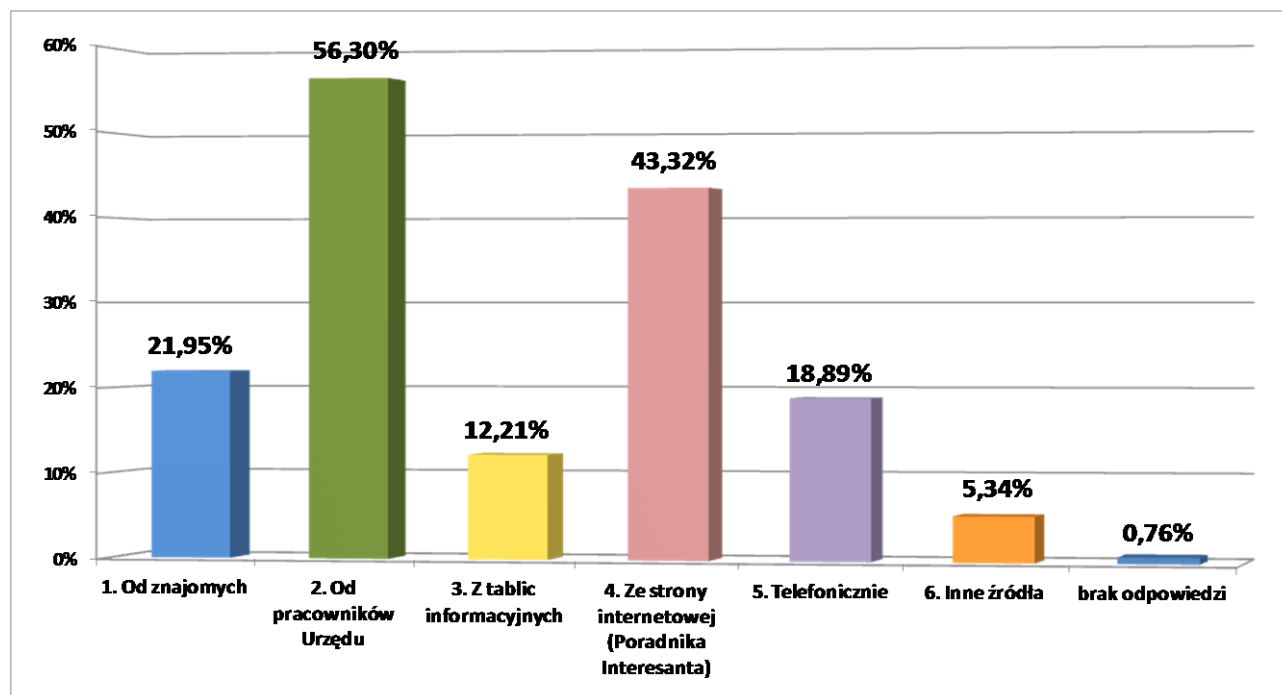


Wszystkie parametry obsługi zostały ocenione na bardzo wysokim poziomie. Przeważają oceny bardzo wysokie i raczej wysokie powyżej 80 %.

### 3. Główne źródła informacji o Urzędzie.

Teść pytania: **Skąd najczęściej dowiaduje się Pan(i) gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie? (możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi)**

Wykres nr 7. Źródła informacji o załatwianiu spraw w Urzędzie

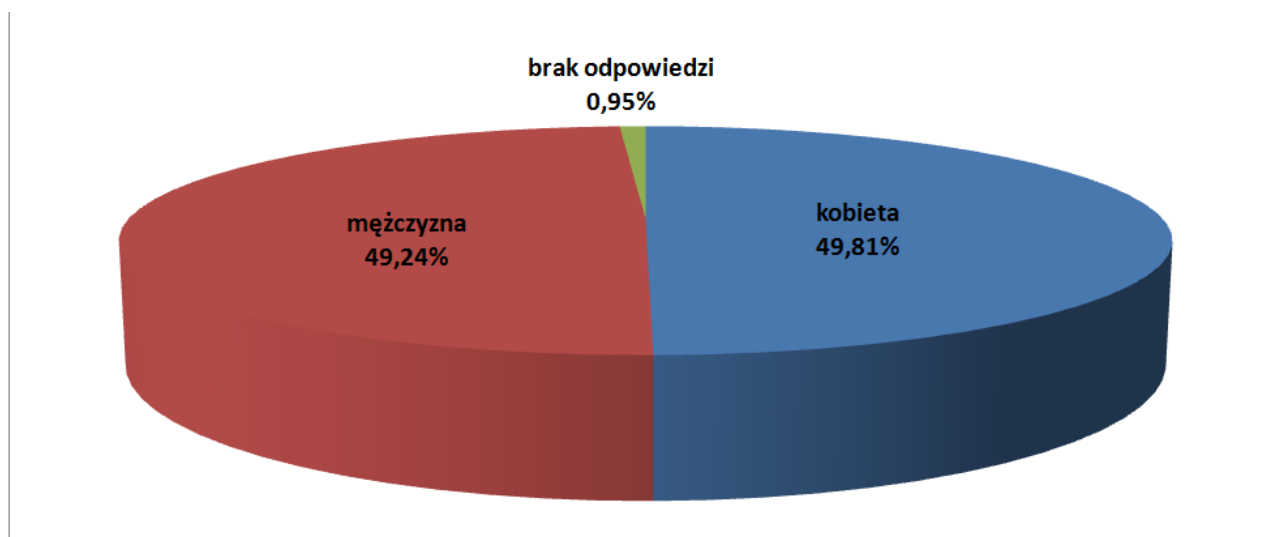


Najczęstszym źródłem informacji o sprawach w Urzędzie jest informacja uzyskana od pracowników. Na to źródło wskazuje ponad 56% badanych, następnym źródłem informacji jest Poradnik interesanta ponad 43% badanych.

### 4. Struktura respondentów opiniujących poziom świadczenia usług przez

Badania satysfakcji interesantów z ich obsługi w Urzędzie Miasta Częstochowy - 2018r.

Wykres 8. Płeć respondentów



Spośród ankietowanych kobiety stanowiły 49,81% (261 osób), a mężczyźni 49,24% (258 osób).

### **5. Sugestie interesantów dotyczące możliwych zmian, które mogłyby poprawić jakość usług świadczonych przez urząd**

Treść pytania : *Co Urząd Miasta Częstochowy Pana(i) zdaniem mógłby zmienić bądź usprawnić, aby był Pan(i) bardziej zadowolony(a) ze sposobu świadczenia usług?*

47 osób na 127 (37%) udzielających odpowiedzi na to pytanie uważa, że nic by nie zmieniło, że wszystko funkcjonuje prawidłowo, a obsługa jest miła i kompetentna.

21 osób (16,5%) skarży się na kolejki i długi czas oczekiwania.

8 osób (6,3%) zwraca uwagę na trudności z opłatami kartą tzn. brak takiej możliwości w budynku przy ul. Focha, niedostatecznie oznakowany punkt opłat w budynku przy ul. Waszyngtona oraz problemy z działaniem wpłatomatu.

Pojedyncze osoby wskazywały na :

- konieczność remontu budynku przy ul. Focha oraz zamontowanie tam windy,
- brak kącika dla dzieci w budynku przy ul. Waszyngtona,
- brak punktu ksero przy ul. Śląskiej,
- usprawnienie strony internetowej,
- zatrudnienie personelu obcojęzycznego,
- utworzenie systemu kolejkowego do zdjęć,
- umożliwienie przy jednym stanowisku załatwienia sprawy zgłoszenia utraty dowodu osobistego i wyrobienia dowodu,
- zwiększenie liczby spraw załatwianych przez Internet, np. zgłoszenia geodezyjne.

### **Podsumowanie**

Na podstawie uzyskanych wyników można określić następujące wnioski i stwierdzenia:

- a) ogólnie poziom świadczonych usług został oceniony wysoko i bardzo wysoko przez 96 % respondentów,
- b) bardzo wysoko oceniane są poszczególne parametry świadczonych usług (ponad 80 %) takie jak: udzielanie informacji, dotrzymanie określonych terminów, gotowość pracowników do udzielania pomocy, równe traktowanie interesantów, wiedza pracowników umożliwiająca udzielenie wyczerpującej odpowiedzi, poświęcenie uwagi indywidualnemu interesantowi,
- c) wśród działań poprawiających jakość usług respondenci najczęściej wskazywali na skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy oraz zmniejszenie kolejek (ponad 16 %).

*Częstochowa, 2018-10-30*