

DUJ.0183 – 006/10

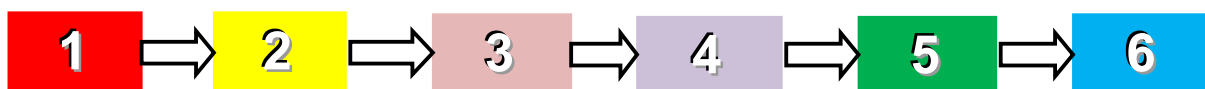
**„OCENA ZADOWOLENIA
KLIENTA Z USŁUG
ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD”**

Badanie ankietowe za I kwartał 2010 r.



PYTANIA ZADANE W ANKIECIE

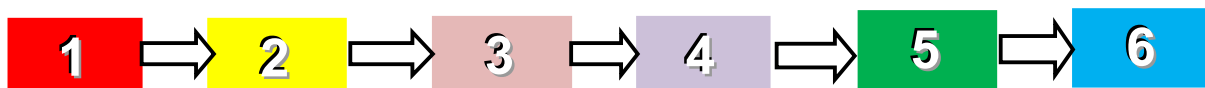
1. Proszę ocenić zadowolenie z usługi



całkowity brak zadowolenia

pełna satysfakcja

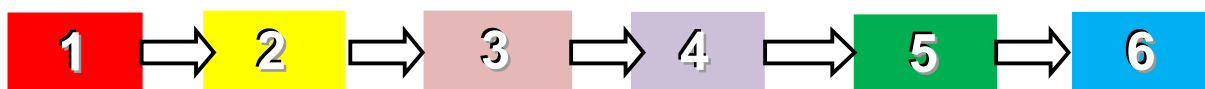
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/Pana pracownika



całkowity brak zadowolenia

pełna satysfakcja

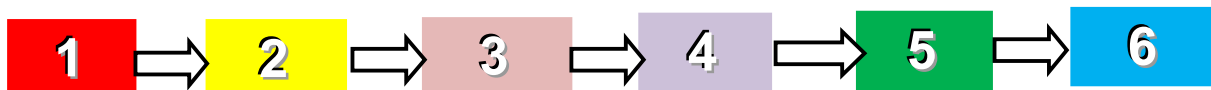
3. Czy uzyskał(a) Pani/Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy?



