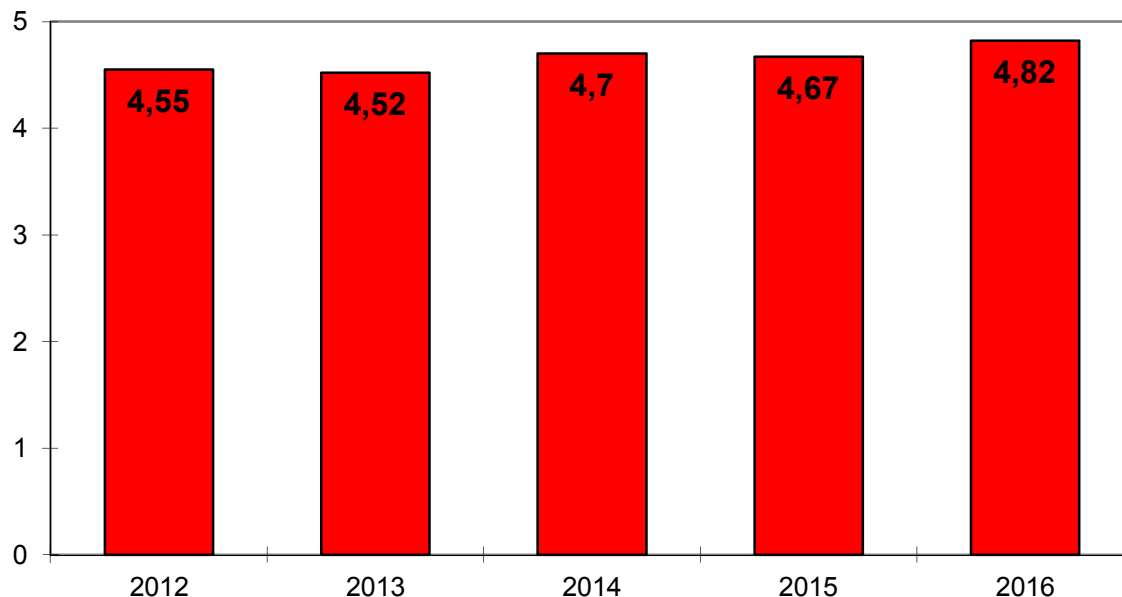


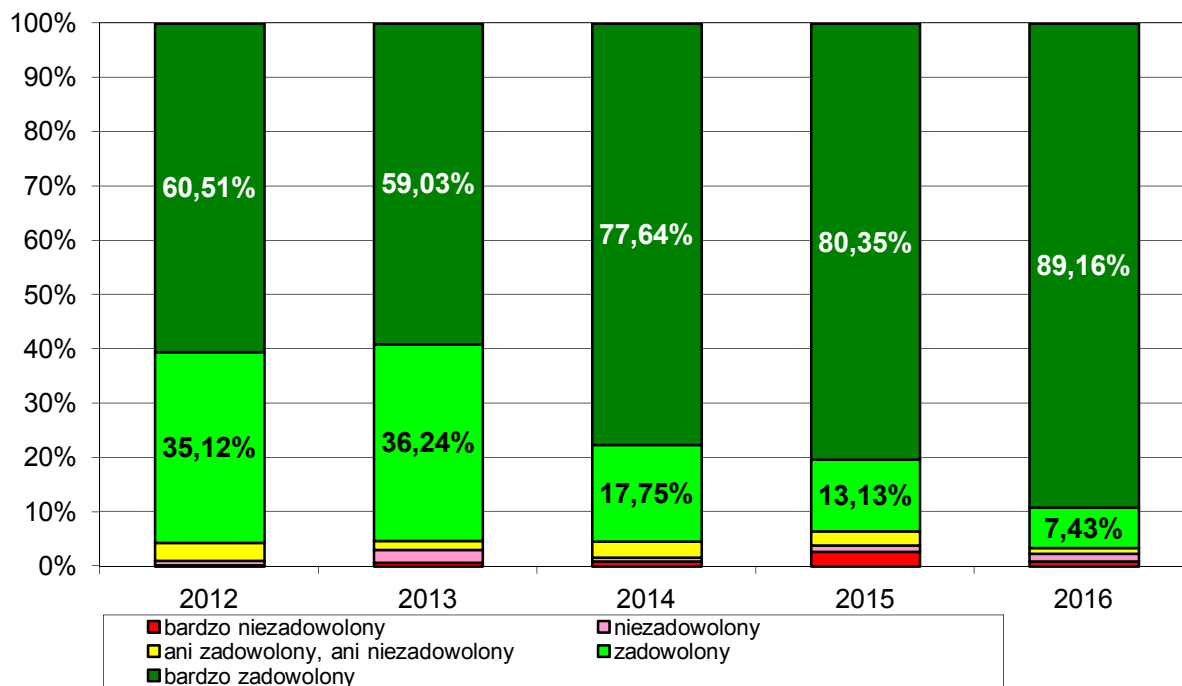
Charakterystyka badań.

Badania prowadzono w okresie od 2 do 30 września 2016 roku. Anketami objęto 499 osób. Błąd szacunku dla takiej próby wynosi 4,4%.

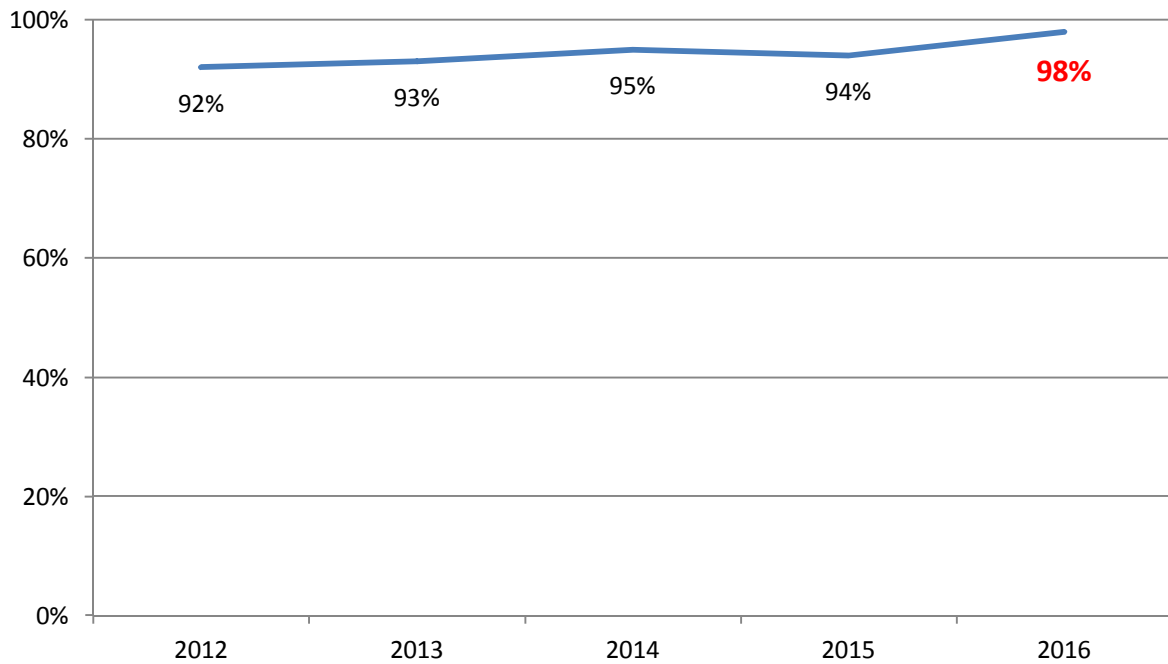
Rys. 1 Wyniki badań zadowolenie klientów (2012 - 2016)



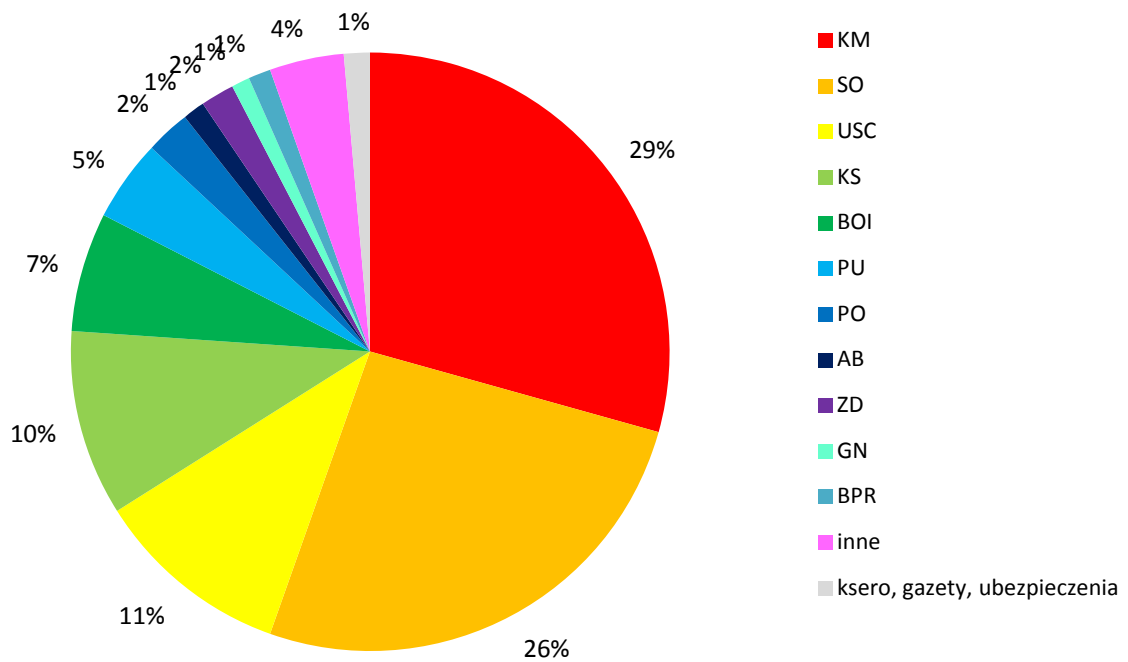
Rys.2 Rozkład ocen w poszczególnych badaniach (2012 - 2016)



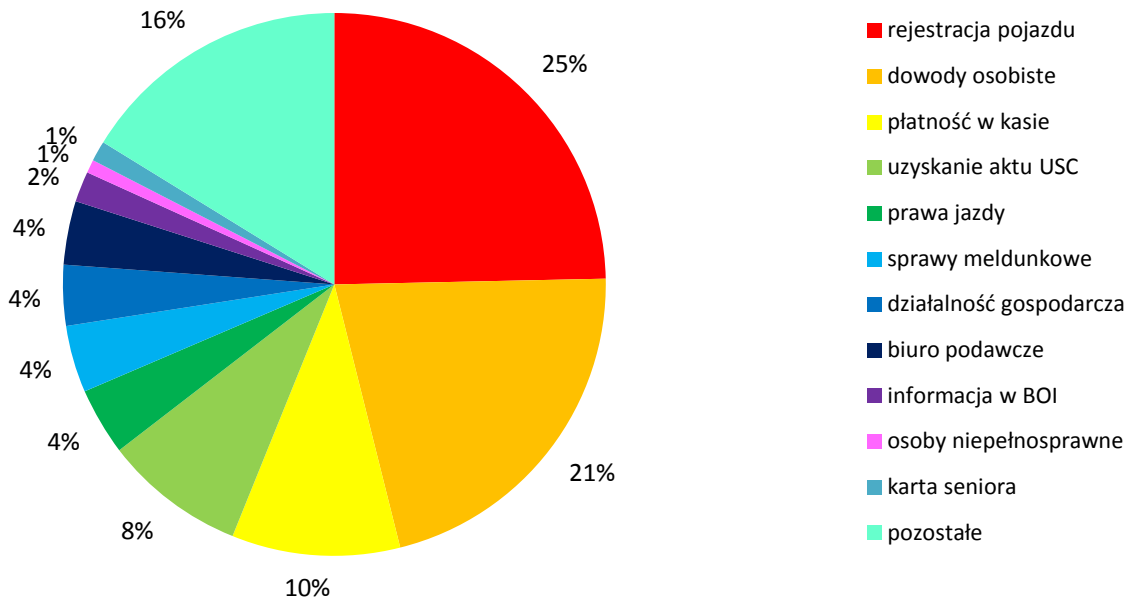
Rys. 3 Wskaźnik satysfakcji ogólnej określany na podstawie czynników szczegółowych



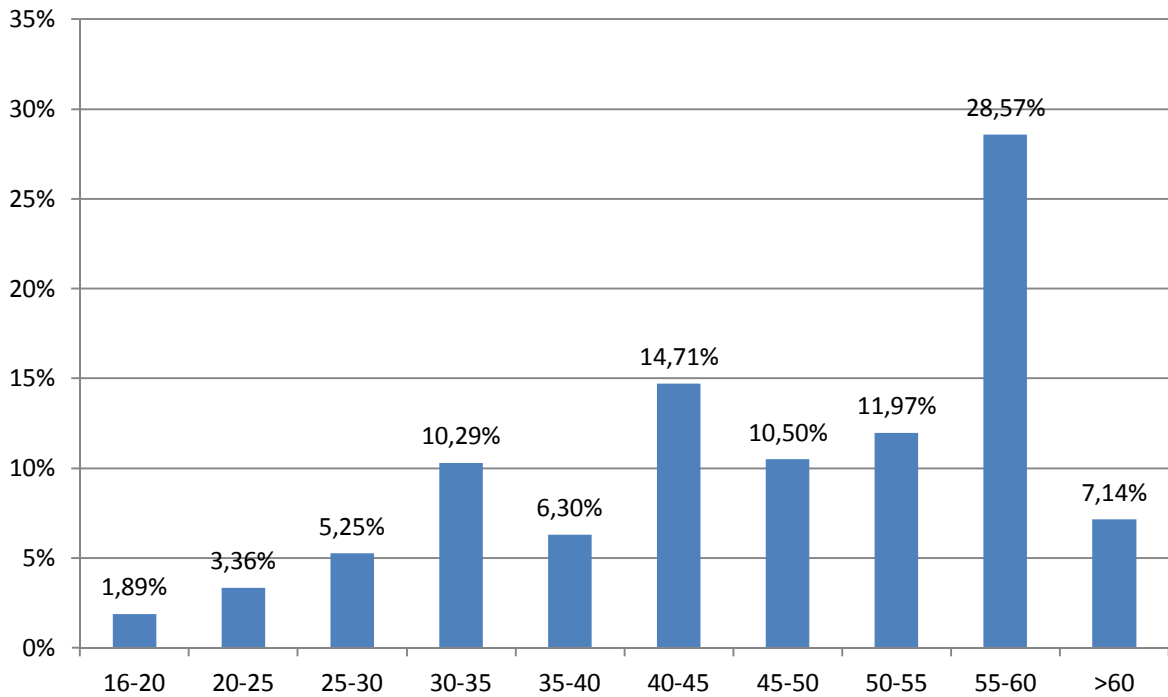
Rys.4 Wydziały, w których klienci załatwiali sprawy we wrześniu 2016 r.

