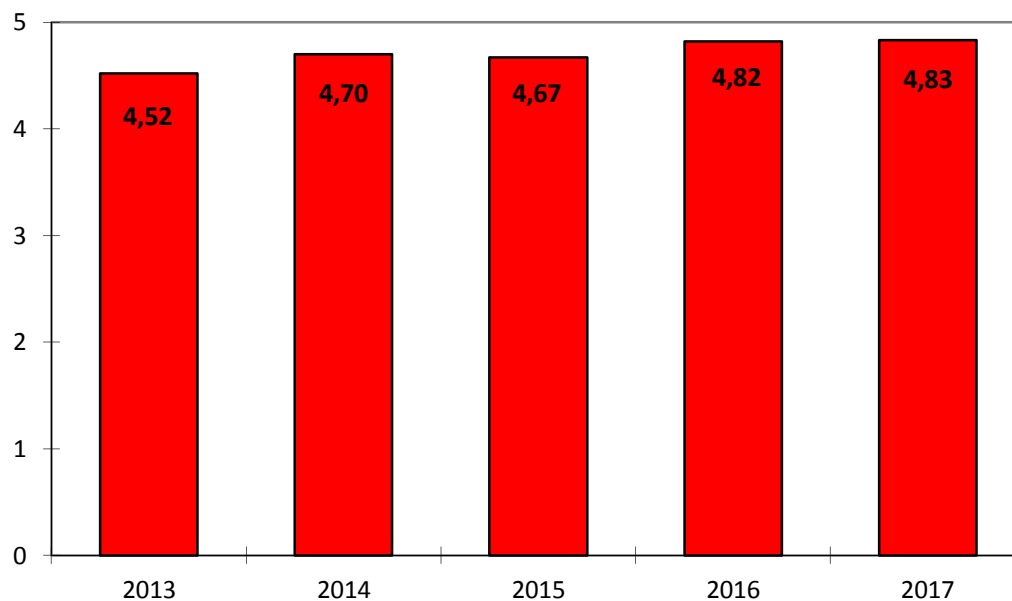


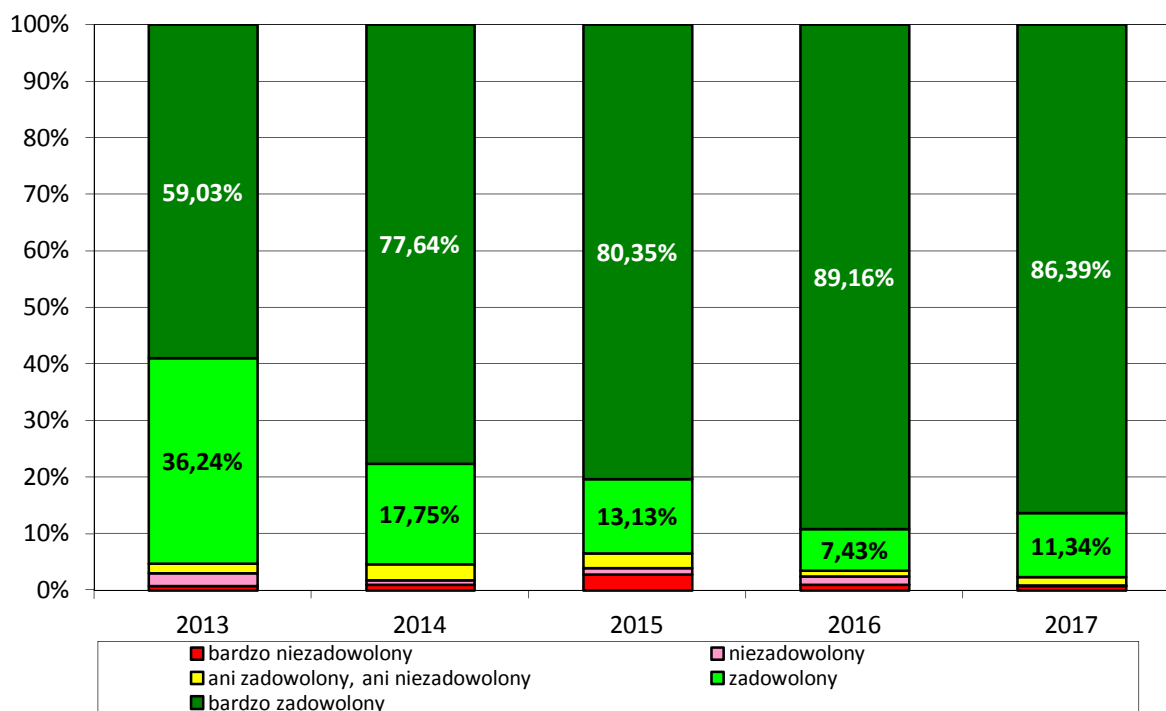
## Charakterystyka badań.

