|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANKIETA** | Strona **1** z **1** |
| Nr edycji: VII.02.01/05 |
|  |  |  |

*Wypełnioną i wydrukowaną ankietę można pozostawić w Punkcie Informacyjno-Podawczym przy Placu Teatralnym 2   
lub w Departamencie, z którego usług korzystano* ***(ankieta anonimowa)*** *lub przesłać na adres e-mail* [*punkt.informacyjny@kujawsko-pomorskie.pl*](mailto:punkt.informacyjny@kujawsko-pomorskie.pl)***(ankieta jawna)***

***Szanowni Państwo*,**

dbając o jakość usług świadczonych przez Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu zwracamy się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na przedstawione poniżej pytania.

Zebrane w ten sposób informacje przyczynią się do usprawnienia pracy w Urzędzie.

1. Jak często korzysta Pan/i z usług świadczonych przez Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego   
   w Toruniu:

|  |
| --- |
| *należy wybrać właściwą odpowiedź* |

1. Jak ocenia Pan/i dostępność komórek organizacyjnych Urzędu, w którym załatwiała Pan/i sprawę?

|  |
| --- |
| *należy wybrać właściwą odpowiedź* |

Jeżeli udzielono odpowiedzi bardzo źle należy podać – dlaczego?

|  |
| --- |
| *jeżeli dostępność komórek oceniono* ***„bardzo źle”*** *należy podać/opisać - dlaczego?* |

1. Jak ocenia Pan/i obsługę klientów w Urzędzie Marszałkowskim?

Skala ocen od 0 do 5, gdzie:

0 – oznacza brak zdania na temat, 1 – niedostateczny, 2 – mierny, 3 – dostateczny, 4 – dobry, 5 – bardzo dobry.

**Obszar usługi**

|  |  |
| --- | --- |
| Uprzejmość i życzliwość pracowników | *należy wybrać właściwą ocenę* |
|  |  |
| Terminowość załatwianych spraw | *należy wybrać właściwą ocenę* |
|  |  |
| Jakość udzielanych przez urzędników informacji | *należy wybrać właściwą ocenę* |
|  |  |
| Dostęp do informacji gdzie należy załatwić daną sprawę | *należy wybrać właściwą ocenę* |
|  |  |
| Kompetencja i fachowość urzędników | *należy wybrać właściwą ocenę* |

1. .Jak określa Pan/i czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy?

|  |
| --- |
| *należy wybrać właściwą odpowiedź* |

Jeżeli udzielono odpowiedzi bardzo źle należy podać – dlaczego?

|  |
| --- |
| *jeżeli czas oczekiwania oceniono* ***„bardzo źle”*** *należy podać/opisać* - *dlaczego?* |

1. Czy dostrzega Pan/i konieczność wprowadzenia zmian w Urzędzie Marszałkowskim mających na celu poprawę obsługi klienta, jeśli tak, to jakich?

|  |
| --- |
| *należy wskazać proponowane zmiany* |

1. Czy dostrzega Pan/i jakieś nieprawidłowości w funkcjonowaniu Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego?

|  |
| --- |
| *należy wskazać zauważone nieprawidłowości* |

***Dziękujemy Państwu za wypełnienie ankiety*.**