

Toruń, dnia .....

**ANKIETA DOTYCZĄCA BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI INTERESANTA Z  
JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ TORUŃSKIE TBS**

*Prosimy o wypełnienie krótkiej ankiety. Badania są całkowicie anonimowe. Uzyskane informacje staną się podstawą wprowadzenia standardów jakości świadczonych usług. Prosimy o szczerą odpowiedź na wszystkie pytania. Z góry dziękujemy za poświęcony czas!*

1. W jakim dziale Toruńskiego TBS załatwiał/a Pan/i swoją sprawę?

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sekretariat   | <input type="checkbox"/> inwestycje |
| <input type="checkbox"/> administracja | <input type="checkbox"/> księgowość |

2. Cel wizyty .....

3. Czy spotkał/a Pan/i trudności podczas załatwiania sprawy?  TAK  NIE

Jeśli tak, to jakie: .....

4. Co powinniśmy zmienić, aby móc się doskonalić? Prosimy Państwa o sugestie/uwagi dotyczące świadczonych usług: .....

Ocena urzędnika obsługującego klienta	wysoka	średnia	niska
kompetencje: rzetelna, wyczerpująca i dokładna informacja udzielona klientowi			
zaangażowanie i gotowość niesienia pomocy w załatwianiu sprawy klienta, indywidualne podejście, bezstronność			
kultura osobista: grzeczne, życzliwe i uprzejme traktowanie klienta, szacunek dla klienta			

Ocena organizacji pracy Toruńskiego TBS	wysoka	średnia	niska
Dostępność parkingu dla interesantów			
Godziny przyjmowania interesantów			
Warunki lokalowe: przestronność, estetyka, czystość, lokalizacja			

<b>Ocena sposobu obsługi klienta</b>	wysoka	średnia	niska
Czas oczekiwania na przyjęcie interesanta, szybkość obsługi			
Czas załatwiania sprawy: terminowość i szybkość rozpatrywania podań, wydawania decyzji			
Dostępność wzorów i formularzy dokumentów			
Zachowanie prywatności podczas wypełniania dokumentów i rozmowy z interesantem			

<b>Ocena komunikacji TBS z klientem</b>	wysoka	średnia	niska
Precyzyjna i dostępna informacja oraz odpowiednie oznakowanie miejsc gdzie można załatwić sprawę: tablice informacyjne			
Strona internetowa: funkcjonalność, użyteczność, dostępność informacji (druki, formularze)			
Możliwość składania dokumentów i załatwiania sprawy drogą elektroniczną lub telefonicznie			

Podstawowe informacje personalne wypełniającego ankietę:

**Płeć :**  kobieta  mężczyzna

**Wiek:**  20-30 lat  31-40 lat  41-50 lat  51-60 lat  61-70 lat  powyżej 70 lat

**Wykształcenie:**  podstawowe  zawodowe  średnie  wyższe

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety!**

Toruńskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego sp. z o.o.

Ul. Czarlińskiego 16, 87-100 Toruń

Tel. 56 653 81 10

[www.ttbs.pl](http://www.ttbs.pl), mail:ttbs@ttbs.pl