

**Szanowni Państwo,**

Dbając o jakość usług świadczonych przez Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu zwracamy się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na przedstawione poniżej pytania. Zebrane w ten sposób informacje przyczynią się do usprawnienia pracy w Urzędzie.

1) Jak często korzysta Pan/i z usług świadczonych przez Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu:

- po raz pierwszy,  
 - raz na miesiąc,  
 - raz na kwartał,  
 - raz w roku,  
 - raz na kilka lat.

2) Jak ocenia Pan/i dostępność komórek organizacyjnych Urzędu, w którym załatwiała Pan/i sprawę:

- dobrze,  
 - raczej dobrze,  
 - przeciętnie,  
 - raczej źle,  
 - bardzo źle (dlaczego?).....

3) Jak ocenia Pan/i obsługę klientów w Urzędzie Marszałkowskim?  
(skala ocen od 0 do 5, gdzie: 0 – oznacza brak zdania na temat, 1 – niedostateczny, 2 – mierny, 3 – dostateczny, 4 – dobry, 5 – bardzo dobry. Proszę wstawić znak „X” w odpowiedniej kolumnie)

Obszar obsługi	0	1	2	3	4	5
Uprzejmość i życzliwość pracowników.						
Terminowość załatwianych spraw.						
Jakość udzielanych przez urzędników informacji.						
Dostęp do informacji gdzie należy załatwić daną sprawę.						
Kompetencja i fachowość urzędników.						

4) Jak określa Pan/i czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy?

- dobrze,  
 - raczej dobrze,  
 - przeciętnie,  
 - raczej źle,  
 - bardzo źle (dlaczego?).....

5) Czy dostrzega Pan/i konieczność wprowadzenia zmian w Urzędzie Marszałkowskim mających na celu poprawę obsługi klienta, jeśli tak, to jakich?  
.....  
.....

6) Czy dostrzega Pan/i jakieś nieprawidłowości w funkcjonowaniu Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego?  
.....  
.....

**Dziękujemy Państwu za wypełnienie ankiety.**