

Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów za III kwartał 2020 r.

- 1) W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów żaden klient nie wziął udziału w wyniku czego ankieta nie została wypełniona.
- 2) Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru oblicza się całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta „ S = ...” , który wg skali oznacza poziom satysfakcji klienta.
Skala całkowitego wskaźnika S poziomu satysfakcji klienta:

od -5 do - 1 pkt	bardzo niski poziom satysfakcji klienta
od 0 do + 4 pkt	niski poziom satysfakcji klienta
od +5 do + 13 pkt	średni poziom satysfakcji klienta
od + 14 do + 18 pkt	wysoki poziom satysfakcji klienta
od +19 do + 23 pkt	bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
- 3) Ankiety zbierane są przy pomocy elektronicznego formularza pomiaru satysfakcji Klienta umieszczonego na stronie serwisu internetowego Miasta Pszów (www.pszow.pl).

Z uwagi na to, iż nie została wypełniona żadna ankieta, nie można wysunąć sensownych wniosków.

W dalszym ciągu na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej obowiązują ustanowione ograniczenia, nakazy i zakazy w związku z wystąpieniem stanu epidemii. Dbając o bezpieczeństwo zarówno pracowników jak i klientów Urzędu, Burmistrz Miasta ograniczył wykonywanie zadań Urzędu do odwołania.

W celu pozyskania większej ilości wypełnionych ankiet należy podjąć działania informacyjne poprzez:

- zmianę częstotliwości pomiaru satysfakcji klienta z kwartalnego na przeprowadzanie pomiaru dwa razy w roku, w okresie:
 - od 01 stycznia do 30 czerwca,
 - od 01 lipca do 31 grudnia.
- przeprowadzenie kampanii informacyjnej zachęcającej do udziału w wypełnianiu kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta poprzez zamieszczenie informacji dla klientów w biuletynie informacyjnym Miasta Pszów,
- kierownicy referatów powinni omówić z podległymi pracownikami sposób udzielania informacji klientom o możliwości skorzystania z anonimowej ankiety dot. oceny poziomu usług.

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdzam: