

ANKIETA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW ZEWNĘTRZNYCH URZĘDU MARSZAŁKOWSKIEGO WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO W WARSZAWIE

Szanowni Państwo,

zwracam się z uprzejmą prośbą o wypełnienie ankiety satysfakcji klienta Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie.

Badanie to pozwoli nam dowiedzieć się, jak oceniają Państwo naszą pracę i - wychodząc naprzeciw Państwa oczekiwaniom, przyczyni się do jej usprawnienia.

Gwarantuję całkowitą poufność i anonimowość ankiet. Odpowiedzi zostaną ujęte w zbiorczych zestawieniach, bez możliwości identyfikacji z konkretną osobą.

Z poważaniem,

/-/

Sara Michalska

Pełnomocnik ds. zintegrowanego systemu zarządzania

1. Proszę o podanie, jakie czynniki Państwa zdaniem są najważniejsze z punktu widzenia jakości usług świadczonych przez Urząd:

(proszę o uszeregowanie według ważności: 1 – najważniejsze, 5 – najmniej ważne)

dostępność i czytelność procedur stosowanych przez Urząd przy załatwianiu spraw

terminowość i rzetelność załatwiania spraw

profesjonalizm i kompetencje zawodowe pracowników

zaangażowanie i uprzejmość pracowników

odpowiednie warunki lokalowe i właściwe oznakowanie

2. Czy informacje publikowane przez Urząd (strona internetowa, publikacje urzędowe) są:

łatwo dostępne Tak Nie

aktualne Tak Nie

kompletne Tak Nie

czytelne Tak Nie

3. Jak oceniacie Państwo pracowników Urzędu z uwagi na:

a) terminowość i rzetelność załatwiania spraw

bardzo wysoko

wysoko

zadawalająco

nisko

b) profesjonalizm i kompetencje zawodowe

bardzo wysoko

- wysoko
- zadawalająco
- nisko

c) zaangażowanie i uprzejmość

- bardzo wysoko
- wysoko
- zadawalająco
- nisko

4. Proszę o określenie Państwa poziomu zadowolenia ze współpracy z Urzędem:

- jestem bardzo zadowolony
- jestem zadowolony
- jestem średniozadowolony
- jestem niezadowolony

Metryczka

Proszę wskazać charakter Państwa jednostki:

- jednostka samorządu terytorialnego
 - wojewódzka samorządowa jednostka organizacyjna
 - inna jednostka
-