



ANONIMOWA ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU

Szanowni Klienci!

Zebrane opinie pozwolą poprawić jakość świadczonych usług przez nasze Urzędy.

Wstaw X w odpowiednią kratkę:

Wybierz oceniany Urząd:



Urząd Miasta
Chełmna



Urząd Miejski w
Świeciu



Urząd Gminy
Unisław



Urząd Gminy w
Papowie Biskupim

Moja ostatnia wizyta w Urzędzie dotyczyła spraw:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ewidencji ludności i dowodu osobistego | <input type="checkbox"/> zagospodarowania przestrzennego |
| <input type="checkbox"/> podatkowych i opłat lokalnych | <input type="checkbox"/> rolnictwa i ochrony środowiska |
| <input type="checkbox"/> działalności gospodarczej | <input type="checkbox"/> gospodarki nieruchomościami |
| <input type="checkbox"/> zasiłków i stypendiów | <input type="checkbox"/> gospodarki komunalnej |
| <input type="checkbox"/> Urzędu Stanu Cywilnego | <input type="checkbox"/> mieszkaniowych |
| <input type="checkbox"/> innej – podaj jakiej: | |

Wstaw X w odpowiednią kratkę w zależności jak bardzo zgadzasz się z poniższymi twierdzeniami:

1 zdecydowanie nie **2** raczej nie **3** trudno powiedzieć **4** raczej tak **5** zdecydowanie tak

Część I – OCEŃ JAKOŚĆ OGÓLNA PODCZAS POPRZEDNIO ZAŁATWIANYCH SPRAW

OGÓLNA OCENA URZĘDU	1	2	3	4	5
Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z jakości świadczonych usług przez nasz Urząd ?					

Część II – METRYKA KLIENTA I DATA WYPEŁNIENIA ANKIETY

Płeć:	<input type="checkbox"/> mężczyzna <input type="checkbox"/> kobieta	Wykształcenie:	<input type="checkbox"/> podstawowe, gimnazjalne, niższe	Status zawodowy:	<input type="checkbox"/> uczeń, student
Wiek:	<input type="checkbox"/> poniżej 30 lat <input type="checkbox"/> od 30 do 45 lat <input type="checkbox"/> powyżej 45 lat		<input type="checkbox"/> pomaturalne, ponadgimnazjalne		<input type="checkbox"/> pracujący
			<input type="checkbox"/> wyższe		<input type="checkbox"/> nie pracujący, emeryt, rencista

- VERTE -



Wstaw X w odpowiednią kratkę w zależności jak bardzo zgadzasz się z poniższymi twierdzeniami:

1 zdecydowanie nie 2 raczej nie 3 trudno powiedzieć 4 raczej tak 5 zdecydowanie tak

Część III – OCENIAJĄC JAKOŚĆ OBSŁUGI PODCZAS OSTATNIO ZAŁATWIANEJ SPRAWY

1. WIZERUNEK URZĘDU	1	2	3	4	5
1.1. Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane					
1.2. Oznakowanie Urzędu jest czytelne					
1.3. Druki i formularze są dostępne i czytelne					
1.4. Oceń na ile ważny jest dla Ciebie wizerunek Urzędu?					
2. INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA	1	2	3	4	5
2.1. W Urzędzie jestem indywidualnie traktowany					
2.2. Urząd jest otwarty w dogodnych dla mnie godzinach					
2.3. Strona internetowa jest przejrzysta i pomocna w załatwianiu spraw					
2.4. Oceń na ile ważne jest dla Ciebie indywidualne podejście do klienta?					
3. TERMINOWOŚĆ ZAŁATWIANEJ SPRAWY	1	2	3	4	5
3.1. Urzędnicy dokładali wszelkich starań, aby załatwić sprawę szybko					
3.2. Urzędnicy informowali mnie o terminie realizacji usługi					
3.3. Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń					
3.4. Oceń na ile ważna jest terminowość załatwianej sprawy?					
4. KOMPETENCJE URZĘDNIKÓW	1	2	3	4	5
4.1. Urzędnicy posiadają niezbędną wiedzę merytoryczną					
4.2. Urzędnicy posiadają odpowiednie umiejętności praktyczne					
4.3. Urzędnicy wyrażają się w sposób dla mnie zrozumiały					
4.4. Oceń na ile ważne są dla Ciebie kompetencje Urzędników?					
5. RZETELNOŚĆ OBSŁUGI	1	2	3	4	5
5.1. Urzędnicy świadczyli usługę z dużą starannością					
5.2. Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta					
5.3. Załatwienie mojej sprawy jest zgodne z przepisami					
5.4. Oceń na ile ważna jest dla Ciebie rzetelność obsługi?					

Część IV – „SKRZYNIKA POMYSŁÓW”

Co zdaniem Pana/Pani można by udoskonalić w funkcjonowaniu ocenianego Urzędu?

Moim zdaniem, można by

Data wypełnienia ankiety:

Miesiąc:

<input type="checkbox"/> I	<input type="checkbox"/> II	<input type="checkbox"/> III	<input type="checkbox"/> IV	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> VI
<input type="checkbox"/> VII	<input type="checkbox"/> VIII	<input type="checkbox"/> IX	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> XI	<input type="checkbox"/> XII

 Rok:

<input type="checkbox"/> 2012	<input type="checkbox"/> 2013	<input type="checkbox"/> 2014
<input type="checkbox"/> 2015	<input type="checkbox"/> 2016	<input type="checkbox"/> 2017