

Szanowna Pani!
Szanowny Panie!

Urząd Gminy w Walimiu pragnie doskonalić świadczenie usług. W tym celu została sporządzona niniejsza ankieta. Uprzejmie proszę o poświęcenie kilku chwil na jej wypełnienie. Uzyskane informacje, z pewnością przyczynią się do zwiększenia zadowolenia wszystkich, którzy korzystają z usług urzędu. Zaznaczam, że ankieta jest anonimowa, a każda informacja będzie bardzo ważna.

Wypełnioną ankietę proszę wrzucić do skrzynki znajdującej się w Biurze Obsługi Klienta.

Dziękuję za wypełnienie ankiety
Wójt Gminy Walim

Proszę wstawić znak „x” we właściwym polu odpowiedzi.

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

- ☐ a) kilka razy w miesiącu i częściej
- ☐ b) średnio raz na miesiąc
- ☐ c) raz na kilka miesięcy
- ☐ d) średnio raz w roku
- ☐ e) raz na kilka lat i rzadziej

2. Jaki był powód Pana/Pani wizyty w Urzędzie? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

- ☐ a) uzyskanie informacji, wyjaśnień
- ☐ b) odbiór dokumentu, decyzji
- ☐ c) złożenie informacji, wyjaśnień
- ☐ d) złożenie podania, wniosku
- ☐ e) złożenie skargi
- ☐ f) inne

3. Proszę powiedzieć, jak ważne dla Pana/Pani są następujące zagadnienia związane z obsługą klientów w Urzędzie? Proszę ocenić w skali od 1 do 5, gdzie 5 oznacza „bardzo ważne”, a 1 „zupełnie nieważne”.

[illegible]

4. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/-a z realizacji przez Urząd Gminy w Walimiu następujących zagadnień. Proszę ocenić w skali od 1 do 5, gdzie 5 oznacza „bardzo zadowolony”, a 1 „bardzo niezadowolony”.

	5 – bardzo zadowolony	4 - raczej zadowolony	3 – ani zadowolony, ani niezadowolony	2 - raczej niezadowolony	1 - bardzo niezadowolony	0 - nie wiem, trudno powiedzieć
a) warunki lokalowe urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) oznakowanie budynków i pomieszczeń urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) dostęp do informacji, formularzy, i ich czytelność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) kultura obsługi klienta, uprzejmość	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) kompetencje pracownika urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) przekazanie pełnej informacji i pomoc pracownika urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) terminowość załatwiania sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) możliwość załatwienia wszystkich spraw w jednym miejscu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Z jakimi problemami spotkał/-a się Pan/Pani podczas wizyty w Urzędzie? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

- ☐ a) skierowano mnie do niewłaściwego wydziału/ osoby
- ☐ b) nie uzyskałem/-am właściwej informacji
- ☐ c) trudności z odnalezieniem właściwego wydziału/osoby
- ☐ d) zbyt długi czas oczekiwania
- ☐ e) niewłaściwe godziny pracy urzędu
- ☐ f) poproszono mnie o kontakt w innym terminie
- ☐ g) nie spotkałem się z problemami

6. Jak długo oczekiwał/-a Pan/Pani na przyjęcie przez pracownika?

- ☐ a) w ogóle nie czekałem/-am
- ☐ b) krócej niż 5 minut
- ☐ c) od 5 do 15 minut
- ☐ d) ponad 15 do 30 minut
- ☐ e) ponad 30 minut
- ☐ f) w ogóle nie zostałem przyjęty/-a

7. Z jakimi pracownikami Urzędu miał/-a Pan/Pani dzisiaj kontakt? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

- ☐ a) pracownik informacji
- ☐ b) pracownik biura obsługi klienta
- ☐ c) pracownik wydający decyzje
- ☐ d) pracownik szczebla kierowniczego
- ☐ e) nie wiem/ trudno powiedzieć
- ☐ f) żadnym

8. Jaki sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pana/Pani najwygodniejszy?

- ☐ a) osobisty
- ☐ b) telefoniczny
- ☐ c) listowny
- ☐ d) internetowy

9. Z jakich źródeł czerpie Pan/Pani informacje dotyczące działalności Urzędu? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

- ☐ a) prasa
- ☐ b) radio
- ☐ c) telewizja
- ☐ d) strona internetowa urzędu
- ☐ e) tablice informacyjne urzędu
- ☐ f) wydawnictwa i ogłoszenia urzędu
- ☐ g) rodzina/ znajomi
- ☐ h) trudno powiedzieć.

10. Jak Pana/Pani zdaniem zmieniło się w ciągu ostatnich kilku lat funkcjonowanie Urzędu Gminy w Walimiu?

- ☐ a) zdecydowanie poprawiło się
- ☐ b) raczej poprawiło się
- ☐ c) nie zmieniło się
- ☐ d) raczej pogorszyło się
- ☐ e) zdecydowanie pogorszyło się
- ☐ f) trudno powiedzieć

11. Czy Pana/Pani zdaniem należy wprowadzić zmiany w funkcjonowaniu Urzędu Gminy w Walimiu?

- ☐ a) trzeba wiele zmienić
- ☐ b) trochę trzeba zmienić
- ☐ c) raczej nic nie trzeba zmieniać
- ☐ d) nic nie trzeba zmieniać
- ☐ e) trudno powiedzieć

12. Czy kiedykolwiek składał/-a Pan/Pani skargę na działania pracowników Urzędu Gminy w Walimiu?

- ☐ a) tak
- ☐ b) nie
- ☐ c) nie wiem/nie pamiętam

13. Pana/Pani płeć:

- ☐ a) kobieta
- ☐ b) mężczyzna

14. Pana/Pani wiek:

- ☐ a) 18 – 24
- ☐ b) 25 - 34
- ☐ c) 35 - 50
- ☐ d) pow. 50

15. Pana/Pani wykształcenie:

- ☐ a) podstawowe
- ☐ b) zawodowe
- ☐ c) średnie
- ☐ d) wyższe