Iceland Liechtenstein Norway grants

ZWIĄZEK MIAST POLSKICH

MINISTERSTWO FUNDUSZY I POLITYKI REGIONALNEJ

Sprawozdanie z analizy ankiety dotyczącej opinii mieszkańców Stalowej Woli na temat oceny jakości pracy, obsługi klientów oraz organizacji i funkcjonowania Urzędu Miasta Stalowej Woli

Stalowa Wola, 4 czerwca 2020 r.

Sprawozdanie z analizy ankiety dotyczącej opinii mieszkańców Stalowej Woli na temat oceny jakości pracy, obsługi klientów oraz organizacji i funkcjonowania Urzędu Miasta Stalowej Woli

1. Narzędzie i przebieg badań

Dla potrzeb badawczych skonstruowana została ankieta. Wszystkie propozycje pytań do ankiety były bardzo szczegółowo omawiane i przedyskutowane przez przedstawicieli Zespołu ds. Opracowania Programu Rozwoju Instytucjonalnego dla Stalowej Woli. Ankieta powstawała zgodnie z niżej wymienionymi etapami:

- Określenie problemu badawczego i jego celu do osiągnięcia;
- Określenie wstępnej liczby pytań;
- Skalowanie pytań i odpowiedzi;
- Konstrukcja ankiety próbnej; pomiar próbny i ewentualne modyfikacje;
- Sformułowanie ostatecznej wersji ankiety.

Ostatecznie opracowana ankieta składała się z 14 pytań. W większości są to pytania zamknięte, które przyjęły postać pytań rozstrzygnięcia - nakierowanych na możliwe odpowiedzi, a rola ankietowanych polegała na podaniu odpowiedzi o dokładnie określonej strukturze i zakresie. W ankiecie znalazły się również pytania otwarte, które zostawiają respondentowi całkowitą swobodę wypowiedzi, a respondent musiał sformułować odpowiedzi samodzielnie. Zakończenie ankiety stanowi metryczka składająca się z pięciu pytań dot. danych socjodemograficznych respondentów, takich jak: wiek, płeć, miejsce zamieszkania, wykształcenie i sytuacja zawodowa, które pełnią rolę zmiennych niezależnych.

Po opracowaniu pierwszej wersji ankiety zostały przeprowadzone badania pilotażowe. Ich celem było naniesienie ewentualnych korekt i poprawek po uwagach i spostrzeżeniach respondentów. Badania te zostały przeprowadzone w Stalowej Woli na grupie 8 osób. Należy zaznaczyć, że zasadniczym celem badania pilotażowego była weryfikacja narzędzia badawczego pod względem stopnia trudności zrozumienia poszczególnych pytań oraz oceny adekwatności i wyczerpywalności kafeterii odpowiedzi w pytaniach zamkniętych i półzamkniętych. Ponadto badanie to służyło również sprawdzeniu jak przebiega organizacja badań od strony technicznej.

Po przeprowadzeniu pilotażu naniesiono w ankiecie niezbędne korekty i poprawki, a następnie przystąpiono do właściwego etapu badań.

Celem tych badań było uchwycenie istotnych problemów i słabych stron funkcjonowania Urzędu Miasta Stalowej Woli oraz poznanie ewentualnych potrzeb klientów względem magistratu. Celem badań było też holistyczne wytłumaczenie jak w oczach mieszkańców Stalowej Woli działa i funkcjonuje jednostka samorządu terytorialnego zlokalizowana w mieście Stalowa Wola. Dość istotnym zagadnieniem było również poznanie opinii mieszkańców naszego miasta odnośnie zasad funkcjonowania urzędu i jakości jego pracy oraz poznanie pomysłów na różnego rodzaju usprawnienia, które zdaniem ankietowanych są niezbędne i konieczne do wdrożenia w celu poprawy jakości i sprawności działania stalowowolskiego magistratu.

Reasumując, realizacja badań przebiegała w niżej wymienionych etapach:

1. Konceptualizacja badań, sformułowanie problematyki badawczej;
2. Opracowanie ankiety zatytułowanej „Zmień Urząd Miasta dla siebie";
3. Dobór zbiorowości próbnej;
4. Etap wstępny - polegał na sprawdzeniu w praktyce narzędzi badawczych. Sprawdzenie w praktyce opracowanego narzędzia badawczego polegało na przeprowadzeniu badania pilotażowego. W efekcie tych badań stwierdzono, że pytania zawarte w ankiecie nie nastręczają respondentom określonego rodzaju trudności;
5. Etap środowiskowy – polegał na zbieraniu zasadniczego materiału tj. rozesłanie drogą elektroniczną ankiet, umieszczenie na stronie internetowej i ich zwrot;
6. Etap opracowania – obliczenie i analiza statystyczna.

Do przeprowadzenia badań zastosowano metodę sondażową gdyż rozeznano opinię mieszkańców naszego miasta na temat działalności i funkcjonowania Urzędu Miasta Stalowej Woli. Biorąc pod uwagę typ badań naukowych należy nadmienić, że zastosowano badania ilościowe polegające na ilościowym opisie i analizie faktów. Ich wyniki są przedstawione w postaci odpowiednich wskaźników, wykresów itp.

Właściwe badania ankietowe były prowadzone w dniach od 22 – 28 maja 2020 roku.

Należy zaznaczyć, że badanie jest elementem realizowanego przez Miasto projektu pn.: „MODELOWE ROZWIĄZANIA NA TRUDNE WYZWANIA - Program Rozwoju Lokalnego

i Instytucjonalnego Stalowej Woli", w ramach programu „Rozwój lokalny", dofinansowanego ze środków Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego 2014 – 2021 i Norweskiego mechanizmu Finansowego 2014-2021, którego głównym celem jest podniesienie jakości środowiska naturalnego, dostępności oraz standardu życia mieszkańców. Kluczowe zagadnienia badawcze obejmowały:

- Ocenę działania i funkcjonowania Urzędu Miasta Stalowej Woli;
- Uchwycenie istotnych problemów i słabych stron działalności stalowowolskiego magistratu;
- Poznanie potrzeb mieszkańców;
- Dostępność świadczonych usług.

Podstawowym zadaniem było udzielenie odpowiedzi na pytania:

1. Skąd najczęściej dowiadują się interesanci gdzie i jak załatwiać sprawy w Urzędzie?
2. Z jakiej formy kontaktu z urzędem korzystają najczęściej?
3. Czy bez problemu trafiają do właściwych urzędników załatwiających sprawy?
4. Czy napotykają ewentualne trudności podczas załatwiania spraw w Urzędzie?
5. Z jakich serwisów informacyjnych Miasta Stalowa Wola korzystają?
6. Z jakich narzędzi, sposobów załatwiania spraw korzystają najczęściej?
7. Jak respondenci oceniają swój poziom umiejętności w zakresie załatwiania spraw drogą elektroniczną?
8. Co najczęściej utrudnia respondentom załatwianie spraw w urzędzie przez Internet?
9. Jakie są oczekiwania respondentów względem usług świadczonych przez urząd drogą elektroniczną?
10. Jaka jest, zdaniem respondentów, ocena czynników funkcjonowania urzędu w zakresie: dostępu do informacji o działaniach miasta, dostępu do informacji o usługach dla klientów, zakresu/aktualności informacji na stronie internetowej miasta www.stalowawola.pl, zakresu/aktualności informacji na stronie Biuletynu Informacji Publicznej (BIP) miasta, www.bip.stalowawola.pl, zakresu informacji zamieszczonych na tablicy ogłoszeń urzędu i tabliczkach informacyjnych, zrozumiałego przekazu treści/informacji (pisemnych i ustnych) w kontaktach urzędników z klientem, jakości obsługi w urzędzie, dostępności i jakości e-usług w urzędzie, szybkości załatwiania spraw klientów, chęci pomocy urzędników w rozwiązaniu problemu klienta, kompetencji urzędników, warunków lokalowych w urzędzie do świadczenia usług dla

klientów, dostępu do oprogramowania ułatwiającego obsługę klienta, dostępu do sprzętu komputerowego, dostępu do wyposażenia biurowego (np. mebli), dostosowania urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych i innych, zagrożonych wykluczeniem.

11. Co zdaniem respondentów ma największy wpływ na załatwianie spraw?
12. Co im najbardziej odpowiada w obsłudze klientów, co należy w tym względzie zmienić, czy poprawić?
13. Jakie jest zdanie respondentów na temat ułatwienia dostępu do usług urzędu osobom niepełnosprawnym i zagrożonym wykluczeniem?

Przedstawione pytania zostały zaprezentowane również w innej formie, a mianowicie w postaci hipotez. Zaprezentowane pytania pozwoliły na postawienie niżej wymienionych hipotez badawczych, które zostały poddane próbie weryfikacji w badaniach empirycznych.

Przyjęte zostały niżej wymienione hipotezy:

H1: Respondenci najczęściej czerpią informacje o sposobie załatwienia sprawy w urzędzie wykorzystując stronę internetową urzędu, pytając w Biurze Obsługi Klienta i dzwoniąc do konkretnego wydziału.

H2: Najczęstszą formą kontaktu z magistratem jest wizyta osobista w urzędzie i kontakt telefoniczny.

H3: Respondenci często mają problemy z dotarciem do właściwego pracownika. Problemy te wynikają przeważnie z błędnej informacji udzielonej przez innego pracownika albo z błędnej bądź nieaktualnej informacji zamieszczonej na tablicy informacyjnej, czy stronie internetowej Urzędu Miasta Stalowa Wola.

H4: Mieszkańcy naszego grodu generalnie nie napotykają na większe trudności podczas załatwiania spraw w urzędzie.

H5: Mieszkańcy Stalowej Woli bardzo często korzystają z serwisów informacyjnych Miasta Stalowa Wola, takich jak: www.stalowawola.pl i www.bip.stalowawola.pl i Facebook Miasta Stalowa Wola.

H6: Respondenci wskazują, że przy załatwianiu spraw, najczęściej korzystają z następujących narzędzi: z płatności rachunków przez Internet, zakupów przez Internet, z komunikacji za pomocą e-maili, z różnych e-usług i ze smartfonu.

H7: Respondenci dość wysoko oceniają swój poziom umiejętności w zakresie załatwiania spraw drogą elektroniczną.

H8: Respondenci wskazują, że najczęstszymi przeszkodami w załatwianiu spraw w urzędzie przez Internet są: brak możliwości załatwienia danej sprawy przez Internet, brak wiedzy, jak sprawę można załatwić drogą elektroniczną, brak zaufania do załatwiania spraw przez Internet, brak potrzeb wynikający z chęci załatwienia sprawy bezpośrednio w urzędzie.

H9: Mieszkańcy Stalowej Woli oczekują poprawy jakości usług realizowanych drogą elektroniczną.

H10: **Mieszkańcy dość wysoko cenią sobie dostęp do informacji o działaniach miasta, aktualności informacji umieszczonych na stronie internetowej miasta oraz BIP, jakość obsługi w urzędzie i odpowiednie warunki lokalowe w urzędzie do świadczenia usług.**

H11: Mieszkańcy naszego grodu za ważny aspekt w załatwianiu spraw uważają profesjonalizm oraz inne umiejętności urzędników.

H12: Istotną rolę w zakresie ułatwienia dostępu do usług urzędu osobom niepełnosprawnym odgrywają bariery architektoniczne.

Do potwierdzenia (odrzucenia) hipotez sformułowanych powyżej, posłużono się formą argumentacji opartą na analizie danych uzyskanych w badaniu empirycznym.

W analizie wykorzystano głównie statystykę opisową, podstawową miarą statystyczną stosowaną w badaniach jest frakcja (procent), ponieważ w przypadku wszystkich pytań pomiar dokonywany był na skali nominalnej.

Cały etap opracowania dotyczy obliczenia i analizy statystycznej.

2. Charakterystyka socjodemograficzna próby

Populację badania stanowiła zbiorowość klientów Urzędu Miejskiego w Stalowej Woli w ilości 130 osób.

Charakterystyczna dla próby badawczej jest znaczna dominacja kobiet wśród udzielających odpowiedzi na stawiane w ankiecie pytania (70% całej próby) w stosunku do 30% mężczyzn.

Być może wynika to z faktu, że kobiety są bardziej życzliwe i zaangażowane w tego typu przedsięwzięcia, a może to właśnie kobiety są najczęstszymi klientkami Urzędu i chętniej dzielą się swoja wiedzą na temat jakości pracy i obsługi klientów w stalowowolskim magistracie.

Analizując strukturę wykształcenia respondentów dostrzec można dość silną przewagę osób z wykształceniem wyższym – stanowią oni niemal 80,77% całej próby. Niespełna piąta część ankietowanych legitymizowała się wykształceniem ponadpodstawowym, co stanowi (18,46%) natomiast tylko jedna osoba (do 18 roku życia) wskazała na wykształcenie tylko podstawowe.

Przyznać należy, że największym zainteresowaniem cieszyła się ankieta wśród respondentów w przedziale wiekowym od 31 do 40 lat (31,54%) i w wieku od 41 do 50 lat (28,46%) natomiast trochę niższy odsetek stanowią osoby w wieku od 51 do 60 lat – 23,07%. Niewielką bo ponad dziesiątą część badanych stanowili ludzie młodzi w wieku od 19 do 30 lat co stanowi (12,31%). Najmniejsze zaś zainteresowanie ankietą wykazała grupa osób starszych znajdująca się w przedziale wiekowym powyżej 61 roku życia, gdzie odpowiedzi na pytania udzieliło zaledwie 6 osób, co stanowi 4,62% wszystkich respondentów.

Odnosząc się do kwestii zamieszkania respondentów zauważyć należy wyraźną dominację mieszkańców naszego miasta, którzy stanowili (91,54%) ogółu ankietowanych w stosunku do zaledwie 8.46% mieszkających poza grodem stalowowolskim (stanowi to zaledwie 11 osób).

Kolejnym pytaniem występującym w metryczce jest też sytuacja zawodowa ankietowanych. Biorąc pod uwagę powyższe zaznaczyć należy, że największą grupę osób stanowią osoby czynne zawodowo, które stanowią blisko 90% ogółu respondentów. Pozostała grupa respondentów to emeryci i renciści (4,82%), uczniowie i studenci (3,85%) oraz osoby młode zajmujące się głównie wychowaniem swoich pociech. Śladowa ilość ankietowanych przebywa na zasiłku przedemerytalnym gdzie zaliczana jest do grupy osób nieaktywnych zawodowo.

3. Analiza danych uzyskanych w badaniach

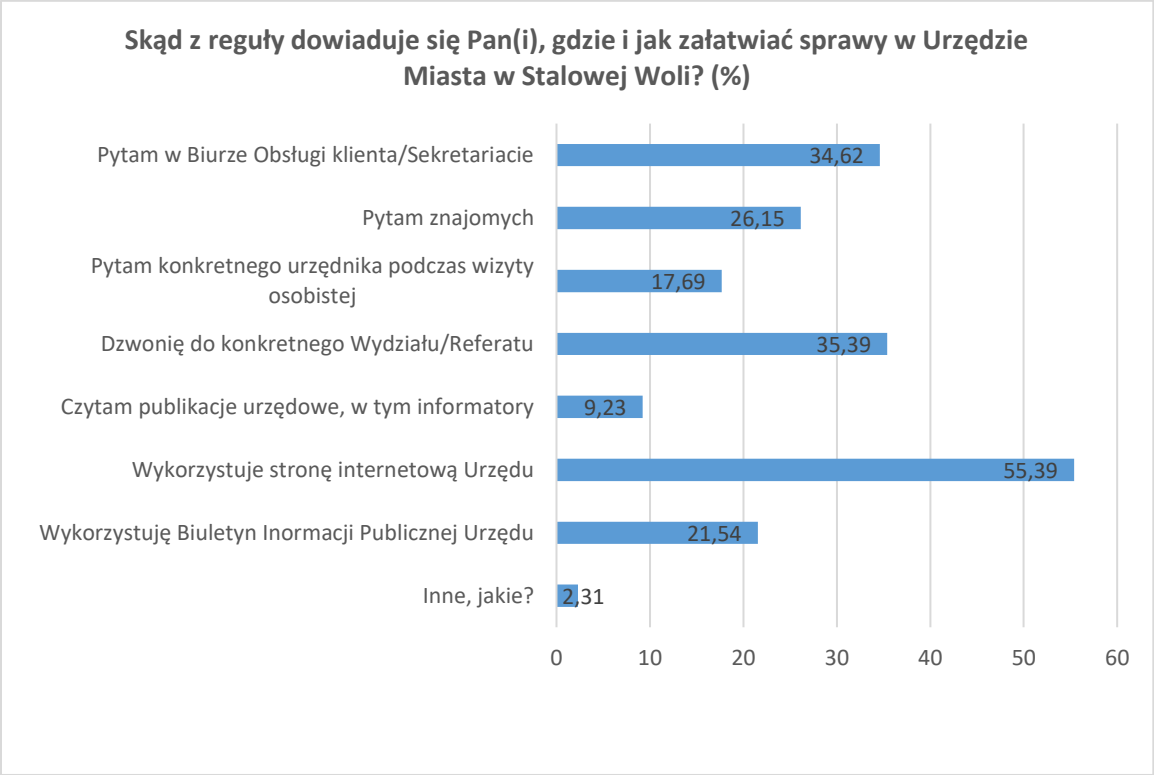
Analiza przeprowadzonych badań dowiodła, że respondenci najczęściej wykorzystują stronę internetową Urzędu w celu uzyskania informacji na temat gdzie i jak załatwić sprawy w magistracie. Taką informacje potwierdziła ponad połowa ankietowanych (55,39%). Duża jest też grupa osób, która dzwoni do konkretnej komórki organizacyjnej tj. do wydziału, biura, referatu oraz pyta w Biurze Obsługi Klienta (odpowiednio: 35,39% i 34, 62%). Czwarta część

ankietowanych uzyskuje taką informację od znajomych (ponad 26%), którzy najwidoczniej załatwiali podobne sprawy w Urzędzie. Dane w tym względzie prezentuje wykres nr 1.

Zauważyć należy, że opinie znajomych nie są pozbawione obojętności, a przepływ informacji odgrywa wiodącą rolę w życiu naszej społeczności (wykorzystywane są bowiem wszelkie możliwe kanały informacyjne).

Postawiona hipoteza H:1 zakładała, że respondenci najczęściej czerpią informacje o sposobie załatwienia sprawy w urzędzie wykorzystując stronę internetową urzędu, pytając w Biurze Obsługi Klienta i dzwoniąc do konkretnego wydziału. Dogłębna analiza potwierdziła trafność tego założenia.

Wykres Nr 1



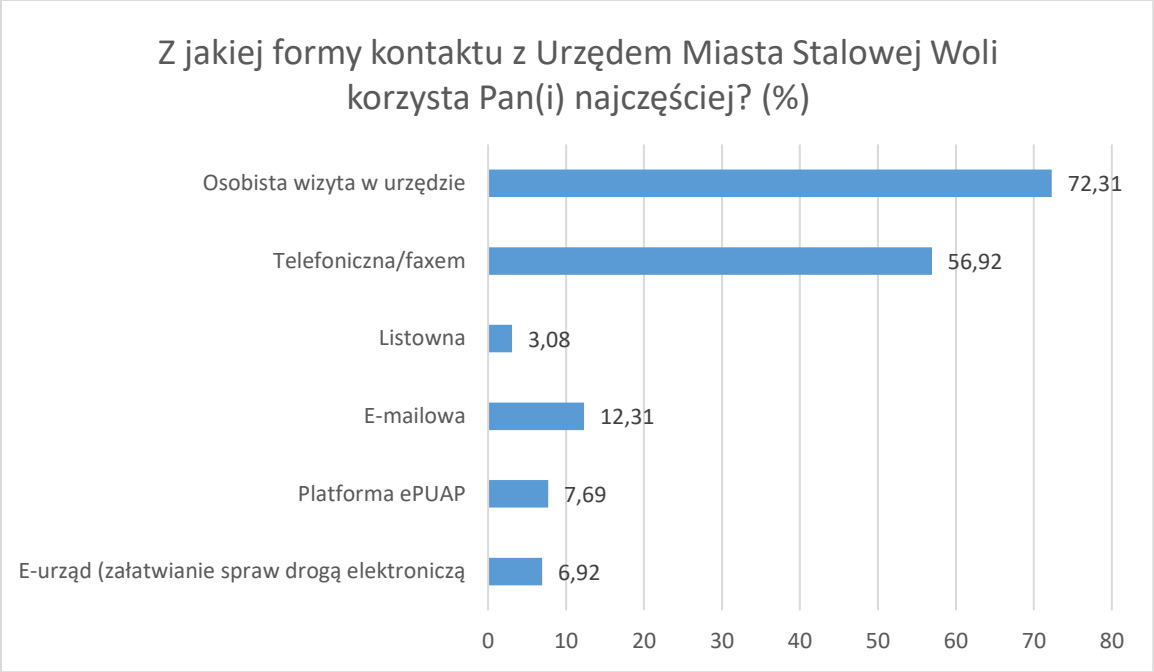
*Pytanie wielokrotnego wyboru

Przystępując do analizy kontaktów z Urzędem Miasta Stalowej Woli należy zauważyć, że wśród respondentów została przyjęta najstarsza i tradycyjna forma tj. osobista wizyta w urzędzie. Taką odpowiedź wskazała zdecydowana większość badanych (ponad 70%). Wciąż aktualna i wykorzystywana jest forma kontaktu z Urzędem poprzez telefon i fax, która też jest zaliczana do starszej generacji form kontaktowych (takiej odpowiedzi udzieliła ponad połowa ankietowanych).

Zauważyć należy, że pytanie to zawierało możliwość wielokrotnego wyboru formy kontaktu z Urzędem.

Niewielki odsetek osób wskazywał jeszcze inne formy kontaktów tj. e-mailową, platformę e-PUAP, e-urząd (odpowiednio: 12,31%; 7,69% i 6,92%). Marginalna jest natomiast ilość wskazań osób gustujących w listownej formie kontaktu z instytucją samorządu terytorialnego. Dane w tym względzie prezentuje wykres nr 2.

Wykres Nr 2



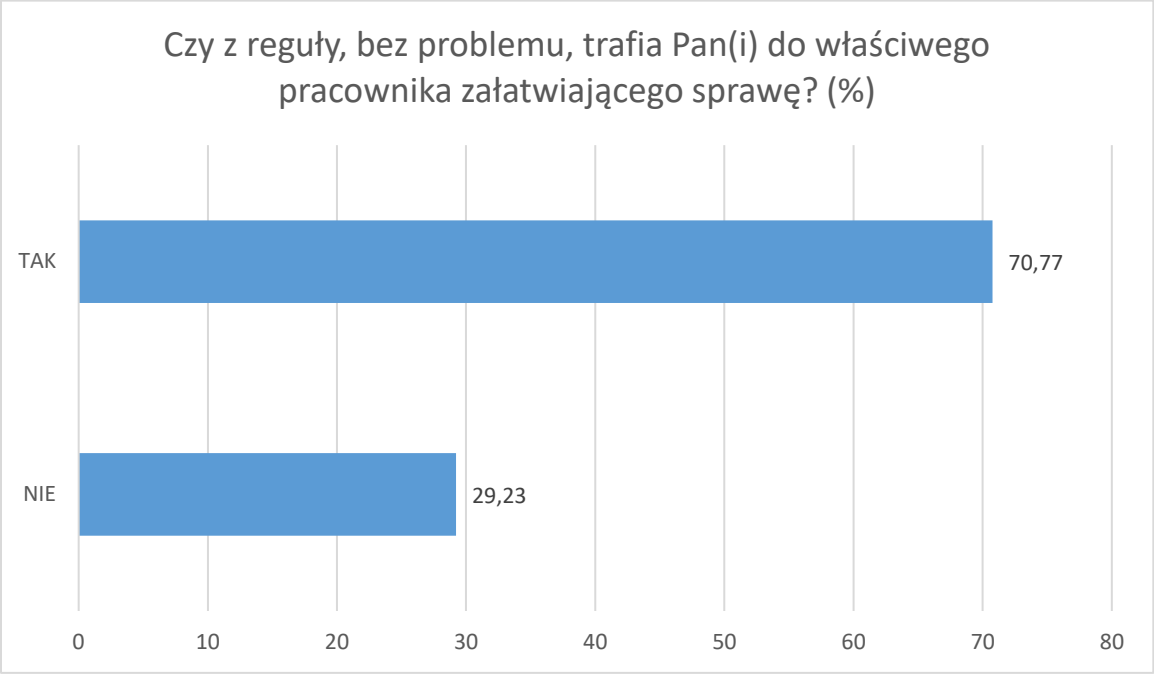
*Pytanie wielokrotnego wyboru

Dodać należy, że pozytywnej weryfikacji uległa również H:2 zakładająca, że najczęstszą formą kontaktu z magistratem jest bezpośrednia wizyta w urzędzie i kontakt telefoniczny.

Przystępując do istoty problematycznej pytania trzeciego zauważyć należy, że zdecydowana większość ankietowanych bo stanowiąca ponad 70% bez żadnego problemu trafia do właściwego pracownika merytorycznego załatwiającego sprawy. Jest to fakt godny podkreślenia ponieważ świadczy o kompetencji urzędników i prawidłowości przekazów informacyjnych, które w urzędach winny odgrywać znaczącą rolę. Ponad czwarta część badanych (ponad 29%) wyraziła niepochlebną opinię w powyższej kwestii, twierdząc, że napotkała problemy związane z trafnością na merytorycznego urzędnika.

Dane te prezentuje wykres nr 3.

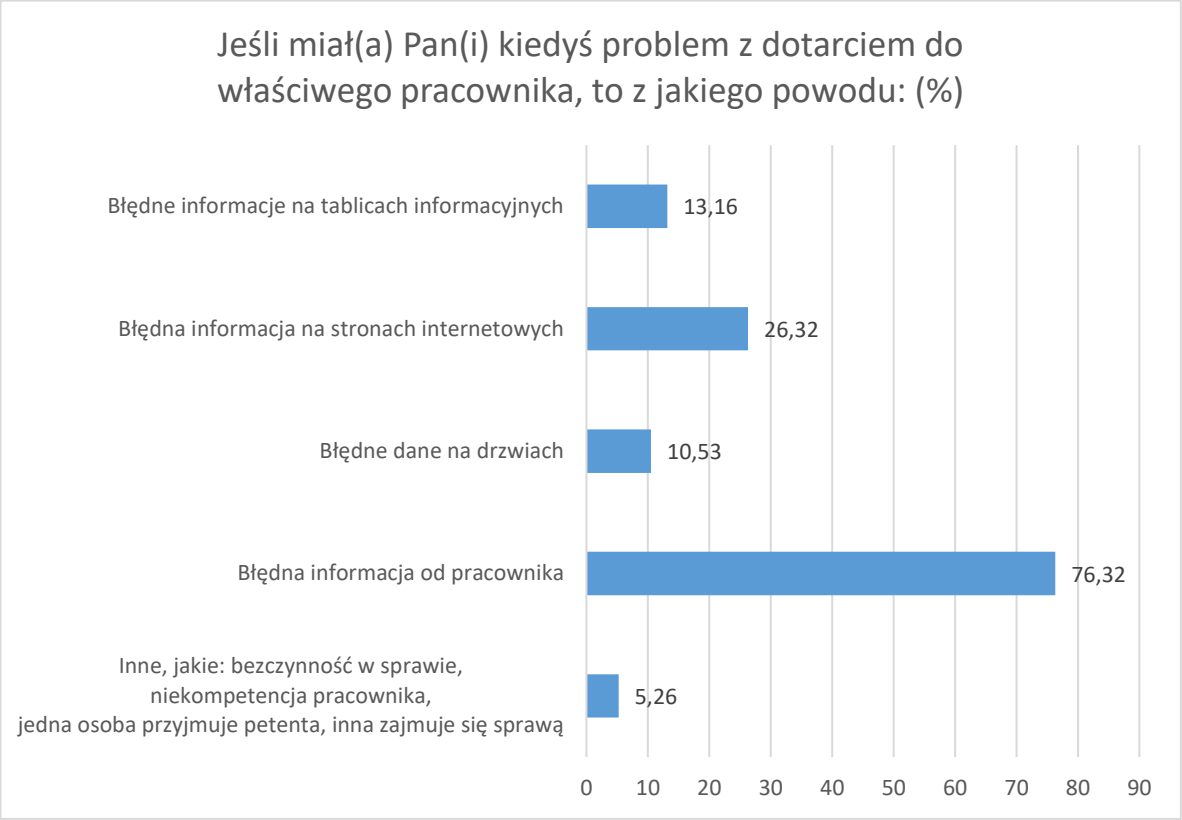
Wykres Nr 3



Osoby, które wyraziły taka opinię poproszone zostały również o wskazanie konkretnych powodów dla których miały problem z dotarciem do właściwego pracownika. Wśród powodów to właśnie błędna informacja od pracownika zostaje wskazywana przez zdecydowaną większość ankietowanych (76,32%). Na drugim miejscu znajduje się błędna informacja na stronach internetowych i tablicach informacyjnych (odpowiednio: 26,32% i 13,16%). Zauważalne są też chociaż w nieco mniejszym stopniu wskazania na błędne dane na drzwiach, czy inne, np. „jedna osoba przyjmuje petenta, inna zajmuje się sprawą", czy „bezczynność w sprawie". Należy zaznaczyć, że są to osobiste odczucia zainteresowanych i trudno sprawdzić, czy w danym przypadku rzeczywiście ma ono pokrycie w rzeczywistości. Prawo bowiem przewiduje możliwość zażalenia i skargi na bezczynność urzędu w sprawie, ale w praktyce niewiele osób się na to decyduje. Przewlekłość postępowania musi być ewidentna, aby środki prawne mogły zostać uruchomione.

Dane w powyższej kwestii prezentuje wykres nr 4.

Wykres Nr 4

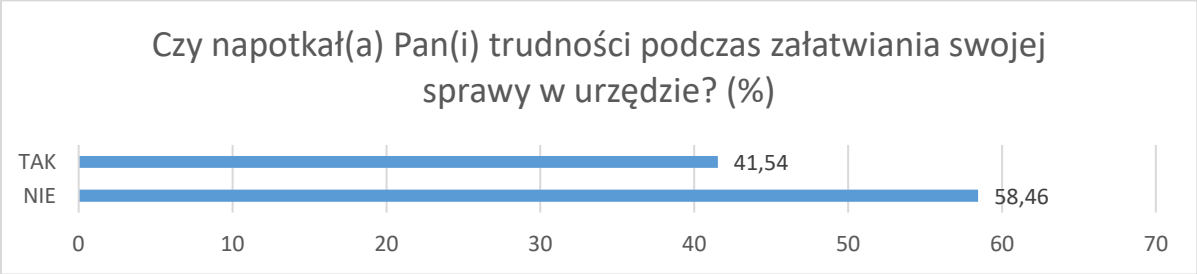


*Pytanie wielokrotnego wyboru:

Hipoteza zakładająca, że respondenci często mają problemy z dotarciem do właściwego pracownika. Problemy te wynikają przeważnie z błędnej informacji udzielonej przez innego pracownika albo z błędnej bądź nieaktualnej informacji zamieszczonej na tablicy informacyjnej, czy stronie internetowej Urzędu Miasta Stalowa Wola potwierdziła się w całości i została pozytywnie zweryfikowana.

Kolejne pytanie w ankiecie miało charakter pytania filtrującego, które brzmiało: Czy napotkał(a) Pan(i) trudności podczas załatwiania swojej sprawy w urzędzie?

Wykres Nr 5.



Odpowiedzi klientów podzieliły się na dwie części. Nieznacznie więcej osób przyznało, że przy załatwianiu spraw urzędowych nie zetknęło się z trudnościami. Nieoczekiwanie duża liczba osób (ponad dwie piąte) doświadczyła takich niedogodności. Możemy przypuszczać, że pewna część odpowiedzi przeczących wynikała z ostrożności respondentów. Być może obawiali się oni, że przyznając się do złych doświadczeń związanych z wizytą w urzędzie, mogą spodziewać się jakichś problemów czy negatywnych konsekwencji. Takie domysły są oczywiście bezpodstawne, ponieważ ankiety były anonimowe i przesłane drogą elektroniczną, a celem badania było uzyskanie danych statystycznych.

Spośród stanowczej odpowiedzi „tak" należało wskazać jakiego typu były to trudności. Postawione pytanie wielokrotnego wyboru wskazywało cztery podstawowe trudności tj. otrzymałem niepełne informacje (ponad 68% wskazań), zostałem skierowany do niewłaściwej osoby (ponad 40% wskazań), kontakt w innym terminie potwierdziła ponad dziesiąta część uczestników badania, a jeszcze inni wskazywali na inne trudności, jak np.: brak możliwości załatwiania sprawy przez e-urząd, przekierowywanie spraw do innych urzędów itp.

Odnosząc się do kwestii odsyłania klientów do innych urzędników należy zaznaczyć, że większość przypadków odsyłania jest również formalnie uzasadniona, ponieważ urzędnicy na różnych stanowiskach mają różne kompetencje. Zapewne jednak istnieją różne możliwości organizacyjne ograniczenia konieczności odwiedzania kolejnych pokojów w urzędzie do załatwienia sprawy w jednym okienku, potrzeba wielu zmian przepisów prawnych przez ustawodawcę, a na to lokalne urzędy nie mają wpływu. Można jednak usprawnić przepływ dokumentów albo nieco inaczej przydzielić pracownikom zadania. Warto też dodać, że tak jak w każdym zakładzie pracy, w urzędach obowiązuje podział zadań i nie każdy pracownik zna wszystkie zagadnienia. Centralne bazy danych klientów, do których miałby dostęp każdy urzędnik, nie są jeszcze w Polsce tak powszechnie stosowane.

Ponadto też dodano jeszcze jeden wybór, a mianowicie: inne, jakie? gdzie respondenci mieli możliwość wpisania jeszcze innych niedogodności.

Wykres nr 6 prezentuje dane procentowe w kwestii problematycznej.

Wykres Nr 6

*Pytanie wielokrotnego wyboru:

W tej „konkurencji" wygrały zbyt długie terminy oczekiwania na załatwianie sprawy, które zauważa dziesiąta część badanych. Zasadność tego zarzutu można ocenić dwojako. Kodeks postepowania administracyjnego, który wyznacza zasady funkcjonowania urzędów, wymaga, aby sprawy były załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni. W szczególnie uzasadnionych przypadkach urząd może wydłużyć termin załatwienia sprawy. Wydaje się, że w większości urzędów w prostych sprawach ten termin jest dotrzymywany. Nie da się jednak ukryć, że jeżeli ktoś ma do załatwienia pilną sprawę lub musi zgromadzić kilka dokumentów z różnych urzędów, to taki czas oczekiwania może być problematyczny. O ile w przypadku wydania decyzji administracyjnej, która wymaga zbadania okoliczności sprawy, kilka tygodni możemy uznać za uzasadniony czas rozpatrywania, to w przypadku wydania zaświadczenia stwierdzającego stan faktyczny zaczynamy się niecierpliwić. Urzędy zazwyczaj tłumaczą się

nadmiarem pracy i klientowi tak naprawdę trudno jest zweryfikować prawdziwość takiej informacji.

Niewielka grupa respondentów doznaje trudności ze zrozumieniem przepisów prawnych dotyczących ich sytuacji. Taka ocena nie jest zaskakująca, ponieważ język przepisów prawnych bywa niełatwy. Czasem trudno domyślić się również, o co chodzi w ogłoszeniach i informacjach napisanych w języku urzędowym. Część problemów może wynikać z niewprawnego posługiwania się tym stylem przez urzędników. Nawet prawidłowo sformułowany językowo tekst może być dla adresata niezrozumiały ze względu na zawartość trudnych słów, skrótów lub odwołań do aktów prawnych, które nie są dla niego łatwo dostępne. Urzędnicy rzadko tłumaczą osobom zainteresowanym znaczenie przepisów na prostszy język.

Co dziewiąty uczestnik badania jako źródło problemu wskazał brak dostępu do informacji o obowiązujących przepisach i procedurach. Niewiele osób dobrze orientuje się w kwestii przysługujących im w danej dziedzinie praw do obowiązków. Ludzie zgłaszają się do Urzędu, nie wiedząc dokładnie, czego się spodziewać. Łatwo jest zrzucić ciężar odpowiedzialności na ich niewiedzę, ale przecież nie każdy jest prawnikiem i nie każdy się na wszystkim zna. Rzecz dla urzędnika oczywista może być dla klienta czymś nieznanym.

