

Raport z badania ankietowego za III kwartał 2012r.

**„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:

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

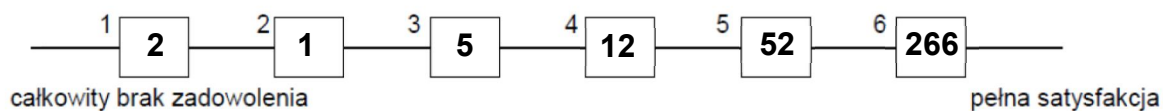
całkowity brak informacji pełna informacja

4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

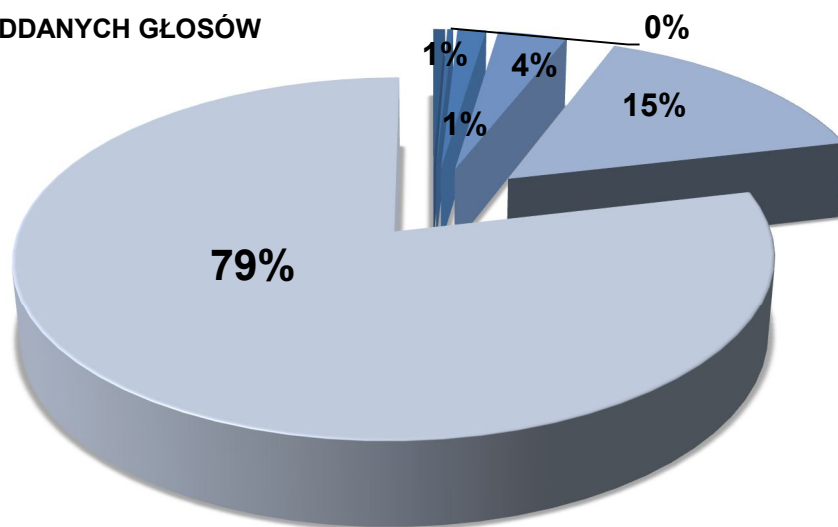
1 2 3 4 5 6

niska kultura wysoka kultura

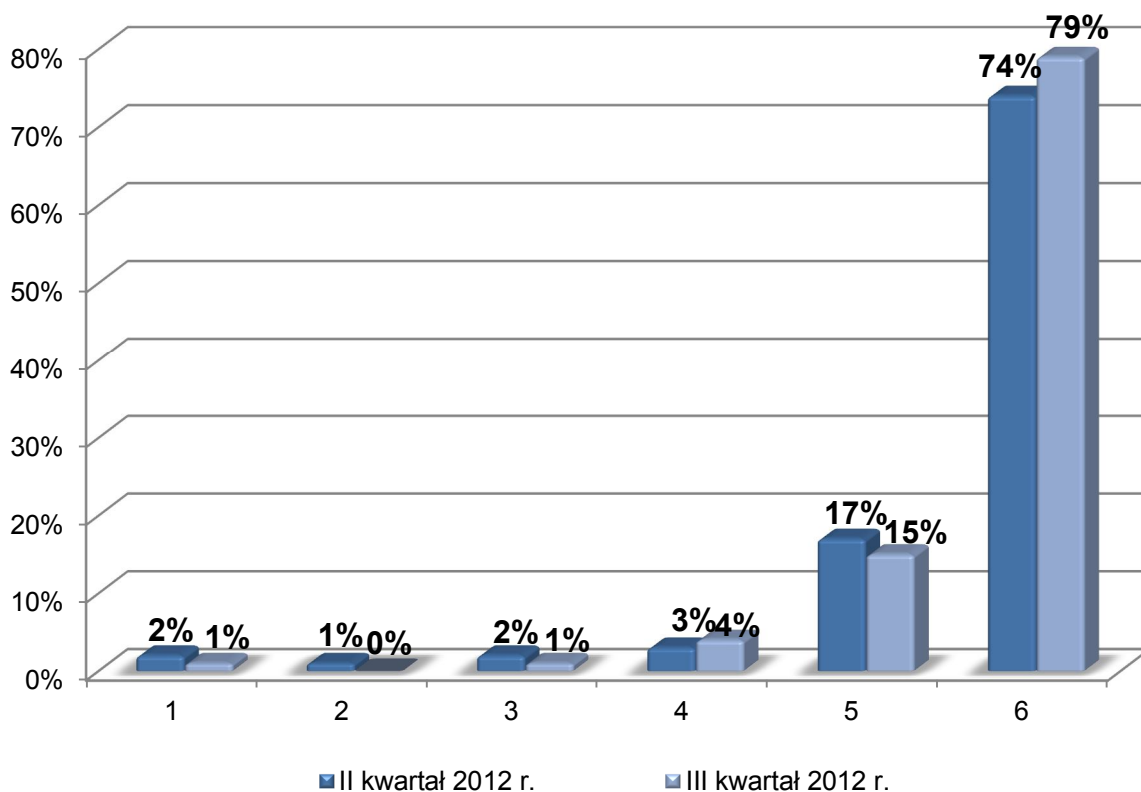
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi: – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW

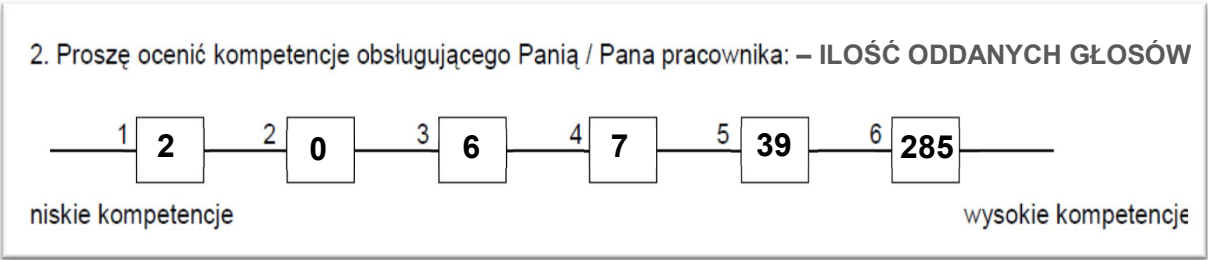


% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

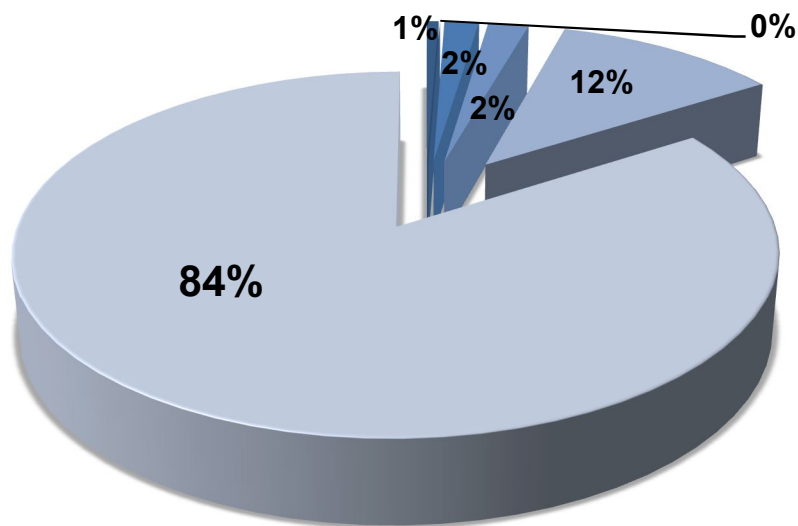


■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6

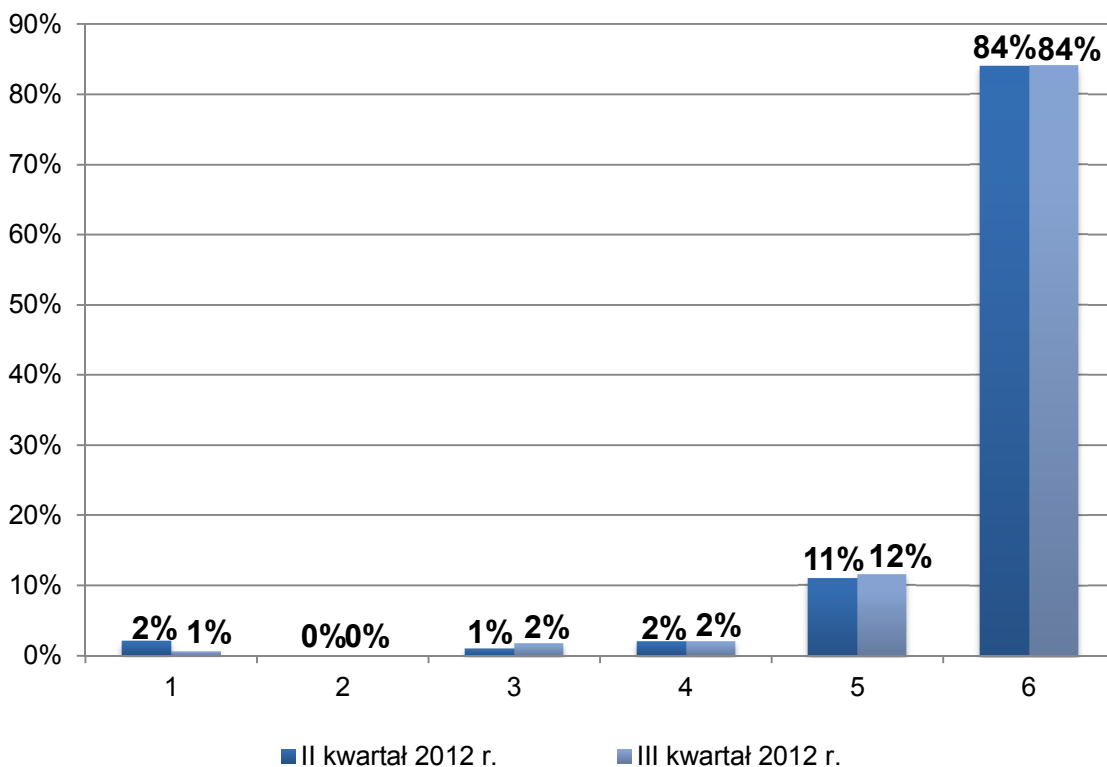




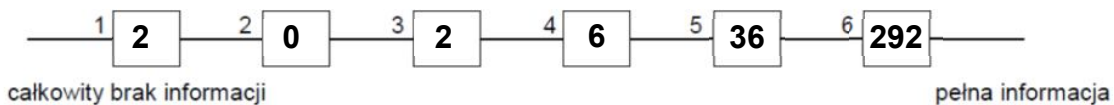
% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



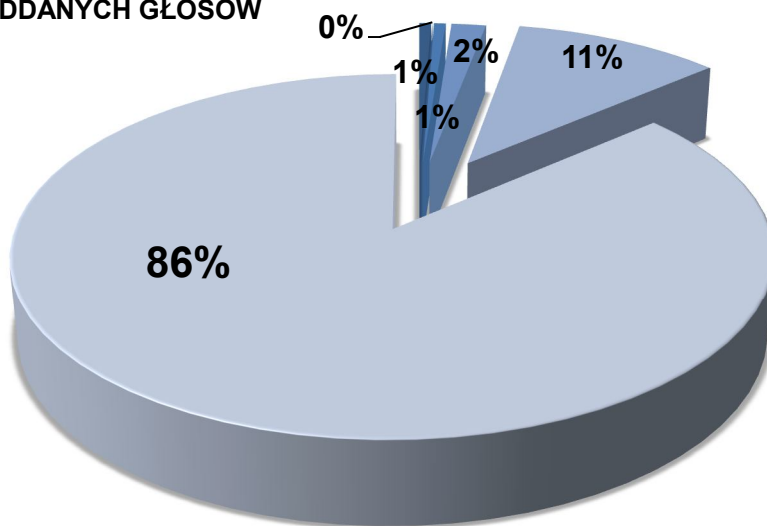
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6



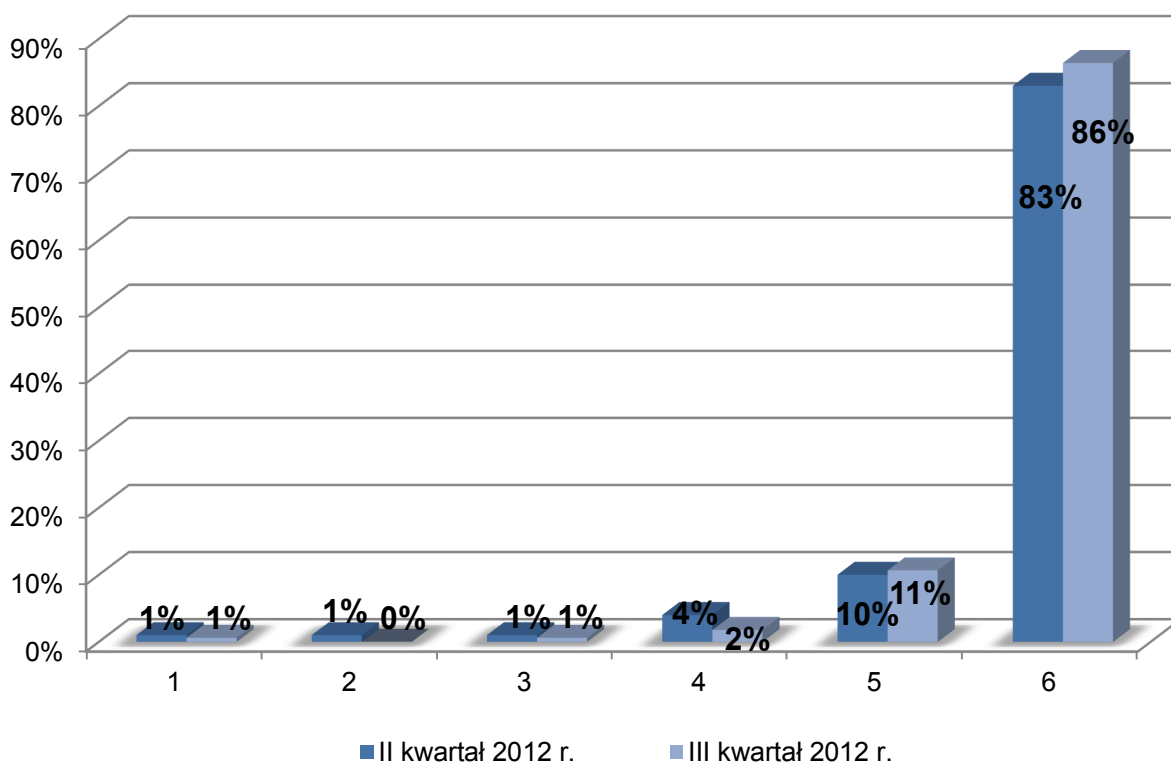
3. Czy uzyskał(a) Pani / Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW



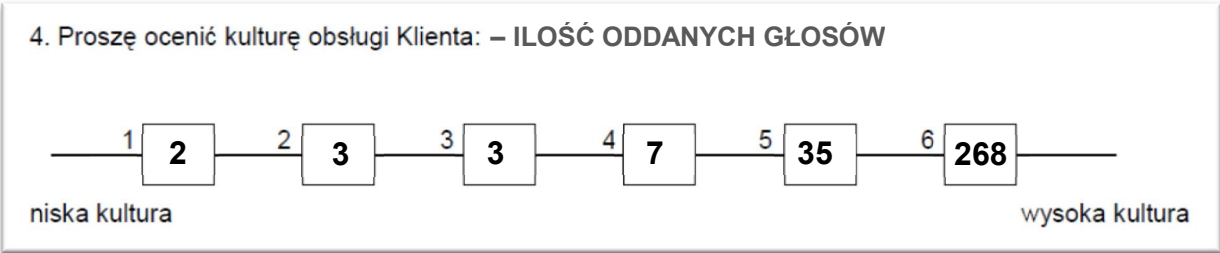
% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6



■ II kwartał 2012 r. ■ III kwartał 2012 r.



% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

