

ANALIZA OCENY ZADOWOLENIA Z USŁUG URZĘDU MIEJSKIEGO W ŁĘKNICY W OKRESIE 2015-2017	Średnia ocen na dany rok			
	2016 14 ankiet	2017 17 ankiet	2018 22 ankiety	2019 19 ankiet
I. Informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd:				
1) dostępność informacji (im mniejsza tym łatwiejszy dostęp)	1,28	3,35	2,10	2,78
2) estetyka i czytelność	4,92	4,25	5,00	5,42
3) zrozumiałość informacji	4,71	4,06	4,81	5,10
4) poprawność informacji, zakres zmian	1 osoba - wymaga poprawy bez podania zakresu, 13 osób - nie wymaga poprawy,	4 osoby - wymaga poprawy bez podania zakresu, 11 osób - nie wymaga poprawy,	4 osoby - wymaga poprawy bez podania zakresu, 17 osób - nie wymaga poprawy,	16 osób - nie wymaga poprawy, 1 osoba wymaga bez podania zakresu, 2 ankiety bez oznaczenia
5) najbardziej dogodna forma przedstawienia informacji	forma ustna, tablica ogłoszeń, internet	forma ustna, tablica ogłoszeń, internet	forma ustna, tablica ogłoszeń, internet	forma ustna, tablica ogłoszeń, internet
6) najczęstsze powody załatwianych spraw	Złożenie wniosku Uzyskanie informacji Odbiór dokumentów	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	4,57	4,81	4,73	5,15
2) dostępność personelu	4,78	5,06	5,00	5,52
3) zrozumiałość formularzy	4,92	4,12	4,58	5,00
4) termin załatwienia sprawy	4,85	3,94	4,96	5,15
5) jakość wykonywanej usługi	5,07	4,53	4,69	5,47
6) kultura obsługi klienta	4,85	4,68	4,73	5,31
III. Ogólna ocena pracy Urzędu:				
1) bardzo dobra	9 osób – 65 %	5 osób – 31 %	14 osób – 64 %	14 osób- 74 %
2) dobra	2 osoby – 14 %	5 osoby – 31 %	5 osób – 23 %	5 osób - 26 %
3) dostateczna	3 osoby - 21 %	4 osoby - 25 %	1 osoba - 4 %	0
4) nieodpowiednia	0	2 osoby - 13 %	2 osoby - 9 %	0