



RAPORT

BADANIE POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW
URZĘDU MIEJSKIEGO W ŁOMŻY – PORÓWNANIE WYNIKÓW
Z 2022 I 2023 ROKU

INSTYTUT BADAWCZY IPC SP. Z O.O.



Spis treści

Nota metodologiczna.....	3
Charakterystyka respondentów	3
Analiza wyników przeprowadzonego badania	5
Wnioski i rekomendacje.....	22
Spis wykresów.....	23
Spis tabel	24

Nota metodologiczna

Celem badania było określenie mocnych i słabych stron Urzędu, zauważanych przez Interessantów, trudności i pożądanых zmian w sposobie pracy UM.

Badanie satysfakcji klientów prowadzone było w formie indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych (PAPI).

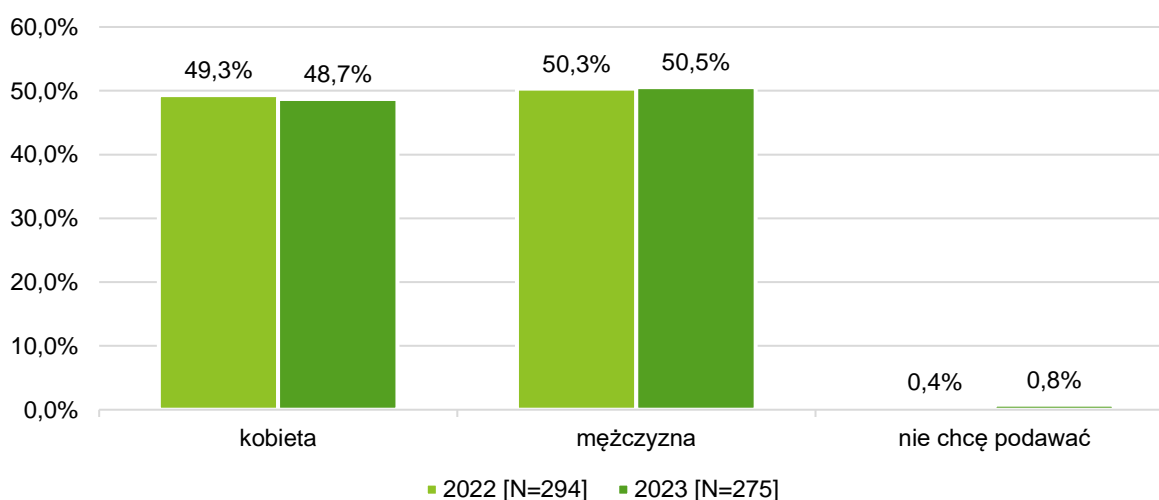
Niniejszy Raport stanowi porównanie wyników badań przeprowadzonych w roku 2022 oraz 2023.

W 2022 roku w badaniu wzięło udział 294 osób, a w roku 2023 było ich 275

Charakterystyka respondentów

W obu edycjach badania nieznacznie przeważali mężczyźni, którzy stanowili w 2022 roku 50,3% ankietowanych, a w 2023 – 50,5%.

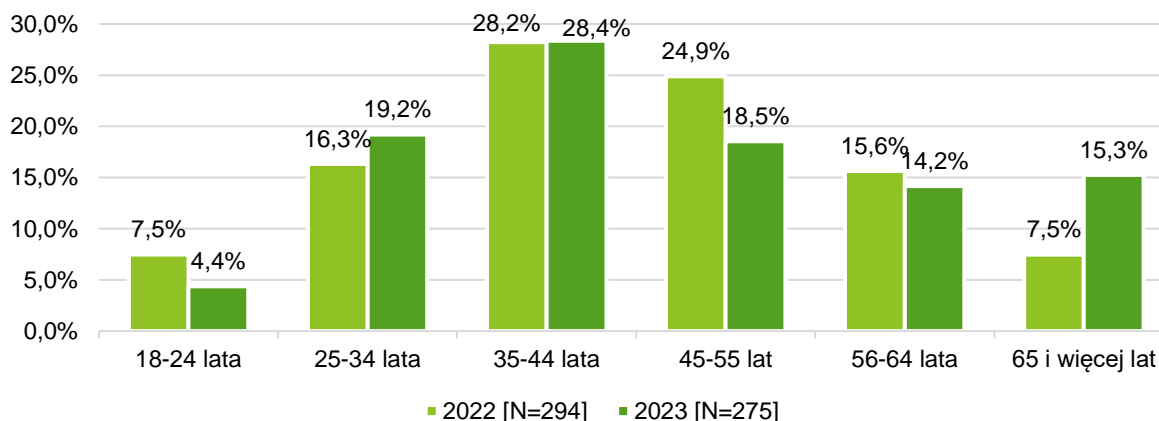
Wykres 1. Respondenci według płci



Źródło: opracowanie własne

Ankietowani to najczęściej osoby mieszczące się w przedziale wiekowym od 34 do 44 lat (28,2% w 2022 roku oraz 28,4% w 2023).

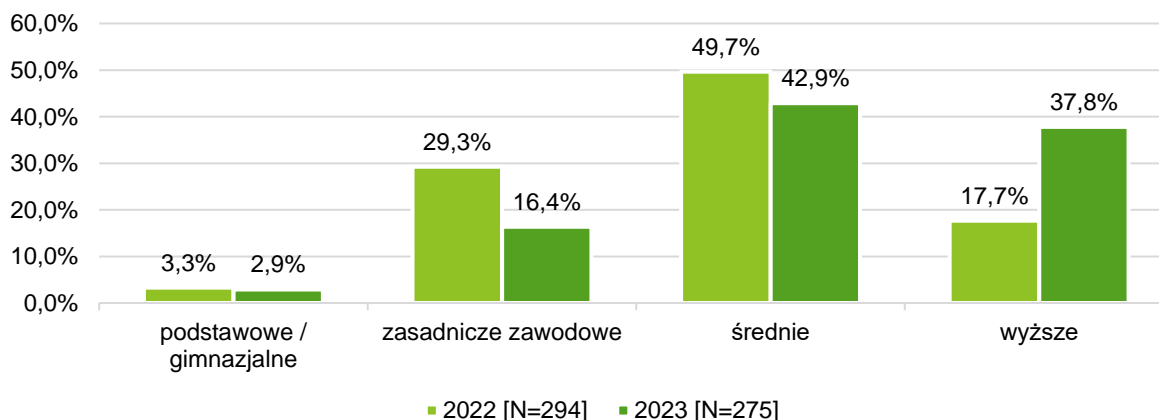
Wykres 2. Respondenci według wieku



Źródło: opracowanie własne

W obu edycjach badania niemal połowa badanych legitymowała się wykształceniem średnim (49,7% w 2022 roku oraz 42,9% w 2023). Najniższy odsetek stanowiły osoby z wykształceniem podstawowym/gimnazjalnym (3,3% w 2022 roku oraz 2,9% w 2023).

Wykres 3. Respondenci według wykształcenia

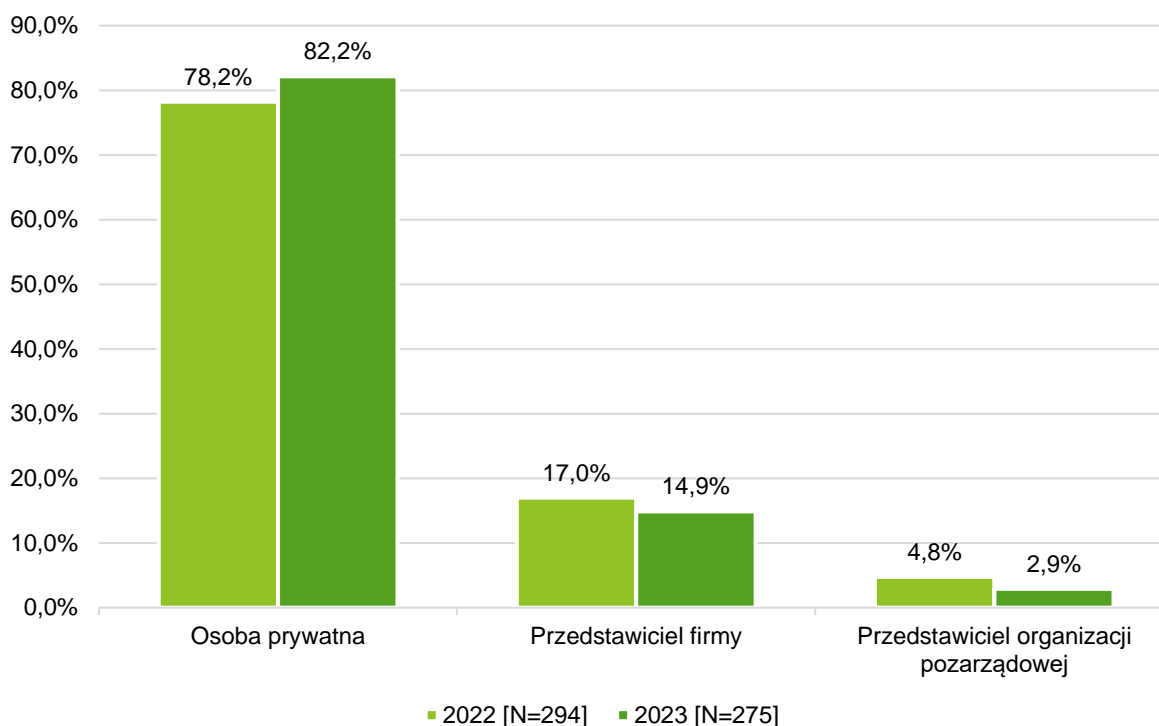


Źródło: opracowanie własne

Analiza wyników przeprowadzonego badania

Większość uczestników obu edycji badania korzystała z usług Urzędu jako osoba prywatna (78,2% w 2022 roku oraz 82,2% w 2023).

