

**Raport z badania ankietowego za rok 2011**

**„Ocena zadowolenia klienta  
z usług Urzędu Miasta”**

**SKALA OCEN** – dla potrzeb badania ankietowego, przyjęto, że oceny od 1 do 3 są ocenami negatywnymi, natomiast oceny od 4 do 6 są ocenami pozytywnymi.

**OCENY NEGATYWNE**      **OCENY POZYTYWNE**

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

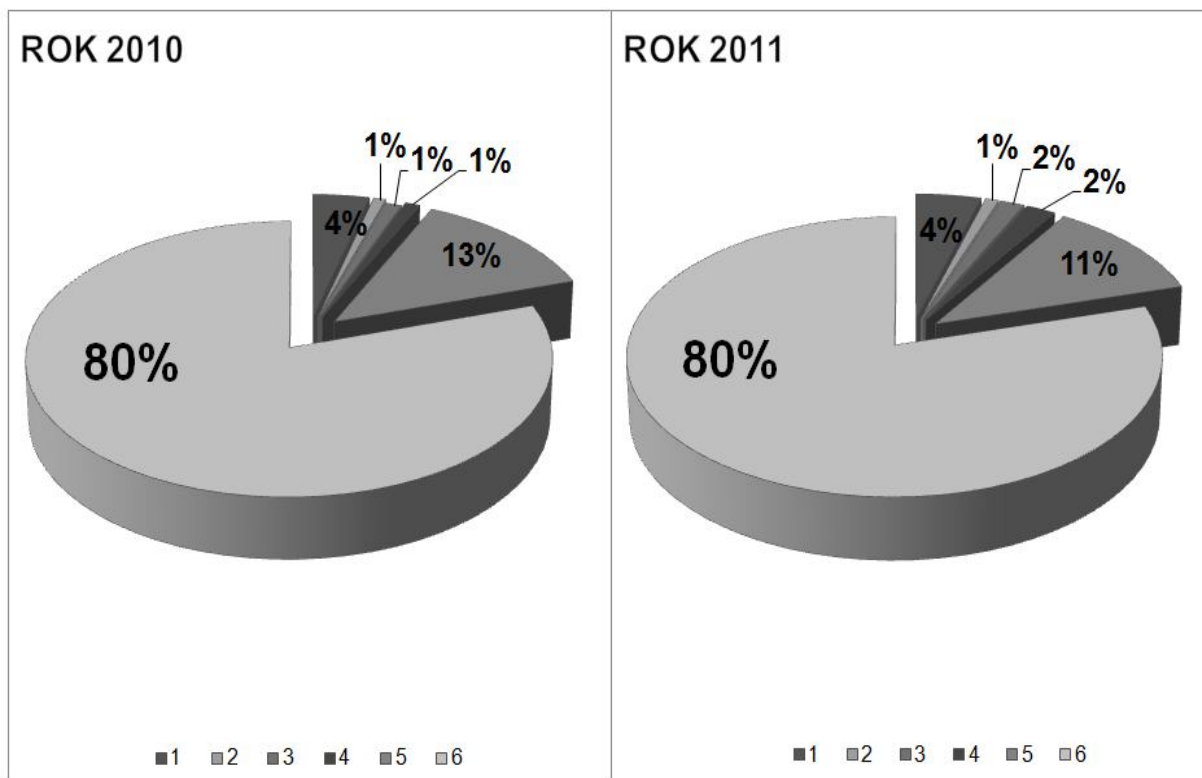
całkowity brak informacji pełna informacja

4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

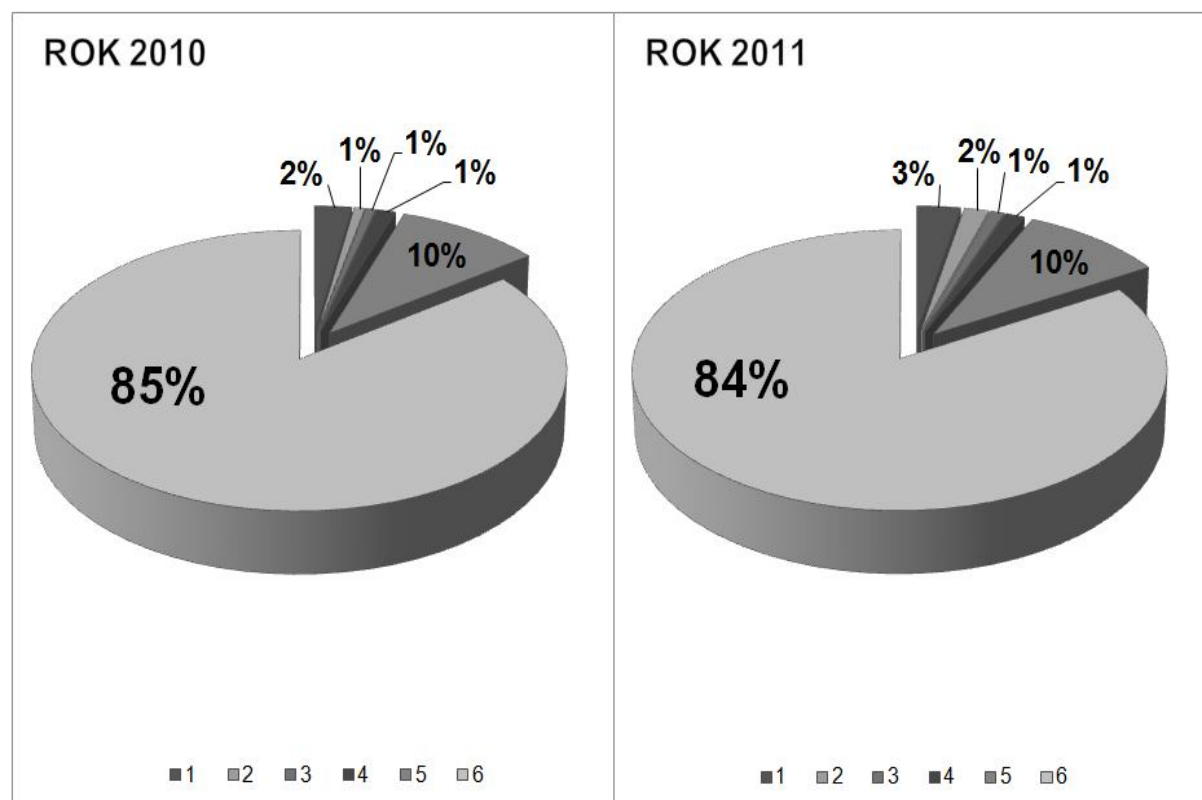
1  2  3  4  5  6

niska kultura wysoka kultura

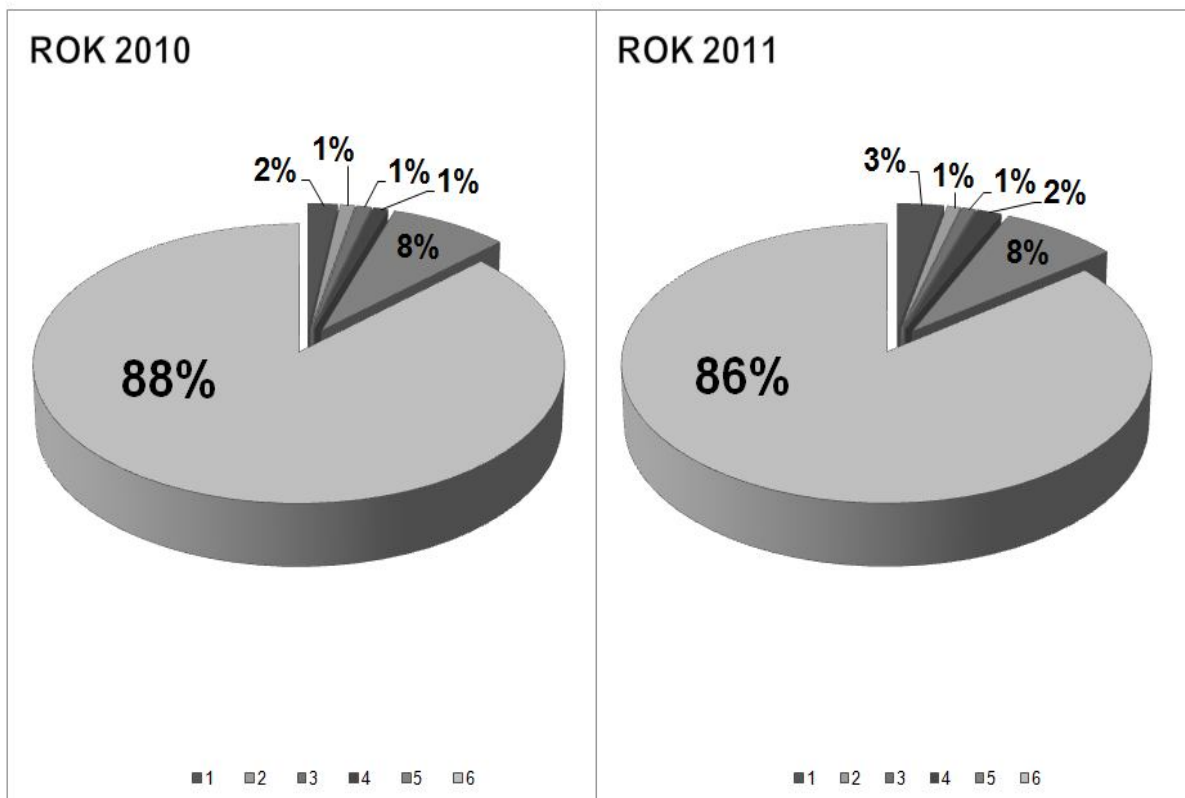
**Pytanie Nr 1: Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi**



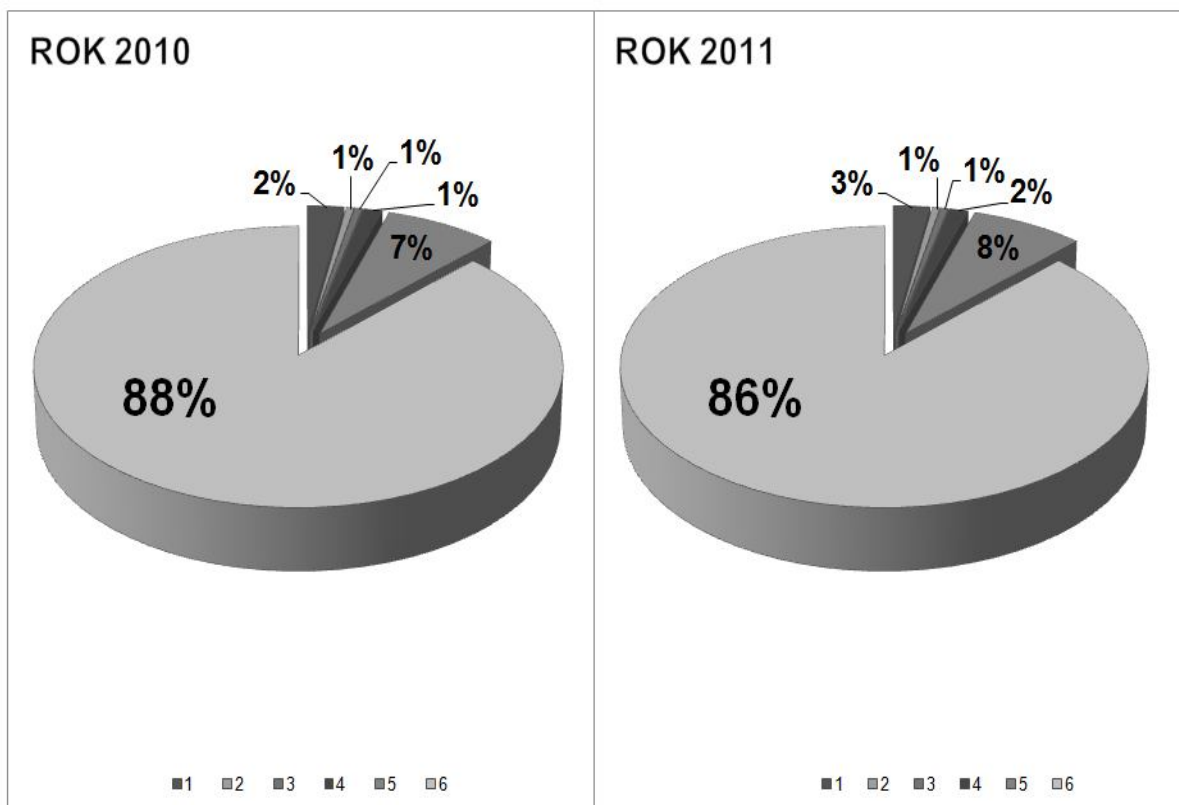
**Pytanie Nr 2: Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/ Pana pracownika**



**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