całkowity brak zadowolenia

pełna satysfakcja

4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta

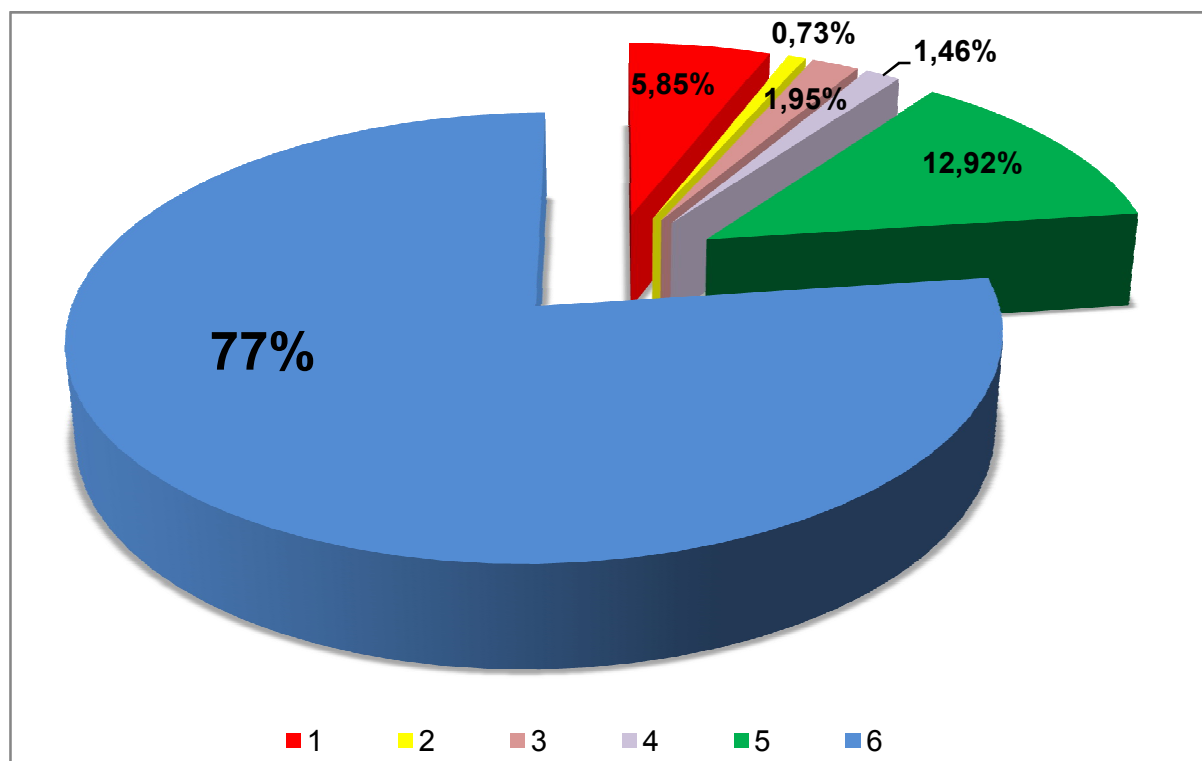


całkowity brak zadowolenia

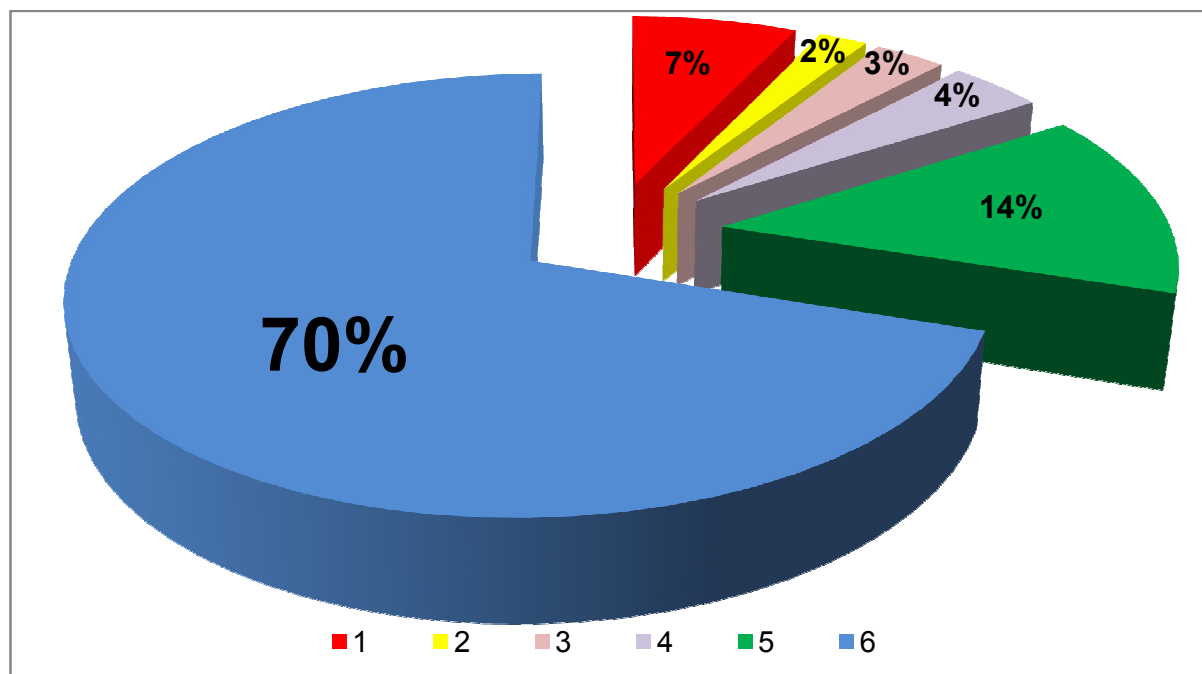
pełna satysfakcja

Pytanie Nr 1

Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi



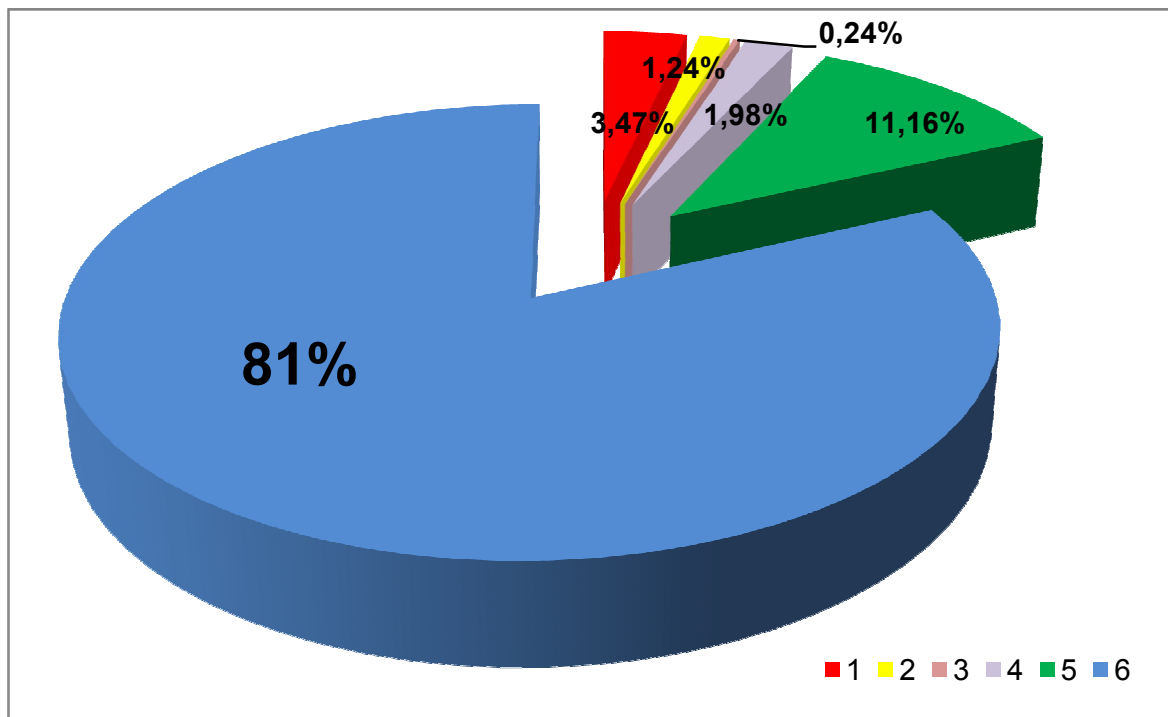
I KWARTAŁ 2010 r.



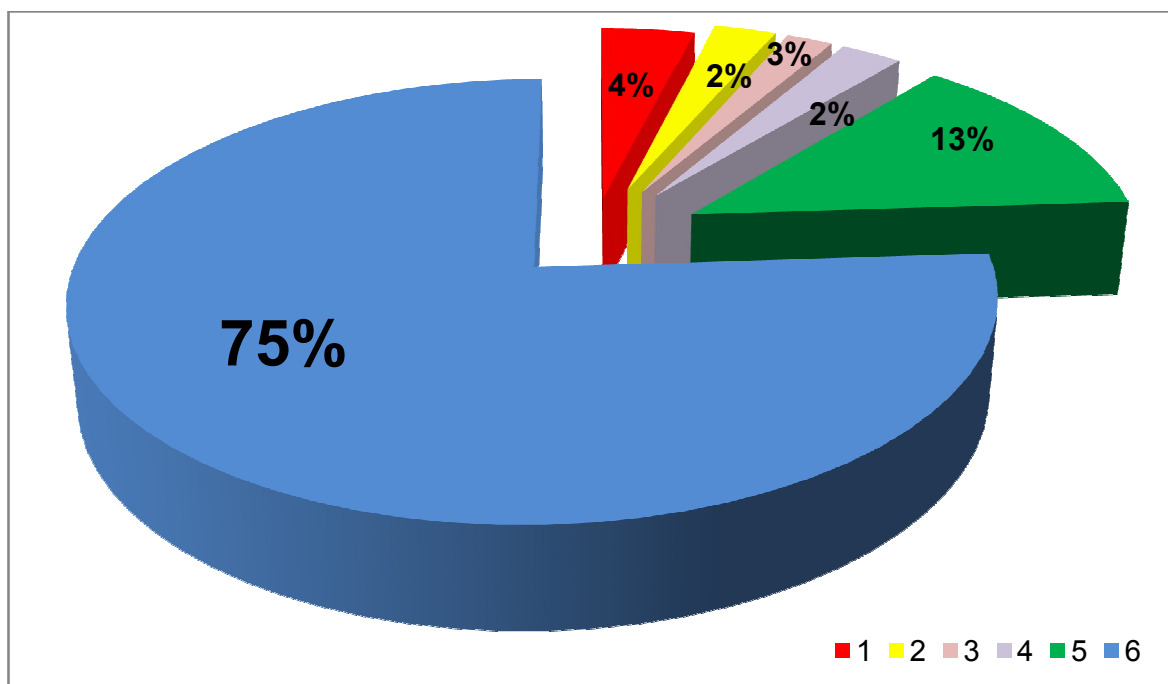
I KWARTAŁ 2009 r.

Pytanie Nr 2

Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/Pana pracownika



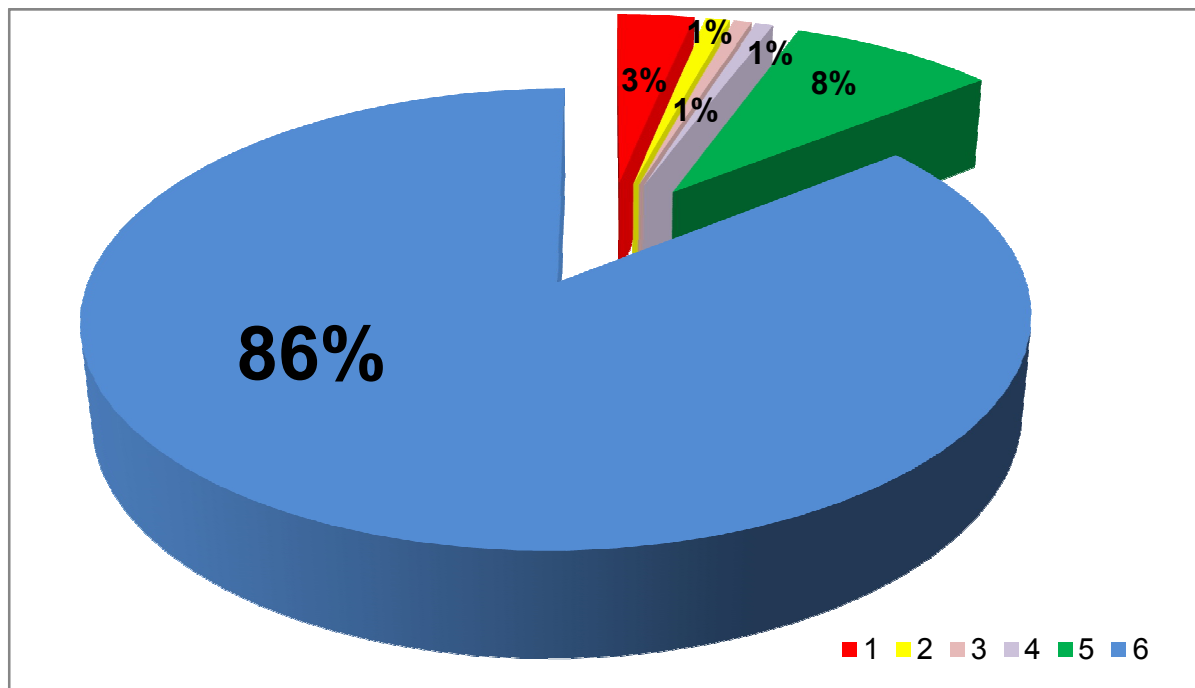
I KWARTAŁ 2010 r.



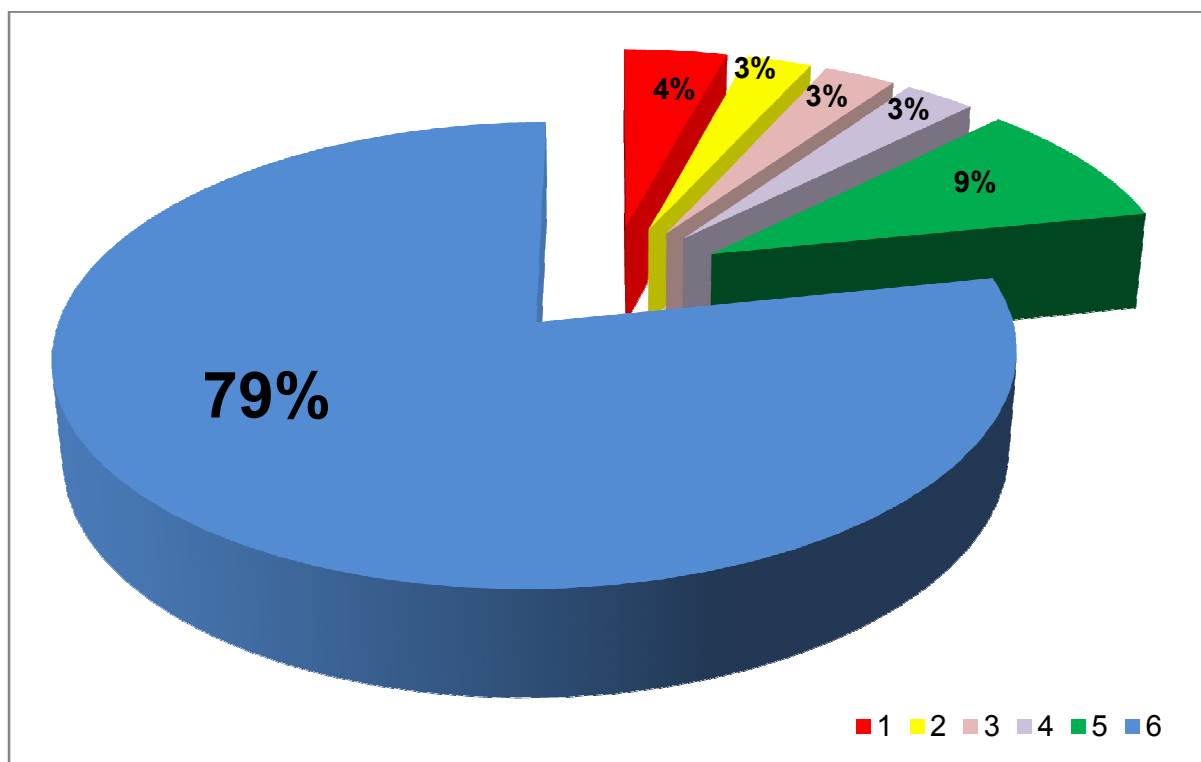
I KWARTAŁ 2009 r.

Pytanie Nr 3

Czy uzyskał(a) Pan/i pełną informację na temat załatwianej sprawy?



