

## ANKIETA

### „Badanie satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Polska Cerekiew”

Szanowni Państwo!

W trosce o stałe podnoszenie jakości pracy Urzędu Gminy oraz w celu zapewnienia w maksymalnym stopniu zaspokojenia Państwa potrzeb i oczekiwań, zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety.

W Urzędzie Gminy Polska Cerekiew został wdrożony System Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2000, czego potwierdzeniem było otrzymanie certyfikatu zgodności z tą normą. Jednym z *ważniejszych* elementów systemu jest zapewnienie odpowiedniej jakości pracy Urzędu.

Państwa spostrzeżenia i sugestie pozwolą nam poprawić współpracę między klientami a pracownikami Urzędu.

Wypełnione ankiety proszę składać do oznaczonych skrzynek na korytarzach Urzędu Gminy Polska Cerekiew.

Wójt Gminy  
Krystyna Helbin

1. Data wizyty / załatwienia sprawy w Urzędzie: .....

2. Cel wizyty: .....

.....

.....

3. Komórka organizacyjna / stanowisko załatwiająca sprawę: .....

.....

4. Ocena jakości usługi udzielania informacji i wyjaśnień przez pracowników /*właściwe zaznaczyć*/

bardzo dobry     dobry     zadowolający     niezadowolający

5. Ocena jakości załatwienia sprawy / *właściwe zaznaczyć* /:

bardzo dobry     dobry     zadowolający     niezadowolający

6. Czy sprawa została załatwiona terminowo / *właściwe zaznaczyć* / ?

tak                       nie

7. Czy osoba załatwiająca sprawę była uprzejma, kompetentna / *właściwe zaznaczyć* / ?

tak                       nie

8. Czy zdaniem Państwa pracownicy Urzędu Gminy rozumieją potrzeby klienta / *właściwe zaznaczyć* / ?

tak                       nie

9. Co według Pani / Pana można zmienić w funkcjonowaniu pracy Urzędu Gminy ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....

.....

( imię, nazwisko, adres zamieszkania )\*

\* podawanie danych personalnych jest nieobowiązkowe