

## ANKIETA

*badająca satysfakcję obsługi klienta w Urzędzie Gminy Radziechowy-Wieprz.*

*Szanowna Pani, Szanowny Panie,*

*Uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety badającej satysfakcję klientów z jakości usług publicznych w Urzędzie Gminy Radziechowy-Wieprz.*

*Państwa opinie posłużą do ulepszenia usług świadczonych przez Naszą jednostkę i w efekcie podniesienia satysfakcji odwiedzających nas klientów. Wypełnione ankiety prosimy składać do oznakowanych pojemników ustawionych na terenie Naszego Urzędu.*

*Dziękujemy za poświęcenie czasu i wypełnienie ankiety.*

*Wójt Gminy  
Radziechowy-Wieprz*

*Proszę o zaznaczenie odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie poprzez wstawienie **X** przy wybranej przez Panią/Pana odpowiedzi.*

Zastosowana została następująca skala ocen:

- bardzo zadowolony                      **5**
- zadowolony                                **4**
- trudno powiedzieć                      **3**
- niezadowolony                            **2**
- bardzo niezadowolony                 **1**

L.p.	Treść pytania	Ocena				
		1	2	3	4	5
1	Czy jest Pan/Pani zadowolona z warunków lokalowych urzędu?					
2	Czy jest Pan/Pani zadowolona z dostępu do informacji, formularzy i ich czytelności?					
3	Czy jest Pan/Pani zadowolona z uprzejmości i kultury obsługi klienta?					
4	Czy jest Pan/ Pani zadowolona z uzyskania pełnej informacji na temat załatwianej sprawy?					
5	Czy jest Pan/Pani zadowolona z wiedzy i kompetencji pracowników urzędu?					
6	Czy jest Pan/Pani zadowolona z czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika?					
7	Czy jest Pan/Pani zadowolona z pomocy w wypełnianiu dokumentów?					
8	Czy jest Pan/Pani zadowolona z terminowości załatwienia sprawy?					
9	Jak ocenia Pan/Pani ogólnie funkcjonowanie urzędu?					

**Metryczka** (właściwe podkreślić):

**Płeć:** kobieta / mężczyzna

**Status klienta:** klient indywidualny / przedstawiciel firmy / członek organizacji pozarządowej / przedstawiciel administracji publicznej / inne

**Przedział wiekowy:** 18-25 / 26-45 / 46-55 / 55 i więcej

**Cel wizyty** .....

**Data wizyty** (miesiąc i rok) ..... - .....

**Numer pokoju/Stanowisko obsługujące Panią/Pana podczas wizyty:** .....