

ANKIETA - BADANIE SATYSFAKCJI INTERESANTA
Z JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA TORUNIA

Prosimy wypełnienie krótkiej ankiety. Pani/Pana odpowiedzi pozwolą nam ulepszyć świadczone przez nas usługi i dostosować je do Pani/Pana potrzeb. Prosimy o szczerze odpowiedzi na wszystkie pytania. Z góry dziękujemy!

Metryczka:

Wiek: do 24 lat 25 - 40 lat 41 – 55 lat 56 lat i więcej

Płeć: kobieta mężczyzna

Wykształcenie: gimnazjalne, podstawowe lub niepełne podstawowe
 zasadnicze zawodowe
 średnie (ogólnokształcące, techniczne, policealne)
 wyższe

Czy jest Pani/Pan osobą niepełnosprawną? tak nie

1. Jak często załatwia Pani/Pan sprawy w Urzędzie Miasta Torunia?

- przynajmniej raz na miesiąc
- kilka razy w roku
- raz w roku albo rzadziej

2. Proszę określić, jaki cel miała/ma Pani/Pana ostatnia wizyta w Urzędzie Miasta Torunia?

- uzyskanie informacji
- złożenie podania, wniosku lub prośby
- odebranie decyzji lub innego dokumentu
- interwencja w sprawie u Prezydenta, jego Zastępców lub radnych Rady Miasta Torunia
- inny (jaki?).....

3. W jakim wydziale/biurze Urzędu Miasta Torunia załatwiał(a) Pani/Pan sprawę (proszę wpisać nazwę wydziału/biura lub czego dotyczyła załatwiana sprawa)?

.....

4. Skąd z reguły dowiaduje się Pani/Pan, gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie Miasta Torunia?

.....

5. Co jest dla Pani/Pana ważne podczas wizyty w urzędzie?

A. uprzejmość, kultura obsługi klienta

bardzo ważne ważne nieważne

B. wiedza i kompetencja pracownika urzędu

bardzo ważne ważne nieważne

C. terminowość załatwiania sprawy

bardzo ważne ważne nieważne

D. warunki lokalowe urzędu (np. dostępność: miejsc siedzących, toalet; wielkość pomieszczeń)

bardzo ważne ważne nieważne

E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

bardzo ważne ważne nieważne

F. czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika

bardzo ważne ważne nieważne

G. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (Biuletyn Informacji Publicznej)

bardzo ważne ważne nieważne

H. pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo ważne ważne nieważne

6. Jak Pani/Pan ocenia po swojej wizycie w Urzędzie Miasta Torunia:

A. uprzejmość, kulturę obsługi klienta?

bardzo dobrze dobrze dostatecznie źle bardzo źle

B. wiedzę i kompetencje pracownika Urzędu?

bardzo dobrze dobrze dostatecznie źle bardzo źle

C. terminowość załatwiania sprawy?

bardzo dobrze dobrze dostatecznie źle bardzo źle

D. warunki lokalowe Urzędu?

bardzo dobrze dobrze dostatecznie źle bardzo źle

E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy?

bardzo dobrze dobrze dostatecznie źle bardzo źle

F. czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika?

bardzo dobrze dobrze dostatecznie źle bardzo źle

G. dostęp do informacji, formularzy (Biuletyn Informacji Publicznej)

bardzo dobrze dobrze dostatecznie źle bardzo źle

H. czytelność informacji i formularzy

bardzo dobrze dobrze dostatecznie źle bardzo źle

I. pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo dobrze dobrze dostatecznie źle bardzo źle

7. Jaki był wynik załatwianej przez Pana/Pani sprawy:

sprawa została rozpatrzona pozytywnie

sprawa została rozpatrzona negatywnie

oczekuję na odpowiedź

nie uzyskałem odpowiedzi

w inny sposób (*jaki?*).....

8. Co Pani/Pana zdaniem należałoby zmienić, aby świadczone przez Urząd Miasta Torunia usługi były lepsze?

.....
.....
.....
.....

Jeżeli mają Państwo inne uwagi odnośnie funkcjonowania urzędu, na które zabrakło miejsca w ankiecie lub uwagi odnośnie ankiety (Czy ankieta jest dla Państwa czytelna i zrozumiała? Czy powinna zostać uzupełniona o inne pytania?) prosimy o wpisanie ich poniżej:

.....
.....
.....
.....
.....

Dziękujemy za udział w badaniu!