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.



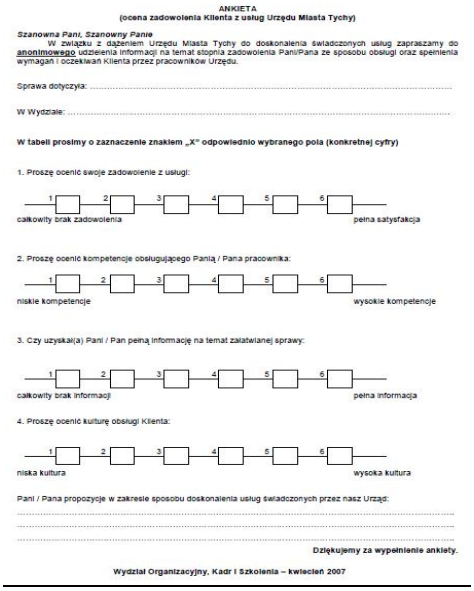
Niniejszy raport stanowi analizę ankiet wypełnionych:

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** 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:

.....

.....

.....

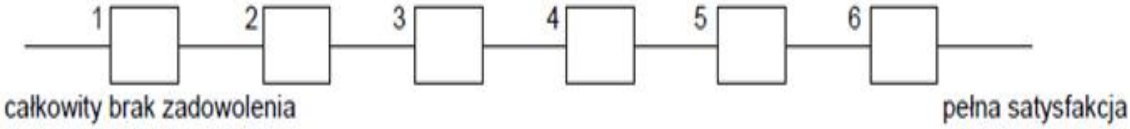
Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

Wydział Organizacyjny, Kadr i Szkolenia – kwiecień 2007

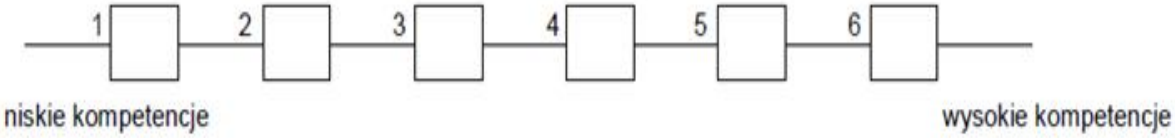
SKALA OCEN – *dla potrzeb badania ankietowego, przyjęto, że oceny od 1 do 3 są ocenami negatywnymi, natomiast oceny od 4 do 6 są ocenami pozytywnymi.*



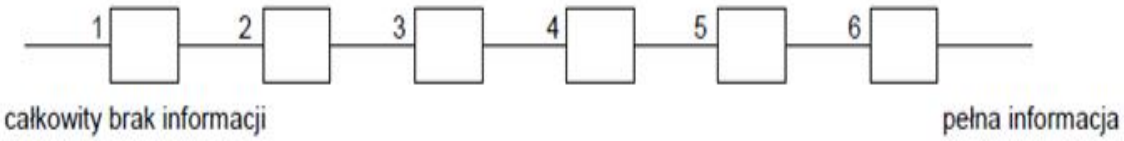
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi:



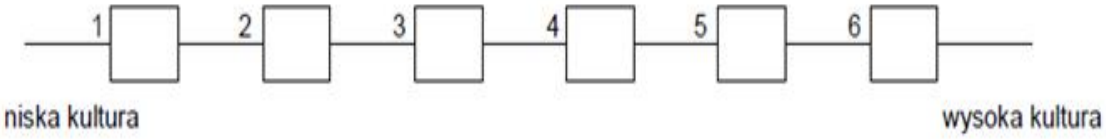
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:



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



4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

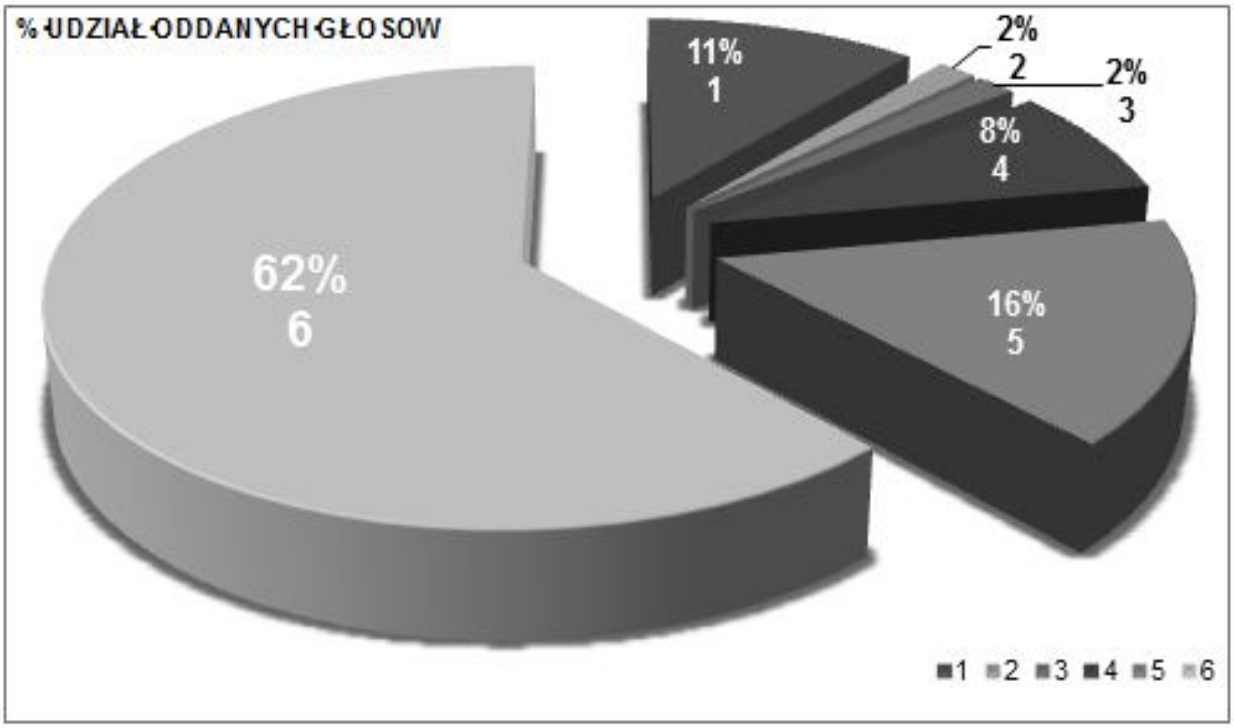


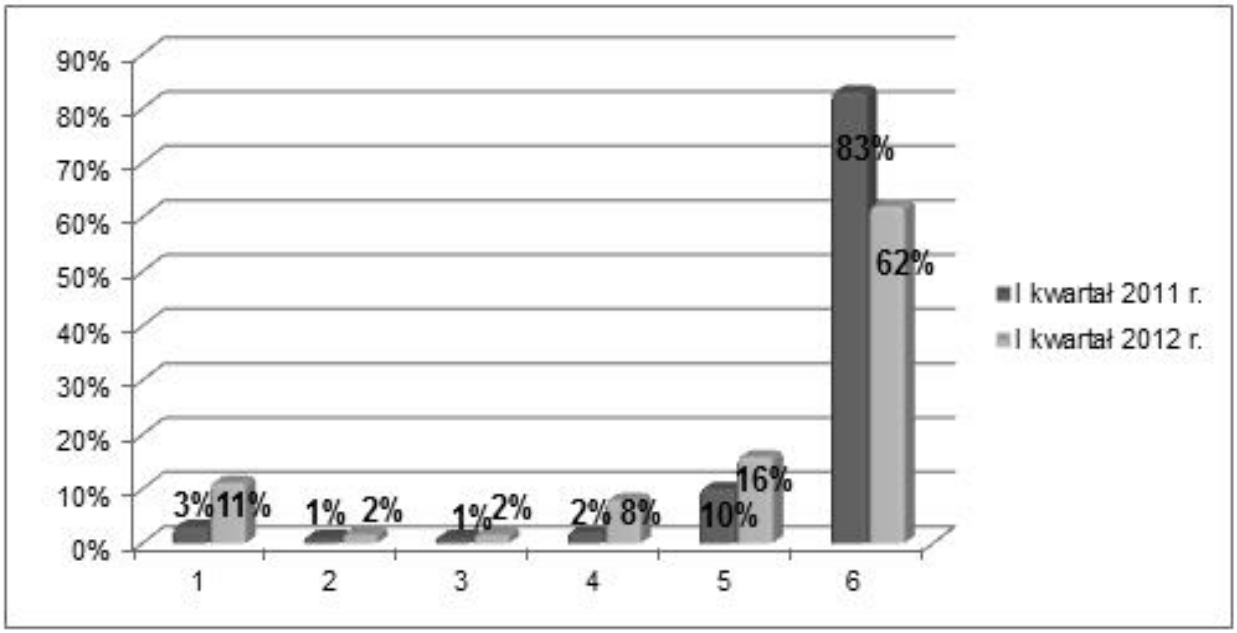
PYTANIE NR 1

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

1	2	3	4	5	6
7	1	1	5	10	39

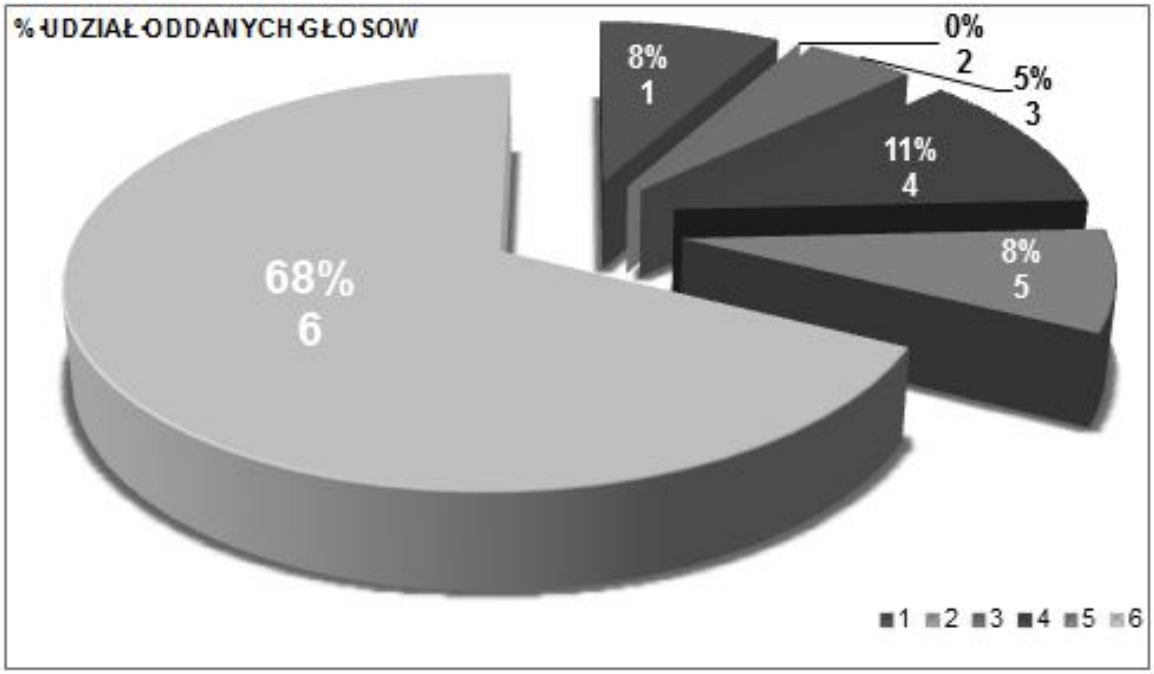
całkowity brak zadowolenia — pełna satysfakcja

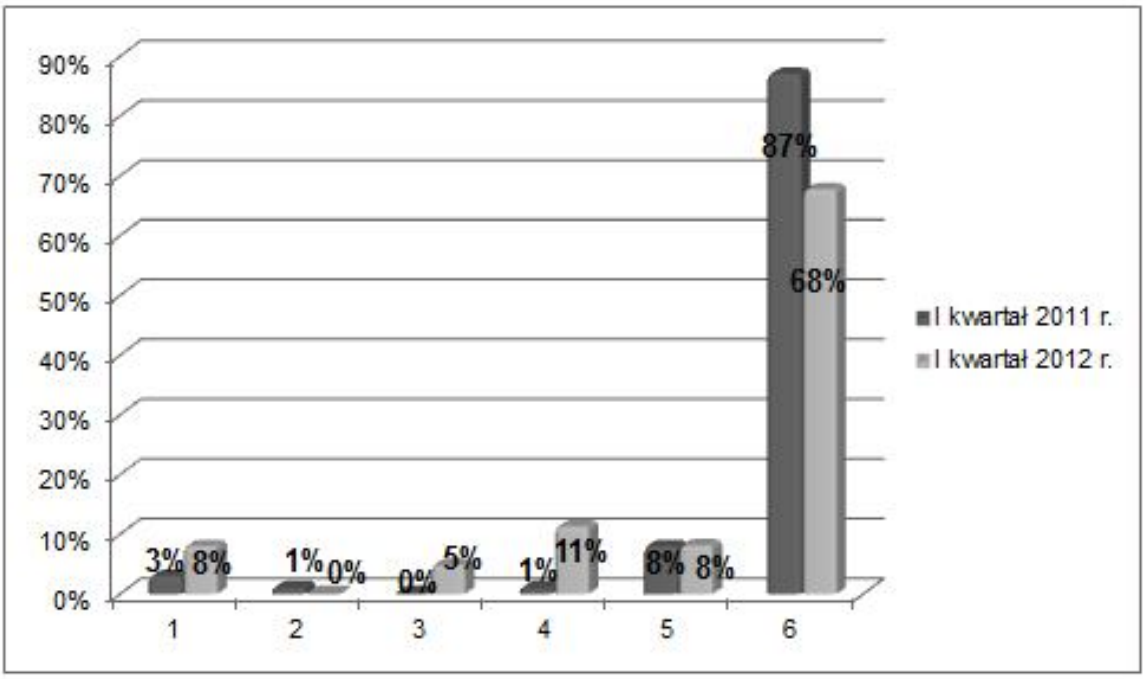




PYTANIE NR 2


2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:
ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW
1 5
2 0
3 3
4 7
5 5
6 42
niskie kompetencje
wysokie kompetencje


% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSOW
8%
1
0%
2
5%
3
11%
4
8%
5
68%
6
1 2 3 4 5 6

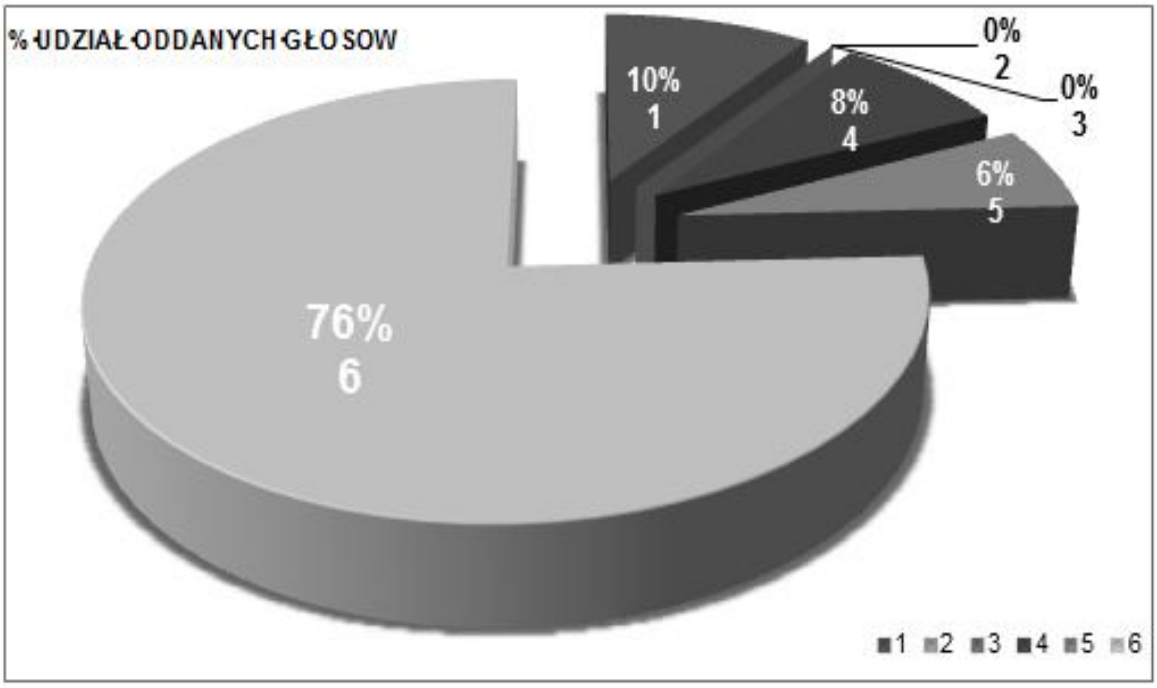

90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
3% 8%
1% 0%
0% 5%
1% 11%
8% 8%
87%
68%
1
2
3
4
5
6
I kwartał 2011 r.
I kwartał 2012 r.

