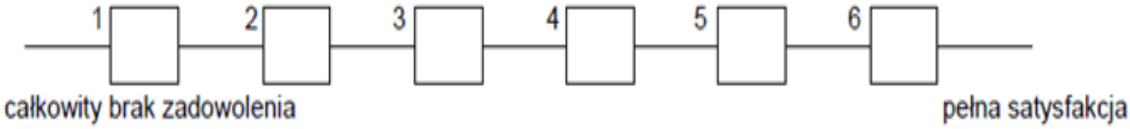
Raport z badania ankietowego za IV kwartał 2012 r.

„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta”

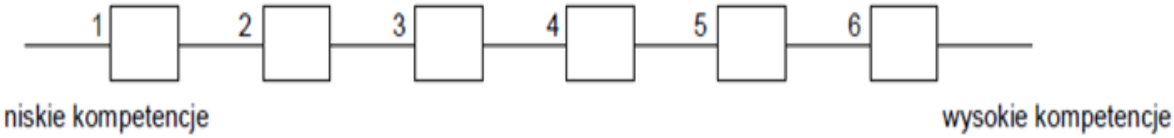
SKALA OCEN – *dla potrzeb analizy badania ankietowego, przyjęto, że oceny od 1 do 3 są ocenami negatywnymi, natomiast oceny od 4 do 6 są ocenami pozytywnymi.*



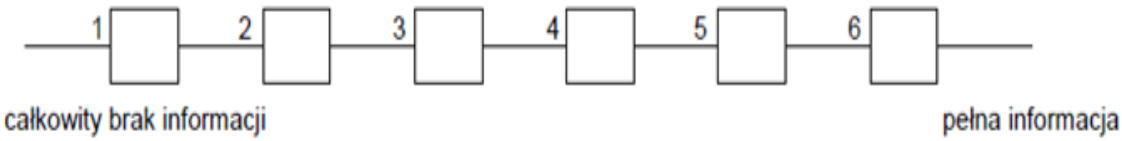
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi:



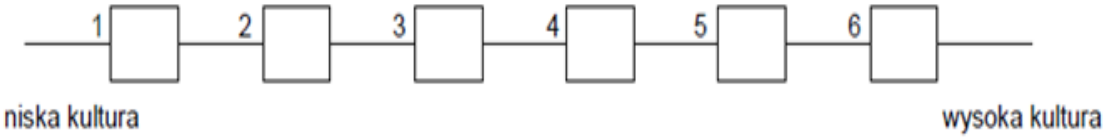
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:



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



4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

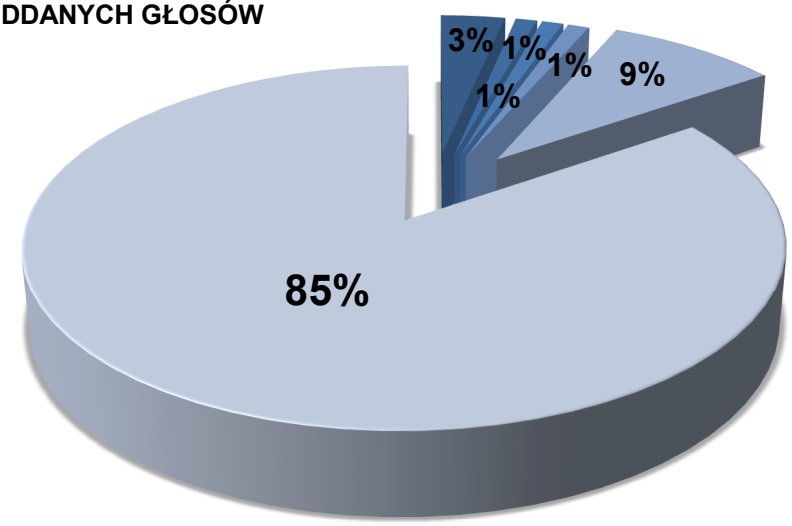


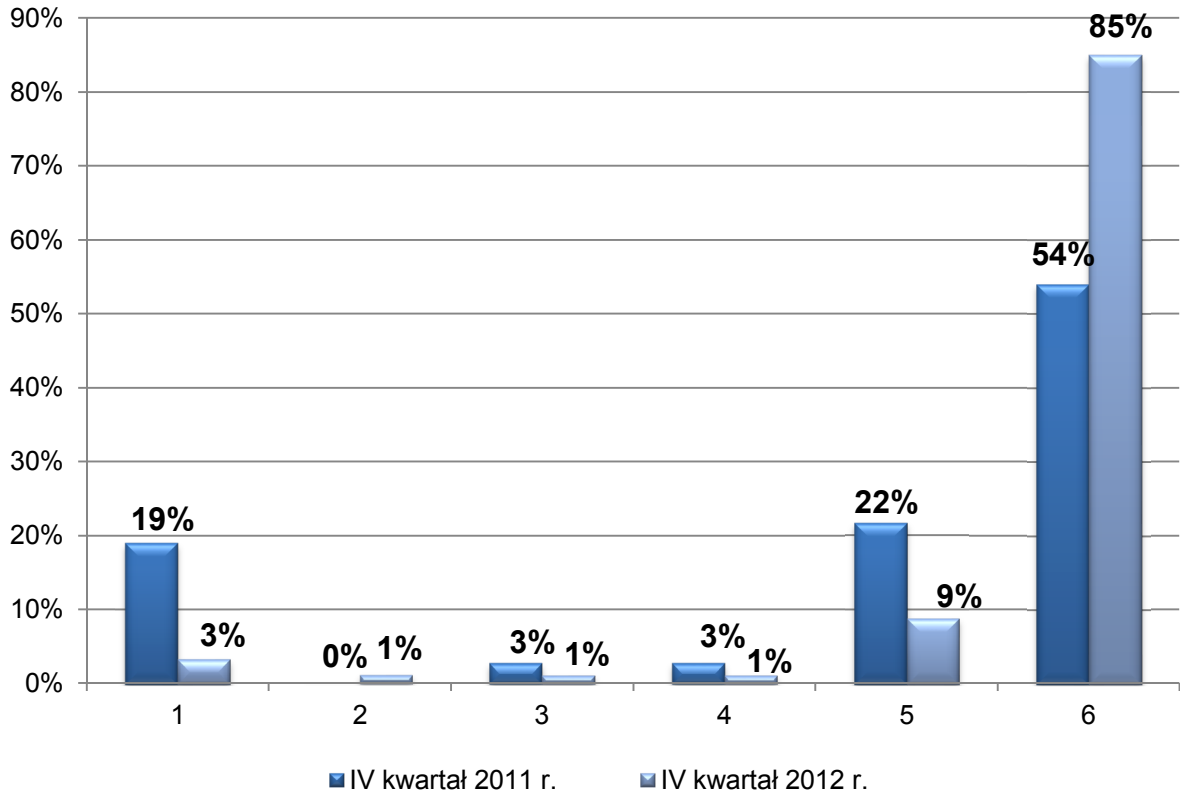
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi: – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW

1	2	3	4	5	6
6	2	2	2	16	153

całkowity brak zadowolenia — pełna satysfakcja

% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



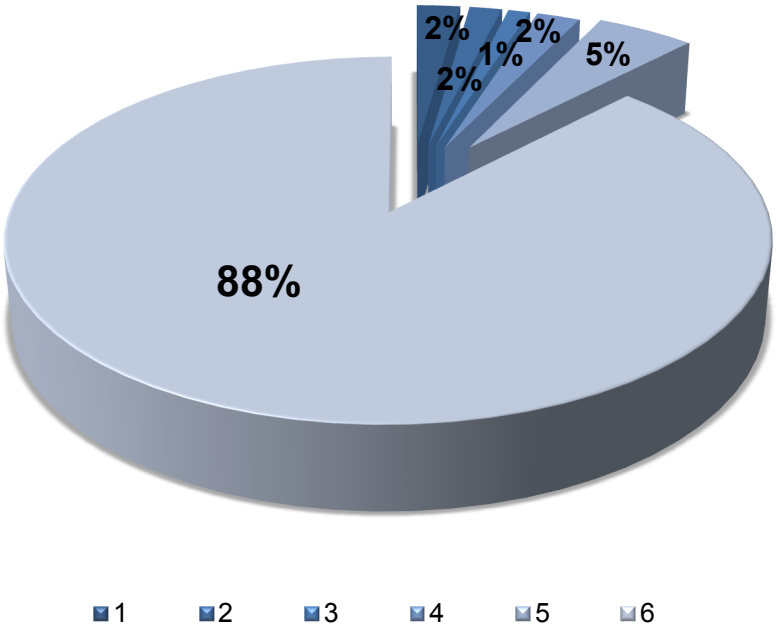


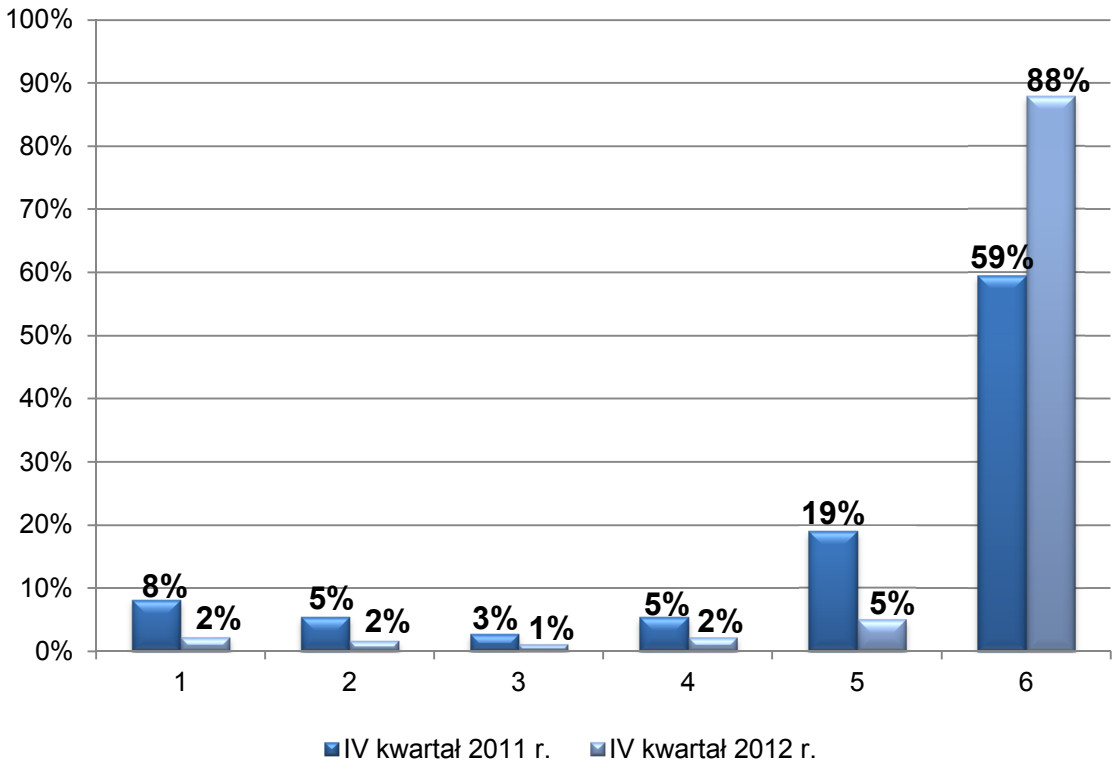
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika: – **ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW**

1	2	3	4	5	6
4	3	2	4	9	159

niskie kompetencje — wysokie kompetencje

% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

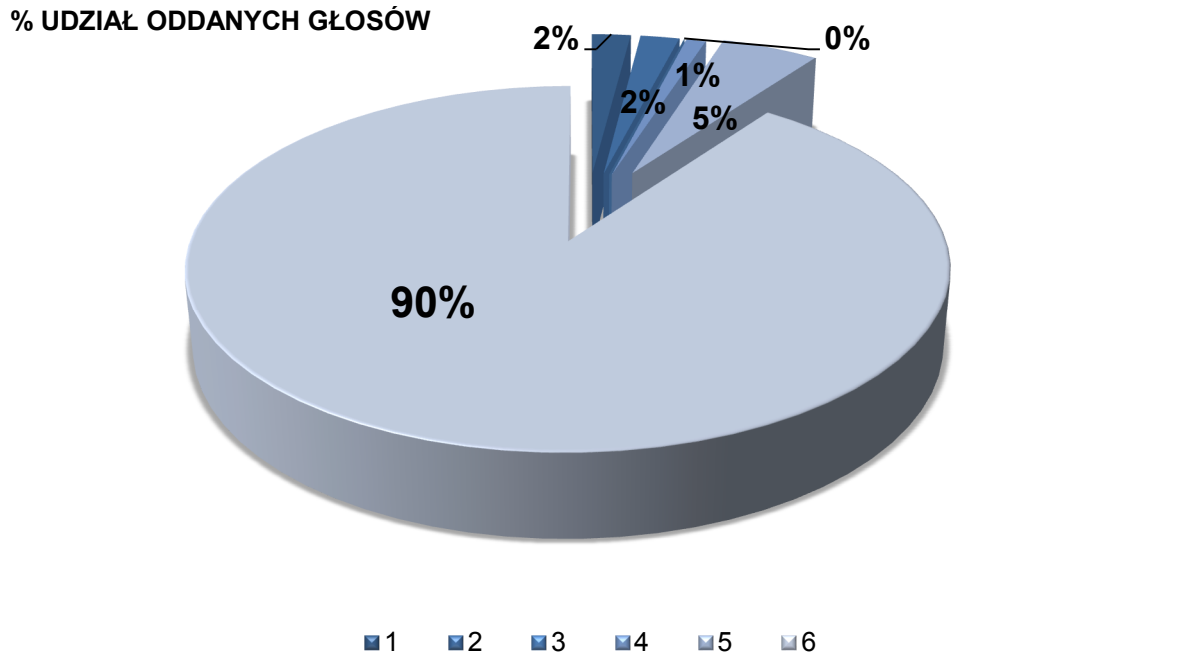


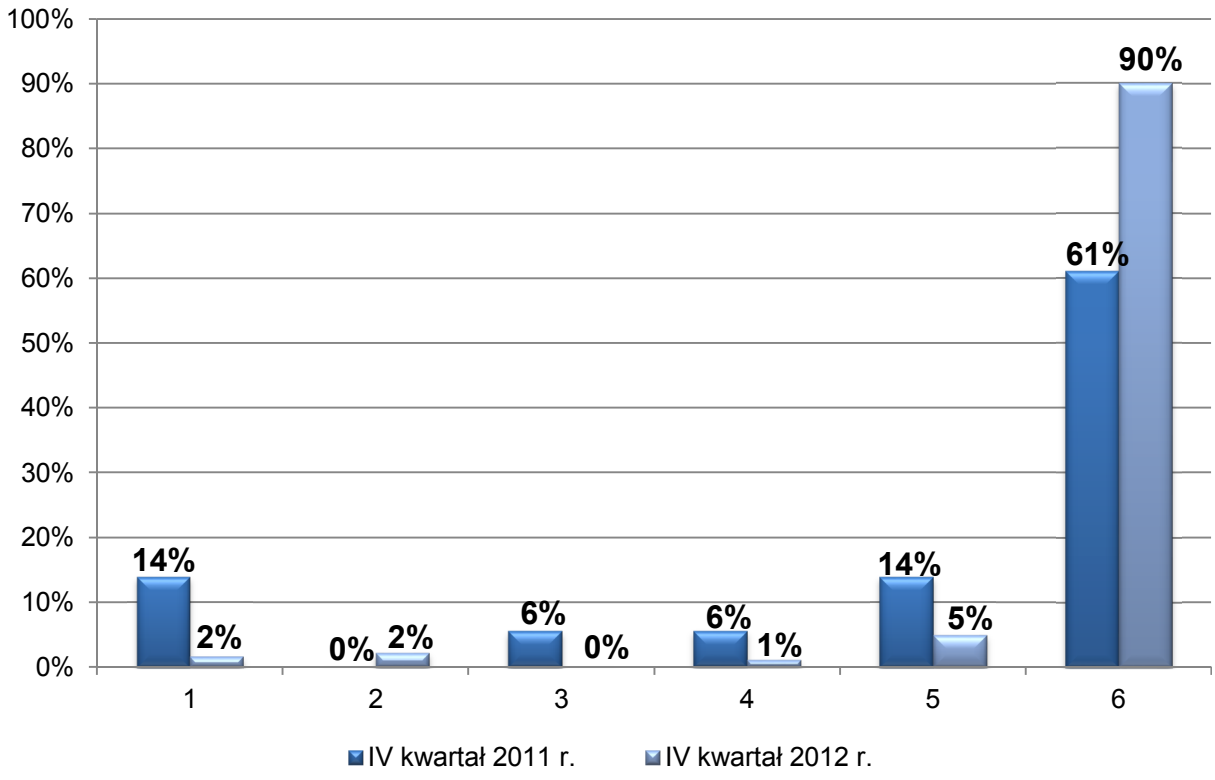


3. Czy uzyskał(a) Pani / Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy? – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW

1	2	3	4	5	6
3	4	0	2	9	163

całkowity brak informacji — pełna informacja





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

1	2	3	4	5	6
6	1	1	1	10	162

niska kultura — wysoka kultura

% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

