



Ankieta – funkcjonowanie Urzędu Miasta i Gminy w Międzychódzie

Szanowni Państwo!

Zapraszamy do udzielenia informacji na temat stopnia zadowolenia ze sposobu obsługi (pracy) Urzędu. Ankieta ma nam umożliwić poznanie naszych zarówno wad, jak i zalet, tak aby dążyć do zapewnienia sprawnej i profesjonalnej obsługi Was – Naszych Interesantów.

1.	Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z jakości usług świadczonych przez Urząd? (jeden X)	
	zdecydowanie tak	
	raczej tak	
	raczej nie	
	zdecydowanie nie	
2.	Jakiego rodzaju sprawę Pan/Pani realizował/a w Urzędzie? (jeden lub kilka X) (którą komórkę organizacyjną Urzędu Pan/Pani odwiedził/a?)	
	uzyskanie informacji ogólnej	(Biuro Obsługi Interesanta)
	współpraca z organizacjami pozarządowymi	(Referat Promocji i Kultury)
	działalność promocyjna Gminy	(Referat Promocji i Kultury)
	złożenie pisma w Urzędzie	(Biuro Obsługi Interesanta)
	ustalenie wysokości podatku/opłaty	(Referat Podatków i Opłat Lokalnych)
	dowód osobisty/obowiązek meldunkowy	(Referat Spraw Obywatelskich)
	rejestracja działalności gospodarczej	(Referat Spraw Obywatelskich)
	postępowanie podatkowe, w tym zaświadczenia	(Referat Podatków i Opłat Lokalnych)
	przetargi	(Referat Inwestycji i Infrastruktury)
	korzystanie z dróg publicznych	(Referat Inwestycji i Infrastruktury)
	obsługa inwestora (rozwój Gminy)	(Referat Inwestycji i Infrastruktury)
	urodzenie, małżeństwo, zgon i inne z tym związane	(Urząd Stanu Cywilnego)
	warunki zabudowy	(Referat Nieruchomości i Gosp. Przestrzennej)
	planowanie przestrzenne	(Referat Nieruchomości i Gosp. Przestrzennej)
	przeznaczenie działki w planie przestrzennym	(Referat Nieruchomości i Gosp. Przestrzennej)
	sprzedaż nieruchomości gminnych	(Referat Nieruchomości i Gosp. Przestrzennej)
	opłaty za korzystanie z mienia gminnego	(Referat Nieruchomości i Gosp. Przestrzennej)
	deklaracja tzw. „śmieciowa” (złożenie, itp.)	(Referat Komunalno-Środowiskowy)
	wycinka drzew/krzewów	(Referat Komunalno-Środowiskowy)
	uzyskanie decyzji środowiskowej	(Referat Komunalno-Środowiskowy)
	dodatek mieszkaniowy/energetyczny	(Referat Komunalno-Środowiskowy)
	inna – jaka?	
3.	Czy w trakcie załatwiania sprawy urzędnik wykonywał swoją pracę kompetentnie i fachowo? (jeden X)	
	zdecydowanie tak	
	raczej tak	
	raczej nie	
	zdecydowanie nie	
4.	Czy w trakcie załatwiania sprawy urzędnik wykonywał swoją pracę życzliwie i uprzejmie? (jeden X)	
	zdecydowanie tak	
	raczej tak	
	raczej nie	
	zdecydowanie nie	

5.	Który z poniższych elementów ma dla Pana/Pani największe znaczenie? (jeden lub kilka X)
	<input type="checkbox"/> sprawność i szybkość obsługi
	<input type="checkbox"/> fachowość i kompetencja urzędnika
	<input type="checkbox"/> kultura osobista urzędnika
	<input type="checkbox"/> terminowość załatwiania sprawy
	<input type="checkbox"/> dostępność informacji: gdzie i jak załatwić sprawę
6.	Czy słyszał Pan/Pani o kartach usług w Urzędzie (wie Pan/Pani, co to takiego)? (jeden X)
	<input type="checkbox"/> tak
	<input type="checkbox"/> nie
	<input type="checkbox"/> pierwsze słyszę o czymś takim
7.	Czy napotkał/a Pan/Pani na trudności podczas załatwiania sprawy? (jeden lub kilka X)
	<input type="checkbox"/> nie
	<input type="checkbox"/> poproszono mnie o kontakt w innym terminie
	<input type="checkbox"/> nie uzyskałem/am żadnej informacji
	<input type="checkbox"/> otrzymałem/am błędną informację
	<input type="checkbox"/> zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby
	<input type="checkbox"/> nie zastałem/am urzędnika na stanowisku
	<input type="checkbox"/> urzędnik nie był skory do pomocy w wypełnieniu wniosku
	<input type="checkbox"/> inne – jakie?
	<input type="checkbox"/>
8.	Jakie są Pana/Pani oczekiwania dotyczące poprawy jakości usług świadczonych przez Urząd? (jeden lub kilka X)
	<input type="checkbox"/> Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy
	<input type="checkbox"/> Dostęp do formularzy i ich czytelność
	<input type="checkbox"/> Skrócenie czasu załatwiania sprawy
	<input type="checkbox"/> Uprzejmość i życzliwość urzędnika
	<input type="checkbox"/> Inne godziny funkcjonowania Urzędu
	<input type="checkbox"/> Poprawa warunków lokalowych
	<input type="checkbox"/> Przejrzyste i czytelne oznakowanie Urzędu/biur w Urzędzie
	<input type="checkbox"/> Inne – jakie?
	<input type="checkbox"/>
9.	Czy posiada Pan/Pani i korzysta z profilu zaufanego (e-PUAP) do kontaktów z Urzędem? (jeden X)
	<input type="checkbox"/> Tak
	<input type="checkbox"/> Nie
	<input type="checkbox"/> Mam, ale nie korzystam
	<input type="checkbox"/> Nie mam, wolę osobistą wizytę w Urzędzie
	<input type="checkbox"/> Nie korzystam z komunikacji elektronicznej
10.	Czy wie Pan/Pani bądź słyszał/a o aplikacji SISMS? (jeden X)
	<input type="checkbox"/> tak
	<input type="checkbox"/> nie
	<input type="checkbox"/> pierwsze słyszę
	<input type="checkbox"/> mam i korzystam
11.	Czy w okresie ostatniego roku/dwóch lat zauważa Pan/Pani poprawę funkcjonowania Urzędu? (jeden X)
	<input type="checkbox"/> tak
	<input type="checkbox"/> nie
	<input type="checkbox"/> bez zmian
	<input type="checkbox"/> nie korzystałem/korzystałam dotychczas z usług w Urzędzie

Dziękujemy za wypełnienie ankiety
Kierownictwo i pracownicy Urzędu