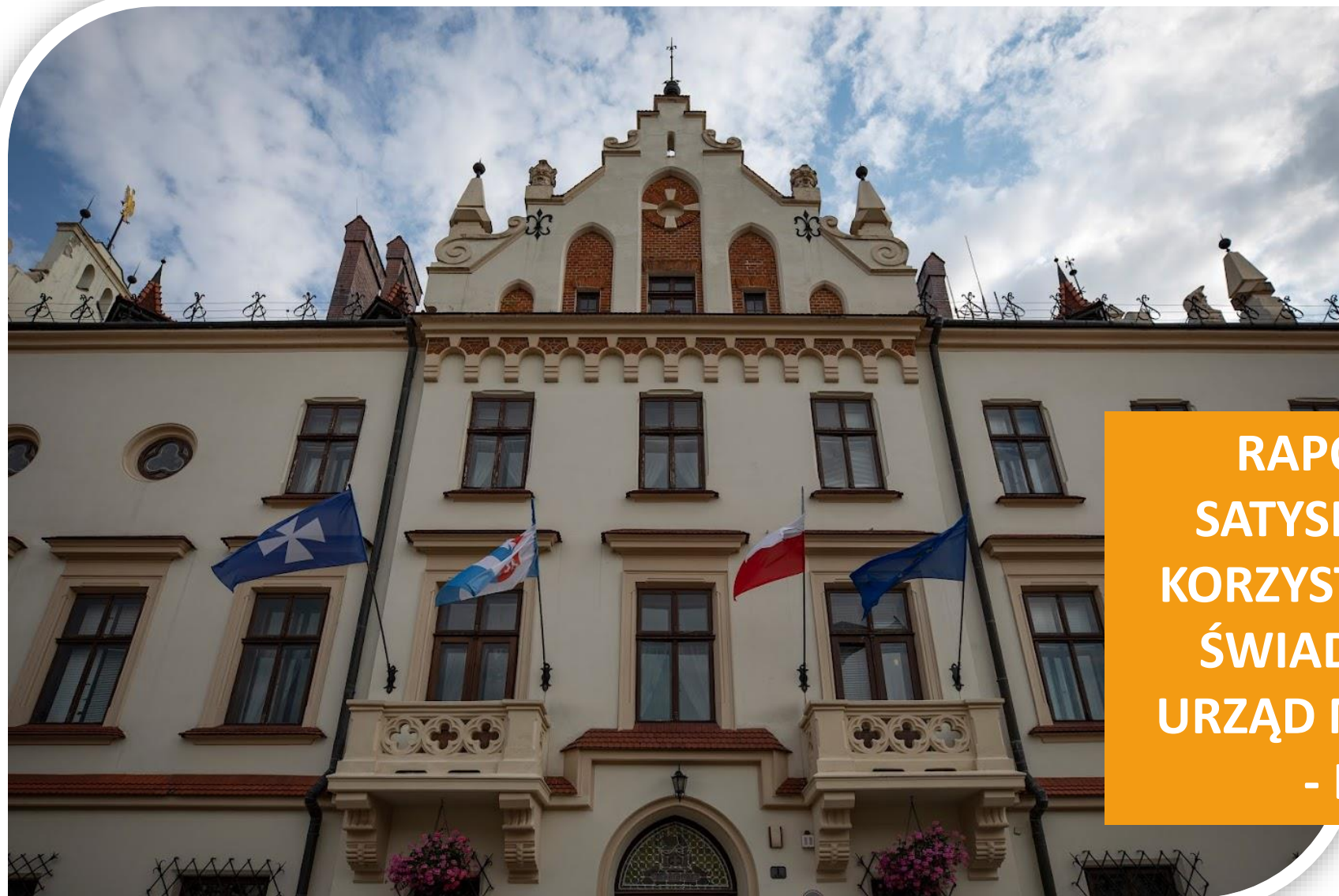




**RAPORT Z BADANIA
SATYSFAKCJI KLIENTÓW
KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG
ŚWIADCZONYCH PRZEZ
URZĄD MIASTA RZESZOWA
- LIPIEC 2022 -**

