



Nr wywiadu:	
Imię i nazwisko ankietera:	
Nazwa Gminy	
Miejscowość	

Szanowni Państwo,

Na zlecenie Urzędu Gminy Ostrówek w ramach projektu „Wdrożenie usprawnień zarządczych w gminach Michów, Abramów, Radziłów, Jedwabne, Ostrówek na podstawie wyników samooceny CAF” współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego, realizujemy badanie, którego celem jest określenie poziomu satysfakcji klientów w/w Urzędów gmin. Zebrane wyniki zostaną wykorzystane w każdej z gmin do poprawy jakości świadczonych usług. Z tego też względu każda uzyskana odpowiedź jest dla nas niezwykle cenna i istotna. Zapewniam Pana/Panią, że ankieta jest anonimowa, a wypełnienie kwestionariusza jest całkowicie dobrowolne i zajmie nie więcej niż 15 minut.

Kwestionariusz filtrujący

1. Od ilu lat mieszka Pan(i) na terenie gminy?

Jeżeli respondent podaje rok, od którego mieszka ankieter przelicza i wpisuje liczbę lat.

2. W jakiej sprawie był Pan(i) ostatnio w Urzędzie Gminy Ostrówek? Proszę wskazać, czego dotyczyła załatwiana sprawa? Ankieter proszę pokazać respondentowi kartę odpowiedzi nr 1

Urząd Stanu Cywilnego	1	Referat ds. Finansów	2
Referat ds. Gospodarki Komunalnej	3	Referat ds. Promocji i Rozwoju	4
Referat ds. Inwestycji i Rolnictwa	5	Inna, jaka?	6

3. Jak dawno temu załatwiał Pan tę sprawę? Proszę spróbować podać rok

i miesiąc:

___ rok ___ miesiąc

4. Ile razy załatwiał/a Pan/i sprawę w Urzędzie Gminy w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

5. Czy przed wizytą w Urzędzie orientował się Pan/i w jaki sposób daną sprawę załatwić?

Nie, nie zbierałem takiej informacji	1
Tak, orientowałem się poprzez telefon do Urzędu	2
Tak, orientowałem Strona internetowa	3
Tak, orientowałem Telefon/rozmowa bezpośrednia z sołtysem	4
Tak, orientowałem Telefon/rozmowa bezpośrednia z radnym	5
Tak, orientowałem Inny sposób, jaki:	6

Dziękuję za udzielone odpowiedzi. Za chwilę przeczytam Panu(i) kilka stwierdzeń, opinii. Na skali, gdzie 1 oznacza – całkowicie się nie zgadzam, 7 – w pełni się zgadzam, proszę określić Pana(i) stosunek do poniższych stwierdzeń. Proszę oceniać poniższe stwierdzenia w kontekście ostatnio załatwianej przez Pana(ią) sprawy.



Urząd jako miejsce

6. W pobliżu Urzędu jest wystarczająca liczba miejsc parkingowych	1	2	3	4	5	6	7
7. Godziny otwarcia Urzędu są odpowiednie	1	2	3	4	5	6	7
8. Oznakowanie Urzędu wewnątrz i na zewnątrz Urzędu jest odpowiednie	1	2	3	4	5	6	7
9. Czas oczekiwania na rozmowę z Urzędnikiem jest odpowiedni	1	2	3	4	5	6	7
10. Dostępność miejsc gdzie można usiąść, wypełnić formularz, udogodnienia dla osób niepełnosprawnych	1	2	3	4	5	6	7

Kompetencje wiedza Urzędnika

11. Urzędnicy dokładnie i starannie udzielają informacji	1	2	3	4	5	6	7
12. Urzędnicy komunikują się ze mną w sposób zrozumiały	1	2	3	4	5	6	7
13. Urzędnicy sami chętnie podpowiadają i wskazują możliwości	1	2	3	4	5	6	7
14. Urzędnicy są decyzyjni, samodzielnie podejmują decyzję	1	2	3	4	5	6	7
15. Urzędnicy są pomocni w wypełnianiu wszelkich dokumentów i druków	1	2	3	4	5	6	7
16. Informacjom udzielonym przez Urzędnika można ufać	1	2	3	4	5	6	7
17. Urzędnicy odsyłają ciągle jeden do drugiego	1	2	3	4	5	6	7
18. Urzędnicy załatwiają sprawy w terminie	1	2	3	4	5	6	7
19. Urzędnicy są uprzejmi, życzliwi	1	2	3	4	5	6	7
20. Urzędnicy sprawnie i szybko obsługują klientów,	1	2	3	4	5	6	7
21. Urzędnicy są kompetentni i są fachowcami	1	2	3	4	5	6	7
22. Urzędnicy udzielają wyczerpującej informacji	1	2	3	4	5	6	7
23. Ogólna ocena usługi	1	2	3	4	5	6	7

Kadra kierownicza Urzędu

24. Czy w czasie załatwiania spraw w Urzędzie miał/a Pan/i do czynienia z kadrami kierowniczą. Było to (stanowisko):

Wójt	1
Zastępca Wójta Gminy	2
Skarbnik	3

Ankieter: Jeżeli nie miał kontaktu to przejdź do kolejnego bloku

Jeżeli respondent miał zadać pytanie – jak ocenia poszczególne aspekty w skali od 1 do 7 gdzie 1 oznacza – całkowicie się nie zgadzam, 7 – w pełni się zgadzam

	25. Wskazana kadra kierownicza pracująca w Urzędzie jest kompetentna	26. Wygląd, prezencja wskazanej kadry kierowniczej nie budzi żadnych zastrzeżeń	27. Sprawy załatwiane przez wskazaną kadrami kierowniczą są realizowane rzetelnie	28. Dostęp do kadry kierowniczej jest bezproblemowy
Wójt				
Zastępca Wójta				
Skarbnik				



Ważność wskazanych kwestii w procesie załatwiania sprawy w Urzędzie

Dziękuję za dokonane oceny pracy Pana(i) Urzędu. Za chwilę zapytam Pana(ią) o to, na ile wskazane kwestie są dla Pana(i) ważne w procesie załatwiania sprawy w Urzędzie. Proszę ocenić ważność w skali do 1 do 7 gdzie 1 oznacza – zupełnie nie ważne, 7 – najważniejsze

29. W pobliżu Urzędu jest wystarczająca liczba miejsc parkingowych	1	2	3	4	5	6	7
30. Godziny otwarcia Urzędu są odpowiednie	1	2	3	4	5	6	7
31. Oznakowanie Urzędu wewnątrz i na zewnątrz Urzędu jest odpowiednie	1	2	3	4	5	6	7
32. Czas oczekiwania na rozmowę z urzędnikiem jest wystarczający	1	2	3	4	5	6	7
33. Dostępność miejsc gdzie można usiąść, wypełnić formularz, udogodnienia dla osób niepełnosprawnych	1	2	3	4	5	6	7

(Ankieter przypomnij pytanie: na ile wskazane kwestie są dla Pana(i) ważne w procesie załatwiania sprawy w Urzędzie. Proszę ocenić ważność w skali do 1 do 7 gdzie 1 oznacza – zupełnie nie ważne, 7 – najważniejsze)

34. Urzędnicy dokładnie i starannie udzielają informacji	1	2	3	4	5	6	7
35. Urzędnicy komunikują się ze mną w sposób zrozumiały	1	2	3	4	5	6	7
36. Urzędnicy sami chętnie podpowiadają i wskazują możliwości	1	2	3	4	5	6	7
37. Urzędnicy są decyzyjni, samodzielnie podejmują decyzję	1	2	3	4	5	6	7
38. Urzędnicy są pomocni w wypełnianiu wszelkich dokumentów i druków	1	2	3	4	5	6	7
39. Informacjom udzielonym przez urzędnika można ufać	1	2	3	4	5	6	7
40. Urzędnicy odsyłają ciągle jeden do drugiego	1	2	3	4	5	6	7
41. Urzędnicy załatwiają sprawy w terminie	1	2	3	4	5	6	7
42. Urzędnicy są uprzejmi, życzliwi	1	2	3	4	5	6	7
43. Urzędnicy sprawnie i szybko obsługują klientów	1	2	3	4	5	6	7
44. Urzędnicy są kompetentni i są fachowcami	1	2	3	4	5	6	7
45. Urzędnicy udzielają wyczerpującej informacji	1	2	3	4	5	6	7
46. Ogólna ocena usługi	1	2	3	4	5	6	7

47. Wskazana kadra kierownicza pracująca w Urzędzie jest kompetentna	1	2	3	4	5	6	7
48. Wygląd, prezencja wskazanej kadry kierowniczej nie budzi żadnych zastrzeżeń	1	2	3	4	5	6	7
49. Sprawy załatwiane przez wskazaną kadrę kierowniczą są realizowane rzetelnie	1	2	3	4	5	6	7
50. Dostęp do kadry kierowniczej jest bezproblemowy	1	2	3	4	5	6	7



Dodatkowe pytania

Proszę ocenić w skali, gdzie 1 - *całkowicie niezadowolony*, 7 - *bardzo zadowolony*, stopień Pana(i) zadowolenia z (*jeżeli respondent nie korzysta z danej instytucji wybieramy „0”*):

51. Imprez kulturalno-rozrywkowych organizowanych przez Gminę Ostrówek	0	1	2	3	4	5	6	7
52. Działalności Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej	0	1	2	3	4	5	6	7
53. Funkcjonowanie szkół podstawowych	0	1	2	3	4	5	6	7

54. Skąd czerpie informacje i wiedzę na temat działalności Urzędu Gminy? (ankieter jeśli respondent wskaże źródło dopytać o ocenę danego źródła informacji)

	Korzystanie	Ocena						
55. Strona internetowa Urzędu	TAK / NIE	1	2	3	4	5	6	7
56. Czasopismo „Panorama” wydawane przez Gminę Ostrówek	TAK / NIE	1	2	3	4	5	6	7
57. Spotkania/zebrania wiejskie	TAK / NIE	1	2	3	4	5	6	7
58. Od radnych	TAK / NIE	1	2	3	4	5	6	7
59. Tablice informacyjne	TAK / NIE	1	2	3	4	5	6	7
60. Od sołtysów	TAK / NIE	1	2	3	4	5	6	7
61. Ogłoszenia parafialne	TAK / NIE	1	2	3	4	5	6	7
62. Gminny informator SISMS	TAK / NIE	1	2	3	4	5	6	7
63. Bezpośrednie rozmowy z urzędnikami	TAK / NIE	1	2	3	4	5	6	7
64. Inne, (jakie):	TAK / NIE	1	2	3	4	5	6	7

65. Czy jest Pan(i) w stanie wskazać imię i nazwisko radnego który jest z Pana/i okręgu wyborczego?

_____ / / /

66. Przeczytam teraz Panu/i kilka stwierdzeń, zdań. Proszę o dokończenie każdego z nich:

Mieszkaniec Gminy Ostrówek według Pana/i powinien być dumny z:		1
Powodem, dla którego warto odwiedzić Gminę Ostrówek jest:		2
Gmina Ostrówek w regionie znana jest z tego, że:		3

67. Czy uczestniczy Pan/i w spotkaniach/zebraniach wiejskich?

Tak, z jakiego powodu?		1
Nie, z jakiego powodu?		2



68. Jak ocenia Pani funkcjonowanie funduszu sołectkiego? Proszę ocenić funkcjonowanie w skali do 1 do 7 gdzie „1” oznacza bardzo niska ocena, a „7” oznacza najwyższą ocenę? (ankieter – zaznacz „0” jeśli respondent nie wie co to jest fundusz sołectki i przejdź do pytania 66)

0	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

69. Proszę wskazać na co w ostatnim czasie został przeznaczony fundusz sołectki w Pana/i sołectwie?

70. Jakie z wydarzeń, które zaistniały w ciągu ostatnich 2 lat:

podobały się Pani/Panu?	
nie podobały się Pani/Panu?	

71. W ciągu ostatnich 2 lat dobrym pomysłem w gminie było:

72. W ciągu ostatnich 2 lat złym pomysłem w gminie było:

Metryczka

73. Płeć: 1. Kobieta 2. Mężczyzna		74. Wiek			
75. Wykształcenie		76. Miejsce zamieszkania (miejscowość):			
1. Podst./Gimnazjalne	2. Zawodowe				
3. Średnie	4. Wyższe (licencjat)				
5. Wyższe (magisterskie)					
77. Pana(i) status zawodowy	osoba ucząca się	bezrobotna	pracująca,	prowadząca działalność gospodarczą	emeryt, rencista
78. Czy jest Pan/i zameldowany/a na terenie Gminy?	TAK na stałe		TAK tymczasowo	NIE	



79. Gdyby miał/a Pan/i możliwość, to co by Pan/i poprawił/a w następujących obszarach Urzędu:

w obszarze organizacji Urzędu:

w obszarze pracy urzędników:

w obszarze kadry kierowniczej:

80. Jeśli ma Pani/Pan uwagi, wnioski, propozycje, oczekiwania, dotyczące Gminy Ostrówek proszę wpisać je poniżej. Proszę także wpisać te problemy, które w ankiecie – Pani/Pana zdaniem – zostały pominięte. Będziemy wdzięczni za wszystkie uwagi, które uwzględnimy w dalszej pracy Urzędu Gminy Ostrówek.