

Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego Trzcianki

Adres artykułu: <https://bip.trzcianka.pl/arttykul/wyniki-badania-satysfakcji-klientow-urzedu-miejskiego-trzcianki-w-2024-r>

Wyniki badania satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego Trzcianki w 2024 r.

Wyniki badania satysfakcji klientów w 2024 r.

Badanie satysfakcji klientów miało na celu poznanie zadowolenia klientów z poziomu i jakości usług świadczonych przez pracowników Urzędu Miejskiego Trzcianki w 2024 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 wzięła udział 1 osoba, natomiast oceny za pomocą kiosku ankietowego dokonało 4 199 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 2024 r. ogólny poziom zadowolenia klientów Urzędu Miejskiego Trzcianki był wyższy niż w roku poprzednim. Urząd w znaczącej większości, tj. w 87%, został oceniony pozytywnie, 8% uczestników badania wyraziło ocenę negatywną, a 5% neutralną. W roku 2023 oceny pozytywne stanowiły 84%, negatywne 12%, natomiast neutralne 4%.

Największą grupę badanych (2136) stanowiły osoby, które wskazały obszar badania, tj. referat, komórkę organizacyjną. Najczęściej oceniano: Urząd Stanu Cywilnego (909), Referat Ochrony Środowiska (314), Straż Miejską (232) oraz Referat Promocji, Kultury i

Sportu (167).

Największy procent ocen pozytywnych otrzymały: Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich (93%), Urząd Stanu Cywilnego (93%), Referat Finansowo- Budżetowy (91%), Straż Miejska (89%), Referat Ochrony Środowiska (86%).

Wśród uczestników badania 2063 osób nie wskazało obszaru oceny- 85% z nich oceniło urząd pozytywnie, 9% negatywnie i 6 % neutralnie.

Wyniki badania ankietowego przeprowadzonego on-line

W badaniu ankietowym w 2024 r. wzięła udział tylko 1 osoba, co nie stanowi grupy reprezentatywnej. W związku z tak małym zainteresowaniem tą formą badania, podjęto działania mające na celu rozpowszechnienie informacji umieszczając odnośnik do ankiety w zakładce „Załatw sprawę” na stronie internetowej urzędu oraz cykliczne informowanie o badaniu w mediach społecznościowych.

Image not found or type unknown



[Opis grafiki](#)

Metryczka

Wytworzył:	Michał Bednarek
Data wytworzenia:	28.01.2025
Opublikował w BIP:	Michał Bednarek
Data opublikowania:	28.01.2025 09:52
Ostatnio zaktualizował:	Michał Bednarek
Data ostatniej aktualizacji:	28.01.2025 09:52
Liczba wyświetleń:	94