

Szanowni Państwo,

Miasto Hrubieszów jest w trakcie opracowywania Programu Rozwoju Lokalnego (PRL) oraz Programu Rozwoju Instytucjonalnego (PRI), które będą zawierały plan działań zmierzających do podniesienia jakości usług administracyjnych, społecznych i komunalnych oraz sprawności administracji lokalnej Hrubieszowa. Podwyższanie jakości tych usług i dostosowanie ich do Państwa potrzeb nie jest jednak możliwe bez Państwa udziału – to Państwo jako odbiorcy usług w najpełniejszy sposób mogą wskazać zarówno słabe, jak i mocne strony naszej pracy, w szerszym kontekście rozwoju miasta.

Dlatego też, chcielibyśmy zapytać **co należy usprawnić w naszych działaniach, zarówno w zakresie bieżącego funkcjonowania Urzędu, jak i działań strategicznych, tak aby jak najpełniej dostosować je do Państwa potrzeb.**

Istotne dla nas są Państwa opinie na temat funkcjonowania Urzędu, obszarów działań Miasta wymagających interwencji oraz kierunków rozwoju.

Uprzejmie prosimy o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania, poprzez wstawienie znaku „x” w polu pod cyfrą, której skala najbardziej odpowiada Państwa opinii na temat danego zagadnienia, gdzie :

**1 – oznacza „zupełnie się nie zgadzam”;**

**2 – oznacza „częściowo się nie zgadzam”,**

**3 – oznacza „trudno powiedzieć”;**

**4 – oznacza „częściowo się zgadzam”;**

**5 – oznacza „zgadzam się w pełni”.**

Ankieta jest anonimowa, a jej wypełnienie zajmie Państwu maksymalnie 10 minut.

Badanie jest elementem realizowanego przez miasto projektu „Rozwój Lokalny Hrubieszowa - od partycypacji do realizacji” w ramach programu „Rozwój lokalny” finansowanego ze środków Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego 2014-2021 i Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021, którego jednym z celów jest ustanowienie i wdrożenie wyższych standardów zarządzania na szczeblu lokalnym oraz zwiększenie otwartości i przejrzystości urzędów.

#### I. JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

URZĄD JAKO MIEJSCE	1	2	3	4	5
Urząd jest dostosowany do potrzeb osób starszych i niepełnosprawnych					
Udogodnienia dla klientów Urzędu są wystarczające (np. wyposażenie budynków administracji, oznakowanie zewnętrzne i wewnętrzne, parkingi)					

JAKOŚĆ UDZIELANYCH INFORMACJI	1	2	3	4	5
Urzednicy dokładnie i starannie udzielają informacji					
Urzednicy udzielają kompleksowych informacji					
Urzednicy komunikują się w sposób zrozumiały					
Czas oczekiwania na informację jest optymalny					

KOMPETENCJE I POSTAWA URZĘDNIKÓW	1	2	3	4	5
Urzednicy są kompetentni zawodowo, profesjonalnie załatwiają sprawy					
Urzednicy z własnej inicjatywy wskazują możliwości załatwienia sprawy					
Urzednicy są decyzyjni (samodzielnie podejmują decyzje)					
Urzednicy są pomocni w wypełnianiu wszelkich dokumentów i druków					
Urzednicy wykazują się życzliwością w podejściu do mieszkańca					



Wdrożenie systemu oceny zarządzania strategicznego miasta oraz ewaluacji
Inne .....


- Dziękujemy za wypełnienie ankiety -