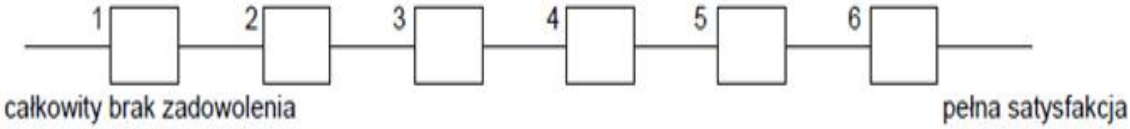
Raport z badania ankietowego za II kwartał 2012 r.

„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta”

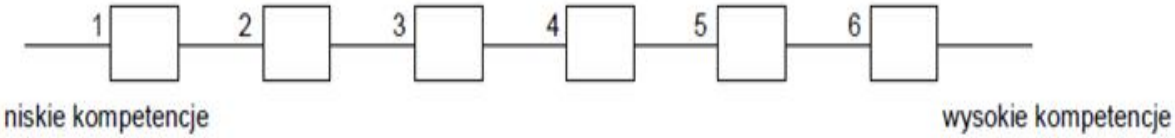
SKALA OCEN – *dla potrzeb badania ankietowego, przyjęto, że oceny od 1 do 3 są ocenami negatywnymi, natomiast oceny od 4 do 6 są ocenami pozytywnymi.*



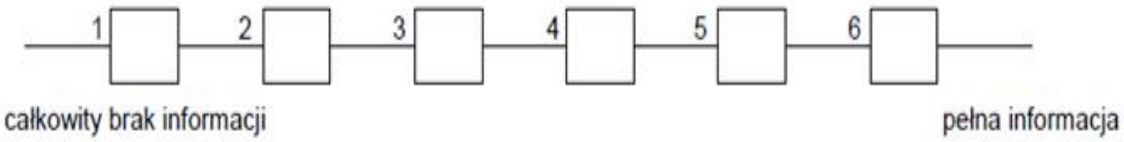
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi:



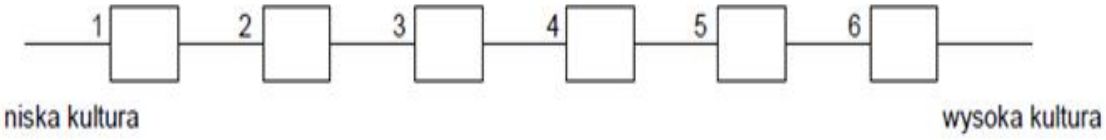
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:



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



4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

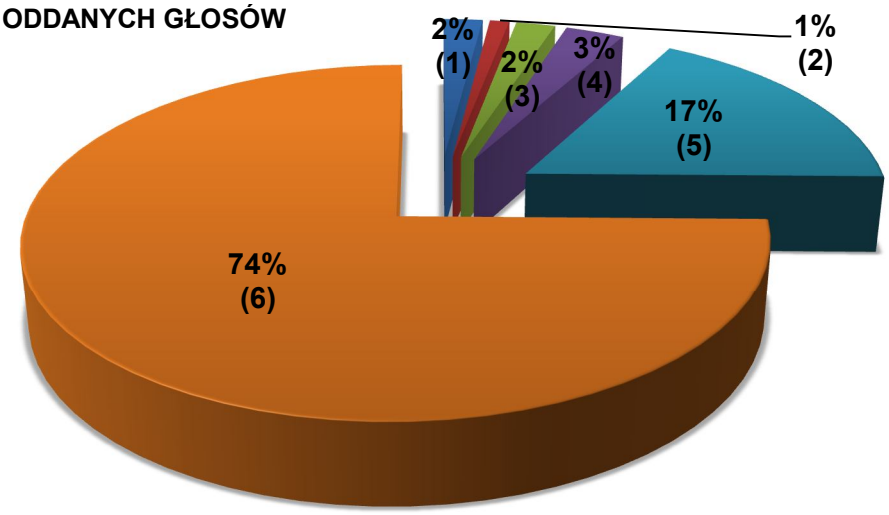


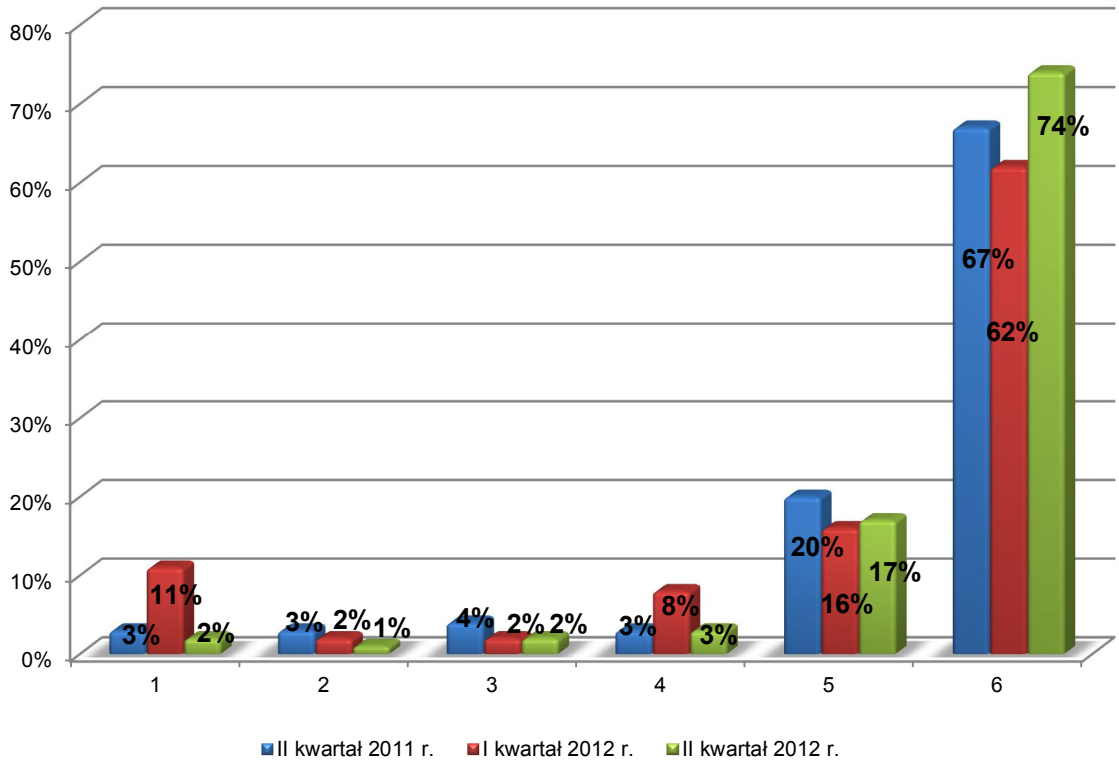
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi: **– ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW**

1	2	3	4	5	6
8	3	5	10	56	238

całkowity brak zadowolenia — pełna satysfakcja

% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



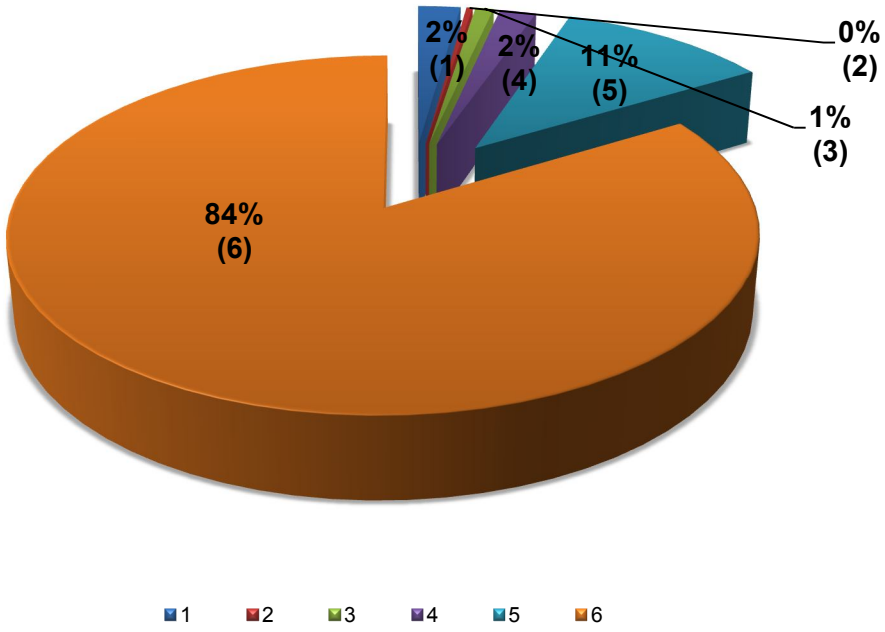


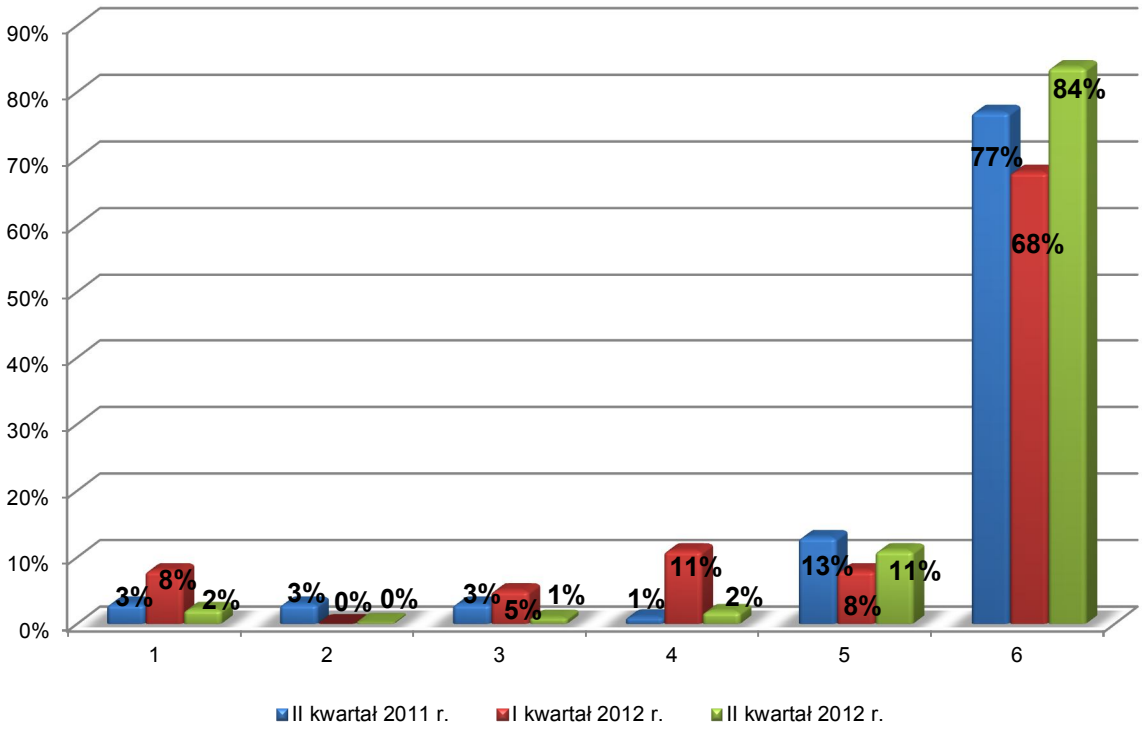
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika: **– ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW**

1	2	3	4	5	6
7	1	3	6	35	267

niskie kompetencje — wysokie kompetencje

% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



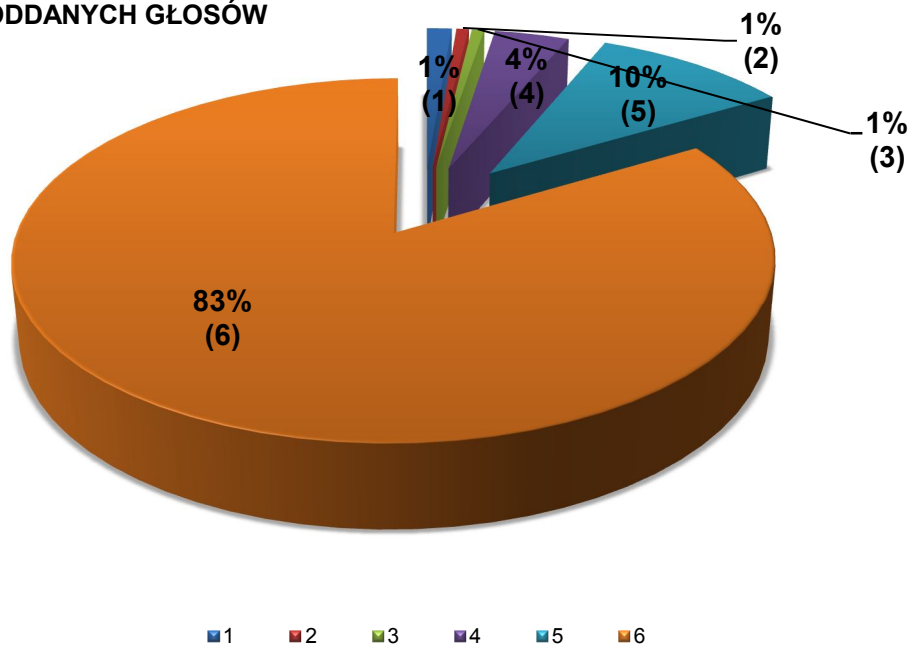


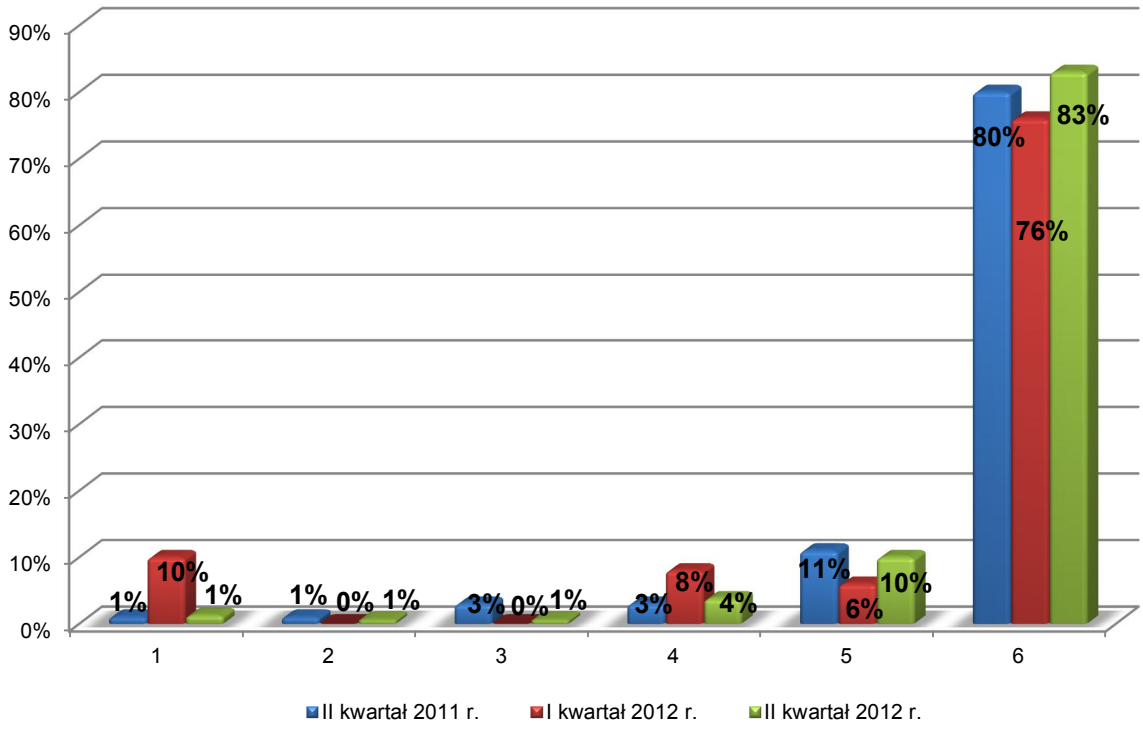
3. Czy uzyskał(a) Pani / Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy: – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW

1	2	3	4	5	6
4	2	2	12	34	263

całkowity brak informacji — pełna informacja

% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW





4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta: **– ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW**

1	2	3	4	5	6
5	1	5	7	33	268

niska kultura — wysoka kultura

% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

