**Raport z badania ankietowego za IV kwartał 2013 r.**

# *„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta”*

# SPIS TREŚCI

**1. OPIS** ..... **3**

**2. SKALA OCEN** ..... **4**

**3. WYNIK BADANIA** ..... **5**

3.1. Zadowolenie klienta z usługi ..... **5**

3.2. Kompetencje pracownika obsługującego ..... **6**

3.3. Informacja na temat załatwianej sprawy ..... **7**

3.4. Kultura obsługi klienta ..... **8**

## 1. OPIS

*W Urzędzie Miasta Tychy w IV kwartale 2013 r. przeprowadzono badanie ankietowe, które miało na celu zebranie opinii wśród klientów na temat, jakości usług świadczonych przez Urząd. Badanie polegało na dobrowolnym wypełnieniu ankiet przez klientów i wrzuceniu ich do oznakowanych urn. Urny zostały umieszczone w Wydziałach, w których klienci załatwiają sprawy najczęściej tj.*




*Niniejszy raport stanowi analizę ankiet wypełnionych:*

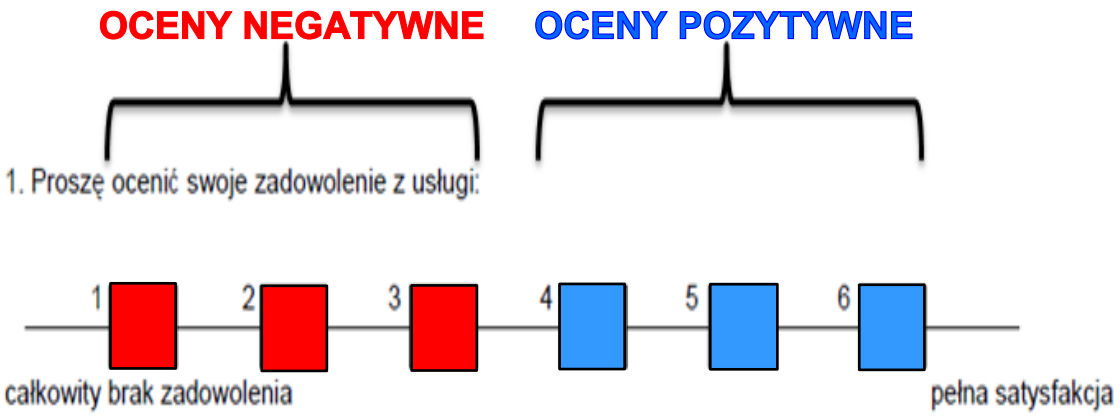
*od 1 października do 31 grudnia 2013 r.*

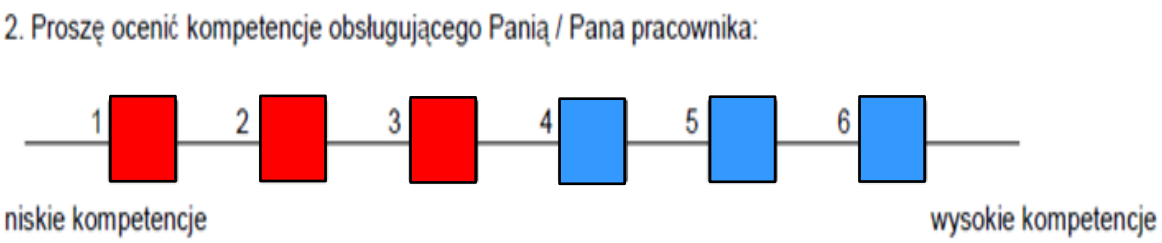
*W tym czasie wypełniło ankietę:*

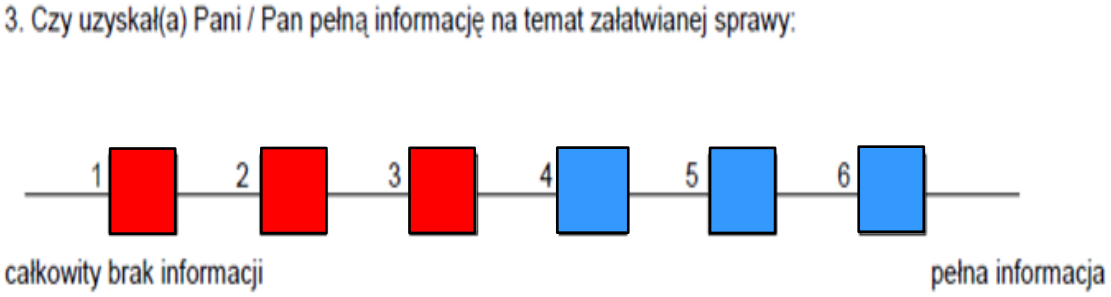
*181 klientów Urzędu Miasta Tychy.*

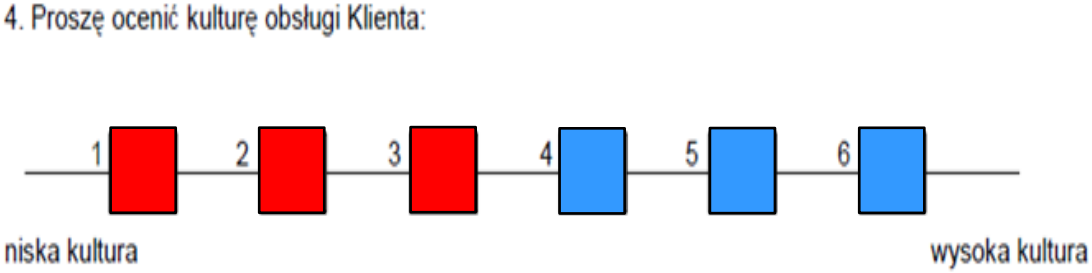
## 2. SKALA OCEN

*Dla potrzeb analizy badania ankietowego, przyjęto, że oceny od 1 do 3 są ocenami negatywnymi, natomiast oceny od 4 do 6 są ocenami pozytywnymi.*



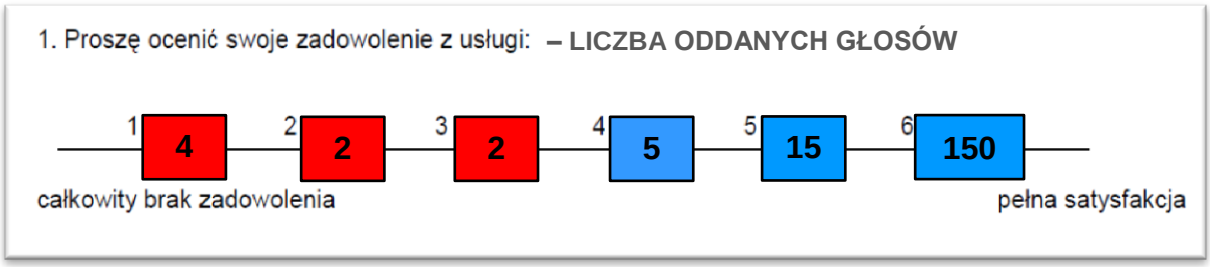



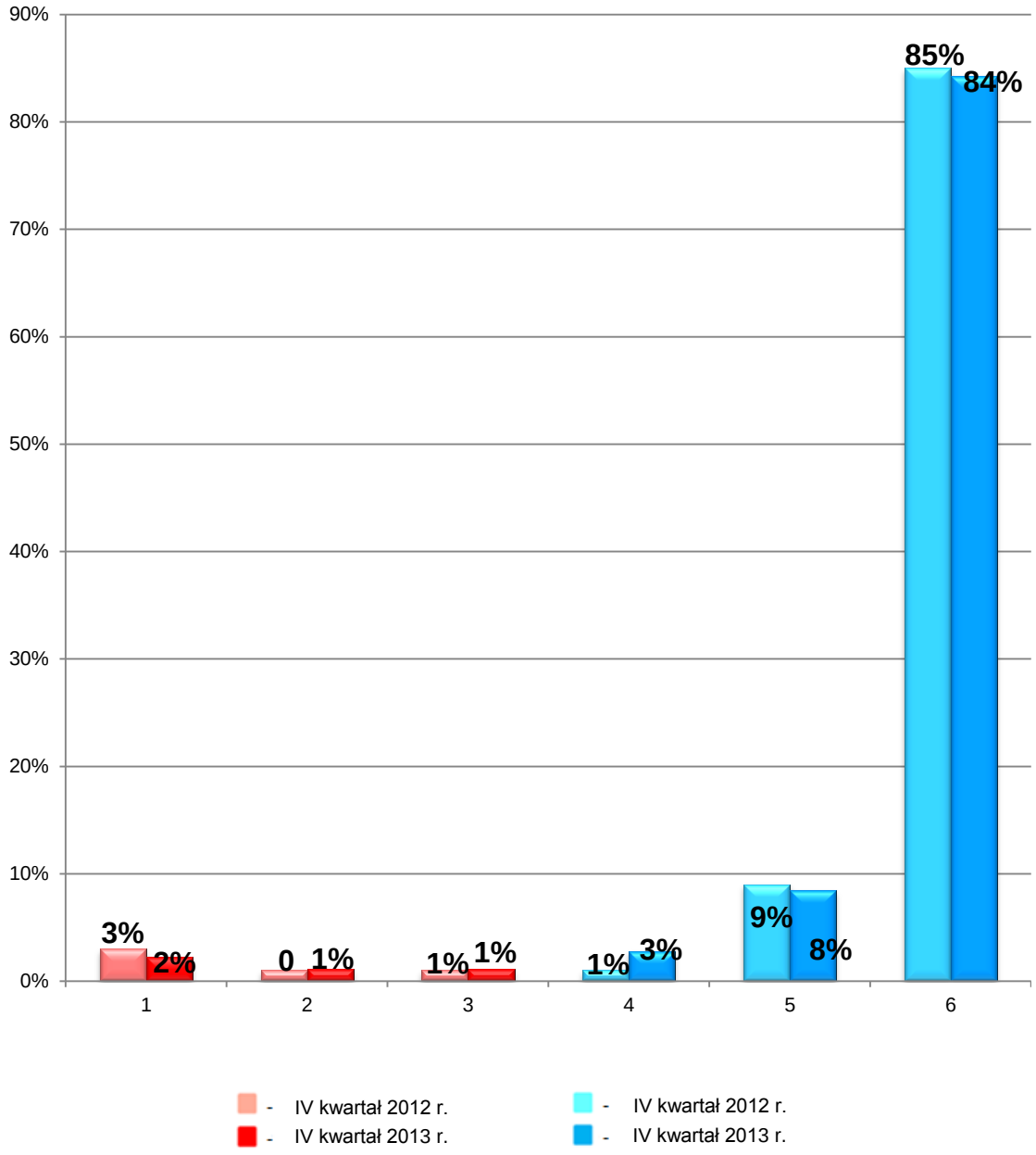



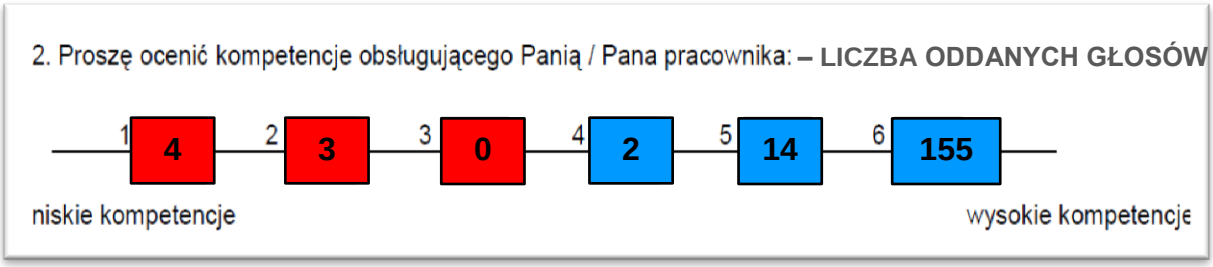
## 3. WYNIK BADANIA

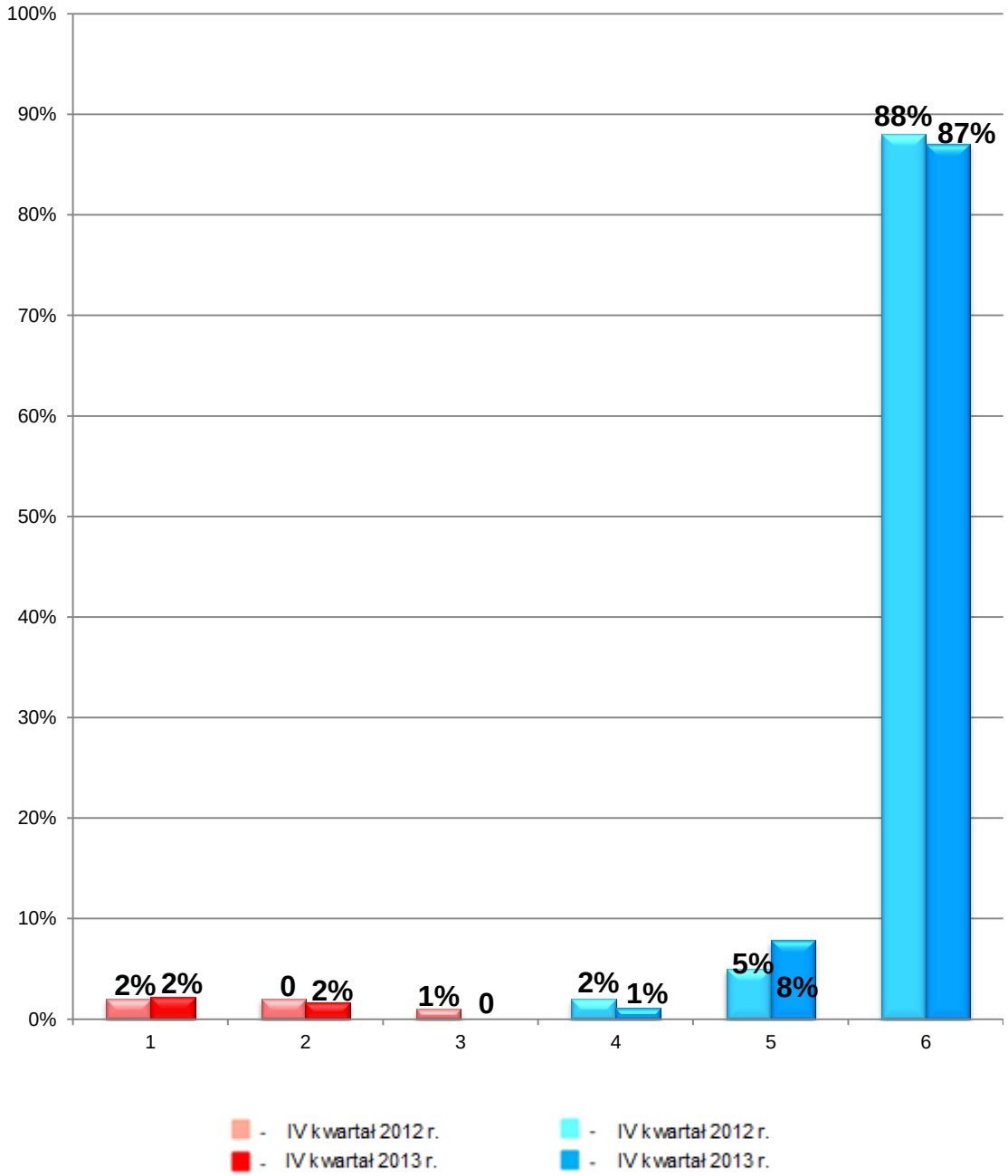
### 3.1. Zadowolenie klienta z usługi



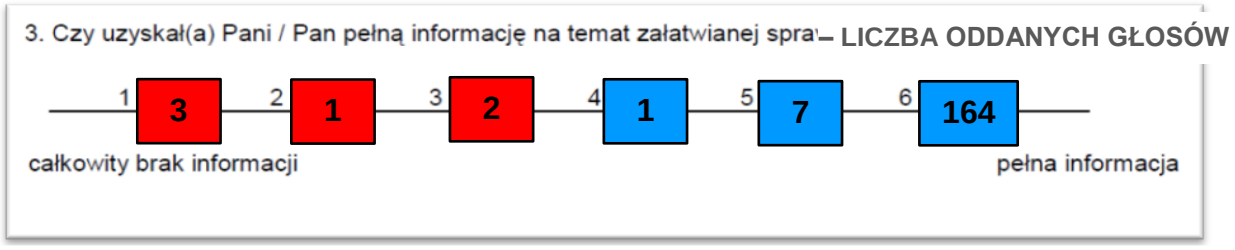



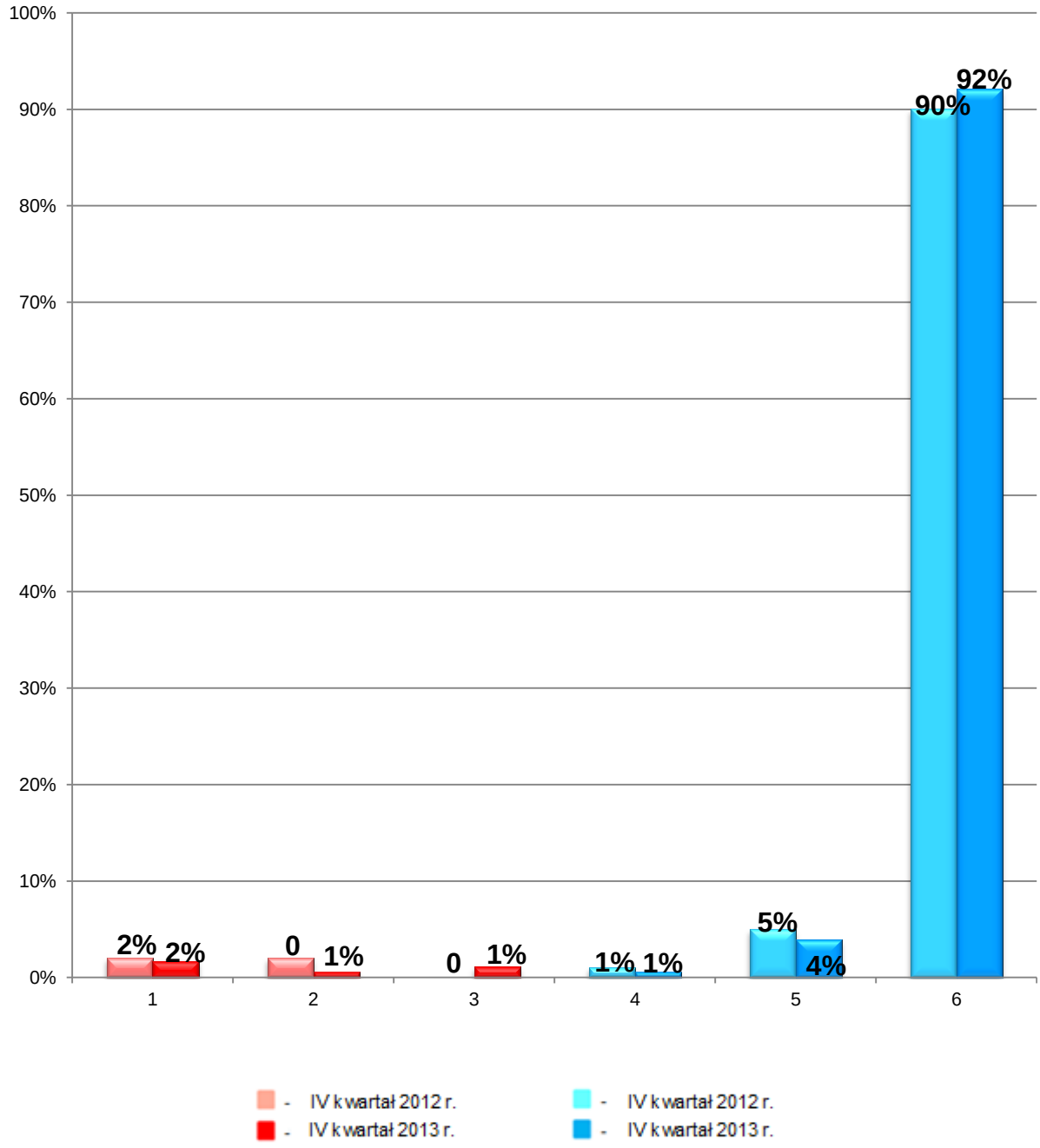
## 3.2. Kompetencje pracownika obsługującego



## 3.3. Informacja na temat załatwianej sprawy



## 3.4. Kultura obsługi klienta

