

Załącznik do Zarządzenia Nr 164/2016
Burmistrza Miasta Wojkowice
z dnia 26 września 2016r.

ANKIETA OCENY DZIAŁALNOŚCI
URZĘDU MIASTA WOJKOWICE

Szanowni Państwo.

Zapraszam do anonimowego udzielenia informacji na temat stopnia zadowolenia Pani/Pana ze sposobu obsługi klienta w Urzędzie Miasta w Wojkowicach. Moim zadaniem jest zapewnienie sprawnej i profesjonalnej obsługi naszych klientów i staranne wykonywanie zadań publicznych przez Urząd Miasta w Wojkowicach oraz tworzenie warunków stałego rozwoju, dlatego zachęcam do wypełnienia niniejszej ankiety.

Burmistrz Miasta Wojkowice
Tomasz Szczerba

1. Jaka sprawa załatwiana była przez Panią/Pana w Urzędzie?

2. Proszę wskazać kiedy sprawa była załatwiana w Urzędzie:

- ☐ W ostatnim roku
- ☐ W ostatnim kwartale
- ☐ W ostatnim miesiącu

3. Proszę wybrać (zakreślić) komórkę organizacyjną Urzędu w której załatwiała Pani/Pan sprawę:

- ☐ Wydział Organizacyjny
- ☐ Wydział Spraw Obywatelskich
- ☐ Wydział Inwestycji Ochrony Środowiska i Gospodarki Lokalami
- ☐ Wydział Finansowy
- ☐ Biuro Pozyskiwania Środków Zewnętrznych, Promocji Miasta i Obsługi Inwestora
- ☐ Samodzielne stanowisko ds. gospodarowania nieruchomościami i zagospodarowania przestrzennego
- ☐ Samodzielne stanowisko ds. geodezji i regulacji stanów prawnych nieruchomości.
- ☐ Urząd Stanu Cywilnego
- ☐ Biuro Zarządzania Kryzysowego

4. Proszę wpisać imię i nazwisko pracownika Urzędu prowadzącego sprawę:

5. Proszę wybrać formę kontaktu z Urzędem:

- ☐ Wizyta w Urzędzie
- ☐ Kontakt telefoniczny
- ☐ Korespondencja listowa
- ☐ Korespondencja e – mail
- ☐ Korespondencja fax

6. Czy jest Pani/Pan zadowolona z jakości usług świadczonych przez Urząd?
- ☐ Tak
 - ☐ Raczej tak
 - ☐ Nie
 - ☐ Raczej nie
 - ☐ Nie mam zdania
7. Czy informacje udzielane przez pracownika były dla Pani/Pana zrozumiałe i wyczerpujące?
- ☐ Tak
 - ☐ Raczej tak
 - ☐ Nie
 - ☐ Raczej nie
 - ☐ Nie
 - ☐ Nie mam zdania
8. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był zadowalający?
- ☐ Tak
 - ☐ Raczej tak
 - ☐ Nie
 - ☐ Raczej nie
 - ☐ Nie
 - ☐ Nie mam zdania
9. Co według Pani/Pana ma największy wpływ na jakość załatwianych spraw?
- ☐ Profesjonalizm pracownika
 - ☐ Umiejętność przekazywania informacji przez pracownika
 - ☐ Umiejętności pracownika
 - ☐ Przyjazne otoczenie (wygląd i wyposażenie pomieszczeń)
 - ☐ Czytelne oznakowanie w Urzędzie
 - ☐ Możliwość uzyskania pełnej informacji
10. Jeśli miała Pani/Pan problemy z dotarciem do właściwego pracownika, to z jakiego powodu?:
- ☐ Błędne oznakowanie na tablicach informacyjnych
 - ☐ Błędne oznaczenie na drzwiach biura
 - ☐ Błędna informacja ustna urzędnika
 - ☐ Inne

METRYCZKA

11. Miejsce zamieszkania

- ☐ Wojkowice
- ☐ Inna miejscowość (proszę wpisać poniżej)

12. Jakie rozwiązania Pani/Pana zdaniem mogłyby przyczynić się do usprawnienia pracy
Urzędzie?

w

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.