

ANKIETA DLA KLIENTÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W KOZIENICACH

Ta anonimowa ankieta służy podnoszeniu jakości obsługi Klientów Urzędu Miejskiego w Kozienicach. Wykorzystana zostanie także w opracowaniu „Strategii Rozwoju Gminy Kozienice na lata 2018-2030”. Dlatego zwracam się do Państwa z gorącą prośbą o jej wypełnienie. Każdy głos jest dla nas niezwykle cenny! Każdy głos się liczy!

Ankiety może wypełnić każdy kto w Urzędzie Miejskim w Kozienicach załatwiał dowolną sprawę. W razie wątpliwości dotyczących wypełnienia ankiety wyjaśnień udziela pracownik Infopunktu Urzędu Miejskiego (parter, przy wejściu). Wypełnioną ankietę proszę wrzucić do skrzynki z napisem „ANKIETA - STRATEGIA” przy Infopunkcie Urzędu Miejskiego lub wysłać jej skan/zdjęcie na ankiety@sztando.com

SERDECZNIE DZIĘKUJĘ ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY

Burmistrz Gminy Kozienice

dr inż. Tomasz Śmietanka

1. **Wpisać dzisiejszą datę i aktualną godzinę:** rok miesiąc dzień godzina

2. **Jak często załatwia Pani/Pan sprawy w naszym urzędzie?**

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Bardzo często – co najmniej raz w tygodniu. | <input type="checkbox"/> Rzadko – mniej więcej raz na kwartał. |
| <input type="checkbox"/> Często – co najmniej raz w miesiącu. | <input type="checkbox"/> Bardzo rzadko – mniej więcej raz w roku lub rzadziej. |

3. **Jaki cel miała obecna Pani/Pana wizyta w naszym urzędzie:**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Zasięgnięcie informacji. | <input type="checkbox"/> Złożenie podania, wniosku, prośby. |
| <input type="checkbox"/> Odebranie decyzji, dokumentu. | <input type="checkbox"/> Interwencja w jakiejś sprawie. |

Inny (proszę opisać jaki):
.....
.....

4. **W jaki sposób najczęściej dowiaduje się Pan/Pani gdzie i jak załatwiać sprawy w naszym urzędzie:**

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> W Punkcie Informacyjnym Urzędu. | <input type="checkbox"/> Czytam informacje na stronie internetowej Urzędu Miasta. |
| <input type="checkbox"/> Dzwonię do Urzędu Miasta i pytam. | <input type="checkbox"/> Pytam urzędników w pokojach. |
| <input type="checkbox"/> Pytam rodzinę/znajomych. | <input type="checkbox"/> Czytam informacje na tablicach ogłoszeń. |
| <input type="checkbox"/> Czytam publikacje urzędowe, ustawy, informatory itp. | |

Inny sposób (proszę opisać jaki):
.....
.....

5. **Czy chciałaby/chciałby Pani/Pan aby w naszym urzędzie i na jego stronie internetowej dostępne były karty informacyjne opisujące prostym językiem jak załatwić typowe sprawy?**

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tak. | <input type="checkbox"/> Nie. |
|-------------------------------|-------------------------------|

6. **Jeśli na poprzednie pytanie odpowiedziała/odpowiedział Pani/Pan twierdząco, to załatwianie jakiej sprawy koniecznie powinno być opisane na takiej karcie informacyjnej?**

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

7. W jakich komórkach organizacyjnych naszego urzędu załatwia(a) Pani/Pan dziś sprawę?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Urząd Stanu Cywilnego. | <input type="checkbox"/> Wydział Kadr, Obsługi Rady i Informatyzacji. |
| <input type="checkbox"/> Wydział Organizacyjno-Gospodarczy. | <input type="checkbox"/> Wydział Polityki Społecznej (w tym dowody osobiste, meldunki). |
| <input type="checkbox"/> Wydział Finansowo-Budżetowy. | <input type="checkbox"/> Wydział Gospodarki Przestrzennej, Rolnictwa i Środowiska. |
| <input type="checkbox"/> Wydział Infrastruktury. | <input type="checkbox"/> Wydział Edukacji. |
| <input type="checkbox"/> Wydział Promocji, Kultury i Sportu. | <input type="checkbox"/> Sekretariat Burmistrza i Zastępców Burmistrza. |
| <input type="checkbox"/> Nie wiem / nie pamiętam. | <input type="checkbox"/> Biuro Rady. |
| <input type="checkbox"/> Inna (proszę wpisać jaka): | |

8. Czy bez problemu trafił(a) Pani/Pan do właściwego pracownika załatwiającego sprawę?:

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Tak, bez problemu. | <input type="checkbox"/> Były duże problemy, ale udało mi się do niej/niego dotrzeć. |
| <input type="checkbox"/> Był pewien problem, ale nie duży. | <input type="checkbox"/> W ogóle nie udało mi się do niej/niego dotrzeć. |

9. Jeśli miał(a) Pani/Pan problemy z dotarciem do właściwego pracownika, to z jakiego powodu:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Błędne dane na tablicach informacyjnych. | <input type="checkbox"/> Brak informacji na tablicach informacyjnych |
| <input type="checkbox"/> Błędne dane na drzwiach biura. | <input type="checkbox"/> Pracownik wyszedł i długo trzeba było czekać aż wróci. |
| <input type="checkbox"/> Błędna porada udzielona w Infopunkcie | <input type="checkbox"/> Pracownik nie był obecny i nikt go nie zastępował. |
| <input type="checkbox"/> Inny powód (proszę opisać jaki): | |

10. Czy informacje udzielone Pani/Panu podczas załatwiania sprawy (spraw) były zrozumiałe i wyczerpujące:

- | | | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Tak. | <input type="checkbox"/> Raczej tak. | <input type="checkbox"/> Raczej nie. | <input type="checkbox"/> Nie. |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|

11. Czy umawiał(a) się Pani/Pan wcześniej na załatwienie swojej sprawy (spraw):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nie – nie miałam/em potrzeby się wcześniej umawiać. | <input type="checkbox"/> Tak, za pośrednictwem e-mail. |
| <input type="checkbox"/> Nie, ale gdybym wiedział/a, że tak można zrobiłabym to. | <input type="checkbox"/> Tak, byłam/em wcześniej by się umówić na dziś. |
| <input type="checkbox"/> Nie – próbowałam/em ale nie było takiej możliwości. | <input type="checkbox"/> Tak, za pośrednictwem telefonu. |

12. Jak długo oczekiwał(a) Pani/Pan w naszym urzędzie na załatwienie swojej sprawy (spraw):

- | | | | |
|---|---------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Mniej niż 15 minut | <input type="checkbox"/> 16-30 minut. | <input type="checkbox"/> 31- 45 minut. | <input type="checkbox"/> 46-60 minut. |
| <input type="checkbox"/> Więcej niż godzinę (proszę wpisać jak długo) | | | |

13. Czy biorąc pod uwagę rodzaj tej sprawy (spraw) czas Pani/Pana oczekiwania jest do zaakceptowania:

- | | | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Tak. | <input type="checkbox"/> Raczej tak. | <input type="checkbox"/> Raczej nie. | <input type="checkbox"/> Nie. |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|

14. Czy zachowanie osób, które Panią/Pana obsługiwały było uprzejme:

- | | | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Tak. | <input type="checkbox"/> Raczej tak. | <input type="checkbox"/> Raczej nie. | <input type="checkbox"/> Nie (proszę opisać na czym polegała nieuprzejmość): |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|

15. Czy kompetencje osób, które Panią/Pana obsługiwały było wystarczające:

- | | | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Tak. | <input type="checkbox"/> Raczej tak. | <input type="checkbox"/> Raczej nie. | <input type="checkbox"/> Nie (proszę opisać na czym polegał problem): |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|---|

16. Czy godziny pracy naszego urzędu są dla Pani/Pana odpowiednie?

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tak, są odpowiednie. | |
| <input type="checkbox"/> Nie są. Urząd powinien być otwarty do godziny | w następujący dzień tygodnia |

17. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pani/Pan usługi administracyjne naszego urzędu:

- | | | | | |
|---|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> bardzo dobrze | <input type="checkbox"/> dobrze | <input type="checkbox"/> średnio | <input type="checkbox"/> źle | <input type="checkbox"/> bardzo źle |
|---|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|

18. Proszę wskazać swoją płć.

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kobieta. | <input type="checkbox"/> Mężczyzna. |
|-----------------------------------|-------------------------------------|

19. Proszę wskazać swój wiek:

- | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 18 – 25 lat. | <input type="checkbox"/> 36 - 45 lat. | <input type="checkbox"/> 56 - 65 lat. |
| <input type="checkbox"/> 26 - 35 lat. | <input type="checkbox"/> 46 - 55 lat. | <input type="checkbox"/> powyżej 65 lat. |