

### **Wyniki badania satysfakcji klientów w 2025 r.**

Badanie satysfakcji klientów miało na celu poznanie zadowolenia klientów z poziomu i jakości usług świadczonych przez pracowników Urzędu Miejskiego Trzcianki w 2025 r. Zgodnie z Procedurą badania satysfakcji klientów w Urzędzie Miejskim Trzcianki, stanowiącą załącznik do zarządzenia Nr 6/23 Kierownika Urzędu Miejskiego Trzcianki z dnia 21 lutego 2023 r. w sprawie systemu badania satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego Trzcianki, przeprowadzono badanie z zastosowaniem dwóch metod, tj.:

- 1) badania przeprowadzonego przy użyciu kiosku ankietowego w budynku urzędu,
- 2) badania ankietowego przeprowadzonego on-line.

W badaniu ankietowym on-line nikt nie wziął udziału, natomiast oceny za pomocą kiosku ankietowego dokonało 4 356 osób.

#### **Wyniki badania przeprowadzonego przy użyciu kiosku ankietowego w budynku urzędu**

Badanie przy użyciu kiosku ankietowego polegało na wyborze znaku graficznego, symbolizującego poziom zadowolenia klienta urzędu: pozytywny, neutralny lub negatywny.

W 2025 r. ogólny poziom zadowolenia klientów Urzędu Miejskiego Trzcianki był wyższy niż w roku poprzednim. Urząd w znaczącej większości, tj. w 89%, został oceniony pozytywnie, 7% uczestników badania wyraziło ocenę negatywną, a 4% neutralną. W roku 2024 oceny pozytywne stanowiły 87%, negatywne 8%, natomiast neutralne 5%.

Największą grupę badanych (2081) stanowiły osoby, które wskazały obszar badania, tj. referat, komórkę organizacyjną. Najczęściej oceniano: Urząd Stanu Cywilnego (812), Referat Ochrony Środowiska (309), Straż Miejską (262) oraz Referat Promocji, Kultury i Sportu (176).

Największy procent ocen pozytywnych otrzymały: Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich (95%), Urząd Stanu Cywilnego (93%), Referat Finansowo- Budżetowy (91%), Referat Planowania i Gospodarki Nieruchomościami (91%) oraz Referat Ochrony Środowiska (90%).

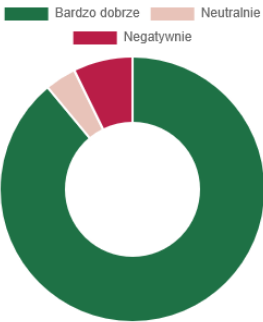
Wśród uczestników badania, 2275 osób nie wskazało obszaru oceny- 88% z nich oceniło urząd pozytywnie, 8% negatywnie i 4 % neutralnie.

#### **Wyniki badania ankietowego przeprowadzonego on-line**

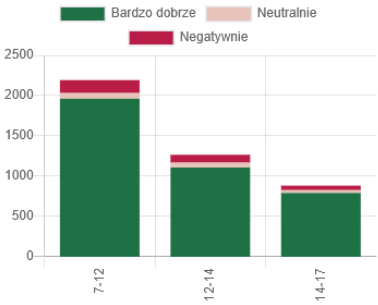
W badaniu ankietowym w 2025 r. nie wzięła udziału żadna osoba, pomimo umieszczenia odnośnika do ankiety w zakładce „Załatw sprawę” na stronie internetowej urzędu oraz przypomnienia w mediach społecznościowych o możliwości wypełnienia ankiety.

Rok 2025  
Oceny dokonane w roku 2025

Podsumowanie



W podziale na godziny



Szczegóły ocen z roku 2025

| Nazwa referatu                                   | Pozytywnie | Neutralnie | Negatywnie |
|--------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| BIURO ROZWOJU OŚWIATY                            | 75         | 13         | 15         |
| BRAK                                             | 2009       | 94         | 172        |
| REFERAT FINANSOWO-BUDŻETOWY                      | 78         | 3          | 5          |
| REFERAT INWESTYCJI I ŚRODKÓW ZEWNĘTRZNYCH        | 49         | 4          | 6          |
| REFERAT OCHRONY ŚRODOWISKA                       | 278        | 6          | 25         |
| REFERAT ORGANIZACYJNY I SPRAW OBYWATELSKICH      | 127        | 1          | 6          |
| REFERAT PLANOWANIA I GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI | 128        | 5          | 7          |
| REFERAT PROMOCJI, KULTURY I SPORTU               | 152        | 4          | 20         |
| STRAŻ MIEJSKA                                    | 228        | 12         | 22         |
| URZĄD STANU CYWILNEGO                            | 752        | 23         | 37         |