Mrocza, 29.06.2006r.

WYNIKI ANALIZY ANKIET ORAZ WYWIADÓW PRZEPROWADZONYCH W RAMACH SYSTEMU MONITORINGU FUNKCJONOWANIA KATALOGU USŁUG W URZĘDZIE MIASTA I GMINY W MROCZY.

System Monitoringu polega na:

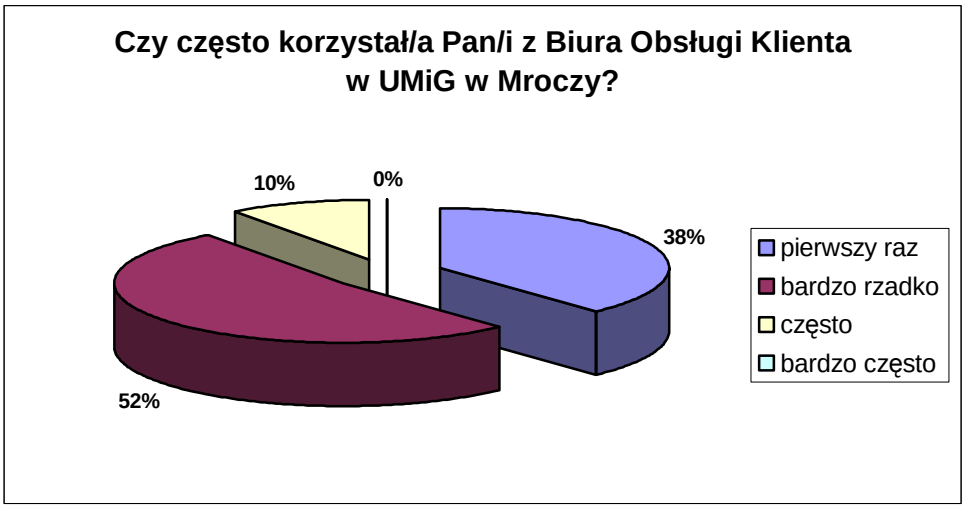
- Przeprowadzeniu badania opinii petentów na temat zrozumiałości karty i ewentualnego załącznika do karty (wniosku).
- Przeprowadzenia badania opinii pracownika obsługującego Biuro Obsługi Klienta
- Przeprowadzenia badania opinii pracowników komórki organizacyjnej Urzędu Miasta i Gminy w mroczy realizującej zadania wynikające z treści Karty Informacyjnej.

W ramach badań:

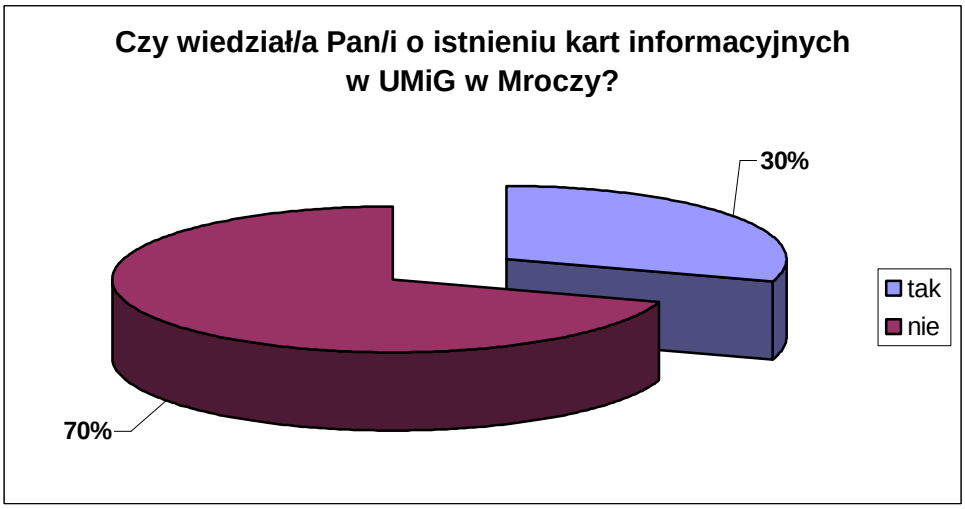
- Przeprowadzono **50** ankiet wśród klientów (petentów) UMiG w Mroczy.
  Ankiety dostępne były w Biurze Obsługi Klienta i komórkach organizacyjnych urzędu (referatach), każdy klient został poinformowany o celu przeprowadzenia badania oraz poinstruowany o sposobie wypełnienia ankiety.
- Odrębny kwestionariusz wywiadu przeprowadzono z pracownikiem BOK, którego zadaniem była odpowiedź na szereg pytań o charakterze otwartym i zamkniętym.

- Przeprowadzono **<u>10</u>** wywiadów z pracownikami komórek organizacyjnych UMiG w Mroczy, odpowiedzialnymi za realizacje zadań wynikających z Systemu Kart Informacyjnych. Każdy wywiad przeprowadzony został na podstawie specjalnie stworzonego kwestionariusza wywiadu. Pracownicy chętnie dzielili się ze swoimi doświadczeniami, wywiady przeprowadzała Katarzyna Łukaszczyk, pełnomocnik burmistrza ds. programów rozwoju gminy.

1. Wyniki badań ankietowych klientów (petentów) UMiG w Mroczy:



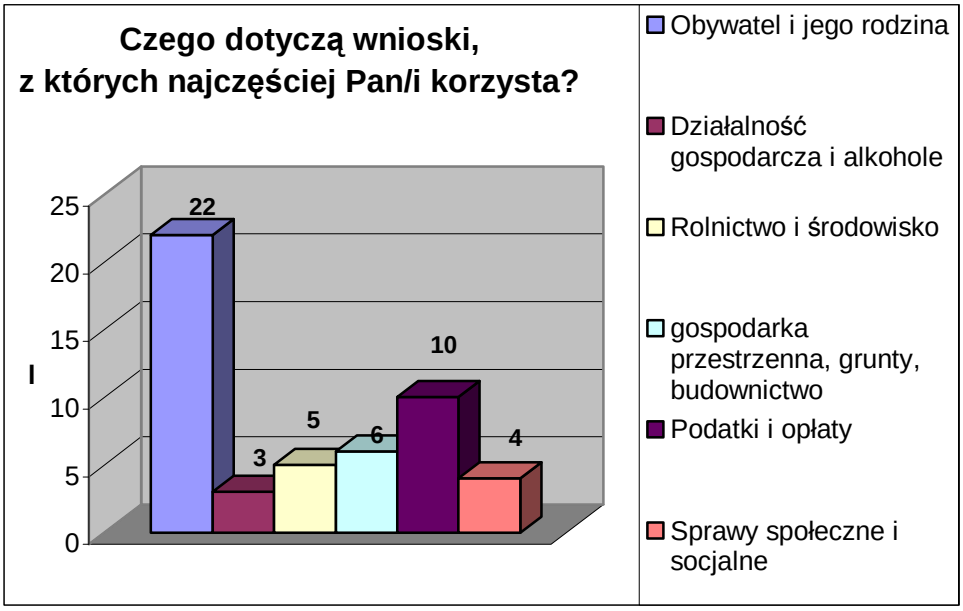
Wykres nr 1.



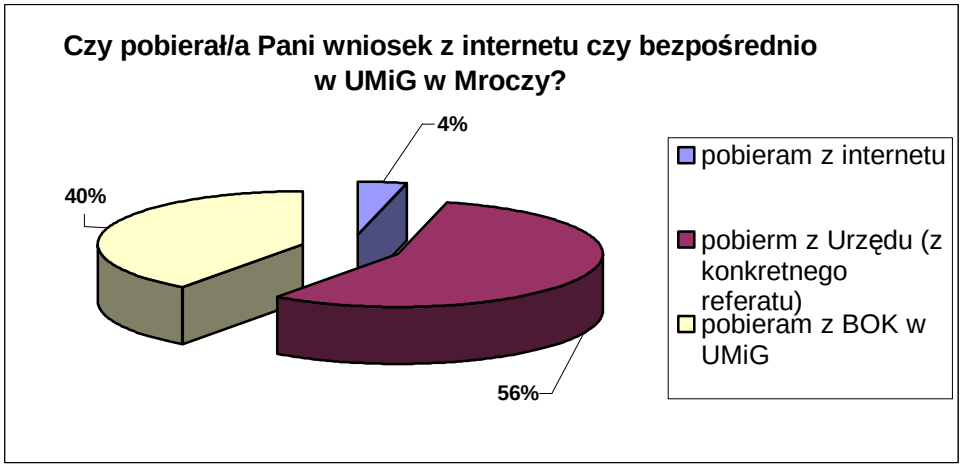
Wykres nr 2.

