

Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle



BRM.0003.31.2018

Kędzierzyn-Koźle dnia 7 lutego 2018 r.

Pan Tomasz Scheller
Radny Rady Miasta Kędzierzyn-Koźle

Dotyczy: zapytania z dnia 31 stycznia 2018 r. dotyczącego informacji z systemu pomiaru zadowolenia patentów działającego w Urzędzie Miasta.

1. Odpowiadając na Pana interpelację złożoną w dniu 31 stycznia 2018 r. informuję, iż od dnia 1 kwietnia 2017 r. w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle stosowany jest system pomiaru zadowolenia klientów Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle za pośrednictwem udostępnionych w siedzibie Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle 3 urządzeń pomiarowych typu „HappyOrNot”, zwany dalej „HoN”

2. W ramach HoN pomiar zadowolenia klienta przeprowadzany jest w cyklu kwartalnym rotacyjnie w wybranych 3 komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle. Pomiar w ramach HoN prowadzony jest od kwietnia 2017 r. obejmując dotychczas 6 komórek organizacyjnych Urzędu. Po zakończeniu każdego kwartału dokonywana jest analiza porównawcza dla danej komórki organizacyjnej w dwóch następujących po sobie kwartałach.

3. Wyniki pomiarów HoN za okres II – III kwartał 2017 r. prezentują się następująco:

ocena	Wydział Gospodarki Nieruchomościami i Planowania Przestrzennego				Wydział Finansowy				Wydział Polityki Mieszkaniowej, Spraw Socjalnych i Zdrowia			
	II kwartał 2017 r.		III kwartał 2017 r.		II kwartał 2017 r.		III kwartał 2017 r.		II kwartał 2017 r.		III kwartał 2017 r.	
	liczba	%	liczba	%	liczba	%	liczba	%	liczba	%	liczba	%
bardzo pozytywna	580	90	402	85	473	86	364	90	703	80	599	80
pozytywna	38	6	14	3	44	8	24	6	61	7	52	7
negatywna	0	0	19	4	5	1	0	0	18	2	22	3
bardzo negatywna	26	4	38	8	28	5	16	4	97	11	75	10
łącznie liczba ocen	644	100	473	100	550	100	404	100	879	100	748	100

4. Wyniki pomiarów HoN za okres IV kwartału 2017 r. prezentują się następująco:

ocena	Wydział Działalności Gospodarczej		Wydział Zarządzania Drogi		Wydział Spraw Obywatelskich	
	IV kwartał 2017 r.		IV kwartał 2017 r.		IV kwartał 2017 r.	
	liczba	%	liczba	%	liczba	%
bardzo pozytywna	1887	94	246	88	1211	80
pozytywna	37	2	21	8	104	7
negatywna	21	1	3	1	41	3
bardzo negatywna	63	3	7	3	149	10
łącznie liczba ocen	2008	100	277	100	1505	100

5. Ogólny wskaźnik zadowolenia klienta Urzędu Miasta wyniósł w:

- 1) II kwartale 2017 r. – 92% ocen bardzo pozytywnych i pozytywnych;
- 2) III kwartale 2017– 89% ocen bardzo pozytywnych i pozytywnych;
- 3) IV kwartale 2017 – 93% ocen bardzo pozytywnych i pozytywnych.

PREZYDENT MIASTA

Sabina Nowosielska

Sporządzono w 2 egzemplarzach:

- 1 egzemplarz dla adresata,
- 1 egzemplarz aa.

Kopię otrzymuje Przewodniczący Rady Miasta Kędzierzyn-Koźle.