

GIS	Ankieta satysfakcji dla klientów Głównego Inspektoratu Sanitarnego	GIS-ZSZ-OK-03-01 Wydanie: pierwsze Strona: 1 z 4 Data wydania: 10.10.2011 r.
-----	-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Szanowni Państwo,

Mając na celu zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług, pragniemy poznać Państwa opinie na temat Głównego Inspektoratu Sanitarnego. Uprzejmie proszę o wypełnienie niniejszej ankiety, która pozwoli na ocenę poszczególnych obszarów działania GIS. Dzięki informacjom od Państwa będziemy mogli doskonalić realizowane procesy co przyczyni się do poprawy relacji z Państwem i usprawnienia pracy urzędu.

Ankieta jest anonimowa a Państwa ocena jest dla nas bardzo ważna!

Przy każdym poniżej wymienionym pytaniu, w zaznaczonym miejscu, prosimy zakreślić właściwe- X

1. Mój kontakt z Głównym Inspektoratem Sanitarnym jest związany z:	
<input type="checkbox"/>	Załatwieniem sprawy urzędowej
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Departament Promocji i Zdrowia, Biostatystyki i Analiz <input type="checkbox"/> Departament Zapobiegania oraz Zwalczania Zakażeń i Chorób Zakaźnych u Ludzi <input type="checkbox"/> Departament Higieny Środowiska <input type="checkbox"/> Departament Bezpieczeństwa Zdrowotnego Wody <input type="checkbox"/> Departament Bezpieczeństwa Żywności i Żywienia <input type="checkbox"/> Departament Żywności Prozdrowotnej <input type="checkbox"/> Departament Nadzoru nad Środkami Zastępczymi <input type="checkbox"/> Departament Prawny <input type="checkbox"/> Departament Nadzoru i Kontroli <input type="checkbox"/> Departament Ekonomiczno – Administracyjny <input type="checkbox"/> Departament Współpracy Międzynarodowej i Ochrony Sanitarnej Granic <input type="checkbox"/> Biuro Głównego Inspektora <input type="checkbox"/> Biuro Dyrektora Generalnego
<input type="checkbox"/>	Udziałem w szkoleniu organizowanym przez GIS
<input type="checkbox"/>	Poszukiwaniem informacji
<input type="checkbox"/>	Poszukiwaniem pracy
<input type="checkbox"/>	Inne powody, jakie ?

2. W jaki sposób uzyskał(a) Pan/Pani informacje o miejscu załatwienia sprawy?

- w Punkcie Obsługi Klienta GIS
- telefonicznie

GIS	Ankieta satysfakcji dla klientów Głównego Inspektoratu Sanitarnego	GIS-ZSZ-OK-03-01 Wydanie: pierwsze Strona: 2 z 4 Data wydania: 10.10.2011 r.
-----	-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

- ze stron internetowych Urzędu
 w inny (prosimy podać)

3. Jak długo trwało załatwienie Pana/Pani sprawy przez GIS?

- niezwłocznie (od ręki) – proszę podać ile czasu
- załatwienie sprawy nastąpiło w ciągu miesiąca
- załatwienie sprawy trwało do 2 miesięcy
- załatwienie sprawy trwało dłużej niż 2 miesiące
- sprawa jest w trakcie załatwiania – proszę podać od jakiego czasu?

4. Na podstawie dotychczasowych doświadczeń jak ocenia Pan/Pani działanie GIS w zakresie:

a) uzyskiwania rzetelnych informacji/rozpatrzenia sprawy:

- bardzo wysoko wysoko zadowolająco nisko bardzo nisko

b) dostępności informacji o sposobie załatwiania spraw (w tym dostępności odpowiednich formularzy)

- bardzo wysoko wysoko zadowolająco nisko bardzo nisko

c) terminowości rozpatrywania spraw

- bardzo wysoko wysoko zadowolająco nisko bardzo nisko

d) organizacja pracy GIS

- bardzo wysoko wysoko zadowolająco nisko bardzo nisko

5. Na podstawie dotychczasowych doświadczeń jak ocenia Pan/Pani pracowników GIS w oparciu o niżej wymienione kryteria:

a) dostępność pracownika GIS:

- bardzo wysoko wysoko zadowolająco nisko bardzo nisko

b) uprzejmość i kultura obsługi

- bardzo wysoko wysoko zadowolająco nisko bardzo nisko

c) wiedza i kompetencje

GIS	Ankieta satysfakcji dla klientów Głównego Inspektoratu Sanitarnego	GIS-ZSZ-OK-03-01 Wydanie: pierwsze Strona: 3 z 4 Data wydania: 10.10.2011 r.
-----	-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

bardzo wysoko wysoko zadowolająco nisko bardzo nisko

d) udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji

bardzo wysoko wysoko zadowolająco nisko bardzo nisko

e) otwartość na uwagi i sugestie klienta

bardzo wysoko wysoko zadowolająco nisko bardzo nisko

6. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani swoje zadowolenie z obsługi w GIS ?

- jestem bardzo zadowolony/na
- jestem zadowolony/na
- jestem średnio zadowolony/na
- jestem niezadowolony/na
- jestem bardzo niezadowolony/na

7. Czym w szczególności kieruje się Pan/Pani przy ocenie jakości obsługi w GIS ?

- uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników
- wiedzą i kompetencjami urzędników
- komunikatywnością urzędników
- uzyskaniem rzetelnej informacji
- organizacją pracy urzędu
- terminowością rozpatrywania spraw

8. Poziom strony internetowej Urzędu (www.gis.gov.pl) oceniam jako:

bardzo wysoki wysoki zadowolająco niski bardzo niski

a w szczególności

treść

bardzo dobra dobra zadowolająca zła bardzo zła

aktualności informacji

bardzo dobra dobra zadowolająca zła bardzo zła

czytelność strony

bardzo dobra dobra zadowolająca zła bardzo zła

poziom techniczny

GIS	Ankieta satysfakcji dla klientów Głównego Inspektoratu Sanitarnego	GIS-ZSZ-OK-03-01 Wydanie: pierwsze Strona: 4 z 4 Data wydania: 10.10.2011 r.
-----	-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

- bardzo dobry
 dobry
 zadowolający
 zły
 bardzo zły
 nie korzystałem

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

10. W pracy GIS podoba mi się:

11. Mój kontakt z Głównym Inspektoratem Sanitarnym:

- bardzo często
 często
 rzadko
 sporadycznie
 pierwszy raz

METRYCZKA

Płeć:

- kobieta
 mężczyzna

Wiek:

- poniżej 30 lat
 31-40 lat
 41-50 lat
 powyżej 50 lat

Wykształcenie:

- podstawowe
 średnie
 wyższe
 stopień naukowy

Status klienta:

- klient indywidualny
 przedstawiciel firmy
 członek organizacji pozarządowej
 przedstawiciel administracji publicznej
 inne

Data wizyty/załatwiania sprawy (miesiąc i rok):/.....

Dziękuję za wypełnienie ankiety!

Piotr Kulpa
Dyrektor Generalny
Głównego Inspektoratu Sanitarnego