

## ANKIETA

### badania satysfakcji Klienta

#### Szanowni Państwo,

w związku z podjętymi działaniami na rzecz poprawy obsługi Klienta w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu, zwracamy się do Państwa z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Informujemy, że **jej wypełnienie jest dobrowolne i całkowicie anonimowe.**

#### Byłem/am Klientem \*

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Burmistrza Miasta      | <input type="checkbox"/> Referatu Organizacyjno-Społecznego |
| <input type="checkbox"/> Sekretarza Miasta      | <input type="checkbox"/> Referatu Finansowego               |
| <input type="checkbox"/> Skarbnika Miasta       | <input type="checkbox"/> Referatu Rozwoju Gminy             |
| <input type="checkbox"/> Urzędu Stanu Cywilnego |   |

Zakres załatwianej sprawy w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu:

.....

#### Pytanie 1

Czy w kontaktach z naszym pracownikiem spotkał(a) się Pan/Pani z uprzejmością, życzliwością oraz chęcią udzielenia pomocy?

- tak     nie     niezupełnie

W przypadku zaznaczenia pola „niezupełnie” proszę podać jakie to były zachowania:

.....

.....

#### Pytanie 2

Czy Pan/Pani uzyskał(a) pomoc w wypełnieniu dokumentów?

- tak     nie

#### Pytanie 3

Czy uzyskana informacja przedstawiona została w sposób jasny i zrozumiały?

- tak     nie     niezupełnie

**Pytanie 4**

Czy Pan/Pani uzyskał (a) wyczerpujące informacje w zakresie załatwianej sprawy?

- tak     nie     niezupetnie

W przypadku zaznaczenia pola „*niezupetnie*” proszę wyjaśnić w jaki sposób:

.....  
.....

**Pytanie 5**

Jak ocenia Pan/Pani fachowość pracowników?

- wysoka     zadowalająca     niska

**Pytanie 5**

Czas oczekiwania na przyjęcie klienta oraz szybkość obsługi są satysfakcjonujące?

- tak     nie

**Pytanie 6**

Jak ocenia Pan/Pani komunikację z naszymi pracownikami w zakresie załatwianej sprawy?

- wysoko     zadowalająco     nisko

**Pytanie 7**

Jak ocenia Pan/Pani wizerunek naszych pracowników?

- dobrze     źle     nie mam zdania

**Pytanie 8**

Co jest dla Pana/Pani najważniejsze podczas załatwiania sprawy w Urzędzie?  
(proszę wybrać maksymalnie dwie odpowiedzi)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> uprzejmość i życzliwość | <input type="checkbox"/> rzetelna i merytoryczna informacja |
| <input type="checkbox"/> bezstronność            | <input type="checkbox"/> wizerunek pracownika               |
| <input type="checkbox"/> troska o klienta        |   |

**Pytanie 9**

Co Pani/Pan proponuje wprowadzić/zmienić dla polepszenia jakości świadczonych usług w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasyminiu?

.....  
.....

***Dziękujemy Państwu za wypełnienie ankiety!***