



ANKIETA

Szanowni Państwo,

W trosce o poziom obsługi naszych mieszkańców, zwracamy się z prośbą o wypełnienie krótkiej, anonimowej ankiety.

Wyniki ankiety pozwolą nam lepiej usprawnić pracę oraz zaspokoić potrzeby mieszkańców Spółdzielni.

Z góry dziękujemy

1. Jak często Pan/Pani korzysta z usług Spółdzielni?

- a. Rzadziej niż raz w roku
- b. Między 1-3 razy w roku
- c. Więcej niż raz w roku

2. W jakim dziale Spółdzielni najczęściej załatwia Pan/Pani sprawę?

- a. Sekretariat
- b. Dział czynszów
- c. Dział windykacji
- d. Zgłoszenia/awarie
- e. Dział techniczny
- f. Dział eksploatacji
- g. Dział samorządowo-organizacyjny

3. Czy bez problemu znalazł/a Pan/Pani poszukiwany dział?

- a. Tak
- b. Nie

Jeżeli nie, to dlaczego?

.....

4. Jak ocenia Pan/Pani obsługę w dziale i załatwienie sprawy?

- a. Bardzo wysokie
- b. Wysokie
- c. Zadowolające
- d. Niezadowolające
- e. Szczególnie niezadowolające

5. Czy napotkał/a Pan/Pani jakieś problemy w Spółdzielni?

- a. Tak
- b. Nie

Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani odpowiedź „tak”, to problemy dotyczyły:

- a. Zostałem skierowany/a do niewłaściwego działu
- b. Długi czas oczekiwania na przyjęcie

- c. Brak pełnej informacji
- d. Sprawność obsługi miała wiele do życzenia
- e. Inne:

6. Jakie elementy są dla Pana/Pani ważne przy załatwianiu spraw?

ELEMENT	BARDZO WAŻNE	WAŻNE	BRAK ZDANIA	NIEWAŻNE	ZDECYDOWANIE NIEWAŻNE
SPRAWNA I SZYBKA OBSŁUGA					
UPRZEJMOŚĆ PRACOWNIKÓW					
WYCZERPUJĄCA INFORMACJA W SPRAWIE					
POMOC W WYPEŁNIANIU DRUKÓW					
WIEDZA oraz UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKA					

7. Jak ocenia Pan/Pani powyższe elementy po wizycie w Spółdzielni?

	BARDZO DOBRZE	DOBRZE	BRAK ZDANIA	ŹLE	BARDZO ŹLE
SPRAWNA I SZYBKA OBSŁUGA					
UPRZEJMOŚĆ PRACOWNIKÓW					
WYCZERPUJĄCA INFORMACJA O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SPRAWY					
POMOC PRACOWNIKÓW W WYPEŁNIANIU DRUKÓW					
WIEDZA I UMIEJĘTNOŚCI					

8. Czy korzysta Pan/Pani ze strony internetowej Spółdzielni?

- a. Tak
- b. Nie

9. Co Pana/Pani zdaniem należałoby zmienić, aby usprawnić obsługę w Spółdzielni?

.....

INFORMACJE O MIESZKAŃCU:

MĘŻCZYZNA

KOBIETA

PRZEDZIAŁ WIEKOWY

18-25 LAT 26-35 LAT 36-45 LAT 46-55 LAT 56-65 LAT >65 LAT

PROSIMY O ZAZNACZENIE KRZYŻYKIEM

Dziękujemy za wypełnienie ankiety

Wypełnioną ankietę należy wysłać „WYŚLIJ” bezpośrednio na maila sekretariatu lub złożyć do skrzynki znajdującej się w korytarzu biura Spółdzielni, w godzinach urzędowania Spółdzielni.