

## **Ankieta dla Mieszkańców Miasta Hrubieszów - ocena instytucjonalna**

**Urząd jest dostosowany do potrzeb osób starszych i niepełnosprawnych**

**Udogodnienia dla klientów Urzędu są wystarczające (np. wyposażenie budynków administracji, oznakowanie zewnętrzne i wewnętrzne, parkingi)**

**Urzednicy dokładnie i starannie udzielają informacji**

**Urzednicy udzielają kompleksowych informacji**

**Urzednicy komunikują się w sposób zrozumiały**

**Czas oczekiwania na informację jest optymalny**

**Urzednicy są kompetentni zawodowo, procesjonalnie 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 wykazuja sie zyczliwoscia w podejsciu do mieszkanc**

**Dostosowanie Urzedu do potrzeb osob niepełnosprawnych**

**Udogodnienia dla klientow Urzedu**

**Rzetelnosc informacji**

**Kompleksowosc informacji**

**Zrozumialosc komunikatow**

**Szybkosc udzielania informacji**

**Kompetencje urzednikow**

**Zaangazowanie urzednikow**

**Samodzielnosc i decyzyjnosc urzednikow**

**Empatia urzednikow**

**Zyczliwosc urzednikow**

**Zapewnienie dostepnosc Urzedu i swiadczonych uslug  
wszystkim mieszkancom (w tym osobom starszym,  
niepełnosprawnym)**

**Zapewnianie mieszkańcom dostępu do aktualnej informacji**

**Zapewnienie wysokiej jakości udzielanych mieszkańcom informacji (rzeczowość, kompleksowość, jasność, szybkość)**

**Zapewnienie wysokiej jakości obsługi mieszkańców (kompetencje urzędników, samodzielność i decyzyjność)**

**Zapewnienie wysokiej jakości obsługi mieszkańców (życzliwość, zaangażowanie, empatia)**

**Zastosowanie technologii w realizacji usług dla mieszkańców (umożliwienie załatwienia spraw przez internet)**

**Konsultowanie z mieszkańcami istotnych dla miasta lub mieszkańców spraw**

**System zarządczy w małym stopniu uwzględniający zarządzanie strategiczne, ewaluację**

**Proszę wskazać inne obszary działania Miasta jeśli wymagają interwencji**

**Opracowanie systemu szkoleń dla pracowników Urzędu i jednostek organizacyjnych miasta**

**Zwiększenie partycypacji społecznej**

**Wykorzystanie dobrych praktyk w zarządzaniu strategicznych**

**innych jednostek samorządowych**

**Opracowanie i wdrożenie niezbędnych procedur poprawiających efektywność pracy**

**Poprawa komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej Urzędu**

**Przekształcenie /utworzenie jednostek organizacyjnych samorządu pozwalających na zwiększenie aktywności mieszkańców i ożywienie gospodarcze miasta**

**Wdrożenie standardów dostępności w obsłudze interesantów Urzędu**

**Wdrożenie systemu oceny zarządzania strategicznego miasta oraz ewaluacji**

**Proszę wskazać inne działania zmierzające do poprawy funkcjonowania administracji lokalnej w wymiarze strategicznym**