

Urząd Gminy w Nowym Duninowie	<b>ANKIETA - BADANIE SATYSFAKЦИИ INTERESANTA</b>	Strona 1 z 2
----------------------------------	--	--------------

**Badanie satysfakcji interesanta zewnętrznego**

***Szanowny Interesancie!***

*Zwracam się do Pana/Pani z uprzejmą prośbą o wypełnienie tej ankiety zgodnie z Pana/Pani wiedzą i doświadczeniami nabytymi na etapie załatwiania spraw w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie. Informacje w ten sposób pozyskane zostaną wykorzystane do doskonalenia naszych usług w celu zwiększenia Pana/Pania zadowolenia.*

*Wójt Gminy Nowy Duninów  
Miroslaw Krysiak*

- 1. Czy system informacji, który jest w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie (tablice ogłoszeń, tablice informacyjne, strona internetowa) jest:**

- bardzo dobry  
 dobry  
 zadowalający  
 niezadowalający

- 2. Proszę podać nazwę komórki organizacyjnej (referatu) gdzie załatwiał(a) Pani/Pan sprawę?**

.....  
.....

- 3. Czego dotyczyła sprawa, z którą zwrócił(a) się Pani/Pan do Urzędu:**

.....  
.....

- 4. Czy Pani/Pana sprawa została załatwiona w terminie i trybie określonym przepisami prawa?**

- tak  
 nie  
 sprawa jest w toku

- 5. Jak ocenia Pani/Pan kwalifikacje i profesjonalizm obsługującego Panią/Pana urzędnika? (proszę dokonać oceny zakreślając od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę niezadowalającą a 5 bardzo dobrą)**

uprzejmość i życzliwość	1	2	3	4	5
wyczerpujące wyjaśnienie na temat załatwianej sprawy	1	2	3	4	5
wyjaśnienie przyczyn negatywnego załatwienia sprawy	1	2	3	4	5

- 6. Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na jakość świadczonych przez Urząd usług? (proszę dokonać oceny zakreślając od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę niezadowalającą a 5 bardzo dobrą)**

kompetencje pracowników	1	2	3	4	5
terminowość załatwionej sprawy	1	2	3	4	5
uzyskanie pełnej informacji na temat załatwionej sprawy	1	2	3	4	5
warunki lokalowe	1	2	3	4	5

**7. Na jakie trudności napotkał(a) Pani/Pan podczas załatwianej sprawy?**

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

**8. Czy uważa Pani/Pan, że Urząd Gminy w Nowym Duninowie jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?**

- tak
- raczej tak
- raczej nie
- nie

**9. Jakie zmiany mogą wpłynąć na polepszenie jakości świadczonych usług przez Urząd Gminy w Nowym Duninowie ?**

- zmiana godzin pracy
- zmiana sposobu informacji
- zmiana organizacji pracy
- poprawa terminowości załatwianych spraw
- podniesienie poziomu wykształcenia pracowników
- inne .....

**10. Propozycje i uwagi.**

.....  
.....

Ankiety można zwrócić;

● pocztą tradycyjną na adres Urzędu Gminy w Nowym Duninowie, ul. Osiedłowa 1, 09-505 Nowy Duninów

● bezpośrednio do urn oznaczonych napisem „Badanie satysfakcji interesanta Urzędu Gminy w Nowym Duninowie”, znajdujących się na parterze w wiatrołapie oraz na I piętrze w holu budynku Urzędu Gminy w Nowym Duninowie, ul. Osiedłowa 1, 09-505 Nowy Duninów.

*Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety*

*Zapraszamy do korzystania z naszych usług*