



Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego

GWD – GOSPODARKA WODNO-KANALIZACYJNA

ZBIORCZE ZESTAWIENIE WYNIKÓW ANKIETY

„BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA” - GOSPODARKA WODNO-KANALIZACYJNA 2013

Projekt: „Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego (gminach i powiatach)”

GWD Nowy Tomyśl, 6-7 maja 2013



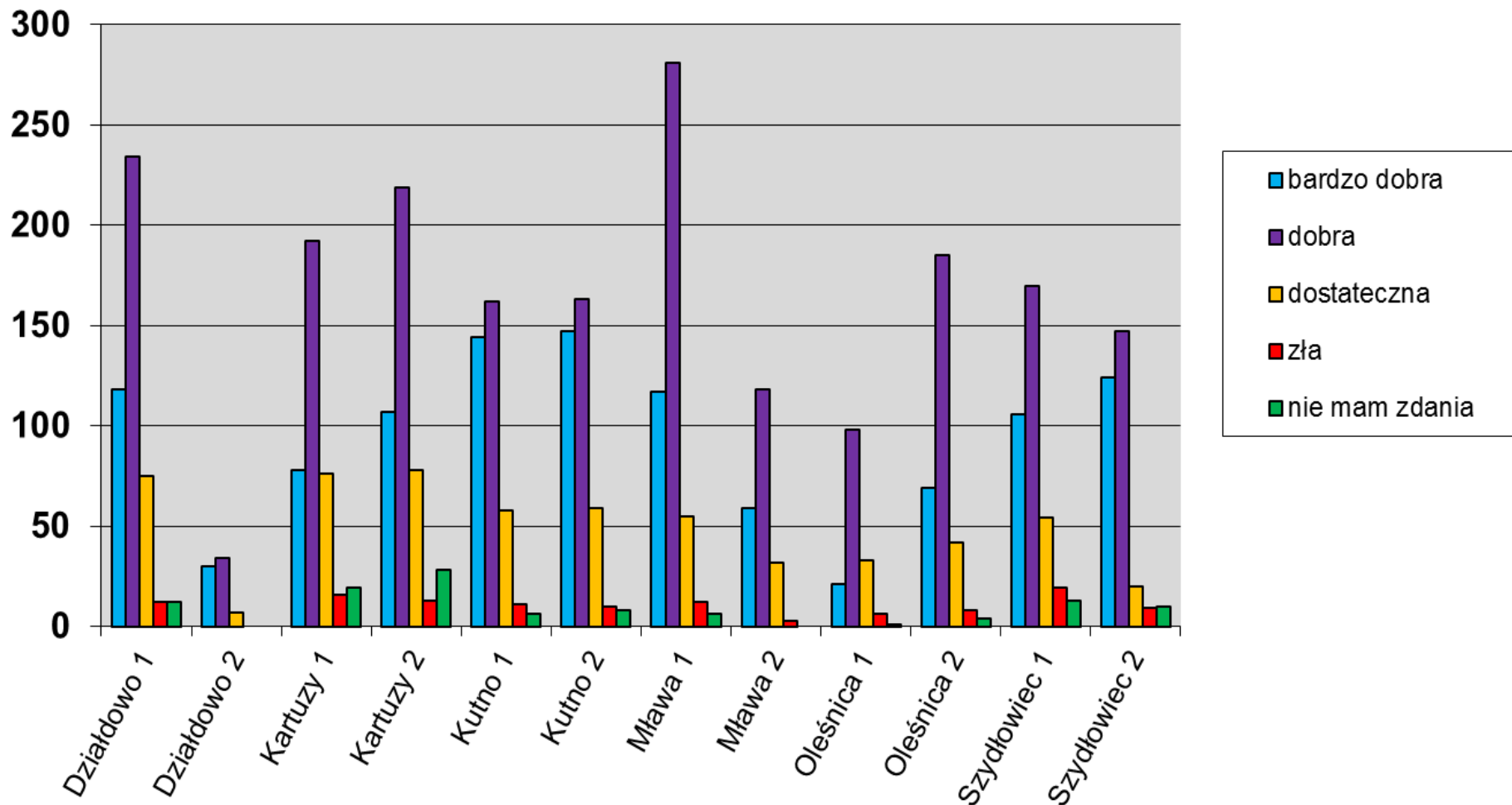
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

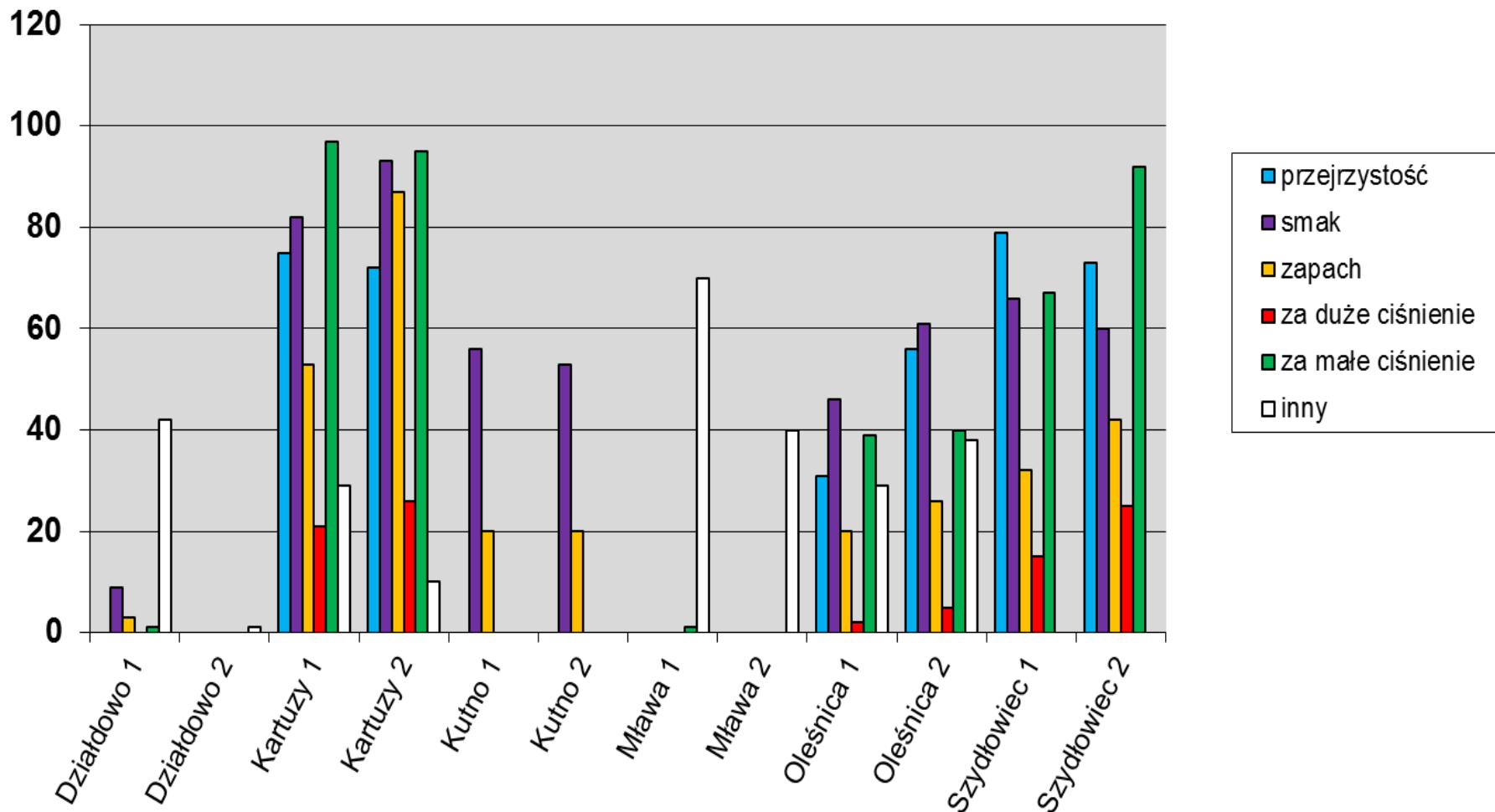
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



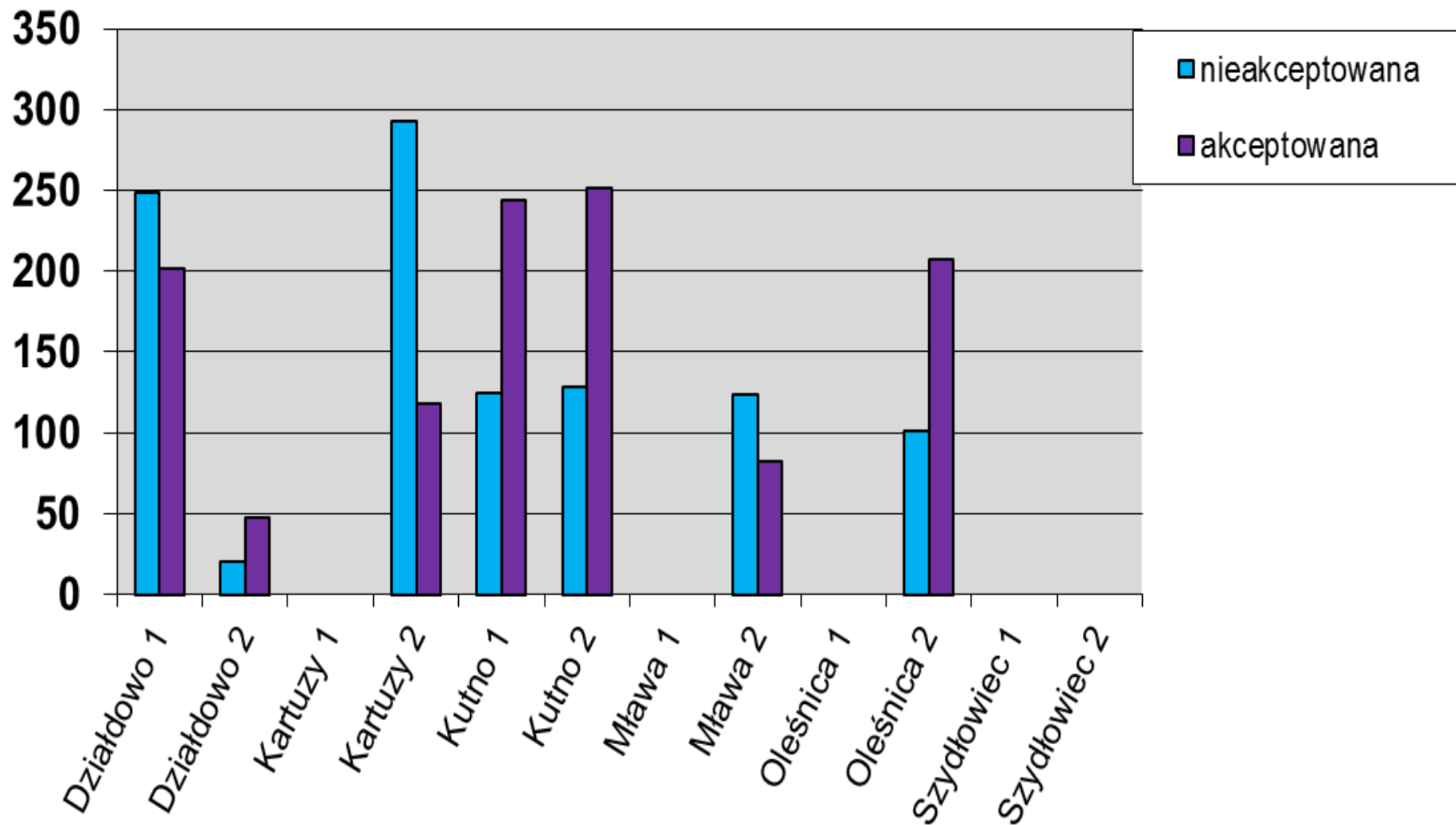
1. Jak oceniają Państwo ogólną jakość wody dostarczanej przez Przedsiębiorstwo?



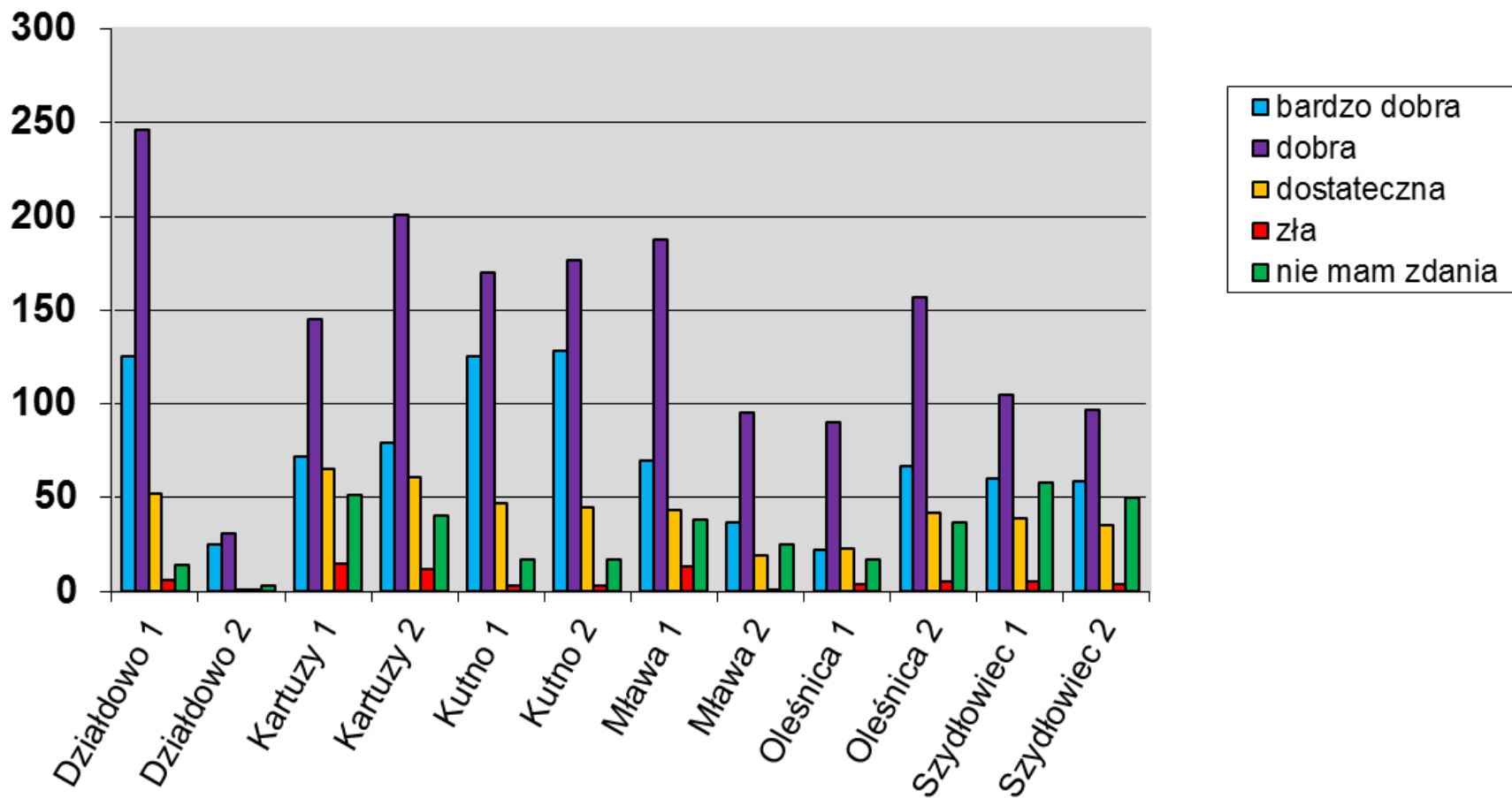
2. Który z parametrów wody wymaga poprawy:



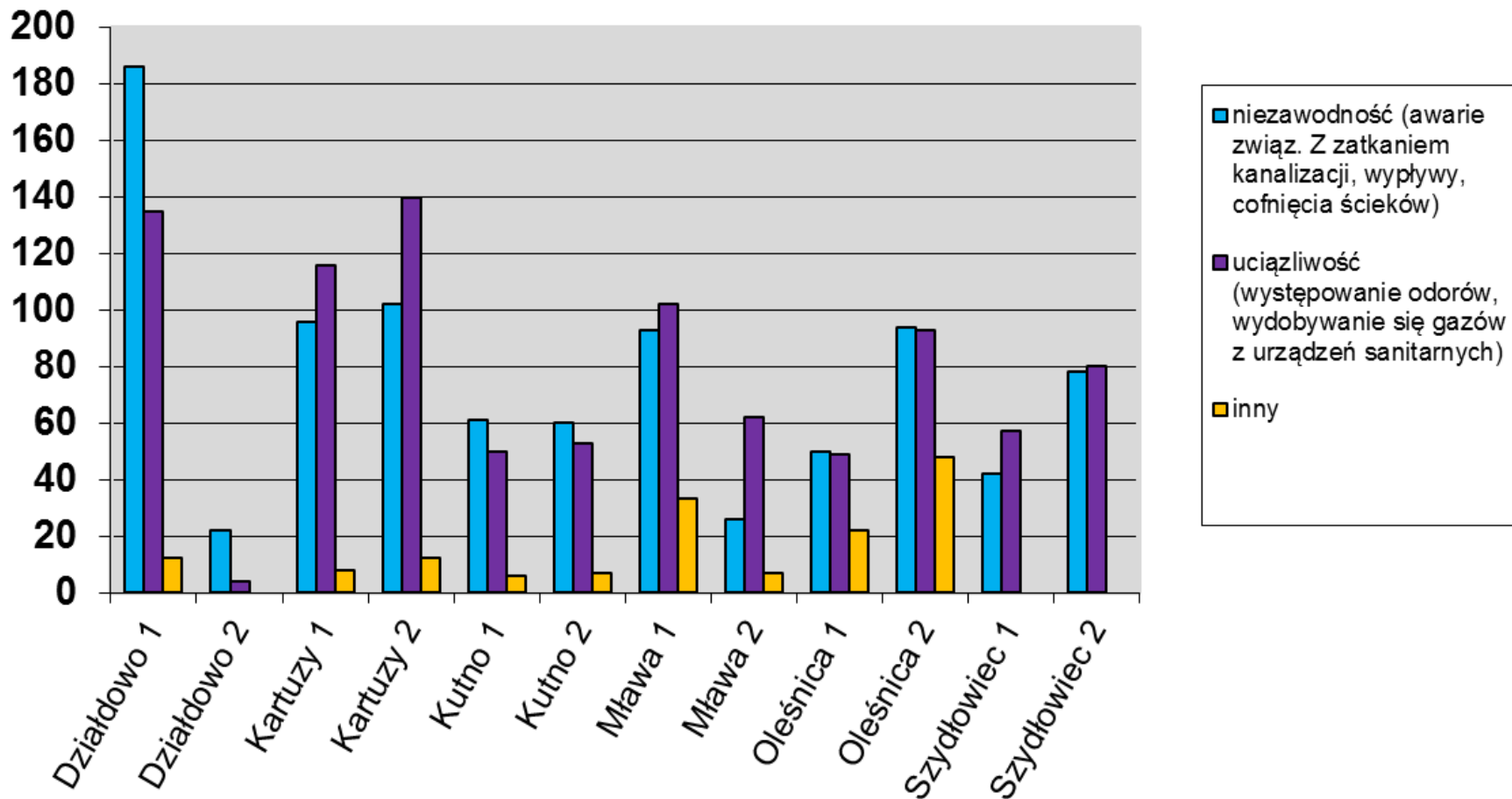
3. Cena wody



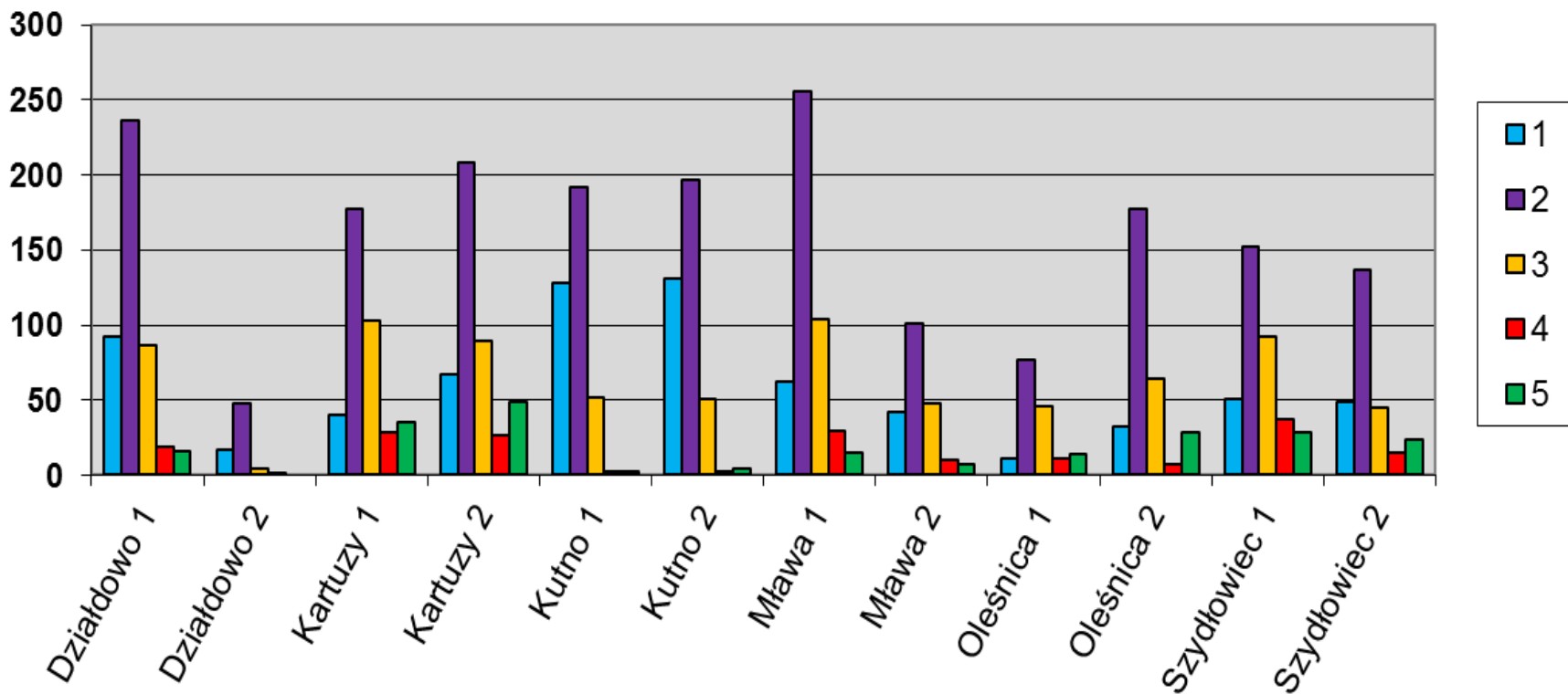
4. Jak oceniają Państwo ogólną jakość odbioru ścieków (sanitarnych) przez Przedsiębiorstwo?



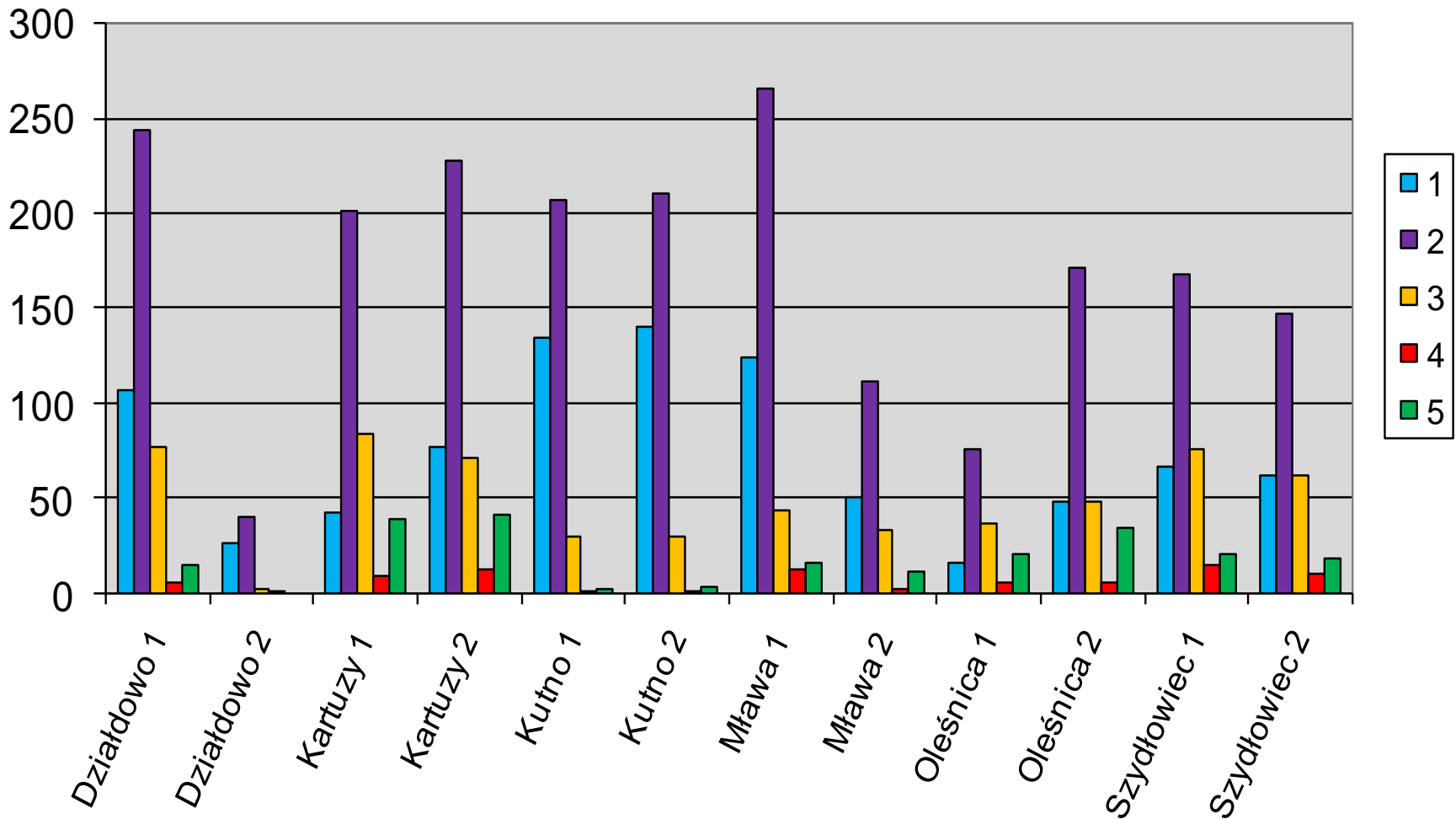
5. Który z parametrów odbioru ścieków (sanitarnych) wymaga poprawy



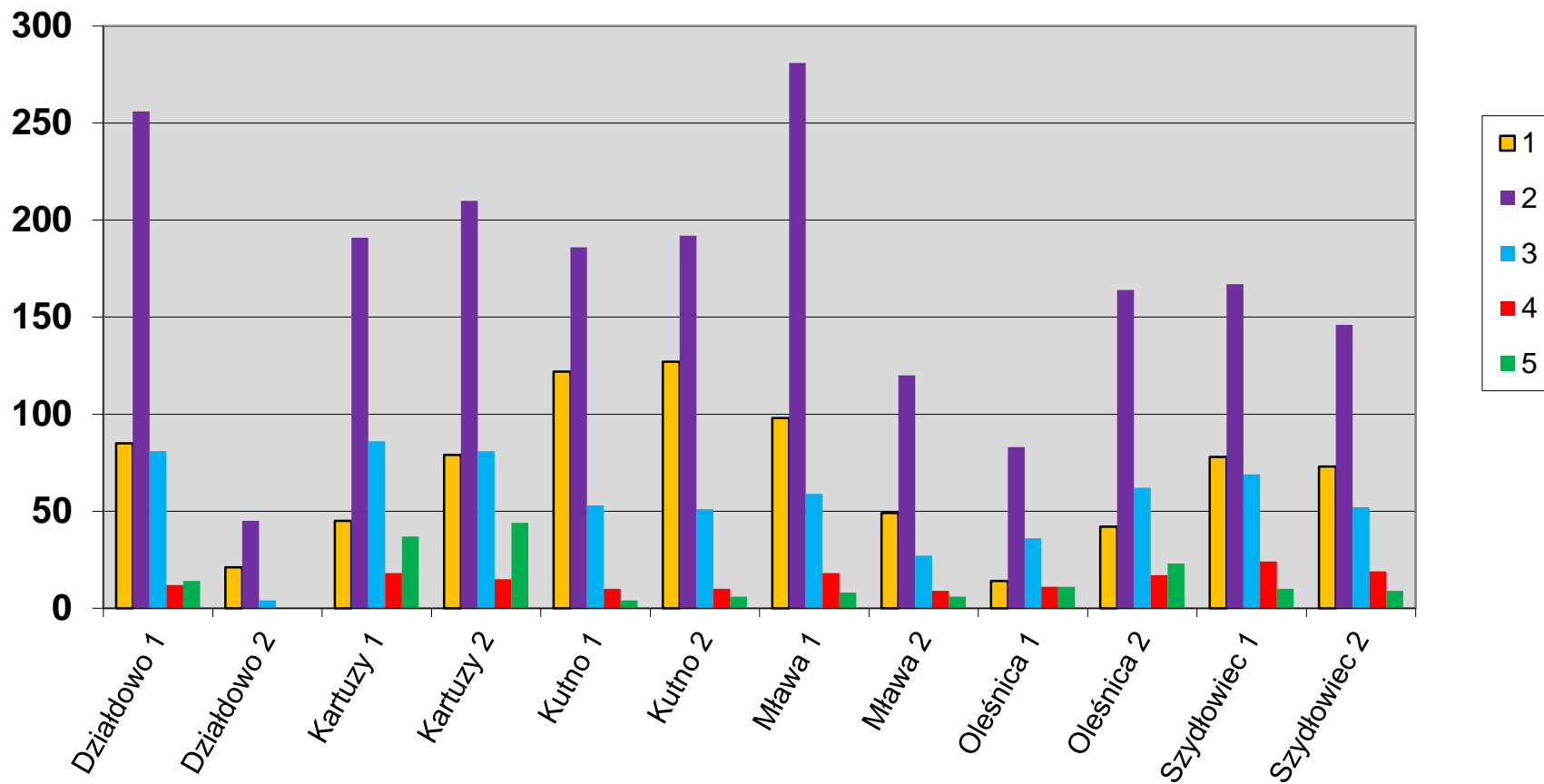
6a. Jak oceniają Państwo jakość i dostęp do informacji na temat stawek i opłat za dostawę wody i odbiór ścieków



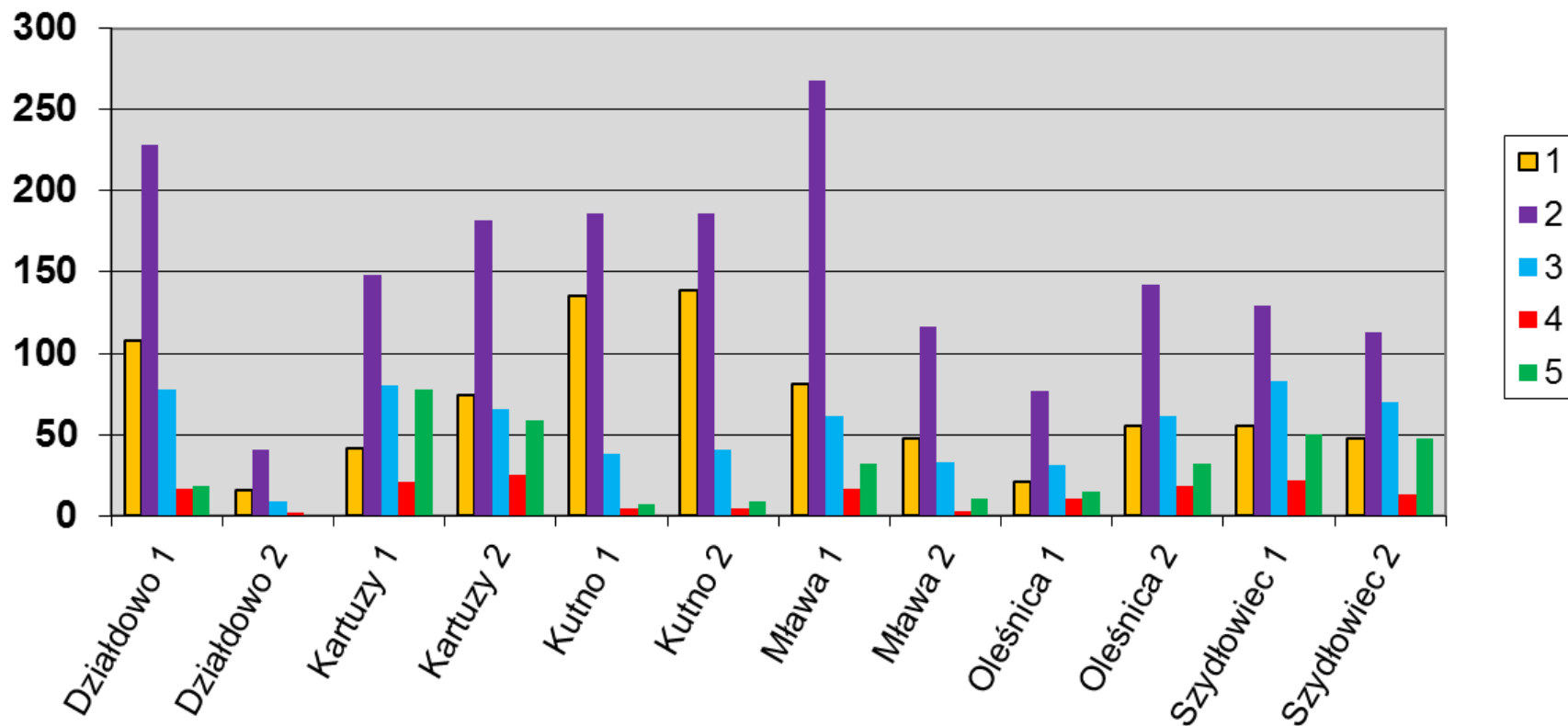
6b. Jak oceniają Państwo jakość i dostęp do informacji na temat świadczonych usług



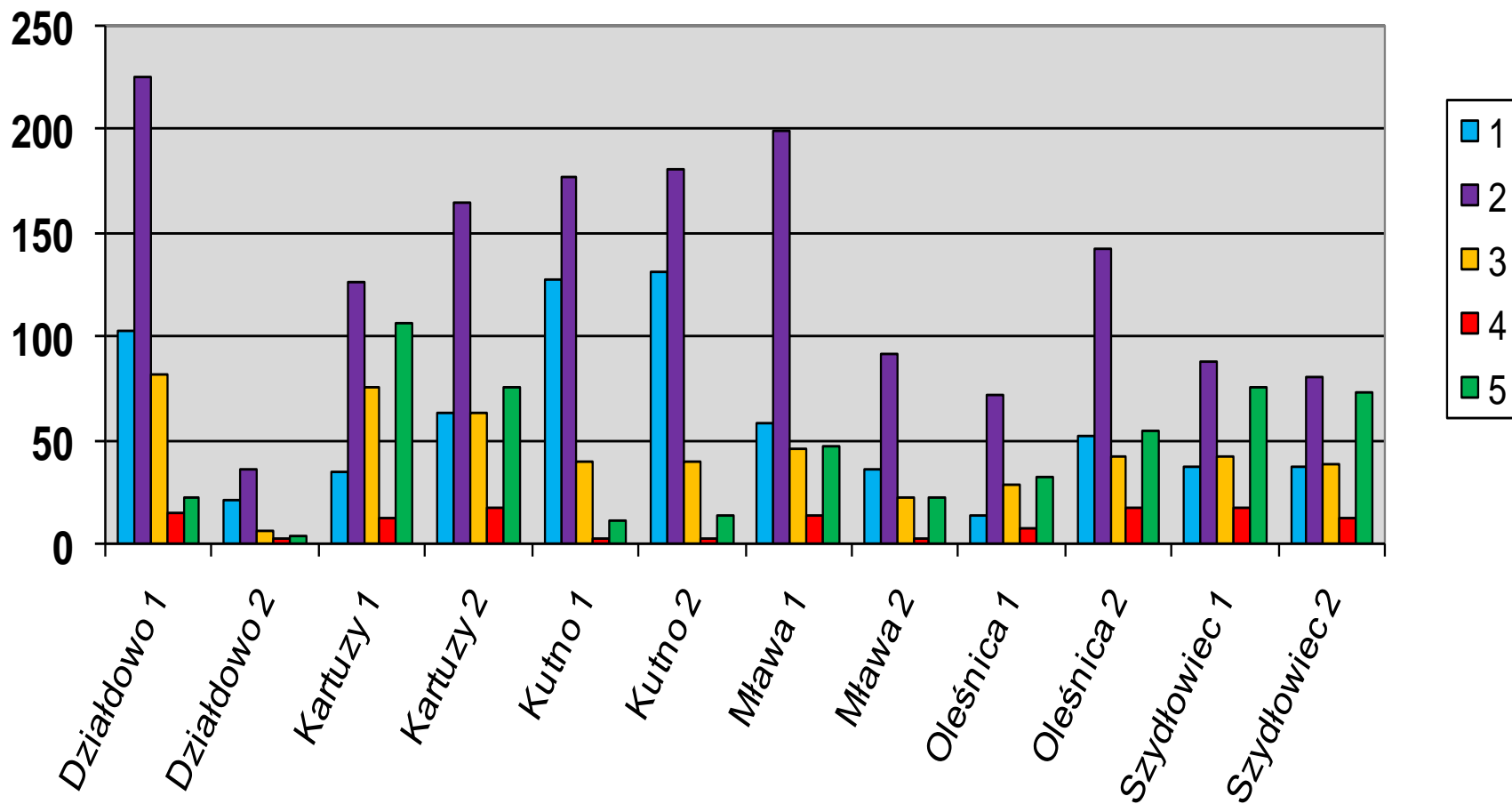
6c. Jak oceniają Państwo jakość i dostęp do informacji na temat jakości dostarczanej wody



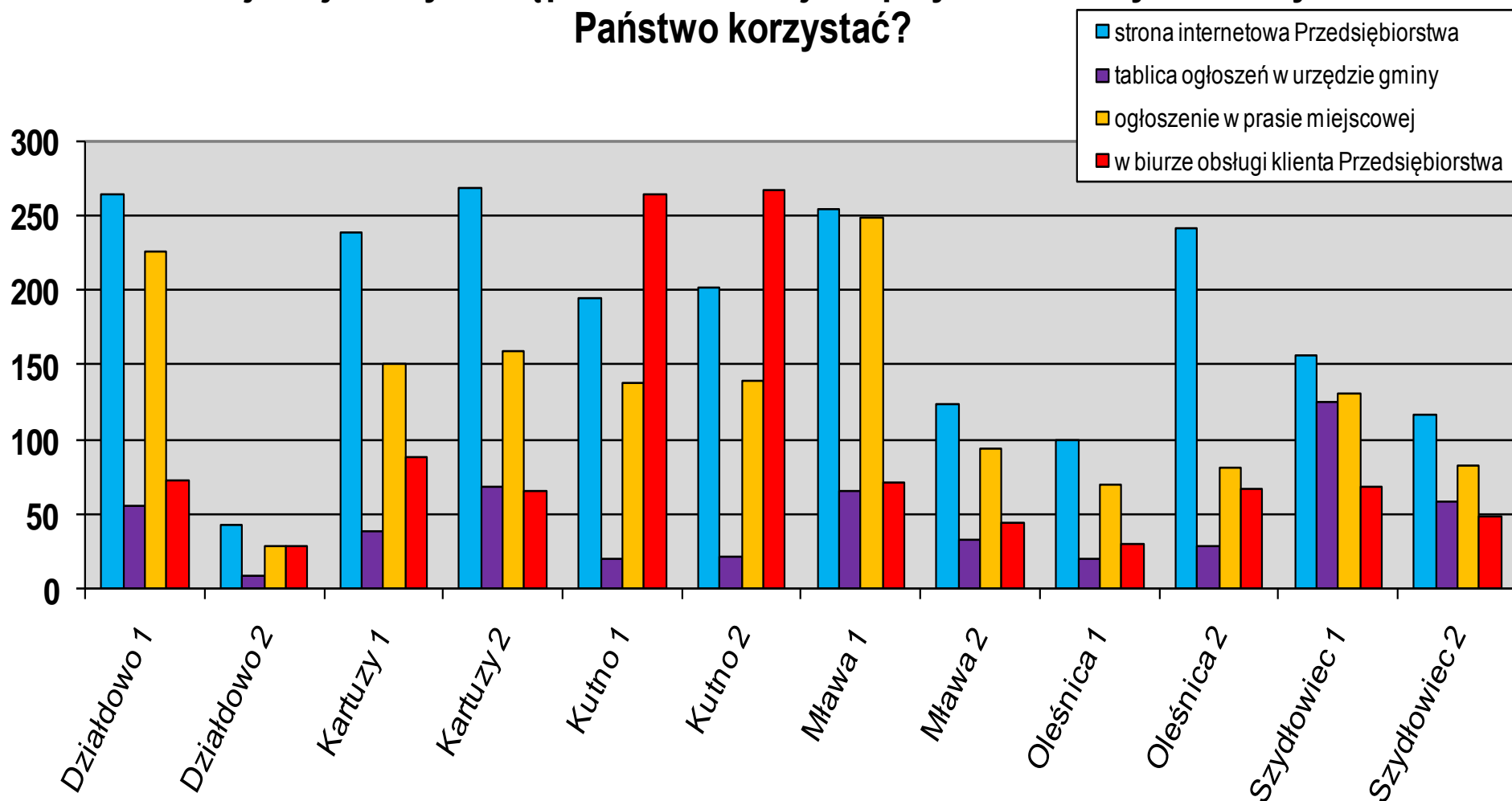
6d. Jak oceniają Państwo jakość i dostęp do informacji na temat przerw w dostawach wody lub awariach



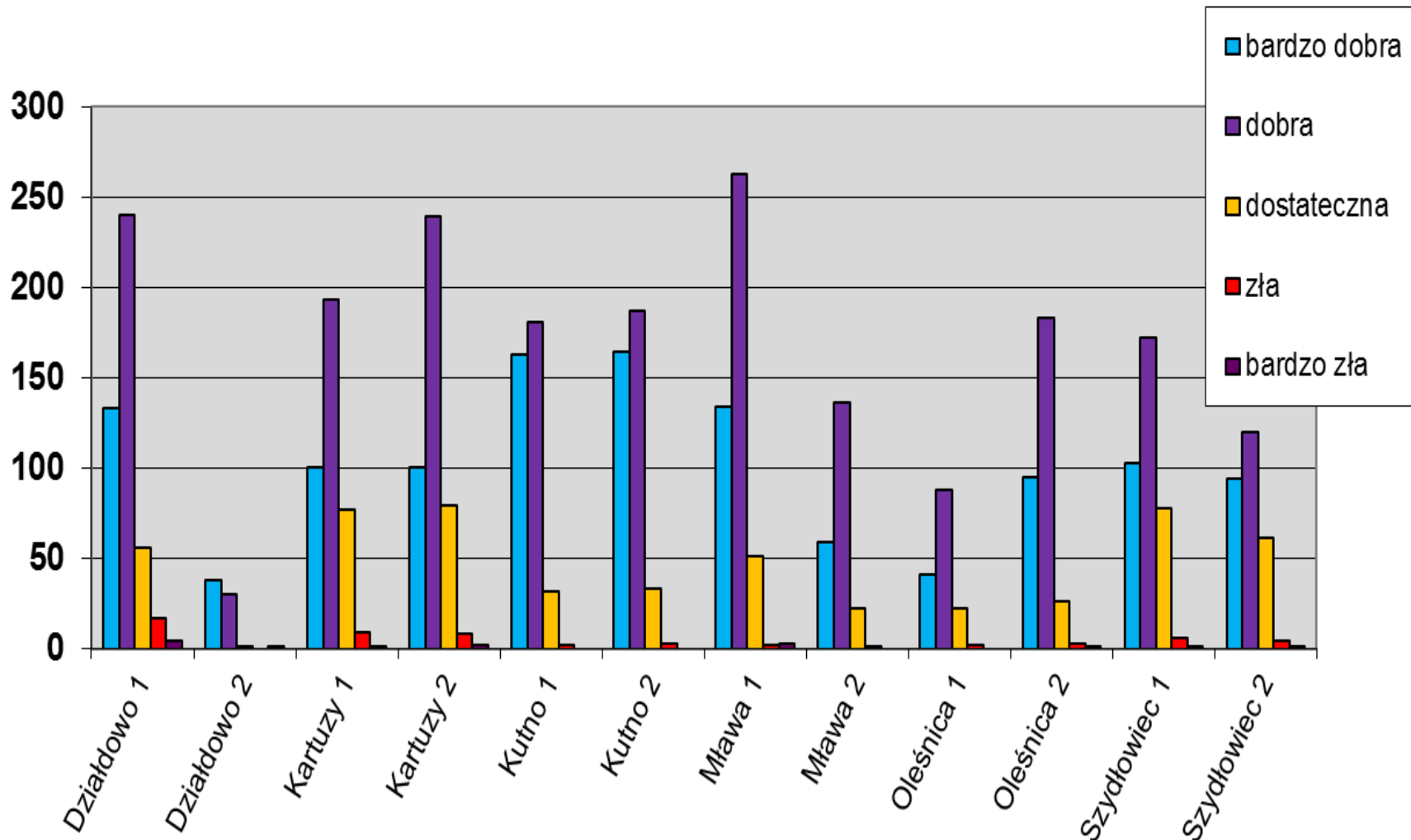
6e. Jak oceniają Państwo jakość i dostęp do informacji na temat awarii przy odbiorze ścieków



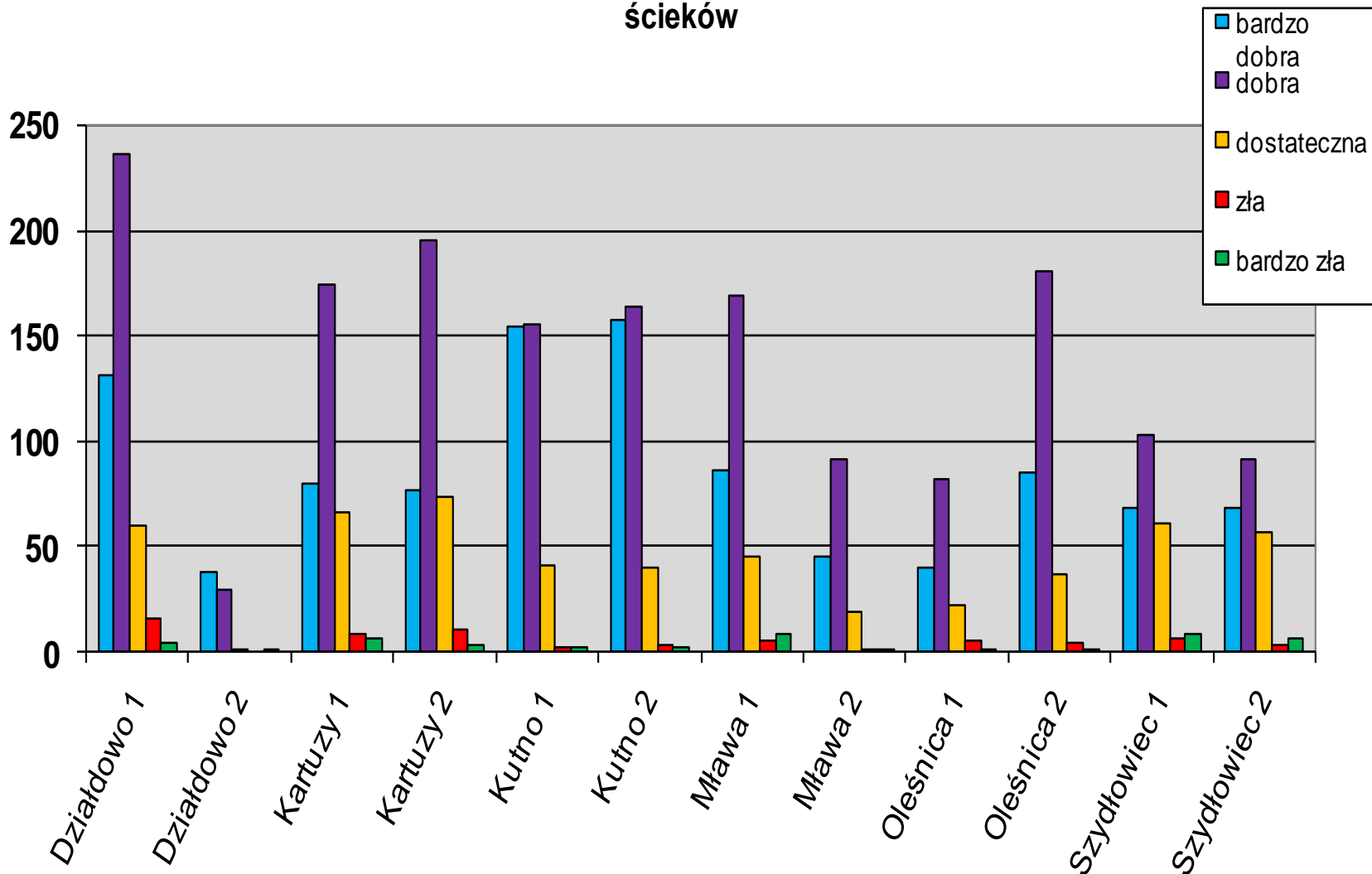
7. Z jakiej formy dostępu do informacji na powyższe tematy chcieliby Państwo korzystać?



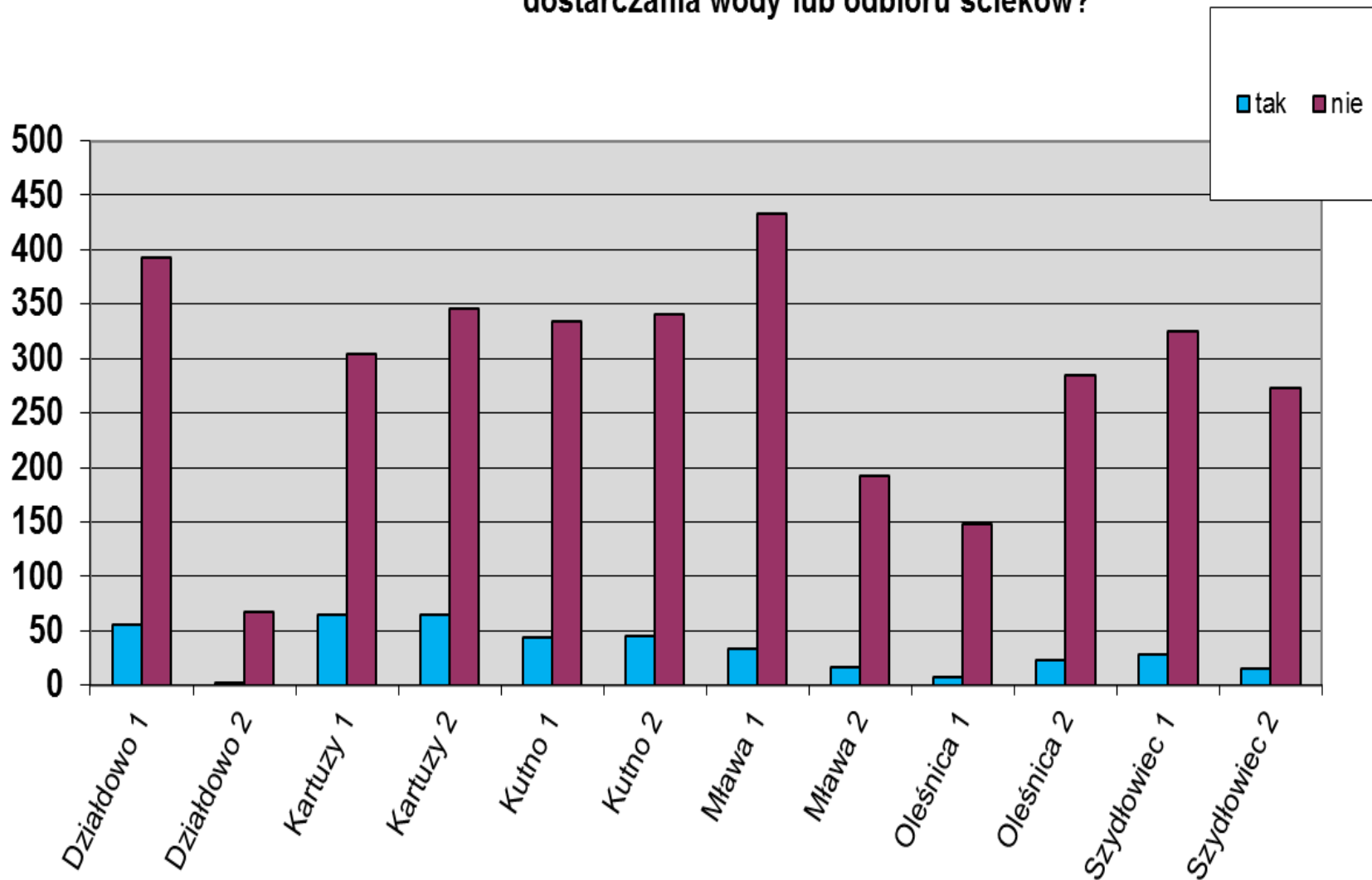
8a. Jak ogólnie oceniają Państwo działalność Przedsiębiorstwa w zakresie dostarczania wody?



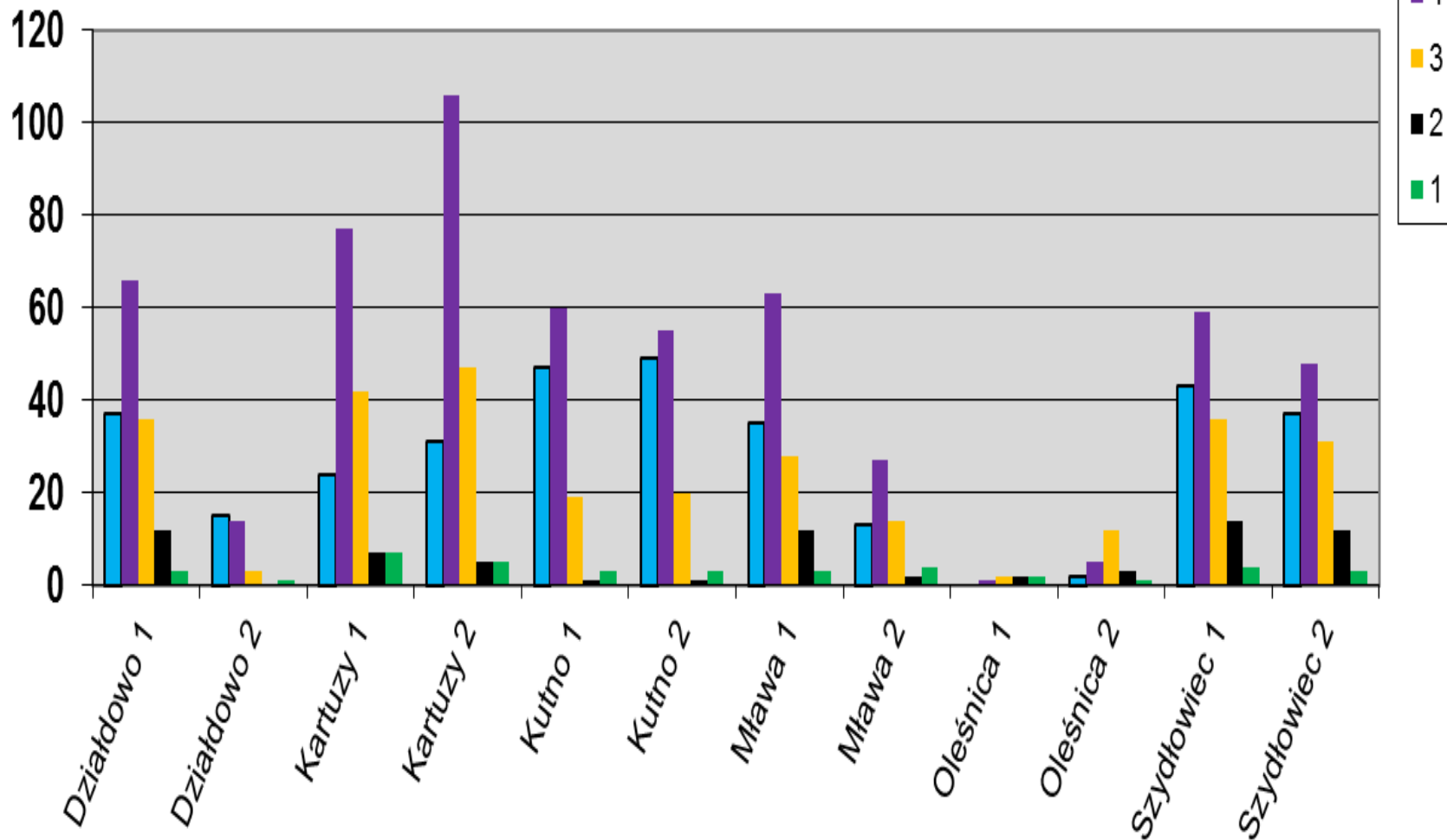
8b. Jak ogólnie oceniają Państwo działalność Przedsiębiorstwa w zakresie odbioru ścieków



9. Czy kiedykolwiek składali Państwo jakąkolwiek skargę w Przedsiębiorstwie dotyczącą dostarczania wody lub odbioru ścieków?

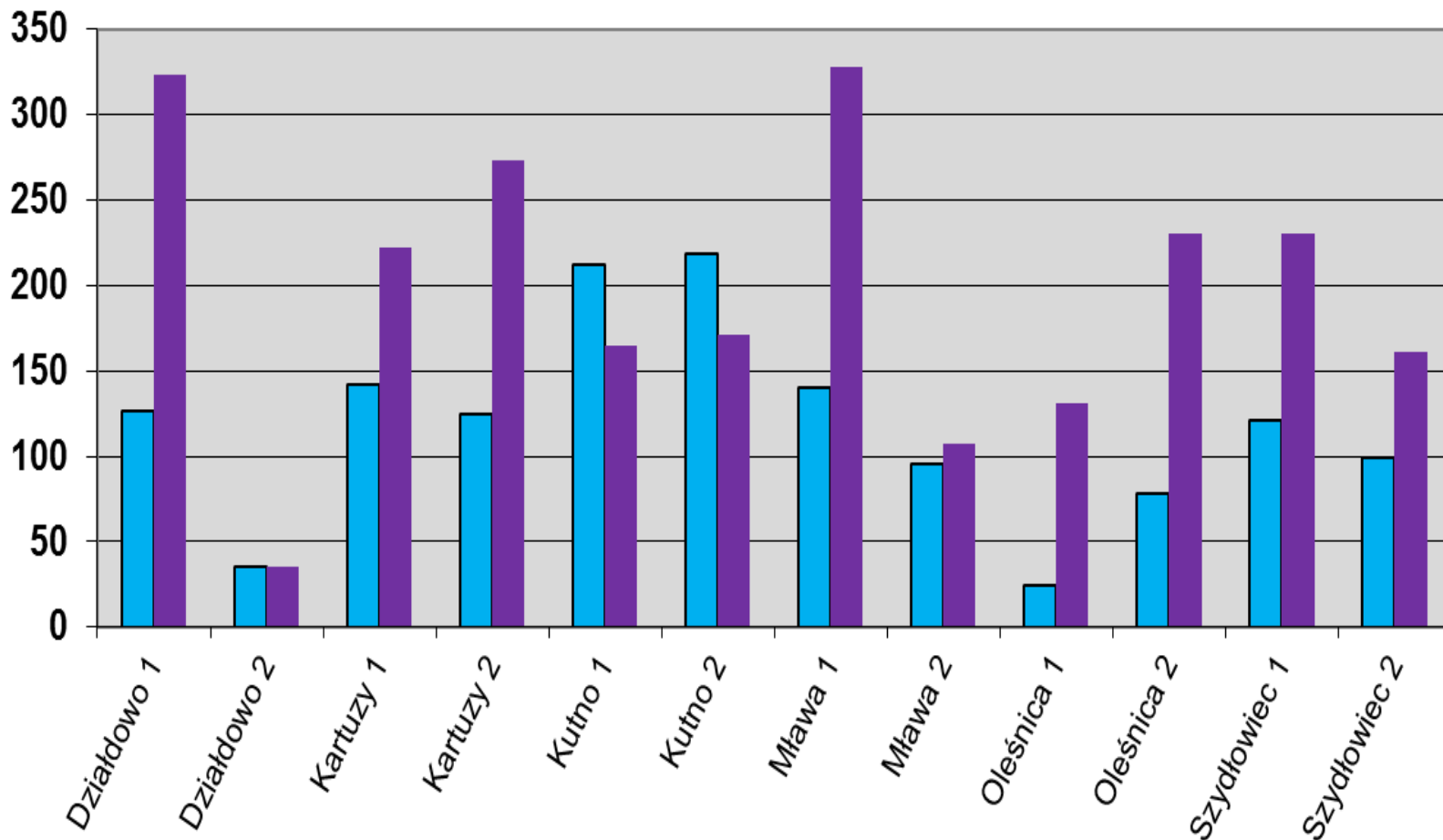


10. Jeżeli tak, to jak oceniają Państwo sposób załatwienia (dostęp do informacji, jakość obsługi, termin załatwienia) skargi w skali od 5 (bardzo dobrze) do 1 (niedostatecznie)?

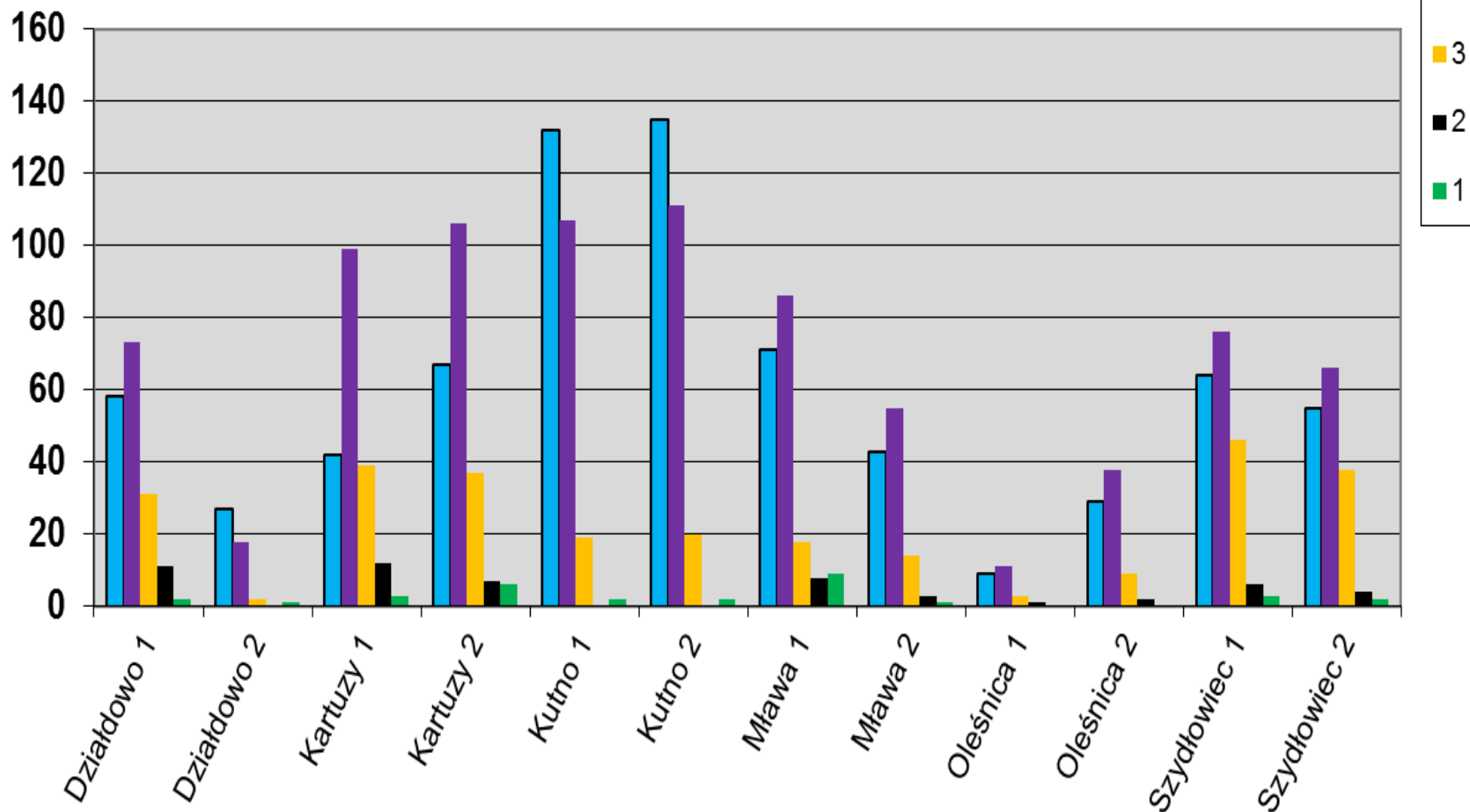


11. Czy w okresie ostatnich dwu lat byli Państwo w Przedsiębiorstwie dostarczającym wodę i odprowadzającym ścieki w celu załatwienia jakiejś sprawy (nie dotyczącej skargi)?

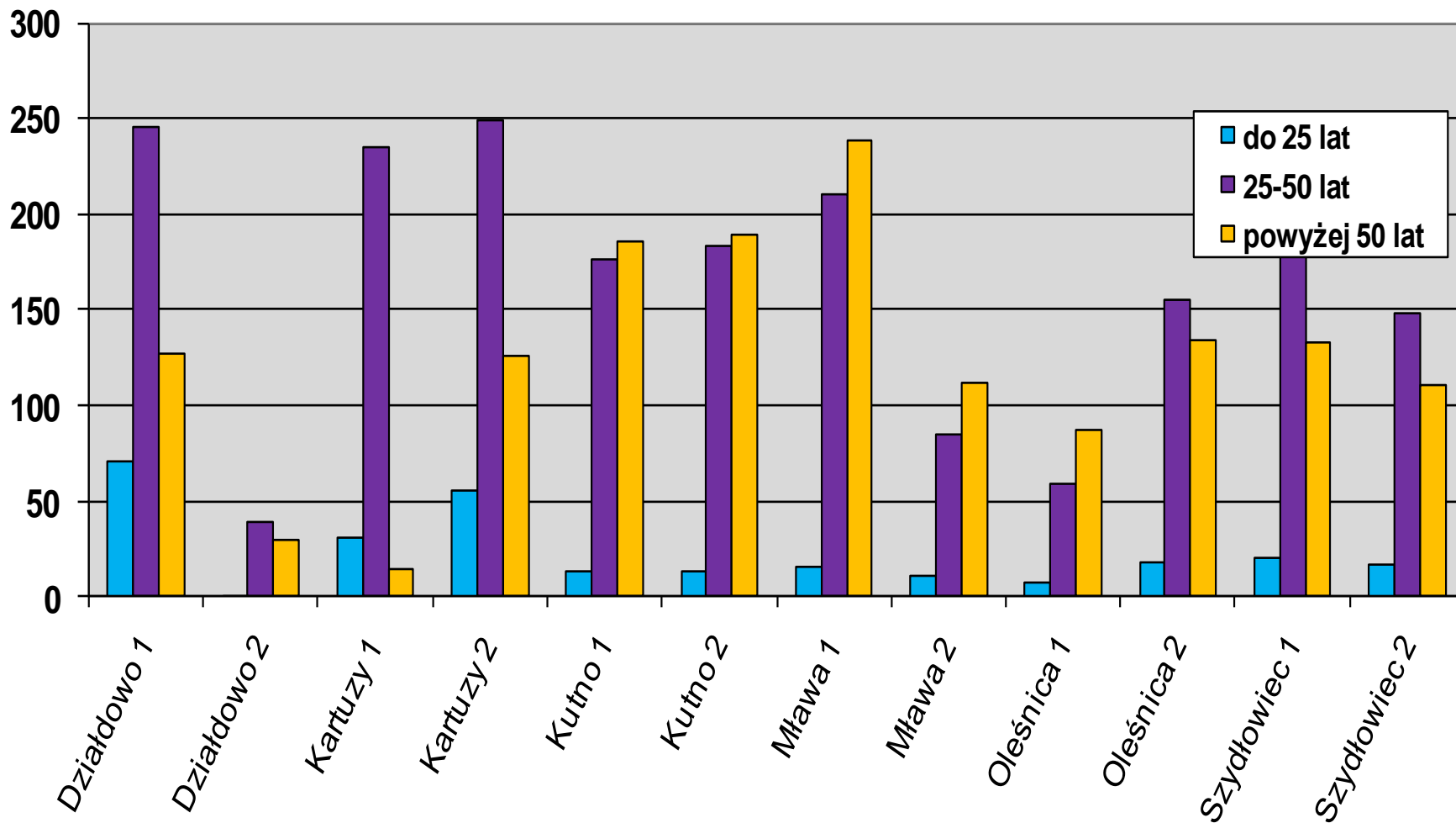
■ tak
■ nie



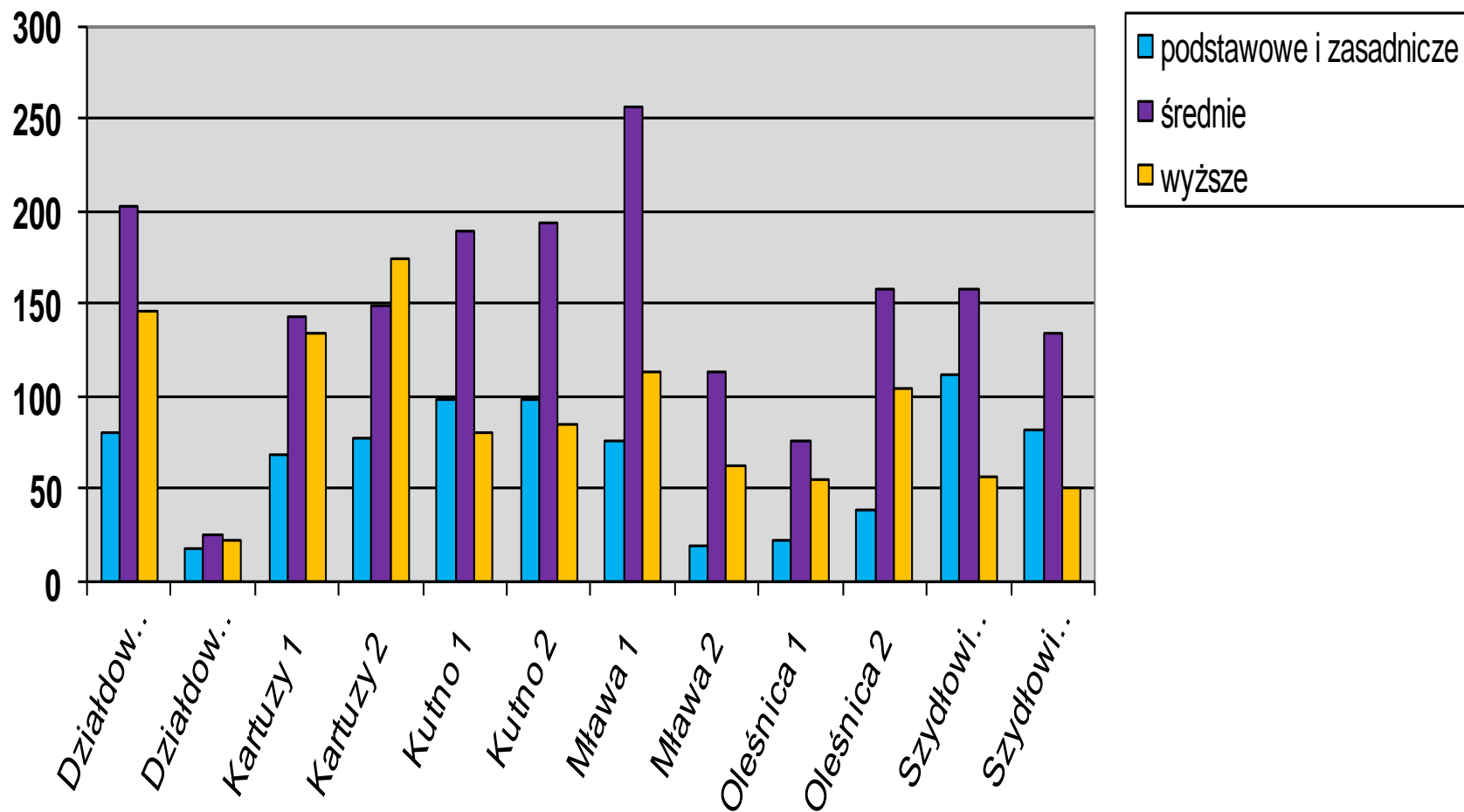
12. Jeżeli tak, to jak oceniają Państwo sposób załatwienia tej sprawy (dostęp do informacji, jakość obsługi, termin załatwienia) w skali od 5 (bardzo dobrze) do 1 (nieodpowiednie)



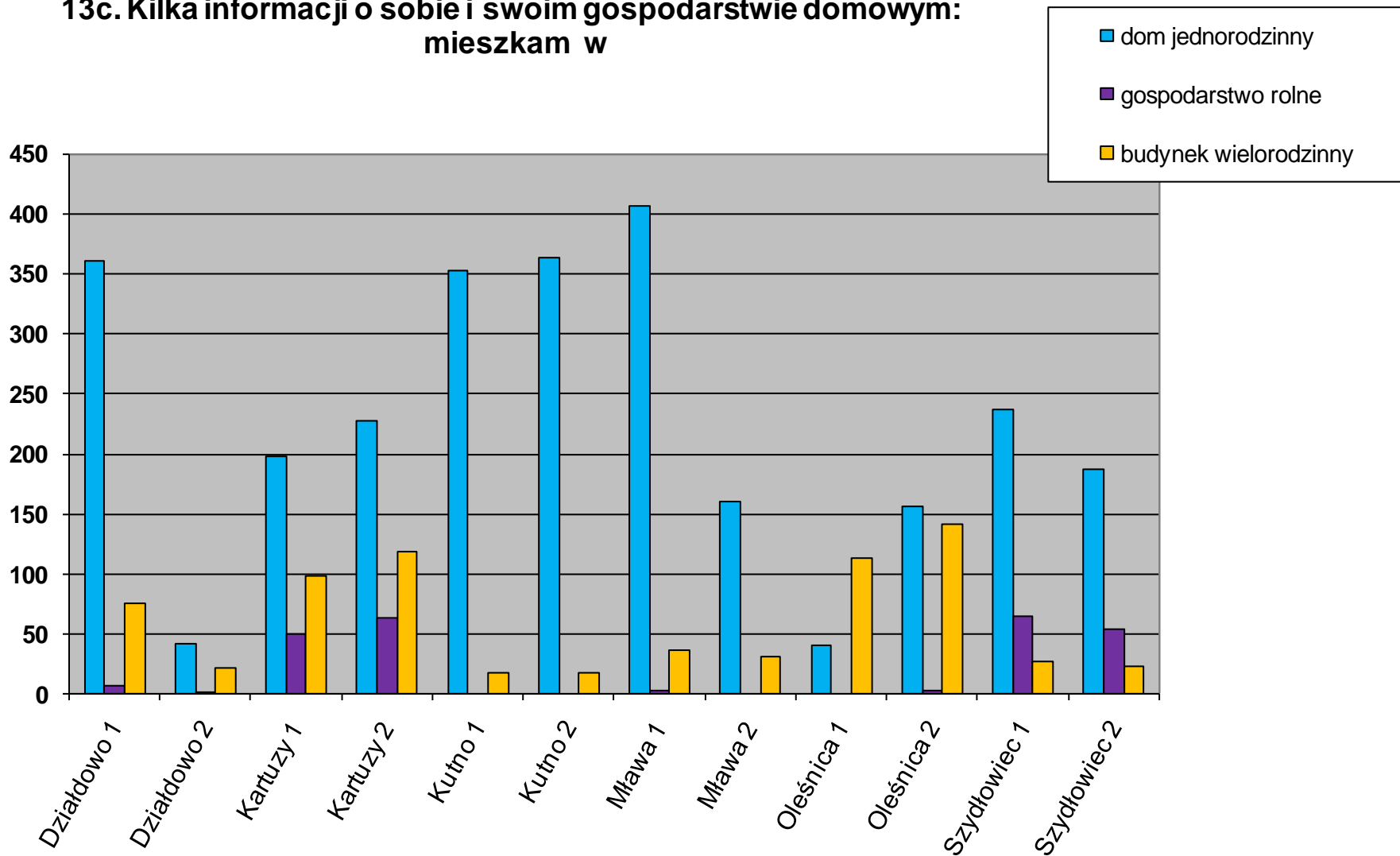
13a. Kilka informacji o sobie i swoim gospodarstwie domowym wiek



13b. Kilka informacji o sobie i swoim gospodarstwie domowym: wykształcenie



13c. Kilka informacji o sobie i swoim gospodarstwie domowym: mieszkam w



13d. Kilka informacji o sobie i swoim gospodarstwie domowym: liczba osób mieszkających w moim gospodarstwie domowym

