

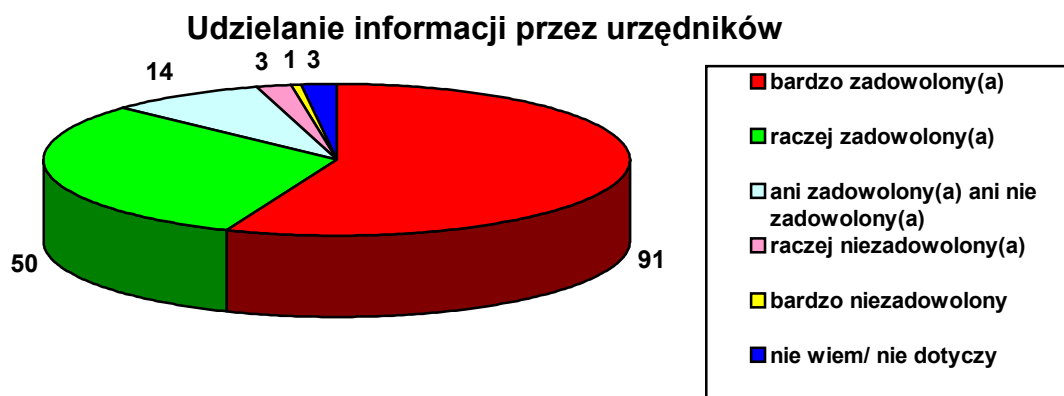
Zbiorne wyniki badania satysfakcji klientów w Urzędzie Miasta i Gminy Koźmin Wielkopolski

Przez cały październik 2005 r. prowadzone było badanie satysfakcji klientów korzystających z usług Urzędu Miasta i Gminy Koźmin Wielkopolski. Wypełnioną ankietę zwróciło 169 osób /część ankiet nie zawierała odpowiedzi na wszystkie pytania/.

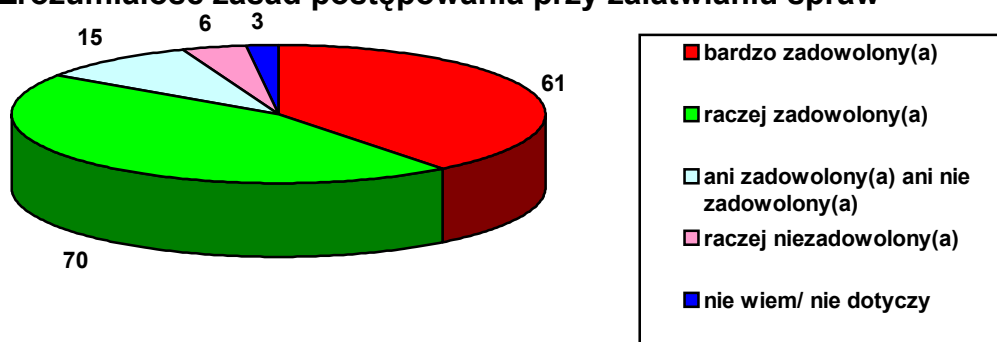
WYNIKI ANKIETY

Pytanie 1

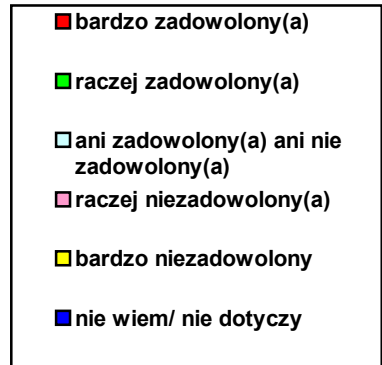
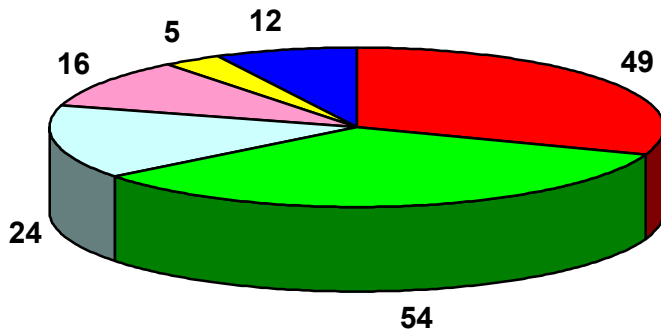
Proszę wskazać w jakim stopniu jest Pan/ Pani zadowolony(a) lub niezadowolony(a) z poszczególnych cech działania Urzędu ?



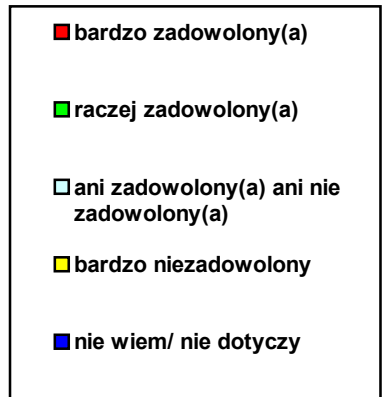
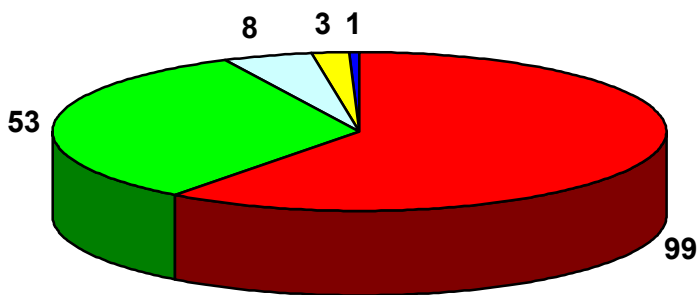
Zrozumiałość zasad postępowania przy załatwianiu spraw



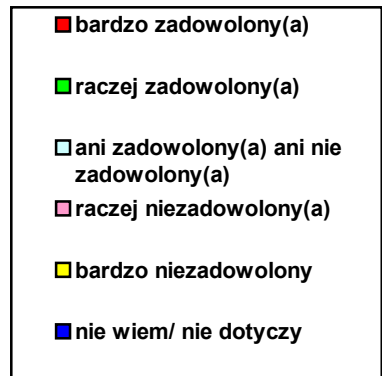
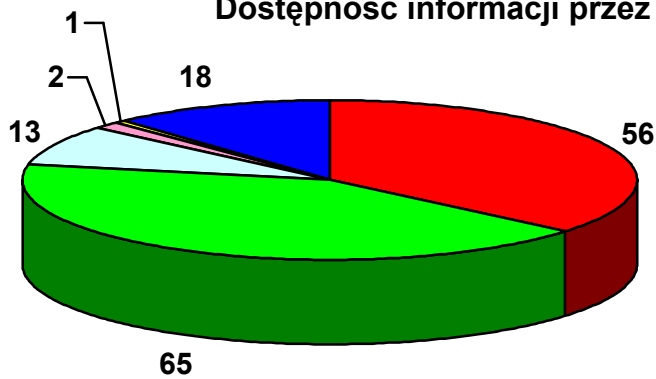
Zainteresowanie urzędników problemem mieszkańca



