

Ankieta satysfakcji klienta z jakości obsługi

Szanowna Pani /Szanowny Panie!

Prosimy o wypełnienie poniższej anonimowej ankiety.

Wybraną odpowiedź prosimy zaznaczyć znakiem x.

Badanie ankietowe prowadzone jest w celu określenia poziomu jakości obsługi klienta.

1. W jakiej komórce załatwił/a Pan/i sprawę? (może być więcej niż 1 komórka)

- Burmistrz lub zastępca burmistrza
- Sekretarz miasta
- Skarbnik miasta
- Centrum Konsultacyjno-Informacyjne ds. Uzależnień (patologie i rozwiązywania problemów alkoholowych, narkomanii)
- Referat Organizacyjny I Promocji Miasta (sprawy obsługi prawnej, (sprawy turystyki i współpracy z organizacjami pozarządowymi, promocji miasta, współpracy z zagranicą)
- Referat Spraw Obywatelskich (sprawy dowodów osobistych, ewidencji ludności)
- Urząd Stanu Cywilnego
- Referat Gospodarki Nieruchomościami i Rolnictwa (sprawy nieruchomości, rolnictwa, geodezji)
- Referat Gospodarki, Infrastruktury, Przestrzeni i Ochrony Środowiska (ochrona środowiska, inwestycje, budownictwo, gospodarka komunalna, zamówienia publiczne, drogi, oświetlenie, gospodarka mieszkaniowa, dodatki mieszkaniowe, gospodarka przestrzenna)
- Referat Finansowy (wymiar podatków i opłat, kasa, działalność gospodarcza, windykacja)
- Samodzielne Stanowisko ds. Oświaty.

2. Jak często załatwia Pan/Pani sprawy w Urzędzie?

- Kilka razy w miesiącu
- Raz w miesiącu
- Kilka razy w roku
- Raz w roku
- Raz na kilka lat
- Jestem pierwszy raz.

3. Jak długo oczekiwał/a Pan/i w kolejce na przyjęcie przez pracownika?

- Krócej niż 5 minut
- Od 5 do 15 minut
- Od 15 do 30 minut
- Dłużej niż 30 minut.

4. Jak ocenia Pan/i jakość obsługi?

(proszę dokonać oceny od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę najgorszą, a 5 ocenę najlepszą)

| | | | | | |
|-------------------------------|----|----|----|----|----|
| Uprzejmość i życzliwość | 1□ | 2□ | 3□ | 4□ | 5□ |
| Sprawna i szybka obsługa | 1□ | 2□ | 3□ | 4□ | 5□ |
| Kompetencja i fachowość | 1□ | 2□ | 3□ | 4□ | 5□ |
| Wyczerpująca informacja | 1□ | 2□ | 3□ | 4□ | 5□ |
| Terminowość załatwienia spraw | 1□ | 2□ | 3□ | 4□ | 5□ |

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/i podczas załatwiania sprawy? (może być więcej niż 1 punkt, lecz nie więcej niż 3)

- Nie spotkałem/łam się z trudnościami
- Zostałem skierowany do niewłaściwej osoby
- Nie uzyskałem żadnych informacji
- Otrzymałem błędne informacje
- Poproszono mnie o kontakt w innym terminie
- Inne (jakie?).....

6. Czy Pana/i zdaniem umieszczone w budynku Urzędu tablice i wywieszki informacyjne oraz oznakowanie pomagają w poruszaniu się w Urzędzie?

- Tak
- Nie (dlaczego?).....

7. Skąd najczęściej czerpie Pan/i informacje na temat działalności Urzędu? (można zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)

- Lokalne media (prasa, telewizja)
- Ogłoszenia na tablicach informacyjnych w budynku Urzędu
- Strona internetowa Urzędu.

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Przekazane przez Panią/Pana opinie i uwagi są bardzo cenne, gdyż pomogą usprawnić i udoskonalić poziom obsługi w Urzędzie.