**Ankieta**

**Badanie zadowolenia klienta z poziomu świadczonych usług w Urzędzie Gminy Krotoszyce**

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety. Państwa obserwacje zawarte w ocenie i sugestiach posłużą w planowaniu doskonalenia procesów wpływających na jakość naszych usług.

**Rodzaj załatwianej sprawy: …………………………………………………………………………**

1. Proszę o zaznaczenie właściwej dla Państwa oceny dotyczącej danego zagadnienia:

|  |  |
| --- | --- |
| **Zagadnienie** | **Odpowiedź** |
| **Bardzo słaba** | **Słaba** | **Średnia** | **Dobra** | **Bardzo dobra** |
| Terminowość wykonania usługi przez pracownika |  |  |  |  |  |
| Uprzejmość pracowników realizujących usługę |  |  |  |  |  |
| Rzetelność pracowników realizujących usługę |  |  |  |  |  |
| Gotowość do udzielenia pomocy Klientowi |  |  |  |  |  |
| Zaangażowanie pracowników realizujących usługę |  |  |  |  |  |
| Wiedza i fachowość pracowników realizujących usługę |  |  |  |  |  |
| Komfort i wygoda Klienta podczas realizacji usługi |  |  |  |  |  |

1. Proszę o wpisanie zastrzeżeń do sposobu postępowania przy realizacji ocenianej usługi (jeżeli dotyczy):

……………………………………………………………………………………………….

1. Jakie rozwiązania Państwa zdaniem mogłyby się przyczynić do usprawnienia pracy Urzędu?

……………………………………………………………………………………………….

1. Czy informacje zamieszczane na stronie internetowej i BIP są dla Państwa zadawalające?

…………………………………………………………………………………………………

1. Jaka jest państwa ogólna ocena pracy Urzędu?

bardzo słaba\* słaba\* średnia\* dobra\* bardzo dobra\*

Metryczka:

1. Rodzaj klienta: osoba fizyczna\* instytucja\* (jaka) ………………………………………..
2. Płeć (dotyczy osoby fizycznej): K\* M\*
3. Wykształcenie (dotyczy osoby fizycznej): podstawowe\* zawodowe\* średnie\* wyższe\*
4. Wiek ( dotyczy osoby fizycznej): do 20 lat\* 21- 40 lat\* 41- 60 lat\* 61 i więcej\*

\*właściwe podkreślić