ANALIZA

oceny zadowolenia z usług Urzędu Miejskiego w Łęknicy

przeprowadzonej w m-cu kwietniu i maju 2017r.

 W kwietniu i maju 2017r. 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 17 szt. ankiet- jednak nie wszystkie zawierały kompletne odpowiedzi. Ocena przedstawia się następująco:

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

1) dostępność informacji - średnia ocen 3,35 ( w tym wypadku im mniejsza tym dostęp do informacji jest łatwiejszy)

2) estetyka i czytelność – średnia ocen 4,25

3) zrozumiałość informacji – średnia ocen 4,06

4) 4 osoby uznały, że informacja wymaga poprawy bez wskazania zakresu, 11 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, wyjasnień

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

1. czas pracy Urzędu – średnia ocen 4,81
2. dostępność personelu – średnia ocen 5,06
3. zrozumiałość formularzy – 4,12
4. termin załatwienia sprawy – 3,94
5. jakość wykonywanej usługi – 4,53
6. kultura obsługi klienta – 4,68

**III. Ogólna ocena pracy Urzędu**

1. bardzo dobra – 5 osób - 31 % ankietowanych
2. dobra –5 osób – 31 % ankietowanych
3. dostateczna – 4 osoby - 25 % ankietowanych
4. nieodpowiednia – 2 osoby - 13 % ankietowanych

Pracownicy dniu 26 czerwca 2017r. zostali zapoznani z wynikami ankiet.

Sporządził: Burmistrz Łęknicy

Marzena Brzezińska /-/ Piotr Kuliniak

Sekretarz Gminy