



Są już wyniki pilotażowego badania satysfakcji interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia. Klienci urzędu bardzo pozytywnie ocenili czynniki związane z zasobami ludzkimi: terminowość załatwiania sprawy i uprzejmość oraz wiedzę i kompetencje pracowników.

Pilotaż badania satysfakcji interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia został przeprowadzony między 6 sierpnia a 21 października 2012 roku. Ankiety były dostępne przy specjalnie oznaczonych urnach w dwóch siedzibach Urzędu Miasta Torunia licznie odwiedzanych przez mieszkańców: w Punkcie Informacyjnym Urzędu Miasta przy ul. Wały gen. Sikorskiego 8 oraz w Wydziale Ewidencji i Rejestracji, jak również na stronie internetowej www.torun.pl/konsultacje.

Analizie poddano 65 ankiet. Należy podkreślić, że badanie miało wyłącznie charakter pilotażowy, a zbyt mała liczba ankiet nie daje podstaw do generalizowania wniosków z badania. Podstawowym celem badania było zbadanie czytelności, przejrzystości i jednoznaczności pytań zawartych w ankiecie. Poza propozycjami zmian do ankiety zbierano również opinie o jakości usług Urzędu Miasta Torunia.

Badanie dotyczyło tylko i wyłącznie oceny zadowolenia klienta z jakości usług, a nie zadowolenia z podejmowanych przez Urząd Miasta Torunia działań w ogóle. W ankiecie można było także zaznaczyć ewentualne kwestie, które powinny być poruszone w badaniu. Badanie jest jednym z mierników zadowolenia klienta, o którym mowa w Księdze Jakości Urzędu Miasta Torunia, która powstała według normy PN-EN ISO 9001:2009 zatwierdzonej przez Prezydenta Miasta Torunia 21 września 2009 roku.

Uzyskane dane pozwoliły między innymi na stworzenie profilu typowego Klienta Urzędu Miasta Torunia. Jest nim mężczyzna o wyższym wykształceniu pomiędzy 25. a 40. rokiem życia. Najmniej liczną grupę klientów Urzędu Miasta Torunia stanowią interesanci do 24. roku życia. Ponadto przeciętny interesant załatwia sprawy w Urzędzie Miasta Torunia kilka razy w roku. Grupa ta stanowi najliczniejszą część badanych.

Interesanci Urzędu Miasta Torunia ocenili bardzo pozytywnie czynniki związane z zasobami ludzkimi. Najlepiej zostały ocenione następujące czynniki: terminowość załatwiania sprawy i uprzejmość (91% badanych), wiedza i kompetencje pracownika (90% badanych), czytelność informacji formularzy (89%). Najlepiej ocenionymi czynnikami związanymi z zasobami materialnymi są: dostęp do informacji, formularzy (Biuletyn Informacji Publicznej). Zostały oceniane przez najliczniejszą grupę badanych - 66% respondentów jako bardzo dobre. Niewielki odsetek respondentów oceniał źle lub bardzo źle każdy z czynników. W zależności od obszaru było to od 2 do 7%. Najwięcej negatywnych ocen otrzymał czynnik związany z zasobami lokalowymi UMT - 7%.

Ankieta, w której klienci mogą ocenić pracę urzędu, jest na stałe dostępna we wszystkich wydziałach toruńskiego magistratu od 2 stycznia 2013 roku. Wszystkie opinie i uwagi będą poddawane szczegółowej analizie okresowej, której wynikiem będzie roczny raport z Badania Satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia.

[>>>Pełne wyniki Badania pilotażowego satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia](#)

- [Powrót](#)
- [Udostępnij na: X](#)
- [Udostępnij na: FB](#)

- [Drukuj](#)
- [PDF](#)