

**Raport z badania satysfakcji
Klientów Urzędu Gminy Radomin
w 2017 roku**

1. Metodyka badania

Badanie satysfakcji klientów przeprowadzone zostało metodą ankietową w terminie od 16 maja 2016 do 15 maja 2017 r. Badanie zostało przeprowadzone wśród klientów Urzędu Gminy Radomin.

Organizacja badania polegała na rozdaniu ankiet pracownikom, wyłożeniu ich na korytarzu Urzędu Gminy oraz udostępnieniu na stronie Biuletynu Informacji Publicznej. Pracownicy wręczali ankiety obsługiwanym przez siebie klientom. Dla potrzeb przeprowadzenia badania wydano 50 formularzy ankiet. Do wypełnionych ankiet przeznaczona była specjalna urna znajdująca się na korytarzu. Po zakończonym okresie badania w urnie znajdowała się tylko jedna ankietka. W związku z powyższym nie było możliwości dokonania oceny badania satysfakcji klientów Urzędu Gminy Radomin.

2. Wnioski do doskonalenia

Badanie satysfakcji klientów zostało przeprowadzone po raz siódmy. Celem badania było uzyskanie informacji na temat poziomu jakości usług świadczonych przez Urząd Gminy, stanowiących podstawę dla spełnienia oczekiwań klienta, a w konsekwencji osiągnięcie wyższych wskaźników oraz coraz lepszego wizerunku Urzędu. Brak zwrotności ankiet świadczy o bardzo niskim zainteresowaniu klientów wypełnianiem ankiet. Klienci, którzy w poprzednich edycjach brali udział w badaniu, nie wyrażają chęci kolejnego udziału w badaniu. Urząd Gminy Radomin jest niewielkim urzędem, gdzie klienci mogą swoje uwagi na bieżąco zgłaszać do Wójta Gminy i kierowników jednostek organizacyjnych urzędu i nie są zainteresowani wypełnianiem dodatkowych formularzy. Ankietka była dostępna przez cały okres badania w miejscach, gdzie klienci urzędu na co dzień wypełniają wnioski i formularze, umieszczona na stronie Biuletynu Informacji Publicznej, a także udostępniana przez pracowników urzędu.

W kolejnym roku badanie będzie nadal kontynuowane.

5. Komunikacja wyników badania

Raport z badania zostanie przedstawiony pracownikom urzędu w celu zapoznania się z wynikami badania i opublikowany na stronie internetowej pod adresem www.bip.radomin.pl.

Radomin, dnia 12.06.2017 r.

Sporządziła: Ewa Drawert

Zatwierdził: Piotr Wolski