



ANKIETA BADAJĄCA SATYSFAKCJĘ KLIENTÓW URZĘDU GMINY W NOWEJ SŁUPI

Szanowni Państwo,

Uprzejmie zapraszamy do wzięcia udziału w badaniu satysfakcji klientów naszego Urzędu.

Naszym celem jest zebranie wyników w zakresie zadowolenia klientów Urzędu i ich wykorzystanie do poprawy jakości świadczonych usług.

Ankieta jest anonimowa, a jej wypełnienie jest całkowicie dobrowolne i zajmuje ok 10 minut.

Data badania:

Płeć:

Wiek:

Załatwiana sprawa dotyczyła:

Oceniany Referat Urzędu:

INSTRUKCJA:

Poniżej znajdują się stwierdzenia dotyczące pracy Urzędu i jego pracowników. Proszę zaznaczyć (otoczyć kółkiem), w jakim stopniu zgadza się Pan/i z poniższymi stwierdzeniami. Do każdego stwierdzenia należy ustosunkować się, zaznaczając jedną z pięciu możliwych cyfr obok każdego określenia według skali:

1. zdecydowanie się nie zgadzam
2. nie zgadzam się
3. trochę się nie zgadzam/ trochę się zgadzam
4. zgadzam się
5. zdecydowanie się zgadzam

Swoich ocen proszę dokonać w odniesieniu do ostatnio załatwianej sprawy / ostatniej wizyty w Urzędzie.

1. System oznakowania wewnątrz budynku Urzędu jest przejrzysty.	1	2	3	4	5
2. Odszukanie właściwego Referatu nie sprawiło Panu/i trudności.	1	2	3	4	5
3. Strona internetowa Urzędu jest przejrzysta i czytelna.	1	2	3	4	5
4. Pomieszczenia w Urzędzie są uporządkowane.	1	2	3	4	5
5. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li się sprawnością działania.	1	2	3	4	5
6. Pracownik/cy Urzędu wzbudził/li Pana/i zaufanie.	1	2	3	4	5
7. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li się życzliwością w podejściu do Pana/i sprawy.	1	2	3	4	5
8. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li należyłą staranność w załatwieniu Pana/i sprawy.	1	2	3	4	5
9. Uzyskane informacje od pracownika/ów Urzędu były jasne i zrozumiałe.	1	2	3	4	5
10. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li się wysoką kulturą osobistą.	1	2	3	4	5
11. Pracownik/cy Urzędu zaangażował/li się w Pana/i sprawę.	1	2	3	4	5
12. Pracownik/cy Urzędu poświęcił/li odpowiednią ilość czasu na załatwienie Pan/i sprawy.	1	2	3	4	5
13. Pracownik/cy Urzędu udzielił/li pomocy w załatwieniu Pana/i sprawy.	1	2	3	4	5
14. Pracownik/cy Urzędu jest/są kompetentni.	1	2	3	4	5
15. Pracownik/cy Urzędu poinformował/li Pana/ą o terminie realizacji działania.	1	2	3	4	5
16. Pracownik/cy Urzędu w sposób staranny realizował/li swoje obowiązki.	1	2	3	4	5
17. Pana/i sprawa została szybko załatwiona.	1	2	3	4	5
18. Pracownik/cy Urzędu wykazał/li obiektywizm w załatwieniu sprawy.	1	2	3	4	5
19. Pana/i sprawa została załatwiona kompleksowo.	1	2	3	4	5
20. Pana/i sprawa została załatwiona skutecznie.	1	2	3	4	5
21. Pracownik/cy Urzędu realizują działania terminowo.	1	2	3	4	5

Poniżej znajdują się stwierdzenia dotyczące Pana/i odczuć i ocen odnośnie pracy Urzędu i jego pracowników. Proszę zaznaczyć (otoczyć kółkiem), w jakim stopniu zgadza się Pan/i z poniższymi stwierdzeniami. Do każdego stwierdzenia (ponownie jak poprzednio) należy ustosunkować się, zaznaczając jedną z pięciu możliwych cyfr obok każdego określenia według skali:

1. zdecydowanie się nie zgadzam
2. nie zgadzam się
3. trochę się nie zgadzam/ trochę się zgadzam
4. zgadzam się
5. zdecydowanie się zgadzam

22. Informacje, które wcześniej posiadał/a Pan/i o Urzędzie potwierdziły się w rzeczywistości.	1	2	3	4	5
23. Pana/i oczekiwania dotyczące załatwienia sprawy zostały zrealizowane.	1	2	3	4	5
24. Jest Pan/i gotowy/a do wyrażania pozytywnej opinii o pracy Urzędu i jego pracowników.	1	2	3	4	5

Na zakończenie proszę odpowiedzieć na poniższe pytanie:

W jakim stopniu jest Pan/i ogólnie zadowolony/a z pracy Urzędu i jego pracowników. Proszę zakreślić odpowiednią twarz:

						
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Czy ma Pan/i propozycje działań, które mogłyby usprawnić jakość świadczonych usług w Urzędzie. Jeśli tak, proszę napisać jakie:

Bardzo dziękujemy za zaangażowanie i czas poświęcony na wypełnienie ankiety.