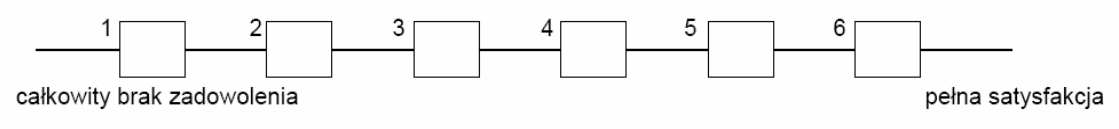
Raport z badania ankietowego

„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta Tychy”

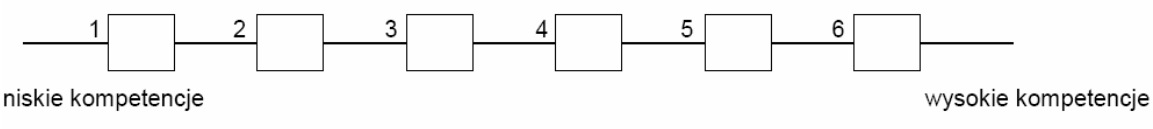
IV KWARTAŁ 2009 r.

PYTANIA ZADANE W ANKIECIE

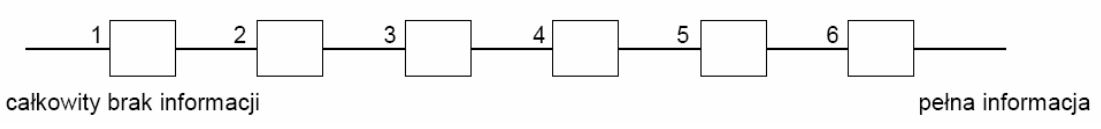
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi



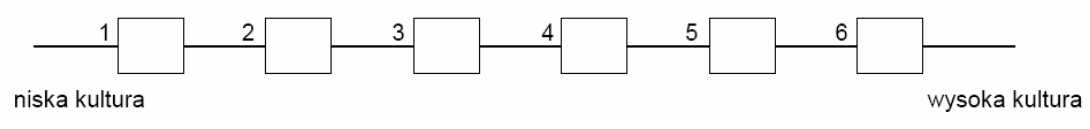
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/Pana pracownika



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



4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta

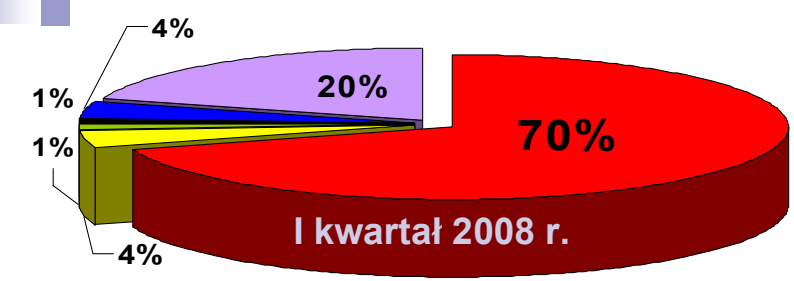


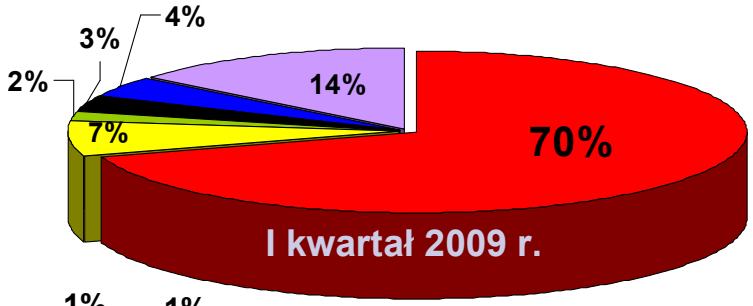
SKALA OCENY

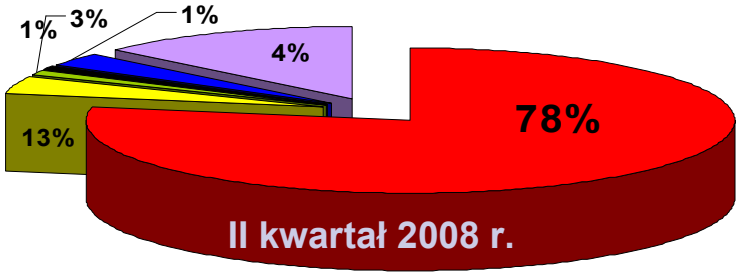
NUMER PYTANIA

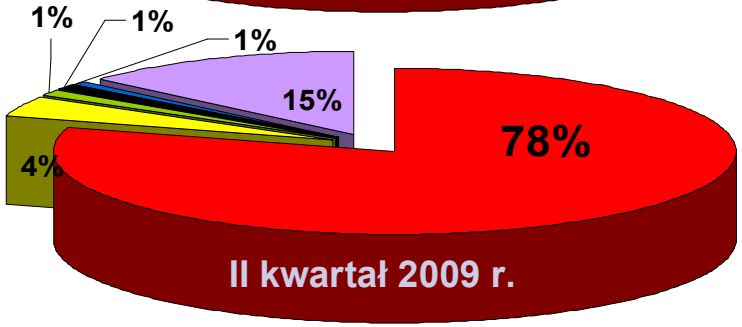
1.	Całkowity brak zadowolenia	1 2 3 4 5 6	Pełna satysfakcja
2.	Niskie kompetencje	1 2 3 4 5 6	Wysokie kompetencje
3.	Całkowity brak informacji	1 2 3 4 5 6	Pełna informacja
4.	Niska kultura	1 2 3 4 5 6	Wysoka kultura

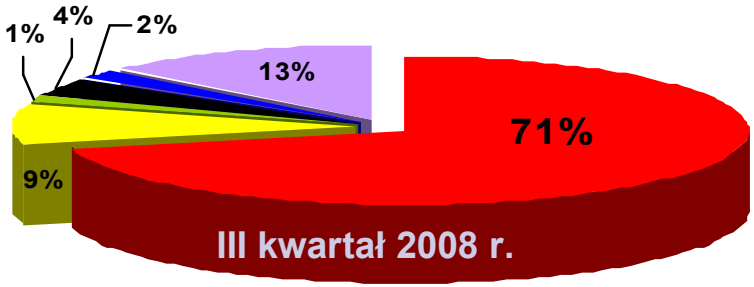
Pytanie Nr 1 PROSZĘ OCENIĆ SWOJE ZADOWOLENIE Z USŁUGI

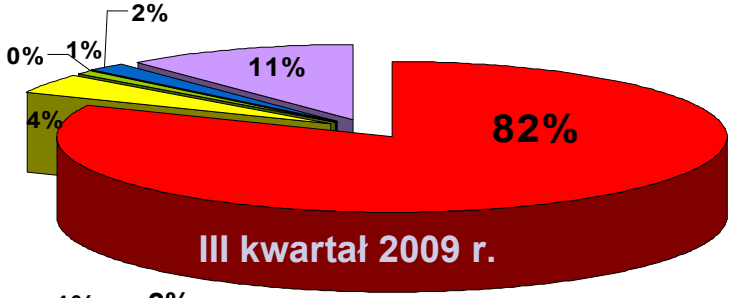


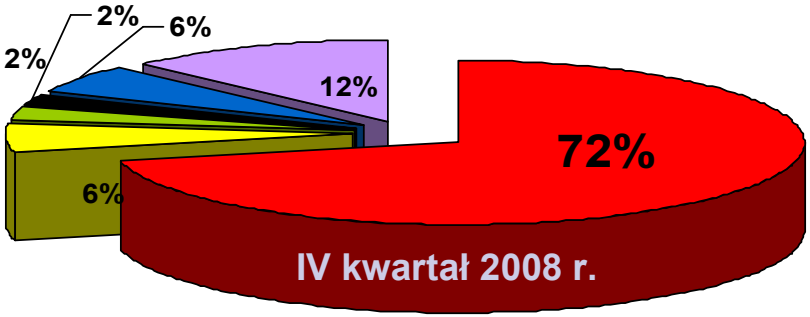


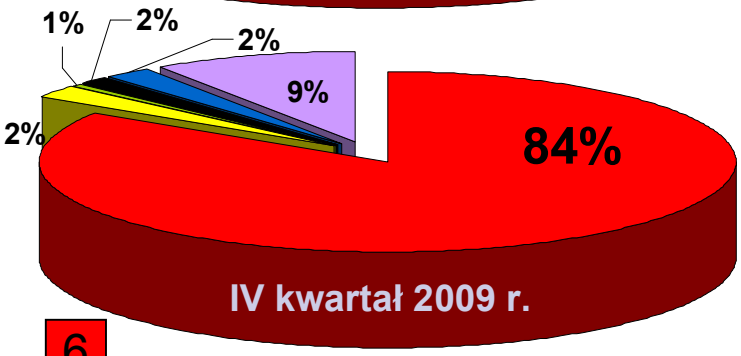








