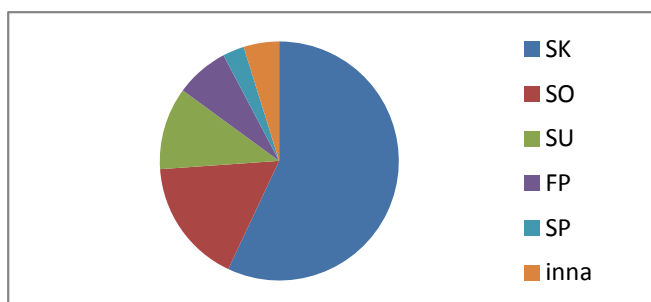


## Badanie jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Ruda Śląska - 2015r.

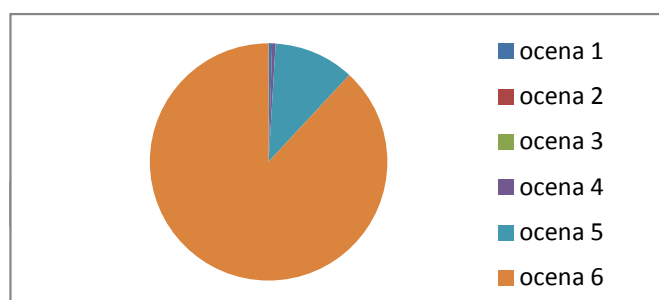
pyt.1 Jaką sprawę załatwiła Pani/Pan ostatnio w Urzędzie Miasta?

SK	118
SO	35
SU	23
FP	15
SP	6
inna	10
<u>suma</u>	<u>207</u>



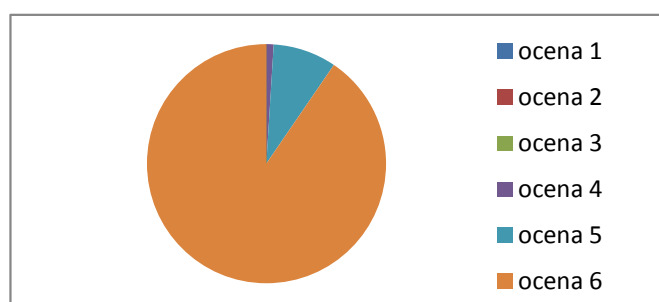
pyt.2 Jak ocenia Pani/Pan kompetencje i fachowość urzędnika, który Panią/Pana obsługiwał?

ocena 1	1
ocena 2	0
ocena 3	0
ocena 4	1
ocena 5	23
ocena 6	185
<u>suma</u>	<u>210</u>



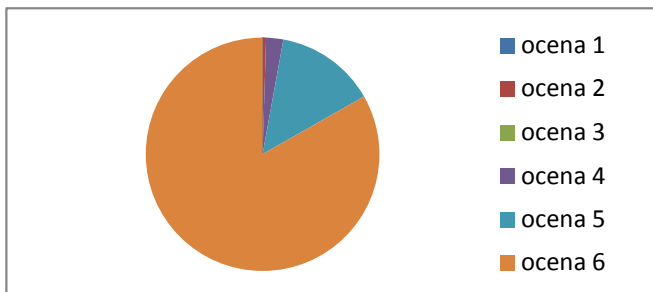
pyt.3 Jak ocenia Pani/Pan kulturę osobistą urzędnika, który Panią/Pana obsługiwał?

ocena 1	0
ocena 2	0
ocena 3	0
ocena 4	2
ocena 5	18
ocena 6	190
<u>suma</u>	<u>210</u>



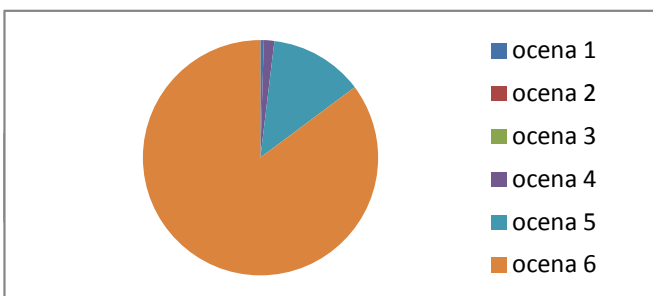
pyt.4 Jak ocenia Pani/Pan sprawność działania urzędnika, który Panią/Pana obsługiwał?

ocena 1	0
ocena 2	1
ocena 3	0
ocena 4	5
ocena 5	29
ocena 6	174
<hr/>	
suma	209



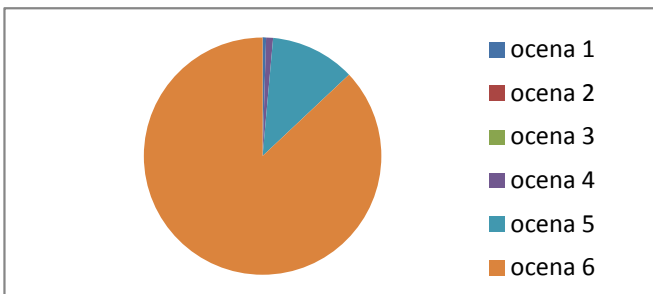
pyt.5 Na jakim poziomie ocenia Pani/Pan życzliwość i zainteresowanie urzędników pozytywnym załatwieniem Pani/Pana sprawy?

ocena 1	1
ocena 2	0
ocena 3	0
ocena 4	3
ocena 5	27
ocena 6	179
<hr/>	
suma	210



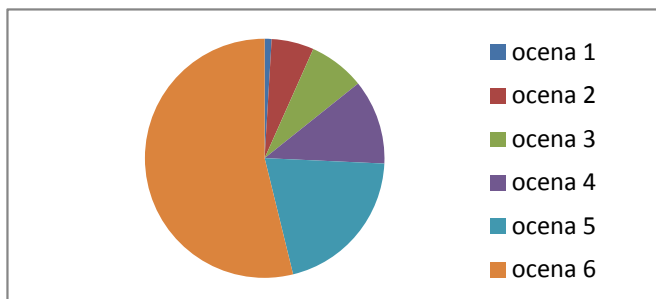
pyt.6 Czy urzędnik pomógł Pani/Panu w sprecyzowaniu potrzeb i udzielił zrozumiałych informacji na temat załatwianej sprawy?

ocena 1	1
ocena 2	0
ocena 3	0
ocena 4	2
ocena 5	24
ocena 6	181
<hr/>	
suma	208



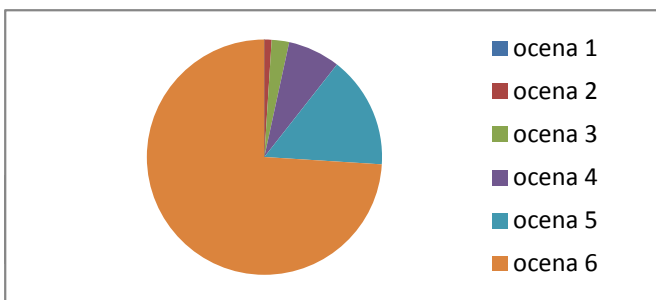
pyt.7 Jak ocenia Pani/Pan warunki lokalowe Urzędu związane z obsługą klienta?

ocena 1	2
ocena 2	12
ocena 3	16
ocena 4	24
ocena 5	43
ocena 6	113
<u>suma</u>	<u>210</u>



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

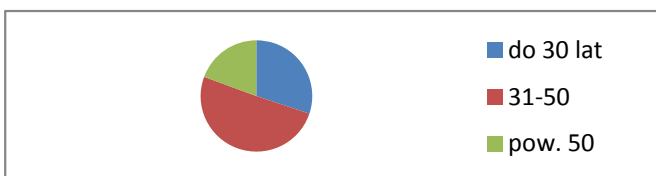
ocena 1	0
ocena 2	2
ocena 3	5
ocena 4	15
ocena 5	32
ocena 6	154
<u>suma</u>	<u>208</u>




---

Metryczka

wiek	do 30 lat	62
	31-50	104
	pow. 50	40
	<u>suma</u>	<u>206</u>



pleć	kobieta	70
	mężczyzna	110
	<u>suma</u>	<u>180</u>

