

ANKIETA - badanie satysfakcji klienta

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety pod kątem spełnienia Państwa oczekiwań w stosunku do pracy naszego Urzędu. Państwa opinie służyć będą podniesieniu jakości świadczonych usług i pozwolą nam stale doskonalić jakość pracy.

WYDZIAŁ

1. Proszę wpisać rodzaj załatwianej sprawy

.....

2. Proszę podać czas:

Oczekiwanie w kolejce min. Obsługa przez pracownika Urzędumin.

3. Czy usługa została zrealizowana zgodnie z Pana/Pani oczekiwaniami?

TAK ☐

NIE ☐

W przypadku odpowiedzi **negatywnej** prosimy o wpisanie dlaczego:

.....
.....

4. Czy Pan/Pani jest zadowolony(a) z kontaktu z naszym pracownikiem?

TAK ☐

NIE ☐

5. Czy Pan/Pani uzyskał(a) wyczerpujące informacje na temat załatwianej sprawy?

TAK ☐

NIE ☐

6. Jak ocenia Pan/Pani fachowość pracowników?

WYSOKA ☐

PRZECIĘTNA ☐

NISKA ☐

7. Proszę zaznaczyć jak ważne dla Pana/Pani są podane zagadnienia:

UPRZEJMOŚĆ I ŻYCZLIWOŚĆ ważna ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ nie ważna

TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY ważna ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ nie ważna

KOMPETENCJA I FACHOWOŚĆ ważna ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ nie ważna

SPRAWNA I SZYBKA OBSŁUGA ważna ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ nie ważna

8. Czy informacje zamieszczone na stronach internetowych Urzędu są:

BARDZO DOBRE ☐ ZADOWALAJĄCE ☐ NIEWYSTARCZAJĄCE ☐ NIE KORZYSTAŁEM/AM ☐

9. Co Pana/Pani zdaniem należałoby zmienić aby usprawnić pracę Urzędu?

.....
.....

PŁEĆ: K ☐ M ☐

WIEK: 18 – 24 ☐ 25 – 34 ☐ 35 – 44 ☐ 45 – 50 ☐ 51 i więcej ☐

WYKSZTAŁCENIE: PODSTAWOWE ☐ ZASADNICZE ZAWODOWE ☐

 ŚREDNIE ☐ WYŻSZE ☐

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

Prosimy o pozostawienie jej w skrzynce klienta na stanowisku Biuro Obsługi Klienta/ informacji Urzędu.