

Ocena zadowolenia z usług Urzędu Miejskiego w Łęknicy

(Załącznik do Zarządzenia Burmistrza Nr 12.2012 z dnia 14 marca 2012r.)

Badanie realizowane jest w kwietniu i maju każdego roku. Jego celem jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usług świadczonych przez Urząd Miejski w Łęknicy. Przekazane nam informacje pomogą usprawnić pracę Urzędu i dostosować poziom świadczonych usług do Państwa wymagań i oczekiwań.

Niniejsza ankieta końcowa ma charakter anonimowy. Wypełnioną ankietę w wersji elektronicznej prosimy przesłać na adres mailowy: promocja@umleknica.pl Ankiety są dostępne również w wersji papierowej w Urzędzie Miejskim w Łęknicy na poszczególnych stanowiskach. Po wypełnieniu prosimy wrzucić do urny znajdującej się w pokoju Nr 101 A na I piętrze.

Dziękujemy za poświęcony czas i szczerze udzielenie odpowiedzi na pytania ankiety!

I. Informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd

1. Dostępność informacji:

łatwa 1 2 3 4 5 6 utrudniona

2. Estetyka i czytelność:

zła 1 2 3 4 5 6 dobra

3. Zrozumiałość informacji:

zła 1 2 3 4 5 6 dobra

4. Czy informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd wymaga poprawy:

NIE

TAK

– w jakim zakresie

.....

5. Jaki sposób przedstawienia informacji o zakresie usług świadczonych przez Urząd jest najbardziej dogodny dla Pana/Pani:

– informacja tradycyjna (np. tablica)

– informacja internetowa

– informacja ustna

– inny –

jaki?

.....

6. Najczęstsze powody/cele załatwianych przez Pana/Panią spraw w okresie ostatnich 12 miesięcy:

– uzyskanie informacji

– złożenie podania, wniosku

– odbiór dokumentów, decyzji

– złożenie skargi, wyjaśnień

– inny,

jaki

II. Ocena sposobu świadczenia usług przez Urząd

1. Czas pracy Urzędu:

nieodpowiedni 1 2 3 4 5 6 odpowiedni

2. Dostępność personelu do Państwa potrzeb:

nigdy 1 2 3 4 5 6 zawsze

3. Zrozumiałość formularzy, druków:

zła 1 2 3 4 5 6 dobra

4. Termin załatwienia sprawy:

długi 1 2 3 4 5 6 krótki

5. Jakość wykonanej usługi, w tym kompetencje pracownika obsługującego Pana/Panią

niska 1 2 3 4 5 6 wysoka

6. Kultura obsługi klienta:

niska 1 2 3 4 5 6 wysoka

III. Ogólna ocena pracy naszego urzędu wg Państwa opinii

bardzo dobra

dobra

dostateczna

nieodpowiednia