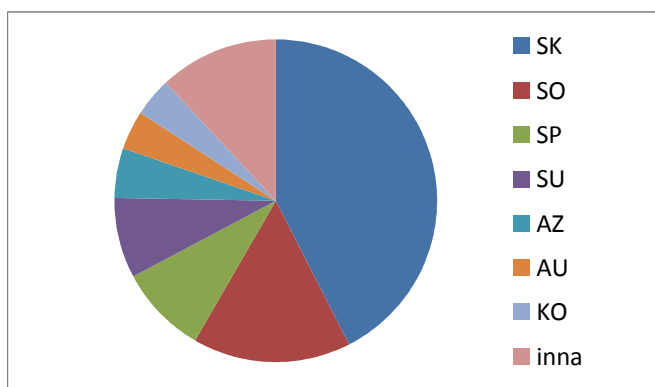


Badanie jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Ruda Śląska - 2016r.

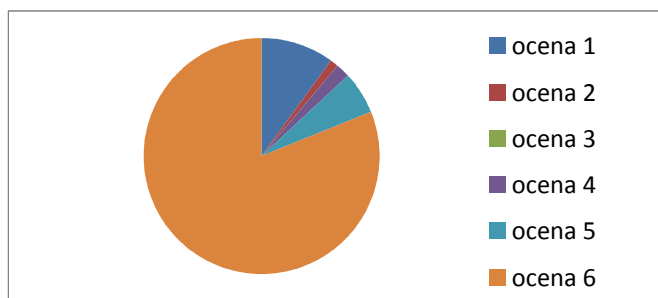
pyt.1 Jaką sprawę załatwił/a Pani/Pan ostatnio w Urzędzie Miasta?

SK	43
SO	16
SP	9
SU	8
AZ	5
AU	4
KO	4
inna	12
<u>suma</u>	<u>101</u>



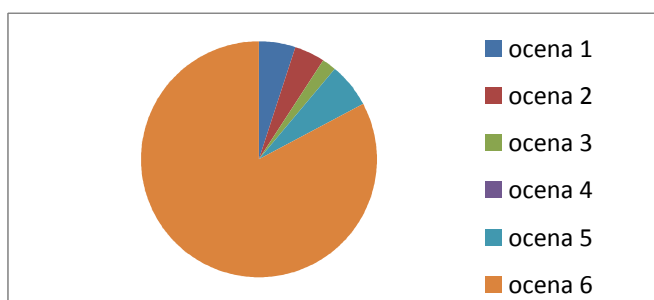
pyt.2 Jak ocenia Pani/Pan kompetencje i fachowość urzędnika, który Panią/Pana obsługiwał?

ocena 1	10
ocena 2	1
ocena 3	0
ocena 4	2
ocena 5	6
ocena 6	81
<u>suma</u>	<u>100</u>
średnia ocen	5,36



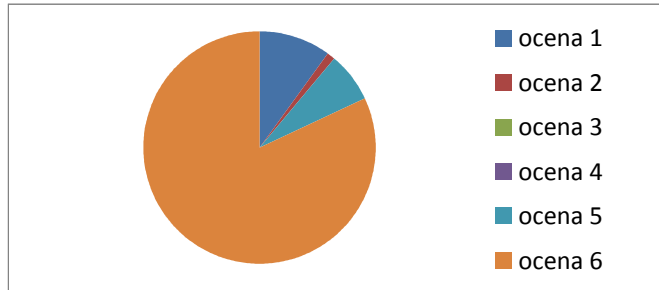
pyt.3 Jak ocenia Pani/Pan kulturę osobistą urzędnika, który Panią/Pana obsługiwał?

ocena 1	5
ocena 2	4
ocena 3	2
ocena 4	0
ocena 5	6
ocena 6	81
<u>suma</u>	<u>98</u>
średnia ocen	5,46



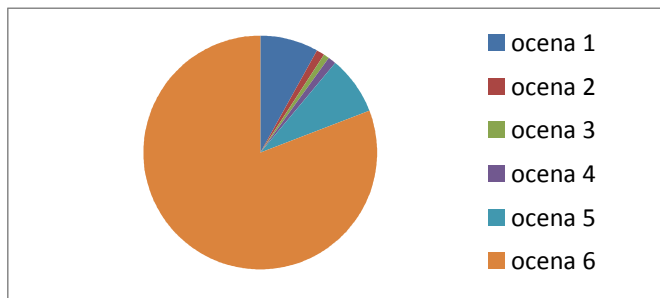
pyt.4 Jak ocenia Pani/Pan sprawność działania urzędnika, który Panią/Pana obsługiwał?

ocena 1	10
ocena 2	1
ocena 3	0
ocena 4	0
ocena 5	7
ocena 6	82
<hr/>	
suma	100
średnia ocen	5,39



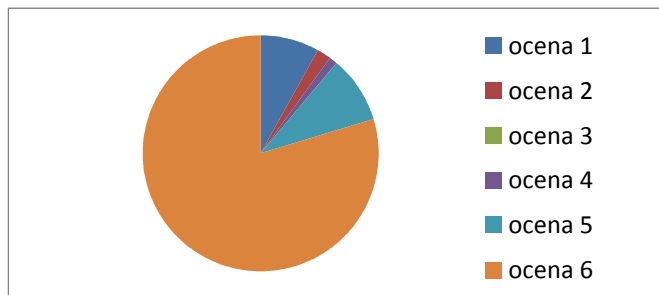
pyt.5 Na jakim poziomie ocenia Pani/Pan życzliwość i zainteresowanie urzędników pozytywnym załatwieniem Pani/Pana sprawy?

ocena 1	8
ocena 2	1
ocena 3	1
ocena 4	1
ocena 5	8
ocena 6	80
<hr/>	
suma	99
średnia ocen	5,42



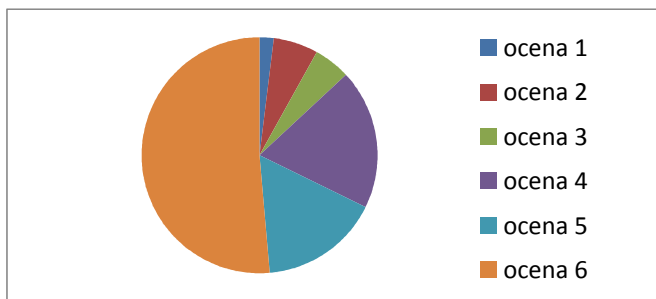
pyt.6 Czy urzędnik pomógł Pani/Panu w sprecyzowaniu potrzeb i udzielił zrozumiałych informacji na temat załatwianej sprawy?

ocena 1	8
ocena 2	2
ocena 3	0
ocena 4	1
ocena 5	9
ocena 6	79
<hr/>	
suma	99
średnia ocen	5,4



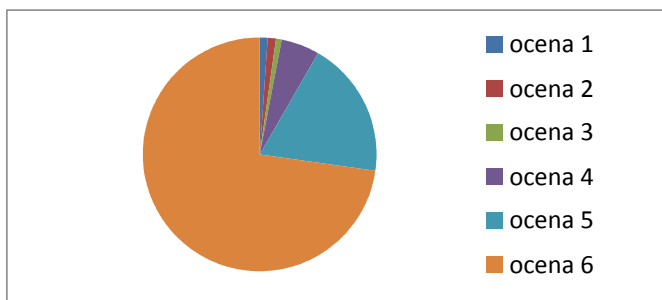
pyt.7 Jak ocenia Pani/Pan warunki lokalowe Urzędu związane z obsługą klienta?

ocena 1	2
ocena 2	6
ocena 3	5
ocena 4	19
ocena 5	16
ocena 6	51
suma	99
średnia ocen	4,96



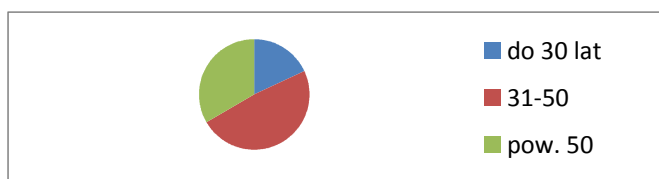
pyt.8 Jak ocenia Pani/Pan jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Ruda Śląska?

ocena 1	1
ocena 2	1
ocena 3	1
ocena 4	5
ocena 5	18
ocena 6	70
suma	96
średnia ocen	5,58



Metryczka

wiek	do 30 lat	18
	31-50	48
	pow. 50	33
	suma	99



pleć	kobieta	38
	mężczyzna	53
	suma	91

