



Szanowna Pani/Szanowny Panie,

Zwracam się do Pani/Pana z zaproszeniem do udziału w badaniu dotyczącym satysfakcji klientów Urzędu. Bardzo zależy nam na poznaniu Pani/Pana opinii a wnioski z badania pozwolą na podwyższenie standardu świadczonych usług. Ankieta jest w pełni anonimowa.

1. Jak ocenia Pani/Pan swoją ogólną satysfakcję z usług Urzędu? Bardzo prosimy o ocenę na skali od 0 do 4, gdzie 0 oznacza ocenę najniższą a 4 najwyższą.

0	1	2	3	4

2. Jak ocenia Pani/Pan poszczególne aspekty świadczenia usług przez Urząd? Bardzo prosimy o ocenę na skali od 0 do 4, gdzie 0 oznacza ocenę najniższą a 4 najwyższą.

Aspekt	0	1	2	3	4
Zewnętrzne otoczenie budynku Urzędu – estetyka, miejsca parkingowe, stojaki na rowery					
Wnętrze budynku Urzędu – estetyka, funkcjonalność, oznakowanie					
Możliwość dotarcia do potrzebnych informacji o pracy Urzędu					
Godziny pracy Urzędu					

3. Jak ocenia Pani/Pan poszczególne aspekty obsługi przez pracowników Urzędu? Bardzo prosimy o ocenę na skali od 0 do 4, gdzie 0 oznacza ocenę najniższą a 4 najwyższą.

Aspekt	0	1	2	3	4
Wiedza i fachowość					
Kultura osobista					
Sprawność rozpatrywania spraw					
Umiejętność przekazywania informacji					

4. Jak ocenia Pani/Pan poszczególne formy kontaktu z Urzędem? Bardzo prosimy o ocenę na skali od 0 do 4, gdzie 0 oznacza ocenę najniższą a 4 najwyższą.

Aspekt	0	1	2	3	4	Nie korzystam
Komunikacja bezpośrednia						
Komunikacja telefoniczna z Urzędem						
Komunikacja elektroniczna (mail, SEKAP, e-PUAP)						
Strona BIP Urzędu						
Strona WWW Urzędu						

5. Miejsce na Pani/Pana uwagi odnośnie pracy Urzędu i propozycje usprawnień:

.....

.....

.....

Płeć <input type="checkbox"/> Kobieta <input type="checkbox"/> Mężczyzna	Wiek <input type="checkbox"/> Poniżej 24 lat <input type="checkbox"/> 25-44 lata <input type="checkbox"/> 45-64 lata <input type="checkbox"/> Powyżej 65 lat
Wykształcenie <input type="checkbox"/> Gimnazjalne <input type="checkbox"/> Zawodowe <input type="checkbox"/> Średnie <input type="checkbox"/> Wyższe <input type="checkbox"/> Inne (jakie:)	Status zawodowy <input type="checkbox"/> Uczennica/uczeń, studentka/student <input type="checkbox"/> Pracująca/pracujący <input type="checkbox"/> Bezrobotna/bezrobotny <input type="checkbox"/> Emerytka/emeryt, rencistka/rencista <input type="checkbox"/> Inne (jakie:)

Dziękujemy bardzo!

Lider projektu:

Powiat Mikołowski

Partnerzy projektu:

Miasto Mikołów Miasto Łaziska Górne Miasto Orzesze Gmina Ornontowice Gmina Wyró