

Raport z badania ankietowego za rok 2012 r.

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

## 1. 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

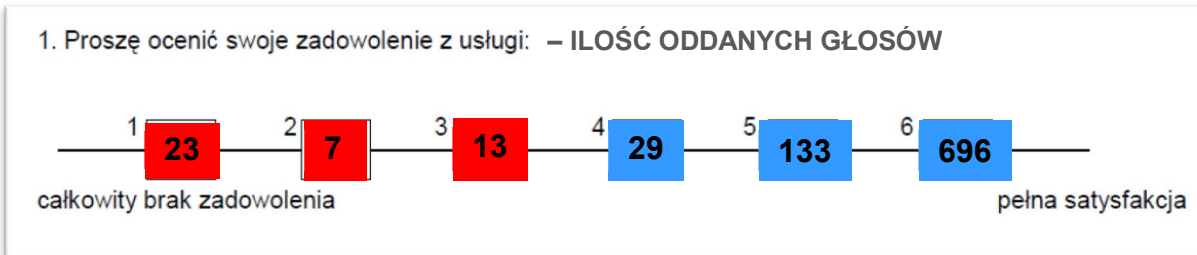
4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

1  2  3  4  5  6

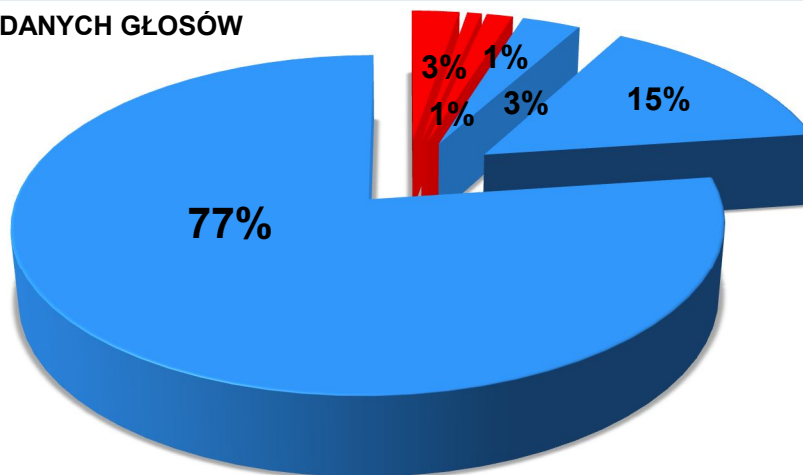
