



ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W TOSZKU

Szanowni Państwo,

w Urzędzie Miejskim w Toszku staramy się o wysoką jakość obsługi. Jej najlepszą miarą jest dla nas ocena naszych Klientów. W związku z tym prosimy Państwa o wypełnienie ankiety, której wyniki pozwolą nam lepiej dopasować organizację pracy Urzędu do Państwa oczekiwań.



1. Jaką komórkę organizacyjną odwiedził Pan(i) podczas ostatniej wizyty w Urzędzie?

- ☐ Biuro Obsługi Interesanta
- ☐ Kasa
- ☐ Referat Urzędu Stanu Cywilnego, Spraw Obywatelskich i Bezpieczeństwa Publicznego
- ☐ Referat Podatków i Opłat Lokalnych
- ☐ Referat Organizacyjny
- ☐ Referat Gospodarki Nieruchomościami, Rolnictwa i Ochrony Środowiska
- ☐ Referat Księgowości Budżetowej
- ☐ Referat Inwestycji, Spraw Komunalnych i Planowania Przestrzennego
- ☐ Referat Zamówień Publicznych, Rozwoju i Promocji Gminy
- ☐ Biuro Rady Miejskiej w Toszku

☐
/ fakultatywnie proszę o podanie imienia i nazwiska obsługującego pracownika i numer pokoju/

2. Kiedy odwiedzał(a) Pan(i) Urząd?

- ☐ w tym tygodniu
- ☐ w ubiegłym tygodniu
- ☐ w tym miesiącu
- ☐ ponad miesiąc temu

3. W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) z obsługi w tym referacie?

- ☐ bardzo zadowolony(a) - 5
- ☐ raczej zadowolony(a) - 4
- ☐ częściowo zadowolony(a), częściowo niezadowolony(a) - 3
- ☐ raczej niezadowolony(a) - 2
- ☐ bardzo niezadowolony(a) - 1

4. Moja sprawa została załatwiona w tym referacie:

- ☐ pozytywnie
- ☐ negatywnie
- ☐ jest w trakcie rozpatrzenia

5. Podczas załatwiania sprawy:

- ☐ spotkałem(am) się z trudnościami
- ☐ wystąpiły przeszkody prawne
- ☐ wystąpiły braki formalne w złożonych dokumentach
- ☐ otrzymałem(am) błędne informacje
- ☐ nie uzyskałem(am) żadnych informacji

6. Jak Pan(i) ocenia następujące elementy związane z obsługą referatu?

Element obsługi	Bardzo dobrze	Dobrze	Zadawalająco	Źle	Bardzo źle
	5	4	3	2	1
Kompetencja, profesjonalizm					
Uprzejmość, życzliwość, kultura osobista					
Pomoc w wypełnianiu dokumentów, doradzenie Klientowi					
Uzyskanie pełnej informacji na temat sprawy					
Komunikatywność					
Wygląd i ubiór urzędnika					
Możliwość kontaktu telefonicznego z referatem					
Czas oczekiwania na przyjęcie					
Warunki lokalowe					

7. Które z poniższych elementów mają dla Pana(i) najważniejsze znaczenie przy korzystaniu z usług Urzędu? Proszę z poniższych opcji wybrać 2 najważniejsze:

- ☐ warunki lokalowe
- ☐ dostosowanie budynku do potrzeb Klientów (np. dla osób niepełnosprawnych)
- ☐ godziny otwarcia Urzędu
- ☐ wiedza, kompetencje pracowników
- ☐ zachowanie pracowników (np. uprzejmość, cierpliwość)
- ☐ szybkość rozpatrywania spraw
- ☐ zrozumiałość druków i informacji urzędowych

8. Czego przede wszystkim oczekuje Pan(i) od Urzędu? Proszę wymienić maksymalnie 2 oczekiwania lub propozycje zmiany?

- 1)
- 2)

.....
/imię i nazwisko Klienta/

**Ankiety anonimowe nie będą brane pod uwagę.
Bardzo dziękujemy za zaangażowanie i czas poświęcony na wypełnienie ankiety.**