

Funkcjonowanie katalogu usług

I. Przedmiotem badania jest sprawdzenie przydatności kart usług - dla klientów Urzędu.

II. Metodologia badania:

1. 1) rozmowy z klientami zasięgającymi informacji w punkcie informacyjnym Urzędu;
- 2) rozmowy z klientami docierającymi do stanowisk realizujących usługi w Wydziałach;
- 3) ankieta - pytania adresowane do mieszkańców poprzez stronę internetową Urzędu;
- 4) zebranie opinii pracowników punktu informacji;
- 5) zebranie opinii pracowników Urzędu realizujących usługi.

2. Zakres badań - wg ramowego układu dot. ust.1.

ad. 1)

dostępność informacji o usługach:

- kolejki w punkcie informacji lub ich brak oraz zrozumiałość udzielanych informacji;
- wystarczająca lub niewystarczająca dostępność do druków kart usług;
- występowania lub niewystępowanie braków w komplecie kart usług;

wyeliminowanie działań zbędnych:

- czy po uzyskaniu karty usług oraz ewentualnej informacji uzupełniającej w punkcie informacji wystąpiła czy nie wystąpiła konieczność dotarcia do wydziału realizującego usługę?

ułatwienie realizacji usługi i/lub skrócenia czasu załatwiania sprawy:

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

ocena pomocy otrzymanej przy pobraniu karty usług:

- wystarczająca lub niewystarczająca

ocena jasności zapisów w karcie usług:

- zrozumiałe
- częściowo niejasne np.
- niezrozumiałe

ogólne zadowolenie z możliwości korzystania z katalogu usług:

- system przydatny
- istnienie katalogu nie ma znaczenia
- system nieprzydatny
- nie wiem

ad. 2)

poprawność zapisów w kartach usług:

- 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?
- które z zapisów karty sformułowane są niejasno? - proszę wymienić:
.....

pełność zapisów kart usług:

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

nadmiar zbędnej informacji w karcie:

- czy nie należy - czy też należy wykreślić jakiś zapis w karcie, który może zaciemnia obraz procedury? - jeśli tak, to jaki zapis, proszę wymienić:
-
- ocena możliwości wzrostu zorientowania klientów po wdrożeniu katalogu:
- czy widać poprawę komunikacji urzędnika z klientami, czy też nie?
- skrócenie czasu pierwszej rozmowy - czy nie?
- czy udało się - znacznie, nieznacznie, wcale - wyeliminować ponowne wizyty klientów w celu uzupełnienia brakujących dokumentów?
- czy wg klienta karta spełnia rolę poradnika?
 - a) w sposób wystarczający
 - b) w sposób niewystarczający
 - c) nie wiem

ad. 3)

1. Proszę o dokonanie oceny obsługującego Pana(ia) urzędnika - za życzliwość i kulturę obsługi?
 - a) bardzo dobrze
 - b) dobrze
 - c) dostatecznie
 - d) źle
 - e) bardzo źle
2. Proszę o dokonanie oceny obsługującego Pana(ia) urzędnika - za kompetentność i fachowość?
 - a) bardzo dobrze
 - b) dobrze
 - c) dostatecznie
 - d) źle
 - e) bardzo źle
3. Jak ocena Pan(i) dostęp do informacji dotyczącej załatwianej sprawy?
 - a) informacja pełna i wystarczająca

b) informacja niewystarczająca

4. Czy zapisy w katalogu usług są zrozumiałe i precyzyjne?

- a) tak
- b) nie

jeśli nie, proszę wymienić które

ad. 4)

jakie dziedziny są przedmiotem najliczniejszych pytań w punkcie informacji, proszę wymienić poczynając od najczęstszych (np. sprawy mieszkaniowe, pomocy społecznej.....)
w poszczególnych dziedzinach czego dotyczą pytania szczegółowe - proszę wymienić maksymalnie dużo.....

wśród pytań szczegółowych, które są najliczniej powtarzane w grupach:

- **organizacyjne** np.: gdzie jest Wydział.....; w jakim pokoju załatwia się sprawę.....; gdzie składa się wnioski o.....; do której godziny.....; do którego dnia m-ca..... można załatwić.....?
- **merytoryczne** np.: jakie warunki muszą spełnić aby wnioskować o.....; jaka uchwała reguluje sposób wysokości opłat za bilety komunikacji miejskiej, podatków lokalnych itp.?

czy możliwość skierowania do klienta katalogu usług i kart:

- wpłynęła na długość informacyjnych rozmów telefonicznych - czy nie?
- wpłynęła na czas rozmów z klientami przybyłymi do urzędu - czy nie?
- jest wystarczająco wykorzystywana przez klientów po sugestii urzędnika w punkcie informacji - czy nie jest?

ocena woli klientów w zakresie samodzielnego korzystania z katalogu i kart czy jest znaczna - średnia - nikła; w czym widzisz przyczyny, jeśli nie jest znaczna?

- proszę wymienić.....

propozycje zmian, uzupełnień, udogodnień.....

proszę wymienić:.....

ad. 5)

wpływ katalogu i kart usług na komunikację klient - urzędnik:

- czy od czasu wprowadzenia Zarządzenia Nr 715/2005 Prezydenta Miasta Piły w grudniu ub. roku katalogu i kart usług dały się zauważyć zmiany:
 - w wiedzy klientów o procedurach usług - tak czy nie?
 - w ich umiejętnościach gromadzenia niezbędnych w danej sprawie dokumentów - tak czy nie?
 - czy zmniejszyła się częstotliwość wysyłania pism w sprawie uzupełnienia dokumentacji - tak czy nie?

posługiwanie się w kontaktach klient - urzędnik wiedzą wynikłą z w/wym Zarządzenia:

- czy w rozmowach telefonicznych informuje się / odsyła klienta do kart usług - czy nie?
- czy telefonujący lub przychodzący klienci posługują się wiedzą wynikłą z kart usług - czy nie?
- czy klienci proszą o pogłębienie zawartych w kartach informacji czy też nie?
- jeśli tak, to proszę wymienić jakich:
- czy odnotowano nieporozumienia / niezrozumienie zapisów z kart usług czy też nie?
- jeśli tak, to jakich których zapisów dotyczyły:
- czy odnotowano uwagi typu: „ale tego w karcie nie napisano” czy nie?
- jeśli tak, to na jakie braki wskazano, proszę wymienić:

ocena szybkości i poprawności załatwiania spraw:

- czy wprowadzenie katalogu i kart usług wpłynęło na poprawę szybkości załatwianych spraw, czy nie?
- czy zmniejszyła się liczba błędów bądź/i braków w dokumentacji składanej przez klientów, czy też nie?

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:

.....