

URZĄD MIEJSKI W GRYFICACH
ANKIETA ZADOWOLENIA KLIENTA

1. Wydział/stanowisko, w którym załatwiał(a) Pan(i) sprawę:

2. Jak często korzysta Pan/Pani z usług Urzędu Miejskiego w Gryficach?

- raz w miesiącu kilka razy w miesiącu raz w roku kilka razy w roku jestem pierwszy raz

3. W jakim terminie została załatwiona Pana/Pani sprawa?

- niezwłocznie
 w ustawowym terminie 30 dni
 z przekroczeniem ustawowego terminu
 sprawa jest w toku
 nie wiem

4. Proszę ocenić jakość funkcjonowania Urzędu pod względem wymienionych obszarów (w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza najniższą ocenę, 5 najwyższą):

1. Komfort korzystania z usług Urzędu:	1	2	3	4	5
Czytelne oznakowanie wewnętrzne, pozwalające na odnalezienie miejsca załatwienia sprawy a także osób zajmujących się załatwieniem sprawy					
Godziny otwarcia Urzędu					
Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność					
Jak ogólnie ocenia Pan/Pani komfort korzystania z usług Urzędu?					
2. Profesjonalizm i kompetencje pracowników:	1	2	3	4	5
Przygotowanie merytoryczne pracowników					
Kultura osobista, uprzejmość					
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji					
Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o Klienta					
Pomoc w wypełnianiu dokumentów					
Jak ogólnie ocenia Pan/Pani profesjonalizm i kompetencje naszych pracowników?					
3. Staranność i rzetelność załatwiania spraw:	1	2	3	4	5
Dbalność o przyjęcie kompletnej dokumentacji od Klienta					
Informowanie o terminie rozpatrzenia sprawy					
Dotrzymywanie przez pracowników zadeklarowanych terminów załatwienia sprawy					
Jak ogólnie ocenia Pan/Pani staranność i rzetelność rozpatrywania spraw?					

5. Co najbardziej pomogło Panu/Pani w uzyskaniu informacji o sposobie załatwienia swojej sprawy?

- telefon/fax
 strona www (np. www.bip.gryfice.eu, www.gryfice.eu)
 tablice i gabloty informacyjne
 media lokalne
 kontakt osobisty – bezpośrednio w konkretnym wydziale
 inne.....

6. Na jakie trudności napotkał(a) Pan/Pani podczas załatwiania sprawy?

- nie spotkałem/am się z trudnościami
 poproszono mnie o kontakt w innym terminie
 nie uzyskałem/am pełnej informacji
 otrzymałem/am błędne informacje
 zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby
 inne.....

7. Jakie zmiany Pana/Pani zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości usług świadczonych przez UM?

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety