**Załącznik Nr 4 do KJ – ANKIETA BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA**

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

Mając na celu zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług, pragniemy poznać Państwa opinie na temat PGKiM Łęczna Sp. z o.o.

Uprzejmie prosimy o wypełnienie niniejszej ankiety. Dzięki informacjom od Państwa będziemy mogli doskonalić realizowane procesy co przyczyni się do poprawy relacji z Państwem i usprawnienia pracy Spółki.

1. Jak długo od złożenia wniosku lub reklamacji musieli Państwo czekać na reakcję pracowników Spółki?
2. Poniżej 7 dni
3. Do 7 dni
4. Do 14 dni
5. Do 21 dni
6. Powyżej 21 dni
7. Jaką aktywność wykazywali pracownicy działu zajmującego się Państwa sprawą, starając się Państwu pomóc?
8. Byli bardzo aktywni
9. Byli aktywni
10. Byli raczej aktywni
11. Nie byli zbyt aktywni
12. Byli zupełnie nie aktywni
13. Jak oceniają Państwo dostępność informacji o sposobie załatwienia interesujących Państwa spraw, w tym dostępność odpowiednich formularzy?
14. Bardzo nisko
15. Nisko
16. Zadowalająco
17. Wysoko
18. Bardzo wysoko
19. Na ile zrozumiała była informacja, której udzielili Państwu pracownicy działu zajmującego się Państwa sprawą?
20. Bardzo zrozumiała
21. Zrozumiała
22. W zupełności zrozumiała
23. Niezbyt zrozumiała
24. Zupełnie niezrozumiała
25. Czy dział zajmujący się Państwa sprawą był pomocny?
26. Tak, bardzo pomocny
27. Tak, częściowo pomocny
28. Niezbyt pomocny
29. Nie, nie był pomocny
30. Jaka była, w Państwa ocenie, współpraca z działem zajmującym się Państwa sprawą?
31. Dużo lepsza niż oczekiwałem/oczekiwałam
32. Trochę lepsza niż oczekiwałem/oczekiwałam
33. Taka jak oczekiwałem/oczekiwałam
34. Trochę gorsza niż oczekiwałem/oczekiwałam
35. Dużo gorsza niż oczekiwałem/oczekiwałam