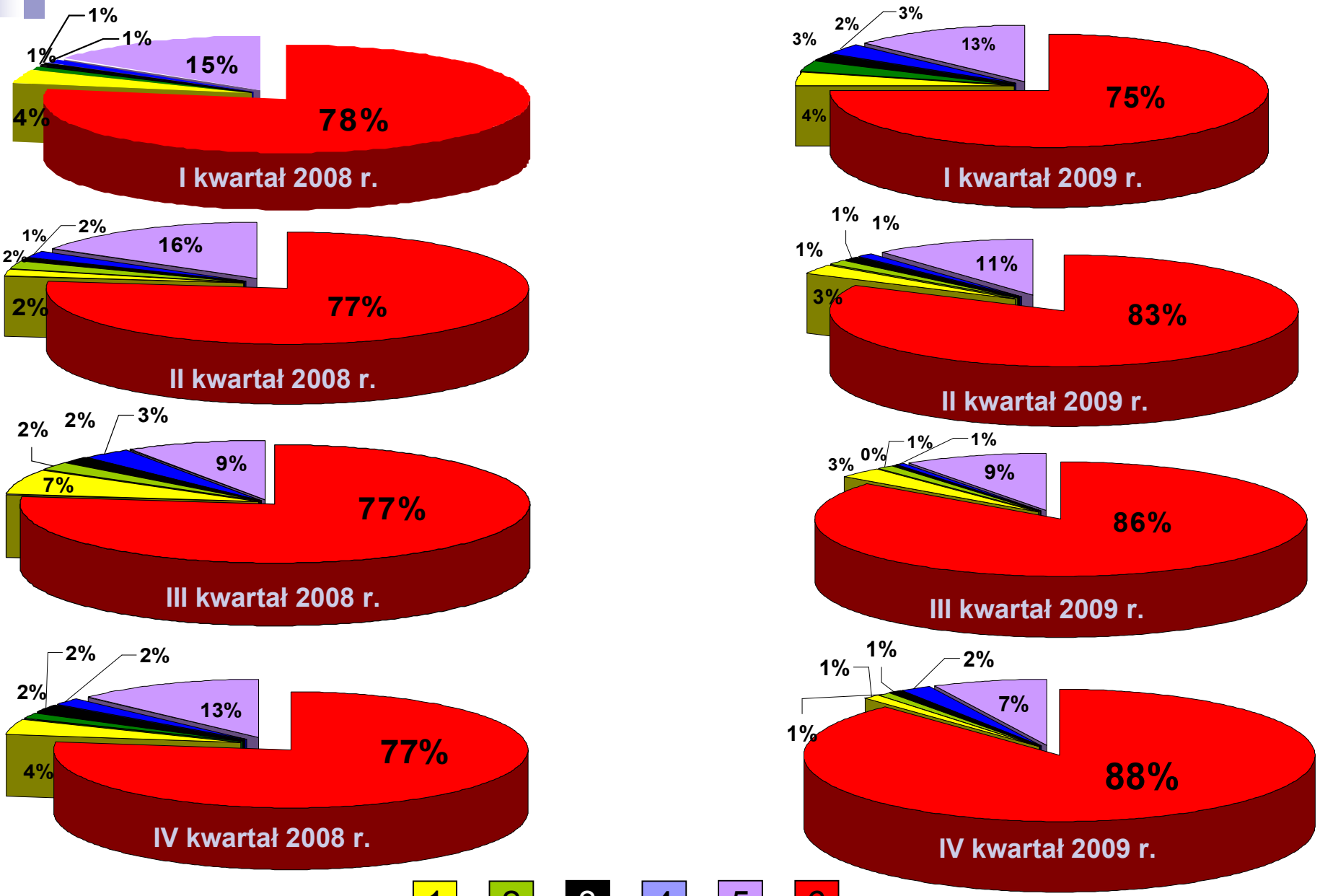




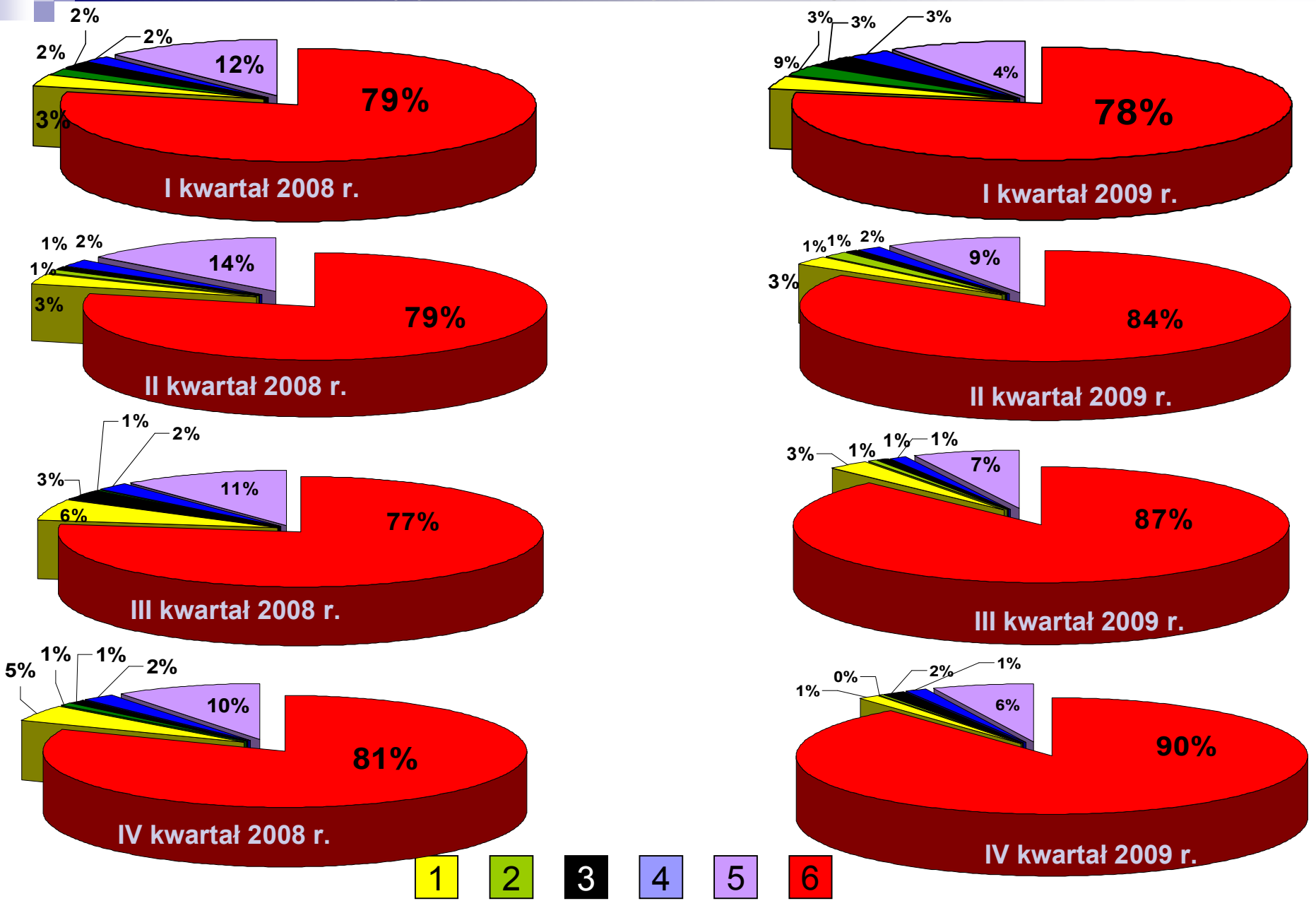
1 2 3 4 5 6

całkowity brak zadowolenia — pełna satysfakcja

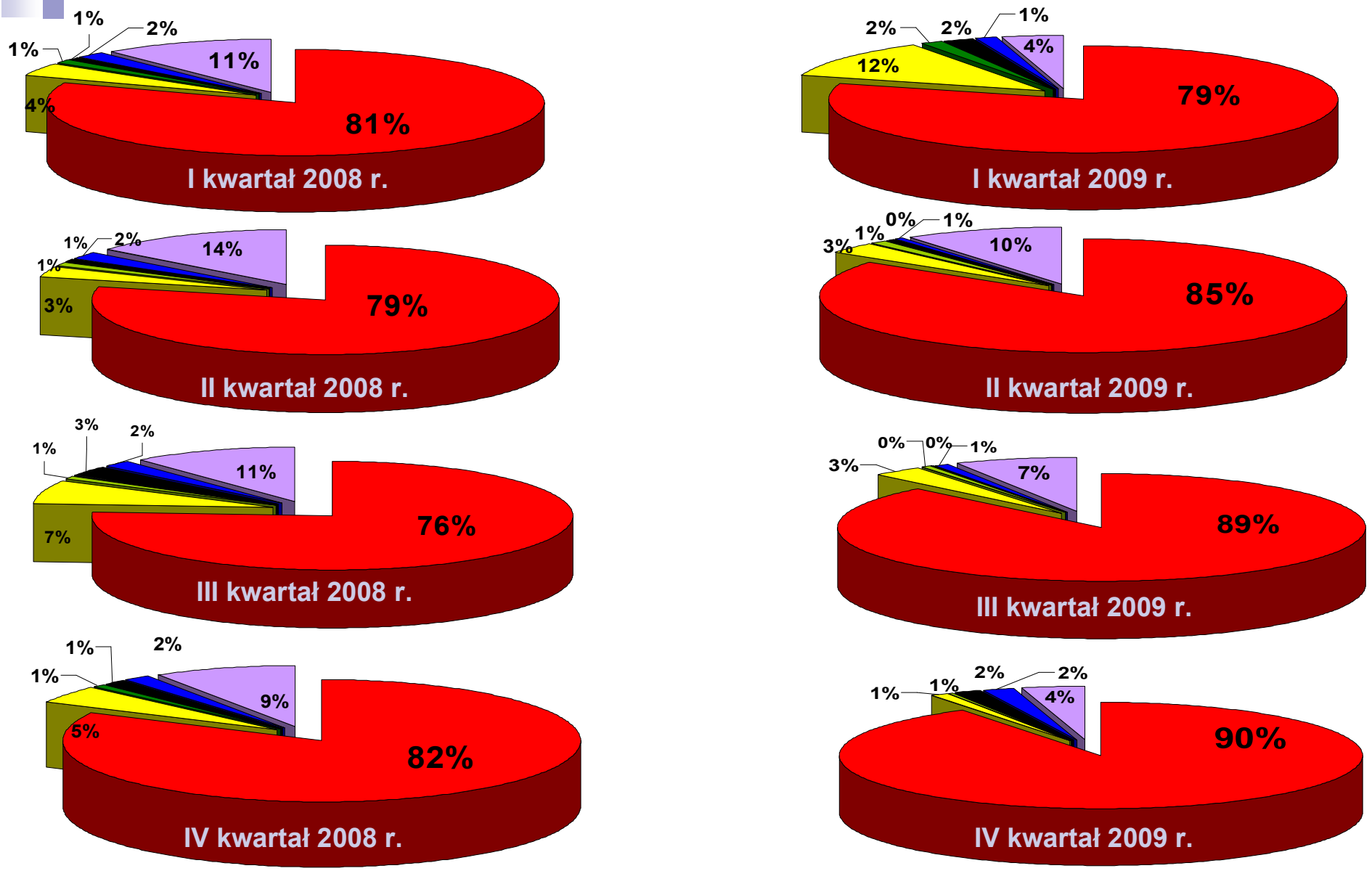
Pytanie Nr 2 PROSZĘ OCENIĆ KOMPETENCJE OBSŁUGUJĄCEGO PANIĄ/PANA PRACOWNIKA



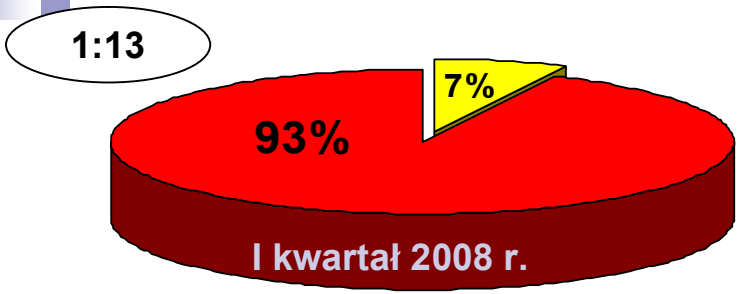
Pytanie Nr 3 CZY UZYSKAŁ(A) PANI/PAN PEŁNĄ INFORMACJĘ NA TEMAT ZAŁATWIANEJ SPRAWY?

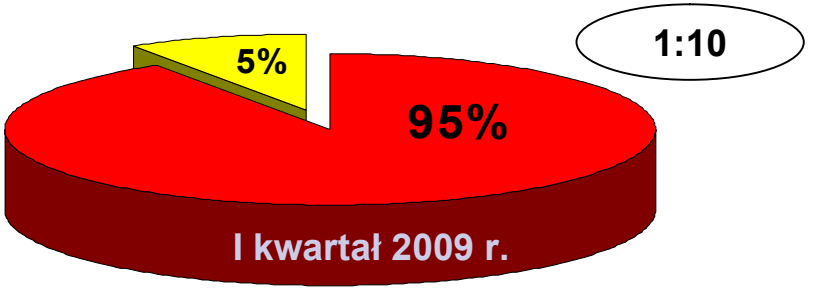


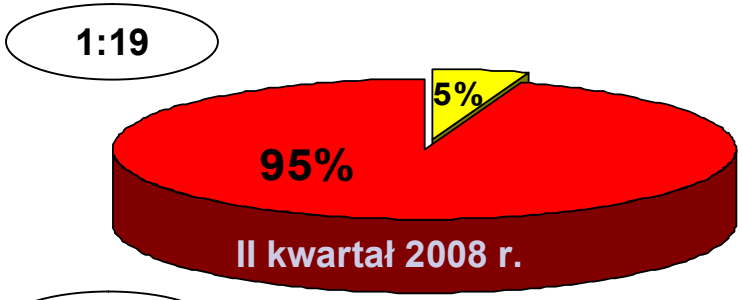
Pytanie Nr 4 PROSZĘ OCENIĆ KULTURĘ OBSŁUGI KLIENTA

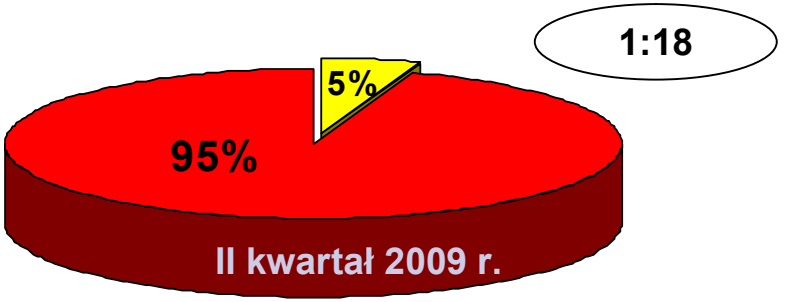


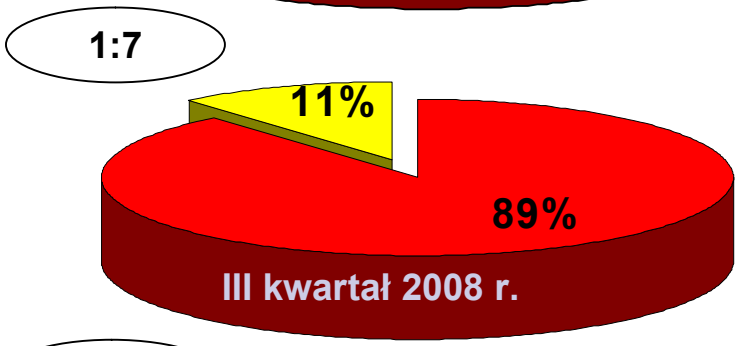
STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

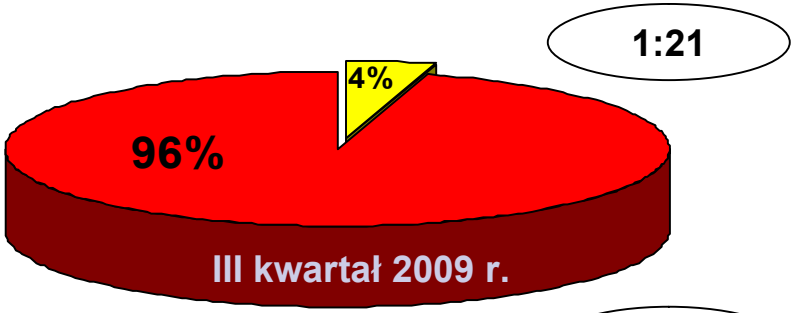


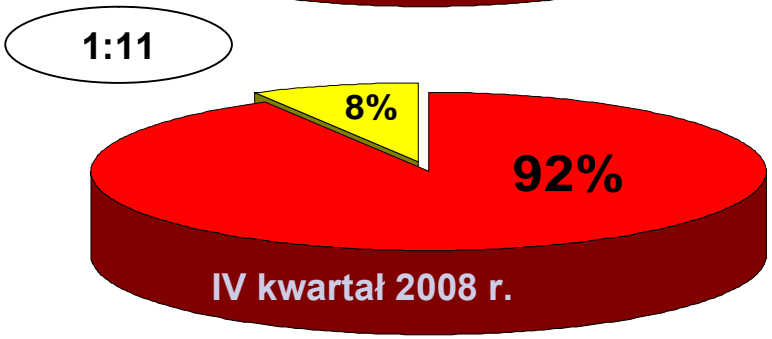


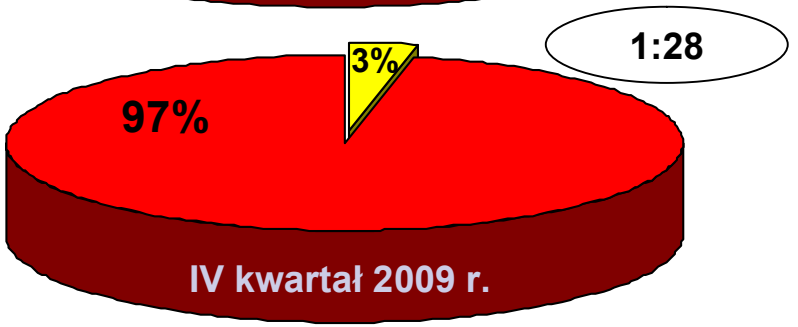






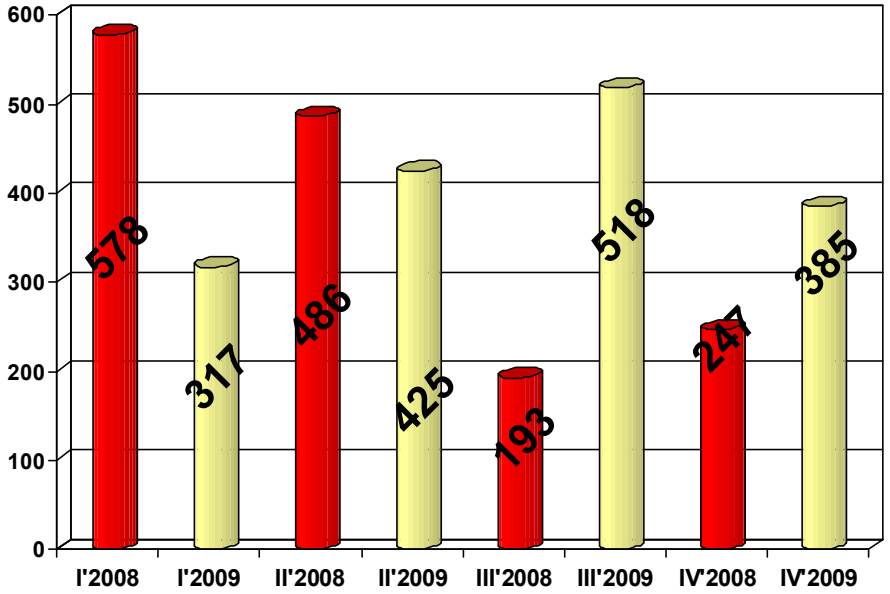




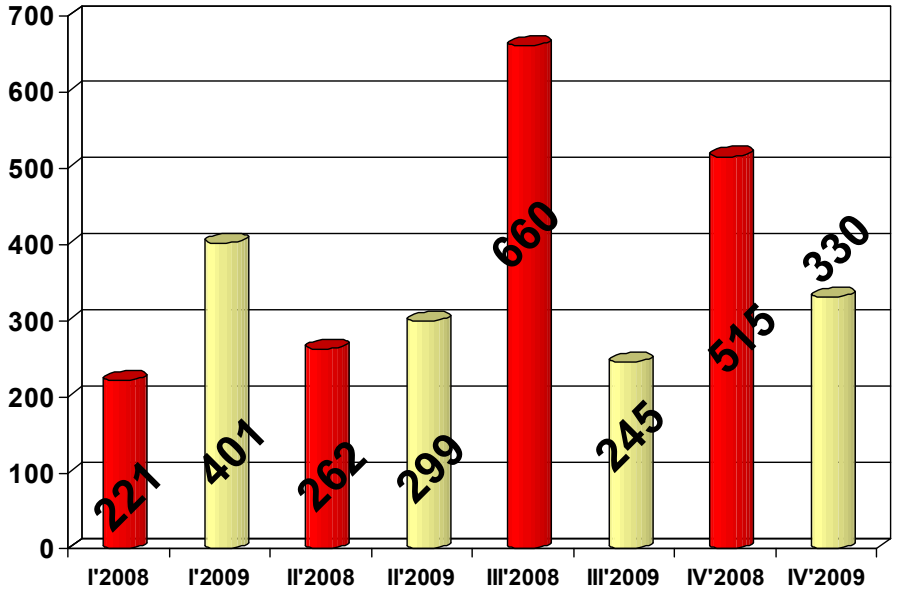


ILOŚĆ OSÓB BIORĄCYCH UDZIAŁ W ANKIECIE
W STOSUNKU DO LICZBY MIESZKAŃCÓW

Ilość wypełnionych ankiet



Co, który mieszkaniec wziął udział w badaniu ?



KWARTAŁ/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
III'2008	193	127 574	660
III'2009	518	127 210	245
IV'2008	247	127 377	515
IV'2009	385	127 060	330