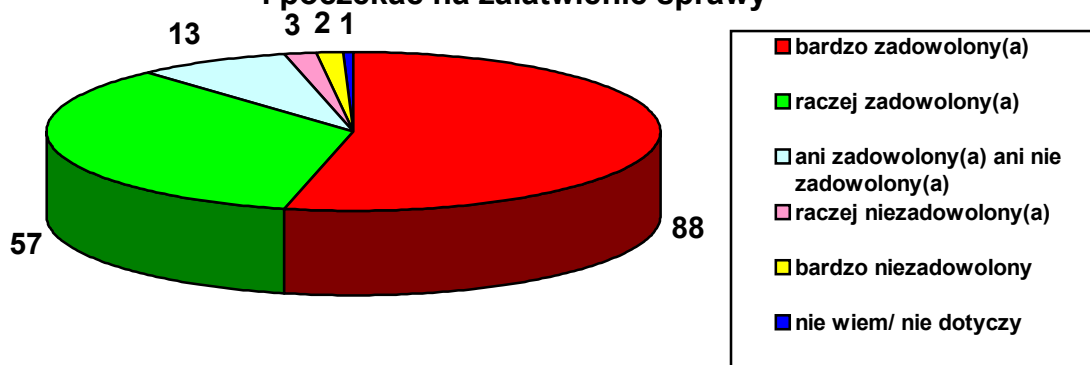
Uprzejmość urzędników



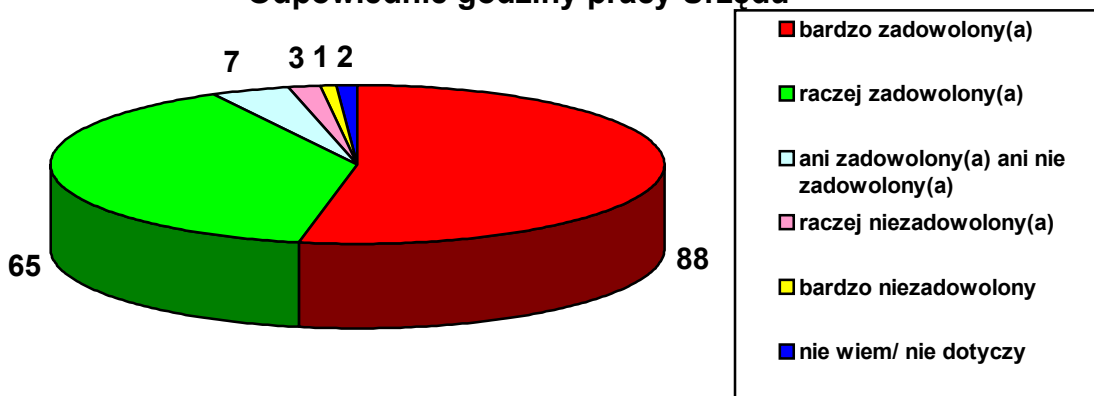
Dostępność informacji przez telefon



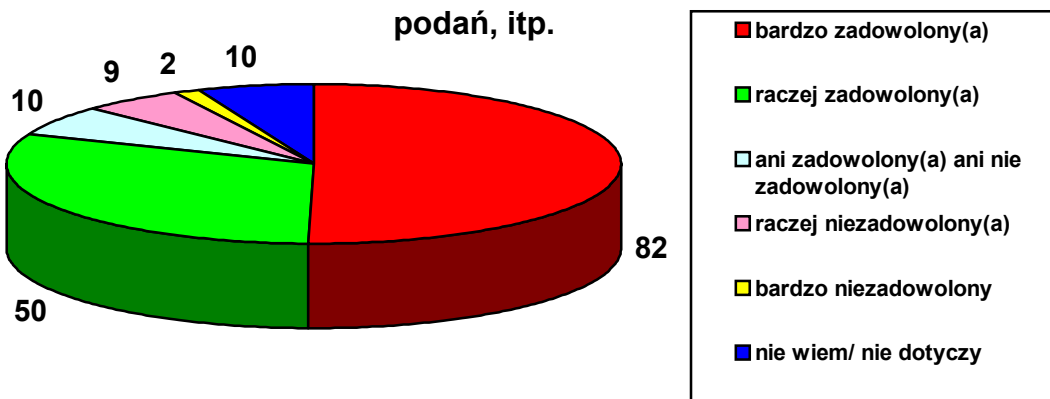
Dostępność miejsc, gdzie można usiąść, wypełnić formularze i poczekać na załatwienie sprawy



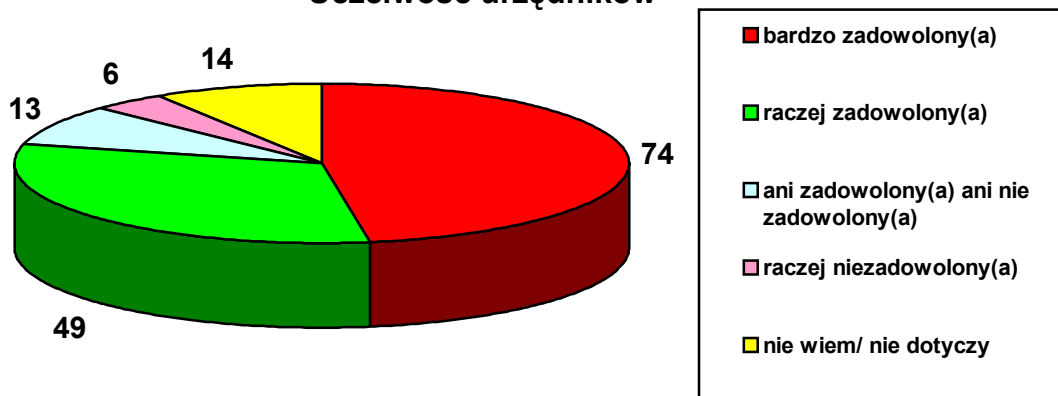
Odpowiednie godziny pracy Urzędu



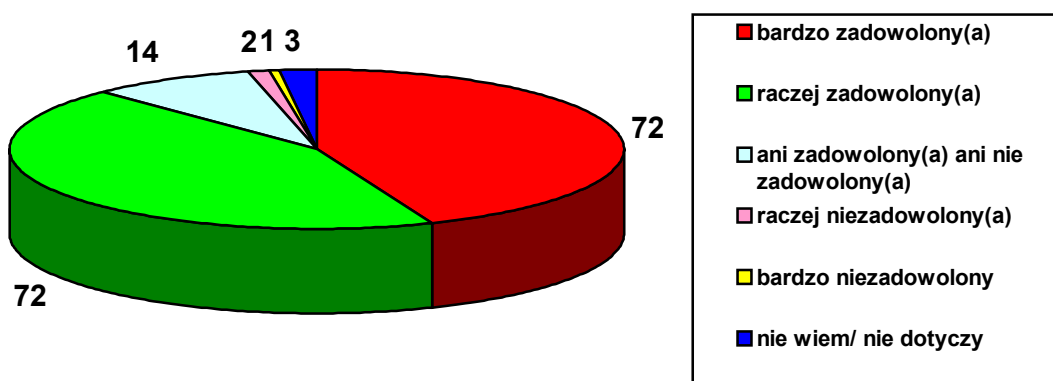
Pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów, pisaniu podań, itp.



Uczciwość urzędników

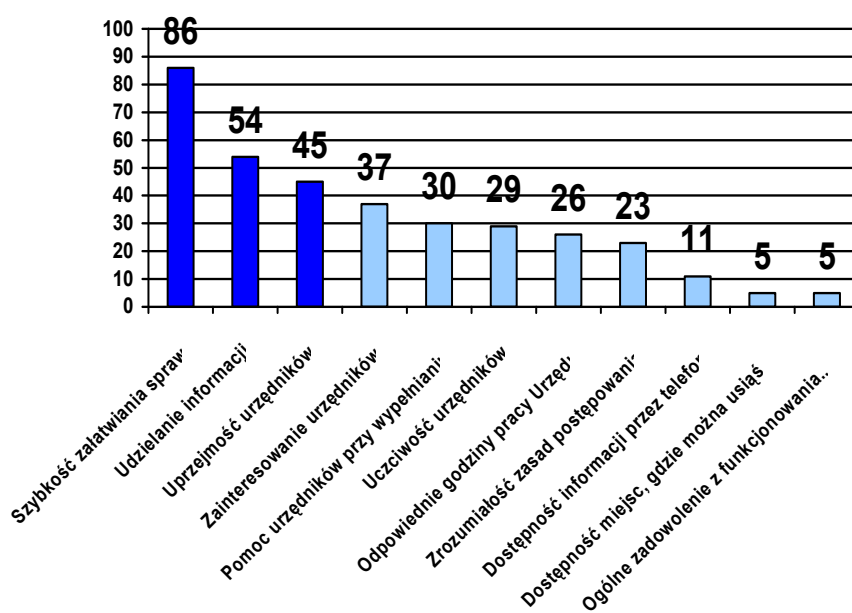


Ogólne zadowolenie z funkcjonowania Urzędu



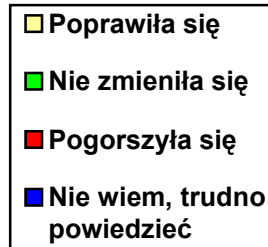
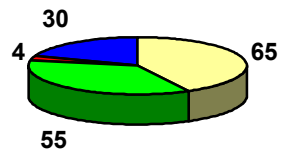
Pytanie 2

Proszę wskazać trzy z wyżej wymienionych cech, które mają dla Pana/ Pani, jako dla osoby załatwiającej sprawę w Urzędzie Miasta i Gminy, największe znaczenie.



Pytanie 3 **Ocena zachodzących zmian**

Proszę jeszcze raz pomyśleć o załatwianiu spraw administracyjnych, za które odpowiadają władze gminy i zaznaczyć, czy w ciągu ostatniego roku jakość tych usług poprawiła się, pozostała taka sama czy też się pogorszyła?



Koźmin Wielkopolski, dn. 09.11.2005 r.
Sporządziła: I. Maroszek