

**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):**

<b>1. Komfort korzystania z usług Urzędu:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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?					
<b>2. Profesjonalizm i kompetencje pracowników:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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?					
<b>3. Staranność i rzetelność załatwiania spraw:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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](http://www.bip.gryfice.eu), [www.gryfice.eu](http://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**