Załącznik Nr 2

do zarządzenia nr 11/2018

Wójta Gminy Kaliska

z dnia 04 stycznia 2018 r.

**ANKIETA**

**badająca satysfakcję klientów z jakości usług**

1. **Jak ocenia Pani / Pan:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zagadnienia:** | **Bardzo wysoko** | **Wysoko** | **Średnio** | **Nisko** | **Bardzo nisko** |
| **a) warunki lokalowe Urzędu** |  |  |  |  |  |
| **b) godziny pracy Urzędu** |  |  |  |  |  |
| **c) dostępność dla osób niepełnosprawnych** |  |  |  |  |  |
| **d) organizację obsługi klientów** |  |  |  |  |  |
| **e) możliwości elektronicznego załatwienia sprawy** |  |  |  |  |  |
| **f) stronę internetową Urzędu** |  |  |  |  |  |

1. **Jak ocenia Pani / Pan funkcjonalność umieszczonych w budynku Urzędu tablic informacyjnych i oznaczeń poszczególnych pomieszczeń? \***

* oznakowanie jest czytelne i bardzo pomocne
* oznakowanie jest pomocne ale wymaga drobnych korekt
* oznakowanie jest czytelne jedynie przy wejściu do Urzędu
* oznakowanie jest niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Urzędzie
* nie mam zdania

1. **Jak ocenia Pani / Pan działanie Biura Obsługi? \***

* bardzo dobrze, uzyskałem pełną informację i pomoc
* dobrze, uzyskałem informację
* średnio, uzyskałem jedynie połowiczną informację
* źle, nie uzyskałem pożądanej informacji
* nie korzystałem z pomocy Biura Obsługi

1. **Jak ocenia Pani / Pan pracownika obsługującego Pani / Pana sprawę pod kątem:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zagadnienia:** | **Bardzo wysoko** | **Wysoko** | **Średnio** | **Nisko** | **Bardzo nisko** |
| **a) uprzejmości i kultury obsługi** |  |  |  |  |  |
| **b) wiedzy i kompetencji** |  |  |  |  |  |
| **c) komunikatywności** |  |  |  |  |  |
| **d) udzielanie instrukcji wypełniania dokumentów** |  |  |  |  |  |

1. **Jak ocenia Pani / Pan działanie Urzędu Gminy w zakresie:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zagadnienia:** | **Bardzo wysoko** | **Wysoko** | **Średnio** | **Nisko** | **Bardzo nisko** |
| **a) uzyskiwania rzetelnych informacji / rozpatrzenia sprawy** |  |  |  |  |  |
| **b) dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy** |  |  |  |  |  |
| **c) terminowości rozpatrywania spraw** |  |  |  |  |  |

1. **Jak ogólnie ocenia Pani / Pan swoje zadowolenie z obsługi w Urzędzie Gminy?**

* jestem bardzo zadowolona / y
* jestem zadowolona / y
* jestem średnio zadowolona / y
* jestem niezadowolona / y
* jestem bardzo niezadowolona / y

1. **Czym w szczególności kieruje się Pani / Pan przy ocenie jakości obsługi w Urzędzie Gminy? \***

* uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników
* wiedzą i kompetencjami urzędników
* komunikatywnością urzędników
* uzyskaniem rzetelnej informacji / instrukcji
* dostępnością wniosków, formularzy
* terminowością rozpatrywania spraw urzędowych

**Metryczka:**

**Płeć:**

* kobieta
* mężczyzna

**Status klienta:**

* klient indywidualny
* przedstawiciel firmy
* członek organizacji pozarządowej
* przedstawiciel administracji publicznej
* inny

*\* należy zaznaczyć jedną odpowiedź*

**Wiek:**

* 18 – 25
* 26 – 45
* 46 – 55
* 55 i więcej