

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 is situated in a town square with people and cars visible in the foreground. The sky is blue with white clouds.

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

- CZERWIEC 2024 -

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

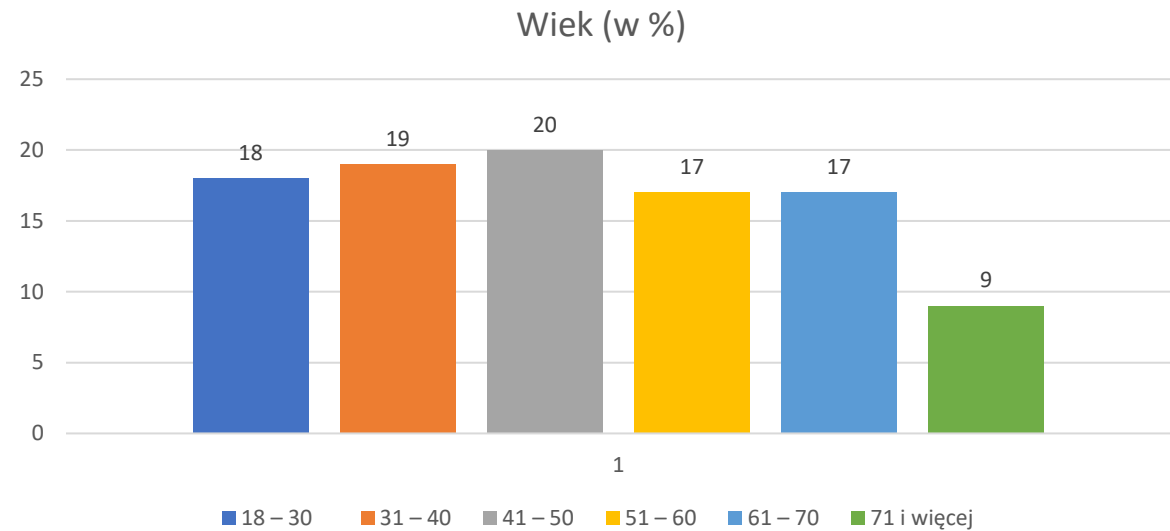
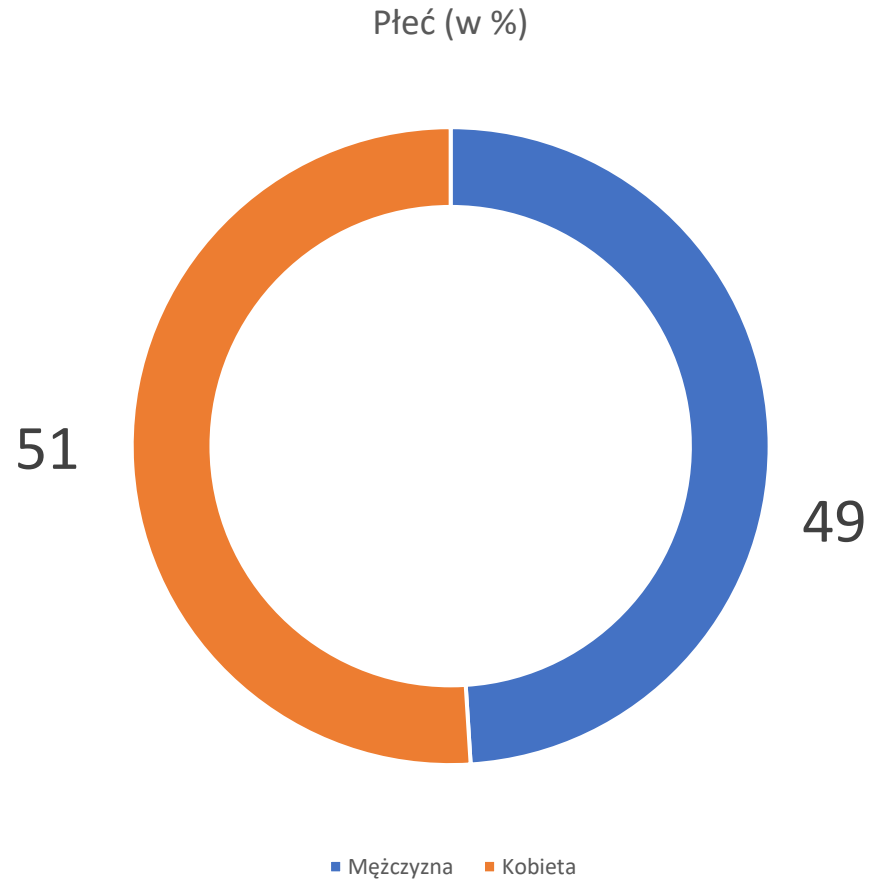
Badanie ankietowe odbyło się w dniach 20 maja – 7 czerwca 2024 r.

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.

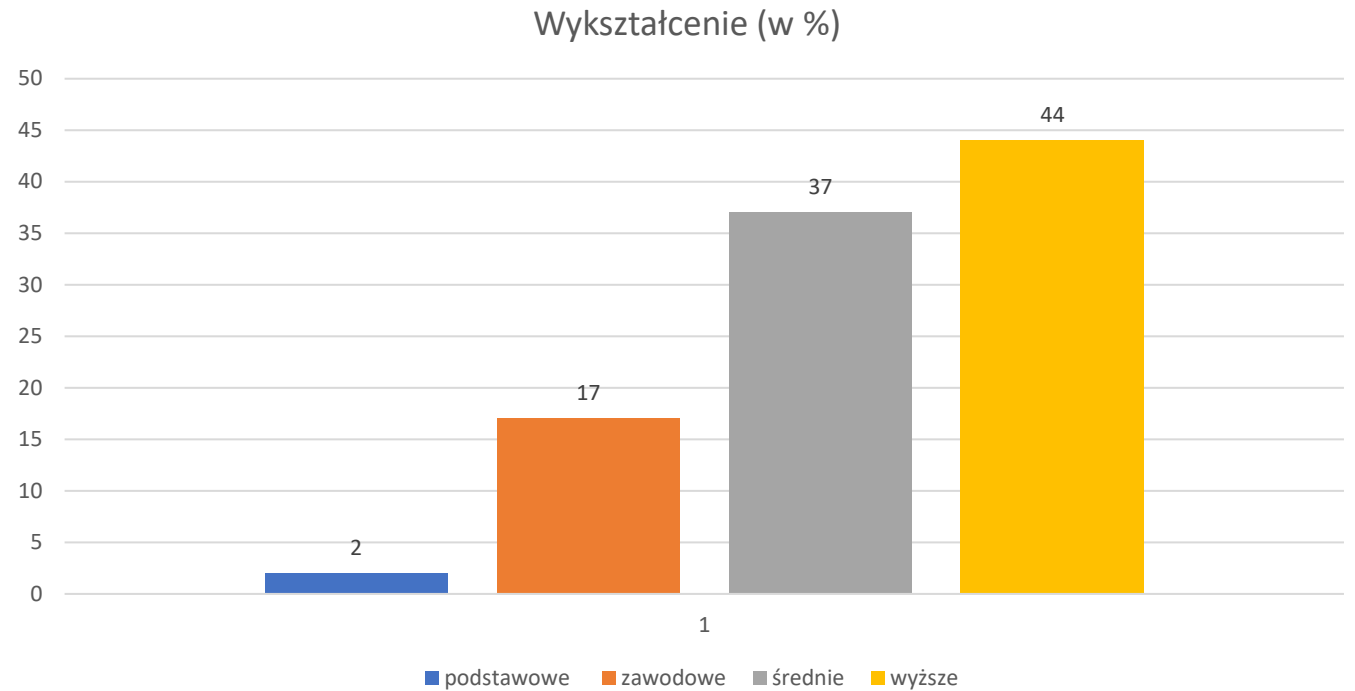
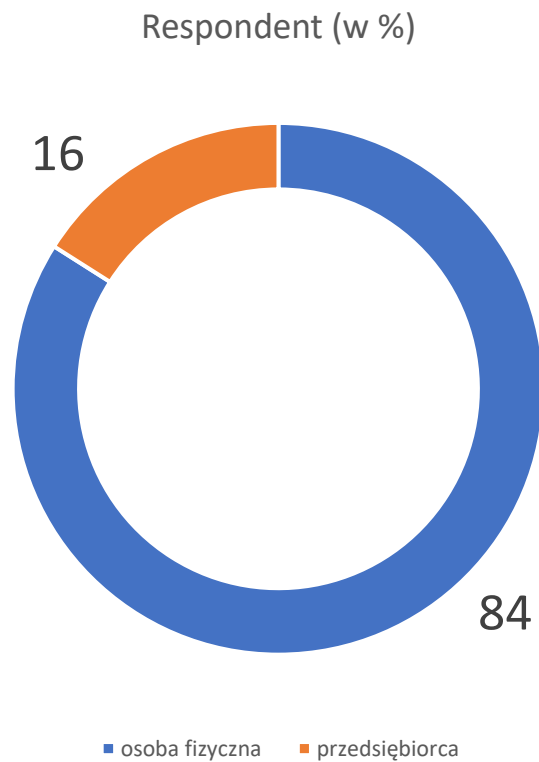
Respondenci

W badaniu wzięło udział 922 respondentów.



Najliczniejsza grupa respondentów była w przedziale wiekowym 41 – 50 lat (20%).

Respondenci



44% 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

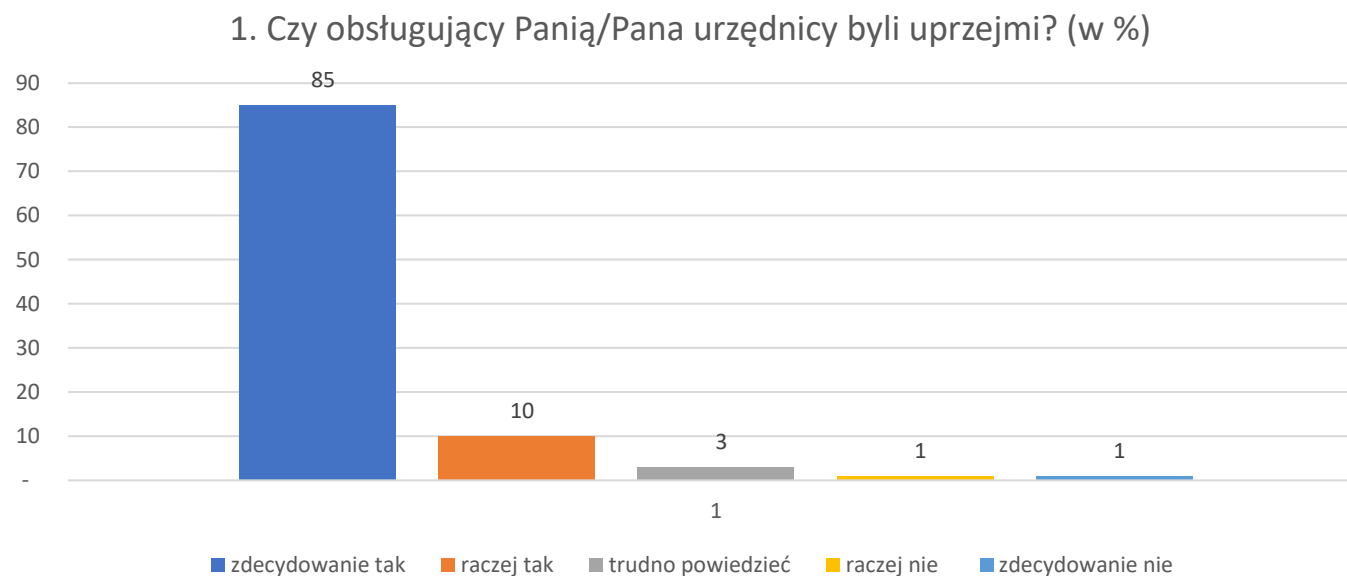
RESPONDENT

☐ osoba fizyczna

☐ przedsiębiorca

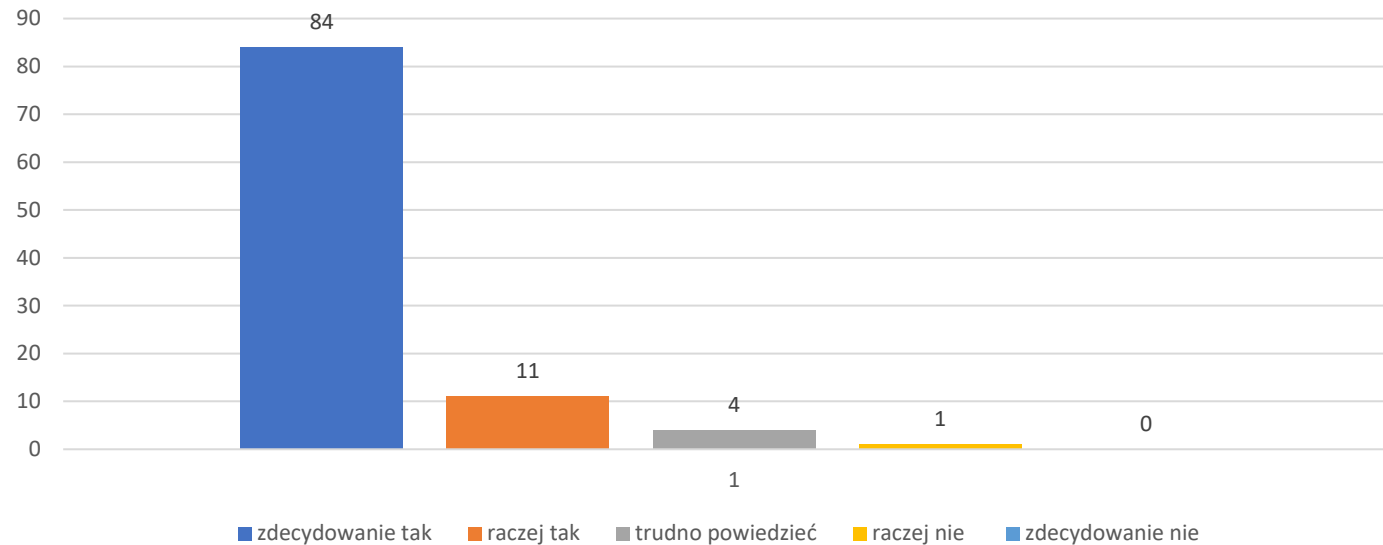
BARDZO DZIĘKUJEMY ZA POMOC W REALIZACJI BADAŃ!

Ankieta zawierała sześć pytań: pięć zamkniętych i jedno pytanie otwarte



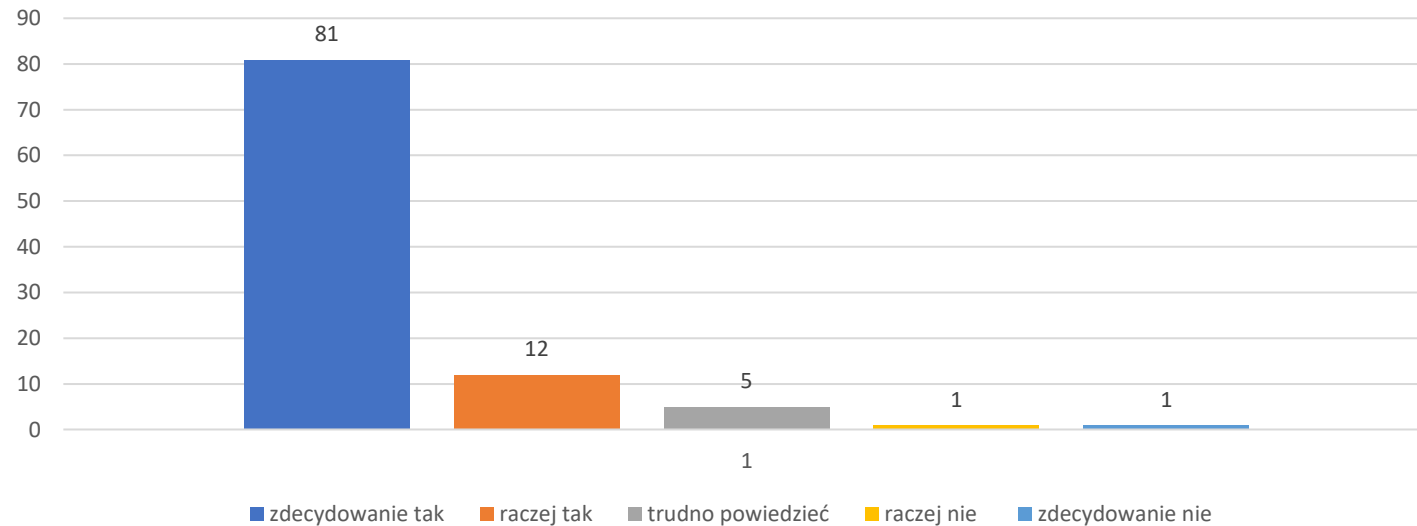
95% badanych stwierdziło, że obsługujący ich urzędnicy byli uprzejmi. Negatywne opinie wyraziło tylko 2% respondentów.

2. Czy obsługujący Panią/Pana urzędnicy byli kompetentni? (w %)



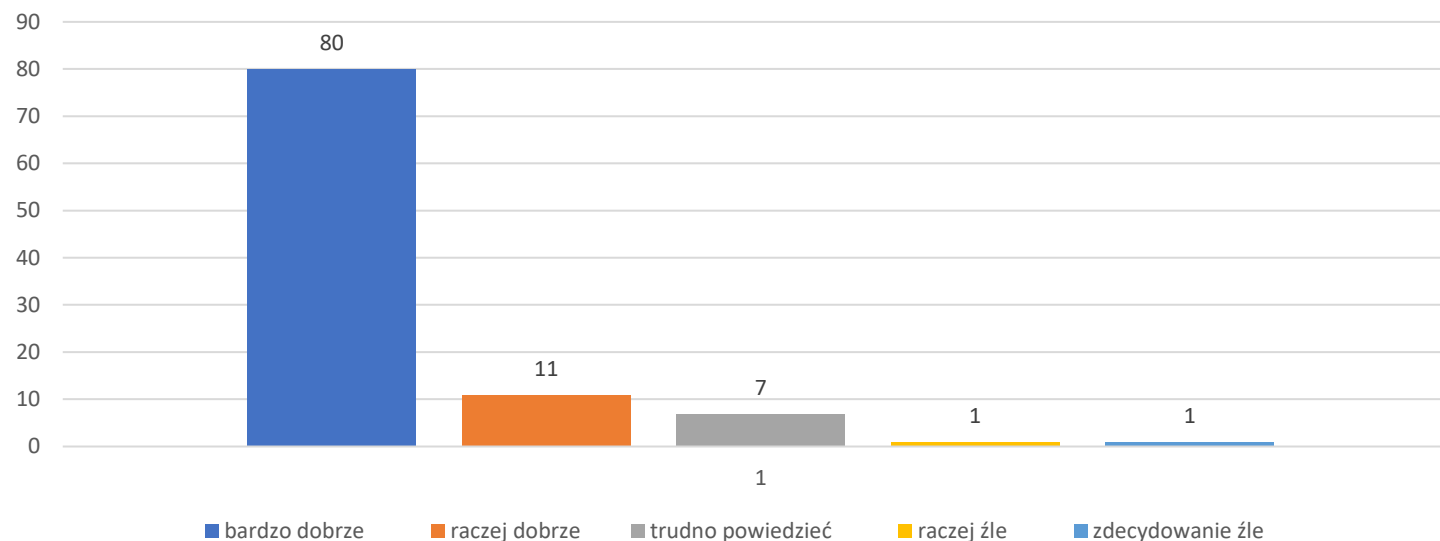
Tak istotny element jak kompetencja urzędników został oceniony bardzo wysoko. 95% pytaných uznało, że urzędnik był kompetentny na swoim stanowisku pracy. Negatywne opinie wyraził tylko 1% badanych. 4% respondentów nie zajęło stanowiska w tej sprawie.

3. Czy obsługujący Panią/Pana urzędnicy udzielili pełnych i wyczerpujących informacji? (w %)



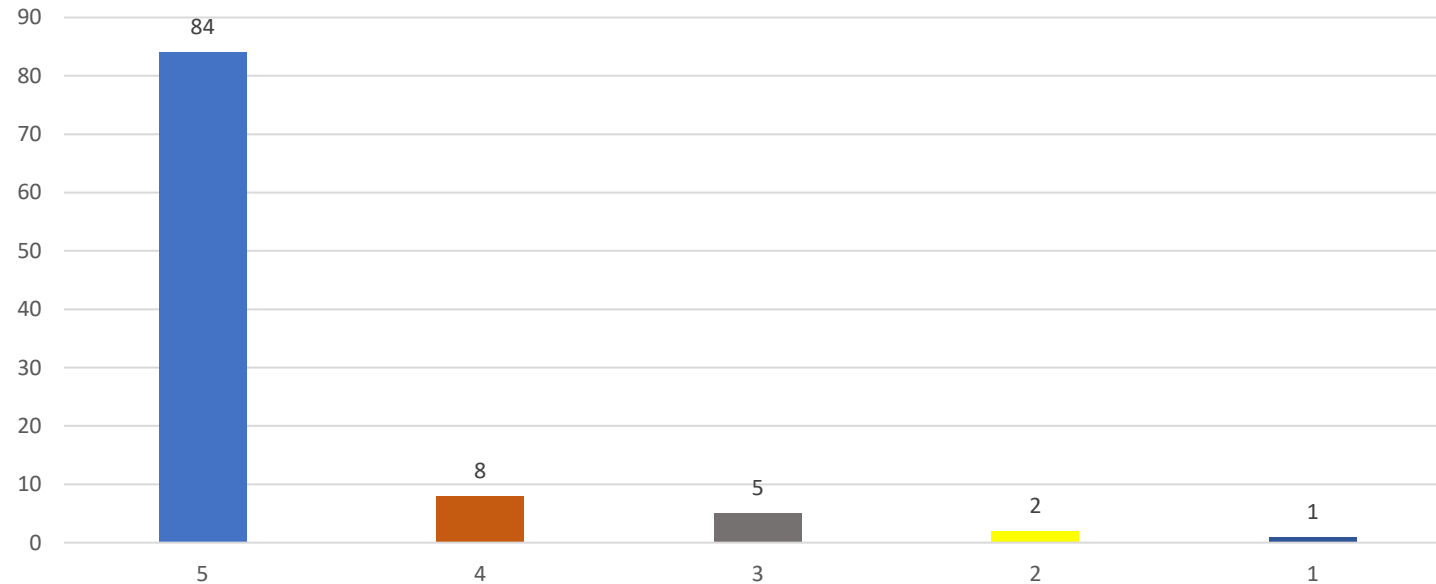
Ankietowani zostali poproszeni o wyrażenie swojej opinii na temat jakości udzielonych przez urzędników informacji. 93% badanych stwierdziło, że udzielona im informacja była wyczerpująca. Natomiast tylko 2% respondentów uznało, że informacja była niepełna. 5% badanych nie zajęło stanowiska w tej sprawie.

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



91% respondentów pozytywnie oceniło terminowość załatwianych spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa. Odmiennego zdania było tylko 2% badanych. 7% 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 (w %)



Zastosowana skala pozwala na stwierdzenie, że 84% 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%, 2% i 1%.

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

Propozycje zmian

Poprawić warunki lokalowe – zapewnić bardziej nowoczesny wystrój

Wydłużyć godziny pracy Urzędu

Wprowadzić system kolejkowy – budynek Urzędu przy ul. Okrzei 1

Wprowadzić możliwość udzielenia odpowiedzi przez klienta na uzyskaną informację w aplikacji mobilnej #RzeszowToMY

Zapewnić przewijak dla dziecka – budynek Urzędu przy Placu Ofiar Getta 7

Zapewnić bezpłatne miejsca parkingowe

2% badanych zgłosiło
propozycje zmian w pracy
Urzędu Miasta Rzeszowa

Podsumowanie

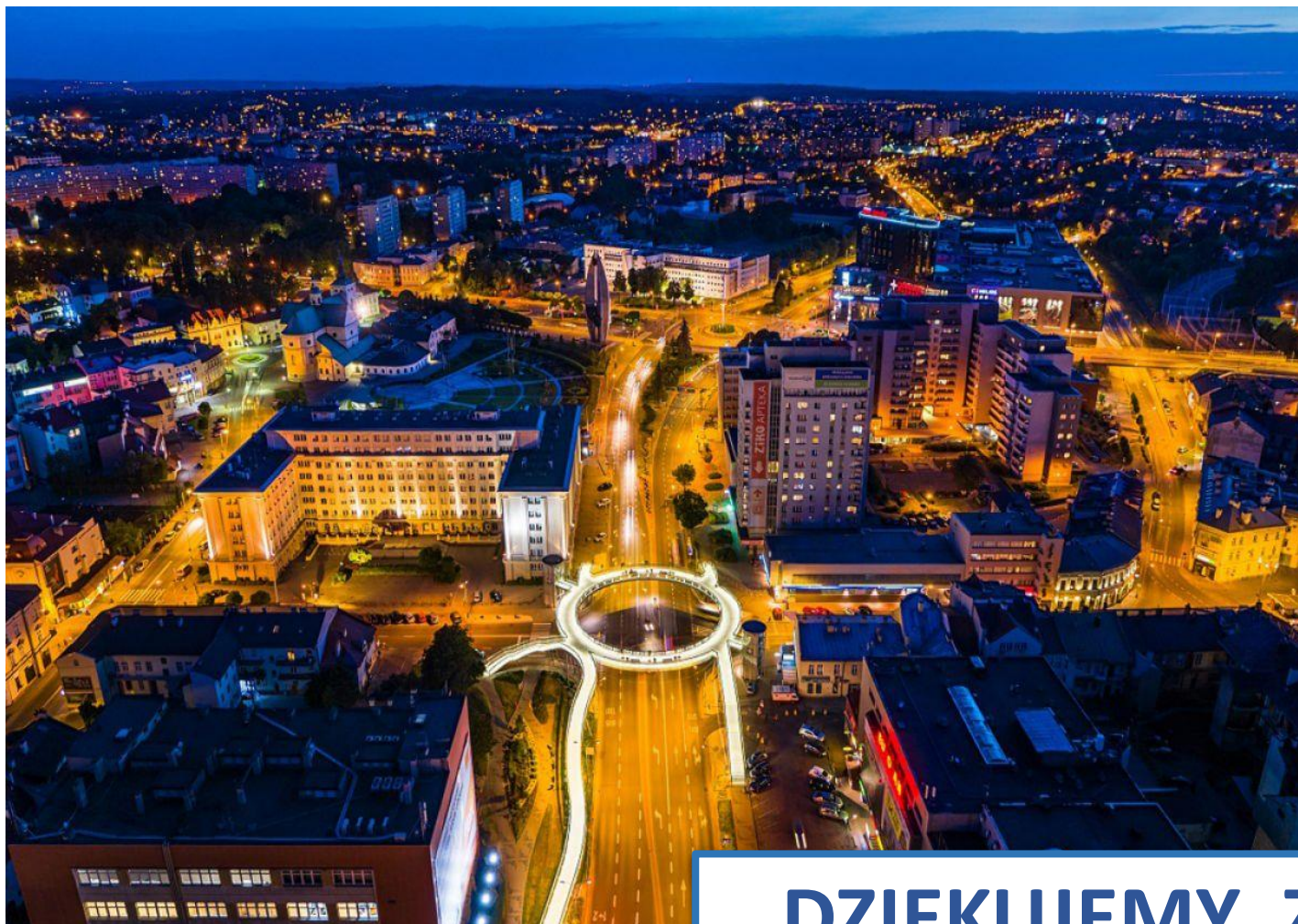
95% badanych stwierdziło, że obsługujący ich urzędnicy byli uprzejmi

95% respondentów uznało, że urzędnik był kompetentny na swoim stanowisku pracy

93% ankietowanych stwierdziło, że udzielona im informacja była wyczerpująca

92% pytanych pozytywnie oceniło jakość obsługi w Urzędzie Miasta Rzeszowa
(ocena 5 - bardzo dobrze i 4 - dobrze)

91% respondentów pozytywnie oceniło terminowość załatwianych spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa



DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