

Załącznik nr 2  
do Zarządzenia nr 10/2022  
Wójta Gminy Kaliska  
z dnia 21 stycznia 2022 r.

## ANKIETA

### badająca satysfakcję klientów z jakości usług

#### 1. Jak ocenia Pani / Pan:

Zagadnienia:	Bardzo wysoko	Wysoko	Średnio	Nisko	Bardzo nisko
a) warunki lokalowe Urzędu					
b) godziny pracy Urzędu					
c) dostępność dla osób niepełnosprawnych					
d) organizację obsługi klientów					
e) możliwości elektronicznego załatwienia sprawy					
f) stronę internetową Urzędu					

#### 2. Jak ocenia Pani / Pan funkcjonalność umieszczonych w budynku Urzędu tablic informacyjnych i oznaczeń poszczególnych pomieszczeń? \*

- oznakowanie jest czytelne i bardzo pomocne
- oznakowanie jest pomocne ale wymaga drobnych korekt
- oznakowanie jest czytelne jedynie przy wejściu do Urzędu
- oznakowanie jest niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Urzędzie
- nie mam zdania

**3. Jak ocenia Pani / Pan pracownika obsługującego Pani / Pana sprawę pod kątem:**

<b>Zagadnienia:</b>	<b>Bardzo wysoko</b>	<b>Wysoko</b>	<b>Średnio</b>	<b>Nisko</b>	<b>Bardzo nisko</b>
a) uprzejmości i kultury obsługi					
b) wiedzy i kompetencji					
c) komunikatywności					
d) udzielanie instrukcji wypełniania dokumentów					

**4. Jak ocenia Pani / Pan działanie Urzędu Gminy w zakresie:**

<b>Zagadnienia:</b>	<b>Bardzo wysoko</b>	<b>Wysoko</b>	<b>Średnio</b>	<b>Nisko</b>	<b>Bardzo nisko</b>
a) uzyskiwania rzetelnych informacji / rozpatrzenia sprawy					
b) dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy					
c) terminowości rozpatrywania spraw					

**5. Jak ogólnie ocenia Pani / Pan swoje zadowolenie z obsługi w Urzędzie Gminy? \***

- jestem bardzo zadowolona / y
- jestem zadowolona / y
- jestem średnio zadowolona / y
- jestem niezadowolona / y
- jestem bardzo niezadowolona / y

**6. Czym w szczególności kieruje się Pani / Pan przy ocenie jakości obsługi w Urzędzie Gminy? \***

- uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników

- wiedzą i kompetencjami urzędników
- komunikatywnością urzędników
- uzyskaniem rzetelnej informacji / instrukcji
- dostępnością wniosków, formularzy
- terminowością rozpatrywania spraw urzędowych

**7. Proszę wskazać ile czasu w przybliżeniu poświęca (l/la) Pan/Pani na załatwianie spraw w Urzędzie Gminy Kaliska? \***

- do 15 minut
- 15 – 30 minut
- 30 – 60 minut
- powyżej 60 minut

**8. Jak ocenia Pan/Pani zadowolenie ze skorzystania z internetowej/telefonicznej obsługi mieszkańca przez Urząd Gminy Kaliska? \***

- jestem bardzo zadowolona / y
- jestem zadowolona / y
- jestem średnio zadowolona / y
- jestem niezadowolona / y
- jestem bardzo niezadowolona / y

**Metryczka:**

**Płeć:**

- kobieta
- mężczyzna

**Wiek:**

- 18 - 25
- 26 – 45
- 46 – 55
- 56 i więcej

**Status klienta:**

- klient indywidualny
- przedstawiciel firmy
- członek organizacji pozarządowej
- przedstawiciel administracji publicznej
- inny

*\*należy zaznaczyć jedną odpowiedź*