

**Ankieta dotycząca badania satysfakcji interesanta  
jednostek organizacyjnych Gminy Mszana Dolna posiadających swoją siedzibę  
w budynku Urzędu Gminy w Mszanie Dolnej przy ulicy Spadochroniarzy 6.**

Celem niniejszej ankiety jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usług świadczonych. Ankieta ma charakter anonimowy.

Analiza wypełnionych ankiet pomoże podnieść poziom świadczonych usług i poprawić jakość obsługi interesantów.

**1. Skorzystałam/em z usług :**

- Urzędu Gminy Mszana Dolna
- Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Mszanie Dolnej
- Zespołu Ekonomiczno Administracyjnego Szkół w Gminie Mszana Dolna

i zostałam obsłużony przez .....

(imię i nazwisko pracownika oraz nr pokoju)

**2. Z usług korzystałam/em jako:**

- Klient indywidualny
- Przedstawiciel organizacji pozarządowej
- Przedstawiciel Urzędu administracji publicznej
- Przedstawiciel podmiotu gospodarczego

**3. Z usług wskazanej jednostki organizacyjnej korzystam:**

- po raz pierwszy
- Kilka razy w roku
- Kilka razy w miesiącu
- Raz na kilka lat

**4. Czy sprawa, z którą Pani/ Pan się zwrócił związana była z:**

- Uzyskaniem informacji
- Złożeniem podania, wniosku, prośby, skargi
- Wydaniem decyzji, zezwolenia, zaświadczenia, innego dokumentu
- Inną sprawą (proszę podać z jaką)
- Dokonaniem wpisów do rejestrów, ewidencji
- Interwencją w sprawie u Wójta lub jego Zastępcy

.....

**5. Czy czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy był satysfakcjonujący?**

- Tak
- Nie

**6. Czy zachowano wymagane terminy załatwienia sprawy?**

- Tak
- Nie
- W trakcie załatwiania

**7. Czy formularze oraz wnioski, które Pani/ Pan wypełniała/ł były kompletne i zrozumiałe?**

- Tak
- Nie

**8. Jak Pani/ Pan ocenia obsługę: (1-ocena najniższa, 6 – ocena najwyższa)**

	1	2	3	4	5	6
Szybkość obsługi interesanta						
Wiedza i kompetencje zawodowe pracownika/ów						

Życzliwość i uprzejmość pracownika/ów						
Chęć udzielenia pomocy (udzielenie wyczerpujących informacji o sposobie załatwienia sprawy, wymagane dokumenty, opłaty, terminy, itd.)						

**9. Jak Pani/ Pan ocenia poziom dostępności Urzędu pod kątem:  
( 1- ocena najniższa, 6 – ocena najwyższa)**

	1	2	3	4	5	6
Oznakowania (tablice, kierunki)						
Tablice ogłoszeń (widoczność, czytelność)						
Strona internetowa (przejrzystość, czytelność)						
Biuletyn Informacji Publicznej (zawartość informacji, przejrzystość)						
Dostępność dla osób z niepełnosprawnością (ciągi komunikacyjne barierki, toalety)						

**10. Jaki jest Pani/Pana poziom satysfakcji z jakości obsługi przez pracowników Urzędu?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Bardzo wysoki | <input type="checkbox"/> Bardzo niski      |
| <input type="checkbox"/> Raczej wysoki | <input type="checkbox"/> Trudno Powiedzieć |
| <input type="checkbox"/> Raczej niski  |  |

**11. Co w jakości obsługi interesanta ocenia Pani/ Pan szczególnie satysfakcjonująco?**

.....  
 .....

**12. Co w jakości obsługi ocenia Pani/ Pan szczególnie źle (nie do przyjęcia)?**

.....  
 .....

**13. Co w jakości obsługi według Pani/ Pana opinii wymaga zmiany/ poprawy?**

.....  
 .....

**Metryczka:**

**14. Płeć:**

- |                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kobieta | <input type="checkbox"/> Mężczyzna |
|----------------------------------|------------------------------------|

**15. Wiek:**

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 18-30 | <input type="checkbox"/> 46-60           |
| <input type="checkbox"/> 31-45 | <input type="checkbox"/> 61 lat i więcej |

**16. Wykształcenie:**

- |                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Podstawowe | <input type="checkbox"/> Średnie |
| <input type="checkbox"/> Zawodowe   | <input type="checkbox"/> Wyższe  |

Wypełnioną ankietę proszę wrzucić do oznakowanych skrzynek umieszczonych w: Biurze Obsługi Klienta (parter) lub na stoliku w korytarzu prowadzącym do Sekretariatu Urzędu (I piętro). Można także przesłać na adres: Urząd Gminy Mszana Dolna, ul. Spadochroniarzy 6, 34-730 Mszana Dolna lub na adres e- mail: [gmina@mszana.pl](mailto:gmina@mszana.pl)