

Raport z badania ankietowego za III 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 III 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 lipca do 30 września 2013 r.

W tym czasie:

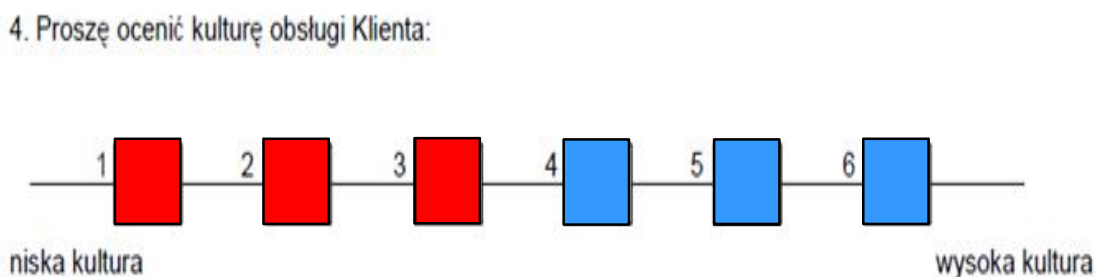
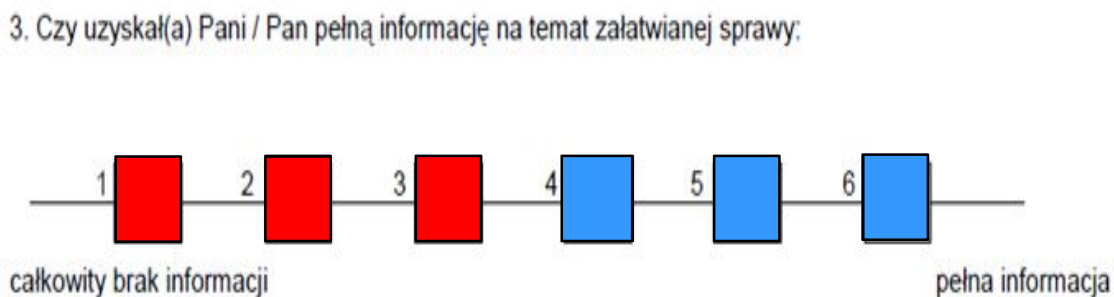
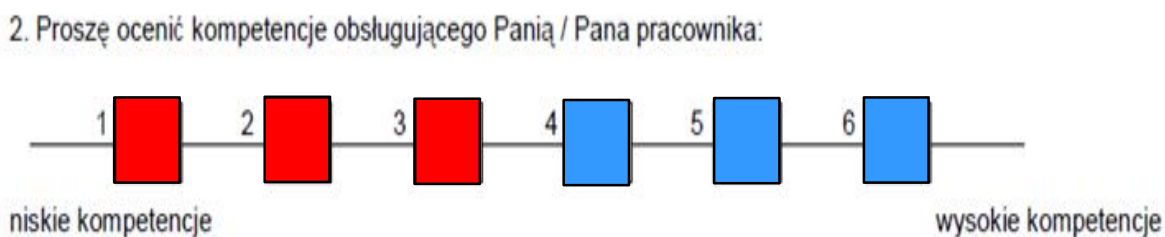
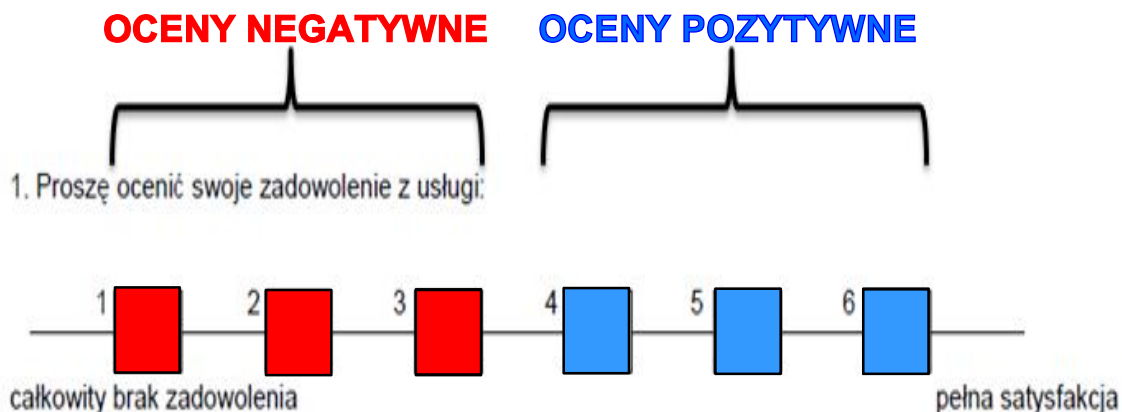
389 klientów Urzędu Miasta Tychy.

