



RAPORT

Z BADANIA ANKIETOWEGO ZA ROK 2010 „Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta Tychy”

Sporządził	Pełnomocnik ds. Jakości	Sekretarz Miasta
 (data, podpis)	 (data, podpis i pieczęć)	 (data, podpis i pieczęć)

SKALA OCENY

NUMER
PYTANIA

OCENY NEGATYWNE

OCENY POZYTYWNE

1. Całkowity
brak zadowolenia

1

2

3

4

5

6

Pełna
satysfakcja

2. Niskie
kompetencje

1

2

3

4

5

6

Wysokie
kompetencje

3. Całkowity
brak informacji

1

2

3

4

5

6

Pełna
informacja

4. Niska kultura

1

2

3

4

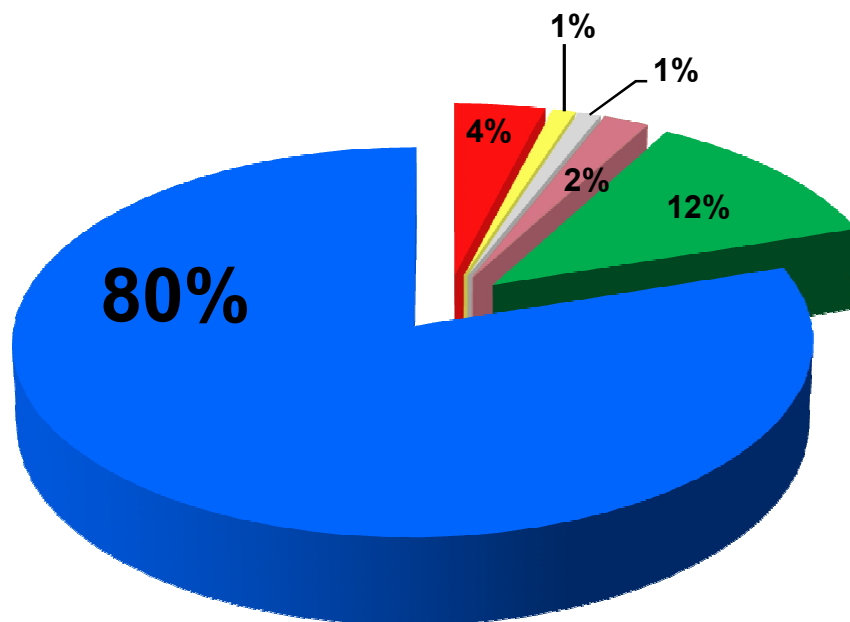
5

6

Wysoka
kultura

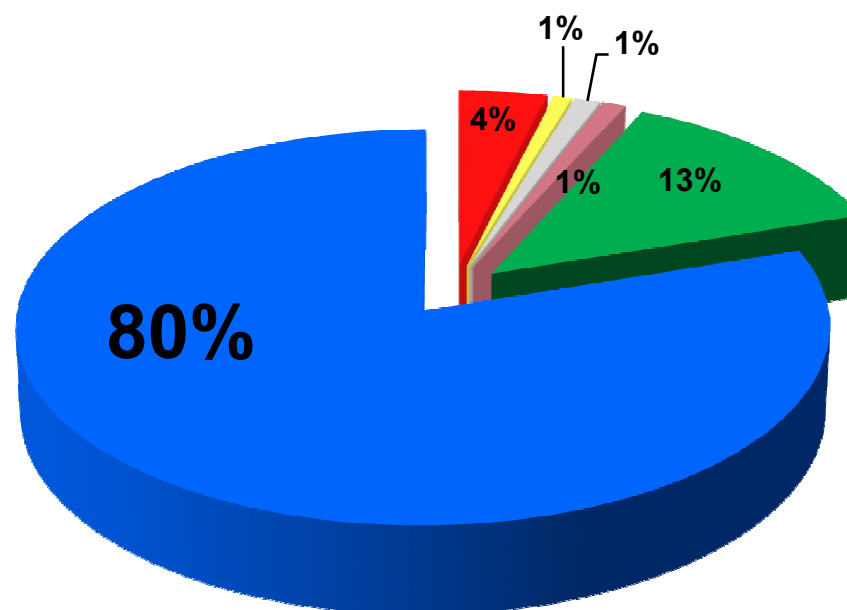
PYTANIE NR 1: PROSZĘ OCENIĆ SWOJE ZADOWOLENIE Z USŁUGI

ROK 2009



1 2 3 4 5 6

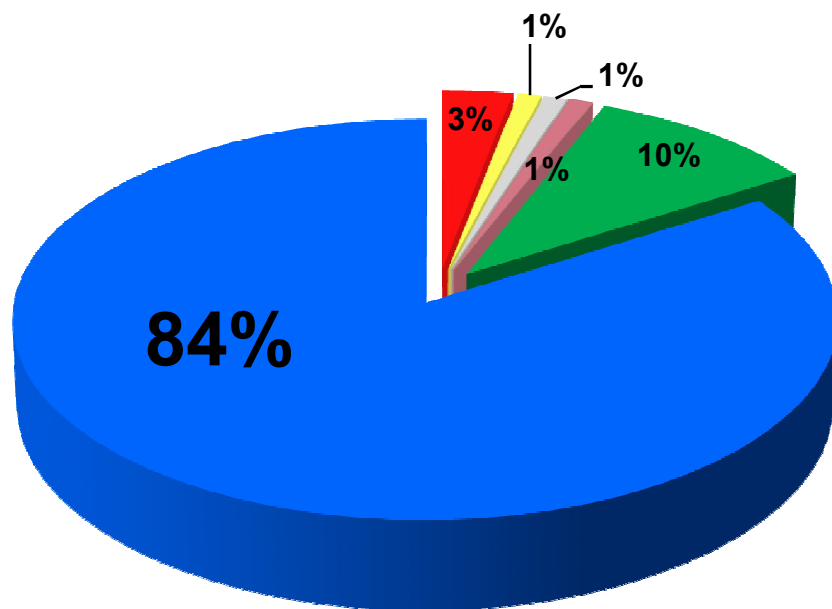
ROK 2010



1 2 3 4 5 6

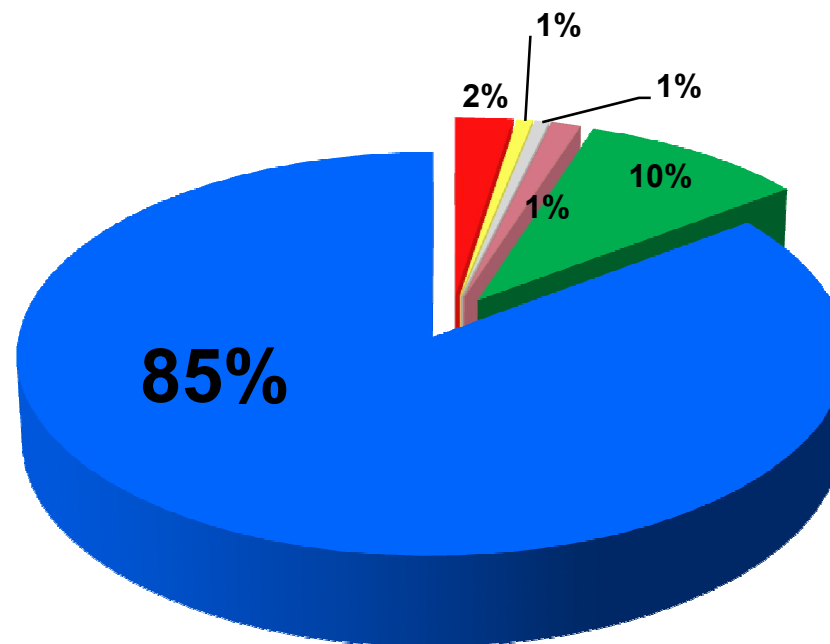
PYTANIE NR 2: PROSZĘ OCENIĆ KOMPETENCJE OBSŁUGUJĄCEGO PANIĄ/PANA PRACOWNIKA

