

Ankieta dotycząca
BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW

P1. Proszę zaznaczyć, na ile ważne są dla Pani / Pana wymienione poniżej zagadnienia podczas załatwiania sprawy w Urzędzie Gminy:

A. uprzejmość, kultura obsługi Klienta

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

B. wiedza i kompetencja pracownika Urzędu

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

C. terminowość załatwiania sprawy

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

D. warunki lokalowe Urzędu

bardzo ważne ważne nieważne nie dotyczyły załatwianej sprawy

E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

bardzo ważne ważne nieważne nie dotyczyło załatwianej sprawy

F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

bardzo ważny ważny nieważny nie dotyczył załatwianej sprawy

G. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)

bardzo ważny ważny nieważny nie dotyczył załatwianej sprawy

H. pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

P2. Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu jest Pani / Pan zadowolona / zadowolony z realizacji przez Urząd Gminy Radomin wymienionych poniżej zagadnień:

A. uprzejmość, kultura obsługi Klienta

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyła załatwianej sprawy

B. wiedza i kompetencja pracownika Urzędu

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyła załatwianej sprawy

C. terminowość załatwiania sprawy

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyła załatwianej sprawy

D. warunki lokalowe Urzędu

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyły załatwianej sprawy

E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyło załatwianej sprawy

F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczył załatwianej sprawy

G. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczył załatwianej sprawy

H. pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyła załatwianej sprawy

Ankieta dotycząca
BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW

P3. Czego przede wszystkim **oczekuje** od Urzędu Gminy:

Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania:

1.
2.
3.

Płeć: kobieta mężczyzna

Wiek: poniżej 25 lat 25-35 lat 36-45 lat 46-55 lat powyżej 55 lat

Dziękujemy za wypełnienie ankiety i poświęcony nam czas. Państwa opinie są dla nas niezwykle ważne.

Prosimy o pozostawienie wypełnionej ankiety w specjalnie oznakowanej skrzynce lub o jej przekazanie pracownikowi Urzędu.

Wyniki badań – opracowane w formie raportu – zostaną opublikowane na stronie internetowej www.radomin.pl