



Urząd Gminy  
w Przewornie

System Zarządzania Jakością  
PN-EN ISO 9001:2009

## ANKIETA

### „Badanie satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Urzędzie Gminy Przeworno”

(do pobrania w wersji elektronicznej na stronie internetowej: [www.przeworno.pl](http://www.przeworno.pl); [www.bip.przeworno.pl](http://www.bip.przeworno.pl))

#### Szanowni Państwo!

W ramach Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009 chcemy jako Urząd Gminy ciągle podnosić jakość naszej pracy.

Naczelnym naszym zadaniem jest zaspokojenie potrzeb i oczekiwań naszych klientów, rzetelne i terminowe załatwianie wszystkich spraw prawnie przewidzianych i statutowo przypisanych Urzędowi.

W związku z tym, zwracamy się z prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety. Państwa sugestie i uwagi pozwolą nam poprawić współpracę pomiędzy mieszkańcami gminy i pracownikami urzędu.

Wypełnione ankiety proszę składać do specjalnie oznaczonych napisem „ANKIETY” skrzynek na parterze i I piętrze w Urzędzie Gminy Przeworno, przy ul. Kolejowej 4A, lub przysyłać pocztą na nasz adres.

O podjętych działaniach korygująco – zapobiegawczych, wynikających z Państwa uwag i spostrzeżeń, będziemy okresowo informować na tablicy ogłoszeń Urzędu Gminy i na stronie internetowej.

Dziękuję za rzetelne wypełnienie ankiety

Wójt Gminy Przeworno  
/-/ Aleksander Bek

1. Data wizyty / załatwienia sprawy w Urzędzie Gminy.

.....

2. Cel wizyty

.....  
.....

3. Wydział załatwiający sprawę:

.....

4. Czy sprawa została załatwiona w zadawalający dla Pana/Pani sposób /właściwe zaznaczyć X / ?

tak                      raczej tak                      raczej nie                      nie

5. Ocena poziomu świadczonej usługi /właściwe zaznaczyć x/:

bardzo dobra                      dobra                      zadowalająca                      niezadowalająca



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY





**Urząd Gminy  
w Przewornie**

**System Zarządzania Jakością  
PN-EN ISO 9001:2009**

6. Z jakim poziomem zachowań i realizacji usług spotkali się Państwo w czasie załatwiania swojej sprawy?  
*/właściwie zaznacz X/:*

Poziom Czynnik	bardzo dobry	dobry	zadowalający	niezadowalający
Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji				
Kompetencje (fachowość urzędnika)				
Komunikatywność pracownika w kontakcie z interesantem				
Terminowość				
Kultura osobista urzędnika				

7. Czy korzystał/a Pani/Pan z informacji zawartych na stronie internetowej Urzędu Gminy Przeworno  
*/właściwie zaznaczyć X/ ?*

tak

nie

8. Czy korzystał/a Pani/Pan z kart usług udostępnionych w urzędzie oraz na stronie internetowej Urzędu Gminy Przeworno  
*/właściwie zaznaczyć X/ ?*

tak

nie

9. Czy pozytywnie ocenia Pani/Pan przydatność informacji zawartych na kartach usług  
*/właściwie zaznaczyć X/ ?*

tak

nie

10. Co według Pani / Pana należy zmienić w sposobie świadczenia usług przez Urząd Gminy Przeworno?

.....

.....

.....

.....



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

