

# Badanie Satysfakcji Klienta

## Urząd Miasta Czarnków

Raport przedstawia wyniki pomiaru za okres badawczy  
15.12.2022 - 30.12.2022



Raport utworzony w dniu: 12.01.2023

## Spis treści

1. Charakterystyka badania satysfakcji Klientów
2. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na cechy demograficzne klientów
3. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na poszczególne obszary i pytania
4. Charakterystyka respondentów - metryka Klienta
5. Indeks satysfakcji
6. Oceny zewnętrzne
7. Badanie emocji
8. Dane podmiotu

## Załączniki

### Spis wykresów

# 1. Charakterystyka badania satysfakcji Klientów

---

## RAPORT

## PARAMETRY OCENY

Okres badania

15.12.2022 - 30.12.2022

Oceniany podmiot

Urząd Miasta Czarnków

Liczba kwestionariuszy

91 szt

Obszary oceny

- WIZERUNEK URZĘDU
- INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA
- KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW
- POPRAWA JAKOŚCI USŁUG

## 2. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na cechy demograficzne klientów

Wybierz dział naszego Urzędu, który odwiedziłeś



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 1.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 2.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Wykres 3. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 3.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Wykres 4. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy



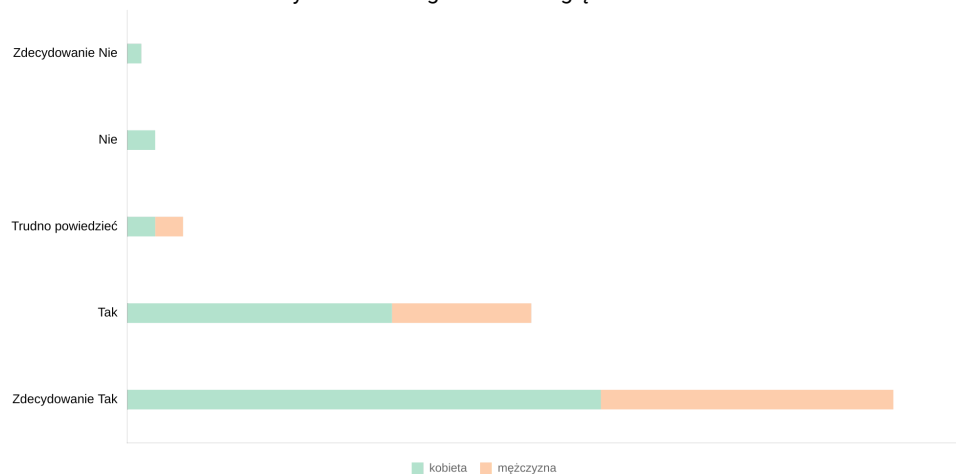
Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 4.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

## WIZERUNEK URZĘDU

Ubiór urzędników jest stosowny do miejsca i funkcji.

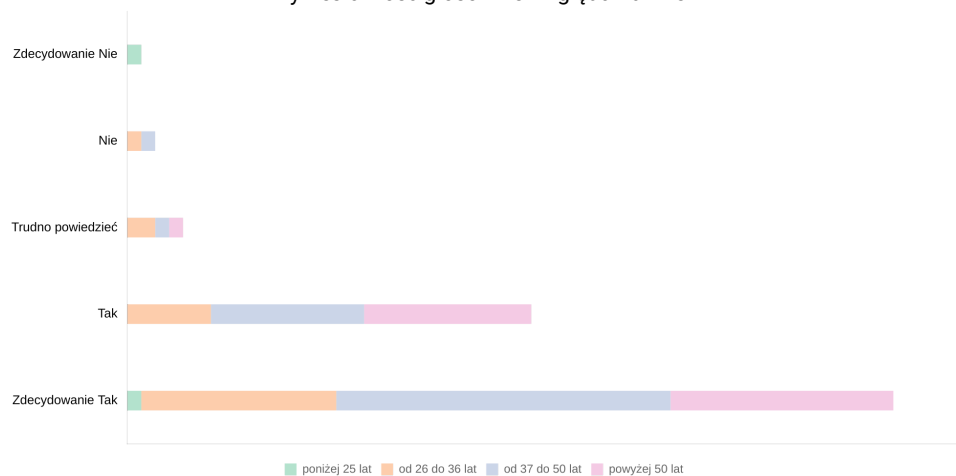
Wykres 5. Ilość głosów ze względu na Płeć



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 5.

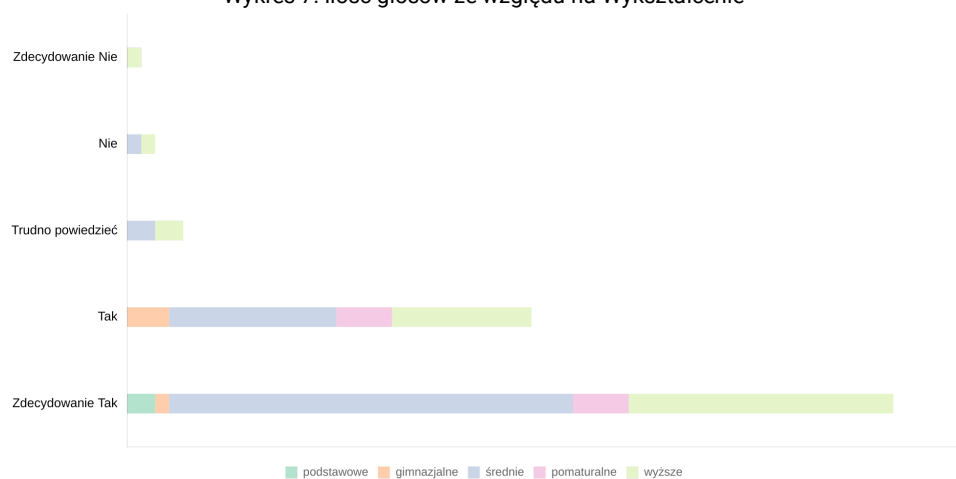
Wykres 6. Ilość głosów ze względu na Wiek



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 6.

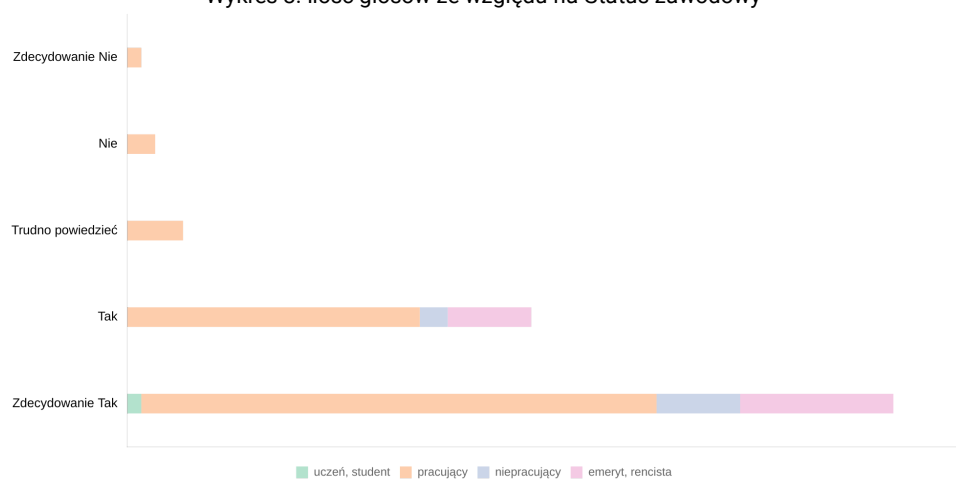
Wykres 7. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 7.

Wykres 8. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

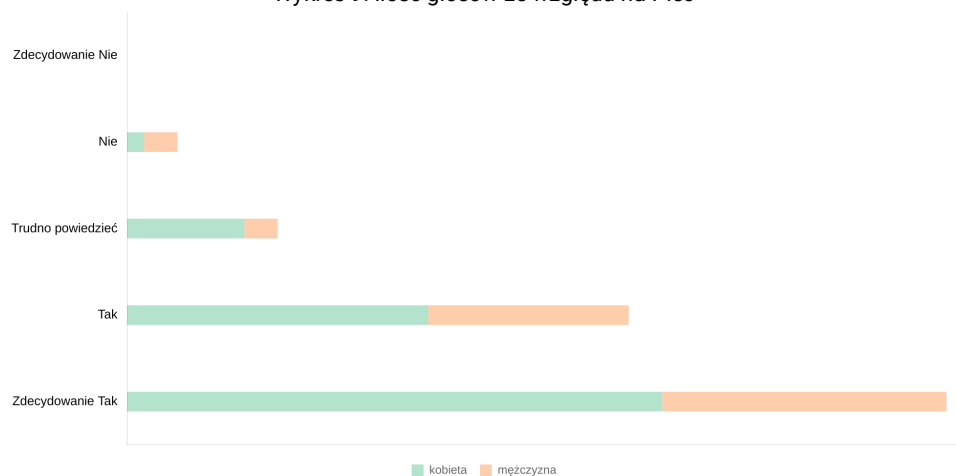


Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 8.

Tablice informacyjne są jasne i czytelne.

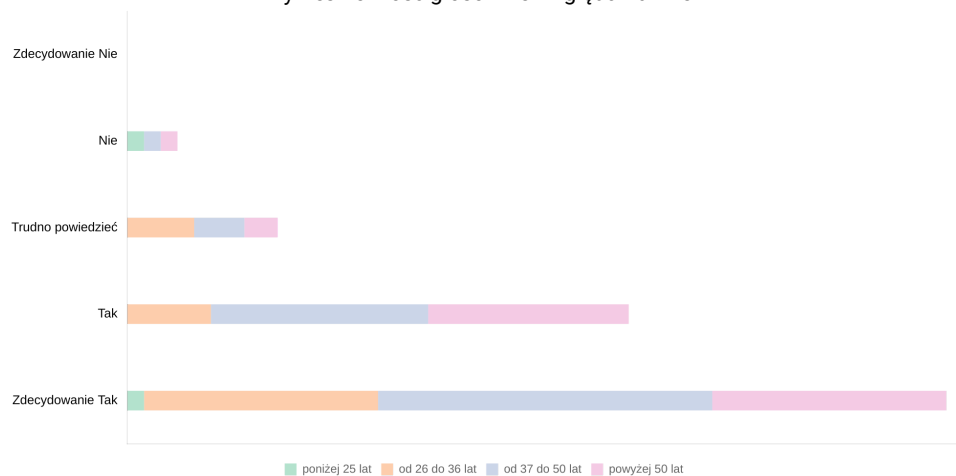
Wykres 9. Ilość głosów ze względu na Płeć



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 9.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Wykres 10. Ilość głosów ze względu na Wiek

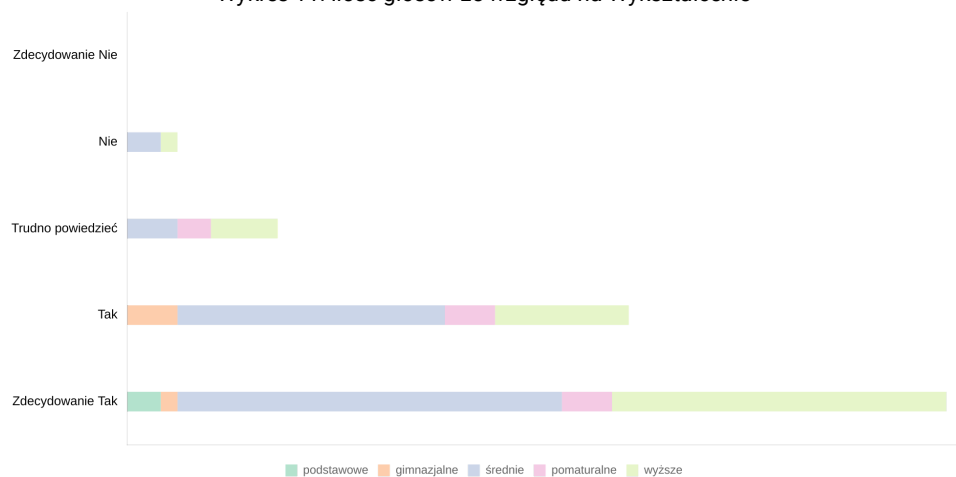


Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 10.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów



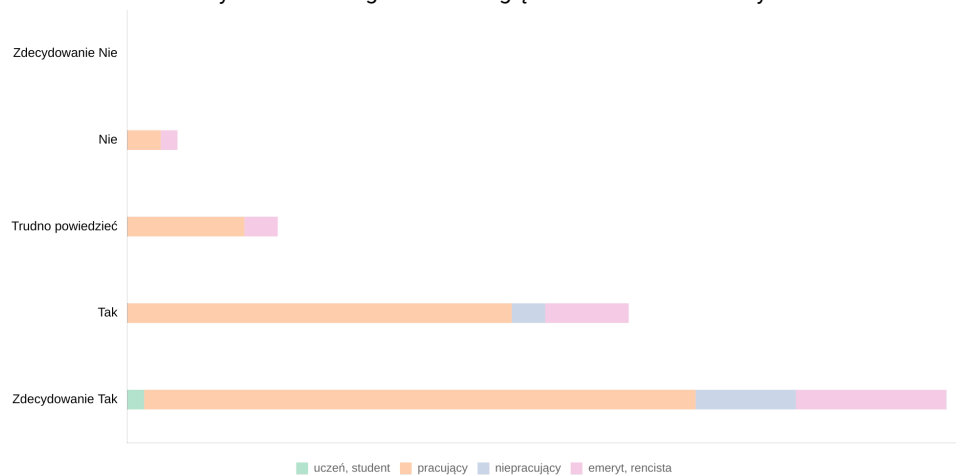
Wykres 11. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 11.

Wykres 12. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

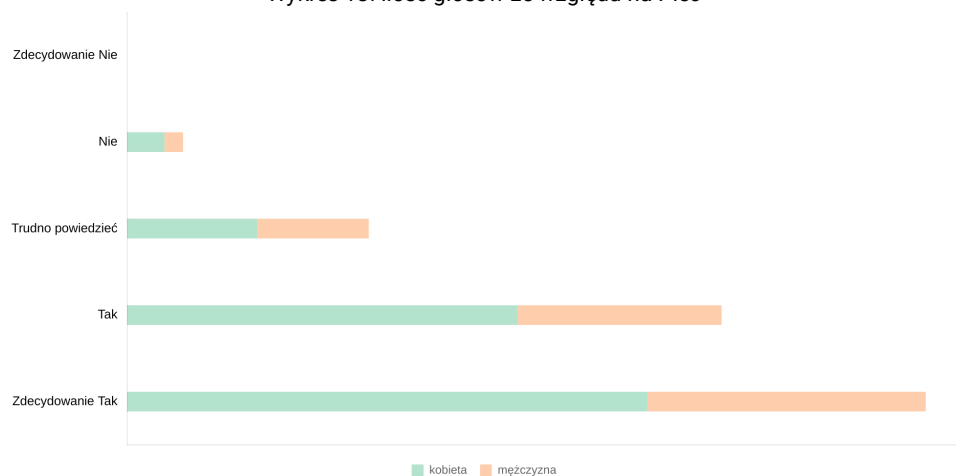


Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 12.

Informacje na stronie internetowej miasta i w BIP są aktualne i zrozumiałe.

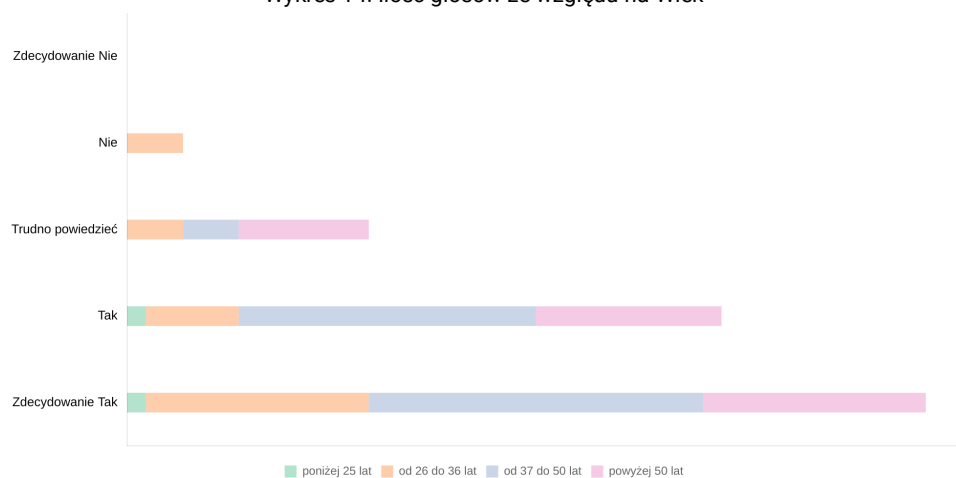
Wykres 13. Ilość głosów ze względu na Płeć



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 13.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

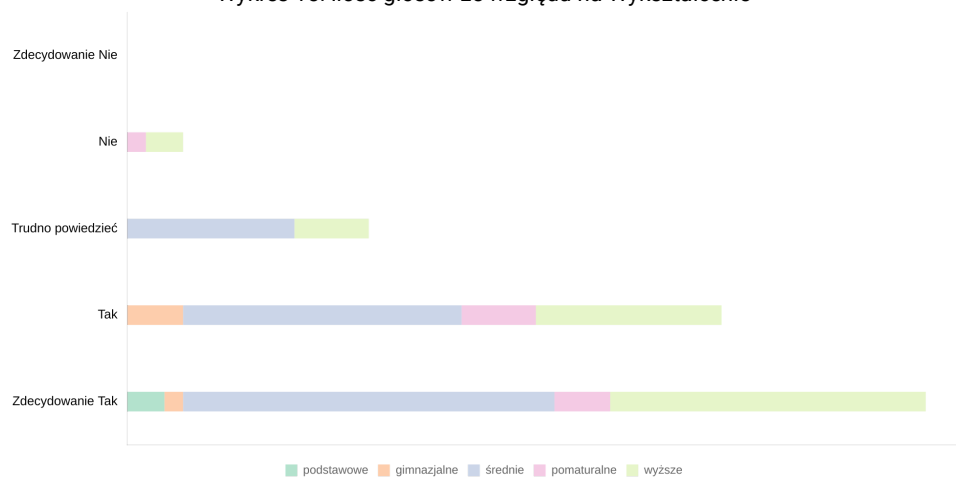
Wykres 14. Ilość głosów ze względu na Wiek



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 14.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

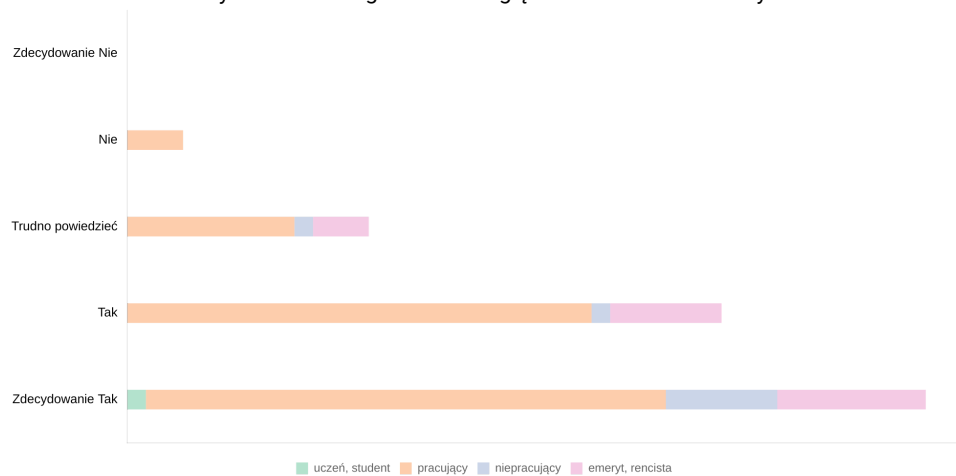
Wykres 15. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 15.

Wykres 16. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

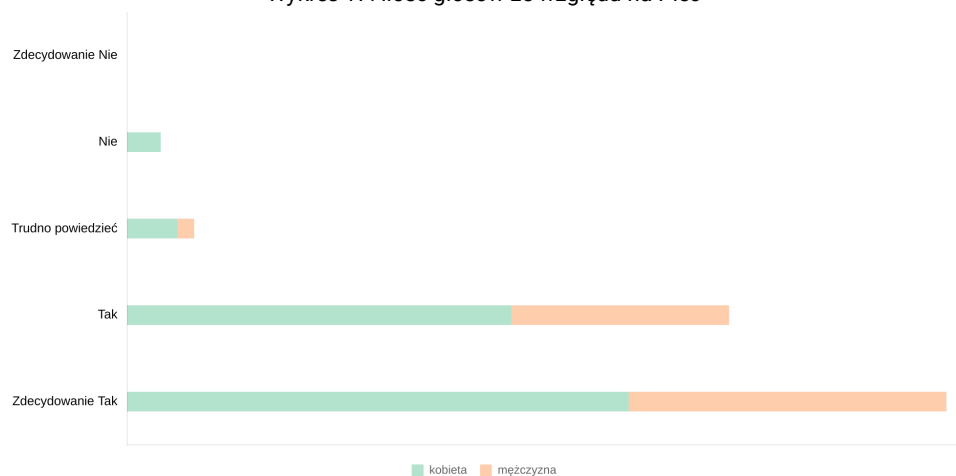


Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 16.

Miejsca dla klientów Urzędu przeznaczone do wypełniania formularzy są wygodnie urządzone.

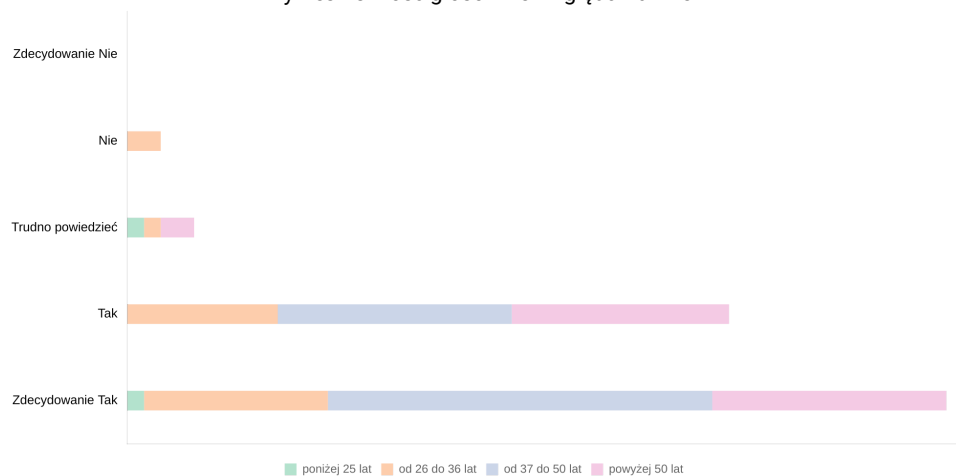
Wykres 17. Ilość głosów ze względu na Płeć



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 17.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

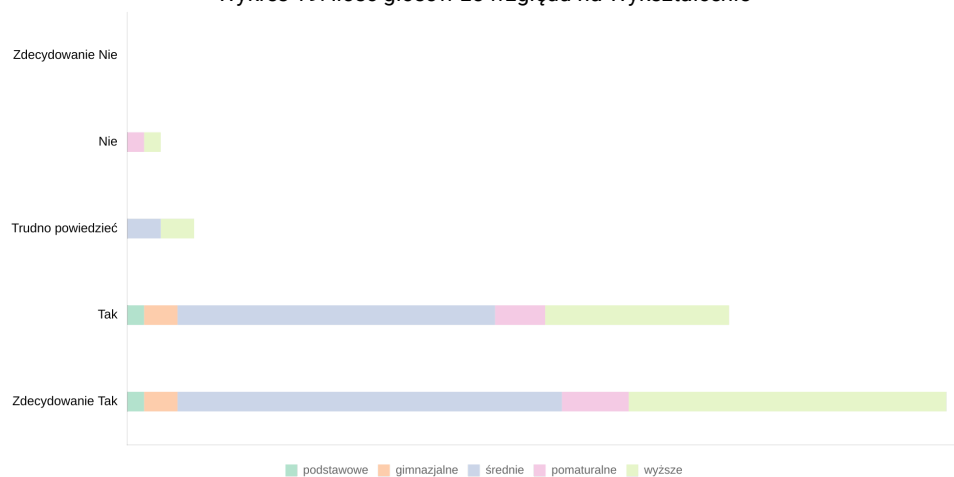
Wykres 18. Ilość głosów ze względu na Wiek



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 18.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

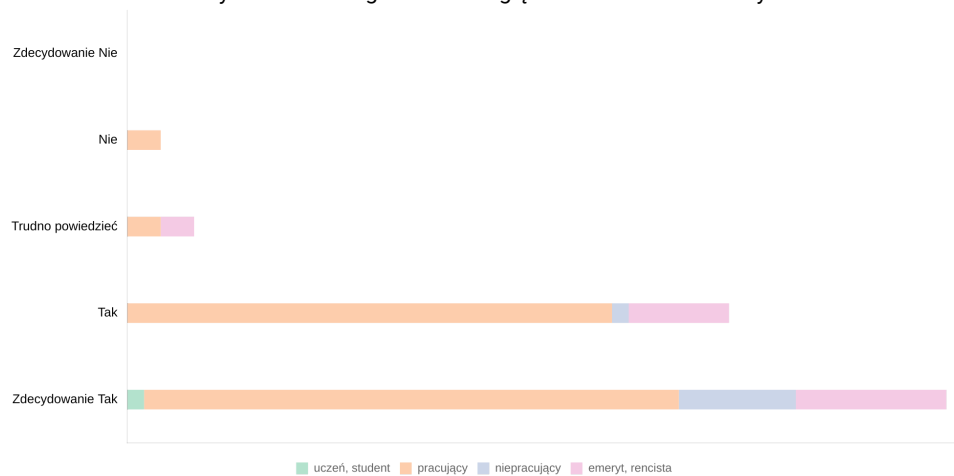
Wykres 19. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 19.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Wykres 20. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy



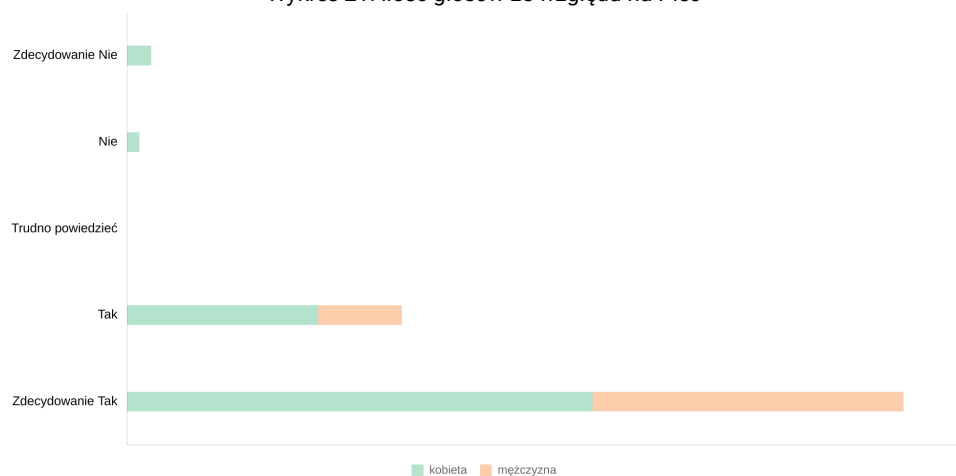
Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 20.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

## INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA

Urządник uważnie mnie wysłuchał.

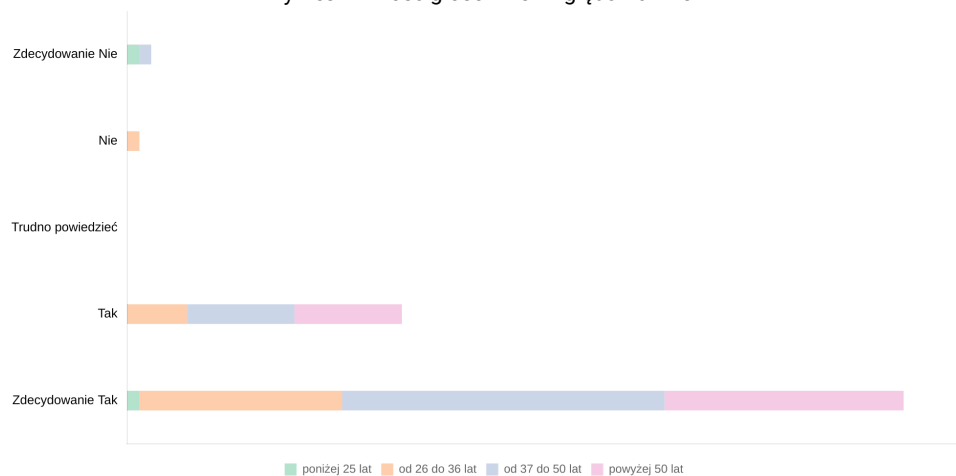
Wykres 21. Ilość głosów ze względu na Płeć



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 21.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

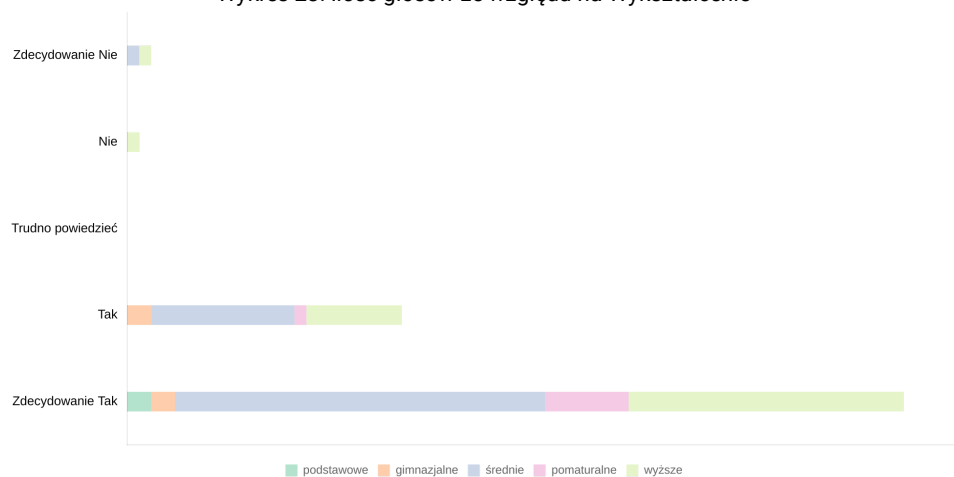
Wykres 22. Ilość głosów ze względu na Wiek



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 22.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

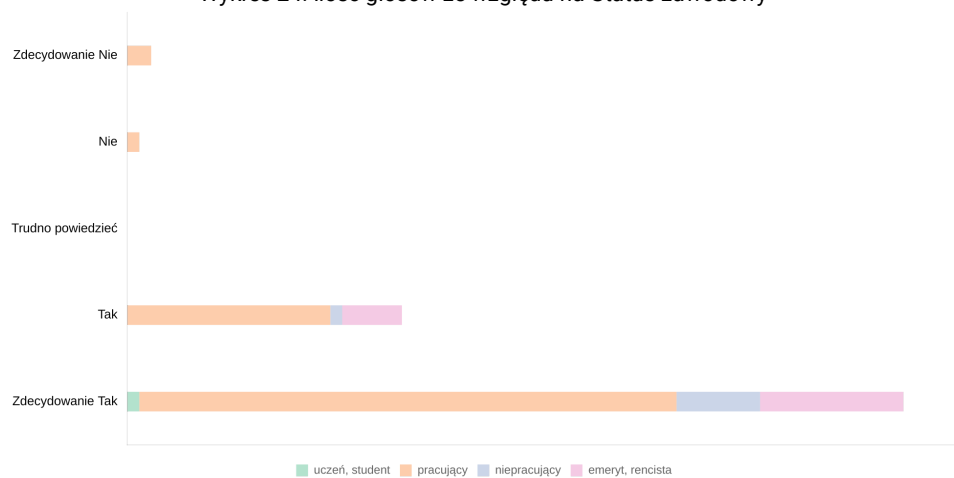
Wykres 23. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 23.

Wykres 24. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

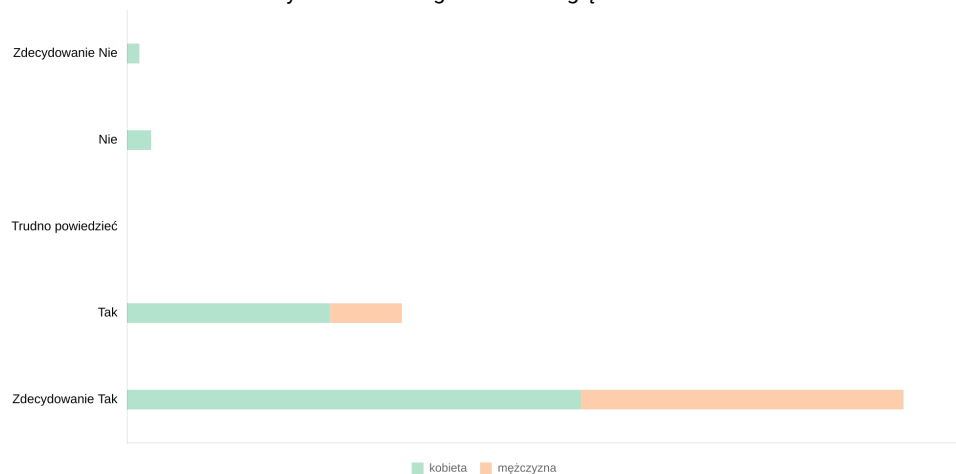


Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 24.

Urządник udzielił mi wyczerpującej informacji.

Wykres 25. Ilość głosów ze względu na Płeć



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 25.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Wykres 26. Ilość głosów ze względu na Wiek

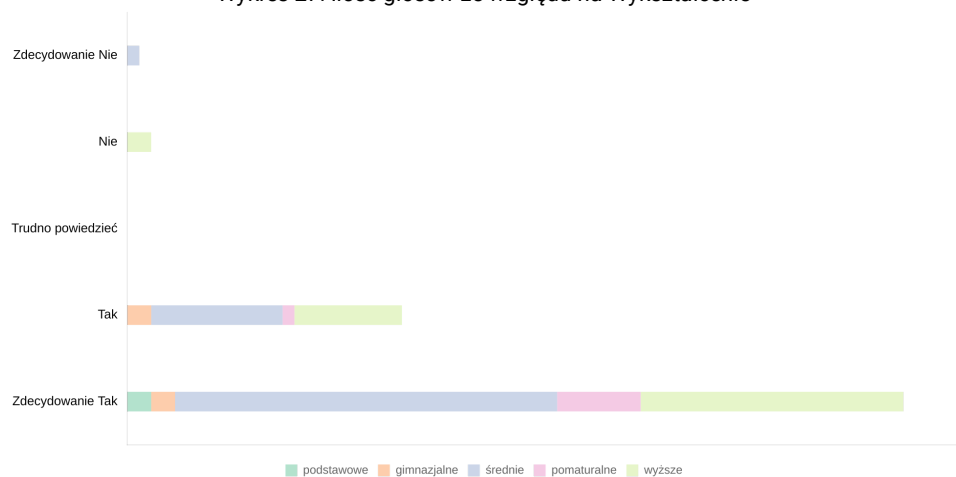


Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 26.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów



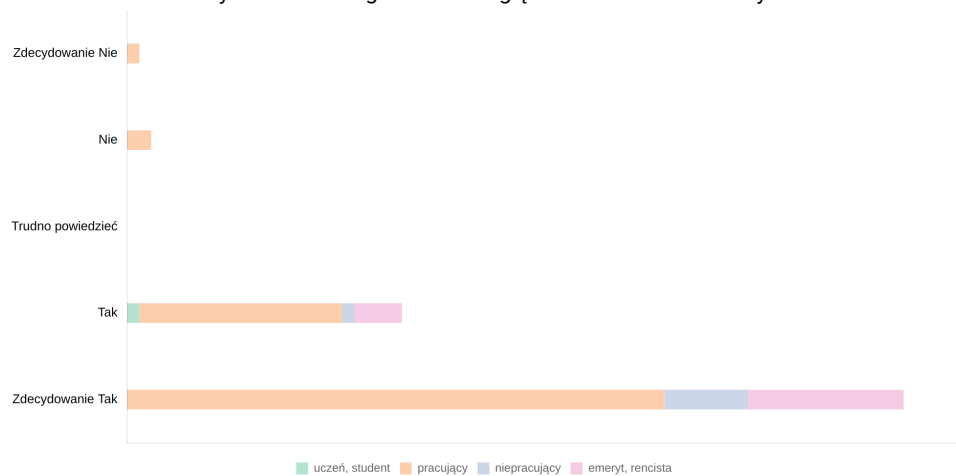
Wykres 27. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 27.

Wykres 28. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

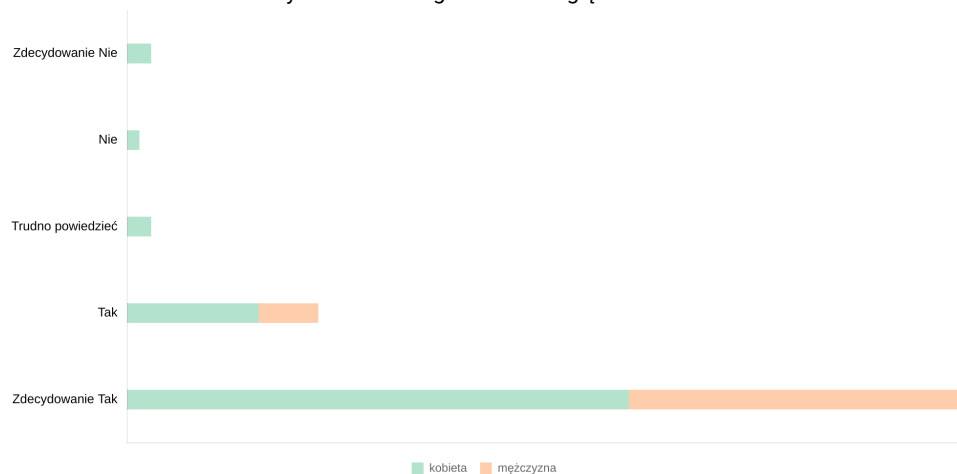


Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 28.

Urządnik był uprzejmy, okazujący szacunek i wysoką kulturę osobistą.

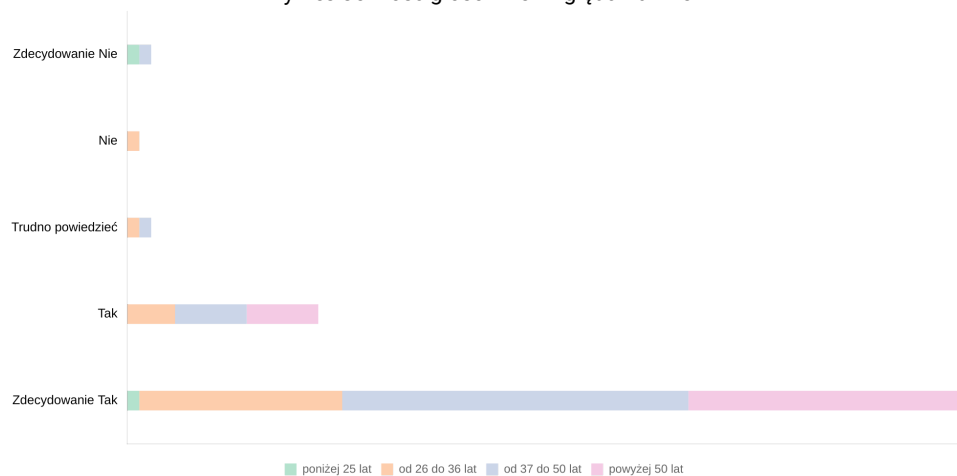
Wykres 29. Ilość głosów ze względu na Płeć



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 29.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

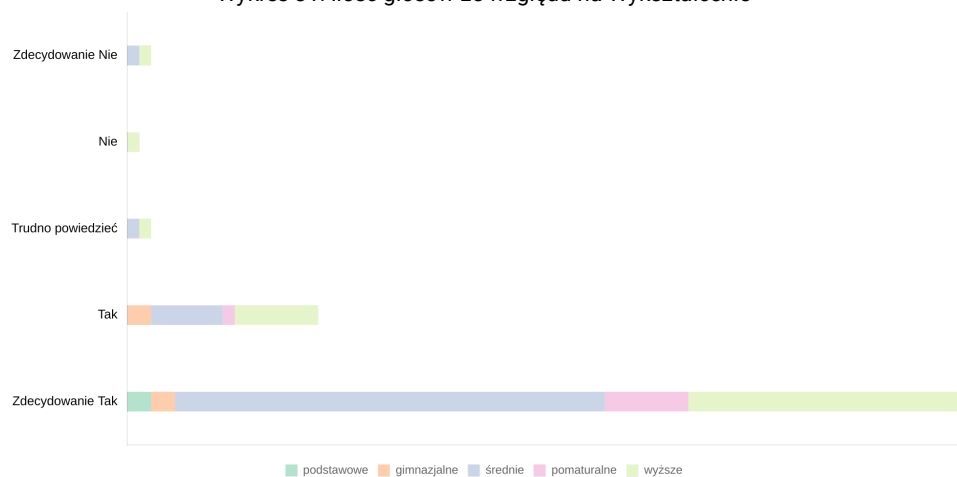
Wykres 30. Ilość głosów ze względu na Wiek



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 30.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

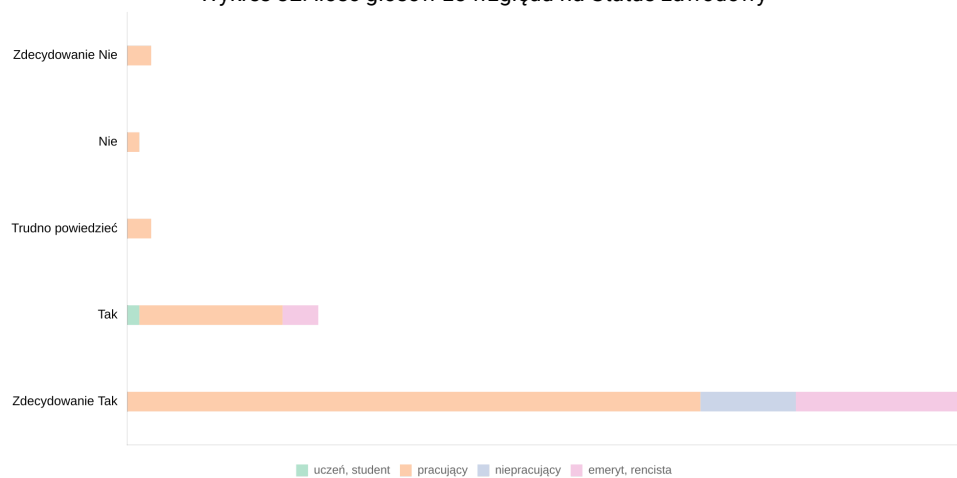
Wykres 31. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 31.

Wykres 32. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

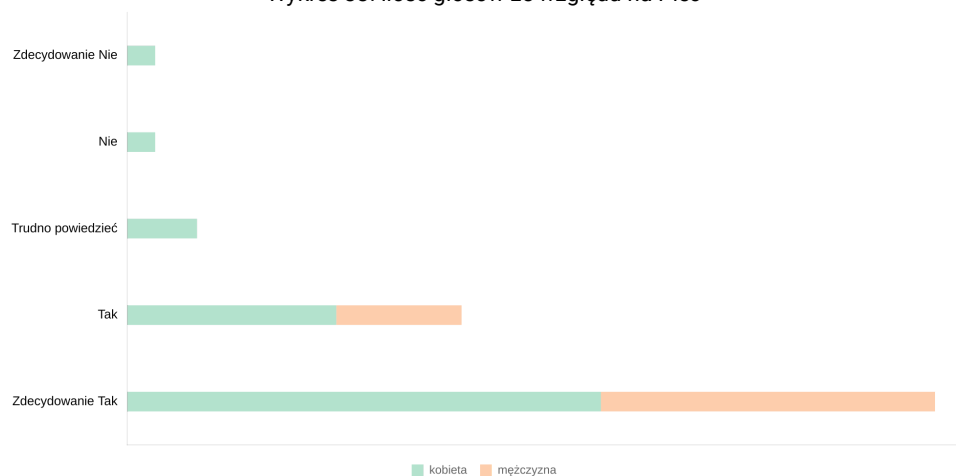


Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 32.

Urządnik był bezstronny.

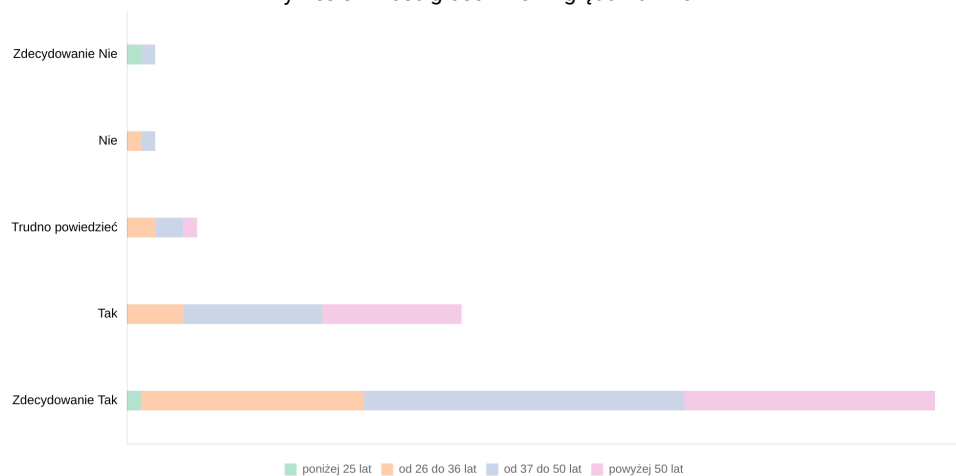
Wykres 33. Ilość głosów ze względu na Płeć



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 33.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

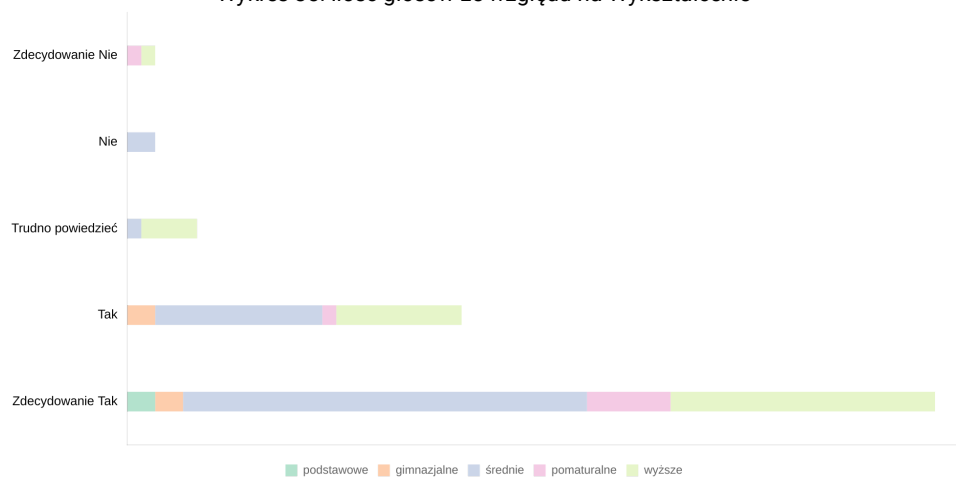
Wykres 34. Ilość głosów ze względu na Wiek



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 34.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

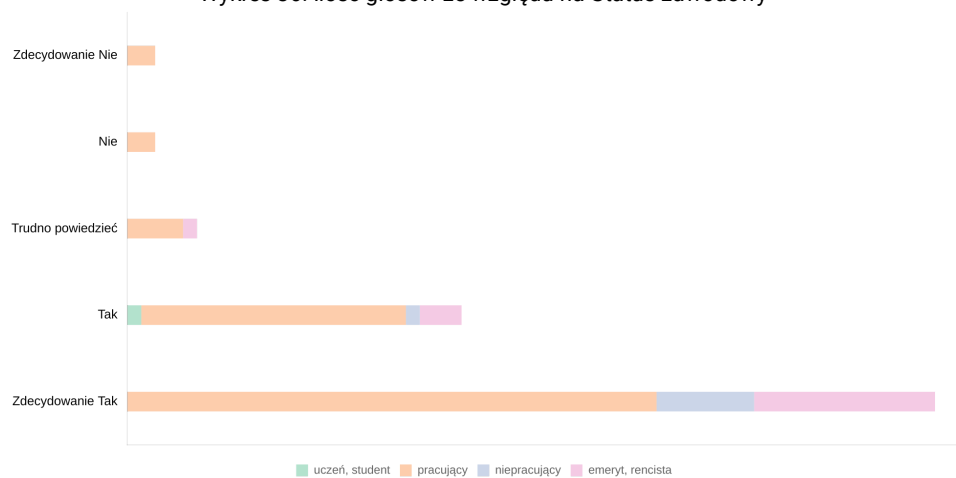
Wykres 35. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 35.

Wykres 36. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy



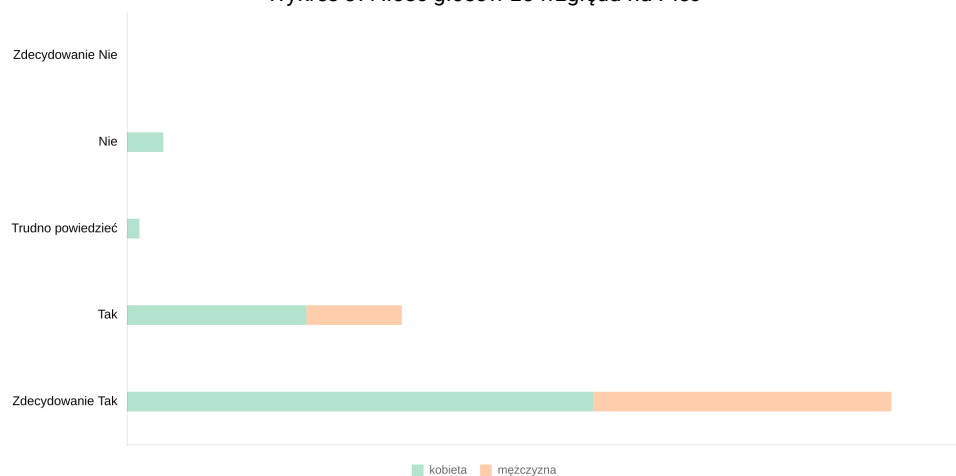
Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 36.

## KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW

Urzędnik posiadał odpowiednią wiedzę i był kompetentny.

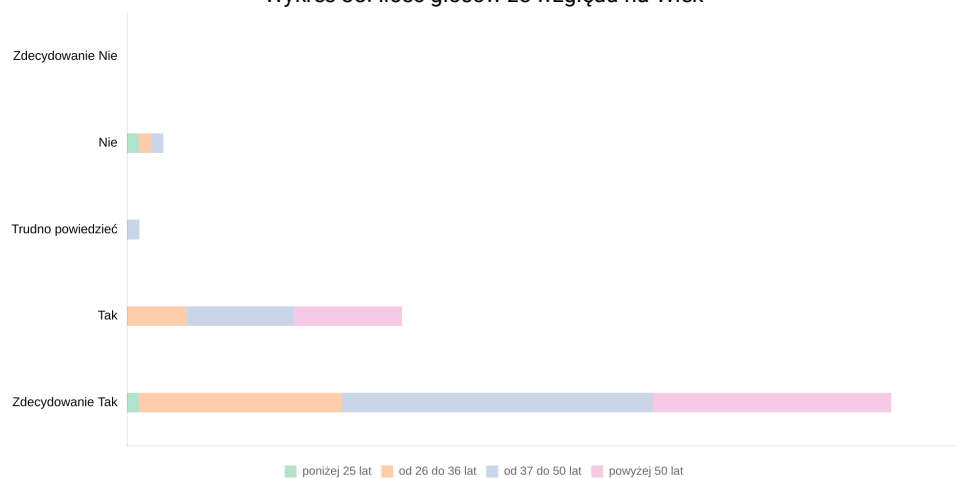
Wykres 37. Ilość głosów ze względu na Płeć



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 37.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

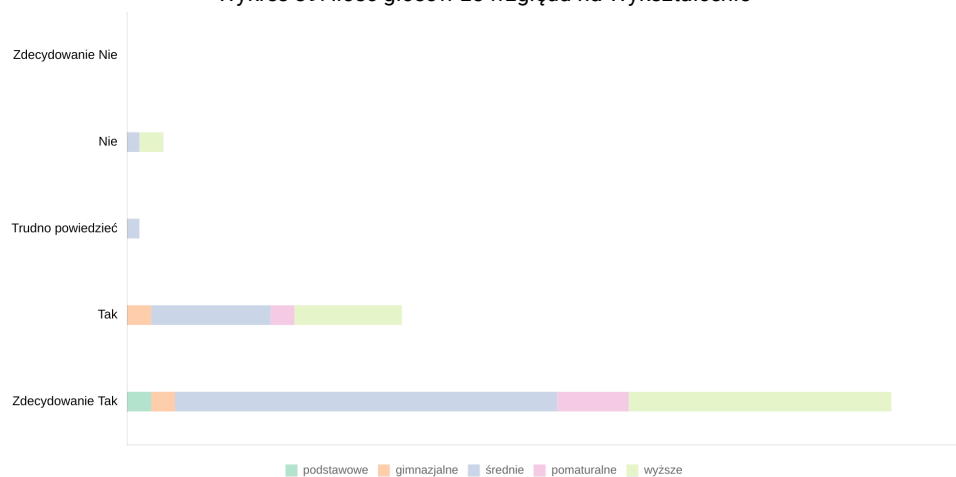
Wykres 38. Ilość głosów ze względu na Wiek



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 38.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

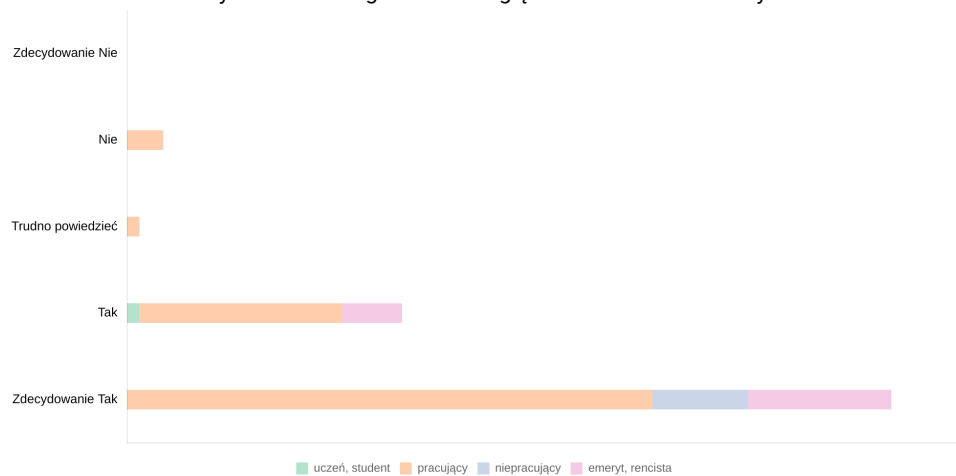
Wykres 39. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 39.

Wykres 40. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

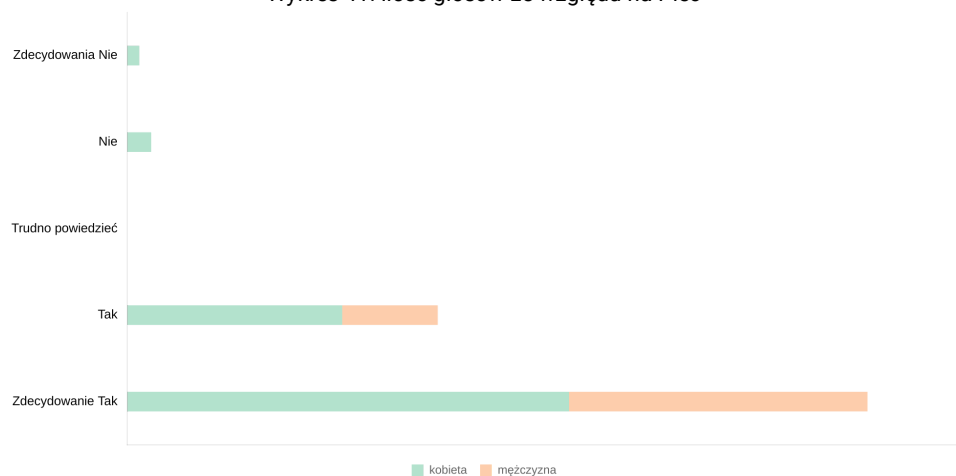


Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 40.

Urządник wypowiadał się jasno i zrozumiale.

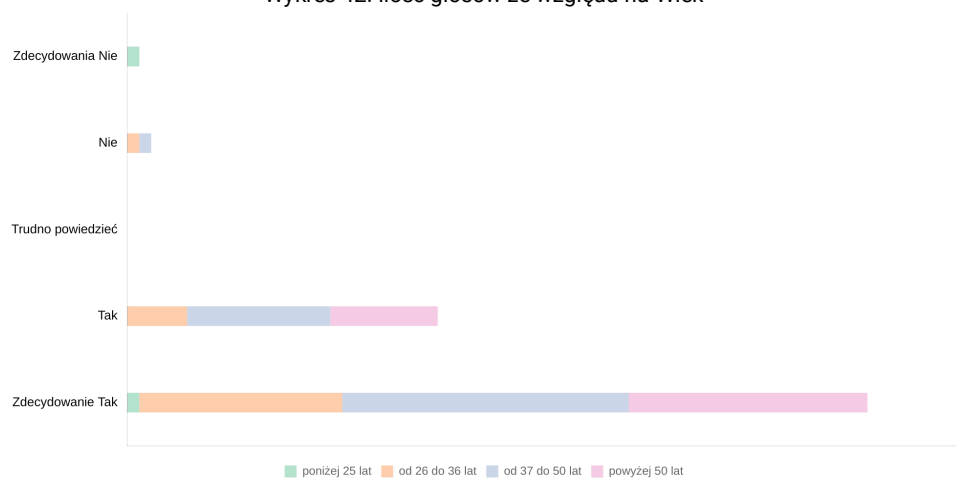
Wykres 41. Ilość głosów ze względu na Płeć



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 41.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Wykres 42. Ilość głosów ze względu na Wiek

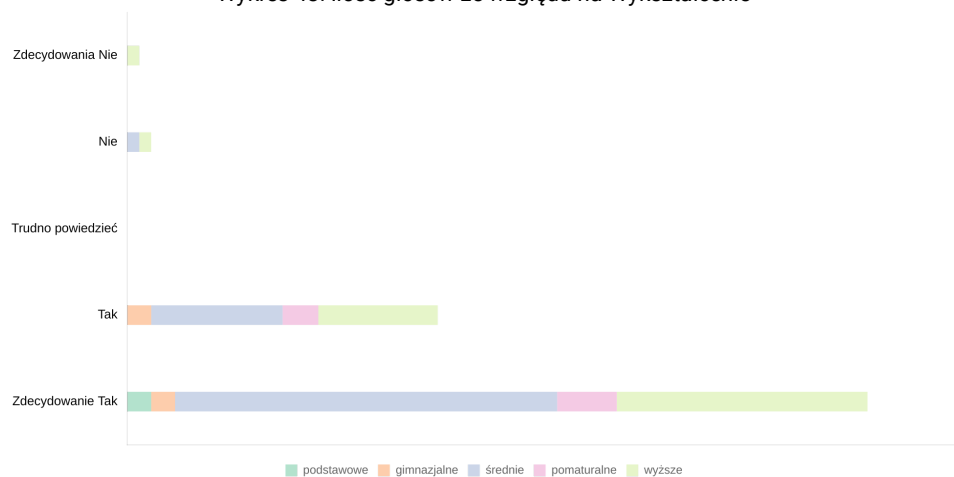


Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 42.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów



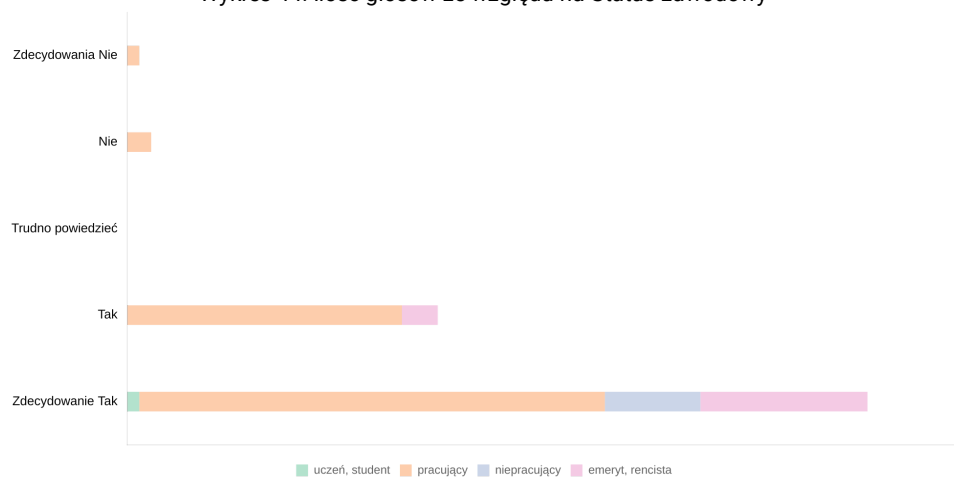
Wykres 43. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 43.

Wykres 44. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

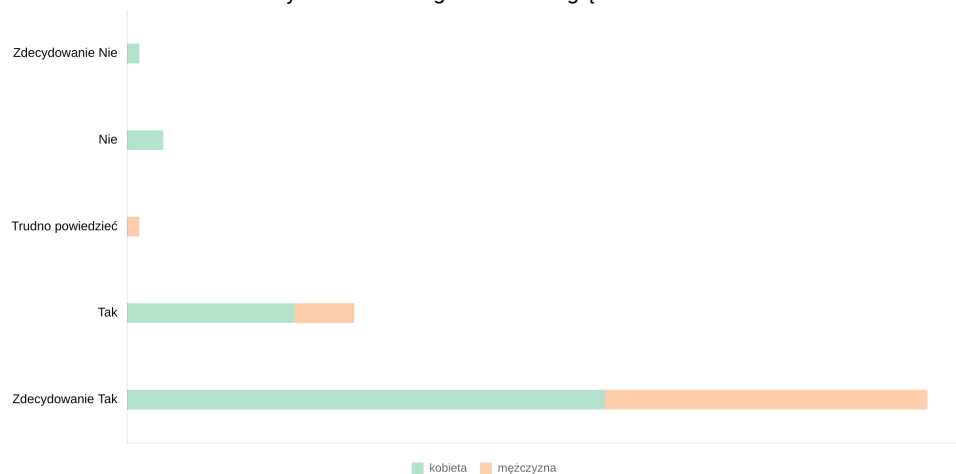


Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 44.

Urządник zaproponował mi pomoc np. w wypełnieniu formularza, pokierował mnie

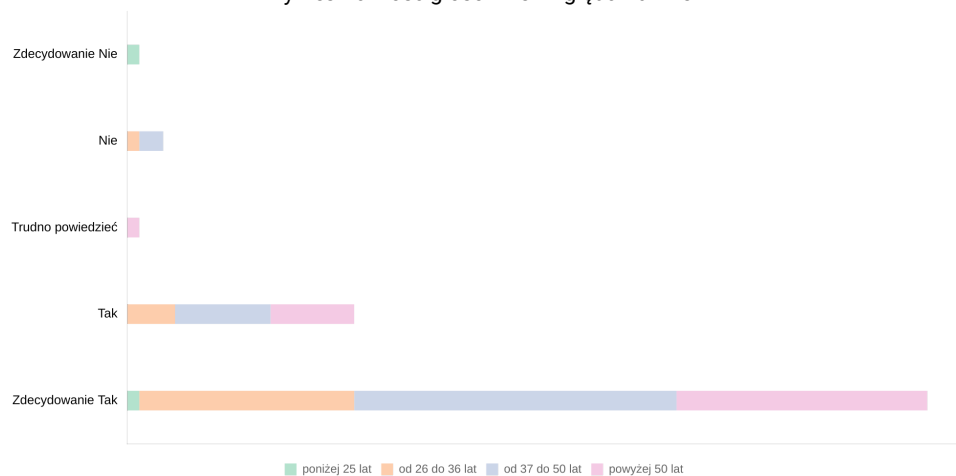
Wykres 45. Ilość głosów ze względu na Płeć



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 45.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

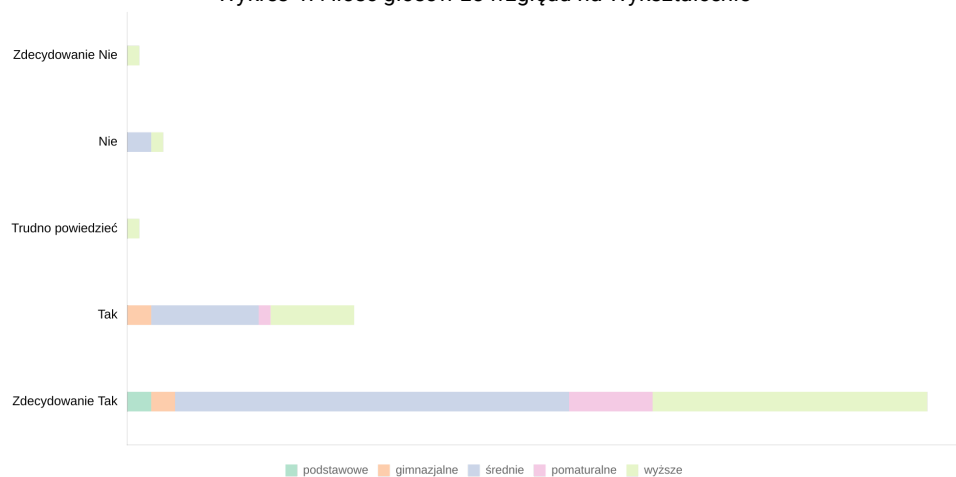
Wykres 46. Ilość głosów ze względu na Wiek



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 46.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

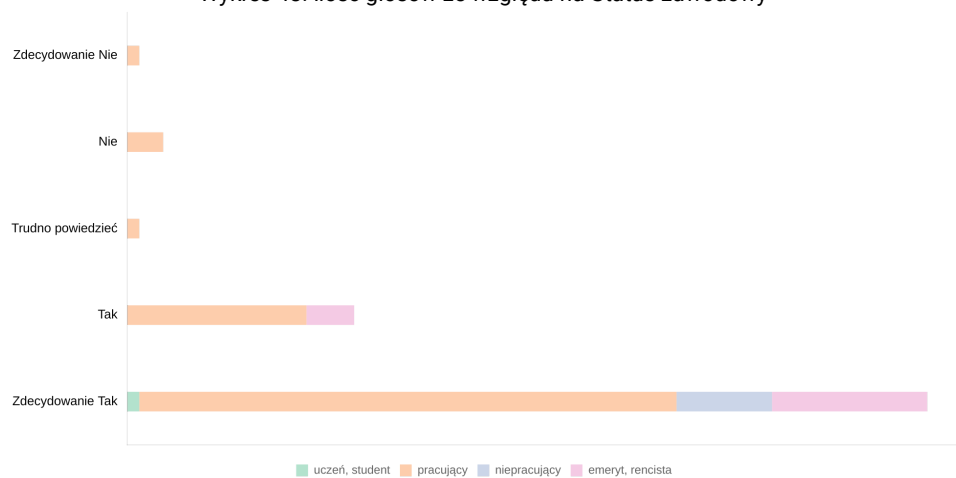
Wykres 47. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 47.

Wykres 48. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

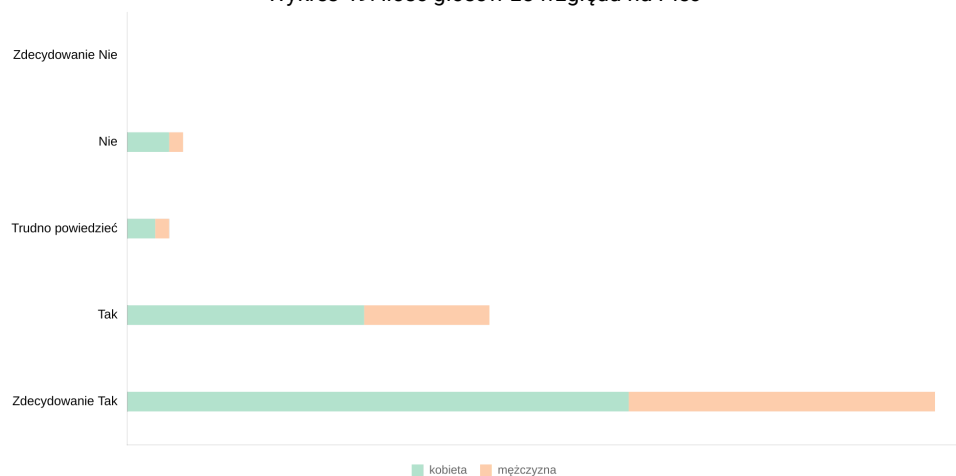


Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 48.

Czas oczekiwania na załatwienie sprawy był zadowolający.

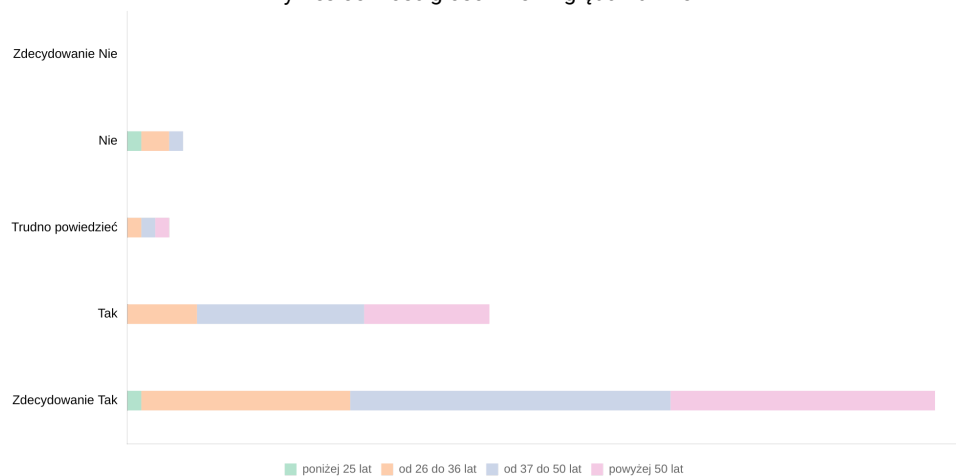
Wykres 49. Ilość głosów ze względu na Płeć



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 49.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

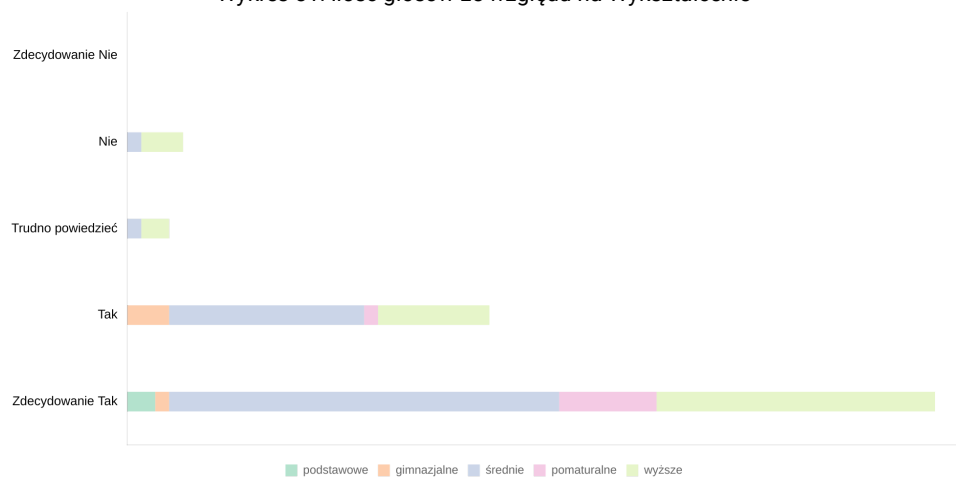
Wykres 50. Ilość głosów ze względu na Wiek



Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 50.

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Wykres 51. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 51.

Wykres 52. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy



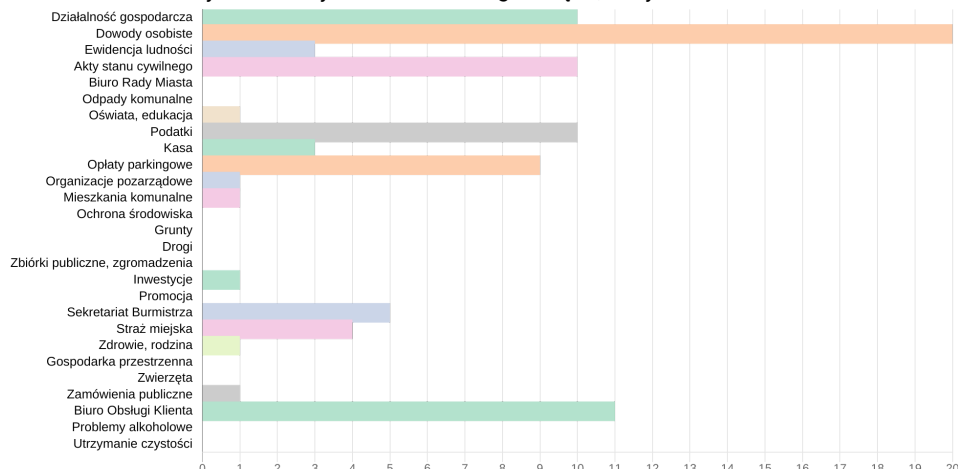
Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Ilość ocen dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 52.

### 3. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na poszczególne obszary i pytania

Wybierz dział naszego Urzędu, który odwiedziłeś

Wykres 53. Wybierz dział naszego Urzędu, który odwiedziłeś



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 0 do 20 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Działalność gospodarcza
- Dowody osobiste
- Akty stanu cywilnego
- Podatki
- Oplaty parkingowe
- Sekretariat Burmistrza
- Straż miejska
- Biuro Obsługi Klienta

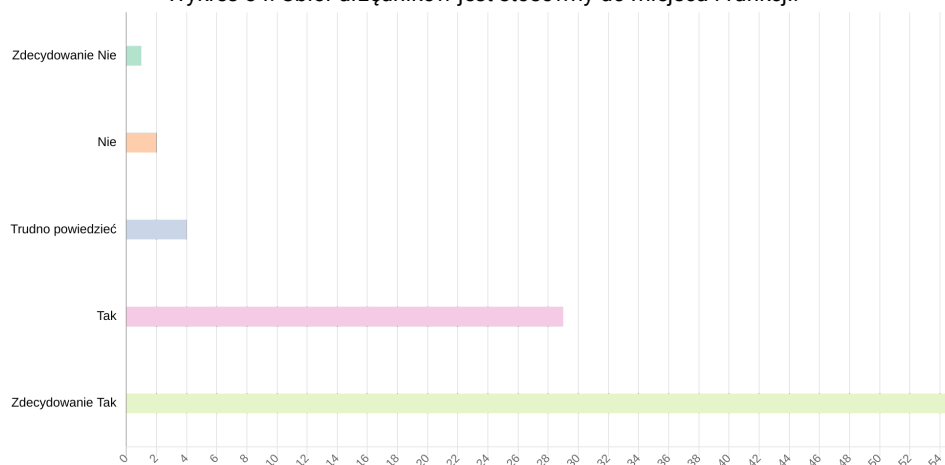
Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Ewidencja ludności
- Biuro Rady Miasta
- Odpady komunalne
- Oświata, edukacja
- Kasa
- Organizacje pozarządowe
- Mieszkania komunalne
- Ochrona środowiska
- Grunty
- Drogi
- Zbiórki publiczne, zgromadzenia
- Inwestycje
- Promocja
- Zdrowie, rodzina
- Gospodarka przestrzenna
- Zwierzęta
- Zamówienia publiczne
- Problemy alkoholowe
- Utrzymanie czystości

WIZERUNEK URZĘDU

Ubiór urzędników jest stosowny do miejsca i funkcji.

Wykres 54. Ubiór urzędników jest stosowny do miejsca i funkcji.



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 1 do 55 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak
- Zdecydowanie Tak

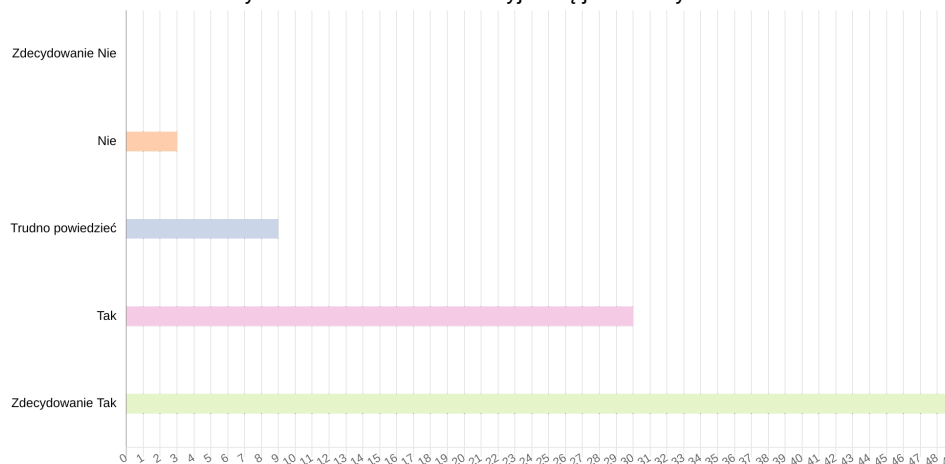
Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowanie Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć

## WIZERUNEK URZĘDU

Tablice informacyjne są jasne i czytelne.

Wykres 55. Tablice informacyjne są jasne i czytelne.



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 0 do 49 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak
- Zdecydowanie Tak

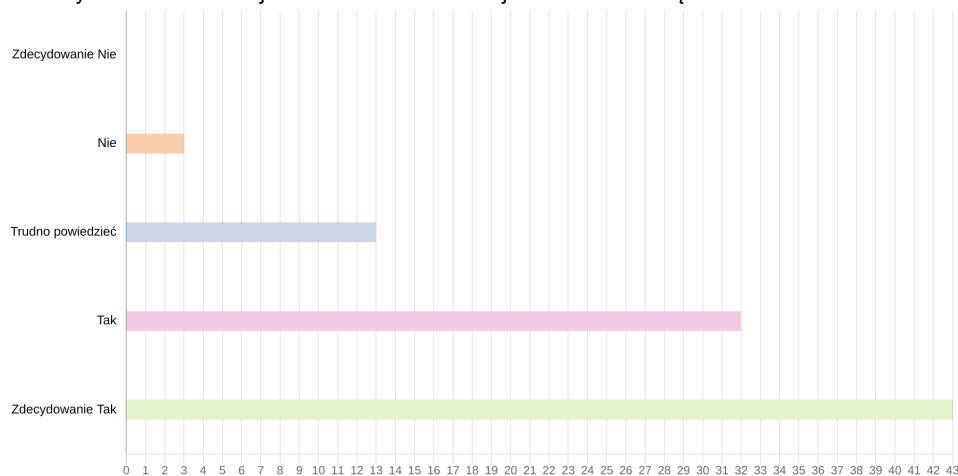
Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowanie Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć

## WIZERUNEK URZĘDU

Informacje na stronie internetowej miasta i w BIP są aktualne i zrozumiałe.

Wykres 56. Informacje na stronie internetowej miasta i w BIP są aktualne i zrozumiałe.



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 0 do 43 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak
- Zdecydowanie Tak

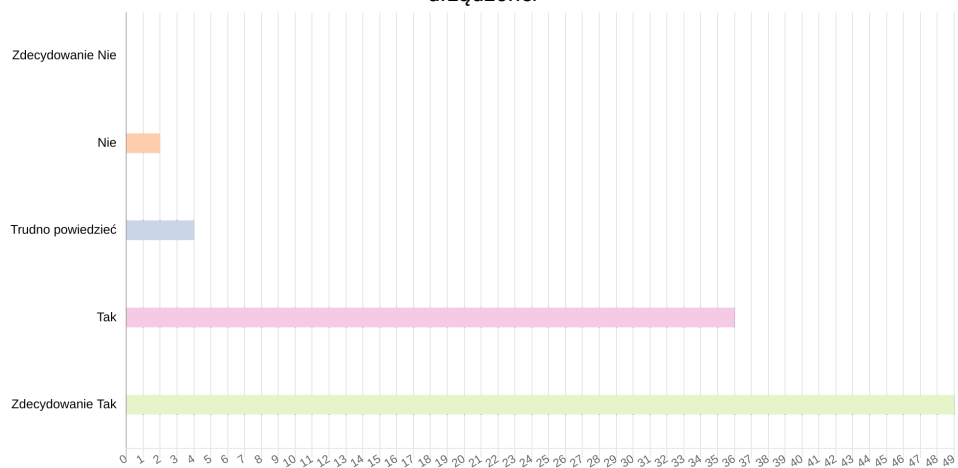
Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowanie Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć

## WIZERUNEK URZĘDU

Miejsca dla klientów Urzędu przeznaczone do wypełniania formularzy są wygodnie urządzone.

Wykres 57. Miejsca dla klientów Urzędu przeznaczone do wypełniania formularzy są wygodnie urządzone.



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 0 do 49 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak
- Zdecydowanie Tak

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

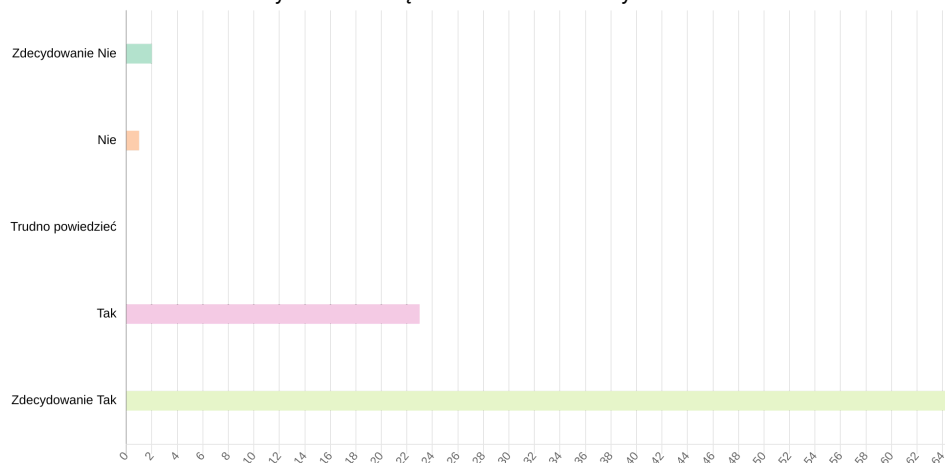
- Zdecydowanie Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć

## INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA



Urządник uważnie mnie wysłuchał.

Wykres 58. Urządник uważnie mnie wysłuchał.



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 0 do 65 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak
- Zdecydowanie Tak

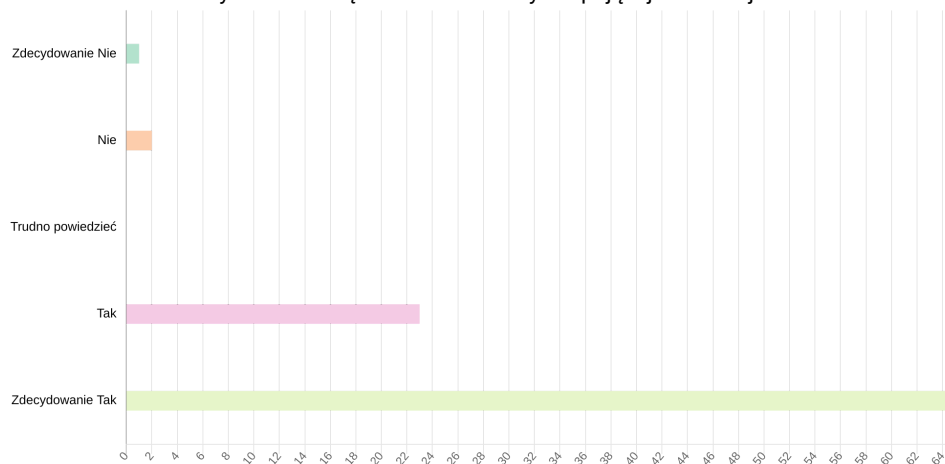
Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowanie Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć

## INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA

Urządnik udzielił mi wyczerpującej informacji.

Wykres 59. Urządnik udzielił mi wyczerpującej informacji.



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 0 do 65 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak
- Zdecydowanie Tak

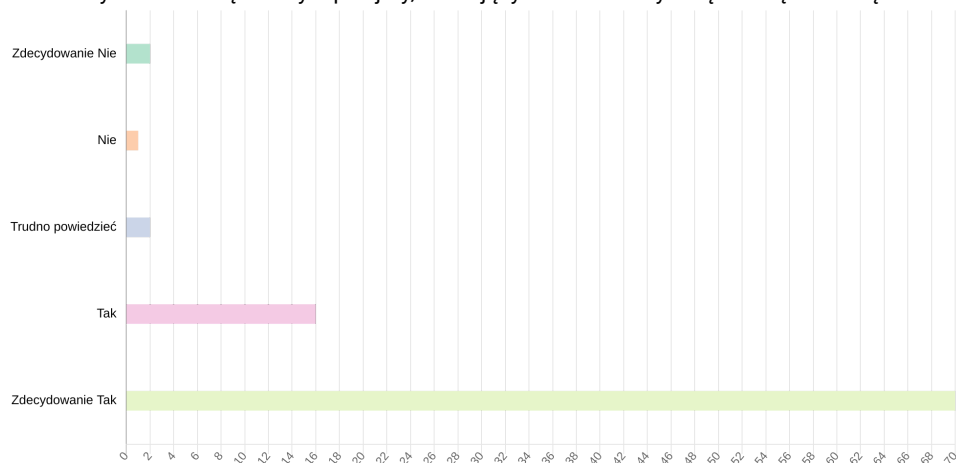
Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowanie Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć

## INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA

Urzędnik był uprzejmy, okazujący szacunek i wysoką kulturę osobistą.

Wykres 60. Urzędnik był uprzejmy, okazujący szacunek i wysoką kulturę osobistą.



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 1 do 70 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowanie Tak

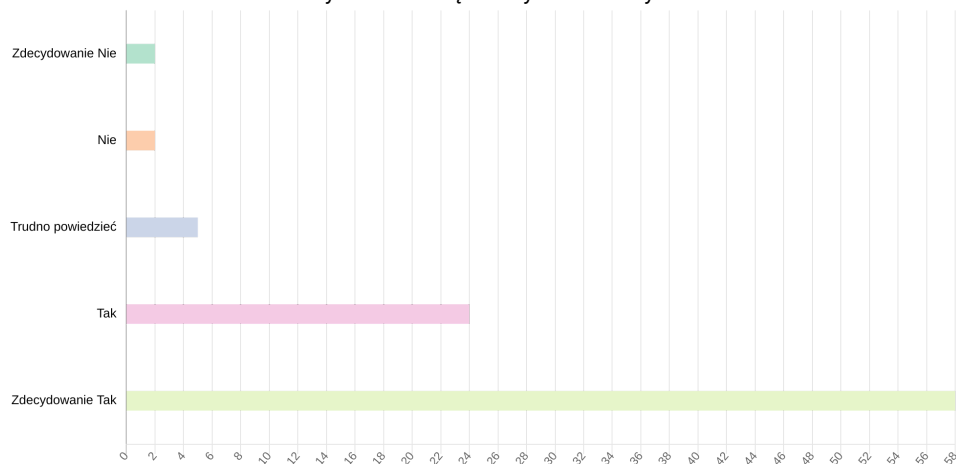
Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowanie Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć
- Tak

## INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA

Urzędnik był bezstronny.

Wykres 61. Urzędnik był bezstronny.



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 2 do 58 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

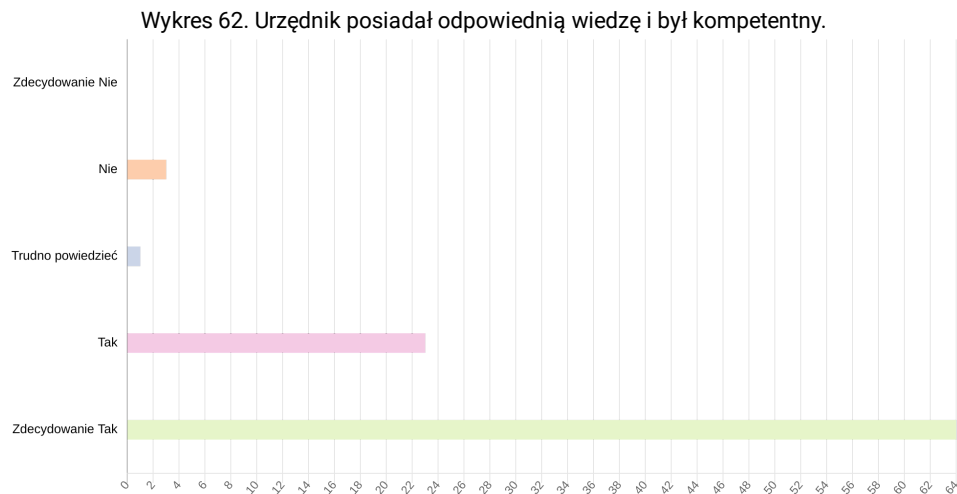
- Tak
- Zdecydowanie Tak

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowanie Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć

## KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW

Urzędnik posiadał odpowiednią wiedzę i był kompetentny.



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 0 do 64 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

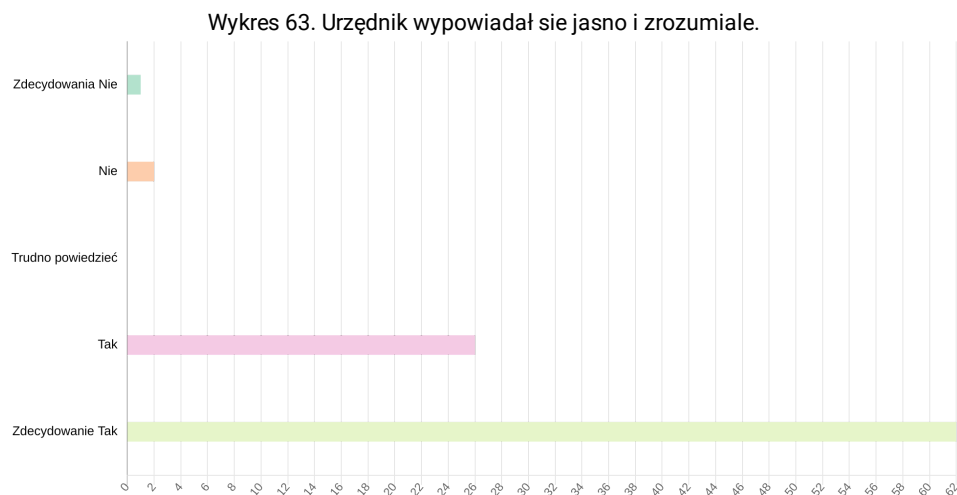
- Tak
- Zdecydowanie Tak

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowanie Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć

## KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW

Urzędnik wypowiadał się jasno i zrozumiale.



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 0 do 62 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak
- Zdecydowanie Tak

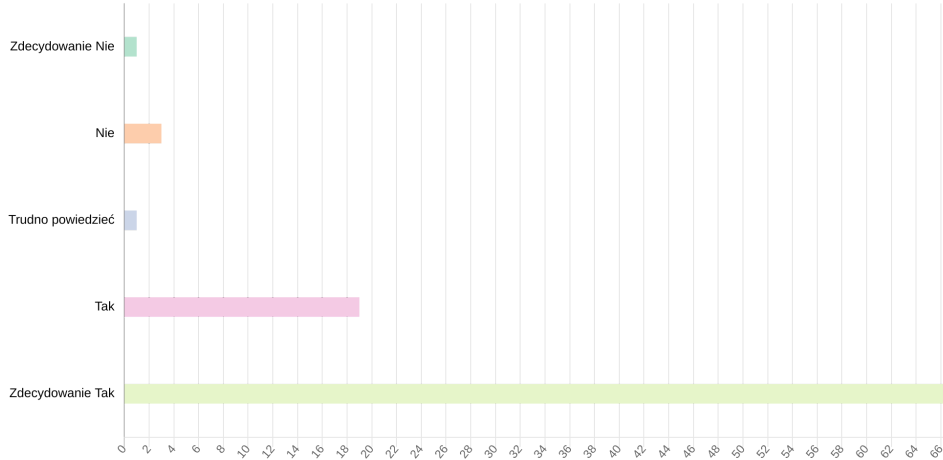
Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowania Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć

## KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW

Urzędnik zaproponował mi pomoc np. w wypełnieniu formularza, pokierował mnie

Wykres 64. Urzędnik zaproponował mi pomoc np. w wypełnieniu formularza, pokierował mnie



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 1 do 67 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak
- Zdecydowanie Tak

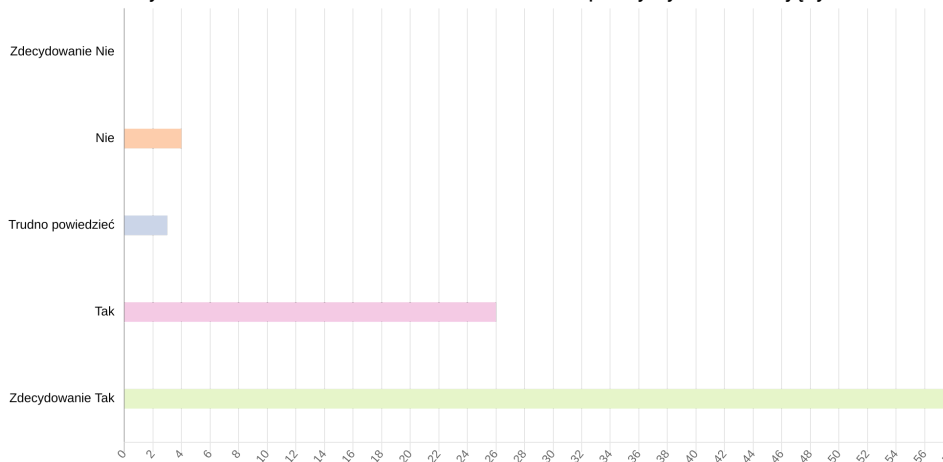
Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowanie Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć

## KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW

Czas oczekiwania na załatwienie sprawy był zadowalający.

Wykres 65. Czas oczekiwania na załatwienie sprawy był zadowalający.



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 0 do 58 co prezentuje Wykres.

Klienci najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak
- Zdecydowanie Tak

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zdecydowanie Nie
- Nie
- Trudno powiedzieć

## POPRAWA JAKOŚCI USŁUG

Co Pani/Pana zdaniem można poprawić, aby podnieść jakość usług świadczonych w Urzędzie?

Udzielenie odpowiedzi nie było wymagane

Komentarz
Nie udzielono odpowiedzi - 73
Nic.

<b>Komentarz</b>
Wszystko w porządku.
Urząd i pracownicy bardzo pięknie są przygotowani do Świąt Bożego Narodzenia i Nowego Roku 2023.
Wszystko ok.
Brak aktualizacji strony internetowej.
Było super :)
Wszystko jest ok.
Jestem bardzo zadowolona! Dziękuję!
Większa uprzejmość pracownika Urzędu Miasta który siedział za biurkiem.. Pani była bardzo nerwowa, niegrzeczna i beczelna. Nie dopuszczała mnie do słowa.
Wymienić kadre
Przygotowanie merytoryczne pracowników.
Zrozumienie klienta
Wprowadzić możliwość opłacania karty parkingowej przez internet i aby sama karta też miała tę formę (np. Jak Mobicat). Wprowadzenie możliwości zakupu karty parkingowej na dłuższy okres niż 30 dni. Zrezygnować z jakże nieekologicznego pomysłu laminowania kart parkingowych.
Organizować konsultacje społeczne przed podejmowaniem decyzji o wycięciu drzewostanu, zaskaniając się przy tym sytuacją pandemiczną. W III dekadzie XXI wieku.
Pan burmistrz powinien brać przykład z pań kasjerek które zawsze są uśmiechnięte ,miłe i otwarte na zapytania, służą pomocą . Poprostu wszystko na tak +.
Nic nie trzeba poprawiać
nic
Brak uwsg

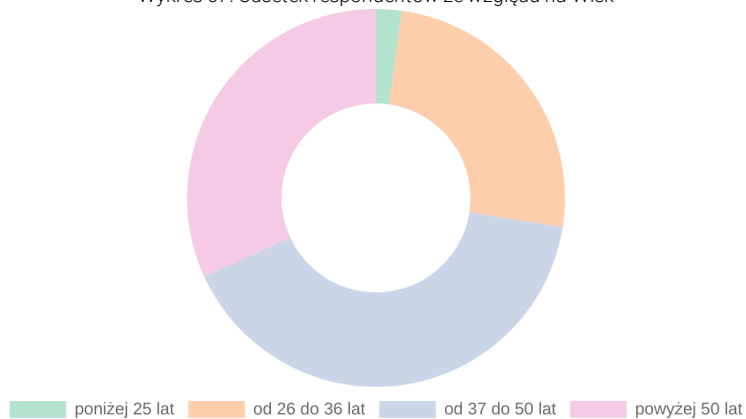
## 4. Charakterystyka respondentów - metryka Klienta

W badaniu satysfakcji klienta wzięło udział łącznie **91** osób, których charakterystyki wg cech: **Płeć Wiek Wykształcenie Status zawodowy** przedstawiono na wykresach 66-69.

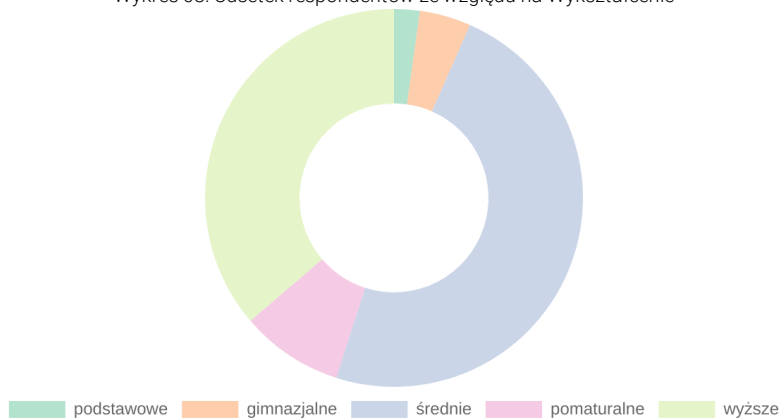
Wykres 66. Odsetek respondentów ze względu na Płeć



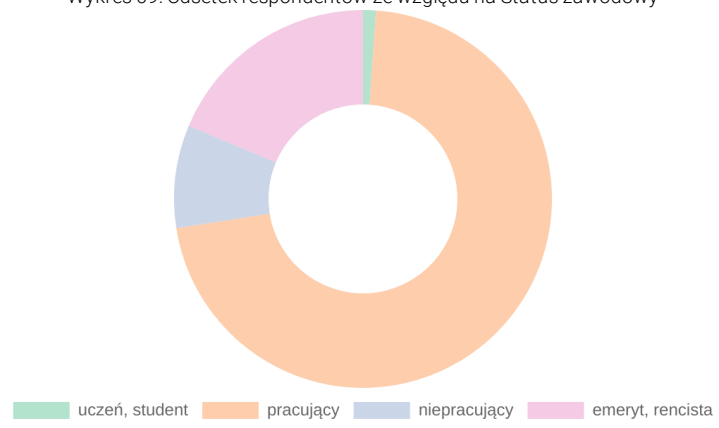
Wykres 67. Odsetek respondentów ze względu na Wiek



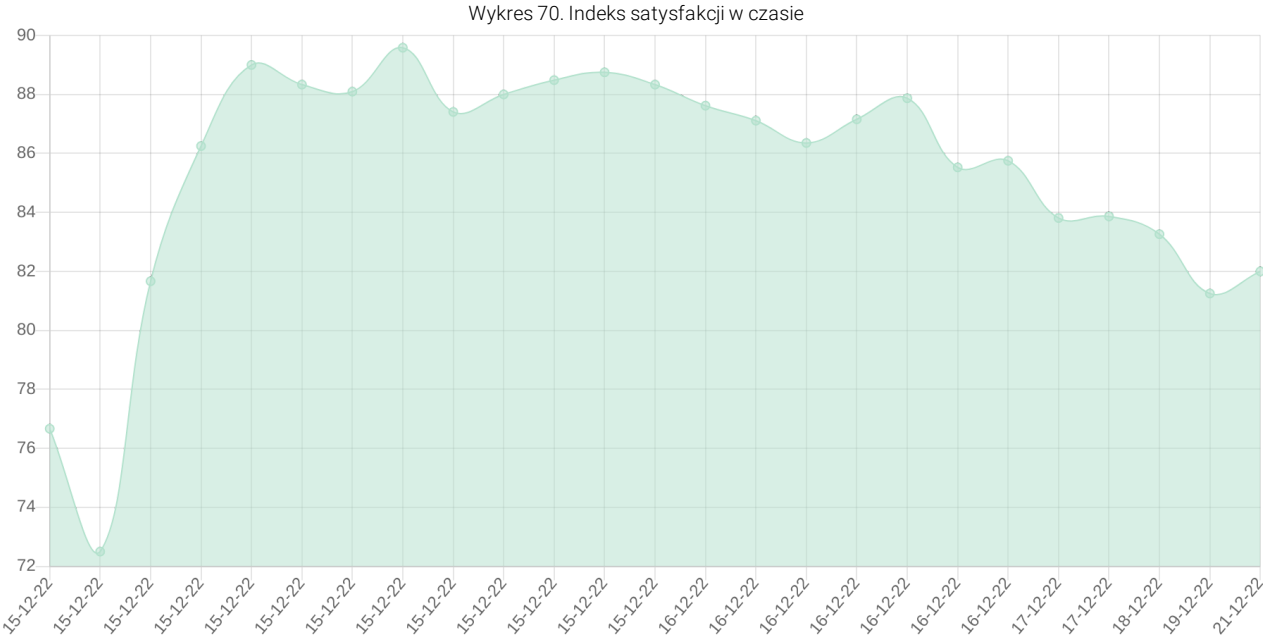
Wykres 68. Odsetek respondentów ze względu na Wykształcenie



Wykres 69. Odsetek respondentów ze względu na Status zawodowy



# 5. Indeks satysfakcji





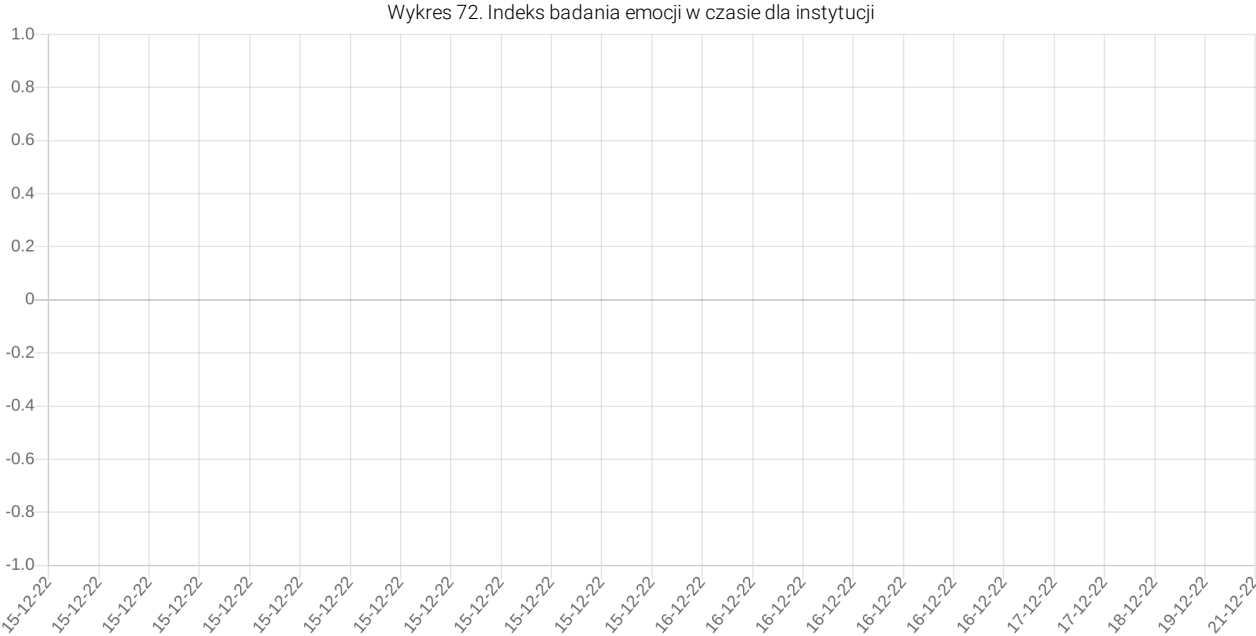
# 6. Oceny zewnętrzne

Wykres 71. Oceny zewnętrzne w czasie



# 7. Badanie emocji

W wybranym okresie na badanie emocji zgodę wyraziło 0 respondentów co stanowi 0% wszystkich głosów. Uśredniony wynik badania emocji to 0%



## 8. Dane podmiotu

---

Nazwa podmiotu

Urząd Miasta Czarnków

Adres email

um@czarnkow.pl

Numer telefonu

67 255-28-02

Adres

Plac Wolności 6  
64-700 Czarnków

---

## Spis wykresów

---

Wykres 1. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 2. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 3. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 4. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 5. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 6. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 7. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 8. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 9. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 10. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 11. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 12. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 13. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 14. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 15. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 16. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 17. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 18. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 19. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 20. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 21. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 22. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 23. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 24. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 25. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 26. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 27. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 28. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 29. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 30. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 31. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 32. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 33. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 34. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 35. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 36. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 37. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 38. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 39. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 40. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 41. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 42. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 43. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 44. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 45. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 46. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 47. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 48. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 49. Ilość głosów ze względu na Płeć

Wykres 50. Ilość głosów ze względu na Wiek

Wykres 51. Ilość głosów ze względu na Wykształcenie

Wykres 52. Ilość głosów ze względu na Status zawodowy

Wykres 53. Wybierz dział naszego Urzędu, który odwiedziłeś

Wykres 54. Ubiór urzędników jest stosowny do miejsca i funkcji.

Wykres 55. Tablice informacyjne są jasne i czytelne.

Wykres 56. Informacje na stronie internetowej miasta i w BIP są aktualne i zrozumiałe.

Wykres 57. Miejsca dla klientów Urzędu przeznaczone do wypełniania formularzy są wygodnie urządzone.

Wykres 58. Urzędnik uważnie mnie wysłuchał.

Wykres 59. Urzędnik udzielił mi wyczerpującej informacji.

Wykres 60. Urzędnik był uprzejmy, okazujący szacunek i wysoką kulturę osobistą.

Wykres 61. Urzędnik był bezstronny.

Wykres 62. Urzędnik posiadał odpowiednią wiedzę i był kompetentny.

Wykres 63. Urzędnik wypowiadał się jasno i zrozumiale.

Wykres 64. Urzędnik zaproponował mi pomoc np. w wypełnieniu formularza, pokierował mnie

Wykres 65. Czas oczekiwania na załatwienie sprawy był zadowalający.

Wykres 66. Odsetek respondentów ze względu na Płeć

Wykres 67. Odsetek respondentów ze względu na Wiek

Wykres 68. Odsetek respondentów ze względu na Wykształcenie

Wykres 69. Odsetek respondentów ze względu na Status zawodowy

Wykres 70. Indeks satysfakcji w czasie

Wykres 71. Oceny zewnętrzne w czasie

Wykres 72. Indeks badania emocji w czasie dla instytucji