

Raport z badania ankietowego za IV kwartał 2012 r.

**„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:

całkowity brak zadowolenia pełna satysfakcja

2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią / Pana pracownika:

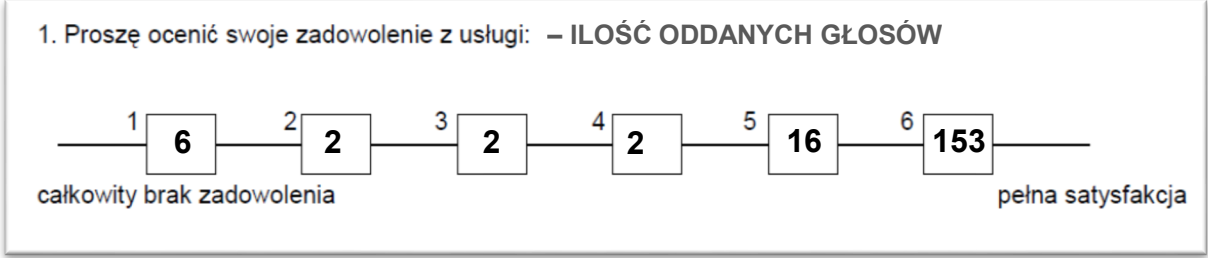
niskie kompetencje wysokie kompetencje

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

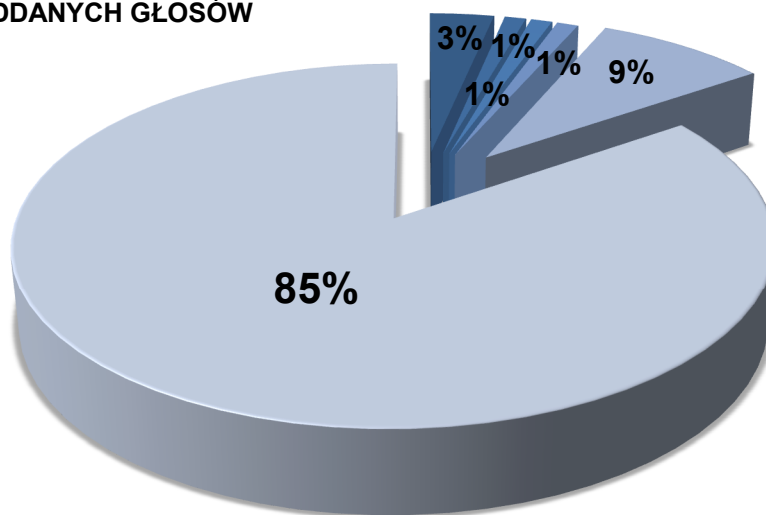
całkowity brak informacji pełna informacja

4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta:

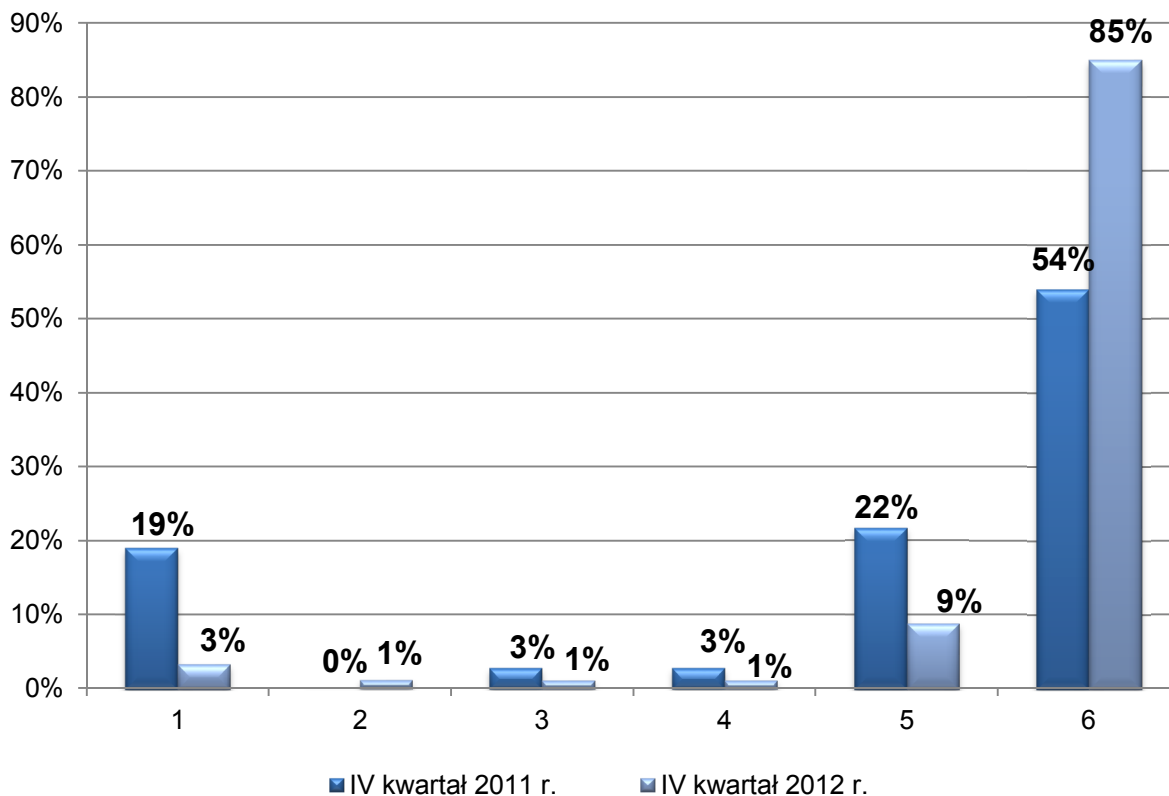
niska kultura wysoka kultura

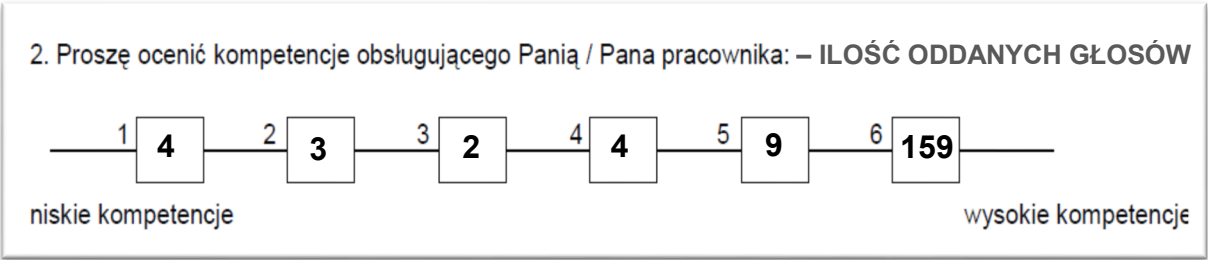


% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

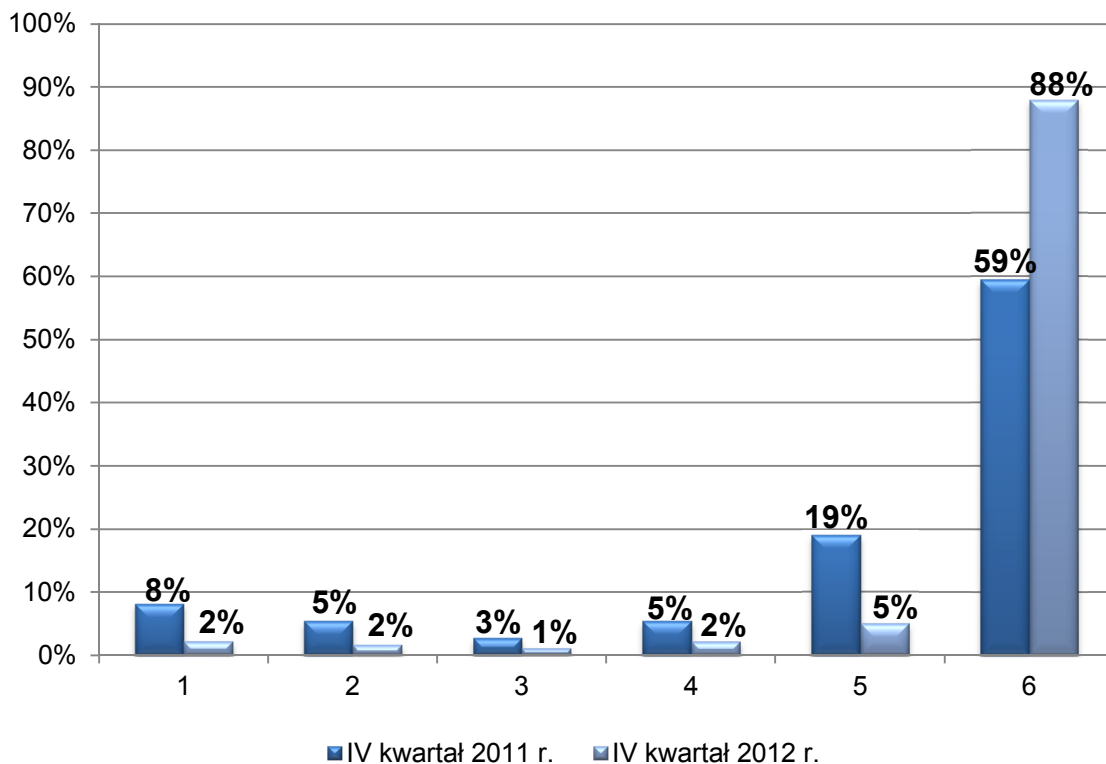