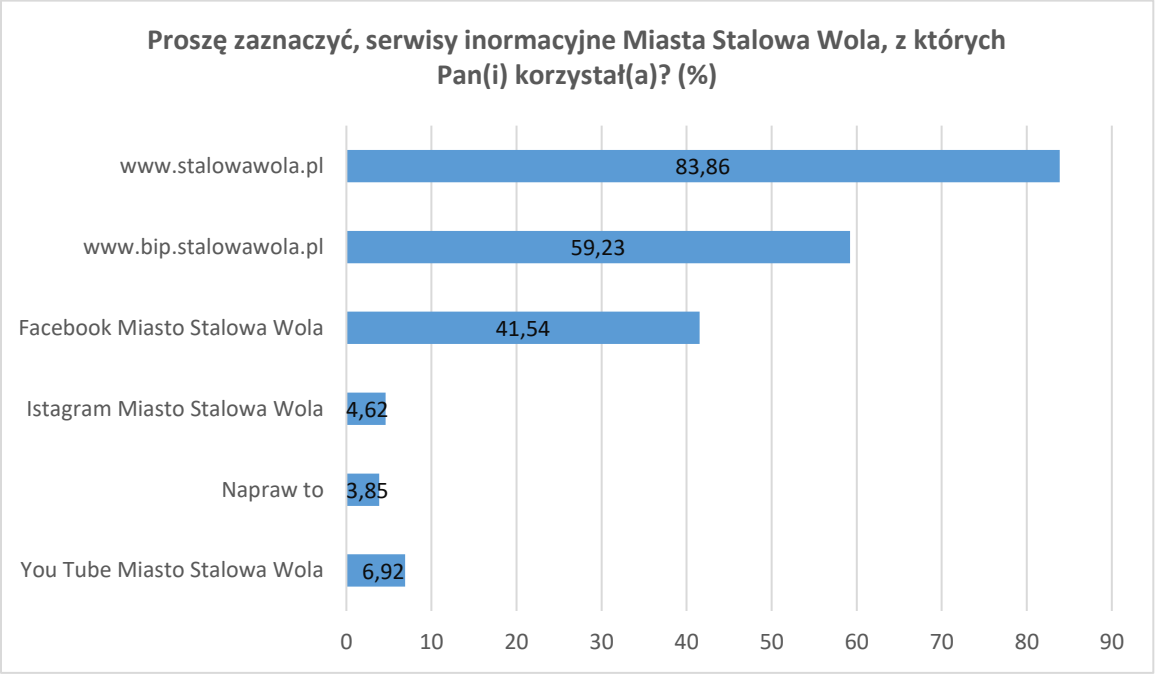
Przyjęta na początku hipoteza zakładająca, że mieszkańcy naszego grodu generalnie nie napotykają na większe trudności podczas załatwiania spraw w urzędzie znalazła pozytywne odzwierciedlenie w świetle badań empirycznych i została zweryfikowana pozytywnie.

Istotną rolę w administracji publicznej odgrywają różne serwisy informacyjne, z których często korzystają nasi klienci. Mieszkańcy naszego miasta korzystają głównie z trzech serwisów informacyjnych tj. ze strony internetowej www.stalowawola.pl, z informacji umieszczonej na BIP oraz z Facebooka Miasta Stalowa Wola (odpowiednio: 83,86%, 59,23%, 41,54%). Rozkład odpowiedzi dotyczący innych serwisów przedstawiał się następująco: z YouTube Miasta Stalowa Wola korzystało ponad 6%, z Instagramu Miasta Stalowa Wola ponad 4% i z portalu Napraw to ponad 3% ankietowanych.

Najczęściej wskazywane serwisy informacyjne są najpopularniejsze, najstarsze oraz są najbardziej wiarygodnym źródłem różnorodnych informacji na temat naszego miasta. Dlatego też panuje powszechne przekonanie wśród klientów, że należy korzystać z tych serwisów informacyjnych.

Wykres nr 7 przedstawia istotne procentowe informacje w tym względzie.

Wykres Nr 7

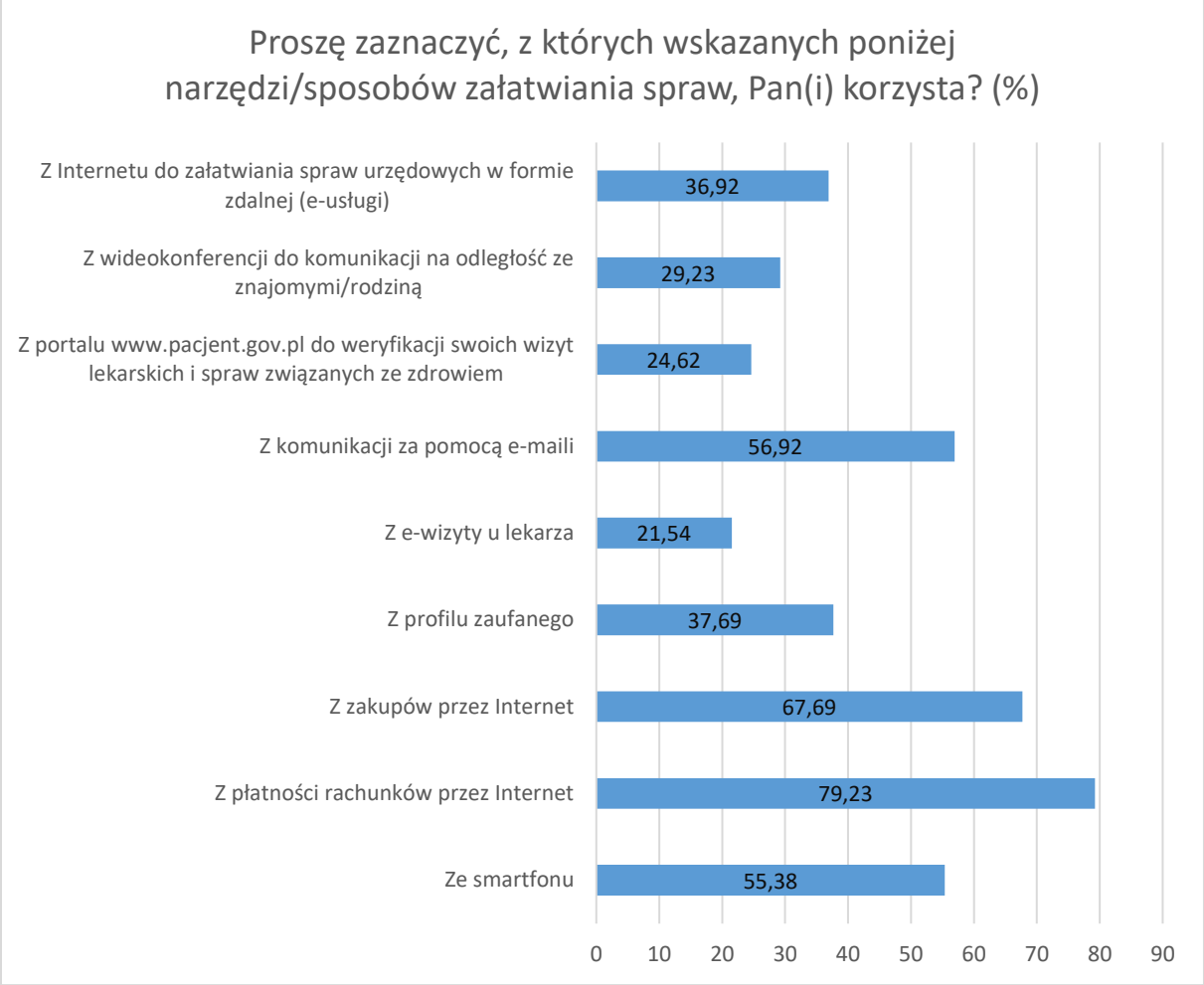


Należy zaznaczyć, że powyższe pytanie zaliczało się do grupy pytań wielokrotnego wyboru gdzie respondenci mieli możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi.
Przyjęta w powyższej kwestii hipoteza zakładała, że mieszkańcy Stalowej Woli bardzo często korzystają z serwisów informacyjnych Miasta Stalowa Wola, takich jak: www.stalowawola.pl i www.bip.stalowawola.pl oraz portalu społecznościowego Facebook Miasto Stalowa Wola została pozytywnie zweryfikowana.

W kolejnym pytaniu respondenci zostali poproszeni o wskazanie z jakich narzędzi, sposobów załatwiania spraw najczęściej korzystają. Należy zaznaczyć, że pytanie to miało możliwość wielokrotnego wyboru, dlatego też uzyskane dane nie sumują się do 100%.
Rozkład odpowiedzi w tym względzie przedstawiał się następująco: najwięcej wskazań dot. płatności rachunków przez Internet, zakupów przez Internet, z komunikacji za pomocą e-maili, ze smartfonu (dokładnie: 79,23%; 67,69% i 55,38%). Znaczna też grupa osób sprawnie posługuje się innymi narzędziami, jak: z e-wizyty u lekarza, z videokonferencji , z e-usług. Powyższe wskazania świadczą o wysokich umiejętnościach natury technicznej i coraz to większym rozwoju technologicznym w zakresie świadczenia e-usług. Należy przyznać, że są to szeroko rozpowszechnione sposoby załatwiania różnych spraw dotyczących wielu sfer życia codziennego.

Poniższy wykres nr 8 prezentuje dane w tym względzie:

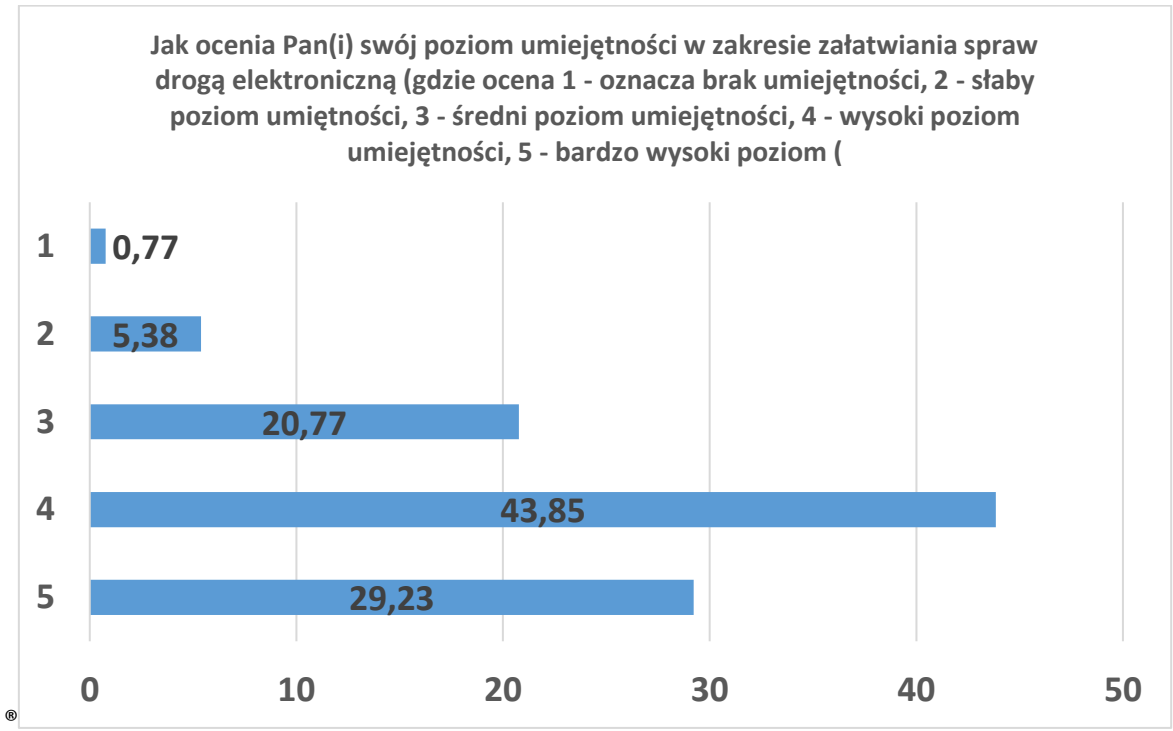
Wykres Nr 8



Należy zauważyć, że przyjęta wcześniej hipoteza zakładająca, że respondenci przy załatwianiu spraw, najczęściej korzystają z następujących narzędzi: z płatności rachunków przez Internet, z zakupów przez Internet, z komunikacji za pomocą e-maili, z różnych e- usług, ze smartfonu została zweryfikowana pozytywnie i potwierdziła się w całości.

W dobie totalnej cyfryzacji i elektronizacji usług kluczową rolę odgrywa także poziom umiejętności w zakresie załatwiania spraw drogą elektroniczną. W związku z tą sprawą postawiono respondentom następujące pytanie: Jak oceniają swój poziom umiejętności w zakresie załatwiania spraw drogą elektroniczną?

