

Published on *Urząd Miejski w Świeciu* (<https://archiwum.swiecie.eu>)

Strona główna > Badanie satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego

Badanie satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego

18 lipca 2013

OCEŃ NASZ URZĄD



[1]

W okresie od kwietnia do czerwca 2013 r. zostało przeprowadzone badanie satysfakcji Klientów Urzędu Miejskiego w Świeciu w ramach projektu: „Skuteczne, przejrzyste i efektywne urzędy administracji samorządowej”. Badanie przeprowadzono w formie anonimowej ankiety bezpośredniej (papierowej) oraz

formularza elektronicznego. Celem badania było zebranie informacji dotyczących jakości świadczonych przez urząd usług.

Do urzędu wpłynęło 85 ankiet z czego 62 ankiety był kompletne. Uczestnicy badania oceniali w skali od 1 do 5 różne aspekty obsługi klientów w pięciu wybranych obszarach funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Świeciu tj. wizerunek urzędu, terminowość załatwianej sprawy, gotowość pomocy i szybkość obsługi, kompetencje urzędników oraz rzetelność obsługi.

Średnia ocena satysfakcji ogólnej z obsługi urzędu wynosi 4.06, zaś ostatnio załatwianej sprawy 4,34. W roku 2012 wartość te wynosiły odpowiednio 3.99 oraz 4.19.

Najważniejszymi obszarami wpływający na jakość świadczonych usług według respondentów są rzetelność obsługi oraz kompetencje urzędników. Obydwa obszary otrzymały najwyższe oceny respondentów tj. odpowiednio 4.36 oraz 4.39. W roku 2012 te obszary oceniono następująco: rzetelność obsługi – 4.18; kompetencje urzędników – 4.12.

W pozostałych obszarach w porównaniu z rokiem 2012 również zanotowano poprawę satysfakcji klientów. Wizerunek urzędu 4.27 (4.1 w 2012 r.), terminowość załatwianej sprawy 4.01 (3.89 w 2012 r.) oraz gotowość pomocy i szybkość obsługi 4.18 (4.07 w 2012 r.).

Formularz ankietowy przewidywał również możliwość swobodnej wypowiedzi Klientów. Skorzystało z niej 13 osób. Dodatkowe opinie respondentów dają nam możliwość przeanalizowania skuteczności i celowości podejmowanych przez nas działań, które powinny służyć szybkiej i rzetelnej obsłudze naszych Klientów.

W dalszym ciągu będziemy pracować nad rozwiązaniami poprawiającymi dostępność dla mieszkańców nowo uchwalonych przepisów. W następnym badaniu satysfakcji będziemy bardziej zachęcać do wzięcia w niej udziału. Zależy nam na tym, aby w badaniu brała udział większa liczba mieszkańców. Pełny raport do pobrania - www.swiecie.eu [2]

Dziękujemy wszystkim Klientom Urzędu Miejskiego w Świeciu, którzy poświęcili swój czas i wzięli udział w badaniu ankietowym.

Leszek Żurek

Adres źródłowy: <https://archiwum.swiecie.eu/pl/news/badanie-satysfakcji-klient%C3%B3w-urz%C4%99du-miejskiego>

Links

[1] https://archiwum.swiecie.eu/sites/default/files/field/image/plakat_chelmno.jpg

[2] <http://www.swiecie.eu/pl/page/zarz%C4%85dzenie-jako%C5%9Bci%C4%85>