

Załącznik Nr 9
do Zarządzenia Nr 10/2010
Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora
Inspekcji Handlowej w Gdańsku
z dnia 31.12.2010 r.

Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku prowadzi prace nad oceną funkcjonowania tut. Wydziału Ochrony Konsumentów. Dlatego zwracamy się z prośbą o informacje dotyczące własnych doświadczeń oraz opinii na ten temat.

Prosimy więc Panią/Pana o wypełnienie niniejszej ankiety zaznaczając puste pola [X]. Jest ona anonimowa, czyli wyniki będą analizowane wyłącznie w zestawieniach statystycznych. W ten sposób staraliśmy się stworzyć warunki do szczerych i wyczerpujących odpowiedzi, na których nam bardzo zależy.

Ankieta dotycząca funkcjonowania Wydziału Ochrony Konsumentów w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku

I. Charakterystyka osoby wypełniającej ankietę:

- Konsument
- Przedsiębiorca

1. Płeć:

- Kobieta
- Mężczyzna

2. Przedział wieku:

- 18 – 25 lat
- 26 – 35 lat
- 36 – 45 lat
- 46 – 55 lat
- powyżej

3. Wykształcenie:

- podstawowe
- zawodowe
- średnie
- wyższe licencjackie
- wyższe magisterskie
- inne – jakie?.....

4. Zawód/zajęcie:

- student
- pracownik fizyczny
- pracownik usług i handlu
- pracownik biurowy/urzędnik
- specjalista/wolny zawód
- właściciel/przedsiębiorca
- pracownik naukowy/nauczyciel
- kierownik/menadżer
- zarząd/dyrektor
- emeryt/rencista
- inny (jaki?).....

5. Miejsce zamieszkania:

- wieś
- miasto liczące do 10 tys mieszkańców
- miasto liczące od 10 tys do 50 tys mieszkańców
- miasto liczące od 50 tys do 100 tys mieszkańców
- miasto powyżej 100 tys mieszkańców

II. Informacje dotyczące funkcjonowania Wydziału Ochrony Konsumentów (OK):

1. Łatwość skomunikowania się (np. dodzwonienia) z Wydziałem OK:

- znacznie powyżej oczekiwań
- powyżej oczekiwań
- na poziomie oczekiwań
- poniżej oczekiwań
- znacznie poniżej oczekiwań

2. Dostępność formularzy:

- znacznie powyżej oczekiwań
- powyżej oczekiwań
- na poziomie oczekiwań
- poniżej oczekiwań
- znacznie poniżej oczekiwań
- nie korzystałem/am

3. Ocena terminowości załatwianej sprawy:

- znacznie powyżej oczekiwań
- powyżej oczekiwań
- na poziomie oczekiwań
- poniżej oczekiwań
- znacznie poniżej oczekiwań

4. Jakość informacji, porad i instruktaży udzielonych na miejscu:

-] znacznie powyżej oczekiwań
-] powyżej oczekiwań
-] na poziomie oczekiwań
-] poniżej oczekiwań
-] znacznie poniżej oczekiwań
-] nie korzystałem/am

5. Jakość informacji, porad i instruktaży udzielonych drogą telefoniczną:

-] znacznie powyżej oczekiwań
-] powyżej oczekiwań
-] na poziomie oczekiwań
-] poniżej oczekiwań
-] znacznie poniżej oczekiwań
-] nie korzystałem/am

6. Jakość informacji, porad i instruktaży udzielonych drogą internetową:

-] znacznie powyżej oczekiwań
-] powyżej oczekiwań
-] na poziomie oczekiwań
-] poniżej oczekiwań
-] znacznie poniżej oczekiwań
-] nie korzystałem/am

7. Łatwość pozyskania informacji na stronie internetowej urzędu:

-] znacznie powyżej oczekiwań
-] powyżej oczekiwań
-] na poziomie oczekiwań
-] poniżej oczekiwań
-] znacznie poniżej oczekiwań
-] nie korzystałem/am

8. Oznakowanie pomieszczeń/czytelność tablic informacyjnych w urzędzie:

-] znacznie powyżej oczekiwań
-] powyżej oczekiwań
-] na poziomie oczekiwań
-] poniżej oczekiwań
-] znacznie poniżej oczekiwań
-] nie korzystałem/am

9. Stosunek do klienta/kultura osobista:

-] znacznie powyżej oczekiwań
-] powyżej oczekiwań
-] na poziomie oczekiwań
-] poniżej oczekiwań
-] znacznie poniżej oczekiwań
-] nie mam zdania

Uwagi:.....
.....
.....

III. Pozostałe informacje.

1. O możliwości załatwienia sprawy w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku dowiedziałem/am się:

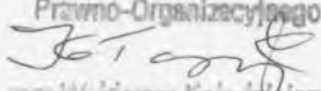
-] z mediów (których?)] telewizji,] radia,] prasy,
] internetu,] innych.....
-] od osoby, która załatwiała tam sprawę
-] w inny sposób – jaki?.....

2. Wartość przedmiotu sporu sprawy:

-] do 100 zł
-] do 500 zł
-] do 1000 zł
-] do 5000 zł
-] powyżej – wpisz kwotę.....
-] nie wiem

W imieniu pracowników tutaj Inspektoratu i swoim własnym dziękuję, że zechcieli Państwo poświęcić swój czas na wypełnienie ankiety.

Z wyrazami szacunku
Pomorski Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej
w Gdańsku

Naczelnik Wydziału
Prawno-Organizacyjnego

mgr Waldemar Kosiński

W. z. POMORSKIEGO WOJEWÓDZKIEGO
INSPEKTORA INSPEKCJI HANDLOWEJ

Elżbieta Lobacz
ZASTĘPCA WOJEWÓDZKIEGO INSPEKTORA
INSPEKCJI HANDLOWEJ