W Urzędzie Miasta i Gminy w Mroczy funkcjonuje Biuro Obsługi Klienta, Biuro powstało, aby klienci urzędu mogli załatwić tam większość spraw, uzyskać potrzebne informacje, pobrać niezbędne druki oraz zostawić wypełnione wnioski. W razie potrzeby klienci mogą liczyć na pomoc w wypełnieniu druków. Biuro jest czynne i przyjmuje wnioski oraz interesantów w godzinach urzędowania UMiG w Mroczy. W BOK pracuje osoba, której celem jest kompleksowa obsługa klienta. Biuro powstało w lipcu 2004 roku, mimo to częste korzystanie z jego usług deklaruje tylko 10% przebadanych respondentów, prawie 40% deklaruje, iż odwiedziło BOK pierwszy raz, natomiast 52% ankietowanych korzysta z BOK bardzo rzadko. Można zatem pokusić się o stwierdzenie, że Biuro Obsługi Klienta mimo półtorarocznego funkcjonowania, nie wpisało się jeszcze na trwałe w świadomości klientów UMiG w Mroczy jako miejsce, w którym kompleksowo można załatwić sprawy w urzędzie.

Kolejny wykres obrazuje, że 70% osób nie wie o istnieniu kart informacyjnych. Powody wskazywane przez ankietowanych to wydawanie samych wniosków przez pracownika BOK, bez stosownej karty informacyjnej. Kolejny wskazywany powód to zła lokalizacja kart informacyjnych w urzędzie. Respondenci zwracali uwagę, iż karty powinny być bardziej widoczne i dostępne dla klienta. Głównym jednak powodem wskazywanym przez badanych jest zbyt mała promocja kart informacyjnych wśród mieszkańców, brak informacji o ich istnieniu. Wydaje się, iż procesowi powstawania Katalogu Kart Informacyjnych nie towarzyszyło informowanie społeczności lokalnej o tego typu usprawnieniu towarzyszącym załatwianiu spraw w urzędzie.



Wykres nr 3.



Wykres nr 4.

Wykres nr 4 pokazuje, że zaledwie 4% mieszkańców gminy Mrocza pobiera wnioski z internetu, powodem tak znikomego udziału jest zbyt mały dostęp do sieci mieszkańców gminy.

Niepokojące są również wyniki pokazujące jaki procent klientów pobiera wnioski z BOK, jest to zaledwie 40% klientów. 56% petentów nadal pobiera wnioski z konkretnego referatu (komórki organizacyjnej urzędu miasta i gminy). Te wyniki potwierdzają, informacje zawarte w wykresie nr 1. (52% klientów bardzo rzadko odwiedza BOK, 38% załatwiało tam swoja sprawę pierwszy raz). Powodem takiego stanu rzeczy jest na pewno niedoinformowanie mieszkańców. Wydaje się, iż notatka o powstaniu Biura Obsługi Klienta była niewystarczająca, również

informowanie społeczności o istnieniu BOK i Kart Informacyjnych przy okazji realizacji I etapu akcji „Przejrzystej Polski” okazało się zbyt skąpe, aby na trwale w świadomości mieszkańców zaistniał fakt utworzenia BOK i Systemu Kart Informacyjnych .

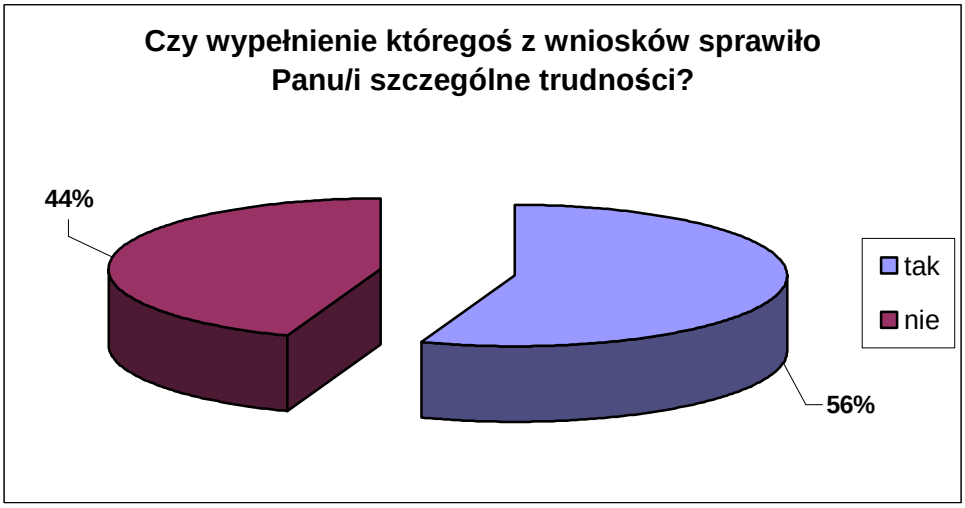
Kolejnym powodem jest problematyczne urządzenie BOK. O ile sama lokalizacja BOK w Urzędzie wydaje się prawidłowa (na parterze, w pobliżu wejścia do budynku urzędu) to samo oznakowanie pozostawia wiele do życzenia. Małe okienko zainstalowane w ścianie również nie zachęca do nawiązania kontaktu z pracownikiem BOK.

Rozmowy z pracownikami urzędu wskazały także na inne przyczyny tak niewielkiego udziału BOK w obsłudze klientów UMiG w Mroczy. Wskazywane przez nich powody to przyzwyczajenie klientów do konkretnego pracownika komórki organizacyjnej referatu, który dotychczas załatwiał daną sprawę, zaufanie jakim klienci obdarzają taką osobę.

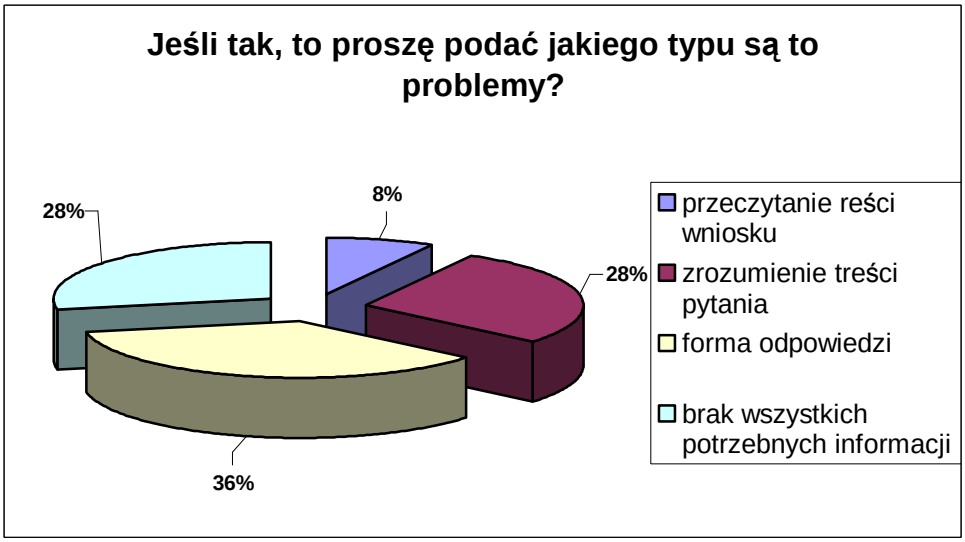
Kolejne przyczyny wskazywane przez urzędników to zbyt mała aktywność i komunikatywność pracownika BOK oraz jego zbyt uboga wiedza na temat spraw załatwianych w urzędzie.



Wykres nr 5.



Wykres nr 6.



Wykres nr 7.

Dla 33% klientów informacje zawarte w karcie są niezrozumiałe. Po zadaniu pytań pomocniczych dowiedzieliśmy się dlaczego tak się dzieje. Okazało się, że karty zawierają są wystarczająco jasno sformułowane informacje, jedyne czego brakuje to doprecyzowania, jakie dokumenty są potrzebne do załatwienia konkretnej sprawy (28% odpowiedzi, wykres nr 7.). Tak zdarza się szczególnie w przypadku spraw związanych z gospodarką przestrzenną, gruntami i budownictwem, gdzie załącznikami do wniosku są specjalistyczne mapy.

Często taka informacja znajduje się w karcie, jednakże klienci mają wiedzę nie zawsze z odpowiedniego źródła, są źle poinformowani. Wydaje się, że w przypadku wniosków z tej dziedziny, klienci potrzebują wyjaśnienia od pracownika BOK lub

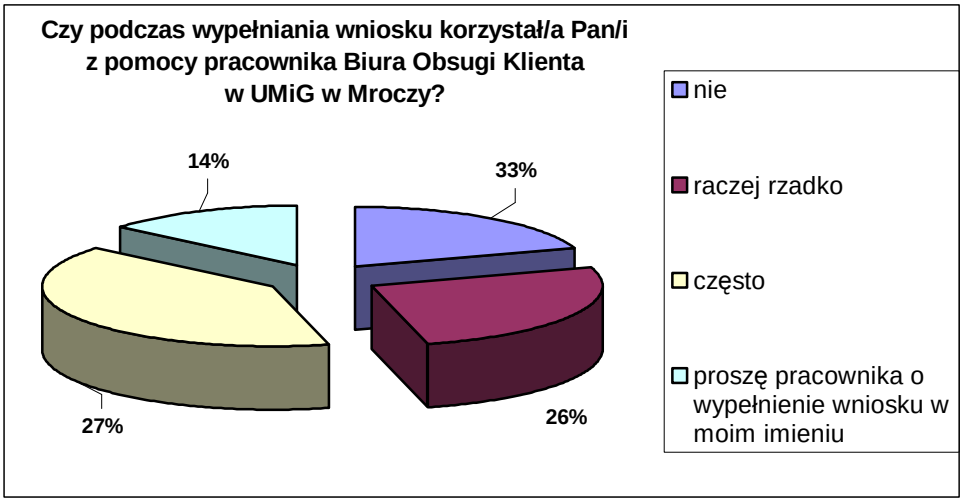
pracownika bezpośrednio zajmującego się sprawą, jednakże zdarza się, że takiego wyjaśnienia na moment składania wniosku nie otrzymują, stąd pojawiają się błędy w wypełnionych już drukach bądź nieodpowiednie załączniki (niewłaściwe dokumenty załączane do wniosku).

Jak widzimy na wykresie nr 6. 56% respondentów wskazuje, że wypełnienie wniosku sprawia im trudności, powodem takiego stanu rzeczy może być niskie wykształcenie klientów, osoby często maja problemy z odpowiednią interpretacją informacji zawartych w karcie, często trudno im wypełnić wniosek ze względu na problemy z pisaniem, konstruowaniem zdań czy precyzowaniem myśli (patrz wykres nr 7., 36% ma problem z formą odpowiedzi, 28% zaś ze zrozumieniem pytania).

Okazuje się, że karty informacyjne w sposób jasny informują o sposobie załatwienia danej sprawy, problemy dotyczą samych wniosków, jednak na te druki urzędnicy często mają mały wpływ gdyż są one ustalane przez ustawodawcę.

Należy zauważyć także, że część klientów wykazuje także szczególny rodzaj lenistwa, traktują pracownika urzędu jako osobę, która powinna wypełnić dany druk za niego lub znać dane związane z sytuacją danej osoby, niektórym petentom nie chce się nawet czytać wniosku, wymagają, aby wypełnić druk za nich. W taki sposób postępuje niewielka liczba osób, jednakże takie sytuacje się zdarzają.

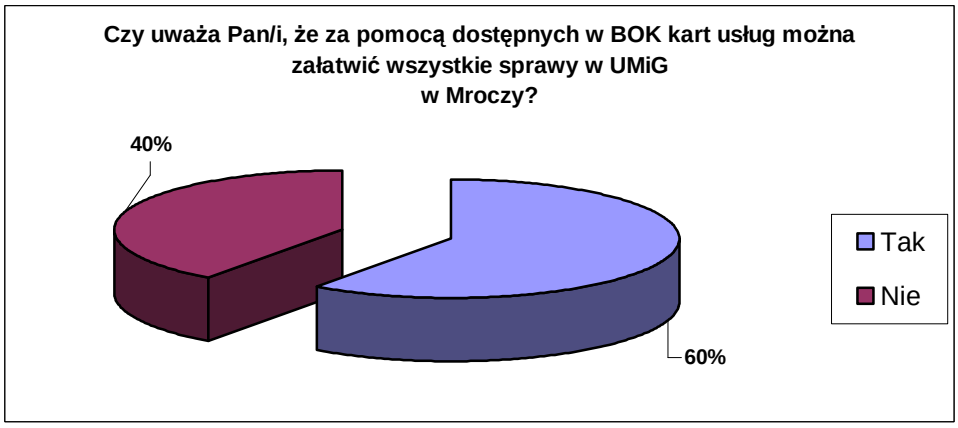
Podsumowując można stwierdzić, iż karty są dobrze przygotowane, brakuje jednak pomocy w wypełnianiu wniosku ze strony pracownika BOK. Ponieważ uwagi odnosiły się głównie do druków związanych z gospodarką przestrzenną i budownictwem, można stwierdzić , iż pracownikowi BOK brakuje specjalistycznej wiedzy z tego zakresu, natomiast pracownik bezpośrednio odpowiadający za daną dziedzinę zbyt mało czasu poświęca petentom na wyjaśnienia związane wypełnianiem druku i załączaniem właściwych dokumentów.



Wykres nr 8.

Wyniki przedstawione na wykresie nr 8. potwierdzają poprzednie wyniki, 27% klientów często korzysta z pomocy pracownika BOK, reszta to osoby, które pobierają wnioski bezpośrednio z danego referatu, patrz wykres nr 4.

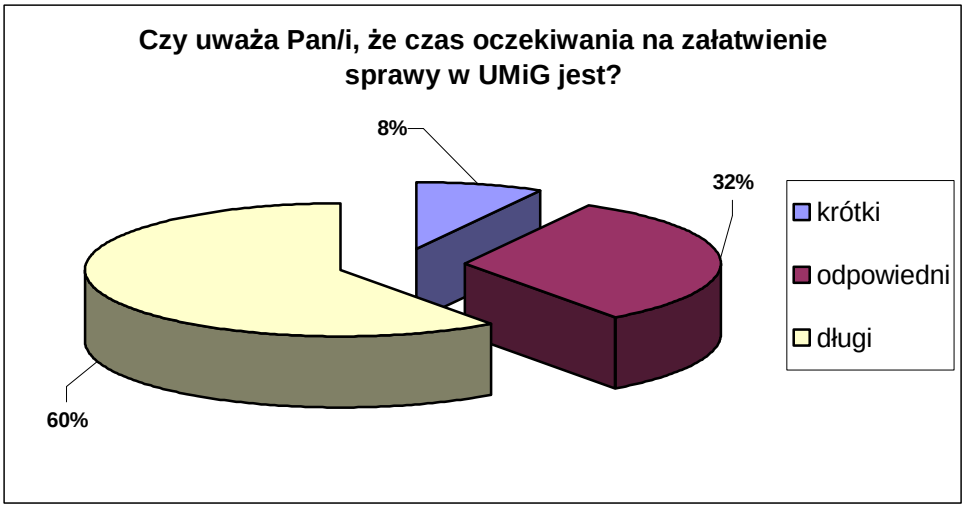
14 % ankietowanych prosi pracownika BOK, aby wypełnił wniosek za niego, co potwierdza tezę, o niskim wykształceniu i problemach z wypełnianiem druków oraz fakt wskazujący na traktowanie pracownika urzędu jako osoby, która powinna wypełnić dany druk za niego lub znać dane związane z sytuacją danej jednostki. Pracownik urzędu może pomóc w wypełnieniu druku, nie może jednak wypełniać rubryk za daną osobę.



Wykres nr 9.

40% respondentów uważa, iż za pomocą dostępnych w BOK kart informacyjnych nie można załatwić wszystkich spraw w urzędzie. Gdy zadałam dodatkowe pytania okazało się, iż część petentów przychodzi do urzędu nie tylko po

to, aby załatwić konkretną sprawę, ale także aby uzyskać poradę dotyczącą różnych innych kwestii. Np. rolnicy przychodzą z zapytaniem o środki unijne, doradztwo rolnicze, pytania te zadają przy okazji załatwiania właściwej sprawy. Często petenci przychodzą poradzić się w wielu innych kwestiach życiowych związanych z prawodawstwem, przepisami itd. Można przypuszczać, iż wynika to z braku takiego typu specjalistycznych usług na terenie Gminy Mrocza, a także z faktu, iż urzędnicy stanowią swego rodzaju elitę intelektualną tej gminy i traktowani są z racji zawodu, jaki wykonują za fachowców od przepisów i obowiązującego prawa.



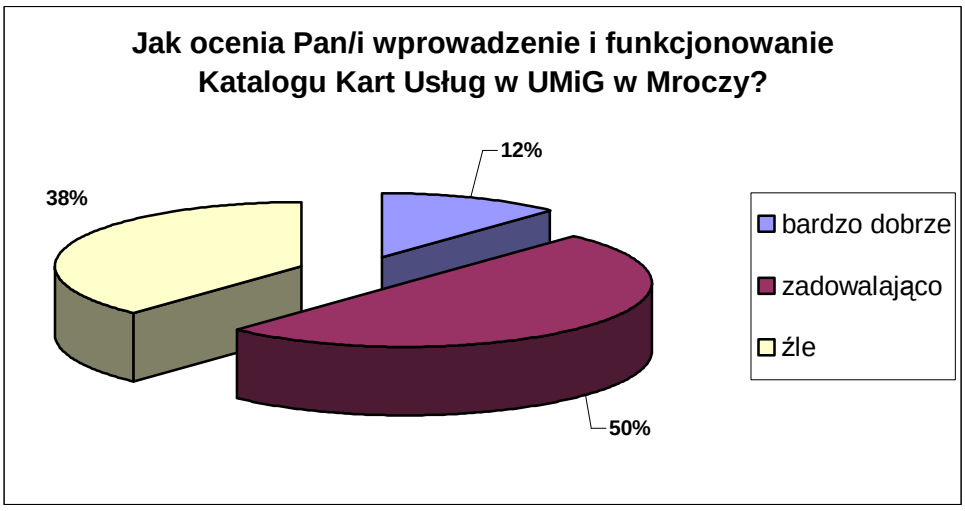
Wykres nr 10.

60% ankietowanych uważa, iż czas oczekiwania na realizację sprawy jest zbyt długi. Informacje zebrane od pracowników urzędu świadczą o tym, iż sprawy załatwia się w czasie ustawowym zgodnym z Kodeksem Postępowania Administracyjnego, a zatem większość spraw załatwia się bezzwłocznie, w tak zwanym trybie odwrotnym, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Jeżeli dana sprawa wymaga prowadzenia postępowania, wyjaśniania itd., zawiadamia się wnioskodawcę o podjętych czynnościach oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

Wydaje się, iż tak wysoki procent osób niezadowolonych z terminu wynika z przyspieszenia tempa życia oraz z niezrozumienia i niewiedzy dotyczącej procedur postępowania w określonych sprawach. Przeważnie petenci proszą o załatwienie sprawy na wczoraj, gdyż dana decyzja potrzebna jest im do przedłożenia w innej sprawie, niestety sami przystępują do załatwiania sprawy na tzw. „ostatnia minutę”,

często nie wiedzą, że aby wydać odpowiednią decyzje urzędnicy UMiG w Mroczy muszą zwrócić się do innego organu, co z oczywistych względów przedłuża oczekiwanie na pozytywne załatwienie sprawy. Taki stan rzeczy związany jest niewątpliwie ze zbytnim skomplikowaniem procedur i rozrostem administracji wyższego szczebla, jest to niestety niezależne od pracowników UMiG w Mroczy.

W rozmowach z pracownikami urzędu okazało się także, iż na drodze dokumentacji zdarzają się przestoje związane z nieprecyzyjnym przekazaniem danej sprawy, osoba, na której biurku omyłkowo pojawia się wniosek nie szuka właściwego adresata, tylko przetrzymuje daną sprawę, co powoduje znaczne przedłużenie czasu oczekiwania na realizację konkretnego wniosku. Związane jest to z problemem komunikacji w urzędzie i być może czasami z brakiem zwykłej koleżeńskiej uprzejmości.



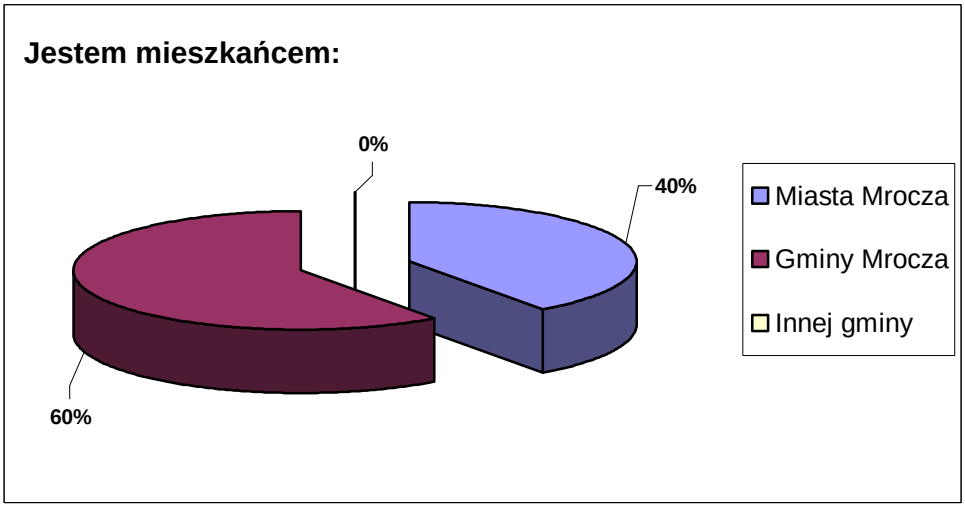
Wykres nr 11.

Wykres nr 11. pokazuje, że 38% źle ocenia wprowadzenie Systemu Katalogu Usług w Urzędzie Miasta i Gminy w Mroczy. Wskazywane przez respondentów powody takiego stanu rzeczy to:

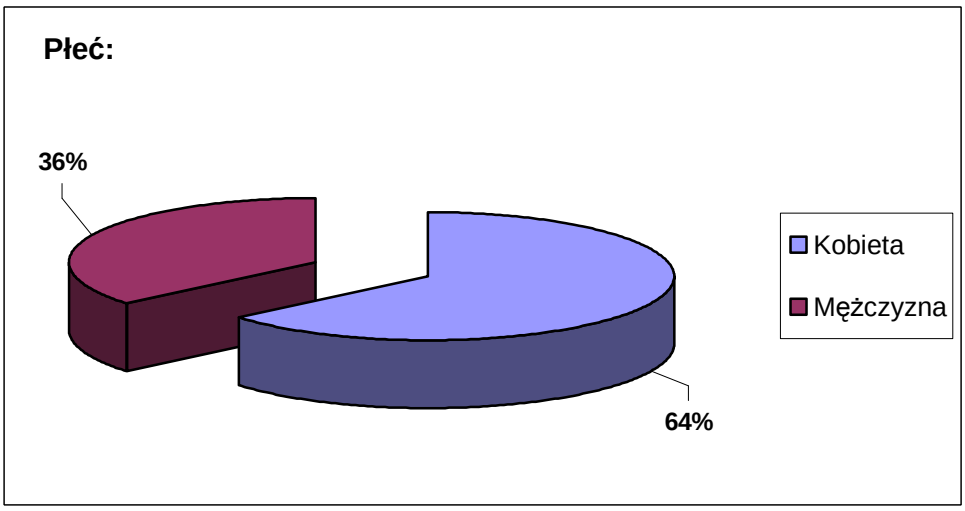
- Brak informacji na temat istnienia kart informacyjnych
- Niewłaściwa ekspozycja kart (karty są niezbyt dostępne, aby się z nimi zapoznać należy wejść do BOK, i przejść za plecy pracownika, co wydaje się dla wielu osób zbyt krępujące).
- Karty są źle oznaczone, nie rzucają się w oczy, nie ma miejsca gdzie można je spokojnie przeczytać i wypełnić stosowne druki.

- Na drzwiach Bok nie ma informacji, iż tam znajdują się karty informacyjne, poza tym BOK jest często niezauważany przez klientów, zbyt skąpe oznakowanie.
- Pracownik BOK podaje sam wniosek, bez karty informacyjnej.

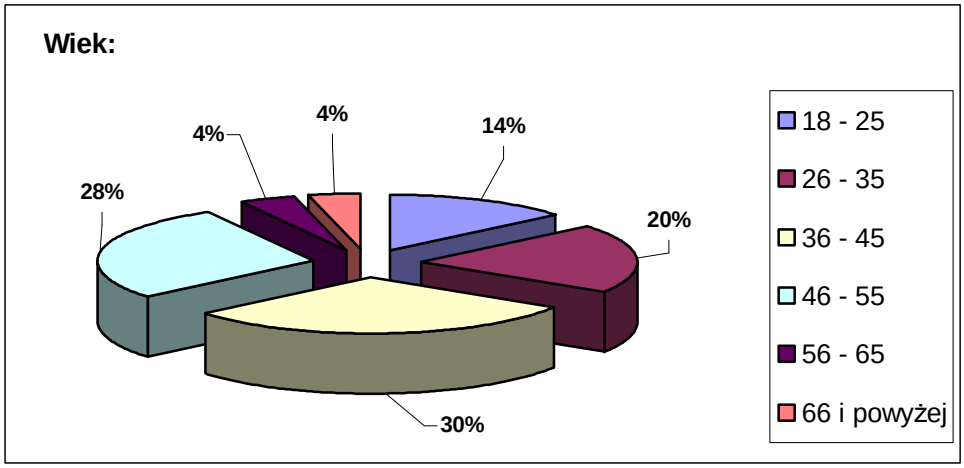
Metryczka:



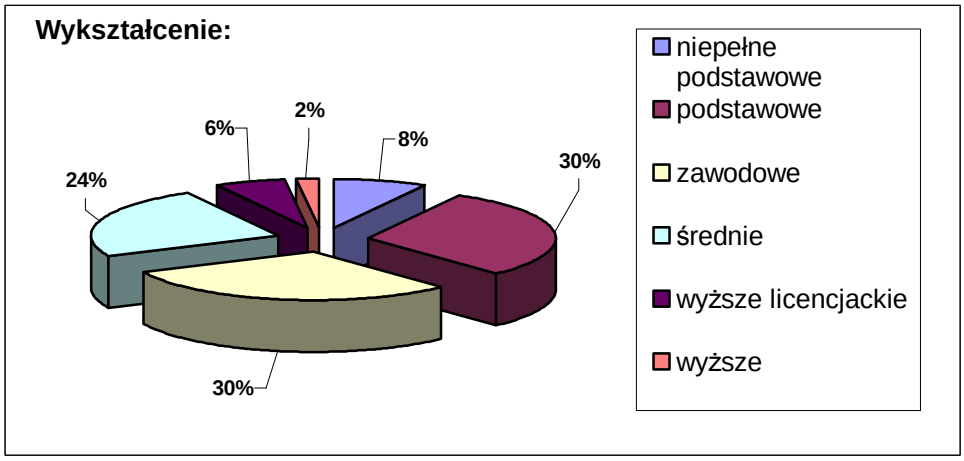
Wykres nr 12.



Wykres nr 13.

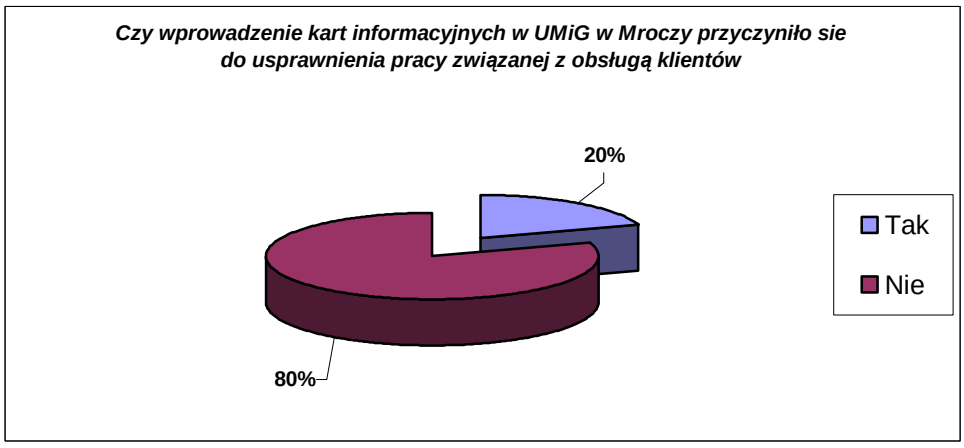


Wykres nr 14.



Wykres nr 15.

2. Wyniki wywiadów przeprowadzonych z pracownikami Urzędu Miasta i Gminy w Mroczy.



Wykres nr 16.

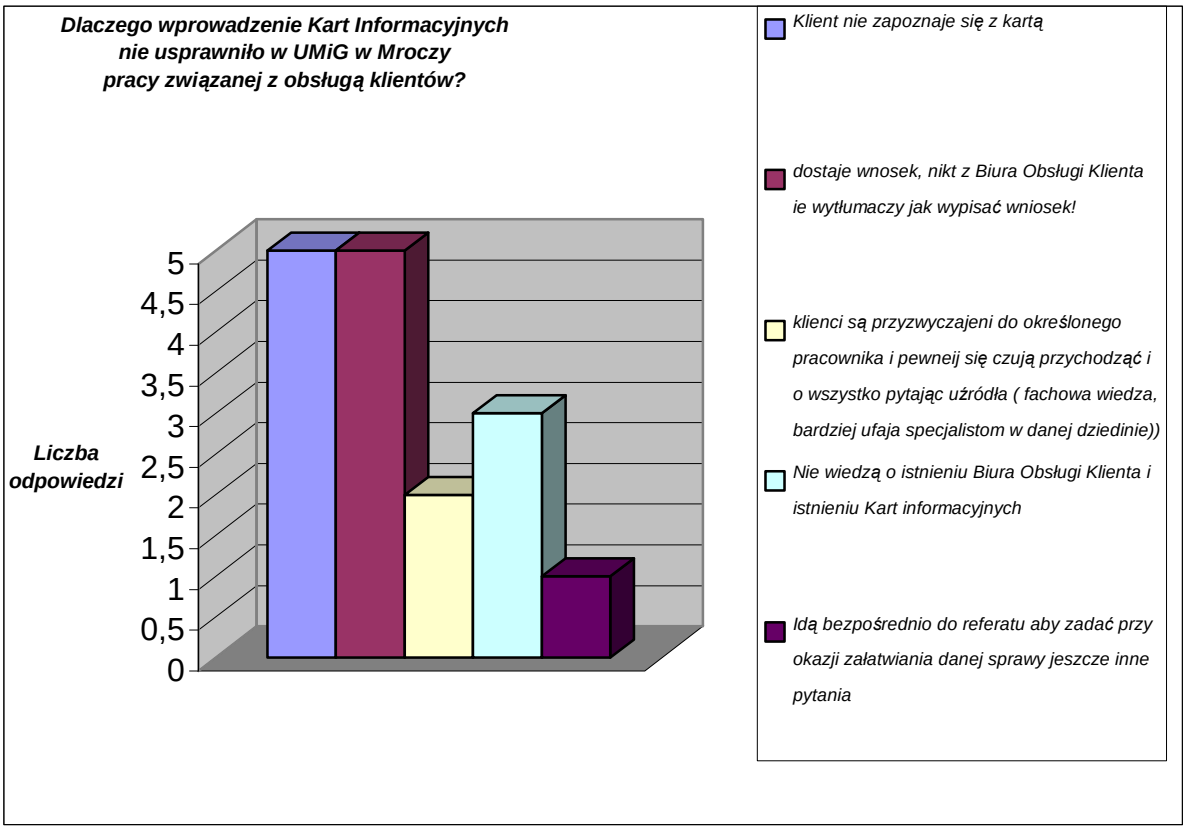
80% pracowników odpowiedzialnych za realizacje zadań wynikających z kart informacyjnych twierdzi, że ich wprowadzenie nie usprawniło im pracy związanej z obsługą klientów. Jest to bardzo wysoki procent odpowiedzi. Główna przyczyny takiego wskazywana przez urzędników to fakt, iż petenci nadal przychodzą do nich po wnioski, jeśli natomiast dostają wnioski w BOK to i tak przychodzą do nich po wyjaśnienie ewentualnych zapytań i wątpliwości.

Zdaniem przebadanych pracowników dzieje się tak z kilku powodów:

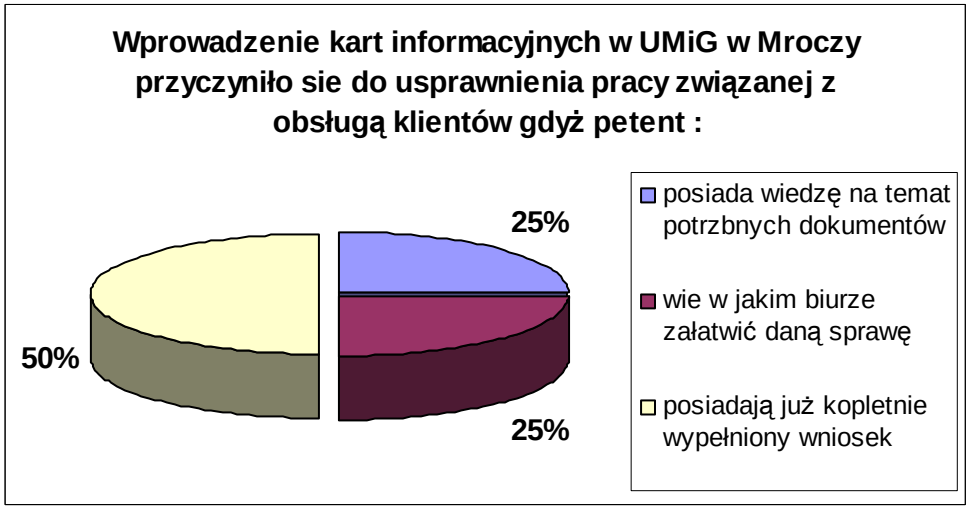
- BOK, w którym powinna następować kompleksowa obsługa klientów) jest słabo widoczny dla petenta, niezbyt dobrze oznakowany;
- BOK jest dobrze umiejscowiony w budynku urzędu, jednak jego dostępność architektoniczna daje wiele do życzenia (przede wszystkim małe okienko zupełnie nie zdaje egzaminu, zamiast łączyć petenta z pracownikiem BOK, wprowadza sztuczną barierę: w BOK nie ma miejsca gdzie można swobodnie wypełnić druki i zapoznać się z kartami, karty są źle wyeksponowane, niedostępne dla klienta);
- Pracownik BOK jest zbyt mało komunikatywny, posiada zbyt małą wiedzę na temat spraw załatwianych w urzędzie, zdaniem urzędników, pracownik ten powinien zostać przeszkolony przez minimum tydzień w konkretnej komórce organizacyjnej, tak aby znać wszystkie wymogi oraz całą procedurę związaną z załatwianiem konkretnej sprawy. Ponadto powinien zajmować się tylko obsługą klientów, i im poświęcać swój czas, do petenta, któremu nie potrafi udzielić odpowiedzi powinien wzywać odpowiedniego pracownika);
- Klient nie otrzymuje w BOK karty informacyjnej tylko sam wniosek, a zatem nie wie jak go wypełnić, jakie dokumenty załączyć, jak długo potrwa załatwianie sprawy, z takimi zapytaniami pojawia się natomiast w konkretnym referacie.
- Powodem, dla którego petenci decydują się załatwiać sprawę w referacie, a nie w BOK jest przyzwyczajenie (gmina Mrocza to mała gmina, większość osób zna się tutaj osobiście, ponadto wielu urzędników wyrobiło sobie w trakcie długoletniej pracy zaufanie petentów, także mieszkańcy wolą załatwić dane

sprawy bezpośrednio u osób, które znają, szanują, i które wielokrotnie już pozytywnie wywiązały się ze swoich zadań.).

Poniższy wykres obrazuje przedstawiona przeze mnie analizę.

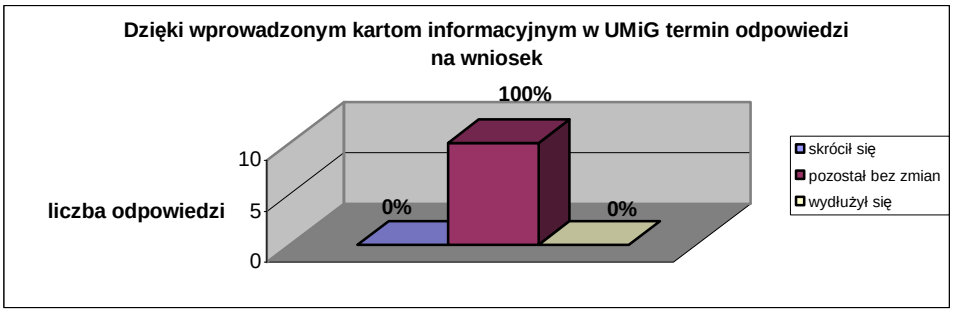


Wykres nr 17.

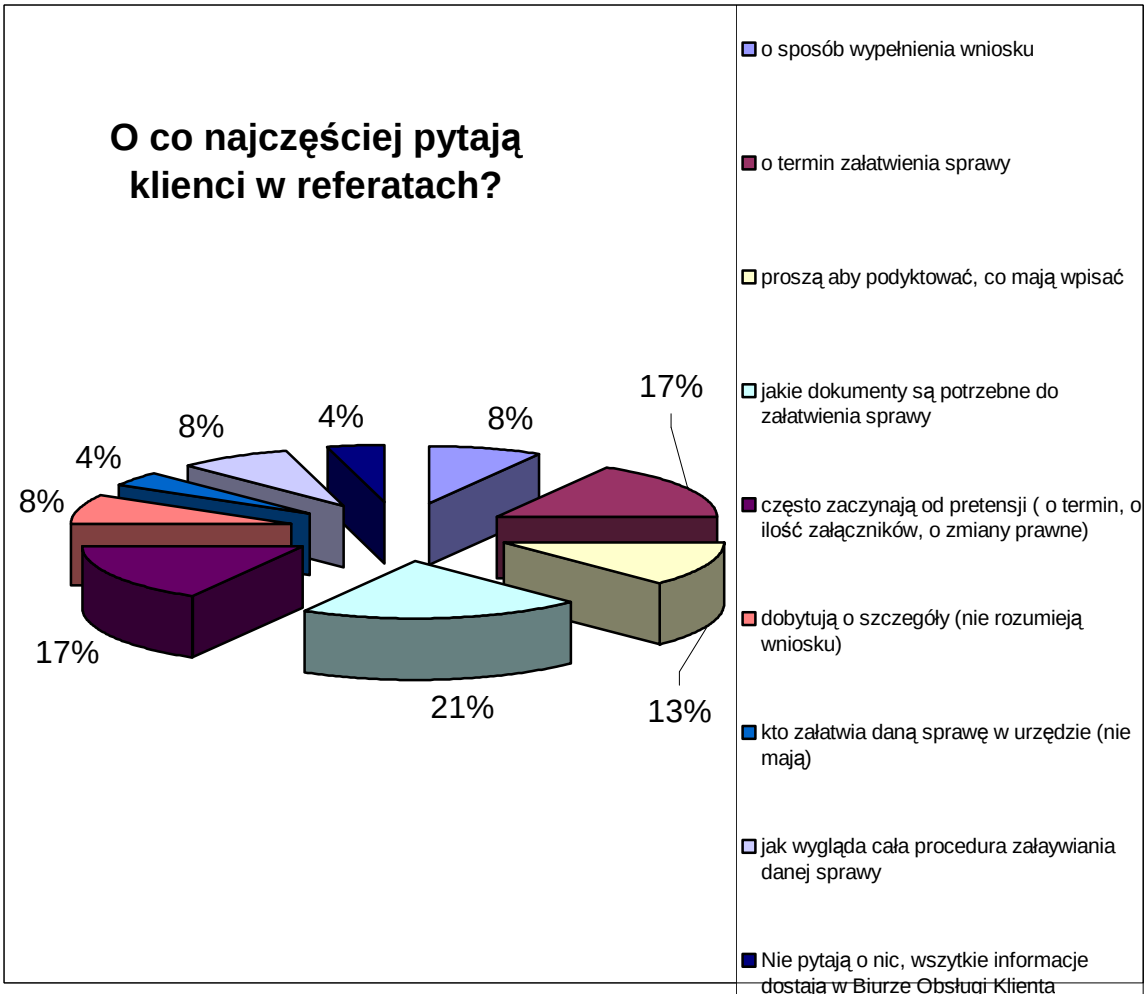


Wykres nr 18.

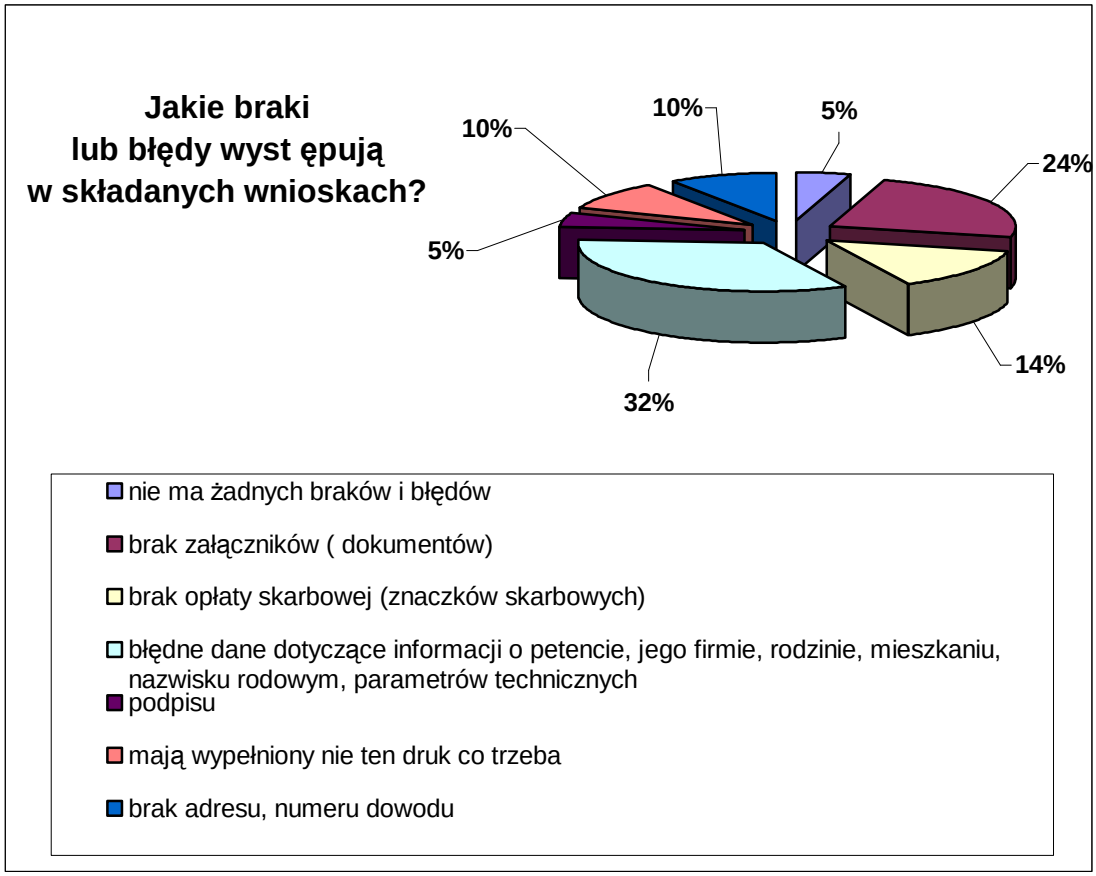
20% pracowników referatów twierdzi, iż wprowadzenie kart usprawniło ich pracę. Ich zdaniem wprowadzenie kart spowodowało, że klient posiada wiedzę na temat potrzebnych dokumentów, wie w jakim biurze należy załatwić daną sprawę, często posiada już kompletnie wypełniony wniosek (50% respondentów, którzy korzystają z kart informacyjnych). Część z tych osób to osoby, które korzystają z internetu, gdyż na stronie internetowej łatwo znaleźć kartę informacyjną wraz z załączonym do niej wnioskiem.



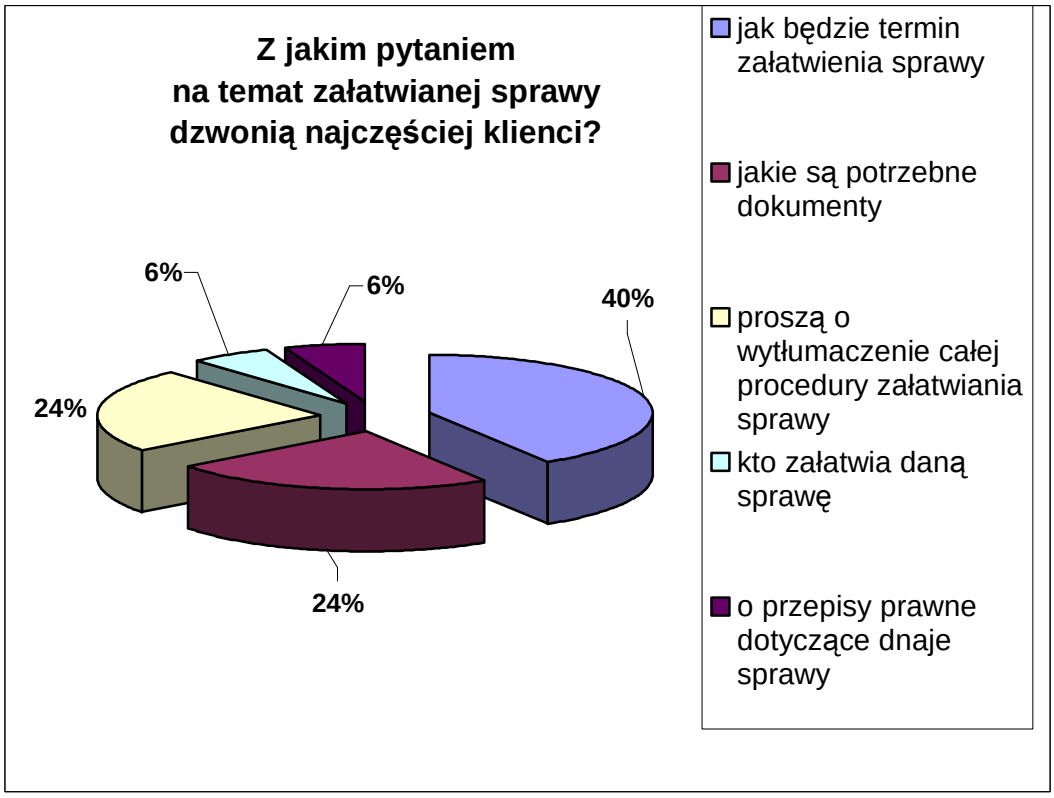
Wykres nr 19.



