

Szanowny Kliencie!

Zwracam się do Państwa z prośbą o wypełnienie tej ankiety zgodnie z Państwa wiedzą i doświadczeniami nabytymi na etapie załatwiania spraw w Urzędzie Miasta i Gminy w Olkuszu. Informacje w ten sposób pozyskane zostaną wykorzystane do doskonalenia naszych usług w celu zwiększenia Państwa zadowolenia.

Burmistrz
Miasta i Gminy Olkusz
Dariusz Rzepka

1. Proszę podać nazwę komórki organizacyjnej (wydziału) gdzie załatwia(a) Pan (i) sprawę?

.....

2. Czy bez problemu trafił (a) Pan (i) do właściwego pracownika urzędu?

- Tak, bez problemu
- Nie, ale pomogła mi informacja umieszczona na tablicy informacyjnej i na wywieszkach umieszczonych przy drzwiach poszczególnych pokoi urzędu
- Uzyskałem (am) informację w Punkcie Informacyjno-Podawczym
- Nie, musiałem (am) dopytywać inne osoby napotkane w urzędzie
- Inna odpowiedź.....

3. Czy uzyskał (a) Pan (i) wyczerpujące informacje ze strony pracownika urzędu?:

- TAK NIE NIE MAM ZDANIA

**4. Jak ocenia Pan (i) kwalifikacje i profesjonalizm obsługującego urzędnika?
(proszę dokonać oceny zakreślając od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę złą a 5 bardzo dobrą)**

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| uprzejmość i życzliwość | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| wyczerpujące wyjaśnienie odnośnie załatwianej sprawy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| sprawną i fachową obsługą klienta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**5. Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na jakość świadczonych przez urząd usług?
(proszę dokonać oceny zakreślając od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę złą a 5 bardzo dobrą)**

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| kompetencje pracowników | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| terminowość załatwionej sprawy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| uzyskanie pełnej informacji na temat załatwionej sprawy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| warunki lokalowe | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. Czy pozytywnie ocenia Pan (i) przydatność informacji zawartych na stronie internetowej urzędu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP)

- TAK NIE NIE KORZYSTAM

7. Uwagi do doskonalenia procesu obsługi klienta

.....

Dziękuję za poświęcony czas i wypełnienie ankiety