**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** |  |
|  |  |