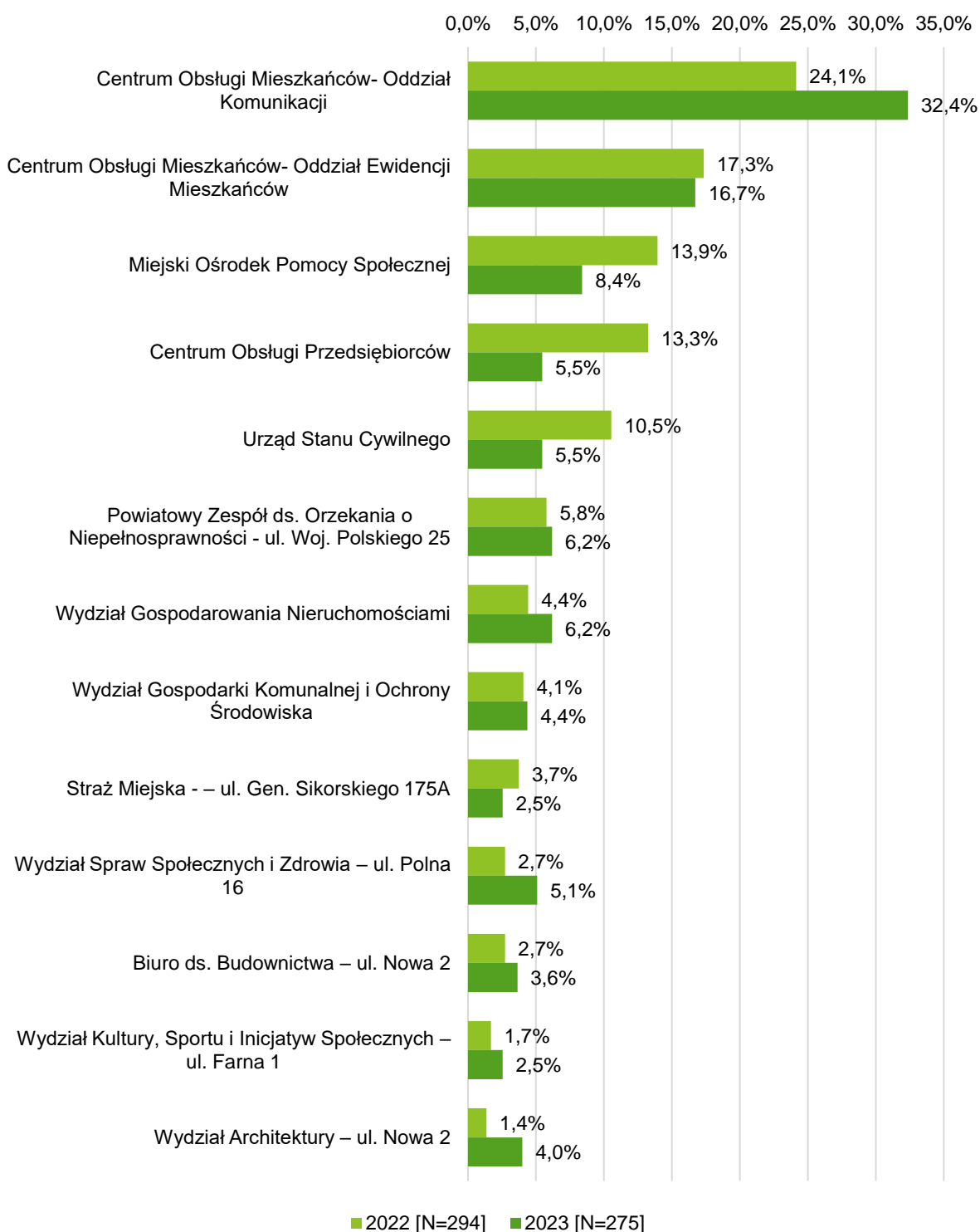
Wykres 4. Jako kto korzystał Pan/i podczas ostatniej wizyty w Urzędzie?



Źródło: opracowanie własne

Badani najczęściej załatwiali swoje sprawy w Centrum Obsługi Mieszkańców – Oddział Komunikacji (24,1% w 2022 roku oraz 32,4% w 2023), a następnie w Centrum Obsługi Mieszkańców – Oddział Ewidencji Mieszkańców (17,3% w 2022 roku oraz 16,7% w 2023) oraz w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej (13,9% w 2022 roku oraz 8,4% w 2023).

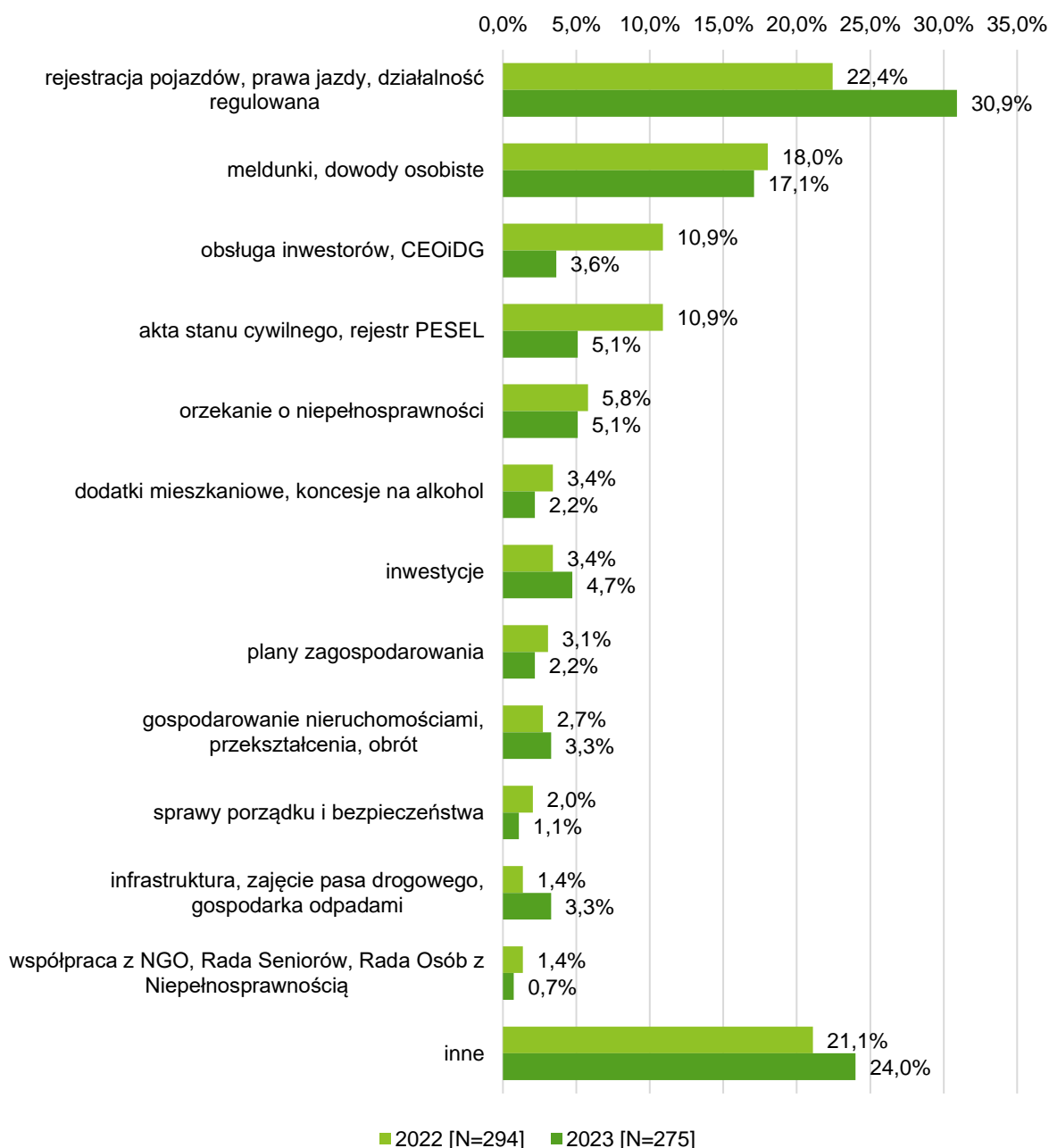
Wykres 5. W jakim Wydziale/ jednostce organizacyjnej załatwiał/a Pan/Pani sprawę?



Źródło: opracowanie własne

Najczęstszym powodem załatwiania spraw w Urzędzie była rejestracja pojazdów, prawa jazdy, działalność regulowana, takiej odpowiedzi udzieliło 22,4% w 2022 roku oraz co trzeci badany (30,9%) w 2023 roku. Następnie były to: meldunki, dowody osobiste (18,0% w 2022 roku oraz 17,1% w 2023). W obu edycjach badania odnotowano wysoki odsetek wskazań odpowiedzi „inne” (21,1% w 2022 roku oraz 24,0% w 2023), wśród których dominowały sprawy związane z załatwianiem różnego rodzaju zasiłków, dotacji oraz zaświadczeń.

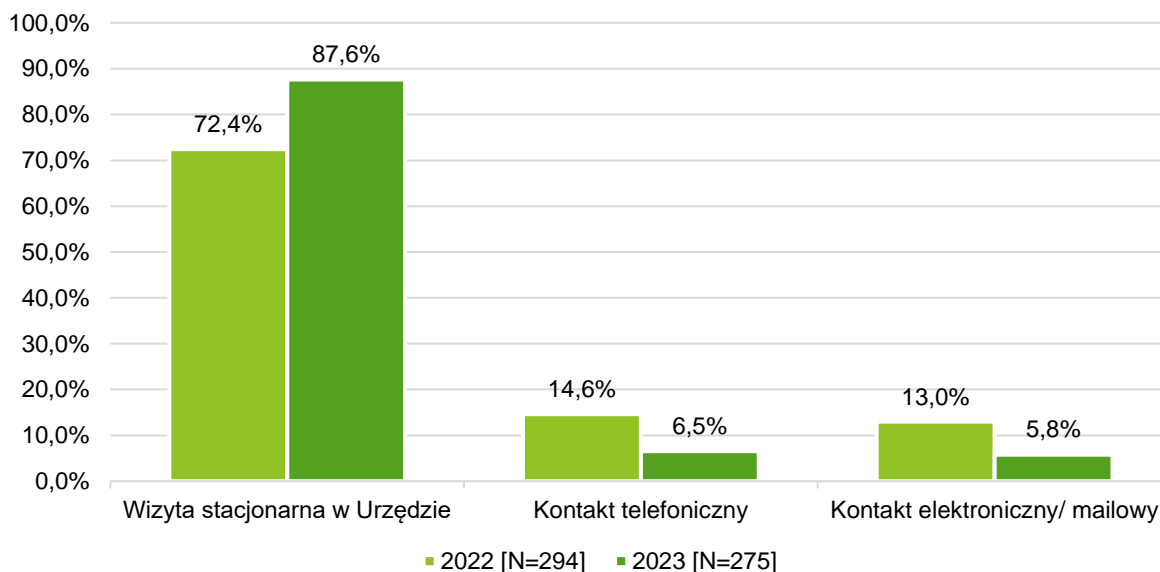
Wykres 6. Jaki był rodzaj załatwianej sprawy?



Źródło: opracowanie własne

Najczęstszą wykorzystywaną formą kontaktu z Urzędem jest wizyta stacjonarna, takiej odpowiedzi udzieliło aż 72,4% osób w 2022 roku, a w 2023 odsetek ten wzrósł o 15,2 p.p. Podczas obecnej edycji badania spadł odsetek osób wybierających kontakt telefoniczny (o 8,1 p.p.) oraz ankietowanych wskazujących na wybór kontaktu elektronicznego/mailowego (7,2 p.p.).

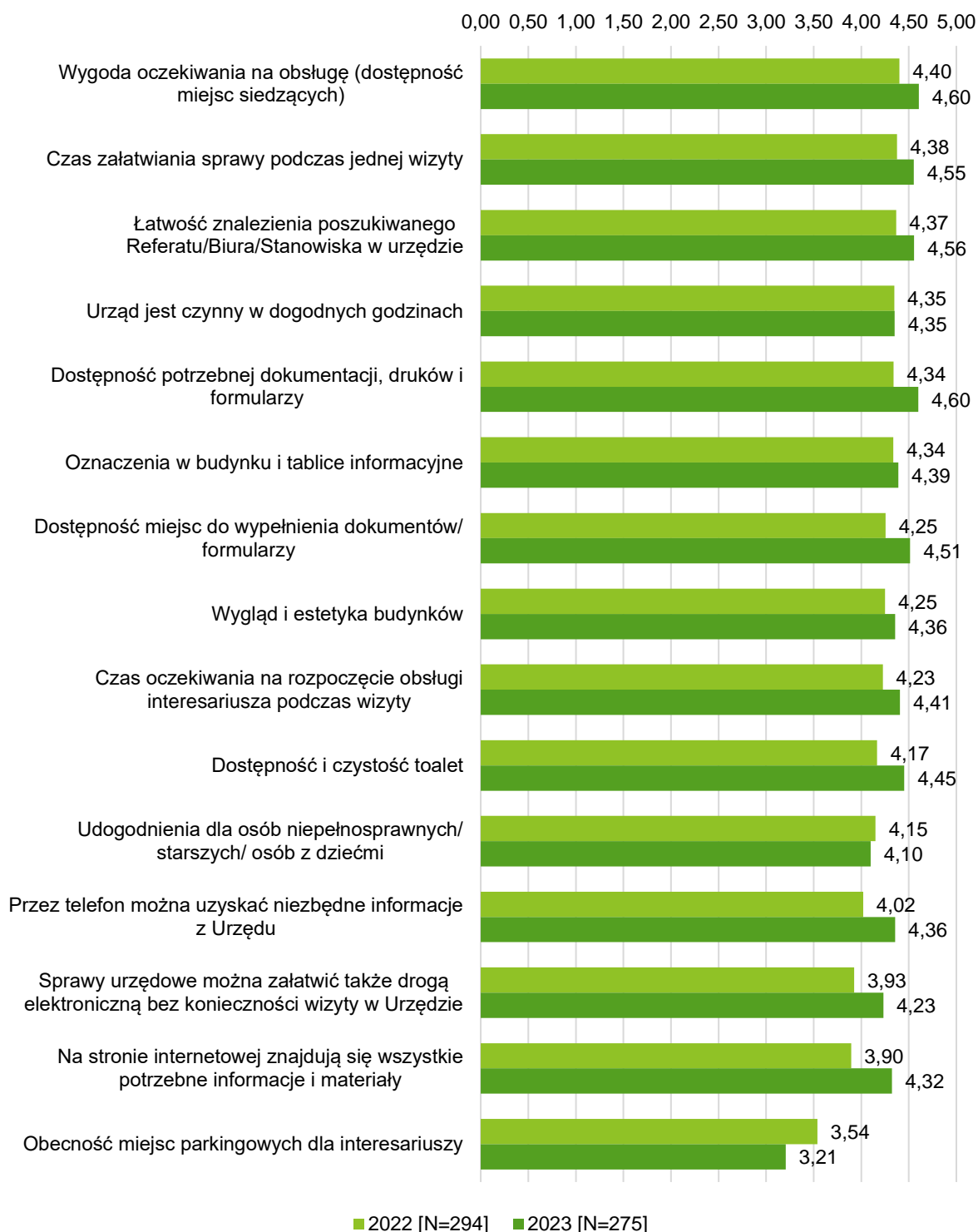
Wykres 7. Jaka była forma kontaktu z Urzędem?



Źródło: opracowanie własne

Niemal wszystkie badane aspekty dotyczące poziomu świadczonych usług w Urzędzie uzyskały w 2023 roku wyższe średnie oceny w stosunku do roku poprzedniego, wyjątek stanowi stwierdzenie: „Obecność miejsc parkingowych dla interesariuszy” (spadek o 0,33) oraz „Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych/ starszych/ osób z dziećmi” (spadek o 0,05). Najwyższy wzrost średniej oceny w 2023 roku odnotowano w przypadku stwierdzenia „Na stronie internetowej znajdują się wszystkie potrzebne informacje i materiały” (wzrost o 0,43).

Wykres 8. Jak ocenia Pan/Pani poziom/ warunki świadczonych usług podczas ostatniej wizyty? średnia ocena*



*Ocena w skali od 1 do 5 – gdzie 1 oznacza: zdecydowanie źle, a 5 oznacza: zdecydowanie dobrze

Źródło: opracowanie własne

Tabela 1. Jak ocenia Pan/Pani poziom/ warunki świadczonych usług podczas ostatniej wizyty? – szczegółowy rozkład odpowiedzi

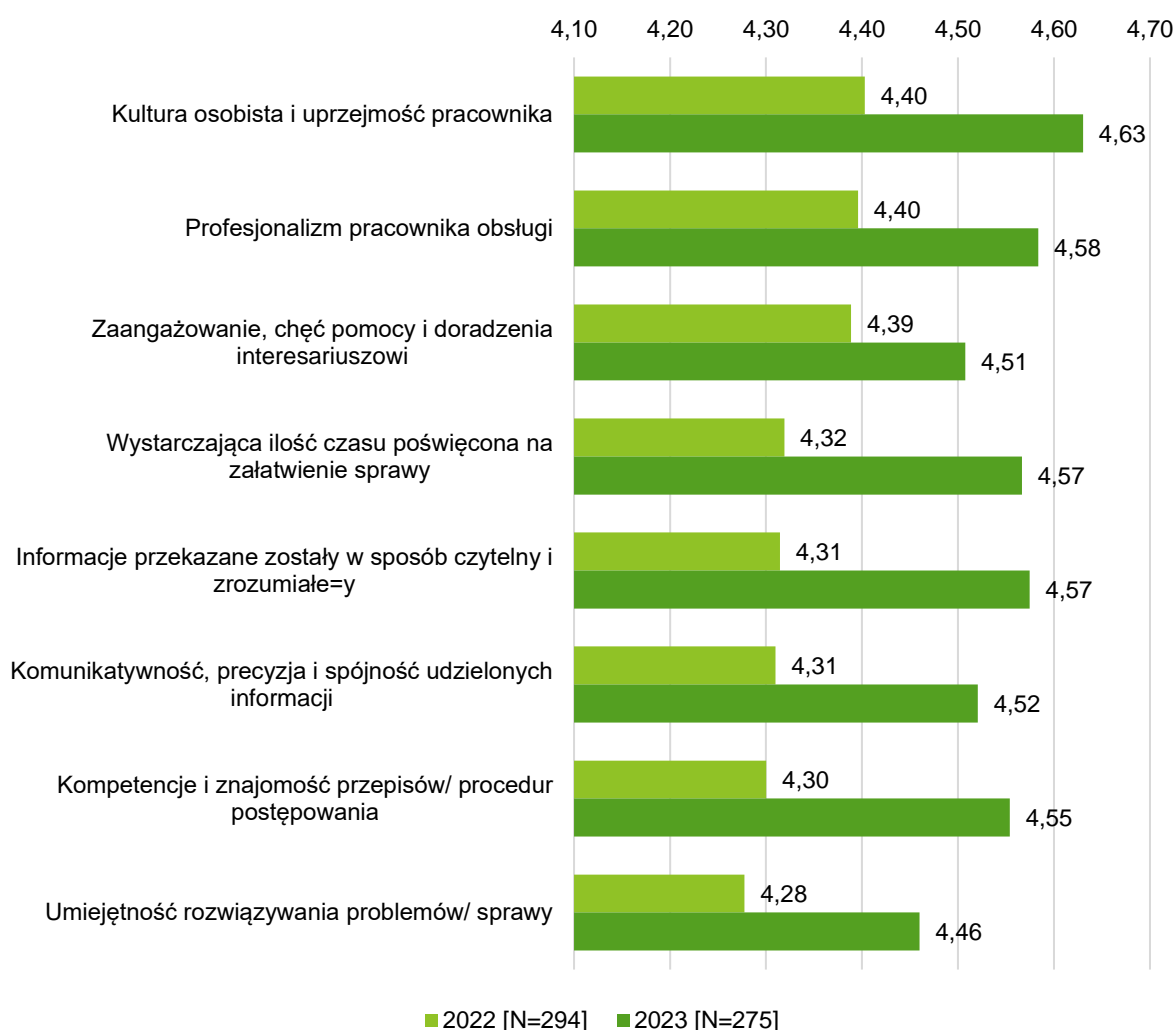
	1	2	3	4	5
Czas oczekiwania na rozpoczęcie obsługi interesariusza podczas wizyty [N=294] 2022	1,4%	2,0%	11,2%	43,7%	41,9%
Czas oczekiwania na rozpoczęcie obsługi interesariusza podczas wizyty [N=275] 2023	4,1%	3,8%	7,9%	15,8%	68,4%
Czas załatwiania sprawy podczas jednej wizyty [N=294] 2022	1,0%	2,3%	11,7%	28,2%	56,8%
Czas załatwiania sprawy podczas jednej wizyty [N=275] 2023	2,3%	2,3%	6,0%	16,8%	72,6%
Wygoda oczekiwania na obsługę (dostępność miejsc siedzących) [N=294] 2022	0,5%	0,5%	8,9%	38,8%	51,3%
Wygoda oczekiwania na obsługę (dostępność miejsc siedzących) [N=275] 2023	2,0%	1,6%	5,9%	15,0%	75,5%
Łatwość znalezienia poszukiwanego Referatu/Biura/Stnowiska w urzędzie [N=294] 2022	0,5%	0,9%	7,9%	42,8%	47,9%
Łatwość znalezienia poszukiwanego Referatu/Biura/Stnowiska w urzędzie [N=275] 2023	2,7%	1,2%	3,9%	22,2%	70,0%
Dostępność miejsc do wypełnienia dokumentów/ formularzy [N=294] 2022	0,5%	1,4%	13,7%	41,0%	43,4%
Dostępność miejsc do wypełnienia dokumentów/ formularzy [N=275] 2023	2,4%	1,6%	8,4%	17,5%	70,1%
Wygląd i estetyka budynków [N=294] 2022	-	0,5%	17,5%	38,7%	43,3%
Wygląd i estetyka budynków [N=275] 2023	1,5%	3,5%	9,3%	29,3%	56,4%
Oznaczenia w budynku i tablice informacyjne [N=294] 2022	0,5%	0,9%	8,9%	43,9%	45,8%
Oznaczenia w budynku i tablice informacyjne [N=275] 2023	2,0%	2,8%	9,9%	25,0%	60,3%
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych/ starszych/ osób z dziećmi [N=294] 2022	1,0%	0,4%	18,0%	43,7%	36,9%
Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych/ starszych/ osób z dziećmi [N=275] 2023	5,8%	4,9%	14,3%	23,7%	51,3%
Obecność miejsc parkingowych dla interesariuszy [N=294] 2022	12,8%	5,2%	23,7%	31,8%	26,5%
Obecność miejsc parkingowych dla interesariuszy [N=275] 2023	19,4%	16,5%	18,1%	16,2%	29,8%
Dostępność i czystość toalet [N=294] 2022	0,5%	2,0%	14,7%	45,7%	37,1%

	1	2	3	4	5
Dostępność i czystość toalet [N=275] 2023	1,4%	3,0%	9,0%	21,9%	64,7%
Dostępność potrzebnej dokumentacji, druków i formularzy [N=294] 2022	0,5%	-	10,5%	43,1%	45,9%
Dostępność potrzebnej dokumentacji, druków i formularzy [N=275] 2023	2,0%	0,8%	6,8%	16,0%	74,4%
Na stronie internetowej znajdują się wszystkie potrzebne informacje i materiały [N=294] 2022	4,8%	8,3%	13,5%	39,3%	34,1%
Na stronie internetowej znajdują się wszystkie potrzebne informacje i materiały [N=275] 2023	2,3%	2,8%	11,5%	27,2%	56,2%
Sprawy urzędowe można załatwić także drogą elektroniczną bez konieczności wizyty w Urzędzie [N=294] 2022	4,4%	7,0%	15,4%	38,2%	35,0%
Sprawy urzędowe można załatwić także drogą elektroniczną bez konieczności wizyty w Urzędzie [N=275] 2023	1,7%	5,6%	14,0%	24,7%	54,0%
Przez telefon można uzyskać niezbędne informacje z Urzędu [N=294] 2022	2,0%	7,3%	12,2%	43,5%	35,0%
Przez telefon można uzyskać niezbędne informacje z Urzędu [N=275] 2023	4,2%	3,0%	10,0%	18,8%	64,0%
Urząd jest czynny w dogodnych godzinach [N=294] 2022	0,5%	0,9%	9,9%	41,0%	47,7%
Urząd jest czynny w dogodnych godzinach [N=275] 2023	2,7%	2,7%	13,5%	18,9%	62,2%

Źródło: opracowanie własne

Wszystkie badane elementy dotyczące obsługi interesantów przez pracowników Urzędu uzyskały wysokie średnie oceny. Co więcej, oceny te są wyższe niż podczas badania w 2022 roku. Niezmiennie najwyżej ocenianym aspektem jest kultura osobista i uprzejmość pracowników (średnia ocena 4,40 w 2022 roku i 4,63 w 2023). Najwyższy wzrost średniej oceny odnotowano w stosunku do stwierdzenia „Informacje przekazane zostały w sposób czytelny i zrozumiały” (wzrost o 0,26), „Wystarczająca ilość czasu poświęcona na załatwienie sprawy” (wzrost o 0,25) oraz „Kompetencje i znajomość przepisów/ procedur postępowania” (wzrost o 0,25).

