



ANKIETA BADAJĄCA SATYSFAKCJĘ KLIENTÓW URZĘDU MIASTA I GMINY W NOWEJ SŁUPI

Szanowni Państwo,

uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety badającej satysfakcję klientów w Urzędzie Miasta i Gminy w Nowej Słupi. Państwa opinie posłużą do ulepszenia usług świadczonych przez Naszą jednostkę. Ankieta jest anonimowa. Wypełnione ankiety prosimy składać do urny w Sekretariacie Urzędu do dnia 31 lipca 2024 r.

1. Jak ocenia Pani/Pan (należy zaznaczyć tylko jedną odpowiedź w każdym podpunkcie – a, b, c, d, e i f):

	<i>Bardzo wysoko</i>	<i>Wysoko</i>	<i>Średnio</i>	<i>Nisko</i>	<i>Bardzo nisko</i>
a) Warunki lokalowe Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Godziny pracy Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Dostępność dla osób niepełnosprawnych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Organizację obsługi klientów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Możliwości elektronicznego załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Stronę internetową Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Jak ocenia Pani/Pan funkcjonalność umieszczonych w budynku Urzędu tablic informacyjnych i oznaczeń poszczególnych pomieszczeń? (należy zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)

- oznakowanie jest czytelne i bardzo pomocne
- oznakowanie jest pomocne ale wymaga drobnych korekt
- oznakowanie jest czytelne jedynie w hali głównej/przy wejściu do Urzędu
- oznakowanie jest niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Urzędzie
- nie mam zdania

3. Jak ocenia Pani/Pan działanie Biura Obsługi Interesanta/Sekretariat (należy zaznaczyć tylko jedną odpowiedź):

- bardzo dobrze, uzyskałem pełną informację i pomoc
- dobrze, uzyskałem informację
- średnio, uzyskałem jedynie połowiczą informację
- źle, nie uzyskałem pożądanej informacji
- nie korzystałem z pomocy Sekretariatu

4. Jak ocenia Pani/Pan pracownika obsługującego Pana/Pani sprawę pod kątem (należy zaznaczyć tylko jedną odpowiedź w każdym podpunkcie – a, b, c, d):

	<i>Bardzo wysoko</i>	<i>Wysoko</i>	<i>Średnio</i>	<i>Nisko</i>	<i>Bardzo nisko</i>
a) Uprzejmości i kultury obsługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Wiedzy i kompetencji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Komunikatywności	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Udzielania informacji i pomocy przy wypełnianiu dokumentów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Jak ocenia Pani/Pan działanie Urzędu w zakresie (należy zaznaczyć tylko jedną odpowiedź w każdym podpunkcie – a, b, c):

	<i>Bardzo wysoko</i>	<i>Wysoko</i>	<i>Średnio</i>	<i>Nisko</i>	<i>Bardzo nisko</i>
a) Uzyskiwania rzetelnych informacji/rozpatrzenia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Terminowości rozpatrywania spraw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan swoje zadowolenie z obsługi w Urzędzie? (należy zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)

- jestem bardzo zadowolona/y
- jestem zadowolona/y
- jestem średnio zadowolona/y
- jestem niezadowolona/y
- jestem bardzo niezadowolona/y

7. Czym w szczególności kieruje się Pani/Pan przy ocenie jakości obsługi w Urzędzie ? (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

- uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników
- wiedzą i kompetencjami urzędników
- komunikatywnością urzędników
- uzyskaniem rzetelnej informacji/instrukcji
- dostępnością wniosków, formularzy
- terminowością rozpatrywania spraw urzędowych

8. Czy według Pani/Pana należałoby coś zmienić w organizacji Urzędu w celu usprawnienia obsługi interesantów? Jeśli tak to prosimy o podzielenie się opinią poniżej

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Metryczka (*właściwe podkreślić*):

Płeć: kobieta/mężczyzna

Status klienta: klient indywidualny/przedstawiciel firmy/członek organizacji pozarządowej/przedstawiciel administracji publicznej/inne

Przedział wiekowy: 18-25 / 26-45 / 46-55 / 55 i więcej

Cel wizyty

Referat/Stanowisko obsługujące Panią/Pana podczas wizyty: