

A photograph of the Rzeszów Town Hall, a large, ornate, light-colored building with a prominent clock tower and a golden eagle on top. The building has multiple stories with arched windows and a balcony. The sky is blue with white clouds. The image is partially covered by a blue text box on the right and an orange bar at the bottom.

RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA RZESZOWA

- CZERWIEC 2023 -

Charakterystyka badania

Cel

Uzyskanie informacji o poziomie zadowolenia klientów poprzez zbieranie i analizowanie danych, tak aby otrzymane informacje służyły poprawie jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa.

Czas i miejsce

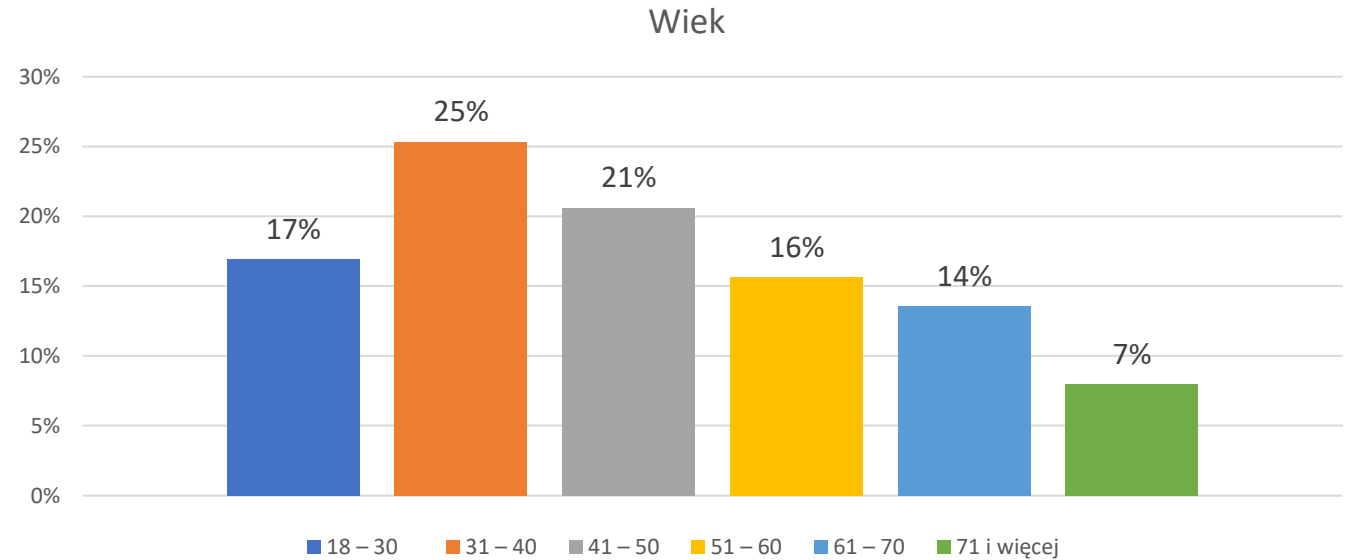
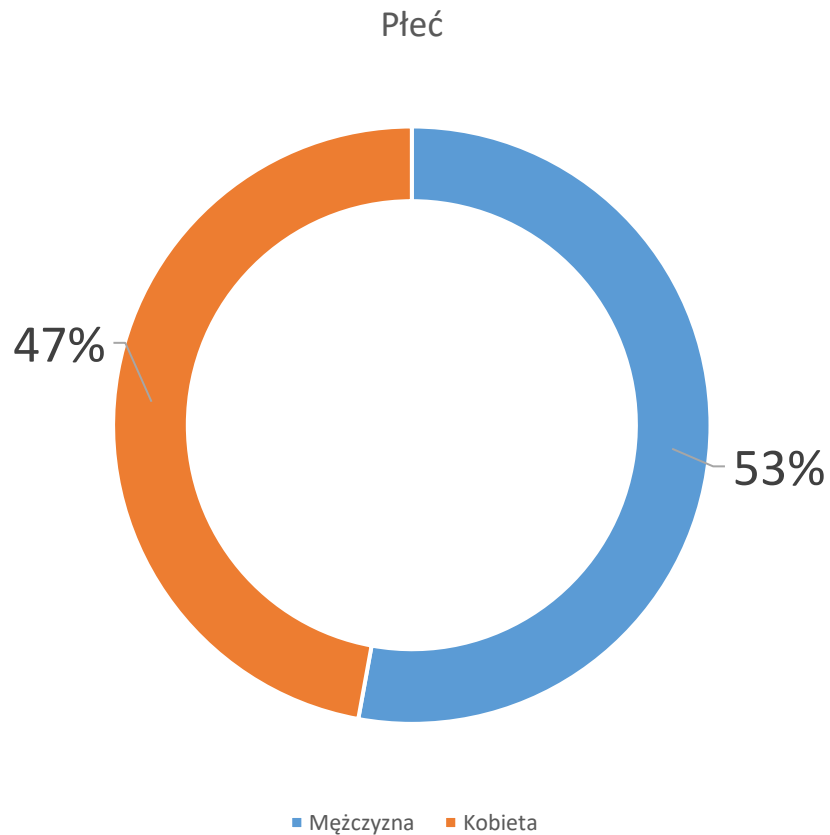
Badanie ankietowe odbyło się w dniach 29 maja-16 czerwca 2023 r.