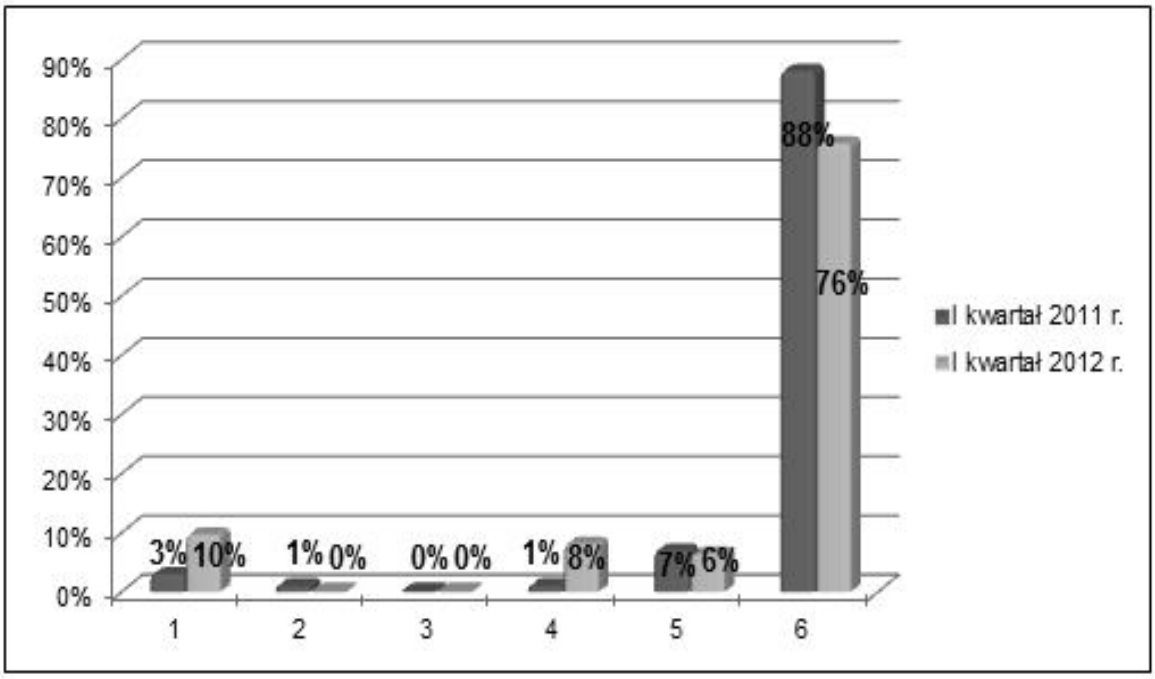
PYTANIE NR 3

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

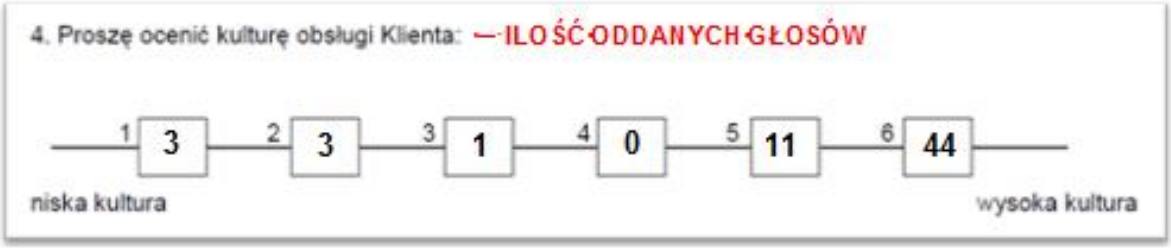
1	2	3	4	5	6
6	0	0	5	4	47

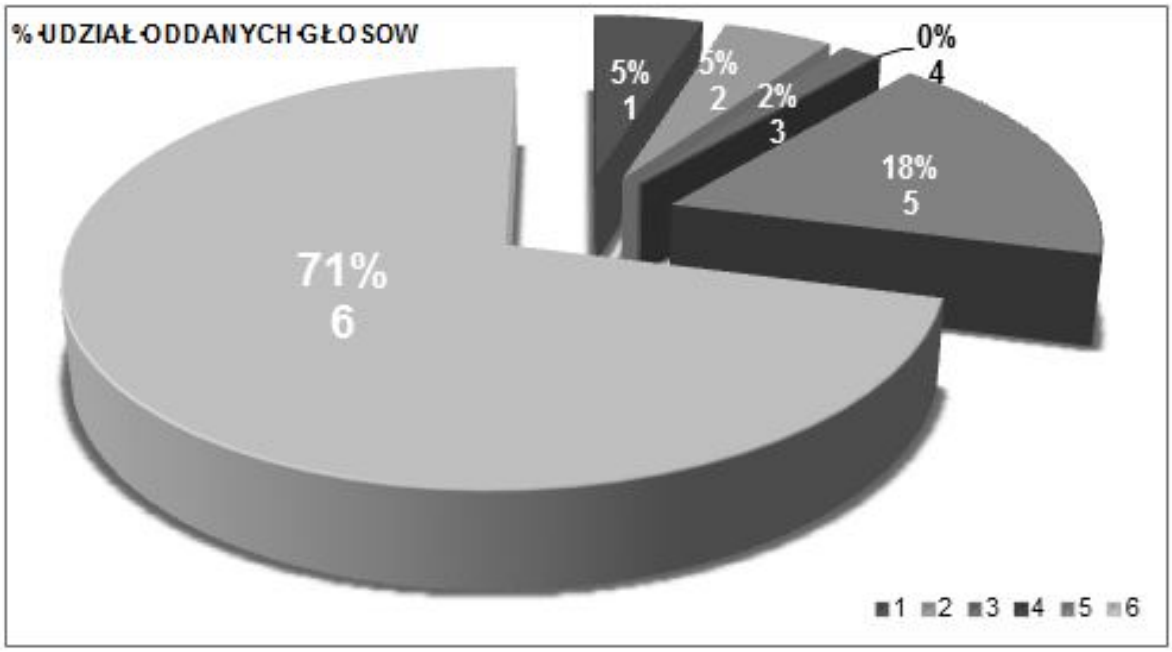
całkowity brak informacji — pełna informacja

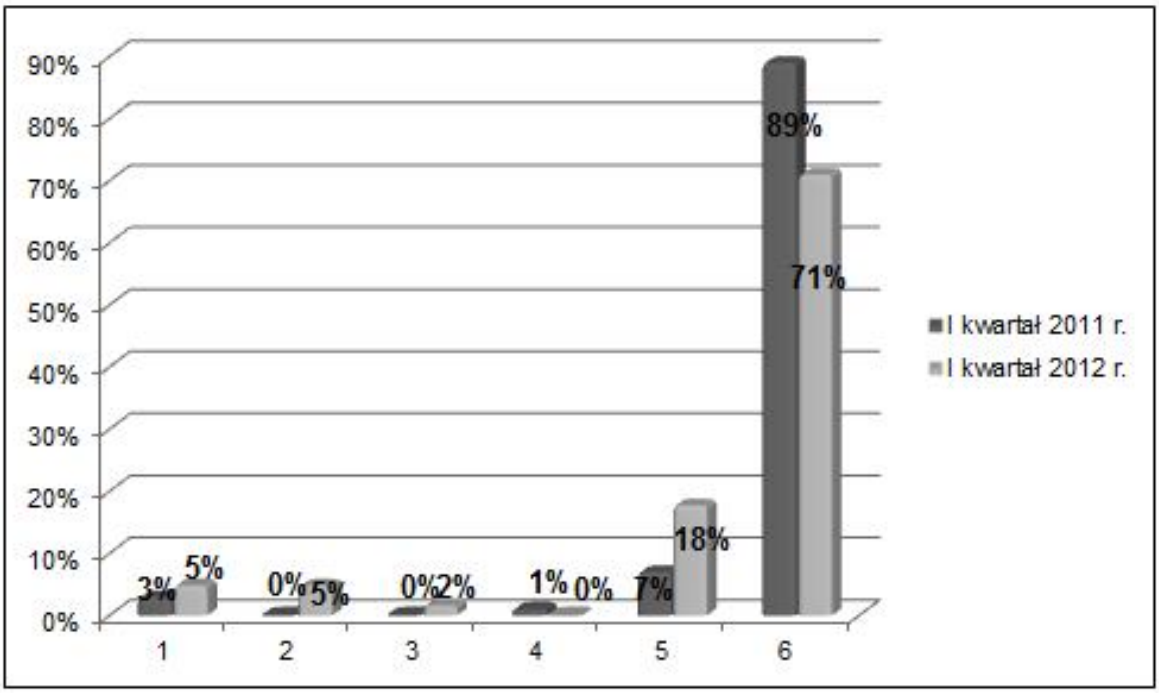




PYTANIE NR 4


4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:
ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW
1 3
2 3
3 1
4 0
5 11
6 44
niska kultura
wysoka kultura


% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSOW
5% 1
5% 2
2% 3
0% 4
18% 5
71% 6
1 2 3 4 5 6


90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
3% 5%
0% 5%
0% 2%
1% 0%
7% 18%
89% 71%
1 2 3 4 5 6
I kwartał 2011 r.
I kwartał 2012 r.