

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:

2. Z usług Urzędu Miasta Chełm korzystałam/em jako:

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

3. Z usług Urzędu Miasta Chełm korzystam:

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

4. 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)

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

- Tak
- Nie

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

- Tak
- Nie
- W trakcie załatwiania

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

- Tak
- Nie

8. 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.)						

9. 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 (windy, barierki, toalety)						

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

- Bardzo wysoki
- Raczej wysoki
- Raczej niski
- Bardzo niski
- Trudno Powiedzieć

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

.....

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

.....

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

.....

Metryczka:

14. Płeć:

- Kobieta
- Mężczyzna

15. Wiek:

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

16. 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@umchelml.pl.