„OCENA ZADOWOLENIA KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD”

Badanie ankietowe za III kwartał 2010 r.

W Urzędzie Miasta Tychy prowadzone jest
stałe badanie ankietowe, które ma na celu zebranie opinii
wśród klientów na temat
jakości usług świadczonych przez Urząd.
Badanie polega na dobrowolnym wypełnianiu ankiet
przez klientów i wrzucaniu ich do urn.
Urny zostały umieszczone w Wydziałach w których klienci
załatwiają sprawy najczęściej tj.

- ***Biurze Obsługi Klienta*** *(parter),*
- ***Wydziale Geodezji*** *(VIp., sektor: A, B),*
- ***Wydziale Gospodarki Lokalowej*** *(*wejście od strony parku*)*
- ***Wydziale Komunikacji*** *(ul. Budowlanych 59),*
- ***Kasie*** *(parter),*
- ***Wydziale Spraw Obywatelskich*** *(Vp., sektor: C),*
- ***Urzędzie Stanu Cywilnego*** *(IIIp., sektor: C).*



Niniejszy raport stanowi analizę ankiet wypełnionych w III kw. 2010r.
W tym czasie ankietę wypełniło ***390 klientów.***

SKALA OCEN

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)

OCENY NEGATYWNE

1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi:

1					
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

OCENY POZYTYWNE

Pani / Pana propozycje w zakresie sposobu doskonalenia usług świadczonych przez nasz Urząd:

.....

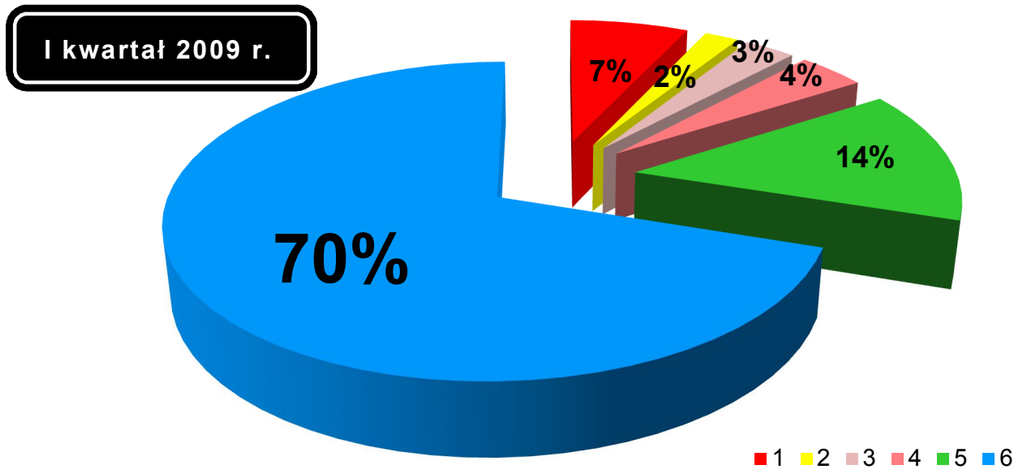
.....

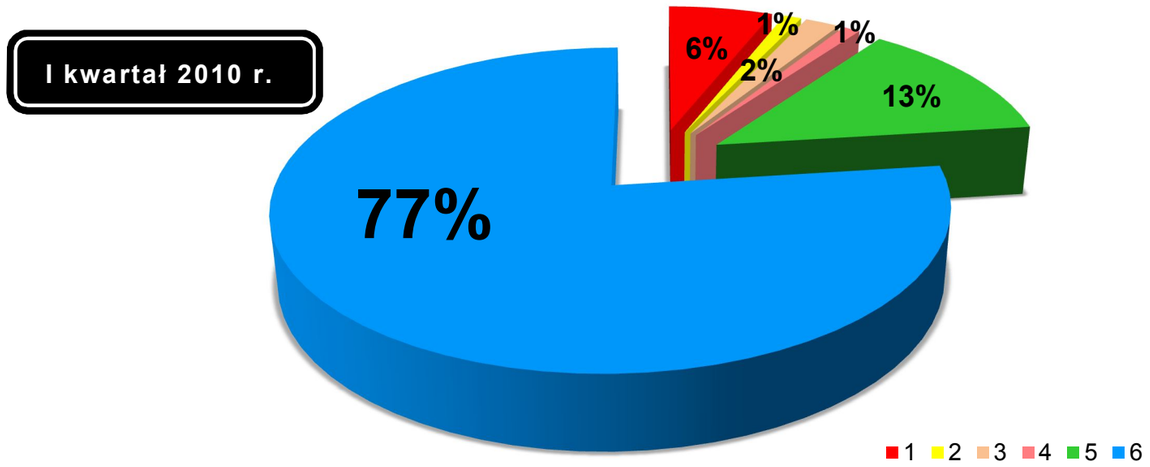
.....

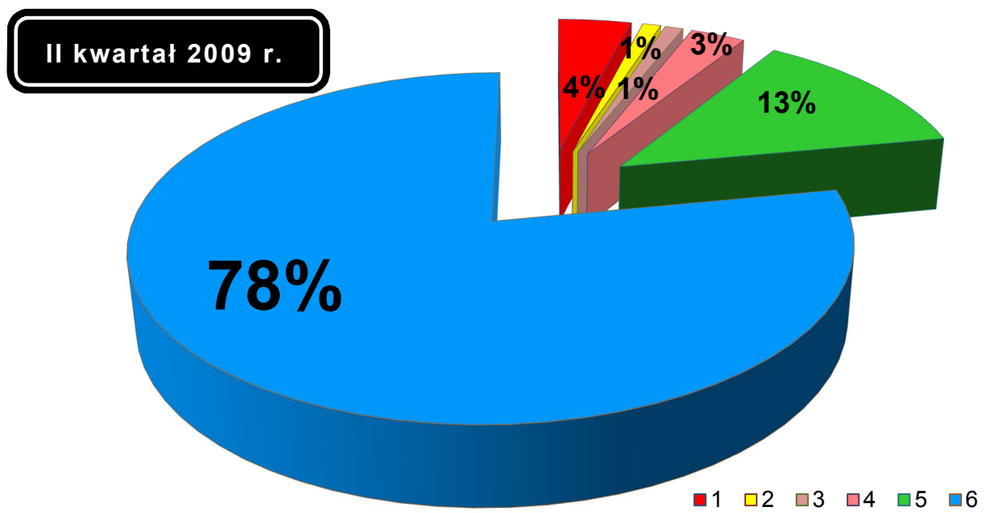
Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

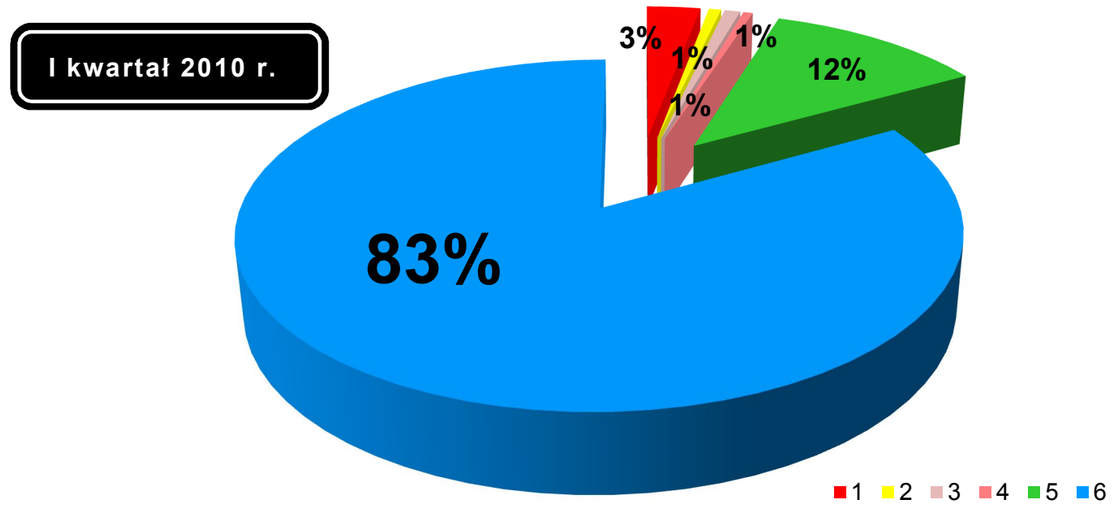
Pytanie Nr 1

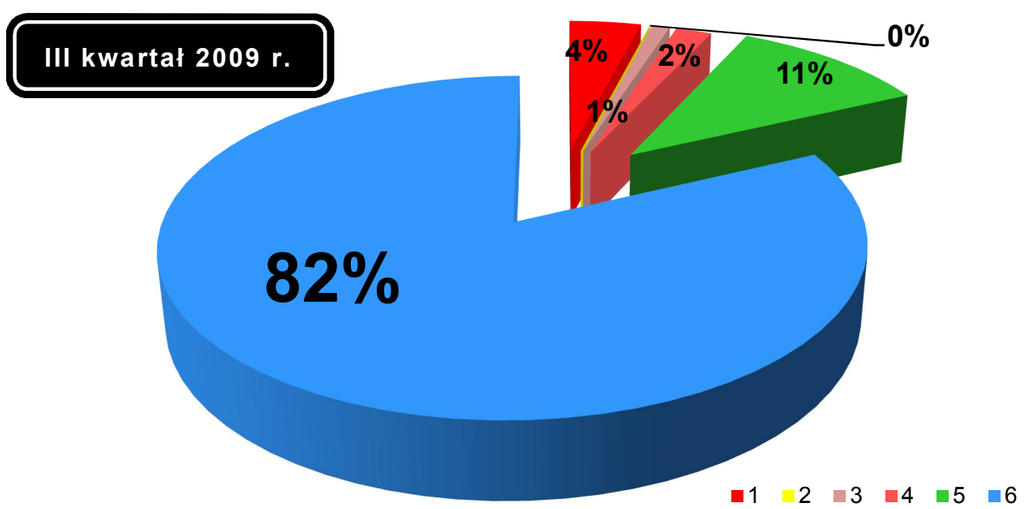
Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi

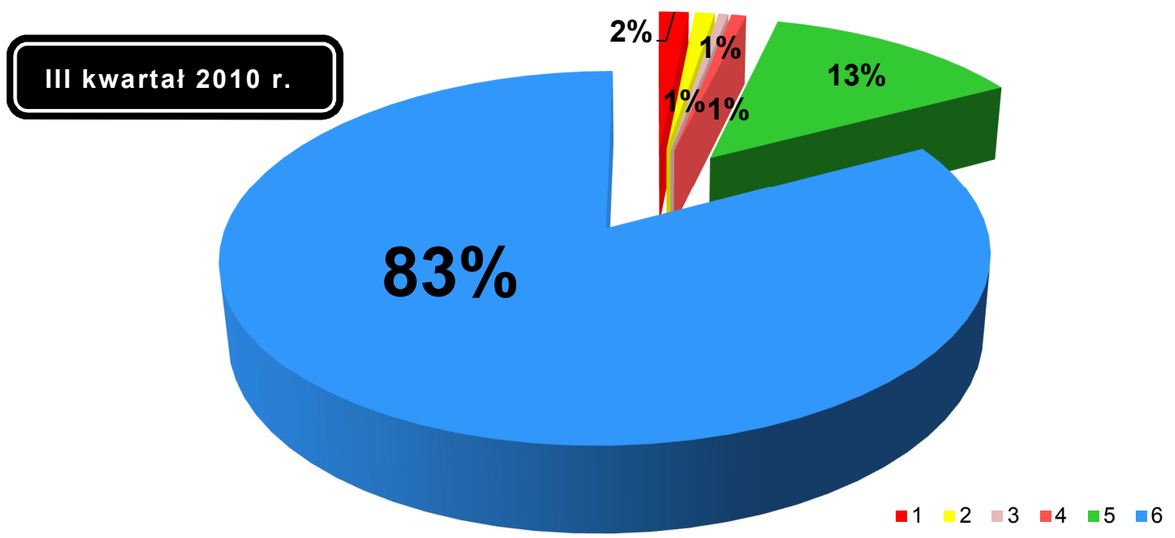








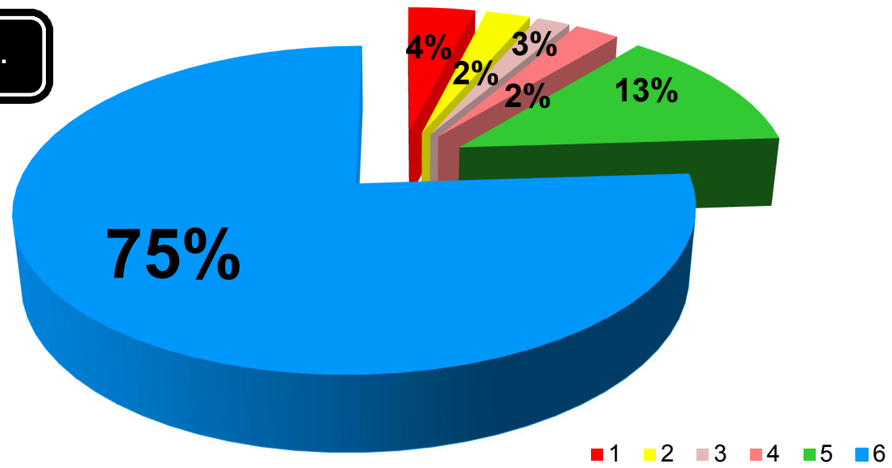




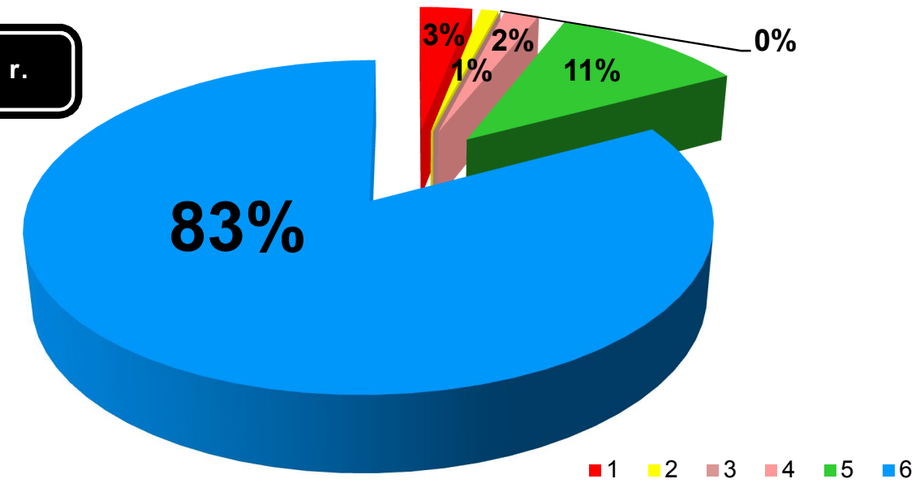
Pytanie Nr 2

Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/Pana pracownika

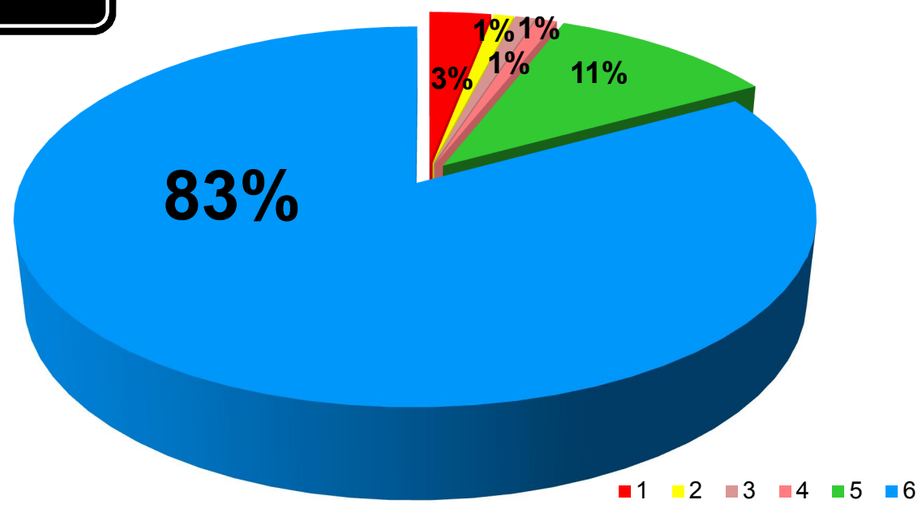
I kwartał 2009 r.



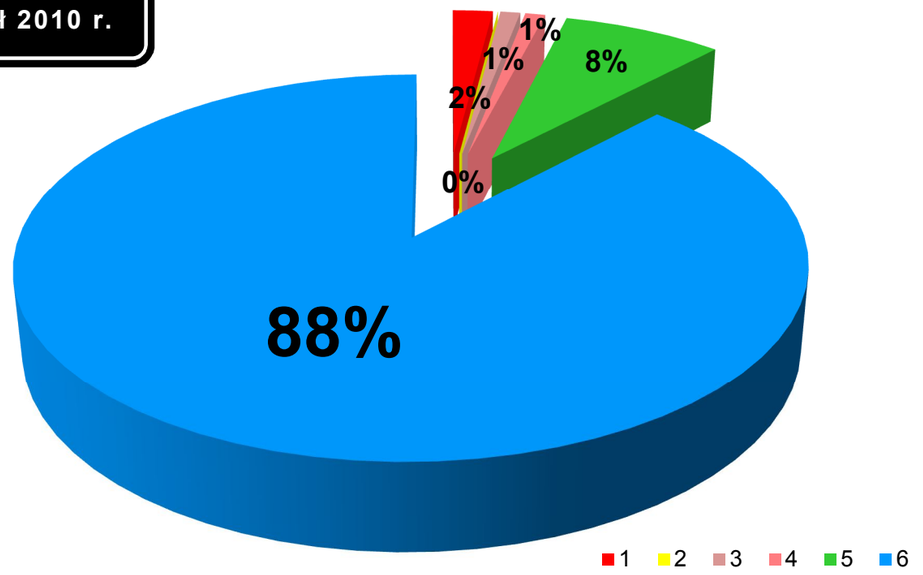
I kwartał 2010 r.



