

ANKIETA ANONIMOWA

Załącznik nr1
Kwestionariusz - Klient wewnętrzny
Urząd Miejski w Głuszycy

1. Czy jest Pan/Pani zadowolony/-a ze swojej pracy?

- a) jestem bardzo zadowolony
- b) jestem raczej zadowolony
- c) jestem raczej niezadowolony
- d) jestem bardzo niezadowolony
- e) trudno powiedzieć

2. Czy czuje się Pan/Pani związany/-a z Urzędem Miejskim w Głuszycy?

- a) zdecydowanie tak
- b) raczej tak
- c) raczej nie
- d) zdecydowanie nie
- e) trudno powiedzieć

3. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/-a z następujących aspektów pracy w Urzędzie Miejskim w Głuszycy. Proszę ocenić w skali od 1 do 5, gdzie 5 oznacza „bardzo zadowolony”, a 1 „bardzo niezadowolony”.

	5 – bardzo zadowolony	4 - raczej zadowolony	3 – ani zadowolony, ani niezadowolony	2 - raczej niezadowolony	1 - bardzo niezadowolony	0 - nie wiem/ trudno powiedzieć
a) warunki lokalowe Pana/Pani miejsca pracy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) sprzęt wykorzystywany na Pana/Pani stanowisku pracy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) kompetencje Pana/Pani bezpośredniego przełożonego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) równe traktowanie podwładnych przez Pana/Pani przełożonego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) otwartość Pana/Pani bezpośredniego przełożonego na pomysły i potrzeby podwładnych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) zakres Pana/Pani obowiązków	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Pana/Pani czas pracy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ilość zadań wykonywanych w czasie pracy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) poziom Pana/Pani wynagrodzeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) stopień wykorzystania Pana/Pani kwalifikacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) możliwości awansu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) możliwość podnoszenia kwalifikacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ł) system motywacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

m) relacje z bezpośrednimi współpracownikami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) współpraca z innymi wydziałami/komórkami Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) sposób rozwiązywania konfliktów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) przepływ informacji w Urzędzie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r) relacje z klientami Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s) poziom zaspakajania potrzeb i oczekiwań klientów Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Czy czuje się Pan/Pani przeciążony/-a swoją pracą?

- a) zdecydowanie tak
- b) raczej tak
- c) raczej nie
- d) zdecydowanie nie
- e) trudno powiedzieć

5. Z jakich źródeł czerpie Pan/Pani informacje niezbędne do Pana/Pani pracy? (Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź).

- a) od bezpośredniego przełożonego
- b) od współpracowników
- c) z narad, zebrań, spotkań zespołu
- d) ze szkoleń
- e) z poczty elektronicznej
- f) z Internetu
- g) z intranetu (wewnętrzna sieć komputerowa Urzędu)
- h) z pism okólnych kierownictwa Urzędu
- i) z bezpośrednich spotkań z kierownictwem Urzędu
- j) z aktów prawnych,
- k) z literatury fachowej
- l) z mediów masowych (prasa, radio, telewizja)
- m) z tablicy ogłoszeń
- n) z innych źródeł
- o) z żadnych

6. Które z tych źródeł uważa Pan/Pani za najlepsze? (Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź).

- a) bezpośredni przełożony
- b) współpracownicy
- c) narady, zebrania, spotkania zespołu
- d) szkolenia
- e) poczta elektroniczna
- f) Internet
- g) intranet (wewnętrzna sieć komputerowa Urzędu)
- h) pisma okólne kierownictwa Urzędu

- i) bezpośrednie spotkania z kierownictwem Urzędu
- i) akty prawne,
- j) literatura fachowa
- k) media masowe (prasa, radio, telewizja)
- l) tablica ogłoszeń
- ł) inne
- m) żadne

7. Czy znana jest Panu/Pani misja i cele działalności Urzędu Miejskiego w Głuszycy?

- a) zdecydowanie tak
- b) raczej tak
- c) raczej nie
- d) zdecydowanie nie
- e) trudno powiedzieć

8. Jak Pana/Pani zdaniem zmieniło się w ciągu ostatnich kilku lat funkcjonowanie Urzędu Miejskiego w Głuszycy?

- a) zdecydowanie poprawiło się
- b) raczej poprawiło się
- c) nie zmieniło się
- d) raczej pogorszyło się
- e) zdecydowanie pogorszyło się
- f) trudno powiedzieć

9. Czy chciałby Pan/Pani przenieść się do innej komórki/ wydziału Urzędu?

- a) zdecydowanie tak
- b) raczej tak
- c) raczej nie
- d) zdecydowanie nie
- e) trudno powiedzieć

10. Czy chciałby Pan/Pani zmienić swoje miejsce pracy? (zrezygnować z pracy w Urzędzie i znaleźć inną pracę)

- a) zdecydowanie tak
- b) raczej tak
- c) raczej nie
- d) zdecydowanie nie
- e) trudno powiedzieć

11. Pana/Pani płeć:

- a) kobieta
- b) mężczyzna

12. Pana/Pani wiek:

- a) 18 – 24
- b) 25 - 34
- c) 35 - 50
- d) pow. 50

13. Pana/Pani wykształcenie:

- a) podstawowe
- b) zawodowe
- c) średnie
- d) wyższe

14. Pana/Pani staż pracy w Urzędzie Miejskim w Głuszycy

- a) do 2 lat
- b) pow. 2 lat do 5 lat
- c) pow. 5 lat do 10 lat
- d) pow. 10 lat do 20 lat
- e) pow. 20 lat

15. Stanowisko:

- a) szeregowo
- b) kierowniczo