

Raport z badania zadowolenia klientów z poziomu świadczenia usług w Urzędzie Gminy Krotoszyce

W okresie od 2 listopada do 31 grudnia 2018 r. przeprowadzono badanie satysfakcji i oczekiwań klientów urzędu gminy w formie anonimowych ankiet. Ankiety można było przesłać w formie elektronicznej na adres urzędu lub dostarczyć w formie papierowej poprzez wrzucenie jej do urny znajdującej się na parterze budynku urzędu gminy.

Wyniki ankietyzacji przedstawiają się następująco:

1. Ilość złożonych ankiet – 6

2. Rodzaj załatwianych spraw :

- * sprawy dot. meldunku i wydania dowodu osobistego – **2 osoby**
- * sprawy dot. podatków – **3 osoby**
- * sprawy dot. ochrony środowiska, geodezji i podatków – **1 osoba**

3. Rodzaj klienta : osoby fizyczne - 6 osób ,

4. Płeć : - kobieta : **3** - mężczyzna : **3**

5. Wykształcenie : - podstawowe: **0,** - zawodowe: **3,** - średnie : **0,** - wyższe: **3.**

6. Wiek: - do 20 lat - **0,** - 21-40 - **0** - 41-60 - **3 osoby** - 60 i więcej - **3 osoby**

7. Zastrzeżenia do pracy urzędu : nie zgłoszono zastrzeżeń.

8. Propozycje rozwiązań przyczyniających się do usprawnienia pracy urzędu: wprowadzenie e-usługi w urzędzie .

- 9. Ogólna ocena pracy urzędu:**
- bardzo słaba 0,
 - słaba 0,
 - średnia 0,
 - dobra 2,
 - bardzo dobra 4.

10. Uwagi i wnioski dot. strony internetowej i BIP – wszyscy ankieterzy uznali , że informacje zamieszczane na stronie internetowej i BIP są zadawalające,

Nie zgłoszono uwag i propozycji dot. zamieszczanych informacji .

Krotoszyce, dnia 22.02.2019 r.

Sporządziła
Sawczuk Danuta

Inspektor ds. organizacyjnych

