

ANKIETA

"BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA Z POZIOMU USŁUG ŚWIADCZONYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W ZDZIESZOWICACH"

1. Jaką sprawę załatwił(a) Pan/Pani ostatnio w naszym Urzędzie? Proszę wpisać:

.....
.....
.....
.....
.....

2. Czy bez problemu trafił(a) Pan/Pani do właściwego pracownika Urzędu?

a) Tak, od razu

b) Nie, ale pomogła mi informacja na tablicy informacyjnej i na wywieszkach umieszczonych przy drzwiach poszczególnych pokoi w Urzędzie

c) Uzyskałem/am informację w Sekretariacie

d) Nie, musiałem/am pytać o informację inne napotkane w Urzędzie osoby

e) Inna odpowiedź

.....

3. Czy sprawa została załatwiona w zadowalający Pana/Panią sposób?
(właściwe zaznaczyć)

tak

raczej tak

raczej nie

nie

4. Ocena poziomu świadczonej usługi (właściwe zaznaczyć)

bardzo dobra

dobra

zadowalająca

niezadowalająca

5. Z jakim poziomem zachowań i realizacji usług spotkali się Państwo w czasie załatwiania swojej sprawy? (właściwie zaznaczyć)

Czynnik	Bardzo dobry	Dobry	Zadowolający	Niezadowolający
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				
Kompetencje – fachowość urzędnika				
Komunikatywność pracownika w kontakcie z interesantem				
Terminowość				
Kultura osobista urzędnika				

6. Czy korzysta Pan/Pani z informacji zawartych na stronie internetowej Urzędu, w tym szczególnie ze strony www.bip.zdzieszowice.pl zakładka „Świadczone usługi”?

tak

nie

7. Czy pozytywnie ocenia Pan/Pani przydatność informacji zawartych na stronie internetowej Urzędu? (właściwie zaznaczyć)

tak

raczej tak

raczej nie

nie

8. Co, według Pana/Pani należy zmienić w sposobie świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Zdzieszowicach?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety