

**ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI****1. Data wizyty/załatwienia sprawy w Urzędzie:****2. Referat załatwiający sprawę / rodzaj załatwianej sprawy:****3. W jaki sposób uzyskała/a Pani/Pan informację o miejscu załatwienia sprawy:**

- a) w Biurze Obsługi Klienta,
- b) telefonicznie,
- c) ze strony internetowej Urzędu,
- d) z tablic informacyjnych,
- e) inne źródło.

4. Opinia o jakości uzyskanych informacji:

- a) nie skorzystałam/em z pomocy pracowników ponieważ znam Urząd,
- b) uzyskałam/em informację,
- c) nie udzielono mi informacji,
- d) pracownicy nie zauważyli mojego wejścia.

5. Czas oczekiwania na obsługę:

- a) zostałam/em obsłużona/ny od razu,
- b) zostałam/em obsłużona/ny w wyznaczonym terminie,
- c) czekałam/em tylko chwilę i zostałam/em obsłużona/y,
- d) czekałam/em długo z powodu

6. Opinia Pani/Pana o pracowniku Urzędu, który załatwiał sprawę, w oparciu o następujące kryteria /właściwe prosimy zaznaczyć X/:

Kryterium	bardzo dobra	dobra	zadowalająca	niezadowalająca
Kompetencje i znajomość przepisów, procedur (fachowość urzędnika)				
Jakość i precyzja udzielonych informacji				
Kultura osobista pracownika				
Komunikatywność pracownika z interesantem				

7. Ogólna opinia Pani/Pana na temat poziomu świadczonej usługi na podstawie następujących kryteriów /właściwe prosimy zaznaczyć X/:

Kryterium	bardzo dobra	dobra	zadowalająca	niezadowalająca
Terminowość załatwiania spraw				
Sprawną obsługą klienta				
Dostępność do odpowiednich druków wniosków, formularzy				

8. Co według Pani / Pana należy zmienić w zakresie świadczenia usług przez Urząd Miasta Zabki?

.....

.....

.....