

Raport z badania ankietowego za II kwartał 2013 r.

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

## SPIIS TREŚCI

<b>1. OPIS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. SKALA OCEN.....</b>	<b>4</b>
<b>3. WYNIK BADANIA.....</b>	<b>5</b>
3.1. Zadowolenie klienta z usługi.....	5
3.2. Kompetencje pracownika obsługującego.....	6
3.3. Informacja na temat załatwianej sprawy.....	7
3.4. Kultura obsługi klienta.....	8

## 1. OPIS

W Urzędzie Miasta Tychy w II kwartale 2013 r. przeprowadzono badanie ankietowe, które miało na celu zebranie opinii wśród klientów na temat, jakości usług świadczonych przez Urząd. Badanie polegało na dobrowolnym wypełnieniu ankiet przez klientów i wrzuceniu ich do oznakowanych urn. Urny zostały umieszczone w Wydziałach, w których klienci załatwiają sprawy najczęściej tj.



Niniejszy raport stanowi analizę ankiet wypełnionych:

od 1 kwietnia do 30 czerwca 2013 r.

W tym czasie:

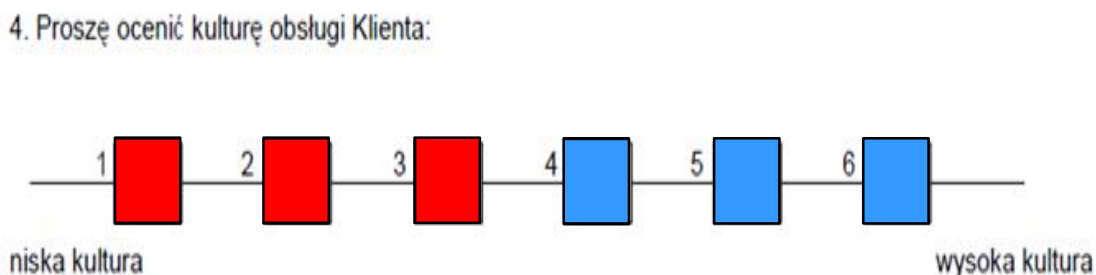
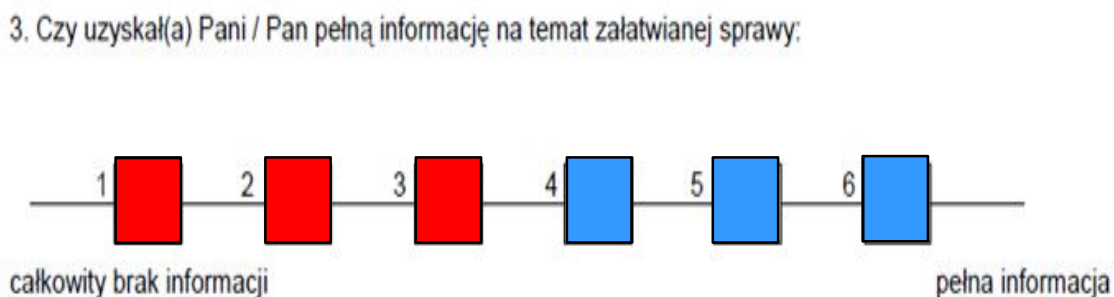
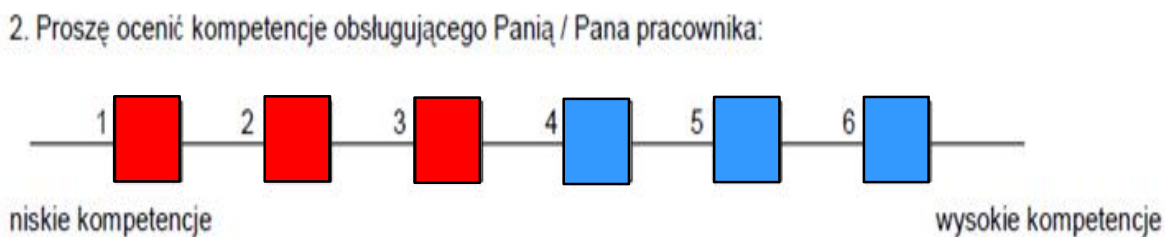
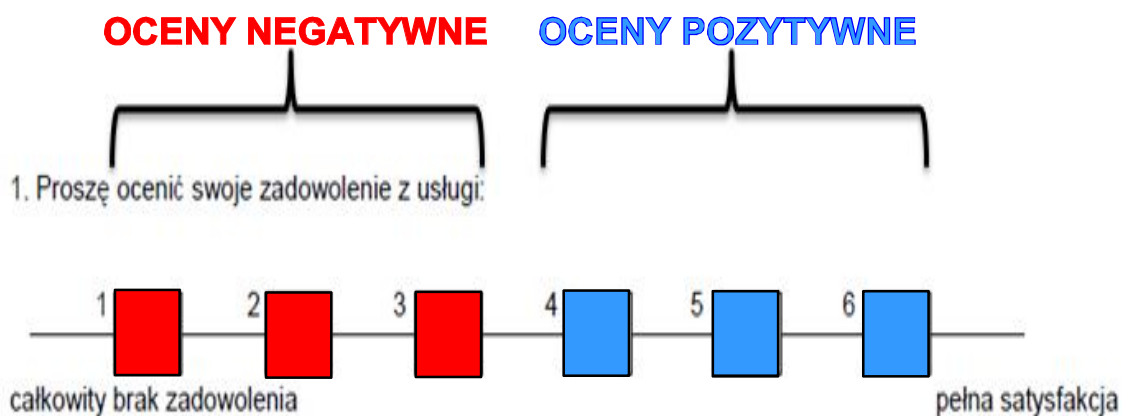
446 klientów Urzędu Miasta Tychy.