Zostało ono przeprowadzone przy wykorzystaniu anonimowych ankiet.
Udostępniano je w następujących budynkach Urzędu Miasta Rzeszowa:

- 1) przy Placu Ofiar Getta 7;
- 2) przy ul. Kopernika 15;
- 3) przy ul. Okrzei 1.

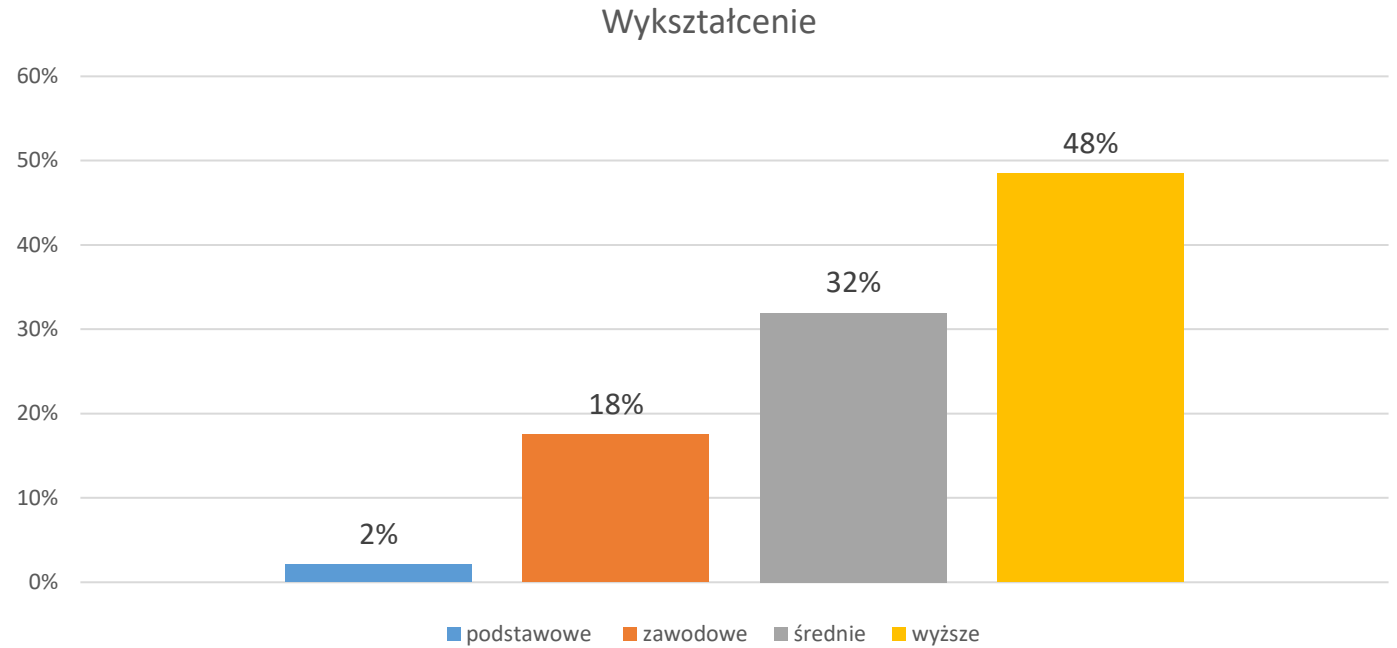
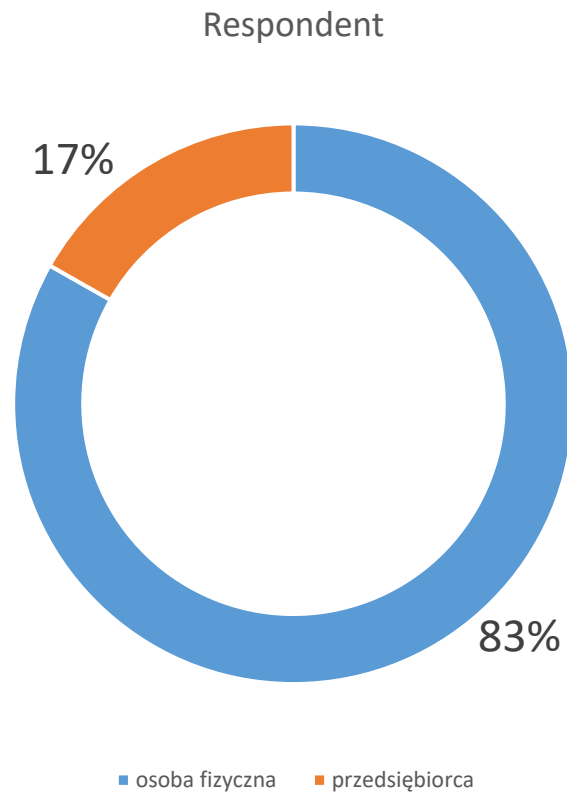
Respondenci

W badaniu wzięło udział 679 respondentów.



Najlichniesza grupa respondentów była w przedziale wiekowym 31 – 40 lat (25%).

Respondenci



48% badanych posiada
wykształcenie wyższe.

WYNIKI BADAŃ

BADANIE POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA RZESZOWA

SZANOWNI PAŃSTWO, niniejsza ankieta ma na celu zidentyfikowanie poziomu zadowolenia klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa. Wszelkie zdobyte informacje drogą badań mają charakter poufny i zostaną wykorzystane jedynie do zestawień zbiorczych. Za udzielenie rzetelnych odpowiedzi DZIĘKUJEMY!

Należy postawić znak X w odpowiedniej rubryce (jasne pole)

1. Czy obsługujący Panią/Pana urzędnicy byli uprzejmi?

zdecydowanie tak	raczej tak	trudno powiedzieć	raczej nie	zdecydowanie nie

2. Czy obsługujący Panią/Pana urzędnicy byli kompetentni?

zdecydowanie tak	raczej tak	trudno powiedzieć	raczej nie	zdecydowanie nie

3. Czy obsługujący Panią/Pana urzędnicy udzielili pełnych i wyczerpujących informacji?

zdecydowanie tak	raczej tak	trudno powiedzieć	raczej nie	zdecydowanie nie

4. Jak ocenia Pani/Pan terminowość załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa?

bardzo dobrze	raczej dobrze	trudno powiedzieć	raczej źle	zdecydowanie źle

5. Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5,
gdzie 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą.

5	4	3	2	1

6. Co zmieniłaby/zmieniłby Pani/Pan w pracy Urzędu Miasta Rzeszowa? (pytanie otwarte)

.....

PŁEĆ

☐ Mężczyzna

☐ Kobieta

WIEK

WYKSZTAŁCENIE

☐ podstawowe

☐ zawodowe

☐ średnie

☐ wyższe

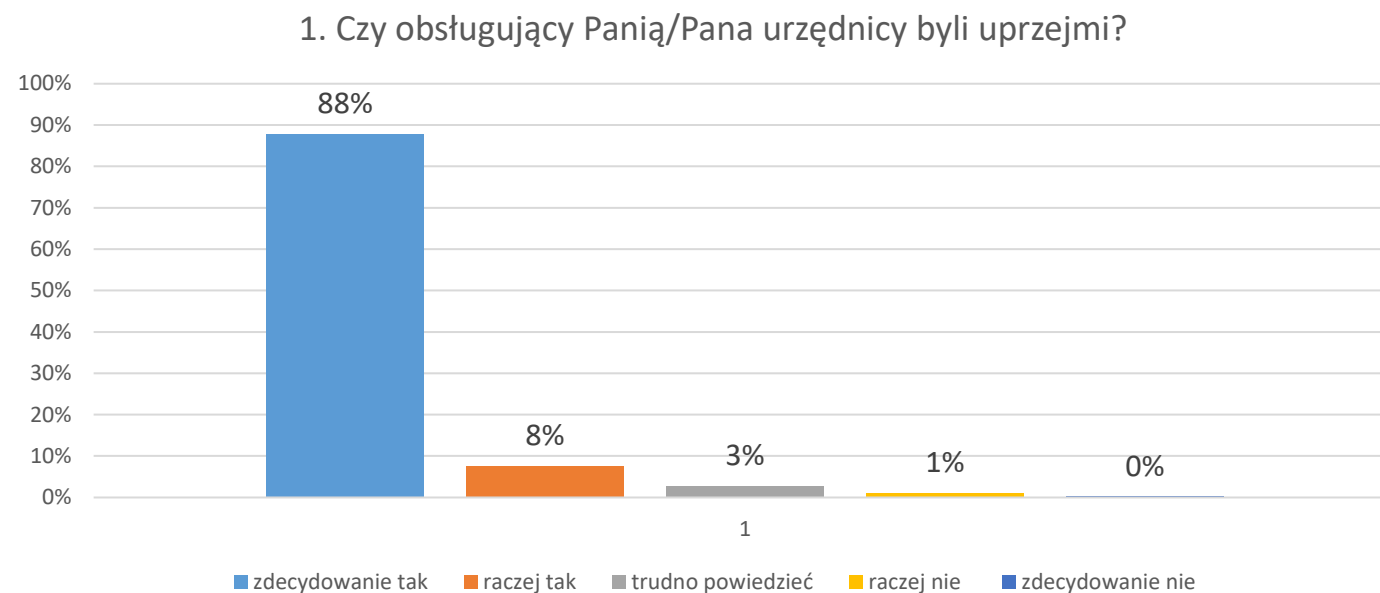
RESPONDENT

☐ osoba fizyczna

☐ przedsiębiorca

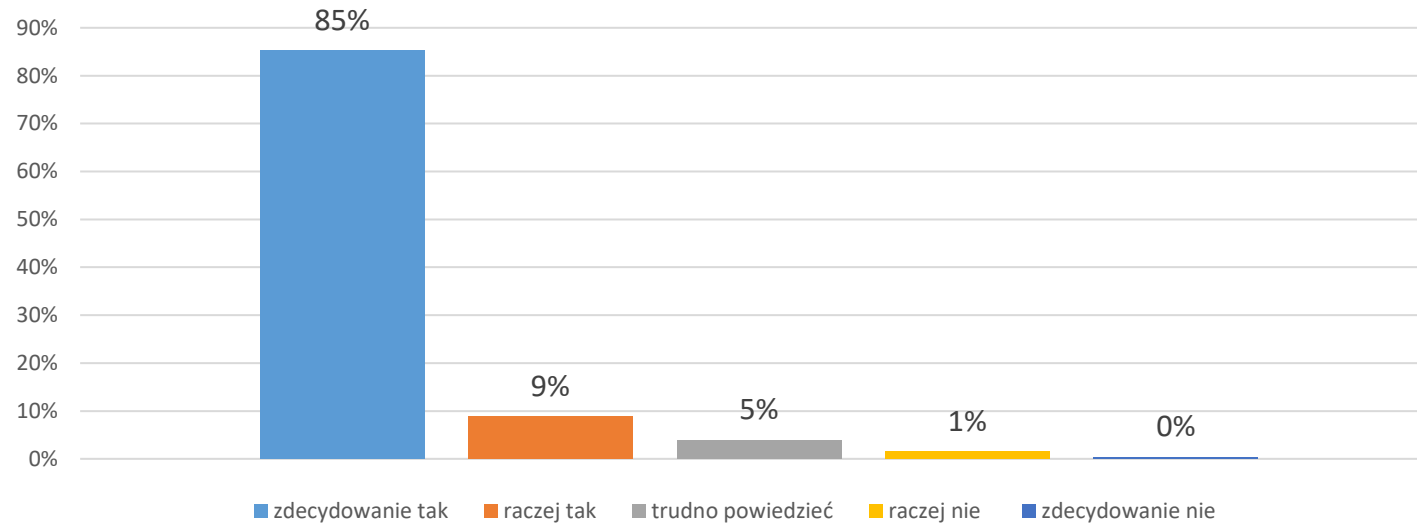
BARDZO DZIĘKUJEMY ZA POMOC W REALIZACJI BADAŃ!

Ankieta zawierała sześć pytań: pięć zamkniętych i jedno pytanie otwarte



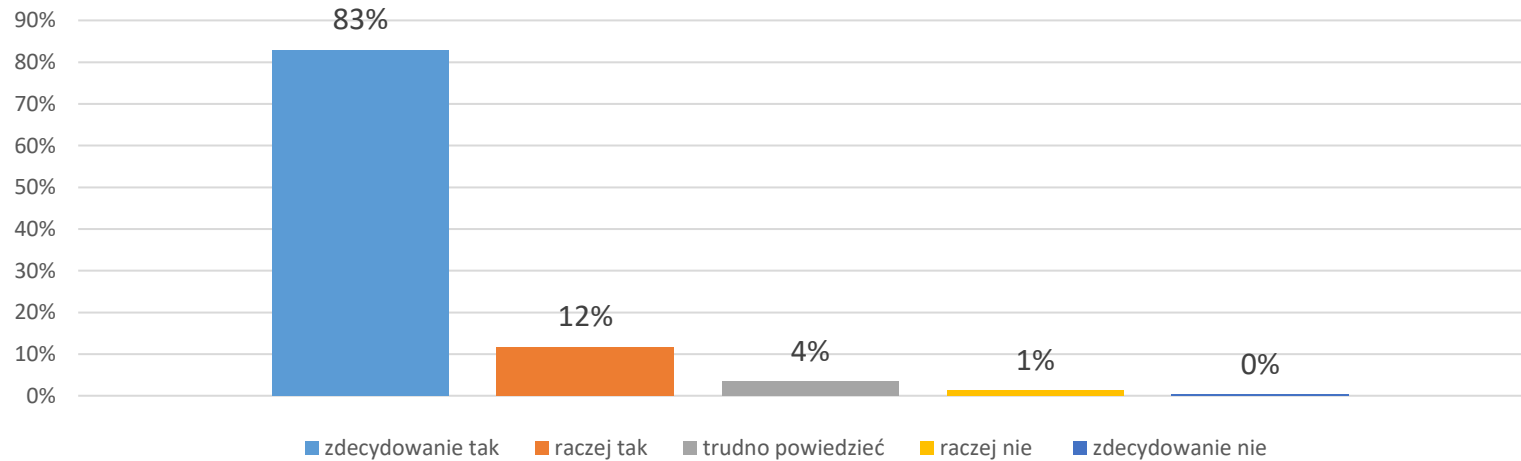
96% badanych stwierdziło, że obsługujący ich urzędnicy byli uprzejmi. Negatywne opinie wyraził tylko 1% respondentów.

2. Czy obsługujący Panią/Pana urzędnicy byli kompetentni?



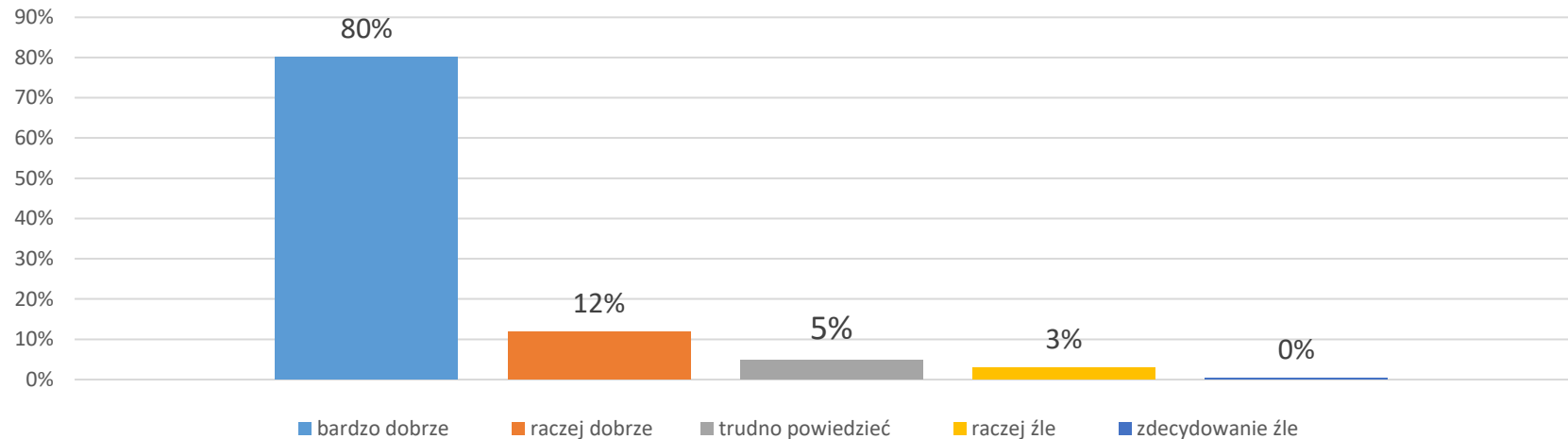
Tak istotny element jak kompetencja urzędników został oceniony bardzo wysoko. 94% pytaných uznało, że urzędnik był kompetentny na swoim stanowisku pracy. Negatywne opinie wyraził tylko 1% badanych. 5% respondentów nie zajęło stanowiska w tej sprawie.

3. Czy obsługujący Panią/Pana urzędnicy udzielili pełnych i wyczerpujących informacji?



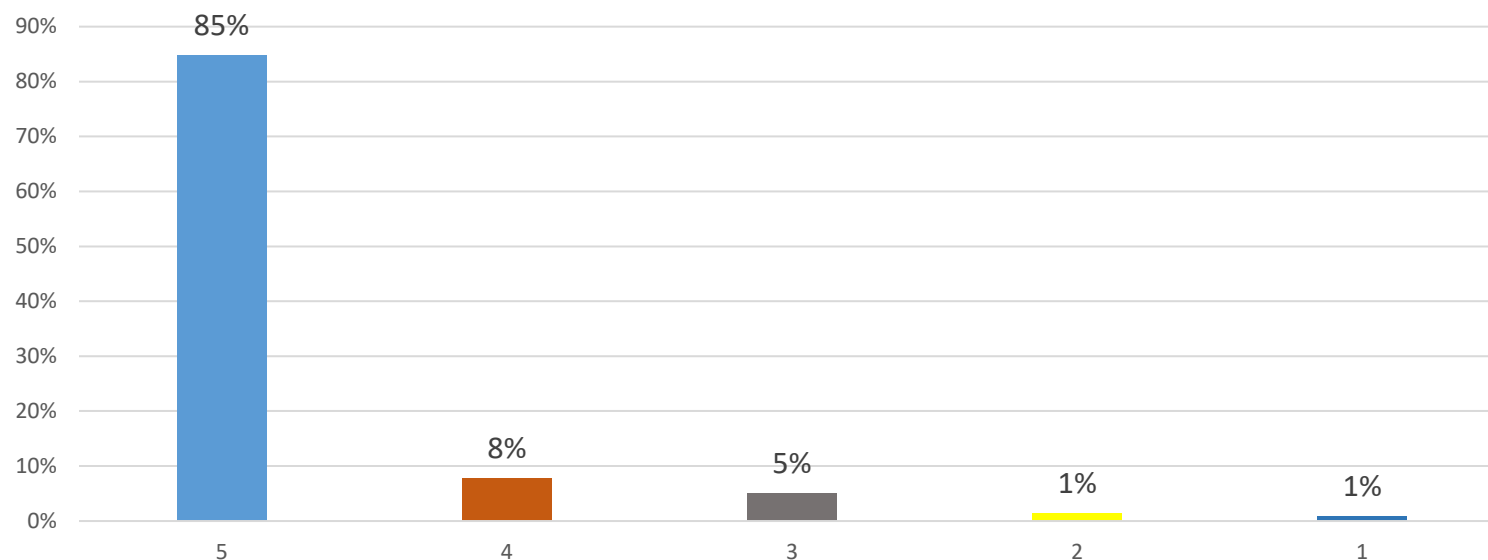
Ankietowani zostali poproszeni o wyrażenie swojej opinii na temat jakości udzielonych przez urzędników informacji. 95% badanych stwierdziło, że udzielona im informacja była wyczerpująca. Natomiast tylko 1% respondentów uznał, że informacja była niepełna. 4% badanych nie zajęło stanowiska w tej sprawie.

4. Jak ocenia Pani/Pan terminowość załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa?



92% respondentów pozytywnie oceniło terminowość załatwianych spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa. Odmiennego zdania było tylko 3% badanych. 5% ankietowanych nie zajęło stanowiska w tej sprawie.

5. Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, gdzie 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą



Zastosowana skala pozwala na stwierdzenie, że 85% klientów oceniło poziom obsługi na najwyższym poziomie. 8% ankietowanych obsługę oceniło na „czwórkę”. Kolejno na poziomach od 3 do 1 odpowiedzi respondentów przyjęły wartości: 5% oraz po 1%.

Co zmieniłaby/zmieniłby Pani/Pan w pracy Urzędu Miasta Rzeszowa?
(pytanie otwarte)

Propozycje zmian

Zlikwidować bariery architektoniczne w poszczególnych budynkach

Zwiększyć szybkość załatwianych spraw

Zapewnić więcej stojaków na rowery

Zamontować w budynkach tablice multimedialne z informacjami dot. poszczególnych wydziałów i numerów pokoi

Zwiększyć ilość spraw, które można załatwić przez Internet

Zapewnić automat z napojami dla klientów

Zwiększyć liczbę kas płatniczych

Zainstalować klimatyzację na korytarzu

Zapewnić bezpłatne miejsca parkingowe

3% badanych zgłosiło
propozycje zmian w pracy
Urzędu Miasta Rzeszowa

Podsumowanie

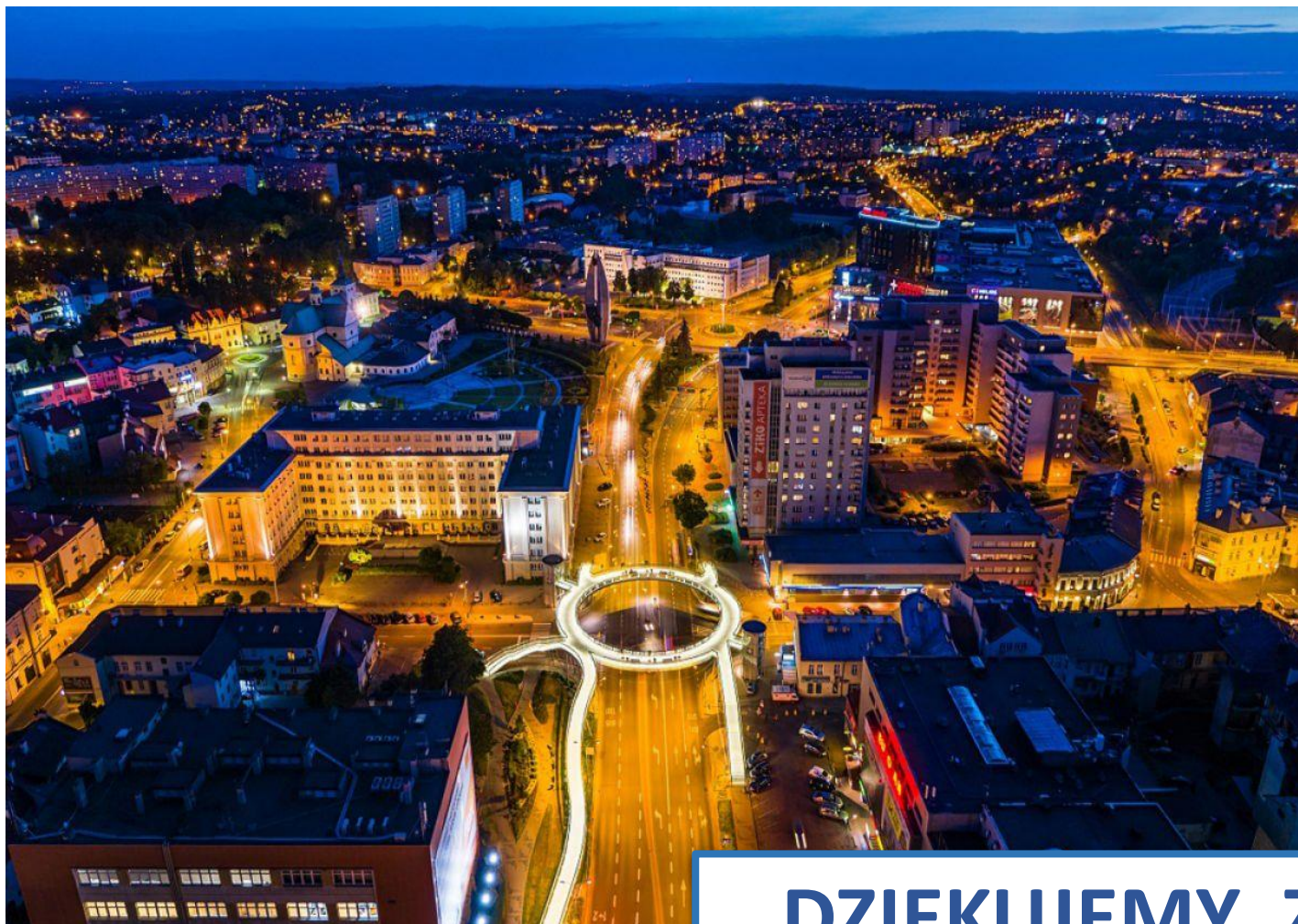
96% badanych stwierdziło, że obsługujący ich urzędnicy byli uprzejmi

95% ankietowanych stwierdziło, że udzielona im informacja była wyczerpująca

94% respondentów uznało, że urzędnik był kompetentny na swoim stanowisku pracy

93% pytanych pozytywnie oceniło jakość obsługi w Urzędzie Miasta Rzeszowa
(5 - bardzo dobrze i 4 - dobrze)

92% respondentów pozytywnie oceniło terminowość załatwianych spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa



DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