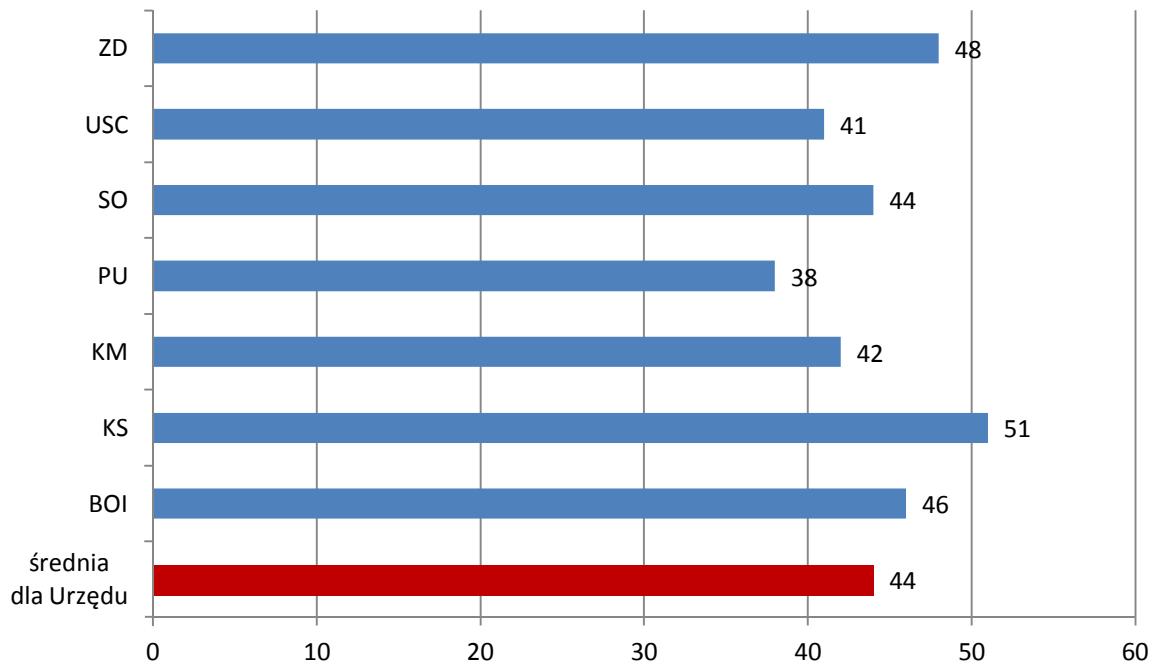
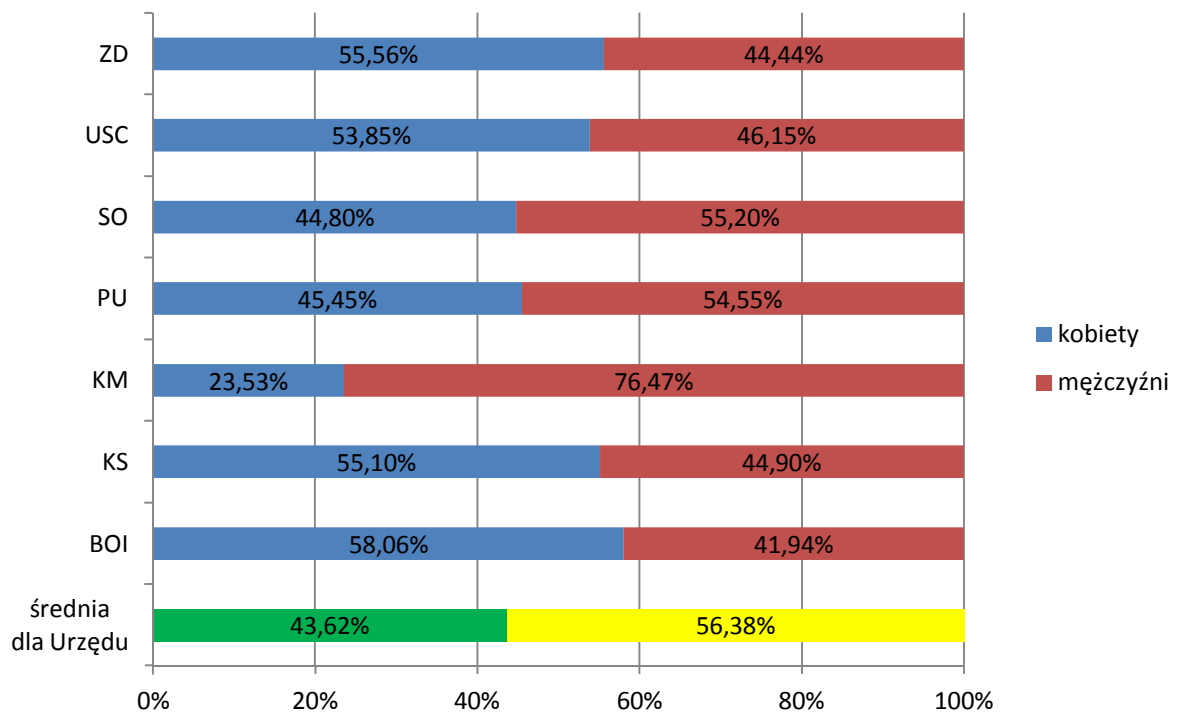


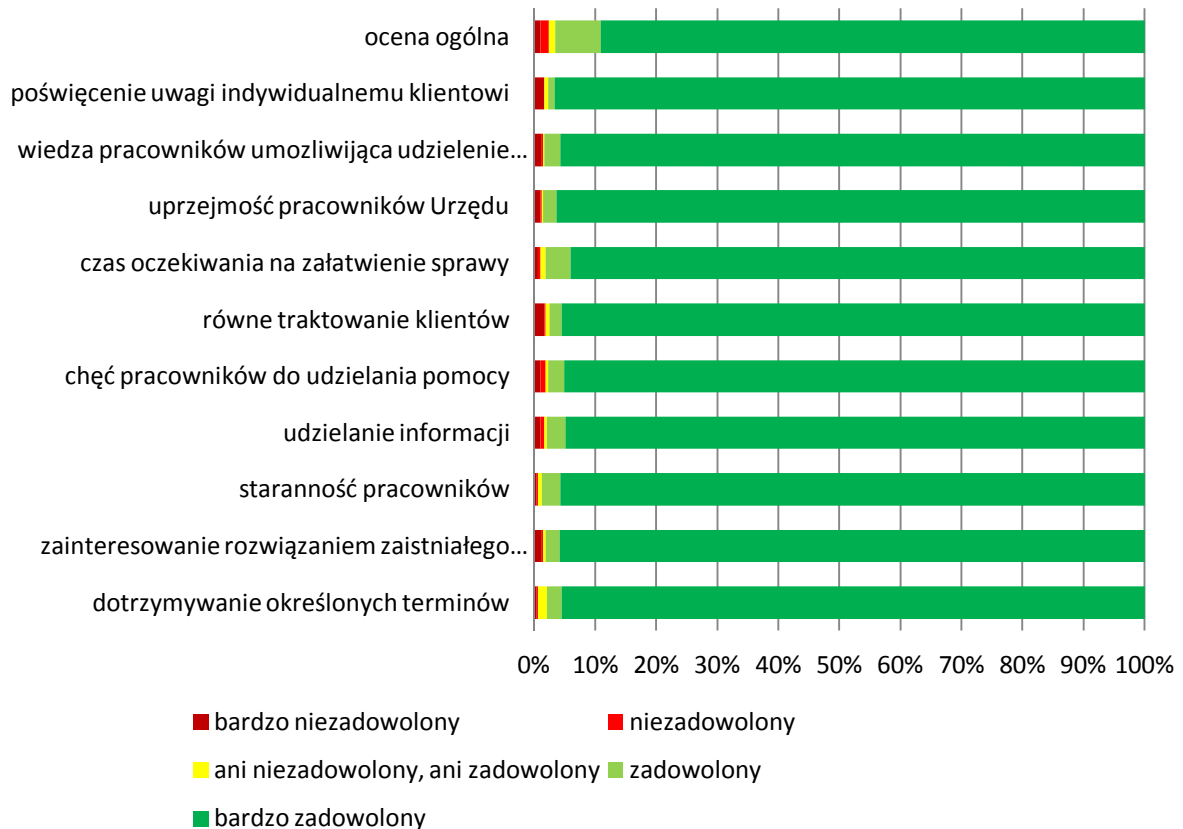
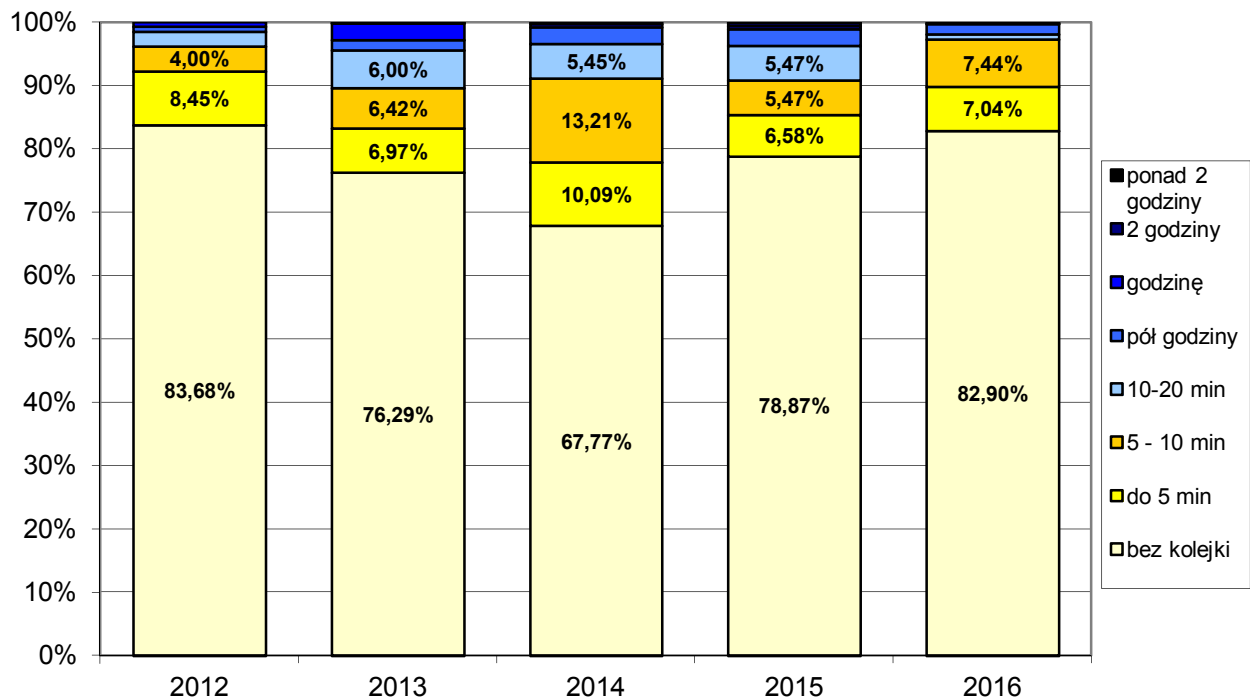
Rys.5 Rodzaj spraw załatwianych przez klientów we wrześniu 2016 r.



Rys.6 Struktura wiekowa klientów Urzędu Miejskiego

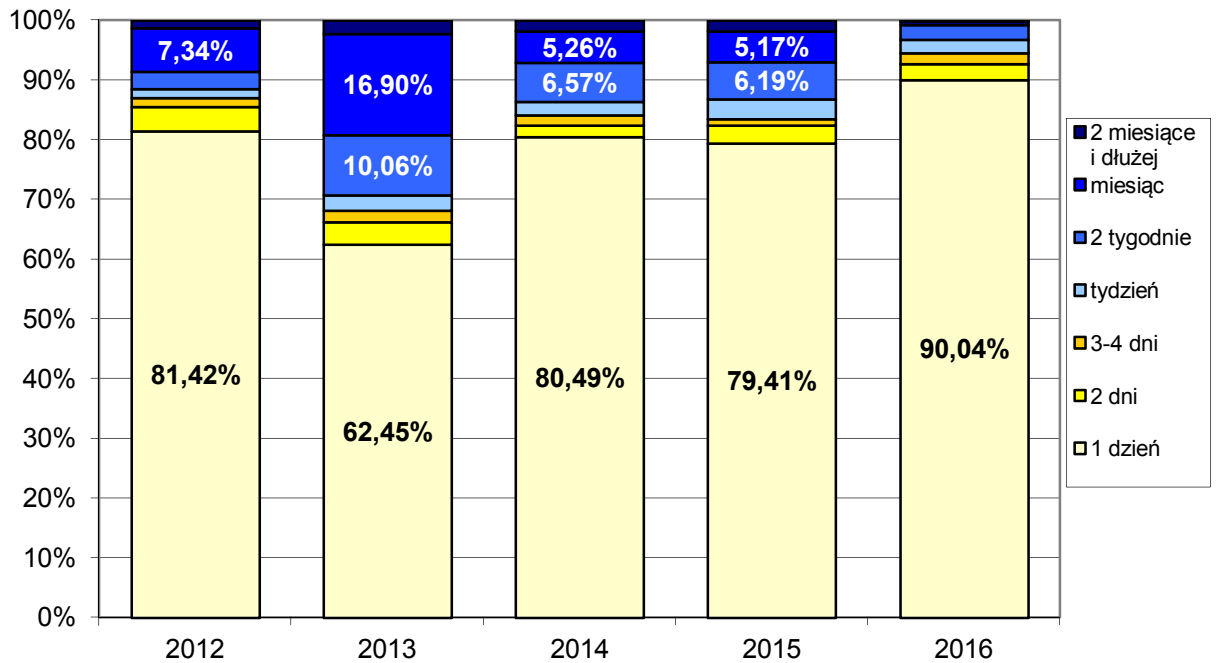


Rys. 7 Średni wiek klientów poszczególnych wydziałów**Rys. 8 Struktura płci w wybranych wydziałach**

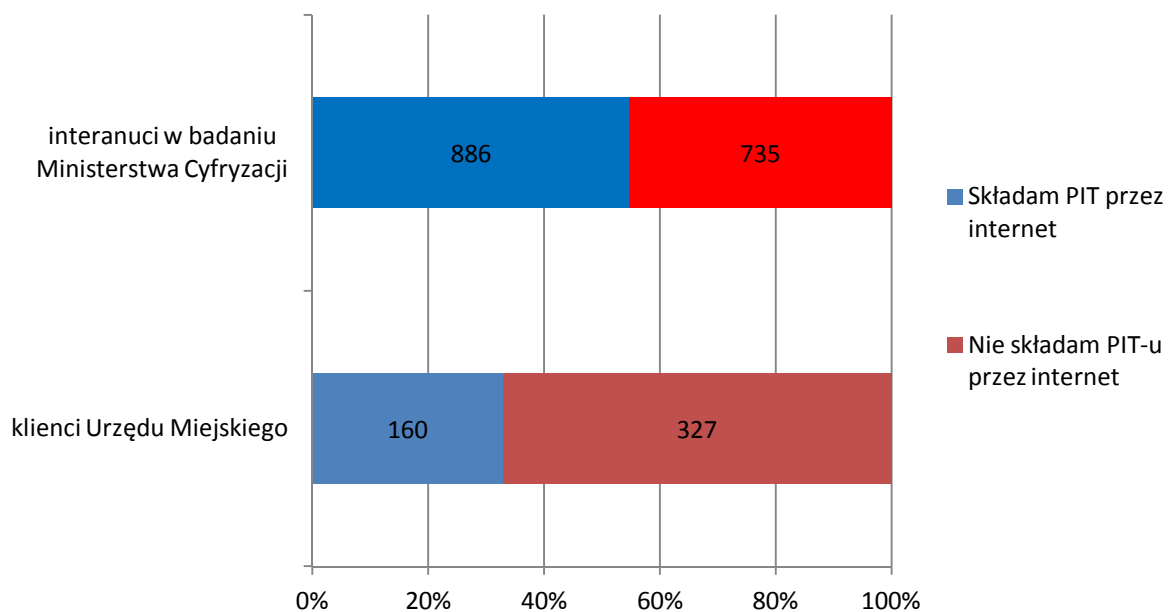
Rys. 9 Rozkład ocen w poszczególnych zakresach**Rysunek 10: Czas oczekiwania w kolejce (2012 - 2016)**

