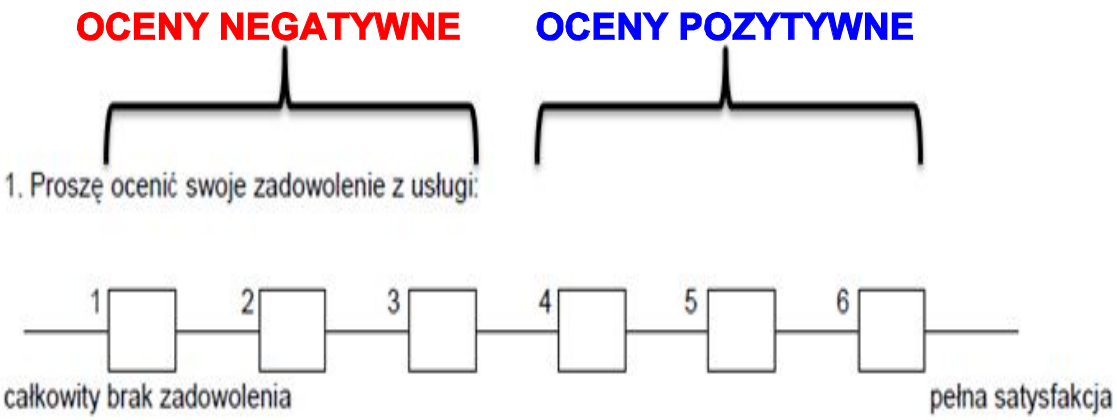
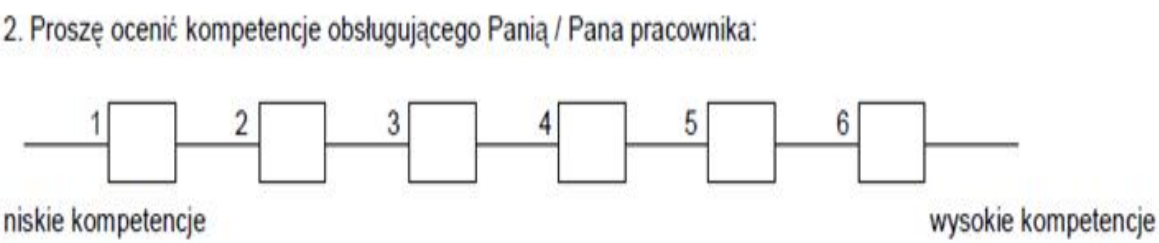
Raport z badania ankietowego za rok 2012 r.

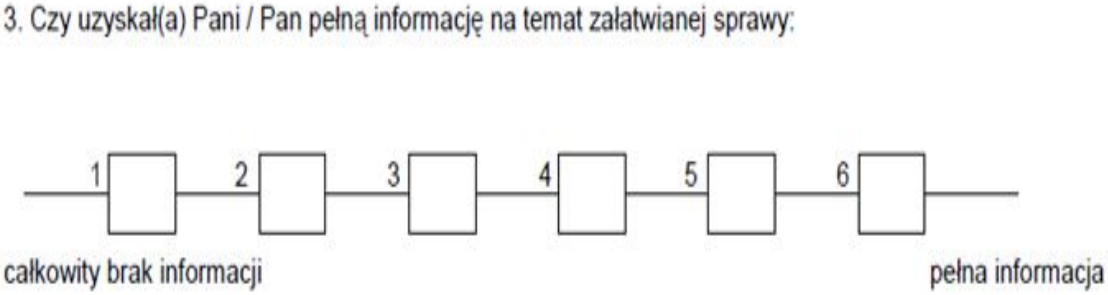
„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta”

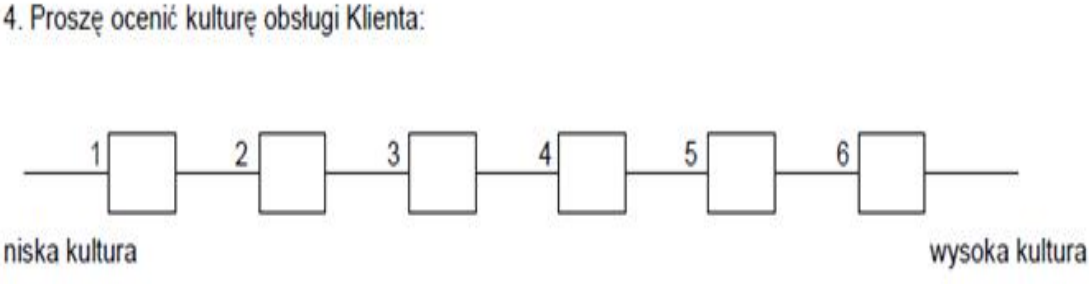
1. SKALA OCEN

Dla potrzeb analizy badania ankietowego, przyjęto, że oceny od 1 do 3 są ocenami negatywnymi, natomiast oceny od 4 do 6 są ocenami pozytywnymi.



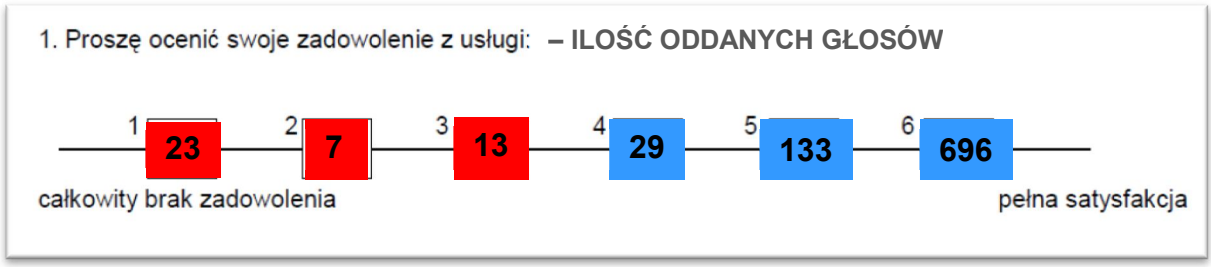


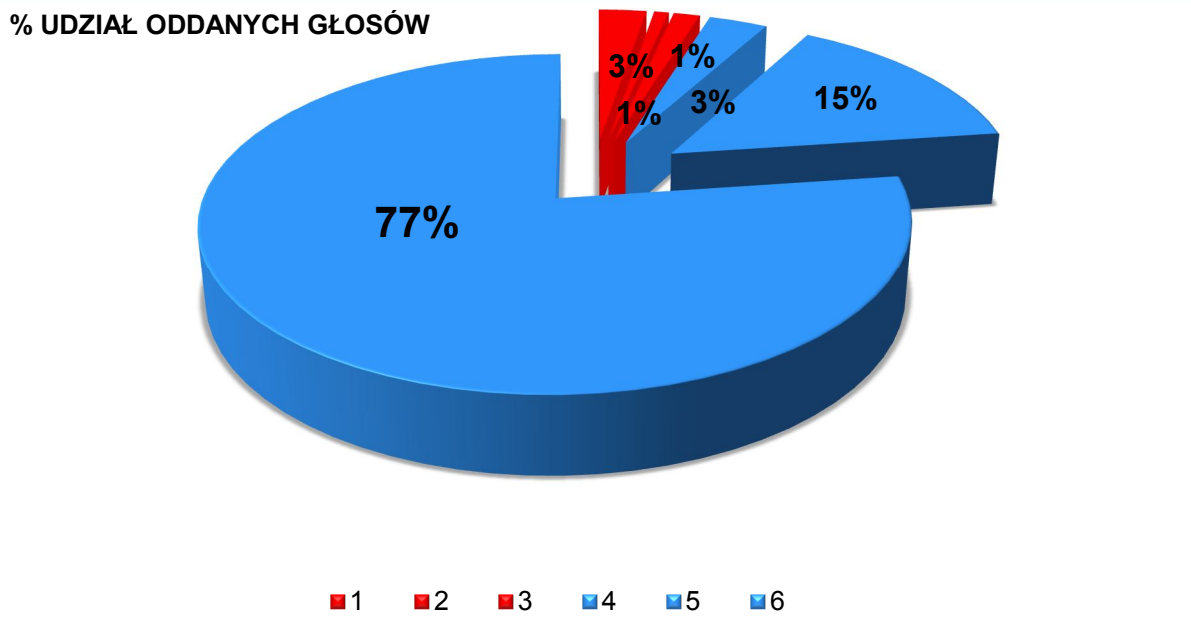


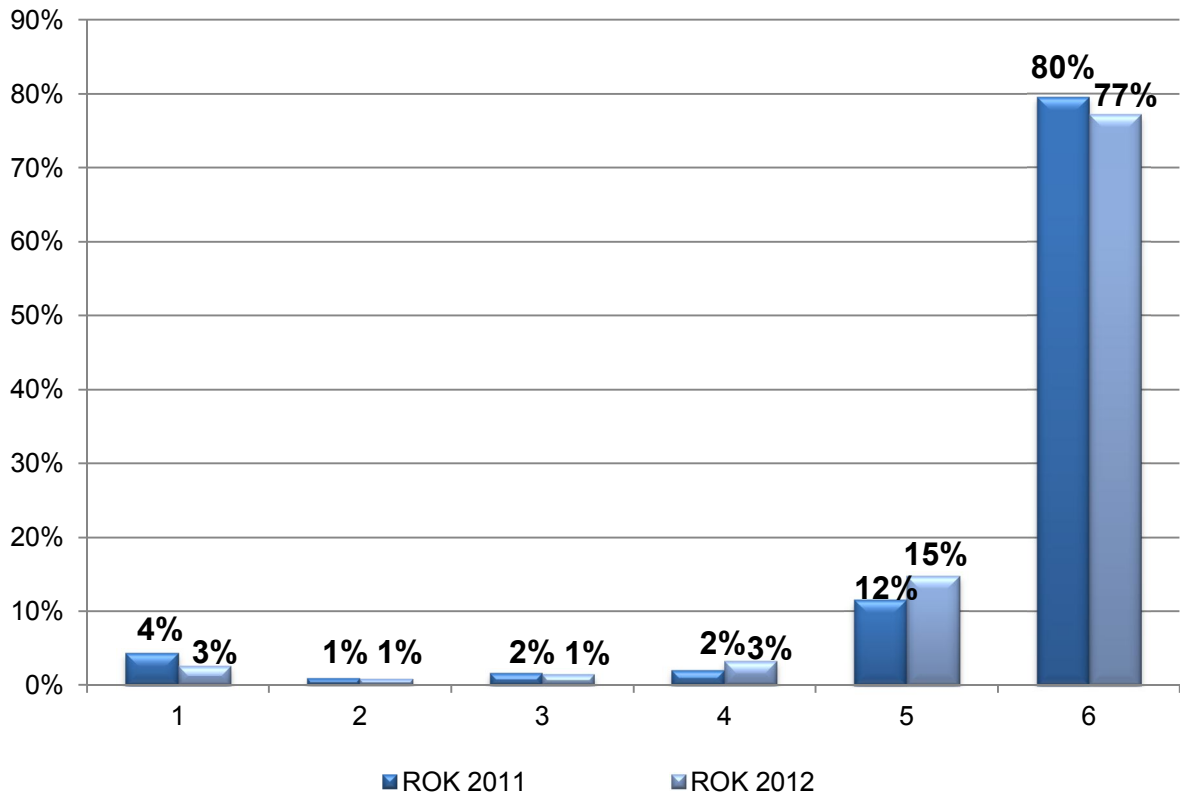


2. WYNIK BADANIA

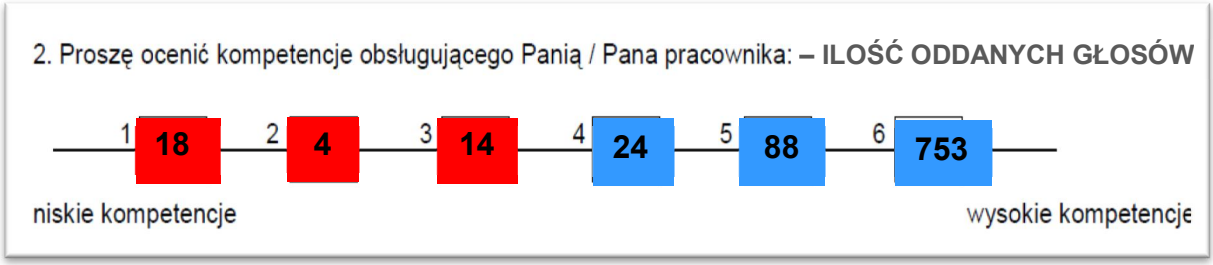
2.1 Zadowolenie klienta z usługi



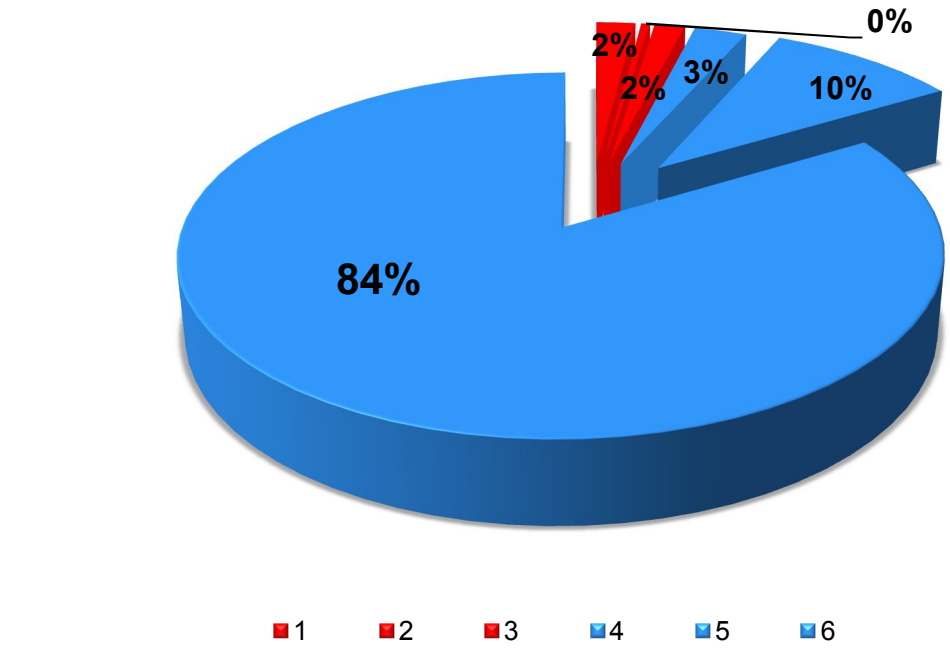


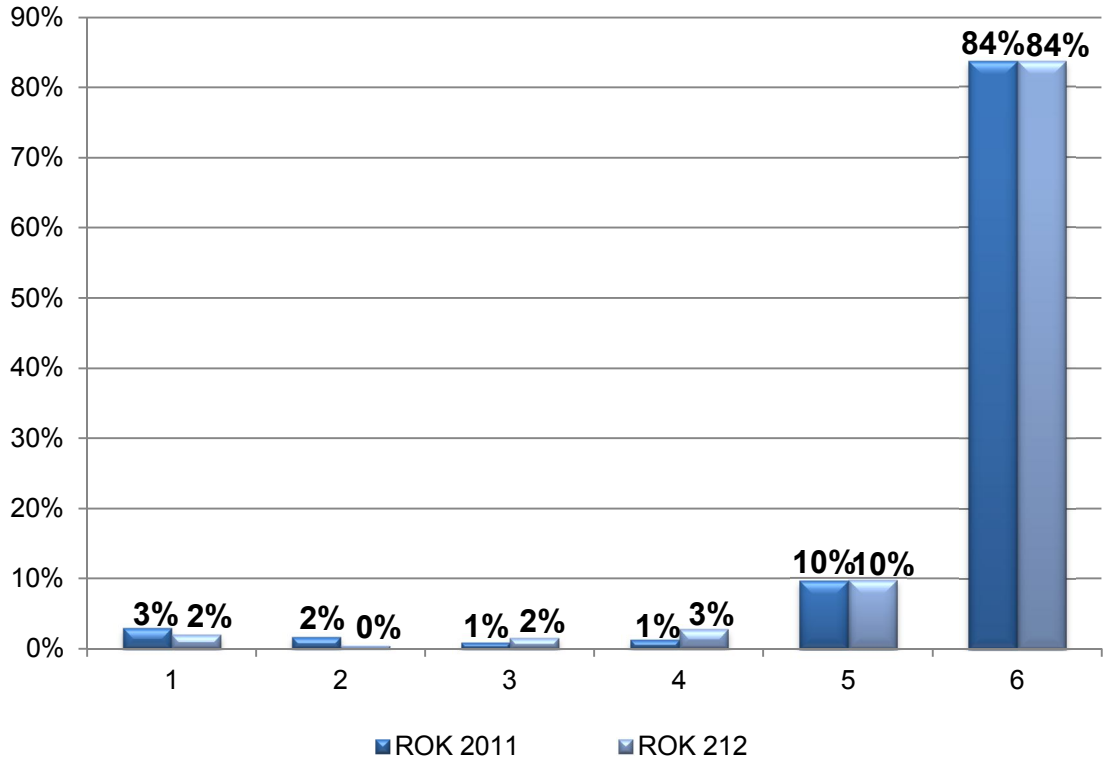


2.2 Kompetencje pracownika obsługującego

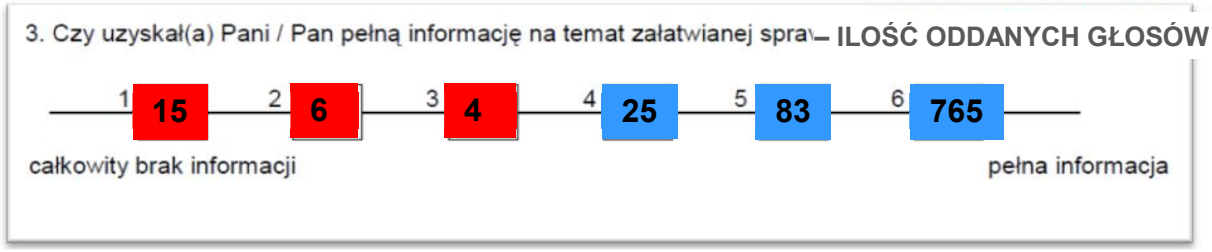


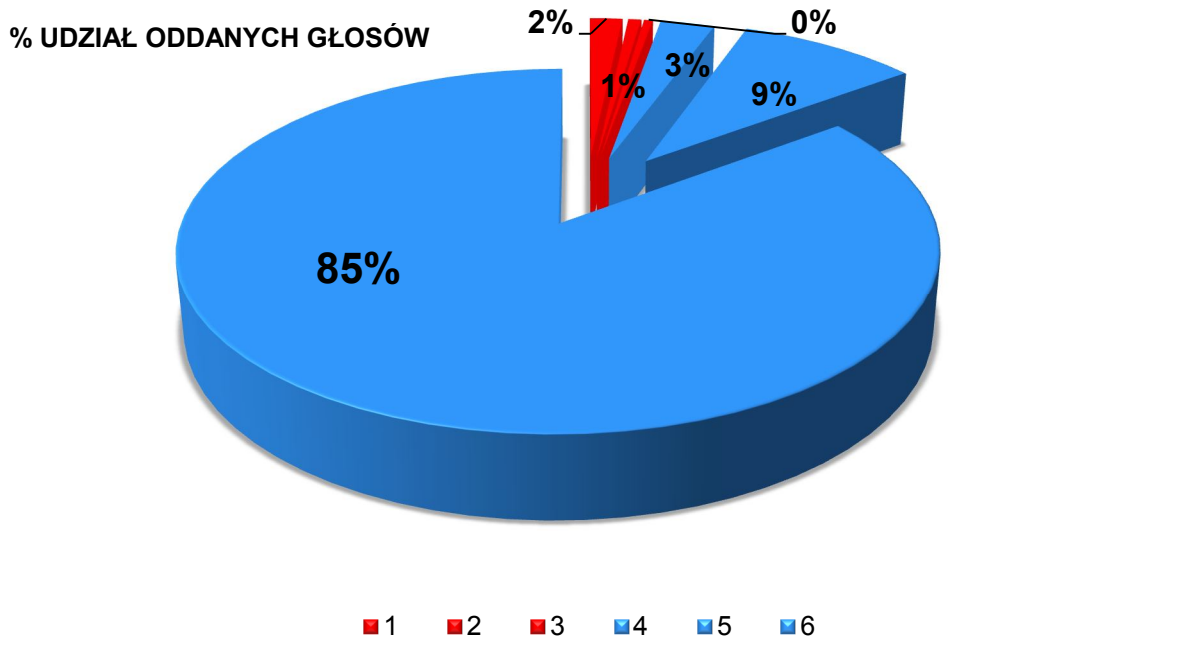
% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

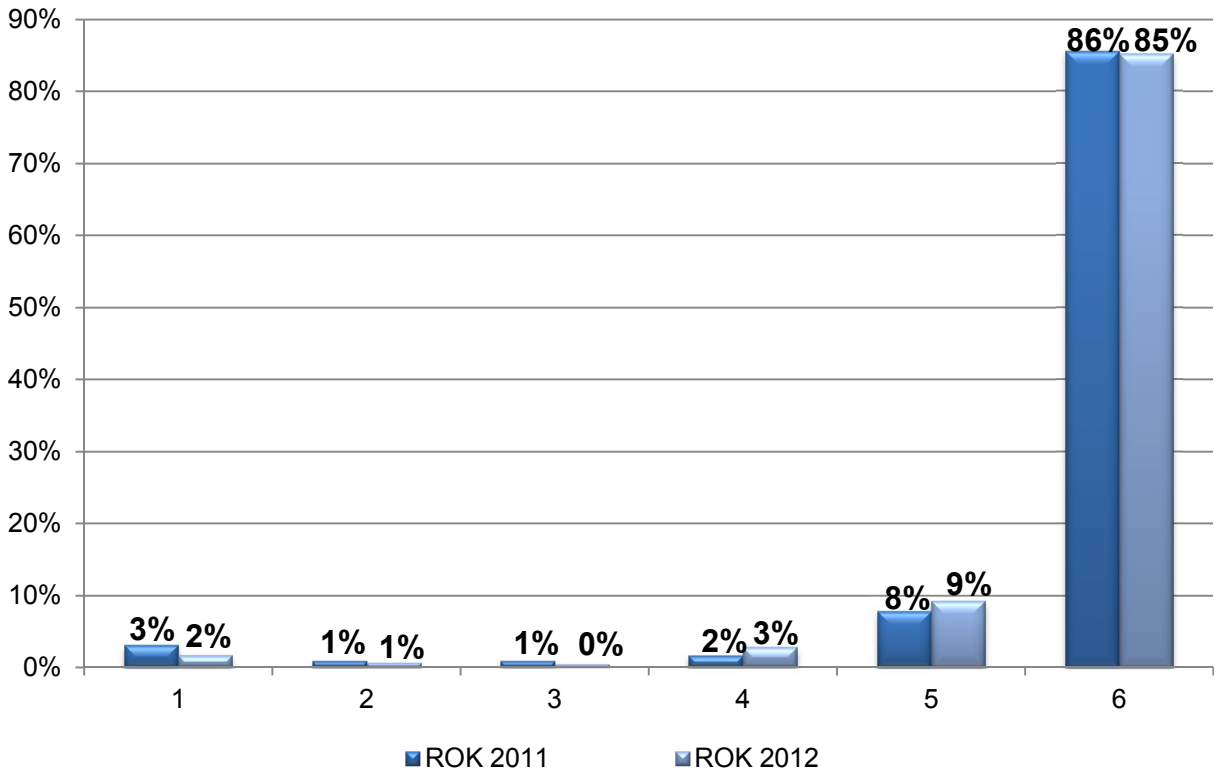




2.3 Informacje na temat załatwianej sprawy







2.4 Kultura obsługi klienta

