

**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](http://www.torun.pl) (<https://www.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? \*

bardzo dobre  
dobrze  
dobrze  
złe  
bardzo złe  
bardzo złe

bardzo dobre  
dobrze  
dobrze  
złe  
bardzo złe

# Ocena jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia

Opublikowano na [www.torun.pl](http://www.torun.pl) (<https://www.torun.pl>)

| bardzo dobrze | dobrze | średnio | źle | bardzo źle |
|---------------|--------|---------|-----|------------|
|               |        |         |     | mo dzo     |
|               |        |         |     | rze dni    |
|               |        |         |     | ść, dob 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        |
|               |        |         |     | kal 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 dobśre 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 dobśre 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 dobśre źle bar  
do idzorze dni dzo  
nfo dob o źle  
rm rze  
acji  
, fo  
rm  
ula  
rzy  
czy  
tel bar dobśre źle bar  
nośdzorze dni dzo  
ć i dob o źle  
zro rze  
zu  
mia  
łoś

bardzo dobrze    dobrze

średnio

źle

bardzo źle

ć in

for

ma

cji

po bar dobre źle bar

mo dzo rze dni dzo

c u dob o źle

rzę rze

dni

ka

pod

cza

s z

ałat

wia

nia

spr

aw

y /

wy

peł

nia

nia

for

mul

arz

yl

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?