

# Cieszyn:Zadowoleni z obsługi

Data publikacji: 25.04.2014 18:00

Większość z klientów Urzędu Miejskiego w Cieszynie jest zadowolona z obsługi. Tak wynika z anonimowej ankiety badającej poziom satysfakcji z jakości obsługi w Ratuszu.

□

Jak informuje Urząd Miejski w Cieszynie, przez blisko pięć miesięcy każdy, kto załatwił jakąkolwiek sprawę w Urzędzie Miejskim w Cieszynie, dzięki udostępnionej anonimowej ankiecie mógł ocenić swój poziom satysfakcji z jakości obsługi przez urzędników. Okazało się, że zdecydowana większość respondentów to mieszkańcy Cieszyna z wykształceniem średnim bądź wyższym, którzy w ponad 90% przypadków odwiedziło Urząd osobiście. Pozostali i część z nich kontaktowała się też telefonicznie (27%) i pisemnie (10%).

Prawie 3/4 ( 74%) badanych było zadowolonych z jakości obsługi. Około 65% respondentów oceniło uzyskane informacje jako zrozumiałe i wyczerpujące, a czas oczekiwania na załatwienie sprawy jako zadowalający. Ponad 80% ankietowanych bez problemów trafiło do właściwego merytorycznie pracownika. Sporo osób - 40% przed wizytą w Urzędzie korzystało z materiałów na stronie internetowej Urzędu i tylko 9% pytanych ocenia jakość tych informacji negatywnie.

Skąd najczęściej ankietowani czerpali informacje na temat działań urzędu? Okazuje się, że najczęstszym źródłem informacji o działaniach Urzędu są: „Wiadomości Ratuszowe” (61%), prasa lokalna (51%), strona [www.um.cieszyn.pl](http://www.um.cieszyn.pl) (36%) oraz BIP (18%). Większości pytanych odpowiadają również godziny pracy Urzędu Miejskiego - 80% respondentów.

(red.)