

	Urząd Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie	Wydanie: 5 Data wydania: 20.04.2012
	FR-01 ANKIETA SATYSFAKЦИИ KLIENTA	Strona 1 z 2

Szanowni Państwo!

Jednym z zadań, jakie stawia przed sobą Urząd, jest dostosowywanie świadczonych przez niego usług do oczekiwań Klientów. Wypełniając poniższą ankietę pozwolą nam Państwo na określenie stopnia, w jakim Urząd i jego pracownicy spełniają Państwa oczekiwania. Niniejsza ankieta jest anonimowa i jeżeli zdecydują się Państwo na jej wypełnienie prosimy – o ile to możliwe – o wypełnienie wszystkich jej punktów (o udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania).

1. Czy o ostatnim czasie załatwiali Państwo sprawę w Urzędzie Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie?

- Tak

- w jakim Wydziale?

.....

- Nie

2. Jak dawno załatwiali Państwo sprawę w Urzędzie Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie?

- mniej niż 1 miesiąc temu,
- od 1 do 3 miesięcy temu,
- od 3 do 6 miesięcy temu,
- od 6 do 12 miesięcy temu,
- ponad rok temu.

3. W jaki sposób została rozpatrzona Państwa sprawa?

Pozytywnie

Negatywnie

Jest w toku

4. Jak oceniają Państwo stopień merytorycznej wiedzy (kompetencji) pracowników Wydziału?

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

Zdecydowanie
nisko

Zdecydowanie
wysoko

5. Czy w kontakcie z Państwem pracownicy Wydziału posługiwali się zrozumiałą dla Państwa terminologią?

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

Zdecydowanie
nie

Zdecydowanie
tak

6. Czy w trakcie załatwiania spraw pracownicy Wydziału byli dla Państwa uprzejmi?

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

Zdecydowanie
nie

Zdecydowanie
tak

7. Czy zapewniono Państwu właściwy dostęp do potrzebnych Państwu formularzy i druków?

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

Zdecydowanie
nie

Zdecydowanie
tak

8. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był odpowiedni?



1. Zdecydowanie nie 2. 3. 4. 5. 6. 7. Zdecydowanie tak

9. Czy zasady funkcjonowania Wydziału oraz tryb załatwiania spraw są dla Państwa zrozumiałe?

1. Zdecydowanie nie 2. 3. 4. 5. 6. 7. Zdecydowanie tak

10. Czy umożliwiono Państwu złożenie ewentualnej skargi?

1. Zdecydowanie nie 2. 3. 4. 5. 6. 7. Zdecydowanie tak

11. Czy satysfakcjonuje Państwa czas w jakim Wydział odpowiedział na Państwa pismo / skargę?

1. Zdecydowanie nie 2. 3. 4. 5. 6. 7. Zdecydowanie tak

12. Czy czas pracy Wydziału odpowiada Państwa potrzebom?

1. Zdecydowanie nie 2. 3. 4. 5. 6. 7. Zdecydowanie tak

13. Czy pomieszczenia Wydziału, w których załatwiali Państwo sprawę, spełniają Państwa oczekiwania pod względem estetyki, wystroju?

1. Zdecydowanie nie 2. 3. 4. 5. 6. 7. Zdecydowanie tak

14. Jeżeli mają Państwo uwagi, dotyczące któregoś z wymienionych wyżej punktów lub jakiegokolwiek inne uwagi dotyczące szeroko rozumianego sposobu funkcjonowania Wydziału, prosimy o informację: