

Ankieta badania zadowolenia klienta

1. W kontaktach z urzędem występował Pan/Pani jako:

a. Mieszkaniec (osoba prywatna)		b. Firma	
1. Wiek:	2. Wykształcenie:	1. Wielkość firmy:	2. Okres działania:
<input type="checkbox"/> 18-29	<input type="checkbox"/> podstawowe	<input type="checkbox"/> do 9 osób	<input type="checkbox"/> krócej niż rok
<input type="checkbox"/> 30-44	<input type="checkbox"/> zawodowe	<input type="checkbox"/> 10-50 osób	<input type="checkbox"/> 1-3 lat
<input type="checkbox"/> 45-59	<input type="checkbox"/> średnie	<input type="checkbox"/> 51-250 osób	<input type="checkbox"/> 4-5 lat
<input type="checkbox"/> 60 i więcej	<input type="checkbox"/> wyższe	<input type="checkbox"/> 251 i więcej osób	<input type="checkbox"/> 6-10 lat
			<input type="checkbox"/> powyżej 10 lat

2. Jak często załatwia Pani/Pan sprawy w Starostwie Powiatowym w Gryfinie?
(prosimy zaznaczyć odpowiednie pole)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> pierwszy raz | <input type="checkbox"/> raz w roku |
| <input type="checkbox"/> kilka razy w miesiącu | <input type="checkbox"/> raz na kilka lat |
| <input type="checkbox"/> kilka razy w roku | <input type="checkbox"/> w zależności od potrzeb |

3. W jakim wydziale załatwiał/a Pani/Pan sprawy ?

.....

4. W poniższej tabeli (wstawiając znak krzyżyk) proszę określić w skali od 1 do 5, jaka jest Państwa ocena (poziom zadowolenia) z poszczególnych elementów jakości obsługi w naszym urzędzie.

	Stwierdzenia	Ocena				
		bardzo niska (1)	niska (2)	średnia (3)	wysoka (4)	bardzo wysoka (5)
1.	Sprawność i szybkość załatwiania sprawy przez urzędników					
2.	Uprzejmość personelu					
3.	Wiedza i kompetencje personelu					
4.	Przejrzyste informowanie o zasadach załatwiania spraw w urzędzie					
5.	Udzielanie wyczerpującej informacji o realizowanej sprawie					
6.	Oznakowanie zewnętrzne budynku					
7.	Oznakowanie wewnętrzne budynku					
8.	Ubiór pracowników urzędu					

5. Na jakie trudności napotkał/a Pani/Pan podczas załatwiania sprawy:

(prosimy zaznaczyć odpowiednie pole lub wypełnić)

- nie spotykałam/łam się z trudnościami
- zastałam/łam skierowany do niewłaściwej osoby
- nie uzyskałam/łam żadnej informacji
- otrzymałam/łam błędne informacje
- poproszono mnie o kontakt w innym terminie
- inne trudności – proszę podać jakie

6. Jak oceniają Państwo jakość obsługi przez pracowników naszego urzędu?

a.	b.	c.	d.	e.
bardzo źle	źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze

7. Czy uważa Pani/Pan, że urząd jest instytucją przyjazną mieszkańcom/firmom?

- a) tak b) nie

8. Jaki jest w Państwa opinii wizerunek naszego urzędu?

a.	b.	c.	d.	e.
bardzo negatywny	Negatywny	Obojętny	Pozytywny	bardzo pozytywny