

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 (<https://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	bardzo ważne	mało ważne
		uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	bardzo ważne	mało ważne
		krótki czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika	bardzo ważne	mało ważne
		dostęp do informacji o sposobie załatwienia sprawy, formularzy, ich czytelność	bardzo ważne	mało ważne
		pomoc urzędnika w wypełnieniu dokumentów	bardzo 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](https://torun.pl) (<https://torun.pl>)

bardzo dobrze	dobrze	średnio	źle	bardzo źle
				mo dzo
				rze dni
				o
				źle
				kultrze
				ura
				oso
				bist
				a p
				rac
				ow
				nik
				a u
				rzę
				du
				wie
				dza bar
				dobśre
				źle
				bar
				i kod
				zorz
				dni
				dzo
				mp dob
				o
				źle
				ete rze
				ncj
				e p
				rac
				ow
				nik
				a u
				rzę
				du
				ter
				minbar
				dobśre
				źle
				bar
				ow dz
				zorz
				dni
				dzo
				ość dob
				o
				źle
				zał rze
				atw
				ieni
				a s
				pra
				wy
				war
				unkbar
				dobśre
				źle
				bar
				i lo dz
				zorz
				dni
				dzo
				kał dob
				o
				źle
				ow rze
				e w
				mie
				jsc
				u o
				bsł
				ugi
				jak
				ość bar
				dobśre
				źle
				bar
				uzy dz
				zorz
				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 dobre 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 dobre 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 dobre źle bar
do idzorze dni dzo
nfo dob o źle
rm rze
acji
, fo
rm
ula
rzy
czy
tel bar dobre 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](https://torun.pl) (<https://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?