

RAPORT
z monitoringu systemu „Katalogu usług”
w URZĘDZIE MIASTA PIŁY
lipiec 2008r.

Katalog usług został wprowadzony zarządzeniem Nr 715/2005 z dnia 19 grudnia 2005 r. Dokumentem tym Prezydent Miasta Piły zobowiązał Wydział Organizacyjny do prowadzenia monitoringu oraz przedkładania wyników – Prezydentowi. Pismem z dnia 20 grudnia 2005 r. pracownik Wydziału Organizacyjnego został zobowiązany do bieżącego obserwowania systemu.

W wyniku wstępnego monitoringu przeprowadzonego w styczniu 2008 r. uznano za niezbędne dokonanie zmian w kartach usług Wydziału Oświaty oraz Wydziału Finansowego w związku ze zmianą przepisów, co Prezydent Miasta uczynił podejmując 28 stycznia 2008 r. zarządzenie nr 273/21/2008.

Realizując zapisy zarządzenia nr 851/2006 Prezydenta Miasta Piły z dnia 26 czerwca 2006 r. określające metodologię monitoringu przeprowadzono 53 rozmowy z pracownikami realizującymi usługi, 56 rozmów z klientami docierającymi do stanowisk realizujących usługi w Wydziałach oraz 11 rozmów z klientami zasięgającymi informacji w punkcie informacyjnym Urzędu Miasta Piły.

I. Opinie pracowników Urzędu realizujących usługi

Analiza odpowiedzi na poszczególne pytania ankietowe:

1. czy od czasu wprowadzenia Zarządzenia Nr 715/2005 Prezydenta Miasta Piły w grudniu 2005r. - katalogu i kart dały się zauważyć zmiany?
 - w wiedzy klientów o procedurach usług
tak: 15/ nie: 38
 - w ich umiejętnościach gromadzenia niezbędnych w danej sprawie dokumentów
tak: 16/ nie: 37
 - czy zmniejszyła się częstotliwość wysyłania pism w sprawie uzupełnienia dokumentacji?
tak: 12 / nie:41
2. czy w rozmowach telefonicznych informuje się/odsyła klienta do kart usług?

tak: 25 / nie: 28

3. czy telefonujący lub przychodzący klienci posługują się wiedzą wynikłą z kart usług?

tak: 12 / nie: 41

4. czy klienci proszą o pogłębienie zawartych w kartach informacji?

tak: 5 / nie: 48

5. czy wprowadzenie katalogu i kart usług wpłynęło na poprawę szybkości załatwianych spraw?

tak: 16 / nie: 37

6. czy zmniejszyła się liczba błędów bądź braków w dokumentacji składanej przez klientów?

tak: 15 / nie: 38

7. czy i co można by wprowadzić do zapisów kart usług realizowanych na tym stanowisku, aby pomóc klientom w szybszym, bardziej zrozumiałym, a więc bezbłędnym załatwianiu spraw w Urzędzie? - proszę wymienić

wszyscy pracownicy, którzy wypełnili ankietę uważają, że nie trzeba nic zmieniać w zapisach kart, bowiem klienci bardzo sporadycznie korzystają z nich i nadal wolą bezpośredni kontakt z urzędnikiem

II. Rozmowy z klientami docierającymi do stanowisk realizujących usługi w Wydziałach

Analiza odpowiedzi na poszczególne pytania:

1. czy klient docierający do stanowiska realizującego usługi w Wydziale posługiwał się wiedzą z katalogu/karty usług czy nie wiedział o jego istnieniu, jeśli posługiwał się nią – to czy poprawnie zrozumiał wymogi czy zapisy uznał za niejasne, czy też miał wątpliwości?

41 osób nie wiedziało o istnieniu katalogu;

15 osoby posługiwały się wiedzą z katalogu.

2. które z zapisów karty sformułowane są niejasno – proszę wymienić

brak odpowiedzi

3. czy po rozmowach urzędnika z klientami – jest czy też nie ma – potrzeby uzupełnienia karty? - jeśli tak to jakie zapisy

nie ma potrzeby: 56

4. czy nie należy – czy też należy wykreślić jakiś zapis w karcie, który może zaciemnia obraz procedury? - jeśli tak, to jaki zapis, proszę wymienić

nie należy: 56

5. czy widać poprawę komunikacji urzędnika z klientami

tak: 21 / nie: 35

6. skrócenia czasu pierwszej rozmowy

tak: 19 / nie: 37

7. czy udało się – znacznie, nieznacznie, wcale – wyeliminować ponowne wizyty klientów w celu uzupełnienia brakujących dokumentów

znacznie: 16 / nieznacznie: 11 / wcale: 29

8. czy wg klienta karta spełnia rolę poradnika:

w sposób wystarczający: 12

w sposób niewystarczający: 4

nie wiem: 40

III. Rozmowy z klientami zasięgającymi informacji w punkcie informacyjnym Urzędu

Analiza odpowiedzi na poszczególne pytania *

1. kolejki w punkcie informacji lub ich brak oraz zrozumiałość udzielanych informacji

kolejki: 1 / brak kolejek: 10

zrozumiałość udzielanych informacji: tak: 11

2. wystarczająca lub niewystarczająca dostępność do druków kart usług

wystarczająca: 4 / niewystarczająca: 7

3. występowanie lub niewystępowanie braków w komplecie kart usług

występowanie: 4 / niewystępowanie: 5

4. czy po uzyskaniu karty usług oraz ewentualnej informacji uzupełniającej

w punkcie informacji wystąpiła czy nie wystąpiła konieczność dotarcia do wydziału realizującego usługę?

tak: 10 / nie: 1

5. jeśli danego typu sprawa załatwiania jest nie po raz pierwszy – czy karta usług oraz ewentualne wyjaśnienia ułatwiły i/lub skróciły czas załatwiania – czy nie ułatwiły i nie skróciły?

ułatwiają: 9 / nie: 2

6. ocena pomocy otrzymanej przy pobraniu karty usług:

wystarczająca: 9 / niewystarczająca: 2

7. ocena jasności zapisów w karcie usług:

zrozumiałe: 1

częściowo niejasne: 7 np. brak odpowiedzi

niezrozumiałe: 3

8. ogólne zadowolenie z możliwości korzystania z katalogu usług:

system przydatny: 1

istnienie katalogu nie ma znaczenia: 4

system nieprzydatny: 5

nie wiem: 1

***niektóre odpowiedzi nie sumują się z uwagi na to, iż ankietowani nie odpowiedzieli na wszystkie pytania**

Z opinii pracowników punktu informacji wynika, że przedmiotem najliczniej zadawanych przez klientów pytań są sprawy związane przede wszystkim z wymianą dowodu, podatkiem od nieruchomości, aktami stanu cywilnego oraz związane z nimi formalności jak opłata skarbową, okres oczekiwania na załatwienia sprawy.

Z analizy powyższych danych wynika, że:

- mieszkańcy Piły mają ciągle małą wiedzę o funkcjonowaniu Katalogu usług w Urzędzie;
- wprowadzenie Katalogu usług nie wpłynęło znacząco na poprawę komunikacji z klientami;
- klienci nadal wolą bezpośrednio kontaktować się urzędnikiem (niektóre sprawy, m.in. załatwiane przez USC trudno zastąpić formułą karty usług);
- dostęp klientów do kart usług wpływa (w nieznacznym stopniu) na skrócenie tzw. rozmów informacyjnych oraz na braki i błędy w składanej dokumentacji.

Piła, 31 lipiec 2008r.

Raport sporządziła:

Inspektor

Sylwia Drąg-Jankowska