

Pszów, dn. 16.04.2018 r.

**Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego
kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów
za I kwartał 2018 r.**

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło dwóch ankietowanych, z czego dalszy ciąg ankiety wypełniła tylko jedna osoba.

System elektronicznych kwestionariuszy pomiaru satysfakcji klienta pozwala na zadawanie pytań (ankieta zawiera 8 pytań), z których następnie obliczane są wskaźniki zadowolenia ankietowanych.

Na podstawie jednej ankiety, którą wypełniła jedna osoba całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta wyniósł $S = 16$, według skali oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta.

Jednak z uwagi na ilość wypełnionych ankiet – jedna ankieta, nie można wyciągnąć sensownych wniosków, proponuję więc zaniechać analizy udzielonych odpowiedzi i podjąć w dalszym ciągu działania zmierzające do zachęcenia mieszkańców, aby brali udział w wypełnianiu ankiety, a mianowicie:

- przedstawić i omówić wyniki ankiety na najbliższej naradzie kierowników kładąc nacisk na rzetelną i szybką obsługę,
- przeprowadzenie kampanii informacyjnej, dotyczącej wypełniania ankiety kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta w Biuletynie Informacyjnym Urzędu Miasta Pszów,
- przygotować ulotki informacyjne z podanym adresem strony, na której umieszczona jest ankieta KPSK i zlecić pracownikom obsługującym mieszkańców (BOM,PD,AI,IGK), aby rozdając zachęcali do wypełniania ankiety,
- rozważyć możliwość zmiany w procedurze pomiaru satysfakcji klienta, przeprowadzania pomiaru w okresie półrocznym, aby analiza wyników była bardziej reprezentatywna i obiektywna.

Procedura pomiaru satysfakcji klientów jest częścią składową Systemu Zarządzania Jakością (proces 6- zarządzanie komunikacją), aby zapewnić wysoki poziom satysfakcji klientów należy ten proces monitorować i zastosować wyżej wymienione działania.

Sporządził: **KIEROWNIK REFERATU**

Grażyna Piątkowska
Grażyna Piątkowska

Akceptuję:

**SEKRETARZ MIASTA
PSZÓW**
Nawrat
mgr Alicja Nawrat

Zatwierdzam:

BURMISTRZ MIASTA
Mucha
Katarzyna Sawicka-Mucha