

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

W okresie od 1 listopada do 31 grudnia 2015 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 – 13**

#### **2. Rodzaj załatwianych spraw :**

- \* sprawy dot. wydania dowodu osobistego – 1 osoba
- \* sprawy dot. leczenia osoby bliskiej z uzależnienia – 1 osoba,
- \* sprawy dot. działalności gospodarczej – 3 osoby,
- \* sprawy dot. podatków lokalnych - 2 osoby,
- \* sprawy dot. wniosku na zwrot akcyzy za paliwo – 2 osoby,
- \* sprawy dot. opłaty za odpady – 1 osoba.

*Uwaga: 3 osoby nie określiły rodzaju załatwianej sprawy w urzędzie*

#### **3. Rodzaj klienta :** - osoby fizyczne: 13, - instytucja: 0.

#### **4. Płeć :** - kobieta : 6, - mężczyzna : 7.

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

*Uwaga: w 4 ankietach nie zaznaczono wykształcenia*

#### **6. Wiek:** - do 20 lat 0, - 21-40 5 osób, - 41-60 6 osób, - 60 i więcej 2 osoby.

**7. Zastrzeżenia do pracy urzędu :**

- 1 osoba wniosła aby urząd zajął się wydaniem zakazu używania fajerwerków w pałacu w Krotoszycach za wyjątkiem Sylwestra,

**8. Propozycje rozwiązań przyczyniających się do usprawnienia pracy urzędu:**

- 1 osoba załatwiająca sprawy dot. działalności gospodarczej zaznaczyła potrzebę pracy urzędu w godzinach popołudniowych.

**9. Ogólna ocena pracy urzędu:**

- bardzo słaba	1,
- słaba	0,
- średnia	1,
- dobra	4,
- bardzo dobra	6 .

*Uwaga: w 1 ankiecie nie określono oceny urzędu.*

**10. Uwagi i wnioski dot. strony internetowej i BIP:**

- 1 osoba uważa, że informacje nie są na bieżąco aktualizowane szczególnie dot. przetargów, naboru pracowników do pracy; brakuje formularza do kontaktów interesanta z urzędem.

Sporządziła Sawczuk Danuta  
Inspektor ds. organizacyjnych