

**Raport z badania ankietowego za I kwartał 2012 r.**

**„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.

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

1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi:

1  2  3  4  5  6

całkowity brak zadowolenia pełna satysfakcja

2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:

1  2  3  4  5  6

niskie kompetencje wysokie kompetencje

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

1  2  3  4  5  6

całkowity brak informacji pełna informacja

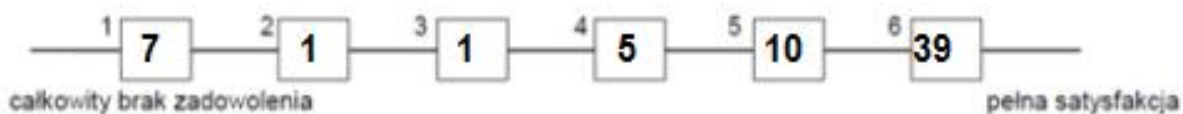
4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

1  2  3  4  5  6

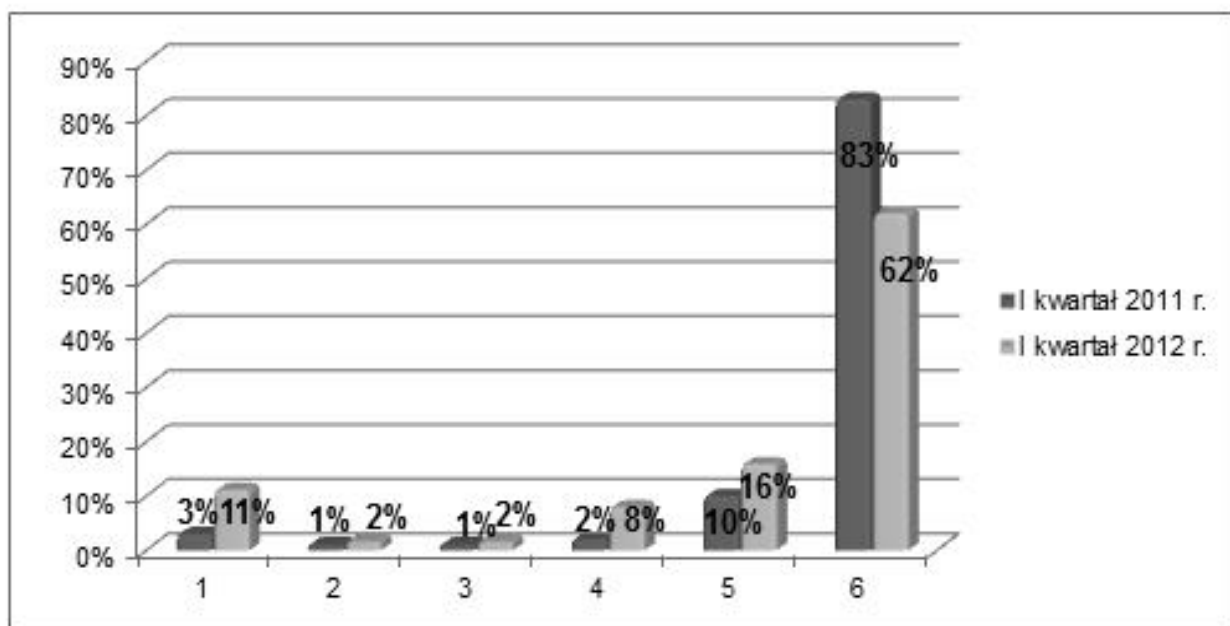
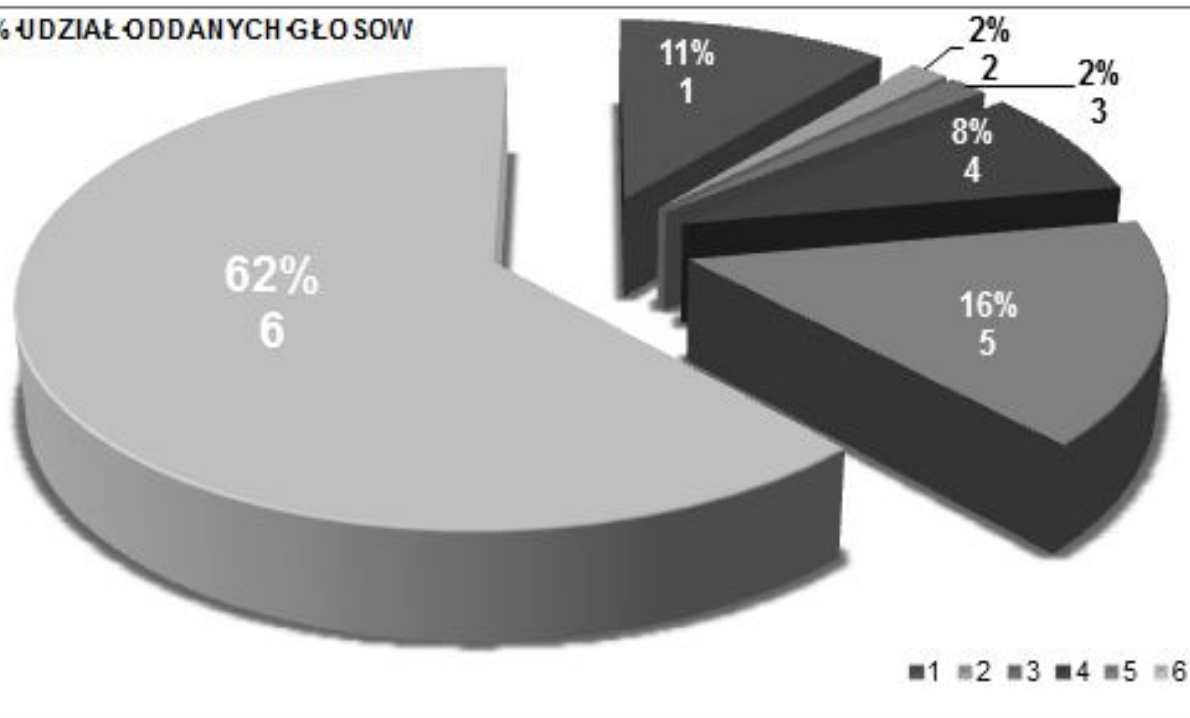
niska kultura wysoka kultura

