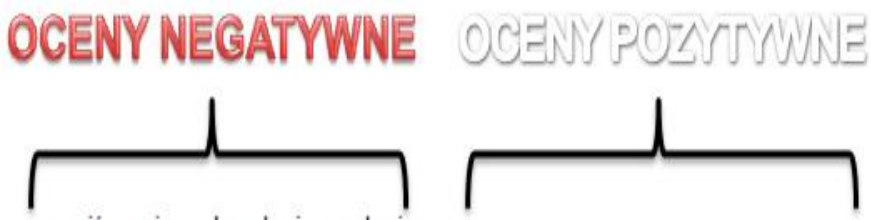
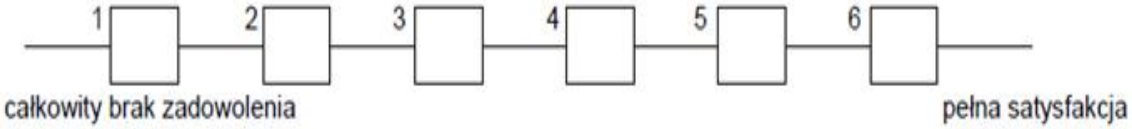
Raport z badania ankietowego za III kwartał 2012r.

„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta”

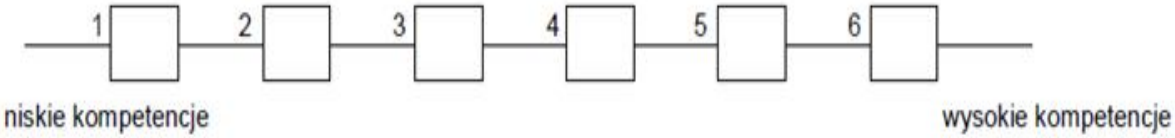
SKALA OCEN – *dla potrzeb analizy badania ankietowego, przyjęto, że oceny od 1 do 3 są ocenami negatywnymi, natomiast oceny od 4 do 6 są ocenami pozytywnymi.*



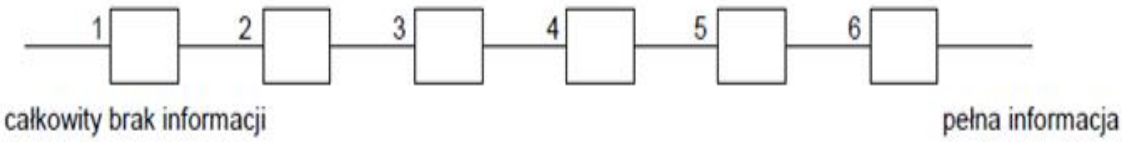
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi:



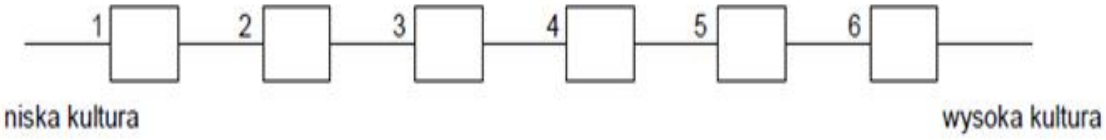
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:



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



4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

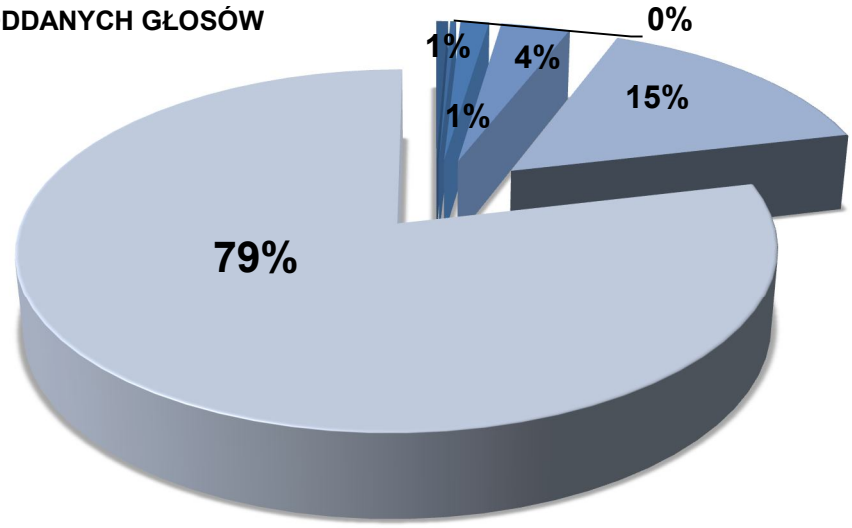


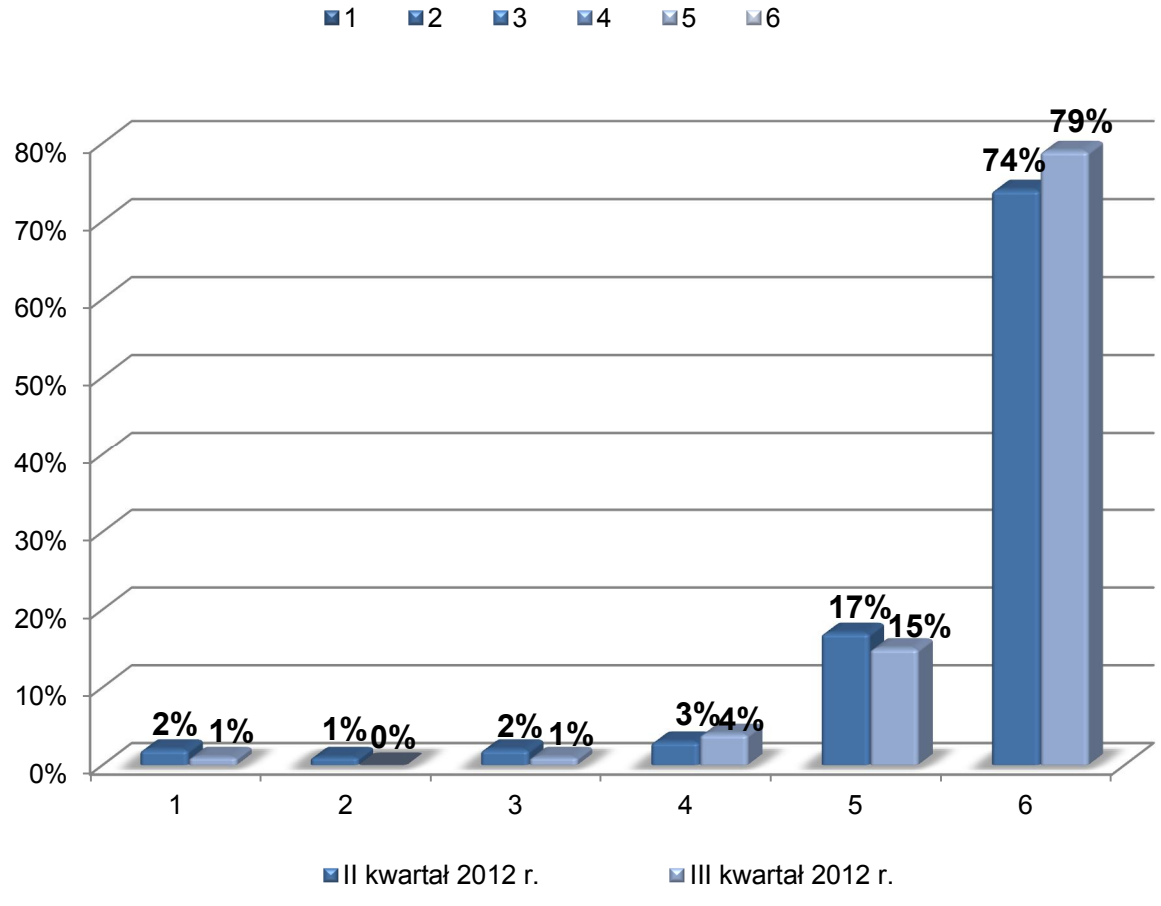
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi: – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW

1	2	3	4	5	6
2	1	5	12	52	266

całkowity brak zadowolenia — pełna satysfakcja

% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



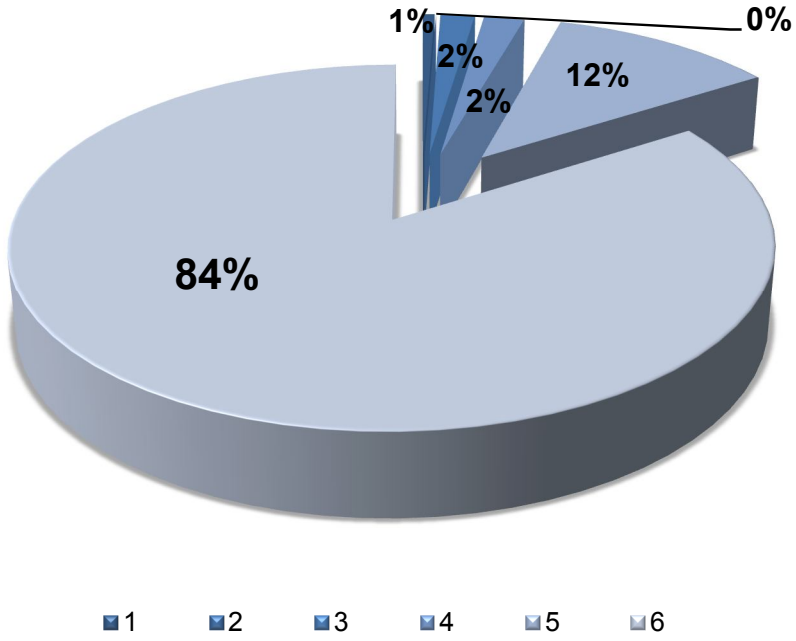


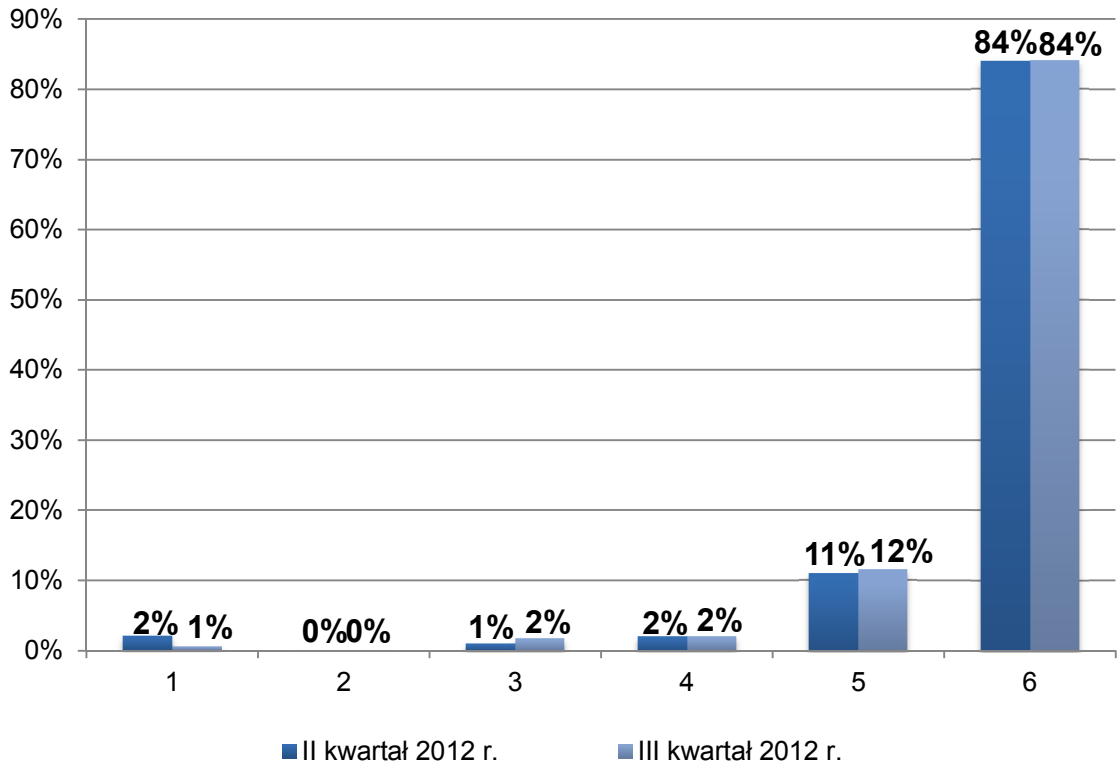
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika: – **ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW**

