



# URZĄD MIASTA EŁKU

J – 784/10/2021

PN-EN ISO 9001:2015-10



## Kwestionariusz ankiety – badania dotyczącego SATYSFAKCJI KLIENTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA EŁKU

### Szanowni Państwo!

Zachęcam do wypełnienia krótkiej ankiety satysfakcji klientów z usług świadczonych przez Urząd Miasta Ełku. Państwa opinia posłuży usprawnieniu pracy Urzędu. Badanie będzie trwało do 28 listopada 2023 roku. Serdecznie dziękuję za udział w badaniu.

*Z szacunkiem i pozdrowieniami  
Tomasz Andrukiewicz  
Prezydent Miasta Ełku*

Proszę o postawienie znaku "X" w kwadratach przy wybranych odpowiedziach, bądź uzupełnienie pustych zaznaczonych miejsc.

### 1. Czy jest Pan(i) usatysfakcjonowany(a) ze sposobu obsługi w Urzędzie Miasta?

TAK  NIE

Jeśli „NIE”, to proszę podać przyczynę.

.....

### 2. Proszę podać rodzaj załatwianej sprawy.

.....

### 3. Jak ocenia Pan(i) w skali od 0 do 5 usługę Urzędu Miasta pod kątem:

	0	1	2	3	4	5
satysfakcji z załatwienia sprawy						
kompetencji pracownika						
szybkości obsługi						
terminowości						
uprzejmości						
dostępności niezbędnych informacji						

### 4. Co według Pana(i) opinii należałoby poprawić w funkcjonowaniu Urzędu Miasta?

.....