

OCENA

jakości usług świadczonych przez Urząd Gminy w Reszlu

1. Kiedy ostatnio korzystał/a Pan/Pani z usług Urzędu Gminy w Reszlu?

- ☐ w ciągu ostatnich 12 miesięcy
- ☐ w ciągu ostatnich 6 miesięcy
- ☐ w ciągu ostatnich 3 miesięcy

2. W jakim celu odwiedził Pan/Pani Urząd Gminy ?

- ☐ uzyskać informację
- ☐ załatwić sprawę

3. Ile razy musiał/a Pan/Pani odwiedzić Urząd w celu załatwienia danej sprawy?

- ☐ jeden raz
- ☐ dwa razy
- ☐ trzy i więcej razy

4. Ocena pracy Urzędu (1 – ocena najniższa, 4-ocena najwyższa)

	<i>Zdecydowanie nie</i>	<i>Raczej nie</i>	<i>Raczej tak</i>	<i>Zdecydowanie tak</i>
Sprawność, szybkość obsługi	1	2	3	4
Fachowość, kompetencja urzędników	1	2	3	4
Kultura osobista	1	2	3	4
Terminowość załatwiania spraw	1	2	3	4
Dostępność informacji	1	2	3	4
Ogólna ocena pracy Urzędu	1	2	3	4

5. W którym pokoju Urzędu załatwiał/a Pan/Pani swoją sprawę ?

Proszę podać nr pokoju i/lub nazwisko urzędnika

.....

6. Ocena pracy urzędnika

	<i>Zdecydowanie nie</i>	<i>Raczej nie</i>	<i>Raczej tak</i>	<i>Zdecydowanie tak</i>
Kompetencje, fachowość	1	2	3	4
Szybkość, sprawność obsługi	1	2	3	4
Życzliwość, uprzejmość	1	2	3	4
Ogólna ocena pracownika	1	2	3	4

7. Czy urzędnik poinformował Pana/Panią o przybliżonym terminie załatwienia sprawy i jakie formalności powinien/na Pan/Pani spełnić?

- ☐ Tak
☐ Nie

8. Oczekiwania dotyczące poprawy jakości usług świadczonych przez Urząd
(1 – ocena najniższa, 5-ocena najwyższa)

Uzyskanie informacji	1	2	3	4	5
Dostęp do formularzy i ich czytelność	1	2	3	4	5
Skrócenie czasu załatwiania spraw	1	2	3	4	5
Uprzejmość urzędników i troska o Klienta	1	2	3	4	5
Poprawa warunków lokalowych	1	2	3	4	5

9. Z jakich źródeł uzyskuje Pan/Pani informacje o działaniach podejmowanych przez władze Gminy ?

- ☐ prasa lokalna
☐ serwis internetowy prowadzony przez Urząd - www.ugreszel.pl
☐ Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy
☐ tablice ogłoszeń w Urzędzie
☐ inne , jakie ?

10. Pana/Pani uwagi i sugestie dotyczące poprawy jakości usług świadczonych przez Urząd:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dziękujemy