

Wyniki ankiety "Ocena pracy Urzędu Gminy Męcinka"

Liczba wypełnionych ankiet: 13

Ocena pracy Urzędu Gminy Męcinka

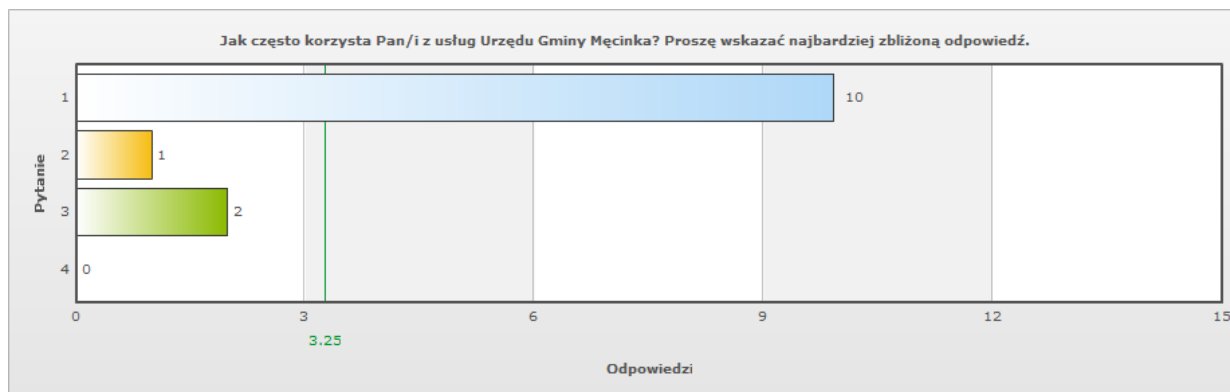
Firma ResPublic na zlecenie gminy zaprasza mieszkańców Gminy Męcinka do wypełnienia krótkiej, anonimowej ankiety dotyczącej oceny pracy Urzędu Gminy Męcinka.

Jej wyniki pozwolą na identyfikację poziomu satysfakcji z funkcjonowania urzędu oraz przysłużą się do usprawnienia jego działania.

Prosimy o wypełnianie ankiety do dnia 22 czerwca 2012.

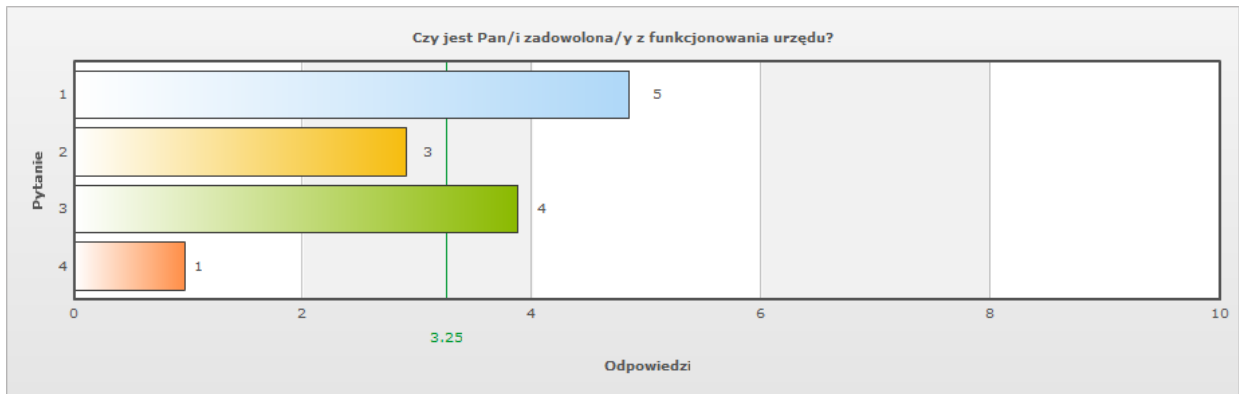
Pytanie 1: Jak często korzysta Pan/i z usług Urzędu Gminy Męcinka? Proszę wskazać najbardziej zbliżoną odpowiedź.

Odpowiedź	Ilość wskazań	Odsetek odpowiedzi
1. Kilka razy w miesiącu	10	76.9%
2. Kilka razy w kwartale	1	7.6%
3. Kilka razy na rok	2	15.5%
4. Rzadziej niż raz na rok	0	0%



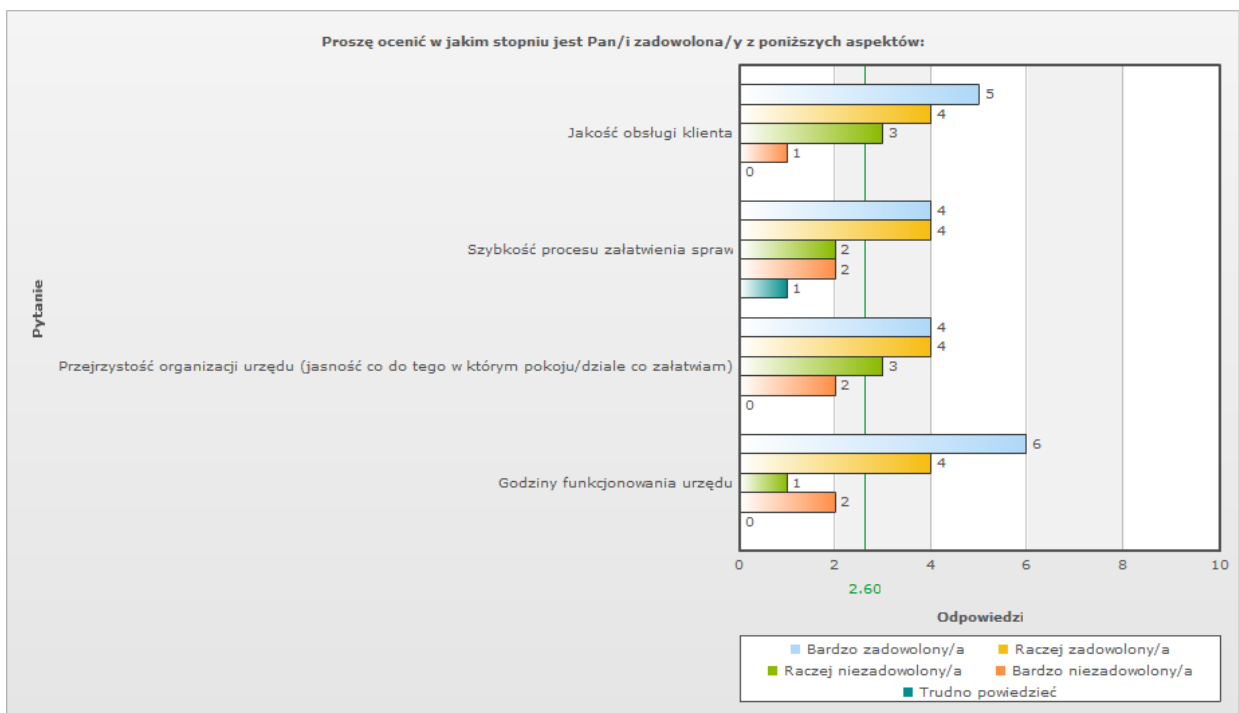
Pytanie 2: Czy jest Pan/i zadowolona/y z funkcjonowania urzędu?

Odpowiedź	Ilość wskazań	Odsetek odpowiedzi
1. Zdecydowanie tak	5	38.4%
2. Raczej tak	3	23%
3. Raczej nie	4	30.7%
4. Zdecydowanie nie	1	7.9%



Pytanie 3: Proszę ocenić w jakim stopniu jest Pan/i zadowolona/y z poniższych aspektów:

Ilość odpowiedzi	Bardzo zadowolony/a	Raczej zadowolony/a	Raczej niezadowolony/a	Bardzo niezadowolony/a	Trudno powiedzieć
Jakość obsługi klienta	5	4	3	1	0
Szybkość procesu załatwienia spraw	4	4	2	2	1
Przejrzystość organizacji urzędu (jasność co do tego w którym pokoju/dziale co załatwiam)	4	4	3	2	0
Godziny funkcjonowania urzędu	6	4	1	2	0



Pytanie 4: Proszę o podanie propozycji usprawnienia działań urzędu (w zakresie

struktury organizacyjnej, sposobu załatwiania spraw,...):

nie mam

Godziny pracy dostosowane do petentów (osób pracujących).

