

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI
	System Zarządzania Jakością ISO PN-EN 9001:2009 ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW
	STRONA:1

Szanowni Państwo!

W celu poprawy świadczonych usług, oraz dla zapewnienia nadrzędnego celu Urzędu, jakim jest: „*świadczenie usług administracji samorządowej związanych z realizacją zadań własnych i zleconych zaspokajających potrzeby społeczności lokalnej oraz zapewniających wszechstronny rozwój miasta*” zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety.

Wypełnione ankiety pozwolą na dokonanie analizy poziomu świadczonych usług przez urzędników pracujących w Urzędzie Miasta Bielsk Podlaski oraz na wyeliminowanie zauważonych uchybień.

Wypełnienie ankiety jest dobrowolne i anonimowe.

Ankiety można wrzucić do „Skrzynki Klienta” przy Biurze Podawczym w Urzędzie Miasta Bielsk Podlaski, pozostawić u pracownika, od którego ją otrzymaliśmy lub wypełnić elektronicznie na stronie Urzędu Miasta Bielsk Podlaski um@bielsk-podlaski.pl.

Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety


Klient: osoba fizyczna ☐
instytucja ☐

1. W jakim referacie załatwiał/a Pan/Pani sprawę

- Finansowo- Budżetowym ☐
- Gospodarki Przestrzennej ☐
- Gospodarki Komunalnej, Handlu i Rolnictwa ☐
- Spraw Obywatelskich ☐
- Oświaty i Kultury ☐
- Inwestycji i Zamówień Publicznych ☐
- Urzędzie Stanu Cywilnego ☐

2. Czy uważa Pan/Pani, że utworzenie Biura Podawczego znacznie poprawiło jakość i czas załatwianych spraw

- tak ☐
- nie ☐

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI
	System Zarządzania Jakością ISO PN-EN 9001:2009 ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW
	STRONA:2

3. Czy system informacji, którą zastał/a Pan/Pani w Urzędzie Miasta w Bielsku Podlaskim (biuro podawcze, tablice ogłoszeń, strona internetowa) jest:

bardzo dobry	<input type="checkbox"/>
dobry	<input type="checkbox"/>
zadawalający	<input type="checkbox"/>
niezadawalający	<input type="checkbox"/>

4. Sprawa, z którą zwrócił/a się Pan/Pani do Urzędu dotyczyła:

wydania decyzji	<input type="checkbox"/>
odwołania od decyzji	<input type="checkbox"/>
wydania zezwolenia	<input type="checkbox"/>
wydania zaświadczenia	<input type="checkbox"/>
wydania dowodu osobistego	<input type="checkbox"/>
skargi na pracę Urzędu, jednostki organizacyjnej	<input type="checkbox"/>
innej sprawy	<input type="checkbox"/>

5. Czy Pana/Pani sprawa została załatwiona w terminie i trybie określonym przepisami prawa?

tak	<input type="checkbox"/>
nie	<input type="checkbox"/>


	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI
	System Zarządzania Jakością ISO PN-EN 9001:2009
	ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW
STRONA:3	

6. Proszę zaznaczyć, na ile ważne są dla Pani/Pana wymienione poniżej zagadnienia podczas załatwiania sprawy w Urzędzie Miasta Bielsk Podlaski

A. uprzejmość, kultura obsługi Klienta	<input type="checkbox"/> bardzo ważna	<input type="checkbox"/> ważna	<input type="checkbox"/> nieważna	<input type="checkbox"/> nie dotyczyła załatwianej sprawy
B. wiedza i kompetencja pracownika Urzędu	<input type="checkbox"/> bardzo ważna	<input type="checkbox"/> ważna	<input type="checkbox"/> nieważna	<input type="checkbox"/> nie dotyczyła załatwianej sprawy
C. terminowość załatwiania sprawy	<input type="checkbox"/> bardzo ważna	<input type="checkbox"/> ważna	<input type="checkbox"/> nieważna	<input type="checkbox"/> nie dotyczyła załatwianej sprawy
D. warunki lokalowe Urzędu	<input type="checkbox"/> bardzo ważne	<input type="checkbox"/> ważne	<input type="checkbox"/> nieważne	<input type="checkbox"/> nie dotyczyły załatwianej sprawy
E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/> bardzo ważne	<input type="checkbox"/> ważne	<input type="checkbox"/> nieważne	<input type="checkbox"/> nie dotyczyło załatwianej sprawy
F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	<input type="checkbox"/> bardzo ważny	<input type="checkbox"/> ważny	<input type="checkbox"/> nieważny	<input type="checkbox"/> nie dotyczył załatwianej sprawy
G. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)	<input type="checkbox"/> bardzo ważny	<input type="checkbox"/> ważny	<input type="checkbox"/> nieważny	<input type="checkbox"/> nie dotyczył załatwianej sprawy
H. pomoc w wypełnianiu dokumentów	<input type="checkbox"/> bardzo ważna	<input type="checkbox"/> ważna	<input type="checkbox"/> nieważna	<input type="checkbox"/> nie dotyczyła załatwianej sprawy

7. Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/zadowolona z realizacji przez Urząd Miasta Bielsk Podlaskich wymienionych poniżej zagadnień:

A. uprzejmość, kultura obsługi Klienta	<input type="checkbox"/> bardzo zadowolona/y	<input type="checkbox"/> zadowolona / y	<input type="checkbox"/> niezadowolona/y	<input type="checkbox"/> nie dotyczyła załatwianej sprawy
B. wiedza i kompetencja pracownika Urzędu	<input type="checkbox"/> bardzo zadowolona/y	<input type="checkbox"/> zadowolona / y	<input type="checkbox"/> niezadowolona/y	<input type="checkbox"/> nie dotyczyła załatwianej sprawy
C. terminowość załatwiania sprawy	<input type="checkbox"/> bardzo zadowolona/y	<input type="checkbox"/> zadowolona / y	<input type="checkbox"/> niezadowolona/y	<input type="checkbox"/> nie dotyczyła załatwianej sprawy
D. warunki lokalowe Urzędu	<input type="checkbox"/> bardzo zadowolona/y	<input type="checkbox"/> zadowolona / y	<input type="checkbox"/> niezadowolona/y	<input type="checkbox"/> nie dotyczyły załatwianej sprawy
E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy				

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI
	System Zarządzania Jakością ISO PN-EN 9001:2009
	ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW
STRONA:4	

☐ bardzo zadowolona/y
 ☐ zadowolona / y
 ☐ niezadowolona/y
 ☐ nie dotyczyło załatwianej sprawy

F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

☐ bardzo zadowolona/y
 ☐ zadowolona / y
 ☐ niezadowolona/y
 ☐ nie dotyczył załatwianej sprawy

G. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)

☐ bardzo zadowolona/y
 ☐ zadowolona / y
 ☐ niezadowolona/y
 ☐ nie dotyczył załatwianej sprawy

H. pomoc w wypełnianiu dokumentów

☐ bardzo zadowolona/y
 ☐ zadowolona / y
 ☐ niezadowolona/y
 ☐ nie dotyczyła załatwianej sprawy

8. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy w Urzędzie?

nie spotkałem/łam się z trudnościami	<input type="checkbox"/>
zostałem/łam skierowany do niewłaściwej osoby	<input type="checkbox"/>
nie uzyskałem/łam żadnej informacji	<input type="checkbox"/>
otrzymałem/łam błędne informacje	<input type="checkbox"/>
poproszono mnie o kontakt w innym terminie	<input type="checkbox"/>

9. Czego przede wszystkim oczekuje Pan /Pani od Urzędu Miasta Bielsk Podlaski

Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania:

1.
2.
3.

Data wypełnienia ankiety: