



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Badanie poziomu satysfakcji Klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania
Urzędu Gminy w Rudzie Malenieckiej**

Szanowni Państwo!

Wójt Gminy Ruda Maleniecka zwraca się z uprzejmą prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety, która ma na celu zebranie Państwa opinii dotyczących poziomu usług świadczonych przez nasz Urząd. Opinie te, wyrażone w ocenach, posłużą doskonaleniu jakości naszej pracy.

Proszę zaznaczyć jak postrzega Pani/Pan nasz Urząd w podanych niżej zakresach.

Skala ocen: 1 – bardzo źle, 2 – źle, 3 – przeciętnie, 4 – dobrze, 5 – bardzo dobrze

Cel wizyty w Urzędzie Gminy:

Szybkość rozpatrywania sprawy	1	2	3	4	5
Zaangażowanie pracowników (życzliwość oraz chęć udzielenia pomocy)	1	2	3	4	5
Udzielenie wyczerpującej odpowiedzi na zadane pytania	1	2	3	4	5
Staranność rozpatrywania spraw	1	2	3	4	5
Równe traktowanie Klientów	1	2	3	4	5
Atrakcyjność wyglądu pomieszczeń	1	2	3	4	5
Oznakowanie wewnętrzne (tablice i tabliczki informacyjne, strzałki kierunkowe itp.)	1	2	3	4	5
Dostęp do aktualnych wzorów wymaganych dokumentów	1	2	3	4	5
Atrakcyjny wygląd materiałów informacyjnych	1	2	3	4	5
Kultura osobista pracownika (wygląd, uprzejmość, adekwatne zachowanie)	1	2	3	4	5
Kompetencje pracowników	1	2	3	4	5
Możliwość kontaktu telefonicznego	1	2	3	4	5
Możliwość kontaktu przez Internet (załatwienia sprawy)	1	2	3	4	5
Dogodność godzin pracy Urzędu	1	2	3	4	5

Płeć: kobieta mężczyzna

Wiek: poniżej 25 lat 25 – 35 lat 36 – 45 lat 46 – 55 lat powyżej 55 lat

Miejsce zamieszkania:

Dziękujemy za wypełnienie ankiety i poświęcony nam czas. Państwa opinie są dla nas niezwykle ważne.

Prosimy o pozostawienie wypełnionej ankiety w specjalnie oznakowanej skrzynce, znajdującej się w Punkcie Obsługi Klienta lub o jej przekazanie pracownikowi naszego Urzędu.

Wyniki badań - opracowane w formie raportu – zostaną opublikowane na stronie internetowej www.rudamaleniecka.pl

Człowiek – najlepsza inwestycja

Projekt „**Gmina Ruda Maleniecka – samorząd profesjonalny i efektywny**”
jest współfinansowany przez Unię Europejskiej w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

www.rudamaleniecka.pl