**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 **na parterze w Holu Urzędu Miejskiego.**

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

1. **Informacja o zakresie usług świadczonych przez Urząd**

1. Dostępność informacji:

utrudniona 1 2 3 4 5 6 łatwa

     

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

1. **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

     

1. **Ogólna ocena pracy naszego urzędu wg Państwa opinii**

 bardzo dobra

 dobra

 dostateczna

 nieodpowiednia