



## Ankieta oceniająca satysfakcję klienta

Szanowni Państwo,

Zwracam się do Państwa z prośbą o ocenę swojego zadowolenia z korzystania z usług Urzędu Gminy w Ornontowicach. Bardzo zależy mi na poznaniu Państwa opinii, a wnioski wyciągnięte z badania pozwolą na podwyższenie standardu usług świadczonych przez Urząd Gminy. Ankieta jest anonimowa.

mgr Kazimierz Adamczyk  
Wójt Gminy Ornontowice

### Część ogólna

**1. Jaki Pan/i ocenia swój stopień zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd** (chodzi np. o: terminowości, szybkości obsługi, uprzejmość, przekazywanie informacji, kompetencje pracowników itd.)? Proszę odpowiedź zaznaczyć na skali od 1 do 5. Przy czym 1 to najmniejszy stopień zadowolenia a 5 największy.

1   2   3   4   5

**2. Które z poniższych elementów mają dla Pana/i najważniejsze znaczenie przy korzystaniu z usług Urzędu?** Proszę z poniższych elementów wybrać 3 najważniejsze, dodając cyfrę obok odpowiedzi (przy czym 1 to czynnik najmniej ważny, a 3 najważniejszy. Każdą cyfrę można użyć tylko raz)

- Wygląd budynku
- Dostosowanie budynku do potrzeb klientów (np. do osób niepełnosprawnych)
- Dojazd do Urzędu (np. możliwość dojazdu autobusem, wielkość parkingu)
- Godziny otwarcia Urzędu
- Wiedza pracowników
- Zachowanie pracowników (np. uprzejmość, cierpliwość)
- Szybkość rozpatrywania spraw
- Zrozumiałość druków i informacji urzędowych

**3. Jakiego rodzaju sprawy załatwiał Pan/i najczęściej w Urzędzie?** Proszę wpisać sprawę lub grupę spraw.

.....

**4. Jaka jest średnia częstotliwość Pana/i korzystania z usług Urzędu?** Proszę wybrać z poniższej listy jedną opcję.

- częściej niż raz w kwartale
- mniej więcej raz w kwartale
- mniej więcej raz na pół roku
- mniej więcej raz w roku
- rzadziej niż raz w roku





**5. Czy w związku z załatwianiem spraw urzędowych musi Pan/i?** Można wybrać z poniższej listy więcej niż jedną opcję.

- zwalniać się z pracy
- znaleźć opiekę dla dziecka
- rezygnować z dodatkowych zajęć/zainteresowań
- szukać osoby, która pomoże w załatwieniu spraw w Urzędzie
- jakie inne? .....
- wizyta w Urzędzie nie wymaga ode mnie dodatkowych zabiegów

**Część A warunki świadczenia usług.** Proszę zaznaczyć w każdym pytaniu, krzyżykiem jedną odpowiedź.

Pytania/skala odpowiedzi	zupełnie niesatysfakcjonujący	raczej niesatysfakcjonujący	trudno powiedzieć	raczej satysfakcjonujący	zdecydowanie satysfakcjonujący
6. Jak ocenia Pan/i wygląd budynku Urzędu?					
7. Jak ocenia Pan/i otoczenie zewnętrzne budynku (np. parkingi, miejsca dla rowerów, ławki)?					
8. Jak ocenia Pan/i miejsca, w których załatwia się sprawy w Urzędzie (stoliki, miejsca siedzące, ksero itp.)?					
9. Jak ocenia Pan/i oznakowanie wewnątrz Urzędu (np. tabliczki) wskazujące poszczególne miejsca załatwiania spraw?					
10. Jak ocenia Pan/i godziny otwarcia Urzędu?					
11. Jak ocenia Pani/i łatwość dojazdu do Urzędu (autobusem, samochodem itp.)?					

**Część B pracownicy Urzędu.** Proszę zaznaczyć w każdym pytaniu, krzyżykiem jedną odpowiedź.

Pytania/skala odpowiedzi	zupełnie niesatysfakcjonujący	raczej niesatysfakcjonujący	trudno powiedzieć	raczej satysfakcjonujący	zdecydowanie satysfakcjonujący
12. Jak ocenia Pan/i kompletność i rzetelność otrzymanych informacji, potrzebnych do załatwienia sprawy lub/i pomocy w rozwiązaniu problemu?					
13. Jak ocenia Pan/i zrozumienie i pomoc okazywaną klientowi ze strony pracowników Urzędu?					
14. Jak ocenia Pan/i szybkość reakcji pracowników Urzędu w razie problemów (uwag, zapytań, reklamacji, skarg)?					
15. Jak ocenia Pan/i niezawodność usług – terminowość realizacji?					





**Część C komunikacja.** Proszę zaznaczyć w każdym pytaniu, krzyżykiem jedną odpowiedź.

Pytania/skala odpowiedzi	zupełnie niesatysfakcjonujący	raczej niesatysfakcjonujący	trudno powiedzieć	raczej satysfakcjonujący	zdecydowanie satysfakcjonujący
16. Jak ocenia Pan/i komunikację Urzędu z klientami (kompletność informacji, dostęp do informacji)?					
17. Jak ocenia Pan/i zrozumiałość języka, jakim komunikują się z Panią/Panem pracownicy Urzędu?					
18. Jak ocenia Pan/i dostępność pracowników wyższego szczebla: kierowników, naczelników itd.?					
19. Jak ocenia Pan/i dostęp do zasad załatwiania spraw urzędowych oraz informację o nich?					
20. Jak ocenia Pan/i tablice informacyjne (treść, wygląd, dostępność informacji)?					
21. Jak ocenia Pan/i strony WWW Urzędu (treść, wygląd, dostępność informacji)					
22. Jak ocenia Pan/i strony BIP – Biuletynu Informacji publicznej (treść, wygląd, dostępność informacji)?					
23. Jak ocenia Pan/i możliwość zasięgnięcia informacji za pomocą poczty elektronicznej (szybkość odpowiedzi, możliwości zapytania o szczegóły załatwienia sprawy, możliwość sprawdzenia statusu sprawy itp.)?					
24. Jak ocenia Pan/i możliwość zasięgnięcia informacji przez telefon (szybkość odpowiedzi, możliwości zapytania o szczegóły załatwienia sprawy, możliwość sprawdzenia statusu sprawy itp.)?					

**25. Proszę wpisać nazwę miejsca w Urzędzie (np. wydziału, referatu, biura) , w którym w ciągu ostatniego roku załatwiał/a Pan/i sprawę?** Proszę przy każdym z podanych miejsc, zaznaczyć krzyżykiem, odpowiednią ocenę – 1 to najniższa ocena a 5 najwyższa.

Miejsce \ ocena	1	2	3	4	5
.....					
.....					
.....					





**26. Co Pan/i zmienićby/zmieniłaby w działaniu Urzędu? Poniżej proszę wpisać trzy propozycje.**

1. ....

2. ....

3. ....

**27. O ile wzrósł Pani/Pana poziom satysfakcji z jakości usług Urzędu w okresie ostatnich dwóch lat? Proszę wybrać z poniższej listy jedną opcję.**

- 0%
- 20%
- 40%
- 60%
- 80%
- 100%

### Metryczka

Podane poniżej informacje pozwolą na lepszą analizę wyników ankiety.

#### Płeć:

- Kobieta
- Mężczyzna

#### Wiek

- do 25 lat
- 25-35 lat
- 35-55 lat
- 55-65 lat
- powyżej 65

#### Wykształcenie

- podstawowe
- zawodowe
- średnie
- wyższe

#### Status zawodowy

- uczeń/student
- pracujący na pełny etat,
- praca na niepełny etat,
- niepracujący poszukujący pracy
- niepracujący nie poszukujący pracy
- emeryt/rencista

*Dziękujemy za wypełnienie ankiety*

