

ANKIETA OCENIAJĄCA SATYSFAKCJĘ KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO

Szanowni Państwo,

Zwracam się do Państwa z prośbą o ocenę swojego zadowolenia z korzystania z usług Urzędu Gminy w Wyrach. Bardzo zależy mi na poznaniu Państwa opinii, a wnioski wyciągnięte z badania pozwolą na podwyższenie standardu usług świadczonych przez Urząd. Ankieta jest anonimowa.

Barbara Prasol
Wójt Gminy Wiry

1. Jak często korzysta Pani/Pan z usług Urzędu?

☐ co najmniej raz w miesiącu ☐ kilka razy w roku ☐ pierwszy raz

2. Jaki był powód wizyty Pani/Pana w Urzędzie?

☐ pobranie druków ☐ złożenie wniosku, zgłoszenia lub pisma ☐ uzupełnienie dokumentacji
☐ uzyskanie informacji ☐ inny (jaki?)

3. Czy bez problemu trafiła/trafił Pani/Pan do odpowiedniego pracownika?

☐ tak ☐ nie

4. W jakiej komórce organizacyjnej Urzędu załatwiała/załatwiał Pani/Pan sprawę?

.....

5. Proszę o ocenę naszej usługi ze względu na poniższe kryteria:

a) czas załatwienia sprawy

☐ krótki ☐ przeciętny ☐ długi ☐ bardzo długi

b) kompetencje i fachowość pracownika

☐ bardzo dobra ☐ dobra ☐ zadowalająca ☐ zła

c) uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta

☐ bardzo dobra ☐ dobra ☐ zadowalająca ☐ zła

d) czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

☐ krótki ☐ przeciętny ☐ długi ☐ bardzo długi

e) pomoc w wypełnianiu dokumentów

☐ bardzo dobra ☐ dobra ☐ zadowalająca ☐ zła ☐ nie korzystałam/em z pomocy

6. Czy załatwiła/załatwił Pani/Pan sprawę, z którą przyszła/przyszł do Urzędu?

☐ tak ☐ raczej tak ☐ nie

7. Czy sposób realizacji usług przez Urząd i stopień uzyskania informacji dotyczącej sprawy jest zgodny z Pani/Pana wymaganiami?

☐ tak ☐ raczej tak ☐ nie

8. Czy odpowiadają Pani/Panu godziny otwarcia urzędu?

☐ tak ☐ raczej tak ☐ nie ☐ inne (jakie?)

9. Czy widzi Pani/Pan potrzebę wcześniejszego telefonicznego/elektronicznego umawiania się na spotkanie w Urzędzie?

☐ tak ☐ raczej tak ☐ nie

10. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najwygodniejszy?

☐ osobisty ☐ telefoniczny ☐ listowny ☐ elektroniczny

11. Na jakie trudności napotkała Pani/Pan podczas załatwiania sprawy?

.....

.....

.....

12. Czy uważa Pani/Pan że Urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?

☐ tak ☐ raczej tak ☐ nie

13. Czy spodobało się Pani/Panu, miejsce załatwiania sprawy i jego oznakowanie?

☐ tak ☐ nie

14. Czy w załatwianiu danej sprawy korzystała Pani /Pan z kart opisu usług dostępnych na stronie internetowej?

☐ tak ☐ nie

15. Czy jest Pani/Pan zadowolona z usytuowania budynku Urzędu, możliwości parkowania i dojazdu do urzędu?

☐ tak ☐ raczej tak ☐ nie

16. W jaki sposób uzyskuje Pani/Pan informację o Urzędzie?

☐ informacja telefoniczna ☐ z tablic informacyjnych ☐ ze strony internetowej Urzędu

☐ inny (np. od znajomych, rodziny)

17. Jakie zmiany Pani/Pana zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości świadczonych usług w Urzędzie?

.....

.....

.....

Metryczka

Podane poniżej informacje pozwolą na lepszą analizę wyników ankiety.

Płeć:

- ☐ Kobieta
☐ Mężczyzna

Wiek

- ☐ do 25 lat
☐ 25-35 lat
☐ 35-55 lat
☐ 55-65 lat
☐ powyżej 65

Wykształcenie

- ☐ podstawowe
☐ zawodowe
☐ średnie
☐ wyższe

Status zawodowy

- ☐ uczeń/student
☐ pracujący
☐ niepracujący
☐ emeryt/rencista

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.