

# ANKIETA

Szanowni Państwo,






zależy nam na poprawie obsługi klienta, dlatego ważna jest dla nas Państwa opinia. Prosimy o wypełnienie ankiety, jest ona dobrowolna i anonimowa.

**Klient zewnętrzny** – osoba fizyczna lub prawna, która wnioskuje w sprawach indywidualnych lub która jest stroną w postępowaniu.

**Klient wewnętrzny** – pracownik wydziału Urzędu Miasta Poznania lub miejskiej jednostki organizacyjnej.

Ocena pracy: .....  
nazwa wydziału lub miejskiej jednostki organizacyjnej

Rodzaj załatwianej sprawy: .....

	bardzo niezadowolony	niezadowolony	neutralny / obojętny	zadowolony	bardzo zadowolony
					
Ocena aspektów pracy:					
– dostępność informacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– rzetelność informacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– atmosfera obsługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– skuteczność obsługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– terminowość realizacji usługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ocena przestrzegania zasad etycznych przez pracowników:

– praworządność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– odpowiedzialność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– jawność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– równe traktowanie klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– współpraca i uprzejmość w kontaktach z klientami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Państwa oczekiwania / uwagi: .....

Prosimy o wskazanie swojej płci: .....

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety!**