

ANKIETA

Szanowni Państwo,

Uprzejmie zapraszamy do wzięcia udziału w badaniu satysfakcji interesantów Urzędu Miejskiego w Łochowie. Naszym celem jest zebranie informacji w zakresie zadowolenia klientów Urzędu i ich wykorzystanie do poprawy jakości świadczonych usług.

Ankieta jest anonimowa, a jej wypełnienie jest całkowicie dobrowolne i zajmuje ok 10 minut.

Data badania:			
Płeć: (proszę podkreślić lub otoczyć kółkiem): Kobieta Mężczyzna			
Wiek:			
Wykształcenie (proszę wybrać z poniższej listy, podkreślić lub otoczyć kółkiem):			
Podstawowe	Zawodowe	Średnie	Licencjat
Magister	Inżynier	Doktor	Inne.....

Załatwiana sprawa dotyczyła:
.....
Oceniany wydział Urzędu:

INSTRUKCJA:

Poniżej znajdują się stwierdzenia dotyczące **pracy Urzędu i jego pracowników**. Proszę zaznaczyć (**otoczyć kółkiem**), w jakim stopniu zgadza się Pan/i z poniższymi stwierdzeniami. Do każdego stwierdzenia należy ustosunkować się, zaznaczając jedną z pięciu możliwych cyfr obok każdego określenia według skali, gdzie 5 oznacza najwyższą ocenę a 1 najniższą.

Swoich ocen proszę dokonać w odniesieniu do ostatnio załatwianej sprawy.

1. System oznakowania wewnątrz budynku Urzędu jest przejrzysty.	5	4	3	2	1
2. Odszukanie właściwego wydziału nie sprawiło Panu/i trudności.	5	4	3	2	1
3. Strona internetowa Urzędu jest przejrzysta i czytelna.	5	4	3	2	1
4. Pomieszczenia w Urzędzie są uporządkowane.	5	4	3	2	1
5. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li się sprawnością działania.	5	4	3	2	1
6. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li się życzliwością w podejściu do Pana/i sprawy.	5	4	3	2	1
7. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li należyłą staranność w załatwieniu Pana/i sprawy.	5	4	3	2	1
8. Uzyskane informacje od pracownika/ów Urzędu były jasne i zrozumiałe.	5	4	3	2	1
9. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li się wysoką kulturą osobistą.	5	4	3	2	1
10. Pracownik/cy Urzędu zaangażował/li się w Pana/i sprawę.	5	4	3	2	1
11. Pracownik/cy Urzędu poświęcił/li odpowiednią ilość czasu na załatwienie Pana/i sprawy.	5	4	3	2	1
12. Pracownik/cy Urzędu udzielił/li pomocy w załatwieniu Pana/i sprawy.	5	4	3	2	1
13. Pracownik/cy Urzędu poinformował/li Pana/ą o terminie realizacji działania.	5	4	3	2	1
14. Pana/i sprawa została szybko załatwiona.	5	4	3	2	1
15. Pana/i sprawa została załatwiona skutecznie.	5	4	3	2	1
16. Pracownik/cy Urzędu realizują działania terminowo.	5	4	3	2	1

Poniżej znajdują się stwierdzenia dotyczące Pana/i **odczuć i ocen odnośnie pracy Urzędu i jego pracowników**. Proszę zaznaczyć (**otoczyć kółkiem**), w jakim stopniu zgadza się Pan/i z poniższymi stwierdzeniami. Do każdego stwierdzenia (ponownie jak poprzednio) należy ustosunkować się, zaznaczając jedną z pięciu możliwych cyfr obok każdego określenia, gdzie **5** oznacza ocenę najwyższą a **1** najniższą.

17. Informacje, które wcześniej posiadał/a Pan/i o Urzędzie potwierdziły się w rzeczywistości.	5	4	3	2	1
18. Pana/i oczekiwania dotyczące załatwienia sprawy zostały zrealizowane.	5	4	3	2	1
19. Jest Pan/i gotowy/a do wyrażania pozytywnej opinii o pracy Urzędu i jego pracowników.	5	4	3	2	1

Na zakończenie proszę odpowiedzieć na poniższe pytanie:

W jakim stopniu jest Pan/i ogólnie zadowolony/a z pracy Urzędu i jego pracowników. Proszę zakreślić odpowiednią twarz:



Czy ma Pan/i propozycje działań, które mogłyby usprawnić jakość świadczonych usług w Urzędzie lub inne uwagi nie uwzględnione w pytaniach 1-19?

Jeśli tak, proszę napisać jakie:

Wypełnioną ankietę proszę pozostawić / wrzucić do urny znajdującej się na parterze Urzędu Miejskiego w Łochowie przy Alei Pokoju 75 przed Biurem Obsługi Mieszkańca lub wysłać anonimowo na adres:

Urząd Miejski w Łochowie, Aleja Pokoju 79, 07-130 Łochów.

W razie jakichkolwiek pytań proszę kontaktować się z pracownikiem ds. promocji gminy tel. 25 64 37 814.

Bardzo dziękujemy za zaangażowanie i czas poświęcony na wypełnienie ankiety.