

**STAŁY ELEMENT ANKIETY BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW****P1. Proszę określić ważność poszczególnych zagadnień podczas załatwiania sprawy w Urzędzie Gminy Kobylanka ?**

Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 4, gdzie: 1 – bardzo ważne; 2 – ważne; 3 – nieważne; 4 – nie dotyczyło załatwianej sprawy.

uprzejmość, troska o Klienta (kultura obsługi Klienta)	
wiedza i kompetencja pracownika Urzędu	
terminowość załatwiania sprawy	
warunki lokalowe Urzędu Gminy	
uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	
czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	
dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)	
pomoc w wypełnianiu dokumentów	

**P2. Proszę określić stopień Państwa zadowolenia z realizacji poszczególnych zagadnień podczas załatwiania spraw w Urzędzie Gminy Kobylanka ?**

Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 4, gdzie: 1 – bardzo zadowolony; 2 – zadowolony; 3 – umiarkowanie zadowolony; 4 – niezadowolony.

uprzejmość, troska o Klienta (kultura obsługi Klienta)	
wiedza i kompetencja pracownika Urzędu	
terminowość załatwiania sprawy	
warunki lokalowe Urzędu Gminy	
uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	
czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	
dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)	
pomoc w wypełnianiu dokumentów	

**P3. Czego przede wszystkim oczekuje Pani / Pan od Urzędu Gminy Kobylanka****Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania:**

1. ....
2. ....
3. ....