



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 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 Zachód (ul. Jagiellońska 33)
- 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!