

**Raport z badań:
WIZERUNEK
RZESZOWSKICH URZĘDÓW
2009**

**PODKARPACKI URZĄD WOJEWÓDZKI
W RZESZOWIE**

Zakład Public Relations WSiIZ w składzie:

dr Dariusz TWORZYDŁO- kierownik zespołu, pomysłodawca badań
mgr Zbigniew CHMIELEWSKI

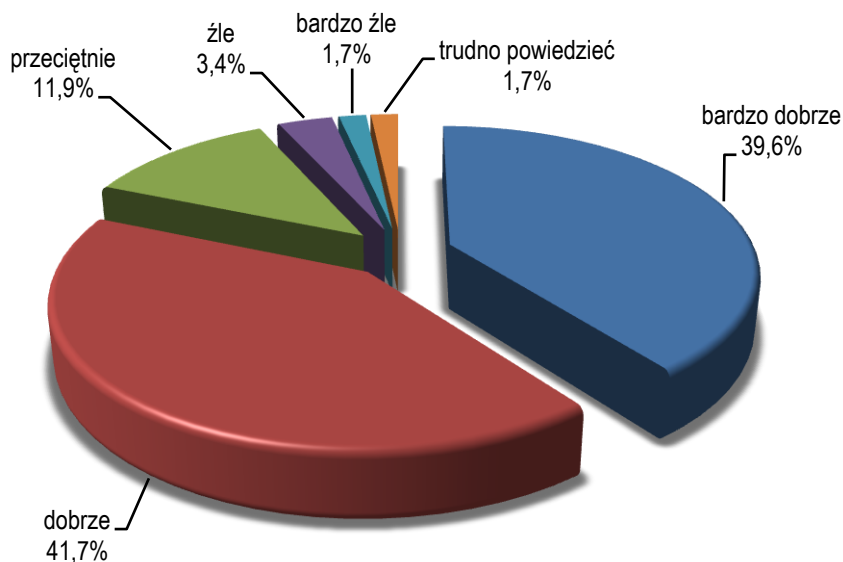
Anna SIKORA – lider projektu badawczego
Małgorzata WYDRZYŃSKA
Aneta Małgorzata WALICKA
Monika DUL
Piotr ANDREASIK
Katarzyna WALICKA

Rzeszów 2009

OCENA KULTURY OBSŁUGI KLIENTÓW PRZEZ URZĘDNIKÓW

Jako pierwszy, przeanalizowano problem obsługi klientów przez urzędników. Zdecydowana większość klientów pozytywnie odnosi się do sposobu obsługi, jakiego doświadczyli w Urzędzie Wojewódzkim.

Rysunek 1. Jak ocenia Pan/i kulturę obsługi klienta przez urzędników? (N=235)



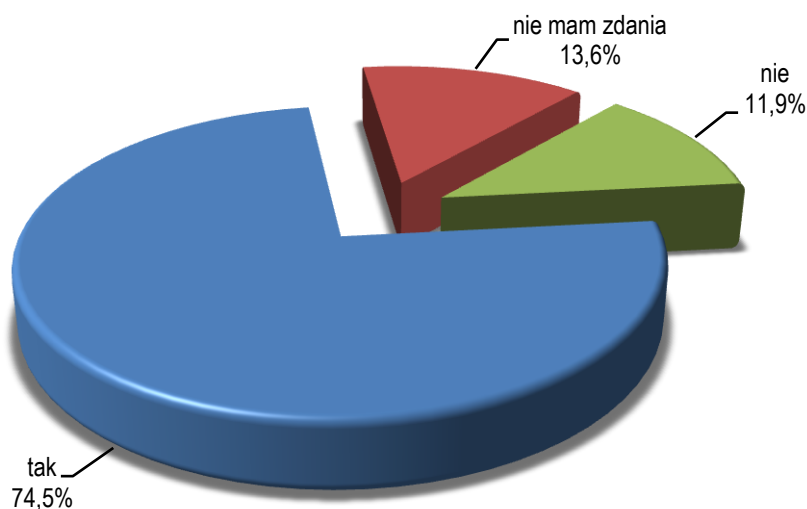
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych

Na pytanie: *Jak ocenia Pan/i kulturę osobistą obsługi klienta przez urzędników w Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim* bardzo dobrze ocenia ponad 39% badanych. W analizowanej grupie 41,7% respondentów ocenia kulturę obsługi na poziomie dobrym. Przeciętnie kulturę obsługi ocenia 11,9% badanych, źle 3,4% i bardzo źle 1,7%. 1,7% badanych nie ma zdania na ten temat.

ŚWIADOMOŚĆ PRAW KLIENTA

Kolejnym problemem jest świadomość praw, jakie przysługują wszystkim klientom urzędów.

Rysunek 2. Czy jako klient urzędu jest Pan/i świadom/a swoich praw? (N=235)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych

Na pytanie *Czy jako klient urzędu jest Pan/i świadomy/a swoich praw?* - 74,5% klientów Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego odpowiedziało twierdząco. 11,9% badanych nie zna swoich praw, a 13,6% nie ma na ten temat zdania.

PROCES ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE

W kolejnym pytaniu próbowano uzyskać od respondentów ich opinie, na temat sprawności załatwiania spraw, z którymi przychodzą do Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego.

Rysunek 3. Czy wg Pana/i proces załatwiania sprawy przebiegał sprawnie? (N=235)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych

Na pytanie *Czy wg Pana/i proces załatwiania sprawy przebiegał sprawnie?* W Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim twierdząco odpowiedziało 81,3% pytanym. Negatywnej odpowiedzi na ten temat sprawności załatwiania spraw udzieliło 6,8% klientów Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego. 11,9% nie miało zdania na ten temat.

PRZYCZYNY NIEZADOWOLENIA KLIENTÓW RZESZOWSKICH URZĘDÓW

W kolejnym pytaniu sondowano przyczyny niezadowolenia klientów z procesu załatwiania usług. Uzyskane odpowiedzi zestawiono w tabeli 1.

Tabela 1. Pana/i niezadowolenie wynika z: (N=16)

| Wyszczególnienie | Częstość |
|--|----------|
| zbyt długiego czasu załatwiania sprawy | 12 |
| skomplikowanych przepisów | 9 |
| niedostatecznej informacji na temat załatwianej sprawy | 3 |
| braku uprzejmości urzędników | 3 |
| niekompetencji urzędników | 2 |
| zbyt krótkich godzin pracy urzędu | 1 |
| inne (jakie) | 0 |

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych

Grupa osób, która uważa, że proces załatwiania sprawy w rzeszowskich urzędach nie przebiegał sprawnie podkreśla, iż wynikało to głównie ze zbyt długiego czasu załatwiania sprawy. Niezadowolenie ankietowanych osób wynika również ze skomplikowanych przepisów oraz z niedostatecznej informacji na temat załatwianej sprawy, a także z braku uprzejmości urzędników. Na niezadowolenie klientów wpływa też niekompetencja urzędników. Najmniejszy odsetek ankietowanych stanowią osoby, które uważają, że ich niezadowolenie wynika ze zbyt krótkich godzin pracy urzędu.

POINFORMOWANIE O PROCEDURACH ZAŁATWIANIA SPRAW PRZEZ URZĘDNIKA

W kolejnym pytaniu poproszono respondentów o określenie, czy zostali poinformowani o urzędowych procedurach realizacji ich spraw.

Rysunek 4. Czy został/a Pan/i szczegółowo poinformowany/a przez urzędnika o procedurach załatwiania swojej sprawy? (wymagane dokumenty, opłaty itp.) (N=235)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych

Na pytanie Czy został Pan/i szczegółowo poinformowany przez urzędnika o procedurach załatwiania swojej sprawy? - twierdząco odpowiedziało 82,6% klientów Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego. 5,1% pytanych nie zostało poinformowanych o tych procedurach, a 12,3% nie potrafiło udzielić konkretnej odpowiedzi.

OCENA KULTURY OSOBISTEJ PRACOWNIKÓW

Na podstawie badań określono poziom kultury osobistej urzędników pracujących w poszczególnych urzędach. Do tego celu wykorzystano skalę od 1 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą, a 1 jest najniższą.

Tabela 2. Ocena poziomu kultury osobistej urzędnika (N=224)

| Nazwa Urzędu: | Średnia ocena: |
|--------------------------------|----------------|
| Wojewódzki Urząd Pracy | 4,66 |
| Powiatowy Urząd Pracy | 4,47 |
| Urząd Miasta | 4,44 |
| Urząd Skarbowy I | 4,41 |
| Starostwo Powiatowe | 4,24 |
| Urząd Skarbowy II | 4,18 |
| Urząd Wojewódzki | 4,12 |
| Zakład Ubezpieczeń Społecznych | 4,09 |

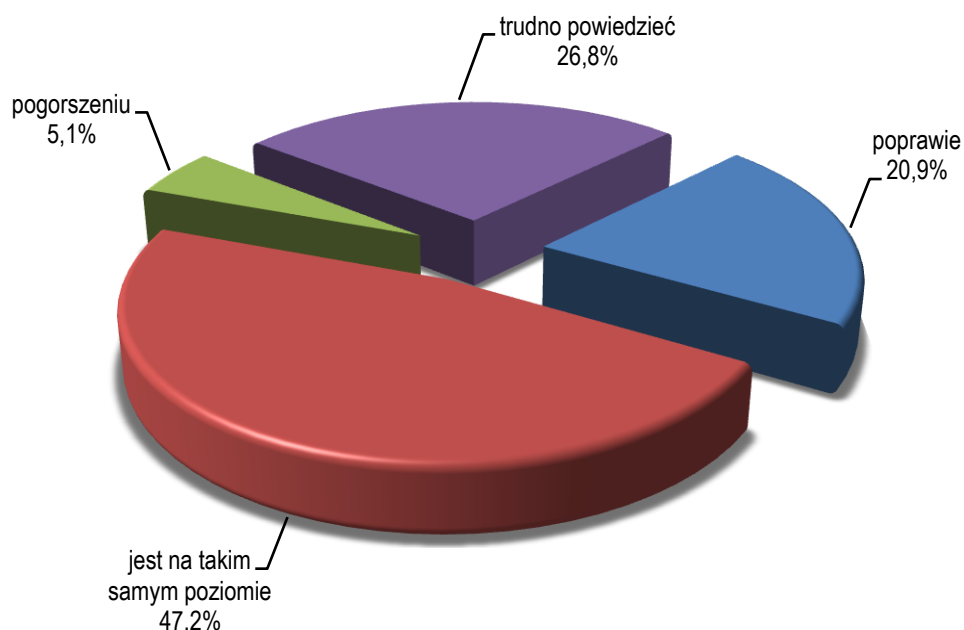
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych

Średnią ocenę jaką wystawiły ankietowane osoby odnośnie poziomu kultury osobistej urzędnika w Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim, to ocena 4,12.

ZMIANY JAKOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUG W STOSUNKU DO POPRZEDNIEGO ROKU

Kolejne pytanie, jakie zadano klientom, dotyczyło zmiany jakości usług świadczonych przez Podkarpacki Urząd Wojewódzki w stosunku do poprzedniego roku. W ten sposób starano się określić czy zmiany funkcjonowania i organizacji realizowane przez Urząd zmierzają we właściwym kierunku.

Rysunek 5. Czy wg Pana/i jakość pracy Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w stosunku do ubiegłego roku uległa: (N=235)



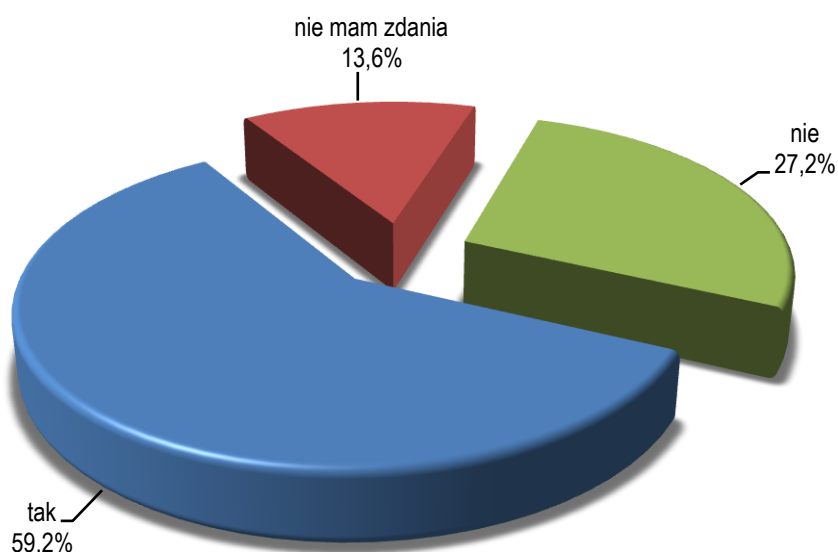
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych

W Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim na pytanie czy wg Pana/i jakość pracy urzędu w stosunku do ubiegłego roku uległa: 20,9% pytanym stwierdziło, że uległa poprawie, 47,2% respondentów uznało, że jakość utrzymuje się na takim samym poziomie. Ponad 5% odpowiedziało, że zauważa pogorszenie jakości pracy Urzędu, zaś 26,8% nie potrafiło określić czy wystąpiła jakaś różnica.

MOŻLIWOŚĆ ZAŁATWIANIA SPRAW PRZEZ INTERNET

W tym roku po raz pierwszy zapytano klientów o ocenę chęci załatwiania spraw w Urzędzie przez Internet.

Rysunek 6. Czy chciałby Pan/i mieć możliwość załatwiania swoich spraw w Urzędzie przez Internet? (N=235)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych

Ponad 59% badanych w Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim zadeklarowała, iż chciałaby mieć możliwość załatwiania swoich spraw przez Internet. Przeciwną opinię wyraża 27,2% klientów tego urzędu. Wśród badanych 13,6% respondentów nie ma zdania na ten temat.