ROK 2009



1 2 3 4 5 6

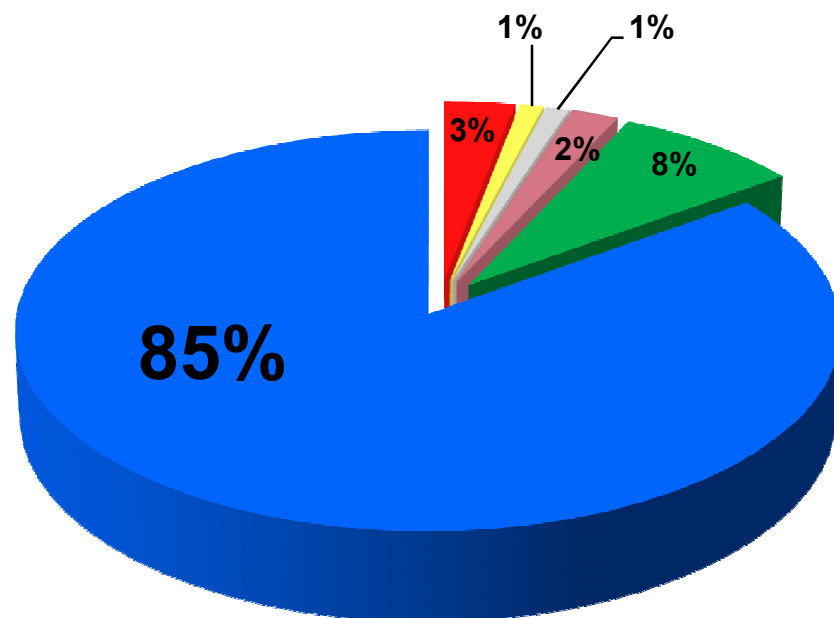
ROK 2010



1 2 3 4 5 6

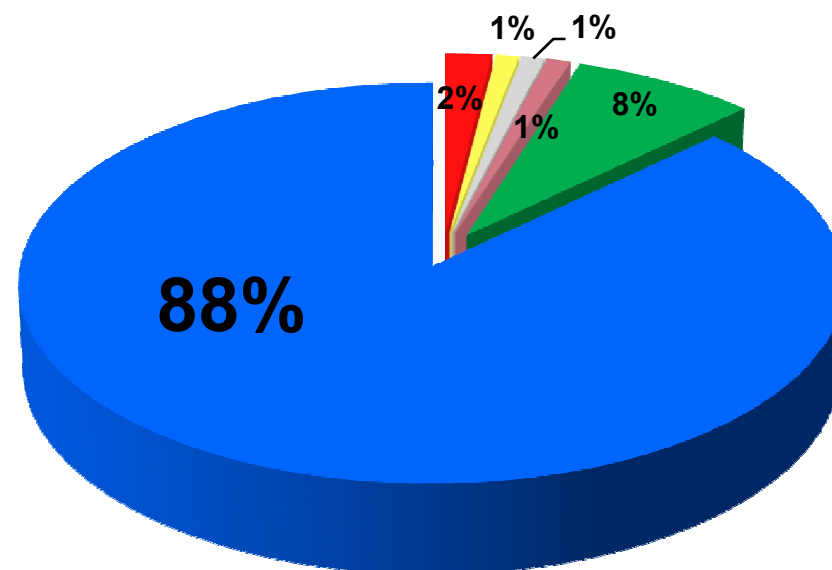
PYTANIE NR 3: CZY UZYSKAŁ(A) PANI/PAN PEŁNĄ INFORMACJĘ NA TEMAT ZAŁATWIANEJ SPRAWY?

ROK 2009



1 2 3 4 5 6

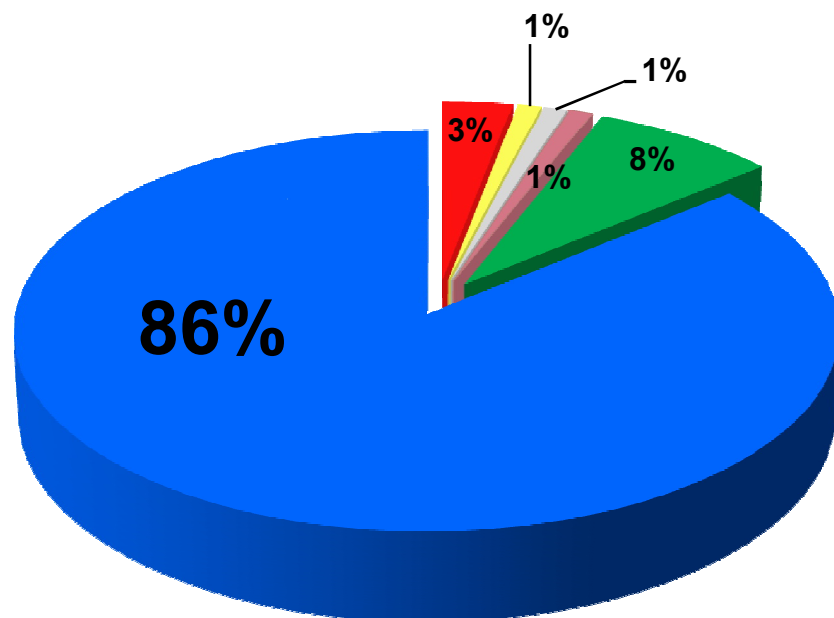
ROK 2010



1 2 3 4 5 6

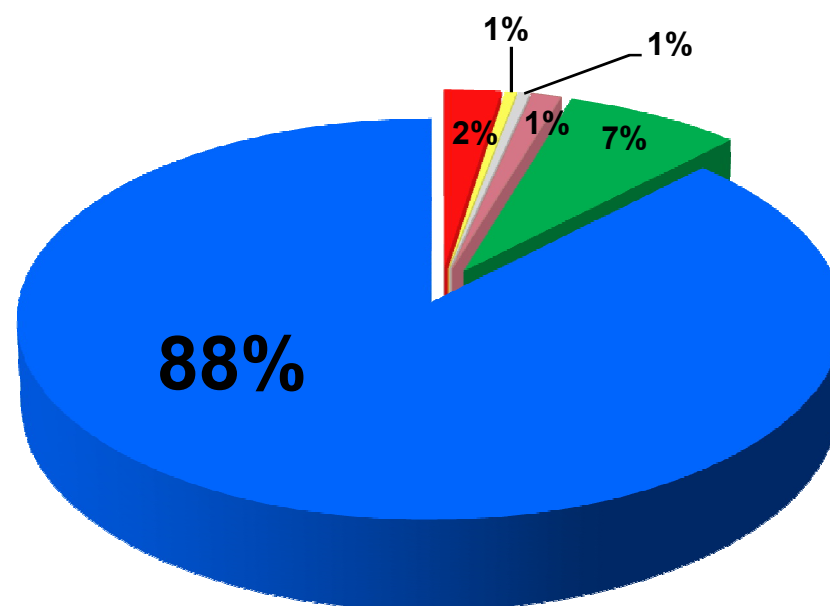
PYTANIE NR 4 PROSZĘ OCENIĆ KULTURĘ OBSŁUGI KLIENTA

ROK 2009



1 2 3 4 5 6

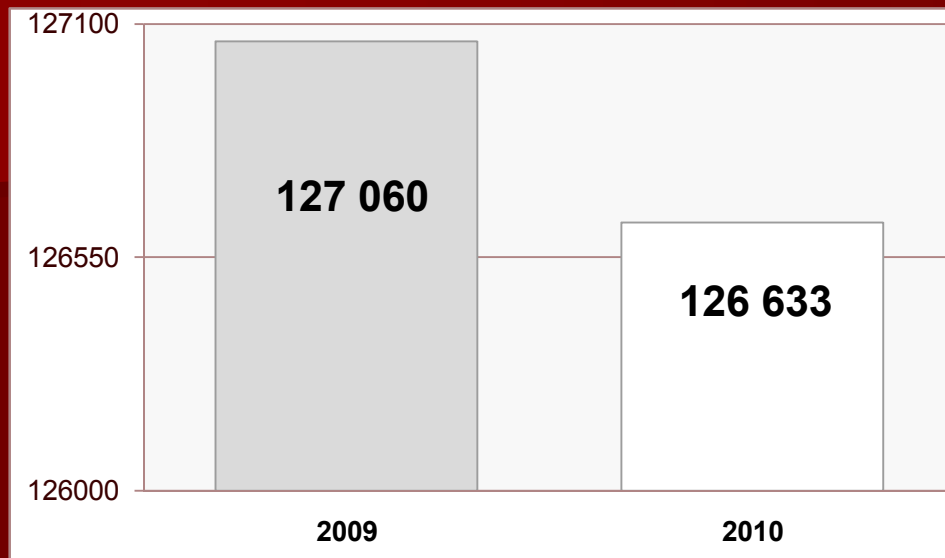
ROK 2010



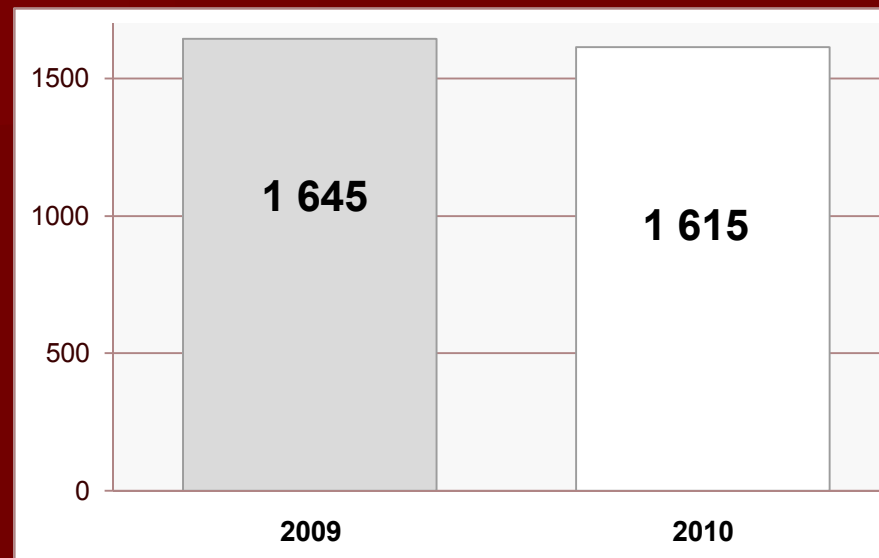
1 2 3 4 5 6

ILOŚĆ OSÓB BIORĄCYCH UDZIAŁ W ANKIECIE W STOSUNKU DO LICZBY MIESZKAŃCÓW

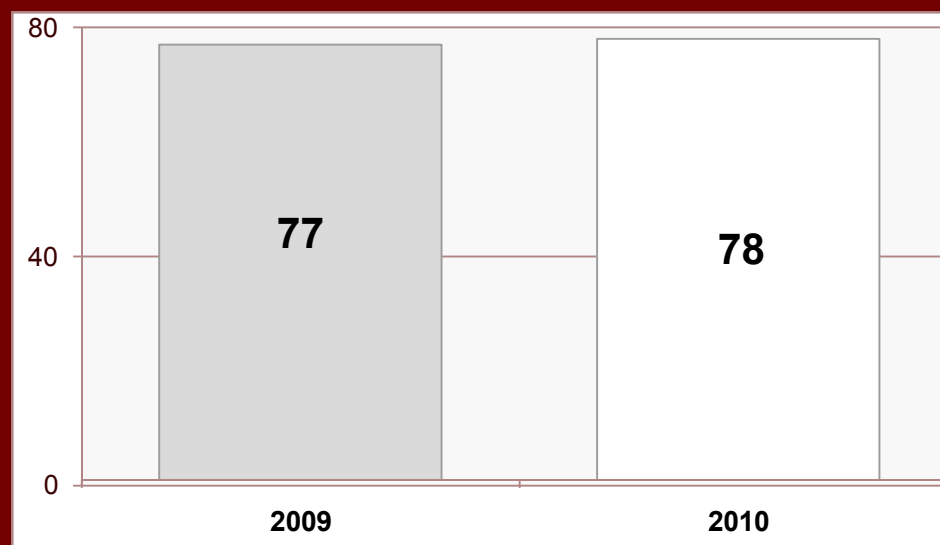
ILOŚĆ MIESZKAŃCÓW



ILOŚĆ WYPEŁNIONYCH ANKIET

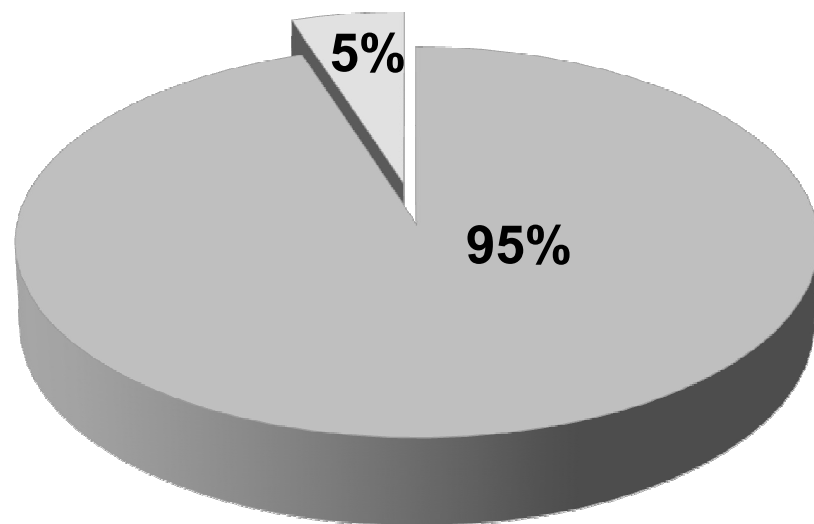


CO, KTÓRY MIESZKANIEC WZIĄŁ UDZIAŁ W BADANIU?



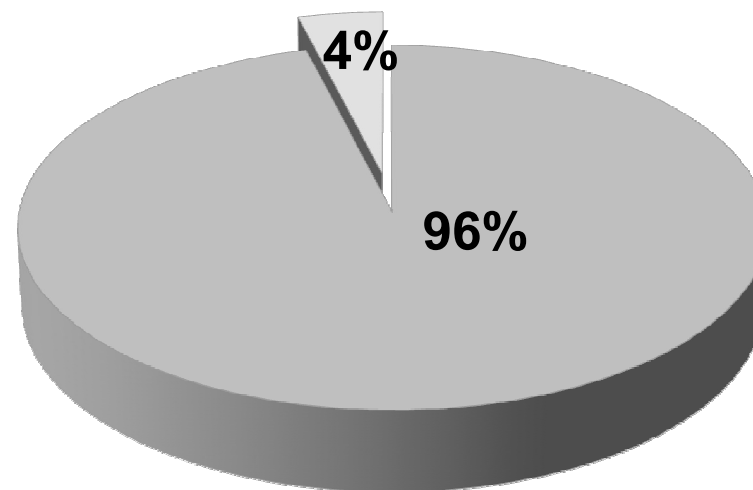
STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

ROK 2009



1:18

ROK 2010



1:23