Wykres 9

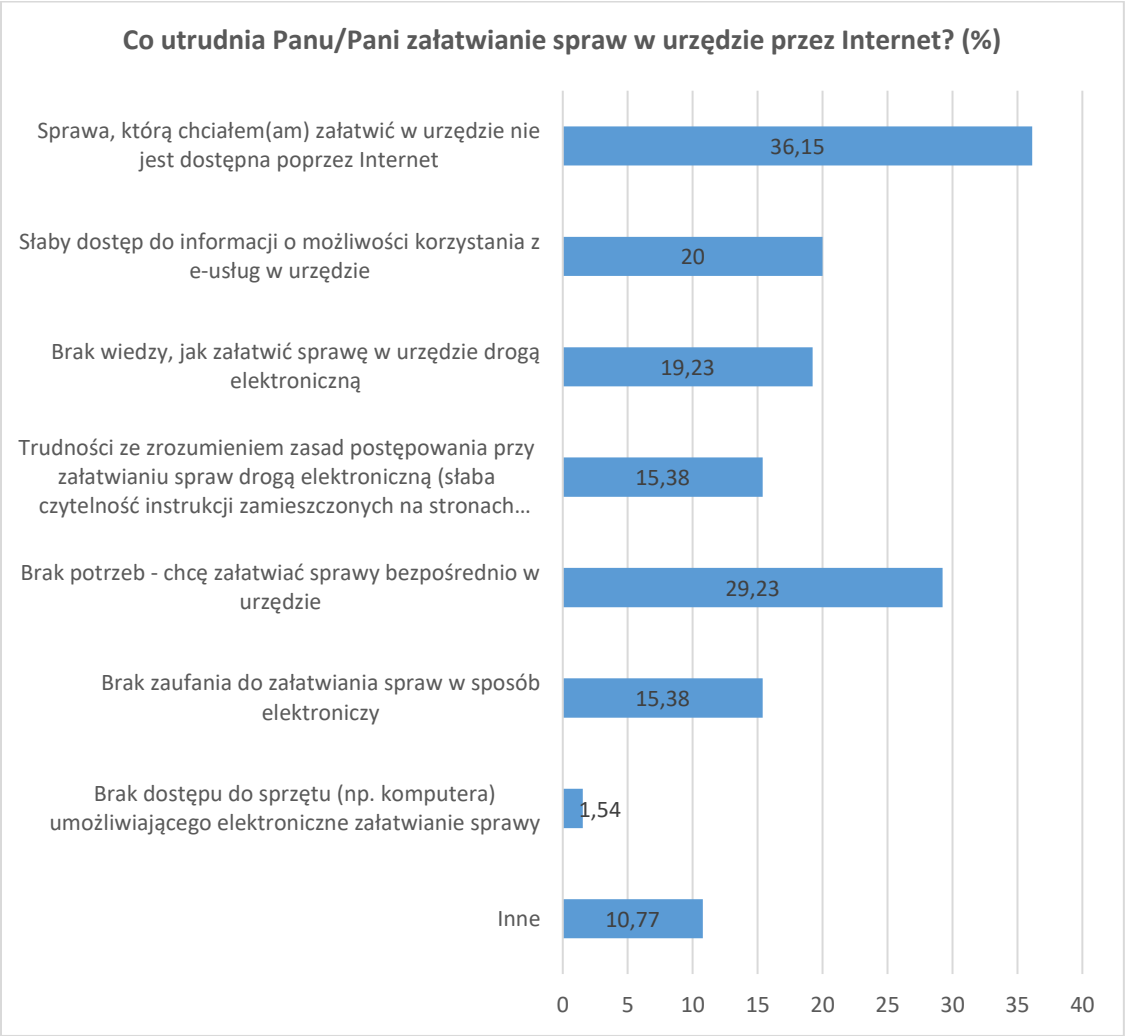


W kwestii oceny poziomu własnych umiejętności w zakresie załatwiania spraw drogą elektroniczną ponad 43% respondentów ocenia je na poziomie wysokim lub bardzo wysokim. Jako wysoki poziom umiejętności oceniło prawie 30% respondentów. W grupie tej największą część (prawie 14%) stanowią osoby między 41 a 50 rokiem życia, na drugiej pozycji (13% respondentów) znalazły się osoby między 31 a 40 rokiem życia. Podobnie jest w grupie osób, które oceniają swoje umiejętności na bardzo wysokim poziomie, największą część (13%) stanowią respondenci między 31 a 40 rokiem życia. Na drugim równorzędnym miejscu znalazły się osoby między 41 – 50 rokiem życia oraz 50 – 60, osiągając niespełna 5 %.

Należy zaznaczyć, że największą grupę ankietowanych stanowią osoby między 31 a 50 rokiem życia, które posiadają w znaczącej większości wykształcenie wyższe są czynni zawodowo i wykorzystujące sprzęt komputerowy w pracy. Znikomy udział (niecałe 11%) respondentów wśród ankietowanych stanowiły osoby młode między 19-30 rokiem życia, które oceniły swoje umiejętności na poziomie wysokim i bardzo wysokim.

Wyżej umieszczony wykres wskazuje dane w tym względzie.

Wykres Nr 10



Kolejne pytanie dotyczyło kwestii załatwiania spraw w urzędzie przez Internet.

Należy zwrócić uwagę, że pytanie było zadane z możliwością wielokrotnego wyboru odpowiedzi. Respondenci, którzy wybrali jako główną odpowiedź „Sprawa, którą chciałem(am) załatwić w urzędzie nie jest dostępna poprzez Internet" stanowi ponad trzecią część ankietowanych uwzględnionej we wskaźniku (36,15%). Drugą co do wielkości grupą osób ujętą przy tej odpowiedzi są osoby, które oprócz tej odpowiedzi zaznaczyły również „Słaby dostęp do informacji o możliwości korzystania z e-usług w urzędzie tj. 8,46 % lub zaznaczyły również odpowiedź „Trudności ze zrozumieniem zasad postępowania przy załatwianiu spraw drogą elektroniczną (słaba czytelność instrukcji zamieszczonych na stronach internetowych urzędu)" tj. 5,38%.

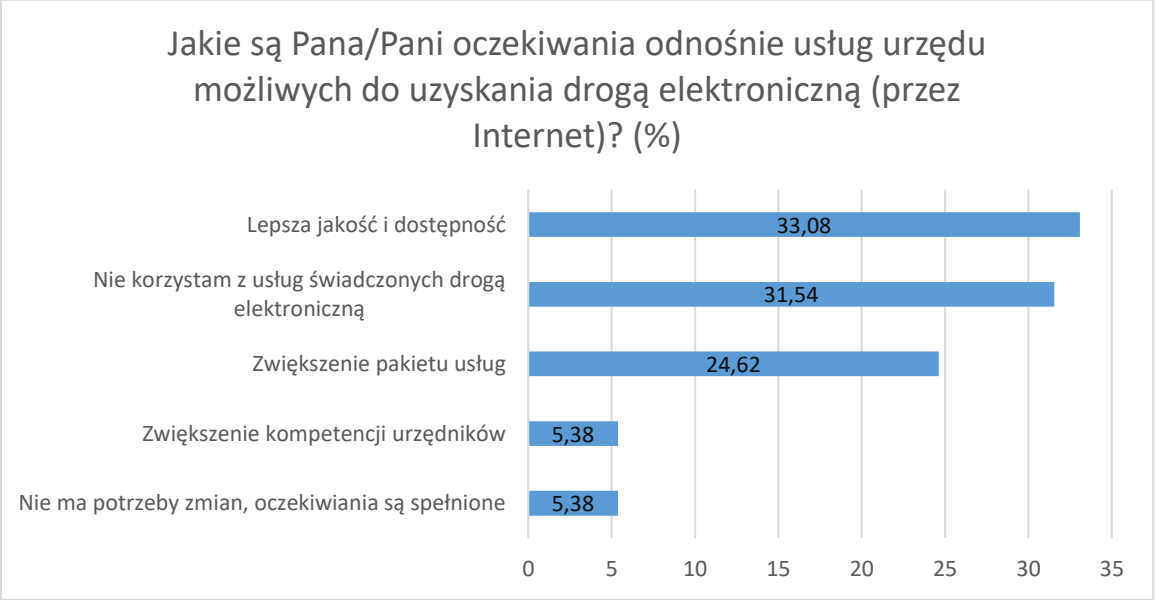
Duży wskaźnik uzyskała również odpowiedź „Brak potrzeb – chcę załatwić sprawy bezpośrednio w urzędzie”, który wynosi blisko jednej trzeciej respondentów. Osoby, które wybrały tę odpowiedź jako główną (jedyną) stanowi 16,92% z całego wskaźnika.
Powyższe dane dają już inny obraz niż dane przedstawione na wykresie, głównym problemem staje się słaby dostęp do informacji o możliwości korzystania z e-usług w urzędzie, czy też brak wiedzy w tym zakresie. Biorąc pod uwagę wyniki badań empirycznych potwierdza się trafność hipotezy uwzględnionej przy zadawanym pytaniu mającym na celu wskazanie problemu.
Zachęcanie społeczności do korzystania z e-usług jest jak najbardziej właściwym kierunkiem, należy jednak również wskazać w jaki sposób należy korzystać z tych usług i co dzięki nim można załatwić w urzędzie.

Jedną z płaszczyzn usług świadczonych przez urząd jest możliwość korzystania z usług elektronicznych, dlatego też kolejne pytanie w ankiecie dotyczyło oczekiwań mieszkańców naszego miasta odnośnie świadczenia tych usług.
Dogłębna analiza badań wykazała, że blisko jedna trzecia respondentów (33%) wskazała na konieczność poprawy przejrzystości strony internetowej urzędu i czytelności zamieszczonych na tej stronie instrukcji dotyczących e-usług oraz wprowadzenie możliwości śledzenia na jakim obecnie etapie znajduje się wnioskowana sprawa. Zdaniem respondentów, taka strona jest formą kontaktu z urzędem, ale nie tylko. Badani życzyliby sobie, aby oficjalne strony były na bieżąco aktualizowane i zawierały najnowsze informacje przydatne dla klientów. Strony powinny być czytelne. Dobrym pomysłem jest zamieszczenie w Internecie aktów prawnych dotyczących dziedziny właściwej danej instytucji. Przyznać należy, że w tym zakresie każdy urząd w Polsce ma możliwość wykazania się pomysłowością i praktycznie nie jest związany żadnymi odgórnymi ograniczeniami.
Taka sama grupa uczestników badania zaprzeczyła takim informacjom twierdząc, że nie korzysta z tego typu usług i nie posiada wiedzy ani umiejętności w tym zakresie. Zdawać się może, że osoby te przywykły do tradycyjnej metody załatwiania spraw w formie bezpośredniej wizyty w Urzędzie. Zauważyć należy, że wśród respondentów jest też grupa osób wyrażających opinię, że należałoby zwiększyć pakiet usług, które można by było załatwić przez Internet. Marginalna jest też grupa ankietowanych, która uważa, że pracownicy urzędu powinni zostać przeszkoleni w zakresie świadczenia i obsługi e-usług, ponieważ ich wiedza jest

niewystarczająca w tej kwestii, niektórzy też wyrażają pogląd, że poziom świadczonych e-usług w urzędzie jest wystarczający.

Procentowy rozkład udzielanych odpowiedzi w kwestii oczekiwań odnośnie usług urzędu możliwych do uzyskania drogą elektroniczną prezentuje wykres nr 11.

Wykres Nr 11



Przyjęta hipoteza zakładała, że mieszkańcy Stalowej Woli oczekują poprawy jakości usług realizowanych drogą elektroniczną. Hipoteza ta uległa pozytywnej weryfikacji gdyż większa grupa osób optuje za zwiększeniem i poprawą świadczenia jakości tych usług.

Kolejne dziesiąte pytanie dotyczyło oceny różnych czynników mających wpływ na funkcjonowanie urzędu. Odpowiedzi ankietowanych układały się w następujący sposób:

Dostęp do informacji o działaniu miasta bardzo źle i źle oceniło tylko 16,15% respondentów, a 60,77% oceniło dobrze i bardzo dobrze. Niespełna jedna czwarta badanych nie ma w tym zakresie zdania.

Dostęp do informacji o usługach dla klientów bardzo źle i źle ocenia 16,92% biorących udział w ankiecie, 36,15% nie ma zdania, a prawie połowa ocenia pozytywnie.

Aktualność i zakres informacji umieszczanych na stronie internetowej miasta jest oceniana bardzo dobrze i dobrze aż przez 61,54% osób pytanych, odmiennego zdania jest jedynie dziesiąta część ankietowanych.

Połowa osób – 50% pozytywnie ocenia zakres i aktualność informacji umieszczonych w Biuletynie Informacji Publicznej, natomiast druga połowa wystawia ocenę negatywną (20,77%) lub nie ma zdania w tej kwestii (29,23%).

Informacje zamieszczane na tablicy ogłoszeń i tabliczkach informacyjnych bardzo źle i źle ocenia znikoma ilość osób pytanych – 7,7%, natomiast prawie połowa ocenia je dobrze i bardzo dobrze. Jedna trzecia osób wskazała odpowiedź „ani dobrze, ani źle".

Zrozumiały przekaz treści/informacji (pisemnych, ustnych) w kontaktach urzędników z klientem 46,92% ankietowanych oceniło pozytywnie, ponad 20,% negatywnie, natomiast jedna trzecia udzieliła odpowiedzi wymijającej.

