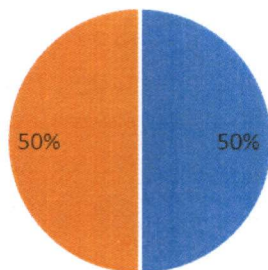


RAPORT NR 1/2017

Z BADANIA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG W URZĘDZIE GMINY W SADKACH

W I kwartale roku czyli w miesiącu styczniu, lutym i marcu zebraliśmy łącznie 6 kwestionariuszy ankiet. Wszystkie ankietę były wypełnione w Biurze Obsługi Klienta/Kancelarii.

Wykres przedstawia procentowy udział kobiet i mężczyzn, którzy wzięli udział w badaniu. W wynikach uzyskanych w danym kwartale mężczyźni stanowili 50% ankietowanych, a kobiety stanowiły 50% ankietowanych.

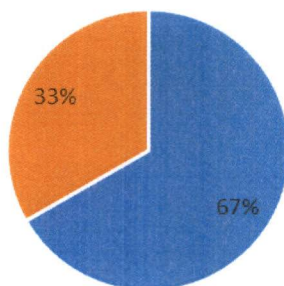


■ Kobiety ■ Mężczyźni

1. Analizując odpowiedzi do pierwszego pytania „Ile razy w ciągu roku korzystał/a Pan/i z usług w Urzędzie Gminy w Sadkach” ankietowane osoby odpowiadały, że korzystały z usług Urzędu średnio 2-5 razy ,a jedna osoba 11 razy i więcej w ciągu ostatniego roku.

2. Prezentowane wyniki badania przedstawiono w formie wykresów kołowych:

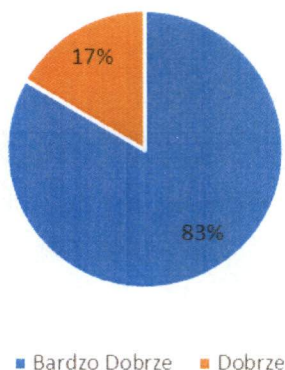
a) Szybkość obsługi klienta:



■ Bardzo Dobrze ■ Dobrze

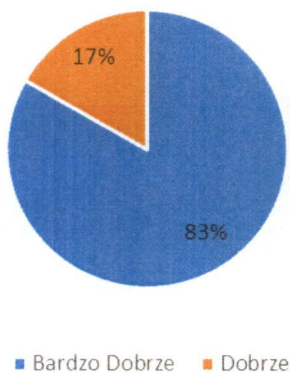
100% ankietowanych oceniło szybkość obsługi klienta na poziomie dobrym 33% i bardzo dobrym 67%.

b) Dostęp do wszystkich potrzebnych informacji:



100% ankietowanych uważa, że dostęp do informacji jest dobry 17% i bardzo dobry 83%.

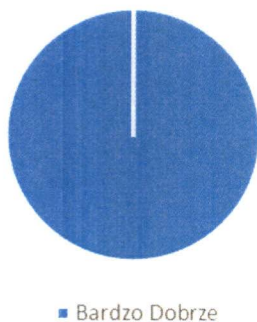
c) Zaangażowanie urzędnika w Pana/Pani sprawę:



d)

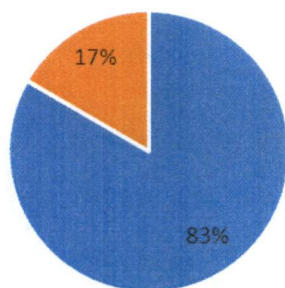
100% osób uważa, że na poziomie dobrym 17% i bardzo dobrym 83% pracownicy Urzędu angażują się w daną sprawę.

e) Uprzejmość urzędników:



Uprzejmość urzędników jest oceniana na poziomie bardzo dobrym 100%.

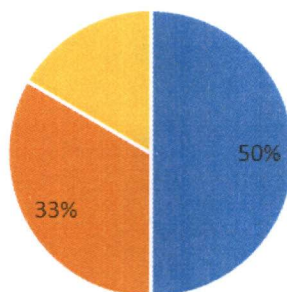
f) Uzyskanie informacji przez telefon od pracownika Urzędu



■ Bardzo Dobrze ■ Dobrze

100% ankietowanych oceniło uzyskanie informacji przez telefon od pracownika urzędu na poziomie bardzo dobrym 83% i dobrym 17%.

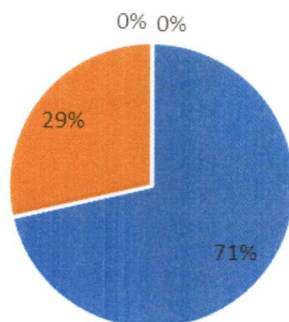
g) Jasność i przejrzystość strony internetowej:



■ Bardzo Dobrze ■ Dobrze

Jasność i przejrzystość strony internetowej na poziomie bardzo dobrym 50% i dobrym 33%. Natomiast 17% ankietowanych nie oceniło tej usługi, gdyż nie mają własnego zdania.

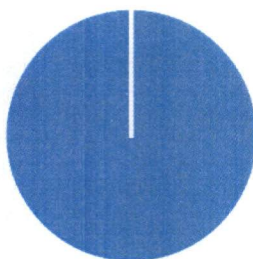
h) Dostępność miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy



■ Bardzo Dobrze ■ Dobrze

Dostępność miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy oceniono w na poziomie bardzo dobrym 71% i dobrym 29%.

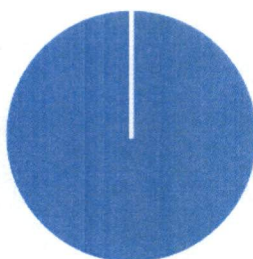
i) Pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów



■ Bardzo Dobrze

W przypadku udzielania pomocy przy wypełnianiu dokumentów lub udzielaniu instrukcji jak wypełnić dany dokument ankietowanych oceniło na poziomie bardzo dobrym 100%.

j) Oznakowanie i właściwe kierowanie klienta w Urzędzie



■ Bardzo Dobrze

Wyniki badań, jakie uzyskaliśmy pokazują, że 100 % ankietowanych uważa, że oznakowanie urzędu i właściwe kierowanie jest bardzo dobre .

Średni wskaźnik zadowolenia, z jakości świadczonych usług w Urzędzie Gminy w Sadkach **wynosi 95%**.

KEROWNIK REFERATU
ds. Pozyskiwania Środków
Zewnętrznych i Rozwoju Gminy

Magda Chyła
Magda Chyła