niska kultura wysoka kultura

## 2. WYNIK BADANIA

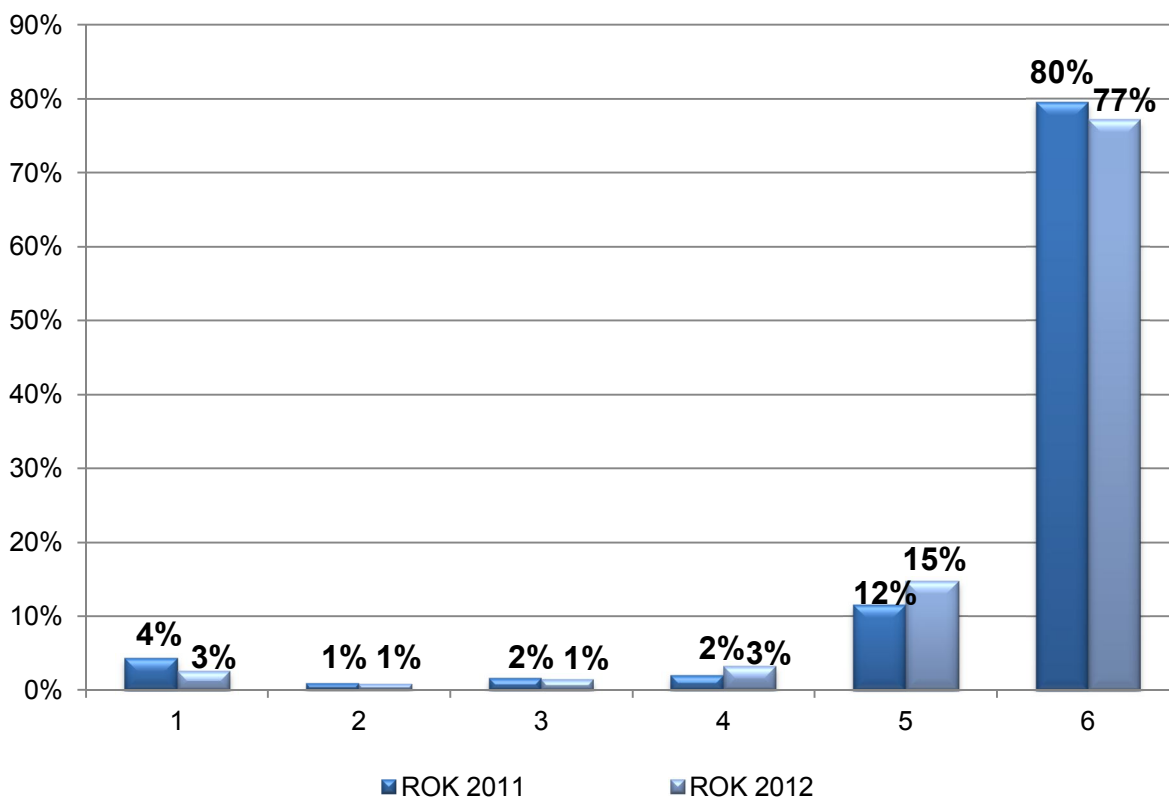
### 2.1 Zadowolenie klienta z usługi



% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



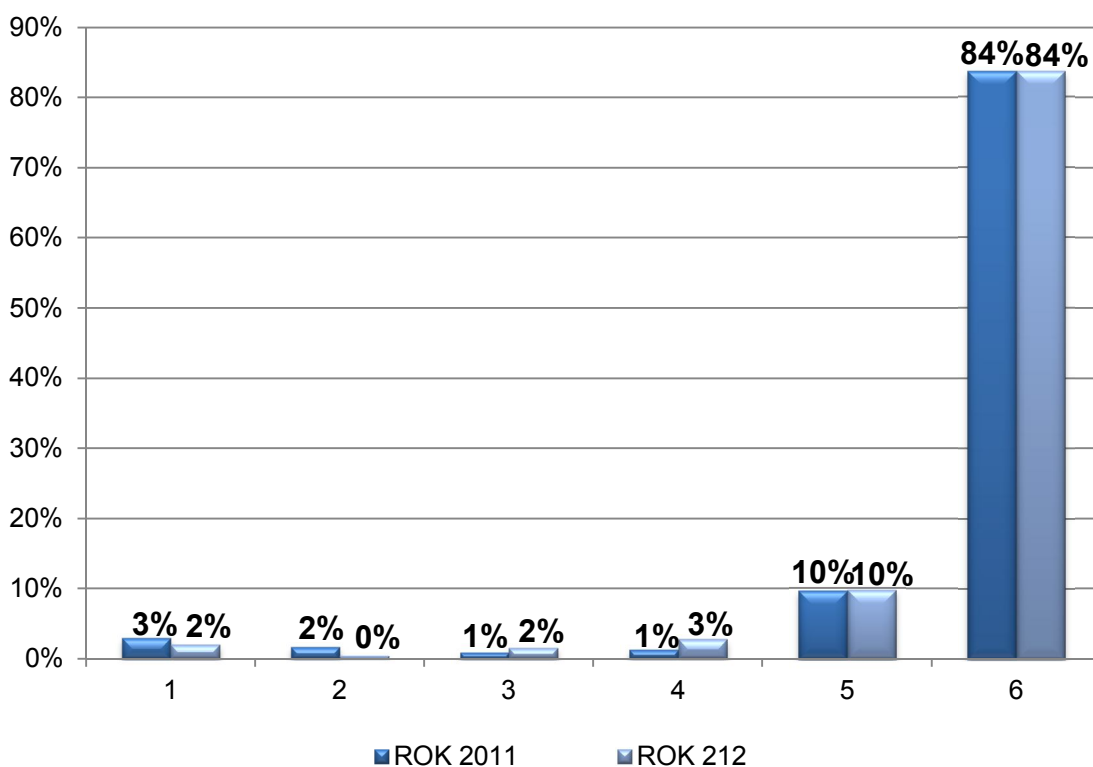
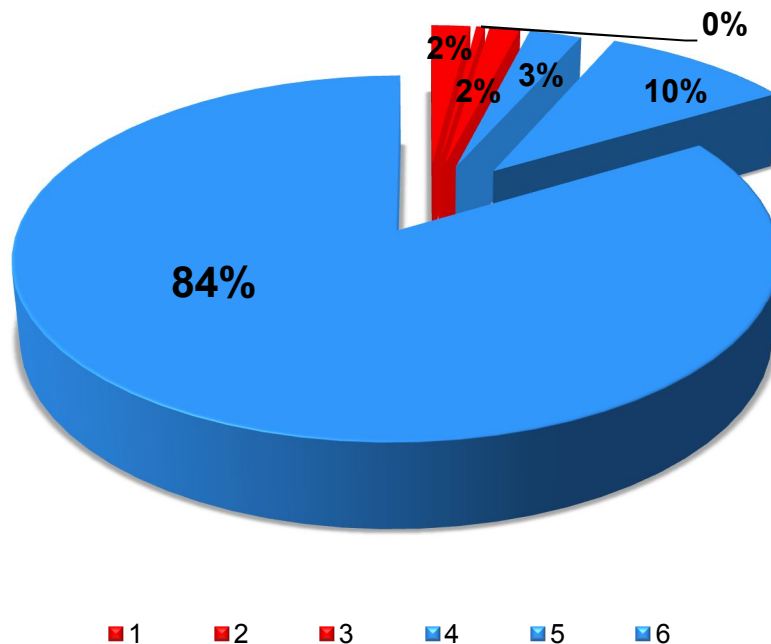
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6



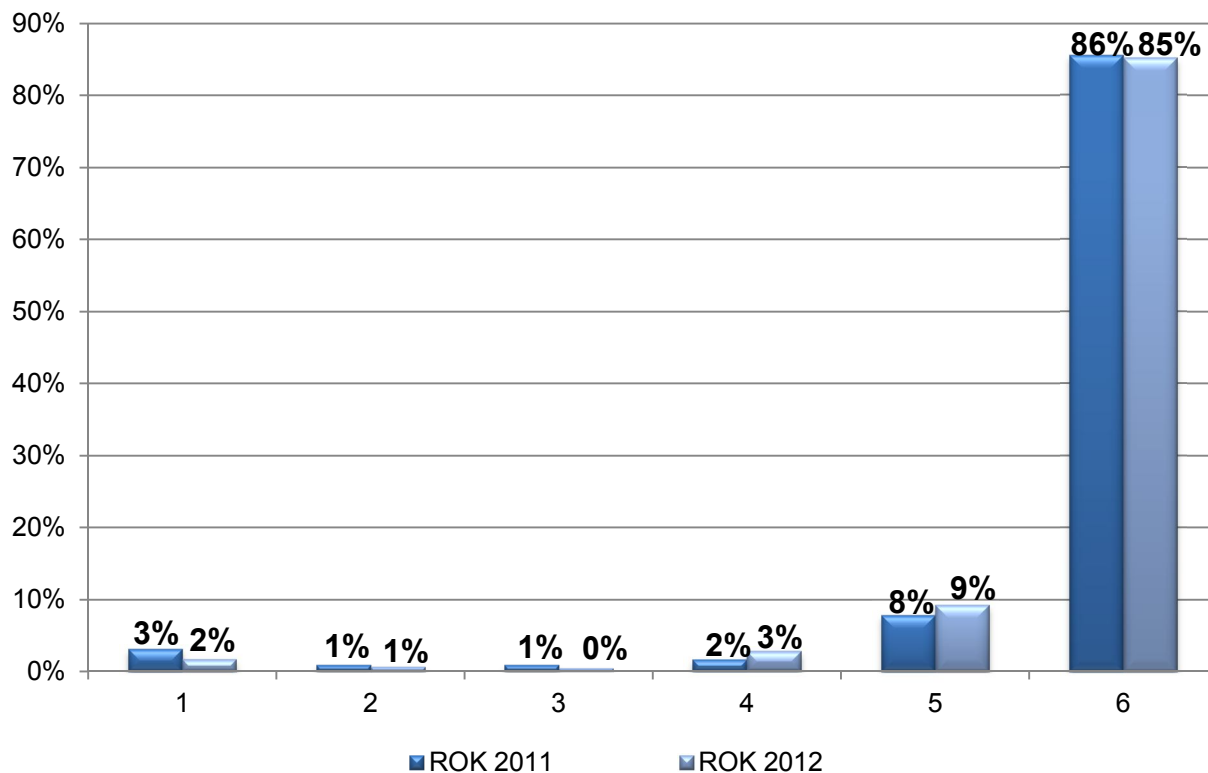
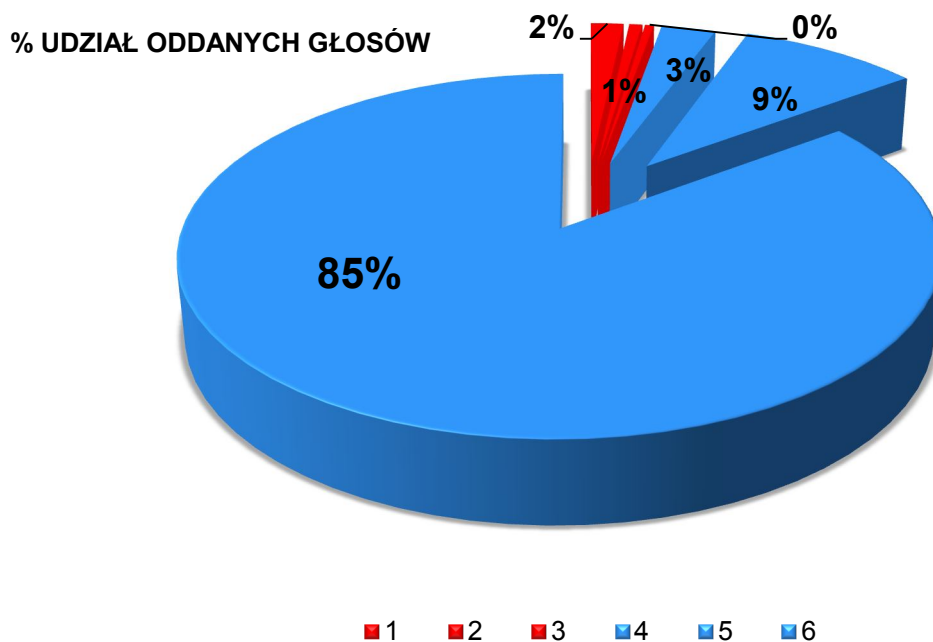
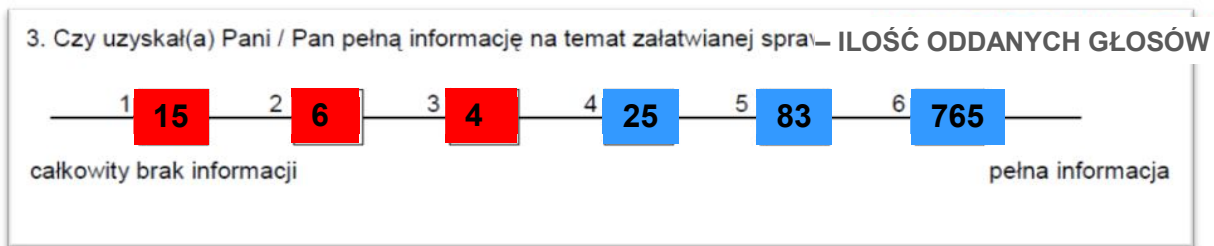
## 2.2 Kompetencje pracownika obsługującego



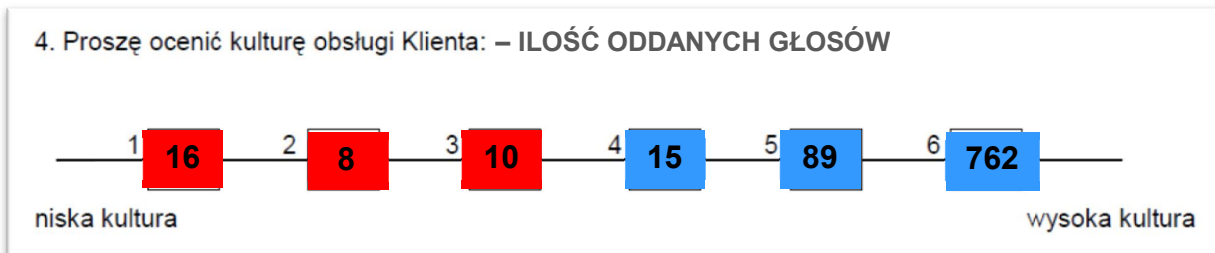
% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



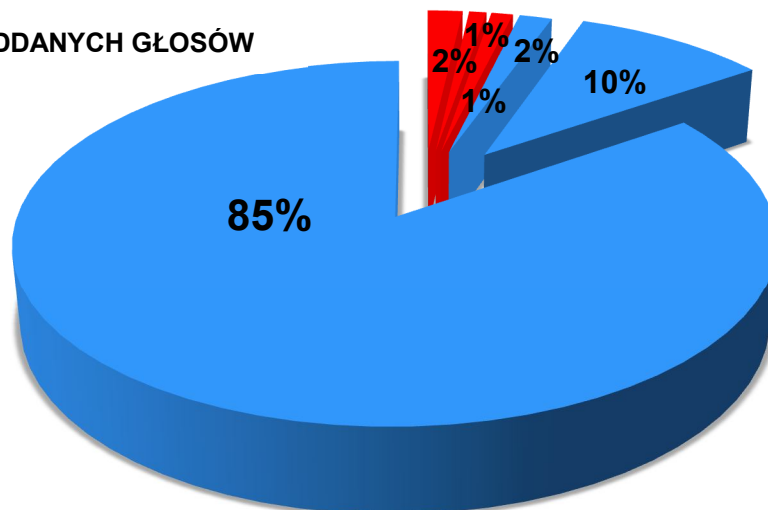
### 2.3 Informacje na temat załatwianej sprawy



## 2.4 Kultura obsługi klienta



% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6

