

Raport z Badania Ankietowego za IV kwartał 2011 r.

„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta Tychy”

WSTĘP

Urząd Miasta Tychy wychodząc naprzeciw oczekiwaniom i mając na celu dobro klientów korzystających z jego usług dąży do ciągłego doskonalenia.

Aby móc w pełni monitorować poziom świadczonych usług oraz satysfakcję swoich klientów prowadzone jest badanie ankietowe „Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta Tychy”.

Główny cel badania ankietowego to uzyskanie rzetelnych i wiarygodnych ocen klientów, a także pozyskanie indywidualnych opinii. Aby ankiety mogły dotrzeć do jak największej liczby klientów są dostępne w **7 punktach**:



Ankieta wzorem lat ubiegłych składa się z 4 pytań.

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

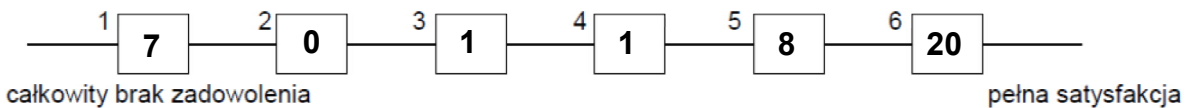
Pani / Pana propozycje w zakresie sposobu doskonalenia usług świadczonych przez nasz Urząd:
.....
.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

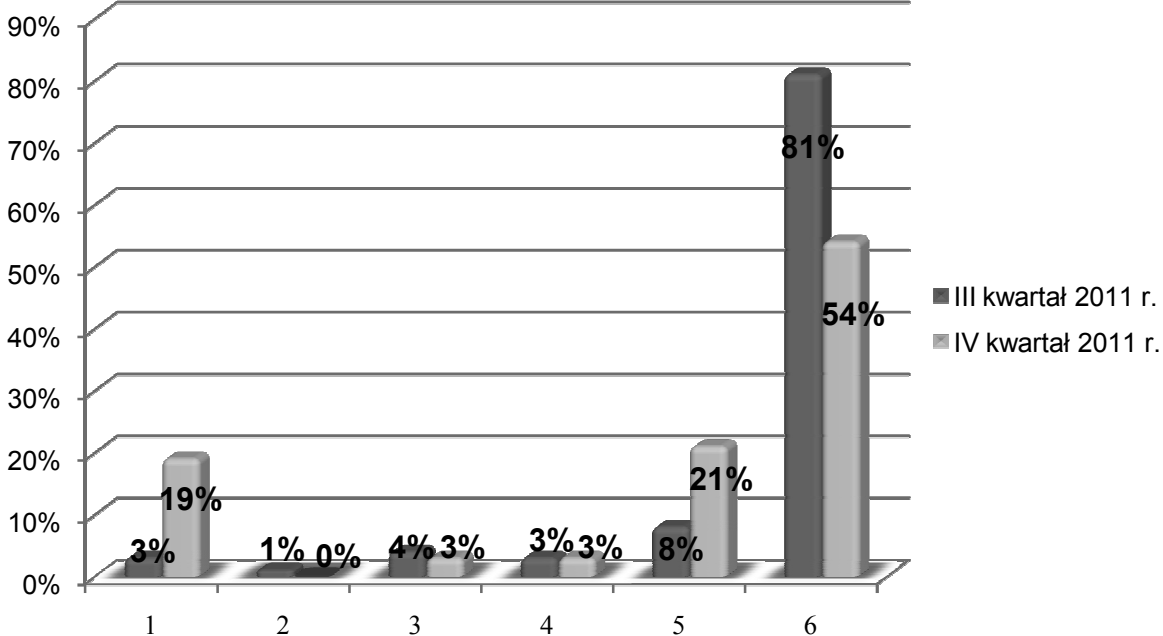
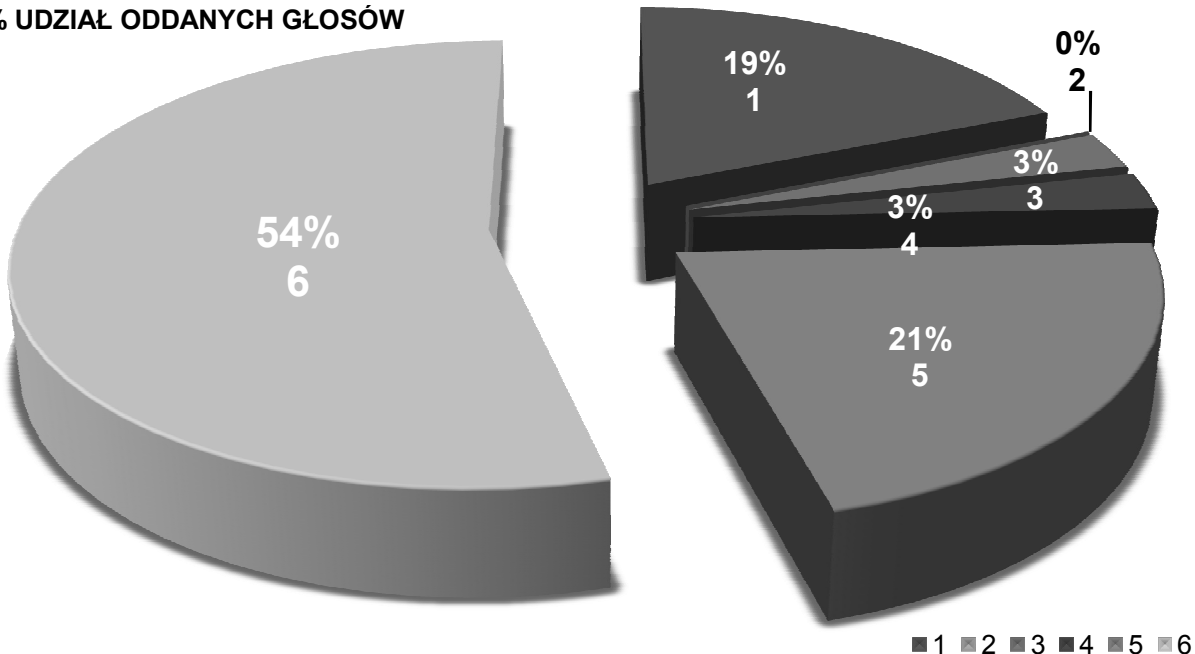
Wydział Organizacyjny, Kadry i Szkolenia – kwiecień 2007

PYTANIE NR 1

1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi: - ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW

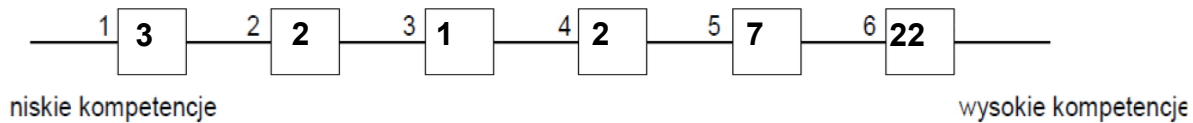


% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

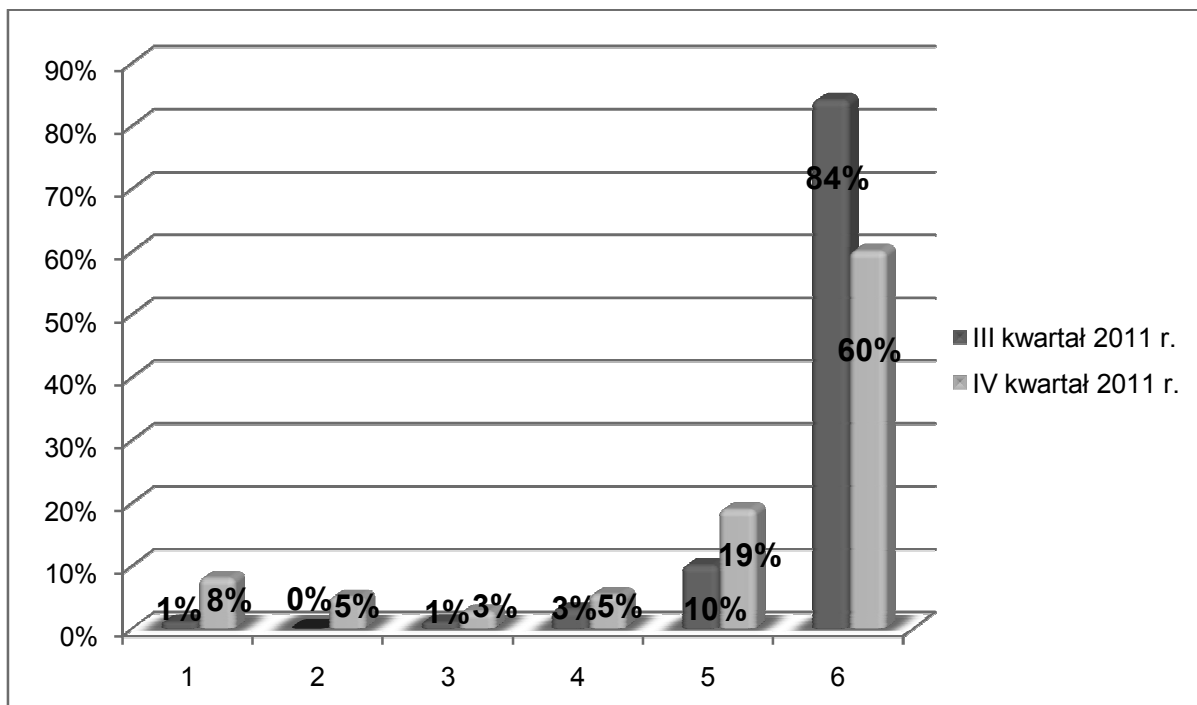
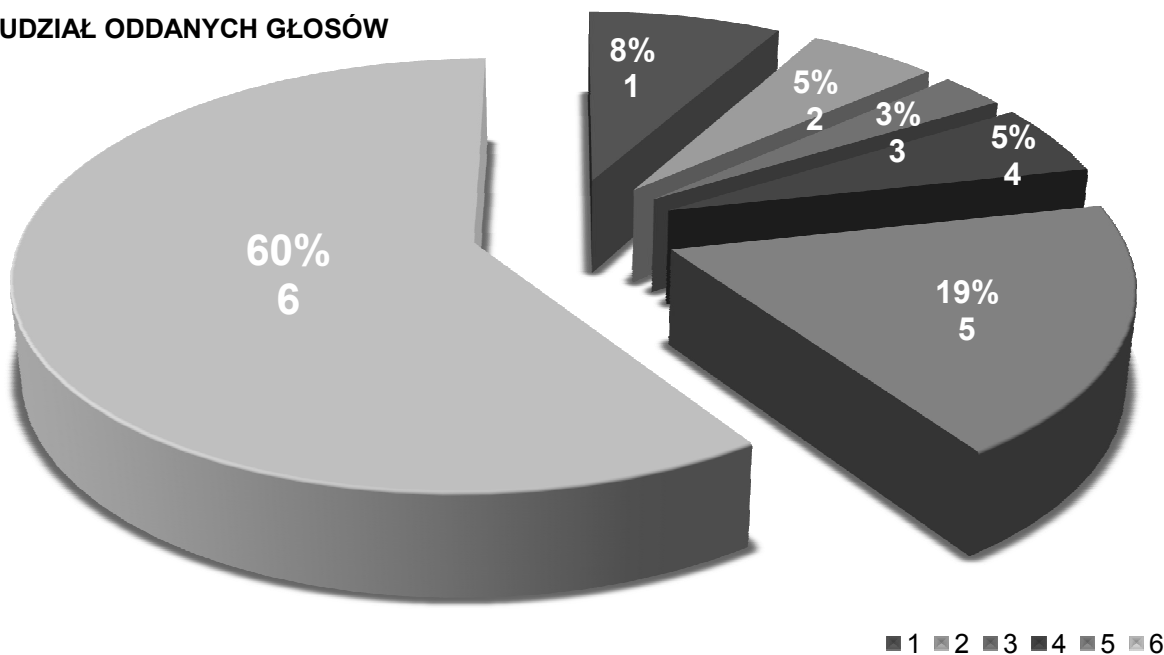


PYTANIE NR 2

2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika- ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW

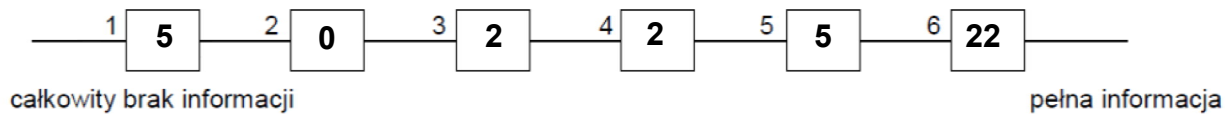


% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

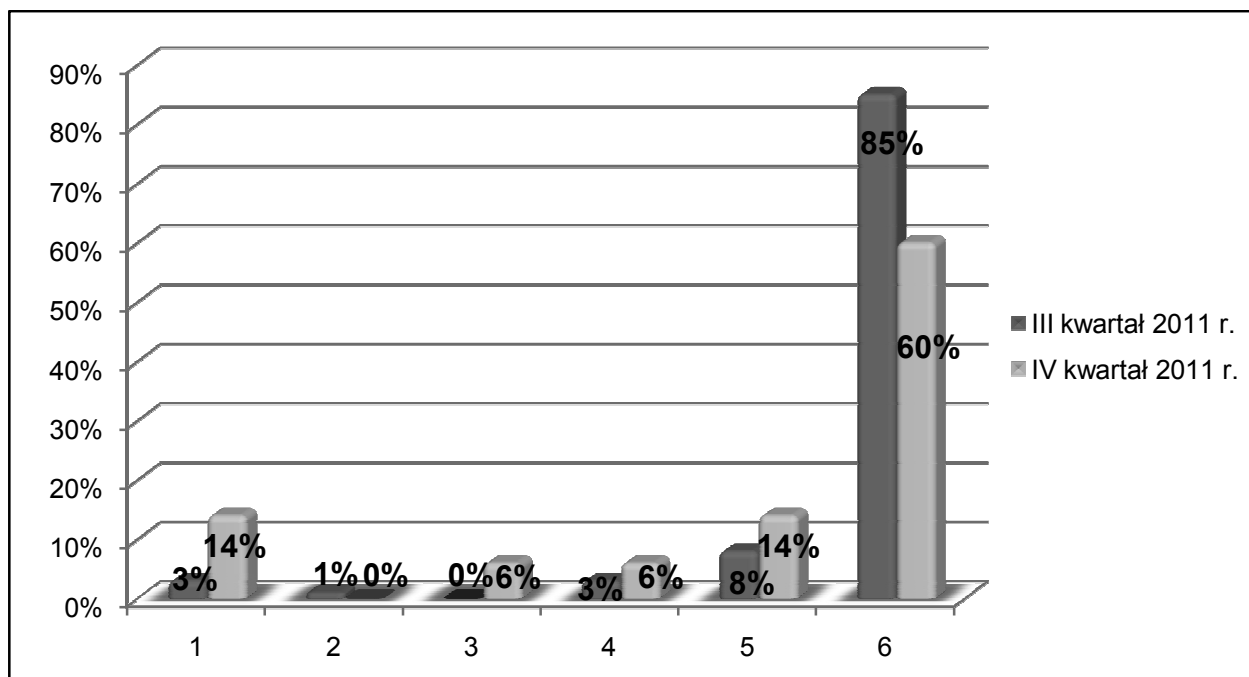
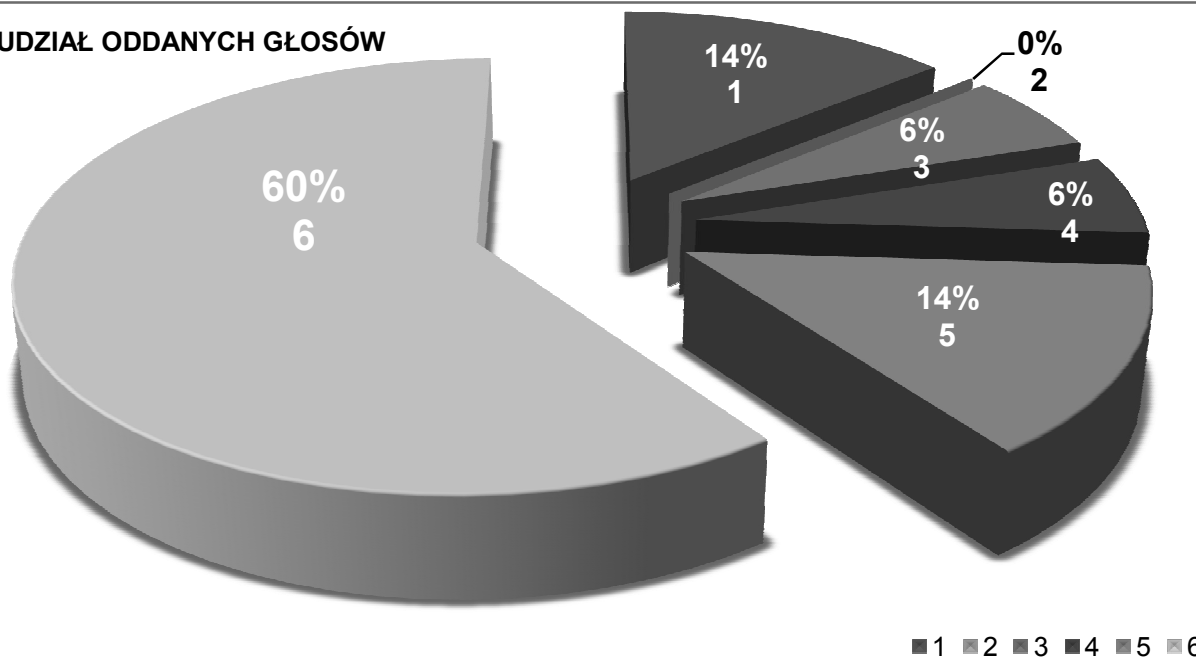


PYTANIE NR 3

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

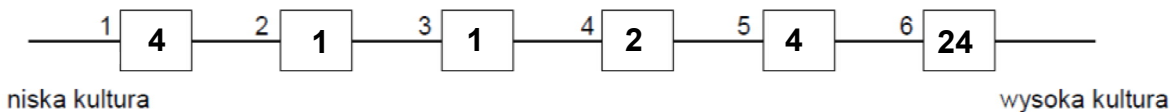


% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



PYTANIE NR 4

4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta: - ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW



% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

