*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

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

Zostałem skierowany do niewłaściwej osoby

Otrzymałem błędne informacje

Poproszono mnie o kontakt w innym terminie

Nie zastałem właściwej osoby

Nie spotkałem się z żadnymi trudnościami

Inne, jakie? …………………………

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

Strona internetowa (strona WWW Urzędu, BIP)

Informacje uzyskane telefonicznie w Urzędzie

Informacje uzyskane osobiście w Urzędzie

Informacje uzyskane od osób trzecich (rodzina, znajomi)

Akty prawne

Media (Prasa, radio, telewizja lokalna)

1. **Proszę ustosunkować się do poniższych stwierdzeń odnośnie godzin pracy Urzędu: (możliwość wyboru jednej odpowiedzi)**

Godziny pracy Urzędu są adekwatne do moich potrzeb

Godziny pracy Urzędu powinny być wydłużone w dodatkowym dniu (proszę o podanie pożądanych godzin w dodatkowym dniu:………………………………….)

1. **Proszę zaznaczyć w skali od 1 do 5 jakim stopniu ważne są dla Pana/ Pani wymienione poniżej zagadnienia oraz w jakim stopniu jest Pan/Pani usatysfakcjonowana z tychże aspektów (1 oznacza najniższe oczekiwanie/najmniejszą satysfakcję, 5 oznacza najwyższe oczekiwanie/największą satysfakcję).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zagadnienie** | **Jak ważne jest dane zagadnienie?** | **Satysfakcja (zadowolenie) z danego zagadnienia  w UG Szydłowo** |
| Uprzejmość, kultura pracownika Urzędu | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Kompetencja i fachowość pracownika Urzędu | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Jakość udzielanych informacji | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Terminowość załatwiania spraw | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Dostęp do przykładowych wypełnionych dokumentów | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Estetyka i czystość Urzędu, zieleń wokół Urzędu | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Pomoc pracownika przy wypełnieniu formularzy | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Wyposażenie Urzędu | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Miejsca do siedzenia i miejsca, gdzie jest możliwość wypełnienia formularzy | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, starszych, matek z dziećmi | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Dostępność miejsc parkingowych | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Czytelność oznakowania wejścia do budynku, tablicy informacyjnej i referatów Urzędu | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Wygląd strony internetowej | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Użyteczność strony internetowej (zamieszczane aktualizacje, informacje, przykładowe wnioski, zarządzenia, uchwały oraz łatwość ich odnalezienia) | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Dostępność i wygląd toalet | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Możliwość skorzystania z komputera, drukarki itp. | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Dostęp do Wójta | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |

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

# **Dziękujemy za wypełnienie ankiety!**