

Ocena jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia**Prosimy o wypełnienie krótkiej ankiety dotyczącej oceny jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia.**

Informacje uzyskane od Państwa pozwolą nam ulepszyć świadczone przez nas usługi i lepiej dostosować je do Państwa potrzeb. Prosimy o szczerą odpowiedź na wszystkie pytania.

Metryczka Proszę podać swój wiek - w latach * poniżej 18

18-24

25-34

35-44

45-54

55-64

65 i więcej

Proszę podać swoją płeć * kobieta

mężczyzna

Czy jest Pani/Pan osobą z niepełnosprawnością? * tak

nie

Wykształcenie * podstawowe / niepełne podstawowe

zawodowe

średnie

wyższe

Część informacyjna Jak często załatwia Pani/Pan sprawy w Urzędzie Miasta Torunia? * w każdym tygodniu

2-3 razy w miesiącu

mniej więcej raz w miesiącu

raz na kilka miesięcy / kilka razy w roku

mniej więcej raz w roku

raz na kilka lat

Proszę podać jaki cel miała Pani/Pana ostatnia wizyta w Urzędzie Miasta Torunia? * uzyskanie informacji

złożenie pisma / wniosku / podania

odbiór decyzji / dokumentu

interwencja w sprawie u Prezydenta Torunia / zastępców Prezydenta / Sekretarza Miasta

interwencja w sprawie u Radnego Miasta Torunia

inny - jeżeli inny proszę wpisać jaki w pole poniżej

Można zaznaczyć więcej niż jedno pole.

W jakim dziale urzędu była załatwiana sprawa? Proszę podać nazwę działu lub rodzaj załatwianej sprawy *

W jaki sposób umówiła się Pani/Pan na wizytę w urzędzie? * internetowy system kolejkowy

moje auto SMS

telefonicznie

przyszedłem/przyszedłam bez umawiania się

Skąd zwykle dowiaduje się Pani/Pan w jaki sposób i gdzie załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Torunia? *

Co jest dla Pani/Pana ważne podczas wizyty w urzędzie? *

bardzo ważne mało nieważn

ważne ważne e

uprzejm bardzo ważne mało

ość, ważne ważne nieważn

kultura e

obsługi

klienta

Ocena jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia

Opublikowano na www.torun.pl (<http://zdrowie.torun.pl>)

bardzo ważne	ważne	mało ważne	nieważne	
		wiedza i kompetencja pracownika urzędu	bardzo ważne	mało ważne
		terminowość załatwiania sprawy	ważne	mało ważne
		warunki lokalowe urzędu / komfort klienta	ważne	mało ważne
		uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	bardzo ważne	mało ważne
		krótki czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika	ważne	mało ważne
		dostęp do informacji o sposobie załatwienia sprawy, formularzy, ich czytelność	bardzo ważne	mało ważne
		pomoc urzędnika w wypełnieniu dokumentów	ważne	mało ważne

Ocena Jak Pani/Pan ocenia poniższe elementy po swojej wizycie w urzędzie? *

bar dobre źle bar
dzorze dni dzo
dob o źle
rze
upr
zej bar dobre źle bar

Ocena jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia

Opublikowano na www.torun.pl (<http://zdrowie.torun.pl>)

bardzo dobrze	dobrze	średnio	źle	bardzo źle
				mo dzo rze dni dzo
				ść, dob o źle
				kultrze
				ura
				oso
				bist
				a p
				rac
				ow
				nik
				a u
				rzę
				du
				wie
				dza bar dobśre źle bar
				i kodz rze dni dzo
				mp dob o źle
				ete rze
				ncj
				e p
				rac
				ow
				nik
				a u
				rzę
				du
				ter
				minbar dobśre źle bar
				ow dzorze dni dzo
				ość dob o źle
				zał rze
				atw
				ieni
				a s
				pra
				wy
				war
				unkbar dobśre źle bar
				i lo dzorze dni dzo
				kał dob o źle
				ow rze
				e w
				mie
				jsc
				u o
				bsł
				ugi
				jak
				ość bar dobśre źle bar
				uzy dzorze dni dzo
				ska dob o źle
				nej rze
				info
				rm
				acji
				o s
				pos
				obi

bardzo dobrze dobrze

średnio

źle

bardzo źle

e z

ałat

wie

nia

spr

aw

y

cza

s o bar dobśre źle bar

cze dzorze dni dzo

kiw dob o źle

ani rze

a

na

wiz

ytę

w u

rzę

dzi

e

cza

s o bar dobśre źle bar

cze dzorze dni dzo

kiw dob o źle

ani rze

a

na

prz

yję

cie

prz

ez

pra

co

wni

ka

na

mie

jsc

u

dos

tęp bar dobśre źle bar

do idzorze dni dzo

nfo dob o źle

rm rze

acji

, fo

rm

ula

rzy

czy

tel bar dobśre źle bar

nośdzorze dni dzo

ć i dob o źle

zro rze

zu

mia

łoś

Ocena jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia

Opublikowano na www.torun.pl (<http://zdrowie.torun.pl>)

bardzo dobrze dobrze

średnio

źle

bardzo źle

ć in

for

ma

cji

po bar do b s re źle bar

mo d z o r z e d n i d z o

c u d o b o źle

r z e r z e

d n i

k a

p o d

c z a

s z

a ł a t

w i a

n i a

s p r

a w

y /

w y

p e ł

n i a

n i a

f o r

m u l

a r z

y |

Jaki był wynik załatwianej przez Panią/Pana sprawy? *

sprawa została załatwiona pozytywnie

sprawa została załatwiona negatywnie

oczekuję na odpowiedź

muszę uzupełnić dokumenty

nie uzyskałem żadnej odpowiedzi

inny

Jeżeli wybrano "inny" proszę podać jaki:

Proszę przyznać ocenę punktową za jakość Pana/Pani obsługi w urzędzie *

5

4

3

2

1

Oce 5 4 3 2 1

na

pun

kto

wa

Jeżeli przyznałeś/aś mniej punktów niż 5 - napisz dlaczego?

Co Pani/Pana zdaniem należałoby zrobić, by poprawić jakość obsługi mieszkańców przez Urząd Miasta Torunia?