

Badanie jakości usługi związanej z zaopatrzeniem w energię

Gmina /Miasto

ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA

Szanowni Państwo – mieszkańcy gminy/miasta

Starając się sprostać Państwa wymaganiom, przygotowaliśmy niniejszą ankietę. Zadania związane z dostarczaniem energii są realizowane (głównie – *wstawić, gdy jest taka potrzeba*) przez niepodlegające gminie jednostki, ale to na nas spoczywa część obowiązków związanych z zapewnieniem dostępu do tych usług.

Dla sprawdzenia jakości usług energetycznych uprzejmie proszę o wypełnienie niniejszej ankiety.

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

Poznając Państwa ocenę, będziemy mogli wpłynąć na jakość usług energetycznych (świadczonych zarówno przez przedsiębiorstwa należące do gminy, jak i od niej niezależne – *wstawić, gdy jest taka potrzeba*) oraz zwiększyć Państwa satysfakcję z ich realizacji.

.....
Burmistrz / Prezydent

BADANIE JAKOŚCI USŁUGI ZWIĄZANEJ Z ZAOPATRZENIEM W ENERGIĘ

W poniższych pytaniach prosimy zaznaczyć przy odpowiedzi, którą Pan(i) wybiera

1. Prosimy określić, z jakich systemów dostarczania energii Państwo korzystają

(prosimy wskazać wszystkie właściwe):

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> - energii elektrycznej | <input type="checkbox"/> - sieci ciepłowniczej (system ogólnomiejski) | <input type="checkbox"/> - sieci ciepłowniczej (centralna ciepła woda użytkowa) |
| <input type="checkbox"/> - sieci gazowej | <input type="checkbox"/> - sieci ciepłowniczej (lokalna kotłownia) | <input type="checkbox"/> - inne (prosimy podać jakie?)
✎ |

2. Jak, ogólnie rzecz biorąc, oceniają Państwo system dostaw energii?

a) elektrycznej

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

b) gazu

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

c) Ciepła (centralne ogrzewanie – ogólnomiejskie lub lokalne)

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

d) Centralnej ciepłej wody użytkowej

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

3. Jak, ogólnie rzecz biorąc, oceniają Państwo niezawodność dostaw energii (przerwy w dostawie)?

a) elektrycznej

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

b) gazu

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

c) Ciepła (centralne ogrzewanie – ogólnomiejskie lub lokalne)

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

d) Centralnej ciepłej wody użytkowej

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

4. Prosimy określić, w odniesieniu do każdego rodzaju energii, jak oceniają Państwo koszty związane z jej otrzymywaniem. Czy Państwa zdaniem jej cena jest:

a) energia elektryczna

- zbyt wysoka - akceptowalna - nie dotyczy

b) gaz

- zbyt wysoka - akceptowalna - nie dotyczy

c) Ciepło (centralne ogrzewanie – ogólnomiejskie lub lokalne)

- zbyt wysoka - akceptowalna - nie dotyczy

d) Centralna ciepła woda użytkowa

- zbyt wysoka - akceptowalna - nie dotyczy

5. Jak ogólnie oceniają Państwo system dostarczania energii (z uwzględnieniem dostępności do poszczególnych systemów)?

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

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

6a. Wiek: - do 25 lat - 25 – 50 lat - powyżej 50 lat

6b. Wykształcenie: - podstawowe i
zasadnicze - średnie i
pomaturalne - wyższe

6c. Mieszkam w: - domku
jednorodziennym - gospodarstwie
rolnym - budynku
wielorodziennym

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

6e. Miejscowość: 🐘 8e. Nazwa ulicy: 🐘

Dziękujemy za wypełnienie i zwrot ankiety!