Jakość obsługi w urzędzie zdecydowana większość, bo aż 59,23% respondentów ocenia bardzo dobrze i dobrze. Na drugim biegunie jest ocena negatywna, którą wskazało jedynie 16,15% osób biorących udział w ankiecie. Pozostali nie mają zdania w tej kwestii.

Dostępność i jakość e-usług w urzędzie oceniana jest raczej pozytywnie, bo taką ocenę wystawiło 43,85% badanych. Ocenę negatywną wystawiło 20,77%, a swojego zdania w tej kwestii nie określiła jedna trzecia badanych.

Szybkość załatwiania spraw klientów respondenci ocenili pozytywnie. Taką odpowiedź zaznaczyło 43,85% osób, powyżej 20% ocenia, że ich sprawy nie są załatwiane odpowiednio szybko, natomiast taka sama grupa ankietowanych wstrzymała się od oceny.

Chęć pomocy urzędników w rozwiązaniu problemu klienta oceniono niezwykle wysoko – aż 56,92% respondentów wskazało, że urzędnicy takiej pomocy udzielają. Jedna piąta ankietowanych wskazała, że nie spotkała się z chęcią pomocy przez urzędników. Taka sama grupa respondentów nie ocenia tego czynnika ani dobrze, ani źle.

Kompetencje urzędników w większości oceniane są pozytywnie – 54,62%. Jedna piąta badanych kompetencje urzędników ocenia negatywnie, a ani dobrze ani źle wskazuje jedna czwarta ankietowanych.

Warunki lokalowe w urzędzie do świadczenia usług dla klientów respondenci oceniają bardzo wysoko, ocenę dobrą i bardzo dobrą łącznie wystawiło blisko 2/3 badanych (62,30%). Odwrotną ocenę wystawiło jedynie 14,61% biorących udział w ankiecie. Ponad 20% to osoby, które zaznaczyły odpowiedź „ani dobrze, ani źle".

Dostęp do oprogramowania ułatwiającego obsługę klienta pozytywnie oceniło nieco ponad 1/3 badanych. Jedynie 14,61% respondentów wskazało odpowiedzi negatywne. Blisko połowa osób pytanych nie ma zdania w tym zakresie.

Dostęp do sprzętu komputerowego dla osób badanych nie ma bardzo dużego znaczenia. Odpowiedź bardzo dobrze i dobrze wskazało 42,31% badanych. Podobny odsetek zaznaczyło odpowiedź „ani dobrze, ani źle" – 41,54%, a ponad dziesiąta część to odpowiedzi negatywne. Dostęp do wyposażenia biurowego (np. meble) ponad połowa ocenia na plus. Jedna trzecia osób nie ma zdania, a 13,08% ocenia, że dostęp do wyposażenia biurowego jest zły i bardzo zły.

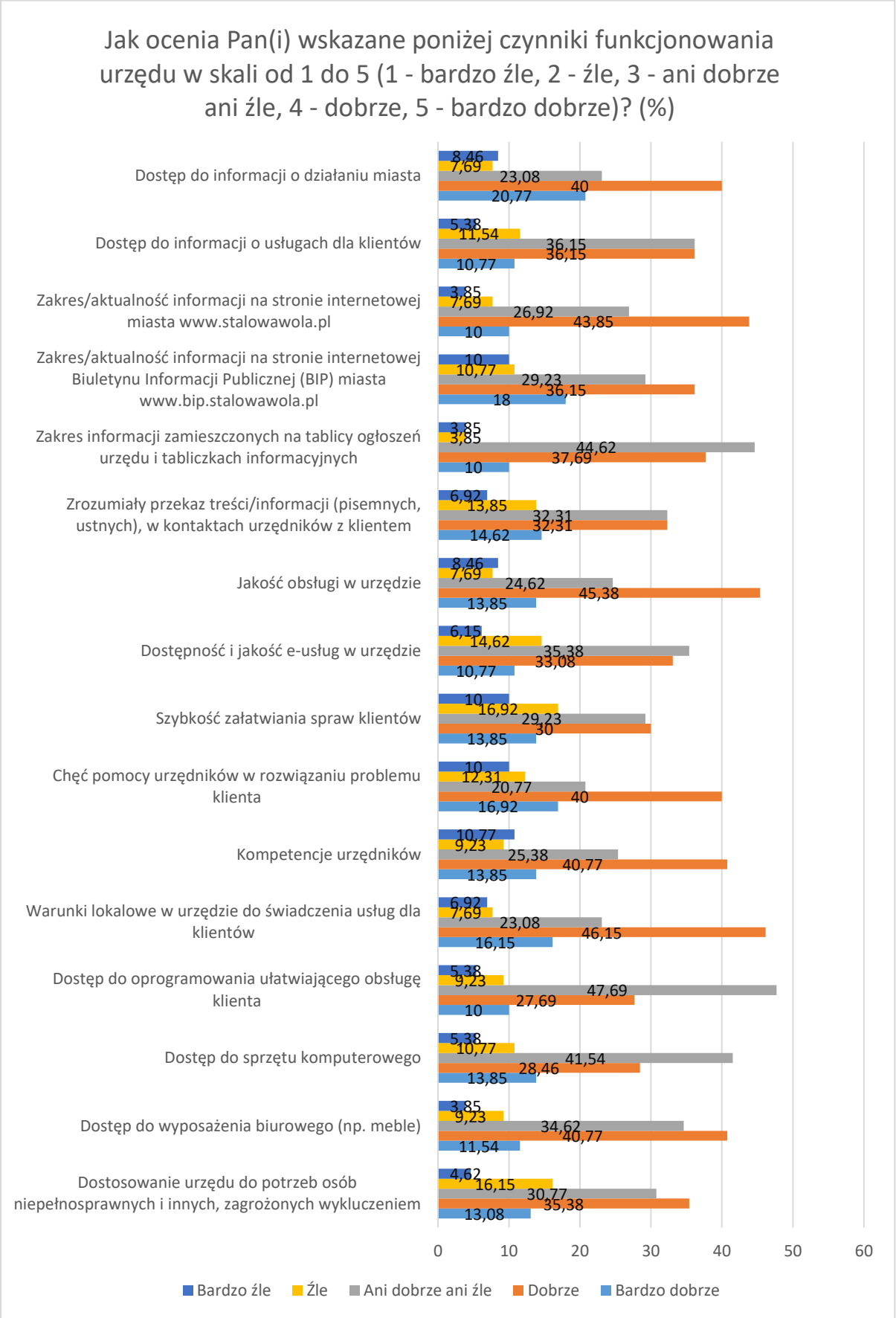
Dostosowanie urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych i innych, zagrożonych wykluczeniem blisko połowa klientów urzędu ocenia pozytywnie, jedna trzecia nie ma zdania, a jedna piąta ocenia negatywnie.

Analizowane pytanie dotyczyło oceny różnych czynników mających wpływ na funkcjonowanie urzędu. Sumarycznie rzecz biorąc przedstawione do oceny czynniki otrzymały stosunkowo dobre wyniki. Najwyższe oceny otrzymały następujące czynniki: warunki lokalowe w urzędzie do świadczenia usług dla klientów – 62,30%, zakres/aktualność informacji na stronie internetowej miasta www.stalowawola.pl – 61,54%, dostęp do informacji o działaniach miasta – 60,77%, jakość obsługi w urzędzie – 59,23%. Na dalszych miejscach pozytywnie oceniano: chęć pomocy urzędników w rozwiązaniu problemu klienta (56,92%), kompetencje urzędników (54,62%) i dostęp do wyposażenia biurowego (52,31%). Takie oceny tych czynników świadczą o dobrym funkcjonowaniu urzędu i jego odpowiednim przygotowaniu do świadczenia usług przewidzianych prawem, zarówno w aspekcie materialnym (np. odpowiednim wyposażeniu) jak i formalnym (odpowiednio przygotowani, wykształceni i kulturalni pracownicy).

Negatywne oceny klienci urzędu wystawili przy następujących czynnikach: szybkość załatwiania spraw klientów – 26,92%, czyli ponad ¼ część badanych, chęć pomocy urzędników w rozwiązaniu problemu klienta – 22,31%. Nieco ponad 2/5 badanych (20,77%) źle oceniło następujące czynniki: zakres/aktualność informacji na stronie internetowej BIP miasta www.bip.stalowawola.pl, zrozumiały przekaz treści/informacji (pisemnych, ustnych), w kontaktach urzędników z klientem, dostępność i jakość e-usług w urzędzie oraz dostosowanie urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych i innych, zagrożonych wykluczeniem. Dokładnie 20% badanych źle oceniło kompetencje pracowników. Takie oceny mogą sugerować konieczność poprawienia tych obszarów funkcjonowania urzędu miasta.

Dane w tym względzie prezentuje wykres nr 12.

