

Raport z badania ankietowego za I kwartał 2012 r.

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

W Urzędzie Miasta Tychy w I kwartale 2012 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 urn. Urny zostały umieszczone w Wydziałach, w których klienci załatwiają sprawy najczęściej tj.



Niniejszy raport stanowi analizę ankiet wypełnionych:

od 1 stycznia do 30 marca 2012 r.

W tym czasie ankietę wypełniło:

63 klientów Urzędu Miasta Tychy.

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 wyrażenia informacji na temat sposobu zadowolenia Panstwa 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 uzyskała(j) 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

SKALA OCEN – dla potrzeb badania ankietowego, przyjęto, że oceny od 1 do 3 są ocenami negatywnymi, natomiast oceny od 4 do 6 są ocenami pozytywnymi.

OCENY NEGATYWNE **OCENY POZYTYWNE**

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

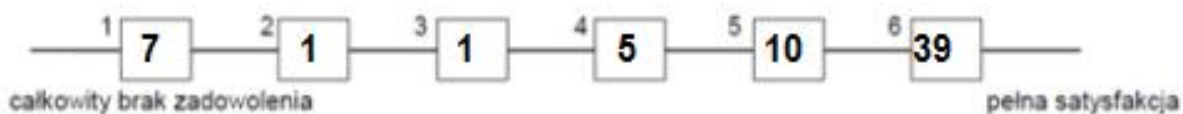
4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

1 2 3 4 5 6

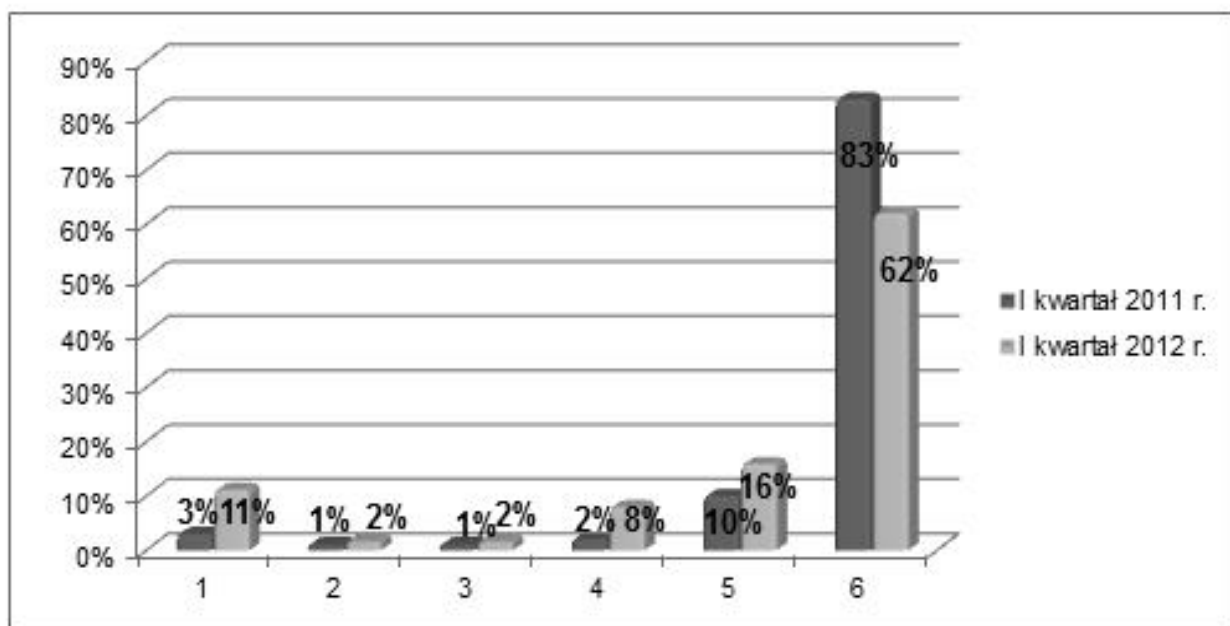
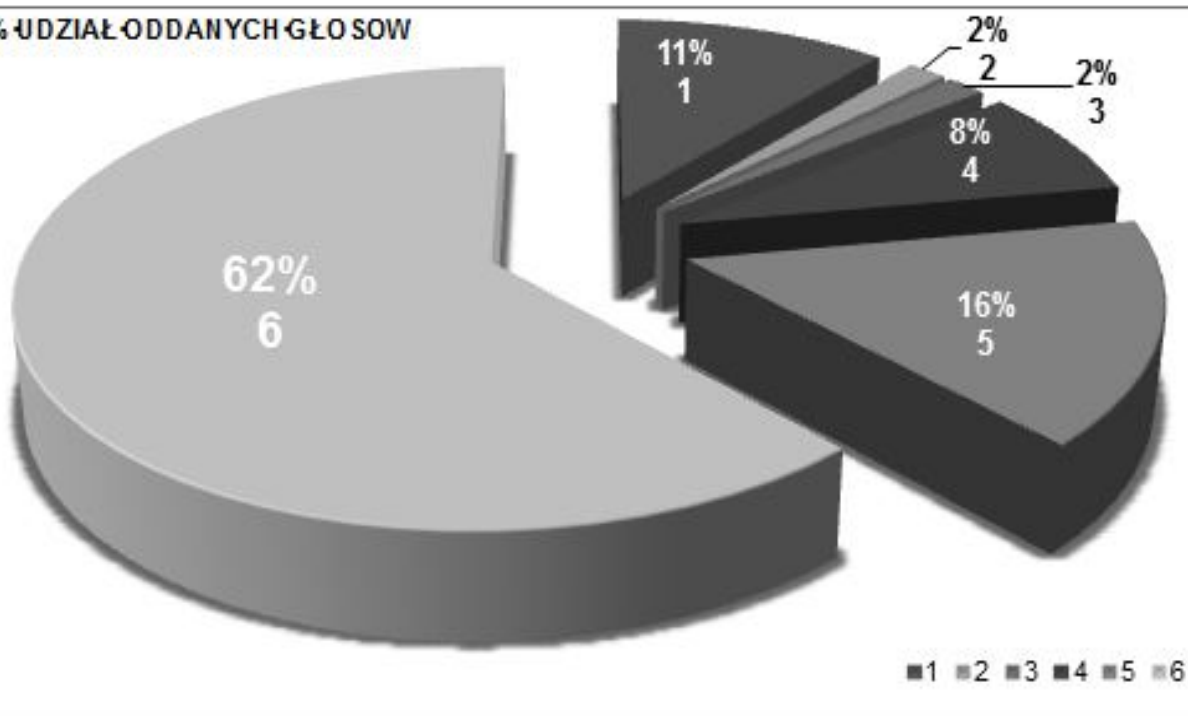
niska kultura wysoka kultura

