

# ANKIETA

## DOTYCZĄCA BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI INTERESANTA Z JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ KĘTRZYŃSKIE TBS Sp. z o.o.

*Szanowni Państwo!*

*Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety. Uzyskane informacje staną się podstawą wprowadzenia zmian standardów jakości świadczonych usług. Wszystkie uwagi i wnioski posłużą nam doskonaleniu naszej pracy oraz zapewnieniu wszystkim interesantom Spółki sprawnej i profesjonalnej obsługi.*

*Prezes Zarządu*

1. W jakim dziale Kętrzyńskiego TBS załatwiał/a Pan/i swoją sprawę?

sekretariat, BOK

inwestycje - techniczny

administracja

księgowość, kasa

2. Cel wizyty .....

.....

3. Czy spotkał/a Pan/i trudności podczas załatwiania sprawy?

TAK

NIE

Jeśli tak, to jakie .....

.....

4. Jak ocenia Pan/i sposób załatwienia większości spraw, z którymi Pan/i zwracali się dotychczas?

SATYSFAKCUJĄCO

NIESATYSFAKCUJĄCO

INNA ODPOWIEDŹ, jaka? .....

5. Co powinniśmy zmienić, aby usprawnić pracę zarządcy? Prosimy Państwo o sugestie/uwagi dotyczące świadczonych usług: .....

.....

Ocena pracownika obsługującego klienta	wysoka	średnia	Niska
Kompetencje: rzetelna, wyczerpująca i dokładna informacja udzielona interesantowi			
Zaangażowanie i gotowość niesienia pomocy w załatwianiu sprawy klienta, indywidualne podejście, bezstronność			
Kultura osobista: grzeczne, życzliwe i uprzejme traktowanie interesanta, szacunek dla interesanta			

Ocena organizacji pracy Kętrzyńskiego TBS	wysoka	średnia	Niska
Dostępność parkingu dla interesantów			
Godziny przyjmowania interesantów			
Warunki lokalowe: przestronność, estetyka, czystość, lokalizacja			

Ocena sposobu obsługi klienta	wysoka	średnia	Niska
Czas oczekiwania na przyjęcie interesanta			
Czas załatwiania sprawy: terminowość i szybkość rozpatrywania podań, wydawania decyzji			
Dostępność wzorów i formularzy dokumentów			
Zachowanie prywatności podczas wypełniania dokumentów i rozmowy z interesantem			

Ocena komunikacji TBS z klientem	wysoka	średnia	Niska
Precyzyjna i dostępna informacja oraz odpowiednie oznakowanie miejsc gdzie można załatwić sprawę: tablice informacyjne			
Strona internetowa: funkcjonalność, użyteczność, dostępność informacji (druki, formularze)			
Możliwość składania dokumentów i załatwiania sprawy drogą elektroniczną lub telefonicznie			

Podstawowe informacje personalne wypełniającego ankietę:

Płeć:  kobieta  mężczyzna

Wiek:  20-30 lat  31-40 lat  41-50 lat  
 51-60 lat  61- 70 lat  powyżej 70 lat

Wykształcenie:  podstawowe  zawodowe  średnie  wyższe