

<? /*
✖
*/ ?>

Wtorek, 29 grudnia 2015

Ankieta badania satysfakcji klienta w Urzędzie Gminy Rytro

Szanowni Państwo,

W trosce o zapewnienie właściwej jakości świadczonych usług zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej anonimowej ankiety zgodnie z Państwa wiedzą i doświadczeniami, nabytymi w czasie kontaktów z pracownikami Urzędu Gminy. Pozyskane informacje zostaną wykorzystane w procesie doskonalenia poziomu świadczonych usług. Państwa odpowiedzi pomogą usprawnić pracę Urzędu, a tym samym dostosować poziom świadczonych usług do Państwa oczekiwań.

W tabeli proszę o zaznaczenie wartości, według której ocenia Pani/Pan zakres, zawarty w pytaniu. **Wartość „1” oznacza najniższy poziom zadowolenia/stopień ważności w oczekiwaniach, wartość „5” - najwyższy.**

URZĄD GMINY RYTRO

Data wizyty/załatwianej

sprawy:.....

Cel

wizyty

.....

Proszę o zaznaczenie wartości znakiem „X”

1.	WYGLĄD URZĘDU I PRACOWNIKÓW (OCENA STANU OBECNEGO):	1	2	3	4	5
1.1	Budynek urzędu jest funkcjonalny i estetyczny, wyposażony w udogodnienia dla klientów (parking, poczekalnie, toalety, oznakowanie wewnętrzne)					
1.2	Urząd posiada nowoczesne wyposażenie (sprzęt elektroniczny, biurowy itd.)					
1.3	Pracownicy urzędu są odpowiednio ubrani, prezentują się schludnie (wygląd, estetyka osobista)					
1.4	Materiały, dotyczące usług urzędu (strona internetowa, ulotki, komunikaty itd.) są czytelne i atrakcyjne wizualnie, przyczyniają się do promocji działań urzędu					

1.A	WYGLĄD URZĘDU I PRACOWNIKÓW (OCZEKIWANIA):	1	2	3	4	5
1.5	Jak ważny jest dla Pani/Pana wygląd urzędu i pracowników?					

2.	RZETELNOŚĆ I NIEZAWODNOŚĆ OBSŁUGI (OCENA STANU OBECNEGO):	1	2	3	4	5
2.1	Pracownicy urzędu są zaangażowani w wykonywanie świadczonych usług					
2.2	Pracownicy urzędu posiadają i sporządzają bezbłędną dokumentację					
2.3	Pracownicy urzędu dotrzymują składanych deklaracji/zobowiązań					

2.4	Pracownicy urzędu są szczerze zaangażowani w rozwiązanie problemu, z którym zwracają się do nich klienci								
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2.A	RZETELNOŚĆ OBSŁUGI (OCZEKIWANIA):	1	2	3	4	5
2.5	Jak ważna jest dla Pani/Pana rzetelność obsługi?					

3.	PROFESJONALIZM, KULTURA OSOBISTA, ZAUFANIE (OCENA STANU OBECNEGO):	1	2	3	4	5
3.1	Pracownicy urzędu dysponują fachową wiedzą, są kompetentni i profesjonalni					
3.2	Pracownicy urzędu wzbudzają zaufanie					
3.3	Pracownicy urzędu są uprzejmi, odznaczają się wysoką kulturą osobistą					
3.4	Pracownicy urzędu dbają o wysoki poziom bezpieczeństwa i prywatności podczas wykonywania usługi					

3.A	PROFESJONALIZM, KULTURA OSOBISTA, ZAUFANIE (OCZEKIWANIA):	1	2	3	4	5
3.5	Jak ważne są dla Pani/Pana profesjonalizm, kultura osobista, zaufanie?					

4.	GOTOWOŚĆ NIESIENIA POMOCY (OCENA STANU OBECNEGO):	1	2	3	4	5
4.1	Pracownicy urzędu precyzyjnie informują, kiedy usługa zostanie wykonana					
4.2	Pracownicy urzędu dbają o terminowość wykonywania usług					
4.3	Pracownicy urzędu są chętni do udzielania pomocy					
4.4	Pracownicy urzędu gorliwie reagują na prośby klientów					

4.A	GOTOWOŚĆ NIESIENIA POMOCY (OCZEKIWANIA):	1	2	3	4	5
4.5	Jak ważna jest dla Pani/Pana gotowość niesienia pomocy?					

5.	STANDARDY OBSŁUGI (OCENA STANU OBECNEGO):	1	2	3	4	5
5.1	Urząd jest otwarty w dogodnych dla klienta godzinach					
5.2	Możliwości pozyskania informacji o usługach urzędu (telefonicznie, osobiście, ze strony internetowej) są dla mnie wystarczające					
5.3	Pracownicy urzędu zapewniają klientowi indywidualne traktowanie					
5.4	Czas oczekiwania na przyjęcie klienta oraz szybkość obsługi są satysfakcjonujące					

5.A	STANDARDY OBSŁUGI (OCZEKIWANIA):	1	2	3	4	5
5.5	Jak ważne są dla Pani/Pana standardy obsługi?					

6.	ZADOWOLENIE/NIEZADOWOLENIE Z USŁUG URZĘDU:	1	2	3	4	5
6.1	Biorąc pod uwagę wszystkie doświadczenia z urzędem, jak bardzo jest Pani/Pan zadowolona/ny z jego usług?					

7.	ZASPOKOJENIE OCZEKIWAŃ, DOTYCZĄCYCH JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD:	1	2	3	4	5
7.1	Do jakiego stopnia odczuwa Pani/Pan spełnienie swoich całościowych oczekiwań, dotyczących jakości usług świadczonych przez urząd?					

8.	REPUTACJA URZĘDU:	1	2	3	4	5
8.1	Jak ocenia Pani/Pan reputację urzędu jako profesjonalnego i godnego zaufania partnera?					

9.	WIZERUNEK URZĘDU:	1	2	3	4	5
9.1	Jak ocenia Pani/Pan wizerunek urzędu pod względem jakości świadczonych usług i zorientowania na klienta?					

10.	OPINIA O URZĘDZIE:	1	2	3	4	5
10.1	Czy jest Pani/Pan gotowa/y wyrazić pozytywne opinie o urzędzie?					

METRYCZKA:

1. Wiek:

- q poniżej 25 lat
- q 26-40 lat
- q 41-65 lat
- q powyżej 65 lat

2. Płeć:

- q kobieta
- q mężczyzna

3. Wykształcenie:

- q podstawowe
- q gimnazjalne
- q zawodowe
- q średnie
- q pomaturalne
- q wyższe

4 . Status zawodowy:

- q uczeń
- q student
- q pracujący
- q bezrobotny
- q emeryt/rencista

5. Rodzaj klienta:

- q klient indywidualny
- q przedsiębiorca/klient instytucjonalny

Dziękujemy za czas poświęcony na wypełnienie ankiety.

/files/s/98/8391/Nowosadecka_akademia/ankieta_rytro.docx

/files/s/98/8391/Nowosadecka_akademia/ankieta_rytro.pdf