



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 pieczętka) (data, podpis i pieczętka)

PYTANIA ZADANE W ANKIECIE

1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi

— 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 —

całkowity brak zadowolenia pełna satysfakcja

2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/Pana pracownika

— 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 —

niskie kompetencje wysokie kompetencje

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

— 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 —

całkowity brak informacji pełna informacja

4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta

— 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 —

niska kultura wysoka kultura



SKALA OCENY

PYTANIA

NUMER

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

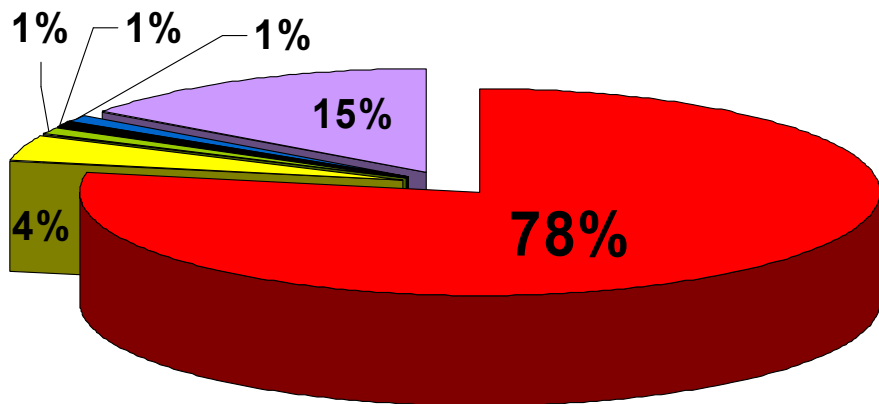
Pełna informacja

4. Niska kultura

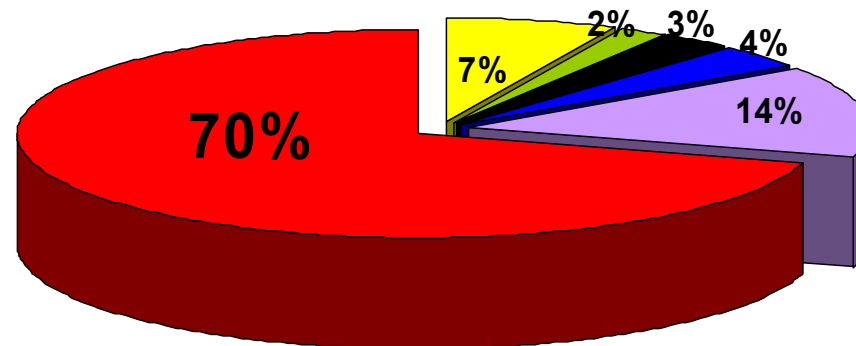
1 2 3 4 5 6

Wysoka kultura

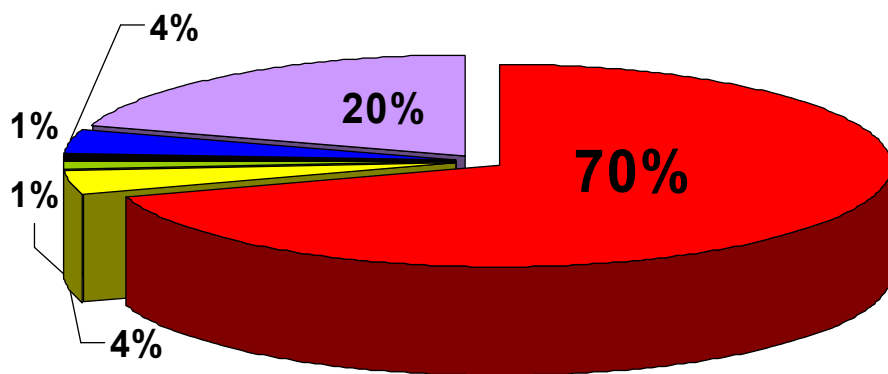
Pytanie Nr 1 PROSZĘ OCENIĆ SWOJE ZADOWOLENIE Z USŁUGI



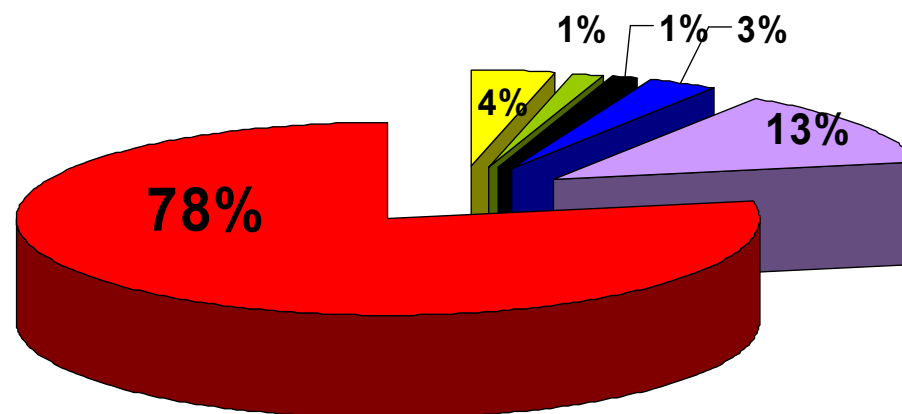
I kwartał 2008 r.



I kwartał 2009 r.



II kwartał 2008 r.



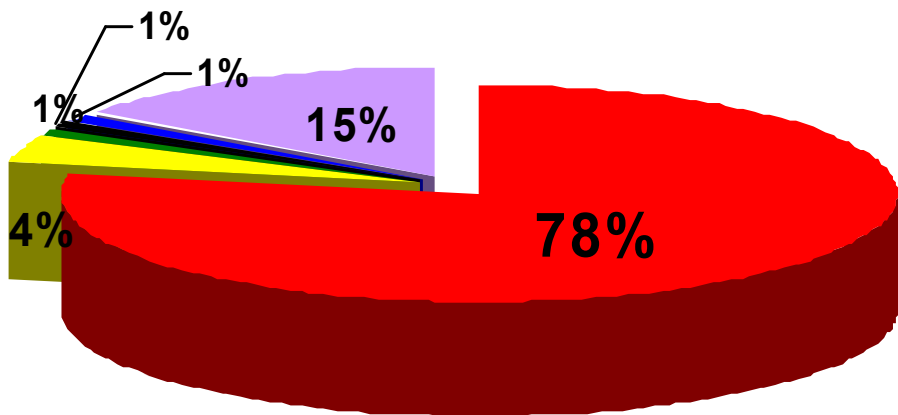
II kwartał 2009 r.



