Raport z badania ankietowego

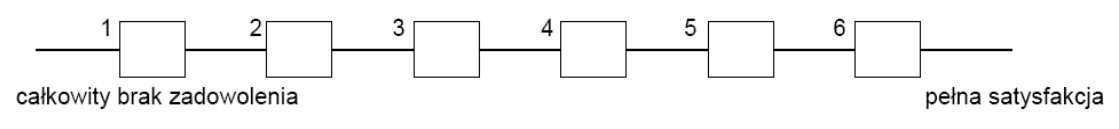
„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta Tychy”

II KWARTAŁ 2009 r.

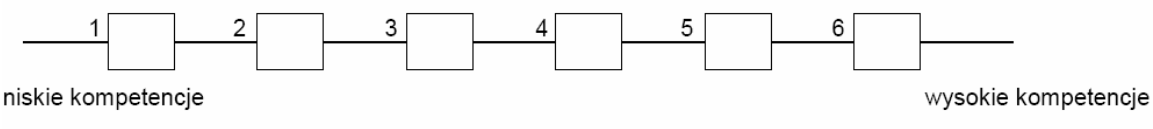
Sporządził	Pełnomocnik ds. Jakości	Sekretarz Miasta
…….. (data, podpis)	…… (data, podpis i pieczątka)	…… (data, podpis i pieczątka)

PYTANIA ZADANE W ANKIECIE

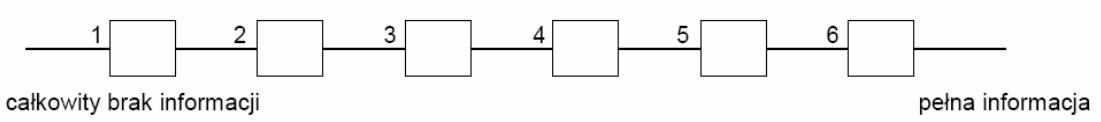
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi



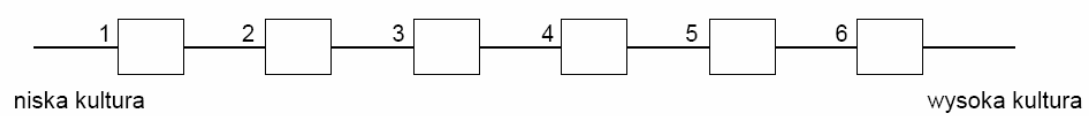
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/Pana pracownika



3. Czy uzyskał(a) Pani/Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy?



4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta

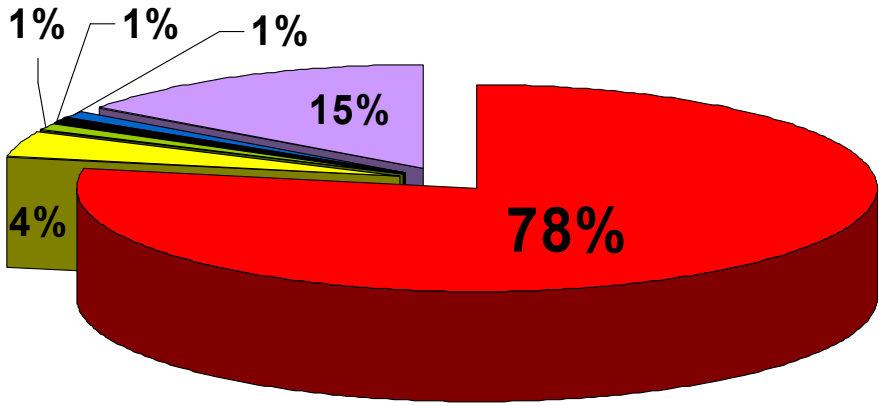


SKALA OCENY

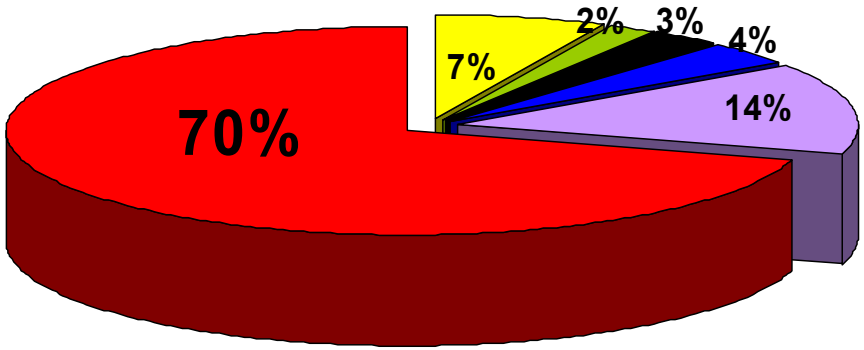
NUMER PYTANIA

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

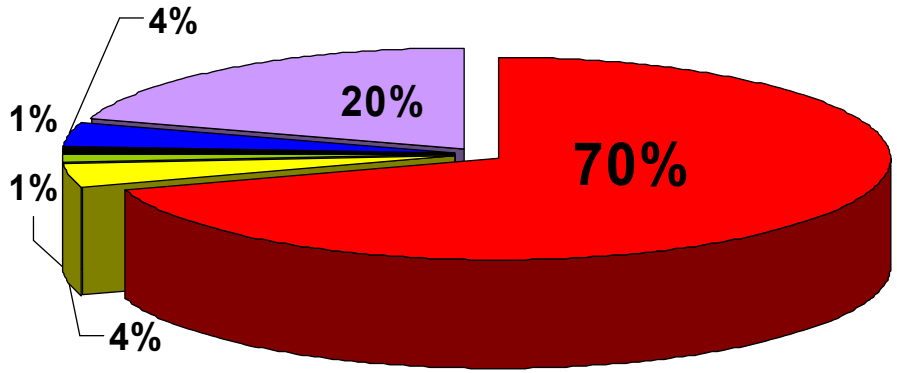
Pytanie Nr 1 PROSZĘ OCENIĆ SWOJE ZADOWOLENIE Z USŁUGI



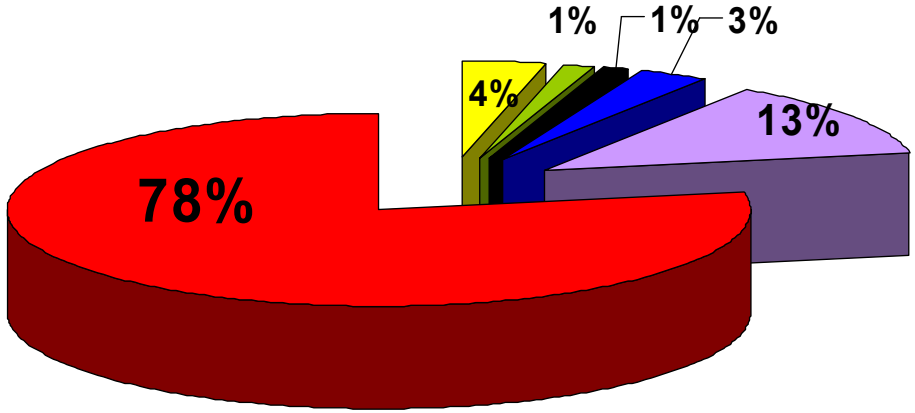
I kwartał 2008 r.



I kwartał 2009 r.



II kwartał 2008 r.

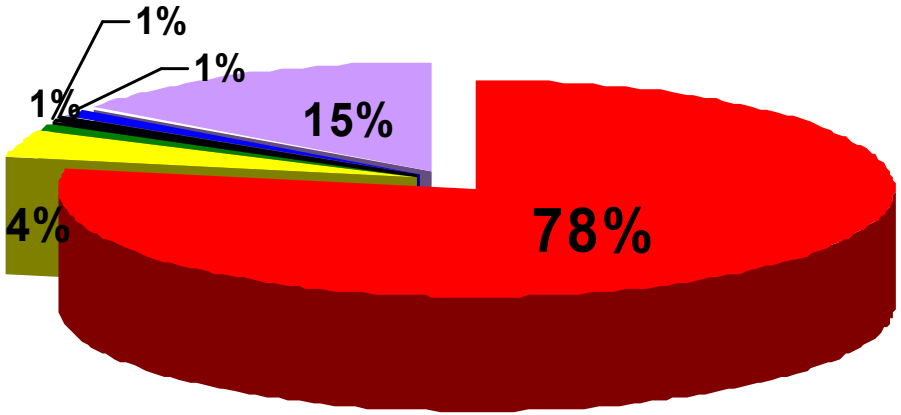


II kwartał 2009 r.

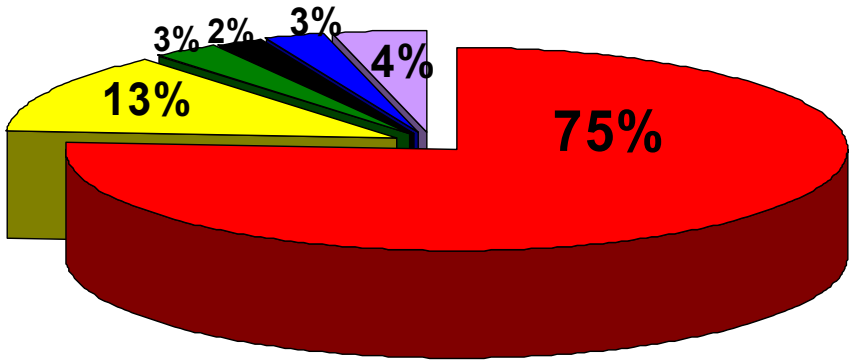
1 2 3 4 5 6

całkowity brak zadowolenia pełna satysfakcja

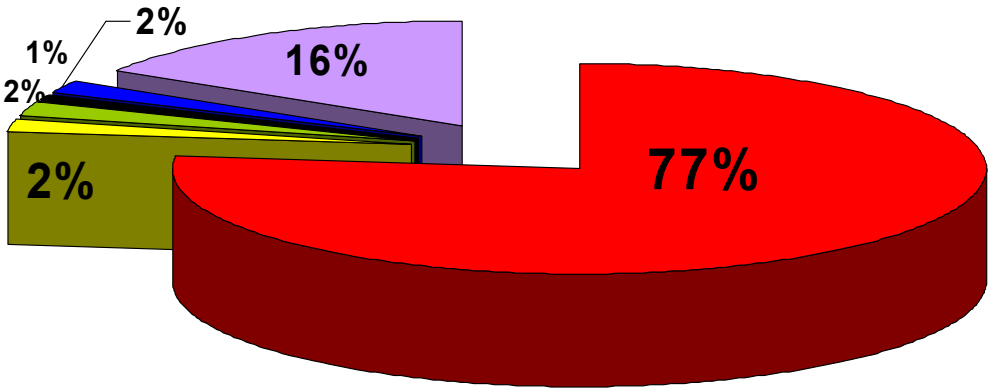
Pytanie Nr 2 PROSZĘ OCENIĆ KOMPETENCJE OBSŁUGUJĄCEGO PANIĄ/PANA PRACOWNIKA



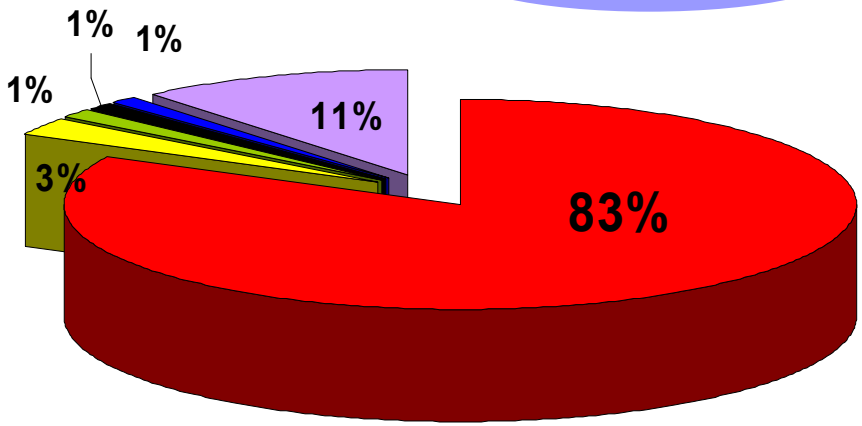
I kwartał 2008 r.



I kwartał 2009 r.



II kwartał 2008 r.

