

**Raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza
pomiaru satysfakcji klientów
za I półrocze 2023 r.**

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów wzięło udział trzech ankietowanych.

W pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyło: 1 kobieta oraz 2 mężczyzn.

Przedział wiekowy respondentów:

- 46 – 55 lat : 2 osoby
- 66 lat – więcej: 1 osoba

Wykształcenie kształtowało się następująco:

- wyższe : 3 osoby

Ankiety w formie elektronicznego formularza pomiaru satysfakcji Klienta umieszczonego na stronie serwisu internetowego Miasta Pszów (www.pszow.pl) wypełniły trzy osoby.

Z uwagi na bardzo małą ilość ankiet, nie można właściwie ocenić poziomu satysfakcji klientów. W pierwszym półroczu ilość osób, która wzięła udział w badaniu drastycznie spadła dlatego należy podjąć działania mające na celu uzyskanie bardziej reprezentatywnego wyniku w drugim półroczu br.

Proponuję więc:

- przeprowadzenie kampanii informacyjnej dotyczącej pomiaru satysfakcji klienta poprzez zamieszczenie informacji dla klientów w gazecie bezpłatnej Miasta Pszów - Pszów.pl ,
- kierownicy referatów powinni omówić z podległymi pracownikami sposób udzielania informacji klientom o możliwości skorzystania z anonimowej ankiety i oceny poziomu usług,
- wskazane jest by pracownicy zachęcali Klientów po załatwieniu spraw w Urzędzie do wypełniania anonimowej elektronicznej ankiety, dostępnej na www.pszow.pl,
- omówić raport na naradzie kierowników.

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdzam: