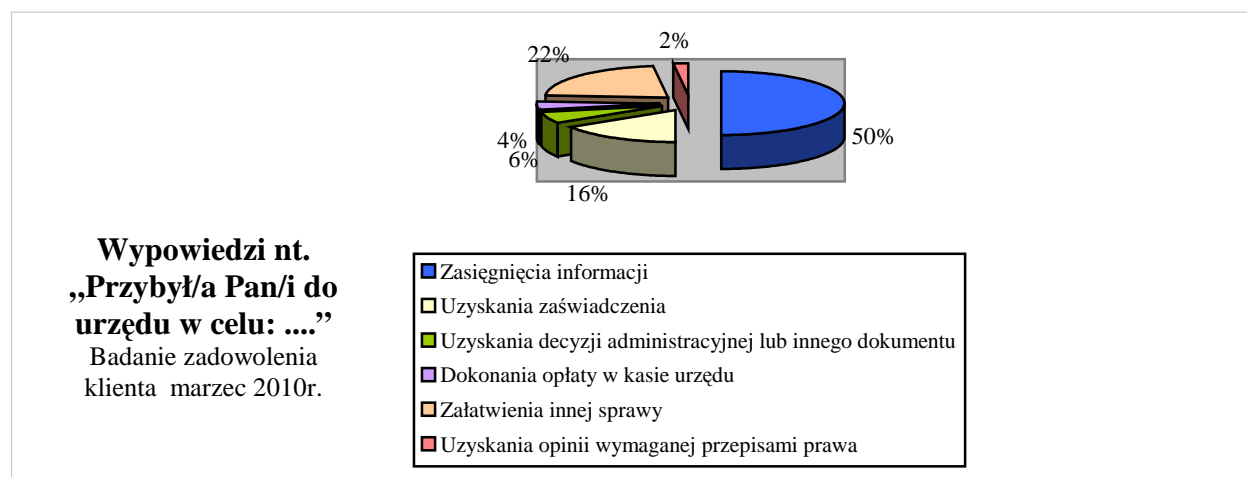




12% respondentów wypowiedziało się nt. satysfakcji z obsługi w Urzędzie Miejskim w Płońsku, w odniesieniu do sytuacji załatwiania spraw/sprawy w różnych komórkach organizacyjnych urzędu równocześnie (zaznaczano od 2 do 5 komórek org. urzędu na jednej ankiecie). Dane z tych ankiet, oznaczone symbolem UM, odnoszą się do: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, Biura Burmistrza (BB), Wydziału Finansowego (FN), Wydziału Polityki Społecznej (PS), Referatu Zarządzania Kryzysowego (ZK), Straży Miejskiej (SM), Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami (GP), Wydziału Spraw Obywatelskich (SO), Wydziału Infrastruktury Technicznej (IT) oraz bliżej nieokreślonej innej komórki, przy czym występują one w różnych konfiguracjach na poszczególnych ankietach. Tym samym dane te zostały wykorzystane do ogólnej oceny satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego, bez odnoszenia ich do poszczególnych komórek organizacyjnych urzędu.

W przeprowadzonym badaniu ankietowym nie uzyskano jednostkowych danych nt. zadowolenia klientów: Referatu Zarządzania Kryzysowego, Biura Burmistrza oraz Straży Miejskiej. W odniesieniu do Skarbnika Miasta, Dyrektora Urzędu, Wydziału Rozwoju Gospodarczego nie uzyskano żadnych informacji.

## CEL PRZYBYCIA INTERESANTÓW DO URZĘDU

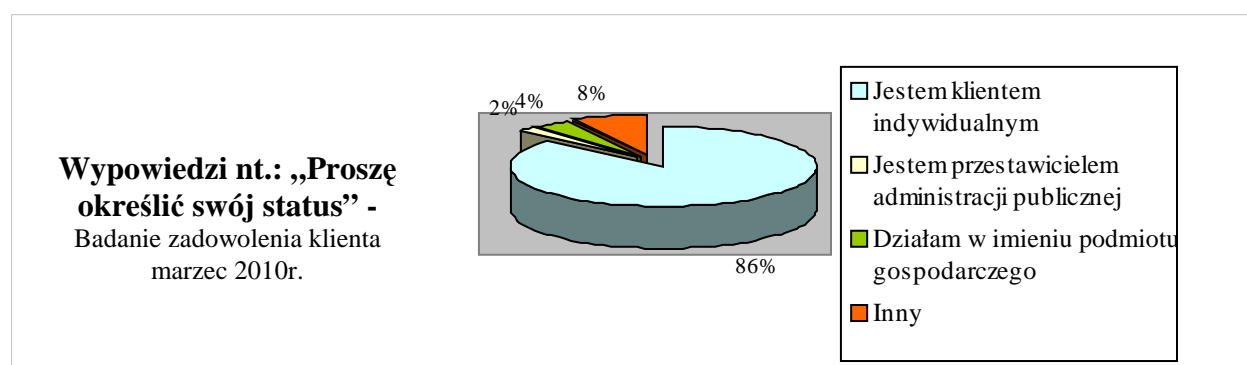


Wykres nr 2

Respondenci najczęściej przybywali do urzędu w celu zasięgnięcia informacji - 50%, załatwienia innej sprawy (poza informacją, decyzją lub innym dokumentem, zaświadczeniem, opinią lub opłatą) - 22% oraz uzyskania zaświadczenia - 16%.

Z wyłączeniem Biura Rady, do każdej z pozostałych komórek organizacyjnych urzędu respondenci przychodzili po informację. Klienci w tzw. innej sprawie (poza informacją, decyzją lub innym dokumentem, zaświadczeniem, opinią lub opłatą) to głównie interesanci Biura Rady i Wydziału Polityki Społecznej wraz z Punktem Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie, ale też i Referatu Obsługi Targowisk, Urzędu Stanu Cywilnego oraz ci, którzy załatwiali swoje sprawy w kilku komórkach organizacyjnych jednocześnie. Wydawaniem zaświadczeń respondentom zajmował się głównie Wydział Spraw Obywatelskich.

## STATUS KLIENTA



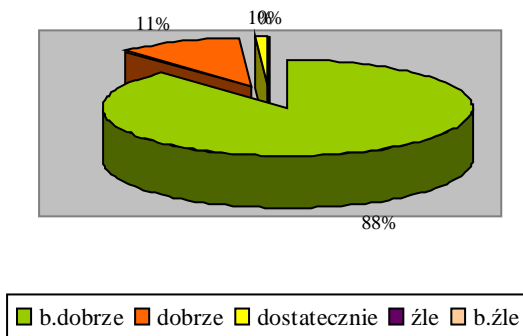
Wykres nr 3

Respondenci to głównie klienci indywidualni - 86%. Inni (tj. ani klienci indywidualni, ani instytucjonalni, ani przedsiębiorcy), stanowiący 8%, to w dużej mierze interesanci Wydziału Polityki Społecznej wraz z Punktem Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie. Zgodnie z kryteriami do analizy wyników badania zadowolenia klienta (zał. nr 1 do PR/8.4/01) wyniki zadowolenia klienta są istotne dla grupy klientów indywidualnych i tzw. innych, gdyż oparte są na wypowiedziach minimum 5 respondentów.

## OGÓLNY POZIOM SATYSFAKCJI KLIENTA

**Odpowiedzi na pytanie:  
„Jak ocenia Pan/i  
ogólnie sposób  
załatwienia Pana/i  
sprawy?” -**

Badanie zadowolenia klienta  
marzec 2010r.



Wykres nr 4

Ogólny poziom zadowolenia klientów ze sposobu załatwienia sprawy, oceniany na bardzo dobry i dobry, kształtuje się w granicach 99 % (wykres nr 4).

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta ( zał. nr 1 do PR/8.4/01) interesanci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy. Urząd otrzymał 100% ocen pozytywnych z przewagą bardzo dobrych (bardzo dobrze – 88%, dobrze – 11%, dostatecznie – 1%).

Prawie wszystkie komórki organizacyjne urzędu (z wyłączeniem AN) otrzymały najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) (zał. nr 2).

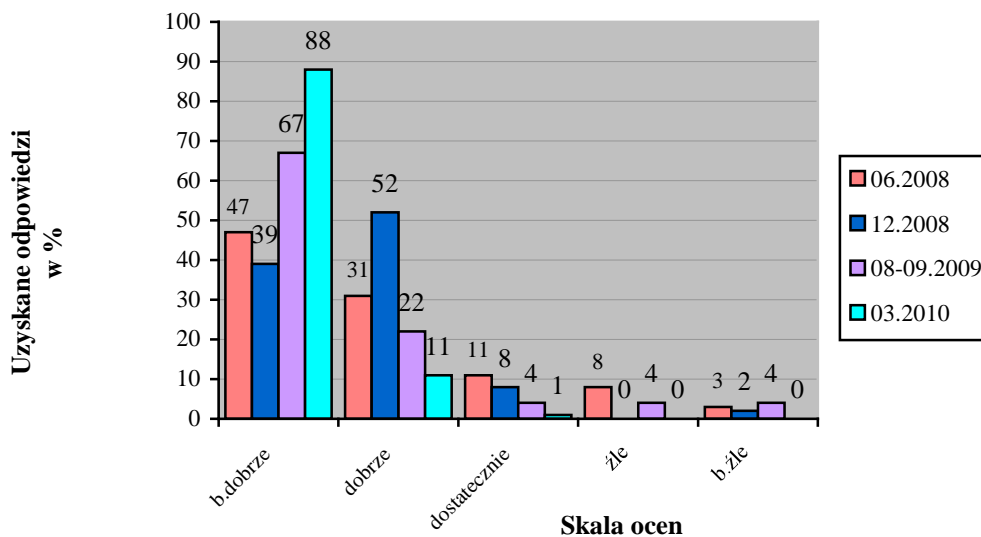
AN z Kancelarią otrzymał 100% ocen pozytywnych, ale bardzo zróżnicowanych, gdyż po równo rozłożyła się tu liczba ocen b. dobrych, dobrych i dostatecznych.

Ww. oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

### Zestawienie odpowiedzi na pytanie:

#### „Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pan/i sprawy?”

– badania zadowolenia klienta czerwiec 2008r./grudzień 2008r./ sierpień-wrzesień 2009r./marzec 2010r.



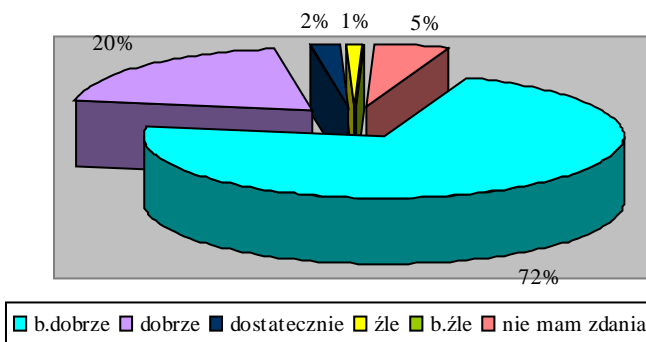
Wykres nr 5

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i ogólnie sposób załatwienia Pan/i sprawy?” z badań przeprowadzonych od czerwca 2008r do marca 2010r. (wykres nr 5) wskazuje na utrzymującą się znaczną przewagę ocen b. dobrych i dobrych zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku.

Od czasu ostatniego badania rysuje się tendencja wzrostowa, gdyż ogólny poziom zadowolenia klienta, oceniany na b. dobry i dobry wzrósł o 10%, przy jednoczesnym wzroście ocen bardzo dobrych o 21%.

Przeprowadzone badanie potwierdziło utrzymanie ogólnego poziomu zadowolenia klientów ze sposobu załatwienia sprawy, ocenianego podczas badania ankietowego na b. dobry i dobry, na poziomie wyników badań ankietowych z roku 2009. Odnotowano wręcz wzrost, gdyż wynik badania z 2009 roku wynosi 89%, a obecnie satysfakcja klientów osiągnęła poziom 99%. Realizowany jest zatem cel jakości, ustalony w zakresie poziomu satysfakcji klienta na rok 2010.

**Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę?” - badanie zadowolenia klienta – marzec 2010r.**



Wykres nr 6

Respondenci bardzo dobrze ocenili dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę. Urząd otrzymał 94% ocen pozytywnych z przewagą b. dobrych (b. dobrze – 72%, dobrze – 20%, dostatecznie – 2%, źle – 1%). 5% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. Byli to klienci: AN – 1 klient, PS - 1, SO - 3. (wykres nr 6).

Najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, FN z Kasą, IT, PS z PPUiPR, SL, TR, USC i WE (zał. nr 2).

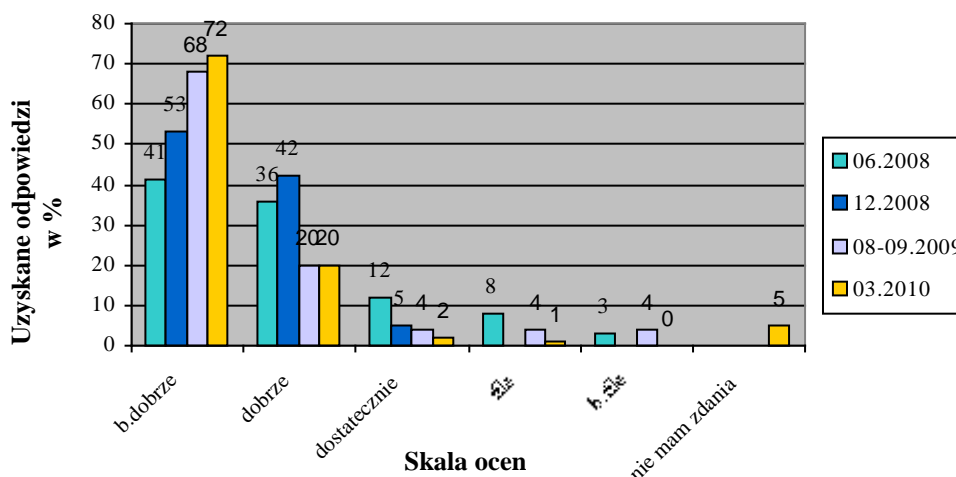
GP i BR otrzymały w tym zakresie ocenę dobrą (80% - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych).

Wg kryteriów, AN z Kancelarią i SO otrzymały w tym zakresie ocenę zadowalającą (50% - 79% ocen pozytywnych), przy przewadze ocen b. dobrych (AN - 64%, SO - 67%). Ocenę zaniżają respondenci nie mający zdania (AN - 33%, SO - 21%). Ponadto SO jest jedyną komórką organizacyjną urzędu, która otrzymała w tym zakresie jednostkową ocenę negatywną.

Ww. oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

**Zestawienie odpowiedzi na pytanie:**

**„Jak ocenia Pan/Pani dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę?” –** Badania zadowolenia klienta czerwiec 2008r./ grudzień 2008r./ sierpień-wrzesień 2009r./ marzec 2010r.

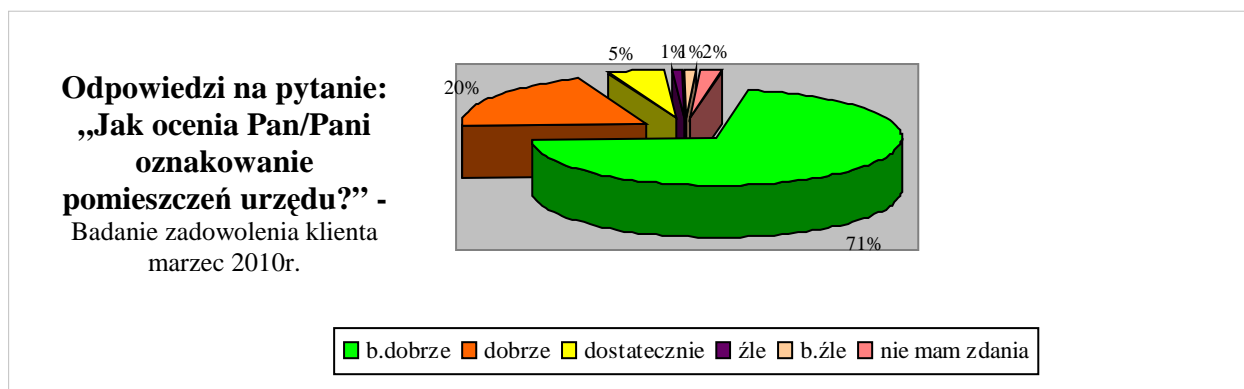


Wykres nr 7

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak Pan/i ocenia dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę?” z ankiet przeprowadzonych od czerwca 2008 r. do marca 2010 r. (wykres nr 7) wskazuje na przewagę ocen b. dobrych i dobrych zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku z tego aspektu obsługi, z utrzymującą się tendencją wzrostową ocen b. dobrych.

Od czasu ostatniego badania nastąpił wzrost ocen b. dobrych o 4%. W efekcie zmiany konstrukcji ankiety pojawiła się też nowa kategoria respondentów niemających zdania, którzy stanowią tu 5%.

## OCENA OZNAKOWANIA POMIESZCZEŃ URZĘDU



Wykres nr 8

Interesanci bardzo dobrze ocenili oznakowanie pomieszczeń urzędu. Urząd otrzymał 96% ocen pozytywnych z przewagą b. dobrych (b. dobrze – 71%, dobrze – 20%, dostatecznie – 5%, źle – 1%, b. źle – 1%). 2% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. Byli to klienci SO. (wykres nr 8).

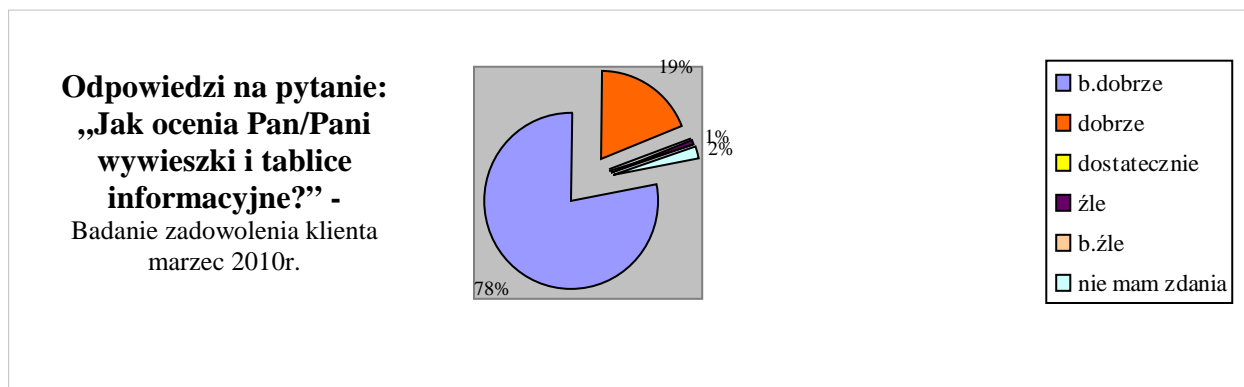
Najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, AN z Kancelarią, BR, FN z Kasą, IT, PS z PPUiPR, SL i USC (zał. nr 2).

GP i TR otrzymały w tym zakresie ocenę dobrą (80% - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych).

Wg kryteriów, SO otrzymał w tym zakresie ocenę zadowalającą (50% - 79% ocen pozytywnych), przy przewadze ocen b. dobrych (57%). Ocenę zaniżają respondenci niemający zdania (14%) oraz dwie oceny negatywne.

Oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

## OCENA TABLIC I WYWIESZEK INFORMACYJNYCH



Wykres nr 9

Respondenci bardzo dobrze ocenili tablice i wywieszki informacyjne. Urząd otrzymał 97% ocen pozytywnych z przewagą b. dobrych (b. dobrze – 78%, dobrze – 19%, źle – 1%) 2% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. Byli to klienci SO. (wykres nr 9).

Najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, AN z Kancelarią, FN z Kasą, IT, PS z PPUiPR, SL, TR i USC (zał. nr 2).

GP i BR otrzymały w tym zakresie ocenę dobrą (80% - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych).

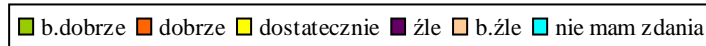
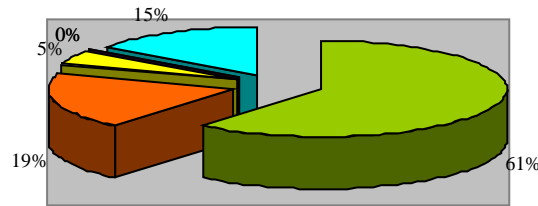
W WE po równo rozłożyła się liczba ocen b. dobrych i dobrych.

Wg kryteriów, SO otrzymał w tym zakresie ocenę zadowalającą (50% - 79% ocen pozytywnych), przy przeważającym udziale ocen b. dobrych (79%). Ocenę zaniżają respondenci niemający zdania (14%) oraz jednostkowa ocena negatywna.

Oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

## OCENA KART INFORMACYJNYCH nt. SPOSOBU ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE

**Odpowiedzi na pytanie:  
„Jak ocenia Pan/Pani  
Karty informacyjne nt.  
sposobu załatwiania  
spraw w urzędzie?” -  
Badanie zadowolenia klienta  
marzec 2010r.**



Wykres nr 10

Respondenci bardzo dobrze ocenili Karty informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 85% ocen pozytywnych z przewagą b. dobrych (b. dobrze – 61%, dobrze – 19%, dostatecznie - 5%). 15% respondentów nie miało zdania w tej kwestii. (wykres nr 10). Byli to klienci: Z-cy Burmistrza – 1 klient, BR – 1, GP - 1, PS z PPUiPR - 5, SL - 2, SO - 3, TR - 1 i WE - 1.

Najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, FN z Kasą, GP, IT, i USC (zał. nr 2).

TR otrzymał w tym zakresie ocenę dobrą (80% - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych).

AN z Kancelarią otrzymał ocenę b. zróżnicowaną, gdyż po równo rozłożyła się tu liczba ocen b. dobrych, dobrych i dostatecznych.

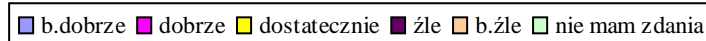
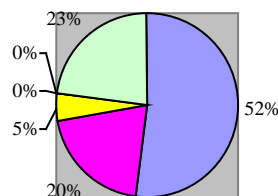
SO, PS z PPUiPR, SL i WE otrzymały w tym zakresie ocenę zadowalającą (50% - 79% ocen pozytywnych), przy bardzo dużym udziale ocen b. dobrych (SO-79%, PS z PPUiPR-67%, SL-50%, WE-50%). Ocenę zaniżają respondenci niemający zdania (SO-21%, PS z PPUiPR-33%, SL-33%, WE-50%).

Klienci BR (100%) nie wypowiedzieli się w tej sprawie.

Ww. oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

## OCENA DOSTĘPNOŚCI W INTERNECIE INFORMACJI nt. SPOSOBU ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE

**Odpowiedzi na pytanie:  
„Jak ocenia Pan/Pani  
dostępność w Internecie  
informacji nt. sposobu  
załatwiania spraw  
w urzędzie ?” -  
Badanie zadowolenia klienta  
marzec 2010r.**



Wykres nr 11

Interesanci na zadowalający ocenili dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Urząd otrzymał 77% ocen pozytywnych (b. dobrze – 52%, dobrze – 20%, dostatecznie – 5%). Pozostałe 23% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 11). Byli to klienci: Z-cy Burmistrza – 7 klientów, FN - 1, GP - 2, PS z PPUiPR - 3, SL - 3, SO - 3, WE - 2, UM-2.

Najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, AN z Kancelarią, PS z PPUiPR, USC, (zał. nr 2).

BR, GP, i TR otrzymały w tym zakresie ocenę dobrą (80% - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych).

