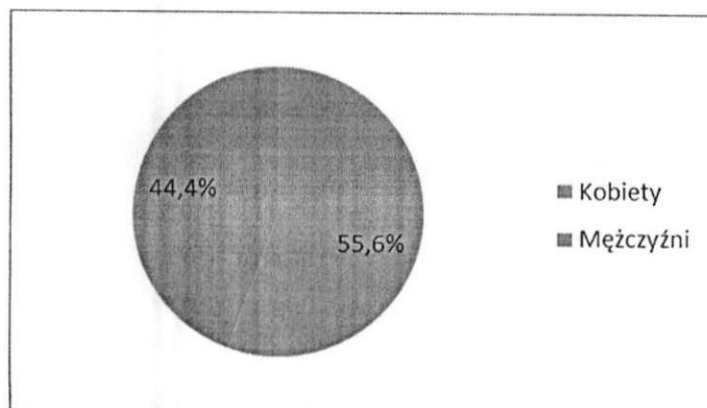


Sadki, 5.01.2017r.

**RAPORT ROCZNY
Z SYSTEMU MONITOROWANIA
SATYSFAKCJI KLIENTÓW
Z JAKOŚCI USŁUG
W URZĘDZIE GMINY W SADKACH**

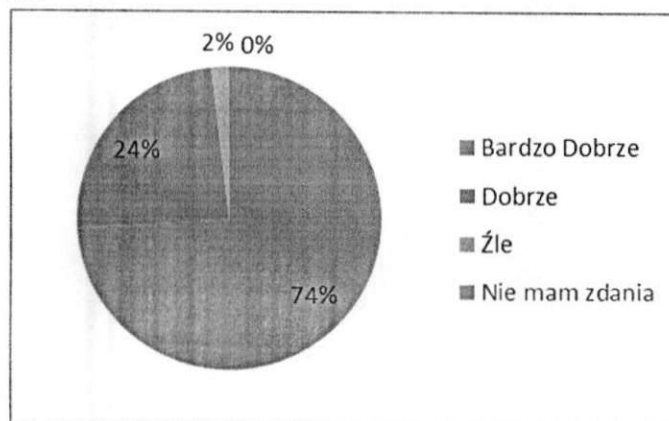
W 2016 roku zebraliśmy łącznie 54 kwestionariuszy ankiet.

Wykres przedstawia procentowy udział kobiet i mężczyzn, którzy wzięli udział w badaniu. W wynikach uzyskanych w danym roku kobiety znacząco stanowiły przewagę, ponieważ ilość kobiet, które wypełniły ankietę wynosiła 56%, natomiast mężczyźni, którzy zostali poddani badaniu, stanowili 44%.



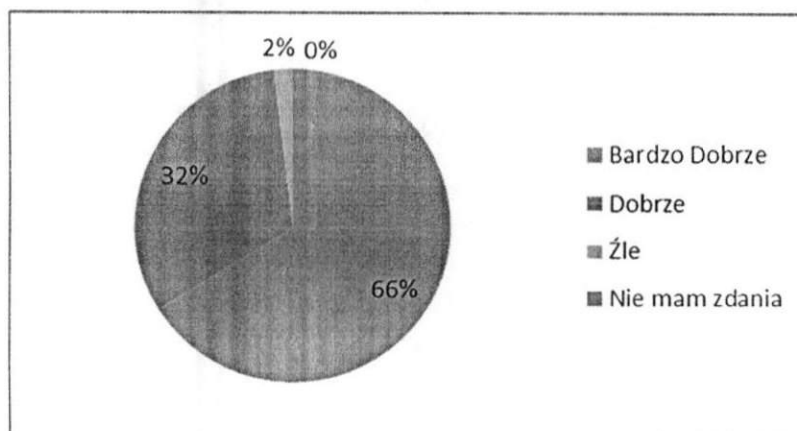
1. Prezentowane wyniki badania przedstawiono w formie wykresów kołowych:

a) Szybkość obsługi klienta:



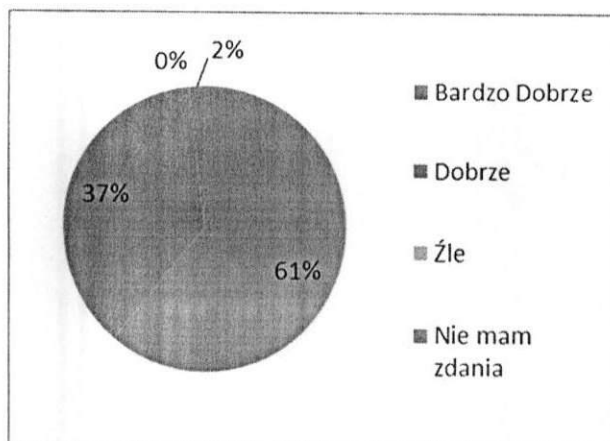
74% ankietowanych oceniło szybkość obsługi klienta na poziomie bardzo dobrym, natomiast 26% osób oceniło na poziomie zadowalającym.

b) Dostęp do wszystkich potrzebnych informacji:



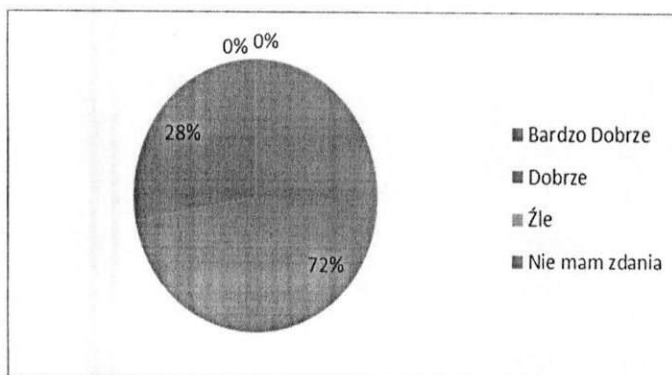
66% ankietowanych uważa, że dostęp do informacji jest bardzo dobry, a 34% wskazało, że zadowalający.

c) Zaangażowanie urzędnika w Pana/Pani sprawę:



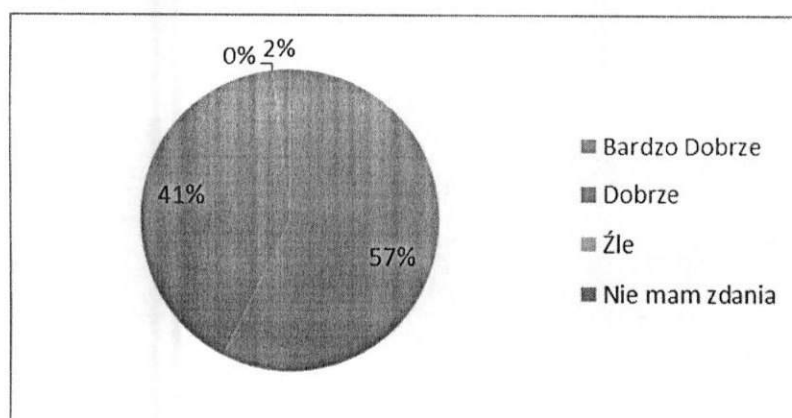
61% osób uważa, że zaangażowanie urzędnika w daną sprawę jest na poziomie bardzo dobrym, a 39% wskazało na poziom zadowalający.

d) Uprzejmość urzędników:



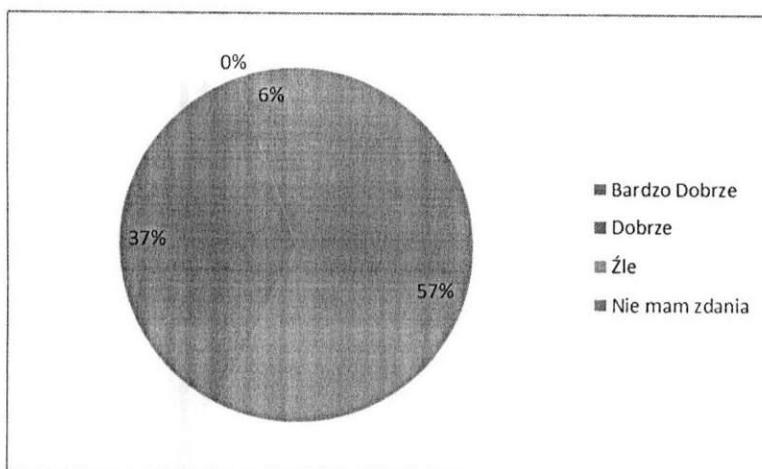
Uprzejmość urzędników jest oceniana na poziomie bardzo dobrym w 72%, na poziomie zadowalającym 28%.

e) Uzyskanie informacji przez telefon od pracownika Urzędu



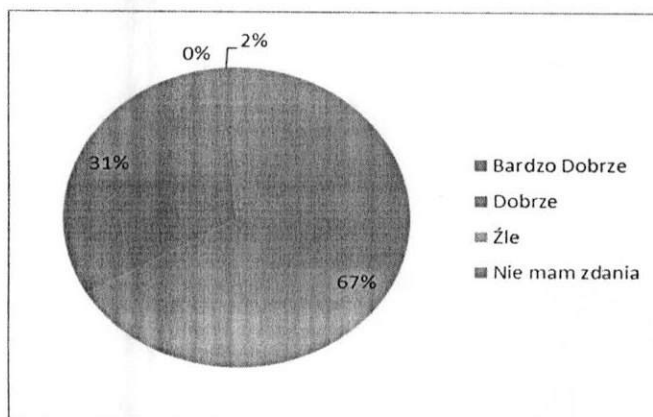
57% ankietowanych oceniło uzyskanie informacji przez telefon od pracownika urzędu na poziomie bardzo dobrym, a 41% osób na poziomie zadowalającym. Natomiast 2% klientów uważa, że nie ma na ten temat zdania, ponieważ nie korzystali z danej formy usługi w ostatnim czasie.

f) Jasność i przejrzystość strony internetowej:



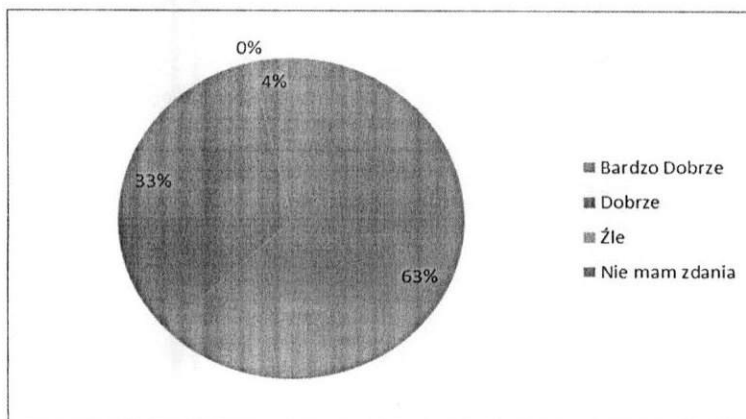
57% klientów oceniło jasność i przejrzystość strony internetowej na poziomie bardzo dobrym, 31% osób oceniło na poziomie dobrym, a 6% ankietowanych nie oceniło tej usługi, gdyż nie mają własnego zdania.

g) Dostępność miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy



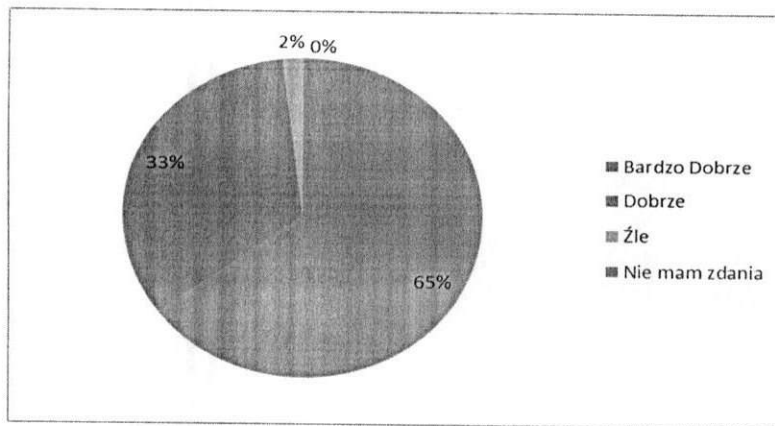
Dostępność miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy oceniono w 67% na poziomie bardzo dobrym, a w 33% na poziomie zadowalającym.

h) Pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów



W przypadku udzielania pomocy przy wypełnianiu dokumentów lub udzielaniu instrukcji jak wypełnić dany dokument 63% ankietowanych oceniło na poziomie bardzo dobrym i 33% na poziomie zadowalającym, 4 % ankietowanych nie ma zdania.

i) Oznakowanie i właściwe kierowanie klienta w Urzędzie



Wyniki badań, jakie uzyskaliśmy pokazują, że z oznakowania urzędu i właściwego kierowania jest bardzo zadowolonych 65% osób ankietowanych. Natomiast 33% klientów wskazało na poziom zadowalający, a 2 % nie ma zdania.

2. Średni wskaźnik zadowolenia, z jakości świadczonych usług w Urzędzie w Sadkach wynosi 90%.

KEROWNIK REFERATU
 ds. Pozyskiwania Środków
 Zewnętrznych i Rozwoju Gminy
Magda Chyła
Magda Chyła