Załącznik nr 2

do Zarządzenia nr 29/2021

Wójta Gminy Kaliska

z dnia 04 lutego 2021 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** |  |  |  |  |  |

1. **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

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

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

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

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

1. **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

1. **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

1. **Proszę wskazać ile czasu w przybliżeniu poświęca (ł/ła) Pan/Pani na załatwianie spraw w Urzędzie Gminy Kaliska przed wybuchem pandemii? \***

* do 15 minut
* 15 – 30 minut
* 30 – 60 minut
* powyżej 60 minut

1. **Proszę wskazać ile czasu w przybliżeniu poświęca (ł/ła) Pan/Pani na załatwianie spraw w Urzędzie Gminy Kaliska w okresie ograniczeń związanych z COVID? \***

* do 15 minut
* 15 – 30 minut
* 30 – 60 minut
* powyżej 60 minut

1. **Czy w okresie ograniczeń w przemieszczaniu się związanych z COVID korzysta (ł/ła) Pan/Pani z internetowej / telefonicznej obsługi mieszkańców przez Urząd Gminy Kaliska? \***

* tak
* nie

1. **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*