

ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU

Czynniki zadowolenia Klienta		Skala				
		1. Bardzo niezadowolony	2. Niezadowolony	3. Trudno powiedzieć	4. Zadowolony	5. Bardzo zadowolony
A	JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG - Czy jest Pan/Pani zadowolony z:					
1.	Z ogólnego poziomu jakości usług świadczonych przez Urząd?					
2.	Poprawności otrzymywanych dokumentów (decyzji, zezwoleń, wypisów itd.)?					
3.	Terminowości załatwiania spraw w Urzędzie (czy czas realizacji usługi jest zgodny z zadeklarowanym przez Urząd)?					
4.	Szybkości załatwiania spraw w Urzędzie?					
5.	Czytelności i łatwości wypełniania formularzy dostępnych w Urzędzie?					
6.	Godzin pracy Urzędu?					
B	JAKOŚĆ OBSŁUGI - Czy jest Pan/Pani zadowolony z:					
7.	Fachowości pracowników Urzędu?					
8.	Uprzejmości pracowników?					
9.	Pomocy udzielonej Panu/i przez pracowników?					
10.	Dostępności kierownictwa Urzędu?					
C	JAKOŚĆ INFORMACJI NT. USŁUG URZĘDU - Czy jest Pan/Pani zadowolony z:					
11.	Informacji zamieszczonych na tablicach informacyjnych?					
12.	Informacji zamieszczonych na stronach internetowych Urzędu i BIP?					
13.	Możliwości uzyskania informacji nt. etapu załatwiania sprawy w Urzędzie?					
14.	Kontaktów telefonicznych z Urzędem?					
15.	Kontaktów przez e-mail?					
D	WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG – Czy jest Pan/Pani zadowolony z:					
16.	Oznakowania i łatwości poruszania się po terenie Urzędu?					
17.	Warunków obsługi Klienta w Urzędzie (wygoda, komfort)?					
18.	Dyskretnej możliwości załatwiania sprawy (możliwość załatwienia drażliwych sprawy bez udziału innych osób)?					
E	INNE UWAGI DOTYCZĄCE PRACY URZĘDU					
19.					

Ankieta jest anonimowa. Proszę jej nie podpisywać