

## ANKIETA OCENY DZIAŁALNOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W ANDRYCHOWIE

*Szanowni Państwo!*

Zapraszam do **anonimowego** udzielenia informacji na temat stopnia zadowolenia Pani/Pana ze sposobu obsługi klienta w Urzędzie Miejskim w Andrychowie. Moim dążeniem jest zapewnienie sprawnej i profesjonalnej obsługi naszych klientów i staranne wykonywanie zadań publicznych przez Urząd Miejski w Andrychowie oraz tworzenie warunków stałego rozwoju, dlatego zachęcam do wypełnienia niniejszej ankiety.

Państwa oceny, uwagi i wnioski pomogą nam doskonalić pracę Urzędu i poznać Państwa oczekiwania odnośnie obsługi klienta.

*Burmistrz Andrychowa*

1. Jaki rodzaj sprawy załatwiany był przez Panią/Pana w Urzędzie?:

2. Proszę wskazać okres kiedy sprawa była załatwiana w Urzędzie:

w ostatnim roku     w ostatnim kwartale     w ostatnim miesiącu

3. Proszę wybrać (zakreślić) komórkę organizacyjną Urzędu, w którym załatwiał(a) Pani/Pan sprawę:

Wydział Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami	Wydział Finansowo-Księgowy	Biuro Burmistrza	Biuro Kontroli i Audytu
Wydział Architektury i Urbanistyki	Wydział Administracji	Sekretariat	Referat Zamówień Publicznych
Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa	Biuro Rady Miejskiej	Wydział Turystyki, Sportu i Kultury	Urząd Stanu Cywilnego
Samodzielne stanowisko – Ekodoradca	Referat Kadr	Referat Informatyki	Straż Miejska
Wydział Inwestycji i Drogownictwa	Administrator Bezpieczeństwa Informacji	Biuro Prawne	Wydział Spraw Obywatelskich

4. Proszę wybrać formę kontaktu z Urzędem:

- wizyta w Urzędzie  
 kontakt telefoniczny  
 korespondencja listowa  
 korespondencja e-mail  
 korespondencja fax  
 platforma PUAP (elektroniczna skrzynka podawcza)

5. Czy jest Pani/Pan zadowolona/y z jakości usług świadczonych przez Urząd?:

- Tak                       Raczej tak                       Nie mam zdania  
 Raczej nie                       Nie

6. Czy informacje udzielone przez pracownika były dla Pani/Pana zrozumiałe i wyczerpujące?:

- Tak                       Raczej tak                       Nie mam zdania  
 Raczej nie                       Nie

7. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był zadowalający?:

- Tak                       Raczej tak                       Nie mam zdania  
 Raczej nie                       Nie

8. Co według Pani/Pana ma największy wpływ na jakość załatwianych spraw?:

- profesjonalizm pracownika
- umiejętność przekazywania informacji przez pracownika
- uprzejmość pracownika
- przyjazne otoczenie (wygląd i wyposażenie)
- czytelne oznakowanie Urzędu
- możliwość uzyskania pełnej informacji
- inne .....

9. Jeśli miał(a) Pani/Pan problemy z dotarciem do właściwego pracownika, to z jakiego powodu?

- błędne dane na tablicach informacyjnych
- błędne dane na drzwiach biura
- błędna informacja ustna od urzędnika
- inne .....

## METRYCZKA

**Miejsce zamieszkania:**

- Andrychów
- inna miejscowość (proszę wpisać poniżej)

- Płeć:**     Kobieta                                       Mężczyzna
- Wiek:**     do 19 lat     20-39 lat  
               40-59 lat     60 lat i więcej
- Wykształcenie:**
- |                                     |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> podstawowe | <input type="checkbox"/> zawodowe |
| <input type="checkbox"/> średnie    | <input type="checkbox"/> wyższe   |

Jakie rozwiązania Pani/Pana zdaniem mogłyby przyczynić się do usprawnienia pracy Urzędu?

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety**

Wypełnioną ankietę proszę wrzucić do oznaczonej skrzynki znajdującej się na Dzienniku Podawczym w budynku Urzędu Miejskiego – Rynek 16 /parter/.

Wypełniony kwestionariusz ankiety można także wysłać pocztą elektroniczną na adres: [info@andrychow.eu](mailto:info@andrychow.eu)  
Kwestionariusz ankiety dostępny jest także na stronie internetowej Urzędu: [www.andrychow.eu](http://www.andrychow.eu)