



ANKIETA

Ocena Satysfakcji Interesanta

Dążąc do zapewnienia jak najlepszej jakości obsługi Interesantów w Zarządzie Budynków i Lokali Komunalnych, w imieniu Dyrekcji ZBiLK zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety.

Ankieta ma charakter anonimowy a jej wypełnienie zajmuje nie więcej niż kilka minut. Wyrażone uwagi i opinie pozwolą wyjść naprzeciw Państwa oczekiwaniom, a tym samym przyczynią się do doskonalenia jakości obsługi Interesantów.

Prosimy o zaznaczenie, której komórki dotyczy ankieta:

- | | |
|--|-------------------------|
| ☐ Biuro Obsługi Interesantów | (Mariacka 25) |
| ☐ Dział Gospodarowania Lokalami Mieszkalnymi | (Mariacka 25) |
| ☐ Dział Windykacji i Regulacji Stanów Prawnych Zasobów Mieszkalnych | (Mariacka 25) |
| ☐ Dział Nadzoru Właścicielskiego | (Mariacka 25) |
| ☐ Dział Czyszcze Media | (ul. Jagiellońska 33) |
| ☐ Dział Techniczny | (ul. Żubrów 1) |
| ☐ Dział Gospodarowania i Eksploatacji Gruntów i Garaży | (ul. Goszczyńskiego 4a) |
| ☐ Dział Lokali Użytkowych | (ul. Goszczyńskiego 4a) |

REJONY ADMINISTRACJI:

- | | |
|---|----------------------------|
| ☐ Rejon Północ | (ul. Komuny Paryskiej 2/3) |
| ☐ Rejon Śródmieście-Niebuszewo | (ul. Kadłubka 24a) |
| ☐ Rejon Południe | (ul. Szpitalna 18) |

Jeśli chcesz ocenić standard obsługi konkretnego pracownika, wpisz jego dane:

1. Jak często korzysta Pani/Pan z obsługi świadczonej przez ZBiLK?

- ☐ po raz pierwszy
- ☐ raz na kilka lat
- ☐ raz w roku
- ☐ częściej

2. W jakim zakresie korzystał/a Pani/Pan z usług ZBiLK?

- ☐ złożenie wniosku
- ☐ uzyskanie informacji o toku sprawy
- ☐ otrzymanie wzoru pisma/ formularza
- ☐ inne

3. Który sposób kontaktu ze ZBiLK jest dla Pani/a najdogodniejszy?

- ☐ Osobisty
- ☐ Telefoniczny
- ☐ Korespondencyjny
- ☐ Elektroniczny

4. Jak ocenia Pani/Pan poziom obsługi w następujących obszarach:

a) szybkość i sprawność obsługi

☐ bardzo dobrze ☐ dobrze ☐ źle ☐ bardzo źle

b) uprzejmość i kultura osobista pracowników

☐ bardzo dobrze ☐ dobrze ☐ źle ☐ bardzo źle

c) poziom wiedzy pracowników umożliwiający uzyskanie wyczerpującej informacji

☐ bardzo dobrze ☐ dobrze ☐ źle ☐ bardzo źle

d) dostępność formularzy i druków

☐ bardzo dobrze ☐ dobrze ☐ źle ☐ bardzo źle

5. Jakie zmiany Pani/Pana zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości obsługi świadczonej przez Biuro Obsługi Interesantów?

Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety!