Raport z badania ankietowego za rok 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.Informacje na temat załatwianej sprawy **7**

3.4.Kultura obsługi klienta **8**

1. OPIS

W Urzędzie Miasta Tychy na przestrzeni roku 2013 prowadzone było 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 31 grudnia 2013 r.

W tym czasie uzyskano:

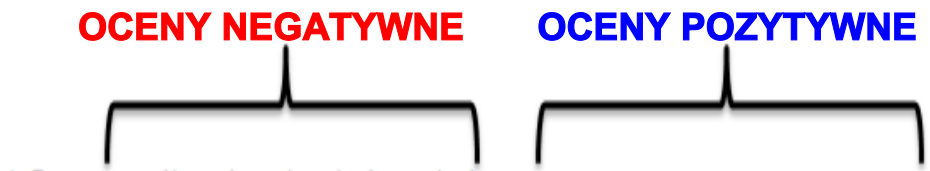
1197 ankiet zwrotnych

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

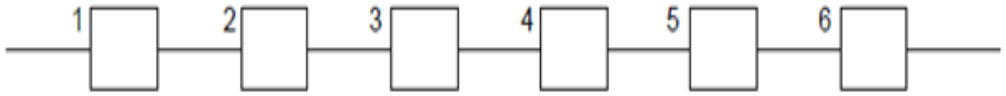
1. *Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi*
2. *Proszę ocenić kompetencje obsługujących Panią/Pana pracownika*
3. *Czy uzyskał/a Pan/Pani pełną informację na temat załatwianej sprawy?*
4. *Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta*

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.



1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi:



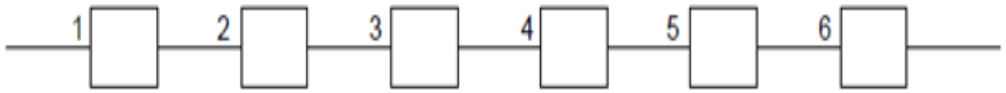
całkowity brak zadowolenia — pełna satysfakcja

2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:



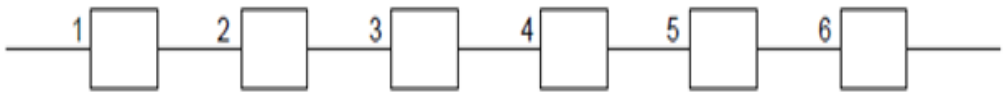
niskie kompetencje — wysokie kompetencje

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



całkowity brak informacji — pełna informacja

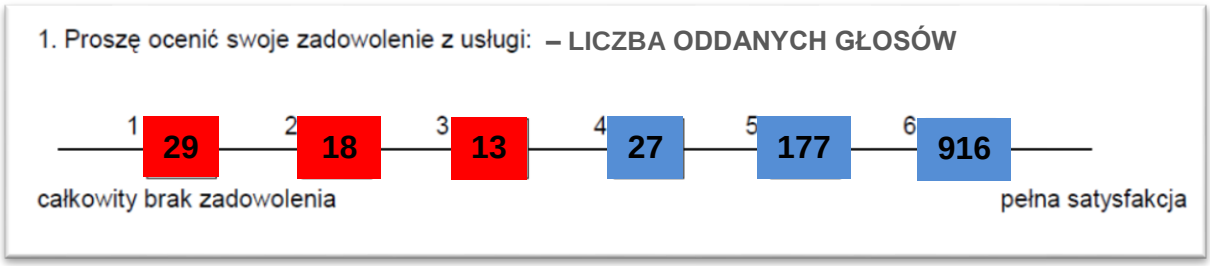
4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

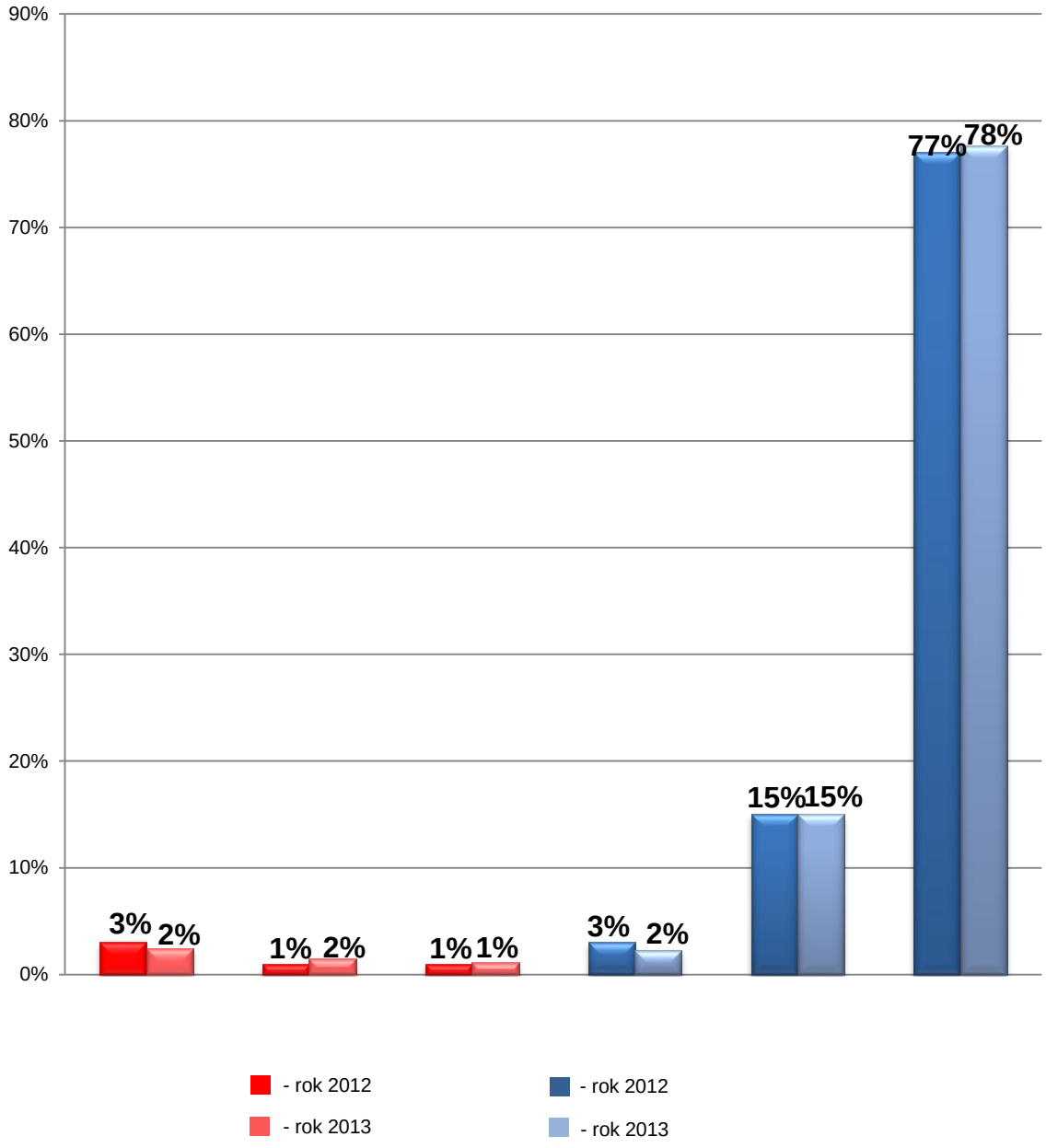


niska kultura — wysoka kultura

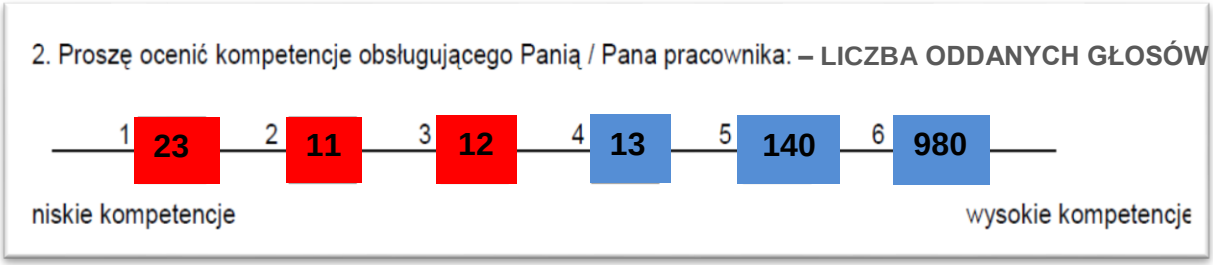
3. WYNIK BADANIA

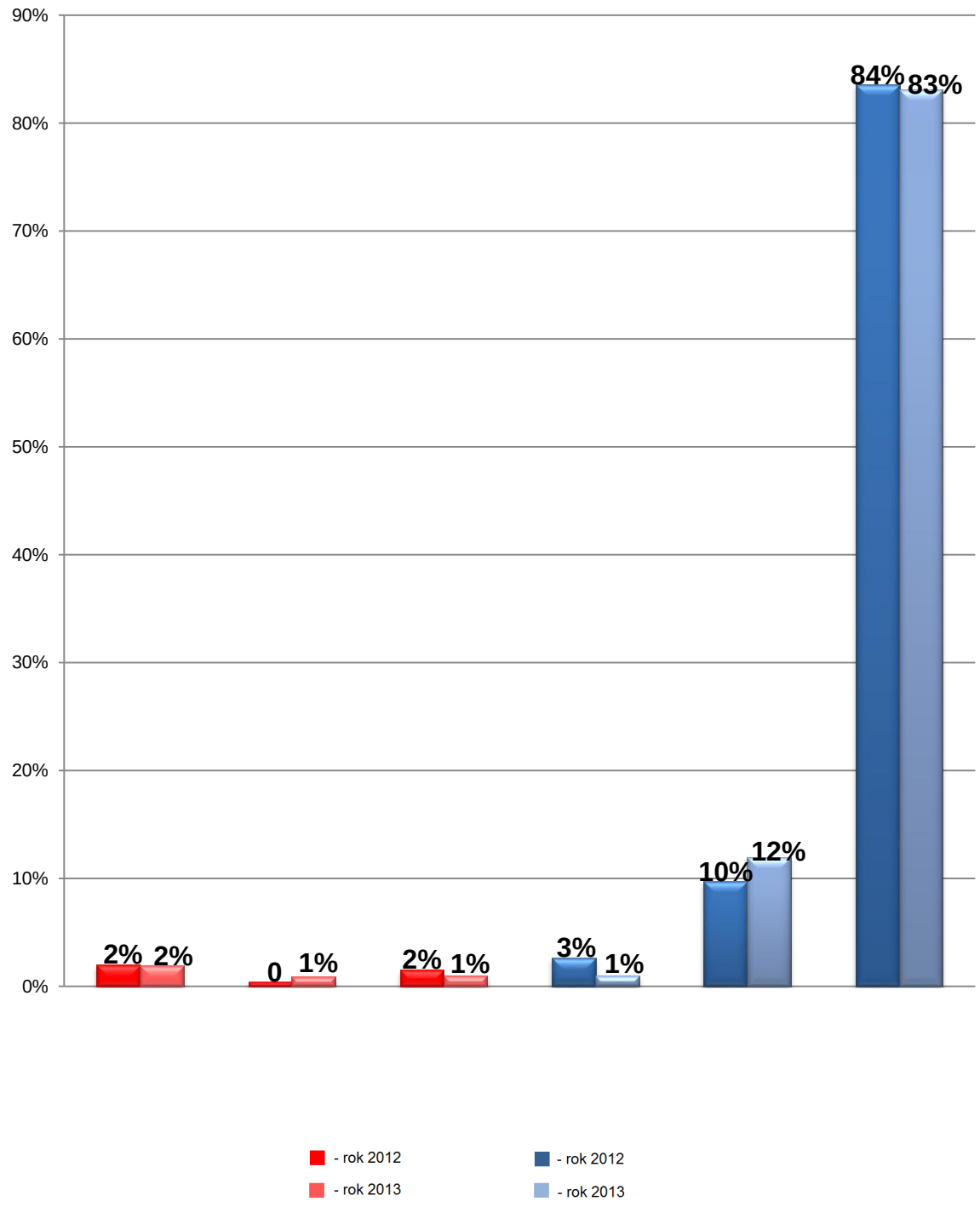
3.1. Zadowolenie klienta z usługi



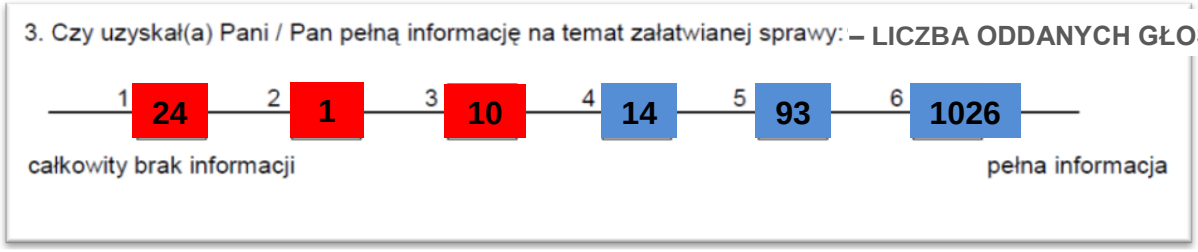


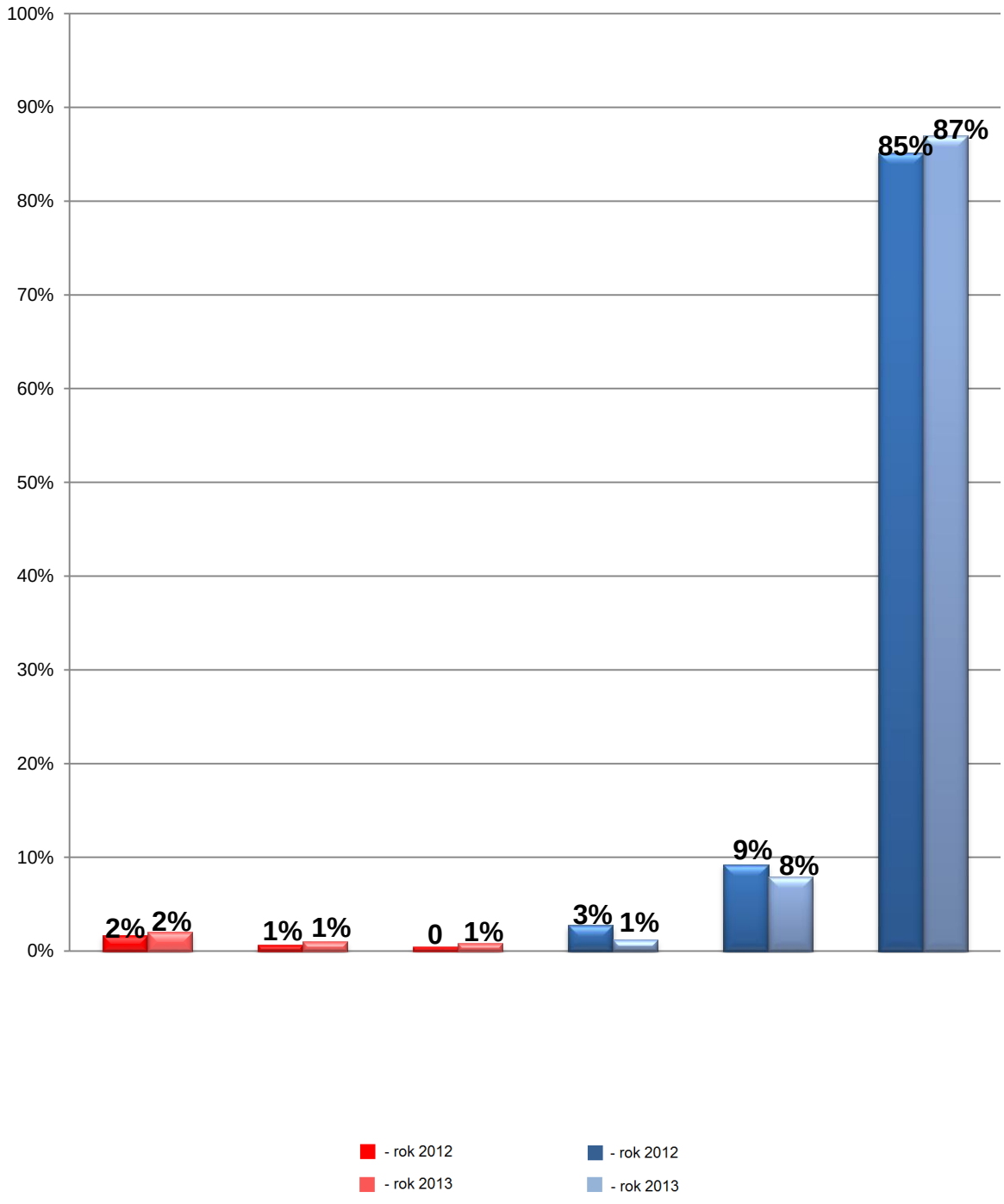
3.2. Kompetencje pracownika obsługującego





3.3. Informacje na temat załatwianej sprawy





3.4. Kultura obsługi klienta