Wykres nr 12

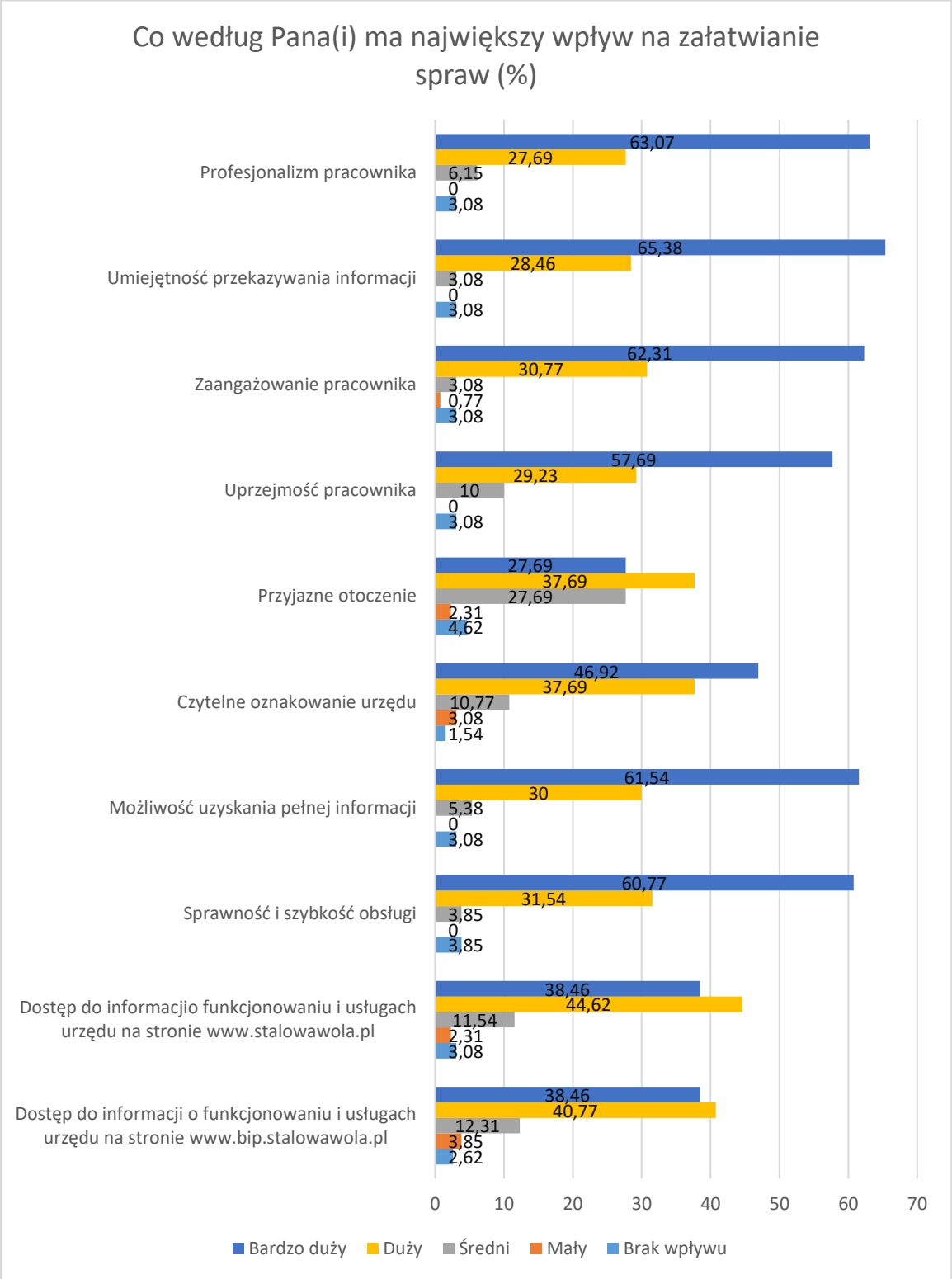

Jak ocenia Pan(i) wskazane poniżej czynniki funkcjonowania urzędu w skali od 1 do 5 (1 - bardzo źle, 2 - źle, 3 - ani dobrze ani źle, 4 - dobrze, 5 - bardzo dobrze)? (%)
Dostęp do informacji o działaniu miasta
8,46
7,69
23,08
40
20,77
Dostęp do informacji o usługach dla klientów
5,38
11,54
36,15
36,15
10,77
Zakres/aktualność informacji na stronie internetowej miasta www.stalowawola.pl
3,85
7,69
26,92
43,85
10
Zakres/aktualność informacji na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej (BIP) miasta www.bip.stalowawola.pl
10
10,77
29,23
36,15
18
Zakres informacji zamieszczonych na tablicy ogłoszeń urzędu i tabliczkach informacyjnych
3,85
3,85
44,62
37,69
10
Zrozumiały przekaz treści/informacji (pisemnych, ustnych), w kontaktach urzędników z klientem
6,92
13,85
32,31
32,31
14,62
Jakość obsługi w urzędzie
8,46
7,69
24,62
45,38
13,85
Dostępność i jakość e-usług w urzędzie
6,15
14,62
35,38
33,08
10,77
Szybkość załatwiania spraw klientów
10
16,92
29,23
30
13,85
Chęć pomocy urzędników w rozwiązaniu problemu klienta
10
12,31
20,77
40
16,92
Kompetencje urzędników
10,77
9,23
25,38
40,77
13,85
Warunki lokalowe w urzędzie do świadczenia usług dla klientów
6,92
7,69
23,08
46,15
16,15
Dostęp do oprogramowania ułatwiającego obsługę klienta
5,38
9,23
47,69
27,69
10
Dostęp do sprzętu komputerowego
5,38
10,77
41,54
28,46
13,85
Dostęp do wyposażenia biurowego (np. meble)
3,85
9,23
34,62
40,77
11,54
Dostosowanie urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych i innych, zagrożonych wykluczeniem
4,62
16,15
30,77
35,38
13,08
0
10
20
30
40
50
60
Bardzo źle
Źle
Ani dobrze ani źle
Dobrze
Bardzo dobrze

Kolejne, jedenaste zadane ankietowanym pytanie dotyczyło określenia, jakie czynniki mają wpływ na załatwianie spraw w tutejszym urzędzie. Rozkład odpowiedzi jest dosyć jasny i klarowny. We wszystkich przypadkach znikoma część respondentów wskazała, że podane czynniki nie mają wpływu, lub ten wpływ jest mały. W żadnym ze wskazanych odsetek nie przekroczył dziesiątej części odpowiedzi. Grupa wskaźników dotycząca cech osobowych pracowników (profesjonalizm, umiejętność właściwego komunikowania się, uprzejmość i zaangażowanie) według osób pytanych mają bardzo duży wpływ na załatwianie tych spraw (odpowiednio: 63,07%, 65,38%, 57,69% i 62,31%). Jeśli do tych odpowiedzi doliczyć także odpowiedzi, że wpływ tych czynników na załatwianie spraw jest duży wówczas wskazania wzrosną do następujących wartości: 90,76%, 93,84%, 86,92% i 93,08%. Takie wskazanie sugeruje wysnucie następującego wniosku: cechy osobowe pracowników zatrudnionych w administracji samorządowej według klientów urzędu są bardzo istotne i muszą znaleźć odzwierciedlenie przy odpowiednim i sprawnym załatwianiu ich spraw. Troszkę mniejsze znaczenie przy załatwianiu spraw, ma dla klientów przyjazne otoczenie, czytelne oznakowanie urzędu oraz dostęp do informacji o funkcjonowaniu i usługach urzędu na stronach internetowych. Tutaj bardzo duży wpływ został oceniony na poziomie pomiędzy 27,69% przez 38,46% a 46,92%.

Wymienione powyżej odpowiedzi pozwalają wysnuć takie oto wnioski: klienci urzędu bardzo wysoko cenią sobie cechy osobowe urzędników, którzy odpowiadają za ich obsłużenie i zwracają uwagę na to w jaki sposób są traktowani. Pozwala to na określenie również tego jakie wymagania powinny być stawiane osobom zatrudnianym w urzędzie. Rekrutując pracownika należy zwrócić uwagę na jego wysoką kulturę osobistą i kierunkowe wykształcenie, które to cechy pozwolą we właściwy sposób wykonywać zadania na danym stanowisku.

Dane w tym względzie prezentuje wykres nr 13.

Wykres nr 13



Kolejne pytanie otwarte pozwoliło pozyskać informację na temat informacji co mieszkańcom stalowowolskiego miasta najbardziej odpowiada w obsłudze klientów w tutejszym urzędzie?.

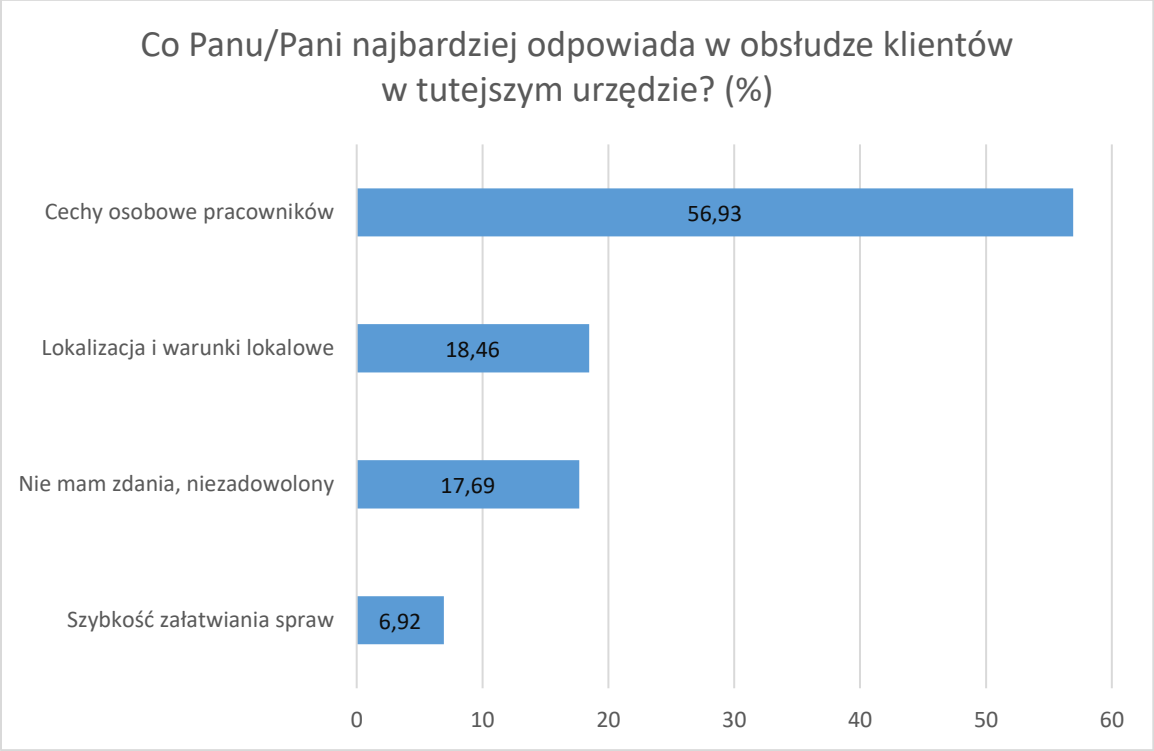
Respondenci mieli możliwość oceny obsługi klientów w trzech aspektach: cechy osobowe pracowników, lokalizacja i warunki lokalowe oraz szybkość załatwiania spraw.

Jak ilustrują dane procentowe umieszczone w poniższym wykresie ponad połowa (57%) respondentów wymienia cechy osobowe pracowników, do których z pewnością możemy zaliczyć profesjonalizm, kulturę osobistą, kompetencje oraz bardziej miękkie umiejętności, takie jak: *„życzliwość”*, *„otwartość”* oraz *„zaangażowanie w wykonanie zadania”*. Jest to trzeba przyznać pochlebna opinia na temat jakości obsługi klientów naszym magistracie.

Niespełna piąta część ankietowanych wskazała na dogodną infrastrukturę, warunki lokalowe oraz kontakt telefoniczny. Tyle samo respondentów nie ma zdania na ten temat bądź też negatywnie ocenia poziom obsługi klientów w tutejszym urzędzie.

Niespełna dziesiąta część ankietowanych wskazała na szybkość w załatwianiu spraw urzędowych. Procentowy rozkład udzielanych odpowiedzi w kwestii pozytywnych aspektów obsługi klientów urzędu prezentuje wykres nr 14.

Wykres nr 14



Następnie ankietowani zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi co należy poprawić w obsłudze klienta w tutejszym urzędzie?

Z analizy uzyskanych odpowiedzi wynika, że spora część respondentów (60%) wskazuje na profesjonalizm urzędników i organizację urzędu.

W tej grupie znajduje się część respondentów (22%), która sugeruje, by zmienić organizację pracy urzędu. Do tej kategorii przypisaliśmy przede wszystkim odpowiedzi dotyczące czasu pracy urzędów. Chcieli oni, aby urzędy pracowały do późniejszych godzin. Uciążliwe jest dla badanych stanie w kolejkach, narzekają też na długie terminy oczekiwania na załatwienie sprawy. Oczekiwaliby też od pracowników urzędu wcześniejszego informowania o obowiązujących procedurach i wymaganych dokumentach. Bez tej wiedzy czują się przedmiotowo i niejednokrotnie nie są w stanie załatwić sprawy podczas jednej wizyty w urzędzie. Nie podoba im się „zatwardziałość w przepisach", którą woleliby zastąpić „świeżym podejściem". Ponadto znalazły się też zastrzeżenia dotyczące kompetencji urzędników. Respondenci chcieliby, aby urzędnicy posiadali większą wiedzę i podnosili swoje kwalifikacje. Najlepiej byłoby, gdyby udzielali konkretnych odpowiedzi i aby jeden urzędnik mógł się zająć sprawą od początku do końca. To ostatnie nie zawsze jest możliwe ze względu na podział zadań na poszczególnych stanowiskach.

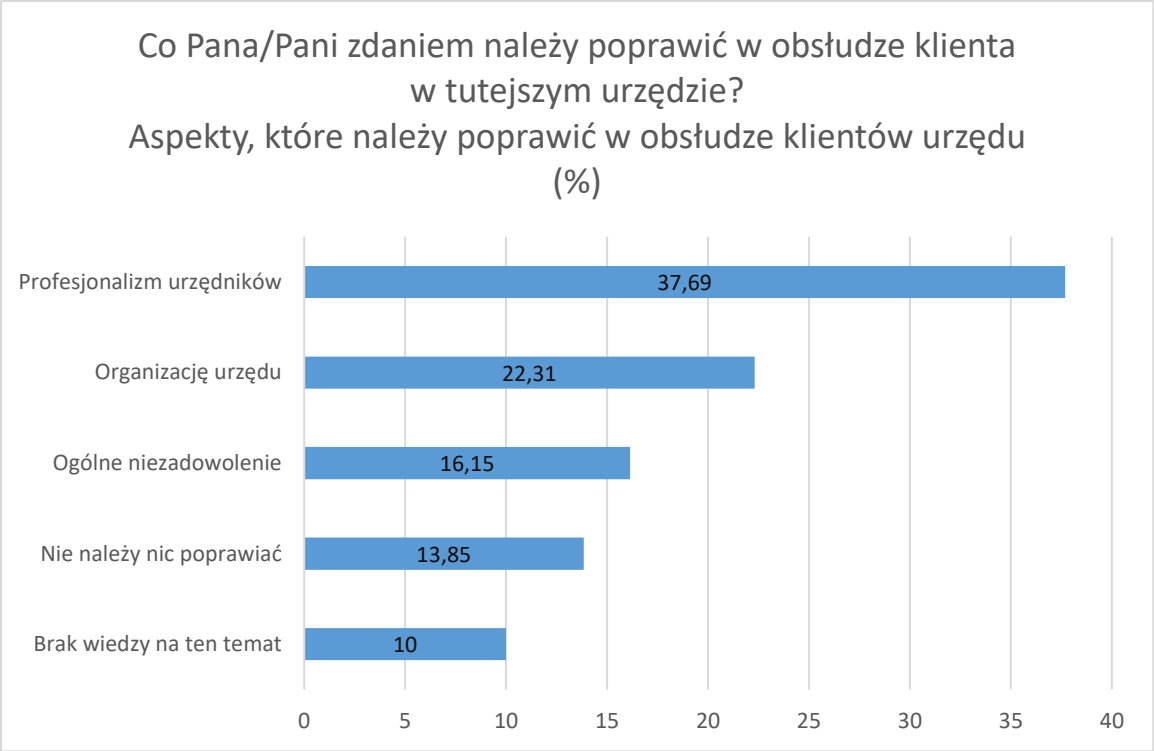
Ponad dziesiąta część ankietowanych nie ma żadnych zastrzeżeń dotyczących obsługi klienta, natomiast jednej dziesiątej brakuje wiedzy na ten temat lub też nie chce się wypowiadać w tej kwestii.

