

**RAPORT Nr 2/BOK/2015
Z SYSTEMU MONITOROWANIA
SATYSFAKCJI KLIENTÓW
Z JAKOŚCI USŁUG
W URZĘDZIE GMINY SADKI**

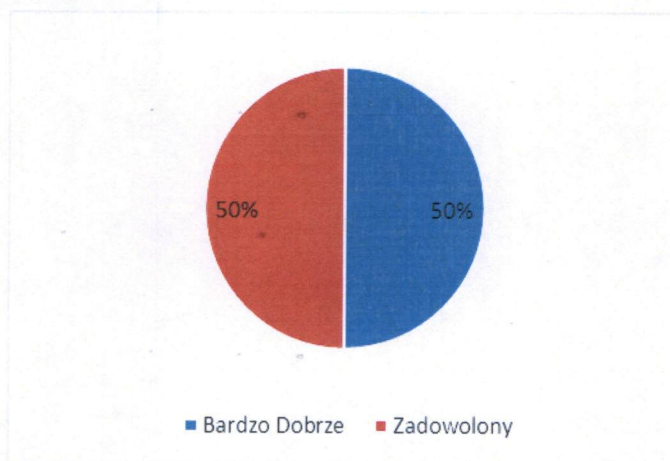
W II, III, IV kwartale roku zebraliśmy łącznie 2 kwestionariusze ankiet. Ankiety były wypełnione w Biurze Obsługi Klienta.

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

1. Analizując odpowiedzi do pierwszego pytania „Ile razy w ciągu roku korzystał/a Pan/i z usług w Urzędzie Gminy w Sadkach” ankietowane osoby odpowiedziały, że korzystały z usług Urzędu od 1 do 5 razy,

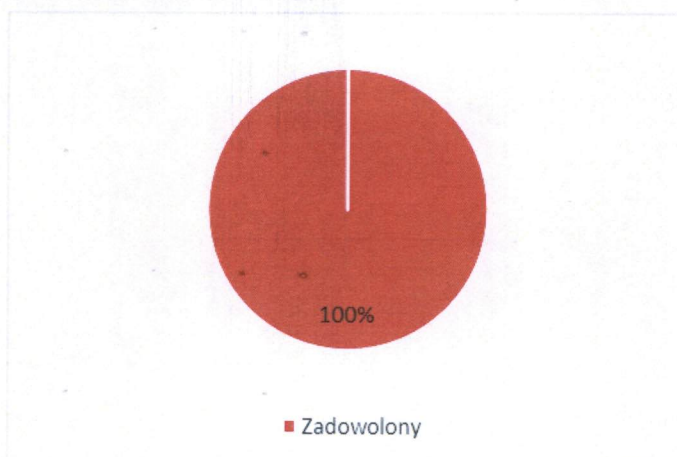
2. Prezentowane wyniki badania przedstawiono w formie wykresów kołowych:

a) Szybkość obsługi klienta:



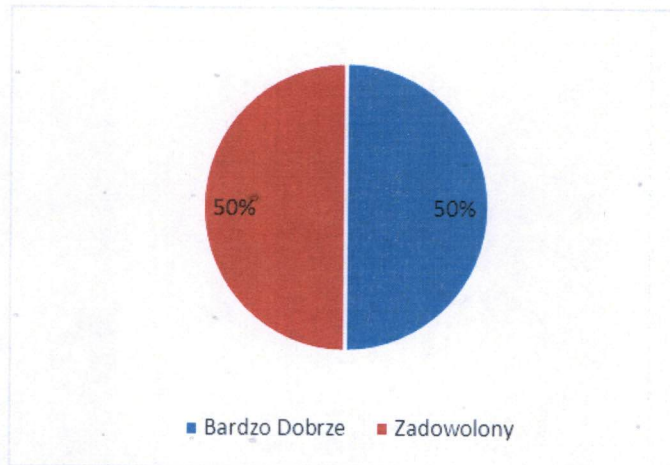
50% ankietowanych oceniło szybkość obsługi klienta na poziomie bardzo dobrym, natomiast 50% na poziomie zadowalającym.

b) Dostęp do wszystkich potrzebnych informacji:



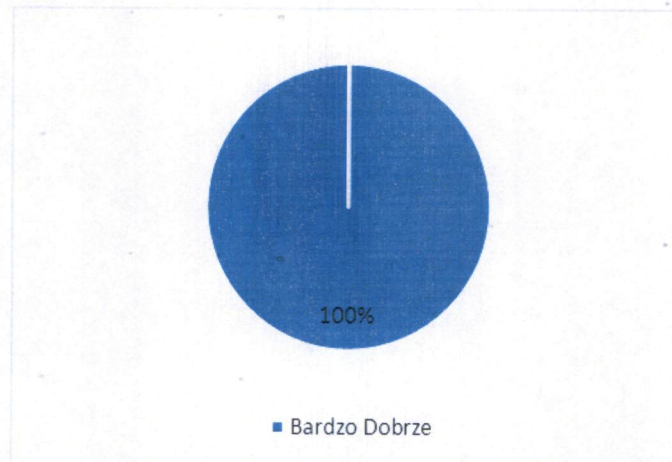
100% ankietowanych uważa, że dostęp do informacji jest zadowalający.

c) Zaangażowanie urzędnika w Pana/Pani sprawę:



50% osób uważa, że zaangażowanie urzędnika w daną sprawę jest na poziomie bardzo dobrym, natomiast 50% wskazało na poziom zadowalający.

d) Uprzejmość urzędników:



Uprzejmość urzędników jest oceniana na poziomie bardzo dobrym w 100%.

e) Uzyskanie informacji przez telefon od pracownika Urzędu



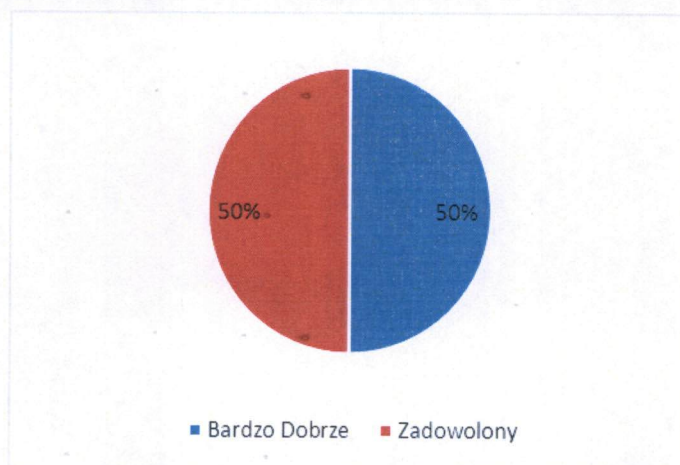
50% ankietowanych oceniło uzyskanie informacji przez telefon od pracownika urzędu na poziomie zadowalającym. Natomiast 50% klientów nie ma na ten temat zdania.

f) Jasność i przejrzystość strony internetowej:



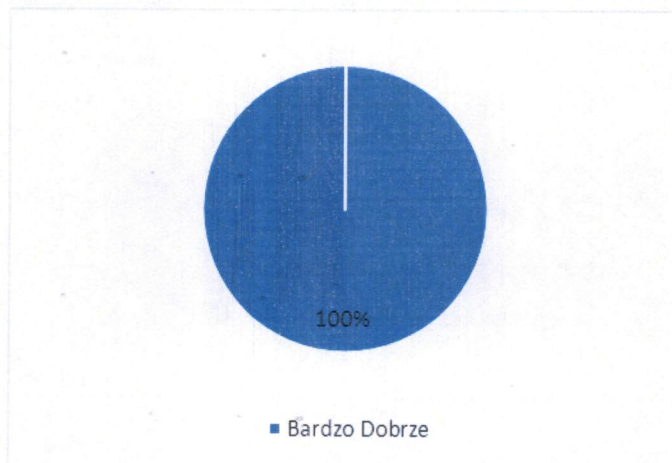
100% ankietowanych nie oceniło tej usługi, gdyż nie mają własnego zdania.

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



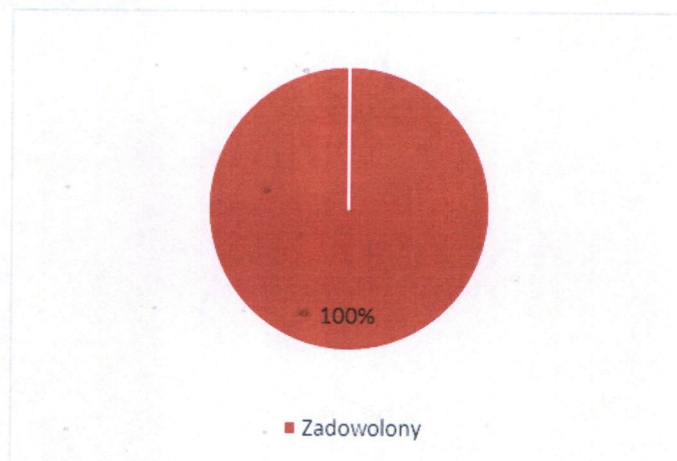
Dostępność miejsc, gdzie można wygodnie usiąść i poczekać na załatwienie sprawy oceniono w 50% na poziomie bardzo dobrym i w 50% na poziomie zadowalającym.

h) Pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów



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

i) Oznakowanie i właściwe kierowanie klienta w Urzędzie



Wyniki badań, jakie uzyskaliśmy pokazują, że 100 % ankietowanych jest zadowolonych z oznakowania Urzędu.

3. W odpowiedzi na pytanie, czy korzystał/a Pan/Pani z Biura obsługi klienta, 5% wskazało, że Tak, natomiast 50% nie korzystało.
4. W odpowiedzi na pytanie, czy Biuro Obsługi Klienta usprawnia załatwienie Pana/Pani sprawy, 100% ankietowanych odpowiedziało pozytywnie.

Wnioski:

Średni wskaźnik zadowolenia, z jakości świadczonych usług w Urzędzie Gminy i funkcjonowania Biura Obsługi Klienta wynosi **76%**.

INSPEKTOR

mgr inż. Alina Sommerlag