

ANKIETA

BADANIE POZIOMU ZADOWOLENIA INTERESANTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA KĘDZIERZYN-KOŹLE

Szanowni Państwo

W celu właściwej realizacji Polityki Jakości obowiązującej w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle w tym zapewnienia osiągnięcia nadrzędnego celu Urzędu, jakim jest staranne wykonywanie powierzonych mu zadań publicznych, tworzenie warunków trwałego rozwoju miasta oraz sprawna i profesjonalna obsługa interesantów, zwracam się z prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety. Państwa oceny, uwagi i wnioski zostaną uwzględnione w doskonaleniu usług publicznych świadczonych przez Urząd. Wypełnioną ankietę można wrzucić do specjalnie oznaczonej urny w hallu Urzędu, zostawić w dowolnej jednostce organizacyjnej Urzędu lub przesłać pocztą. Można również wypełnić kwestionariusz ankiety na stronie podmiotowej internetowego Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Kędzierzyn-Koźle (www.bip.kedzierzynkozle.pl).

Serdecznie dziękuję za wypełnienie ankiety.

**Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle
Wiesław Fąfara**

1. W której jednostce organizacyjnej załatwiał(a) Pan/ Pani sprawę?

.....
(wpisać nazwę wydziału, referatu lub biura)

2. Czy załatwiana przez Pana/ Panią sprawa była związana z:

- wydaniem decyzji administracyjnej
wydaniem odpisu aktu stanu cywilnego
wydaniem dowodu osobistego
uzyskaniem informacji
inną usługą świadczoną przez Urząd (proszę podać jaką)

3. Czy informacje zawarte w formularzach przekazanych przez pracownika Urzędu są Pana/ Pani zdaniem wystarczające i kompletne?

- tak
nie
nie korzystałem(am) z formularzy

4. Czy został(a) Pan/ Pani poinformowany(a) przez pracownika Urzędu o sposobie załatwienia sprawy (czas trwania, opłaty, wymagane dokumenty, itd.)?

- tak
nie

5. Czy informacje zawarte na stronie podmiotowej internetowego Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Kędzierzyn-Koźle są wystarczające do załatwienia sprawy w Urzędzie?

- tak
nie
nie korzystam

6. Czy sprawa została zakończona?

- tak
nie

jest w trakcie załatwiania (jak długo?)

Jeżeli tak w jakim terminie otrzymał(a) Pan/ Pani zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy

- do 1 miesiąca
do 2 miesięcy

w innym terminie (proszę podać jakim)

7. Jak Pan/ Pani ocenia sposób wykonywania swoich obowiązków przez obsługującego Pana/ Panią pracownika Urzędu? (liczba 1 oznacza najniższą ocenę, liczba 5 oznacza najwyższą ocenę)

	5	4	3	2	1
1) kompetencje, fachowość	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) bezstronność, bezinteresowność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) zgodność działań z obowiązującymi przepisami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) sprawność, rzetelność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) dostęp do informacji o sposobie załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Czy był(a) Pan/ Pani zadowolony(a) ze sposobu załatwienia sprawy w Urzędzie?

- tak
nie (proszę uzasadnić)

9. Jaka jest Pana/ Pani ogólna ocena pracy naszego Urzędu?

- bardzo dobra
dobra
dostateczna
niesatysfakcjonująca

10. Inne uwagi na temat pracy Urzędu lub pracowników Urzędu

.....
.....