

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. Wykorzystane zostaną wyłącznie w postaci zbiorczej i posłużą do analizy opinii naszych Klientów nt. zadowolenia z usług publicznych.

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
☐ Biuro Geodezji i Gospodarki Gruntami
☐ Biuro Gospodarki Przestrzennej i Mienia Komunalnego
☐ Sekretariat Burmistrza
☐ Biuro ds. Opłaty za Gospodarowanie Odpadami Komunalnymi
☐ Biuro Inwestycji i Infrastruktury Drogowej
☐ Inne – proszę wymienić.....

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
☐ Uzupelnienie 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 biura 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. Dotrzymywanie 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
- ☐ 19-30 lat
- ☐ 31-50 lat
- ☐ Powyżej 50 lat

12. Poziom wykształcenia

- ☐ Gimnazjalne i niżej
- ☐ Zasadnicze zawodowe

- ☐ Średnie zawodowe
- ☐ Średnie ogólnokształcące

- ☐ Pomaturalne
- ☐ Wyższe

13. Sytuacja zawodowa

- ☐ Jestem zatrudniony
- ☐ Jestem bezrobotny/a

- ☐ Jestem przedsiębiorcą
- ☐ Jestem rolnikiem

- ☐ Uczę się/studiuję
- ☐ Renta/emerytura

14. Proszę określić miejsce zamieszkania

- ☐ Jestem mieszkańcem gminy Tuchów
- ☐ Mieszkam poza gminą Tuchów, miejscowość.....