



Wzór ankiety do procedury badania i monitorowania poziomu satysfakcji klienta w Urzędzie Miasta Siemiatycze

## URZĄD MIASTA SIEMIATYCZE

Miejsce realizacji ankiety : Urząd Miasta Siemiatycze

--	--	--	--	--

Data (dd:mm:rr)

Szanowna Pani/ Szanowny Panie

Niniejszą ankietą badamy satysfakcję z obsługi wśród osób odwiedzających Urząd Miasta w Siemiatyczach. Chcielibyśmy poznać Pani/Pana opinię na temat funkcjonowania Urzędu Miasta i jakości obsługi. Wyniki badania będą pomocne w lepszym zaspokajaniu potrzeb i oczekiwań klientów Urzędu Miasta w Siemiatyczach.

Jest Pani (Pan) jedną z osób, które prosimy o wzięcie udziału w badaniu. Ankieta jest całkowicie anonimowa.

### 1. Czy Pani/a praca lub praca kogoś z Pana/i najbliższej rodziny związana jest z Urzędem Miasta w Siemiatyczach?

1. tak → *zakończ wywiad*
2. nie

### 2. Gdzie załatwił(a) Pan(i) dzisiaj swoją sprawę/sprawy? (proszę wybrać najważniejszą sprawę, jeżeli było ich kilka)

1. Informacja ogólna
2. Referat Infrastruktury
3. Referat Gospodarki Komunalnej
4. Referat Finansowo-Budżetowy
5. Referat Organizacyjny
6. Stanowisko do spraw organizacji opieki nad dziećmi i oświaty
7. Urząd Stanu Cywilnego
8. Referat Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki
9. Stanowisko ds. Zamówień Publicznych
10. Pełnomocnik ds. Profilaktyki i Przeciwdziałania Uzależnieniom
11. Kasa

## ORGANIZACJA

### 3. O której godzinie Pani/a zdaniem powinien być otwierany Urząd dla Klientów?

o godzinie |\_|\_| : |\_|\_|

### 4. O której godzinie Pani/a zdaniem powinien być zamykany Urząd dla Klientów?

o godzinie |\_|\_| : |\_|\_|

### 5. Czy udało się Pani/u załatwić sprawę tak, że nie wymaga ona ponownego kontaktu z Urzędem?

1. tak, załatwiłam(-em) wszystko od razu → *przejdź do pytania 7*
2. nie udało się, muszę ponownie skontaktować się z osobami w Urzędzie Miasta
3. w ogóle nie udało mi się załatwić mojej sprawy

*Dotyczy tych respondentów, których problem nie został w pełni dziś załatwiony – odpowiedź „2” „3” w poprzednim pytaniu*

**6. Dlaczego Pani(a) problemu/sprawy nie udało się załatwić w czasie jednej wizyty?**

1. muszę (musiałam/-em) wypełnić wiosek, napisać podanie
2. nie miałam(-em) wszystkich niezbędnych dokumentów
3. nieobecność pracownika zajmującego się określoną tematyką
4. sprawa, którą załatwiam ciągnie się już od dłuższego czasu
5. inne, jakie? .....

**OBSŁUGA**

**7. Na ile jest Pani (Pan) zadowolona(y) z kontaktu z pracownikiem Urzędu Miasta, który dziś załatwiał sprawę?**

1. zadowolony
2. niezadowolony

**8. Czy Pani(a) zdaniem wygląd pracowników Urzędu Miasta obsługujących Klientów jest...?**

1. zbyt oficjalny
2. odpowiedni
3. zbyt swobodny

**9. Które z poniższych czynników są dla Pani(a) NAJWAŻNIEJSZE jeżeli chodzi o obsługę. Proszę wybrać 3 odpowiedzi.**

1. krótki czas oczekiwania na obsługę
2. udzielanie konkretnych odpowiedzi
3. uprzejmość pracowników
4. wiedza i fachowość pracowników
5. szybkość załatwienia danej sprawy
6. inne – jakie?.....

**OGÓLNIE O PRACY URZĘDU MIASTA**

**10. Ile razy w ciągu ostatniego roku był/-a Pan/Pani w Urzędzie Miasta Siemiatycze? (dzisiejszą wizytę liczymy jako jedną)**

1. jestem tu po raz pierwszy od dłuższego czasu
2. 2 - 6 razy
3. więcej niż 6 razy

**11. Jaką ogólną opinię ma Pani (Pan) na temat Urzędu Miasta?**

1. Mam złą opinię
2. Mam dobrą opinię

**12. Czy Pana (Pana) zdaniem Urząd Miasta ...?**

1. jest niegodny zaufania	2. jest godny zaufania
3. jest nieprzyjazny	4. przyjazny
5. posiada niską jakość usług	6. posiada wysoką jakość usług
7. niesprawnie obsługuje Klientów	8. sprawnie obsługuje Klientów

**13. Inne uwagi na temat obsługi klienta i funkcjonowania Urzędu Miasta Siemiatycze**

.....