



Ankieta
badania poziomu satysfakcji Klienta

Szanowni Państwo,

w trosce o podnoszenie jakości usług świadczonych przez Laboratorium Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska w Warszawie uprzejmie prosimy o wypełnienie niniejszej ankiety. Państwa opinie i wnioski zostaną wykorzystane w procesie doskonalenia systemu zarządzania i obsługi Klienta.

Ankiety można wypełnić na miejscu i pozostawić w Recepcji Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska w Warszawie oraz Delegaturach w: Ciechanowie, Radomiu, Ostrołęce, Płocku i Mińsku Mazowieckim lub przesłać pocztą na adres: Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska w Warszawie ul. Bartycka 110A ; 00-716 Warszawa lub faksem pod numer: (22) 651-06-76 lub e-mail:

warszawa@wios.warszawa.pl

Ankieta jest również dostępna na stronie internetowej www.wios.warszawa.pl

– zakładka „laboratorium - dokumenty do pobrania”

1. Jak często korzystacie Państwo z usług Laboratorium WIOŚ w Warszawie ?

sporadycznie kilka razy w miesiącu kilka razy w roku

2. Z jakich źródeł pozyskaliście Państwo informację na temat wykonywanych w Laboratorium badań/pomiarów:

strona internetowa WIOŚ w Warszawie rozmowa telefoniczna z Kierownictwem Laboratorium

publikacje prasowe od innego Klienta Laboratorium WIOŚ w Warszawie

inne źródła (proszę wymienić jakie):

3. Czy informacje publikowane przez WIOŚ w Warszawie (np. strona internetowa) są:

łatwo dostępne	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
aktualne	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
kompletne	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
czytelne	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE

4. W jakim zakresie korzystaliście Państwo z usług Laboratorium WIOŚ w Warszawie (proszę podać dziedzinę) ?

.....

.....

.....

5. Jak ocenia Pani/Pan poziom świadczonych usług ?

Proszę zakreślić właściwy kwadrat z oceną wg skali 1-5, gdzie 5 oznacza ocenę najlepszą.

Merytoryczna poprawność wykonania usługi	5	4	3	2	1
Sprawozdanie z badań	5	4	3	2	1
Czas realizacji usługi	5	4	3	2	1
Udzielanie informacji	5	4	3	2	1
Kultura obsługi	5	4	3	2	1
Koszt usługi	5	4	3	2	1

6. Jakie zmiany Pani/Pana zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości usług świadczonych przez Laboratorium Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska w Warszawie ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

.....

Data

.....

Pieczęć i podpis lub nazwa firmy
(wg uznania)