

## ANKIETA

### dotycząca badania poziomu zadowolenia Klientów Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Świnoujściu

*Szanowni Państwo,*

*Zakład Gospodarki Mieszkaniowej w Świnoujściu stara się dostosować, jakość świadczonych usług do Państwa potrzeb i oczekiwań. Najlepszą miarą stanu obecnego i koniecznych zmian będą oceny naszych Klientów.*

*Zwracam się, zatem do Państwa z prośbą o szczerze i wyczerpujące odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu ankiety. Badania mają charakter anonimowy, a uzyskane w ten sposób informacje pozwolą nam lepiej dopasować organizację pracy do Państwa oczekiwań.*

**Z poważaniem  
Dyrektor Zakładu  
mgr inż. Artur Ćwik**

#### **1. Czy zmiana siedziby Zakładu i związana z tym bliskość Urzędu Miasta ma Pana/Pani zdaniem wpływ na komfort i jakość załatwianych spraw w zakładzie?**

- Zdecydowanie tak                       Raczej tak                       Trudno powiedzieć  
 Raczej nie                                       Zdecydowanie nie

#### **2. Jakie czynniki według Pana/Pani opinii w największym stopniu przyczynią się do wzrostu satysfakcji klientów z obsługi w zakładzie?**

- Życzliwość i uprzejmość urzędników                       Kompetencje urzędników  
 Udzielanie wyczerpujących informacji                       Terminowe załatwianie spraw  
 Udzielanie informacji przez Internet  
 Inne .....

#### **3. Z usług, której komórki organizacyjnej zakładu korzystał Pan/Pani?**

- Dział Techniczny                                       Dział Administracyjny/Lokalowy  
 Biuro Obsługi Klienta                                       Referat Logistyki  
 Księgowość     Inny .....

#### **4. Proszę o podanie rodzaju załatwianych spraw:**

- Pobranie druków                       Złożenie wniosku, podania                       Uzyskanie informacji  
 Odbiór dokumentu, pisma                       Wezwanie do zakładu                       Zgłoszenie awarii  
 Inne .....

**5. Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli uprzejmi?**

Zdecydowanie tak                       Raczej tak                       Trudno powiedzieć

Raczej nie                                       Zdecydowanie nie

**6. Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli kompetentni?**

Zdecydowanie tak                       Raczej tak                       Trudno powiedzieć

Raczej nie                                       Zdecydowanie nie

**7. Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy udzielili pełnych i wyczerpujących informacji?**

Zdecydowanie tak                       Raczej tak                       Trudno powiedzieć

Raczej nie                                       Zdecydowanie nie

**8. Czy pozytywnie ocenia Pan/Pani terminowość załatwiania spraw w zakładzie?**

Zdecydowanie tak                       Raczej tak                       Trudno powiedzieć

Raczej nie                                       Zdecydowanie nie

**9. Proszę ocenić jakość obsługi klienta w zakładzie w skali od 1 do 5, przy czym „5” oznacza najwyższą ocenę zaś „1” najniższą.**

.....

**10. Czy przekazywane informacje są dla Pana/Pani czytelne i zrozumiałe?**

Zdecydowanie tak                       Raczej tak                       Trudno powiedzieć

Raczej nie                                       Zdecydowanie nie

**11. Co zmieniłby/zmieniłaby Pan/Pani w pracy zakładu?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Wydłużenie godzin pracy zakładu                | <input type="checkbox"/> Niczego bym nie zmieniał/ła         |
| <input type="checkbox"/> Załatwiania spraw przez Internet               | <input type="checkbox"/> Terminowość załatwianych spraw      |
| <input type="checkbox"/> Skrócenie czasu oczekiwania załatwianej sprawy | <input type="checkbox"/> Zwiększenie jakości obsługi klienta |
| <input type="checkbox"/> Zamontowanie windy                             | <input type="checkbox"/> Udostępnienie automatów do kawy     |
| <input type="checkbox"/> Inne .....                                     |  |

**METRYCZKA**

**1. Wykształcenie:**  Podstawowe  Zawodowe  Średnie  Wyższe

**2. Wiek:**  Od 18 do 30  Od 31 do 40  Od 41 do 50  
 Od 51 do 60  Od 61 do 70  Od 70 wzwyż

**3. Płeć:**  Kobieta  Mężczyzna

*Dziękuję za wypełnienie ankiety*