

| | | |
|---------------------|--|---------------|
| EN ISO 9001:2008 | Badanie zadowolenia klienta | Zał. KJ 8.2/1 |
| | | Strona 1 z 2 |

| Lp. | Pytanie | Odpowiedź | * |
|-----|---|--|---|
| 1. | W jakich sprawach Pani/Pan najczęściej kontaktuje się z urzędem miejskim? (można zaznaczyć kilka wybranych odpowiedzi) | Podatkowych | |
| | | Działalności gospodarczej | |
| | | Planowania przestrzennego | |
| | | Ewidencja ludności i dowodów osobistych | |
| | | Rolnictwa, leśnictwa, budownictwa i ochrony środowiska | |
| | | Usługi komunalne | |
| | | Inne (jakie?) | |

*zaznacz właściwe pole

| Lp. | Pytanie | Odpowiedź | * |
|-----|---|--------------------------------|---|
| 2. | W jaki sposób Pani/Pan najczęściej kontaktuje się z urzędem? (można zaznaczyć kilka wybranych odpowiedzi) | Bezpośrednia wizyta w urzędzie | |
| | | Kontakt telefoniczny | |
| | | Korespondencja listowa | |
| | | Korespondencja e-mail | |

*zaznacz właściwe pole

| Lp. | Pytanie | Odpowiedź | * |
|-----|---|--------------------------------|---|
| 3. | Jaki rodzaj kontaktu z urzędem miejskim jest dla Pani/Pana najbardziej odpowiedni? (można zaznaczyć kilka wybranych odpowiedzi) | Bezpośrednia wizyta w urzędzie | |
| | | Kontakt telefoniczny | |
| | | Korespondencja listowa | |
| | | Korespondencja e-mail | |

*zaznacz właściwe pole

| Lp. | Pytanie | Zagadnienie | * |
|-----|--|---|---|
| 4. | Proszę określić stopień Pani/Pana zadowolenia z poszczególnych aspektów obsługi w urzędzie, zaznaczając wybraną ocenę przy każdym zagadnieniu. | Poziom wiedzy merytorycznej pracowników urzędu | |
| | | Szybkość obsługi w urzędzie | |
| | | Kulturalne i przyjazne zachowania pracowników urzędu | |
| | | Wyczerpujące udzielenie informacji przez pracowników urzędu | |
| | | Zapewnienie poufności przy załatwianiu sprawy w urzędzie | |
| | | Łatwość dotarcia do docelowego pracownika urzędu | |
| | | Wygląd i wyposażenie urzędu | |
| | | Ogólny poziom zadowolenia z obsługi w urzędzie | |

*skala ocen od 1 do 5