1	2	3	4	5	6
2	**0**	**6**	**7**	**39**	**285**

niskie kompetencje — wysokie kompetencje

% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



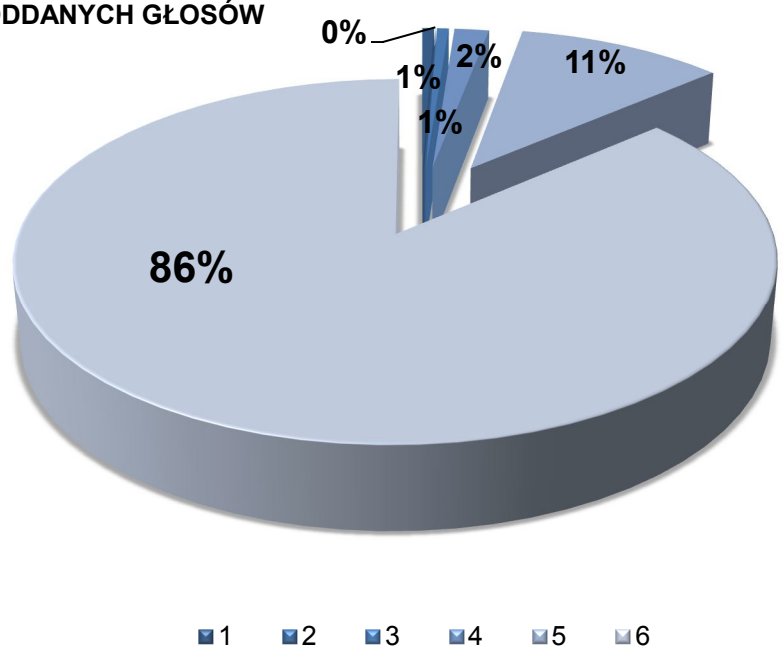


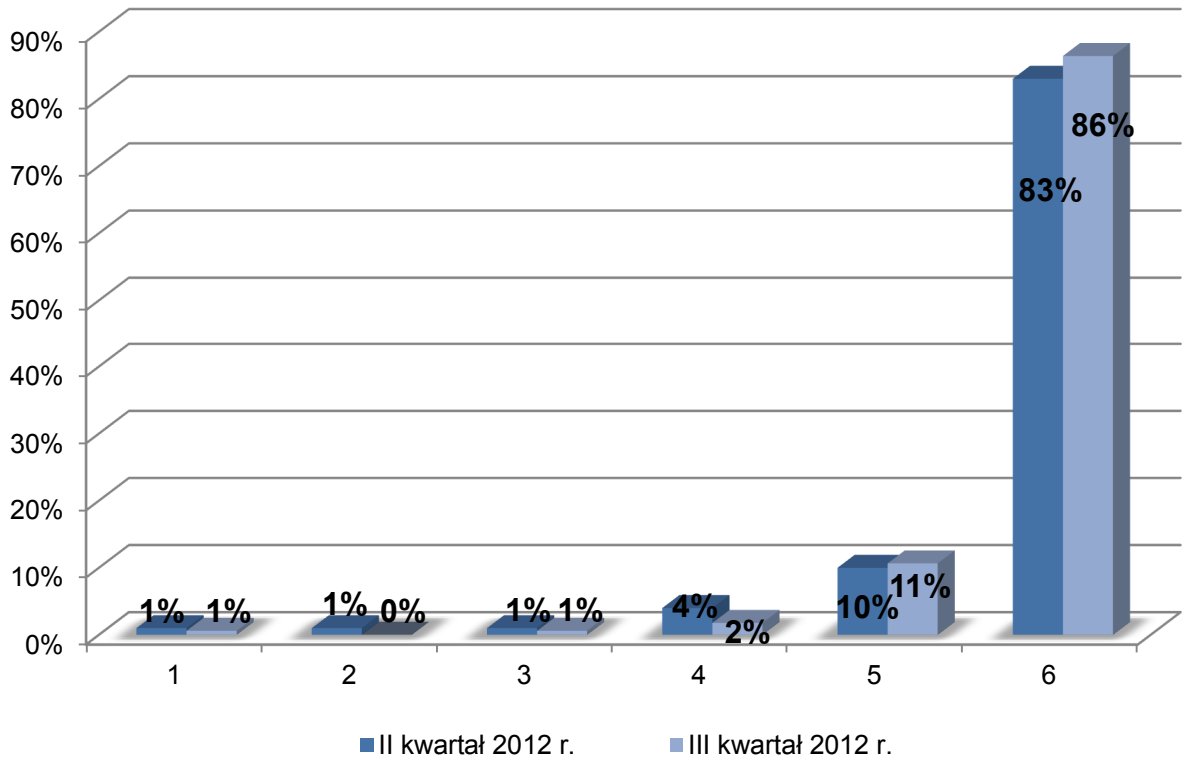
3. Czy uzyskał(a) Pani / Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy: – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW

1	2	3	4	5	6
2	0	2	6	36	292

całkowity brak informacji — pełna informacja

% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW





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

1	2	3	4	5	6
	2	3	3	7	35	268

niska kultura — wysoka kultura

% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

