

## ANKIETA OCENY ZADOWOLENIA KLIENTA

*Szanowni Państwo, w trosce o jakość naszych usług oraz spełnienie oczekiwań i potrzeb Klientów, uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety stopnia zadowolenia Klienta. Jesteśmy przekonani, że przekazana opinia pozwoli nam w większym stopniu spełniać Państwa wymagania i oczekiwania.*

### 1. W jakiej komórce organizacyjnej Urzędu Gminy załatwił/a Pan/Pani sprawę?

(proszę wstawić znak „X” w odpowiednie pole)

- Referat Finansów (FN)
- Referat Spraw Obywatelskich (SO)
- Inspektor ds. drogownictwa, melioracji i zabezp. przeciwpow. (DR/ML)
- Inspektor ds. gospodarki przestrzennej (GP)
- Inspektor ds. gospodarki nieruchomościami i rolnictwa (GN/RL)
- Inspektor ds. ochrony środowiska i gospodarki komunalnej (OŚ/GK)
- Inspektor ds. ochrony środowiska (OŚ)
- Inspektor ds. kadr i działalności gospodarczej (OK.)
- Inspektor ds. budownictwa, inwestycji i remontów (BD)
- Inspektor ds. koordynacji gminnego programu profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych (KA)
- Inspektor ds. oświaty (OW)
- Inspektor ds. obsługi Rady Gminy i BHP (RG)
- Inspektor ds. informatyki i promocji (INF)
- Inspektor ds. obsługi sekretariatu (OG)
- Inspektor ds. kontroli wewnętrznej (KW)

### 2. Proszę zaznaczyć, na ile ważne są dla Pani/Pana wymienione poniżej zagadnienia podczas załatwiania sprawy w Urzędzie Gminy Elbląg.

#### A. uprzejmość, kultura obsługi klienta

- bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- 

#### B. wiedza i kompetencje pracownika Urzędu

- bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- 

#### C. terminowość załatwienia sprawy

- bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- 

#### D. warunki lokalowe Urzędu Gminy Elbląg

- bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- 

#### E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

- bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- 

#### F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

- bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- 

#### G. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)

- bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- 

#### H. pomoc w wypełnianiu dokumentów

- bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
-

**3. Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu jest Pani/Pan zadowolona/zadowolony z realizacji przez Urząd Gminy Elbląg wymienionych poniżej zagadnień:**

**A. uprzejmość, kultura obsługi klienta**

bardzo zadowolona/y  zadowolona/  niezadowolony  nie dotyczyła załatwianej sprawy

---

**B. wiedza i kompetencje pracownika Urzędu**

bardzo zadowolona/y  zadowolona/  niezadowolony  nie dotyczyła załatwianej sprawy

---

**C. terminowość załatwienia sprawy**

bardzo zadowolona/y  zadowolona/  niezadowolony  nie dotyczyła załatwianej sprawy

---

**D. warunki lokalowe Urzędu Gminy Elbląg**

bardzo zadowolona/y  zadowolona/  niezadowolony  nie dotyczyła załatwianej sprawy

---

**E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy**

bardzo zadowolona/y  zadowolona/  niezadowolony  nie dotyczyła załatwianej sprawy

---

**F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika**

bardzo zadowolona/y  zadowolona/  niezadowolony  nie dotyczyła załatwianej sprawy

---

**G. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)**

bardzo zadowolona/y  zadowolona/  niezadowolony  nie dotyczyła załatwianej sprawy

---

**H. pomoc w wypełnianiu dokumentów**

bardzo zadowolona/y  zadowolona/  niezadowolony  nie dotyczyła załatwianej sprawy

---

**4. Sprawa z którą zwróciła/ł się Pani/Pan dotyczyła:**

(proszę wstawić znak „ X „, w odpowiednie pole

- wydanie decyzji
  - wydanie zaświadczenia
  - złożenie podania, wniosku, skargi
  - zasięgnięcia informacji
  - inne, proszę wymienić
- .....
- .....

**5. Czego przede wszystkim oczekuje Pani/Pan od Urzędu Gminy Elbląg**

Proszę wymienić podstawowe oczekiwania:

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

**DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY**