*Załącznik Nr 3*

*do Zarządzenia nr 61/09*

*Burmistrza Miasta i Gminy Gąbin*

*z dnia 31 grudnia 2009 r.*

**ANKIETA**

**Badanie satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych**

**w Urzędzie Miasta i Gminy w Gąbinie**

***Szanowni Państwo***

***W trosce o stałe podnoszenie jakości pracy Urzędu oraz w celu zapewnienia jak najlepszego zaspakajania Państwa potrzeb i oczekiwań, zwracam się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety.***

***Państwa sugestie, spostrzeżenia, opinie i wnioski pozwolą nam poprawić współpracę pomiędzy mieszkańcami miasta i gminy a pracownikami Urzędu Miasta i Gminy w Gąbinie, a także będą pomocne w doskonaleniu poziomu usług gwarantujących wysoką jakość zatrudnienia.***

***Wypełnione ankiety prosimy składać do oznaczonych skrzynek w Urzędzie Miasta i Gminy w Gąbinie.***

*Burmistrz Miasta i Gminy Gąbin*

*mgr Krzysztof Jadczak*

**Cel wizyty** …………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………..

**1.** **Jak często załatwia Pan/Pani sprawy w urzędzie miasta i gminy w Gąbinie ?**

(proszę wybrać odpowiedź zakreślając jeden X we właściwej kratce)

|  |  |
| --- | --- |
| □ | raz w miesiącu |
| □ | kilka razy w miesiącu |
| □ | sporadycznie |
| □ | raz w roku |

2. **Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy ?**

(proszę wybrać odpowiedź zakreślając jeden X we właściwej kratce)

|  |  |
| --- | --- |
| □ | nie spotkałem/am się z trudnościami |
| □ | zostałem skierowany do właściwej osoby |
| □ | zostałem/am skierowany do niewłaściwej osoby |
| □ | nie uzyskałem /am żadnej informacji |

**3.** **Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena jakości usługi w Urzędzie Miasta i Gminy w Gąbinie ?**

(proszę wybrać odpowiedź zakreślając jeden X we właściwej kratce)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| □ bardzo dobry |  | □ dobry |
| □ zadowalający |  | □negatywny |

**4.** **Jakie są Pana/Pani oczekiwania wobec urzędu?**

(proszę uszeregować w odpowiedniej kolejności oczekiwania wobec urzędu wpisując w pola wartości od 1 do 8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. uprzejmość i życzliwość urzędników** |  | □ |
| **2. wiedza i kompetencje pracowników urzędu** |  | □ |
| **3. terminowość załatwienia spraw** |  | □ |
| **4. warunki lokalowe Urzędu Miasta i Gminy** |  | □ |
| **5. uzyskanie pełnej informacji nt. załatwienia**  **sprawy** |  | □ |
| **6. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika** |  | □ |
| **7. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność** |  | □ |
| **8. pomoc w wypełnianiu dokumentów** |  | □ |

**5**. **Jak ocenia Pan/Pani informacje przekazywane przez Urząd na stronie internetowej (** [**WWW.gabin.pl**](http://WWW.gabin.pl)**) i Biuletynie Informacji Publicznej (BIP.gabin.pl)**

(proszę wybrać odpowiedź zakreślając jeden X we właściwej kratce)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| □ bardzo dobrze |  | □ dobrze |
| □ negatywnie |  | □ nie mam zdania |
|  |  |  |

**6. Komórki Organizacyjne (miejsca), w której załatwiana była Pani/Panu sprawa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **a/Referat Organizacyjny** |  | □ |
| **b/ Referat Finansowy** |  | □ |
| **c/Referat Spraw Obywatelskich i Obronnych** |  | □ |
| **d/ Referat ds. Inwestycji, Gospodarki Komunalnej i** |  | □ |
| **e/Samodzielne stanowisko pracy ds. Pozyskiwania**  **Funduszy Zewnętrznych i Promocji** |  | □ |

**7. Inne uwagi na temat pracy Urzędu Miasta i Gminy** …………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………..