



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Szanowni Państwo,

Nasza gmina od kwietnia 2012 roku rozpoczęła udział w projekcie „Usprawnienie zarządzania JST i podniesienie jakości świadczonych usług” finansowanym w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Celem projektu jest osiągnięcie przez naszą gminę wysokiego poziomu jakości usług świadczonych na rzecz obywateli, wprowadzenie stałego systemu monitorowania jakości, a także usprawnienie funkcjonowania i zarządzania urzędem przy minimalnych kosztach oraz zwiększenie efektywności w zakresie tworzenia prawa lokalnego i podejmowania decyzji administracyjnych przez gminę. Dlatego też, aby poprawić jakość usług świadczonych w Urzędzie oraz zapewnić Państwu sprawną i profesjonalną obsługę, zwracam się do Pani/Pana z prośbą o wypełnienie niniejszej anonimowej ankiety.

Pani/Pana ocena, uwagi i wnioski dotyczące naszej pracy są dla nas cennym źródłem informacji i zostaną uwzględnione w realizowanym projekcie.

Bardzo proszę o rzetelne i szczerze odpowiedzi na pytania.

Wypełnioną ankietę proszę wrzucić do specjalnego pojemnika wystawionego w Urzędzie lub przekazać dowolnemu pracownikowi Urzędu.

Z poważaniem,
Artur Kozioł
Burmistrz

CZĘŚĆ I Przed wizytą w urzędzie

Pytanie 1

Czy przed wizytą w urzędzie próbowała Pani/Pan wcześniej kontaktować się z urzędnikiem w celu uzyskania jakichś informacji np. sprawdzić w jakich godzinach odbywa się obsługa mieszkańców lub jakie dokumenty i informacje będą potrzebne aby załatwić sprawę itp.?

TAK NIE

Jeśli NIE – Proszę przejść do Pytania 2

Jeśli TAK:

W jaki sposób kontaktowała się Pani/Pan z urzędem w celu uzyskania informacji ?

Telefonicznie Przez stronę urzędu w Internecie Poprzez wysłanie maila W inny sposób

W inny sposób – jaki ?

Jeśli TELEFONICZNIE:

Czy łatwo było się dodzwonić ?

TAK NIE

Czy przez telefon uzyskał/a Pan/i łatwo potrzebne informacje ?

TAK NIE

Jeśli na STRONIE INTERNETOWEJ:

Czy łatwo było odnaleźć na stronie internetowej żądane informacje ?

TAK NIE

Czy znalezione informacje na stronie internetowej były kompletne i wystarczające dla Pani/Pana ?

TAK NIE



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Jeśli MAILOWO:

Czy udzielona odpowiedź na zapytanie mailowe była prawidłowa i wystarczająca ?

TAK NIE

Czy udzielono odpowiedzi na Pani/Pana maila w krótkim czasie ?

TAK NIE

CZĘŚĆ II

Ocena obsługi urzędu/urzędnika

Pytanie 2

Proszę zaznaczyć, *na ile ważne* są dla Pani / Pana wymienione poniżej zagadnienia podczas załatwiania spraw w Urzędzie

A. Czas oczekiwania na przyjęcie przez docelowego pracownika Urzędu

bardzo ważna ważna ani ważna ani nieważna nieważna zdecydowanie nieważna

B. Uprzejmość pracownika Urzędu:

bardzo ważna ważna ani ważna ani nieważna nieważna zdecydowanie nieważna

C. Wiedza i kompetencja pracownika Urzędu

bardzo ważna ważna ani ważna ani nieważna nieważna zdecydowanie nieważna

D. Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

bardzo ważna ważna ani ważna ani nieważna nieważna zdecydowanie nieważna

E. Pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo ważna ważna ani ważna ani nieważna nieważna zdecydowanie nieważna

F. Proste, nieskomplikowane przyjazne dla klienta procedury

bardzo ważna ważna ani ważna ani nieważna nieważna zdecydowanie nieważna

G. Terminowość załatwiania sprawy

bardzo ważna ważna ani ważna ani nieważna nieważna zdecydowanie nieważna

H. Warunki lokalowe Urzędu

bardzo ważna ważna ani ważna ani nieważna nieważna zdecydowanie nieważna

I. Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność

bardzo ważna ważna ani ważna ani nieważna nieważna zdecydowanie nieważna

Pytanie 3

Co zmieniłaby Pani/Pan w sposobie obsługi klientów przez pracownika urzędu?

.....

.....

.....



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Pytanie 4

Co najbardziej podoba się Pani/Panu w sposobie obsługi klientów przez pracownika urzędu?

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

Pytanie 5

Jakiego typu „sprawę/ sprawy” miał/a Pan/Pani ostatnio do załatwienia?

A Sprawa w Urzędzie Stanu Cywilnego

jaka?.....
.....

B Sprawa związana z podatkami lub opłatami lokalnymi

jaka?.....
.....

C Sprawa meldunkowa / ewidencja ludności

jaka?.....
.....

D Sprawa związana z budownictwem / planowaniem przestrzennym

jaka?.....
.....

E Sprawa związana z ochroną środowiska

jaka?.....
.....

F Sprawa związana z gospodarką komunalną

jaka?.....
.....

G Sprawa związana z rejestracją / ewidencją działalności gospodarczej

jaka?.....
.....

H Sprawa związana z gospodarką nieruchomościami

jaka?.....
.....

I Sprawa związana z gospodarką mieszkaniami komunalnymi

jaka?.....
.....

J Sprawa związana z pomocą społeczną

jaka?.....
.....



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

K Sprawa związana z rolnictwem

jaka?.....
.....

L Inna sprawa

jaka?.....
.....

Pytanie 6

Czy i na jakie trudności napotkała/ł Pani/Pan podczas załatwiania sprawy?

- nie spotkałam /nie spotkałem trudności
- zostałam/zostałem skierowany/a do niewłaściwej osoby
- nieobecność w pracy urzędnika, który mógł zająć się sprawą
- poproszono mnie o kontakt w innym terminie
- niekompetencja urzędników - otrzymałem/łam błędne informacje
- brak życzliwości u urzędników
- skomplikowane , niezrozumiałe procedury
- zgłosiłam się do nieodpowiedniego urzędu
- nieodpowiednie dla mnie godziny otwarcia urzędu
- inne, jakie.....

Pytanie 7

Proszę opowiedzieć o swoich wrażeniach podczas pobytu w urzędzie i załatwiania swojej sprawy w kwestii sposobu obsługi pracownika urzędu w Pani/Pana sprawie:

A Czy pracownik Urzędu powitał się z Panią/ Panem w miły i uprzejmy sposób?
 Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

B Czy pracownik Urzędu był łatwo dostępnym/ dyspozycyjnym?
 Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

C Czy docelowy pracownik Urzędu był kompetentny i miał wiedzę?
 Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

D Czy pracownik Urzędu przekazywał Panu/i informacje w sposób zrozumiały i bez żargonu?
 Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

E Czy pracownik Urzędu odnosił się do Pani/Pana w miły i uprzejmy sposób?
 Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

F Czy pracownik Urzędu proponował Pani/Panu – z własnej inicjatywy - pomoc w wypełnieniu dokumentów?
 Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

G Czy sprawa została załatwiona sprawnie?
 Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

H Czy sprawa została załatwiona w terminie?
 Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

I Czy pracownik Urzędu pożegnał się z Panią/Panem w miły i uprzejmy sposób?
 Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

J Czy załatwienie sprawy wiązało się ze skomplikowanymi i niezrozumiałymi dla Pani / Pana procedurami postępowania?
 Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Pytanie 8

W jakim terminie sprawa została załatwiona?

- od ręki
- w ciągu tygodnia
- do miesiąca
- do dwóch miesięcy
- powyżej dwóch miesięcy
- sprawa jest w trakcie załatwiania

Pytanie 9

Proszę opowiedzieć o swoich wrażeniach podczas pobytu w urzędzie w kwestii wizerunku pracownika Urzędu oraz warunków lokalowych

A Czy godziny otwarcia urzędu były dla Pani/Pana odpowiednie?

- Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

B Czy trafienie do odpowiedniego pracownika w urzędzie było łatwe?

- Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

C Czy w Urzędzie zapewniona jest odpowiednia ilość miejsc siedzących dla oczekujących na obsługę klientów?

- Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

D Czy Urząd zapewnia łatwy dostęp do informacji i formularzy?

- Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

E Czy Urząd zapewnia miejsce w którym można spokojnie wypełnić formularze?

- Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

F Czy w Urzędzie jest czysto, panuje ład i porządek?

- Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

G Czy ubiór pracownika Urzędu był dostosowany do wizerunku pracownika Urzędu?

- Zdecydowanie tak Raczej tak Ani tak, ani nie Raczej nie Zdecydowanie nie

Pytanie 10

Proszę w skali od 1-7 (gdzie 1 to najgorsza ocena a 7 to najwyższa ocena) ocenić Pani/Pana ogólne wrażenie z pobytu i obsługi w Urzędzie podczas ostatniej wizyty

1	2	3	4	5	6	7



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

CZĘŚĆ III PO ZAKOŃCZENIU OBSŁUGI

Pytanie 11

W oparciu o własne praktyczne doświadczenia proszę powiedzieć, czego przede wszystkim oczekuje Pani / Pan od Urzędu. Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania :

1.
.....
.....
.....
2.
.....
.....
.....
3.
.....
.....
.....

Pytanie 12

Czy kiedykolwiek po wizycie w urzędzie miała Pani /Pan dodatkowe pytania lub zastrzeżenia do decyzji urzędu, na przykład po otrzymaniu pisemnej decyzji:

TAK NIE

Jeśli TAK:

Czego dotyczyły pytania lub zastrzeżenia do decyzji urzędu

- Szybkości i terminowości załatwienia mojej sprawy
- Braku kompetencji i profesjonalizmu urzędników, nie wiedzieli jak załatwić moją sprawę
- niesprawiedliwej w moim odczuciu decyzji
- Niejasnego uzasadnienia decyzji
- Nie uzyskania wyczerpującej i profesjonalnej informacji, poinstruowania „co mam robić”
- Braku dyskrecji i poufności w obsłudze
- Nieodpowiednich godzin pracy urzędu
- Innych, jakich?.....

Pytanie 13

Czy została Pani /Pan poinformowana o tym jakie są możliwości złożenia reklamacji, odwołania od decyzji lub dalszego postępowania urzędu w sprawie zastrzeżenia:

TAK NIE

Jeśli odpowiedź TAK:

Czy udzielone wyjaśnienia były dla Pani /Pana satysfakcjonujące

TAK NIE



CZĘŚĆ IV Idealny urząd/urzędnik

Pytanie 14

Proszę powiedzieć jakie cechy Pani/Pana zdaniem, powinien posiadać urzędnik? Gdzie 1 to najmniej istotna wartość (cecha nie jest istotna dla Pani/Pana) a 7 to najwyższa wartość (bardzo pożądana dla Pani / Pana cecha)

A Posiada niezbędną wiedzę i zna przepisy prawa (kompetentny urzędnik)

1	2	3	4	5	6	7	

B Udziela pomocy / doradza klientowi podczas załatwiania sprawy

1	2	3	4	5	6	7	

C Sprawnie i terminowo obsługuje klienta / szybko załatwia sprawę

1	2	3	4	5	6	7	

D Uprzejmy, życzliwy, wysoka kultura osobista

1	2	3	4	5	6	7	

E Bezinteresowny / uczciwy

1	2	3	4	5	6	7	

F Komunikuje się (ustnie, pisemnie) w sposób jasny i zrozumiały dla klienta (Komunikatywność)

1	2	3	4	5	6	7	

G Odpowiednio, schludnie ubrany

1	2	3	4	5	6	7	

H Cierpliwy, wyrozumiały

1	2	3	4	5	6	7	

I Dostępny dla klienta

1	2	3	4	5	6	7	



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Pytanie 15

Proszę powiedzieć co najbardziej ceni sobie Pani/Pan podczas obsługi w Urzędzie? Proszę zaznaczyć trzy Pani / Pana zadaniem najważniejsze elementy.

- Szybkość i sprawność urzędnika podczas obsługi , terminowość załatwiania spraw
- Kompleksowość załatwienia spraw , wszystko załatwiam u jednego urzędnika
- Pomoc urzędnika w wypełnianiu formularzy
- Uzyskanie wyczerpującej i profesjonalnej informacji, poinstruowanie co mam robić
- Kompetencje i profesjonalizm urzędników – urzędnik posiada dużą wiedzę merytoryczną i zna przepisy prawne
- Wystrój, wygląd budynku
- Wyposażenie i funkcjonalność budynku
- Miejsce, gdzie można usiąść i poczekać na załatwienie sprawy
- Dyskrecja i poufność w obsłudze
- Odpowiednie godziny pracy urzędu
- Dostępność formularzy, druków itp.
- Inne, jakie?.....

CZĘŚĆ V METRYCZKA

1 Ile razy w ciągu ostatnich 12 miesięcy załatwiała/ł Pani/Pan sprawy w urzędzie?

- 1-3
- 4-6
- więcej niż 6

2 Jest Pani/Pan:

- Osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej
- Osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą
- Osobą reprezentującą podmiot gospodarczy
- Pracownikiem biura rachunkowego lub doradztwa podatkowego

3 Miejsce zamieszkania:

- Obszar wiejski
- Małe miasteczko <do 20 tys. mieszkańców>
- Średniej wielkości miasto <20 tys.-100 tys. mieszkańców>
- Duże miasto <100 tys. – 500 tys. mieszkańców>

4 Wykształcenie:

- Podstawowe
- Zawodowe
- Średnie
- Wyższe

5 Płeć respondenta

- Kobieta
- Mężczyzna

Serdecznie dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety.