Jakość pracy Urzędu Miasta Torunia

Od 2 stycznia 2013 r. we wszystkich budynkach Urzędu Miasta Torunia są dostępne ankiety, za pomocą których mieszkańcy mogą ocenić pracę toruńskiego magistratu.

Ankiety zostały wyłożone w specjalnie do tego celu przeznaczonych miejscach, łatwo dostępnych dla klientów urzędu. Obok znajdują się skrzyneczki, do których można wrzucić wypełnione formularze.

Badanie pozwoli poznać opinię mieszkańców korzystających z usług urzędu miasta dotyczącą pracy urzędników miejskich. Stałe podnoszenie jakości i poziomu obsługi interesantów jest bowiem jednym z najważniejszych elementów funkcjonowania urzędu, posiadającego certyfikat jakości ISO.

Wszystkie opinie i uwagi będą poddawane szczegółowej analizie okresowej, której wynikiem będzie roczny raport z Badania Satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia.

Warto dodać, że w drugiej połowie 2012 r. przeprowadzony został pilotażowy etap badania. W ramach pilotażu ankiety były dostępne w dwóch siedzibach Urzędu Miasta Torunia, licznie odwiedzanych przez mieszkańców: w Punkcie Informacyjnym Urzędu Miasta przy ul. Wały gen. Sikorskiego 8 oraz w Wydziale Ewidencji i Rejestracji, a także dodatkowo na stronie internetowej. Wyniki tego badania pozwoliły m.in. opracować ostateczną wersję ankiety dla klientów urzędu. Pełen raport z pilotażu będzie dostępny w połowie stycznia 2013.

Materiały do pobrania:

- formularz ankiety (.doc) [1]

Odnośniki:
[1] https://www.konsultacje.torun.pl/sites/default/files/pictures/Dokumenty/ankieta_umt_jakosc_2013.doc