

Ankieta badania zadowolenia klienta zewnętrznego - wyniki

W ostatnim numerze gazety zwróciliśmy się do Państwa z prośbą o ocenę naszej pracy poprzez wypełnienie ankiety „Badania zadowolenia klienta zewnętrznego”. Ankieta dostępna była również na stronie oraz facebook-u Gminy Oborniki Śląskie. Po podliczeniu i przeanalizowaniu ankiet otrzymaliśmy następujące wyniki, którymi chcielibyśmy się z Państwem podzielić. Wydziałami, w których najczęściej według ankietowanych załatwiane były sprawy to Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich oraz Wydział Inwestycji i Remontów. Jak wynika z udzielonych przez Państwa odpowiedzi najczęstszą formą kontaktu była wizyta w Urzędzie. Do naszych silnych stron należy, według ankietowanych, rzetelne, zrozumiałe i wyczerpujące podejście do indywidualnych spraw obywateli oraz profesjonalizm pracowników. Do naszych słabszych stron należy natomiast terminowość załatwiania spraw, połowa ankietowanych odpowiedziała, że nie jest zadowolona z oczekiwania na załatwienie sprawy. Jest to dla nas sygnał, że należy uważnie przyrzeć się procesowi rozpatrywania spraw obywateli i usprawnić go. W odpowiedzi na pytanie z jakiej formy przekazu informacji najczęściej Państwo korzystacie, w 76 % odpowiedzi była to strona internetowa, którą oceniliście Państwo jako zadowalający system informacji. Na jednakowym poziomie oceniliście Biuletyn Informacji Publicznej, a funkcjonujący w Urzędzie Punkt Obsługi Interesanta oceniliście jako dobry.

Dziękujemy za poświęcony nam czas przy wypełnianiu ankiety, wyniki pozwoliły nam określić obszary, którym należy się przyrzeć i dopracować mechanizmy działania oraz te, z których bezdyskusyjnie jesteście zadowoleni. Z wyrazami szacunku urzędnicy Urzędu Miejskiego w Obornikach Śląskich.

20-01-2016

- [Udostępnij](#)
- [Drukuj](#)
- [PDF](#)

[Wszystkie aktualności](#)