Wykres 9. Jak ocenia Pan/Pani następujące elementy związane z obsługą interesantów przez pracowników Urzędu? średnia ocena*



* Ocena w skali od 1 do 5 – gdzie 1 oznacza: zdecydowanie źle, a 5 oznacza: zdecydowanie dobrze

Źródło: opracowanie własne

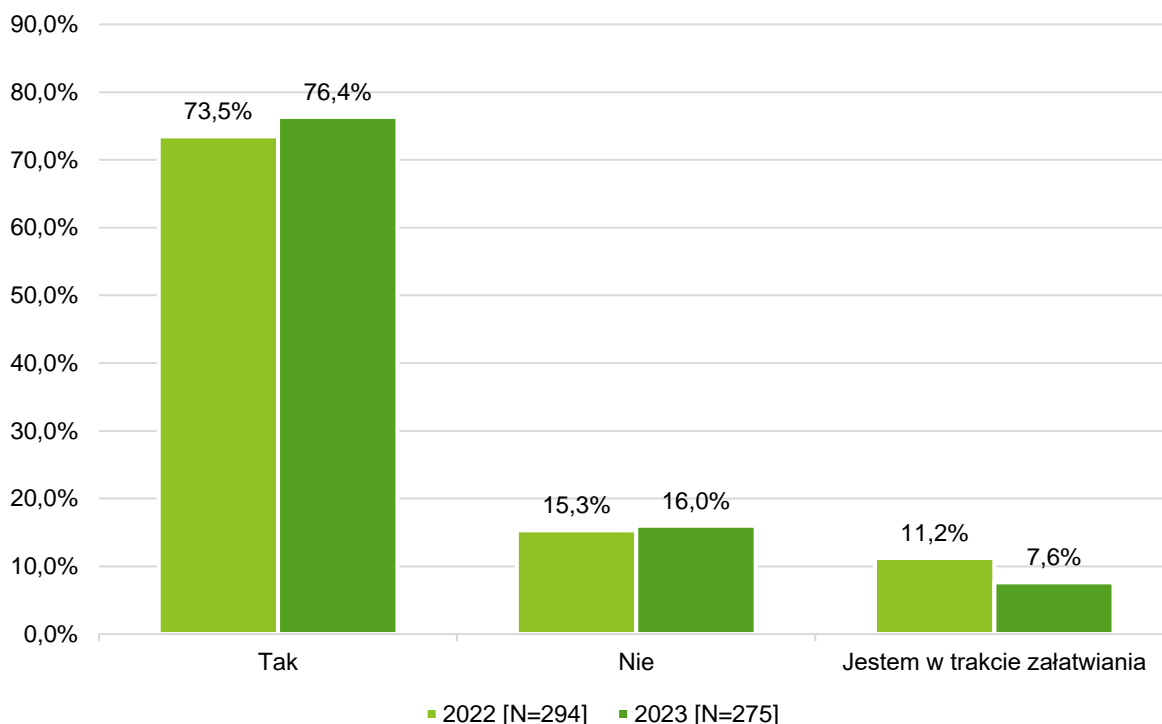
Tabela 2. Jak ocenia Pan/Pani następujące elementy związane z obsługą interesantów przez pracowników Urzędu? - szczegółowy rozkład odpowiedzi*

	1	2	3	4	5
Kompetencje i znajomość przepisów/ procedur postępowania [N=294] 2022	0,7%	1,8%	8,1%	45,6%	43,8%
Kompetencje i znajomość przepisów/ procedur postępowania [N=275] 2023	2,6%	1,5%	4,5%	20,8%	70,6%
Profesjonalizm pracownika obsługi [N=294] 2022	0,4%	2,5%	11,0%	29,7%	56,4%
Profesjonalizm pracownika obsługi [N=275] 2023	2,2%	2,2%	4,1%	17,9%	73,6%
Zaangażowanie, chęć pomocy i doradzenia interesariuszowi [N=294] 2022	0,7%	2,1%	9,5%	32,9%	54,8%
Zaangażowanie, chęć pomocy i doradzenia interesariuszowi [N=275] 2023	3,0%	2,3%	4,9%	20,7%	69,1%
Umiejętność rozwiązywania problemów/ sprawy [N=294] 2022	0,7%	2,2%	10,3%	42,3%	44,5%
Umiejętność rozwiązywania problemów/ sprawy [N=275] 2023	2,7%	3,1%	6,1%	21,8%	66,3%
Komunikatywność, precyzja i spójność udzielonych informacji [N=294] 2022	0,4%	1,8%	10,3%	41,9%	45,8%
Komunikatywność, precyzja i spójność udzielonych informacji [N=275] 2023	2,6%	1,5%	6,7%	19,5%	69,7%
Informacje przekazane zostały w sposób czytelny i zrozumiały [N=294] 2022	0,4%	1,4%	10,2%	42,4%	45,6%
Informacje przekazane zostały w sposób czytelny i zrozumiały [N=275] 2023	2,6%	0,7%	4,5%	20,9%	71,3%
Kultura osobista i uprzejmość pracownika [N=294] 2022	0,4%	1,1%	7,4%	40,3%	50,8%
Kultura osobista i uprzejmość pracownika [N=275] 2023	3,0%	1,1%	1,9%	17,7%	76,3%
Wystarczająca ilość czasu poświęcona na załatwienie sprawy [N=294] 2022	0,4%	0,4%	10,6%	44,3%	44,3%
Wystarczająca ilość czasu poświęcona na załatwienie sprawy [N=275] 2023	2,7%	1,1%	4,2%	20,9%	71,1%

Źródło: opracowanie własne

W obu edycjach badania prawie 3/4 uczestników załatwiło wszystkie swoje sprawy podczas ostatniej wizyty w Urzędzie (73,5% w 2022 roku oraz 76,4% w 2023).

Wykres 10. Czy podczas ostatniej wizyty (na aktualnym etapie realizacji sprawy) udało się Panu/i wszystko załatwić?

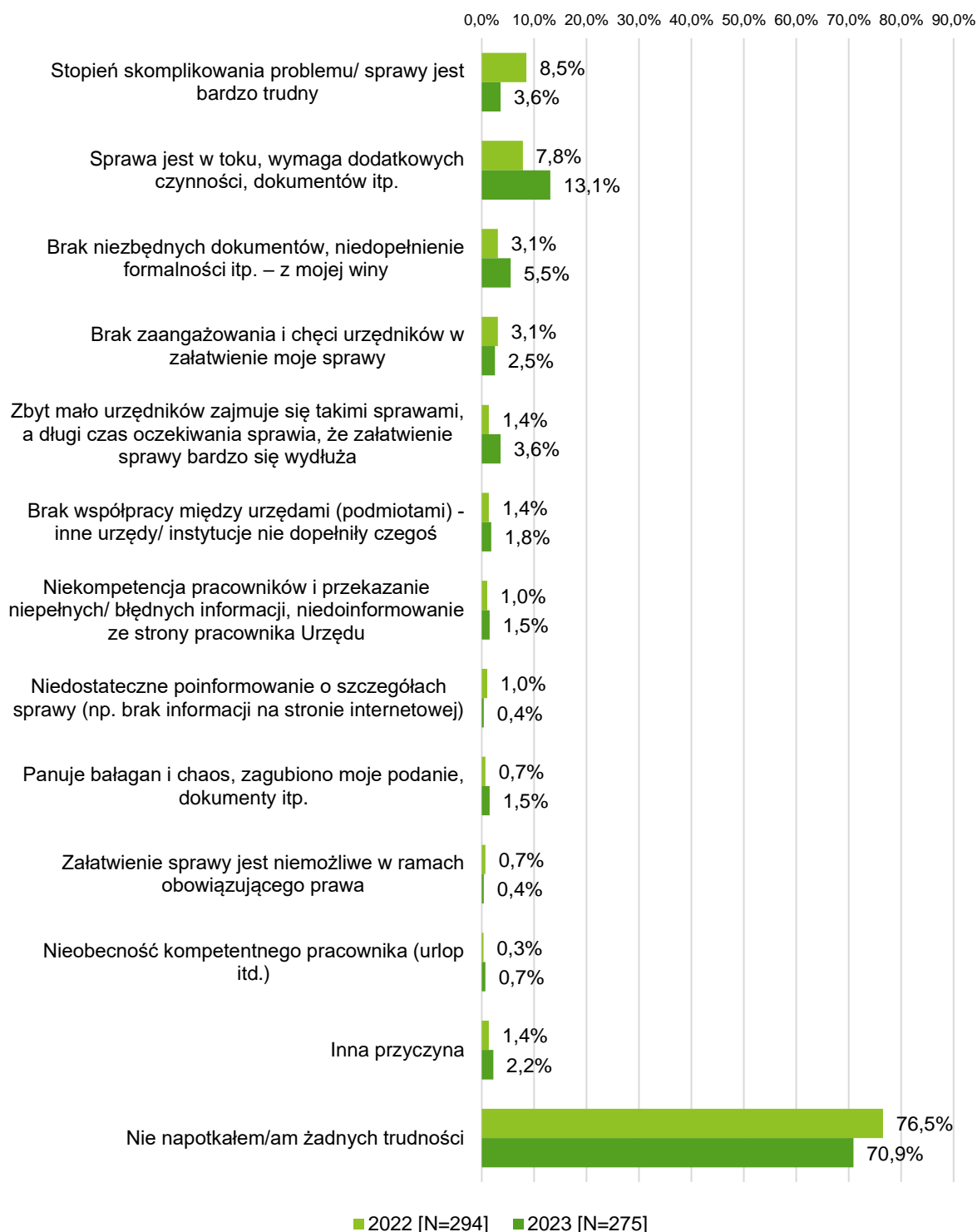


Źródło: opracowanie własne

Zdecydowana większość ankietowanych nie napotkała żadnych trudności podczas załatwiania spraw w trakcie swojej ostatniej wizyty w Urzędzie, takiej odpowiedzi udzieliło aż 76,5% osób w 2022 roku oraz 76,9% w 2023. Pomimo spadku o 5,6 p.p. jest to nadal wysoki odsetek osób, które deklarowały brak utrudnień.

Wśród najczęściej wskazywanych trudności wymieniano fakt, iż sprawa jest w toku i wymaga dodatkowych czynności, dokumentów itp. (7,8% w 2022 roku oraz 13,1% w 2023).

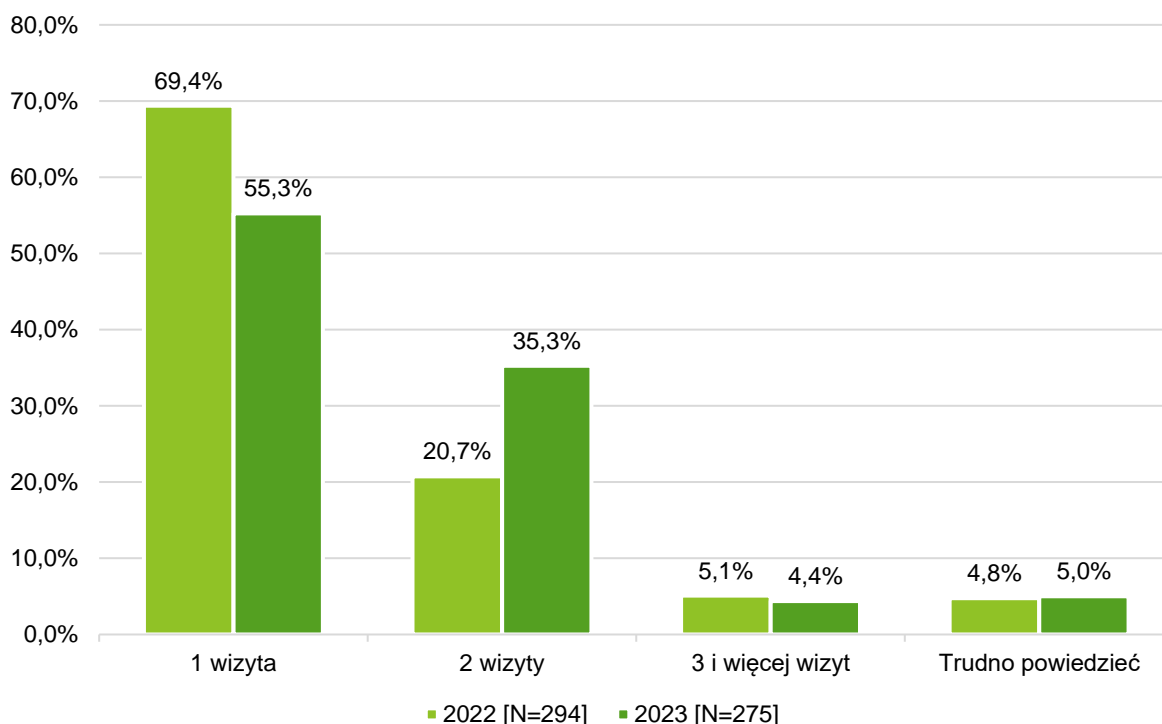
Wykres 11. Jakie trudności napotkał/a Pan/i przy załatwianiu sprawy w trakcie swojej ostatniej wizyty w Urzędzie?



Źródło: opracowanie własne

Aż 69,4% badanych w 2022 roku oraz 55,3% w 2023 załatwiło swoje sprawy podczas jednej wizyty w Urzędzie. Co piąta osoba (20,7%) w 2022 roku wskazała, że potrzebowała dwóch wizyt, a w 2023 roku co trzeci ankietowany (35,3%) wskazał taką odpowiedź. W odniesieniu do 2022 roku widoczny jest wzrost osób, które musiały odwiedzić Urząd w celu załatwienia sprawy więcej niż 1 raz.

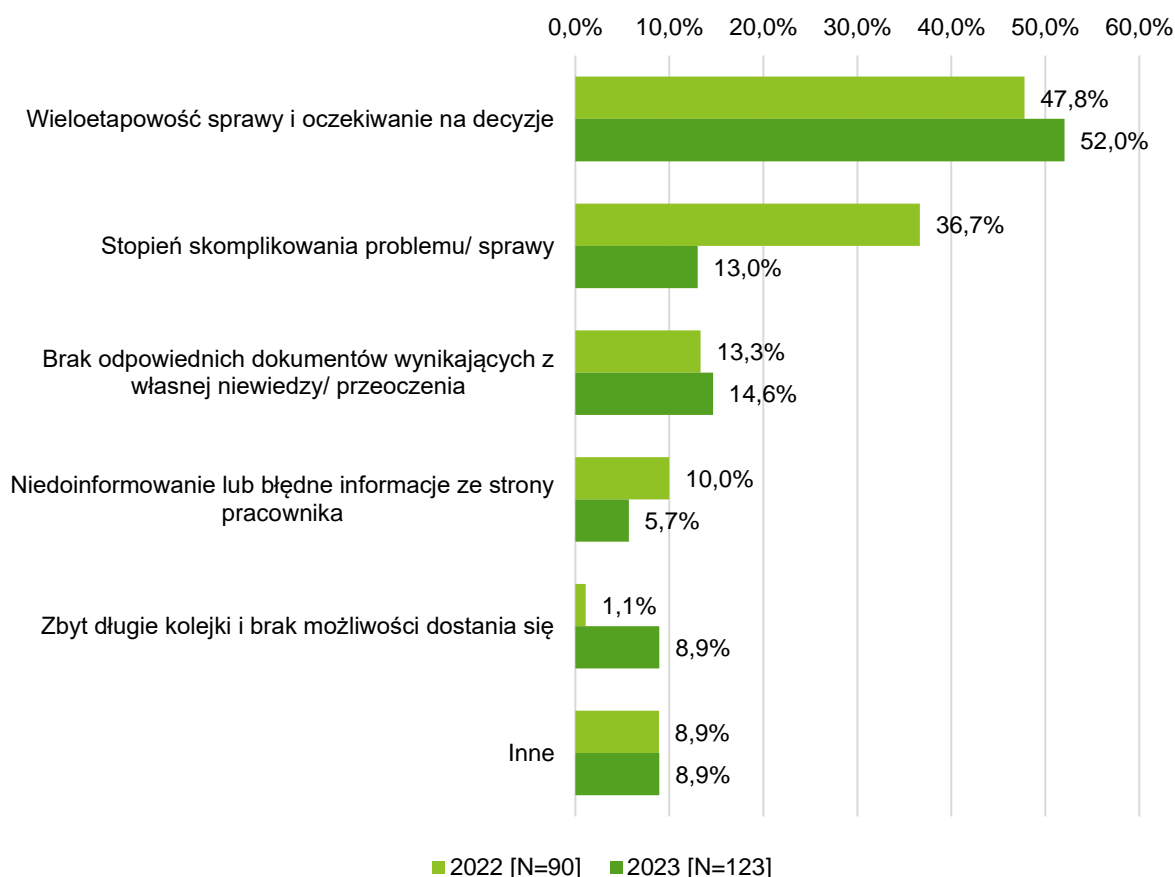
Wykres 12. Ile wizyt w Urzędzie jest/ było potrzebnych na załatwienie Pana/i sprawy?



Źródło: opracowanie własne

Główne powody konieczności odbycia kilku wizyt to: wieloetapowość sprawy i oczekiwanie na decyzje (47,8% w 2022 roku oraz 52,0%), stopień skomplikowania sprawy/problemu (36,7% w 2022 roku oraz 13,0%) oraz brak odpowiednich dokumentów wynikających z własnej niewiedzy/przeoczenia (13,3% w 2022 roku oraz 14,6%).

Wykres 13. Co spowodowało konieczność odbycia kilku wizyt w celu załatwienia Pana/Pani sprawy?



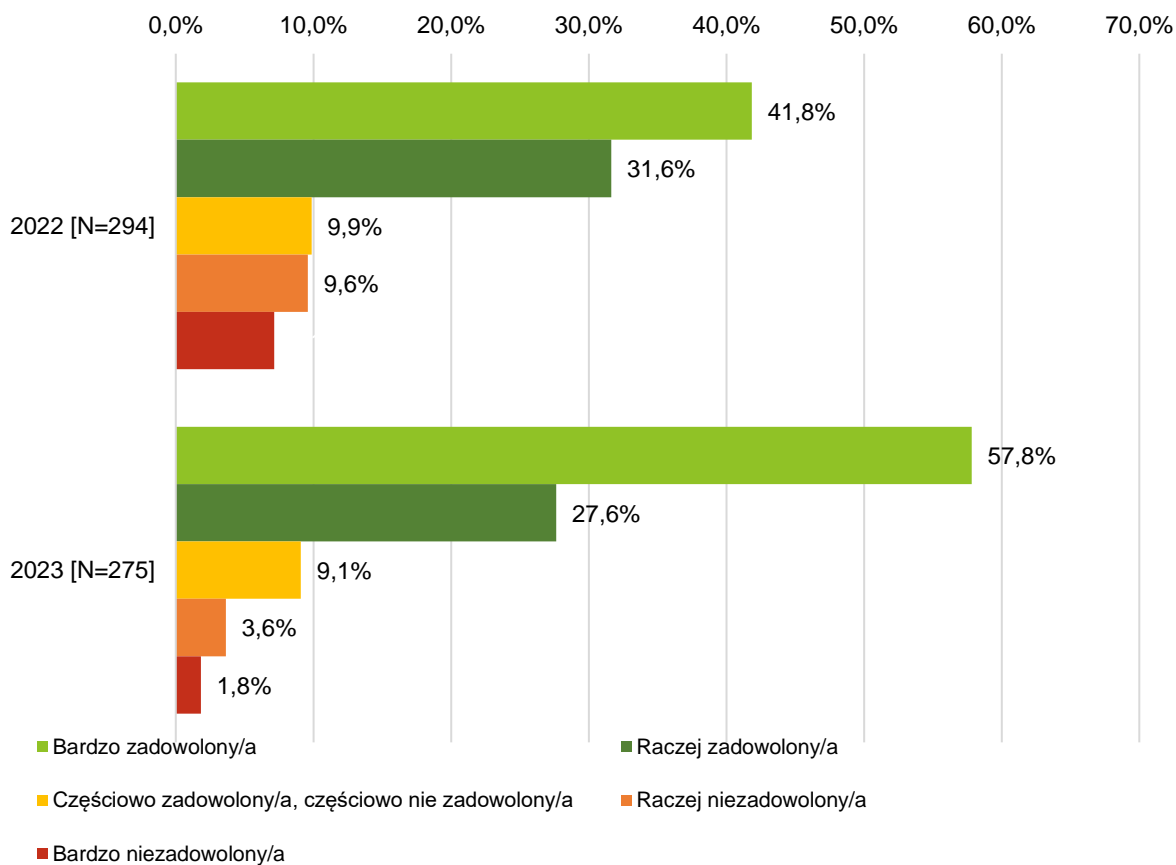
Źródło: opracowanie własne

Zdecydowana większość ankietowanych (73,5% w 2022 roku - suma odpowiedzi „bardzo zadowolony/a” i „raczej zadowolony/a” oraz 85,5% w 2023 - suma odpowiedzi „bardzo zadowolony/a” i „raczej zadowolony/a”) wyraziła swoje zadowolenie z obsługi w Urzędzie podczas ostatniej wizyty. W odniesieniu do badania przeprowadzonego w 2022 roku widoczny jest wzrost ogólnego zadowolenia z obsługi w Urzędzie (wzrost o 12,0 p.p.).

Przeciwnie opinie wskazało 16,7% osób w 2022 roku (suma odpowiedzi „raczej nie zadowolony/a” i „bardzo nie zadowolony/a”) oraz 5,5% w 2023 (suma odpowiedzi „raczej nie

zadowolony/a” i „bardzo nie zadowolony/a”). W 2023 roku widoczny jest wysoki spadek negatywnych ocen, bo aż o 11,2 p.p.

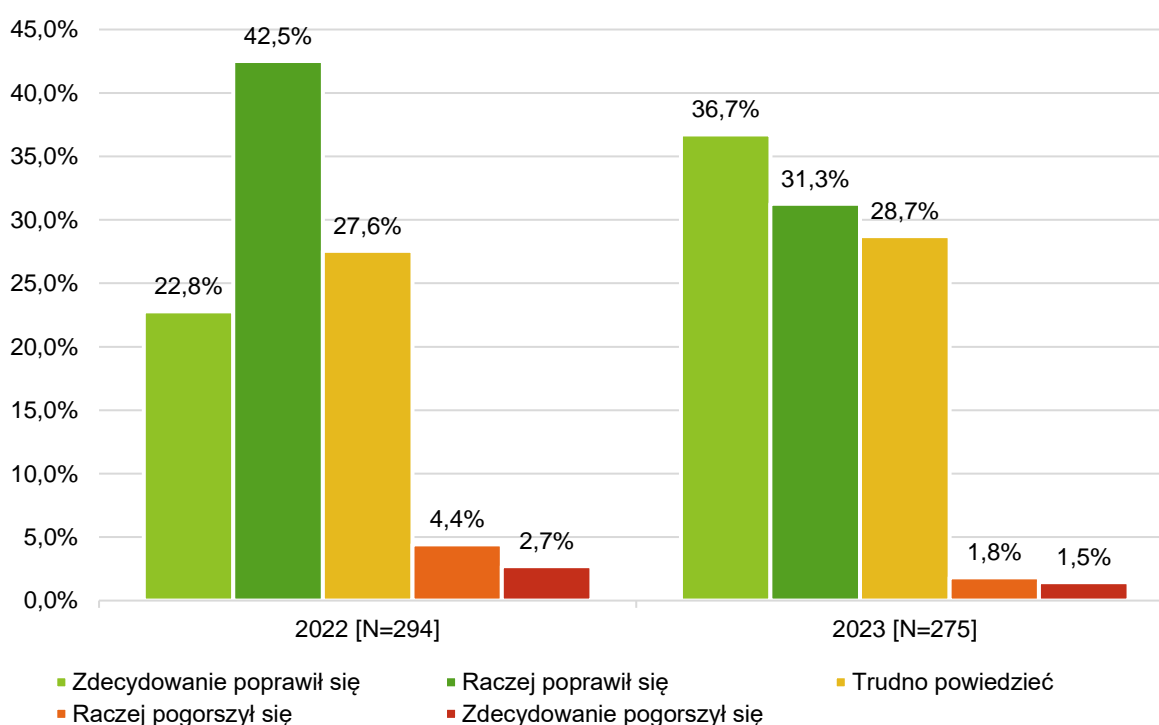
Wykres 14. W jakim stopniu był/a Pan/Pani ogólnie zadowolony/a z obsługi w tym wydziale, który odwiedził/a Pan/i podczas ostatniej wizyty w Urzędzie?



Źródło: opracowanie własne

Zdaniem większości ankietowanych sposób obsługi klienta w ostatnich latach w Urzędzie Miejskim w Łomży poprawił się, taką opinię wyraziło 65,3% osób w 2022 roku (suma odpowiedzi „zdecydowanie poprawił się” i „raczej poprawił się”) oraz 68,0% w 2023 (suma odpowiedzi „zdecydowanie poprawił się” i „raczej poprawił się”). Przeciwnego zdania było jedynie 7,1% respondentów w 2022 roku (suma odpowiedzi „raczej pogorszył się” i „zdecydowanie pogorszył się”) oraz 3,3% w 2023 (suma odpowiedzi „raczej pogorszył się” i „zdecydowanie pogorszył się”).

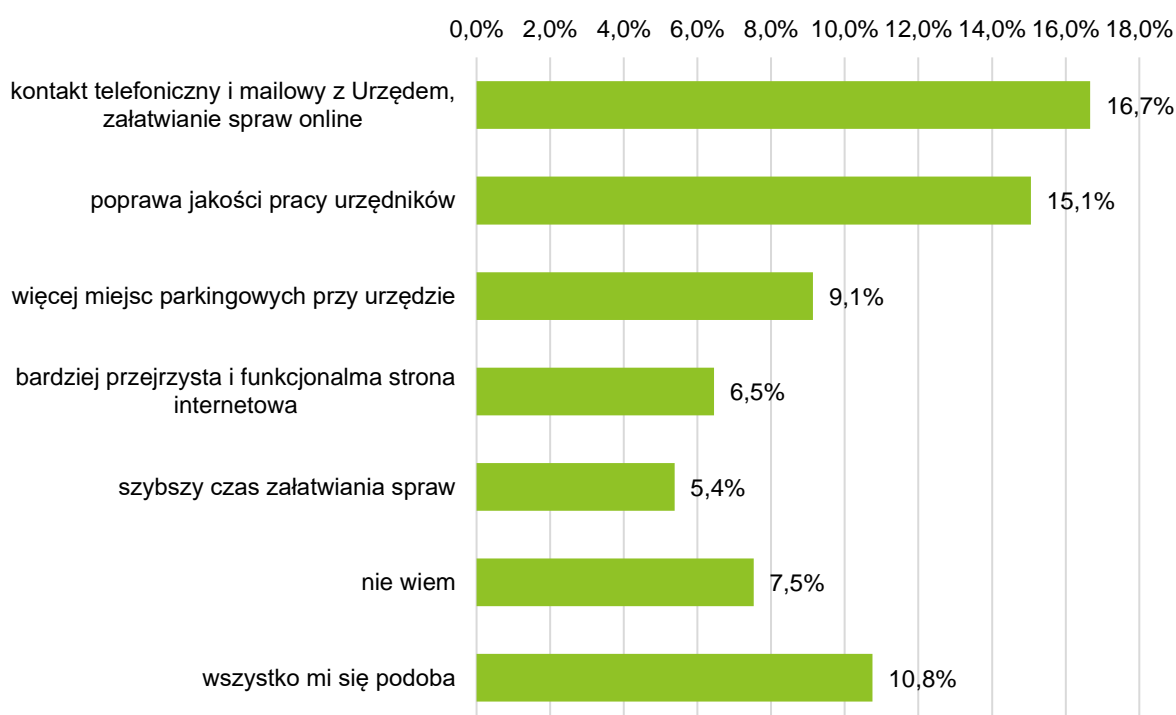
Wykres 15. Czy Pani/Pana zdaniem, w ciągu ostatnich lat uległ zmianie sposób obsługi klienta w oddziałach Urzędu Miasta?



