

ANKIETA
badania satysfakcji klienta



Zwracam się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety dotyczącej badania satysfakcji klienta Urzędu Gminy Wydminy. Celem badania jest poznanie państwa opinii pod kątem spełnienia Państwa oczekiwań. Państwa opinie pozwolą nam udoskonalić pracę Urzędu, a przez to posłużą podniesieniu jakości pracy.

Wójt Gminy Wydminy
Radosław Król

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

tak nie niezupełnie

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

tak nie niezupełnie

3. Czy uzyskana informacja przedstawiona została w sposób jasny i zrozumiały?

tak nie niezupełnie

4. Czy sprawa została załatwiona w terminie zgodnym z obowiązującymi przepisami?

tak nie nie wiem sprawa w toku

5. Jak ocenia Pan/Pani fachowość pracowników?

wysoka zadowalająca niska

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

wysoko zadowalająco nisko

7. Jak ocenia Pan/Pani wizerunek naszych pracowników?

dobrze źle nie mam zdania

8. Co jest dla Pana/Pani najważniejsze podczas załatwiania sprawy w Urzędzie?

(proszę wybrać dwie odpowiedzi)

- uprzejmość i życzliwość
- troska o klienta
- termin załatwiania sprawy
- rzetelna informacja
- warunki lokalowe
- wizerunek
- dostępność

9. Czy informacje o Urzędzie zamieszczone na obowiązkowej stronie internetowej

www.bjp.warmia.mazury.pl/wydminy_gmina_wiejska i stronie internetowej prowadzonej dobrowolnie www.wydminy.pl są:

bardzo dobre zadowalające niewystarczające nie odwiedzałem/am strony

10. Co Państwo chcieliby zmienić/poprawić we współpracy?

.....
.....

Dziękuję za wypełnienie ankiety.