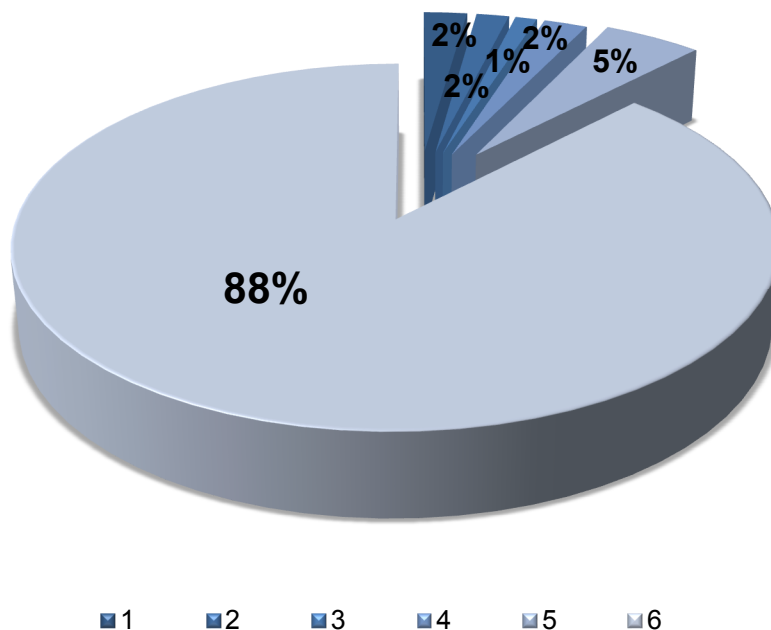


■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6

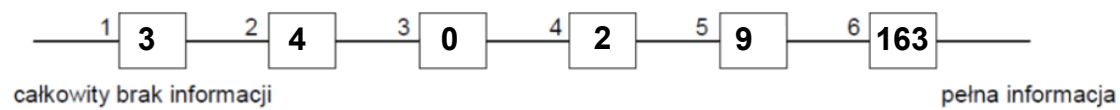




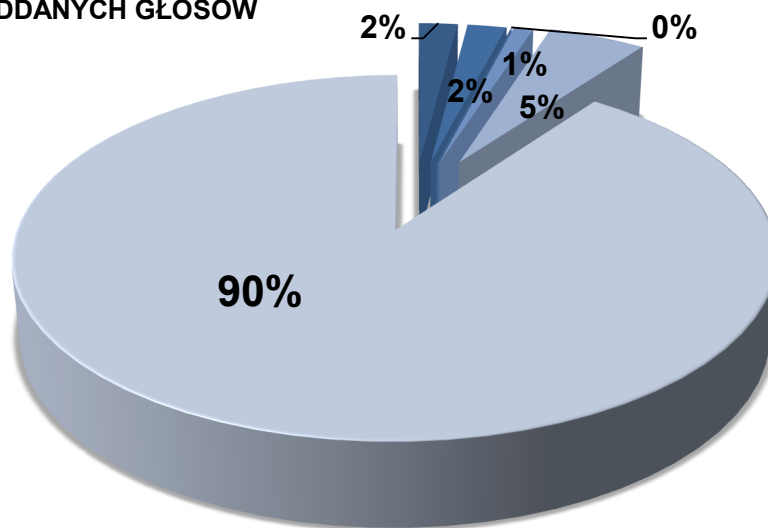
% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



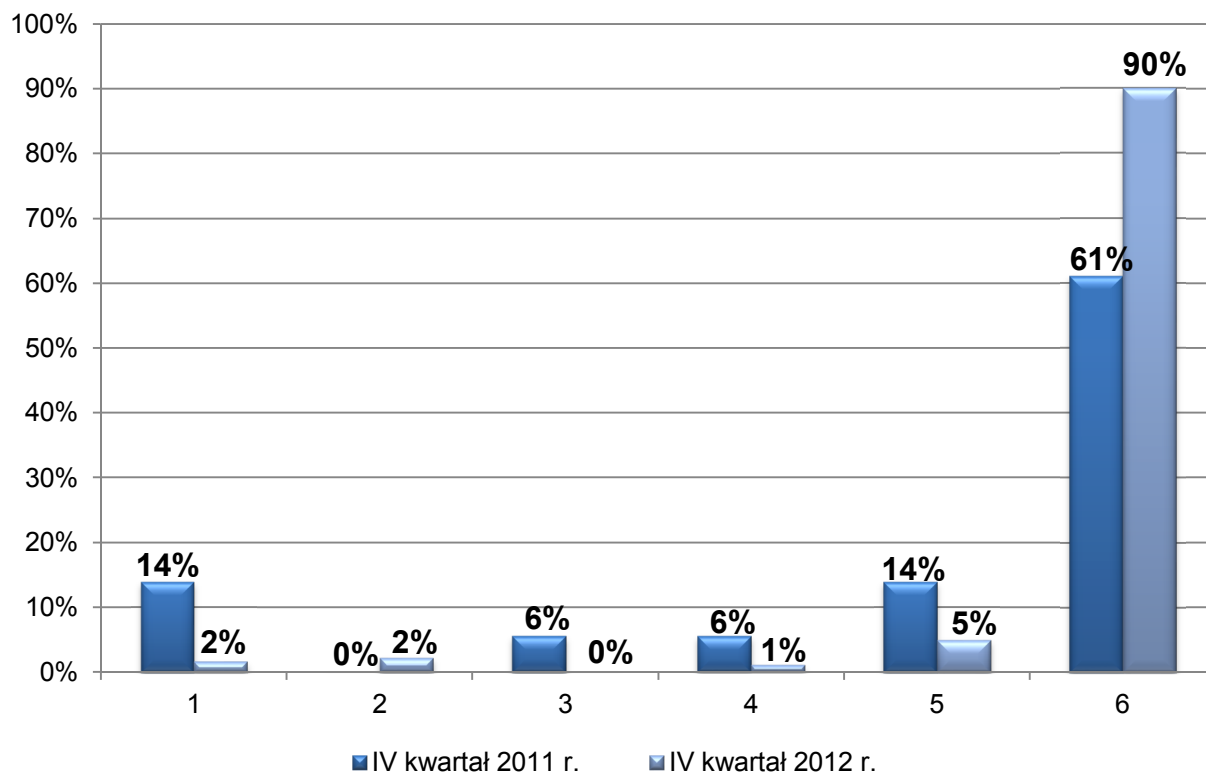
3. Czy uzyskał(a) Pani / Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy – ILOŚĆ ODDANYCH GŁOSÓW

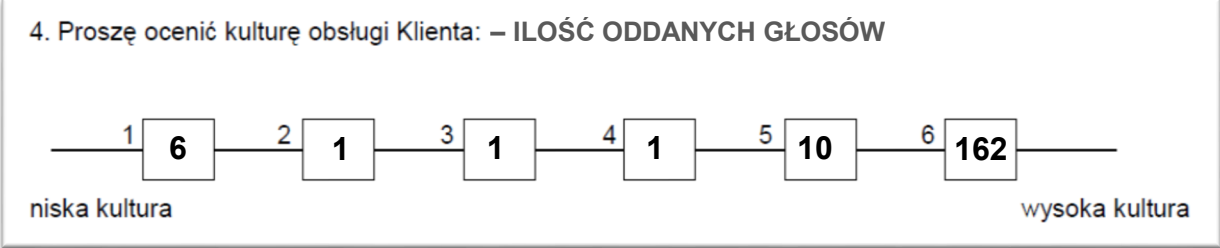


% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6





% UDZIAŁ ODDANYCH GŁOSÓW