### PYTANIE NR 1

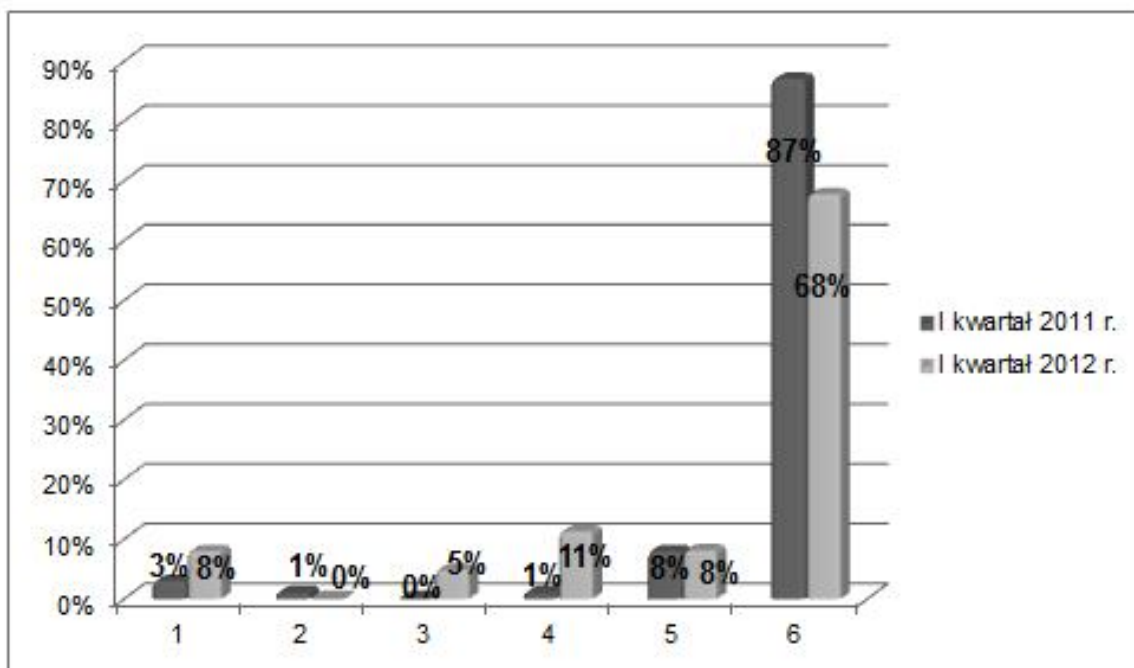
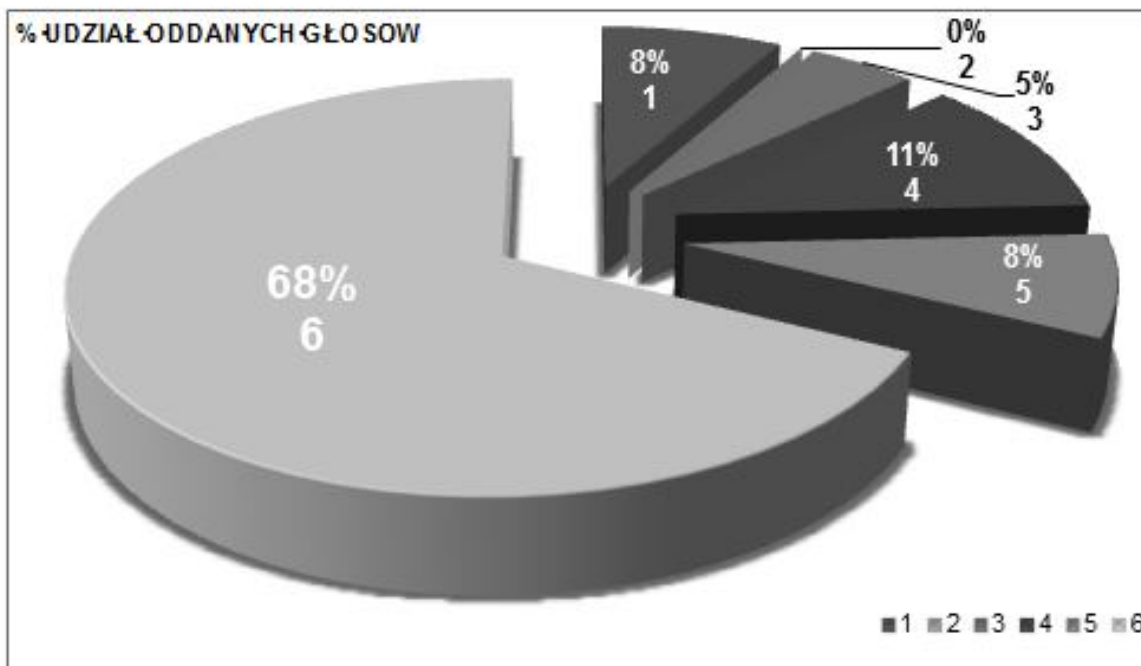
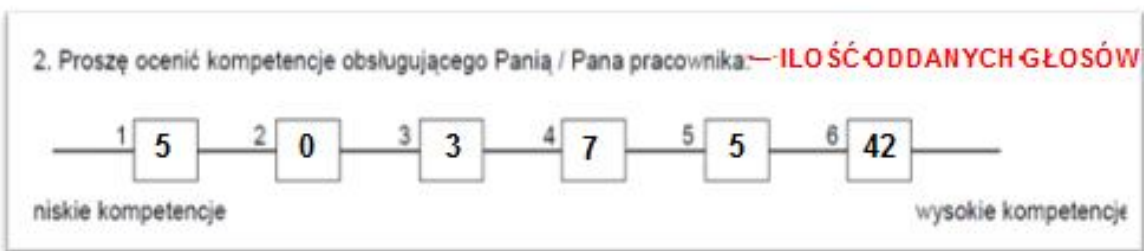
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi: **— ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW**



**% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW**

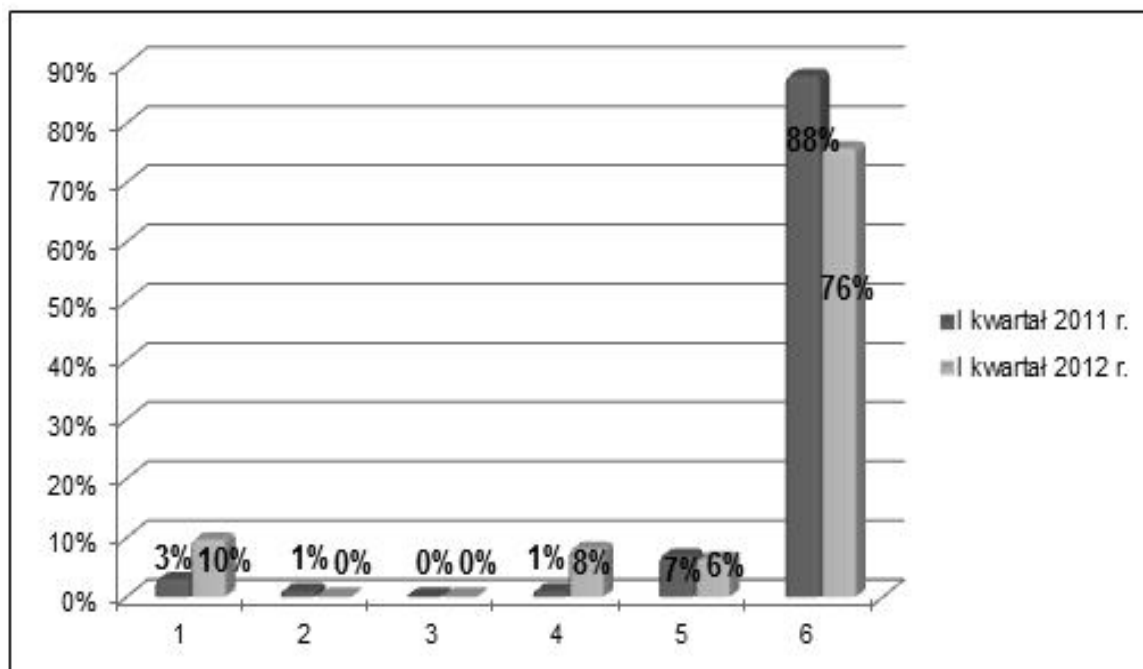
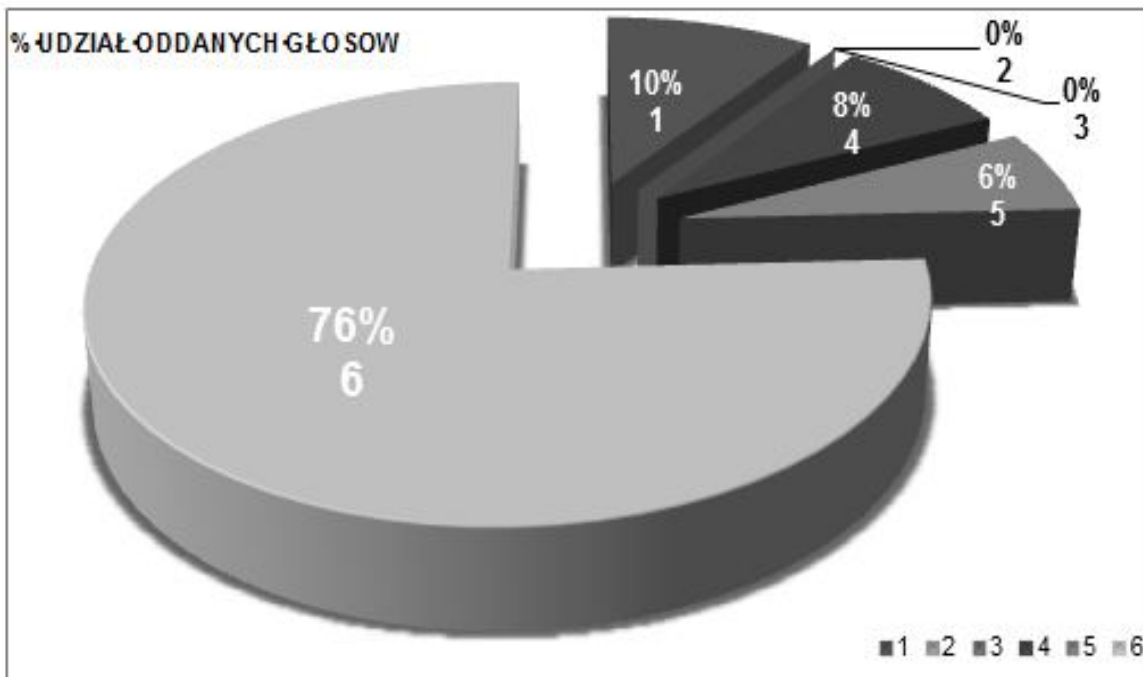
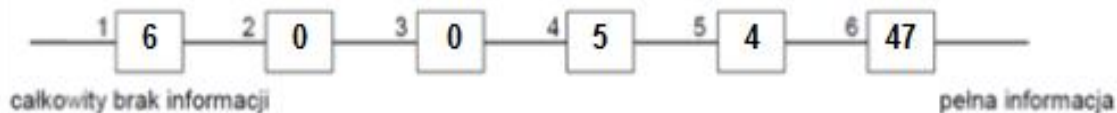


### PYTANIE NR.2



PYTANIE NR 3

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



PYTANIE NR-4

4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta: **— ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW**