Wg kryteriów, SL, SO i FN z Kasą otrzymały w tym zakresie ocenę zadowalającą (50% - 79% ocen pozytywnych), przy czym w przeważającej części były to oceny b. dobre (SO-79%, FN z Kasą – 67%, SL-33%). Ocenę zaniżają respondenci niemający zdania (SL-50%, SO-21%, FN z Kasą -33%).

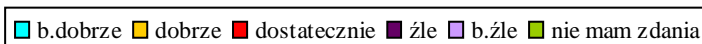
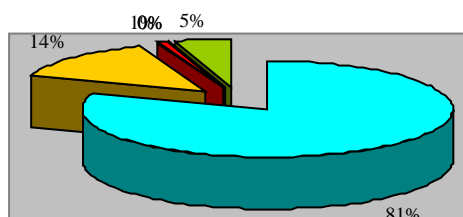
Klienci Z-cy Burmistrza (88%) i WE (100%) w przeważającej części nie wypowiedzieli się w tej sprawie.

Ww. oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

## OCENA ZROZUMIAŁOŚCI I PRZYDATNOŚCI INFORMACJI PRZEKAZYWANYCH PRZEZ URZĘDNIKÓW

**Odpowiedzi na pytanie:  
„Jak ocenia Pan/Pani  
zrozumiałość  
i przydatność informacji  
przekazywanych przez  
urzędników?” -**

Badanie zadowolenia klienta  
marzec 2010r.



Wykres nr 12

Respondenci bardzo dobrze ocenili zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników. Urząd otrzymał 96% ocen pozytywnych z przewagą b. dobrych (b. dobrze – 81%, dobrze – 14%, dostatecznie - 1%). 5% respondentów nie miało zdania w tej kwestii. (wykres nr 12). Byli to klienci: Z-cy Burmistrza – 1 klient, AN z Kancelarią – 1, GP - 1, SO - 2.

Najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, FN z kasą, GP, IT, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC i WE (zał. nr 2).

BR otrzymało w tym zakresie ocenę dobrą (80% - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych).

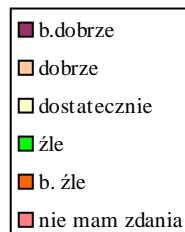
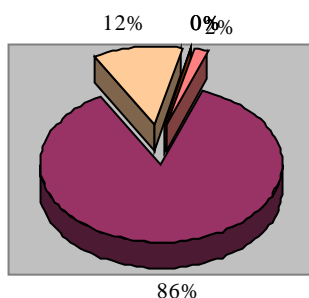
Wg kryteriów, AN z Kancelarią otrzymał ocenę zadowalającą (50% - 79% ocen pozytywnych), przy przewadze ocen b. dobrych (67%). Pozostałe 33% nie miało zdania.

Ww. oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

## OCENA FACHOWOŚCI I KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW

**Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani  
fachowość i kompetencje pracowników urzędu?”**

Badanie zadowolenia klienta marzec 2010r.



Wykres nr 13

Respondenci bardzo dobrze ocenili fachowość i kompetencje pracowników urzędu. Urząd otrzymał 98% ocen pozytywnych z przewagą b. dobrych (b. dobrze – 86%, dobrze – 12%). Pozostałe 2% respondentów nie miało zdania w tej kwestii. (wykres nr 13). Byli to klienci: AN z Kancelarią – 1, UM- 1.

Najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, FN z kasą, GP, IT, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC i WE (zał. nr 2).

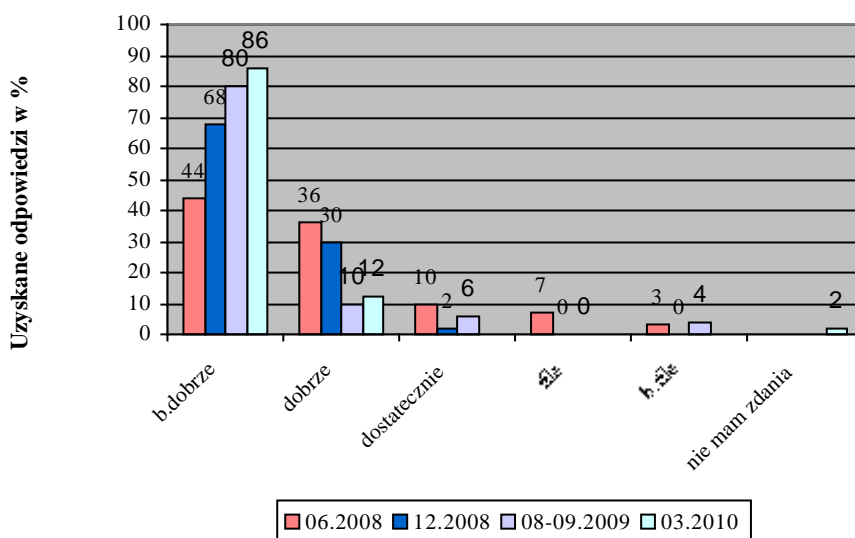
BR otrzymało w tym zakresie ocenę dobrą (80% - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych).

Wg kryteriów, AN otrzymał ocenę zadowalającą (50% - 79% ocen pozytywnych). Ocenę zaniża respondent niemający zdania.

Ww. oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

### Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani fachowość i kompetencję pracowników urzędu?”

- Badania zadowolenia klienta czerwiec 2008r. /grudzień 2008 r./ sierpień – wrzesień 2009r./ marzec 2010r.



Wykres nr 14

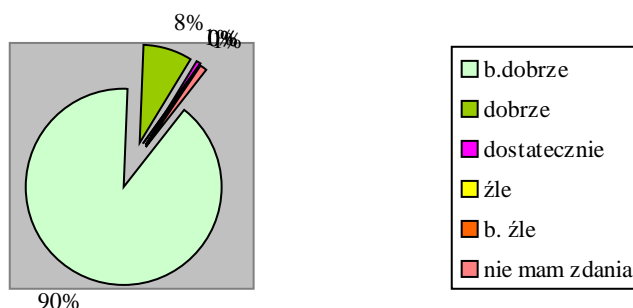
Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani fachowość i kompetencję pracowników urzędu?” z ankiet przeprowadzonych od czerwca 2008r. do marca 2010r. (wykres nr 14) wskazuje na przewagę ocen b. dobrych i dobrych zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku z tego aspektu obsługi, z utrzymującą się tendencją wzrostową ocen b. dobrych.

Od czasu ostatniego badania o 6 % wzrosła liczba ocen b. dobrych i o 2% ocen dobrych. W efekcie zmiany konstrukcji ankiety pojawiła się też nowa kategoria respondentów niemających zdania, którzy stanowią tu 2%.

### OCENA UPRZEJMOŚCI I KULTURY OSOBISTEJ PRACOWNIKÓW

#### Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu?”

Badanie zadowolenia klienta marzec 2010r.



Wykres nr 15

Respondenci bardzo dobrze ocenili uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu. Urząd otrzymał 99% ocen pozytywnych z przewagą b. dobrych (b. dobrze – 90%, dobrze – 8%, dostatecznie – 1%). 1% respondentów nie miał zdania w tej kwestii. (wykres nr 13). Był to klient SO.

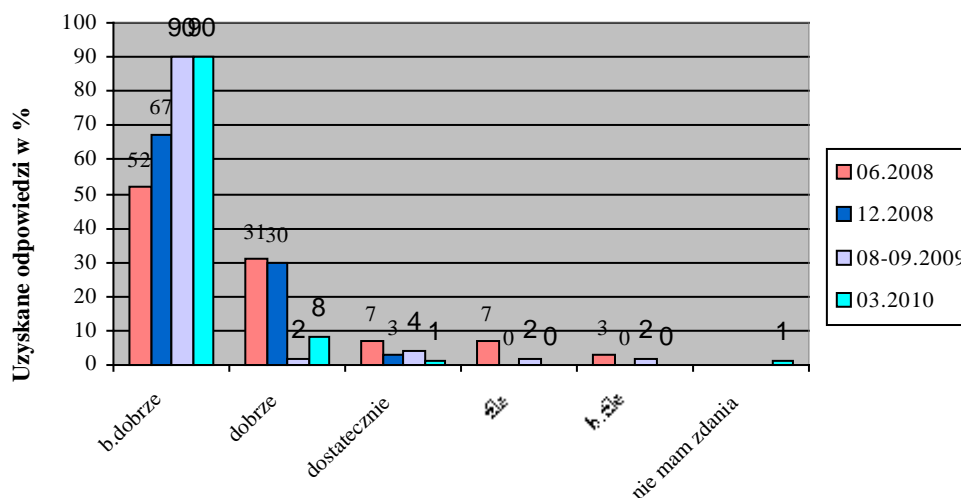
Prawie wszystkie komórki organizacyjne urzędu (z wyłączeniem BR) otrzymały najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) (zał. nr 2).

BR otrzymało w tym zakresie ocenę dobrą (80% - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych).

Ww. oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

### Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu?”

- Badania zadowolenia klienta czerwiec 2008r. /grudzień 2008 r./ sierpień – wrzesień 2009r./ marzec 2010r.



Wykres nr 16

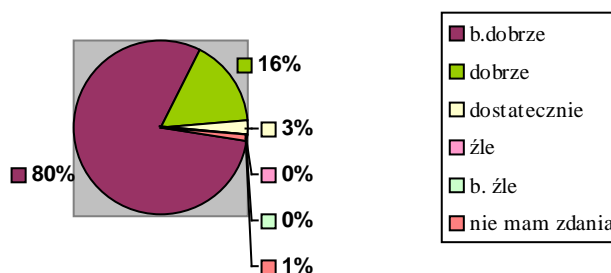
Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu?” z ankiet przeprowadzonych od czerwca 2008r. do marca 2010r. wskazuje na utrzymującą się przewagę ocen b. dobrych i dobrych zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku z tego aspektu obsługi. (wykres nr 16).

Od czasu ostatniego badania stabilny jest poziom ocen b. dobrych, ale odnotowano 6% wzrost ocen dobrych. W efekcie zmiany konstrukcji ankiety pojawiła się też nowa kategoria respondentów niemających zdania, którzy stanowią tu 1%.

### OCENA SPRAWNOŚCI I SZYBKOŚCI OBSŁUGI

#### Odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani sprawność i szybkość obsługi?”

Badanie zadowolenia klienta marzec 2010r.



Wykres nr 17

Respondenci bardzo dobrze ocenili sprawność i szybkość obsługi. Urząd otrzymał 99% ocen pozytywnych z przewagą b. dobrych (b. dobrze – 80%, dobrze – 16%, dostatecznie - 3%). 1% respondentów nie miał zdania w tej sprawie. (wykres nr 17). Był to klient SO.

Najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, BR, FN z Kasą, GP, IT, PS z PPUiPR, SL, SO, USC i WE (zał. nr 2).

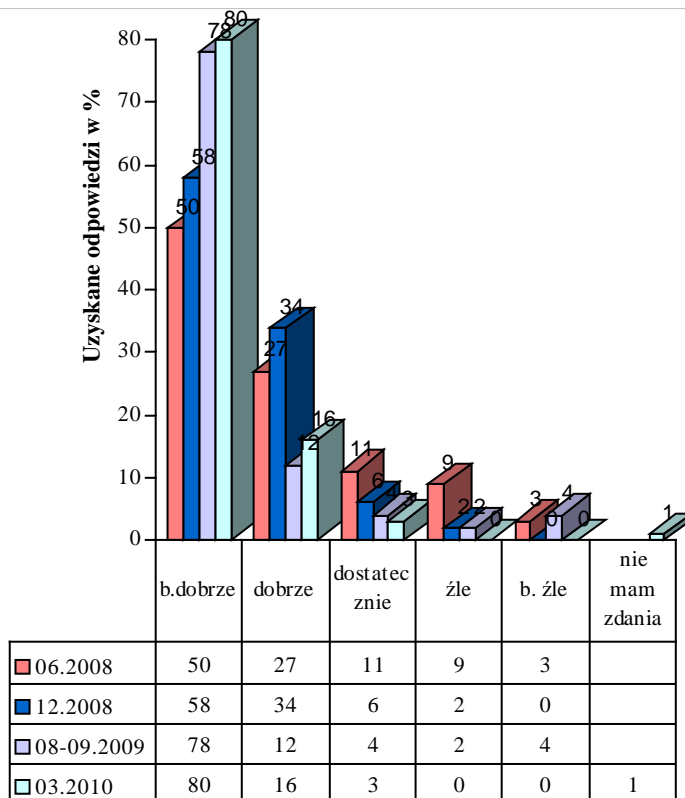
TR otrzymał w tym zakresie ocenę dobrą (80% - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych).

AN otrzymał ocenę w 100% pozytywną, ale bardzo zróżnicowaną, gdyż po równo rozłożyła się tu liczba ocen b. dobrych, dobrych i dostatecznych.

Ww. oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

**Zestawienie  
odpowiedzi na pytanie:  
„Jak ocenia Pan/Pani  
sprawność i szybkość  
obsługi?”**

- Badania zadowolenia  
klienta czerwiec 2008r./  
grudzień 2008r./ sierpień-  
wrzesień 2009r./  
marzec 2010r.



Wykres nr 18

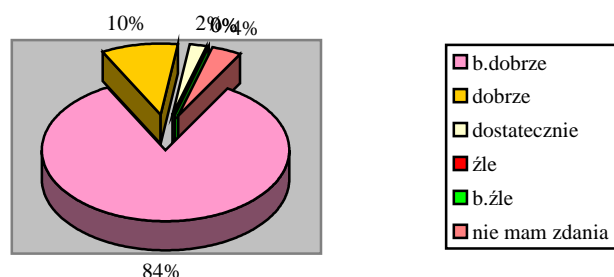
Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani sprawność i szybkość obsługi?” z badań przeprowadzonych od czerwca 2008 do marca 2010r. (wykres nr 18) wskazuje na przewagę ocen b. dobrych i dobrych zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku z tego aspektu obsługi, z utrzymującą się tendencją wzrostową tych ocen.

Od czasu ostatniego badania o 2% wzrosła liczba ocen b. dobrych i o 4% ocen dobrych. W efekcie zmiany konstrukcji ankiety pojawiła się też nowa kategoria respondentów niemających zdania, którzy stanowią tu 1%.

**OCENA RZETELNOŚCI WYKONANIA USŁUG**

**Odpowiedzi na pytanie:  
„Jak ocenia Pan/Pani  
rzetelność wykonania  
usług?”**

- Badanie zadowolenia klienta  
marzec 2010 r.



Wykres nr 19

Respondenci bardzo dobrze ocenili rzetelność wykonania usług. Urząd otrzymał 96% ocen pozytywnych z przewagą b. dobrych (b. dobrze – 84%, dobrze – 10%, dostatecznie - 2%). 4% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 19). Byli to klienci: SO – 3 i UM - 1.

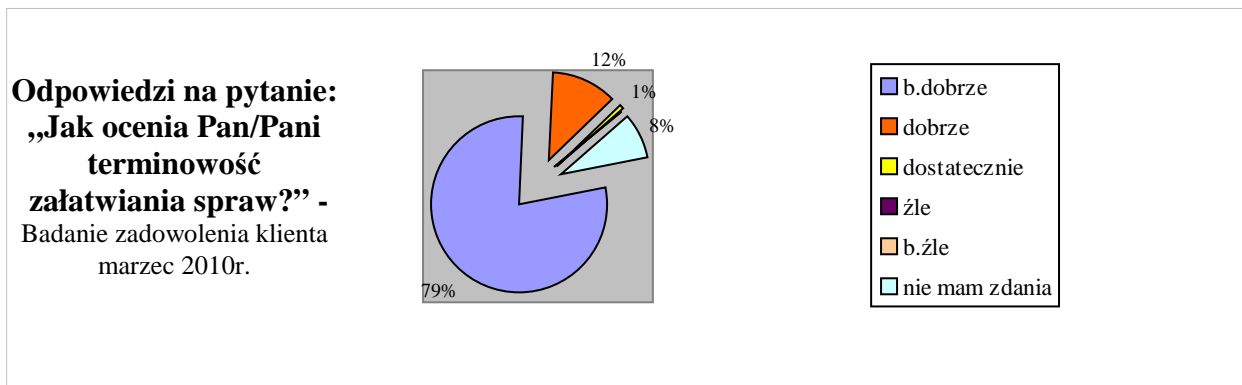
Najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, AN z Kancelarią, FN z Kasą, GP, IT, PS z PPUiPR, SL, TR, USC i WE (zał. nr 2).

BR otrzymało w tym zakresie ocenę dobrą (80% - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych).

Wg kryteriów, SO otrzymał w tym zakresie ocenę zadowalającą (50% - 79% ocen pozytywnych), przy przeważającym udziale ocen b. dobrych (79%). Ocenę zaniżają respondenci niemający zdania (21%).

Ww. oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

## OCENA TERMINOWOŚCI ZAŁATWIANIA SPRAW



Wykres nr 20

Respondenci bardzo dobrze ocenili terminowość załatwiania spraw. Urząd otrzymał 92% ocen pozytywnych z przewagą b. dobrych (b. dobrze – 79%, dobrze – 12%, dostatecznie – 1%). 8% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. Byli to klienci: Burmistrza – 1 klient, Z-cy Burmistrza – 1, FN z Kasą – 1, SL – 1, SO – 2, UM - 2. (wykres nr 20).

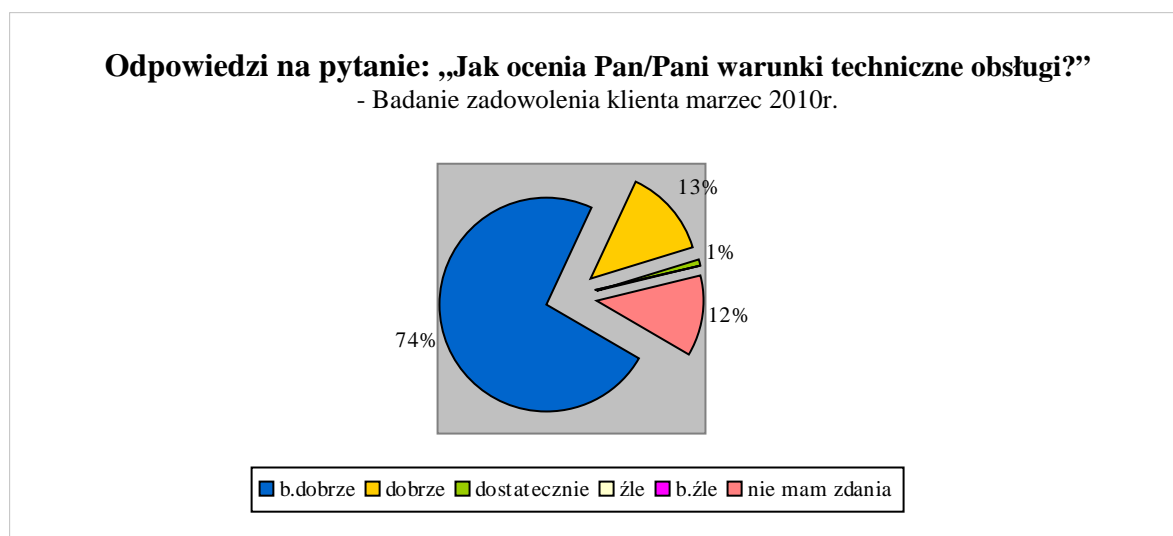
Najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, BR, GP, IT, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC i WE (zał. nr 2).

AN z Kancelarią otrzymał w tym zakresie ocenę dobrą (80% - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen dobrych).

FN z Kasą otrzymał w tym zakresie ocenę zadowalającą (50% - 79% ocen pozytywnych), przy większości ocen b. dobrych (67%). Ocenę zaniżył klient niemający zdania.

Oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

## OCENA WARUNKÓW TECHNICZNYCH OBSŁUGI



Wykres nr 21

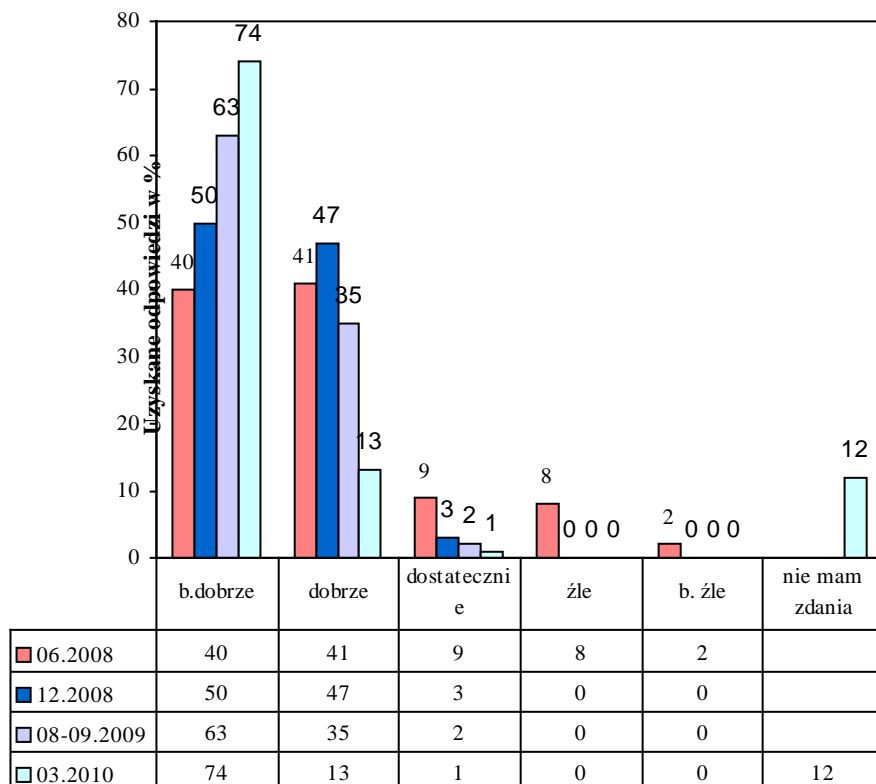
Respondenci bardzo dobrze ocenili warunki techniczne obsługi. Urząd otrzymał 88% ocen pozytywnych z przewagą b. dobrych (b. dobrze – 74%, dobrze – 13%, dostatecznie - 1%). Pozostałe 12% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. (wykres nr 21). Byli to klienci: Z-cy Burmistrza - 1, GP - 1, SL - 2, SO -3, TR - 3, WE - 1, UM - 1.

Najwyższe oceny - oceny bardzo dobre (80 % - 100% ocen pozytywnych z przewagą ocen b. dobrych) otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, AN z Kancelarią, BR, FN z Kasą, GP, IT, PS z PPUiPR i USC. (zał. nr 2).

Wg kryteriów, SL, SO i TR otrzymały w tym zakresie ocenę zadowalającą (50% - 79% ocen pozytywnych), przy czym w SL i SO w przeważającej części były to oceny b. dobre (SO-79%, SL-67%), a w TR – dobre (33%). Ocenę zaniżają respondenci niemający zdania (SL-33%, SO-21%, TR-33%).

Ww. oceny są istotne dla: Burmistrza, Z-cy Burmistrza, GP, PS z PPUiPR, SL, SO, TR, USC. (patrz str. 1).

**Zestawienie odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i warunki techniczne obsługi?”  
- badania zadowolenia klienta czerwiec 2008/ grudzień 2008 r./ sierpień-wrzesień 2009 r./ marzec 2010r.**



Wykres nr 22

Analiza porównawcza odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/i warunki techniczne obsługi?” z ankiet przeprowadzonych od czerwca 2008 r. do marca 2010 r. wskazuje na wahania zadowolenia klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku z tego aspektu obsługi, z utrzymującą się przewagą ocen b. dobrych i dobrych. (wykres nr 22). Obecnie zaobserwowano spadek ocen dobrych na rzecz wypowiedzi: „nie mam zdania”

Od czasu ostatniego badania o 11 % liczbę ocen b. dobrych, przy jednoczesnym spadku o 22% ocen dobrych i o 1% ocen dostatecznych. Nie odnotowano ocen negatywnych. W efekcie zmiany konstrukcji ankiety pojawiła się też nowa kategoria respondentów nie mających zdania, którzy stanowią tu 12%.

**Poniżej przedstawiono wyniki ankiety dla tych komórek organizacyjnych urzędu, gdzie zgodnie z kryteriami do analizy, osiągnięty został poziom istotności.**

#### WYNIKI ANKIETY – BURMISTRZ MIASTA

Klienci Burmistrza stanowili 10% wszystkich respondentów ankietowego badania z marca br. W 100% byli to klienci indywidualni. 90% z nich przyszło w celu zasięgnięcia informacji, a 10% w innej sprawie.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania sprawy przez Burmistrza. Ocena ta została powtórzona w odniesieniu do wszystkich badanych aspektów obsługi w Urzędzie Miejskim w Płońsku.

W pytaniach otwartych klienci Burmistrza pisali o braku problemów, które utrudniłyby im załatwienie sprawy w naszym urzędzie oraz o braku oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd.

#### WYNIKI ANKIETY – ZASTĘPCA BURMISTRZA MIASTA

Klienci Zastępcy Burmistrza stanowili 8% wszystkich respondentów ankietowego badania z marca br. W 100% byli to klienci indywidualni, którzy przyszli na dyżur Zastępcy Burmistrza w celu zasięgnięcia informacji.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania sprawy przez Zastępcę Burmistrza. Ocena ta została powtórzona w odniesieniu do prawie wszystkich badanych aspektów obsługi w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Wyjątek stanowi tu ocena dostępności w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w Urzędzie, gdyż 88% klientów Zastępcy Burmistrza nie miała zdania w tej sprawie.

Klienci Zastępcy Burmistrza nie wypowiedzieli się w pytaniach otwartych.

## WYNIKI ANKIETY – WYDZIAŁ PLANOWANIA PRZESTRZENNEGO I GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI (GP)

Klienci Wydziału Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami stanowili 10% wszystkich respondentów ankietowego badania z marca br. W 60% byli to klienci indywidualni. 30% działało w imieniu podmiotu gospodarczego, a 10% to przedstawiciele administracji publicznej. 60% z nich przyszło do urzędu w celu zasięgnięcia informacji, 30% - uzyskania zaświadczenia, a 10% w innej sprawie.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania sprawy w Wydziale Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami. Ocena ta została jednak zróżnicowana w odniesieniu do poszczególnych badanych aspektów obsługi w Urzędzie Miejskim w Płońsku.

Klienci bardzo dobrze ocenili: Karty informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług, terminowość załatwiania spraw oraz warunki techniczne obsługi.

Klienci dobrze ocenili: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne oraz dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie.

W pytaniu otwartym klienci Wydziału Planowania przestrzennego i gospodarki nieruchomościami pisali o braku problemów, które utrudniłyby im załatwienie sprawy w naszym urzędzie oraz o braku oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd.

## WYNIKI ANKIETY – WYDZIAŁ POLITYKI SPOŁECZNEJ (PS) wraz z PUNKTEM PROFILAKTYKI UZALEŻNIEŃ i POMOCY RODZINIE (PPUiPR)

Klienci Wydziału Polityki Społecznej wraz z Punktem Profilaktyki Uzależnień i Pomocy Rodzinie stanowili 15% wszystkich respondentów ankietowego badania z marca br., przy czym 9% to klienci PS i 6% - PPUiPR. W 67% byli to klienci indywidualni. 33% respondentów określiło swój status jako „inni”. 53% z nich przyszło w celu załatwienia innej sprawy niż zasięgnięcie informacji, uzyskania zaświadczenia, uzyskania decyzji administracyjnej lub innego dokumentu, czy dokonania opłaty w kasie urzędu. Celem wizyty w urzędzie 47% klientów PS z PPUiPR było zasięgnięcie informacji.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania sprawy w Wydziale Polityki Społecznej wraz z PPUiPR. Ocena ta została powtórzona w odniesieniu do prawie wszystkich badanych aspektów obsługi w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Wyjątek stanowi tu ocena Kart informacyjnych nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, ten aspekt został oceniony na zadowolający, przy 67% ocen bardzo dobrych. Ocenę zaniżyli respondenci nie mający zdania w tej sprawie, stanowiący 33%.

W pytaniach otwartych klienci PS z PPUiPR pisali o braku problemów, które utrudniłyby im załatwienie sprawy w naszym urzędzie oraz o braku oczekiwań dotyczących poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd. Dwóch respondentów stwierdziło wprost, że jest bardzo dobrze.

## WYNIKI ANKIETY – WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH (SO)

Klienci Wydziału Spraw Obywatelskich stanowili 14% wszystkich respondentów ankietowego badania z marca br. W 100% byli to klienci indywidualni. 64% z nich przyszło do urzędu w celu uzyskania zaświadczenia, 21% w celu zasięgnięcia informacji, 7% - uzyskania decyzji administracyjnej lub innego dokumentu, a 7% w innej sprawie.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania sprawy w Wydziale Spraw Obywatelskich. Ocena ta została jednak zróżnicowana w odniesieniu do poszczególnych badanych aspektów obsługi w Urzędzie Miejskim w Płońsku.

Klienci bardzo dobrze ocenili: zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu, sprawność i szybkość obsługi oraz terminowość załatwiania spraw.

Ocenę zadowolającą, z przewagą ocen bardzo dobrych, otrzymały następujące badane aspekty obsługi klienta: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne, Karty informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, rzetelność wykonania usług oraz warunki techniczne obsługi. Ocenę zaniżyli respondenci niemający zdania w tych sprawach, stanowiący 7% - 21%. W odniesieniu do dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowania pomieszczeń urzędu oraz tablic i wywieszek informacyjnych pojawiły się jednostkowe oceny negatywne klientów.

W pytaniu otwartym klient SO, jako oczekiwanie dotyczące poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd, napisał: „Oczekuję wszędzie takiej obsługi jak w ewidencji ludności p. Irmina Jaworska”.

#### WYNIKI ANKIETY – REFERAT OBSŁUGI TARGOWISK (TR)

Klienci Referatu Obsługi Targowisk stanowili 9% wszystkich respondentów ankietowego badania z marca br. W 100% byli to klienci indywidualni. 56% z nich przyszło do urzędu w celu zasięgnięcia informacji, a 44% w innej sprawie.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania sprawy w Referacie Obsługi Targowisk. Ocena ta została jednak zróżnicowana w odniesieniu do poszczególnych badanych aspektów obsługi w Urzędzie Miejskim w Płońsku.

Klienci bardzo dobrze ocenili: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, tablice i wywieszki informacyjne, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu, rzetelność wykonania usług oraz terminowość załatwiania spraw

Klienci dobrze ocenili: oznakowanie pomieszczeń urzędu, Karty informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, sprawność i szybkość obsługi oraz warunki techniczne obsługi.

W pytaniu otwartym klienci TR jako problem, który utrudnił im załatwienie sprawy w naszym urzędzie wskazali brak parkingu dla klientów. Jako oczekiwanie dotyczące poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd, jeden z respondentów napisał: „Aby był w Urzędzie Miejskim lepszy dostęp do Internetu”.

#### WYNIKI ANKIETY – REFERAT SPRAW LOKALOWYCH (SL)

Klienci Referatu Spraw Lokalowych stanowili 6% wszystkich respondentów ankietowego badania z marca br. W 100% byli to klienci indywidualni. 50% z nich przyszło do urzędu w celu zasięgnięcia informacji, 17% - uzyskania decyzji administracyjnej lub innego dokumentu, a 33% w innej sprawie.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania sprawy w Referacie Spraw Lokalowych. Ocena ta została jednak zróżnicowana w odniesieniu do poszczególnych badanych aspektów obsługi w Urzędzie Miejskim w Płońsku.

Klienci bardzo dobrze ocenili: dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę, oznakowanie pomieszczeń urzędu, tablice i wywieszki informacyjne, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu, sprawność i szybkość obsługi, rzetelność wykonania usług oraz terminowość załatwiania spraw.

Ocenę zadowalającą, z przewagą ocen bardzo dobrych, otrzymały: Karty informacyjne nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie, dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie oraz warunki techniczne obsługi. Ocenę zaniżyli respondenci niemający zdania w tej sprawie, stanowiący 33% - 50%.

W pytaniu otwartym klienci SL jako problem, który utrudnił im załatwienie sprawy w naszym urzędzie wskazali brak parkingu dla klientów.

#### WYNIKI ANKIETY – URZĄD STANU CYWILNEGO (USC)

Klienci Urzędu Stanu Cywilnego stanowili 5% wszystkich respondentów ankietowego badania z marca br. W 100% byli to klienci indywidualni. 50% z nich przyszło do urzędu w innej sprawie, 20% - w celu zasięgnięcia informacji, 20% - uzyskania zaświadczenia i 20% - uzyskania decyzji administracyjnej lub innego dokumentu.

Wg kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, respondenci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwiania sprawy w Urzędzie Stanu Cywilnego. Ocena ta została powtórzona w odniesieniu do poszczególnych badanych aspektów obsługi w Urzędzie Miejskim w Płońsku.

W pytaniu otwartym klient USC jako problem, który utrudnił załatwienie sprawy w naszym urzędzie napisał: „Za dużo papierów do wypełniania”.

#### **WNIOSKI:**

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, interesanci ogólnie bardzo dobrze ocenili sposób załatwienia sprawy w Urzędzie Miejskim w Płońsku. Urząd otrzymał 100% ocen pozytywnych, w tym 88% bardzo dobrych.

Przeprowadzone badanie potwierdziło utrzymanie ogólnego poziomu zadowolenia klientów ze sposobu załatwienia sprawy, ocenianego podczas badania ankietowego na b. dobry i dobry, na poziomie wyników badań ankietowych z roku 2009. Odnotowano wręcz wzrost, gdyż wynik badania z 2009 roku wynosił 89% ocen b. dobrych i dobrych, a obecnie satysfakcja klientów osiągnęła poziom 99% ocen b. dobrych i dobrych.

Realizowany jest zatem cel jakości na rok 2010 dla Urzędu Miejskiego w Płońsku, dotyczący poziomu satysfakcji klienta.

Respondentami w 86% byli klienci indywidualni. Kolejną istotną, 8% grupę stanowiły osoby, które określiły swój status klienta jako „inni”. Nie byli to ani klienci indywidualni, ani przedstawiciele administracji publicznej, ani - działający w imieniu podmiotu gospodarczego.

Celem wizyty respondentów w urzędzie było w 50% pozyskanie informacji. Liczną, 22% grupę stanowili ci, którzy przyszli załatwić „inną sprawę”, inną niż pozyskanie informacji, uzyskanie zaświadczenia, uzyskanie decyzji administracyjnej lub innego dokumentu, dokonanie opłaty w kasie lub uzyskanie opinii wymaganej przepisami prawa. 16% klientów chciało uzyskać zaświadczenia.

Według kryteriów do analizy wyników badania zadowolenia klienta, prawie wszystkie badane elementy obsługi interesanta, poza jednym, uzyskały od respondentów oceny bardzo dobre. W kolejności malejącej ocen b. dobrych są to: uprzejmość i kultura osobista pracowników urzędu, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, rzetelność wykonywania usług, zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, sprawność i szybkość obsługi, terminowość załatwiania spraw, warunki techniczne obsługi oraz dostępność informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę. W zakresie dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę respondenci bardzo dobrze ocenili: tablice i wywieszki informacyjne, oznakowanie pomieszczeń urzędu oraz Karty informacyjne nt. załatwiania spraw w urzędzie. Najniżej, bo na poziomie zadowalającym, oceniona została dostępność w Internecie informacji nt. sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Bardzo dużo, bo aż 23% respondentów nie miało zdania w tym zakresie, co miało bezpośredni wpływ na niższą ocenę tego aspektu obsługi klienta.

Wymienione wyżej wyniki są zgodne z informacjami nt. satysfakcji klientów urzędów w Polsce, zawartymi w artykule „Jest OK”, powstałym np. d. danych z raportu na temat potencjału administracji samorządowej, przygotowanego na zlecenie MSWiA (zał. nr 3). Zarówno z analiz przygotowanych na zlecenie MSWiA, jak i z naszego badania wynika, że ankietowani najczęściej wysoko oceniali te elementy, które wywołują pozytywne wrażenie w bezpośrednim kontakcie urzędnika i interesanta, takie jak uprzejmość i kultura osobista.

Prawie wszystkie komórki organizacyjne urzędu, poza Wydziałem Administracji i Nadzoru, otrzymały najwyższe oceny - oceny bardzo dobre w zakresie ogólnego zadowolenia z obsługi w urzędzie. Wyniki ankiety dla AN były pozytywne, ale bardzo zróżnicowane i nie osiągnęły wyznaczonego poziomu istotności. Najwyższe, istotne oceny poszczególnych elementów obsługi interesanta, w przeważającej części bardzo dobre, otrzymały następujące komórki organizacyjne urzędu: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, Urząd Stanu Cywilnego oraz Wydział Polityki Społecznej. Istotne wyniki ankiety, z większym udziałem ocen dobrych lub zadowalających dla poszczególnych elementów obsługi interesanta, odnotowano w Wydziale Planowania Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami, Referacie Spraw Lokalowych oraz Referacie Obsługi Targowisk. Wydział Spraw Obywatelskich otrzymał najbardziej zróżnicowane oceny poszczególnych elementów obsługi interesanta. Klienci bardzo dobrze ocenili tu: zrozumiałość i przydatność informacji przekazywanych przez urzędników, fachowość i kompetencje pracowników urzędu, uprzejmość i kulturę osobistą pracowników urzędu, sprawność i szybkość obsługi oraz terminowość załatwiania spraw. Ocenę zadowalającą otrzymały w SO wszystkie cztery badane aspekty obsługi klienta związane z dostępnością informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę (m.in. oznakowanie urzędu, Karty informacyjne, dostępność informacji w Internecie). Pojawiły się tu też jednostkowe oceny negatywne klientów.

W zestawieniu z wynikami ankiety z 2009 roku, w prawie wszystkich porównanych elementach obsługi klienta odnotowano tendencję wzrostową w roku 2010. Wyjątek stanowi tu ocena warunków technicznych obsługi, gdzie wzrost ocen bardzo dobrych nie rekompensuje znacznego spadku ocen dobrych, gdyż pojawiła się kategoria osób niemających zdania. W zakresie uprzejmości i kultury osobistej pracowników urzędu, oceny są stabilne.

Respondenci wskazali w odpowiedziach na pytanie otwarte, że problemy, które utrudniają im załatwianie spraw w urzędzie, to: brak parkingu dla klientów oraz zbyt dużo dokumentów do wypełniania. Zgłosili też następujące oczekiwania dotyczące poprawy obsługi klienta i podwyższenia jakości usług świadczonych przez nasz urząd: lepszy dostęp do Internetu w urzędzie oraz porządny ekspres do kawy i dobra kawa. Były to wypowiedzi jednostkowe. W przeważającej większości klienci nie zgłosili problemów ani oczekiwań dotyczących funkcjonowania urzędu.

W celu poprawy satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Płońsku, należy usunąć problemy, na które wskazali respondenci oraz podjąć działania ukierunkowane na spełnienie oczekiwań związanych z poprawą obsługi interesanta. W szczególności dotyczy to dostępności informacji nt. gdzie i jak załatwić sprawę i wykorzystania w tym celu Internetu.

**PEŁNOMOCNIK BURMISTRZA**  
**ds. systemu zarządzania jakością**

*Anna Czerniawska*