zatrudnić osoby młode i prężne z pomysłami a nie utrzymywać emerytów

urząd powinien działać od 8-16 codziennie pomoc przy obsłudze klienta

Poponuję zmianę godzin pracy tj. we wtorki do godziny 16.00

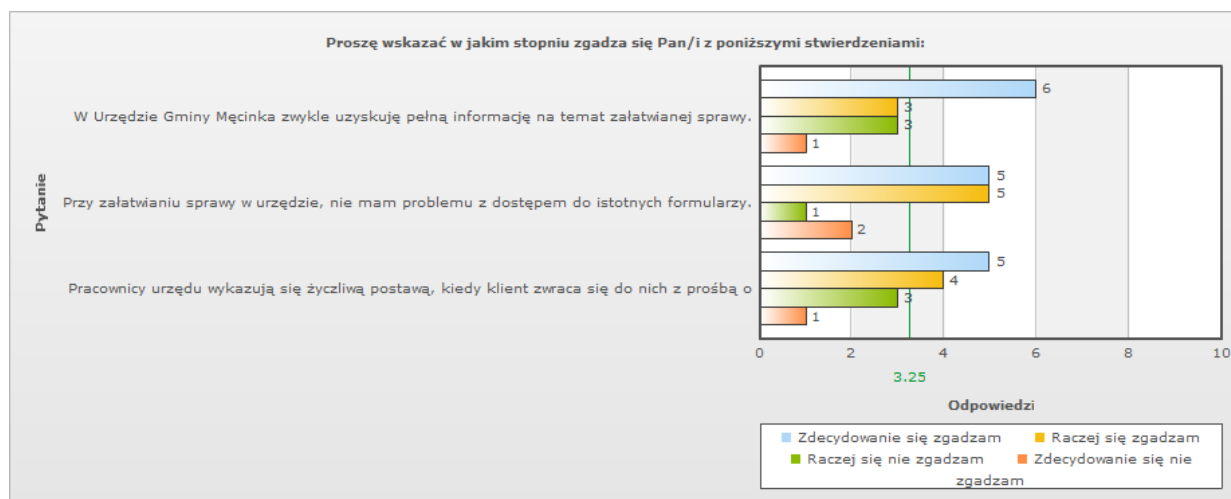
jest ok

nie mam zdania

nie mam

Pytanie 5: Proszę wskazać w jakim stopniu zgadza się Pan/i z poniższymi stwierdzeniami:

Ilość odpowiedzi	Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam
W Urzędzie Gminy Męcinka zwykle uzyskuję pełną informację na temat załatwianej sprawy.	6	3	3	1
Przy załatwianiu sprawy w urzędzie, nie mam problemu z dostępem do istotnych formularzy.	5	5	1	2
Pracownicy urzędu wykazują się życzliwą postawą, kiedy klient zwraca się do nich z prośbą o pomoc w załatwieniu danej sprawy.	5	4	3	1



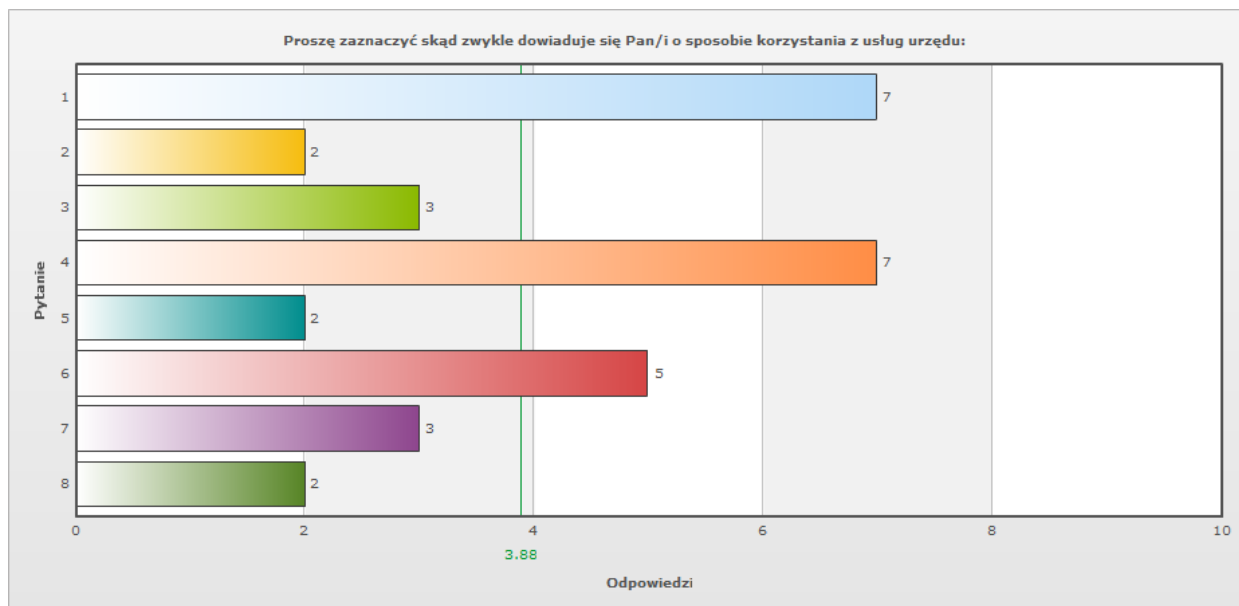
Pytanie 6: Biorąc pod uwagę własne doświadczenia, proszę ocenić z czym wiązały się ewentualnie zaistniałe trudności podczas załatwiania spraw w Urzędzie Gminy Męcinka. Jeżeli takich nie było proszę wpisać 'brak'.

brak

brak
brak
brak
brak kompetencji urzędników
brak
brak
brak

Pytanie 7: Proszę zaznaczyć skąd zwykle dowiaduje się Pan/i o sposobie korzystania z usług urzędu:

Odpowiedź	Ilość wskazań	Odsetek odpowiedzi
1. Informacja bezpośrednia u pracownika w urzędzie	7	22.6%
2. Tablica ogłoszeń w urzędzie	2	6.5%
3. Prasa lokalna	3	9.7%
4. Strona internetowa urzędu	7	22.6%
5. Inne strony internetowe	2	6.5%
6. Znajomi/Współpracownicy	5	16.1%
7. Broszury/Opracowania papierowe	3	9.7%
8. Inne źródła	2	6.5%

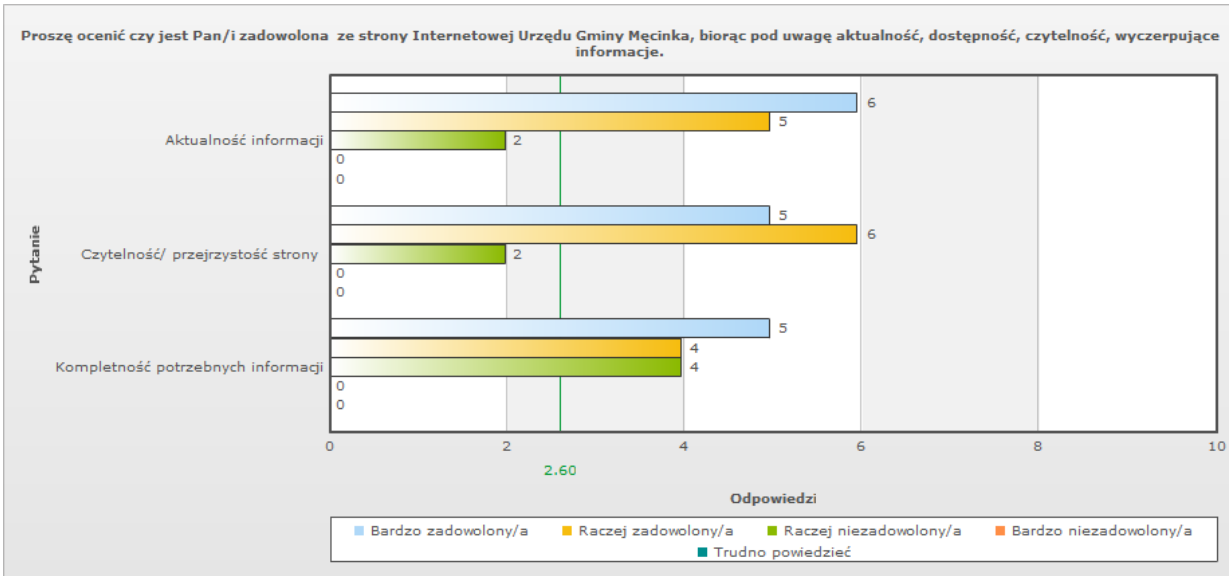


Otwarte odpowiedzi

Telefon
tablica ogłoszeń w urzędzie

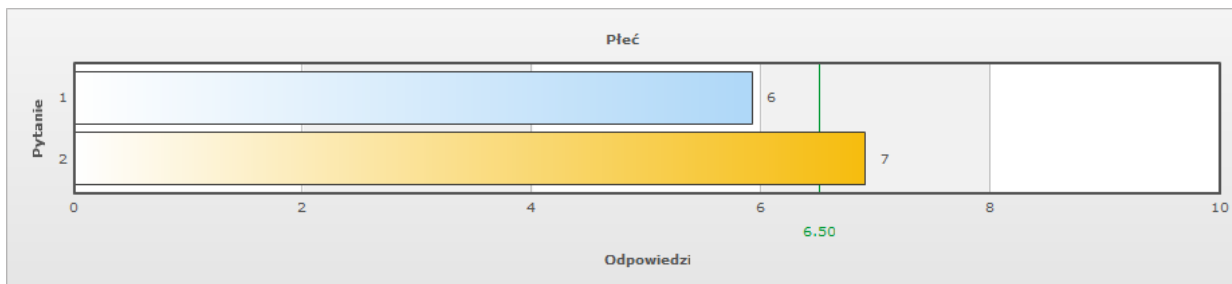
Pytanie 8: Proszę ocenić czy jest Pan/i zadowolona ze strony Internetowej Urzędu Gminy Męcinka, biorąc pod uwagę aktualność, dostępność, czytelność, wyczerpujące informacje.

Ilość odpowiedzi	Bardzo zadowolony/a	Raczej zadowolony/a	Raczej niezadowolony/a	Bardzo niezadowolony/a	Trudno powiedzieć
Aktualność informacji	6	5	2	0	0
Czytelność/ przejrzystość strony	5	6	2	0	0
Kompletność potrzebnych informacji	5	4	4	0	0



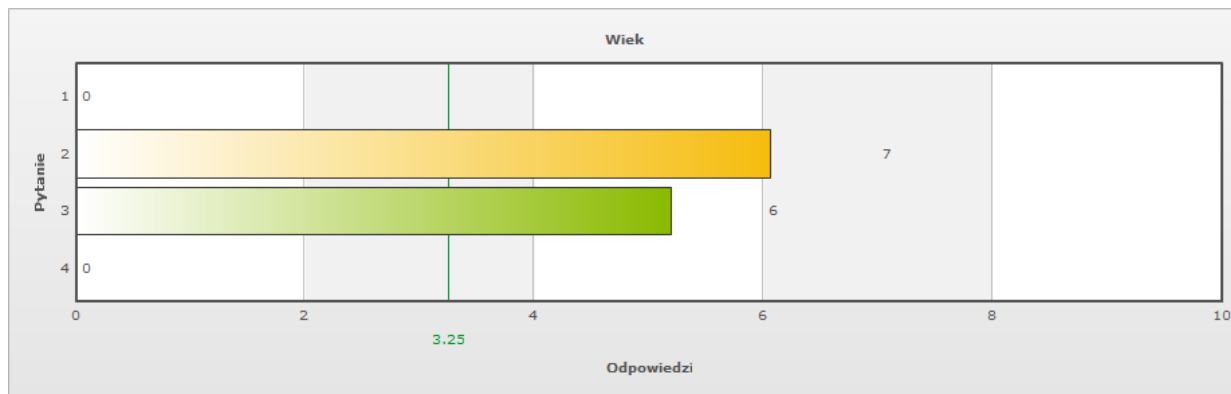
Pytanie 9: Płeć

Odpowiedź	Ilość wskazań	Odsetek odpowiedzi
1. kobieta	6	46.1%
2. mężczyzna	7	53.9%



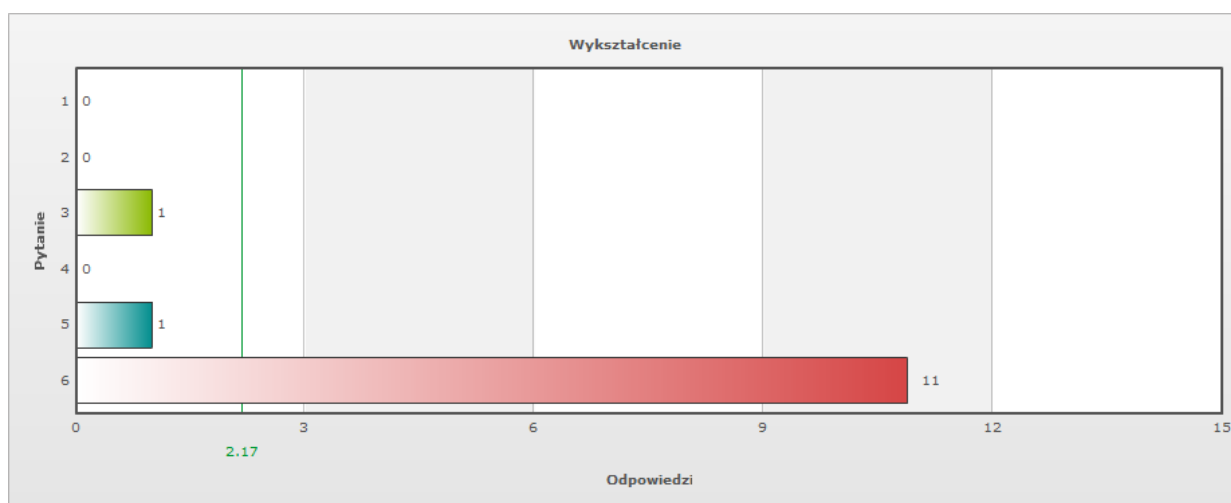
Pytanie 10: Wiek

Odpowiedź	Ilość wskazań	Odsetek odpowiedzi
1. poniżej 18 lat	0	0%
2. 18-35 lat	7	53.8%
3. 36-60 lat	6	46.2%
4. powyżej 60 lat	0	0%



Pytanie 11: Wykształcenie

Odpowiedź	Ilość wskazań	Odsetek odpowiedzi
1. podstawowe	0	0%
2. gimnazjalne	0	0%
3. zawodowe	1	7.6%
4. średnie	0	0%
5. maturalne	1	7.6%
6. wyższe	11	84.8%



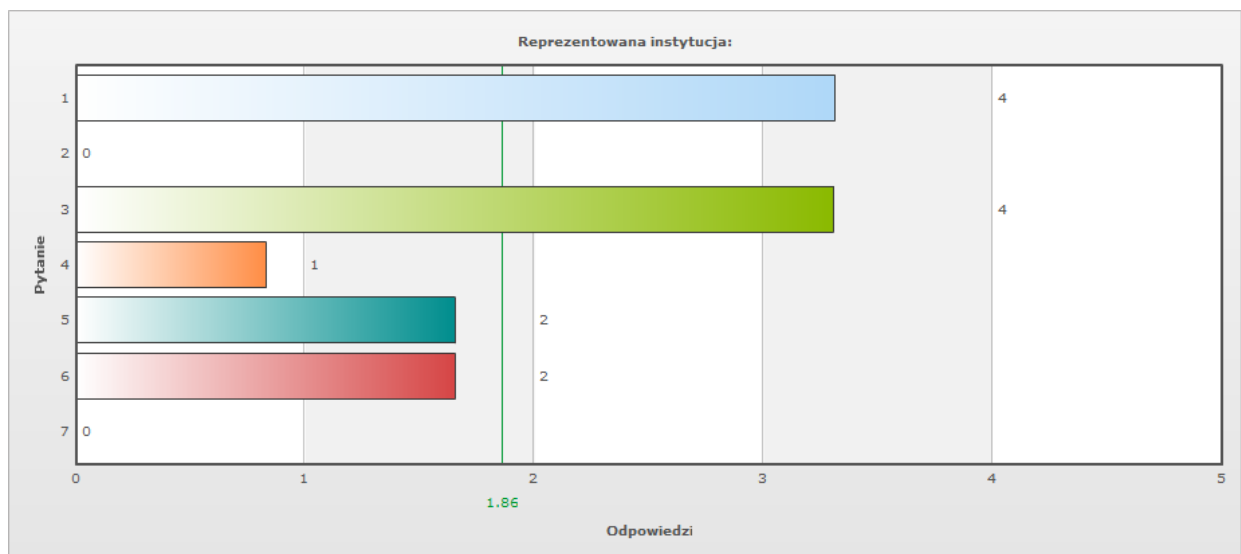
Pytanie 12: Zawód

Odpowiedź	Ilość wskazań	Odsetek odpowiedzi
1. pracownik umysłowy	11	84.6%
2. pracownik fizyczny	0	0%
3. uczeń/student	1	7.6%
4. emeryt/rencista	0	0%
5. nieaktywny zawodowo	1	7.8%



Pytanie 13: Reprezentowana instytucja:

Odpowiedź	Ilość wskazań	Odsetek odpowiedzi
1. własna działalność gospodarcza	4	30.8%
2. przedsiębiorstwo/firma w której pracuję	0	0%
3. instytucja publiczna	4	30.8%
4. organizacja pozarządowa	1	7.7%
5. osoba fizyczna	2	15.4%
6. nie dotyczy	2	15.4%
7. inne	0	0%



Otwarte odpowiedzi

NGO + osoba fizyczna