

## ANKIETA

Szanowni Państwo,  
w związku z działaniami podejmowanymi na rzecz poprawy obsługi klienta w wydziałach Urzędu Miasta Poznania i miejskich jednostkach organizacyjnych zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Ankieta jest dobrowolna i anonimowa.

**Klient zewnętrzny** - osoba fizyczna / prawna wnosząca w sprawach indywidualnych lub która ma przymioty strony w postępowaniu.

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

Ocena pracy..... **Zarządu Dróg Miejskich w Poznaniu** .....

nazwa wydziału/miejskiej jednostki/spółki

1. Rodzaj załatwianej sprawy: .....

2. Ocena aspektów pracy:                      bardzo niezadowolony      niezadowolony      neutralny / obojętny      zadowolony      bardzo zadowolony



a) dostępność informacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) rzetelność informacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) atmosferę obsługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) skuteczność obsługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) terminowość realizacji usługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Ocena przestrzegania przez pracowników zasad etycznych:

a) praworządność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) odpowiedzialność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) jawność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) równe traktowanie klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) współpraca i uprzejmość w kontaktach z klientami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Państwa oczekiwania/uwagi

.....

.....

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety!**