Badania prowadzono w okresie od 2 do 29 sierpnia 2017 roku. Badania przeprowadzało 4 studentów odbywających praktykę w Urzędzie. Ankietami objęto 1325 osób. Błąd szacunku dla takiej próby wynosi 2,7%.

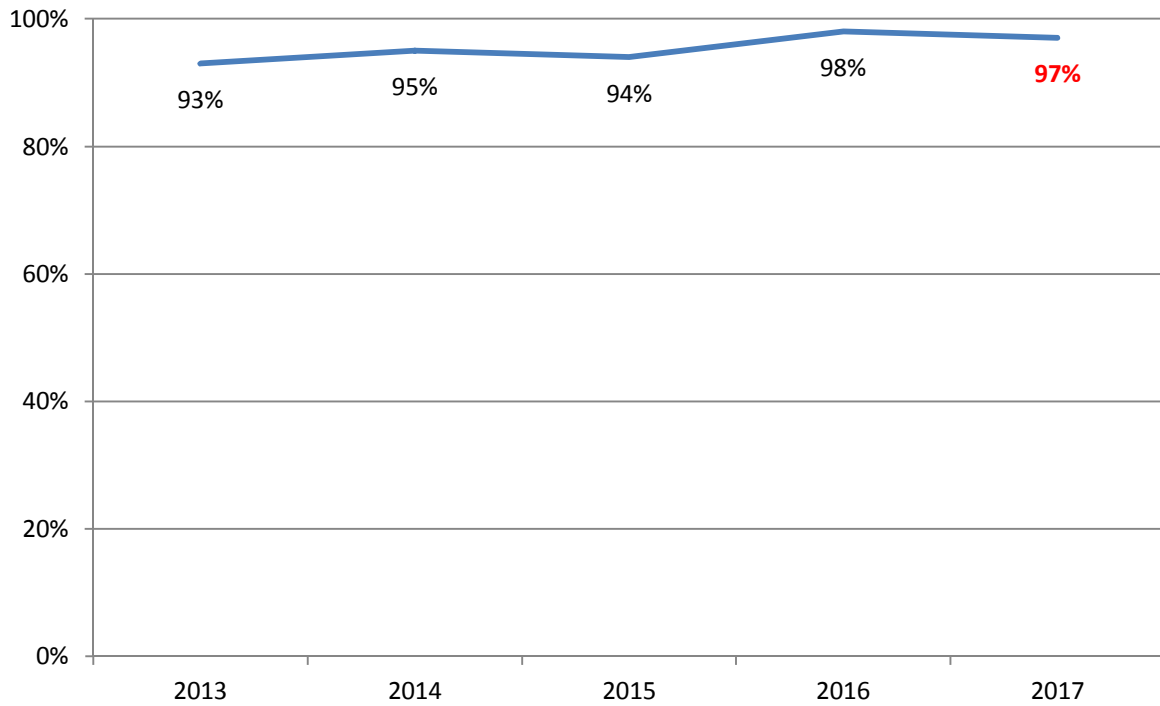
Rys. 1: Wyniki badań zadowolenia klientów (2013 - 2017)



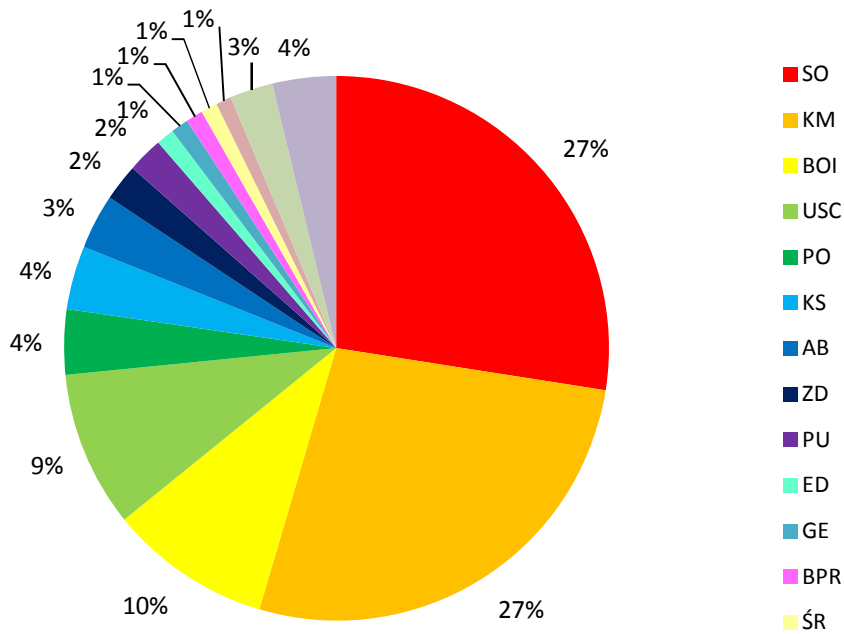
Rys. 2: Rozkład ocen w poszczególnych badaniach (2013 - 2017)



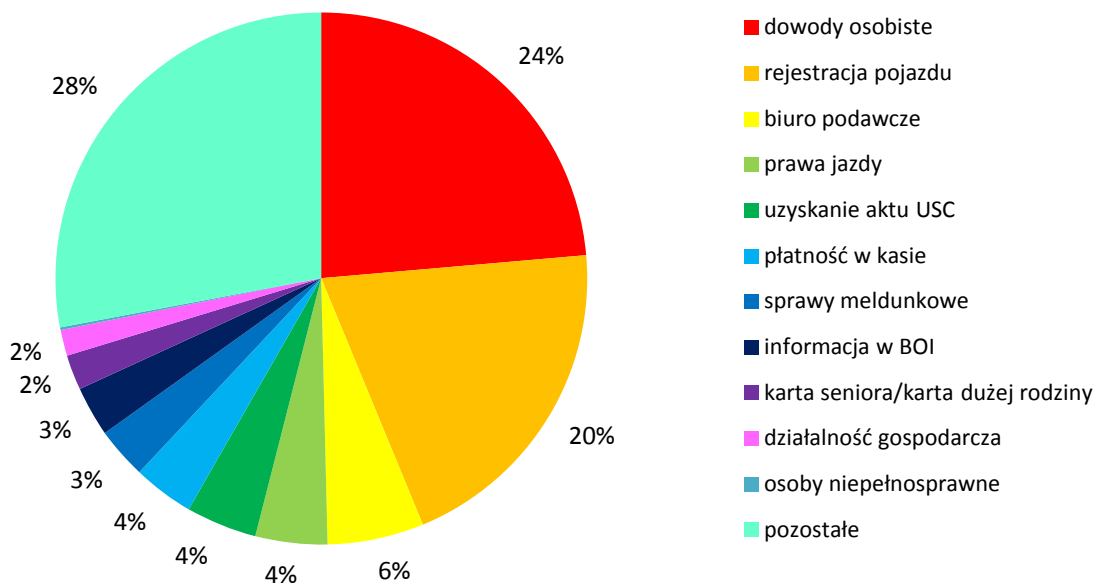
**Rys. 3 Wskaźnik satysfakcji ogólnej określany na podstawie czynników szczegółowych**



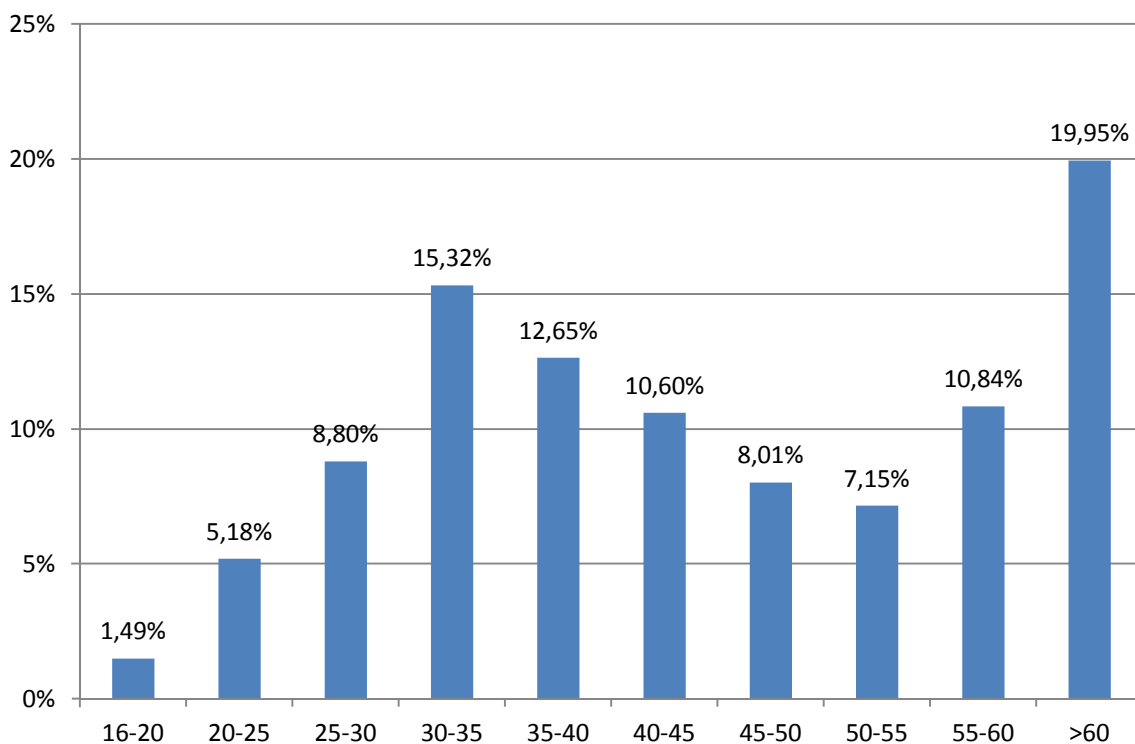
**Rysunek 4: Wydziały, w których klienci załatwiali sprawy w sierpniu 2017 r.**



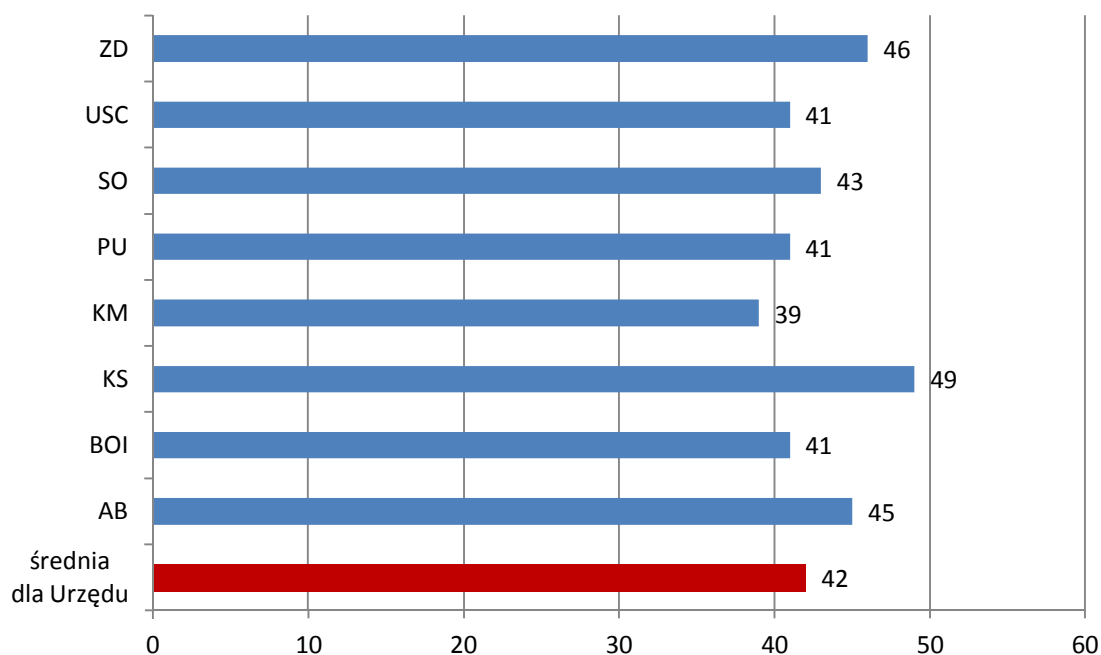
**Rysunek 5: Rodzaj spraw załatwianych przez klientów w sierpniu 2017 r.**



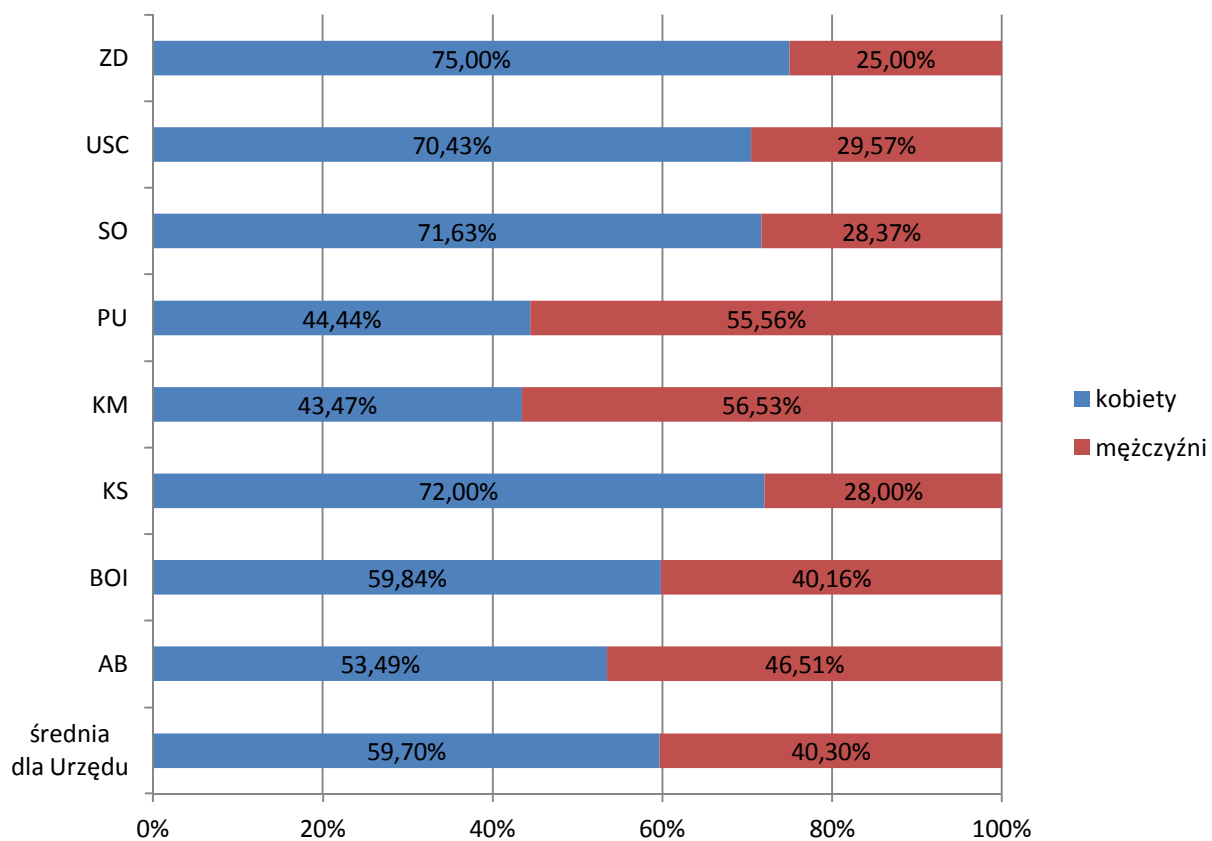
**Rys. 6 Struktura wiekowa klientów Urzędu Miejskiego**

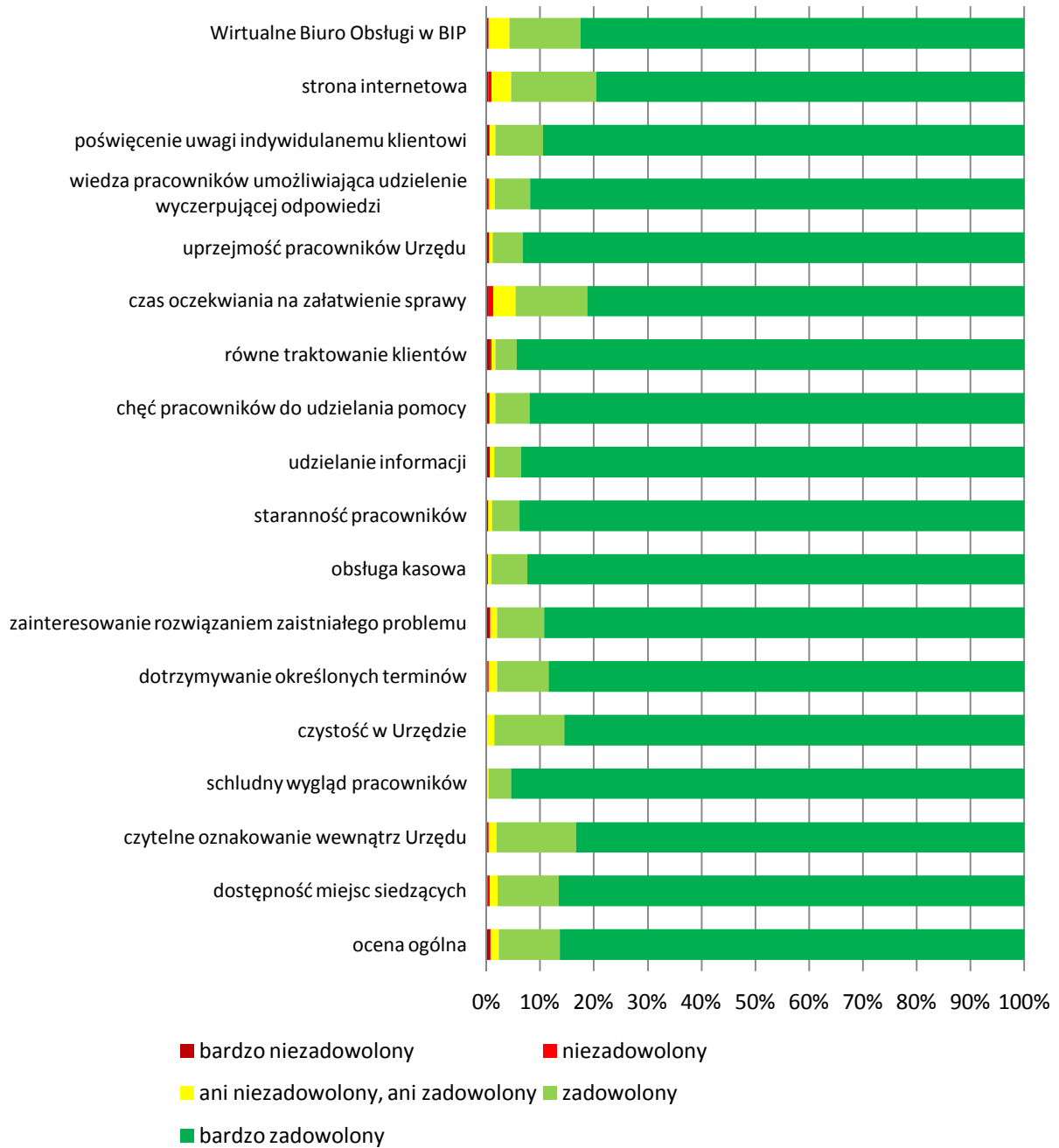


Rys. 7 Średni wiek klientów poszczególnych wydziałów

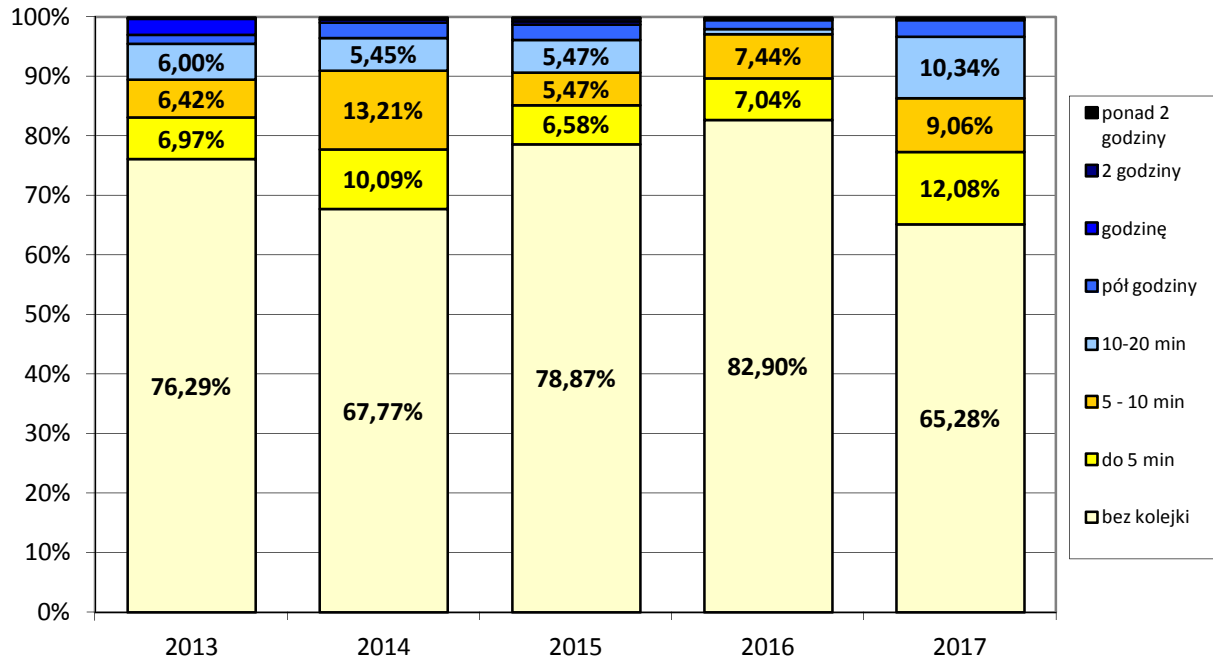


Rys. 8 Struktura płci wśród klientów wybranych wydziałów

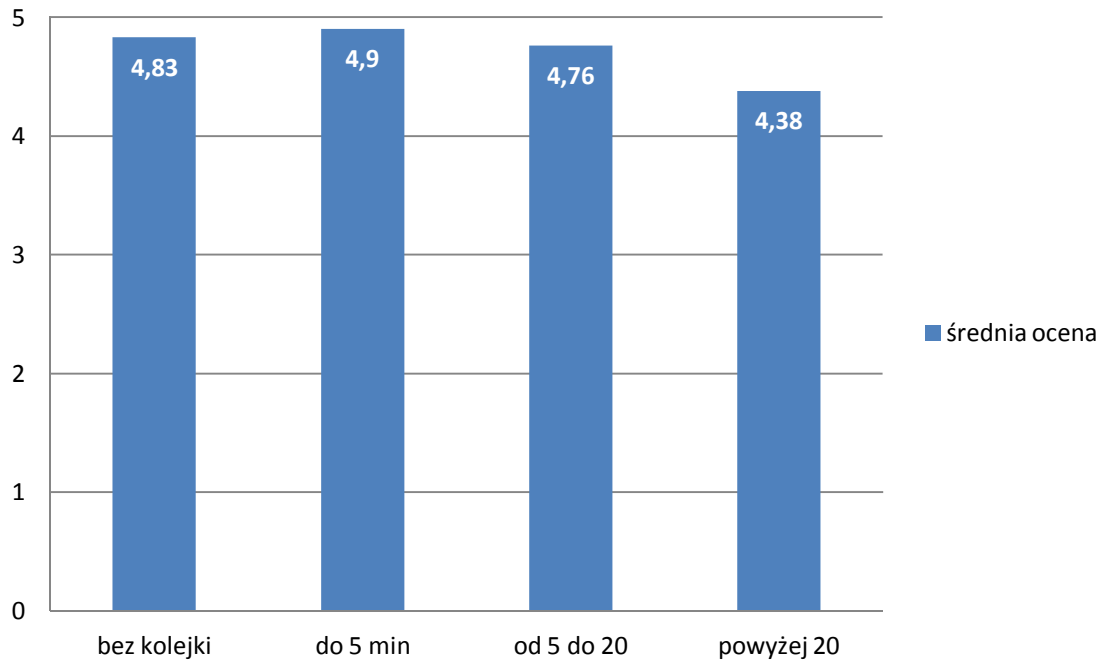


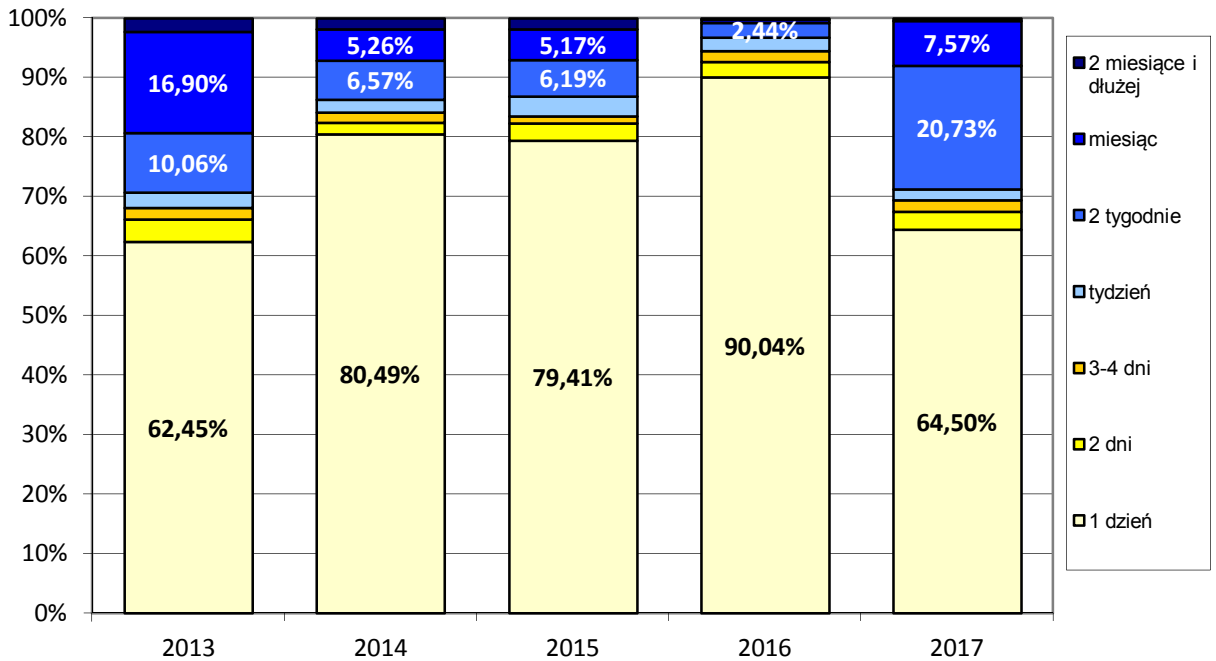
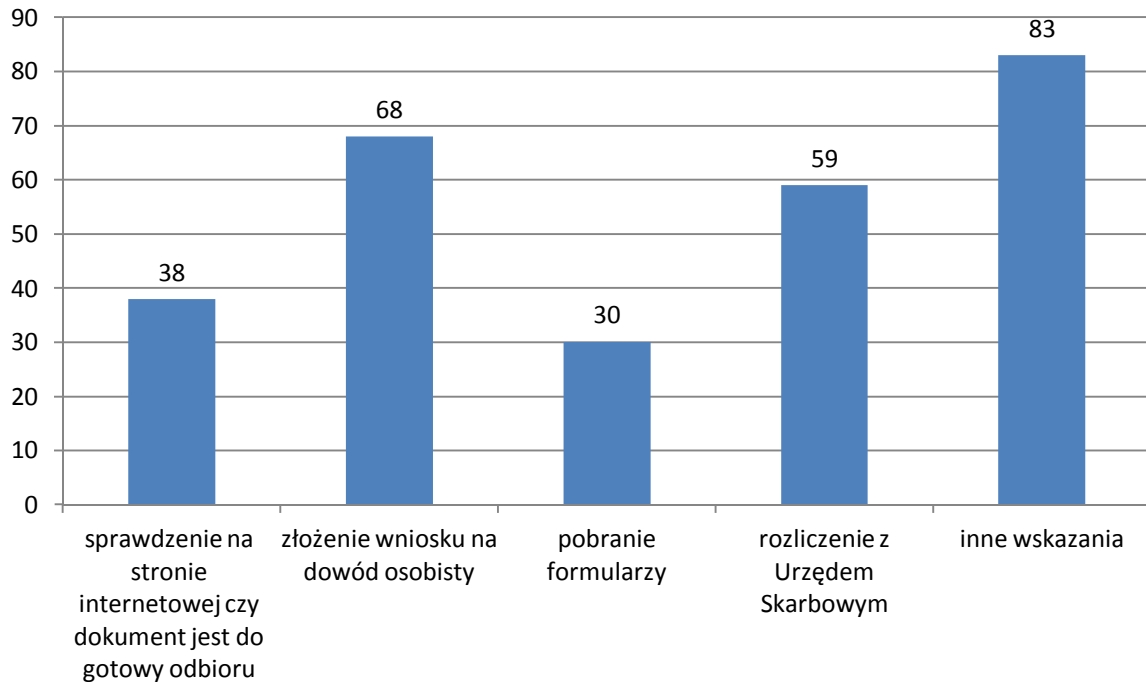
**Rys. 9 Rozkład ocen w poszczególnych zakresach**

Rys.10: Czas oczekiwania w kolejce (2013 - 2017)

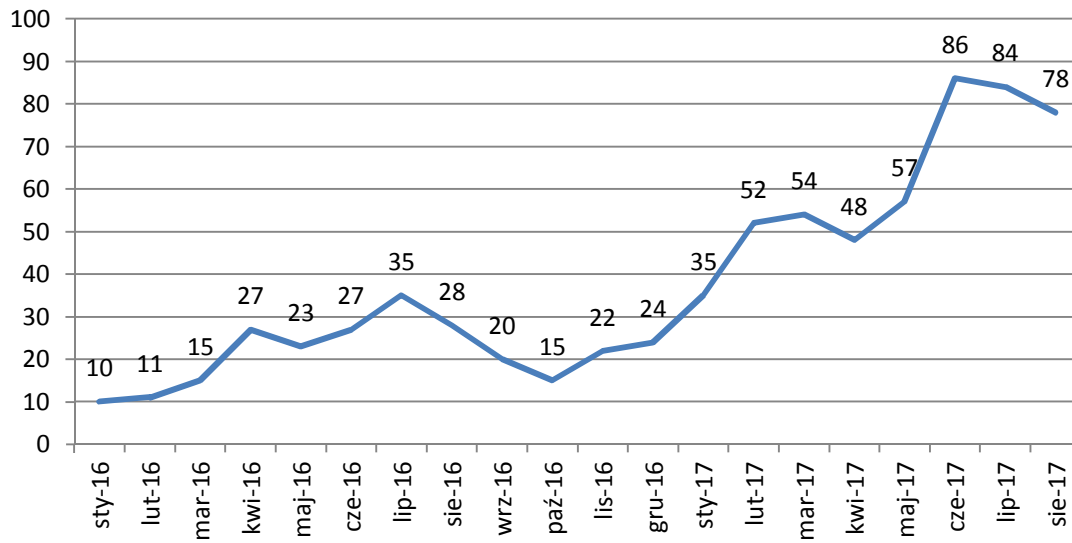


Rys. 11 Kształtowanie się oceny zadowolenia w zależności od czasu oczekiwania w kolejce (dotyczy Wydziału Komunikacji)



**Rys. 12: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy (2013- 2017)****Rys. 13: Sprawy załatwiane za pośrednictwem internetu przez klientów Urzędu**

**Rys. 14: Liczba wniosków na dowód osobisty złożona drogą elektroniczną**



**Rys. 15: Nie załatwiałem spraw urzędowych drogą elektroniczną, ponieważ:**

