

**G M I N A S Z C Z Y T N I K I**

**Załącznik**

**do Zarządzenia nr 14/2013**

**Wójta Gminy Szczytniki**

**Z dnia 13 marca 2013 r.**

**ANKIETA**

**SATYSFAKCJA KLIENTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD GMINY W SZCZYTNIKACH**

***Uprzejmie prosimy o wypełnienie poniższej ankiety. Uzyskane dzięki niej informacje pozwolą nam poznać Państwa opinię na temat jakości świadczonych usług. Właściwą odpowiedź proszę zaznaczyć w okienku znakiem X. Ankieta jest anonimowa.***

**Po wypełnieniu ankiety prosimy wrzucić ją do urny przy wyjściu z Urzędu.**

|  |
| --- |
| 1. Jaki był powód Pani/ Pana wizyty w Urzędzie? |

Nazwa referatu:

W sprawie:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy bez problemu trafił Pan/ Pani do odpowiedniego pracownika? | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | TAK |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy udzielane przez pracownika informacje były wyczerpujące i zrozumiałe? | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | TAK |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był Pani/ Pana zdaniem zadowalający? | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | tak |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy Pani/ Pana zdaniem pracownicy urzędu są uprzejmi dla interesantów i wykonują swoją pracę z zaangażowaniem? | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | TAK |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy materiały informacyjne udostępnione w urzędzie oraz na stronie internetowej BIP są czytelne i pomocne przy załatwianiu spraw? | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | TAK |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy urząd dostosowuje właściwie swoją organizację pracy do potrzeb klientów? | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | TAK |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy Pani/ Pana zdaniem, jakość obsługi w Urzędzie, w porównaniu do innych urzędów i instytucji jest | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | WYŻSZA |  | PORÓWNYWALNA |  | NIŻSZA |

*Tutaj proszę wpisać ewentualne inne uwagi lub spostrzeżenia:*

***Bardzo dziękujemy za wypełnienie ankiety***