4.1 Czas oczekiwania na załatwienie sprawy

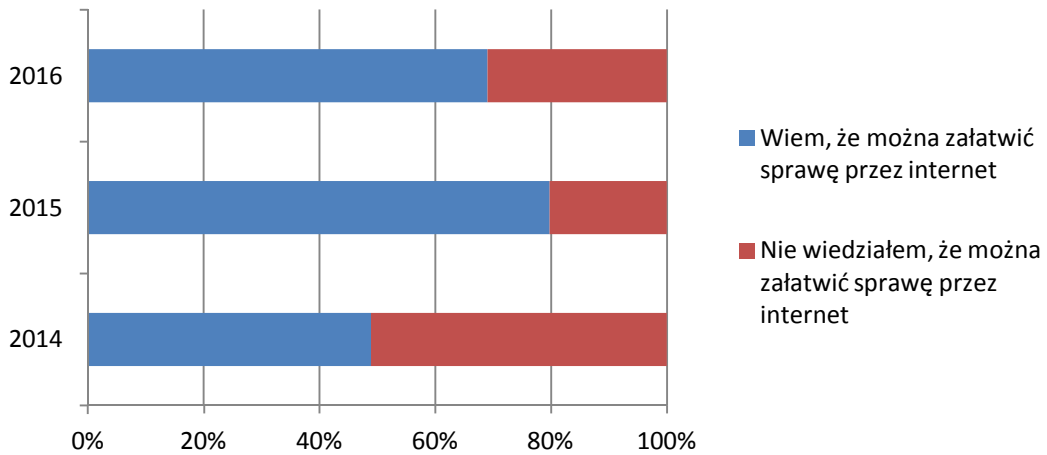
Rys. 11 Czas oczekiwania na załatwienie sprawy (2012 - 2016)



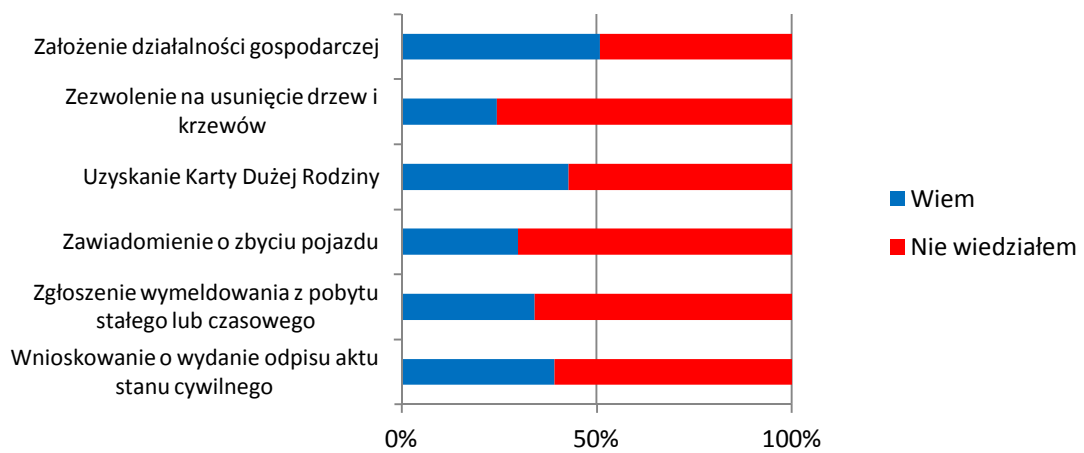
Rys.12 Korzystanie z możliwości składania PIT-ów przez internet (2016)

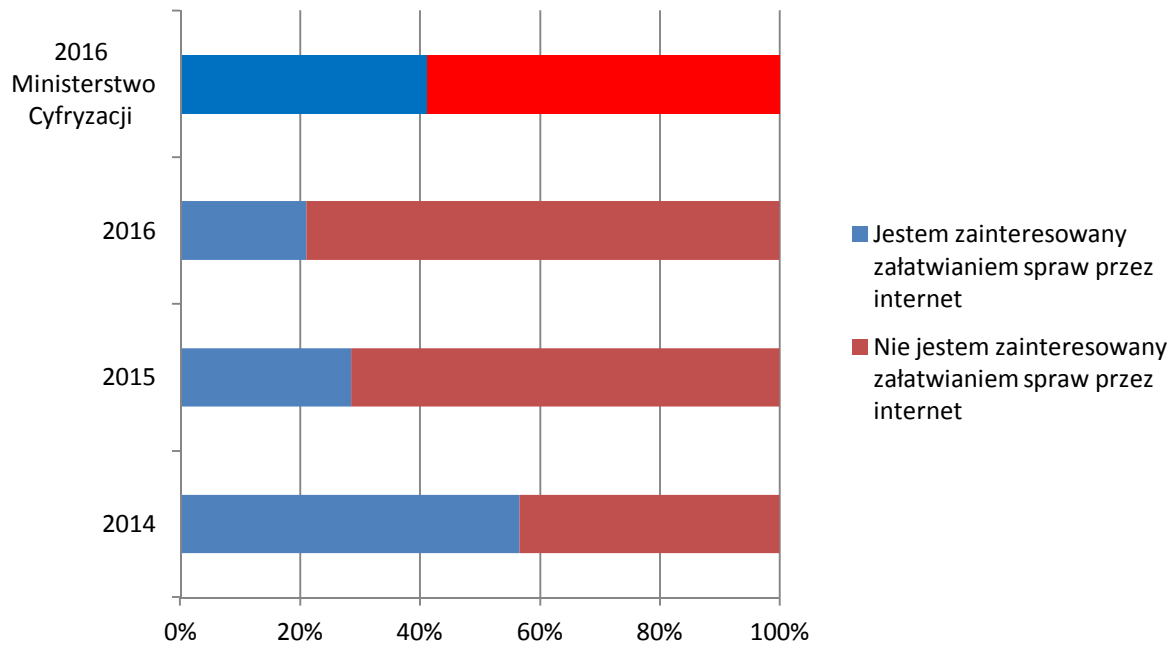
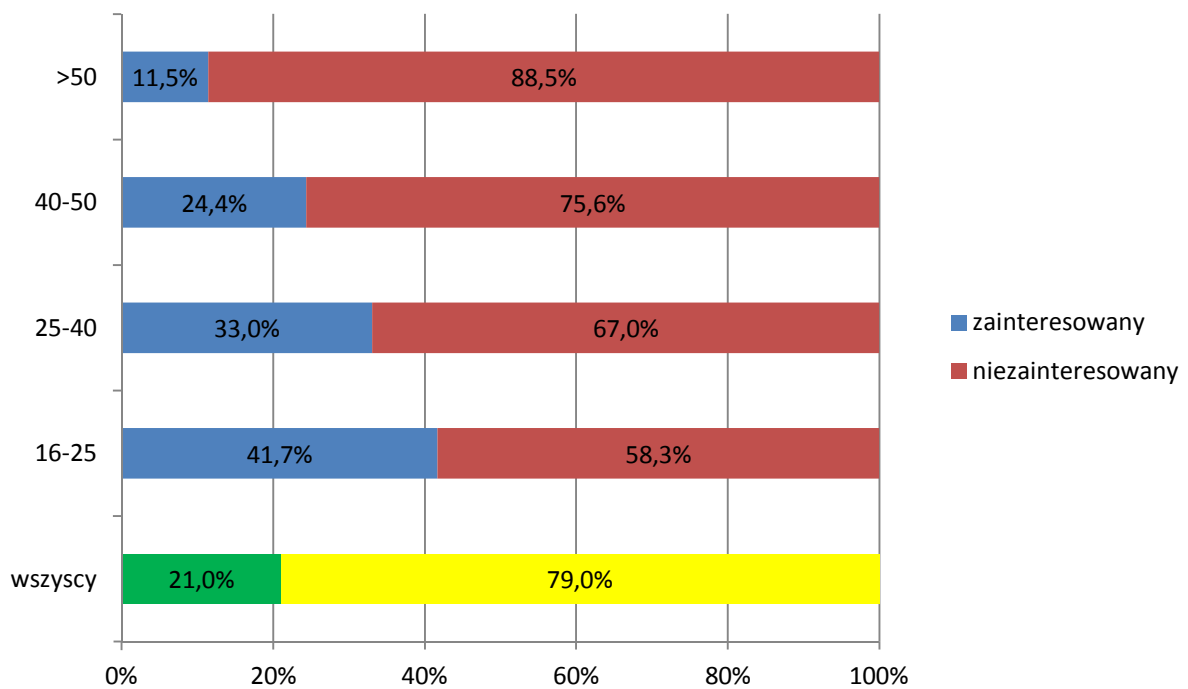


Rys. 13 Czy wiesz że jest możliwość załatwienia niektórych spraw urzędowych drogą elektroniczną?



Rys. 13a Czy wiesz, że następujące usługi są dostępne online? (badania Ministerstwa Cyfryzacji)



Rys. 14 Zainteresowanie załatwianiem spraw przez internet**Rys. 15 Zainteresowanie e-administracją w zależności od wieku**

Rys. 16 Nie jestem zainteresowany załatwianiem spraw urzędowych drogą elektroniczną, ponieważ:.....

