

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.

**OCENY NEGATYWNE**      **OCENY POZYTYWNE**

1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi:

całkowity brak zadowolenia      pełna satysfakcja

2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:

niskie kompetencje      wysokie kompetencje

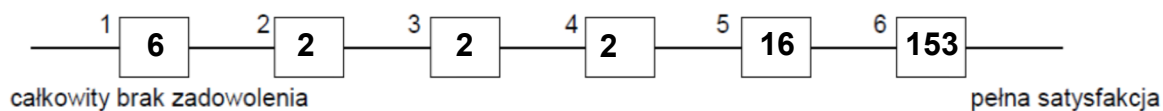
3. Czy uzyskał(a) Pani / Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy:

całkowity brak informacji      pełna informacja

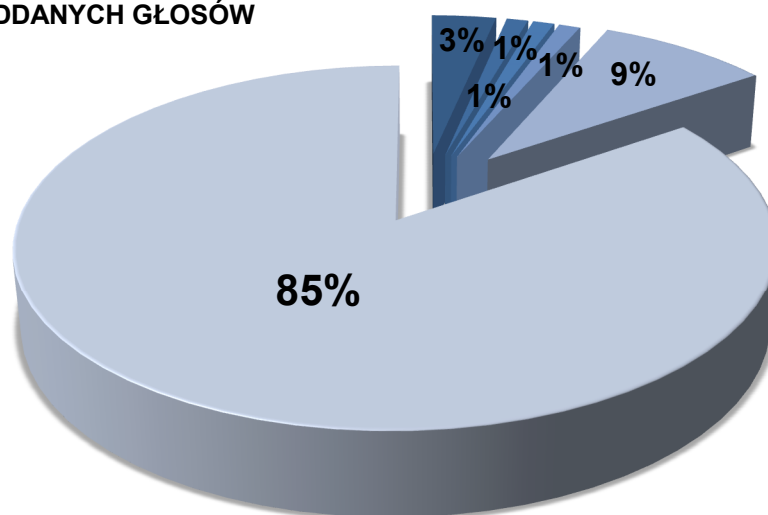
4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

niska kultura      wysoka kultura

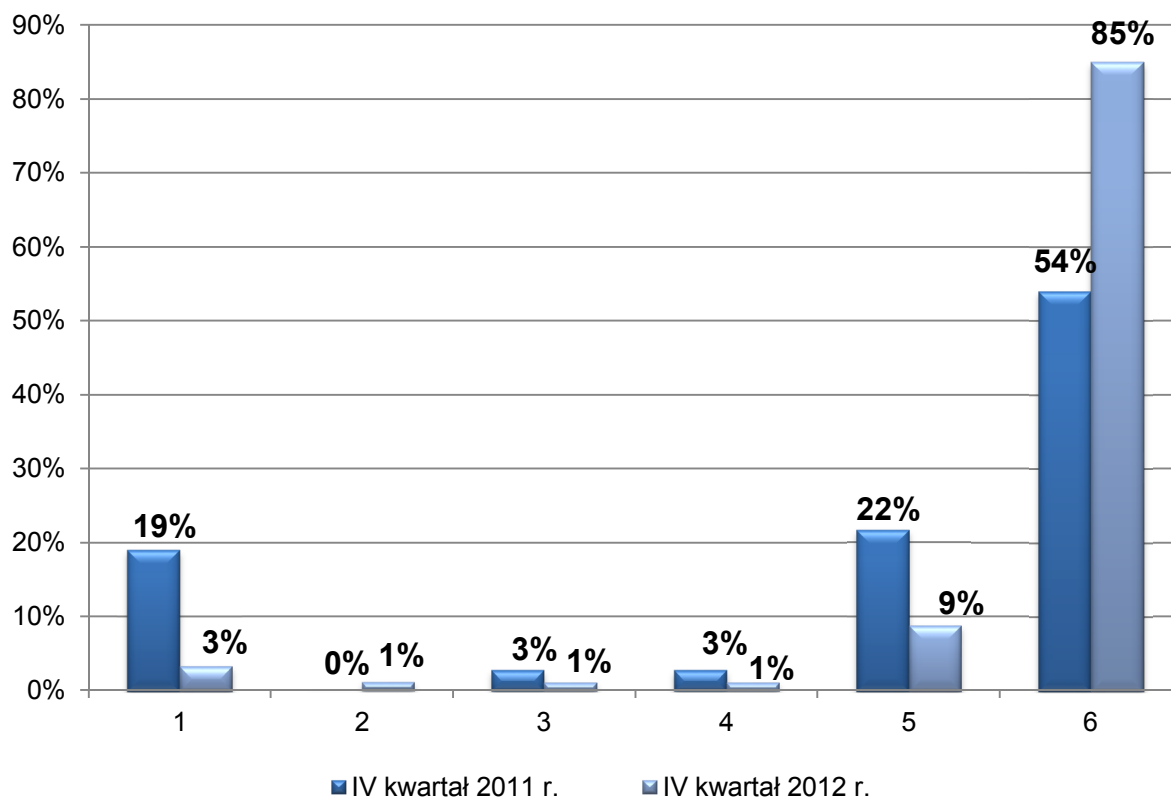
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi: – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW

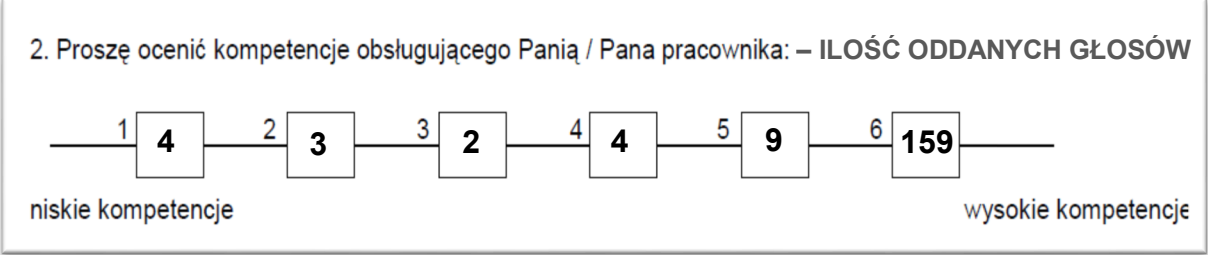


% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

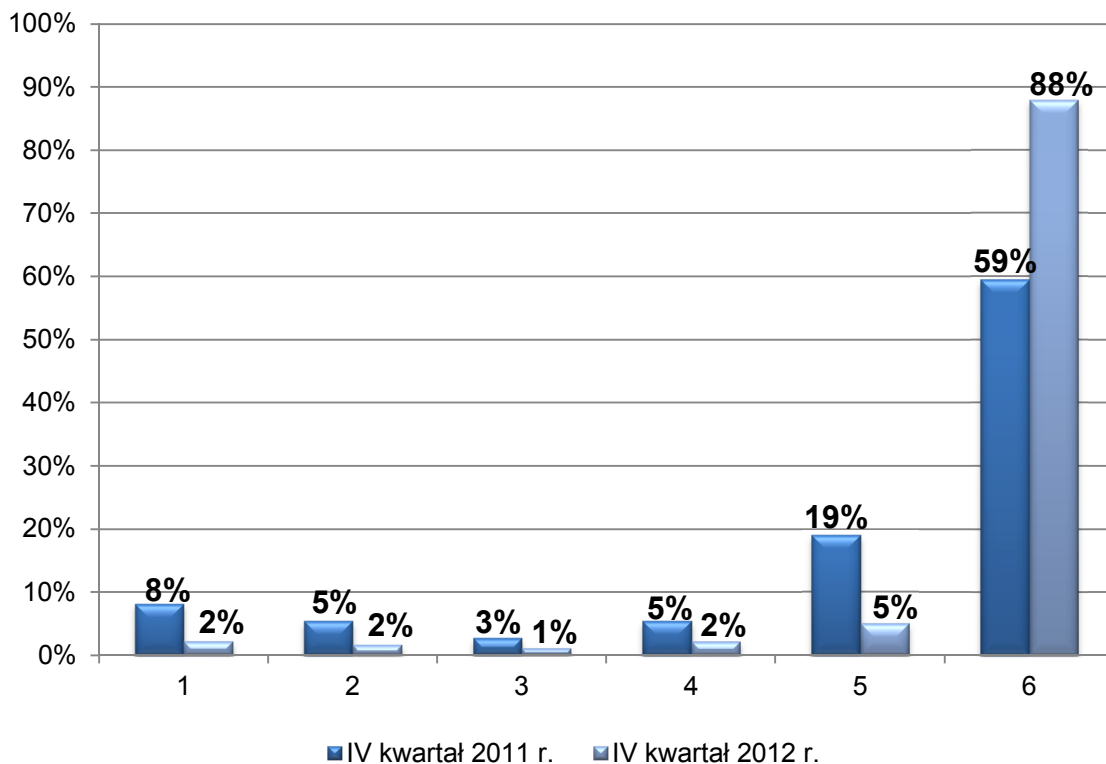
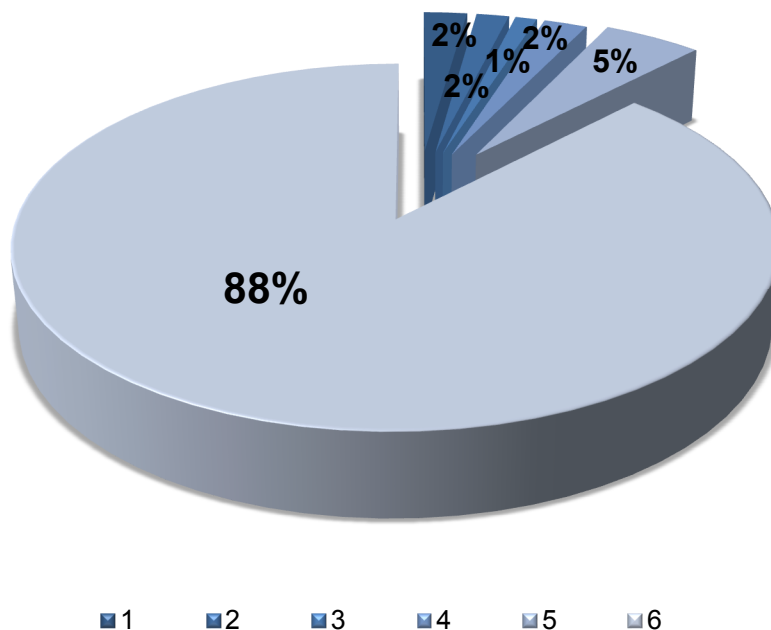


■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6

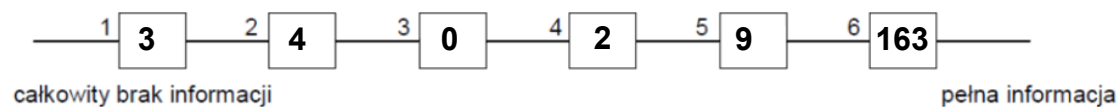




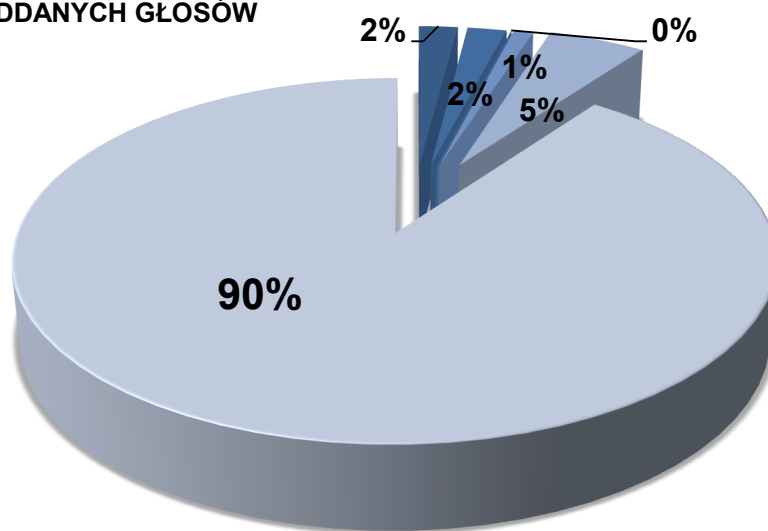
% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



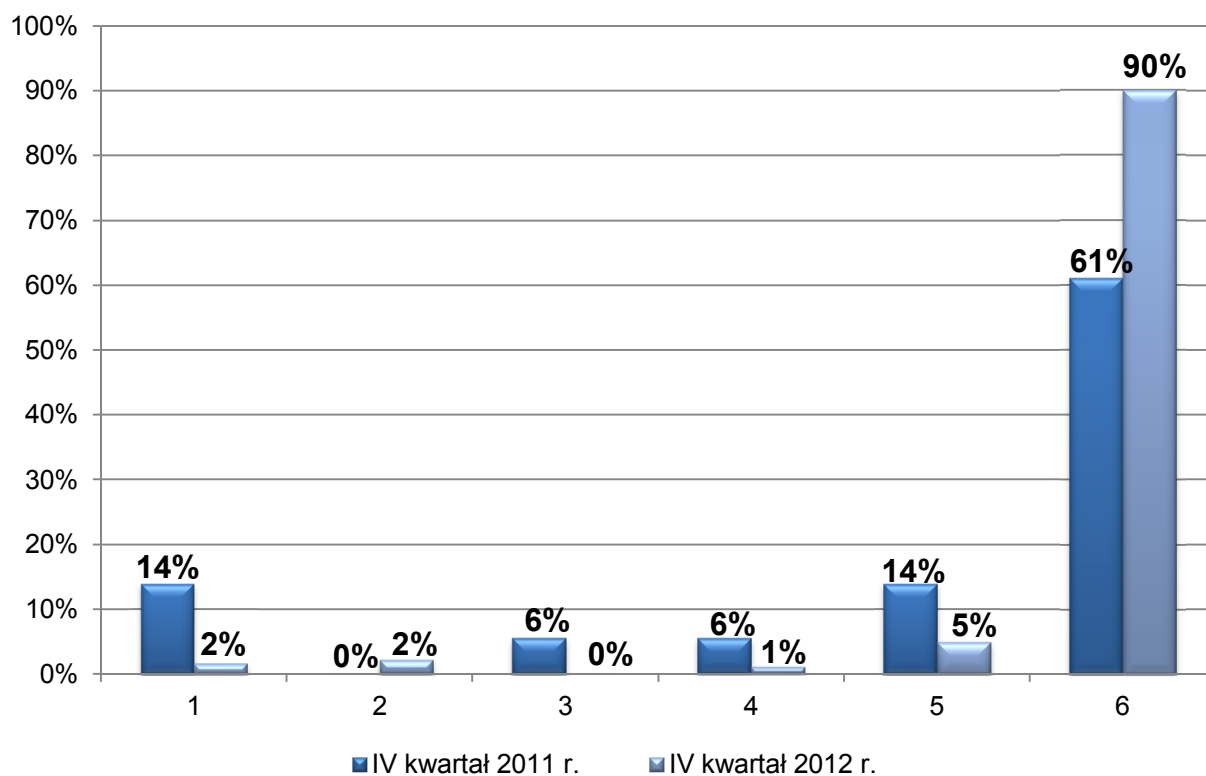
3. Czy uzyskał(a) Pani / Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW



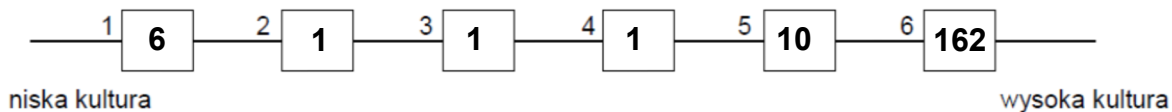
% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



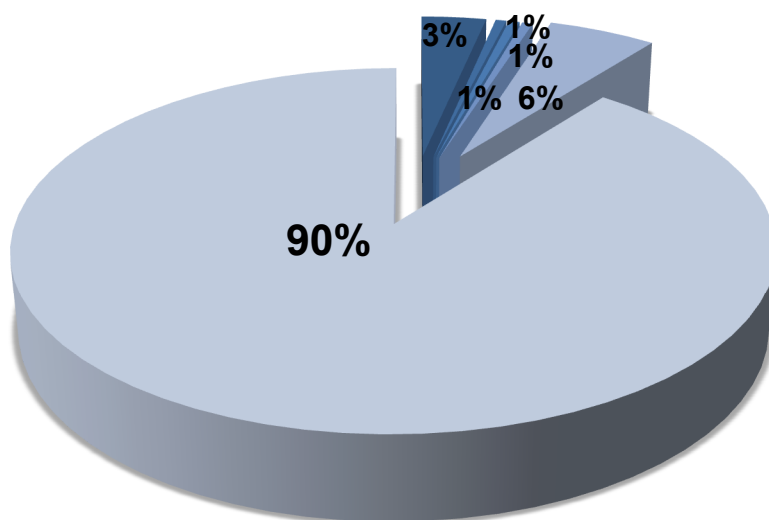
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6



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



#### % UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6