PYTANIE NR 1

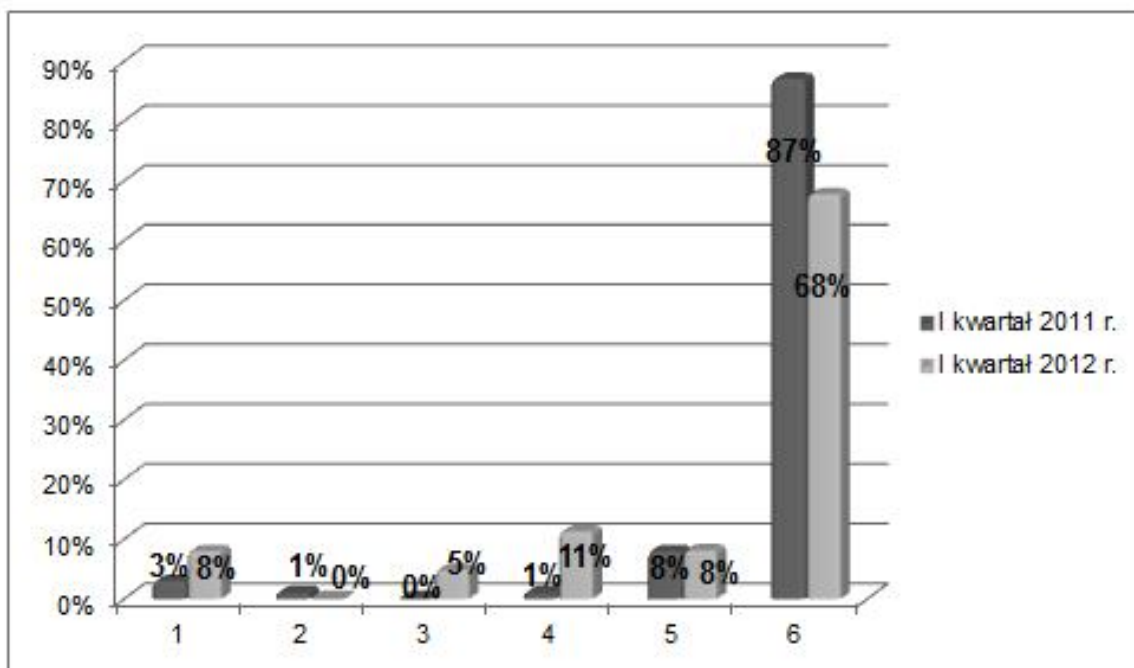
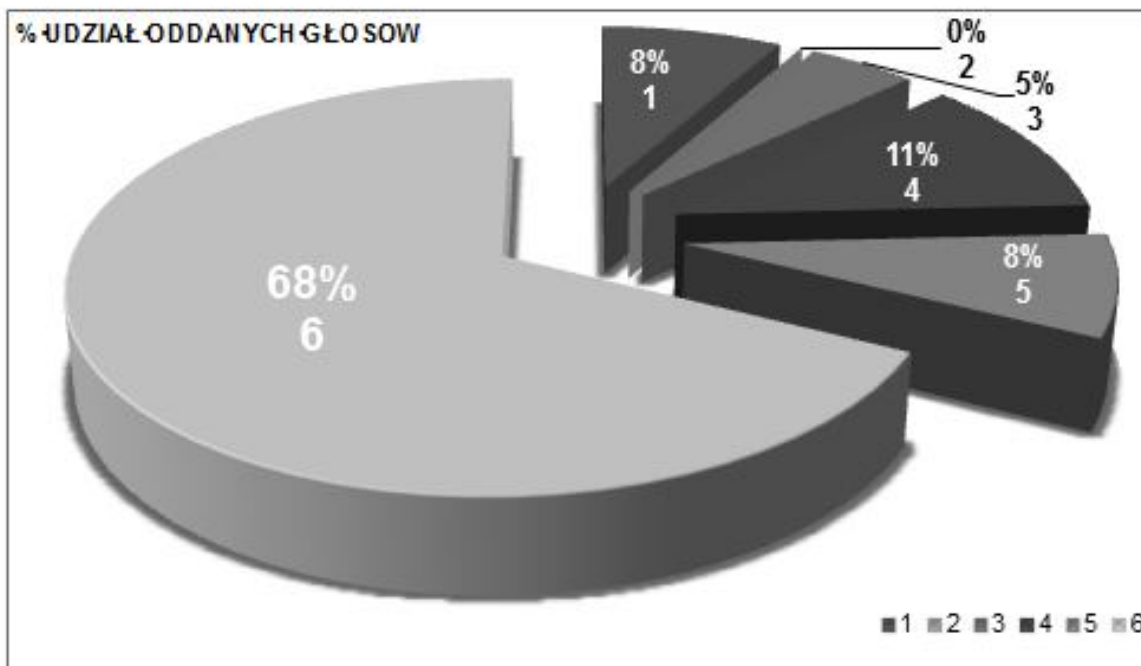
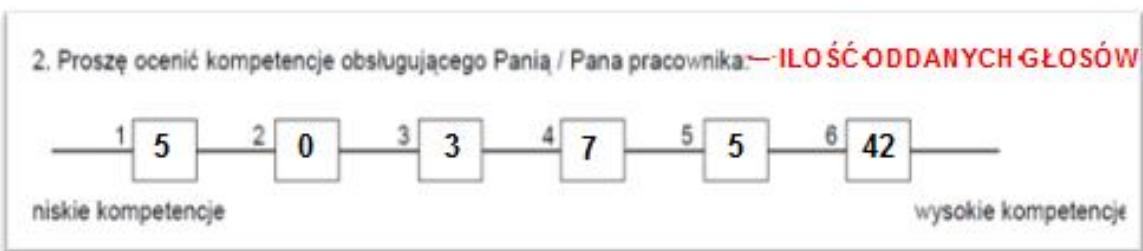
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi: **— ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW**



% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

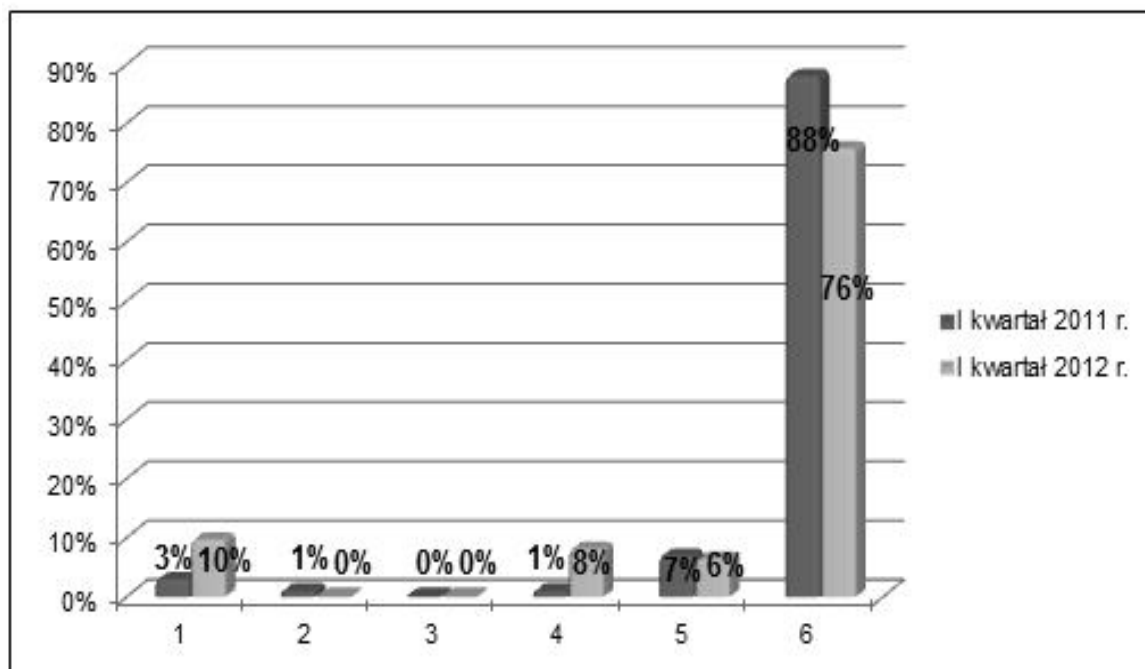
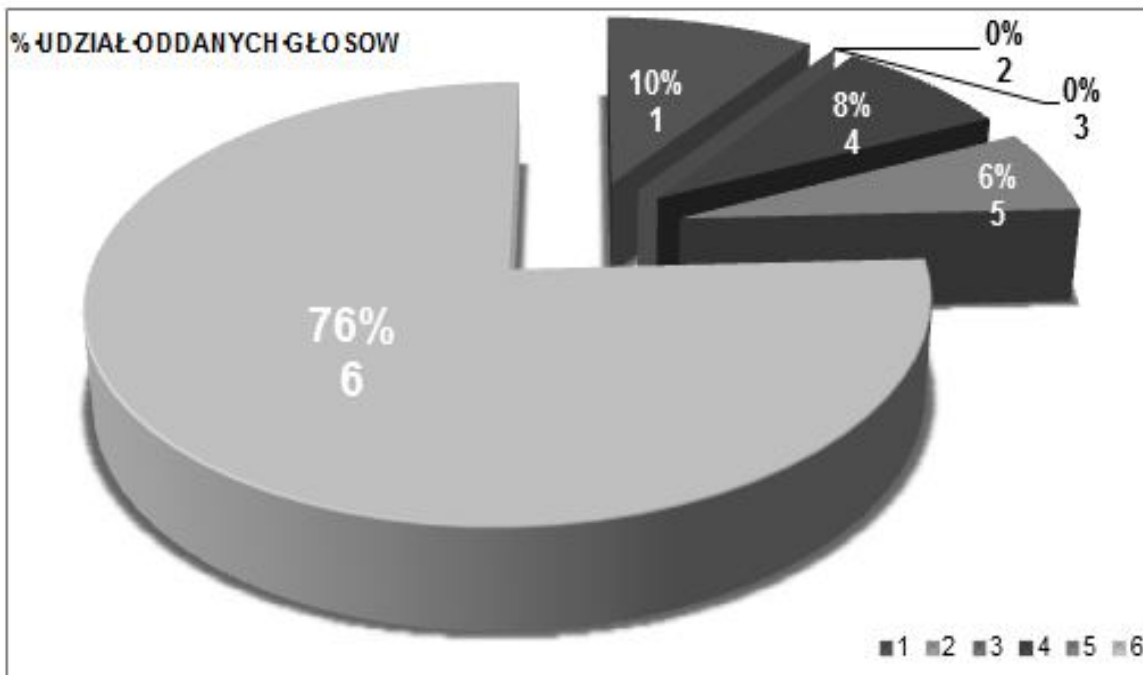
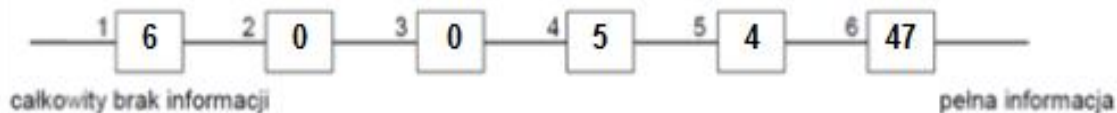


PYTANIE NR.2



PYTANIE NR 3

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



PYTANIE NR-4

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

