

Jak klienci oceniają pracę urzędów?

Metropolitalna Platforma Wymiany Praktyk Samorządowych

Lider: Gdański Obszar Metropolitalny
ul. Długi Targ 39/40, 80-830 Gdańsk www.metropoliagdansk.pl

Partner: Polska Unia Mobilności Aktywnej;
ul. Jana Heweliusza 29, 80-861 Gdańsk www.mobilnosc.org



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



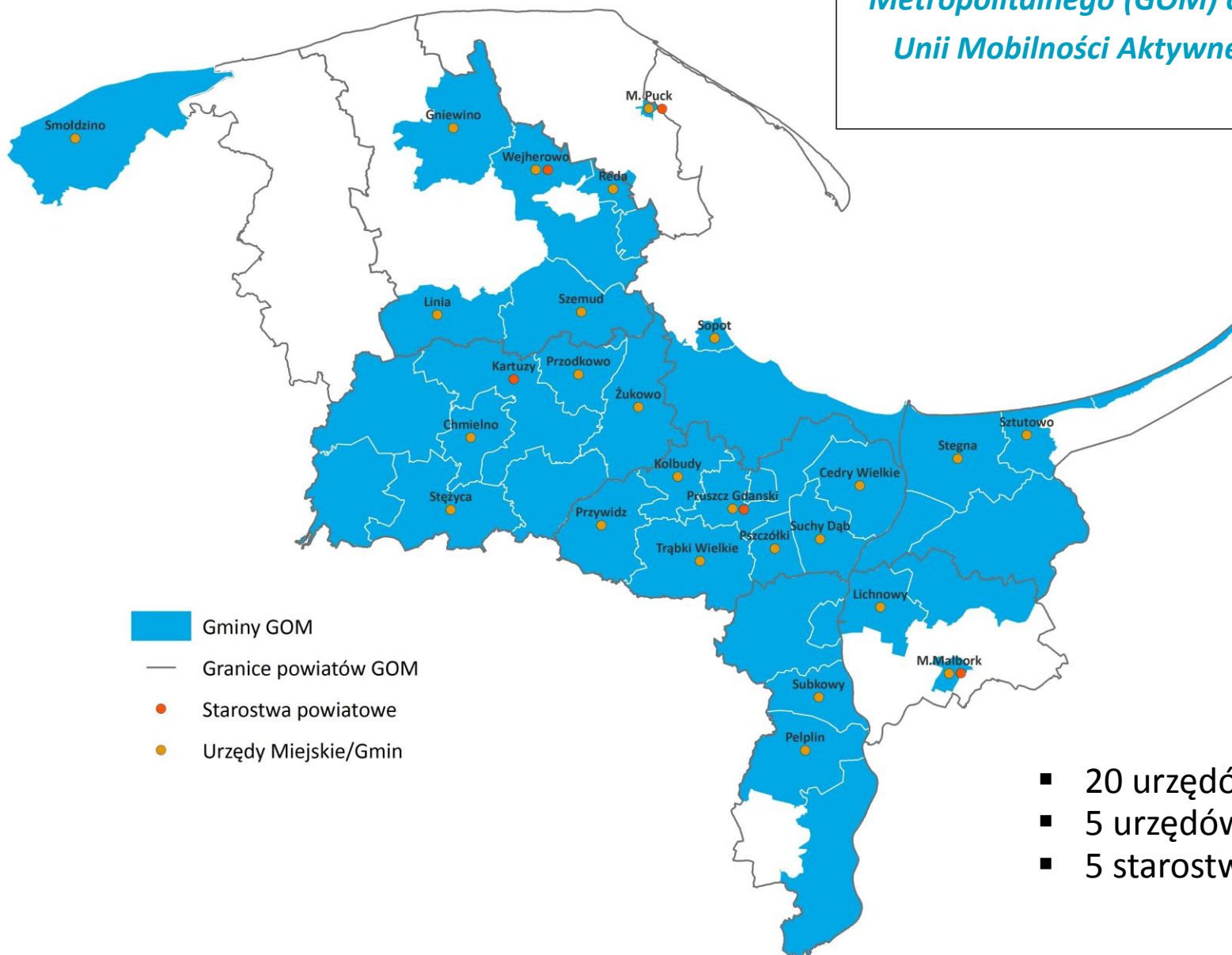
Gdański Obszar
Metropolitalny



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO

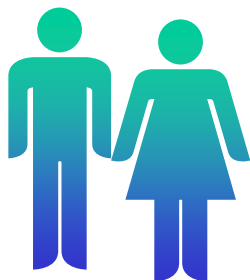


*Badaniem objętych zostało
30 urzędów z Gdańskiego Obszaru
Metropolitalnego (GOM) oraz Polskiej
Unii Mobilności Aktywnej (PUMA).*



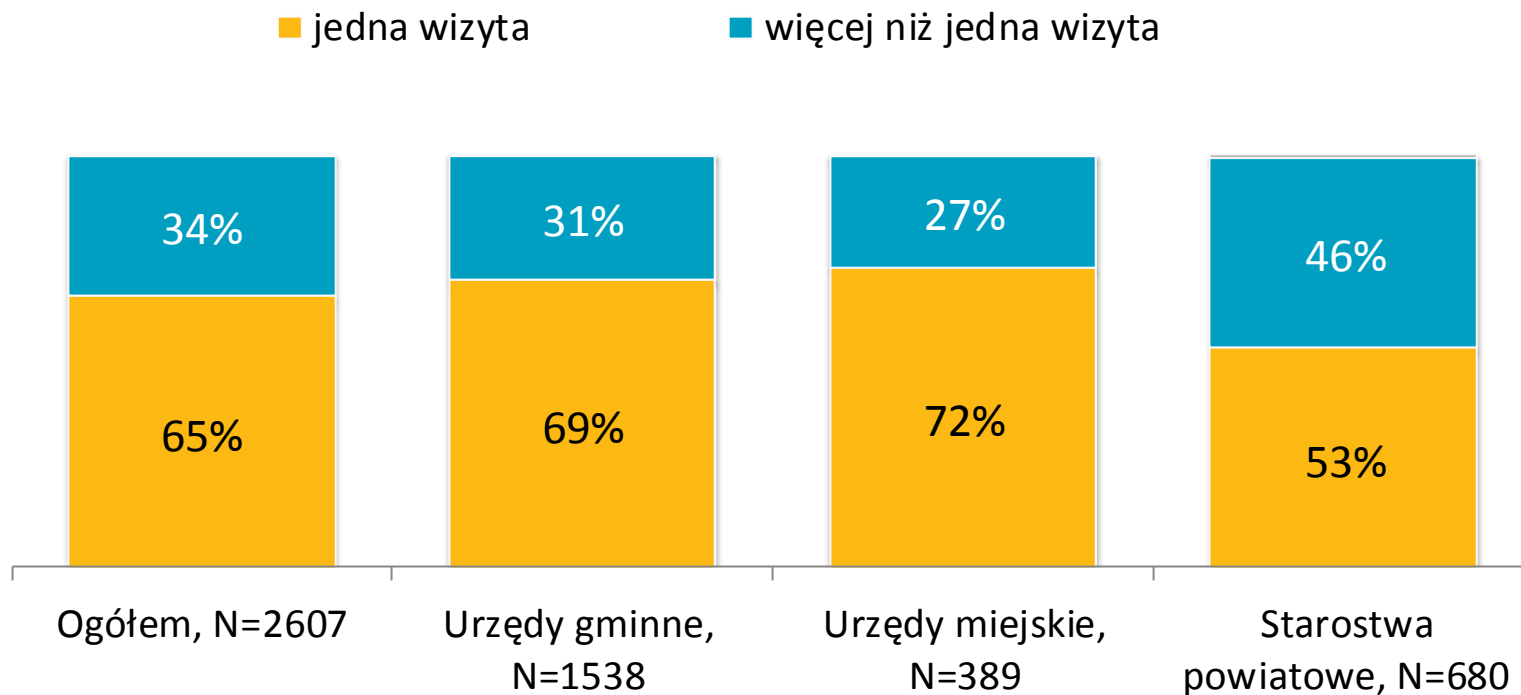
- 20 urzędów gminnych
- 5 urzędów miejskich
- 5 starostw powiatowych

Struktura próby



- Zbliżony odsetek **kobiet i mężczyzn** w urzędach gminnych – w miejskich więcej kobiet, w starostwach – więcej mężczyzn.
- W urzędach miejskich więcej niż w gminnych i starostwach **osób w wieku 60 lat lub więcej**; w starostwach więcej **30-44-latków**
- W urzędach gminnych więcej osób z wykształceniem **zawodowym**, w miejskich – ze **średnim**, a w starostwach – z **wyższym**.

Liczba wizyt potrzebnych do załatwienia spraw



Lider: Gdański Obszar Metropolitalny
ul. Długi Targ 39/40, 80-830 Gdańsk www.metropoliagdansk.pl

Partner: Polska Unia Mobilności Aktywnej;
ul. Jana Heweliusza 29, 80-861 Gdańsk www.mobilnosc.org



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



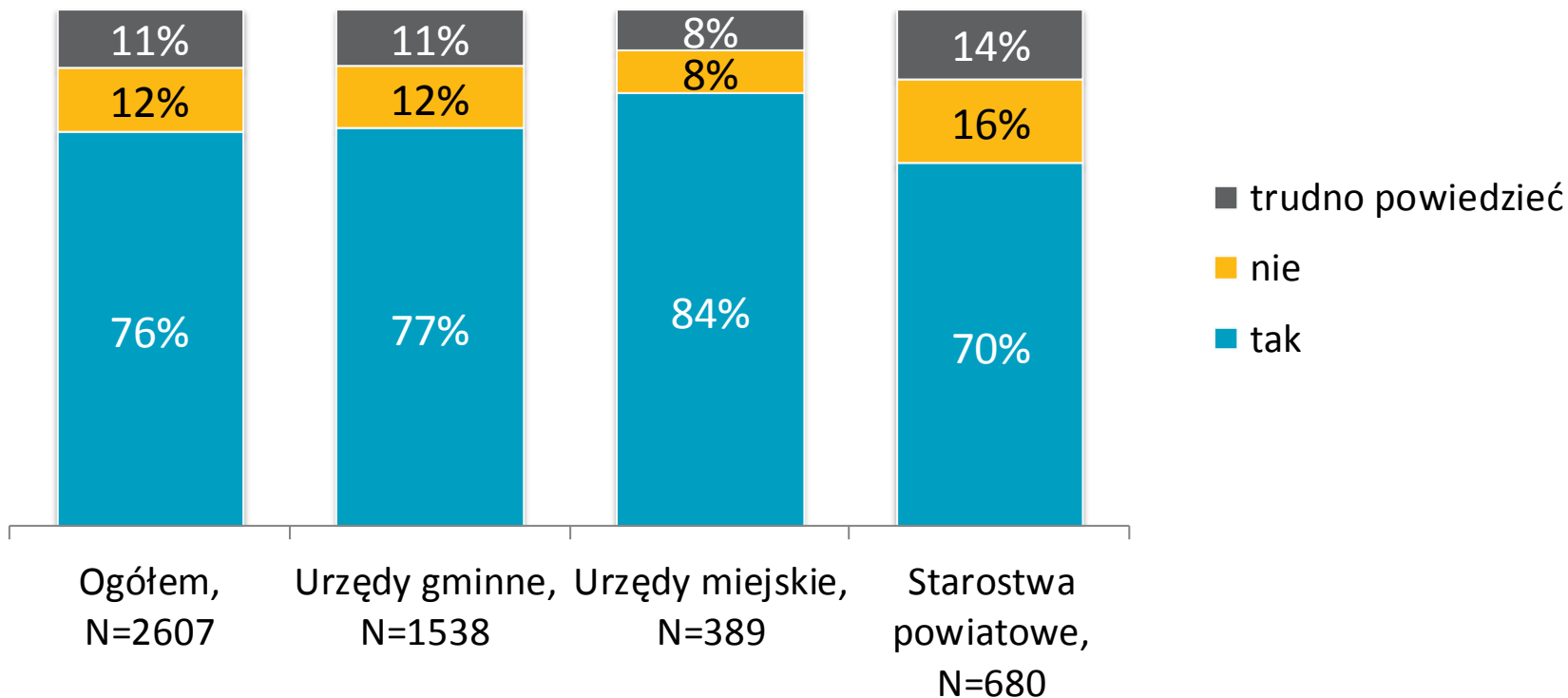
Gdański Obszar
Metropolitalny



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Sukces w realizacji sprawy



Lider: Gdański Obszar Metropolitalny
ul. Długi Targ 39/40, 80-830 Gdańsk www.metropoliagdansk.pl

