

Raport z badania ankietowego za II kwartał 2013 r.

**„Ocena zadowolenia klienta
z usług Urzędu Miasta”**

SPIIS TREŚCI

| | |
|---|----------|
| 1. OPIS | 3 |
| 2. SKALA OCEN | 4 |
| 3. WYNIK BADANIA | 5 |
| 3.1. Zadowolenie klienta z usługi | 5 |
| 3.2. Kompetencje pracownika obsługującego | 6 |
| 3.3. Informacja na temat załatwianej sprawy | 7 |
| 3.4. Kultura obsługi klienta | 8 |

1. OPIS

W Urzędzie Miasta Tychy w II kwartale 2013 r. przeprowadzono badanie ankietowe, które miało na celu zebranie opinii wśród klientów na temat, jakości usług świadczonych przez Urząd. Badanie polegało na dobrowolnym wypełnieniu ankiet przez klientów i wrzuceniu ich do oznakowanych urn. Urny zostały umieszczone w Wydziałach, w których klienci załatwiają sprawy najczęściej tj.



Niniejszy raport stanowi analizę ankiet wypełnionych:

od 1 kwietnia do 30 czerwca 2013 r.

W tym czasie:

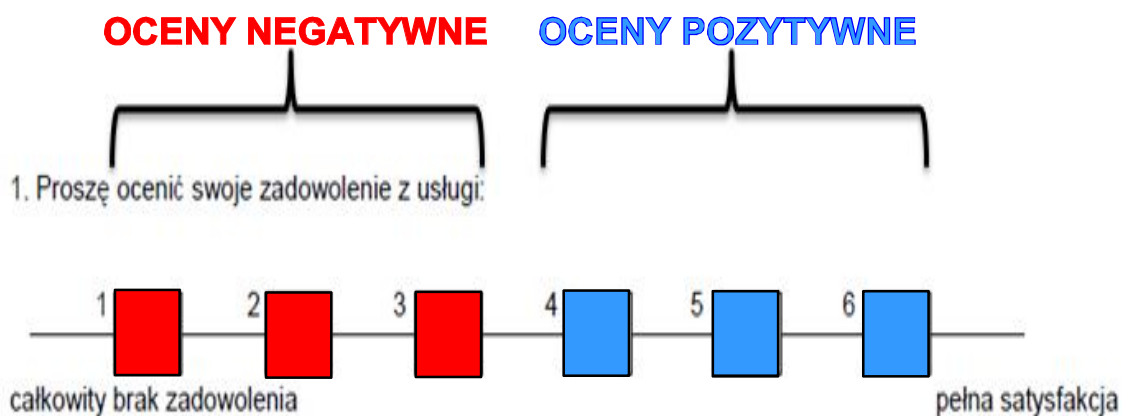
446 klientów Urzędu Miasta Tychy.

Ankieta wzorem lat ubiegłych składa się z 4 pytań mających na celu uzyskanie informacji zwrotnej od klientów:

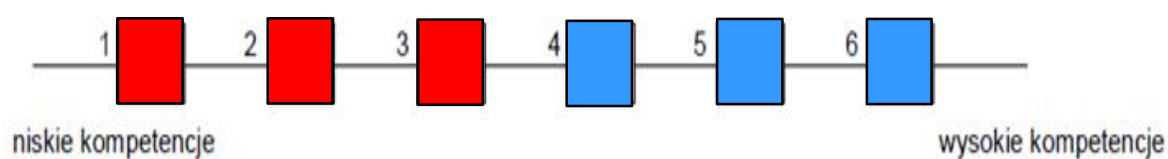
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi
2. Proszę ocenić kompetencje obsługujących Panią/Pana pracownika
3. Czy uzyskał/a Pan/Pani pełną informację na temat załatwianej sprawy?
4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta

2. SKALA OCEN

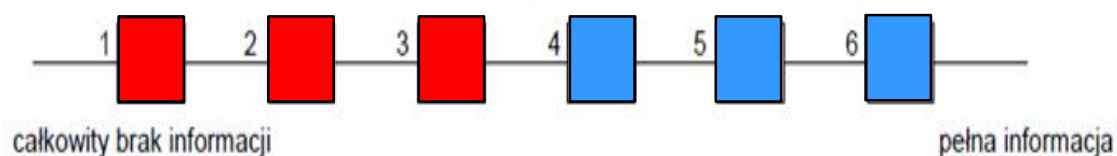
Dla potrzeb analizy badania ankietowego, przyjęto, że oceny od 1 do 3 są ocenami negatywnymi, natomiast oceny od 4 do 6 są ocenami pozytywnymi.



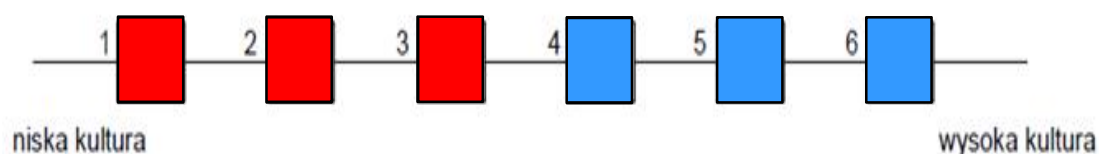
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:



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

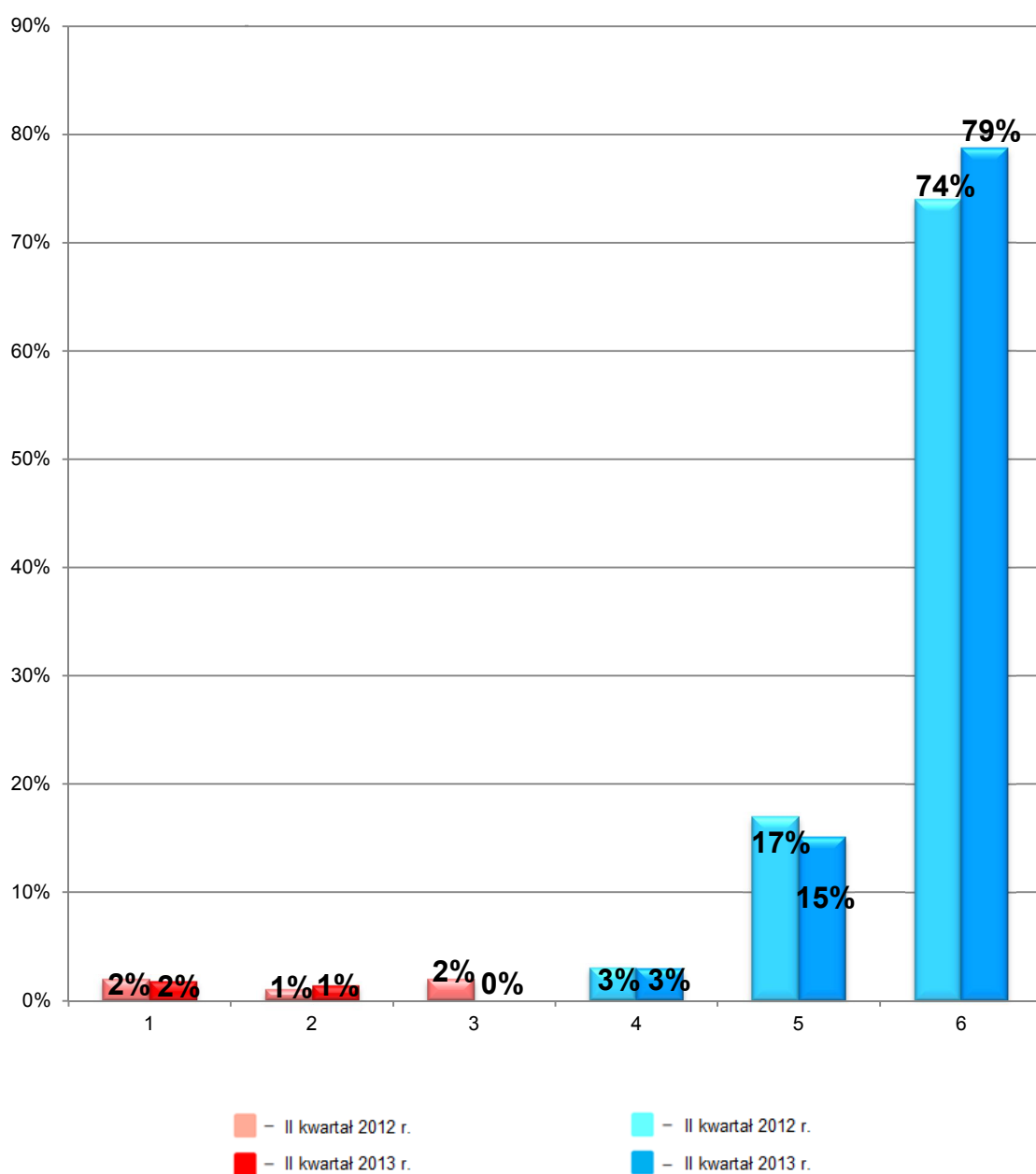
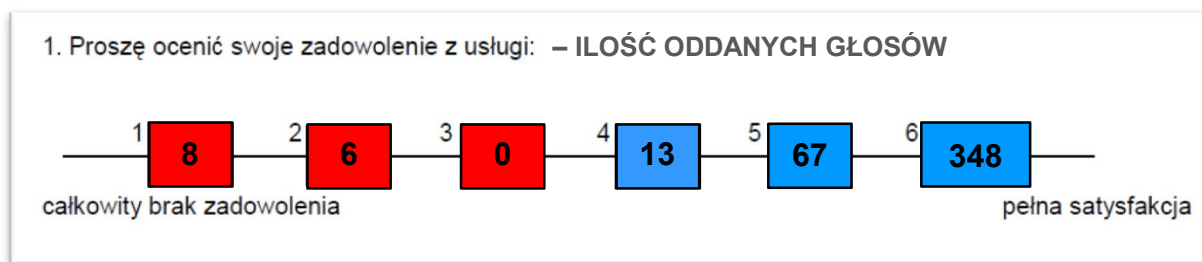


4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

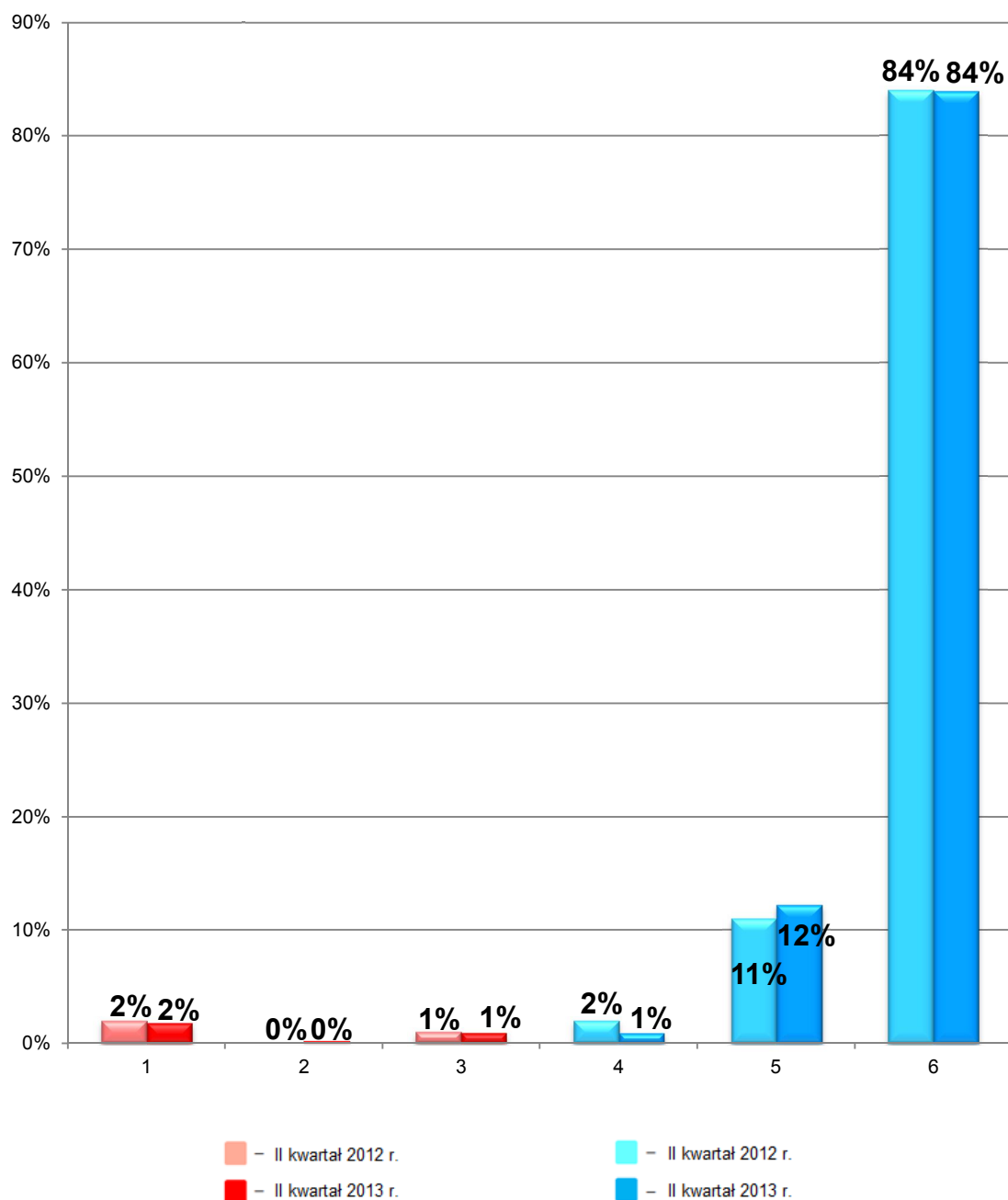


3. WYNIK BADANIA

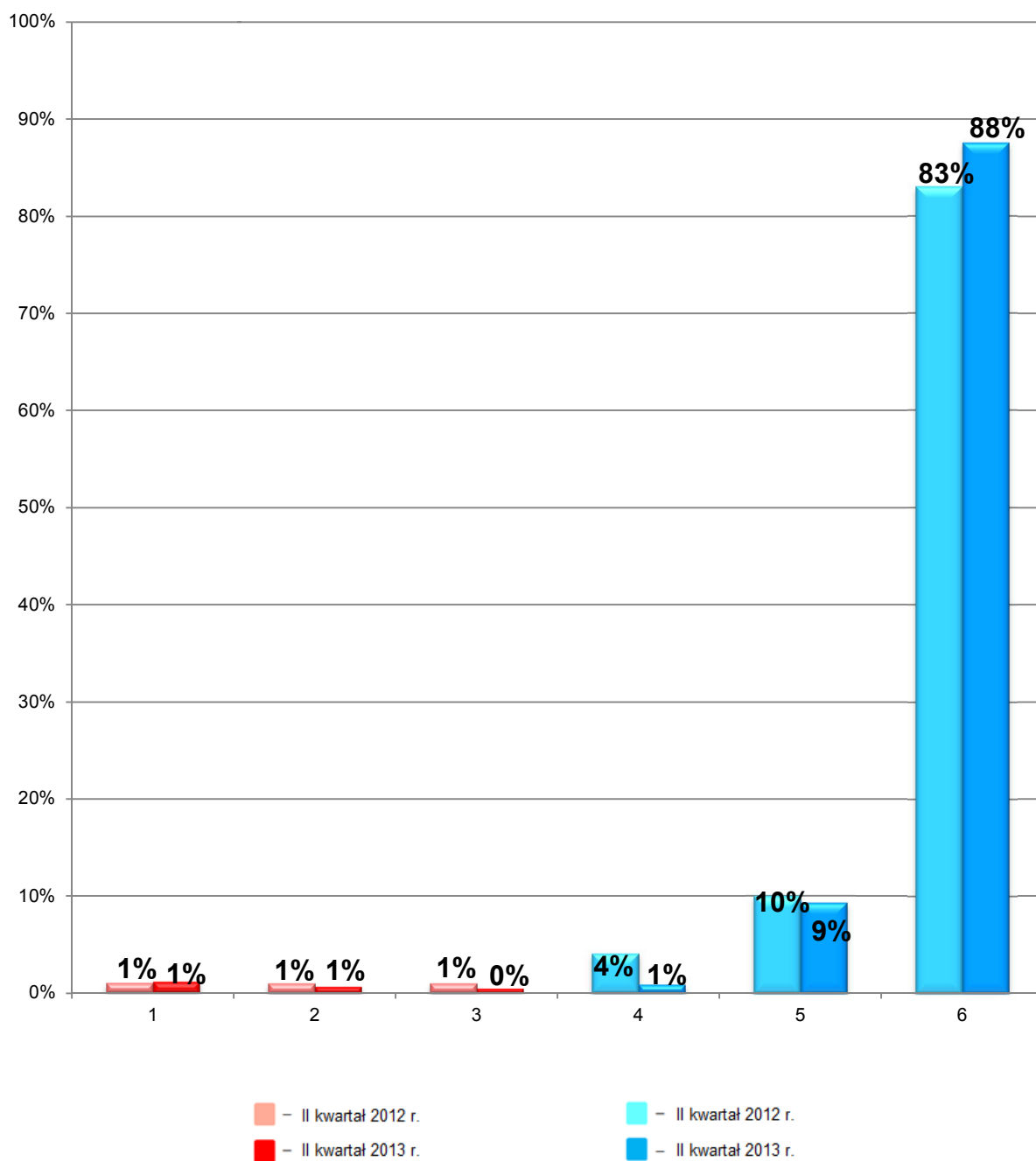
3.1. Zadowolenie klienta z usługi



3.2. Kompetencje pracownika obsługującego



3.3. Informacja na temat załatwianej sprawy



3.4. Kultura obsługi klienta