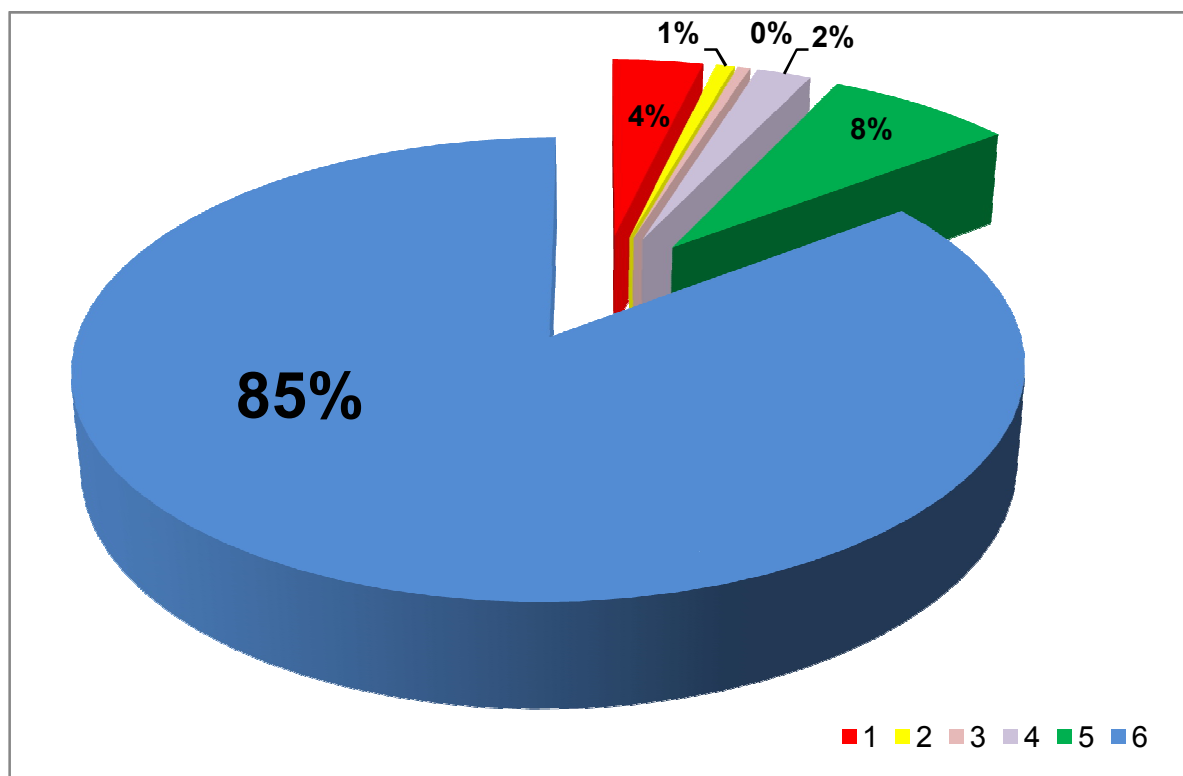
I KWARTAŁ 2010 r.



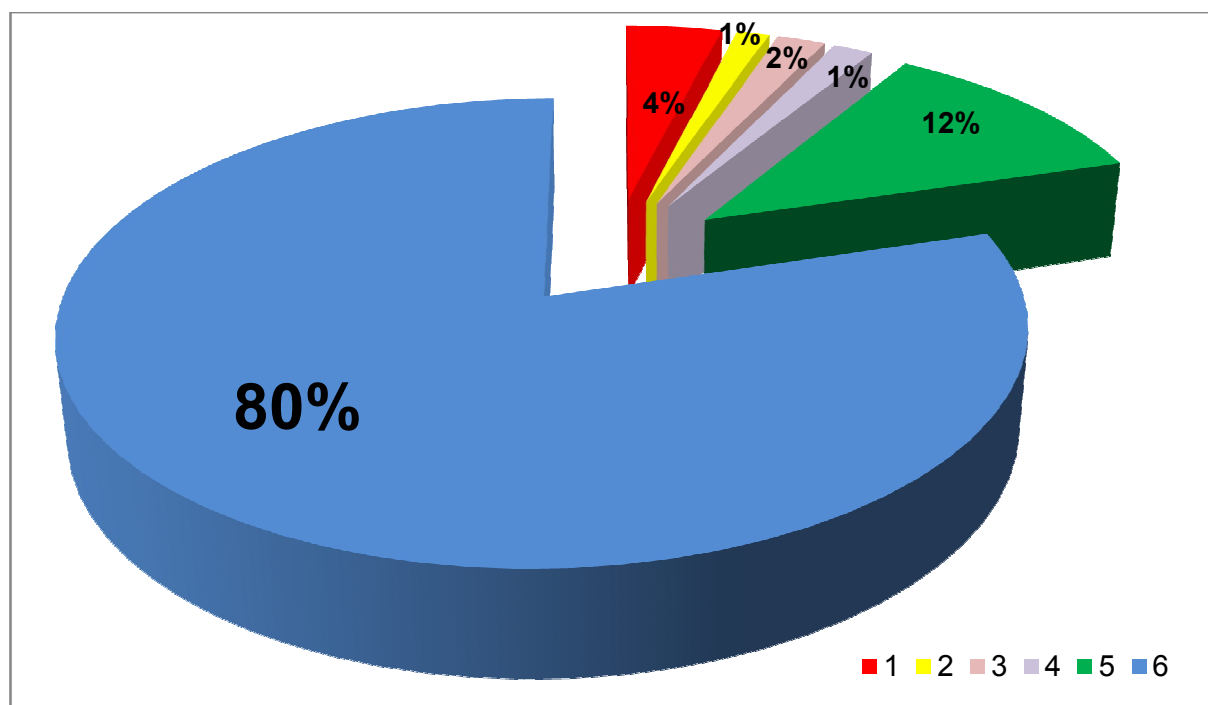
I KWARTAŁ 2009 r.