Partner: Polska Unia Mobilności Aktywnej;
ul. Jana Heweliusza 29, 80-861 Gdańsk www.mobilnosc.org



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Gdański Obszar
Metropolitalny

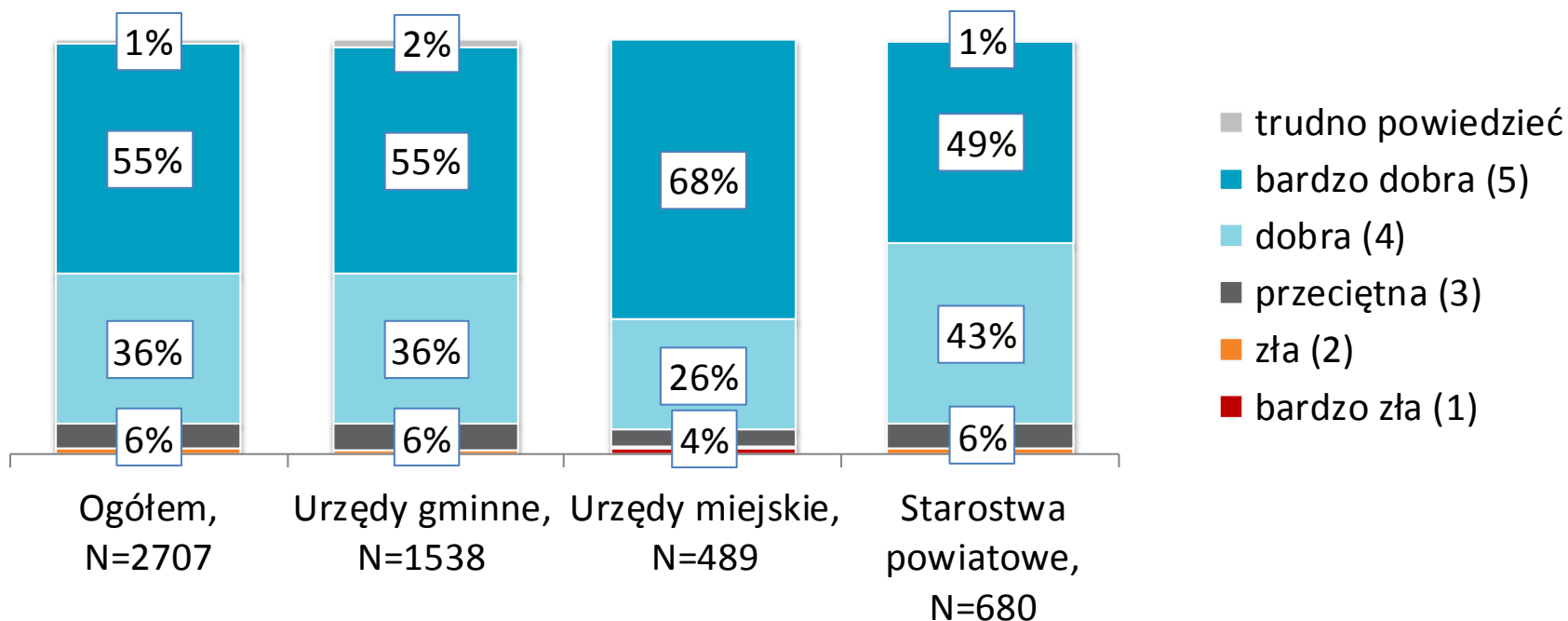


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Ogólna ocena **sprawności obsługi klienta** w urzędzie

4,47	4,47	4,58	4,40	średnia
92%	91%	94%	92%	<i>dobra (4+5)</i>



Lider: Gdański Obszar Metropolitalny
ul. Długi Targ 39/40, 80-830 Gdańsk www.metropoliagdansk.pl

Partner: Polska Unia Mobilności Aktywnej;
ul. Jana Heweliusza 29, 80-861 Gdańsk www.mobilnosc.org



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Gdański Obszar
Metropolitalny

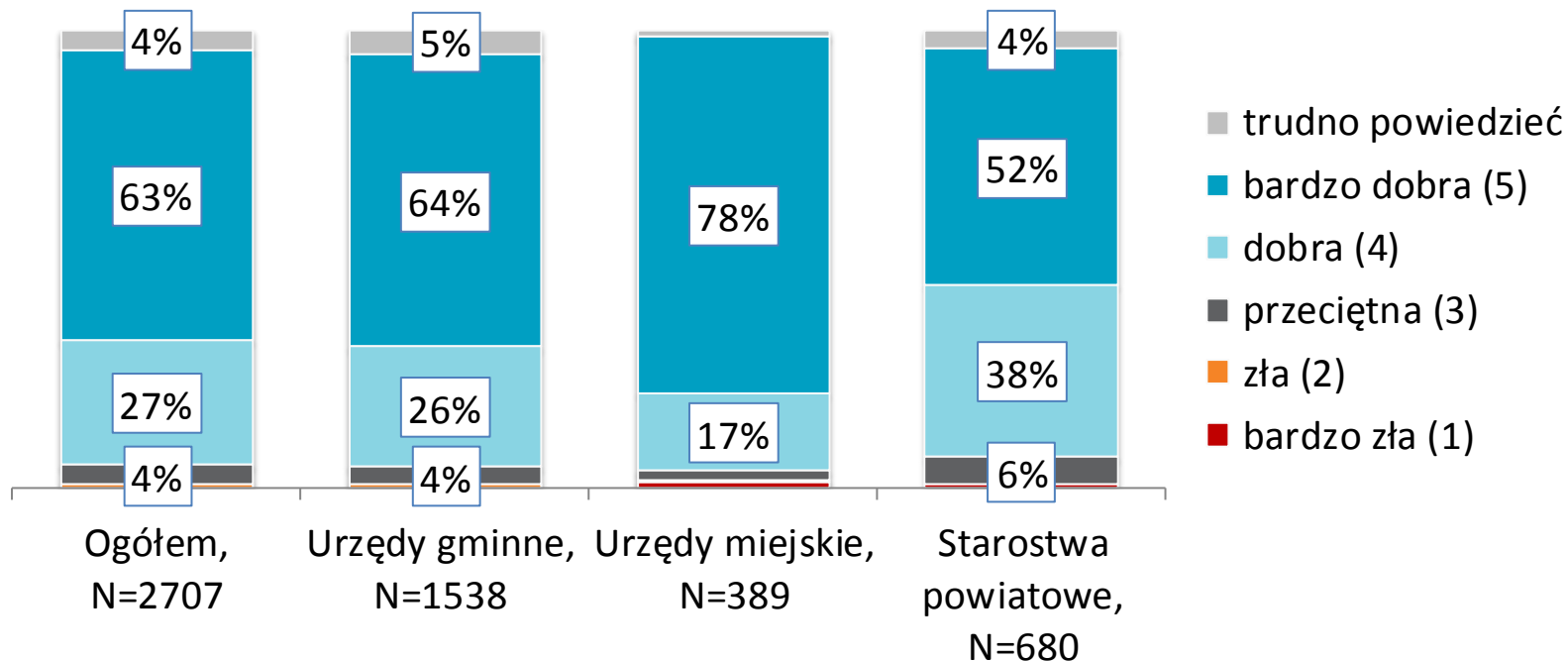


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Szczegółowa ocena pracownika urzędu: kompetencje

4,60	4,63	4,73	4,46	średnia
91%	90%	95%	89%	<i>dobra (4+5)</i>

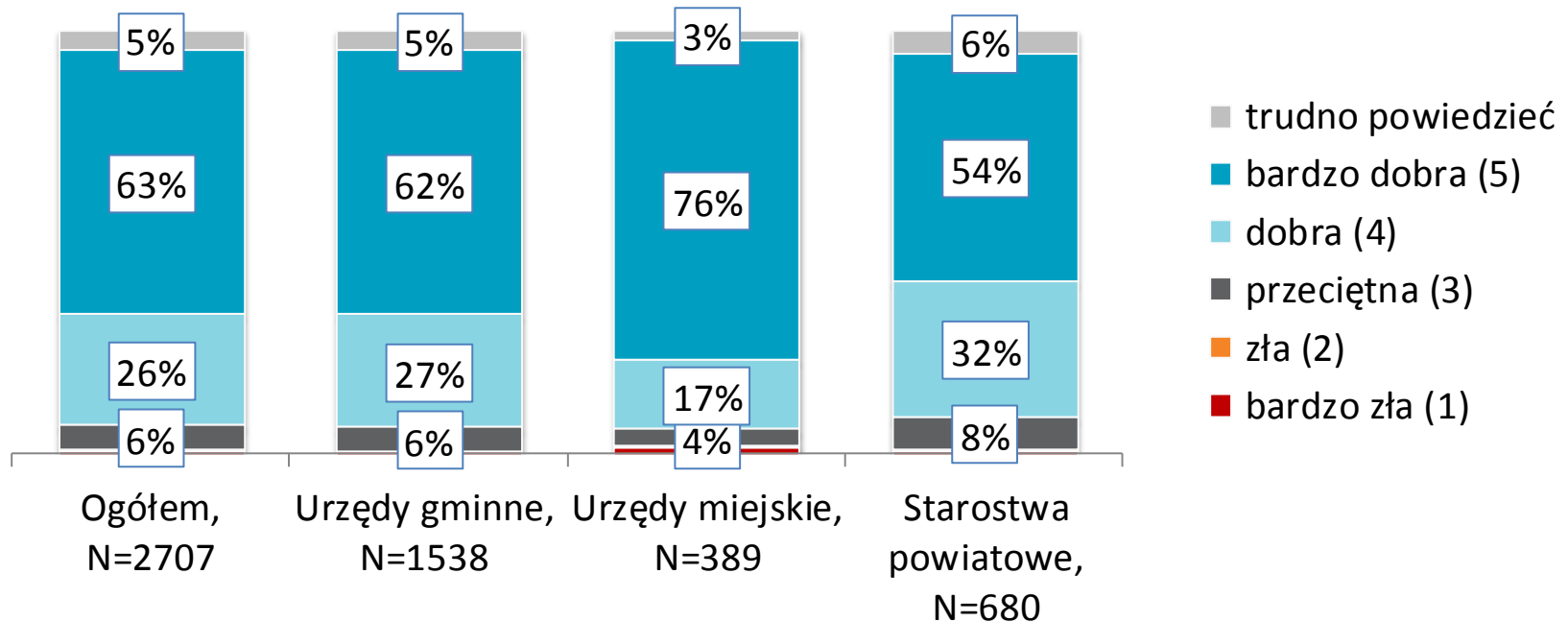


Lider: Gdański Obszar Metropolitalny
ul. Długi Targ 39/40, 80-830 Gdańsk www.metropoliagdansk.pl

Partner: Polska Unia Mobilności Aktywnej;
ul. Jana Heweliusza 29, 80-861 Gdańsk www.mobilnosc.org

Szczegółowa ocena pracownika urzędu: zaangażowanie

4,57	4,58	4,69	4,47	średnia
89%	89%	92%	86%	<i>dobra (4+5)</i>



Lider: Gdański Obszar Metropolitalny
ul. Długi Targ 39/40, 80-830 Gdańsk www.metropoliagdansk.pl

Partner: Polska Unia Mobilności Aktywnej;
ul. Jana Heweliusza 29, 80-861 Gdańsk www.mobilnosc.org



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Gdański Obszar
Metropolitalny

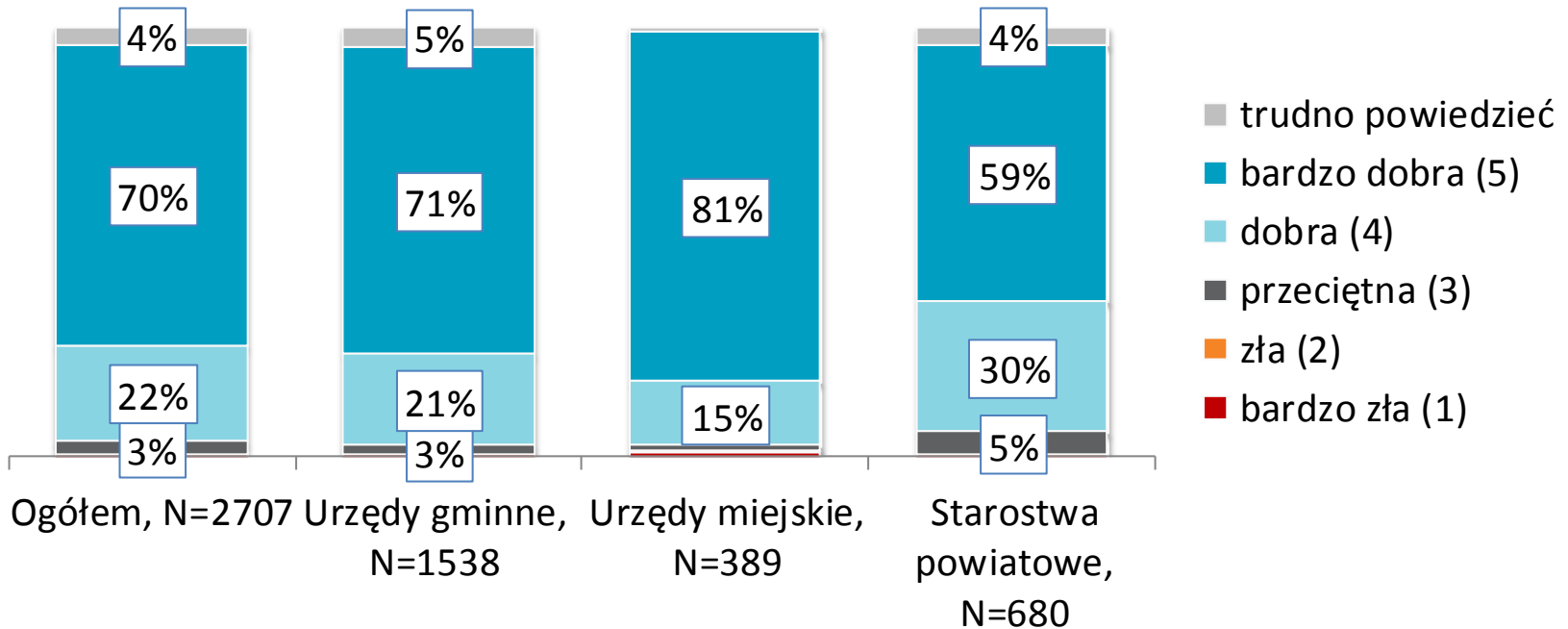


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Szczegółowa ocena pracownika urzędu: **kultura osobista**

4,69	4,72	4,78	4,56	średnia
93%	93%	96%	90%	<i>dobra (4+5)</i>



Lider: Gdański Obszar Metropolitalny
ul. Długi Targ 39/40, 80-830 Gdańsk www.metropoliagdansk.pl

Partner: Polska Unia Mobilności Aktywnej;
ul. Jana Heweliusza 29, 80-861 Gdańsk www.mobilnosc.org



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Gdański Obszar
Metropolitalny

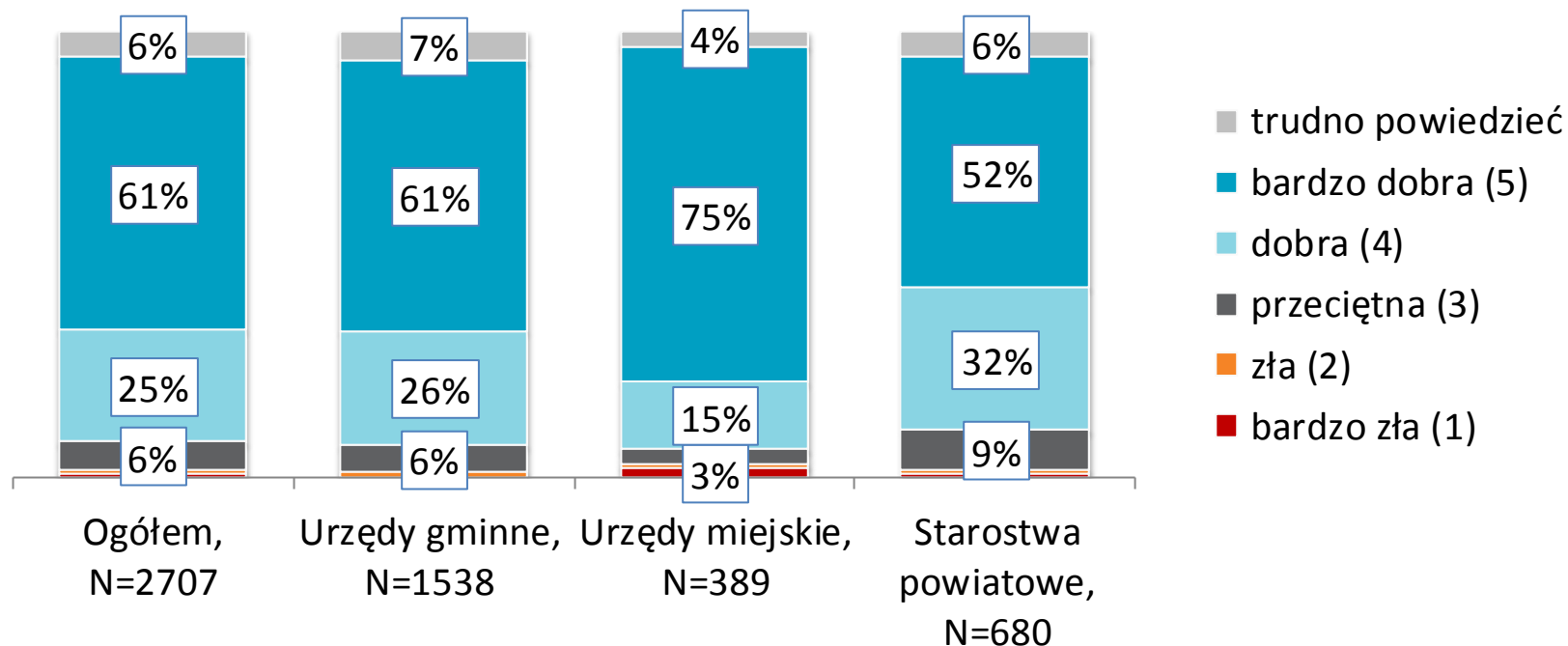


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Szczegółowa ocena pracownika urzędu: **terminowość**

4,54	4,56	4,67	4,41	średnia
86%	86%	90%	84%	<i>dobra (4+5)</i>



Lider: Gdański Obszar Metropolitalny
ul. Długi Targ 39/40, 80-830 Gdańsk www.metropoliagdansk.pl

Partner: Polska Unia Mobilności Aktywnej;
ul. Jana Heweliusza 29, 80-861 Gdańsk www.mobilnosc.org



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Gdański Obszar
Metropolitalny

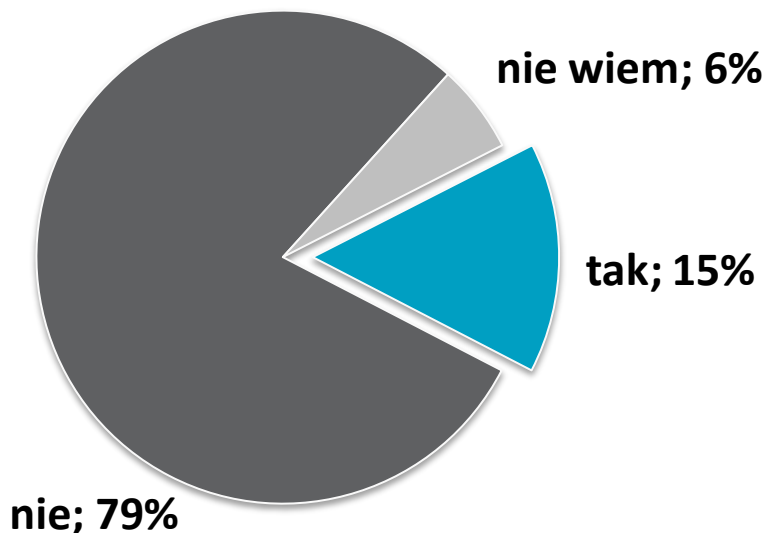


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Sugestie klientów

Czy wprowadził(a)by Pan/i
jakieś zmiany w urzędzie?



Osoby, które wprowadziłyby jakieś zmiany w urzędzie; N=394

skrócenie czasu oczekiwania, kolejek	15%
zmiana godzin przyjmowania	13%
możliwość załatwienia spraw przez Internet	9%
zmiana \ remont\ funkcjonalność siedziby	8%
zmniejszenie formalności\ biurokracji	7%
sprawniejsza organizacji pracy	7%
zwiększenie zatrudnienia	6%
zmiana treści na stronach internetowych	6%
mało miejsca, przestrzeni	5%