

ANKIETA
badanie satysfakcji Klienta Wydziału Spraw Obywatelskich

Szanowni Państwo!

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety.
Państwa oceny i uwagi posłużą wyłącznie dalszemu doskonaleniu realizacji naszych usług.

Jakiej sprawy dotyczyła Pana/Pani wizyta ?

☐	- z zakresu zameldowania albo wymeldowania
☐	- wydania zaświadczenia
☐	- odbioru dowodu osobistego
☐	- zgłoszenia utraty dowodu osobistego
☐	- złożenia wniosku na dowód osobisty

innej (proszę napisać jakiej)

1. Prosimy o ocenę realizacji usługi przez pracownika Wydziału Spraw Obywatelskich.

Zagadnienie	Ocena realizacji:			
	Bardzo słaba	Słaba	Dobra	Bardzo dobra
Przekazanie informacji o usłudze, wyjaśnienie wypełnienia formularzy, a także czytelność instrukcji wypełniania dokumentów				
Szybkość i terminowość rozpatrywania spraw				
Kompetencja, fachowość i zaangażowanie pracowników				
Uprzejmość, życzliwość i chęć udzielenia pomocy Klientowi				

2. Prosimy o zaznaczenie, jak ważne jest dla Pana / Pani każde z zagadnień związanych z ocenianą usługą.

Zagadnienie	Ważność zagadnienia:			
	Nieważne	Mało ważne	Ważne	Bardzo ważne
Dostępność do informacji o usłudze, do wzorów formularzy, a także czytelność instrukcji wypełniania dokumentów				
Szybkość i terminowość rozpatrywania spraw				
Kompetencja, fachowość i zaangażowanie pracowników				
Uprzejmość, życzliwość i chęć udzielenia pomocy Klientowi				

3. Czy w Pana/Pani ocenie miejsce załatwiania sprawy jest przyjazne dla Klienta TAK / NIE.

4. Prosimy o podanie czasu oczekiwania na obsługę (od wejścia do urzędu do podejścia do stanowiska obsługi):

..... minut.

5. Prosimy o podanie czasu realizacji usługi: minut.

6. Uwagi:

.....

.....

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety. Prosimy o pozostawienie jej w „skrzynce - urnie” umieszczonej obok stanowisk obsługi Klientów.

Ankiety można również pobrać ze strony internetowej <http://bip.uml.lodz.pl>, w zakładce: „Ogłoszenia Urzędu Miasta Łodzi” i wysłać na konto mailowe: ankieta.wso@uml.lodz.pl.