**RAPORT NR 1 / ….**

**z przeprowadzenia ankiety**

**„Badanie satysfakcji klienta poziomu usług świadczonych**

**w Urzędzie Miasta i Gminy w Gabinie**

W dniu …………… Pracownik z Referatu Organizacyjnego dokonał analizy zebranych ankiet dot. **Badanie satysfakcji klienta poziomu usług świadczonych w Urzędzie Miasta i Gminy w Gabinie** wśród klientów Urzędu Miasta i Gminy w Gąbinie w ankiecie wzięło udział…….. osób. Wynik badania przedstawia się następująco

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PYTANIE** | **Ocena** | | | | | |
| **1. Jak często załatwia Pan/Pani sprawy w Urzędzie Gminy ?** | | | | | | |
| a/ raz w miesiącu | |  | | | | |
| b/kilka razy w miesiącu | |  | | | | |
| c/ sporadycznie | |  | | | | |
| d/raz w roku | | |  | | | |
| **2. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy** | | | | | | |
| a/ nie napotkałem/am się z trudnościami | | | |  | | |
| b/zostałem/am skierowany/a do właściwej osoby | | | |  | | |
| c/ zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby | | | |  | | |
| d/nie uzyskałam/am żadnej informacji | | | |  | | |
| **3. Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena jakości usług w Urzędzie Miasta i Gminy ?** | | | | | | |
| a/bardzo dobra | | | | |  | |
| b/dobry | | | | |  | |
| c/zadawalający | | | | |  | |
| d/negatywny | | | | |  | |
| **4. Jakie są Pana/Pani oczekiwania wobec urzędu ?** | | | | |  | |
| 1. uprzejmość i życzliwość urzędników | | | | |
| 2.wiedza i kompetencje pracowników urzędu | | | | |  | |
| 3. terminowość załatwienia sprawy | | | | |  | |
| 4. warunki lokalowe Urzędu Miasta i Gminy | | | | |  | |
| 5. uzyskanie pełnej informacji nt. załatwienia sprawy | | | | |  | |
| 6. czas oczekiwania na przyjecie 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 i Biuletynie Informacji Publicznej (BIP)** | | | | | | |
| a/ bardzo dobrze | | | | | |  |
| b/ dobrze | | | | | |  |
| c/ negatywnie | | | | | |  |
| d/nie mam zdania | | | | | |  |
| **6 Proszę zaznaczyć komórki organizacyjne (miejsce), w której załatwiana**  **była Pani/Pana sprawa** | | | | | | |
| a/ Referat Organizacyjny | |  | | | | |
| b/Referat Finansowy | |  | | | | |
| c/Referat Spraw Obywatelskich i Obronnych | |  | | | | |
| d/Referat ds. Inwestycji Gospodarki Komunalnej i Gospodarki Gruntami | |  | | | | |
| e/Samodzielne stanowisko pracy Pozyskiwanie funduszy | |  | | | | |
| **7. Inne uwagi na temat pracy Urzędu Miasta i Gminy** | | |  | | | |
|  | |  | | | | |