

## ANKIETA

Szanowni państwo, opinię naszych Interesantów o funkcjonowaniu Urzędu są bardzo ważnym źródłem informacji o zadowoleniu państwa z naszej pracy i posłużą do podnoszenia jej jakości. Uprzejmie proszę więc o uczestnictwo w ankiecie i udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania. Ankieta została opracowana w związku z wdrożeniem Systemu Zarządzania Jakością wg Normy ISO 9001-2008

Burmistrz Chełmka

**1. Płeć: ( wybraną odpowiedź podkreśl)**

Kobieta                      Mężczyzna

**2. Wiek**

18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56 -65 powyżej 60 lat

**3. Miejsce zamieszkania**

miasto, wieś

**4. Jak często przebywa Pan/Pani w Urzędzie w celu załatwienia spraw wymagających decyzji lub pośrednictwa Urzędu**

kilka razy w miesiącu, raz w miesiącu, kilka razy w roku, raz w roku, raz na kilka lat, w zależności od potrzeb

**5. Jak ocenia Pan/ Pani dostępność miejsc na parkingu obok budynku Urzędu?**

Bardzo dobra, dobra, wystarczająca, zła, bardzo zła, nie korzystam z parkingu

**6. Czy Pani/Pan zdaniem umieszczone w budynku Urzędu tablice i wywieszki informacyjne oraz oznakowanie pomieszczeń jest wystarczające?**

Tak ,

Nie ( dlaczego) .....

Nie mam zdania .....

**7. Jak ocenia Pan/Pani sposób i jakość udzielania informacji oraz realizowanych usług przez pracowników urzędu?**

Bardzo dobrze, dobrze, źle, nie mam zdania

**8. W którym wydziale urzędu załatwił/a Pan/Pani ostatnio swoje sprawy?**

.....

**9. Jak ocenia Pani/Pan jakość obsługi w tym wydziale?**

Bardzo dobrze, dobrze, przeciętnie, źle , bardzo źle

**10. Jak długo oczekiwał/a Pan/Pani na przyjęcie przez pracownika?**

Krócej niż 5 min, od 5-15 min, od 15-30 min powyżej 30 min

**11. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy:**

nie spotkałam się z trudnościami

nie uzyskałam żadnej informacji

zostałam skierowana do niewłaściwej osoby

poproszono mnie o kontakt telefoniczny

otrzymałam błędne informacje

inne

**12. Jak ocenia Pan/Pani jakość otrzymanej usługi**

uprzejmość i życzliwość      bardzo dobrze, dobrze, wystarczająco, źle, bardzo źle

Sprawna i szybka obsługa      bardzo dobrze, dobrze, wystarczająco, źle, bardzo źle

kompetencje i fachowość      bardzo dobrze, dobrze, wystarczająco, źle, bardzo źle

wyczerpująca informacja      bardzo dobrze, dobrze, wystarczająco, źle, bardzo źle

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

zmiana godzin pracy, zmiana sposobu informacji, poprawna terminowość załatwianych spraw, podniesienie poziomu wykształcenia pracowników, podniesienie kultury osobistej pracowników

**14. Czy prestiż i wizerunek urzędu uległ poprawie?**

Tak , nie

**15. Jakie zmiany wprowadziłaby Pani/Pa aby polepszyć jakość usług świadczonych przez urząd?**

.....