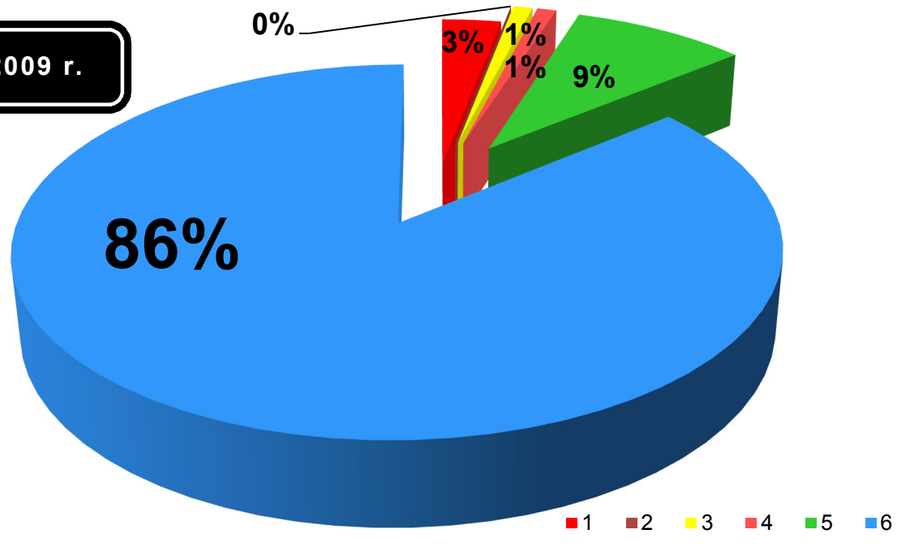
II kwartał 2009 r.



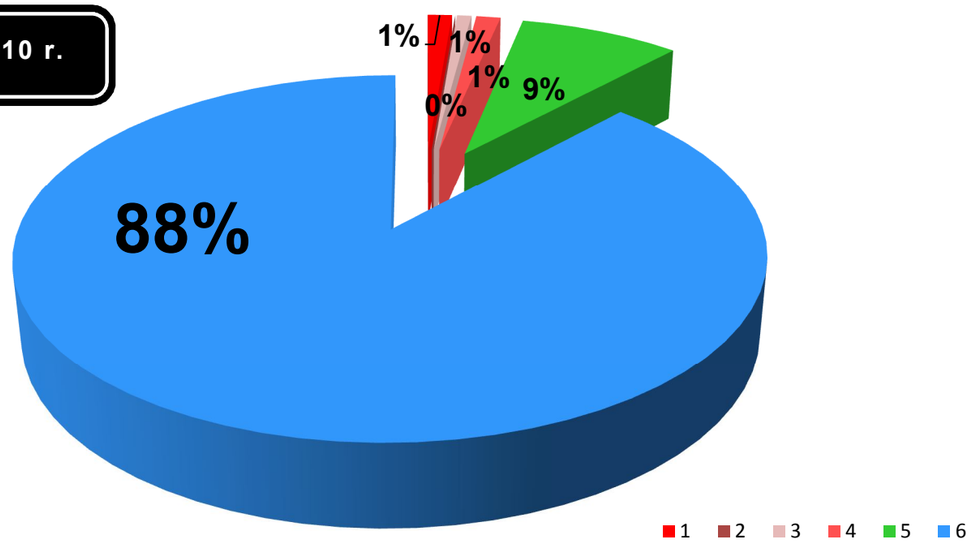
II kwartał 2010 r.



III kwartał 2009 r.



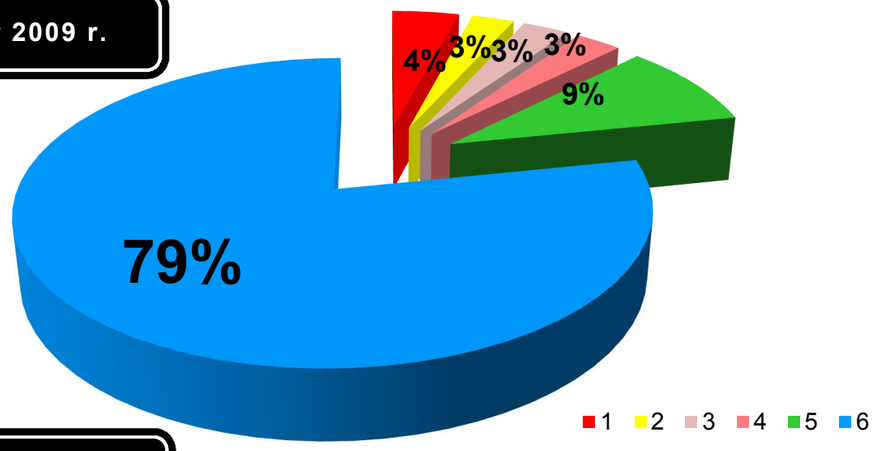
III kwartał 2010 r.



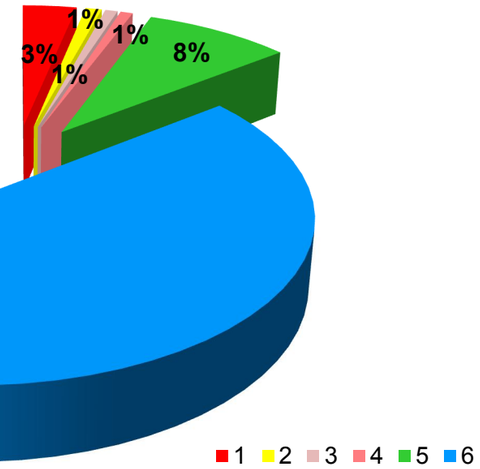
Pytanie Nr 3

Czy uzyskał(a) Pan/i pełną informację na temat załatwianej sprawy?

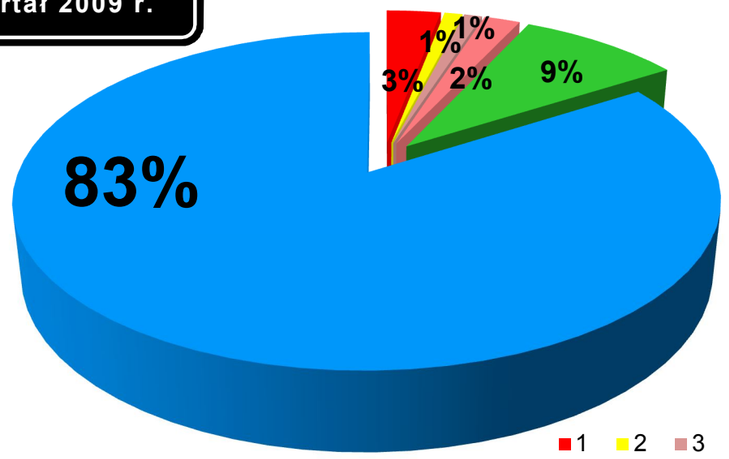
I kwartał 2009 r.



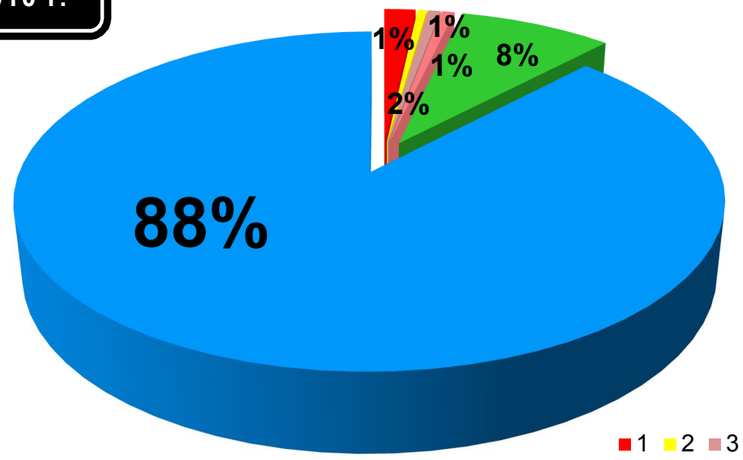
I kwartał 2010 r.



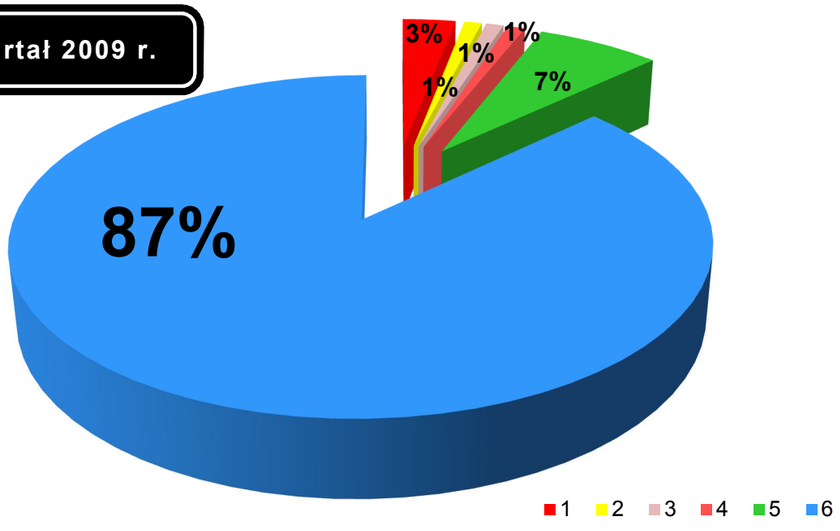
II kwartał 2009 r.



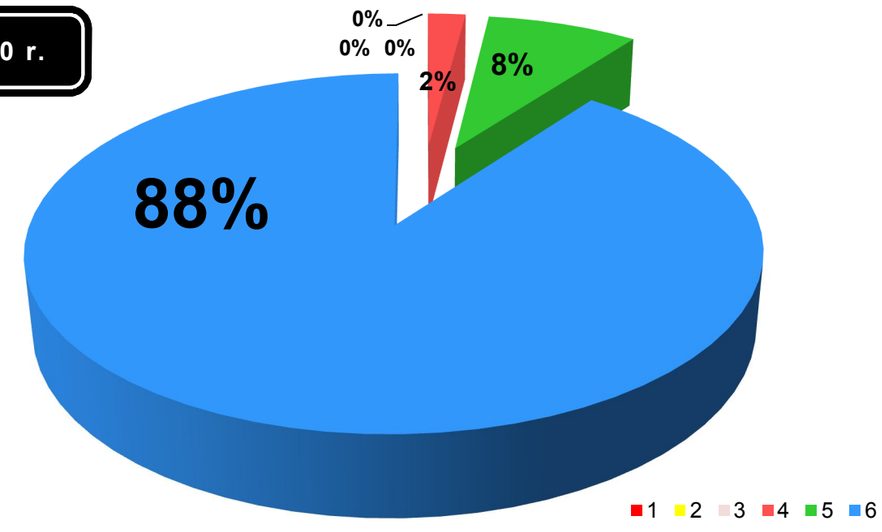
II kwartał 2010 r.



III kwartał 2009 r.