Źródło: opracowanie własne

W obu edycjach badania do zmian, które wpłynęłyby pozytywnie na poprawę jakości świadczonych usług zaliczono: poprawę jakości pracy urzędników (15,1% w 2022 roku oraz 15,6% w 2023). W 2022 roku najczęściej zwracano uwagę na potrzebę kontaktu telefonicznego i mailowego z Urzędem oraz możliwość załatwiania spraw online, natomiast w ubiegłorocznej edycji badania zabrakło wskazań tego elementu. Widoczny jest wzrost odsetka odpowiedzi świadczących o tym, że ankietowanym podoba się jakość świadczonych usług w Urzędzie, odnotowano w 2023 roku wzrost odsetka tego typu odpowiedzi o 8,0 p.p.

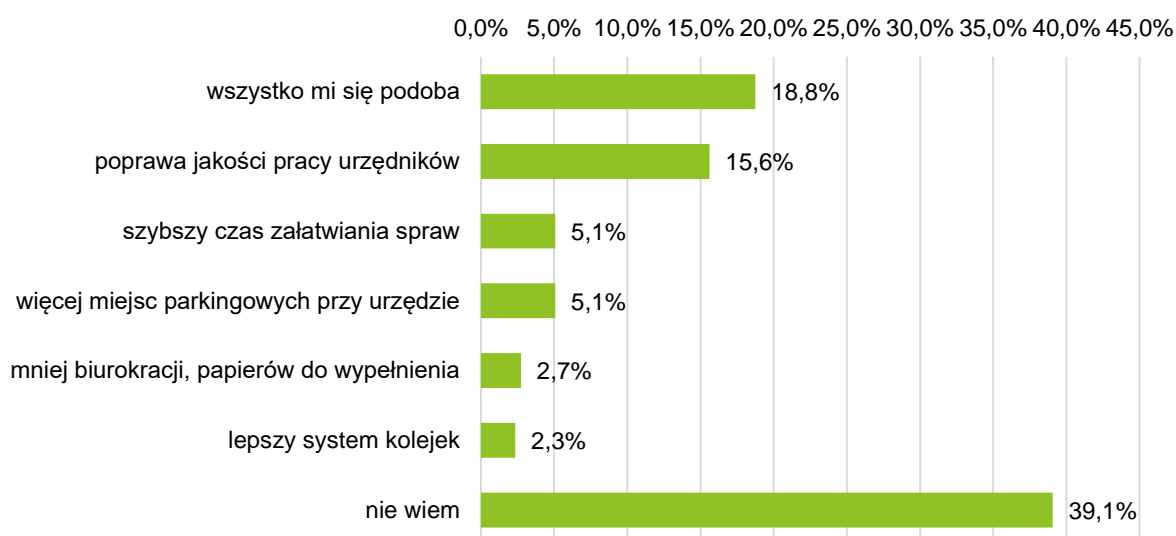
Wykres 16. Jakie zmiany wpłynęłyby na poprawę jakości świadczonych usług? [N=294]* - rok 2022



**Na wykresie zaprezentowano odpowiedzi, które uzyskały 5,4% i więcej wskazań*

Źródło: opracowanie własne

Wykres 17. Jakie zmiany wpłynęłyby na poprawę jakości świadczonych usług? [N=275]* - rok 2023



**Na wykresie zaprezentowano odpowiedzi, które uzyskały 2,3% i więcej wskazań*

Źródło: opracowanie własne

Wnioski i rekomendacje

- ⇒ Interesariusze Urzędu Miejskiego w Łomży korzystają najczęściej z usług Centrum Obsługi Mieszkańców – Oddział Komunikacji, załatwiając przy tym głównie sprawy takie jak: rejestracja pojazdów, prawa jazdy, działalność regulowana.
- ⇒ Dominującą formą kontaktu z Urzędem jest wizyta stacjonarna. W poprzedniej edycji badania ankietowani dostrzegali braki w możliwości załatwiania spraw online, a także utrudnienia w kontakcie telefonicznym i mailowym. Obecnie problem ten nie został odnotowany. Co więcej, w przypadku oceny świadczonych usług, to stwierdzenie dotyczące przydatności i funkcjonalności strony internetowej uzyskało najwyższy wzrost średniej oceny w stosunku do ubiegłorocznej edycji badania.
- ⇒ Poziom świadczonych usług i kompetencje pracowników Urzędu zostały wysoko ocenione przez badanych. Należy też podkreślić, że w tegorocznej edycji badania niemal wszystkie oceniane przez badanych aspekty uzyskały wyższe średnie noty niż w 2022 roku.
- ⇒ Najwyżej ocenianym aspektem oceny kompetencji pracowników w obu edycjach badania była kultura osobista i ich uprzejmość (średnia ocena 4,40 w 2022 roku i 4,63 w 2023).
- ⇒ Uczestnicy ankietyzacji nie dostrzegają trudności i problemów w załatwianiu spraw w Urzędzie. W obu edycjach badania niemal 3/4 ankietowanych wyraziło swoje zadowolenie wobec świadczonych przez Urząd usług.
- ⇒ W 2022 roku badani wskazywali, że słabą stroną Urzędu jest zdaniem badanych niewystarczająca liczba miejsc parkingowych dla interesariuszy, a także niedogodność związana z załatwianiem spraw urzędowych online, utrudniony kontakt telefoniczny oraz mailowy. Natomiast w 2023 roku wzrósł odsetek osób twierdzących, że brak jest niedogodności w Urzędzie.

Spis wykresów

Wykres 1. Respondenci według płci	3
Wykres 2. Respondenci według wieku	4
Wykres 3. Respondenci według wykształcenia.....	4
Wykres 4. Jako kto korzystał Pan/i podczas ostatniej wizyty w Urzędzie?	5
Wykres 5. W jakim Wydziale/ jednostce organizacyjnej załatwiał/a Pan/Pani sprawę?.....	6
Wykres 6. Jaki był rodzaj załatwianej sprawy?	7
Wykres 7. Jaka była forma kontaktu z Urzędem?	8
Wykres 8. Jak ocenia Pan/Pani poziom/ warunki świadczonych usług podczas ostatniej wizyty? średnia ocena*	9
Wykres 9. Jak ocenia Pan/Pani następujące elementy związane z obsługą interesantów przez pracowników Urzędu? średnia ocena*	12
Wykres 10. Czy podczas ostatniej wizyty (na aktualnym etapie realizacji sprawy) udało się Panu/i wszystko załatwić?	14
Wykres 11. Jakie trudności napotkał/a Pan/i przy załatwianiu sprawy w trakcie swojej ostatniej wizyty w Urzędzie?	15
Wykres 12. Ile wizyt w Urzędzie jest/ było potrzebnych na załatwienie Pana/i sprawy?	16
Wykres 13. Co spowodowało konieczność odbycia kilku wizyt w celu załatwienia Pana/Pani sprawy?	17
Wykres 14. W jakim stopniu był/a Pan/Pani ogólnie zadowolony/a z obsługi w tym wydziale, który odwiedził/a Pan/i podczas ostatniej wizyty w Urzędzie?	18
Wykres 15. Czy Pani/Pana zdaniem, w ciągu ostatnich lat uległ zmianie sposób obsługi klienta w oddziałach Urzędu Miasta?	19
Wykres 16. Jakie zmiany wpłynęłyby na poprawę jakości świadczonych usług? [N=294]* - rok 2022	20
Wykres 17. Jakie zmiany wpłynęłyby na poprawę jakości świadczonych usług? [N=275]* - rok 2023	21

Spis tabel

Tabela 1. Jak ocenia Pan/Pani poziom/ warunki świadczonych usług podczas ostatniej wizyty? – szczegółowy rozkład odpowiedzi10

Tabela 2. Jak ocenia Pan/Pani następujące elementy związane z obsługą interesantów przez pracowników Urzędu? - szczegółowy rozkład odpowiedzi*13