



**ANKIETA**  
**OCENIAJĄCA SATYSFAKCJĘ KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH**  
**PRZEZ URZĄD MIASTA SIEDLCE**

Szanowni Państwo,

Podstawowym celem działalności Urzędu Miasta Siedlce jest realizacja określonych przepisami prawa zadań publicznych, świadczenie usług o wysokim standardzie jakości oraz zapewnienie profesjonalnej obsługi klientów, a także ciągłe doskonalenie poziomu świadczonych usług z uwzględnieniem zmian i potrzeb w oczekiwaniach stawianych przez klientów. Aby osiągnąć zamierzone cele, zwracam się z prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety. Państwa spostrzeżenia i uwagi będą wnikliwie przeanalizowane i posłużą doskonaleniu jakości usług realizowanych przez nasz Urząd.

Wypełnioną ankietę można złożyć w Biurze Obsługi Interesanta Urzędu Miasta Siedlce, przesłać pocztą lub wypełnić ankietę na stronie internetowej naszego Miasta – [www.siedlce.pl](http://www.siedlce.pl).  
Dziękuję za wypełnienie ankiety.

*Andrzej Sitnik*  
*Prezydent Miasta Siedlce*

1. W którym z wydziałów Urzędu załatwił(-a) Pani/Pan sprawę lub czego dotyczyła załatwiana sprawa (ewentualnie numer stanowiska w Biurze Obsługi Interesanta)?

*(proszę wymienić)*

.....  
.....

2. Jak Pan/Pani ocenia sposób wykonywania swoich obowiązków przez obsługującego Pana/Panią pracownika Urzędu?

*(proszę zaznaczyć liczbę od 1 do 6, liczba 1 oznacza ocenę najniższą, a liczba 6 oznacza ocenę najwyższą)*

- uprzejmość i kultura obsługi

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

- kompetencje i wiedza merytoryczna

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

- bezstronność i bezinteresowność

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

- sposób przekazywania informacji o sposobie załatwienia sprawy

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

- szybkość załatwienia sprawy

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3. Czy informacje zawarte w Kartach Informacyjnych i Formularzach dostępne na stronie internetowej o sposobie załatwiania spraw są Pana/Pani zdaniem wystarczające i kompletne?

*(proszę postawić znak X w odpowiednim miejscu)*

- tak   
nie   
nie korzystałem(-am) z formularzy

4. Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena pracy naszego Urzędu?

*(proszę postawić znak X w odpowiednim miejscu)*

- bardzo dobra   
dobra   
dostateczna   
niesatysfakcjonująca

5. Czy w ostatnim czasie wzrósł poziom Pani/Pana satysfakcji z załatwianych w Urzędzie Miasta Siedlce spraw?

*(proszę postawić znak X w odpowiednim miejscu)*

- tak   
nie

6. Inne uwagi na temat pracy Urzędu lub pracowników Urzędu

.....  
.....  
.....

Data wypełnienia ankiety: .....