Pytanie Nr 4

Proszę ocenić kulturę obsługi klienta



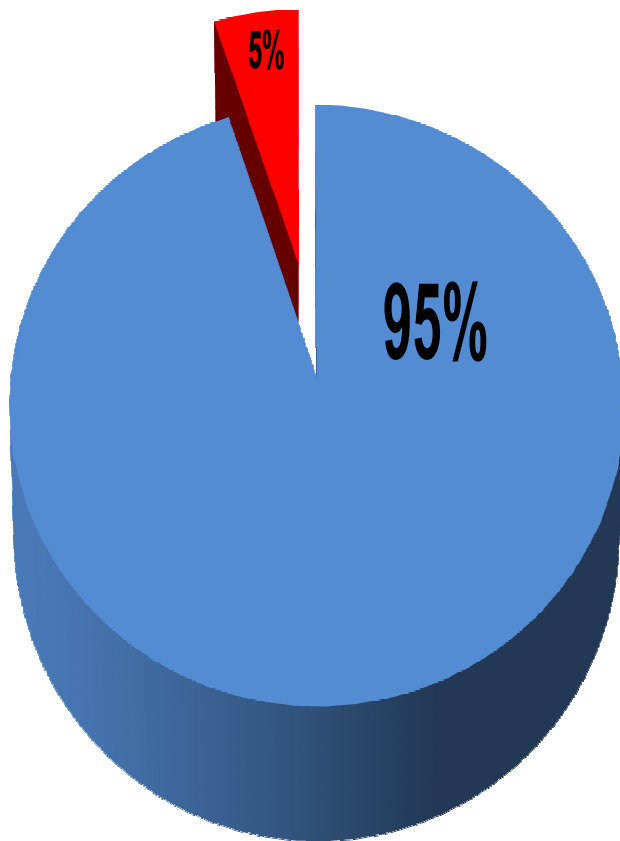
I KWARTAŁ 2010 r.



I KWARTAŁ 2009 r.

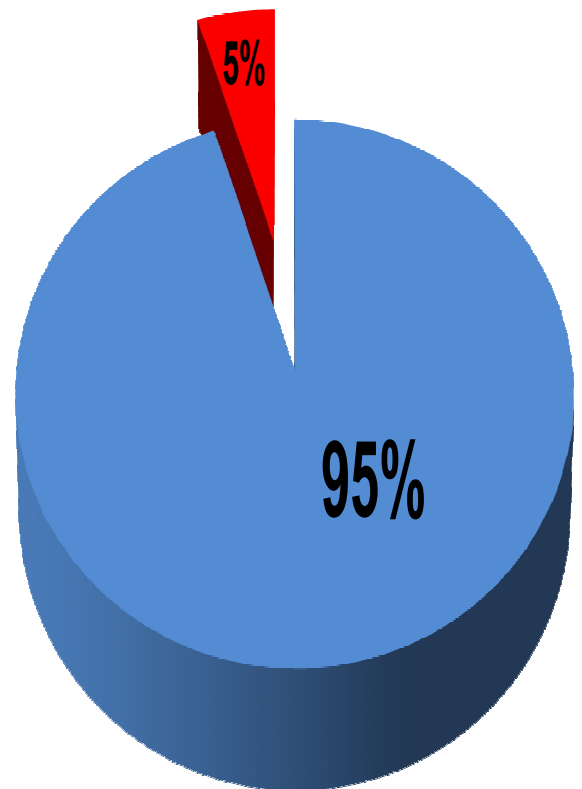
STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

I kwartał 2009 r.



1:10

I kwartał 2010 r.



1:16

IŁOŚĆ OSÓB BIORĄCYCH UDZIAŁ W ANKIECIE W STOSUNKU DO LICZBY MIESZKAŃCÓW

