

# 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 w dwóch modułach:

- badania comiesięczne przy wykorzystaniu naściennych ankietów\* oraz biletów systemu kolejkowego (dostępne w zakładce Ankiety naścienne)
- coroczna ankieta dot. badania jakości oferowanych usług w Urzędzie Miasta Piotrkowa Trybunalskiego. Ankiety roczne prezentowane są w plikach poniżej.

\* 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.