

Szanowni Państwo

Wójt Gminy Radomin zwraca się z uprzejmą prośbą o wypełnienie tej anonimowej ankiety, która ma na celu zebranie Państwa opinii dotyczących poziomu usług świadczonych przez nasz Urząd. Państwa doświadczenie i opinie, wyrażone w poniższych ocenach i sugestiach, posłużą doskonaleniu jakości naszej pracy.

Proszę zaznaczyć jak postrzega Pani/Pan nasz Urząd w podanych niżej zakresach

Skala ocen: 1 – bardzo źle, 2 – źle, 3 – przeciętnie, 4 – dobrze, 5 – bardzo dobrze

Cel wizyty w Urzędzie Gminy:

Szybkość rozpatrywania sprawy	1	2	3	4	5
Dokładne informowanie o terminie rozpatrzenia	1	2	3	4	5
Możliwość otrzymania informacji o stanie sprawy	1	2	3	4	5
Życzliwość pracowników, chęć udzielenia pomocy	1	2	3	4	5
Udzielenie wyczerpującej informacji o konieczności uzupełnienia dokumentów	1	2	3	4	5
Reagowanie na prośby Klientów	1	2	3	4	5
Zaangażowanie pracowników	1	2	3	4	5
Dotrzymywanie terminów	1	2	3	4	5
Staranność rozpatrywania spraw	1	2	3	4	5
Niepopelnianie błędów (skuteczne załatwienie sprawy za pierwszym razem)	1	2	3	4	5
Sprawna organizacja pracy w Urzędzie	1	2	3	4	5
Szczere zainteresowanie rozwiązaniem sprawy	1	2	3	4	5
Równe traktowanie w relacjach Urząd – Klient	1	2	3	4	5
Kompletność i aktualność dostępnych informacji	1	2	3	4	5
Łatwość dotarcia do informacji	1	2	3	4	5
Dostępność miejsc załatwienia sprawy	1	2	3	4	5
Możliwość załatwienia sprawy w jednym terminie	1	2	3	4	5
Atrakcyjność wyglądu pomieszczeń	1	2	3	4	5
Oznakowanie wewnętrzne (tablice i tabliczki informacyjne, strzałki kierunkowe itp.)	1	2	3	4	5
Dostęp do wzorów wymaganych dokumentów	1	2	3	4	5
Czytelność instrukcji wypełniania dokumentów	1	2	3	4	5
Kompletność informacji o wymaganych w danej sprawie załącznikach	1	2	3	4	5
Schludny wygląd pracowników	1	2	3	4	5
Atrakcyjny wygląd materiałów informacyjnych	1	2	3	4	5
Uprzejmość pracowników	1	2	3	4	5
Kompetencje pracowników	1	2	3	4	5
Możliwość kontaktu telefonicznego	1	2	3	4	5
Możliwość kontaktu przez Internet (załatwienie sprawy)	1	2	3	4	5
Dogodność godzin pracy Urzędu	1	2	3	4	5

Płeć: kobieta mężczyzna

Wiek: poniżej 25 lat 25-35 lat 36-45 lat 46-55 lat powyżej 55 lat

Miejsce zamieszkania (miejscowość):

Dziękujemy za wypełnienie ankiety i poświęcony nam czas. Państwa opinie są dla nas niezwykle ważne.

Prosimy o pozostawienie wypełnionej ankiety w specjalnie oznakowanej skrzynce lub o jej przekazanie pracownikowi Urzędu.

Wyniki badań – opracowane w formie raportu – zostaną opublikowane na stronie internetowej www.radomin.pl