

## WYNIKI ANKIETY

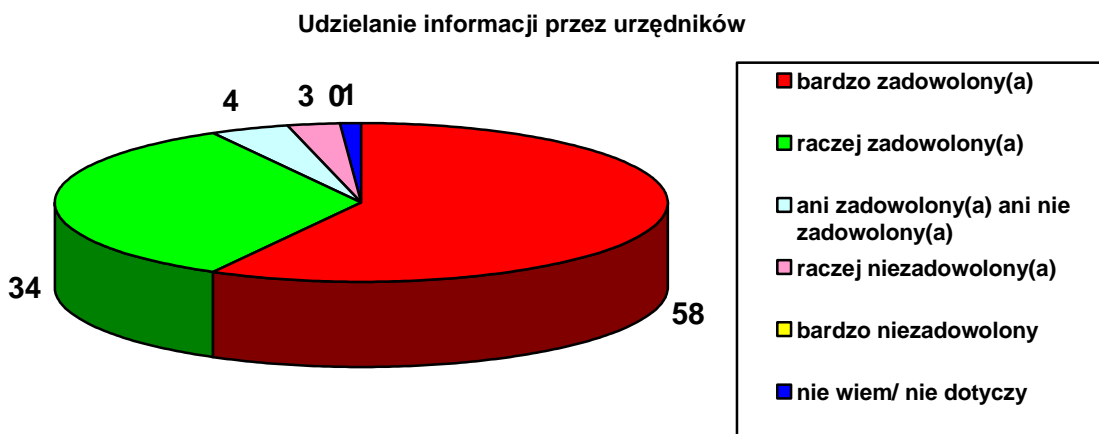
### „JAKOŚĆ OBSŁUGI W URZĘDZIE MIASTA I GMINY KOŹMIN WIELKOPOLSKI” w 2011r.

Od 1 do 30 września w Urzędzie Miasta i Gminy przeprowadzone zostało kolejne badanie ankietowe dotyczące jakości obsługi. Obowiązek corocznego przeprowadzania takich badań wynika z posiadania certyfikatu, potwierdzającego realizację zadań zgodnie z wymogami normy ISO 9001:2009.

