

**Raport z badania ankietowego za II kwartał 2012 r.**

**„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

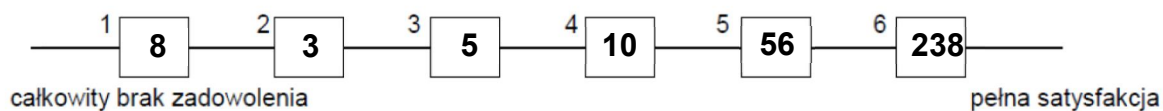
całkowity brak informacji      pełna informacja

4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

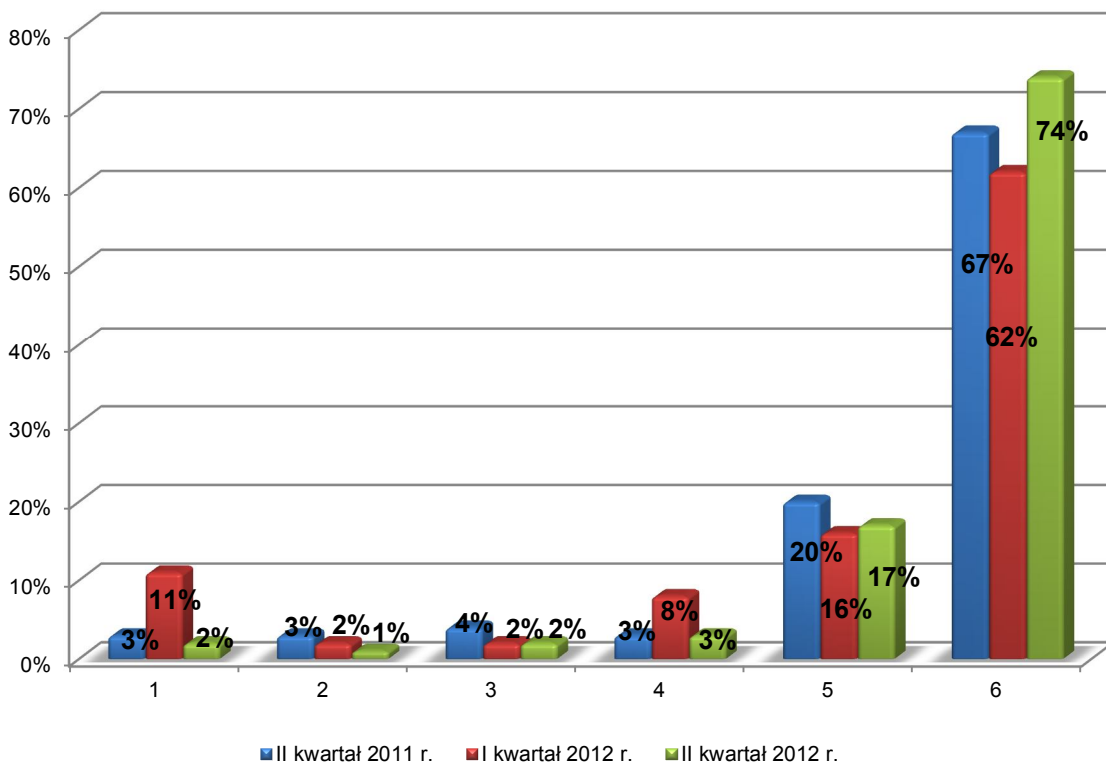
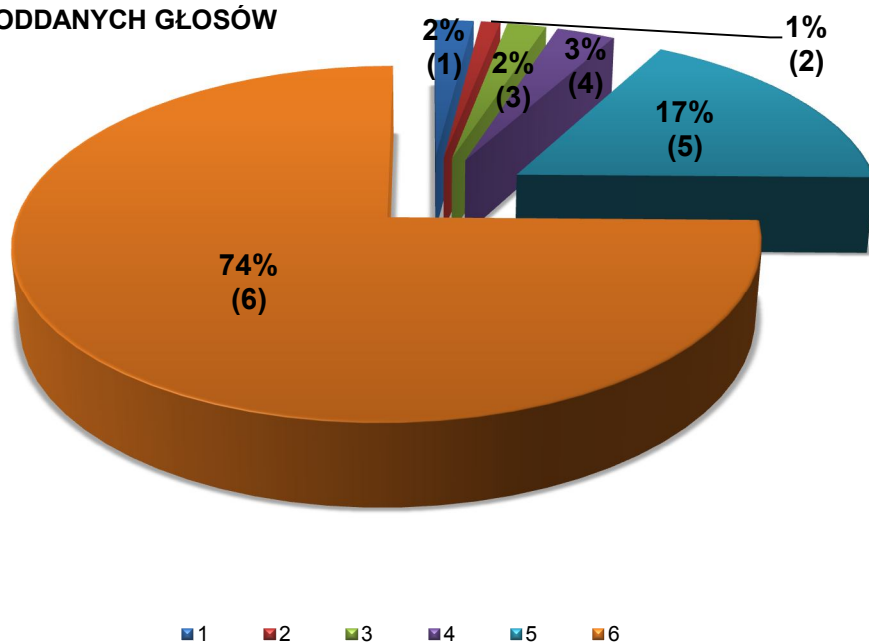
1  2  3  4  5  6

niska kultura      wysoka kultura

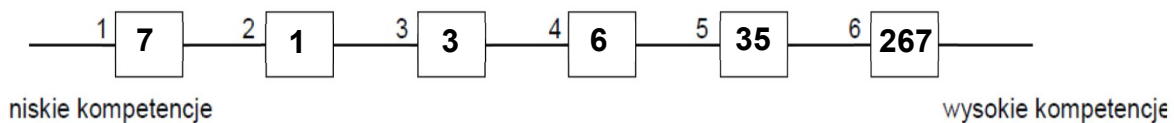
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi: **- ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW**



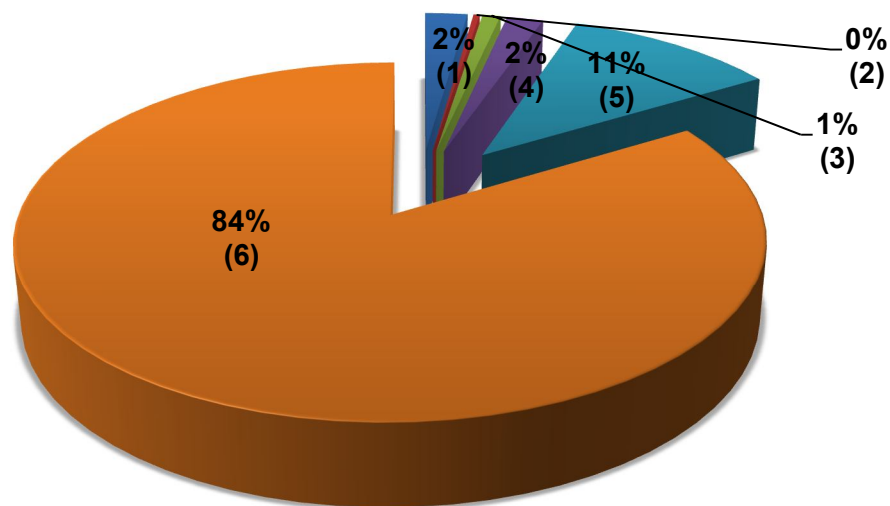
**% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW**



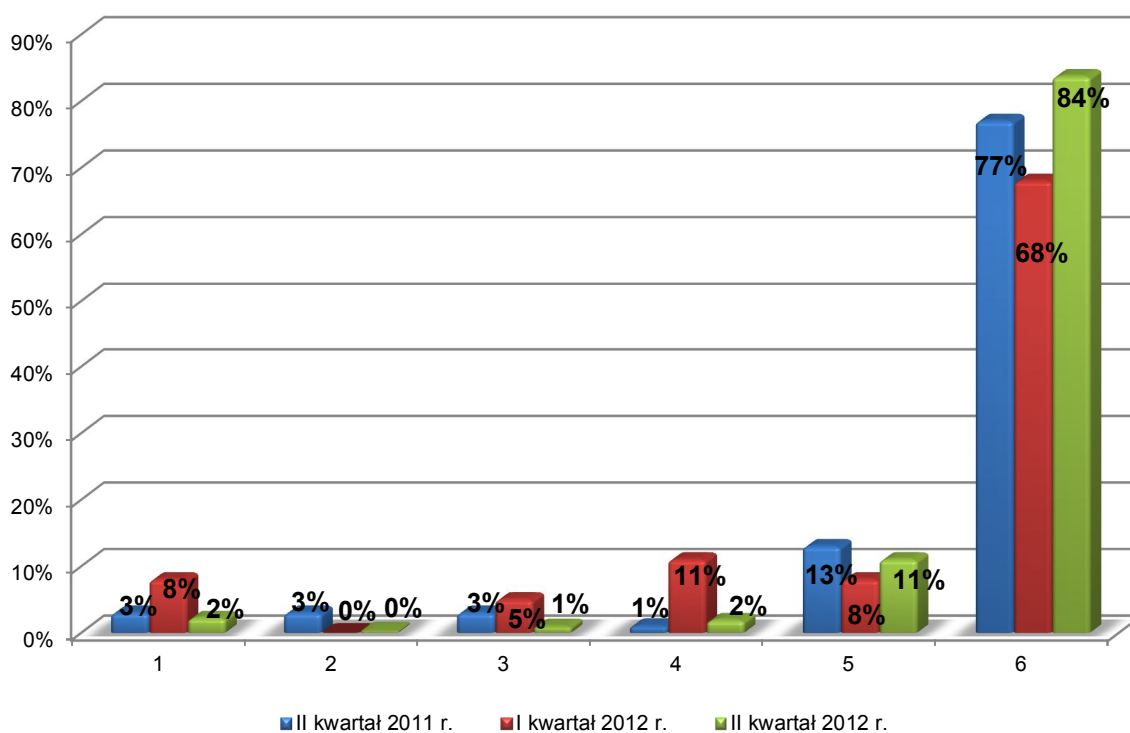
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika: – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW



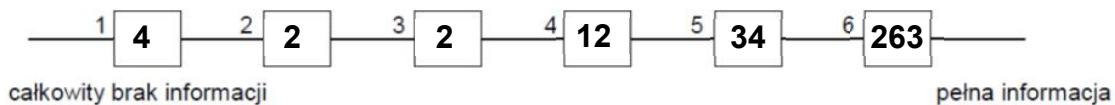
% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



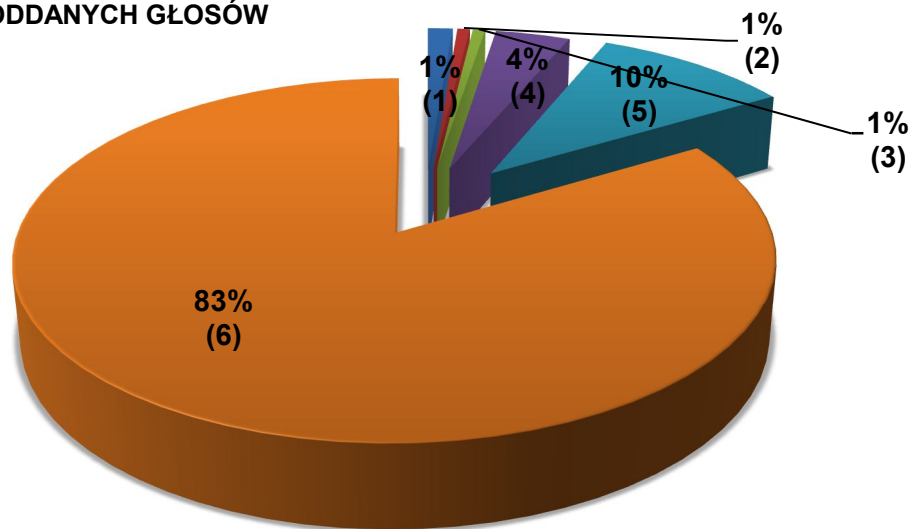
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6



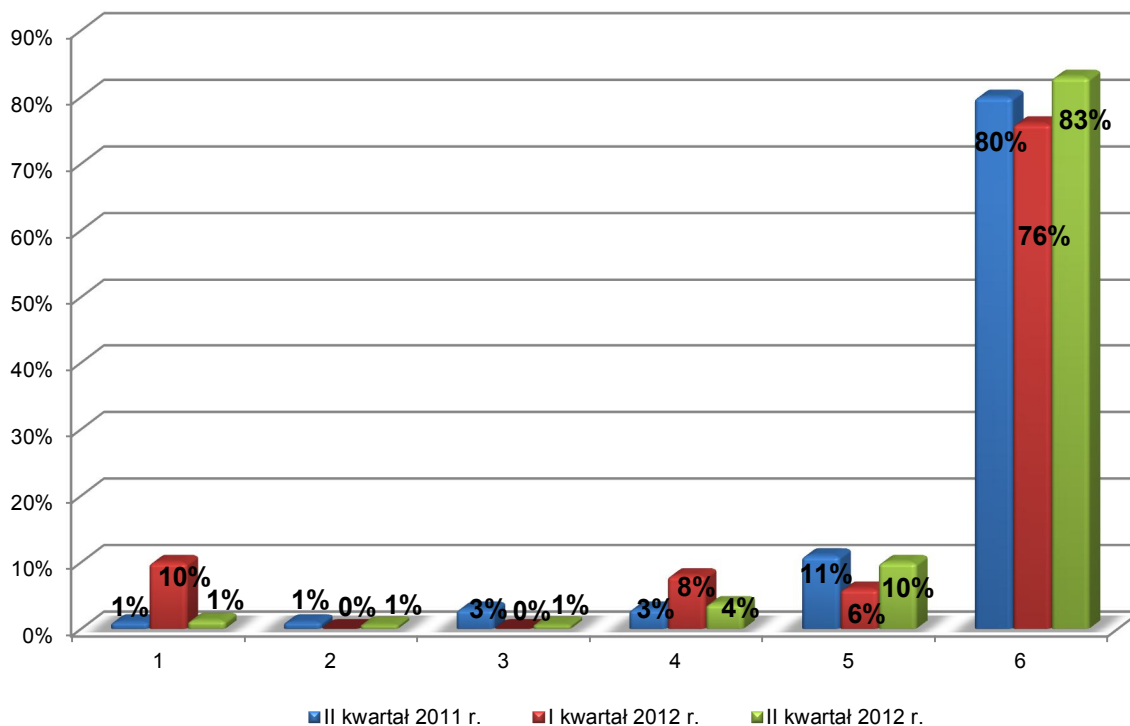
3. Czy uzyskał(a) Pani / Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy: **--ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW**

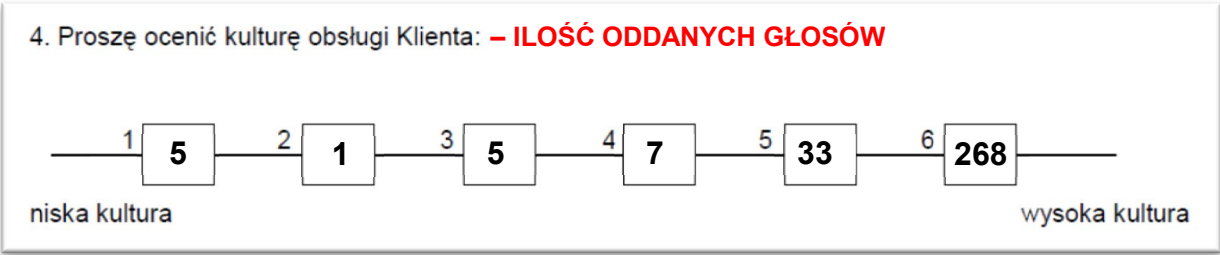


**% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW**



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6





% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