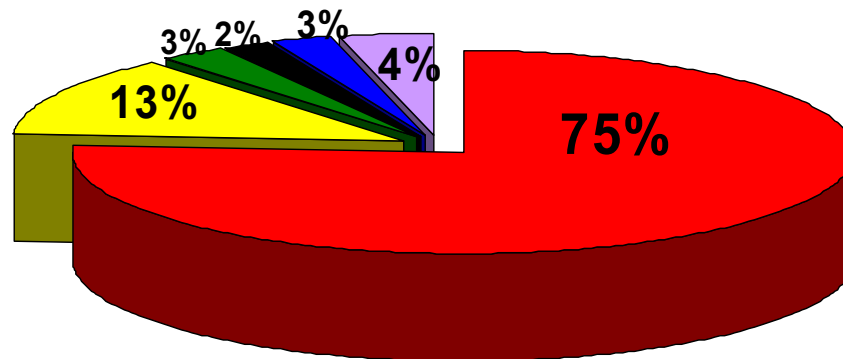
całkowity brak zadowolenia

pełna satysfakcja

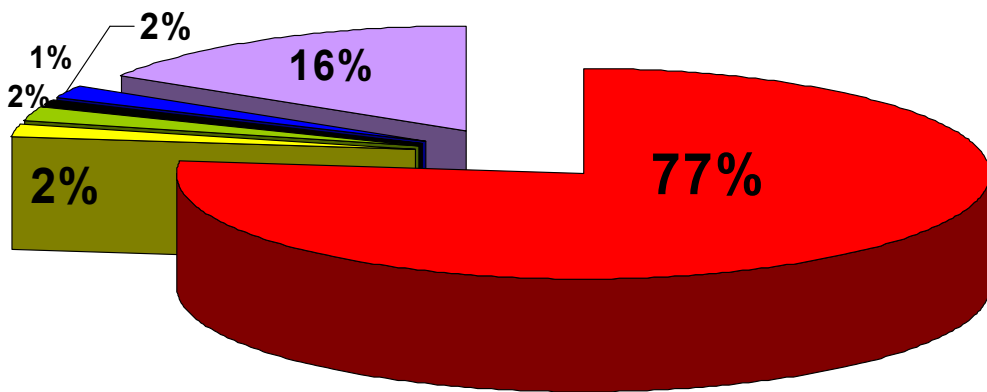
Pytanie Nr 2 PROSZĘ OCENIĆ KOMPETENCJE OBSŁUGUJĄCEGO PANIĄ/PANA PRACOWNIKA



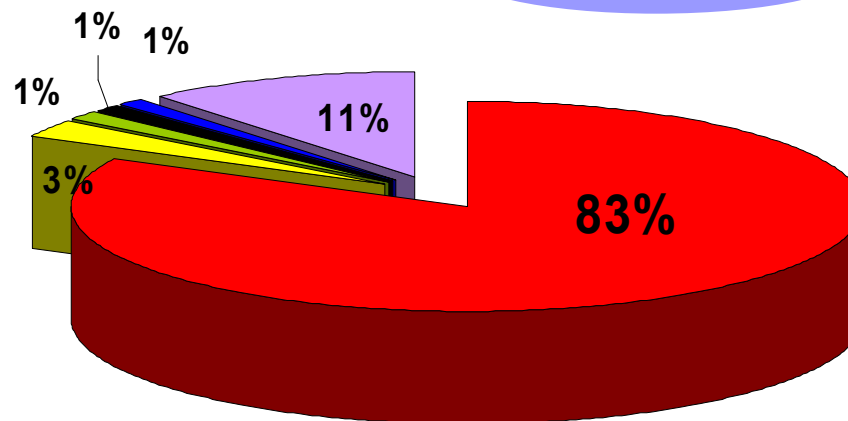
I kwartał 2008 r.



I kwartał 2009 r.



II kwartał 2008 r.

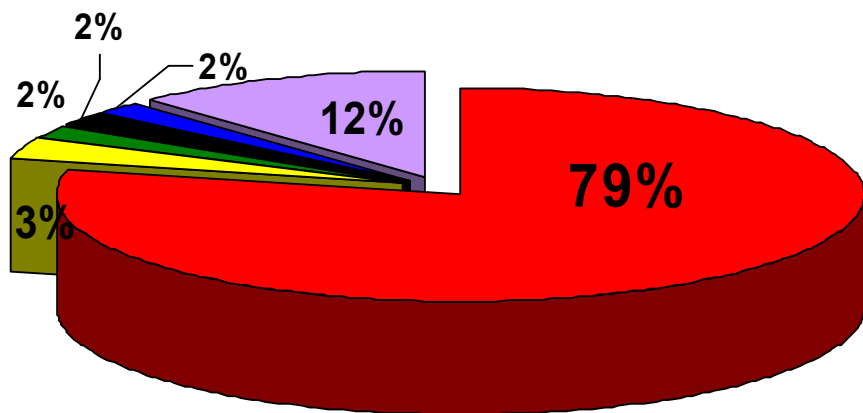


II kwartał 2009 r.

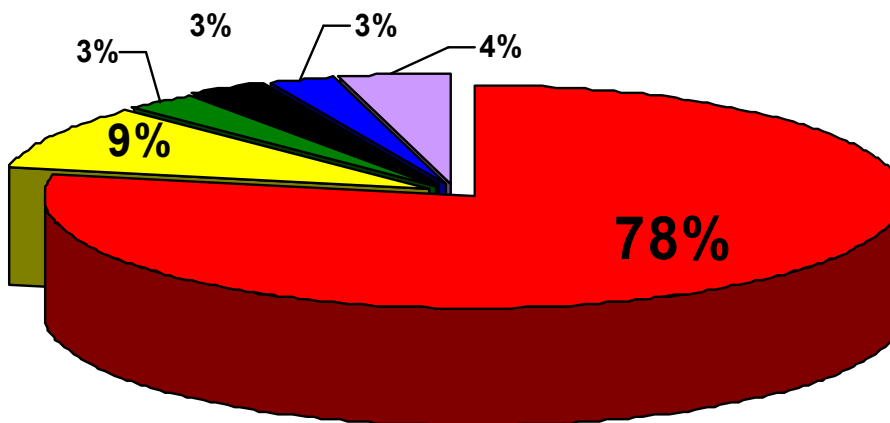




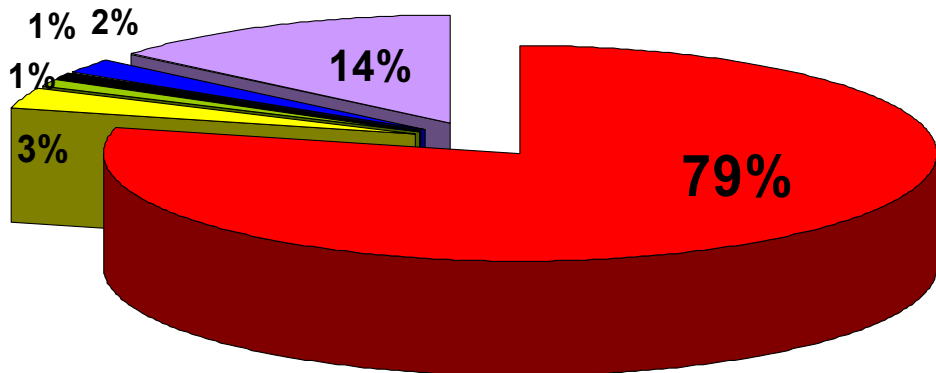
Pytanie Nr 3 CZY UZYSKAŁ(A) PANI/PAN PEŁNĄ INFORMACJĘ NA TEMAT ZAŁATWIANEJ SPRAWY?



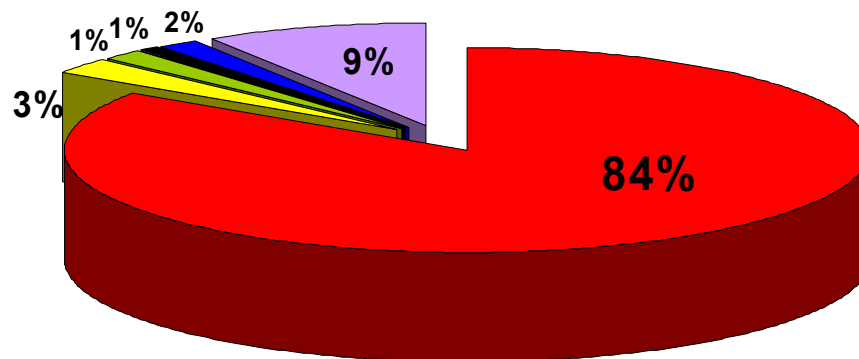
I kwartał 2008 r.



I kwartał 2009 r.



II kwartał 2008 r.



II kwartał 2009 r.

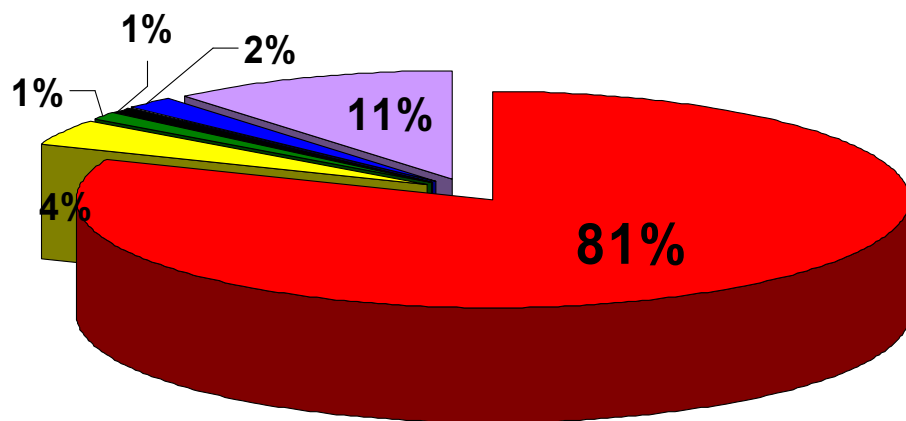


całkowity brak informacji

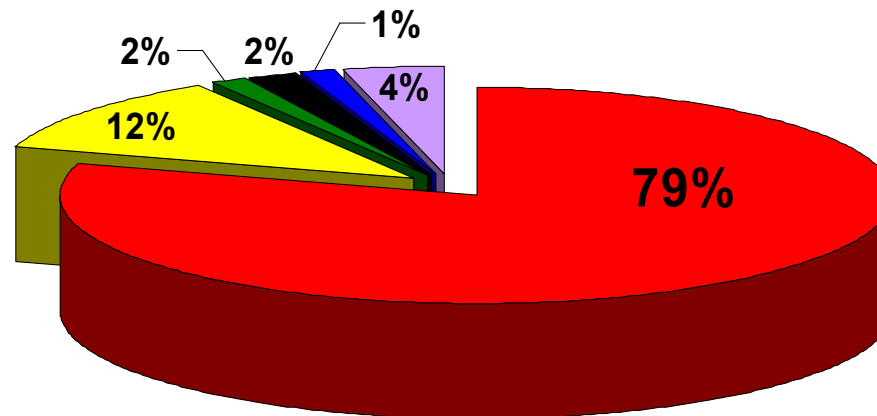
pełna informacja



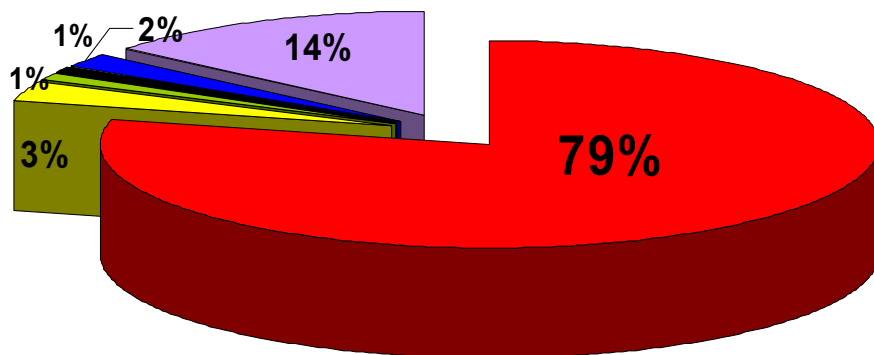
Pytanie Nr 4 PROSZĘ OCENIĆ KULTURĘ OBSŁUGI KLIENTA



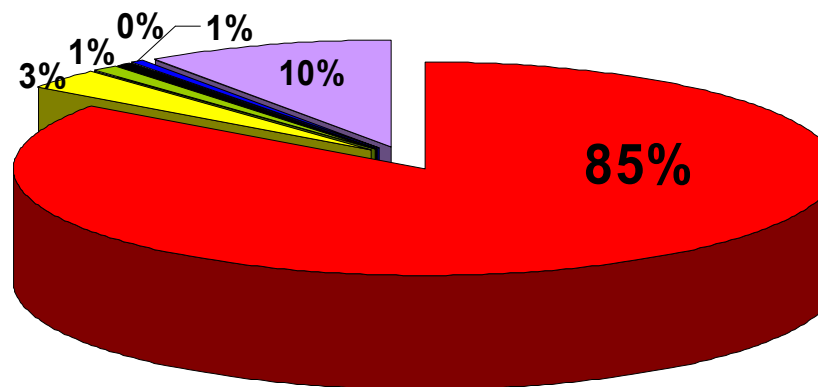
I kwartał 2008 r.



I kwartał 2009 r.



II kwartał 2008 r.



II kwartał 2009 r.

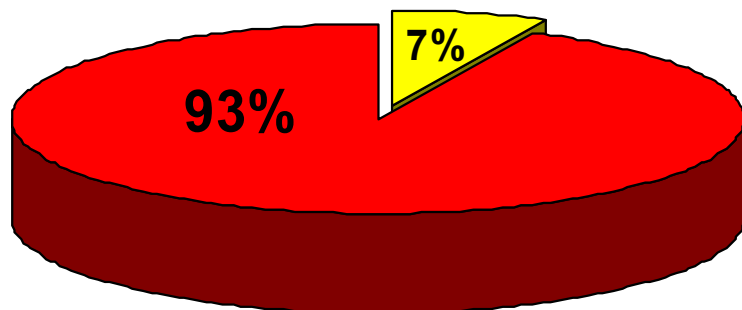


niska kultura

wysoka kultura

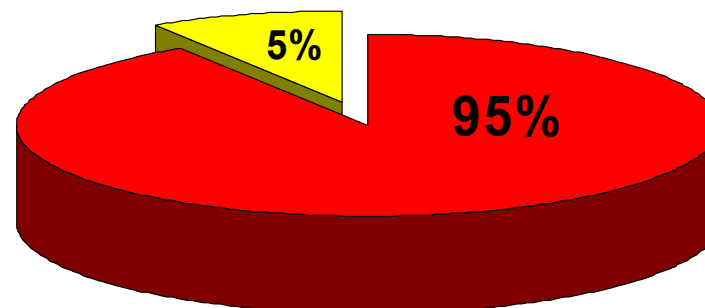
STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

1:13



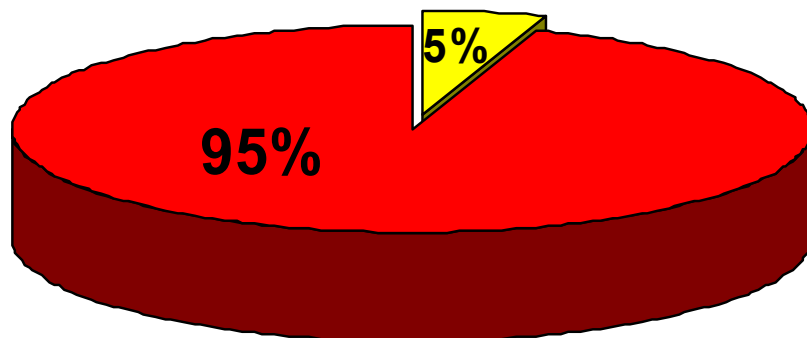
I kwartał 2008 r.

1:10



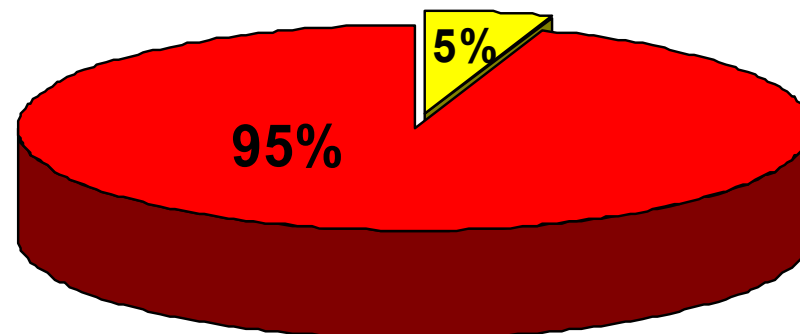
I kwartał 2009 r.

1:19



II kwartał 2008 r.

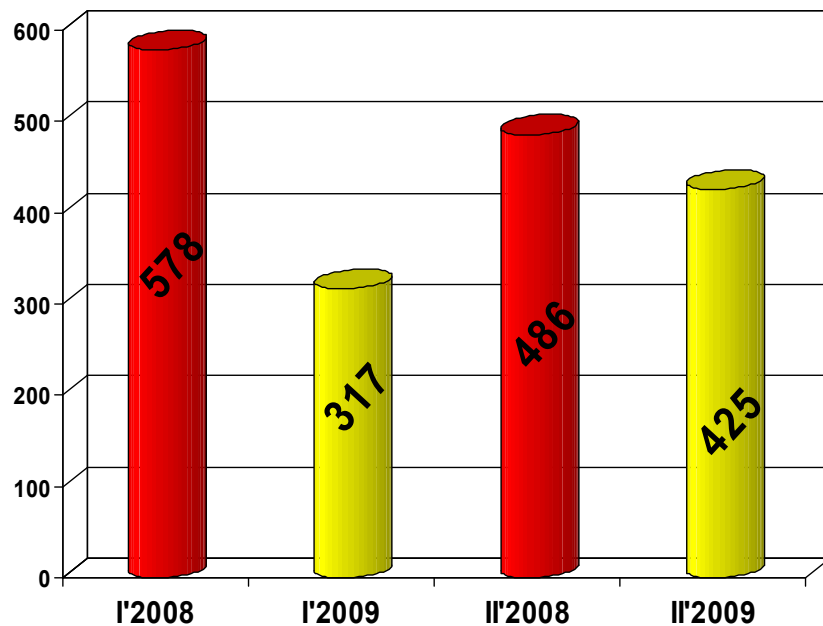
1:18



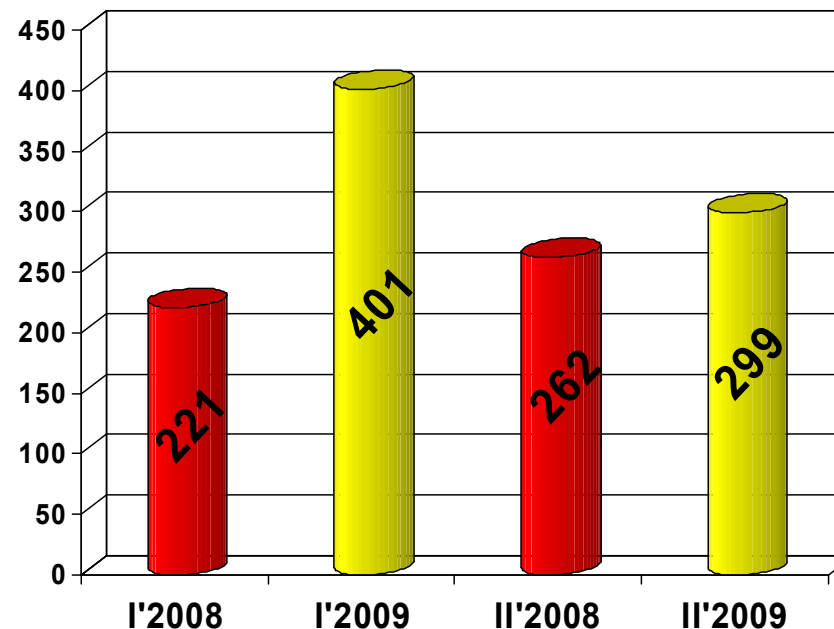
II kwartał 2009 r.

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