

ANKIETA - BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

Prosimy o informacje dotyczące załatwianej przez Pana/Panią sprawy w MZUK w Gliwicach

1. Miejsce wizyty w MZUK: nazwa działu, komórka organizacyjna, stanowisko lub nr pokoju

2. Krótkie hasłowe określenie rodzaju sprawy załatwianej w MZUK:

3. Podczas załatwiania sprawy:

spotkałem/am się z trudnościami _____ tak nie

wystąpiły przeszkody prawne _____ tak nie

wystąpiły braki formalne w złożonych dokumentach lub załącznikach _____ tak nie

poproszono mnie o kontakt w innym terminie _____ tak nie

czekałem w kolejce _____ tak nie

pracownik działał szybko, sprawnie _____ tak nie

pracownik był kompetentny _____ tak nie

zostałem/am skierowany/a do właściwej osoby _____ tak nie

otrzymałem/am błędne informacje _____ tak nie

nie uzyskałem/am żadnych informacji _____ tak nie

inne _____ tak nie

4. Czy w razie przeszkód prawnych, braków formalnych w skierowanym do MZUK piśmie, dokumentach lub załącznikach uzyskał/a Pan/Pani wyczerpującą informację o sposobie ich usunięcia?

tak nie nie mam zdania

5. Ocena poziomu obsługi świadczonej przez pracownika MZUK

pozytywna negatywna nie mam zdania

6. Czy uważa Pan/Pani, że MZUK w Gliwicach jest instytucją „przyjazną” dla klientów ?

tak raczej tak raczej nie nie

7. Jakie zmiany zdaniem Pana/Pani mogą wpłynąć na polepszenie jakości świadczonych usług przez MZUK w Gliwicach ?

8. Inne propozycje i uwagi prosimy podać na odwrocie kartki.

Dziękujemy za wypełnienie ankiety