



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

.....