



**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 REGON: 000491794 NIP: 525 –000-67-79

TELEFONY :

Sekretariat : 22 5728908
sekretariat@wsmochota.com.pl
www.wsmochota.com.pl

Dział Księgowości: 22 5728904
Dział remontów i eksploatacji: 22 5728932
Dział Członkowsko-Mieszkaniowy: 22 5728905; 22 5728907

PKO BP S.A. XV O/W-wa
Nr 65 1020 1156 0000 7902 0006 5920

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 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 31 stycznia 2017 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, 09.01.2017 r.

Zarząd WSM „Ochota”

INFORMACJE OGÓLNE

1. Czy i jak w ostatnim roku załatwiał(a) Pani/Pan sprawę w Spółdzielni?

Tak Nie

bezpośrednio telefonicznie pisemnie **można zaznaczyć kilka*

2. Sprawa dotyczyła wyodrębnienia lokalu/sprzedaży/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 pisma, którego dotyczy.....

** w przypadku wyboru prosimy o wskazanie pisma, którego dotyczy.....

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 był(a) Pani/Pan na stronie www.wsmochota.com.pl Tak Nie Nie korzystam z internetu
 jeżeli TAK to prosimy ocenić

	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle
wygląd					
funkcjonalność					
czytelność i przydatność informacji					

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

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

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

zdecydowanie lepsza lepsza bez zmian gorsza zdecydowanie gorsza

10. Ocena działalności organów Spółdzielni (Rada Nadzorcza, Zarząd, Rada Osiedla)

10.1 Czy brał(a) Pani/Pan udział w Walnym Zgromadzeniu w roku 2016 Tak Nie

10.2 Czy zna Pani/Pan członków Rady Nadzorczej Tak Nie

10.3 Czy zna Pani/Pan członków Zarządu Tak Nie

10.4 Czy zna Pani/Pan członków Rady Osiedla Tak Nie

10.5 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 latach 2012-2016 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 wykonywających 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 zadowalające nie było

4. Jak ocenia Pan/i stan i wygląd budynków w swoim osiedlu (zaznacz jedną ocenę)

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle

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

5. 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.....

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

uwagi.....

7. 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 na terenie Państwa 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. Jak ocenia Pan/i osoby sprząające Państwa budynek (zaznacz jedną ocenę)

	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle
kultura osobista (uprzejmość, życzliwość, chęć udzielenia pomocy)					
komunikatywność					
dokładność i sumienność					
częstotliwość wykonywania zadań w zakresie sprzątania					
ogólna jakość pracy					

5. Jeżeli ma Pan/i uwagi dotyczące pracy osób sprząających, proszę wpisać poniżej

.....

6. 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