



# O zadowolenie klienta

**NADRZĘDNYM CELEM URZĘDU JEST ZAPEWNIENIE PROFESJONALNEJ, PRZYJAZNEJ I ZGODNEJ Z PRAWEM OBSŁUGI KLIENTÓW, GŁOSI „POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA TYCHY”. WYNIKI BADAŃ POZIOMU KLIENTA POKAZUJĄ, ŻE TO NIE TYLKO DEKLARACJA.**

**Sylvia Zawadzka**

s.zawadzka@twojetychy.pl

Ankietowe badania poziomu zadowolenia klienta prowadzone są w Tyskim Urzędzie Miasta stale, od 2001 r. Jednak przez długi czas zainteresowanie możliwością wyrażenia swojej opinii było niskie. Akcja nabrała rozmachu dopiero w 2007 r., gdy do dyspozycji klientów została oddana nowa, uproszczona wersja ankiety. Jej wypełnienie nie zajmuje więcej niż kilkadziesiąt sekund.

Od tej pory Wydział Organizacyjny, Kadr i Szkolenia na bieżąco analizuje informacje przekazywane przez klientów urzędu. Tak, właśnie

klientów. Archaiczne pojęcie „petenta” w słowniku tyskich urzędników od dawna już nie funkcjonuje. Urząd Miasta Tychy działa jak instytucja usługowa, której być albo nie być zależy od tego, czy klient będzie zadowolony z wykonanej usługi.

Chcąc walczyć ze stereotypowymi opiniami, że załatwienie sprawy zależy od humoru urzędnika bądź znajomości, Urząd Miasta Tychy przed kilku laty rozpoczął wdrażanie systemu jakości zgodnego z normą ISO. – Nie był to proces przebiegający łatwo i bezboleśnie – mówi Sylwia Uchnast-Gara, pełnomocnik ds. jakości UM Tychy. – Każda zmiana organizacyjna, tak w urzędzie, jak i w przedsiębiorstwie rynkowym, łączy się z powstaniem oporu i barier. Kluczem do sukcesu jest dobra wola kierownictwa i osobiste zaangażowanie pracowników wszystkich szczebli. Tyski urząd uzyskał certyfikat potwierdzający wdrożenie systemu jakości zgodnego z normą PN-EN ISO 9001-2001 w 2002 r. Był to czas, gdy przyznawanie certyfikatów ISO instytucjom administracji publicznej wciąż było w Polsce nowością.

Certyfikat ISO nie zostaje przyznany „na wieczność” – obejmuje okres trzech lat i w tym czasie instytucja poddana jest kontroli. Z ramienia



Wypełnienie ankiety zajmuje około minuty.

jednostki certyfikującej (dla UM w Tychach jest to Polskie Centrum Badań i Certyfikacji) przeprowadzane są audyty nadzoru, mające na celu ustalenie, czy poziom świadczonych usług jest zgodny z wymaganiami normy. Utrzymanie ISO jest warunkowane utrzymaniem wysokiego poziomu usług przez cały czas. Tak więc raz określone standardy jakości obowiązują już na stałe.

## Cztery pytania

Niezależnie od audytów zewnętrznych, norma ISO zobowiązuje urząd do prowadzenia stałego monitoringu poziomu zadowolenia i satysfakcji klienta. Idea takich badań pojawiła się jeszcze przed uzyskaniem certyfikatu – miały one być źródłem informacji, wykorzystanym przy tworzeniu polityki jakości. W najczęściej odwiedzanych wydziałach UM postawiono więc skrzynki, do których zadowoleni bądź niezadowoleni klienci mogli wrzucać wypełnione ankiety ze swoimi uwagami.

Początki nie przyniosły jednak dobrych rezultatów. Przykładowo – w ciągu całego roku 2004 wypełniono zaledwie 110 ankiet. Dziś w ciągu miesiąca ze skrzynek wyciąganych jest dwukrotnie więcej.

Co zaważyło na tym, że tyskanie chętniej wypowiadają swoje opinie? – W pewnym momencie zadaliśmy sobie pytanie, dlaczego ludzie tak niechętnie wypełniają ankiety – mówi Sylwia Uchnast-Gara. – Powstał pomysł, by zmienić jej formę. Wcześniej była bardziej szczegółowa i rozbudowana. Aby jej wypełnienie było mniej kłopotliwe, ograniczyliśmy się do zadania klientowi czterech podstawowych pytań.

W każdym pytaniu mamy sześciopunktową skalę, na której odznaczamy swoją ocenę – od całkowitej dezaprobaty do pełnego zadowolenia. Ankieta zawiera ponadto miejsce na dodatkowe uwagi oraz pytanie o wydział i rodzaj załatwianej sprawy. Siedem żółtych skrzynek wraz z formularzami ankiety znajdziemy w najczęściej odwiedzanych wydziałach, m.in. w Urzędzie Stanu Cywilnego, Wydziale Komunikacji, Biurze Obsługi Klienta.

## Wyniki

Rok 2007 przyniósł już taką obfitość głosów, że Wydział Organizacyjny, Kadr i Szko-

lenia dokonał analizy danych i na ich podstawie przedstawił wyniki badania poziomu zadowolenia klientów urzędu.

– Istniała obawa, że wyniki takiego badania ankietowego będą nieco zniekształcone, gdyż często jest tak, że okazji do wypowiedzenia swoich opinii szukają klienci niezadowoleni – mówi Sylwia Uchnast-Gara. – Ci zadowoleni nie myślą o tym, by dzielić się swoimi spostrzeżeniami. Biorąc to pod uwagę, spodziewaliśmy się znacznej liczby ocen negatywnych. Takie informacje są oczywiście dla nas bardzo cenne.

Jednak rzeczywiste wyniki badania nie potwierdziły tych obaw. W roku 2007 i w pierwszym półroczu 2008 tyskanie wystawili Urzędowi Miasta Tychy ocenę zdecydowanie pozytywną. Pełne zadowolenie i najwyższą ocenę kompetencji i kultury osobistej personelu deklaruje w kolejnych kwartałach ok. 70-80 proc. klientów. Skrajne niezadowolenie wyraziło w tym samym okresie ok. 3-4 proc. osób wypełniających ankietę. Jeżeli podzielić sześciopunktową skalę ocen na negatywne (od 1 do 3) i pozytywne (od 4 do 6), wyniki badania w ostatnich trzech kwartałach kształtują się następująco:

- IV kwartał 2007: oceny pozytywne – 90 proc., oceny negatywne – 10 proc.
- I kwartał 2008: oceny pozytywne – 93 proc., oceny negatywne – 7 proc.
- II kwartał 2008: oceny pozytywne – 95 proc., oceny negatywne – 5 proc.

Tendencja do umacniania się przewagi ocen pozytywnych potwierdza, że przekazywane uwagi są analizowane, a niedogodności – w miarę możliwości – usuwane. Funkcję „działu jakości” w Urzędzie Miasta Tychy pełni Wydział Organizacyjny, a wszelkimi działaniami w tym zakresie kieruje pełnomocnik ds. jako-

ści, która regularnie analizuje dane pochodzące z ankiet. Ilość pracy wymaga też do dodatkowych posiłków; w przygotowaniu raportu z wyników badań w ostatnich dwóch kwartałach pomagały stażystki – Katarzyna Żuraw i Katarzyna Chmielowiec.

Wszystkie uwagi zawarte w ankietach – nawet te z założenia dowcipne – są wprowadzane do specjalnego arkusza z przypisaniem do wydziału i sprawy, jakiej dotyczą. Zdarzają się słowa ostrej krytyki, ale jest też mnóstwo pochwał, często kierowanych pod adresem osoby, która sprawę klienta prowadziła. Dla pracowników urzędu to dodatkowa motywacja do pracy – pochwała taka trafia przecież także do wiadomości przełożonych.

Sugestie klientów, przekazane za pośrednictwem „żółtych skrzynek” stały się bodźcem m.in. do wydłużenia godzin pracy urzędu w końcowym okresie obowiązkowej wymiany dowodów osobistych czy utworzenia dodatkowego stanowiska w kasie podatkowej. Ankiety są nie tylko narzędziem oceny, ale także komunikacją z urzędem. Jeżeli jakaś sprawa pojawia się w uwagach w powtarzalny sposób, podejmowane są działania, by usunąć niedogodność lub usprawnić dany element organizacji. Nie omijajmy więc żółtych skrzynek obojętnie. Co bardzo ważne – wypełniając ankietę nie zapominajmy o wpisaniu jakiego wydziału i jakiej sprawy dotyczy nasza ocena. Jeżeli tego nie zrobimy, nasze uwagi nie zostaną uwzględnione z prostej przyczyny – nie będzie wiadomo czego i kogo dotyczą.

Wypełniając ankietę nie oceniamy urzędu miasta „ogólnie”. Oceniamy, jak zostaliśmy obsłużeni, przychodząc w konkretnej sprawie do konkretnej osoby. Dzięki takiemu skonkretyzowaniu naszej oceny jest możliwe wychwytywanie i rozwiązywanie konkretnych problemów. A taki właśnie jest cel prowadzenia badań poziomu satysfakcji klienta. Bo niezależnie od tego, że urząd miasta nie ma „naturalnej konkurencji”, jest bowiem jedyną instytucją uprawnioną do wydawania decyzji w określonych sprawach, dbałość o poziom obsługi jest tutaj nie mniejsza niż w przedsiębiorstwach rynkowych.

**tam znajdziemy „żółte skrzynki”:**

- Wydział Działalności Gospodarczej
- Wydział Spraw Obywatelskich
- Wydział Gospodarki Lokalowej
- Wydział Komunikacji
- Urząd Stanu Cywilnego
- Biuro Obsługi Klienta
- Kasy

**ANKIETA**  
(ocena zadowolenia Klienta z usług Urzędu Miasta Tychy)

Szanowna Pani, Szanowny Panie  
W związku z dążeniem Urzędu Miasta Tychy do doskonalenia świadczonych usług zapraszamy do anonimowego udzielenia informacji na temat stopnia zadowolenia Pani/Pana ze sposobu obsługi oraz spełnienia wymagań i oczekiwań Klienta przez pracowników Urzędu.

Sprawa dotyczyła: .....

W Wydziale: .....

W tabeli prosimy o zaznaczenie znakiem „X” odpowiednio wybranego pola (konkretnej cyfry)

1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi:

1  2  3  4  5  6

całkowity brak zadowolenia pełna satysfakcja

2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:

1  2  3  4  5  6

niskie kompetencje wysokie kompetencje

3. Czy uzyskał(a) Pani / Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy:

1  2  3  4  5  6

całkowity brak informacji pełna informacja

4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

1  2  3  4  5  6

niska kultura wysoka kultura

Pani / Pana propozycje w zakresie sposobu doskonalenia usług świadczonych przez nasz Urząd:

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

Wydział Organizacyjny, Kadr i Szkolenia – kwiecień 2007