

--	--	--

 KAPITAŁ LUDZKI <small>NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI</small>	Klient w centrum uwagi administracji	 <small>UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY</small>
---	---	--

Szanowny Kliencie!
 W trosce o jakość usług oferowanych w urzędzie prowadzimy wśród Klientów badanie opinii. Jest ono **w pełni anonimowe**, a jego wyniki są zliczane i przedstawiane wyłącznie w zbiorczych zestawieniach statystycznych. Bardzo prosimy o wypełnienie ankiety (potrwa to około 5-7 minut). Zebrane wyniki pomogą nam w lepszym dostosowaniu naszych usług do Pana/Pani oczekiwań.

<p>R1. Czy załatwił(a) Pan(i) dzisiaj jakąkolwiek sprawę w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej? Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.</p>	<p>1. Tak 2. Nie => ZAKOŃCZ ANKIETĘ</p>
<p>R2. Jak często załatwia Pan(i) sprawy w tym urzędzie? Proszę zaznaczyć jedną, <u>najbardziej pasującą</u> odpowiedź.</p>	<p>1. kilka razy w miesiącu 2. raz na miesiąc 3. kilka razy w ciągu roku 4. raz w roku lub rzadziej 5. jestem po raz pierwszy 6. trudno powiedzieć</p>
<p>R3. Czy w załatwianej dzisiaj w urzędzie sprawie występował(a) Pan(i) jako Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.</p>	<p>1. osoba fizyczna (zwykły obywatel) 2. właściciel firmy 3. osoba reprezentująca firmę / pełnomocnik 4. przedstawiciel instytucji 5. inne (proszę wpisać</p>
<p>R4. A jaki jest powód Pana(i) dzisiejszej wizyty w urzędzie? Proszę zaznaczyć jedną lub więcej odpowiedzi.</p>	<p>1. uzyskanie porady 2. uzyskanie informacji na temat rzeczoznawców ds. jakości towarów i usług 3. uzyskanie opinii na wniosek organów celnych 4. problemy z nieuczciwym sprzedawcą lub usługodawcą 5. pomoc w przypadku zakupu produktu o niewłaściwej jakości 6. pomoc w przypadku niewłaściwie wykonanej usługi 7. skarga na niewłaściwe oznaczanie towaru ceną 8. skarga na złą jakość paliwa 9. skarga na złe oznakowanie produktu, brak instrukcji obsługi itp. 10. złożenie wniosku o przeprowadzenie mediacji 11. złożenie wniosku przeprowadzenie rozprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim 98. inne (proszę wpisać) 99. trudno powiedzieć</p>
<p>R5. Czy sprawa, z którą Pan(i) przyszedł/przyszła dzisiaj do urzędu, została zakończona? Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.</p>	<p>1. Tak 2. Nie, sprawa wymaga jeszcze <u>moich</u> działań 3. Nie, sprawa wymaga jeszcze działań <u>ze strony urzędu</u> 4. Nie, sprawa wymaga jeszcze działań <u>moich oraz urzędu</u> 5. Trudno powiedzieć</p>

P1. Proszę pomyśleć o dzisiejszej wizycie w urzędzie. Czy jest Pan(i) z niej...

Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.

1 bardzo niezadowolony/a	2 raczej niezadowolony/a	3 ani zadowolony/a ani niezadowolony/a	4 raczej zadowolony/a	5 bardzo zadowolony/a
--------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------	-----------------------------

P2. Proszę teraz pomyśleć o **siedzibie urzędu**, w której załatwiał(a) Pan(i) dziś sprawę. Na ile zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:

W każdym wierszu proszę zaznaczyć jedną odpowiedź (cyfrę).	zdecydowanie się nie zgadzam	raczej się nie zgadzam	ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	raczej się zgadzam	zdecydowanie się zgadzam
	a) siedziba jest położona w dogodnym dla mnie miejscu	1	2	3	4
b) w budynku panuje czystość i porządek	1	2	3	4	5
c) czas oczekiwania na przyjęcie przez pracowników można spędzić w komfortowych warunkach (np. są miejsca do siedzenia, stoliki, toalety)	1	2	3	4	5
d) budynek jest dobrze oznakowany – wchodząc tam wiadomo, dokąd się udać w konkretnej sprawie	1	2	3	4	5
e) budynek posiada udogodnienia dla osób niepełnosprawnych	1	2	3	4	5
f) w tym urzędzie mogę uzyskać pełną informację o sposobie załatwienia mojej sprawy	1	2	3	4	5
g) w tym urzędzie krótko czeka się na obsługę / przyjęcie przez urzędnika	1	2	3	4	5
h) urząd ma dogodne dla mnie godziny otwarcia	1	2	3	4	5
i) w tym urzędzie wszystkie potrzebne formularze, druki lub wzory są łatwo dostępne	1	2	3	4	5

P3. Proszę pomyśleć teraz o **pracownikach urzędu**, którzy Pana/ią dzisiaj obsługiwali. Na ile zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami: Pracownicy urzędu...

W każdym wierszu proszę zaznaczyć jedną odpowiedź (cyfrę).	zdecydowanie się nie zgadzam	raczej się nie zgadzam	ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	raczej się zgadzam	zdecydowanie się zgadzam
	a) byli uprzejmi i kulturalni	1	2	3	4
b) posiadali odpowiednią wiedzę i kompetencje	1	2	3	4	5
c) podeszli z zainteresowaniem do mojej sprawy	1	2	3	4	5
d) wypowiedzieli się jasno i zrozumiale	1	2	3	4	5
e) byli pogodni i przyjaźni wobec mnie	1	2	3	4	5
f) przekazali mi wszystkie niezbędne informacje dotyczące mojej sprawy	1	2	3	4	5

P4. Ogólnie, na ile jest Pan(i) zadowolony/a lub niezadowolony/a z **obsługi przez pracowników urzędu?**

Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.

1 bardzo niezadowolony/a	2 raczej niezadowolony/a	3 ani zadowolony/a ani niezadowolony/a	4 raczej zadowolony/a	5 bardzo zadowolony/a
--------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------	-----------------------------

P5. Proszę pomyśleć teraz o **sprawie, z którą Pan(i) tutaj przyszedł/przyszła**. Na ile zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami.

W każdym wierszu proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.					
	zdecydowanie się nie zgadzam	raczej się nie zgadzam	ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	raczej się zgadzam	zdecydowanie się zgadzam
a) w mojej sprawie urząd działa(ł) bez zbędnej zwłoki	1	2	3	4	5
b) załatwiając tę sprawę musiałam/musiałem chodzić „od okienka do okienka”	1	2	3	4	5
c) sprawa, z którą tu przyszedłam/przyszedłem, jest według mnie skomplikowana	1	2	3	4	5
d) moja sprawa została załatwiona/jest załatwiana w sposób rzetelny	1	2	3	4	5
e) przepisy prawne dotyczące mojej sprawy są jasne i klarowne	1	2	3	4	5
f) ta sprawa powinna być możliwa do załatwienia bez osobistej wizyty w urzędzie	1	2	3	4	5
g) dokumenty, formularze, druki wymagane do załatwienia sprawy są łatwe do wypełnienia	1	2	3	4	5

P6. Gdyby istniała taka możliwość, że każdy sam może wybrać sobie urząd, w którym załatwia sprawy, na ile jest prawdopodobne, że polecił(a)by Pan/i ten urząd przyjacielom lub znajomym?

Proszę zaznaczyć jedną cyfrę.

Zupełnie nieprawdopodobne	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Bardzo prawdopodobne
---------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

OCENA STRONY INTERNETOWEJ

P7. Czy na stronie internetowej urzędu uzyskał(a) Pan(i) potrzebne informacje dotyczące Pana(i) dzisiejszej sprawy? Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.	0. Nie korzystałem(am) ze strony internetowej urzędu w tej sprawie
	1. zdecydowanie nie 2. raczej nie 3. ani tak, ani nie 4. raczej tak 5. zdecydowanie tak

METRYCZKA

M1. Płeć Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.	1. kobieta 2. mężczyzna
M2. Wiek Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.	1. poniżej 18 lat 2. 18-30 lat 3. 31-45 lat 4. 46-60 lat 5. 61 lat i więcej
M3. Wykształcenie Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź.	1. podstawowe, gimnazjalne 2. zasadnicze zawodowe 3. średnie 4. wyższe

Data wypełnienia ANKIETY: dzień |__|__| miesiąc |__|__| rok |_2_|_0_|__|__|.

Na następnej stronie proszę wpisać inne uwagi, które pozwolą na poprawienie jakości obsługi w urzędzie.

UWAGI

Poniżej proszę wpisać wszelkie uwagi i komentarze dotyczące funkcjonowania urzędu oraz obsługi przez pracowników urzędu.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Dziękujemy za poświęcenie nam czasu i wypełnienie ankiety.
Państwa odpowiedzi będą przydatne w poprawieniu jakości obsługi w naszym urzędzie.**