

**Badanie zadowolenia klientów ze sposobu załatwiania spraw  
w Urzędzie Miejskim w Głogówku**



Szanowni Państwo,

dziękując za skorzystanie z usług Urzędu Miejskiego w Głogówku, zwracam się z uprzejmą prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety dotyczącej jakości obsługi świadczonej przez urząd. Wszystkie uwagi i wnioski posłużą doskonaleniu naszej pracy oraz zapewnieniu wszystkim mieszkańcom sprawnej i profesjonalnej obsługi.

*Dziękuję za poświęcenie kilku minut swojego czasu i wypełnienie ankiety.*

*Burmistrz Głogówka  
Piotr Bujak*

Ankiety należy wypełnić poprzez zaznaczenie odpowiedzi we właściwym polu.  
Punkty oznaczone \* są wymagane.

**1. Z usług naszego urzędu korzystał Pan/ Pani \***

- po raz pierwszy
- kolejny raz

**2. Jak często korzysta Pan/ Pani z usług urzędu? \***

- raz w miesiącu
- raz w roku
- rzadziej

**3. Czego dotyczyły sprawy, które Pan/Pani załatwiał(a) w urzędzie? \***

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> działalność gospodarcza         | <input type="checkbox"/> zameldowania/wymeldowania |
| <input type="checkbox"/> sprawy mieszkaniowe             | <input type="checkbox"/> wniesienie opłaty         |
| <input type="checkbox"/> grunty i nieruchomości          | <input type="checkbox"/> wydanie dokumentu         |
| <input type="checkbox"/> gospodarka odpadami komunalnymi | <input type="checkbox"/> akty USC                  |
| <input type="checkbox"/> sprawy podatkowe                | <input type="checkbox"/> interwencje               |

inne (jakie?)

.....

.....

.....

**4. Czy przed załatwieniem sprawy zasięgał (a) pan/pani informacji na temat dokumentów? \***

- tak
- nie

**5. Czy sprawa została załatwiona? \***

- tak
- nie (dlaczego?)

.....

.....

.....

**6. Czy jest pan/pani zadowolony(a) z obsługi w urzędzie? \***

- tak
- nie

**7. Proszę o określenie swoich oczekiwań co do sposobu obsługi: \***

- większa dostępność do informacji na temat procedur sprawy podatkowe
- większa kultura osobista pracowników
- większa gotowość do udzielania pomocy
- większa sprawność w załatwianiu spraw
- nic bym nie zmieniał (a)

inne (jakie?)

.....

.....

.....

**8. Proszę o ocenę obsługi przez pracownika urzędu.**

*\*W skali od 1 do 5 (1 oznacza ocenę najslabszą a 5 ocenę najlepszą)*

<u>Zaznacz „x” we właściwym okienku</u>	<b>1.</b>	<b>2.</b>	<b>3.</b>	<b>4.</b>	<b>5.</b>
Kultura osobista urzędnika:					
Skuteczność udzielonej pomocy:					
Sprawność obsługi:					
Terminowość załatwienia sprawy:					

Proszę o podanie danych statystycznych.

**Płeć \***

- kobieta
- mężczyzna

**Wiek \***

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- powyżej 66

*Dziękuję za wypełnienie ankiety!*