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

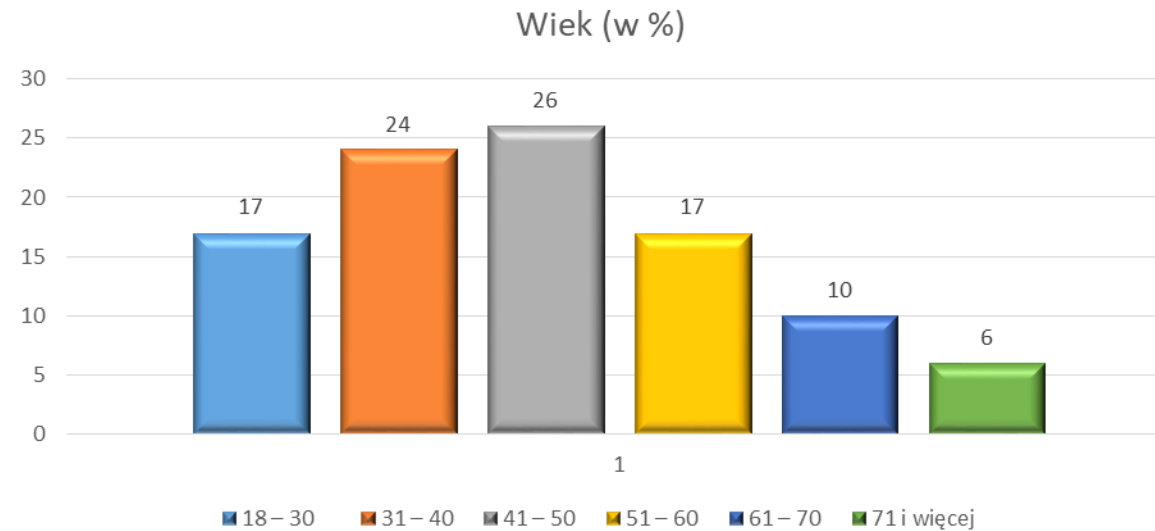
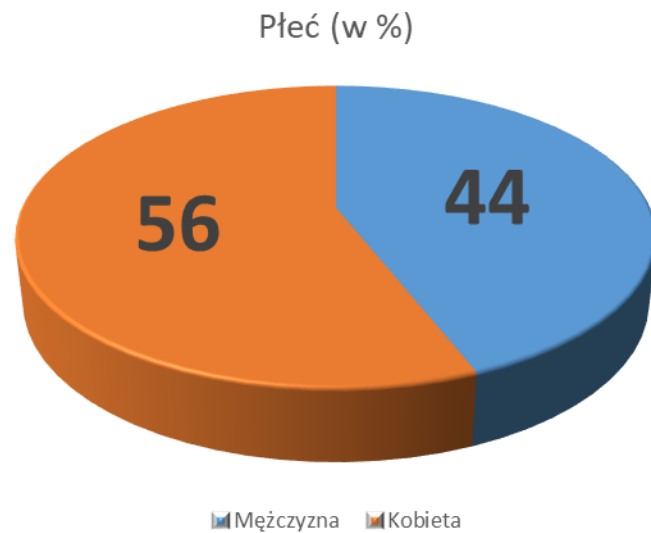
Badanie ankietowe odbyło się w dniach 13 - 30 czerwca 2022 r.

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;
- 4) przy ul. Rynek 7.

Respondenci

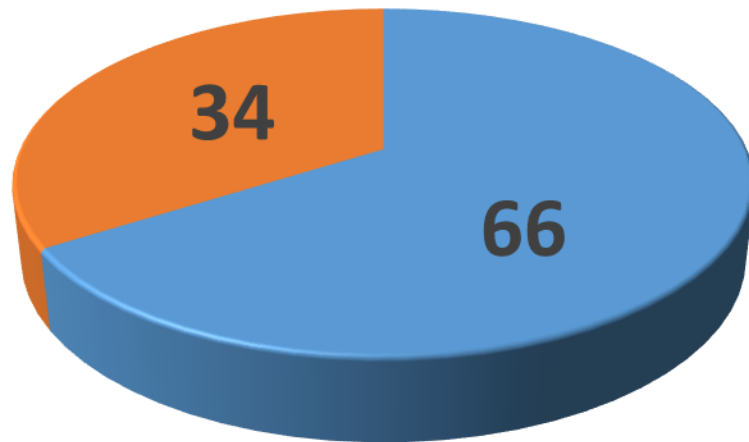
W badaniu wzięło udział 420 respondentów.



Najliczniejsza grupa respondentów była w przedziale wiekowym 41 – 50 lat (26 %).

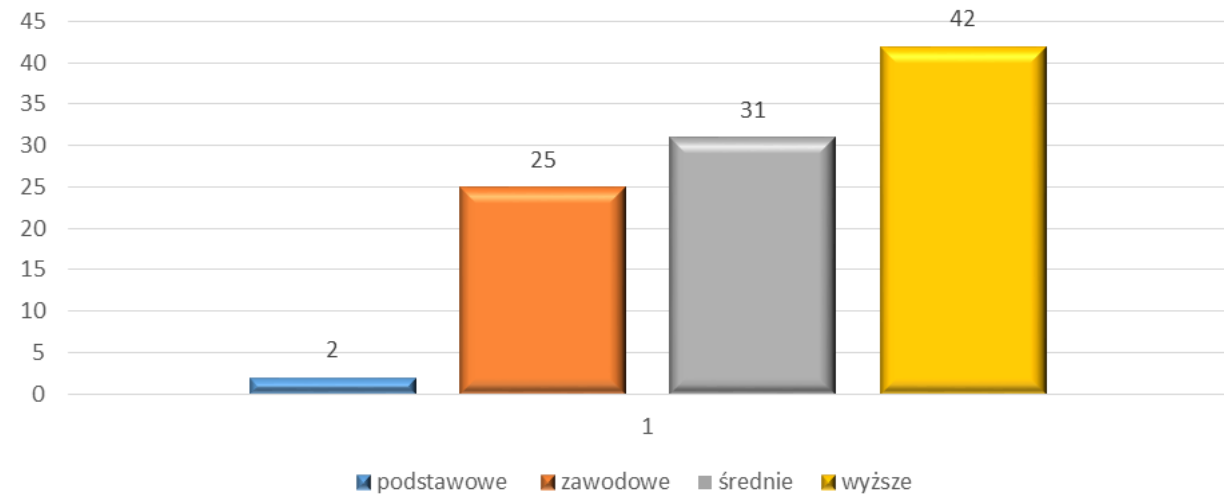
Respondenci

Respondent (w %)



osoba fizyczna przedsiębiorca

Wykształcenie (w %)



