

**UWAGA:** proszę wstawić znak X w wybranej kratce.

## ANKIETA BADANIA SATYSFAKЦИИ KLIENTA URZĘDU MIEJSKIEGO W ZĄBKOWICACH ŚLĄSKICH

1. W jakiej komórce załatwiał/a Pan/Pani sprawę?

2. Czego dotyczyła Pana/Pani sprawa?

3. Proszę zaznaczyć, na ile **ważne** są dla Pani/Pana wymienione poniżej zagadnienia podczas załatwiania sprawy w Urzędzie:

A. Uprzejmość, kultura obsługi klienta:

bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy

B. Wiedza i kompetencje pracowników Urzędu

bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy

C. Terminowość załatwiania sprawy

bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy

a. Warunki lokalowe Urzędu

bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy

D. Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy

Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy

F. Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (w tym także w BIP)

bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy

G. Pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy

4. Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/a z realizacji przez Urząd wymienionych poniżej zagadnień:

A. Uprzejmość, kultura obsługi klienta:

bardzo zadowolony     zadowolony     niezadowolony     nie dotyczyła załatwianej sprawy

B. Wiedza i kompetencje pracowników

bardzo zadowolony     zadowolony     niezadowolony     nie dotyczyła załatwianej sprawy

C. Terminowość załatwiania sprawy

Bardzo zadowolony     zadowolony     niezadowolony     nie dotyczyła załatwianej sprawy

D. Warunki lokalowe

bardzo zadowolony     zadowolony     niezadowolony     nie dotyczyła załatwianej sprawy

E. Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

bardzo zadowolony     zadowolony     niezadowolony     nie dotyczyła załatwianej sprawy

F. Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

bardzo zadowolony     zadowolony     niezadowolony     nie dotyczyła załatwianej sprawy

G. Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (w tym także w BIP)

bardzo zadowolony     zadowolony     niezadowolony     nie dotyczyła załatwianej sprawy

H. Pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo zadowolony     zadowolony     niezadowolony     nie dotyczyła załatwianej sprawy

5. Czy Pana/Pani sprawa została załatwiona pozytywnie?     pozytywnie     negatywnie

6. **Ogólna ocena poziomu świadczonych usług w Urzędzie**

bardzo dobra     dobra     zadowalająca     niezadowalająca

7. Czego przede wszystkim oczekuje Pan/Pani od Urzędu? Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania lub/i zaproponować zmiany:

.....  
.....