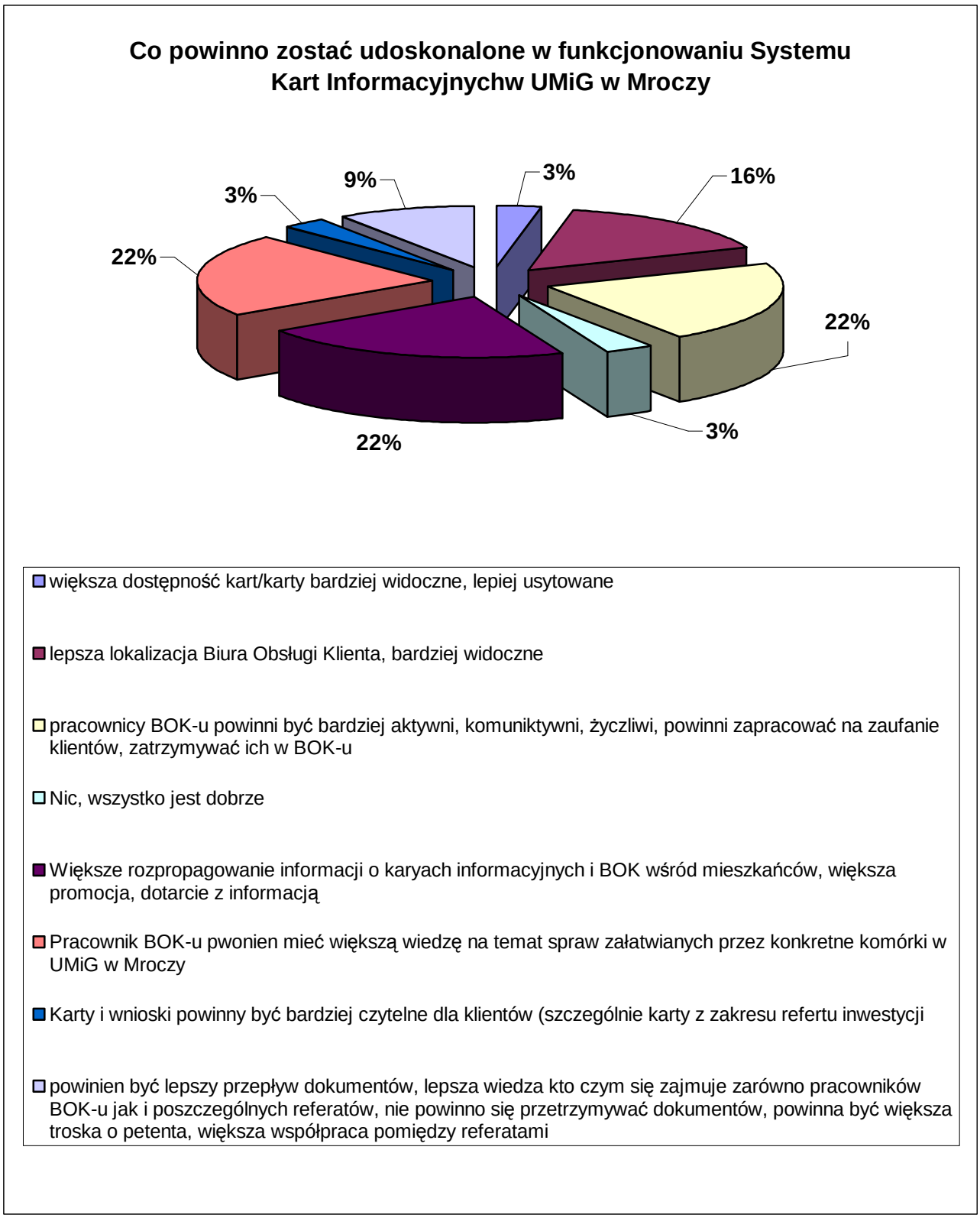
Wykres nr 20.



Wykres nr 21.



Wykres nr 22.


Co powinno zostać udoskonalone w funkcjonowaniu Systemu Kart Informacyjnychw UMiG w Mroczy
3%
16%
9%
3%
22%
22%
22%
3%
większa dostępność kart/karty bardziej widoczne, lepiej usytowane
lepsza lokalizacja Biura Obsługi Klienta, bardziej widoczne
pracownicy BOK-u powinni być bardziej aktywni, komuniktywni, życzliwi, powinni zapracować na zaufanie klientów, zatrzymywać ich w BOK-u
Nic, wszystko jest dobrze
Większe rozpropagowanie informacji o karyach informacyjnych i BOK wśród mieszkańców, większa promocja, dotarcie z informacją
Pracownik BOK-u pwonien mieć większą wiedzę na temat spraw załatwianych przez konkretne komórki w UMiG w Mroczy
Karty i wnioski powinny być bardziej czytelne dla klientów (szczególnie karty z zakresu refertu inwestycji
powinien być lepszy przepływ dokumentów, lepsza wiedza kto czym się zajmuje zarówno pracowników BOK-u jak i poszczególnych referatów, nie powinno się przetrzymywać dokumentów, powinna być większa troska o petenta, większa współpraca pomiędzy referatami

Wykres nr 23.

Wykres nr 23. przedstawia sugestie pracowników Urzędu Miasta i Gminy odnośnie funkcjonowania Biura Obsługi Klienta oraz istniejącego w jego ramach Systemu Kart Informacyjnych.

Jak widać zmiany jakie należy dokonać to przede wszystkim:

- Informowanie społeczeństwa o istnieniu Biura Obsługi Klientów oraz Kartach informacyjnych (promocja takiego modelu załatwiania spraw w urzędzie).
- Przeszkolenie pracownika BOK, który pracuje w urzędzie od niedawna, tak by miał większą wiedzę w zakresie spraw prowadzonych przez różne wydziały urzędu (wśród pracowników padła propozycja, aby pracownik tydzień spędził w konkretnym referacie, nauczył się specyfiki spraw tam prowadzonych i najczęściej występujących problemów).
- Pracownicy zwracają także uwagę na małe doświadczenie pracownika z zakresu obsługi klienta. Okazuje się, że ważne, często decydujące znaczenie w bezpośrednim kontakcie z klientem ma wiedza na temat postępowania z ludźmi, empatia i umiejętność rozmowy z drugim człowiekiem.

3. Wyniki wywiadu przeprowadzonego z pracownikiem Biura Obsługi Klienta Urzędu Miasta i Gminy w Mroczy.

Według pracownika BOK obsługuje od 10-20 klientów dziennie. Sprawy załatwiane przez mieszkańców w BOK to głównie:

- Obywatel i jego rodzina (wydanie lub wymiana dowodu osobistego)
- Gospodarka przestrzenna i budownictwo (ustalenie warunków zabudowy)
- Działalność gospodarcza i alkohole
- Sprawy społeczne i socjalne (przyznanie dodatku mieszkaniowego)

Według pracownika BOK, klienci często proszą go o pomoc w wypełnieniu druku, najczęściej maja problemy w sprecyzowaniu myśli, bądź jaką i gdzie umieścić opłatę.

4. Podsumowanie.

Żartobliwie można podsumować wyniki badań zdaniem *„chcieliśmy dobrze, a wyszło tak jak zawsze”*. Na szczęście nie jest to do końca prawda.

Idea powstania Biura Obsługi Klienta oraz Systemu Kart Informacyjnych jest na pewno bardzo słuszna. Problemy w funkcjonowaniu BOK, a co za tym idzie problemy w usprawnieniu pracy urzędu poprzez wprowadzenie kart informacyjnych są znane przez decydentów. Jednakże ich likwidacja związana jest z przebudową parteru budynku, w którym znajduje się urząd. Chcemy aby BOK był architektonicznie bardziej dostępny dla petenta, za tym jednak podążają określone środki finansowe.

Przebudowa BOK zaplanowana została na 2007 rok, mamy nadzieję, iż usprawni ona działanie BOK, pozwoli pracownikowi na lepszy kontakt z klientem (trudno dzisiaj oczekiwać aby pracownik ten stał na korytarzu urzędu i wyłapywał wszystkich zainteresowanych).

Nie oznacza, to oczywiście, iż w ten sposób sprawa funkcjonowania Biura Obsługi Klienta się rozwiąże. Na pewno konieczne jest przeszkolenie pracownika BOK w zakresie załatwianych przez niego spraw (sugestie innych pracowników urzędu), poprawienie jego umiejętności komunikacyjnych, szerszy i bardziej intensywny system informowania społeczności gminnej o istnieniu BOK i Kart Informacyjnych oraz lepsze oznakowanie biura, tak by jasne dla petentów było, czym dane biuro się zajmuje.

Konieczne jest także zwrócenie uwagi na ważność istnienia takiej komórki w urzędzie. Nie jest to bowiem zwykłe biuro gdyż od jego funkcjonowania zależy nie tylko sprawność załatwiania spraw w tutejszym urzędzie, ale także opinia klientów, a co za tym idzie całej społeczności lokalnej o pracy urzędników danego urzędu.

Mam nadzieję, iż wyniki przeprowadzonych badań pozwolą na usprawnienie pracy i polepszenie wizerunku Biura Obsługi Klientów wśród petentów Urzędu Miasta i Gminy w Mroczy.

Przygotowanie kwestionariuszy ankiet, przeprowadzenie wywiadów, opracowanie wyników badań: Katarzyna Łukaszczyk, pełnomocnik burmistrza ds. programów rozwoju gminy