|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ANALIZA OCENY ZADOWOLENIA Z USŁUG URZĘDU MIEJSKIEGO W ŁĘKNICY W OKRESIE 2013-2016 | Średnia ocen na dany rok | | | | |
| **2013**  **31 ankiet** | **2014**  **24 ankiety** | **2015**  **19 ankiet** | **2016**  **14 ankiet** | |
| **I. Informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd:** | | | | | |
| 1) dostępność informacji (im mniejsza tym łatwiejszy dostęp) | 2,03 | 2,08 | 1,68 | | 1,28 |
| 2) estetyka i czytelność | 4,94 | 5,31 | 5,36 | | 4,92 |
| 3) zrozumiałość informacji | 4,79 | 5,54 | 5,21 | | 4,71 |
| 4) poprawność informacji, zakres zmian | Wymaga poprawy: 7os.  Nie wymaga poprawy: 26 os.  Zakres zmian: niewskazany | Wymaga poprawy: 4 os.  Nie wymaga poprawy: 17 os.  Zakres zmian: 1 os.-jawne i wiarygodne, 1 os – wskazanie pracownika | 3 osoby - wymaga poprawy, 16 osób - nie wymaga poprawy, zakres oznakowania turystyczne, promocja miasta pomoc obywatelom | | 1 osoba - wymaga poprawy bez podania zakresu, 13 osób - nie wymaga poprawy, |
| 5) najbardziej dogodna forma przedstawienia informacji | Tablica ogłoszeń  Strona internetowa  Forma ustna | Tablica ogłoszeń  Strona internetowa  Forma ustna | forma ustna, tablica ogłoszeń, internet | | forma ustna, tablica ogłoszeń, internet |
| 6) najczęstsze powody załatwianych spraw | Uzyskanie informacji  Odbiór dokumentów  Złożenie wniosku | Złożenie wniosku  Uzyskanie informacji  Odbiór dokumentów | Złożenie wniosku  Uzyskanie informacji  Odbiór dokumentów | | Złożenie wniosku  Uzyskanie informacji  Odbiór dokumentów |
| **II. Ocena sposobu świadczenia usług przez Urząd:** | | | | | |
| 1) czas pracy Urzędu | 5,41 | 5,30 | 4,89 | 4,57 | |
| 2) dostępność personelu | 5,57 | 5,31 | 5,05 | 4,78 | |
| 3) zrozumiałość formularzy | 5,29 | 5,27 | 5,00 | 4,92 | |
| 4) termin załatwienia sprawy | 5,20 | 5,21 | 4,84 | 4,85 | |
| 5) jakość wykonywanej usługi | 5,36 | 5,13 | 5,16 | 5,07 | |
| 6) kultura obsługi klienta | 5,55 | 5,47 | 5,44 | 4,85 | |
| **III. Ogólna ocena pracy Urzędu:** | | | | | |
| 1) bardzo dobra | 22 osoby – 71% | 17 osób- 74 % | 8 osób – 42 % | 9 osób – 65 % | |
| 2) dobra | 8 osób – 26% | 4 osoby – 17 % | 11 osób – 58 % | 2 osoby – 14 % | |
| 3) dostateczna | 1 osoba – 3% | 2 osoby – 9 % | 0 | 3 osoby - 21 % | |
| 4) nieodpowiednia | 0 | 0 | 0 | 0 | |