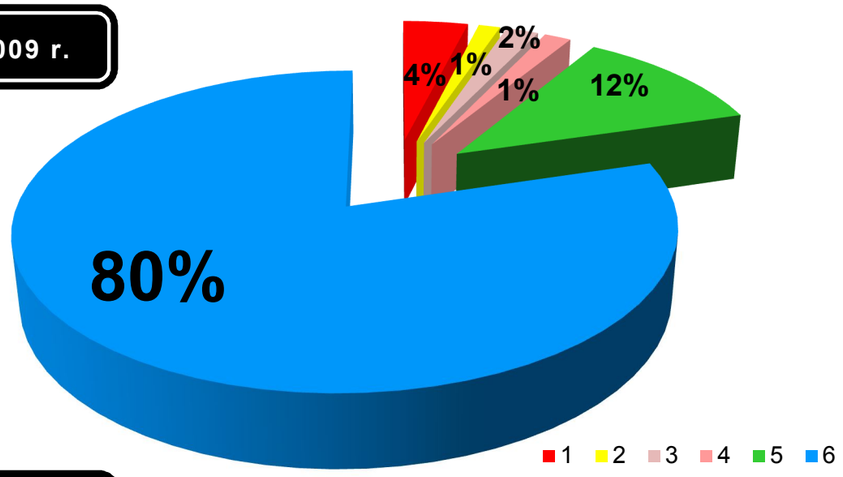
III kwartał 2010 r.



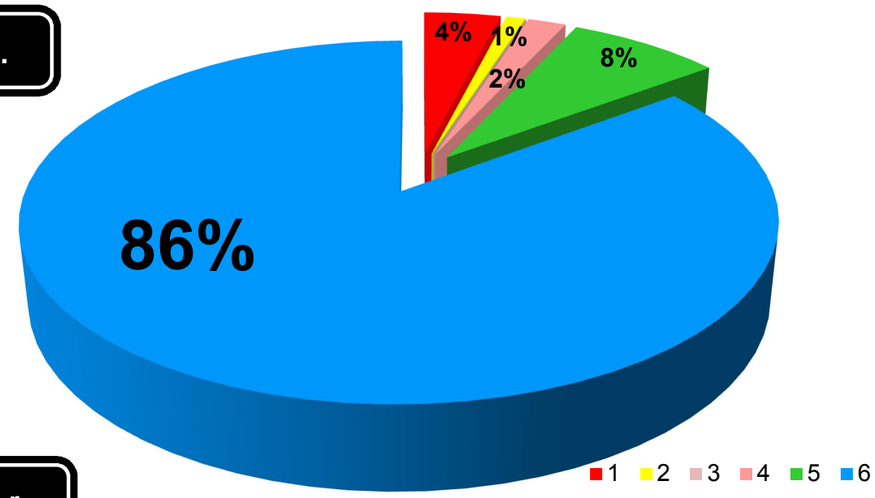
Pytanie Nr 4

Proszę ocenić kulturę obsługi klienta

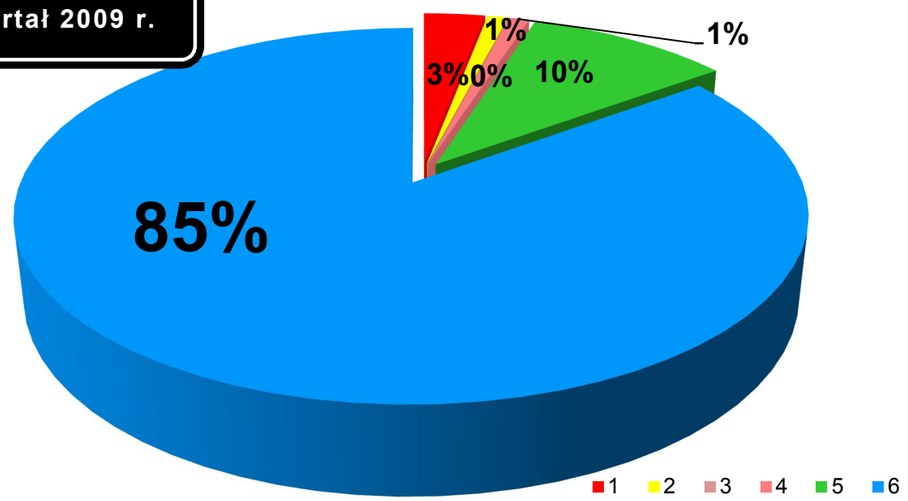
I kwartał 2009 r.



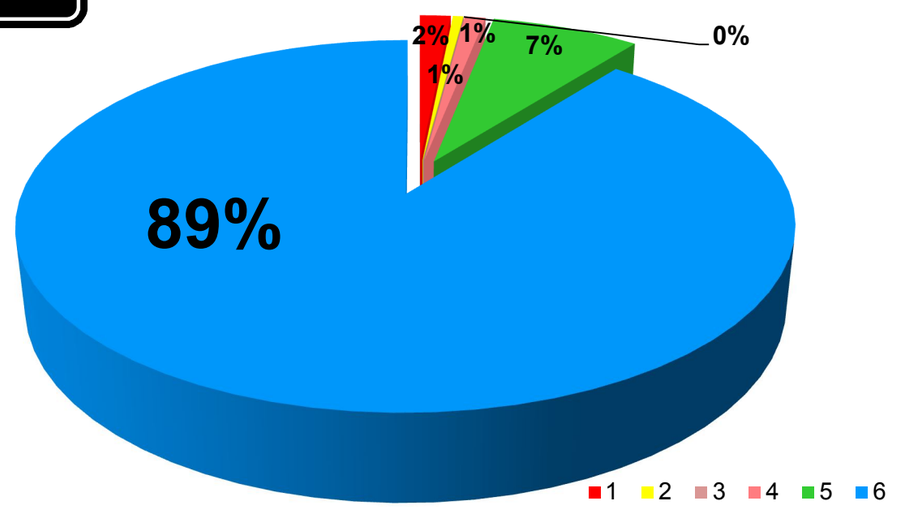
I kwartał 2010 r.



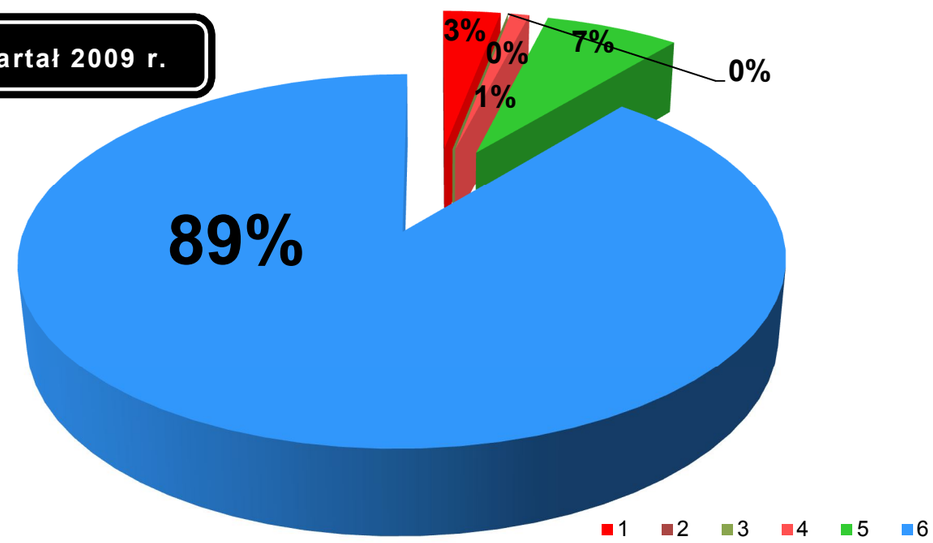
II kwartał 2009 r.



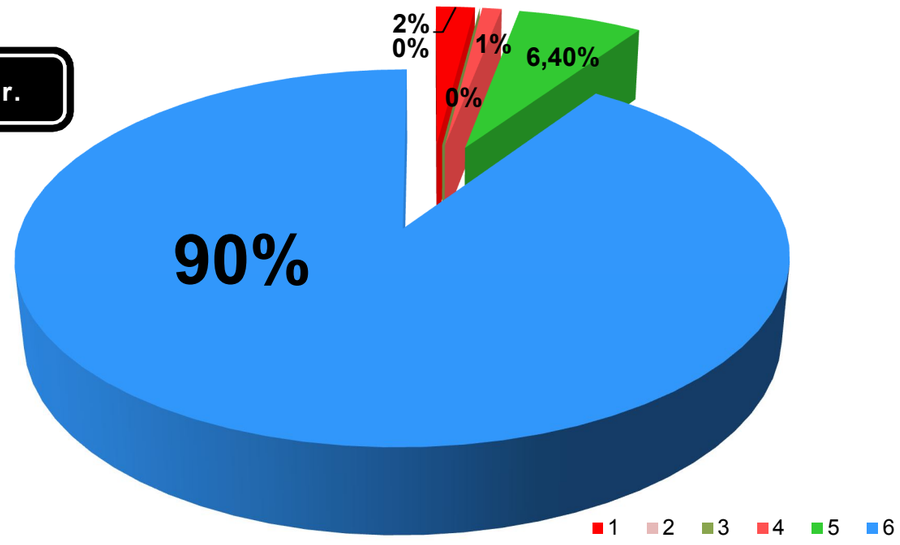
II kwartał 2010 r.



III kwartał 2009 r.

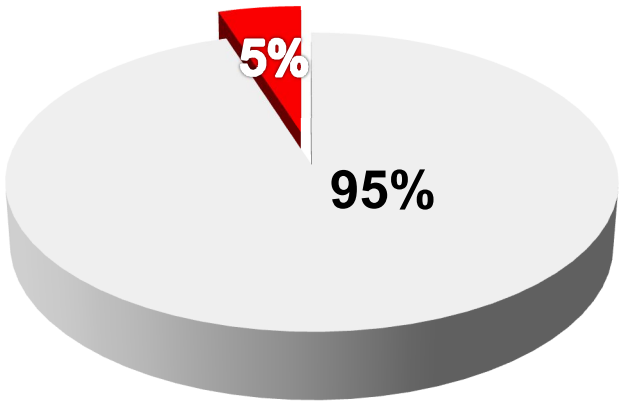


III kwartał 2010 r.

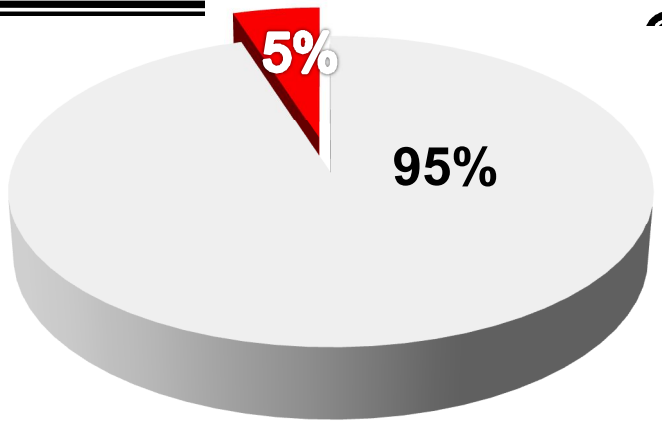


STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

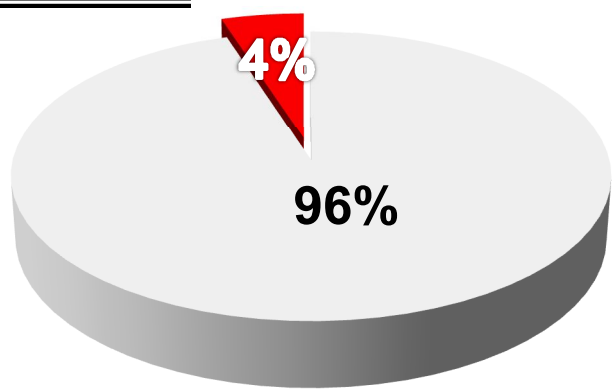
I kwartał 2009 r.



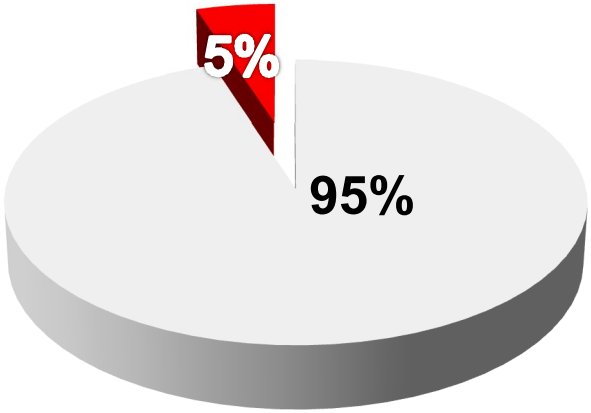
II kwartał 2009 r.



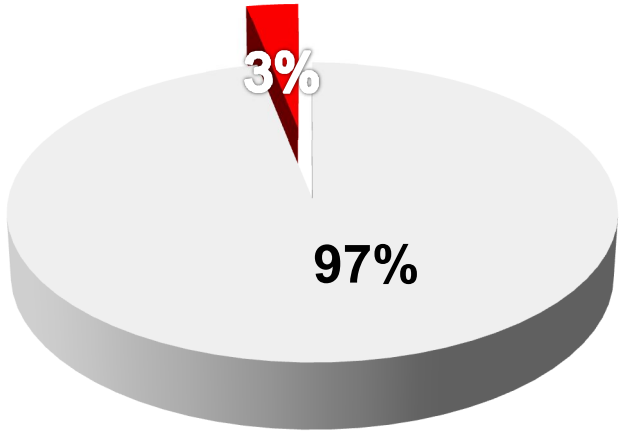
III kwartał 2009 r.



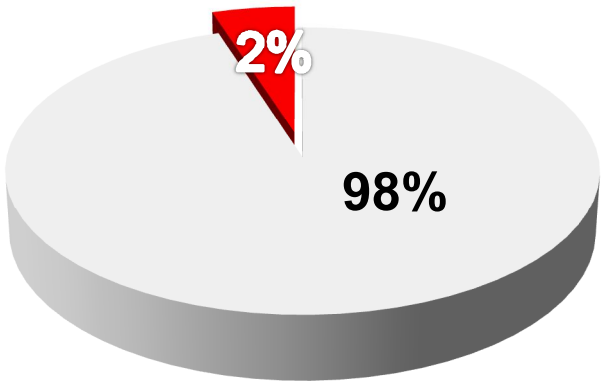
I kwartał 2010 r.



II kwartał 2010 r.

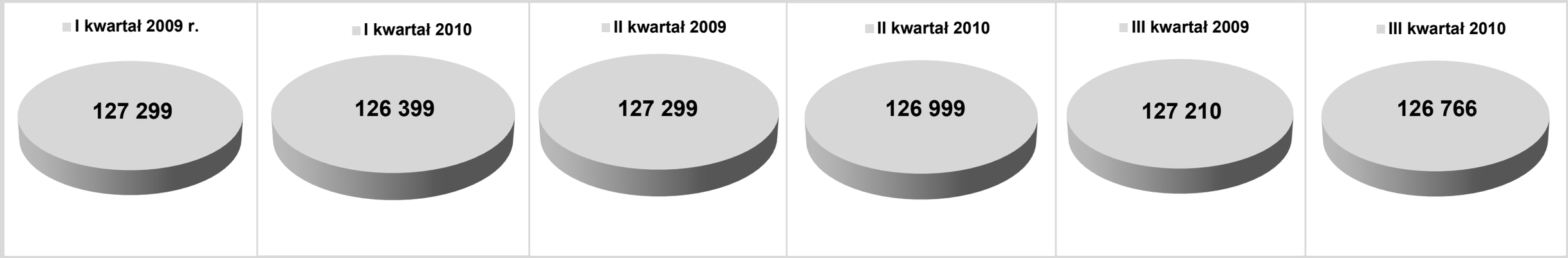


III kwartał 2010 r.

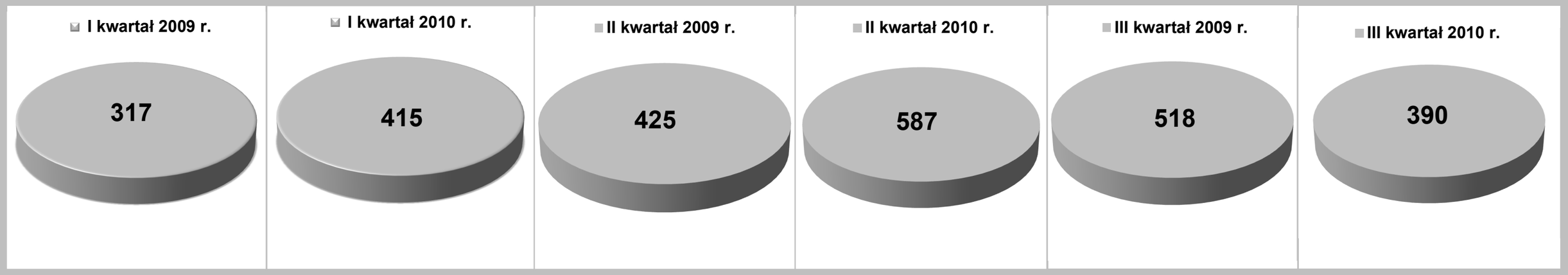


ILOŚĆ OSÓB BIORĄCYCH UDZIAŁ W ANKIECIE W STOSUNKU DO LICZBY MIESZKAŃCÓW

ILOŚĆ MIESZKAŃCÓW



ILOŚĆ WYPEŁNIONYCH ANKIET



CO, KTÓRY MIESZKANIEC WZIĄŁ UDZIAŁ W BADANIU?

