

ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA (ANONIMOWA)

Szanowni Państwo,

W trosce o zapewnienie właściwej jakości naszych usług pragniemy poznać Państwa opinię dotyczącą dotychczasowej współpracy. Zapewniamy, iż dokonana przez Państwa ocena zostanie wykorzystana do podjęcia działań mających na celu spełnienie oczekiwań Państwa i innych klientów.

Informacje o urzędzie: **Urząd Miasta i Gminy**
ul. 23 Stycznia 7
86-050 Solec Kujawski

P0. Wydział/ Referat załatwiający sprawę:

.....

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

A. uprzejmość, kultura obsługi klienta

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

B. wiedza i kompetencja pracownika Urzędu Miasta i Gminy

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

C. terminowość załatwiania sprawy

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

D. warunki lokalowe w Urzędzie Miasta i Gminy

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

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

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

H. pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

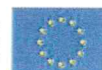


KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



P2. Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu jest Pani/Pan zadowolona/y z realizacji przez Urząd Miasta i Gminy w 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 Miasta i Gminy

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

C. terminowość załatwienia sprawy

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

D. warunki lokalowe Urzędu Miasta i Gminy

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

E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

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

F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

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

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

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

H. pomoc w wypełnianiu dokumentów

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

P3. Czego przede wszystkim oczekuje Pani/Pan od Urzędu Miasta i Gminy w Solcu Kujawskim. Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania:

1.
2.
3.
4.

Informacje o interesancie:

P4. Płeć: kobieta mężczyzna

P5. Wiek: do 20 lat 21-30 lat 31-40 lat
 41-50 lat 51-60 lat powyżej 61 lat

P5. Wykształcenie:

podstawowe zawodowe średnie wyższe inne

Dziękuję.

