

Załącznik Nr 2
do zarządzenia Nr 101/2013
Wójta Gminy Miasteczko Krajeńskie
z dnia 12 grudnia 2013 r.

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

Zwracamy się do Państwa z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Ankieta ma na celu zapoznanie się z Państwa poglądami na temat jakości pracy Urzędu. Wszelkie wnioski, uwagi i spostrzeżenia zostaną przeanalizowane i posłużą do dalszego doskonalenia usług świadczonych przez Urząd. Zapewniamy całkowitą poufność i anonimowość badania – odpowiedzi będą prezentowane jedynie w zbiorczych zestawieniach bez możliwości identyfikacji konkretnego respondenta.

1. Jak często korzysta Pan/Pani z usług oferowanych przez Urząd? (możliwość wyboru jednej odpowiedzi)

- ☐ Kilka razy w miesiącu
- ☐ Raz w miesiącu
- ☐ Kilka razy w roku
- ☐ Raz w roku
- ☐ Rzadziej niż raz w roku
- ☐ Korzystam z usług pierwszy raz

2. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy? (możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi)

- ☐ Nie spotkałem/am się z żadnymi trudnościami
- ☐ Zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby
- ☐ Otrzymałem/am błędne informacje
- ☐ Poproszono mnie o kontakt w innym terminie
- ☐ Nie zastałem/am pracownika
- ☐ Inne

3. W jaki sposób najczęściej uzyskuje Pan/ Pani informacje o procedurze załatwienia sprawy? (możliwość wyboru jednej odpowiedzi)

- ☐ Strona internetowa
- ☐ BIP – Biuletyn Informacji Publicznej
- ☐ Informacje uzyskane telefonicznie
- ☐ Informacje uzyskane osobiście
- ☐ Tablice ogłoszeń
- ☐ Inne

4. Czy godziny pracy urzędu są dostosowane do Pana/Pani potrzeb?

- ☐ Godziny pracy Urzędu są adekwatne do moich potrzeb
- ☐ Godziny pracy Urzędu powinny być wydłużone w dodatkowym dniu (proszę o podanie pożądaných godzin w dodatkowym dniu:.....)

5. Proszę zaznaczyć w skali od 1 do 5 w jakim stopniu ważne są dla Pana/ Pani wymienione poniżej aspekty oraz w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/a z tychże aspektów.

(1 oznacza najmniejszą ważność/satysfakcję, 5 oznacza największą ważność/satysfakcję)

Nr.	Aspekt	Jak ważny jest dany aspekt?	Satysfakcja (zadowolenie) z danego aspektu
5.1	Uprzejmość, kultura pracownika Urzędu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.2	Nastawienie pracownika do klienta	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.3	Kompetencja i fachowość pracownika Urzędu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.4	Wygląd pracownika	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.5	Terminowość załatwienia sprawy	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.6	Czas oczekiwania na obsługę	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.7	Czas i sprawność obsługi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.8	Dostęp do dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy i ich czytelność (BIP, Urząd)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.9	Zaoferowanie pomocy przy wypełnieniu formularzy	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.10	Warunki lokalowe obsługi klienta	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.11	Dostępność miejsc do siedzenia i miejsc, gdzie jest możliwość wypełnienia formularzy	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.12	Czytelność oznakowania wejścia do budynku i komórek organizacyjnych Urzędu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.13	Biuro Obsługi Klienta/ Sekretariat	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.14	Udogodnienia dla klientów	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5.15	Udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

6. Jakże ma Pan/Pani oczekiwania/uwagi dotyczące Urzędu i sposobu obsługi Klienta w Urzędzie?

Dziękujemy za wypełnienie ankiety

WOJT
mgr inż. Tadeusz Dąbrowski