|  |  |
| --- | --- |
|  | **Urząd Miejski w Dębnie ul. J. Piłsudskiego 5, 74-400 Dębno** |

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety pod kątem spełnienia Państwa oczekiwań w stosunku do realizacji zadań przez pracowników naszego Urzędu.

Państwa opinie pozwolą nam na podniesienie jakości świadczonych usług i stałe doskonalenie jakości Państwa obsługi. Ankiety prosimy wrzucić do urny w Biurze Obsługi Klienta.

Burmistrz Dębna

Grzegorz Kulbicki

**Ankieta do badania zadowolenia klientów Urzędu Miejskiego w Dębnie**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Jak często załatwia Pani/Pan sprawy w Urzędzie Miejskim:** | | | **Prosimy wstawić znak „X”  w odpowiednie pole** |
| 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/ła Pan/Pani podczas załatwiania sprawy?** | | | **Prosimy wstawić znak „X”  w odpowiednie pole**  (można wybrać więcej niż jednej odpowiedź) |
| Nie spotkałem się z żadnymi trudnościami | | |  |
| Zostałem skierowany do niewłaściwej osoby | | |  |
| Otrzymałem błędne informacje | | |  |
| Poproszono mnie o kontakt w innym terminie | | |  |
| Nie zastałem właściwej osoby | | |  |
| Inne: | |  | |
| **3. W jaki sposób najczęściej uzyskuje Pan/ Pani informacje o procedurze załatwienia sprawy?** | | | **Prosimy wstawić znak „X”  w odpowiednie pole** |
| Strona internetowa Urzędu (strona WWW, Facebook) | | |  |
| Strona internetowa BIP Urzędu | | |  |
| Informacje uzyskane telefonicznie w Urzędzie | | |  |
| Informacje uzyskane osobiście w Urzędzie | | |  |
| Informacje uzyskane od osób trzecich (rodzina, znajomi) | | |  |
| Akty prawne | | |  |
| Media (prasa, radio, inne strony internetowe) | | |  |
| **4.Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pani/Pana najdogodniejszy?** | | | **Prosimy wstawić znak „X”  w odpowiednie pole** |
| A | Osobisty | |  |
| B | Telefoniczny | |  |
| C | Listowy | |  |
| D | ePUAP | |  |
| E | Poczta elektroniczna (email) | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Wydział lub temat załatwianej sprawy lub numer pokoju**  (informacja o komórce, w której załatwiane były sprawy lub której dotyczy ocena będą bardzo pomocne | | ……………………………………………….. | | | | |
| **5. Ocena satysfakcji poszczególnych aspektów**  **wykonywania usług przez Urząd** | | (**1**-niska ocena - brak satysfakcji,  **5**-najwyższa ocena – bardzo dobra) | | | | |
| (Prosimy wstawić znak „**X**” w odpowiednie pole) | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A | Uprzejmość, kultura pracownika Urzędu |  |  |  |  |  |
| B | Kompetencja i fachowość pracownika Urzędu |  |  |  |  |  |
| C | Wygląd pracownika (estetyka ubioru) |  |  |  |  |  |
| D | Terminowość załatwienia sprawy |  |  |  |  |  |
| E | Czas oczekiwania na obsługę i sprawność obsługi |  |  |  |  |  |
| F | Dostęp do dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy (BIP, Urząd) |  |  |  |  |  |
| G | Czytelność druków, formularzy do wypełnienia |  |  |  |  |  |
| H | Pomoc pracownika przy wypełnianiu formularzy |  |  |  |  |  |
| I | Warunki lokalowe dla obsługi klienta  (dostępność, ergonomia, estetyka) |  |  |  |  |  |
| J | Czytelność strony internetowej Urzędu i BIP |  |  |  |  |  |
| K | Miejsca do siedzenia i miejsca, gdzie jest możliwe wypełnianie formularzy |  |  |  |  |  |
| L | Dogodność dla osób z ograniczeniami:  osób starszych, osób z niepełnosprawnościami, matek z dziećmi i innych. |  |  |  |  |  |
| M | Miejsca parkingowe |  |  |  |  |  |
| N | Czytelność oznakowania: wejścia do budynku, wnętrza i komórek organizacyjnych Urzędu |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **6. Jakie ma Pan/Pani oczekiwania lub uwagi w zakresie sposobu obsługi Klienta w naszym Urzędzie?** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Dziękuję bardzo za wypełnienie ankiety.