

Spoštovani!

V želji, da bi čim bolj prisluhnili uporabnikom in tako izboljšali kakovost storitev Občinske uprave Občine Mirna Peč, smo pripravili anketo, na podlagi katere bomo analizirali vaše mnenje in pričakovanja glede kakovosti storitev, ki jih opravljamo za vas.

Zahvaljujemo se vam za sodelovanje!



Zvone Lah
župan, i.r.

V P R A Š A L N I K

Navodilo za izpolnjevanje vprašalnika:

Prosimo, da pazljivo preberete vprašanja in označite odgovore v skladu z navodili. V odgovorih, kjer so na voljo številčne ocene, te pomenijo:

| | | | | |
|------------|-------|-----------|-------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| zelo slabo | slabo | povprečno | dobro | zelo dobro |

1. Kakšna je po vaši oceni splošna kakovost storitev v Občinski upravi Občine Mirna Peč?

1 2 3 4 5

2. Prosimo, da ocenite, kakšne so dejanske razmere v Občinski upravi Občine Mirna Peč.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Reševanje zadeve na enem mestu |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Kvaliteta izvajanja storitev v skladu s pričakovanji |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Pravočasnost izvajanja storitev |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Pripravljenost zaposlenih pomagati uporabniku (stranki) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Ustreznost delovnega časa za stranke |

Če želite, lahko odgovore obrazložite.

3. Kako dolgo ste čakali na obravnavo v času uradnih ur v občinski upravi oziroma po telefonu?

(Prosimo, da obkrožite črko pred odgovorom.)

a) takoj sem bil(a) na vrsti b) do 5 minut c) od 6 do 10 minut d) več (napišite) _____

4. Če ste čakali, kaj je bil po vašem mnenju vzrok?

(Prosimo, da obkrožite črko pred odgovorom.)

a) počasnost zaposlenega b) razgovor zaposlenega z drugo stranko
c) zaposlenega ni bilo v pisarni d) drugo (prosim navedite) _____

5. Kje ste dobili informacije o tem, kaj potrebujete v zvezi z reševanjem svoje zadeve?

(Prosimo, da obkrožite črko pred odgovorom – izberete jih lahko tudi več.)

a) na internetu b) postopek mi je predstavil uradnik
c) nisem iskal(a) informacij d) drugo _____

6. Na levi strani ocenite svoja pričakovanja kakšen mora biti javni uslužbenec v Občinski upravi Občine Mirna Peč, na desni strani pa ocenite, kakšen je bil javni uslužbenec v Občinski upravi Občine Mirna Peč, ki je za vas opravljal storitev.

Navodilo k točki 6: za vsako vrstico na levi in desni strani obkrožite oceno, ki najbolj ustreza vašemu odgovoru (ocena 1 pomeni, da lastnost ni pomembna oziroma da je bil javni uslužbenec zelo slab, ocena 5 pa pomeni, da je lastnost zelo pomembna oziroma da je bil javni uslužbenec zelo dober).

