

## ANKIETA BADANIA ZADOWOLENIA KLIENTA

W związku z dążeniem Urzędu do zapewnienia jak najwyższej jakości świadczonych usług, prosimy o wzięcie udziału w anonimowym badaniu i udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące obsługi w Urzędzie.

Prosimy o ocenę poszczególnych czynników obsługi, które wpływają na Pani/Pana satysfakcję i określenie, jakie mają dla Pani/Pana znaczenie podczas załatwiania spraw w Urzędzie.

### 1. W jakim stopniu jest Pani/Pan zadowolona/y z poniższych czynników obsługi w Urzędzie?

	Bardzo niezadowolony	Raczej niezadowolony	Obojętnie	Raczej zadowolony	Bardzo zadowolony
	1	2	3	4	5
Sprawność i szybkość obsługi					
Zaangażowanie pracowników i gotowość do pomocy					
Kultura osobista pracowników					
Komunikatywność pracowników					
Zachowanie bezstronności przez pracownika przy załatwianiu sprawy					
Przejrzystość uzyskanych informacji					
Dostępność potrzebnych informacji					
Łatwość poruszania się po urzędzie (tablice informacyjne, wywieszki, identyfikacja pracowników)					

### 2. Jakie znaczenie mają dla Pani/Pana poniższe czynniki podczas załatwiania spraw w Urzędzie?

	Bardzo małe	Małe	Obojętnie	Raczej duże	Bardzo duże
	1	2	3	4	5
Sprawność i szybkość obsługi					
Zaangażowanie pracowników i gotowość do pomocy					
Kultura osobista pracowników					
Komunikatywność pracowników					
Zachowanie bezstronności przez pracownika przy załatwianiu sprawy					
Przejrzystość uzyskanych informacji					
Dostępność potrzebnych informacji					
Łatwość poruszania się po urzędzie (tablice informacyjne, wywieszki, identyfikacja pracowników)					