

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. Obsługi 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nie ważna
TERMIN ZAŁATWIENIASPRAWY	ważna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nie ważna
KOMPETENCJA I FACHOWOŚĆ	ważna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nie ważna
SPRAWNA I SZYBKA OBSŁUGA	ważna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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.