

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI
	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2000
	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 proszę wrzucić do „Skrzynki Klienta” umieszczonej w holu, na parterze Urzędu Miasta.

Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety


Klient: osoba fizyczna
instytucja/firma

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
- Urzędu 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 9001:2000
	ANKIETA <i>BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW</i>
	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 9001:2000
	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
<hr/>			
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
<hr/>			
C. terminowość załatwiania sprawy			
<input type="checkbox"/> bardzo ważna	<input type="checkbox"/> ważna	<input type="checkbox"/> nieważna	<input type="checkbox"/> nie dotyczyła załatwianej sprawy
<hr/>			
D. warunki lokalowe Urzędu			
<input type="checkbox"/> bardzo ważne	<input type="checkbox"/> ważne	<input type="checkbox"/> nieważne	<input type="checkbox"/> nie dotyczyły załatwianej sprawy
<hr/>			
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
<hr/>			
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
<hr/>			
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
<hr/>			
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
<hr/>			
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
<hr/>			
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
<hr/>			
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
<hr/>			
E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy			
<input type="checkbox"/> bardzo zadowolona/y	<input type="checkbox"/> zadowolona / y	<input type="checkbox"/> niezadowolona/y	<input type="checkbox"/> nie dotyczyło załatwianej sprawy
<hr/>			
F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika			

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI
	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2000
	ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW
	STRONA:4

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
- zostałem/łam skierowany do niewłaściwej osoby
- nie uzyskałem/łam żadnej informacji
- otrzymałem/łam błędne informacje
- poproszono mnie o kontakt w innym terminie

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

Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania:

1.
2.
3.

Data wypełnienia ankiety dnia2009 r.