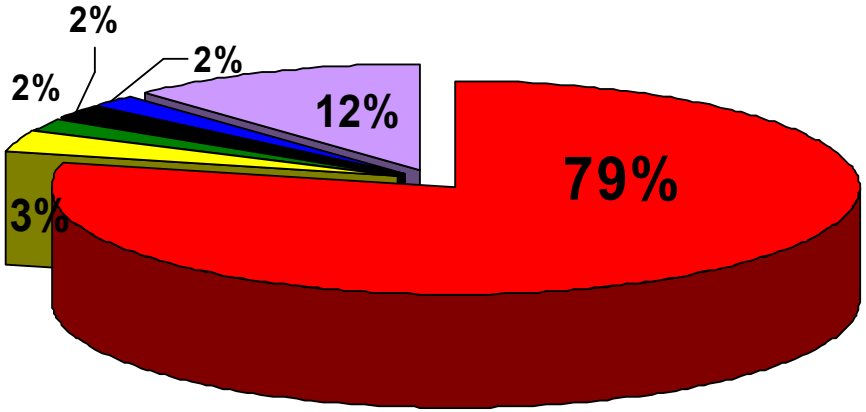


II kwartał 2009 r.

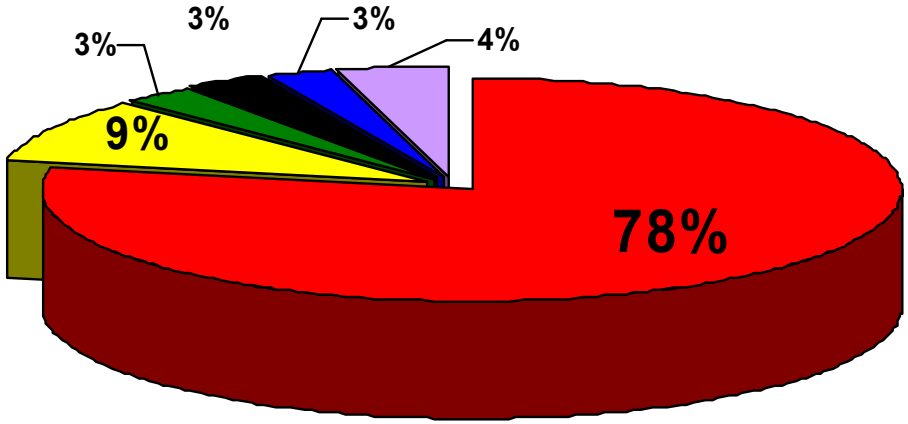
1 2 3 4 5 6

niskie kompetencje wysokie kompetencje

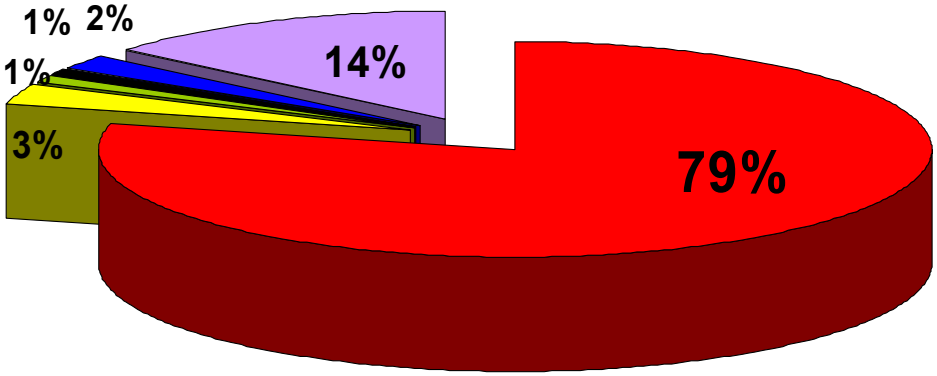
Pytanie Nr 3 CZY UZYSKAŁ(A) PANI/PAN PEŁNĄ INFORMACJĘ NA TEMAT ZAŁATWIANEJ SPRAWY?



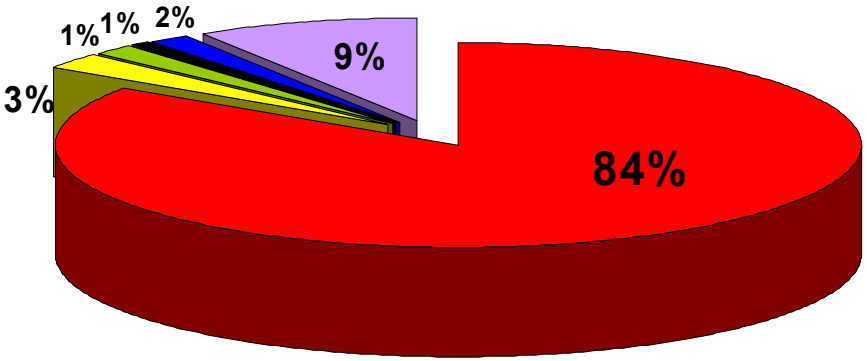
I kwartał 2008 r.



I kwartał 2009 r.



II kwartał 2008 r.

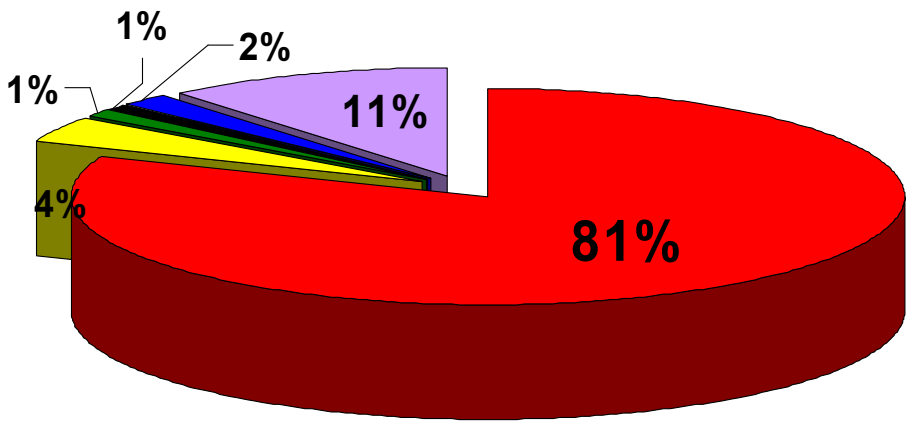


II kwartał 2009 r.

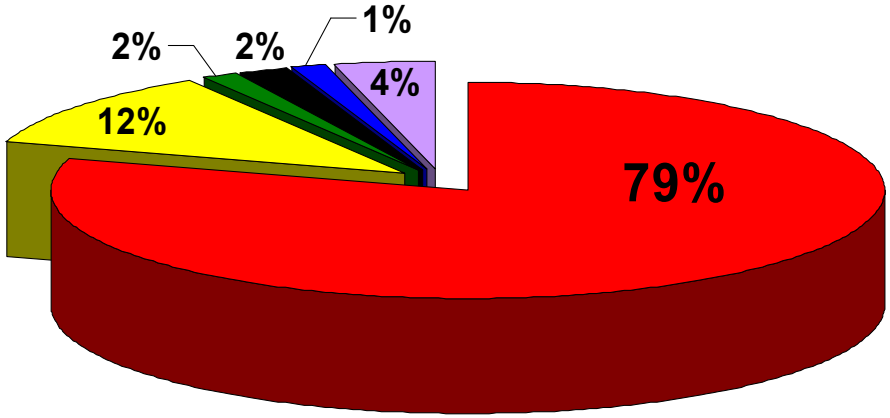
1 2 3 4 5 6

całkowity brak informacji pełna informacja

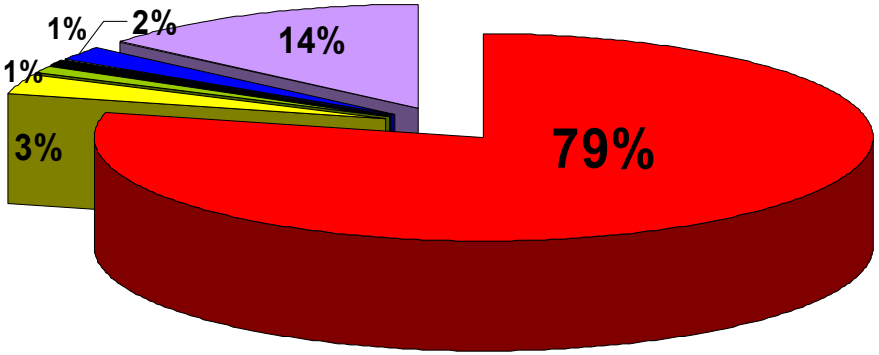
Pytanie Nr 4 PROSZĘ OCENIĆ KULTURĘ OBSŁUGI KLIENTA



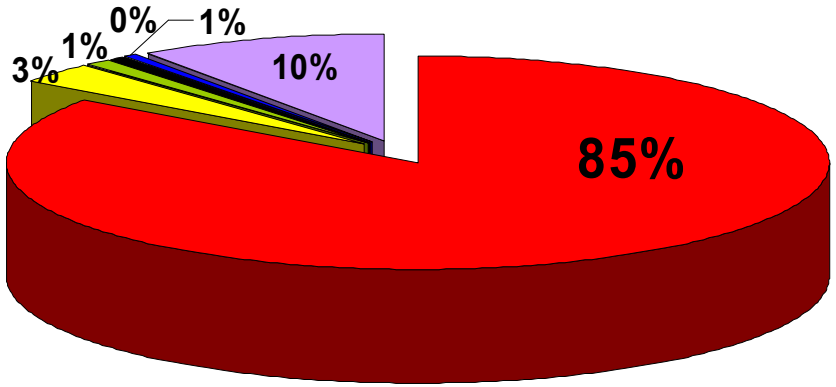
I kwartał 2008 r.



I kwartał 2009 r.



II kwartał 2008 r.



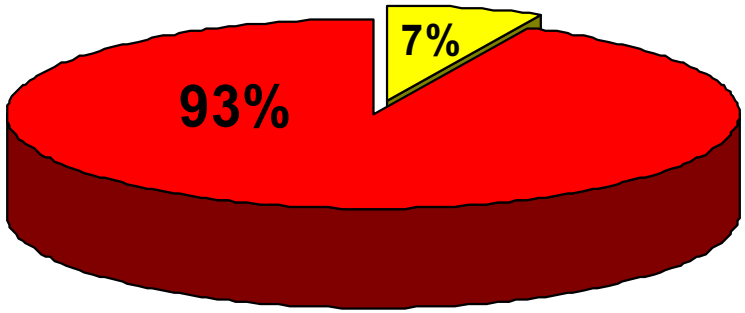
II kwartał 2009 r.

1 2 3 4 5 6

niska kultura wysoka kultura

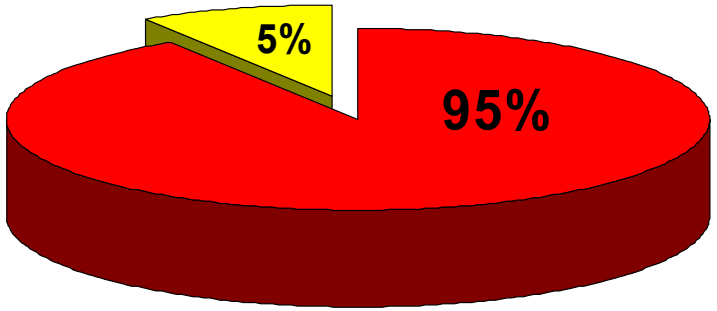
STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

1:13



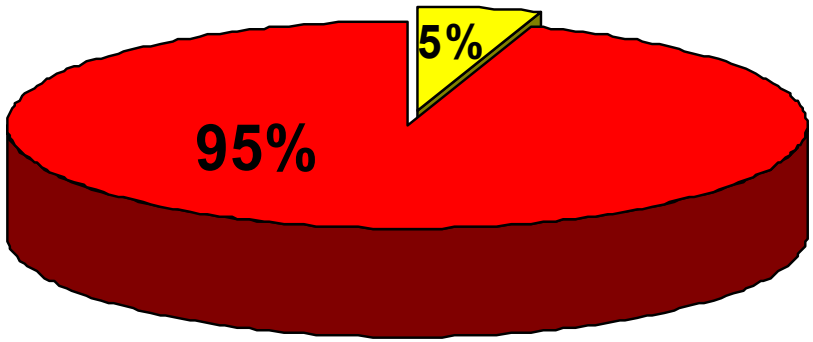
I kwartał 2008 r.

1:10



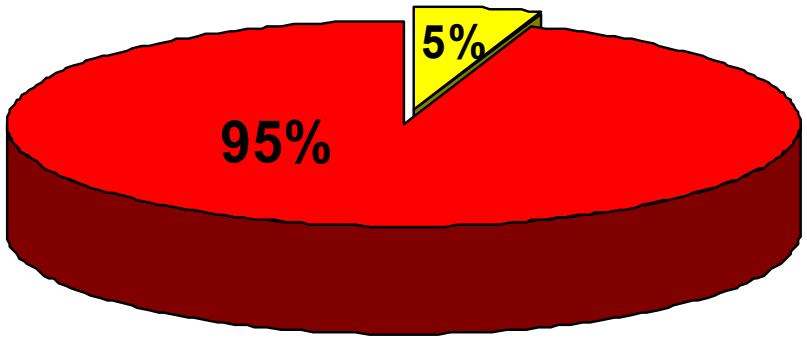
I kwartał 2009 r.

1:19



II kwartał 2008 r.

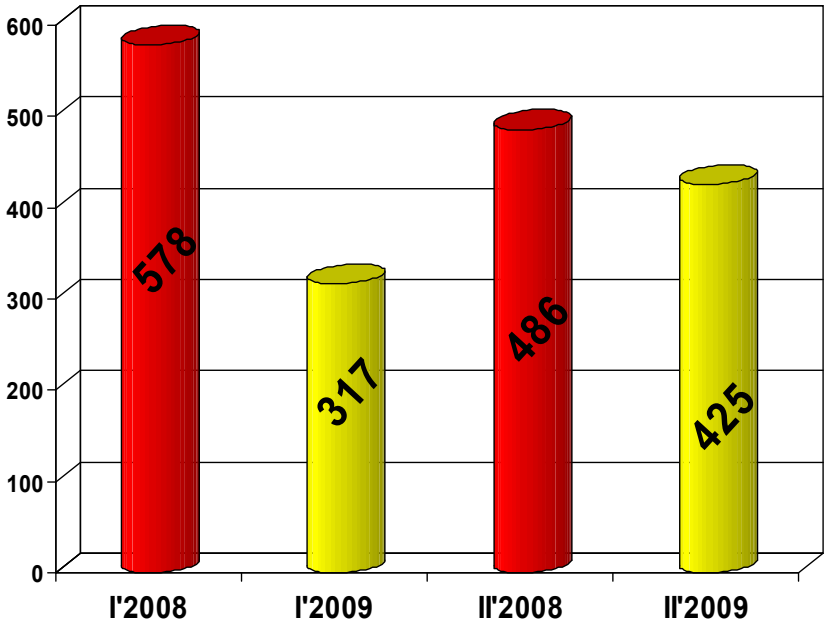
1:18



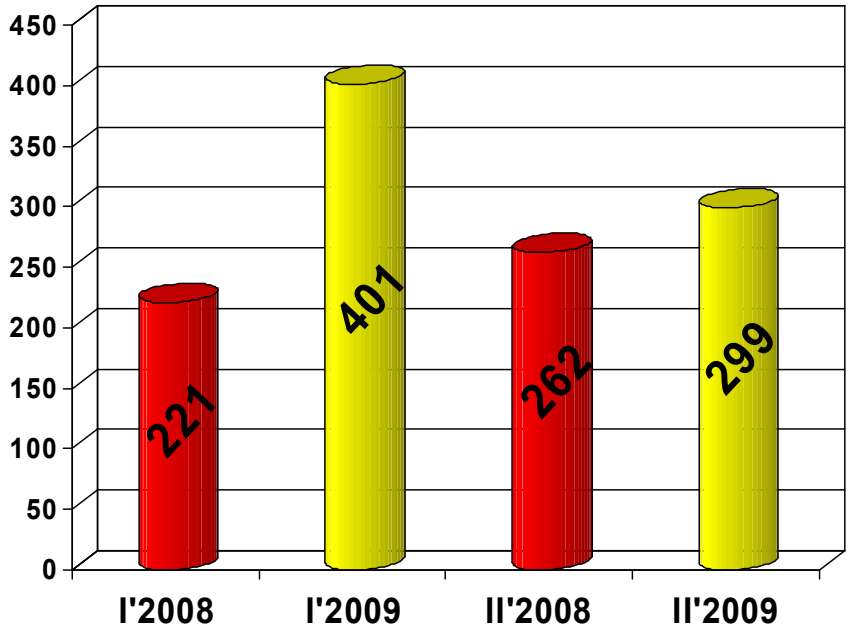
II kwartał 2009 r.

ILOŚĆ OSÓB BIORĄCYCH UDZIAŁ W ANKIECIE W STOSUNKU DO LICZBY MIESZKAŃCÓW

Ilość wypełnionych ankiet



Co, który mieszkaniec wziął udział w badaniu ?



ROK	Ilość wypełnionych ankiet	Liczba mieszkańców	Co, który mieszkaniec wziął udział w badaniu?
I'2008	578	127 911	221
I'2009	317	127 299	401
II'2008	486	127 773	262
II'2009	425	127 299	299