



WARSZAWSKA SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA

„OCHOTA”

02 – 119 WARSZAWA, ul. PRUSZKOWSKA 17

Rejestracja: Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
Numer KRS: 0000005346

TELEFONY:

Sekretariat : 823 22 24, 822 00 56
Fax: 822 86 21

Dział Techn.-Eksploatacyjny: 572 89 30 do 32

Dział Członkowsko-Lokalowy: 823 61 58

Dział Księgowości: 572 89 18

Dział Finansowy: 823 56 08

www.wsmochota.com.pl
sekretariat@wsmochota.home.pl

KONTO BANKOWE:

PKO BP S.A. XV O/W-wa

Nr 65 1020 1156 0000 7902 0006 5920

NIP 525 -000-67-79

REGON 000491794

Ankieta dotycząca badania wymagań i poziomu zadowolenia Członków z usług świadczonych przez WSM „Ochota”

W celu właściwej realizacji zadań oraz dla zapewnienia osiągnięcia nadrzędnego celu, jakim jest zaspokajanie potrzeb i spełnianie oczekiwań Członków, zwracamy się po raz drugi z uprzejmą prośbą o wypełnienie ankiety i udzielenie możliwie precyzyjnych odpowiedzi na zamieszczone pytania.

Państwa opinie, uwagi i wnioski pozwolą na usprawnienie świadczonej działalności, a jednocześnie wystawiona ocena będzie sygnałem, które obszary naszej pracy wymagają większej staranności i fachowości, aby eliminować tam, gdzie to jest możliwe, przyczyny niezadowolenia.

Ankieta dotyczy 3 obszarów działania Spółdzielni: utrzymania czystości, gospodarki konserwacyjno-remontowej oraz spraw ogólnych.

Wyniki ankiety zaprezentujemy w corocznej „Informacji dla członków”, a także na stronie www.wsmochota.com.pl

Ankieta przeprowadzona jest anonimowo. Wypełnioną ankietę prosimy o przekazanie w terminie do 28 lutego 2018 roku do naszych lokali:

Administracja Osiedla Jadwisin	Korotyńskiego 23 pok. 36
Administracja Osiedla Jadwisin	Al. Krakowska 268 lok. 1
Administracja Osiedla Gorlicka	Gorlicka 1 pok. 12
Administracja Osiedla Gorlicka	Żwirki i Wigury 3a
Biuro Spółdzielni WSM „Ochota”	Pruszkowska 17 pok. 211

bądź na naszą skrzynkę e-mail sekretariat@wsmochota.home.pl

Dziękujemy za poświęcony czas

Warszawa, 25.01.2018 r.

Zarząd WSM „Ochota”

INFORMACJE OGÓLNE

1. Czy w ostatnim roku załatwiał(a) Pani/Pan sprawę w Spółdzielni? Tak Nie
2. Sprawa dotyczyła wyodrębnienia lokalu/sprzedazy/darowizny **można zaznaczyć kilka*
 rozliczenia kosztów/opłat mieszkaniowych zgłoszenia usterki/awarii
 skargi/interwencji na działalność Spółdzielni inne.....

3. Czas oczekiwania na przyjęcie przy kontakcie bezpośrednim:
 0-5 minut 5-15 minut 15-30 minut powyżej 30 minut
4. Czy były trudności z uzyskaniem informacji drogą telefoniczną Tak Nie
 telefon był zajęty nikt nie odbierał telefonu rozmowę połączono do niewłaściwej osoby
5. Czas udzielenia odpowiedzi na piśmie:
 do 7 dni do 2 tygodni 2-4 tygodni powyżej 4 tygodni * nie udzielono**
** w przypadku wyboru prosimy o wskazanie sprawy, której pismo dotyczyło.....*
*** w przypadku wyboru prosimy o wskazanie sprawy, której pismo dotyczyło.....*

6. Sprawa załatwiana bezpośrednio lub przez telefon. Proszę ocenić stopień zadowolenia

	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle
uprzejmość i życzliwość pracownika					
niezbędna wiedza i informacje					
pracownik z właściwą starannością rozpatrzył problem					
Odpowiedź na piśmie była wyczerpująca, sformułowana w sposób jasny i czytelny					

7. Czy korzysta Pani/Pan z zakładki **e-BOK** (elektroniczne biuro obsługi klienta)

- Tak Nie Nie wiem o takiej możliwości Wiem, ale nie korzystam

8. Jak Pani/Pan ocenia działalność Spółdzielni w okresie mijającego roku w stosunku do poprzedniego

- zdecydowanie lepsza lepsza bez zmian gorsza zdecydowanie gorsza

9. Czy brał(a) Pani/Pan udział w Walnym Zgromadzeniu w roku 2017 Tak Nie

10. Proszę ocenić działalność organów Spółdzielni:.

	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle
Rada Nadzorcza					
Zarząd					
Rada Osiedla					

Jeżeli zaznaczono **Źle lub Bardzo źle** proszę opisać.....

GOSPODARKA KONSERWACYJNO-REMONTOWA

1. Czy były wykonywane w Pani/Pana budynku w roku 2017 przez Spółdzielnię prace remontowe

- Tak Nie Jeżeli **TAK** proszę wymienić:

- remont elewacji remont klatki schodowej wymiana instalacji wod-kan, ciepłej
 wymiana dźwigów remont pokrycia dachu, naprawa kominów
 inne..... **można zaznaczyć kilka*

2. Ocena postawy pracowników wykonywujących powyższe prace (zaznacz jedną ocenę)

	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle
fachowość i podejście (praca wykonywana sprawnie, szybko, czystość)					
kultura i zachowanie					
termin wykonania (umówiono wcześniej, był dotrzymany)					

3. Ocena organizacji prac remontowych przez Spółdzielnię

- powiadomienie o rozpoczęciu prac było dobre zadowolające nie było

4. Jak ocenia Pan/i stan i wygląd chodników, przejść, ulic w swoim osiedlu (zaznacz jedną ocenę)

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle

Jeżeli zaznaczono **Źle lub Bardzo źle** proszę opisać.....

5. Czy zgłaszane usterki, awarie są usuwane terminowo i skutecznie Tak Nie

uwagi.....

6. Jak Pan/i ocenia utrzymanie terenów zielonych (zaznacz jedną ocenę)

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle

Jeżeli zaznaczono **Źle lub Bardzo źle** proszę opisać.....

UTRZYMANIE CZYSTOŚCI

1. Jak ocenia Pan/i jakość utrzymania porządku w obrębie Pana/i budynku

	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle
klatka schodowa					
tereny zielone					
altanki śmietnikowe/zsypy					
chodniki, ulice					

2. Jeżeli ma Pan/i uwagi do jakości utrzymania porządku, proszę wpisać poniżej

.....

3. Czy o porządek i utrzymanie czystości dba dozorca firma zewnętrzna

4. Jeżeli ma Pan/i uwagi dotyczące pracy osób sprzątających, proszę wpisać poniżej

.....

5. Jak ocenia Pan/i współpracę z administratorem, kierownikiem, służbami technicznymi – pracownikami Osiedla (zaznacz jedną ocenę)

	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle
dostępność pracowników administracji (godziny otwarcia, kontakt telefoniczny)					
wiedza i kompetencje (fachowość, znajomość zagadnień merytorycznych)					
poziom obsługi (życzliwość, uprzejmość,					

komunikatywność, pomoc					
czas reakcji i sposób realizacji zgłaszanego problemu)					
łatwość współpracy (elastyczność, realizacja nietypowych spraw, kultura osobista)					
zaangażowanie i pomoc w rozwiązywaniu powstałych problemów					
informacja (dotycząca usług, praw i obowiązków, wyjaśnienie procedur)					

INFORMACJE DODATKOWE

- Forma własności lokatorskie własnościowe odrębna własność inne
 Członkostwo w Spółdzielni Tak Nie
 Okres zamieszkiwania do 5 lat 6-10 lat 11-20 lat powyżej 20 lat
 Miejsce zamieszkania Os. Gorlicka Os. Jadwisin