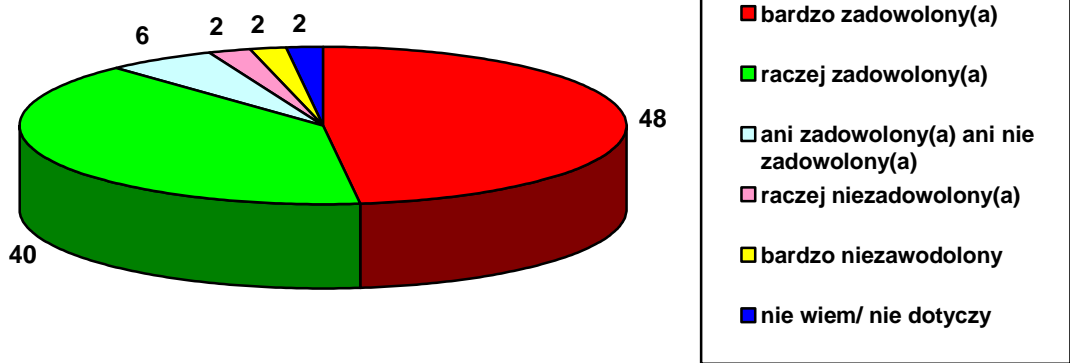
## WYNIKI ANKIETY

### Pytanie 1

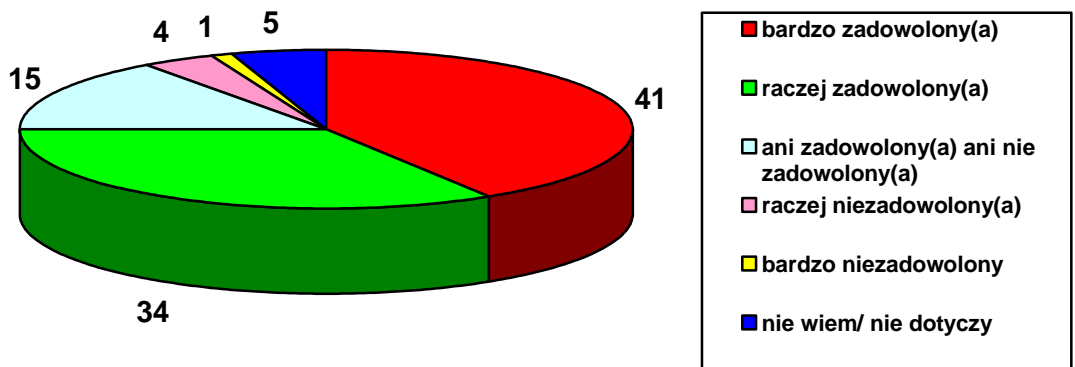
Proszę wskazać, w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony(a) lub niezadowolony(a) z poszczególnych cech działania Urzędu:



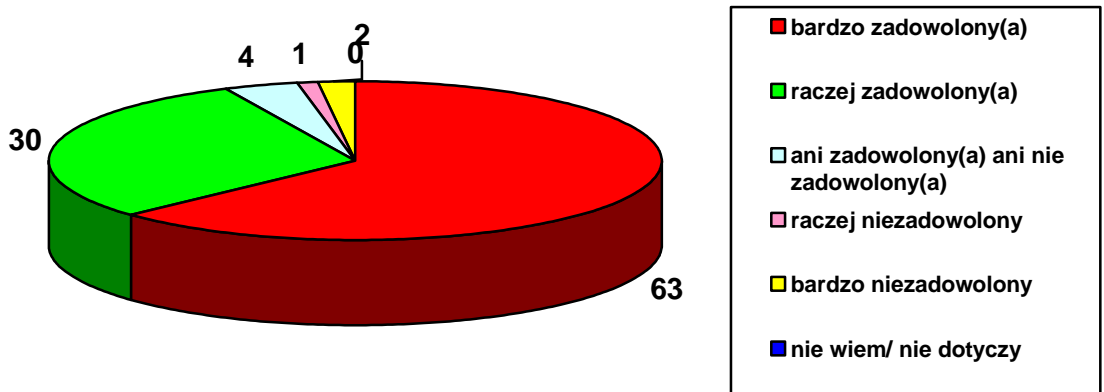
Zrozumiałość zasad postępowania przy załatwianiu spraw



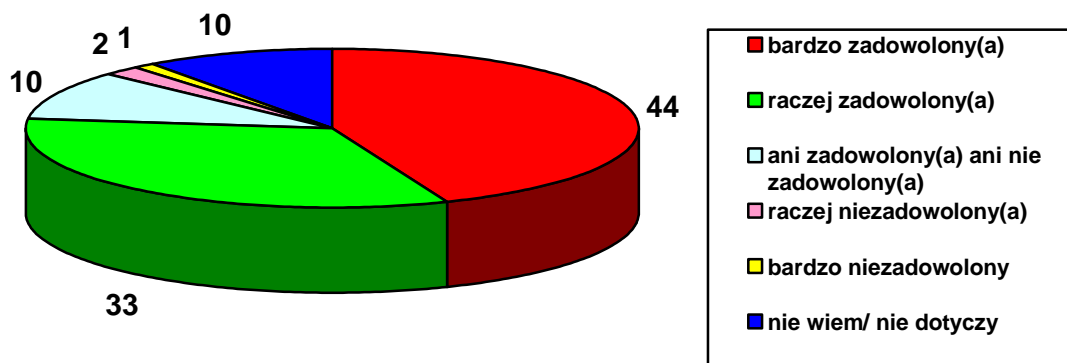
Zainteresowanie urzędników problemem mieszkańca



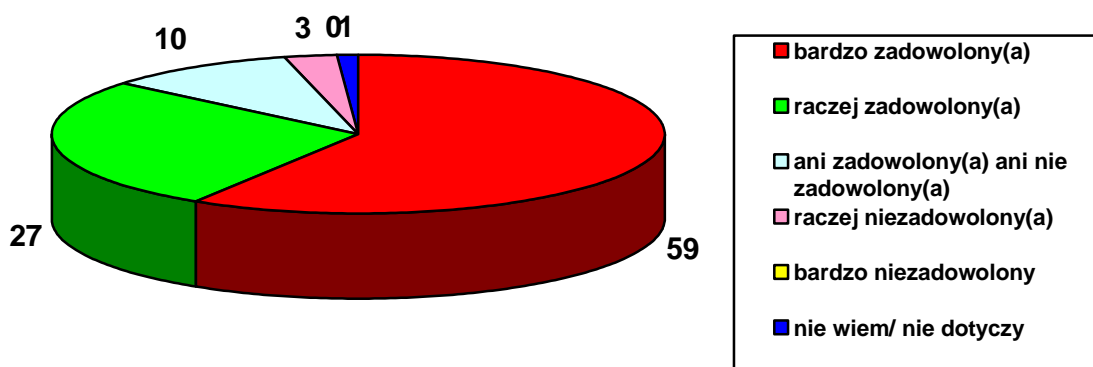
Uprzejmość urzędników



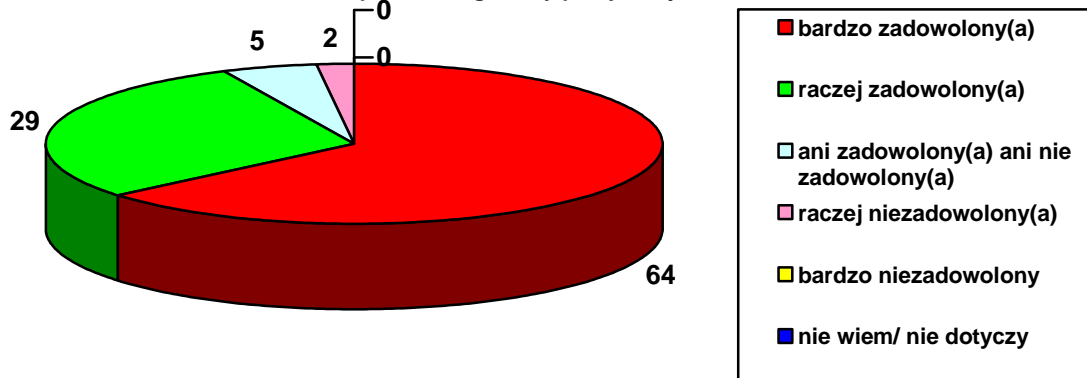
Dostępność informacji przez telefon



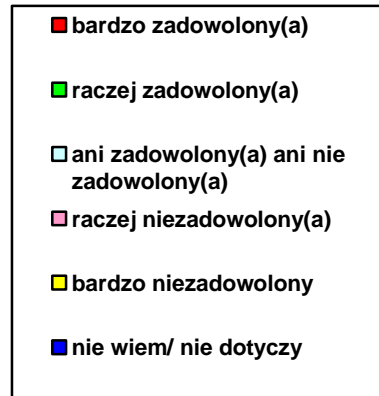
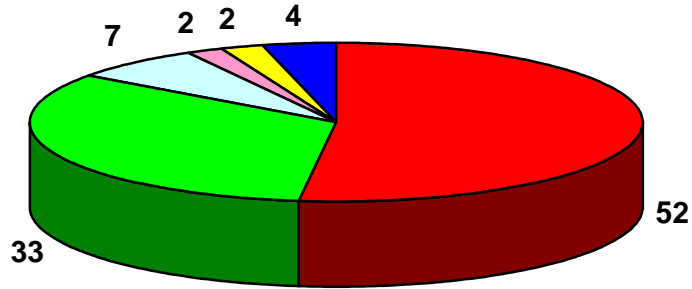
Dostępność miejsc, gdzie można usiąść, wypełnić formularze i poczekać na załatwienie sprawy



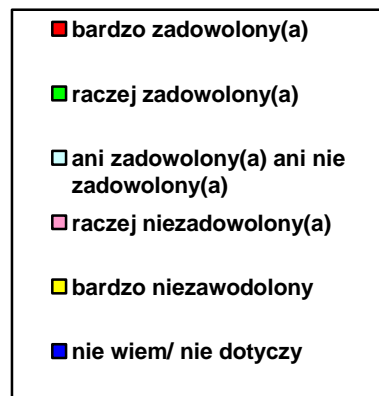
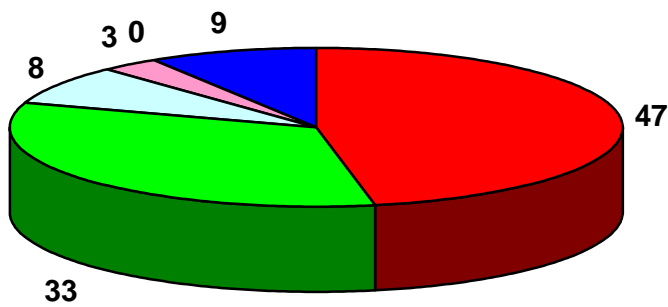
Odpowiednie godziny pracy Urzędu



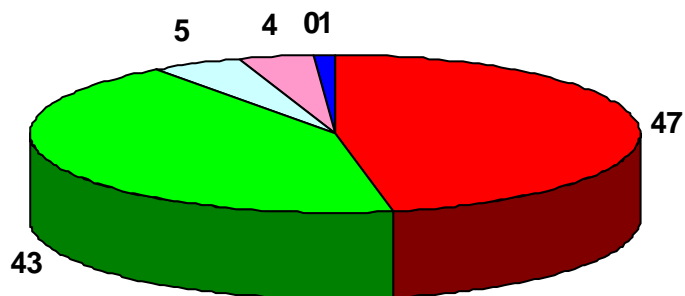
Pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów, pisaniu podań, itp.



Uczciwość urzędników

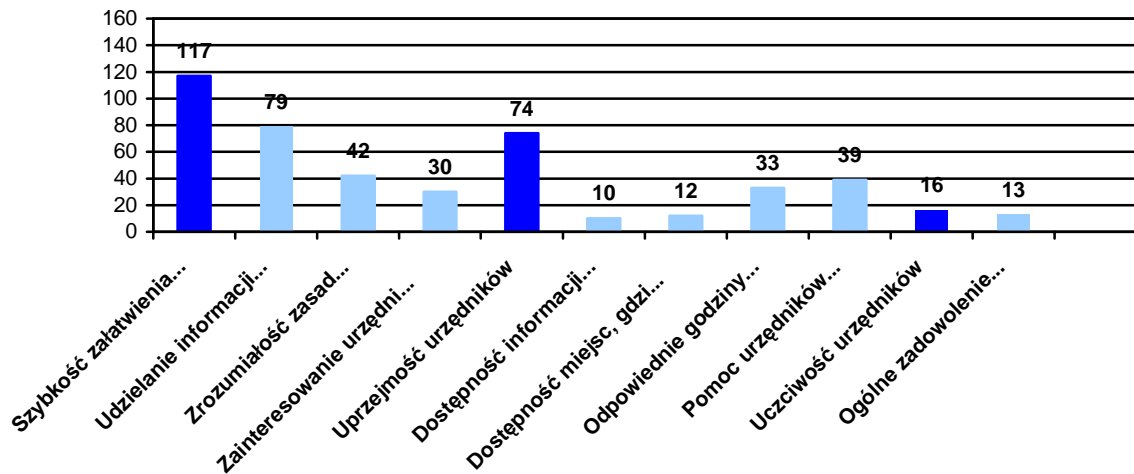


Ogólne zadowolenie z funkcjonowania Urzędu



## Pytanie 2

Proszę wskazać, które z wyżej wymienionych cech mają dla Pana/ Pani, jako dla osoby załatwiającej sprawę w Urzędzie Miasta i Gminy, największe znaczenie?



## Pytanie 3 Ocena zachodzących zmian

Proszę jeszcze raz pomyśleć o załatwianiu spraw administracyjnych, za które odpowiadają władze gminy i zaznaczyć, czy w ciągu ostatniego roku jakość tych usług poprawiła się, pozostała taka sama czy też się pogorszyła?

