

Pszów, dnia 29.01.2024 r.

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

Stosownie do funkcjonującej w Urzędzie Miasta Pszów procedury pomiaru satysfakcji klientów zgodnie z Zarządzeniem Burmistrza Miasta nr 0050.48.2012 z dnia 8 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Pszów uprzejmie informuje, że za II półrocze 2023 r. nie złożono żadnej ankiety dotyczącej pomiaru satysfakcji klientów.

Ankiety zbierane są przy pomocy elektronicznego formularza poprzez wypełnienie anonimowej ankiety dostępnej na stronie internetowej Urzędu Miasta Pszów <http://sprawny.pszow.pl>.

Z uwagi na brak wypełnionych ankiet nie można wysunąć sensownych wniosków.

Proponuję podjąć działania zachęcające mieszkańców do udziału w badaniu ankietowym celem uzyskania bardziej reprezentatywnego wyniku w I półroczu 2024.

Proponuję :

- 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, aby rozdając zachęcali do wypełnienia ankiety,
- Kierownicy referatów powinni omówić raport z podległymi pracownikami zwracając szczególną uwagę na obsługę klientów w bezpośrednim kontakcie w trakcie załatwiania spraw.

Zapewnienie wysokiego poziomu satysfakcji klientów jest jednym ze sposobów monitorowania procesu zadowolenia mieszkańców z obsługi. Dzięki badaniu satysfakcji klientów dowiadujemy się, jak urząd jest postrzegany przez klientów, w jakim stopniu spełnia ich oczekiwania. Poznajemy źródła satysfakcji oraz niezadowolenia klientów, a co za tym idzie, możemy określić słabe i mocne strony funkcjonowania urzędu.

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdzam: