Załącznik nr 3 do Regulaminu Organizacyjnego Biura
Stowarzyszenia Zielona Dolina Odry i Warty

ANKIETA MONITORUJĄCA JAKOŚĆ UDZIELANEGO DORADZTWA

1. Proszę ocenić poziom Pani/Pana zadowolenia/niezadowolenia z Stowarzyszenia Zielona Dolina Odry i Warty w skali od 1 do 5 w zakresie poszczególnych wyznaczników jej wartości.

Wyznaczniki wartości oferty Stowarzyszenia Zielona Dolina Odry i Warty	**Ocena**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
	Bardzo niska	Niska	Średnia	Wysoka	Bardzo wysoka
Uprzejmość obsługi beneficjenta	○	○	○	○	○
Szybkość obsługi beneficjenta	○	○	○	○	○
Wiedza posiadana przez pracowników obsługujących	○	○	○	○	○
Udzielanie wyczerpujących odpowiedzi na zadawane pytania	○	○	○	○	○
Pomoc w doborze właściwego rozwiązania	○	○	○	○	○
Zaangażowanie pracowników biura LGD	○	○	○	○	○
Gotowość do rozwiązania problemu beneficjenta	○	○	○	○	○
Sposób reagowania na niezadowolenie beneficjenta	○	○	○	○	○
Dostęp do informacji (czytelność strony internetowej, dostęp telefoniczny)	○	○	○	○	○

Metryczka (proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź)

1. Płeć	**2. Wiek**
○ kobieta ○ mężczyzna	○ 18-25 ● 25-40 ○ 41-60 ○ powyżej 60 lat

Metoda oceny efektywności świadczonego doradztwa:

Ocena efektywności doradztwa dokonywana jest dzięki otrzymaniu od klienta doradcy informacji zwrotnej na temat świadczonej usługi. Informacja ta przekazywana jest w formie anonimowej ankiety, której wzór stanowi załącznik nr 3 do regulaminu pracy biura LGD.

Kroki zbierania i analizy danych:
1. Ankietę należy podać klientowi biura bezpośrednio po zakończeniu udzielania wsparcia.
2. Klient powinien mieć przestrzeń do swobodnego wyrażenia swojej opinii – żaden pracownik biura, a tym bardziej osoba udzielająca doradztwa nie może w tym czasie znajdować się tuż obok wypełniającego ankietę i zaglądać do udzielanych odpowiedzi.
3. Klient musi mieć poczucie anonimowości wypełnionej ankiety, wobec tego oprócz ankiety powinien otrzymać białą kopertę, do której włoży wypełnioną ankietę i ją zamknie, a następnie wrzuci do urny znajdującej się w biurze LGD.
4. Raz na kwartał pracownik biura odpowiedzialny za monitoring opróżnia urnę z ankietami i spisuje do arkusza wyniki każdej z nich.
5. Zbiorcze zestawienie odpowiedzi stanowi podstawę do oceny efektywności świadczonego doradztwa.