Badanie satysfakcji klienta UMK

2018-08-10

Zapraszamy do wypełnienia krótkiej ankiety, której wyniki pomogą ocenić poziom zadowolenia z jakości obsługi w naszym Urzędzie.

Urząd Miasta Krakowa we współpracy z firmą Lokalne Badania Społeczne prowadzi prace nad analizą jakości obsługi klienta UMK**.** Zasadniczym celem jest określenie mocnych i słabych stron Urzędu, zauważanych przez Państwa trudności i pożądanych zmian w sposobie pracy UMK. Państwa opinie i oceny są dla nas bardzo ważne. Na podstawie wyników pomiaru dokonywanego w wybranych komórkach organizacyjnych UMK, które w związku z zakresem działania zajmują się na szeroką skalę obsługą klienta zewnętrznego, podejmowane są działania na rzecz podniesienia jakości obsługi w UMK.

Badanie Satysfakcji Klienta UMK prowadzone jest w Urzędzie Miasta Krakowa od roku 2006 i do roku 2016 odbywało się wyłącznie w formie indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych, przeprowadzanych na terenie Urzędu Miasta Krakowa, w godzinach pracy Urzędu z klientami załatwiającymi sprawę w dniu badania, w wybranych komórkach organizacyjnych UMK. Z uwagi na okoliczność, że część klientów UMK załatwia sprawy urzędowe przy wykorzystaniu instrumentów elektronicznych, „tradycyjne” badania ankietowe poszerzono od roku 2017 o badanie w formie elektronicznej. Przedmiotowym badaniem objęto identyczne komórki organizacyjne UMK, jak te w których prowadzone są badania w formie indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych.

Tutaj wypełnisz ankietę

Uwaga! Aby przejść dalej, należy udzielić odpowiedzi na wszystkie pytania zamieszczone na danej stronie.

Serdecznie zapraszamy do udziału w badaniu!

Ankieta będzie dostępna do 10 sierpnia 2018 r.