

ANKIETA OCENY ZADOWOLENIA KLIENTA

badająca poziom satysfakcji Klientów z jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie

Szanowni Państwo!

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, która umożliwi nam ocenę dotychczasowej pracy Przedsiębiorstwa i zatrudnionych w nim pracowników oraz podejmowanie działań ukierunkowanych na świadczenie usług na coraz wyższym poziomie.

Ankieta jest anonimowa i służy wyłącznie poznaniu Państwa opinii na temat naszej pracy w celu jej dalszego doskonalenia.

Dziękujemy za czas poświęcony na wypełnienie ankiety.

*Zarząd
Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji
Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna
w Częstochowie*

1. W jakiej sprawie kontaktował(a) się Pan/Pani z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie w ciągu ostatnich 6 miesięcy?*

- umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków
- umowa w sprawie jakości odprowadzanych ścieków / wprowadzania ścieków
- należności za wodę i ścieki (sposób naliczania należności, wystawienie faktury)
- wydanie warunków technicznych
- odbiór techniczny
- przekazanie informacji o aktualnym stanie wskazań wodomierza
- zgłoszenie uszkodzenia wodomierza
- legalizacja wodomierza
- zgłoszenie awarii
- jakość wody
- inne (proszę podać jakie?)

2. Jak ocenia Pan/Pani współpracę z pracownikami zajmującymi się Pana/Pani sprawą?*

Lp.	KRYTERIA	OCENA			
		bardzo dobrze	dobrze	dostatecznie	źle
1.	wiedza i kompetencje (fachowość, znajomość zagadnień merytorycznych, jakość przekazanych informacji)				
2.	kultura osobista, chęć współpracy				
3.	czas realizacji (szybkość załatwienia sprawy)				

* proszę wstawić X w odpowiednim polu

3. Jak ocenia Pan/Pani jakość wody dostarczanej przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie?*

- bardzo dobra
 dobra
 wystarczająca
 zła

4. Jakie trudności napotkał(a) Pan/Pani w kontaktach z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie?*

- nie napotkałem(am) trudności
 nie uzyskałem(am) wymaganych informacji
 zostałem(am) wprowadzony(a) w błąd
 skierowano mnie do niewłaściwej osoby
 inne (proszę podać jakie?)

5. Jak ocenia Pan/Pani fakturę za wodę i ścieki?*

- czytelna
 nieczytelna (proszę podać ewentualne uwagi)

6. Co według Pana/Pani powinniśmy zmienić, aby poprawić jakość świadczonych usług oraz obsługi? (uwagi, sugestie, propozycje)

.....
.....
.....
.....

7. Metryka respondenta*:

- OSOBA PRYWATNA
 PRZEDSIĘBIORCA

Data wypełnienia ankiety:

* proszę wstawić X w odpowiednim polu