

Raport z badania ankietowego za rok 2012 r.

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

1. 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.

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:

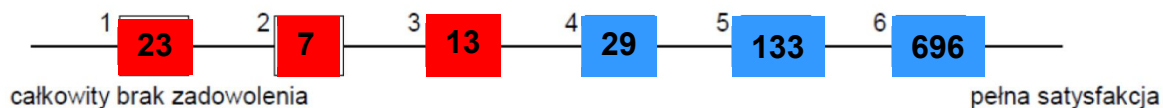
1 2 3 4 5 6

niska kultura wysoka kultura

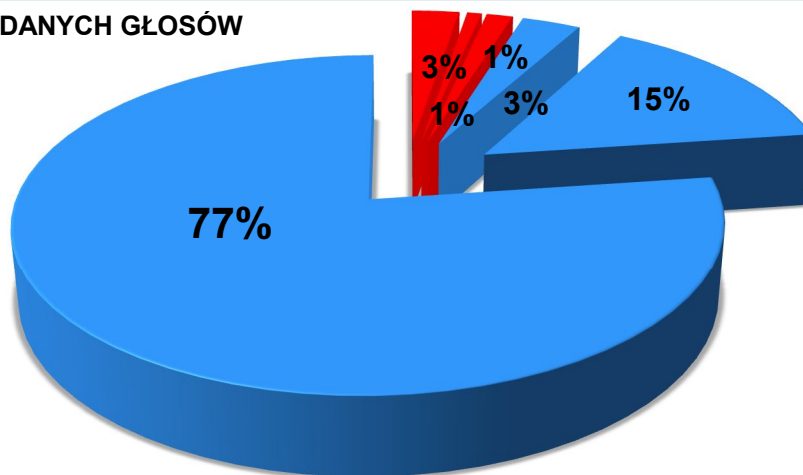
2. WYNIK BADANIA

2.1 Zadowolenie klienta z usługi

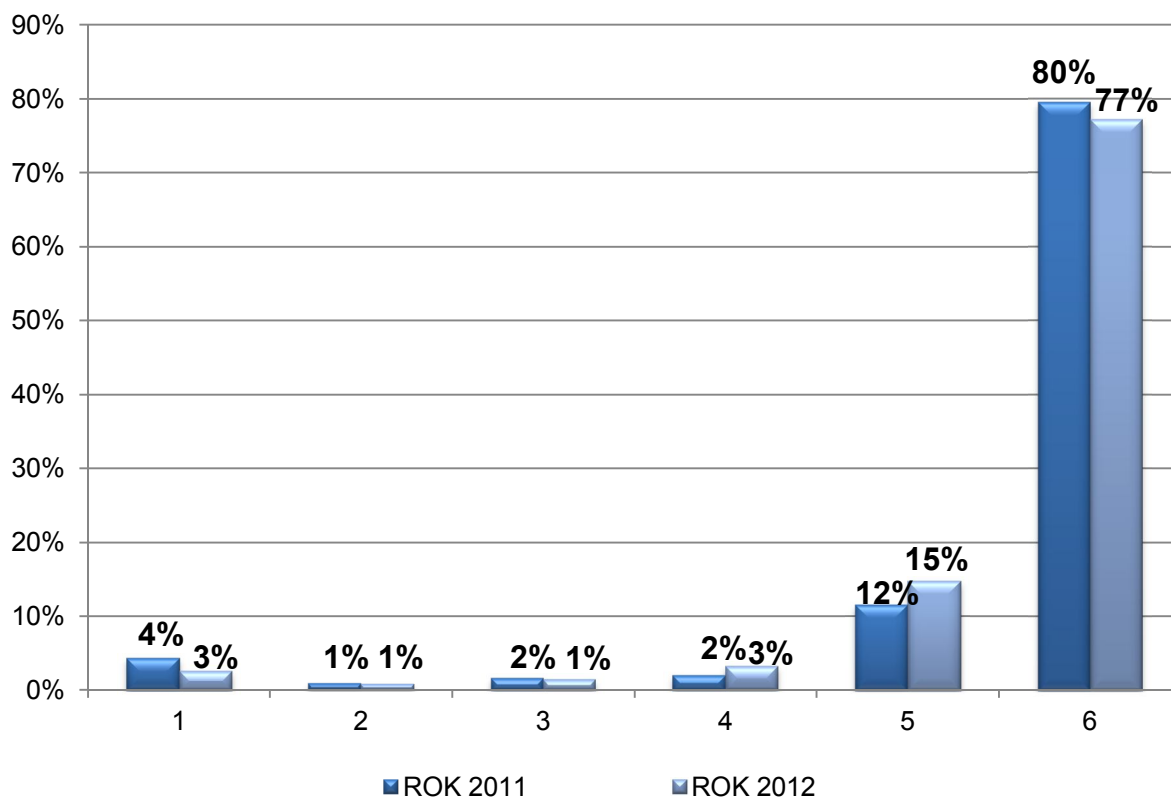
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi: – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW



% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



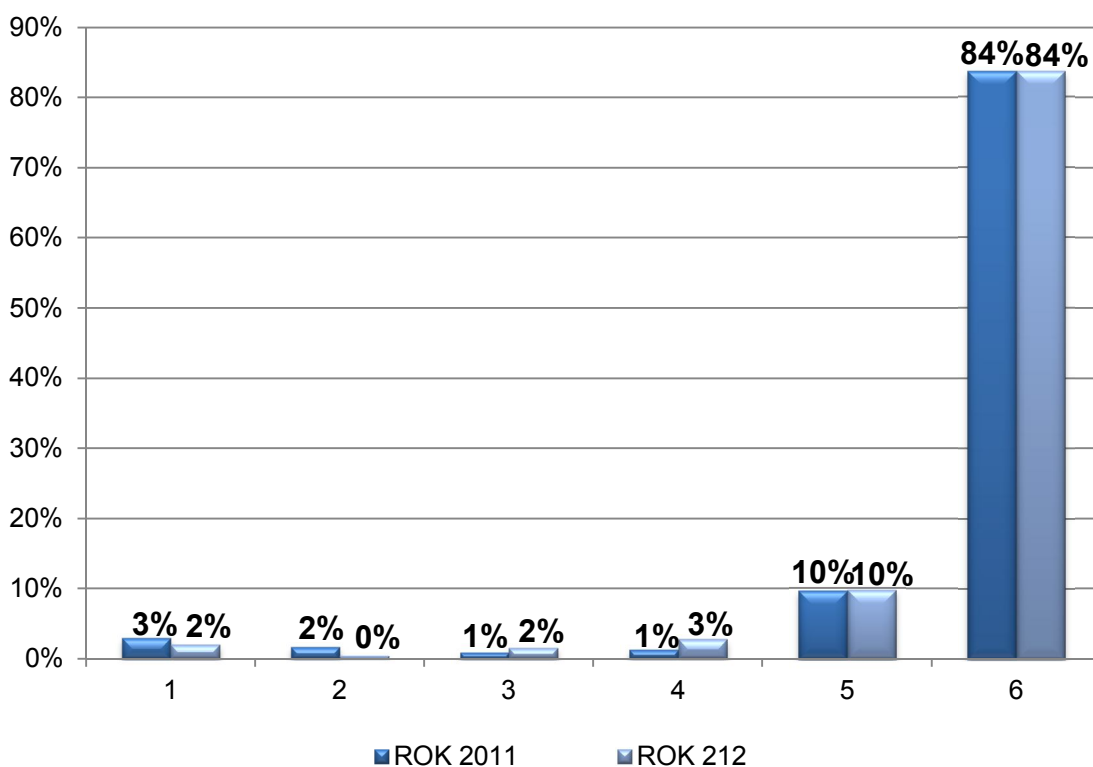
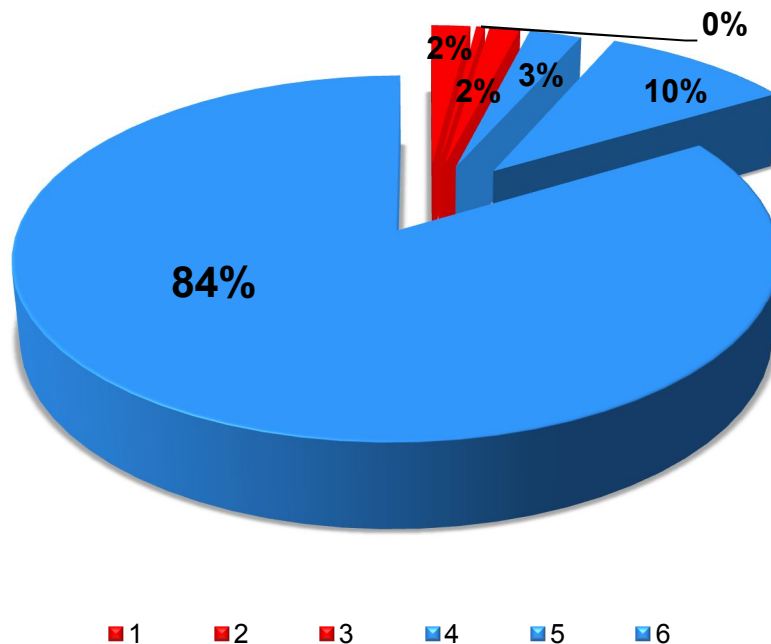
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6



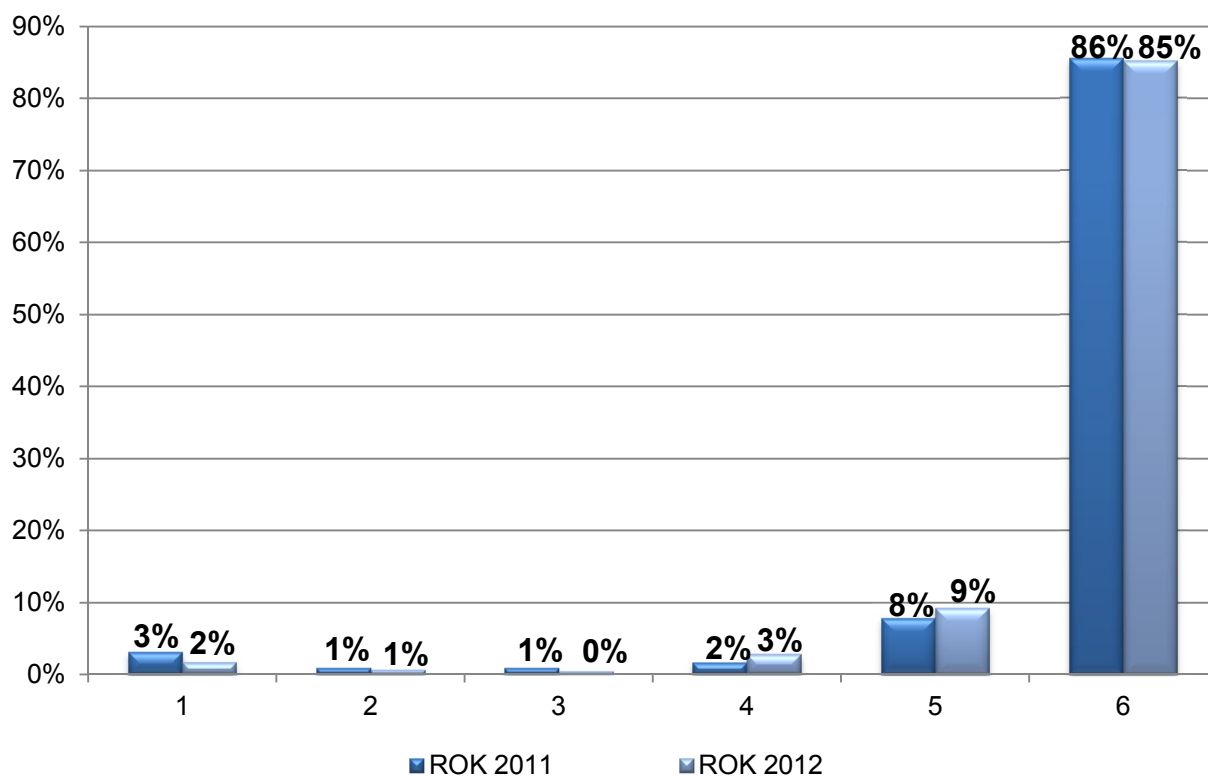
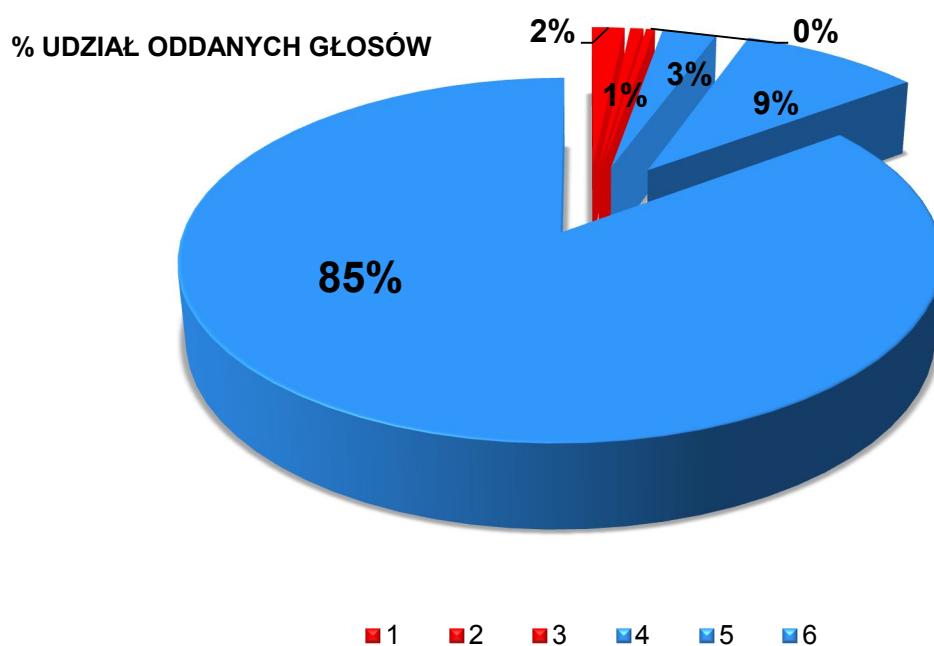
2.2 Kompetencje pracownika obsługującego



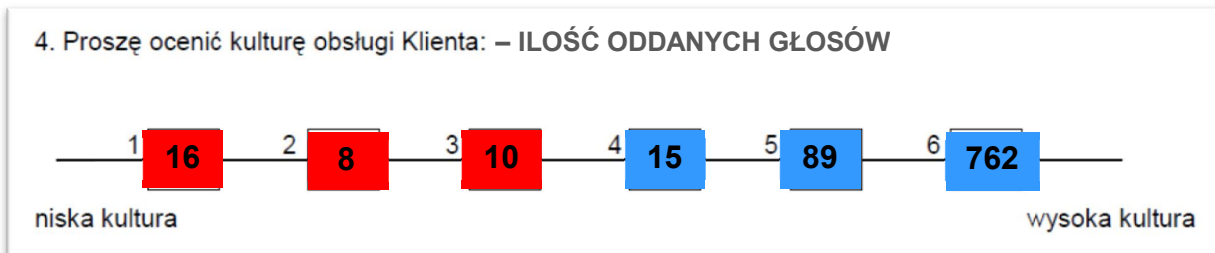
% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



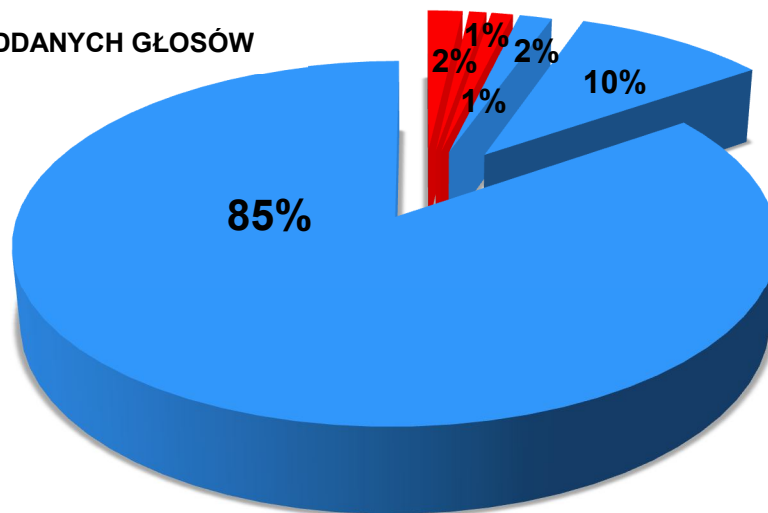
2.3 Informacje na temat załatwianej sprawy



2.4 Kultura obsługi klienta



% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6

