

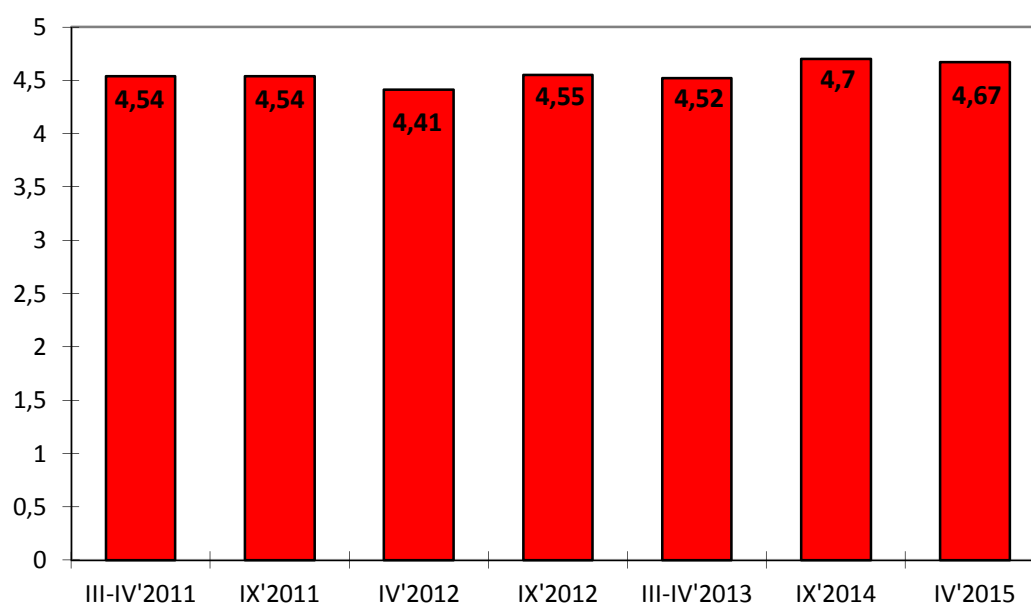
Wyciąg z analizy zadowolenia klientów

Charakterystyka badań.

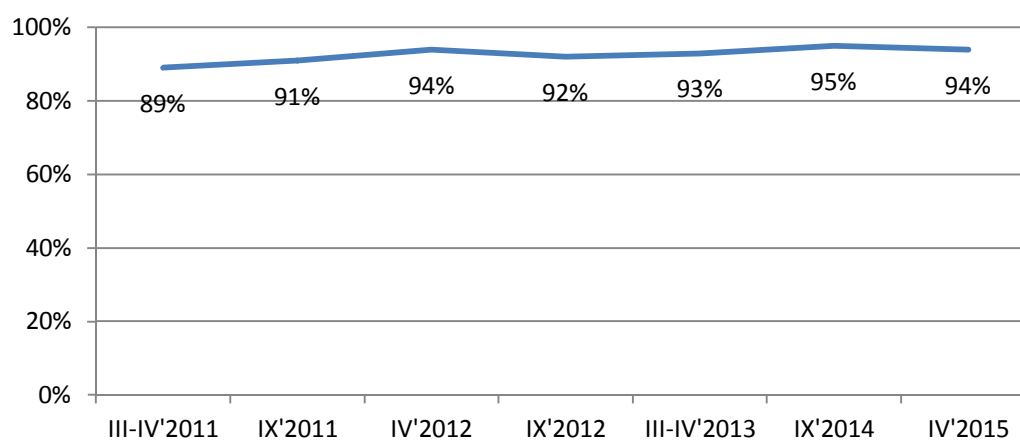
Badania prowadzono w okresie od 2 do 29 kwietnia 2015 roku. Ankietami objęto 1092 osoby. Badania przeprowadziło 6 praktykantów.

Wyniki ogólne.

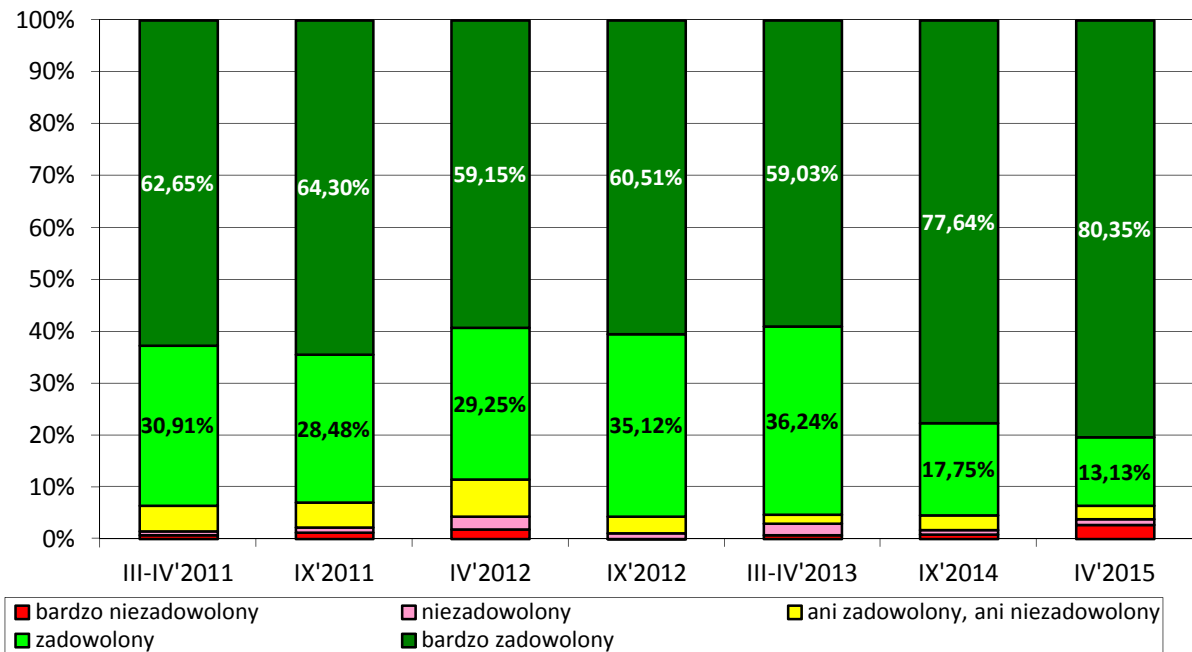
Rysunek 1: Średnia ocena działalności Urzędu w skali 1-5 (2011 - 2015)



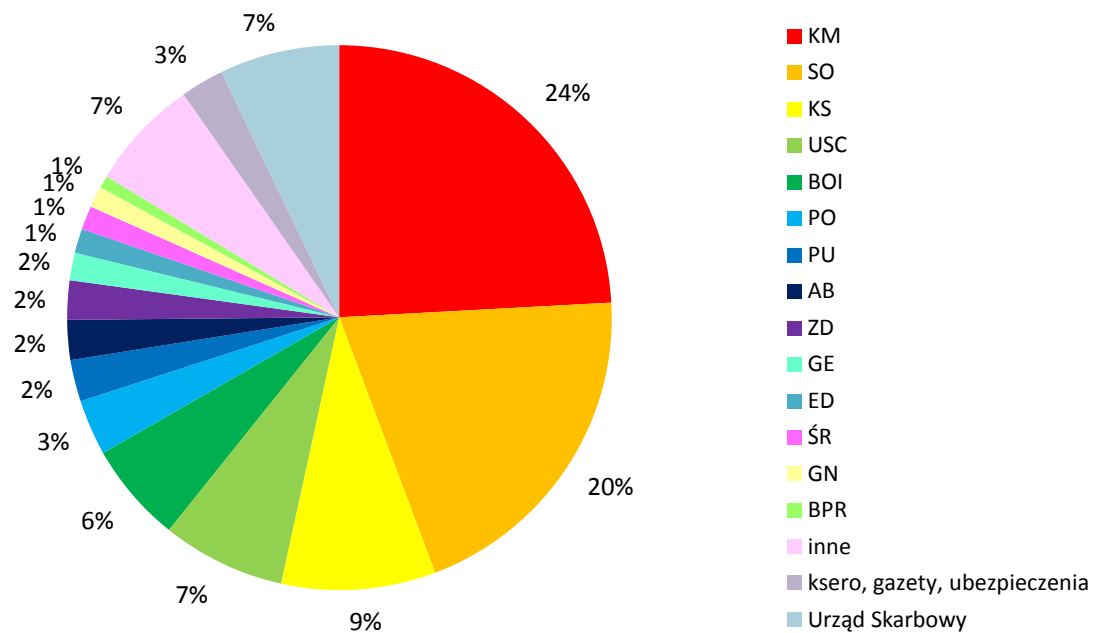
Rysunek 2: Wskaźnik satysfakcji ogólnej określany na podstawie czynników szczegółowych (2011- 2015)



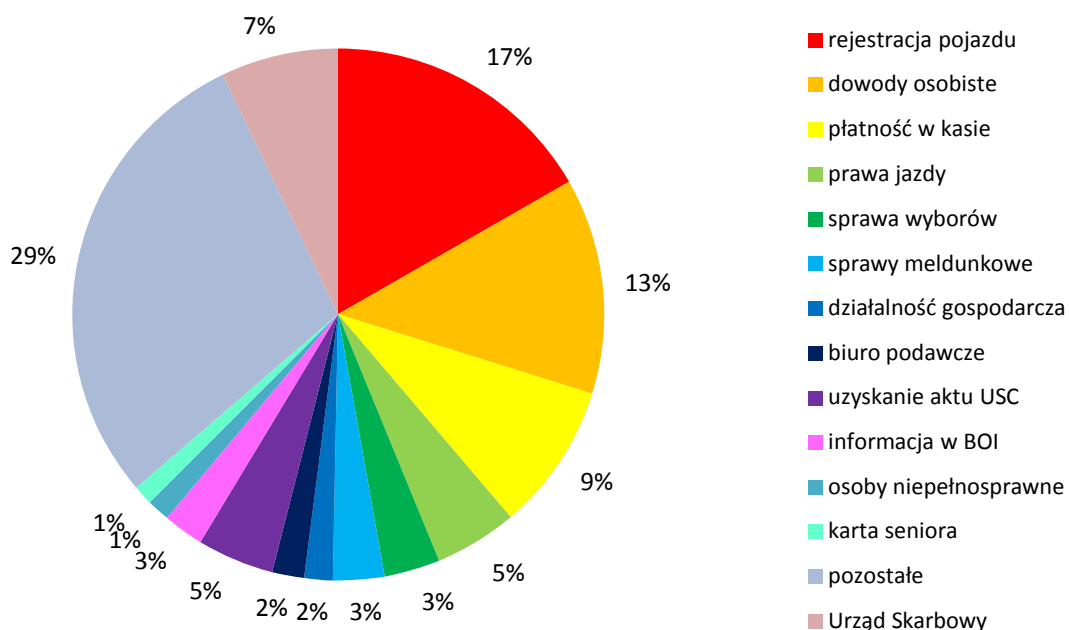
Rysunek 3: Rozkład ocen w poszczególnych badaniach (2011 - 2015)



Rysunek 4: Wydziały, w których klienci załatwiali sprawy w kwietniu 2015 r.

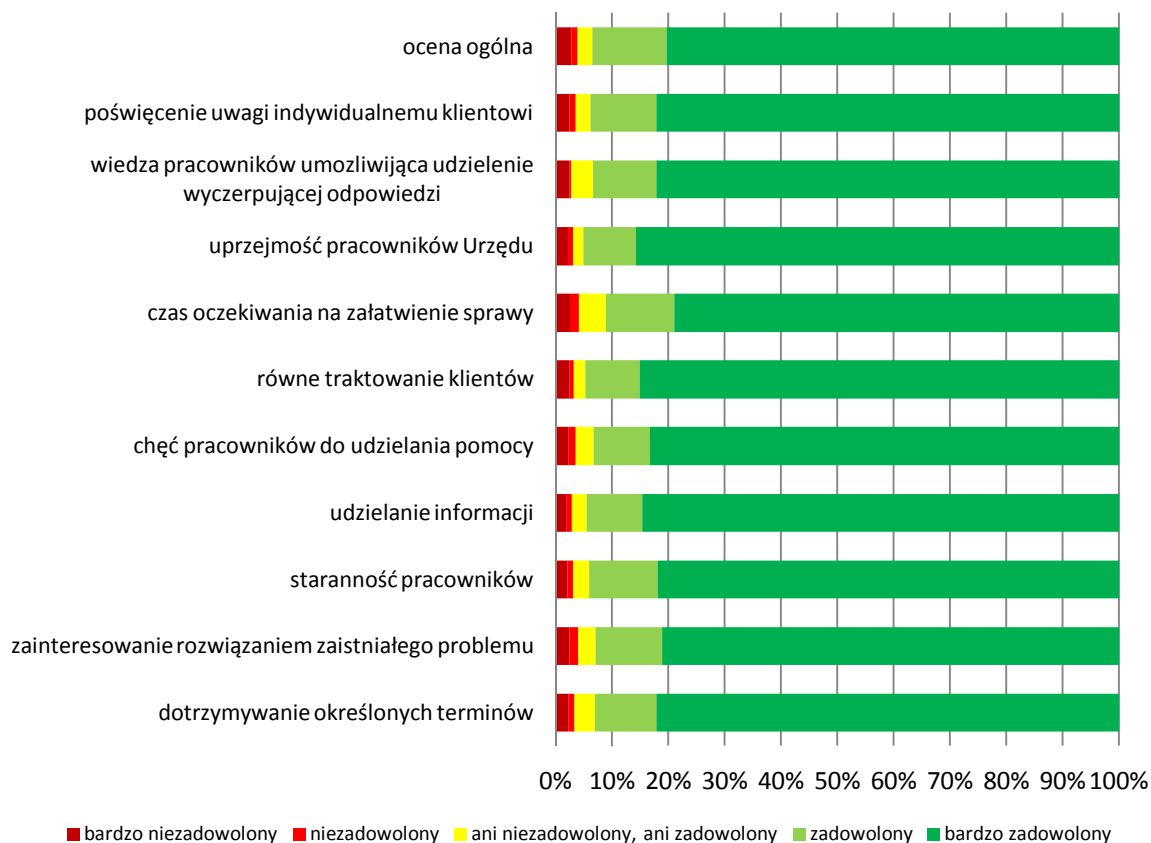


Rysunek 5: Rodzaj spraw załatwianych przez klientów w kwietniu 2015r.



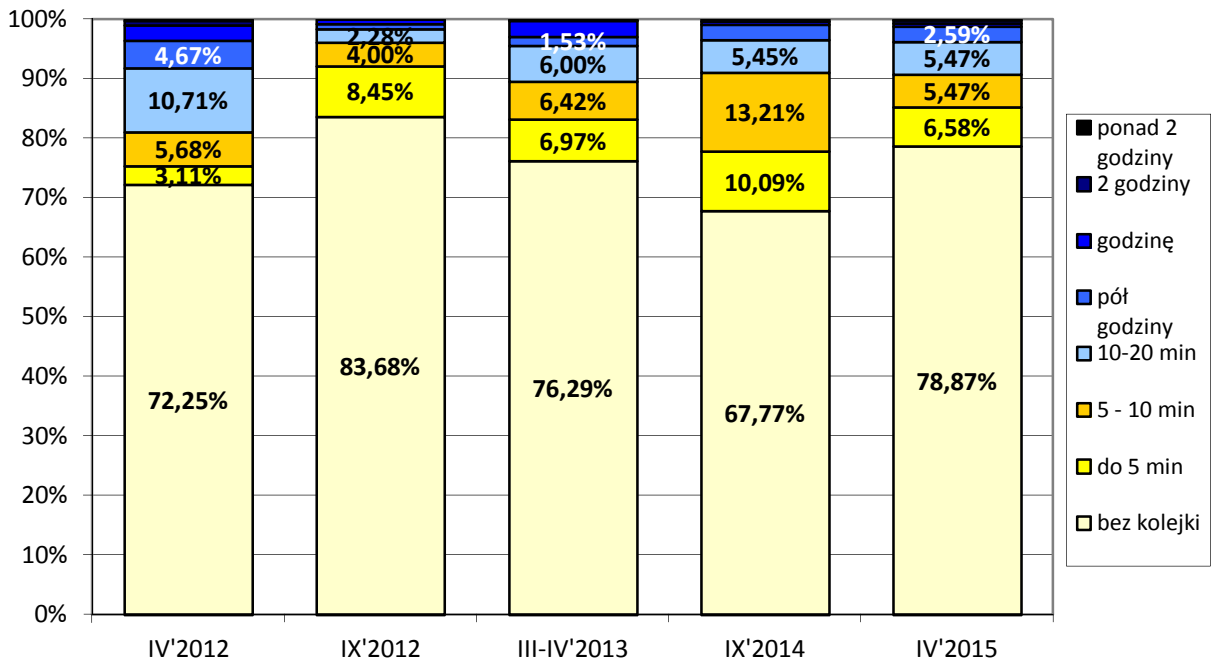
Wyniki szczegółowe zadowolenia klientów

Rysunek 6: Rozkład ocen w poszczególnych zakresach

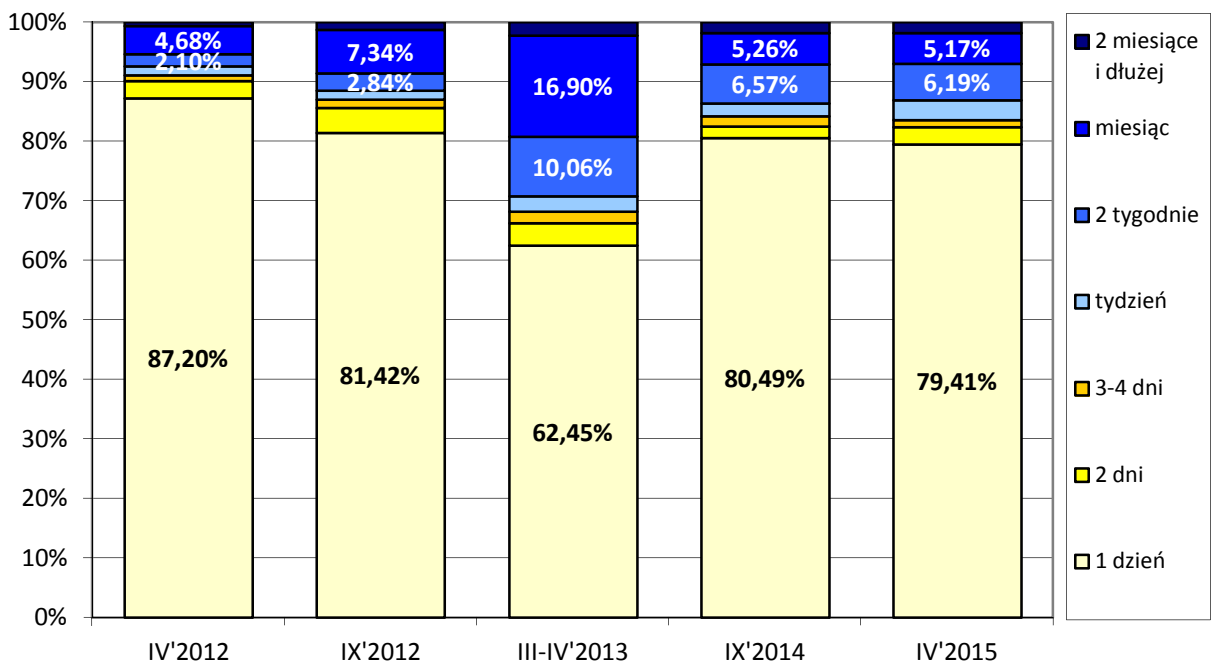


Czas załatwienia spraw

Rysunek 7: Czas oczekiwania w kolejce (2012 - 2015)

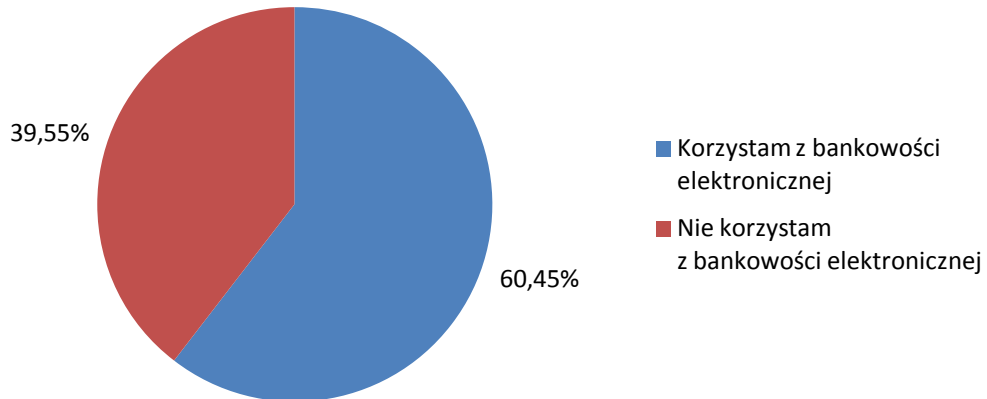


Rysunek 8: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy (2012 - 2015)

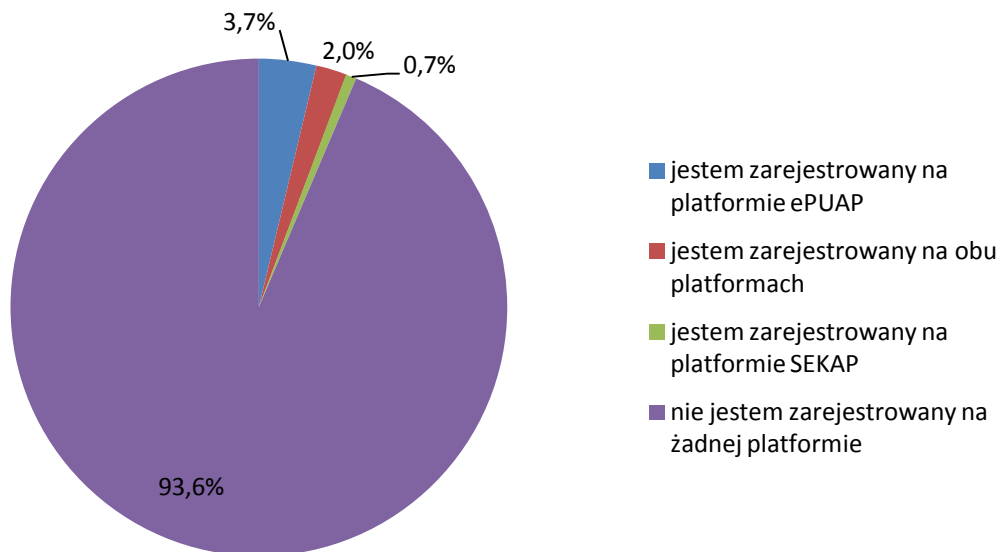


E-administracja

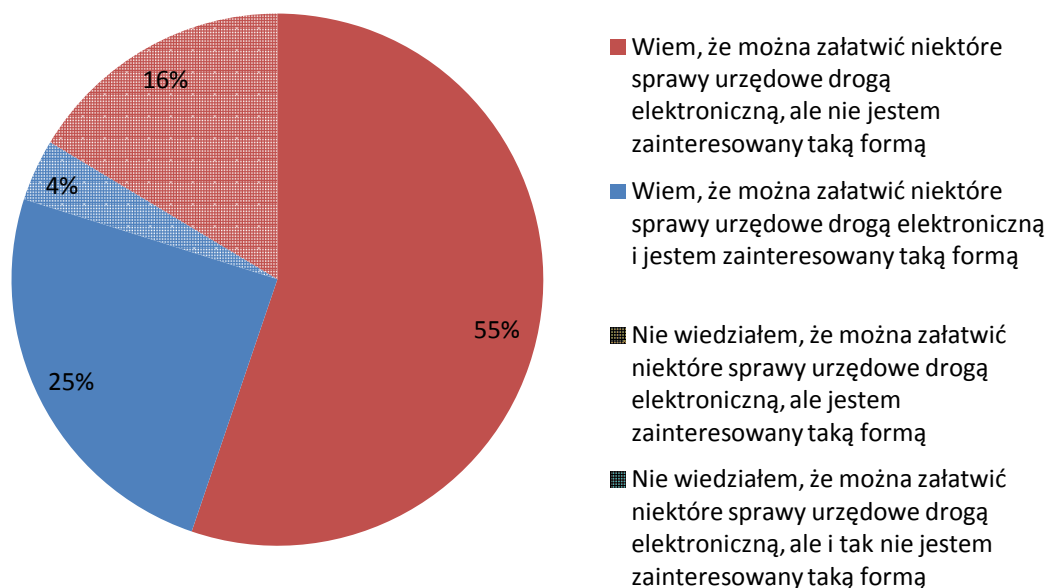
Rysunek 9: Korzystanie z usług bankowości elektronicznej przez klientów Urzędu



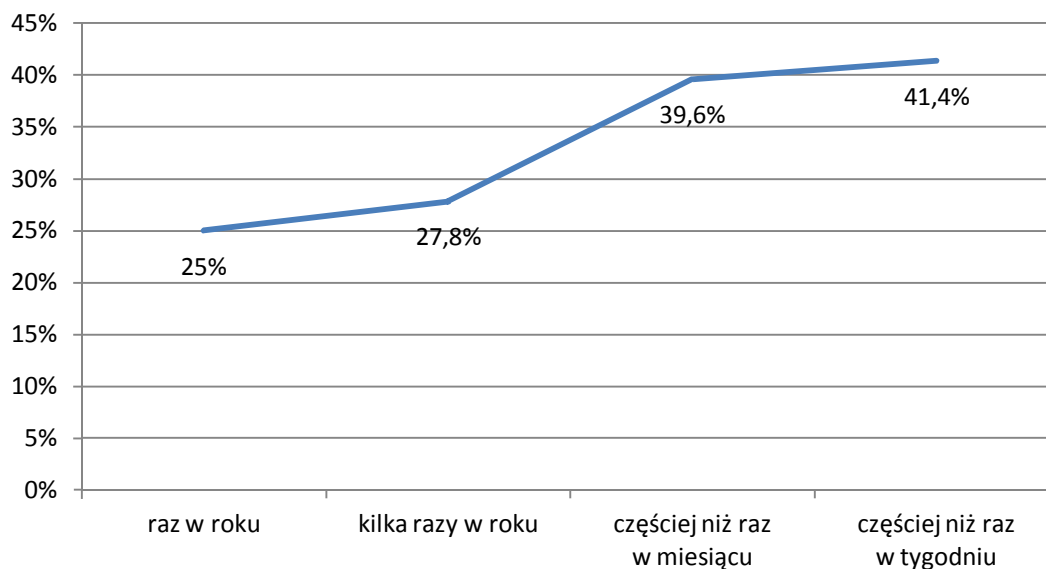
Rysunek 10: Osoby zarejestrowane na platformach ePUAP i SEKAP



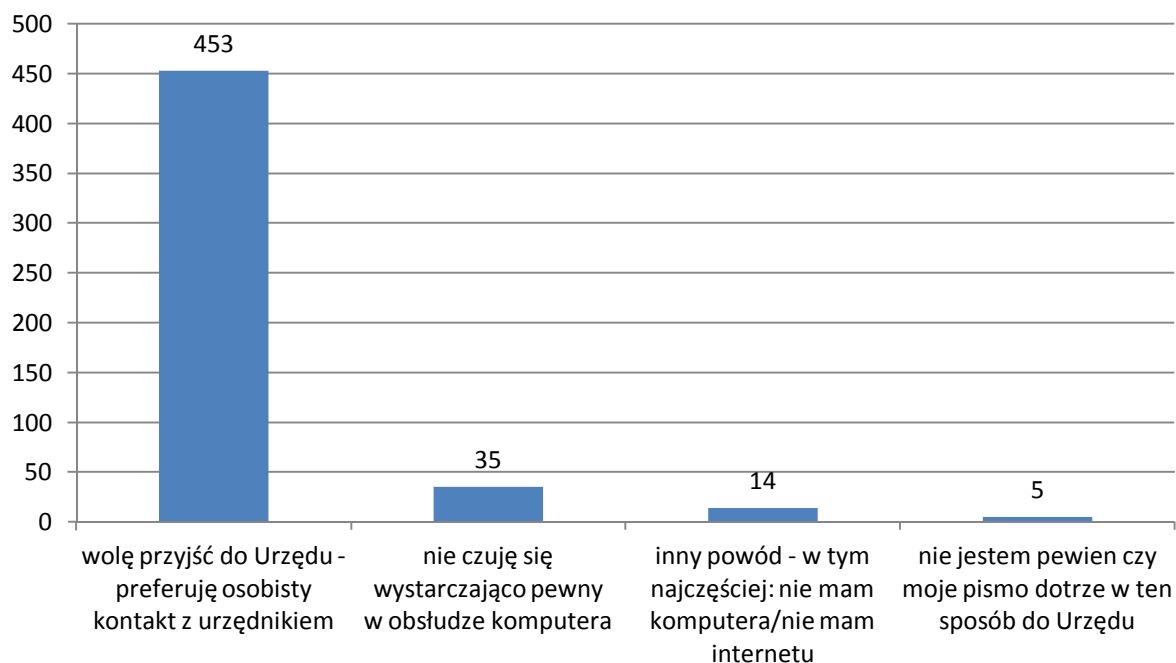
Rysunek 11: Wiedza o możliwości załatwienia spraw urzędowych drogą elektroniczną oraz zainteresowanie taką formą kontaktu z Urzędem



Rysunek 12: Odsetek osób zainteresowanych e-administracją w zależności od częstotliwości wizyt w Urzędzie



Rysunek 13: Nie jestem zainteresowany załatwianiem spraw urzędowych drogą elektroniczną, ponieważ:.....



Rysunek 14: Sprawy załatwiane elektronicznie przez klientów Urzędu

