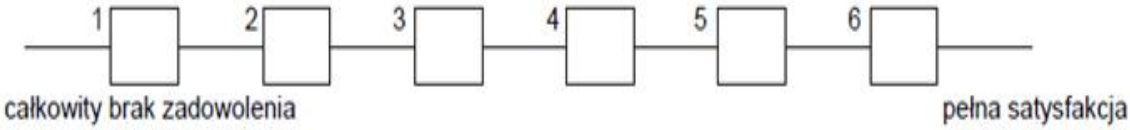
Raport z badania ankietowego za rok 2011

„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta”

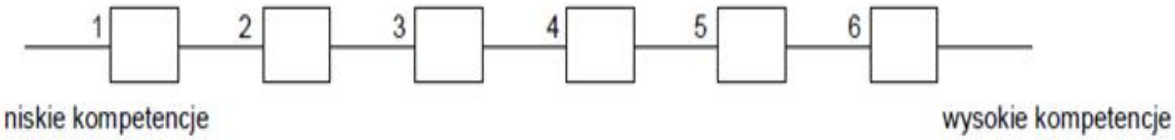
SKALA OCEN – *dla potrzeb badania ankietowego, przyjęto, że oceny od 1 do 3 są ocenami negatywnymi, natomiast oceny od 4 do 6 są ocenami pozytywnymi.*



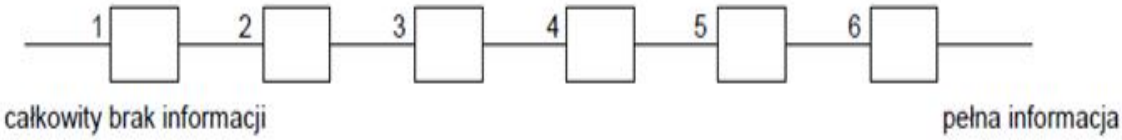
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi:



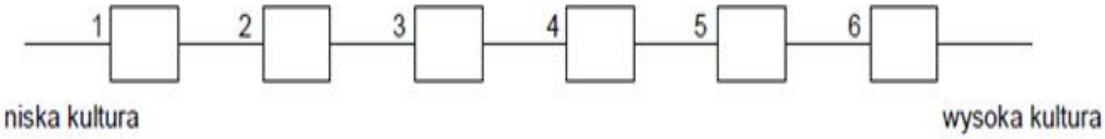
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:



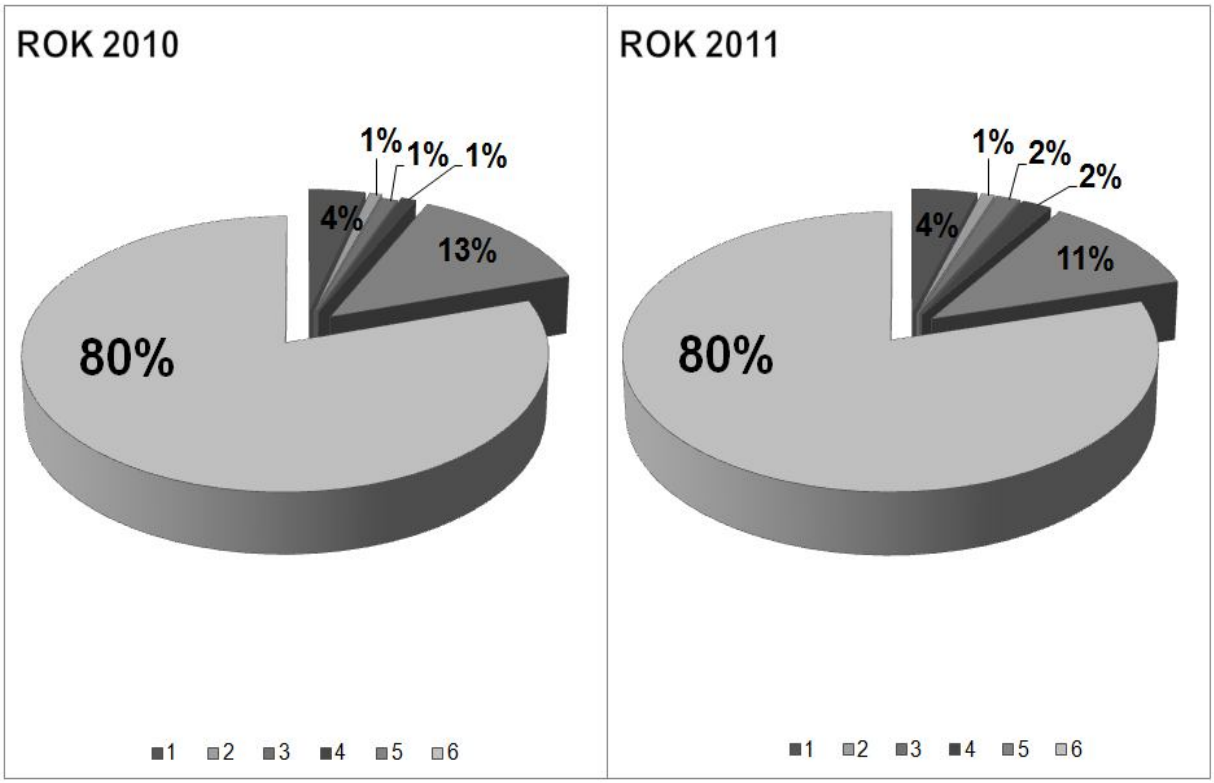
3. Czy uzyskał(a) Pani / Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy:



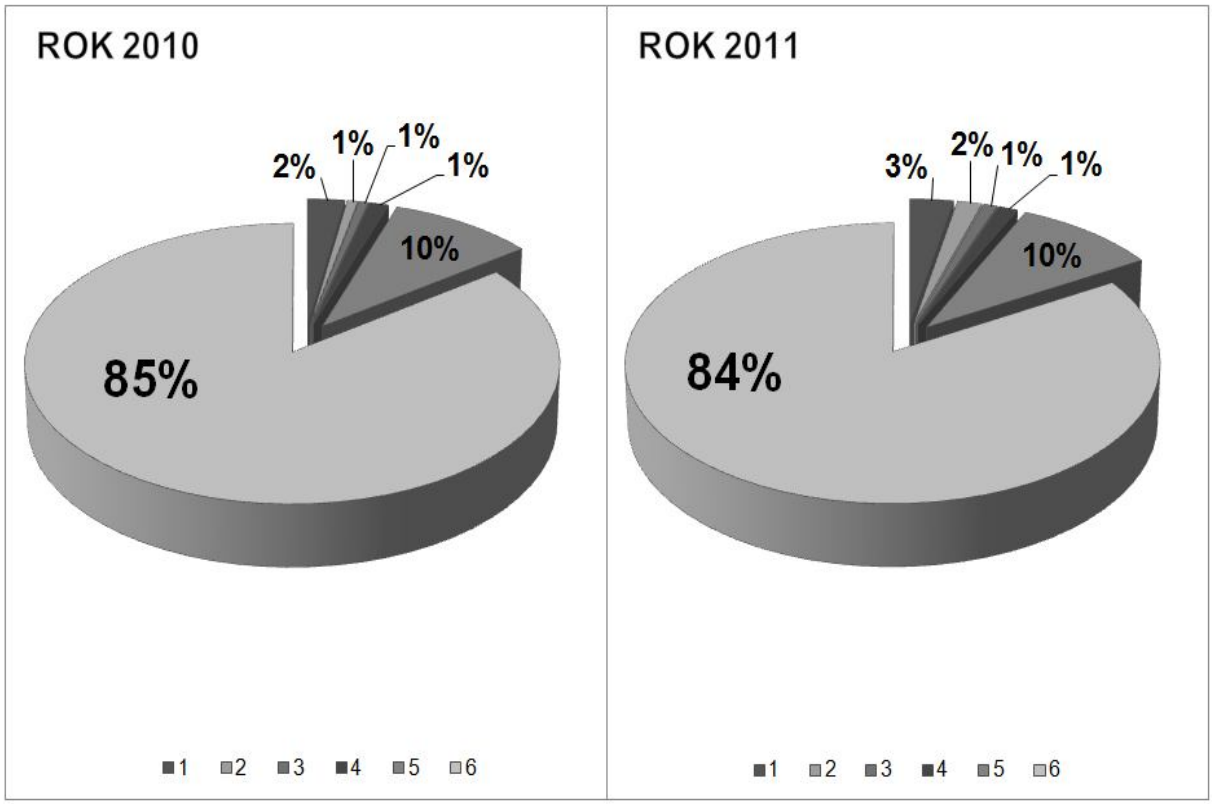
4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:



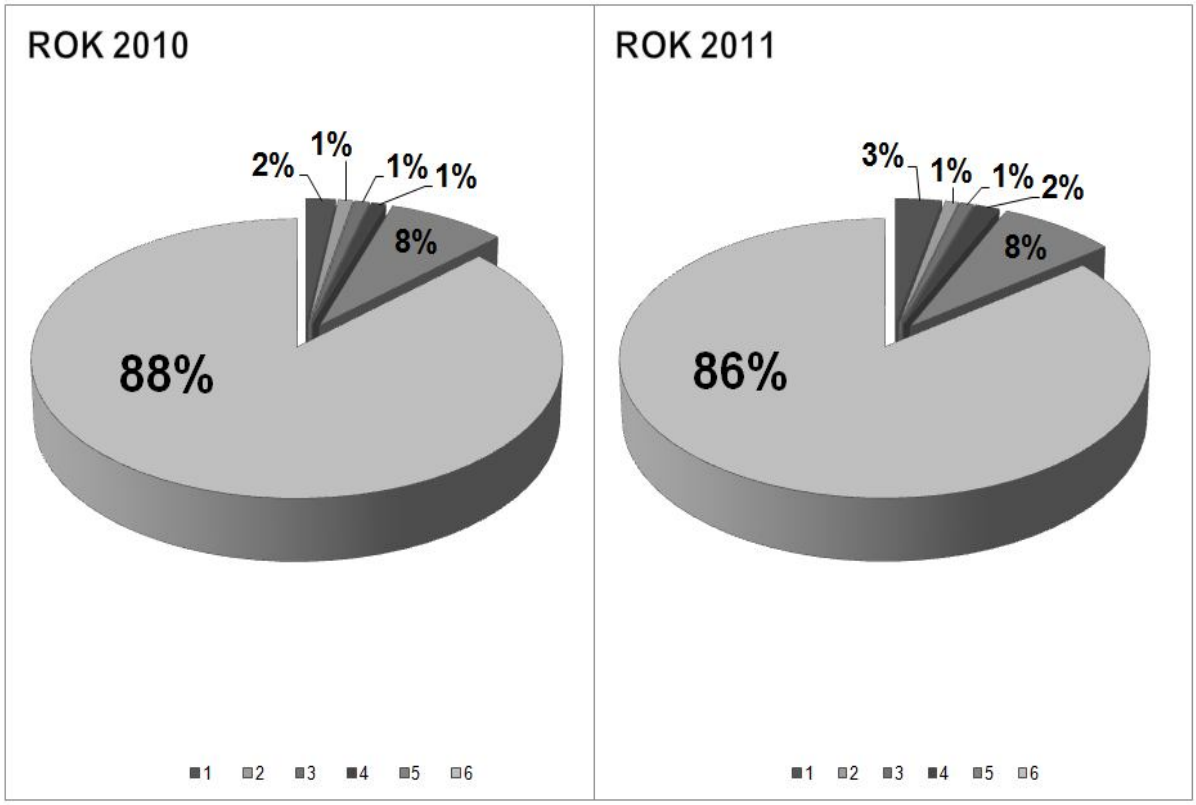
Pytanie Nr 1: Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi



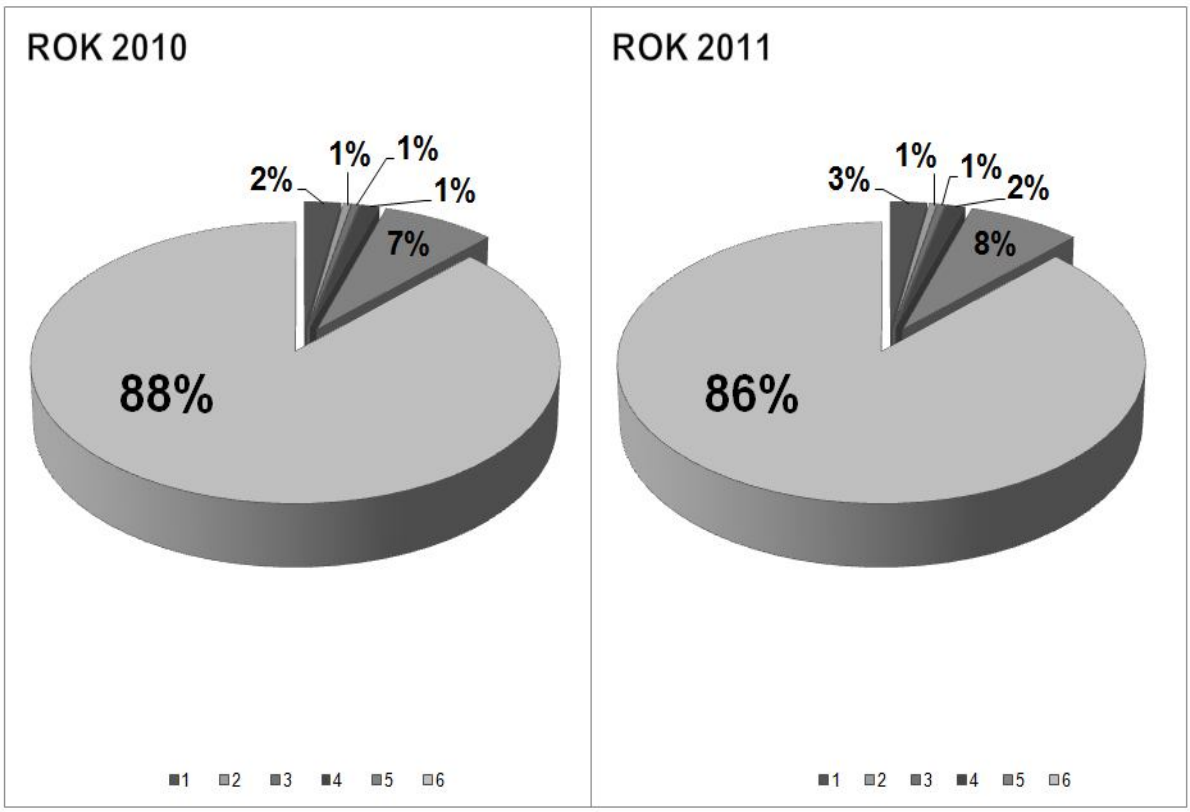
Pytanie Nr 2: Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/ Pana pracownika



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



Pytanie Nr 4: Proszę ocenić kulturę obsługi klienta



STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

