# 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.**

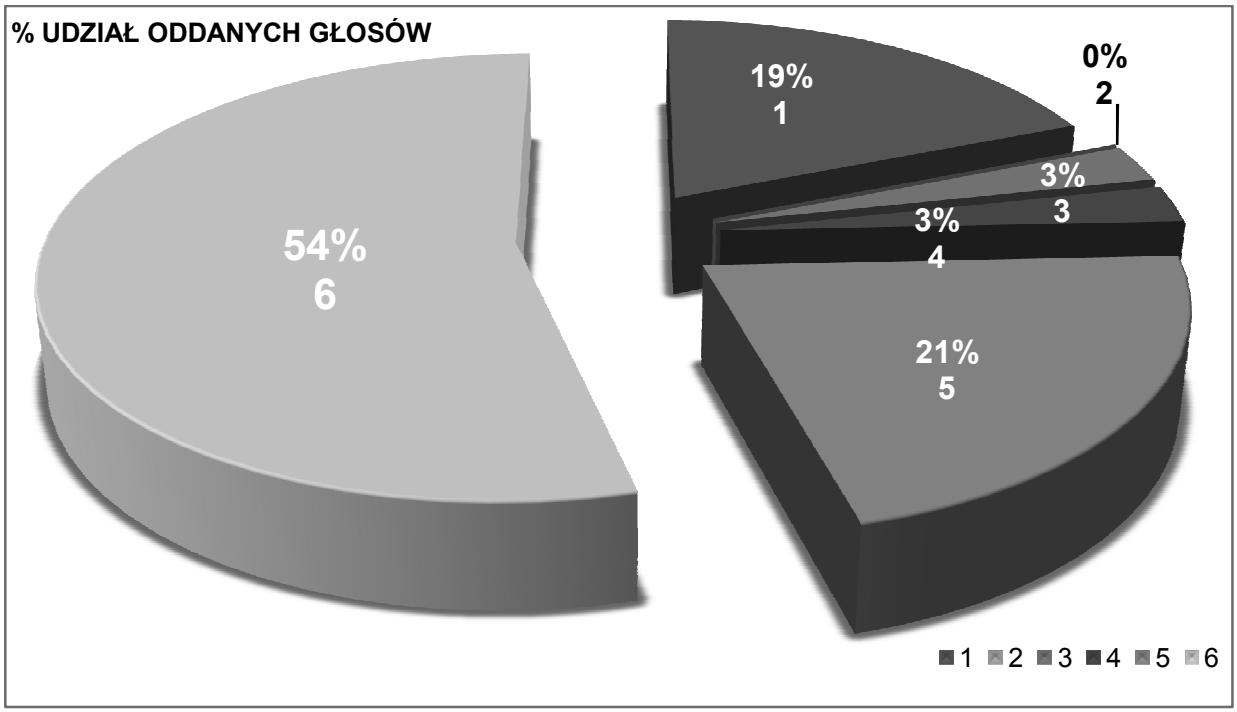
**Wydział Organizacyjny, Kadr i Szkolenia – kwiecień 2007**

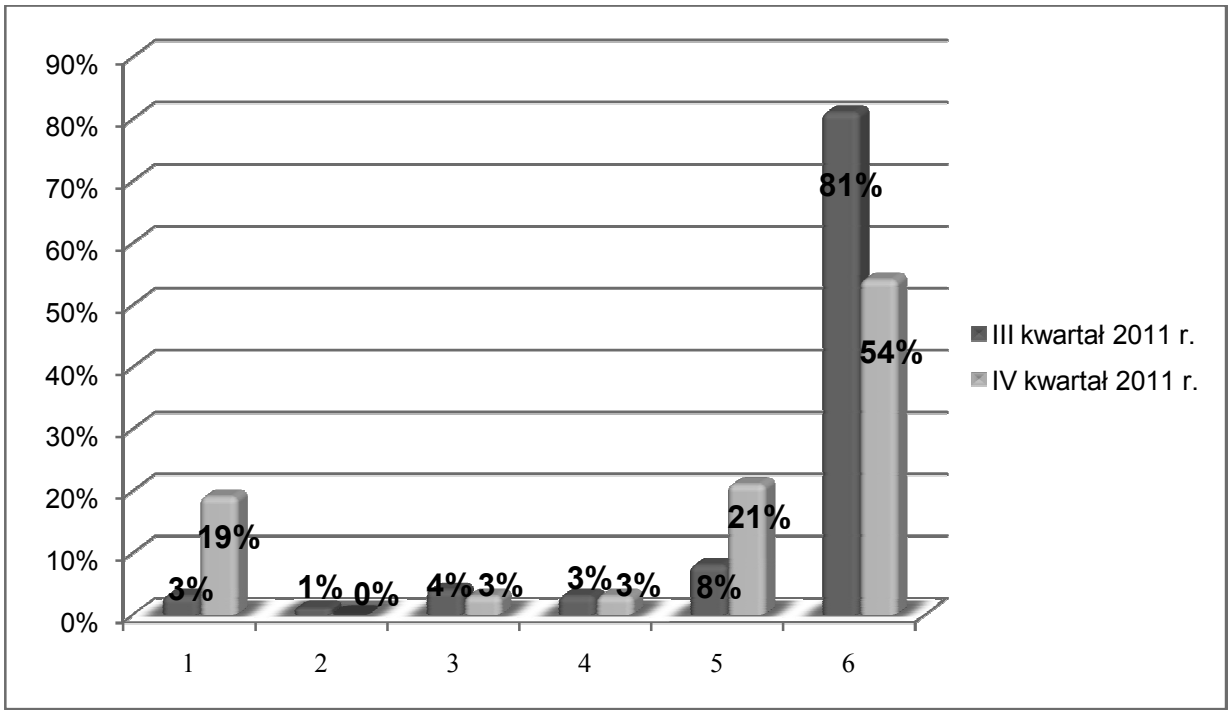
## PYTANIE NR 1

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

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 0 | 1 | 1 | 8 | 20 |

całkowity brak zadowolenia — pełna satysfakcja



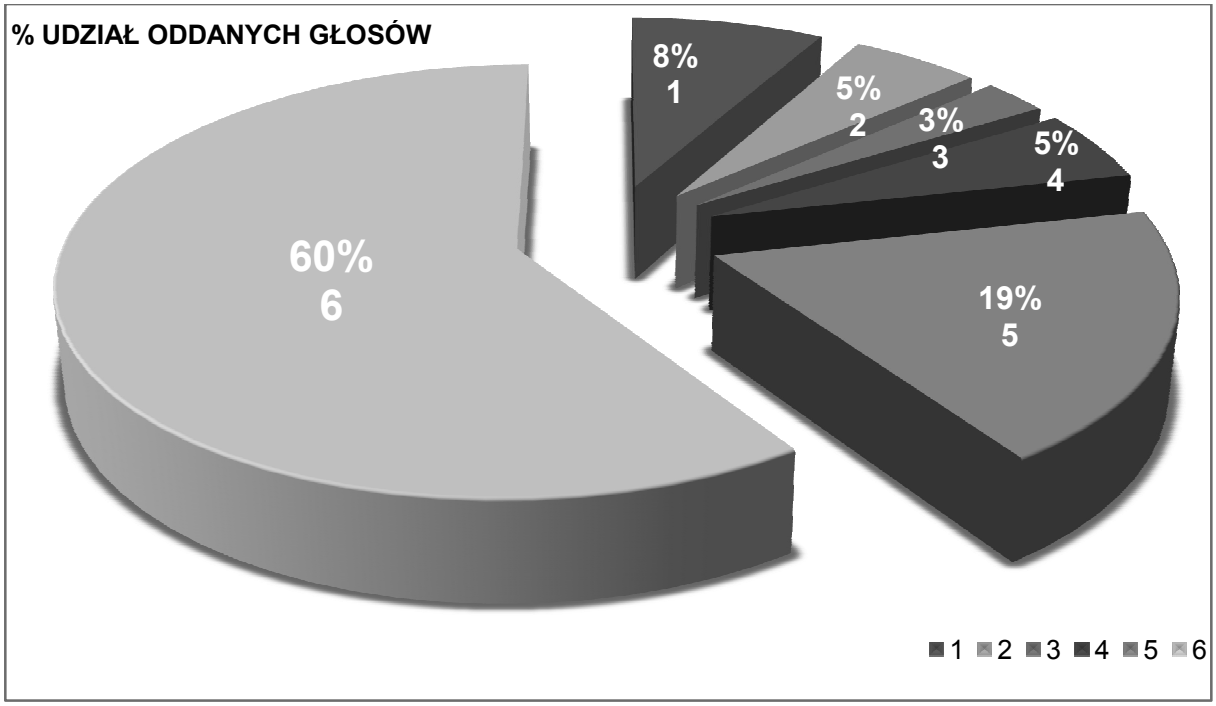



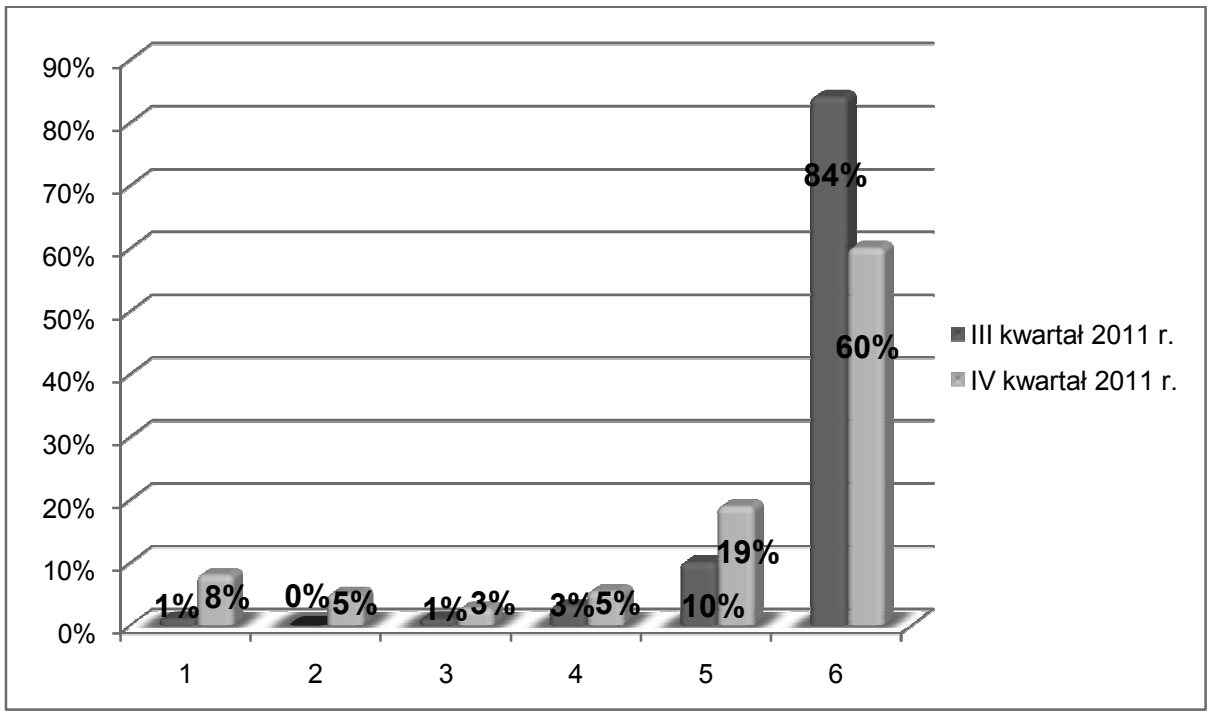
**PYTANIE NR 2**

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

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 1 | 2 | 7 | 22 |

niskie kompetencje — wysokie kompetencje



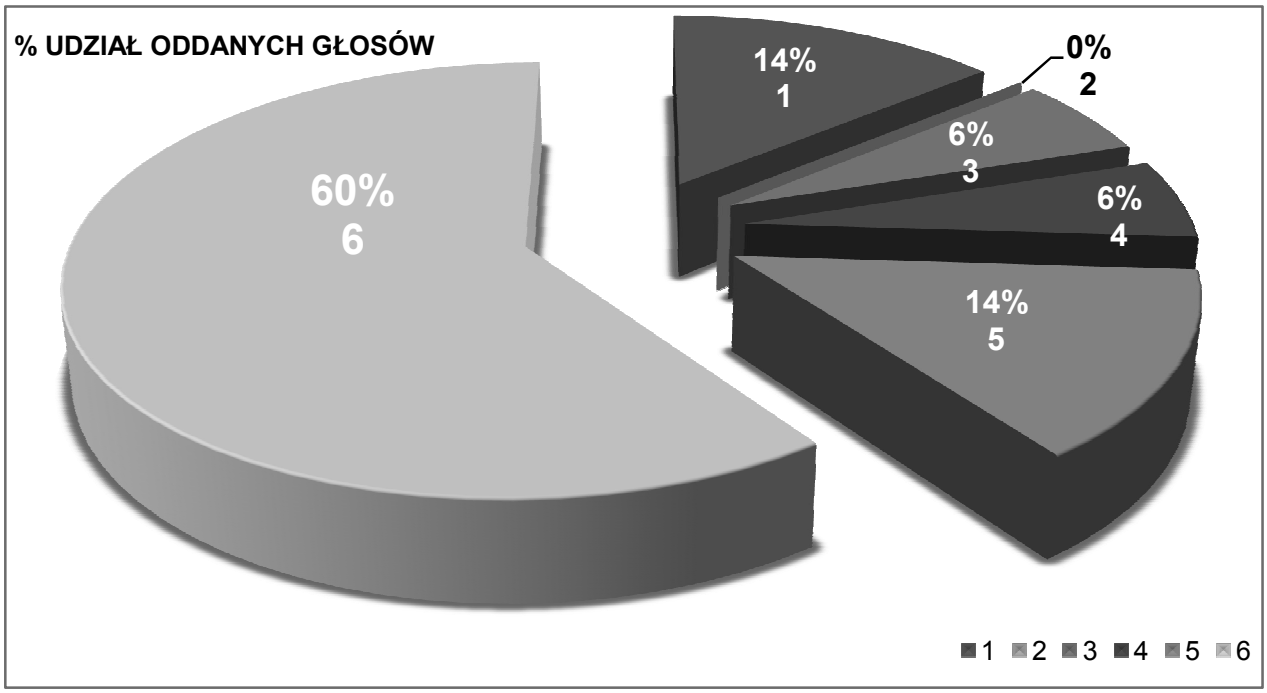



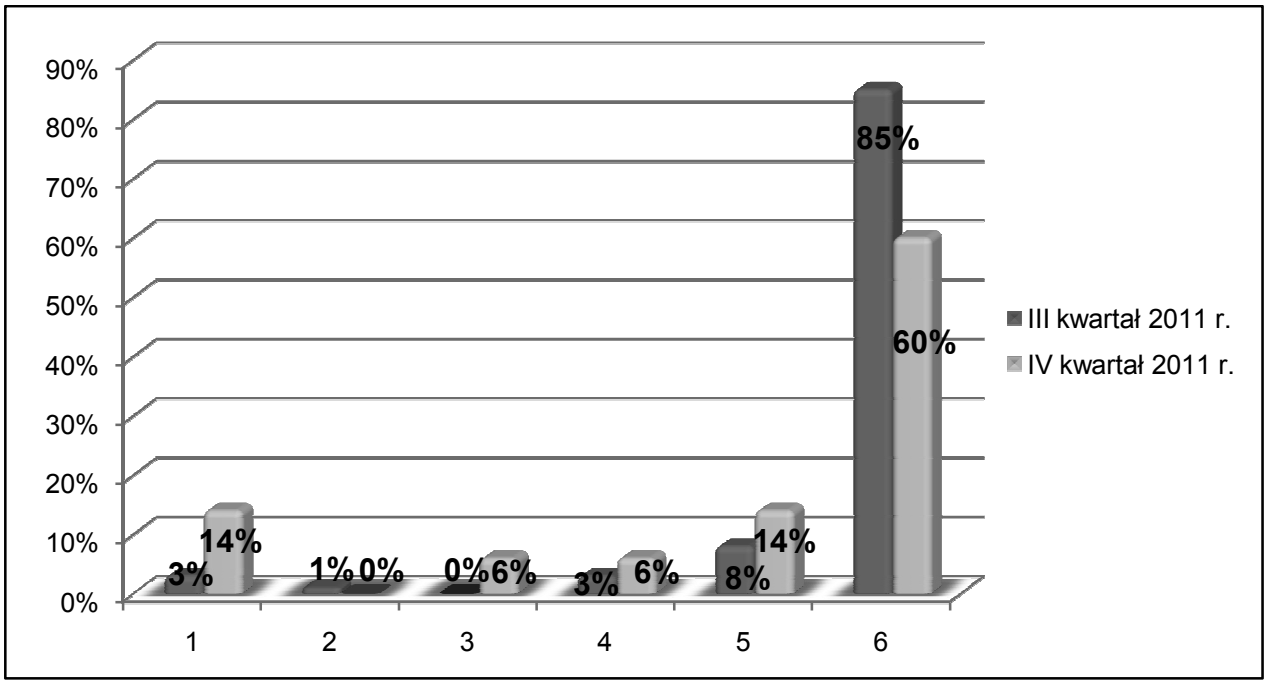
## PYTANIE NR 3

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

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 0 | 2 | 2 | 5 | 22 |

całkowity brak informacji — pełna informacja



## PYTANIE NR 4

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

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 24 |

niska kultura — wysoka kultura

