ANALIZA

oceny zadowolenia z usług Urzędu Miejskiego w Łęknicy

przeprowadzonej w m-cu kwietniu i maju 2016r.

W kwietniu i maju 2016r. przeprowadzono badanie zadowolenia i oczekiwań klienta z usług Urzędu Miejskiego w Łęknicy.

Ankiety udostępnione były na poszczególnych stanowiskach pracy oraz na parterze budynku Urzędu, jak również na stronie internetowej Urzędu. Wypełnione ankiety można było wrzucać do urny w pokoju 101a, oraz dodatkowo do urny umieszczonej w holu na parterze Urzędu. Punktacja możliwa od 1 do 6, gdzie 6 oznacza najwyższą notę.

W ramach przeprowadzonego badania ankietowego zebrano 14 szt. ankiet. Ocena przedstawia się następująco:

**I. Informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd** –

1) dostępność informacji - średnia ocen 1,28 ( w tym wypadku im mniejsza tym dostęp do informacji jest łatwiejszy)

2) estetyka i czytelność – średnia ocen 4,92

3) zrozumiałość informacji – średnia ocen 4,71

4) 1 osoba uznały, że informacja wymaga poprawy bez wskazania zakresu, 13 osób uznało, że nie wymaga poprawy,

5) Najbardziej dogodną formą przedstawienia informacji jest forma ustna, tablica ogłoszeń, a także strona internetowa.

6) Najczęstsze powody załatwianych spraw to uzyskanie informacji, odbiór dokumentów, a także złożenie wniosku.

**II. Ocena sposobu świadczenia usług przez Urząd**

1. czas pracy Urzędu – średnia ocen 4,57
2. dostępność personelu – średnia ocen 4,78
3. zrozumiałość formularzy – 4,92
4. termin załatwienia sprawy – 4,85
5. jakość wykonywanej usługi – 5,07
6. kultura obsługi klienta – 4,85

**III. Ogólna ocena pracy Urzędu**

1. bardzo dobra – 9 osób - 65 % ankietowanych
2. dobra –2 osoby – 14 % ankietowanych
3. dostateczna – 3 osoby - 21 % ankietowanych
4. nieodpowiednia – 0

Pracownicy dniu 27 czerwca 2016r. zostali zapoznani z wynikami ankiet.

Sporządził: Burmistrz Łęknicy

Marzena Brzezińska /-/ Piotr Kuliniak

Sekretarz Gminy