



Raport z badania ankietowego:

**ANKIETA dotycząca badania poziomu zadowolenia
Klientów Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w
Świnoujściu**

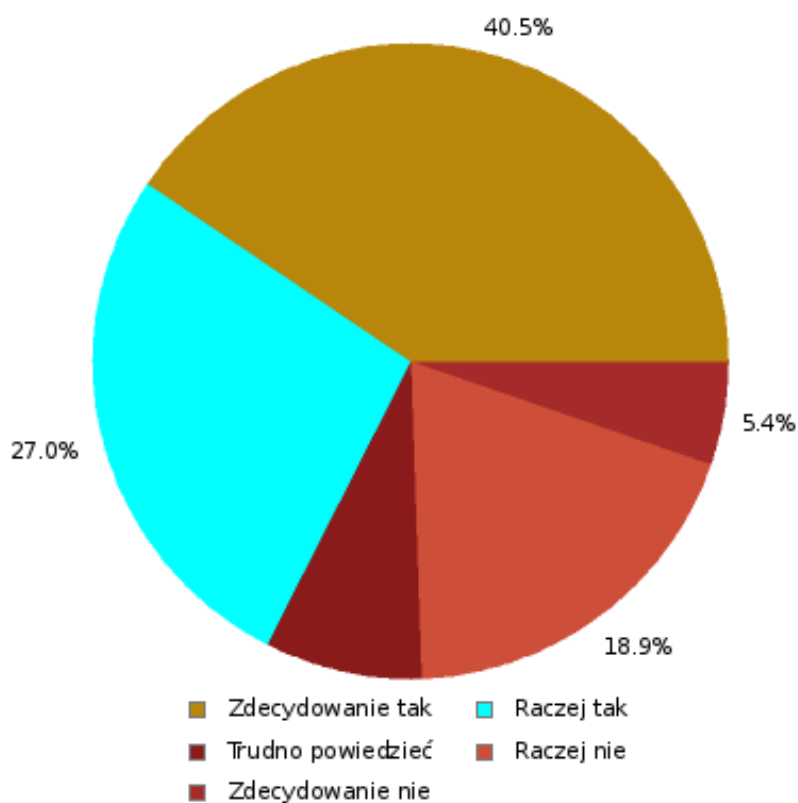
Spis treści

1. Czy zmiana siedziby Zakładu i związana z tym bliskość Urzędu Miasta ma Pana/Pani zdaniem wpływ na komfort i jakość załatwianych spraw w zakładzie?	3
2. Jakie czynniki według Pana/Pani opinii w największym stopniu przyczynią się do wzrostu satysfakcji klientów z obsługi w zakładzie?.....	4
3. Z usług, której komórki organizacyjnej zakładu korzystał Pan/Pani?	5
4. Proszę o podanie rodzaju załatwianych spraw:	6
5. Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli uprzejmi?	7
6. Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli kompetentni?	8
7. Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy udzielili pełnych i wyczerpujących informacji?	9
8. Czy pozytywnie ocenia Pan/Pani terminowość załatwiania spraw w zakładzie?	10
9. Proszę ocenić jakość obsługi klienta w zakładzie w skali od 1 do 5, przy czym „5” oznacza najwyższą ocenę zaś „1” najniższą.	11
10. Czy przekazywane informacje są dla Pana/Pani czytelne i zrozumiałe?	12
11. Co zmieniłby/zmieniłaby Pan/Pani w pracy zakładu?	13
12. Wykształcenie:	15
13. Wiek:	16
14. Płeć:	17
Załącznik nr 1	18
Załącznik nr 2	19
Załącznik nr 3	20
Załącznik nr 4	21
Komentarze respondentów	22

1. Czy zmiana siedziby Zakładu i związana z tym bliskość Urzędu Miasta ma Pana/Pani zdaniem wpływ na komfort i jakość załatwianych spraw w zakładzie?

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Zdecydowanie tak	40.5%	40.5%	15
Raczej tak	27.0%	27.0%	10
Trudno powiedzieć	8.1%	8.1%	3
Raczej nie	18.9%	18.9%	7
Zdecydowanie nie	5.4%	5.4%	2

Liczba respondentów: **37** | Całkowita skuteczność pytania: **100%**

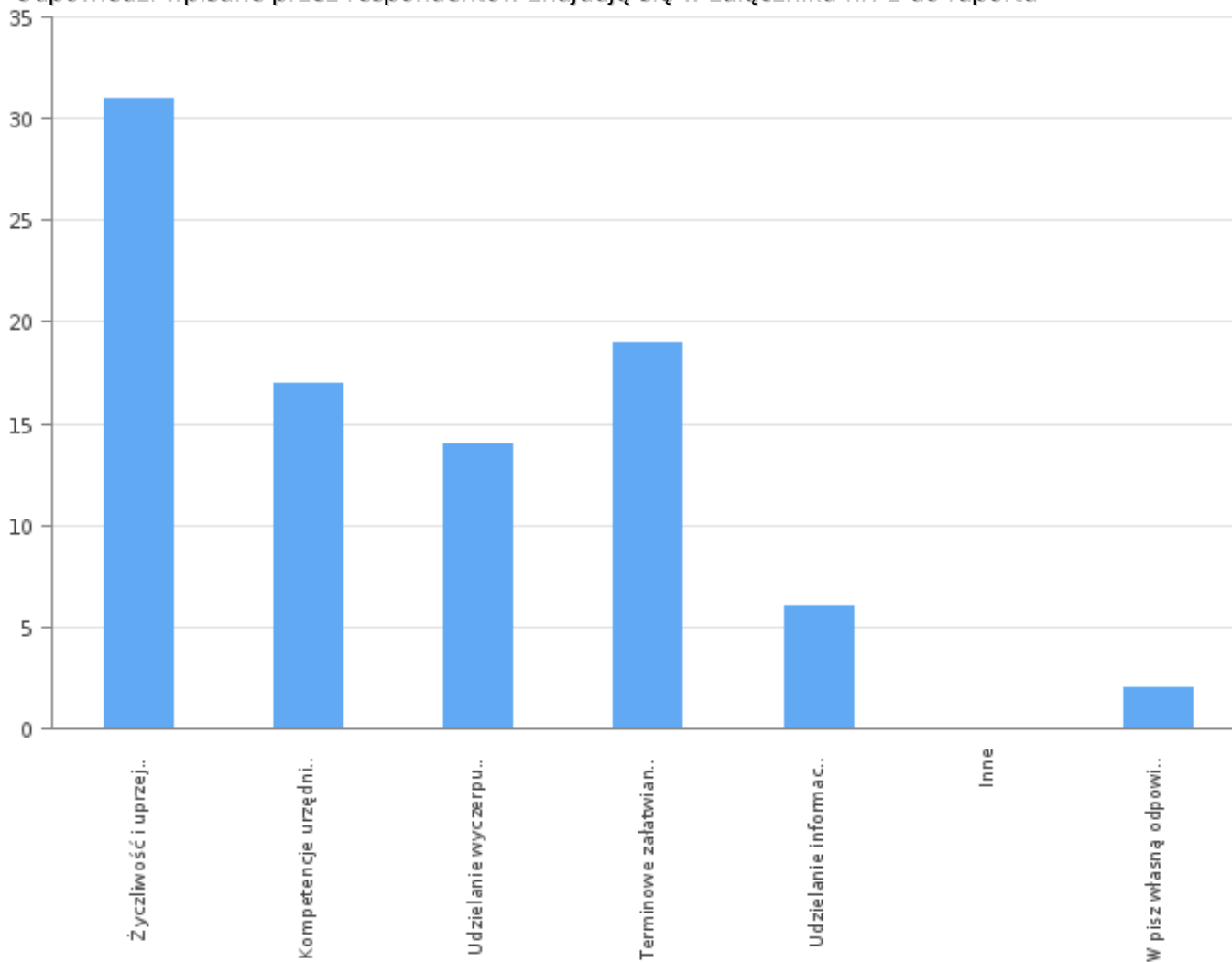


2. Jakie czynniki według Pana/Pani opinii w największym stopniu przyczynią się do wzrostu satysfakcji klientów z obsługi w zakładzie?

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Życzliwość i uprzejmość urzędników	83.8%	83.8%	31
Kompetencje urzędników	45.9%	45.9%	17
Udzielanie wyczerpujących informacji	37.8%	37.8%	14
Terminowe załatwianie spraw	51.4%	51.4%	19
Udzielanie informacji przez Internet	16.2%	16.2%	6
Inne	0.0%	0.0%	0
Wpisz własną odpowiedź wybierając pole Inne *	5.4%	5.4%	2

Liczba respondentów: **37** | Całkowita skuteczność pytania: **100%**

* Odpowiedzi wpisane przez respondentów znajdują się w załączniku nr. 1 do raportu

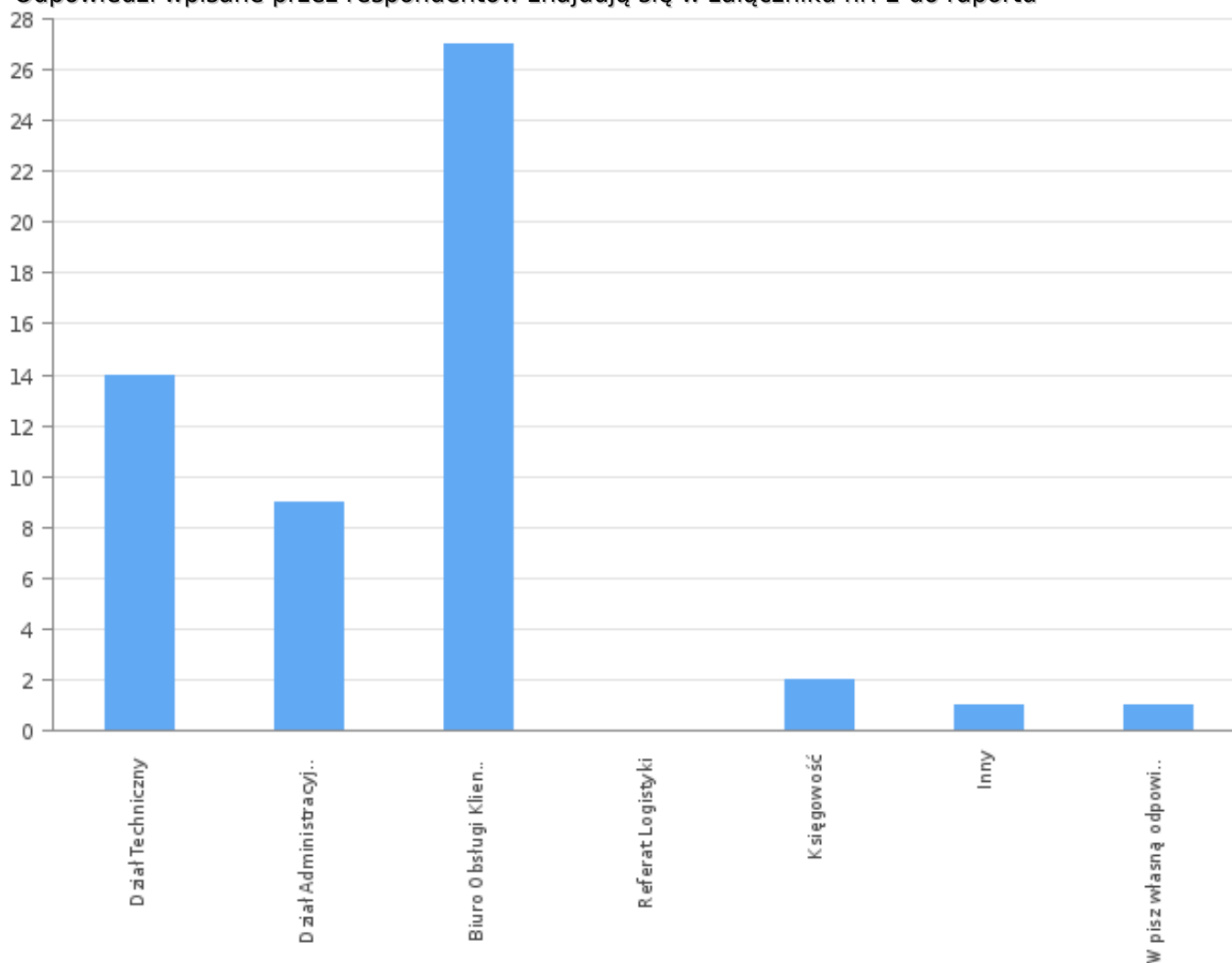


3. Z usług, której komórki organizacyjnej zakładu korzystał Pan/Pani?

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Dział Techniczny	37.8%	38.9%	14
Dział Administracyjny/Lokalowy	24.3%	25.0%	9
Biuro Obsługi Klienta	73.0%	75.0%	27
Referat Logistyki	0.0%	0.0%	0
Księgowość	5.4%	5.6%	2
Inny	2.7%	2.8%	1
Wpisz własną odpowiedź wybierając pole Inny *	2.7%	2.8%	1

Liczba respondentów: **36** | Całkowita skuteczność pytania: **97.3%**

* Odpowiedzi wpisane przez respondentów znajdują się w załączniku nr. 2 do raportu

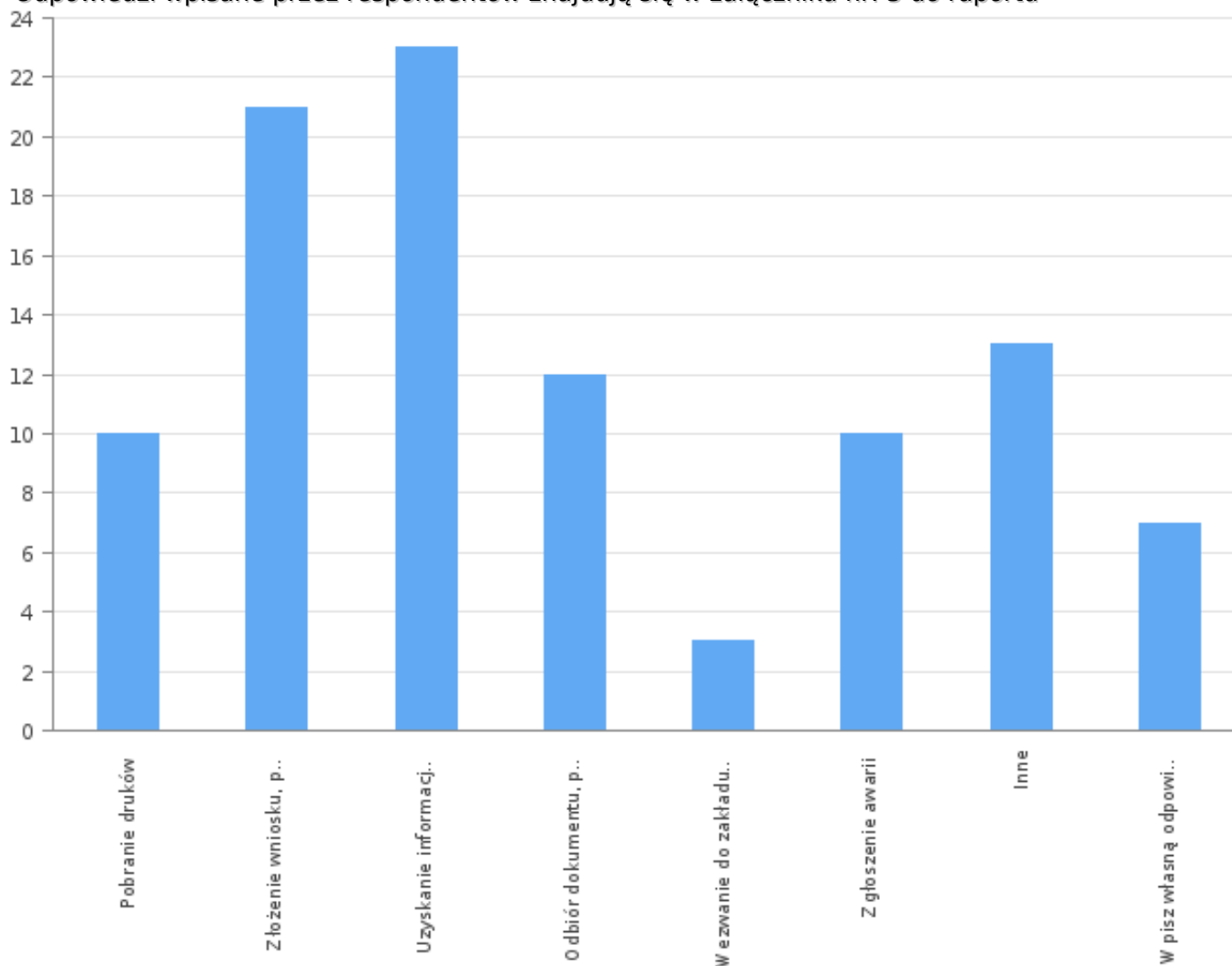


4. Proszę o podanie rodzaju załatwianych spraw:

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Pobranie druków	27.0%	27.0%	10
Złożenie wniosku, podania	56.8%	56.8%	21
Uzyskanie informacji	62.2%	62.2%	23
Odbiór dokumentu, pisma	32.4%	32.4%	12
Wezwanie do zakładu	8.1%	8.1%	3
Zgłoszenie awarii	27.0%	27.0%	10
Inne	35.1%	35.1%	13
Wpisz własną odpowiedź wybierając pole Inne *	18.9%	18.9%	7

Liczba respondentów: **37** | Całkowita skuteczność pytania: **100%**

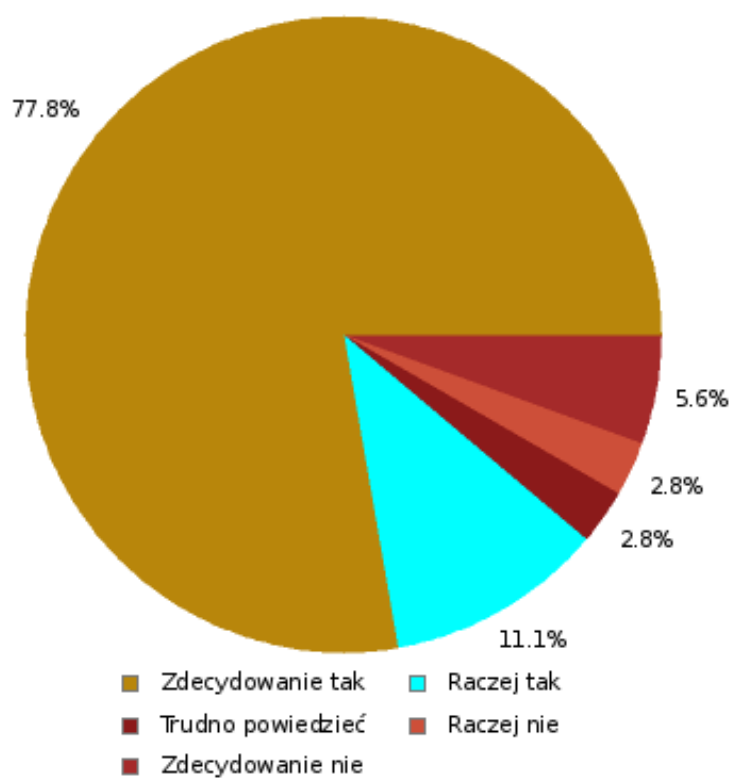
* Odpowiedzi wpisane przez respondentów znajdują się w załączniku nr. 3 do raportu



5. Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli uprzejmi?

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Zdecydowanie tak	75.7%	77.8%	28
Raczej tak	10.8%	11.1%	4
Trudno powiedzieć	2.7%	2.8%	1
Raczej nie	2.7%	2.8%	1
Zdecydowanie nie	5.4%	5.6%	2

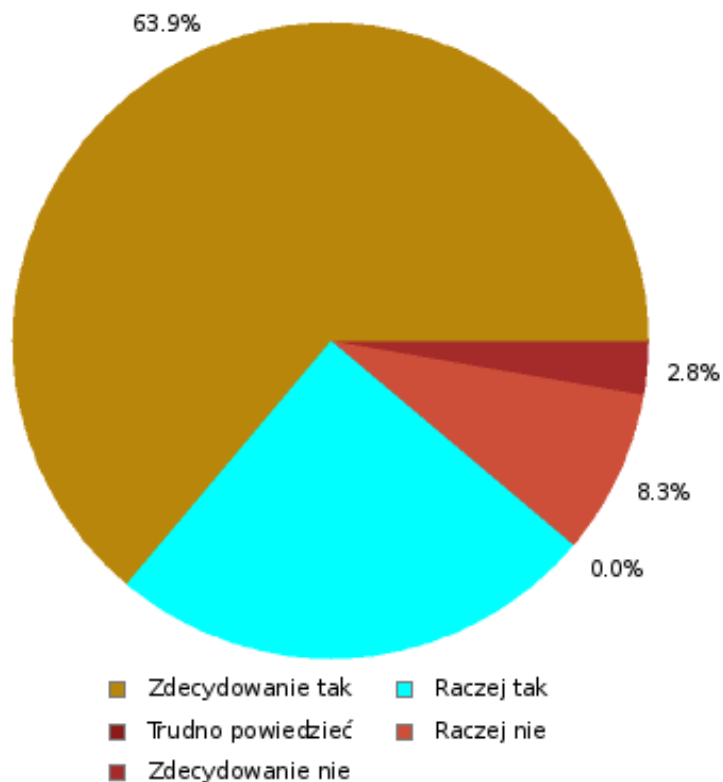
Liczba respondentów: **36** | Całkowita skuteczność pytania: **97.3%**



6. Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli kompetentni?

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Zdecydowanie tak	62.2%	63.9%	23
Raczej tak	24.3%	25.0%	9
Trudno powiedzieć	0.0%	0.0%	0
Raczej nie	8.1%	8.3%	3
Zdecydowanie nie	2.7%	2.8%	1

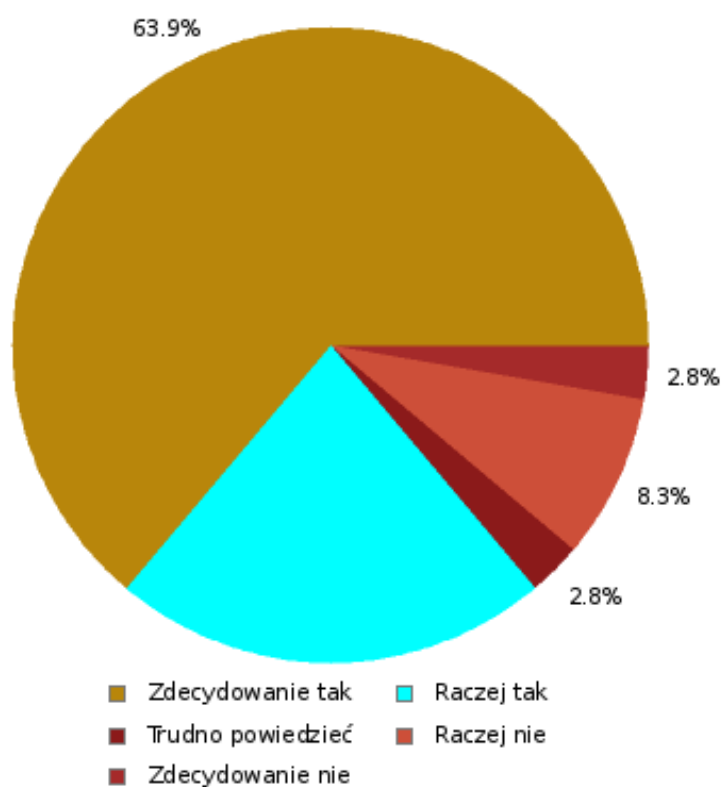
Liczba respondentów: **36** | Całkowita skuteczność pytania: **97.3%**



7. Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy udzielili pełnych i wyczerpujących informacji?

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Zdecydowanie tak	62.2%	63.9%	23
Raczej tak	21.6%	22.2%	8
Trudno powiedzieć	2.7%	2.8%	1
Raczej nie	8.1%	8.3%	3
Zdecydowanie nie	2.7%	2.8%	1

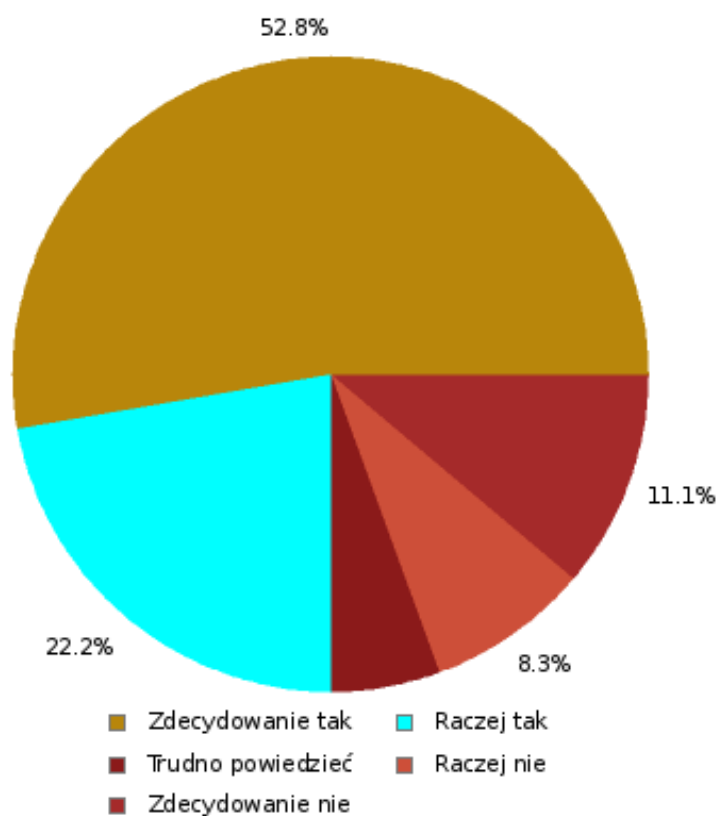
Liczba respondentów: **36** | Całkowita skuteczność pytania: **97.3%**



8. Czy pozytywnie ocenia Pan/Pani terminowość załatwiania spraw w zakładzie?

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Zdecydowanie tak	51.4%	52.8%	19
Raczej tak	21.6%	22.2%	8
Trudno powiedzieć	5.4%	5.6%	2
Raczej nie	8.1%	8.3%	3
Zdecydowanie nie	10.8%	11.1%	4

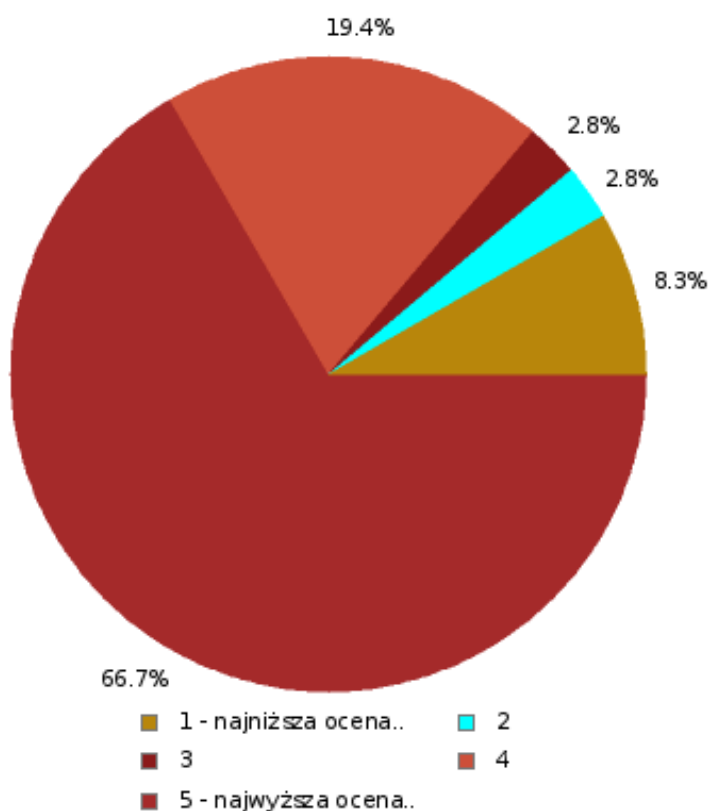
Liczba respondentów: **36** | Całkowita skuteczność pytania: **97.3%**



9. Proszę ocenić jakość obsługi klienta w zakładzie w skali od 1 do 5, przy czym „5” oznacza najwyższą ocenę zaś „1” najniższą.

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
1 - najniższa ocena	8.1%	8.3%	3
2	2.7%	2.8%	1
3	2.7%	2.8%	1
4	18.9%	19.4%	7
5 - najwyższa ocena	64.9%	66.7%	24

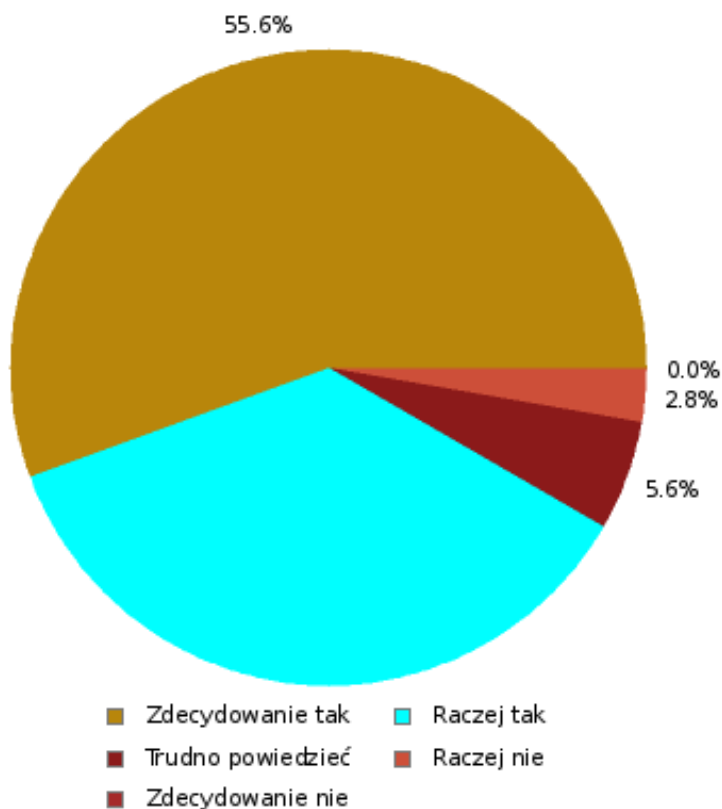
Liczba respondentów: **36** | Całkowita skuteczność pytania: **97.3%**



10. Czy przekazywane informacje są dla Pana/Pani czytelne i zrozumiałe?

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Zdecydowanie tak	54.1%	55.6%	20
Raczej tak	35.1%	36.1%	13
Trudno powiedzieć	5.4%	5.6%	2
Raczej nie	2.7%	2.8%	1
Zdecydowanie nie	0.0%	0.0%	0

Liczba respondentów: **36** | Całkowita skuteczność pytania: **97.3%**

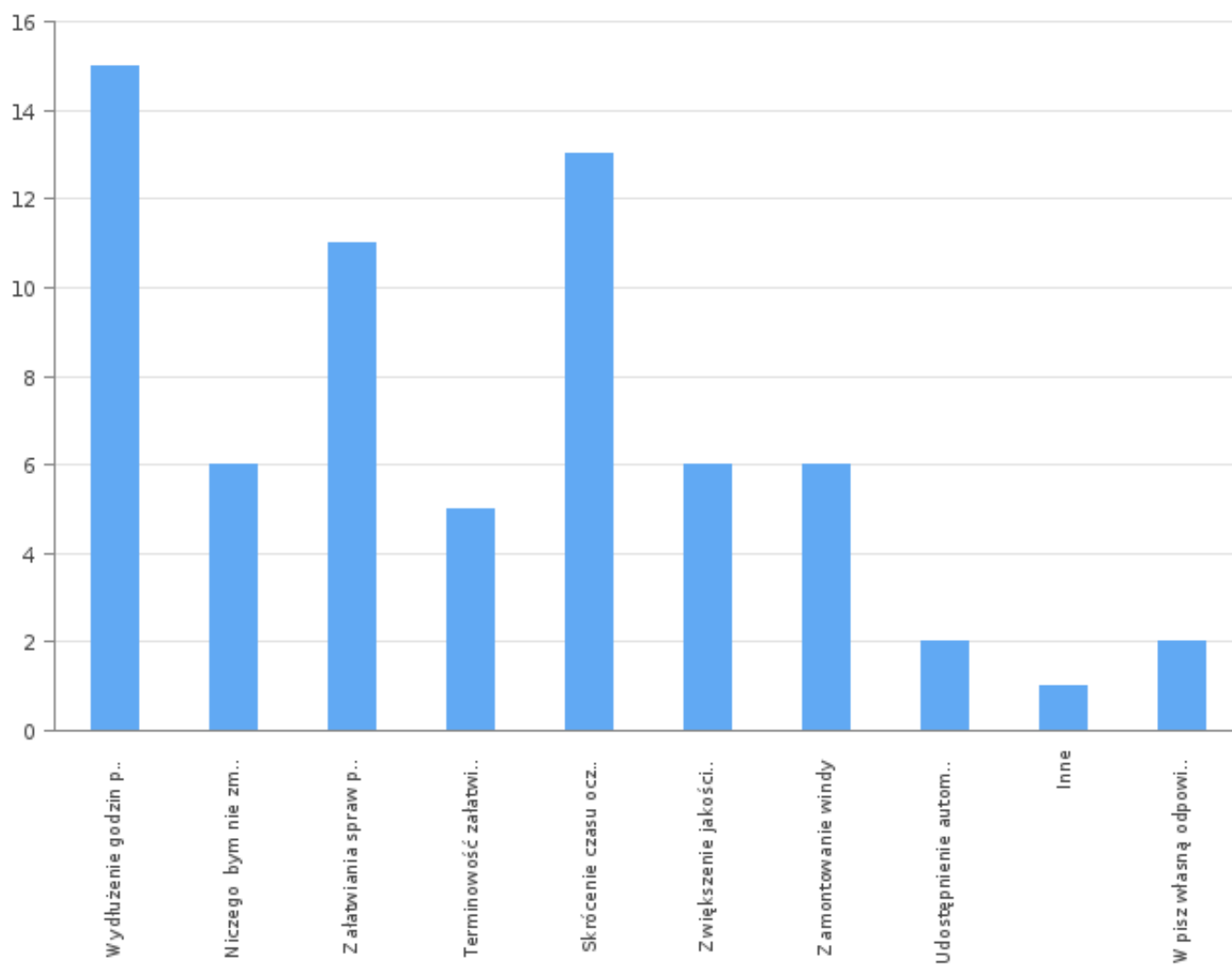


11. Co zmieniłby/zmieniłaby Pan/Pani w pracy zakładu?

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Wydłużenie godzin pracy zakładu	40.5%	40.5%	15
Niczego bym nie zmieniał/ła	16.2%	16.2%	6
Załatwiania spraw przez Internet	29.7%	29.7%	11
Terminowość załatwianych spraw	13.5%	13.5%	5
Skrócenie czasu oczekiwania załatwianej sprawy	35.1%	35.1%	13
Zwiększenie jakości obsługi klienta	16.2%	16.2%	6
Zamontowanie windy	16.2%	16.2%	6
Udostępnienie automatów do kawy	5.4%	5.4%	2
Inne	2.7%	2.7%	1
Wpisz własną odpowiedź wybierając pole Inne *	5.4%	5.4%	2

Liczba respondentów: **37** | Całkowita skuteczność pytania: **100%**

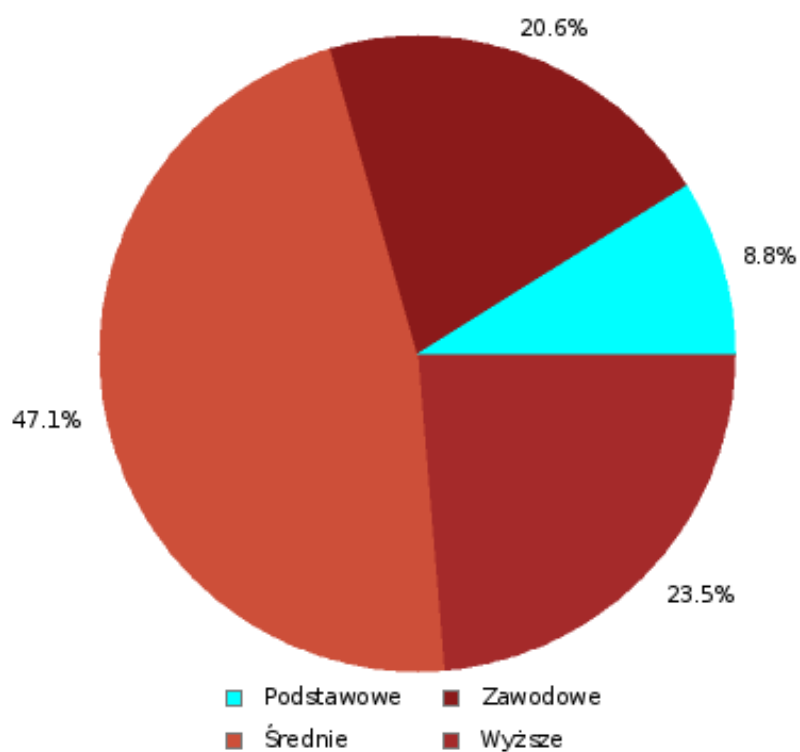
* Odpowiedzi wpisane przez respondentów znajdują się w załączniku nr. 4 do raportu



12. Wykształcenie:

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Podstawowe	8.1%	8.8%	3
Zawodowe	18.9%	20.6%	7
Średnie	43.2%	47.1%	16
Wyższe	21.6%	23.5%	8

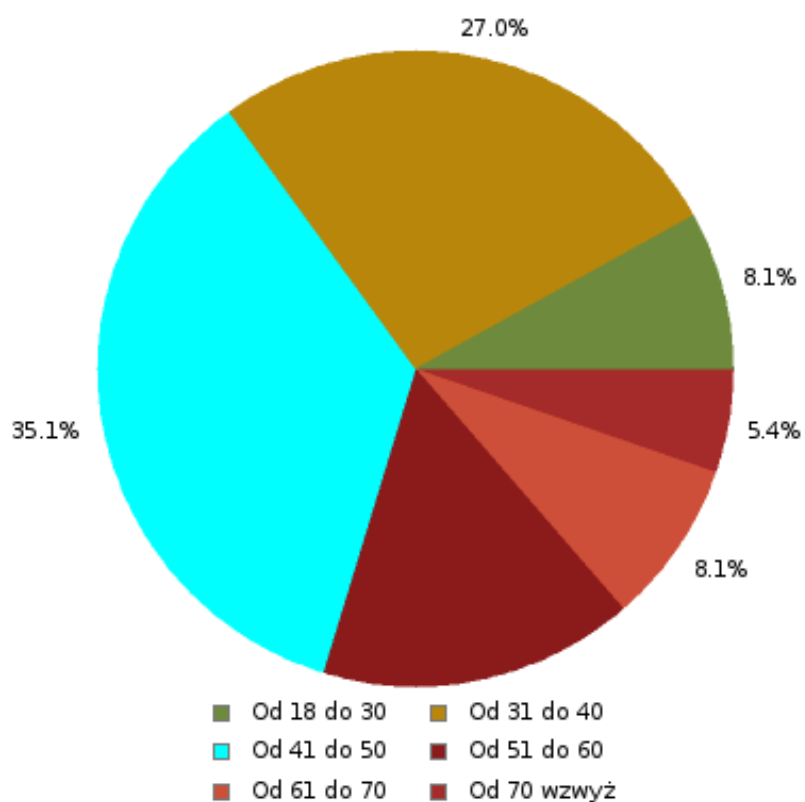
Liczba respondentów: **34** | Całkowita skuteczność pytania: **91.9%**



13. Wiek:

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Od 18 do 30	8.1%	8.1%	3
Od 31 do 40	27.0%	27.0%	10
Od 41 do 50	35.1%	35.1%	13
Od 51 do 60	16.2%	16.2%	6
Od 61 do 70	8.1%	8.1%	3
Od 70 wzwyż	5.4%	5.4%	2

Liczba respondentów: **37** | Całkowita skuteczność pytania: **100%**



14. Płeć:

Odpowiedź	Odp. % Sum.	Odp. % Resp.	Liczba
Kobieta	51.4%	54.3%	19
Mężczyzna	43.2%	45.7%	16

Liczba respondentów: **35** | Całkowita skuteczność pytania: **94.6%**



Załącznik nr 1

Odpowiedzi wpisane przez respondentów w pytaniu nr. 2 o treści: 'Wpisz własną odpowiedź wybierając pole Inne'

Lp	Odpowiedź
1	nie odnosze wrażenia że satysfakcja klientów wzrosła
2	toaleta dla klientów

Liczba respondentów: 2

Załącznik nr 2

Odpowiedzi wpisane przez respondentów w pytaniu nr. 3 o treści: 'Wpisz własną odpowiedź wybierając pole Inny'

Lp	Odpowiedź
1	egzekucji

Liczba respondentów: 1

Załącznik nr 3

Odpowiedzi wpisane przez respondentów w pytaniu nr. 4 o treści: 'Wpisz własną odpowiedź wybierając pole Inne'

Lp	Odpowiedź
1	zamiana mieszkania
2	wyjaśnienia
3	założenie grzejnika
4	stan mojego konta i wpłaty czynszowe
5	współpraca w zakresie zarządzania nieruchomościami
6	wnioski egzekucyjne
7	wyjaśnienia o stanie konta

Liczba respondentów: 7

Załącznik nr 4

Odpowiedzi wpisane przez respondentów w pytaniu nr. 11 o treści: 'Wpisz własną odpowiedź wybierając pole Inne'

Lp	Odpowiedź
1	ciężko mi się poruszać wchodzenie po tych niebotycznych schodach jest naprawdę dużym utrudnieniem
2	kompetencje pracowników, współpraca pomiędzy poszczególnymi komórkami (załatwiając sprawy w każdym pokoju musiałam od początku przedstawiać problem oraz wszelkie dokumenty, pracownicy nie byli zorientowani co do czynności wykonywanych przez kolegów)

Liczba respondentów: 2

Komentarze respondentów

Respondenci nie przesłali jeszcze żadnych komentarzy.