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

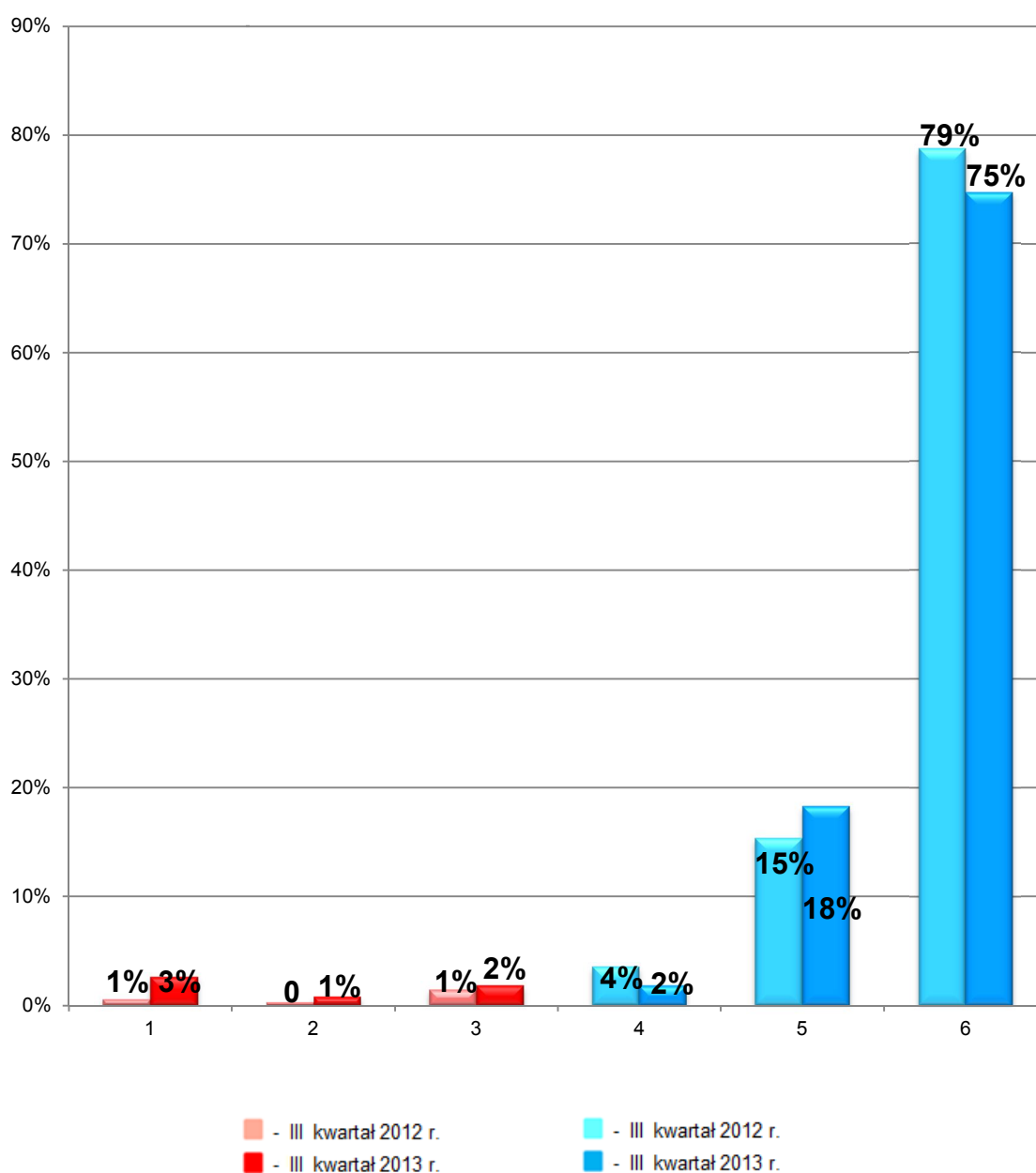
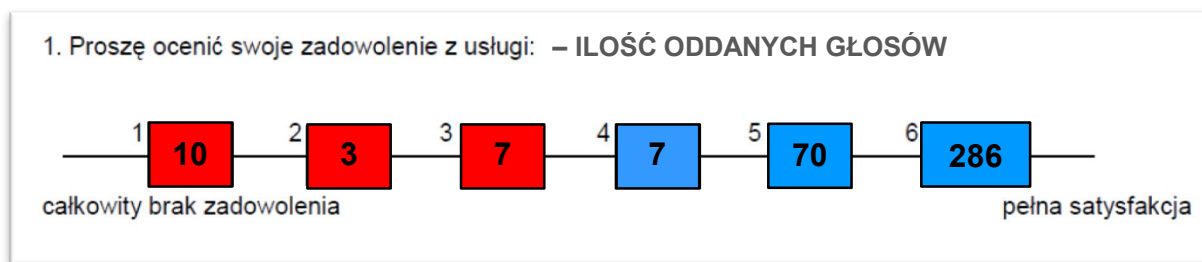
2. SKALA OCEN

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

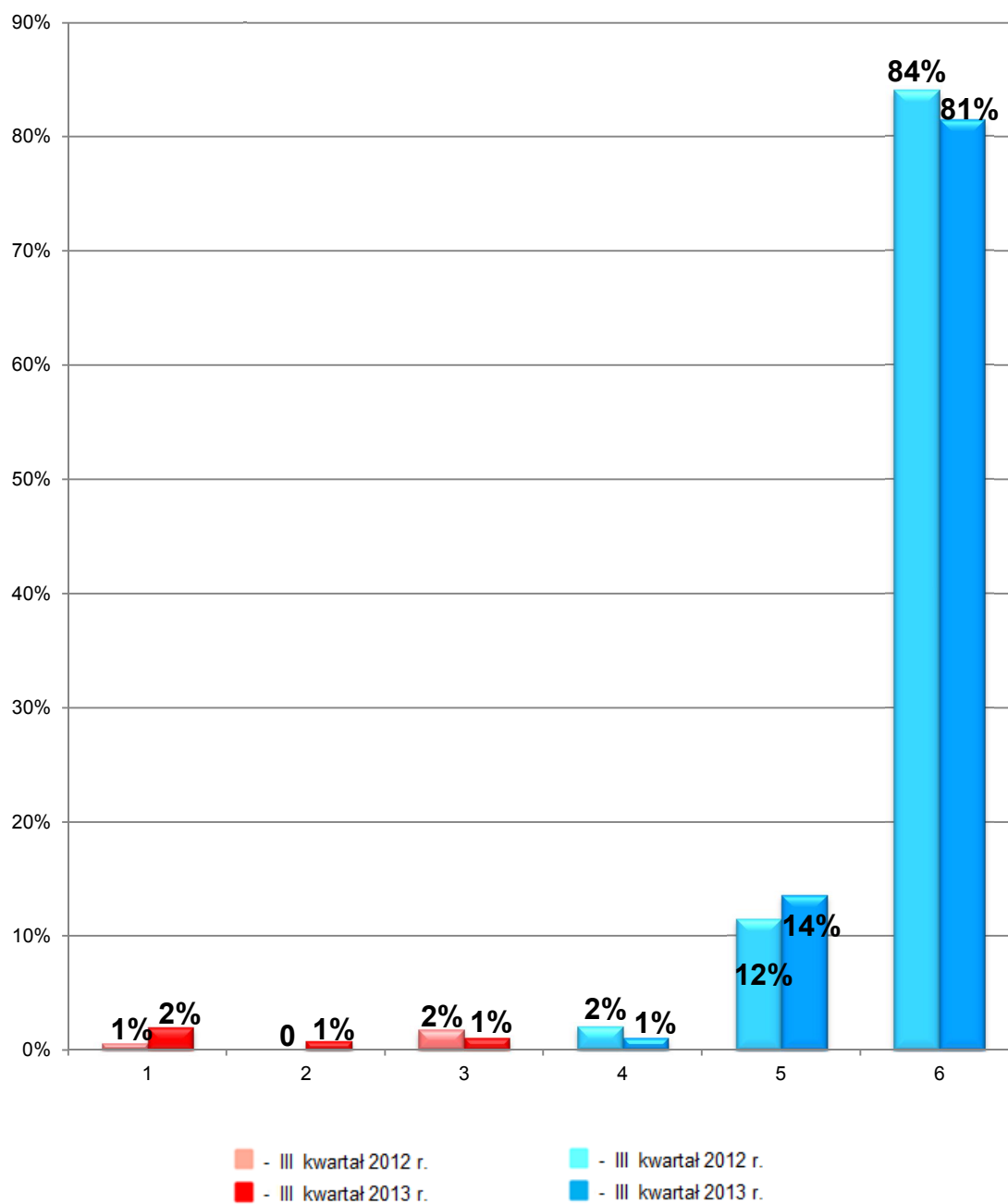


3. WYNIK BADANIA

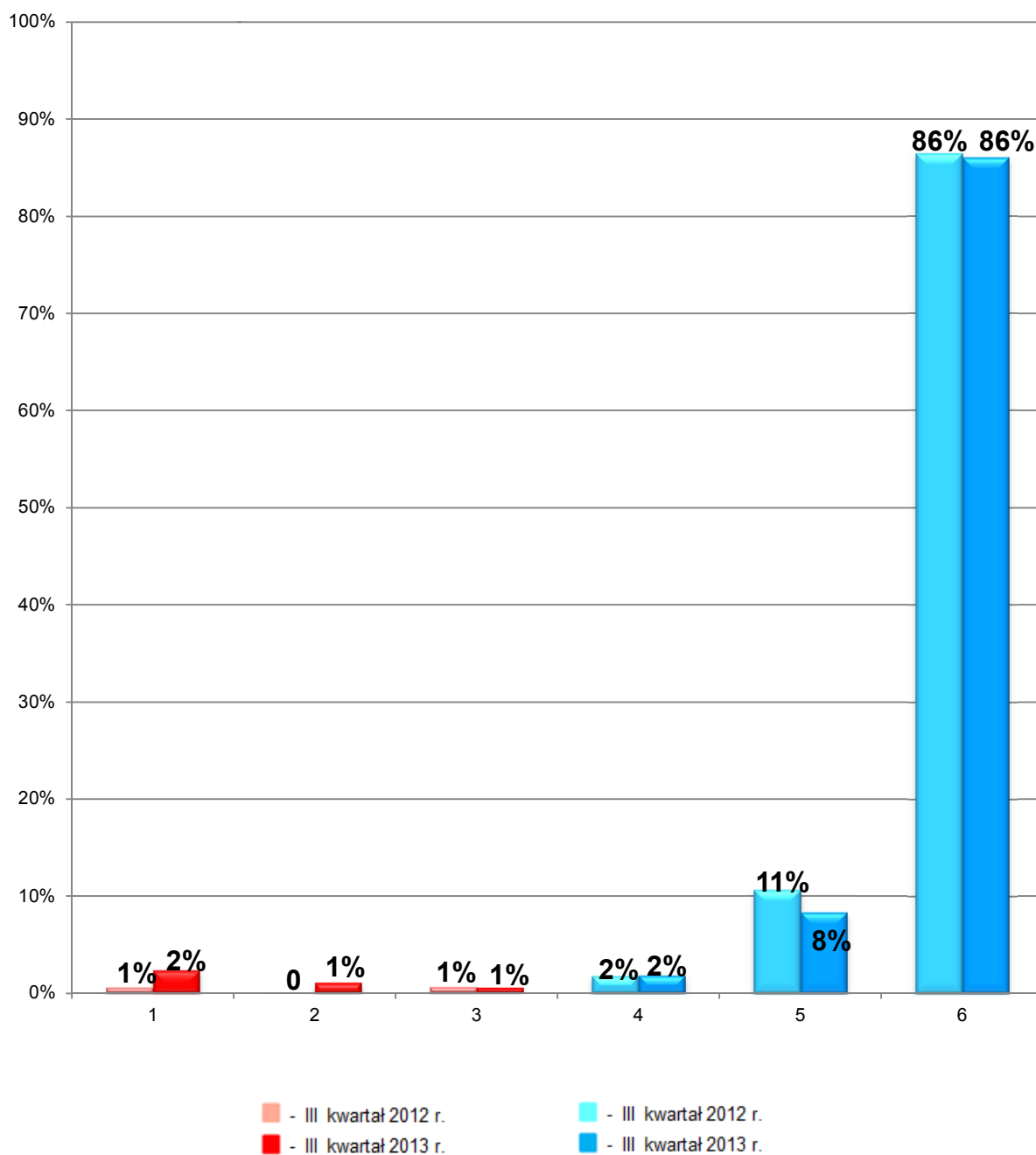
3.1. Zadowolenie klienta z usługi



3.2. Kompetencje pracownika obsługującego



3.3. Informacja na temat załatwianej sprawy



3.4. Kultura obsługi klienta