Ogólne niezadowolenie ze świadczonych usług w stalowowolskim magistracie wyraziło 16% uczestników badania. Wskazywali oni na takie cechy osobowe pracowników jak: niemiła obsługa, udzielanie nierzetelnych informacji, opieszałość pracowników, brak profesjonalizmu. Ankietowani wskazywali również na konieczność podnoszenia kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia, co ich zdaniem znacznie wpłynęłoby na polepszenie organizacji pracy w urzędzie.

Respondenci najczęściej wskazywali na takie problemy, jak: „mieszkańcy powinni być traktowani poważnie", „scentralizowanie wszystkiego w jednym budynku", „nieaktualne informacje na stronie miasta", „oznaczenie usług na każdym piętrze".

Procentowy rozkład udzielanych odpowiedzi w kwestii aspektów, które należy poprawić w obsłudze klientów urzędu prezentuje wykres nr 15.

Wykres nr 15



Ostatnie pytanie w ankiecie dotyczyło usprawnień w zakresie dostępu do usług urzędu osobom niepełnosprawnym i zagrożonym wykluczeniem.

Wyniki badań dowiodły, że ponad jedna trzecia ankietowanych udzieliła odpowiedzi, że nie ma sprecyzowanego zdania na temat poprawy dostępu do usług dla osób niepełnosprawnych i zagrożonych wykluczeniem. Może mieć to związek z tym, że osoby te nie maja takiej wiedzy lub też sytuacja ta ich nie dotyczy i nie zwracają na ten fakt istotnej uwagi.

Natomiast blisko czwarta część ankietowanych (24%) wskazuje, że największymi przeszkodami dla osób niepełnosprawnych są bariery architektoniczne, tj.: wąskie korytarze, brak windy, brak poręczy na schodach. Zdaniem respondentów jedynie budynek przy ul. Wolności 7 jest w pełni przystosowany do obsługi osób niepełnosprawnych, co nie jest wcale prawdą ponieważ budynek przy ul. Wolności 9 może nie w pełni ale część z tych kryteriów spełnia. Być może wynika to z pewnej niewiedzy respondentów lub też z faktu, że nie załatwiali spraw w drugim budynku.

Na konieczność poprawy ułatwień dla osób niepełnosprawnych wskazała też niespełna piąta część ankietowanych wysuwając odpowiednie propozycje usprawnień w tej kwestii: „pracownik służy pomocą”, „możliwość załatwienia sprawy poza pokojem dla ludzi, którzy nie mogą wejść do środka”, „wyczulenie pracowników urzędu na osoby

z niepełnosprawnościami", „życzliwe podejście do klienta", „wyjście pracownika do takiej osoby". Zdarzały się też wskazania dotyczące konieczności udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym, zwłaszcza głuchoniemym poprzez dostęp do tłumacza języka migowego oraz ustanowienie pełnomocnika/asystenta ds. osób niepełnosprawnych.

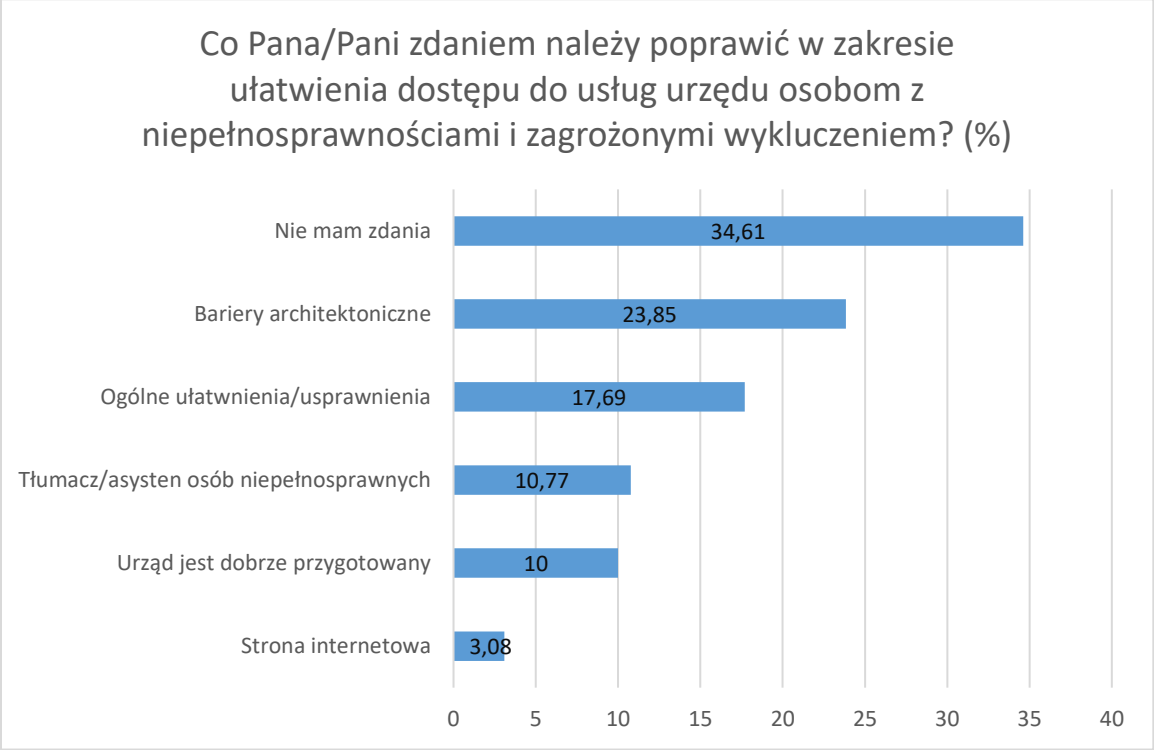
W kwestii powyższego pytania zdarzały się też odpowiedzi potwierdzające, że urząd jest dobrze przygotowany do obsługi osób niepełnosprawnych i zagrożonych wykluczeniem.

Marginalne są natomiast wskazania na konieczność usprawnienia strony internetowej urzędu i możliwości załatwiania spraw przez e-urząd.

Procentowy rozkład udzielanych odpowiedzi w kwestii ułatwienia dostępu do usług dla osób z niepełnosprawnościami i zagrożonymi wykluczeniem prezentuje wykres nr 16.

Hipoteza, która zakładała, że istotną rolę w zakresie ułatwienia dostępu do usług urzędu osobom niepełnosprawnym odgrywają bariery architektoniczne uległa pozytywnej weryfikacji.

Wykres nr 16.



4. Podsumowanie wyników badań

- Klienci naszej instytucji chętnie dzielą się swoimi spostrzeżeniami i sugestiami dotyczącymi funkcjonowania Urzędu i jakości jego pracy oraz wysuwają pomysły na różnego rodzaju usprawnienia, które są potrzebne i konieczne do wdrażania w świadczeniu usług dla mieszkańców.
- Mieszkańcy naszego miasta najczęściej korzystają z tradycyjnych form kontaktu z Urzędem Miasta Stalowej Woli, z reguły są przyzwyczajeni do obsługi bezpośredniej i nie wykorzystują nowoczesnych narzędzi technologicznych do załatwiania różnych spraw.
- Klienci magistratu wykorzystują różne serwisy informacyjne Miasta Stalowa Wola i zgłaszają różne niedociągnięcia w tym zakresie, postulują o bieżącą aktualizację tych stron.
- Zdaniem mieszkańców mocną stroną funkcjonowania Urzędu Miasta Stalowej Woli są takie czynniki, jak: dostęp do informacji o działaniu miasta. Jednak należy dokonać aktualizacji strony internetowej www.stalowawola.pl tak aby sprostać oczekiwaniom klientów poprzez weryfikację znajdujących się na niej informacji ze wskazaniem możliwości i zachęcania do załatwiania spraw poprzez e-usługi.
- Cechy osobowe pracowników zatrudnionych w administracji samorządowej według klientów urzędu są bardzo istotne i muszą znaleźć odzwierciedlenie przy odpowiednim i sprawnym załatwianiu ich spraw. Troszkę mniejsze znaczenie przy załatwianiu spraw, ma dla klientów przyjazne otoczenie, czytelne oznakowanie urzędu oraz dostęp do informacji o funkcjonowaniu i usługach urzędu na stronach internetowych.
- Istotnym problemem dla klientów urzędu jest słaby dostęp do informacji o możliwości korzystania z e-usług w urzędzie, czy też brak wiedzy w tym zakresie. Zachęcanie społeczności do korzystania z e-usług jest jak najbardziej właściwym kierunkiem, należy jednak również wskazać w jaki sposób należy korzystać z tych usług i co dzięki nim można załatwić w urzędzie.
- Mieszkańcy naszego miasta nie są obojętni w stosunku do osób niepełnosprawnych i innych, zagrożonych wykluczeniem, dbają o ich interesy, wskazując na pewne niedogodności związane głównie z barierą architektoniczną, która odgrywa kluczową rolę w ich codziennej egzystencji. Postulują również o inne rozwiązania i udogodnienia dla tej grupy osób.

5. Weryfikacja hipotez

Lp.	Hipoteza	Sposób weryfikacji
1.	Respondenci najczęściej czerpią informacje o sposobie załatwienia sprawy w urzędzie wykorzystując stronę internetową urzędu, pytając w Biurze Obsługi Klienta i dzwoniąc do konkretnego wydziału.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
2.	Najczęstszą formą kontaktu z magistratem jest wizyta osobista w urzędzie i kontakt telefoniczny.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
3.	Respondenci często mają problemy z dotarciem do właściwego pracownika. Problemy te wynikają przeważnie z błędnej informacji udzielonej przez innego pracownika albo z błędnej bądź nieaktualnej informacji zamieszczonej na tablicy informacyjnej, czy stronie internetowej Urzędu Miasta Stalowa Wola.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
4.	Mieszkańcy naszego grodu generalnie nie napotykają na większe trudności podczas załatwiania spraw w urzędzie.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
5.	Mieszkańcy Stalowej Woli bardzo często korzystają z serwisów informacyjnych Miasta Stalowa Wola, takich jak: www.stalowawola.pl i www.bip.stalowawola.pl i Facebook Miasta Stalowa Wola.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
6.	Respondenci wskazują, że przy załatwianiu spraw, najczęściej korzystają z następujących narzędzi: z płatności rachunków przez Internet, zakupów przez Internet, z komunikacji za pomocą e-maili, z różnych e-usług i ze smartfonu.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
7.	Respondenci dość wysoko oceniają swój poziom umiejętności w zakresie załatwiania spraw drogą elektroniczną.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
8.	Respondenci wskazują, że najczęstszymi przeszkodami w załatwianiu spraw w urzędzie przez Internet są: brak	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE

	możliwości załatwienia danej sprawy przez Internet, brak wiedzy, jak sprawę można załatwić drogą elektroniczną, brak zaufania do załatwiania spraw przez Internet, brak potrzeb wynikający z chęci załatwienia sprawy bezpośrednio w urzędzie**.**	
9.	Mieszkańcy Stalowej Woli oczekują poprawy jakości usług realizowanych drogą elektroniczną.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
10.	Mieszkańcy dość wysoko cenią sobie dostęp do informacji o działaniach miasta, aktualności informacji umieszczonych na stronie internetowej miasta oraz BIP, jakość obsługi w urzędzie i odpowiednie warunki lokalowe.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
11.	Mieszkańcy naszego grodu za ważny aspekt w załatwianiu spraw uważają profesjonalizm oraz inne umiejętności urzędników.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
12.	Istotną rolę w zakresie ułatwienia dostępu do usług urzędu osobom niepełnosprawnym odgrywają bariery architektoniczne.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE

Wyniki ankiety opracowała:

Małgorzata Kołecka – Komornik administracyjny, Kierownik Biura ds. Windykacji Należności Pieniężnych

przy współpracy:

1. Piotr Bruliński – Główny specjalista ds. Pozyskiwania Funduszy Zewnętrznych
2. Piotr Tyrawa – Pomoc administracyjna ds. Projektu
3. Agnieszka Mączka – Inspektor ds. Pozyskiwania Funduszy Zewnętrznych