Ankieta wzorem lat ubiegłych składa się z 4 pytań mających na celu uzyskanie informacji zwrotnej od klientów:

1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi
2. Proszę ocenić kompetencje obsługujących Panią/Pana pracownika
3. Czy uzyskał/a Pan/Pani pełną informację na temat załatwianej sprawy?
4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta

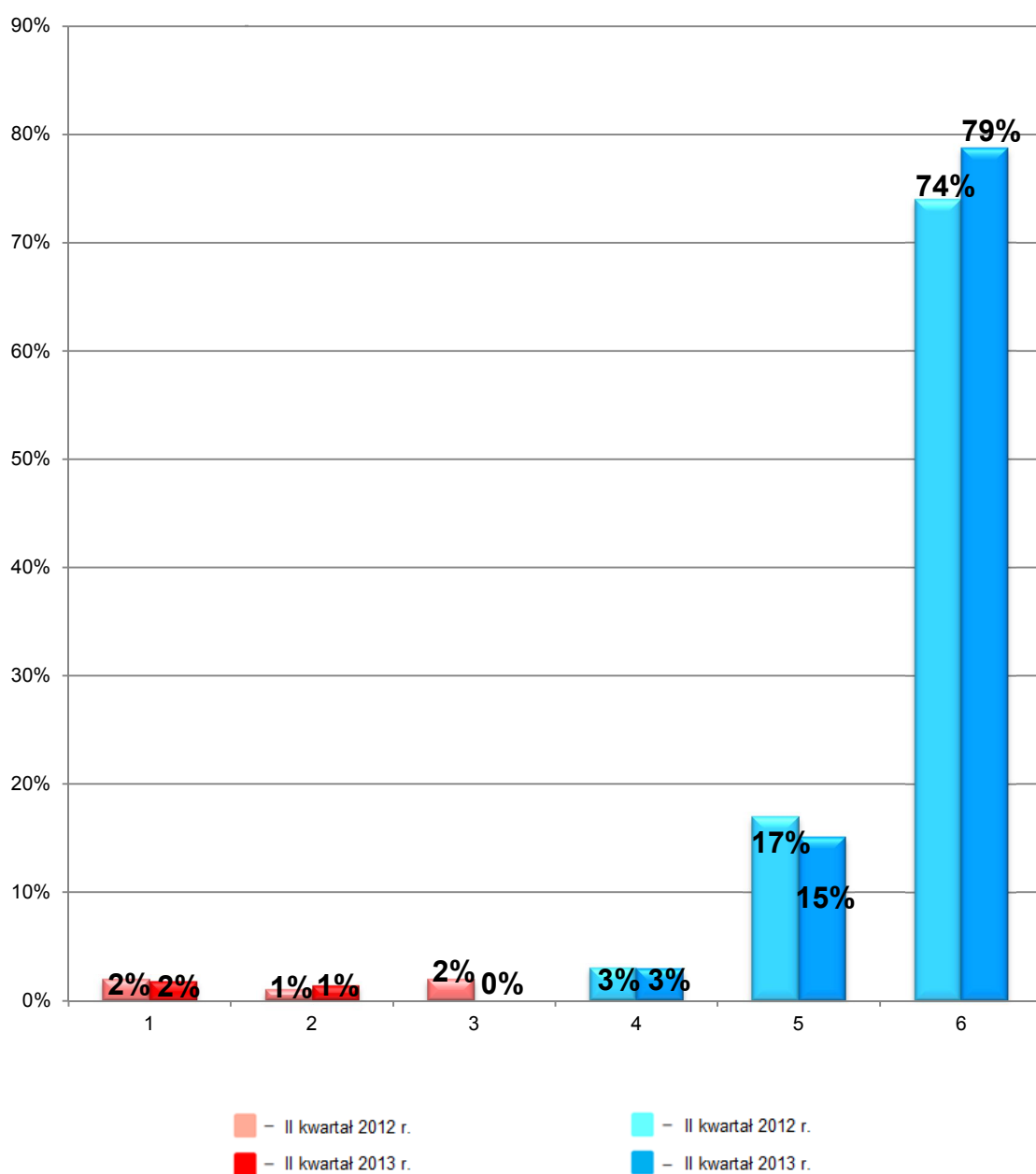
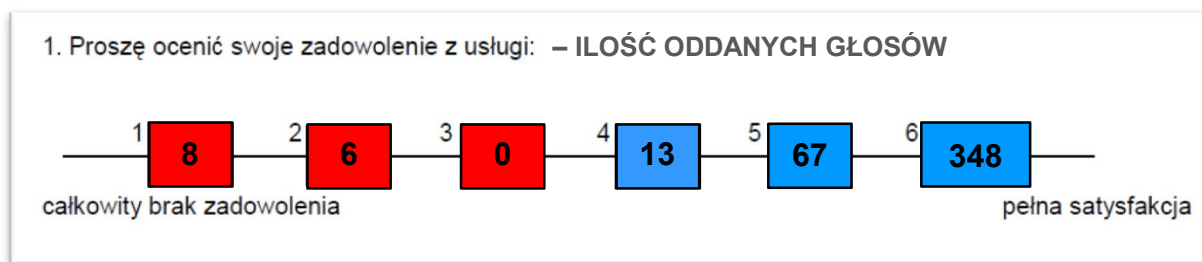
## 2. SKALA OCEN

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

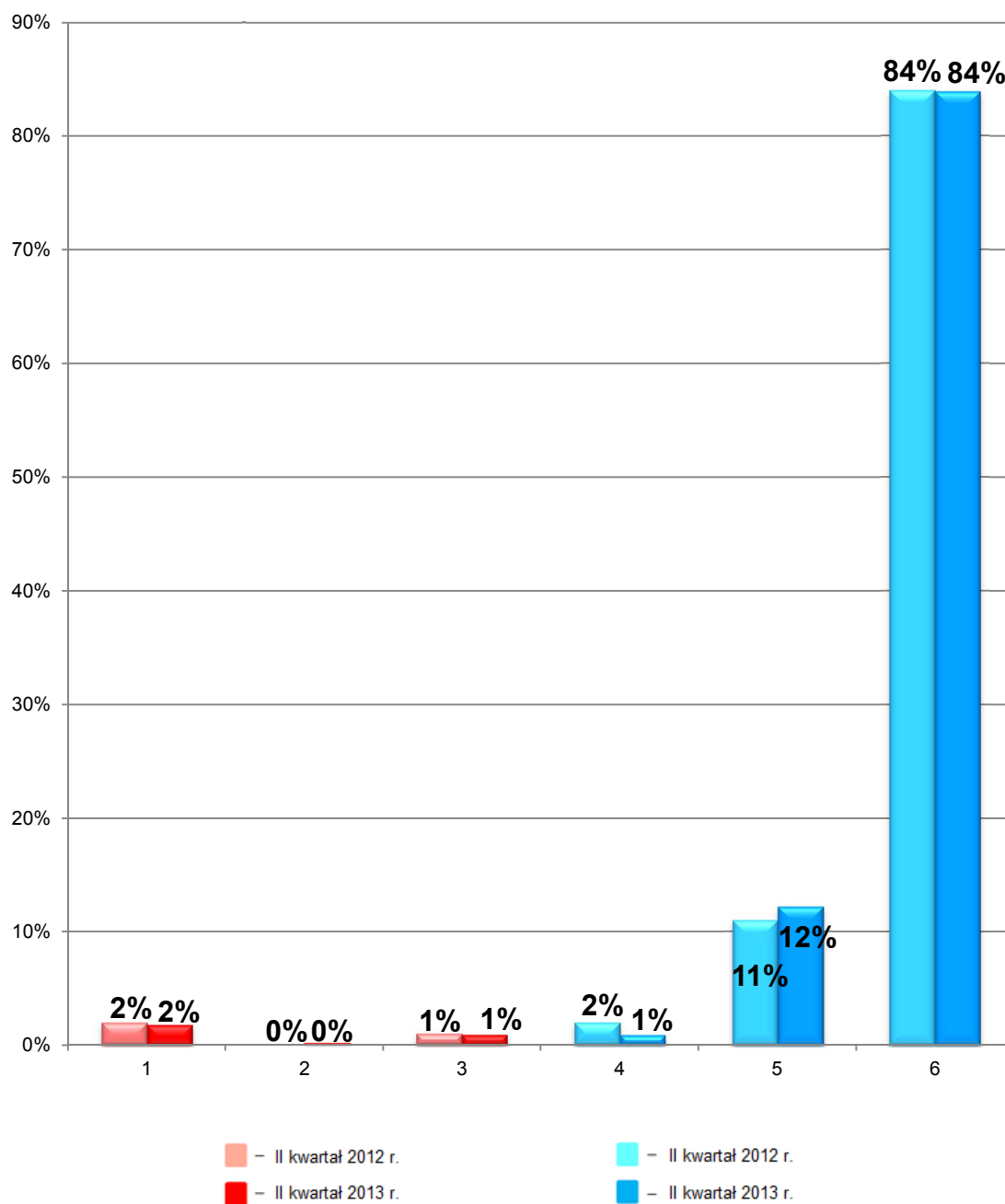


### 3. WYNIK BADANIA

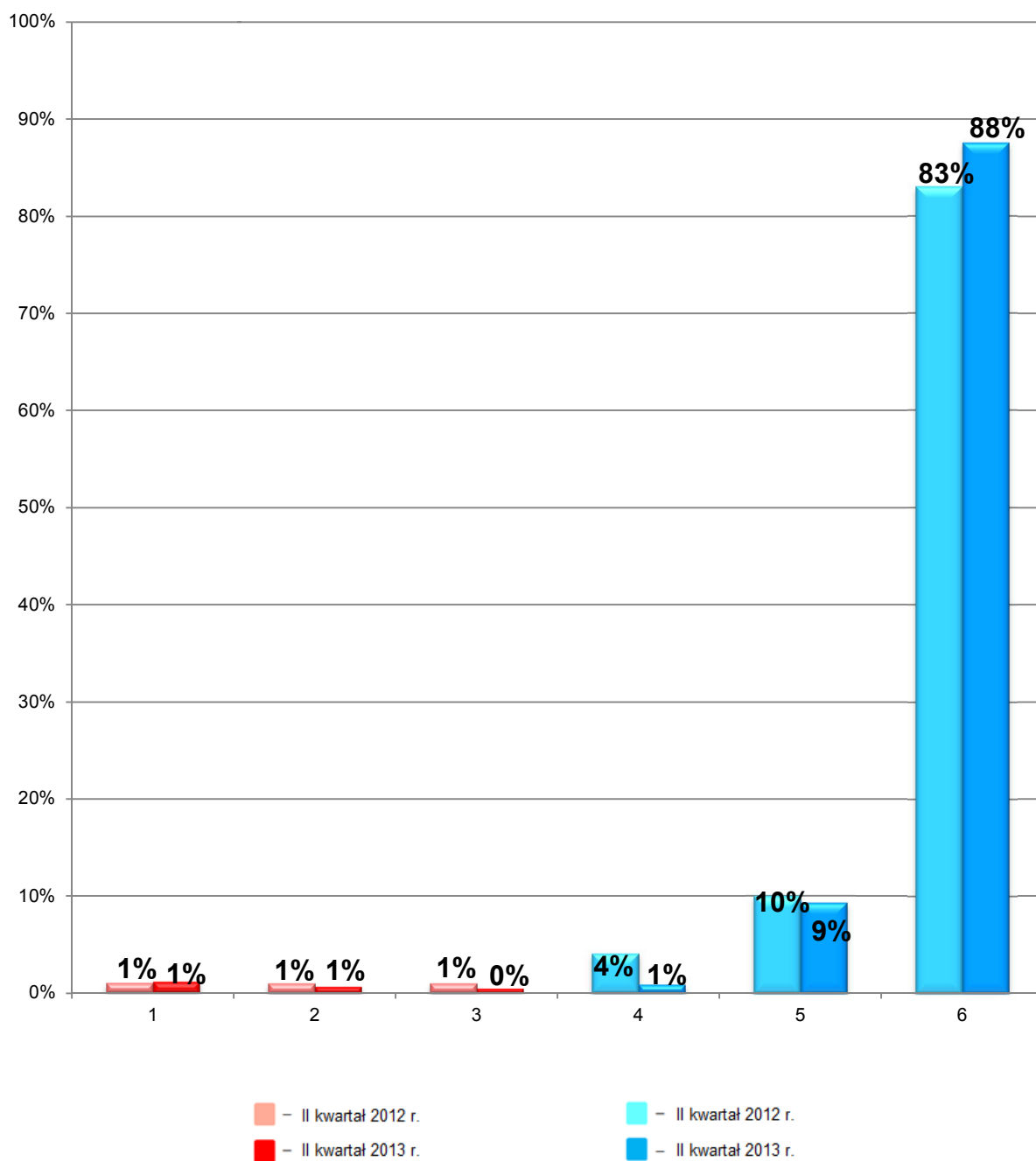
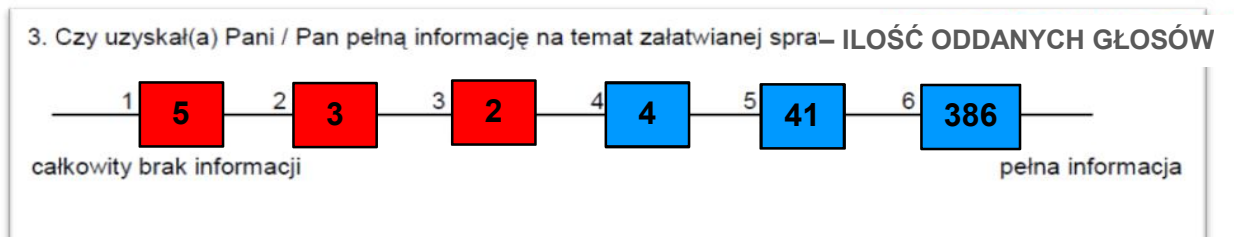
#### 3.1. Zadowolenie klienta z usługi



### 3.2. Kompetencje pracownika obsługującego



### 3.3. Informacja na temat załatwianej sprawy



### 3.4. Kultura obsługi klienta

