

**ANKIETA**  
**skierowana do mieszkańców Miasta i Gminy Bogatynia**

W trosce o podnoszenie jakości pracy w Urzędzie Miasta i Gminy Bogatynia oraz w celu wyjścia naprzeciw istniejącym potrzebom w sprawach administracyjnych prosimy o wypełnienie niniejszej ankiety. Wszystkie spostrzeżenia, wnioski, uwagi zostaną rozpatrzone i posłużą wyłącznie do dalszego doskonalenia jakości usług oferowanych przez nasz urząd .

**( Wybrane odpowiedzi prosimy zakreślić w kółku po lewej stronie )**

**1. Jak często Pan / Pani jest interesantem urzędu ?**

- raz w miesiącu lub częściej
- raz na pół roku
- raz w roku lub rzadziej

**2. W którym z wydziałów urzędu Pan / Pani najczęściej załatwia sprawy?**

- Wydział Podatkowy
- Wydział Spraw Obywatelskich
- Wydział Polityki Regionalnej
- Wydział Gospodarki Gruntami i Handlu
- Wydział Spraw Społecznych i Socjalnych
- Urząd Stanu Cywilnego
- Wydział Inwestycji i Ochrony Środowiska
- Biuro Obsługi Interesanta
- Biuro Burmistrza
- inne ( jakie?).....

**3. Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana / Pani ze świadczonych przez urząd usług ? (ocień w skali od 0 do 5 w kratce obok )**

- kompetencje i fachowość
- osobiste zaangażowanie pracowników
- troska o interesanta
- terminowość załatwienia sprawy
- udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji
- dostęp do informacji o sposobie załatwienia sprawy

**4. W jaki sposób uzyskuje Pan / Pani informację o miejscu i formie załatwienia sprawy ?**

- telefonicznie
- z tablic informacyjnych
- ze strony internetowej urzędu
- z wydziałowych tabliczek informacyjnych
- z informatora znajdującego się w Biurze Obsługi Interesanta
- bezpośrednio w poszczególnych wydziałach urzędu
- z innych źródeł ( jakich ? ) .....

5. Czy sposób załatwiania spraw w tutejszym urzędzie spełnia Pana / Pani oczekiwania?

- tak
- nie
- nie mam zdania

6. Który z elementów jest dla Pana / Pani najbardziej istotny?

- szybkość obsługi
- kompleksowość załatwienia sprawy
- krótki termin rozpatrzenia sprawy
- pomoc w wypełnianiu dokumentów
- uzyskanie wyczerpującej informacji
- możliwość załatwienia sprawy przez Internet
- inny ( jaki? ) .....

7. Czy działający w Urzędzie od 2004 r. System Zarządzania Jakością zdaniem Pana / Pani wpłynął na zmianę w funkcjonowaniu urzędu?

- tak
- nie
- nie mam zdania

**Jeżeli tak, to proszę określić w jaki sposób:**

.....

8. Jak Pana / Pani ocenia pracę urzędu ?

- bardzo dobrze
- dobrze
- zadowalająco
- niezadowalająco

9. Proszę wskazać najważniejsze obszary które, Pana / Pani zdaniem wymagają udoskonalenia:

- ilość informacji o zakresie spraw prowadzonych przez poszczególne wydziały
- dostęp do odpowiednich formularzy
- terminowość załatwienia sprawy
- jakość obsługi interesantów
- przystosowanie pomieszczeń do obsługi klienta
- przystosowanie budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych
- inne ( jakie? ).....

**Wypełnioną ankietę prosimy wrzucić do skrzynki umieszczonej na parterze budynku  
Urzędu Miasta i Gminy w Bogatyni przy ulicy Daszyńskiego 1, do dnia 06 marca 2006 roku.  
Dziękujemy!**