

**ANKIETA
BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA**

Szanowni Państwo – mieszkańcy gminy/miasta!

Pragnąc możliwie najlepiej realizować nałożone na gminę zadania, przekazujemy Państwu niniejszą ankietę z prośbą o jej wypełnienie.

Ankieta przygotowana została w celu poznania opinii mieszkańców na temat jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo (przedsiębiorstwa) w zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków, zwane dalej „Przedsiębiorstwami”.

Wypełnioną ankietę proszę *(tu należy podać instrukcję postępowania z ankietą)*

w terminie do

Z pomocą wyników tej ankiety będzie można poznać Państwa oczekiwania oraz zwiększyć satysfakcję mieszkańców z realizowanych usług.

Ankieta powstaje we współpracy ze Związkiem Miast Polskich i jest anonimowa, a odpowiedzi na pytania będą wykorzystane jedynie w postaci zbiorczych zestawień statystycznych.

.....

Burmistrz / Prezydent

6. Jak ogólnie oceniają Państwo działalność Przedsiębiorstwa?

a) dostarczającego wodę:

- bardzo dobrze - dobrze - dostatecznie - źle - bardzo źle - nie mam zdania

b) odbierającego ścieki:

- bardzo dobrze - dobrze - dostatecznie - źle - bardzo źle - nie mam zdania

Jeśli usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków realizuje TO SAMO PRZEDSIĘBIORSTWO, wystarczy odpowiedzieć na pytania 6a-d (można pominąć pytania 7a-d).

Jeśli usługi te dostarczają RÓŻNE PRZEDSIĘBIORSTWA prosimy odpowiedzieć na wszystkie pytania.

6a. Czy kiedykolwiek składali Państwo jakąkolwiek skargę w Przedsiębiorstwie dostarczającym wodę? - tak - nie

6b. Jeżeli TAK, to jak oceniają Państwo sposób załatwienia (dostęp do informacji, jakość obsługi, termin załatwienia sprawy) skargi w skali od 1 (niedostatecznie) do 5 (bardzo dobrze)? ✎

6c. Czy kiedykolwiek byli Państwo w Przedsiębiorstwie dostarczającym wodę (nie dotyczy skargi)? - tak - nie

6d. Jeżeli TAK, to jak oceniają Państwo sposób załatwienia (dostęp do informacji, jakość obsługi, termin załatwienia sprawy) swojej sprawy w skali od 1 (niedostatecznie) do 5 (bardzo dobrze)? ✎

7a. Czy kiedykolwiek składali Państwo jakąkolwiek skargę w Przedsiębiorstwie odprowadzającym ścieki? - tak - nie

7b. Jeżeli TAK, to jak oceniają Państwo sposób załatwienia (dostęp do informacji, jakość obsługi, termin załatwienia sprawy) skargi w skali od 1 (niedostatecznie) do 5 (bardzo dobrze)? ✎

7c. Czy kiedykolwiek byli Państwo w Przedsiębiorstwie odprowadzającym ścieki (nie dotyczy skargi)? - tak - nie

7d. Jeżeli TAK, to jak oceniają Państwo sposób załatwienia (dostęp do informacji, jakość obsługi, termin załatwienia sprawy) swojej sprawy w skali od 1 (niedostatecznie) do 5 (bardzo dobrze)? ✎

8. Na koniec prosimy podać kilka informacji o sobie i swoim gospodarstwie domowym:

8a. Wiek: - do 25 lat - 25 – 50 lat - powyżej 50 lat

8b. Wykształcenie: - podstawowe i zasadnicze - średnie i pomaturalne - wyższe

8c. Mieszkam w: - domku jednorodzinny - gospodarstwie rolnym - budynku wielorodzinnym

8d. Liczba osób mieszkających w moim gospodarstwie domowym (wraz ze mną) - 1-3 - 4-6 - powyżej 6

8e. Miejscowość: ✎ **8e. Nazwa ulicy:** ✎

Dziękujemy za wypełnienie i zwrot ankiety!