

Ankieta badania satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego w Stroniu Śląskim

Szanowni Państwo,

Niniejsza ankieta ma na celu zapoznanie się z Państwa poglądami na temat jakości pracy Urzędu Miejskiego w Stroniu Śląskim. Wszystkie Państwa odpowiedzi i sugestie przyczynią się do usprawnienia pracy Urzędu. Zapewniamy całkowitą poufność i anonimowość badania - odpowiedzi będą prezentowane jedynie w zbiorczych zestawieniach bez możliwości identyfikacji z konkretną osobą.

Z poważaniem
Burmistrz Stronia Śląskiego
Dariusz Chromiec

Prosimy o umieszczenie znaku „X” w odpowiednim polu ankiety.

Czy jest Pan/i zadowolony/a z następujących aspektów pracy Urzędu:		Skala oceny				
		1 Bardzo niezadowolony	2 Niezadowolony	3 Trudno powiedzieć	4 Zadowolony	5 Bardzo zadowolony
1.	Kompetencje pracowników Urzędu					
2.	Uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu					
3.	Dostęp do odpowiednich formularzy					
4.	Uzyskany wynik załatwianej sprawy					
5.	Terminowość realizacji sprawy					
6.	Warunki obsługi klientów					
7.	Jak ocenia Pan/i ogólnie funkcjonowanie Urzędu?					

W jakim referacie/biurze załatwiał Pan/i sprawę (jaką)?

.....

Co Urząd powinien zmienić w pierwszej kolejności aby wzrosło Pana/i zadowolenie ze świadczonych usług? (Proszę zaznaczyć znakiem „X” wyłącznie jeden obszar).

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> podniesienie kompetencji pracowników | <input type="checkbox"/> podniesienie jakości obsługi klienta |
| <input type="checkbox"/> rozwój infrastruktury urzędu | <input type="checkbox"/> terminowość załatwianych spraw |

W jaki sposób Urząd może być pomocny w rozwoju Państwa firmy, np.: informacja, promocja, wspólne przedsięwzięcia, rozwój infrastruktury, itp. (dotyczy tylko przedsiębiorcy):

.....
.....
.....

Prosimy o zakreślenie odpowiedniego pola:

Klient Urzędu	Indywidualny		Przedsiębiorca	
Oczekiwany sposób kontaktu z Urzędem	Osobisty	Telefon / faks	Poczta	Elektroniczny (e-mail, EPUAP)

Dziękujemy za wypełnienie ankiety