

## Ankieta

### Badanie zadowolenia klienta z poziomu świadczonych usług w Urzędzie Gminy Krotoszyce

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety. Państwa obserwacje zawarte w ocenie i sugestiach posłużą w planowaniu doskonalenia procesów wpływających na jakość naszych usług.

**Rodzaj załatwianej sprawy:** .....

1. Proszę o zaznaczenie właściwej dla Państwa oceny dotyczącej danego zagadnienia:

Zagadnienie	Odpowiedź				
	Bardzo słaba	Słaba	Średnia	Dobra	Bardzo dobra
Terminowość wykonania usługi przez pracownika					
Uprzejmość pracowników realizujących usługę					
Rzetelność pracowników realizujących usługę					
Gotowość do udzielenia pomocy Klientowi					
Zaangażowanie pracowników realizujących usługę					
Wiedza i fachowość pracowników realizujących usługę					
Komfort i wygoda Klienta podczas realizacji usługi					

2. Proszę o wpisanie zastrzeżeń do sposobu postępowania przy realizacji ocenianej usługi (jeżeli dotyczy):

.....

3. Jakie rozwiązania Państwa zdaniem mogłyby się przyczynić do usprawnienia pracy Urzędu?

.....

4. Czy informacje zamieszczane na stronie internetowej i BIP są dla Państwa zadawalające?

.....

5. Jaka jest państwa ogólna ocena pracy Urzędu?

bardzo słaba\*    słaba\*    średnia\*    dobra\*    bardzo dobra\*

#### Metryczka:

1. Rodzaj klienta: osoba fizyczna\*    instytucja\* (jaka) .....

2. Płeć (dotyczy osoby fizycznej): K\*    M\*

3. Wykształcenie (dotyczy osoby fizycznej): podstawowe\*    zawodowe\*    średnie\*    wyższe\*

4. Wiek (dotyczy osoby fizycznej): do 20 lat\*    21- 40 lat\*    41- 60 lat\*    61 i więcej\*

\*właściwe podkreślić