

Badanie opinii klientów nt. poziomu zadowolenia z usług świadczonych w Urzędzie Miejskim w Tuchowie.

Urząd Miejski w Tuchowie prowadzi badania odnośnie poziomu zadowolenia Klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu. Będziemy wdzięczni, gdyby Pan/Pani zechciał/a wyrazić zgodę na udział w tych badaniach. Odpowiedzi udzielone przez Pana/Panią nie będą ujawniane osobom postronnym. Prezentowane będą wyłącznie w postaci zbiorczej i posłużą do przedstawienia opinii naszych Klientów nt. zadowolenia z usług.

Prosimy o udzielenie szczerych i przemyślanych odpowiedzi. Aby wybrać odpowiedź należy wpisać znak „X” w odpowiednich kwadratach.

Dziękujemy.

Pytanie 1. W jakiej komórce organizacyjnej Urzędu Miejskiego w Tuchowie załatwia/ł Pan/Pani dziś sprawę?

- Biuro Obsługi Klienta
- Urząd Stanu Cywilnego
- Biuro ewidencji ludności i dowodów osobistych
- Biuro podatków i opłat
- Referat Gospodarki Przestrzennej i Mienia Komunalnego
- Referat Inwestycji i Infrastruktury Drogowej
- Sekretariat Burmistrza
- Biuro ds. opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi

Pytanie 2. Jak często przybywa Pan/Pani do Urzędu Miejskiego w Tuchowie w celu załatwienia spraw urzędowych?

- Przynajmniej raz na miesiąc
- Przynajmniej raz na kwartał
- Rzadziej niż raz na kwartał

Pytanie 3. Proszę określić, jaki cel miała (lub ma) dzisiejsza Pana/Pani wizyta w Urzędzie Miejskim w Tuchowie?

- Zasięgnięcie informacji
- Pobranie druków
- Złożenie podania, wniosku, prośby
- Uzupełnienie dokumentacji
- Odebranie decyzji, dokumentu
- Interwencja w sprawie u Burmistrza
- Inne – proszę wymienić:

Pytanie 4. Skąd z reguły dowiaduje się Pan/Pani gdzie i jak załatwiać sprawy w Urzędzie Miejskim w Tuchowie?

- Pytam w Biurze Obsługi Klienta/Sekretariacie
- Dzwonię do konkretnego Referatu w Urzędzie
- Czytam publikacje urzędowe, w tym informatory Urzędu
- Wykorzystuję stronę internetową Urzędu
- Korzystam ze strony BIP (Biuletynu Informacji Publicznej) Urzędu
- Inne – proszę wymienić:
- Pytam moich znajomych
- Pytam urzędników w pokojach

Pytanie 5. Czy wymienione powyżej źródła informacji o tym gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie są dla Pana/Pani wystarczające?

Zdecydowanie nie	Raczej nie	Trudno powiedzieć	Raczej tak	Zdecydowanie tak

Pytanie 6. Jeśli korzystał/a Pan/Pani ze strony internetowej Urzędu Miejskiego w Tuchowie proszę ocenić czytelność informacji o funkcjonowaniu i usługach Urzędu, zawartych na tej stronie (w skali od 1-bardzo źle do 5 – bardzo dobrze)

Bardzo źle	Źle	Ani dobrze, ani źle	Dobrze	Bardzo dobrze	Nie korzystałem/am

Pytanie 7. Proszę ocenić (w skali od 1-bardzo źle do 5- bardzo dobrze) jakość funkcjonowania Urzędu pod względem wymienionych obszarów:

I. Komfort korzystania z usług Urzędu	1	2	3	4	5
1.1. Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu, bez konieczności poruszania się pomiędzy pokojami (budynkami)					
1.2. Wygląd, standard i czystość pomieszczeń, poczekalni, toalet					
1.3. Dostępność wystarczającej liczby miejsc pozwalających na wygodne oczekiwanie na załatwienie sprawy, przygotowanie dokumentacji, wypełnienie formularzy itp.					
1.4. Możliwość szybkiego załatwienia sprawy, bez konieczności oczekiwania w kolejkach					
1.5. Czytelne oznakowanie wewnętrzne, pozwalające na odnalezienie miejsca załatwienia sprawy, a także osób zajmujących się załatwieniem sprawy					
1.6. Czytelność i dostępność instrukcji, wzorów wypełniania dokumentów					
1.7. Godziny otwarcia Urzędu					
1.8. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan komfort korzystania z usług Urzędu?					
II. Profesjonalizm i kompetencje pracowników	1	2	3	4	5
2.1. Przygotowanie merytoryczne pracowników dotyczące załatwianych przez Pana/Panią spraw					
2.2. Sposób komunikowania się/rozmowy z Klientem					
2.3. Uprzejmość i życzliwość pracowników					
2.4. Udzielanie przez pracowników wyczerpującej odpowiedzi na pytania					
2.5. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kompetencje naszych pracowników?					
III. Staranność i rzetelność załatwiania spraw	1	2	3	4	5
3.1. Dbałość o przyjęcie kompletnej/bezbłędnej dokumentacji od Klienta					
3.2. Możliwość otrzymania informacji o stanie swojej sprawy					
3.3. Informowanie o terminie rozpatrzenia sprawy					
3.4. Dotrzymanie przez pracowników zadeklarowanych terminów załatwienia sprawy					
3.5. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani staranność i rzetelność rozpatrywania spraw?					
IV. Ogólna ocena działalności urzędu	1	2	3	4	5
4.1. Jaki jest Pana/Pani ogólny stopień zadowolenia z jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd Miejski w Tuchowie?					

Pytanie 8. Co Pana/Pani zdaniem należy poprawić w obsłudze klienta w tutejszym urzędzie?

.....

Pytanie 9. Co Panu/Pani najbardziej odpowiada w obsłudze klientów w tutejszym urzędzie?

.....

METRYKA

10. Płeć

- Mężczyzna
 Kobieta

11. Wiek

- Do 18 roku życia 31-50 lat
 19-30 lat Powyżej 50 lat

12. Poziom wykształcenia

- Gimnazjalne i niżej Średnie zawodowe Pomaturalne
 Zasadnicze zawodowe Średnie ogólnokształcące Wyższe

13. Sytuacja zawodowa

- Jestem zatrudniony Jestem przedsiębiorcą Uczę się/studiuję
 Jestem bezrobotny/a Jestem rolnikiem Renta/emerytura

14. Proszę określić miejsce zamieszkania

- Jestem mieszkańcem Tuchowa
 Mieszkam poza Tuchowem, miejscowość.....