

**Raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza
pomiaru satysfakcji klientów
za II półrocze 2025 r.**

Z przeprowadzonej w II półroczu 2025 roku analizy ankiet wynika, że na elektroniczny formularz pomiaru satysfakcji Klienta (dostępny na stronie serwisu internetowego Miasta Pszów -www.pszow.pl) odpowiedziano siedem razy: z usług Urzędu Miasta korzystało sześć osób, jedna osoba nie korzystała z usług Urzędu Miasta i nie wypełniła dalszej treści ankiety. Udział sześciu respondentów uczestniczących w ocenie usług Urzędu Miasta kształtował się następująco:

1) płeć respondentów:

- kobieta – 1 osoba
- mężczyzna – 5 osób

2) przedział wiekowy respondentów:

- 36-45 lat: 3 osoby
- 46-55 lat: 3 osoby

3) wykształcenie respondentów:

- wyższe – 6 osób

W pytaniu nr 2 ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali w ciągu ostatnich sześciu miesięcy w Urzędzie Miasta Pszów.

W pytaniu nr 3 respondenci wskazywali stopień satysfakcji z poziomu wykonania danych usług wskazanych w pytaniu nr 2.

Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania wyniósł 5 pkt - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta z wykonywanych przez pracowników Urzędu Miasta usług.

W pytaniu nr 4 ankietowani mieli możliwość ocenić oczekiwania związane z wykonaniem usługi i stopień w jakim zostały one zaspokojone, korzystając z 7 parametrów wymienionych w tym pytaniu. Parametry takie jak: czas oczekiwania na usługę, czas realizacji usługi, kompetencje pracownika urzędu, przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu, wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu, dostępność informacji w urzędzie, indywidualne traktowanie petenta.

Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania wyniósł 5 pkt co oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta.

W pytaniu nr 5 ankietowani mogli scharakteryzować jakość działań pracownika załatwiającego sprawę oceniając jego działania według następujących kryteriów: pracowity, uczciwy, zaangażowany, fachowy, przyjazny.

Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania wyniósł 5 pkt – bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta.

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

Wnioski:

Biorąc pod uwagę analizę Kwestionariusza Pomiaru Satysfakcji Klienta na podstawie sześciu wypełnionych ankiet, obsługa Klienta w Urzędzie Miasta Pszów w II półroczu 2025 r. - kształtuje się na bardzo wysokim poziomie, **S= 19**.

W celu zwiększenia skuteczności określenia potrzeb klientów i prawidłowej realizacji usług **proponuję:**

- bardziej rozpowszechnić kampanię informacyjną dotyczącą wypełniania kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta, wskazane jest by pracownicy w referatach obsługujących bezpośrednio klientów zachęcali ich do wypełnienia anonimowej elektronicznej ankiety dostępnej na www.pszow.pl.

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdził: