

KWESTIONARIUSZ OCENY SATYSFAKCJI KLIENTA

Oceniana komórka organizacyjna lub sprawa – Urząd Miasta Wąbrzeźno:

- Stanowisko pracy. ds. obywatelskich/działalność gospodarcza
- Urząd stanu Cywilnego
- Wydział Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej
- Wydział Geodezji Budownictwa i Inwestycji
- Stanowisko ds. zamówień publicznych, programów europejskich
- Wydział Ekonomiczno-Finansowy
- Stanowisko ds. organizacji pozarządowych, współpracy zagranicznej i promocji
- Stanowisko ds. oświaty, kultury, zdrowia, sportu i rekreacji
- Wydział Organizacyjno-Administracyjny/Sekretariat/Informatyk
- Straż Miejska
- Biuro Rady Miasta
- Stanowisko pracy ds. wojskowości i obrony cywilnej

Obszary i kryteria oceny

	Zdecydowanie NIE	NIE	Trudno powiedzieć	TAK	Zdecydowanie TAK
I Wizerunek Urzędu					
Urząd ma dobrą lokalizację					
Urząd jest dobrze oznakowany					
Miejsca parkingowe są dostępne i wystarczające					
Strona internetowa jest czytelna i atrakcyjna wizualnie					
Pomieszczenia Urzędu są czyste i zadbane					
Pracownicy Urzędu są odpowiednio ubrani					
II Indywidualne podejście do Klienta					
Urząd ma dogodny dla mnie godziny otwarcia					
Formularze są czyste i zrozumiałe do wypełnienia					
Pracownicy Urzędu zawsze okazują mi szczególną uwagę					
Urzednicy okazują zaangażowanie przy załatwieniu mojej sprawy					
Urzednicy odnoszą się do mnie z szacunkiem					
Uzyskane od urzednika informacje są jasne i zrozumiałe					
III Kompetencje urzedników					
Urzednicy posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności					
Urzednicy udzielają wszystkich niezbędnych informacji					
Urzednicy potrafią rozwiązać moje wątpliwości					
Urzednicy wypowiadali się komunikatywnie					
Urzednicy byli uprzejmi i życzliwi					
Urzednicy udzielają pomocy w załatwieniu sprawy					

IV Terminowość załatwienia sprawy					
Czas oczekiwania na obsługę jest krótki					
Szybkość obsługi jest odpowiednia					
Poinformowano mnie o terminie załatwienia sprawy					
Termin załatwienia mojej sprawy został dotrzymany					
Czas oczekiwania na decyzję (rozwiązanie sprawy) jest odpowiedni					
Moja sprawa została kompleksowo załatwiona					
V Rzetelność obsługi					
Moja sprawa została załatwiona etycznie					
Pracownicy Urzędu dotrzymują składanych zobowiązań					
Pracownicy Urzędu wykazują obiektywizm w załatwieniu sprawy					
Moja sprawa została załatwiona zgodnie z przepisami					
Dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta					
Pracownicy Urzędu świadczą usługi w sposób staranny					

Co zdaniem Pani/Pana można byłoby zrobić, aby usprawnić jakość świadczonych usług w Urzędzie

Moim zdaniem można byłoby:

Metryka Klienta

Płeć	Wiek	Wykształcenie	Status zawodowy
<input type="checkbox"/> Kobieta	<input type="checkbox"/> do 30 lat	<input type="checkbox"/> podstawowe/gimnazjalne	<input type="checkbox"/> uczeń/student
<input type="checkbox"/> Mężczyzna	<input type="checkbox"/> od 31 do 45 lat	<input type="checkbox"/> zawodowe	<input type="checkbox"/> pracujący
	<input type="checkbox"/> od 46 do 60 lat	<input type="checkbox"/> średnie/pomaturalne	<input type="checkbox"/> przedsiębiorca
	<input type="checkbox"/> powyżej 60 lat	<input type="checkbox"/> wyższe	<input type="checkbox"/> niepracujący
			<input type="checkbox"/> emeryt/rencista

Data wypełnienia

Data: