Raport z badania ankietowego za III kwartał 2013 r.

„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta”

SPIS 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:

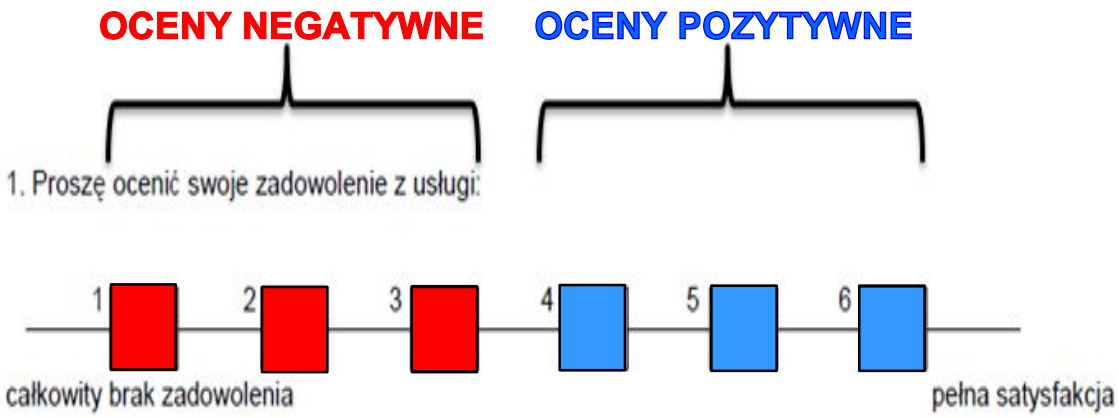
389 klientów Urzędu Miasta Tychy.

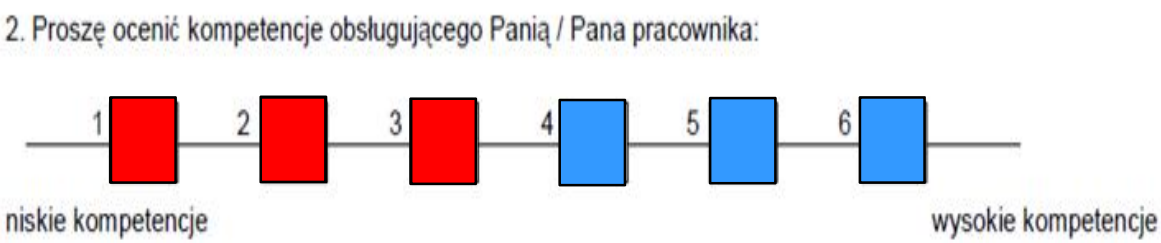
Ankieta wzorem lat ubiegłych składa się z 4 pytań mających na celu uzyskanie informacji zwrotnej od klientów:

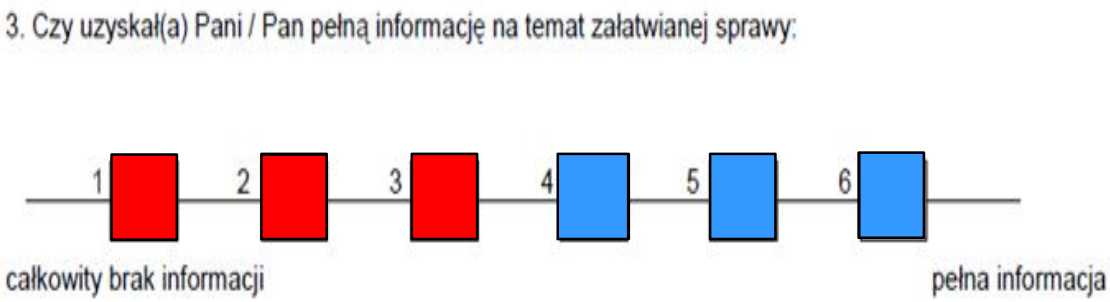
1. *Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi*
2. *Proszę ocenić kompetencje obsługujących Panią/Pana pracownika*
3. *Czy uzyskał/a Pan/Pani pełną informację na temat załatwianej sprawy?*
4. *Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta*

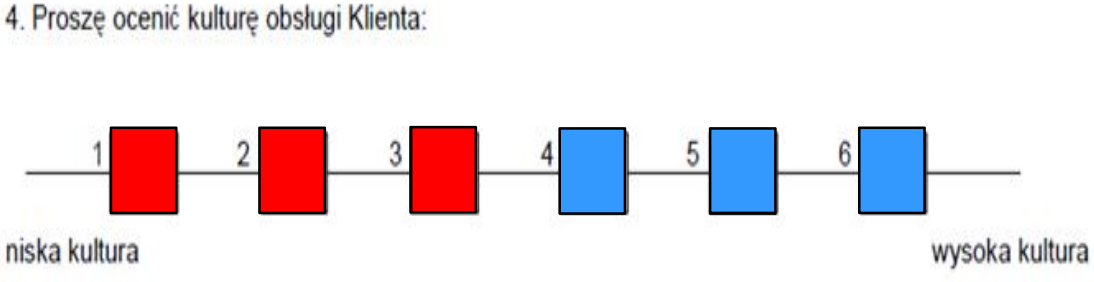
2. SKALA OCEN

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



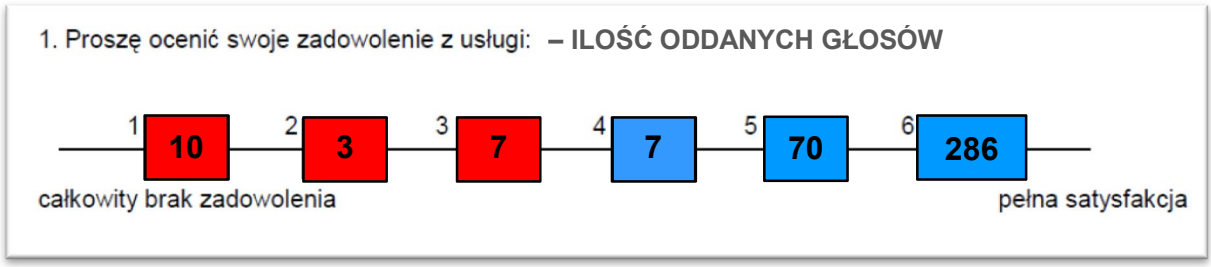


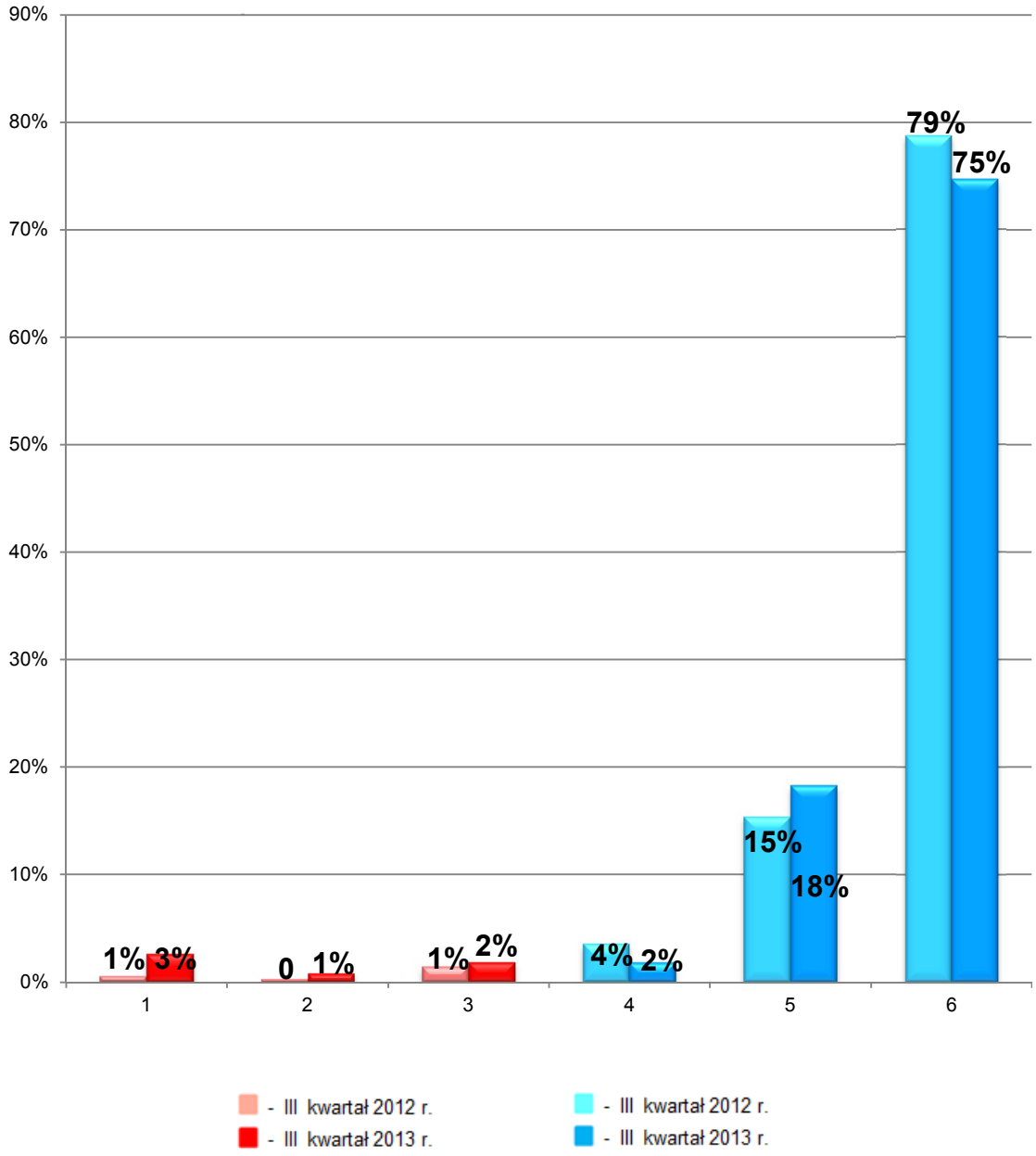




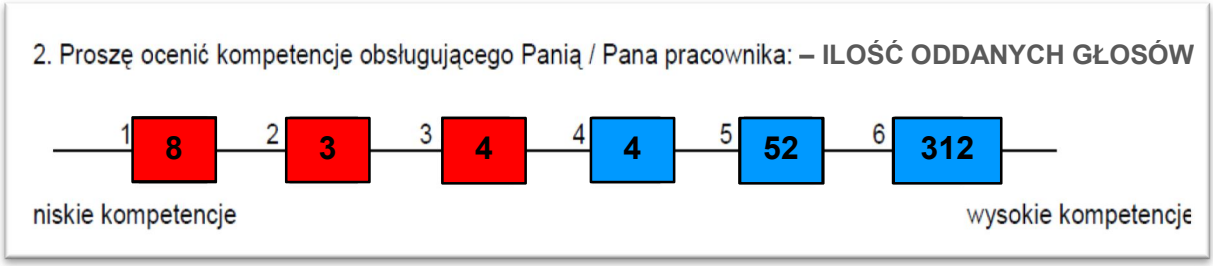
3. WYNIK BADANIA

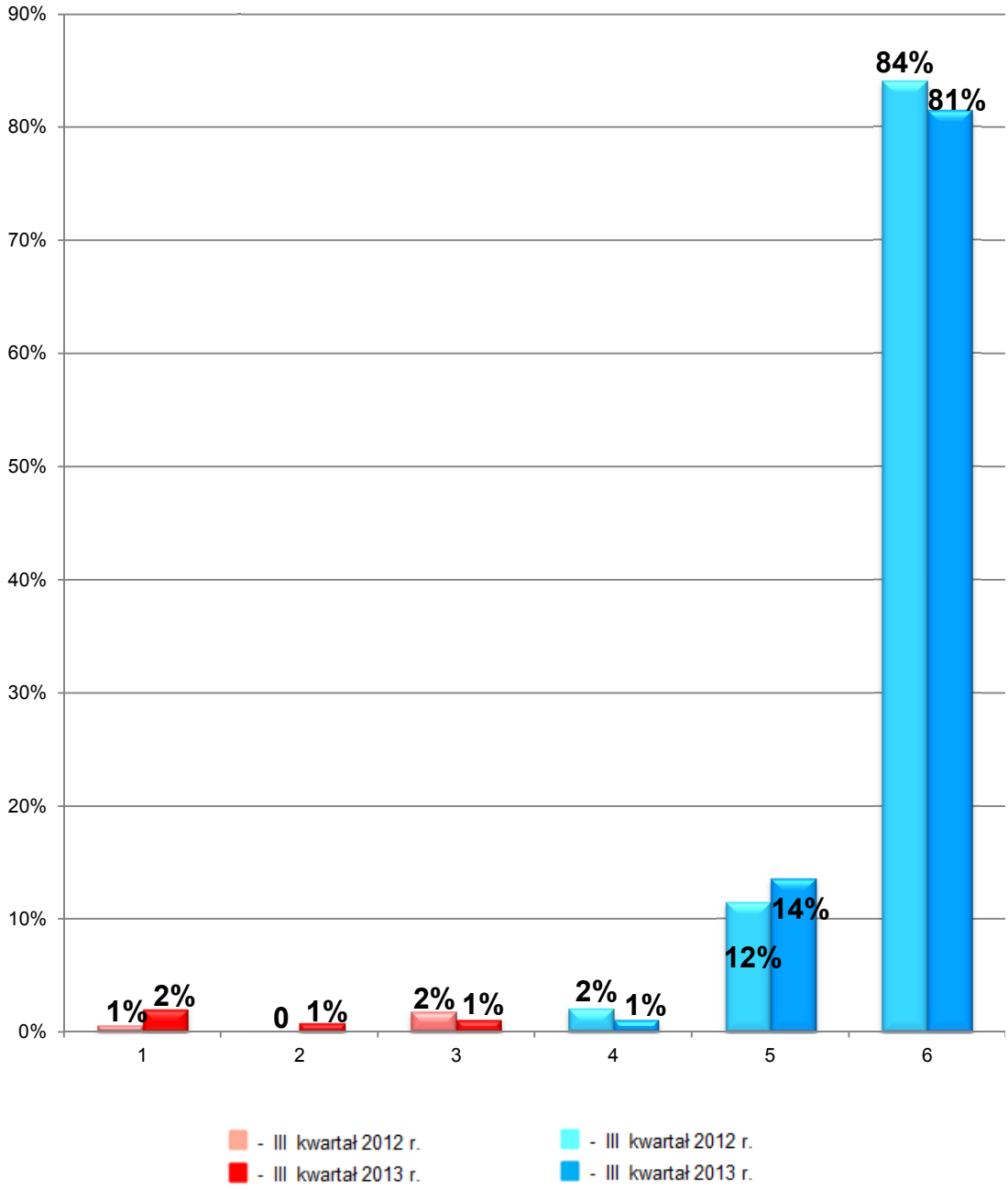
3.1. Zadowolenie klienta z usługi



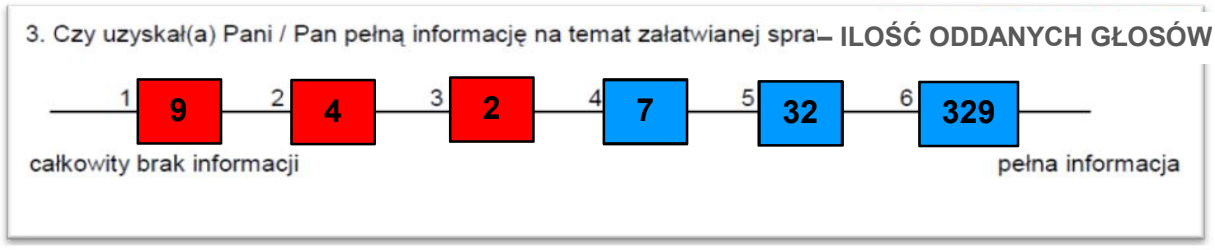


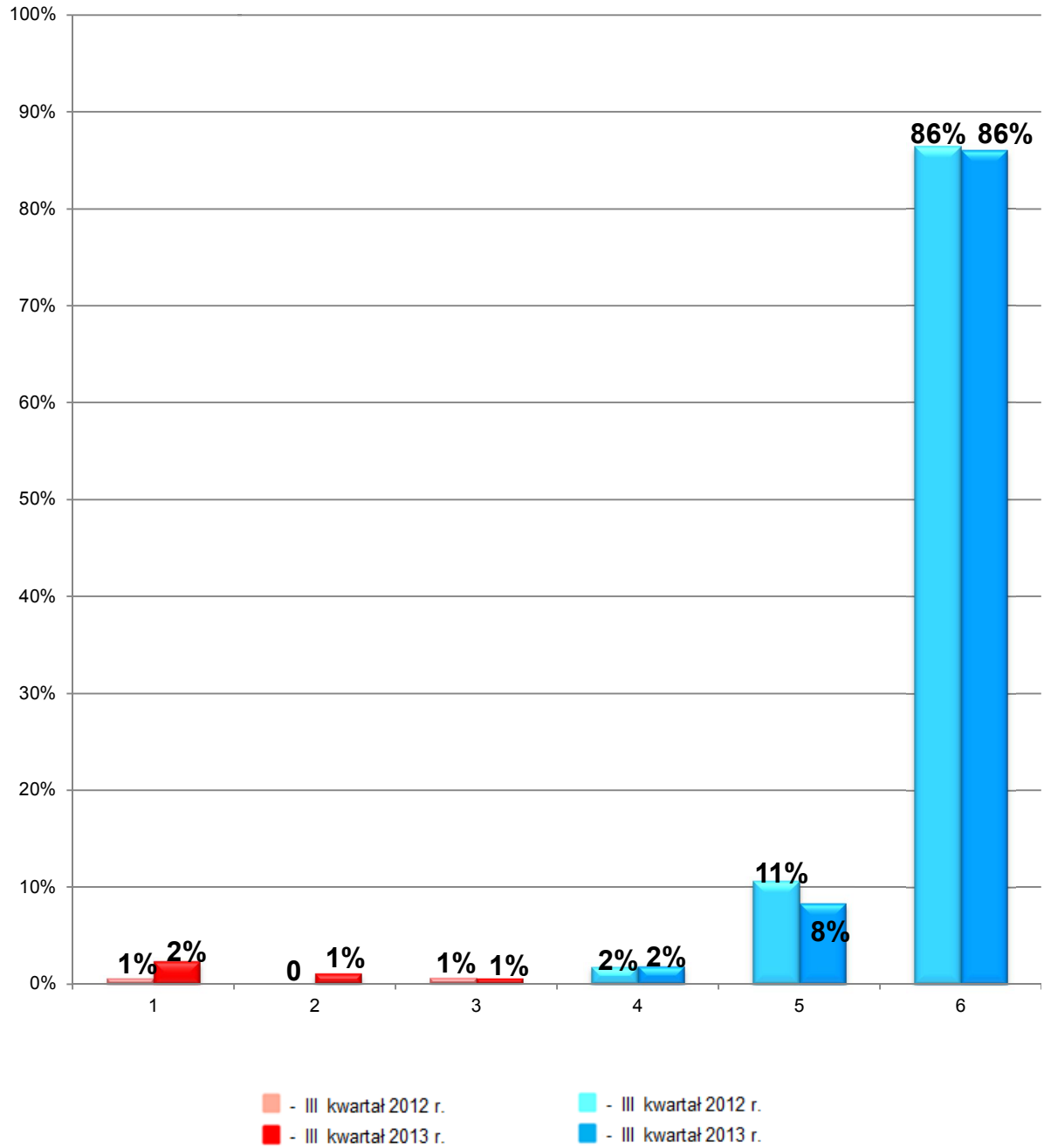
3.2. Kompetencje pracownika obsługującego





3.3. Informacja na temat załatwianej sprawy





3.4. Kultura obsługi klienta

