***Uprzejmie prosimy o wypełnienie poniższej ankiety. Uzyskane dzięki niej informacje pozwolą nam poznać Państwa opinię na temat jakości świadczonych usług. Właściwą odpowiedź proszę zaznaczyć w okienku znakiem X. Ankieta jest anonimowa.***

**Po wypełnieniu ankiety prosimy wrzucić ją do urny przy wyjściu z Urzędu.**

|  |
| --- |
| 1. Jaki był powód Pani/ Pana wizyty w Urzędzie? |

Nazwa referatu:

Rodzaj sprawy:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy bez problemu trafił Pan/ Pani do odpowiedniego pracownika? | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | TAK |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy udzielane przez pracownika informacje były wyczerpujące i zrozumiałe? | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | TAK |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był Pani/ Pana zdaniem zadowalający? | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | tak |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy Pani/ Pana zdaniem pracownicy urzędu są uprzejmi dla interesantów i wykonują swoją pracę z zaangażowaniem? | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | TAK |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy materiały informacyjne udostępnione w urzędzie oraz na stronie internetowej BIP są czytelne i pomocne przy załatwianiu spraw? | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | TAK |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy urząd dostosowuje właściwie swoją organizację i czas pracy do potrzeb klientów? | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | TAK |  | NIE |  | NIE MAM ZDANIA |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy Pani/ Pana zdaniem, jakość obsługi w Urzędzie jest: | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | WYSOKA |  | ZADOWALAJĄCA |  | NISKA |

*Proszę o zaznaczenie Pani/Pana przedziału wiekowego*

*PONIŻEJ 30 LAT 30-40 LAT 41-50 LAT 51-60 LAT POWYŻEJ 60 LAT*

*Proszę o zaznaczenie Pani/Pana wykształcenia*

*PODSTAWOWE/GIMNAZJALNE ZASADNICZE ZAWODOWE ŚREDNIE WYŻSZE*

*Tutaj proszę wpisać ewentualne inne uwagi lub spostrzeżenia:*

***Bardzo dziękujemy za wypełnienie ankiety***