



Projekt „Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP”
jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

ANKIETA

Oceny jakości funkcjonowania Urzędu w Gminie

Szanowni Państwo,

Kończymy realizację projektu w ramach Działania 5.2 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP”. W celu przeprowadzenia ewaluacji w zakresie zmian w funkcjonowaniu Urzędu w Państwa Gminie zwracamy się z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety.

Instrukcja wypełnienia Ankiety

Proszę udzielić odpowiedzi na pytanie poprzez wstawienie znaku „x” we właściwej komórce:

- Bardzo źle (-2)
- Źle (-1)
- Nie mam zdania (0)
- Dobrze (1)
- Bardzo dobrze (2)

Ankiety powinni wypełnić:

- Jedna z osób: Prezydent / Burmistrz / Wójt, Zastępca, Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy
- 2 osoby: Dyrektor Wydziału / Kierownik Referatu

Lp.	Pytanie	-2	-1	0	1	2
1.	Jak ocenia Pani/Pan stopień zadowolenia klientów urzędu pod względem terminowości obsługi?					
2.	Jak ocenia Pani/Pan stopień zadowolenia klientów urzędu pod względem jakości obsługi?					
3.	Jak ocenia Pani/Pan prawidłowość przepływu spraw do właściwego wydziału?					
4.	Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji w Urzędzie?					
5.	Jak ocenia Pani/Pan równomierność obciążenia pracą pracowników w poszczególnych wydziałach i referatach?					
6.	Jak ocenia Pani/Pan stopień kompetencji pracowników w zakresie umiejętności realizacji powierzonych zadań?					
7.	Jak ocenia Pani/Pan elastyczność kadry kierowniczej i jej otwartość na zmiany strategii działania?					
8.	Jak ocenia Pani/Pan możliwość szybkiego przekwalifikowania pracowników?					
9.	Jak ocenia Pani/Pan jakość obsługi klienta?					
10.	Jak ocenia Pani/Pan wiedzę wszystkich pracowników Urzędu o jego zadaniach?					
11.	Jak ocenia Pani/Pan współpracę pomiędzy pracownikami Urzędu?					



Projekt „Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP”
jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Lp.	Pytanie	-2	-1	0	1	2
12.	Jak ocenia Pani/Pan zakres opisu czynności i obowiązków na każdym stanowisku pracy w Urzędzie?					
13.	Jak ocenia Pani/Pan wydajność bieżących prac?					
14.	Jak ocenia Pani/Pan aktywność pracowników?					
15.	Czy znane są Pani/Panu narzędzia i metody mogące usprawnić proces obsługi klienta Urzędu oraz obiegu informacji w Urzędzie?					
16.	Czy Pani/Pana zdaniem czas oczekiwania na odpowiedź lub informacje z podległych jednostek zewnętrznych uznaje Pani/Pan za zadawalający?					
17.	Czy Pani/Pana zdaniem są dostępne informacje o działaniu Urzędu, strategii rozwoju gminy itp. i upubliczniane dla klientów Urzędu?					
18.	Czy Pani/Pana zdaniem opracowywanie planów bieżących i wieloletnich uwzględnia uwagi zgłaszane przez mieszkańców Gminy?					
19.	Czy Pani/Pana zdaniem wpływ uwarunkowań zewnętrznych oraz planów i działań podejmowanych przez jednostki zewnętrzne oraz instytucje na działania podejmowane w Urzędzie jest znikomy?					
20.	Czy Pani/Pana zdaniem „kolejki” do wydziałów w celu załatwienia sprawy lub uzyskania informacji są rzeczą niespotykaną w Urzędzie?					
21.	Czy Pani/Pana zdaniem ilość skarg, odwołań wpływająca do Urzędu jest do zaakceptowania?					
22.	Czy Pani/Pana zdaniem Urząd Gminy współpracuje z innymi, okolicznymi Urzędami miast i gmin?					
23.	Czy Pani/Pana zdaniem Urząd ma przewagę w zakresie obsługi klienta nad innymi znanymi Urzędami miast i gmin?					
Ankietę wypełnił:						
1.	Prezydent / Z-ca Prezydenta / Skarbnik Gminy / Sekretarz Gminy					
2.	Naczelnik Wydziału / Kierownik referatu					