

ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA

W trosce o podnoszenie jakości pracy Urzędu Miasta Hajnówka oraz w celu zapewnienia jak najwyższego standardu świadczonych usług jak również zaspokojenia Państwa potrzeb i oczekiwań, zwracamy się z prośbą o wypełnienie dołączonej ankiety.

Ankiety można przesłać na adres Urzędu Miasta: 17-200 Hajnówka ul. Aleksego Zina 1, e-mail: hajnowka@hajnowka.pl lub złożyć w sekretariacie – pok. 219.

Burmistrz Miasta Hajnówka

Jerzy Sirak

Prosimy o podanie odpowiedzi na wszystkie pytania

P1. Wiek osoby wypełniającej ankietę

<20 20-30 30-40 40-50 >60

P2. Jak często odwiedza Pan/i Urząd Miasta Hajnówka

Raz w tygodniu Raz w miesiącu Raz na 3 miesiące Raz na rok

P3. Referat, w którym ostatnio załatwiał/a Pan/i sprawę:

- Referat Społeczno-Administracyjny
- Referat Finansowo-Budżetowy
- Referat Budownictwa i Inwestycji
- Referat Gospodarki Gruntami i Rolnictwa
- Referat Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska
- Referat Polityki Gospodarczej
- Urząd Stanu Cywilnego
- Biuro Rady Miasta
- Zespół Oświaty, Kultury i Sportu
- Stanowisko ds. ochrony informacji niejawnych

P4. Proszę ocenić

	TAK	NIE
Czy korzysta Pan/i z informacji o Mieście Hajnówka zamieszczonych na stronie internetowej www.hajnowka.pl ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czy informacje o Mieście Hajnówka zamieszczone na stronie internetowej www.hajnowka.pl są wystarczające?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czy informacje na tablicach informacyjnych Urzędu są wystarczające?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P5. Proszę zaznaczyć na ile ważne są dla Pana/i wymienione poniżej zagadnienia podczas załatwiania sprawy w Urzędzie Miasta Hajnówka:

A: uprzejmość, kultura obsługi Klienta

Bardzo ważna ważna Nie ważna

B: wiedza i kompetencja pracownika Urzędu Miasta Hajnówka

Bardzo ważna ważna Nie ważna

C: terminowość załatwiania sprawy

Bardzo ważna ważna Nie ważna

D: warunki lokalowe Urzędu Miasta Hajnówka

Bardzo ważna ważna Nie ważna

E: uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy

Bardzo ważna ważna Nie ważna

F: czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

Bardzo ważna ważna Nie ważna

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

Bardzo ważna ważna Nie ważna

H: pomoc w wypełnianiu dokumentów

Bardzo ważna ważna Nie ważna

P6 Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu jest Pan/i zadowolony/a z realizacji przez Urząd Miasta Hajnówka wymienionych poniżej zagadnień:

A: uprzejmość, kultura obsługi Klienta

Bardzo zadowolony/a Zadowolony/a Niezadowolony/a Nie dotyczyła załatwianej sprawy

B: wiedza i kompetencja pracownika Urzędu Miasta Hajnówka

Bardzo zadowolony/a Zadowolony/a Niezadowolony/a Nie dotyczyła załatwianej sprawy

C: terminowość załatwiania sprawy

Bardzo zadowolony/a Zadowolony/a Niezadowolony/a Nie dotyczyła załatwianej sprawy

D: warunki lokalowe Urzędu Miasta Hajnówka

Bardzo zadowolony/a Zadowolony/a Niezadowolony/a Nie dotyczyła załatwianej sprawy

E: uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy

Bardzo zadowolony/a Zadowolony/a Niezadowolony/a Nie dotyczyła załatwianej sprawy

F: czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

Bardzo zadowolony/a Zadowolony/a Niezadowolony/a Nie dotyczyła załatwianej sprawy

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

Bardzo zadowolony/a Zadowolony/a Niezadowolony/a Nie dotyczyła załatwianej sprawy

H: pomoc w wypełnianiu dokumentów

Bardzo zadowolony/a Zadowolony/a Niezadowolony/a Nie dotyczyła załatwianej sprawy

P7. Czego przede wszystkim oczekuje Pan/i od Urzędu Miasta Hajnówka. Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania

1.
2.
3.

Dziękujemy za wypełnienie Ankiety!