42 % 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

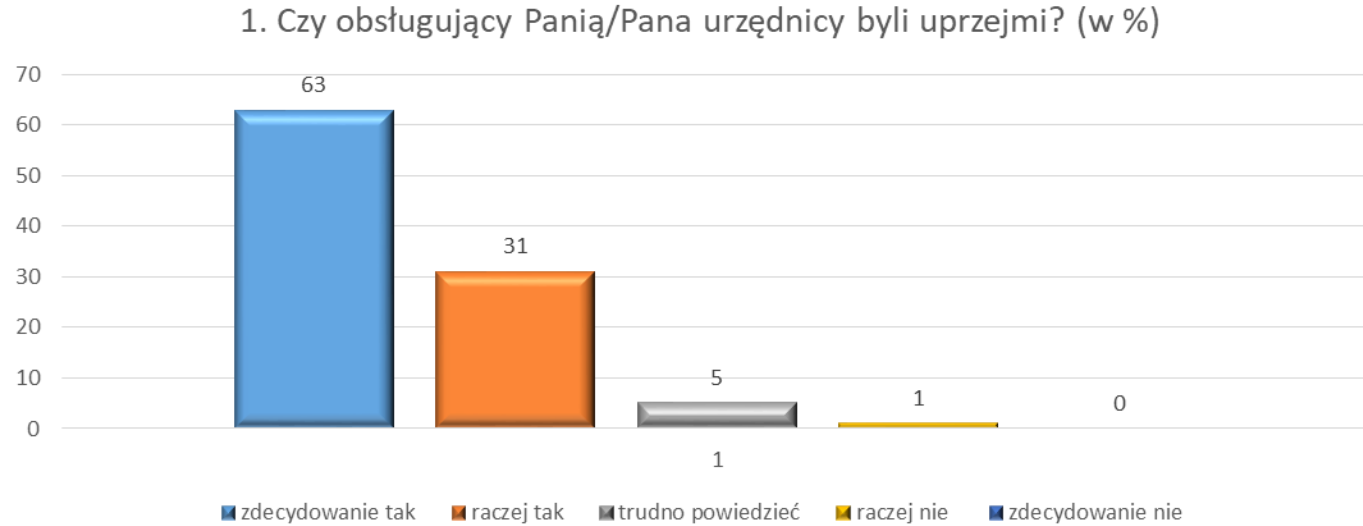
RESPONDENT

☐ osoba fizyczna

☐ przedsiębiorca

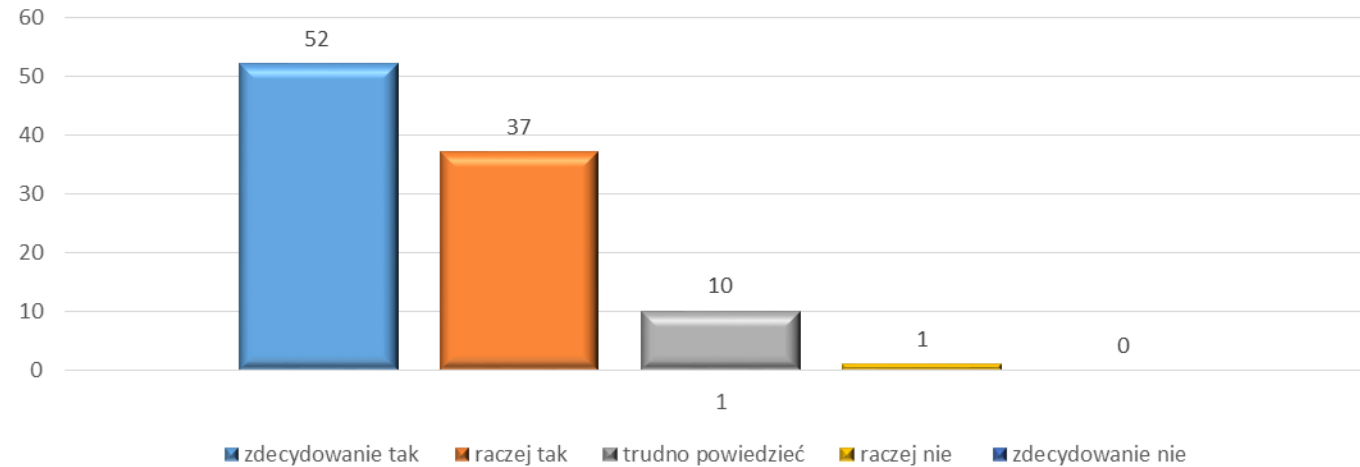
BARDZO DZIĘKUJEMY ZA POMOC W REALIZACJI BADAŃ!

Ankieta zawierała sześć pytań: pięć zamkniętych i jedno pytanie otwarte



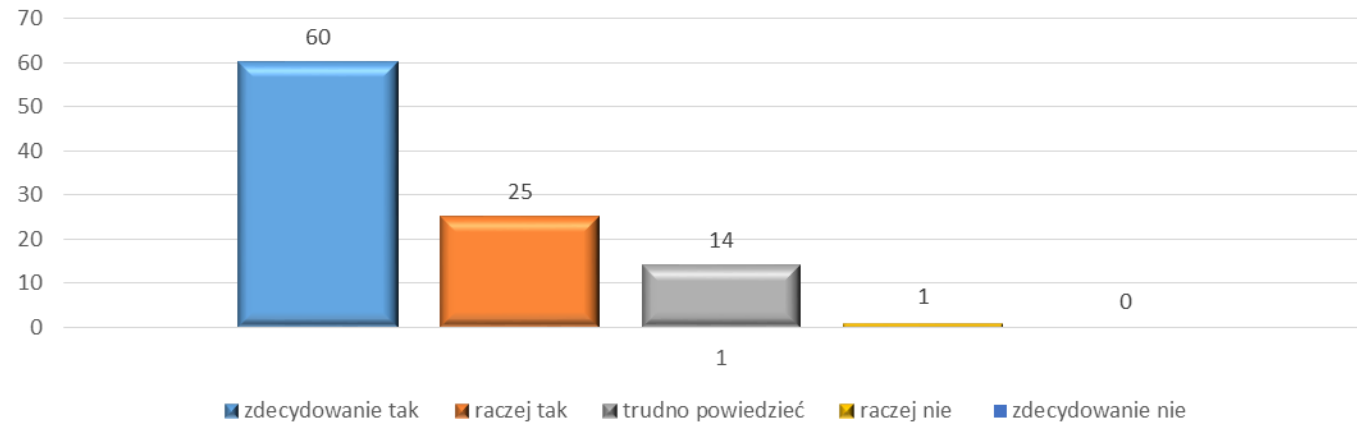
94% badanych stwierdziło, że obsługujący ich urzędnicy byli uprzejmi. Negatywne opinie wyraził tylko 1% respondentów.

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



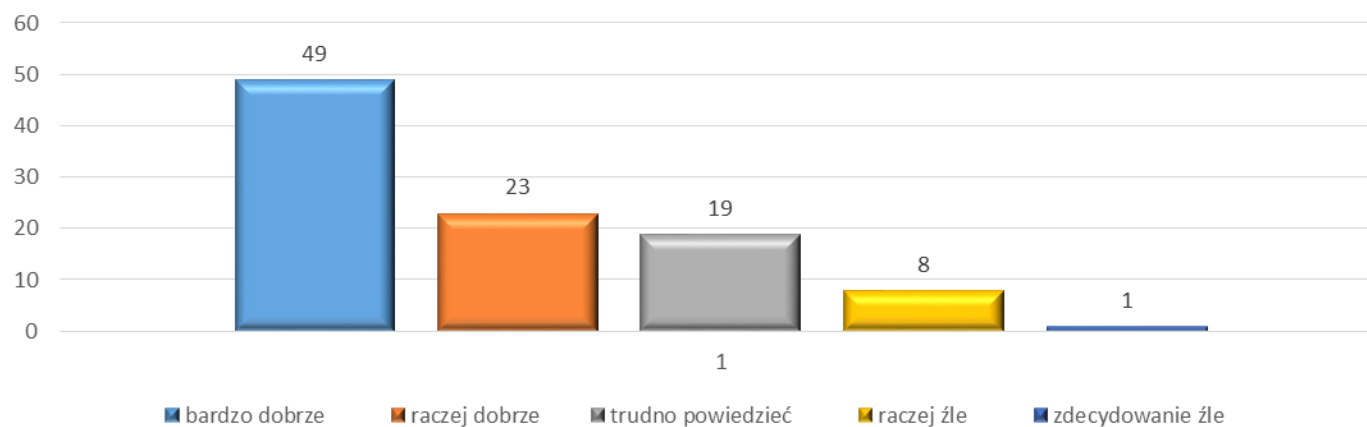
Tak istotny element jak kompetencja urzędników został oceniony bardzo wysoko. 89% pytaných uznało, że urzędnik był kompetentny na swoim stanowisku pracy. Negatywne opinie wyraził tylko 1% badanych. 10% respondentów nie zajęło stanowiska w tej sprawie.

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



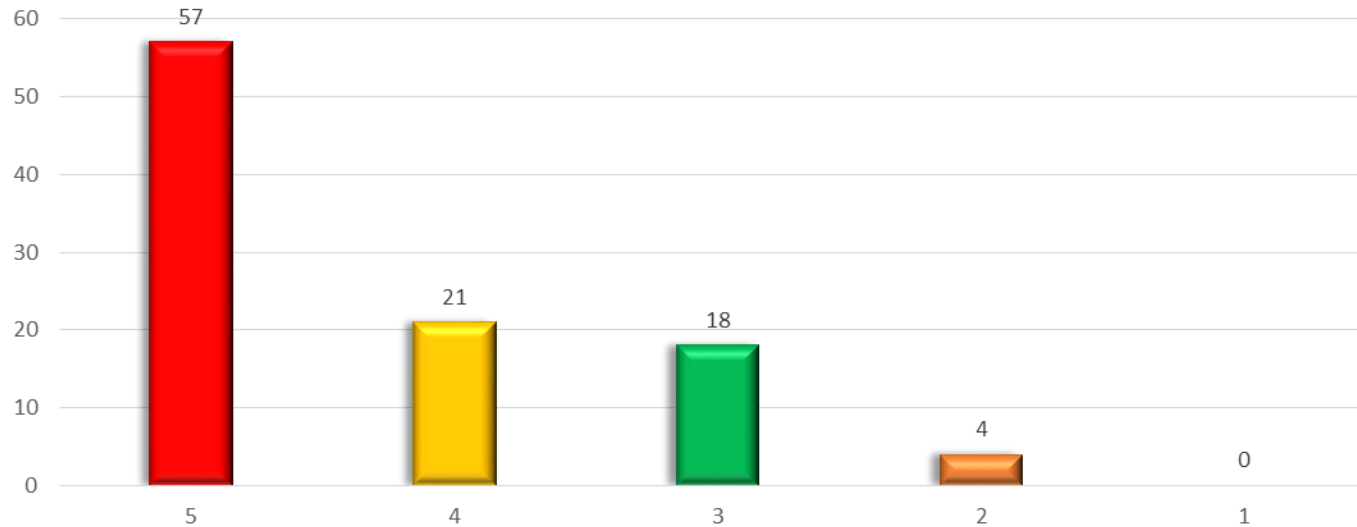
Ankietowani zostali poproszeni o wyrażenie swojej opinii na temat jakości udzielonych przez urzędników informacji. 85% badanych stwierdziło, że udzielona im informacja była wyczerpująca. Natomiast tylko 1% respondentów uznał, że informacja była niepełna. 14% badanych nie zajęło stanowiska w tej sprawie.

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



72% respondentów pozytywnie oceniło terminowość załatwianych spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa. Odmienne zdania było 9% badanych. 19% 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 57% klientów oceniło poziom obsługi na najwyższym poziomie. 21 % ankietowanych obsługę oceniło na „czwórkę”. Kolejno na poziomach od 3 do 1 odpowiedzi respondentów przyjęły wartości : 18% ; 4% oraz 0 %.

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

Sugestie zmian
Zlikwidować bariery architektoniczne w poszczególnych budynkach
Zwiększyć szybkość załatwianych spraw
Poprawić obsługę stron: usprawnić dostęp klientom do pracowników merytorycznych w Wydziale Architektury , zapewnić dostęp do map, wypisów i wyrysów w Wydziale Architektury
Zamontować automat do kawy
Zwiększyć ilość spraw, które można załatwić przez Internet
Zapewnić wodę dla klientów
Zwiększyć liczbę kas płatniczych
Poprawić przejrzystość, jasność udzielanych informacji o warunkach zabudowy
Zainstalować windę
Zainstalować klimatyzację na korytarzu
Zapewnić bezpłatne miejsca parkingowe

14% badanych zgłosiło propozycje zmian w pracy Urzędu Miasta Rzeszowa

Podsumowanie

94% badanych stwierdziło, że obsługujący ich urzędnicy byli uprzejmi

89% respondentów uznało, że urzędnik był kompetentny na swoim stanowisku pracy

85% ankietowanych stwierdziło, że udzielona im informacja była wyczerpująca

78% pytanych pozytywnie oceniło jakość obsługi w Urzędzie Miasta Rzeszowa
(5 - bardzo dobrze i 4 - dobrze)

72% respondentów pozytywnie oceniło terminowość załatwianych spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa



DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