

Ankiety i statystyki

WYNIKI MONITOROWANIA JAKOŚCI OBSŁUGI W CENTRUM KONTAKTÓW Z MIESZKAŃCAMI URZĘDU MIASTA PIOTRKOWA TRYBUNALSKIEGO

Prowadzimy badania dotyczące oceny jakości obsługi w Centrum Kontaktów z Mieszkańcami.

Badania prowadzone są comiesięczne przy wykorzystaniu naściennych ankietów* oraz biletów systemu kolejkowego.

* Ankiety naścienne umożliwiają klientom Urzędu Miasta w Piotrkowie Trybunalskim dokonanie oceny jakości obsługi bezpośrednio po załatwieniu sprawy. Do oceny jakości obsługi wykorzystywane są bilety systemu kolejkowego. Klienci wrzucają je do dwóch skrzynek umieszczonych na ścianie przy poszczególnych pokojach.

Skrzynki - ankiety oznaczone są tabliczką z informacją o ich przeznaczeniu oraz kolorami: niebieskim - tu swój głos oddają klienci zadowoleni z jakości obsługi i czerwonym - tu swój głos oddają klienci niezadowoleni z jakości obsługi.