



## **Badanie satysfakcji klientów Urzędu Miasta [ANKIETA]**

2017-07-24

**Nie lubisz czekać w kolejkach i tracić czasu na zbędne formalności? Chcesz być obsłużony szybko i kompetentnie? Wypełnij ankietę. Twoje uwagi pomogą nam w zorganizowaniu lepszej pracy wydziałów UMK.**

Nasza ankieta ma na celu sprawdzenie satysfakcji obsługiwanych klientów. Badanie jest anonimowe, pytania krótkie, a udzielone odpowiedzi poprawią pracę wydziałów Urzędu Miasta Krakowa.

[Tutaj wypełnisz ankietę](#)

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 pożądanых zmian w sposobie pracy UMK. Na podstawie wyników pomiaru dokonywanego w wybranych komórkach organizacyjnych UMK, które w zajmują się na szeroką skalę obsługą klientów zewnętrznych, podejmowane są działania na rzecz podniesienia jakości obsługi w UMK.

Badanie satysfakcji klientów prowadzone jest w Urzędzie Miasta Krakowa nieprzerwanie od roku 2006 i dotychczas odbywało się wyłącznie w formie indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych, przeprowadzanych z klientami załatwiającyymi sprawę w dniu badania. Ponieważ część klientów załatwia sprawy elektronicznie, dotychczasowe tradycyjne badania ankietowe poszerzono o badanie w formie internetowej. Ankietą elektroniczną objęto te same komórki organizacyjne, które uczestniczą w badaniu papierowym.

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