**Ankieta dotycząca badania satysfakcji interesanta Urzędu Miasta Chełm**

Celem niniejszej ankiety jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usług świadczonych  
w Urzędzie Miasta Chełm. Ankieta ma charakter anonimowy.

Analiza wypełnionych ankiet pomoże podnieść poziom świadczonych usług i przez to doskonalić pracę Urzędu Miasta Chełm.

1. **W Urzędzie Miasta skorzystałam/em z usług Departamentów, Wydziałów:**

……………………………………………………………………………………………………………

1. **Z usług Urzędu Miasta Chełm korzystałam/em jako:**

* Klient indywidualny
* Przedstawiciel organizacji pozarządowej
* Przedstawiciel Urzędu administracji publicznej
* Przedstawiciel podmiotu gospodarczego

1. **Z usług Urzędu Miasta Chełm korzystam:**

* Jestem po raz pierwszy
* Kilka razy w miesiącu
* Kilka razy w roku
* Raz na kilka lat

1. **Czy sprawa, z którą Pani/ Pan się zwrócił związana była z:**

* Uzyskaniem informacji
* Złożeniem podania, wniosku, prośby, skargi
* Wydaniem decyzji, zezwolenia, zaświadczenia, innego dokumentu
* Dokonaniem wpisów do rejestrów, ewidencji
* Interwencją w sprawie u Prezydenta Miasta lub jego Zastępcy
* Inną sprawą (proszę podać z jaką) …………………………………………………………..

1. **Czy czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy w Urzędzie Miasta Chełm był satysfakcjonujący?**

* Tak
* Nie

1. **Czy sprawy wniesione do Urzędu Miasta Chełm przez Panią/ Pana były rozpatrzone w terminie?**

* Tak
* Nie
* W trakcie załatwiania

1. **Czy formularze oraz wnioski, które Pani/ Pan wypełniała/ł były kompletne i zrozumiałe?**

* Tak
* Nie

1. **Jak Pani/ Pan ocenia obsługę interesanta: (1-ocena najniższa, 6 – ocena najwyższa)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| Szybkość obsługi interesanta |  |  |  |  |  |  |
| Wiedza i kompetencje zawodowe pracownika/ów |  |  |  |  |  |  |
| Życzliwość i uprzejmość pracownika/ów |  |  |  |  |  |  |
| Chęć do udzielenia pomocy interesantowi (udzielenie wyczerpujących informacji o sposobie załatwienia sprawy, wymagane dokumenty, opłaty, terminy, itd.) |  |  |  |  |  |  |

1. **Jak Pani/ Pan ocenia poziom dostępności Urzędu dla interesantów pod kątem: ( 1- ocena najniższa, 6 – ocena najwyższa)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| Oznakowania (tablice, kierunki) |  |  |  |  |  |  |
| Tablice ogłoszeń (widoczność, czytelność) |  |  |  |  |  |  |
| Strona internetowa (przejrzystość, czytelność) |  |  |  |  |  |  |
| Biuletyn Informacji Publicznej (zawartość informacji, przejrzystość) |  |  |  |  |  |  |
| Dostępność dla osób niepełnosprawnych (winda, barierki, toalety) |  |  |  |  |  |  |

1. **Jaki jest Pani/Pana poziom satysfakcji z jakości obsługi przez pracowników Urzędu?**

* Bardzo wysoki
* Raczej wysoki
* Raczej niski
* Bardzo niski
* Trudno Powiedzieć

1. **Co w jakości obsługi interesanta ocenia Pani/ Pan szczególnie satysfakcjonująco?**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **Co w jakości obsługi interesanta ocenia Pani/ Pan szczególnie źle (nie do przyjęcia)?**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **Co w jakość obsługi interesanta według Pani/ Pana opinii wymaga zmiany/ poprawy?**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  
**Metryczka:**

1. **Płeć:**

* Kobieta
* Mężczyzna

1. **Wiek:**

* 18-30
* 31-45
* 46-60
* 61 lat i więcej

1. **Wykształcenie:**

* Podstawowe
* Zawodowe
* Średnie
* Wyższe

**Wypełnioną ankietę proszę pozostawić u pracownika Departamentu/ Wydziału, u Rzecznika Praw Mieszkańców lub wysłać na adres Urzędu Miasta Chełm, ul. Lubelska 65, 22-100 Chełm, na adres e-mail:** [**rzecznikprawmieszkancow@umchelm.pl**](mailto:rzecznikprawmieszkancow@umchelm.pl)**.**