

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
Zbigniew Łopusiewicz

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.	Uzyskanie wyczerpujących informacji na temat załatwianej sprawy					
2.	Kompetencje pracowników Urzędu					
3.	Uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu					
4.	Dostęp do odpowiednich formularzy					
5.	Uzyskany wynik załatwianej sprawy					
6.	Terminowość realizacji sprawy					
7.	Warunki obsługi klientów					
8.	Zapewnienie i dostępność informacji					
9.	Jak ocenia Pan/i ogólnie funkcjonowanie Urzędu?					

W jakim referacie/biurze załatwiał Pan/i swoje sprawy:

Co Urząd powinien zmienić w pierwszej kolejności aby wzrosło Pana/i zadowolenie ze świadczonych usług:

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	
Miejsce zamieszkania / wykonywania działalności	Z terenu gminy			Poza terenem gminy	
Wiek	18-30	31-40	41-50	51-60	Powyżej 61
Najczęściej realizowany sposób kontaktu z Urzędem	Osobisty		Telefon / faks		Poczta
					Elektroniczny (e-mail)

Dziękujemy za wypełnienie ankiety