

**Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego
kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów
za II kwartał 2024 r.**

W drugim półroczu br. w elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów nie wzięła udziału żadna osoba.

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

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

Z uwagi na brak wypełnionych ankiet, nie można właściwie ocenić poziomu satysfakcji klientów dlatego należy podjąć działania mające na celu uzyskanie reprezentatywnego wyniku.

Proponuję :

- przeprowadzenie kampanii informacyjnej dotyczącej pomiaru satysfakcji klienta poprzez zamieszczenie informacji dla klientów w gazecie Miasta Pszów „Pszów.pl”, (przynajmniej raz na kwartał w formie banera),
- przedstawienie raportu na naradzie kierowników,
- kierownicy referatów powinni omówić z podległymi pracownikami sposób udzielania informacji klientom o możliwości skorzystania z anonimowej ankiety i oceny poziomu usług.
- przygotować ulotki informacyjne z adresem strony internetowej, gdzie zamieszczona jest ankieta i przekazać je do Biura Obsługi Mieszkańca.

Aby zapewnić wysoki poziom satysfakcji klientów należy ten proces monitorować i zastosować wyżej wymienione działania.

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdzam: