



Szanowni Państwo,

firma Lokalne Badania Społeczne prowadzi sondaż wśród pracowników Urzędu Miasta Płocka (dalej: UMP). Celem badania jest uzyskanie informacji na temat różnych aspektów związanych z obsługą klienta Urzędu. W związku z tym prosimy o wypełnienie poniższej ankiety. Dane te są całkowicie anonimowe i będą wykorzystywane wyłącznie w formie zbiorczych zestawień statystycznych.

METRYCZKA → Na początku proszę zaznaczyć kilka informacji o sobie.

M1. Czy w UMP zajmuje Pan(i)...

- 1: stanowisko kierownicze wyższego szczebla (np. prezydent, zastępca prezydenta, sekretarz, skarbnik, dyrektor biura lub wydziału)
- 2: stanowisko kierownicze średniego szczebla (np. kierownik oddziału lub referatu, samodzielne stanowisko: główny specjalista, pełnomocnik, audytor)
- 3: inne stanowisko

M2. W jakiej komórce organizacyjnej UMP Pan(i) pracuje...

- 1: Audytor Wewnętrzny
- 2: Biuro Inwestycji Strategicznych
- 3: Biuro Miejskiego Konserwatora Zabytków
- 4: Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów
- 5: Biuro Obrotu Nieruchomościami Gminy
- 6: Biuro Obsługi Rady Miasta
- 7: Biuro Obsługi Technicznej i Gospodarczej
- 8: Biuro Rzecznika Osób Niepełnosprawnych
- 9: Biuro Zarządzania Nieruchomościami Gminy
- 10: Główny Specjalista ds. BHP
- 11: Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych
- 12: Pełnomocnik ds. Organizacji Pozarządowych
- 13: Pełnomocnik ds. Pozyskiwania Funduszy Europejskich
- 14: Pełnomocnik ds. Transportu Publicznego i Inżynierii Ruchu Drogowego
- 15: Pełnomocnik ds. Wolontariatu
- 16: Urząd Stanu Cywilnego
- 17: Wydział Edukacji i Kultury
- 18: Wydział Ewidencji i Spraw Obywatelskich
- 19: Wydział Geodezji
- 20: Wydział Inwestycji i Remontów
- 21: Wydział Kontroli
- 22: Wydział Kształtowania Środowiska
- 23: Wydział Nadzoru Właścicielskiego
- 24: Wydział Organizacyjny
- 25: Wydział Podatków i Księgowości
- 26: Wydział Promocji i Informacji
- 27: Wydział Rozwoju i Polityki Gospodarczej Miasta
- 28: Wydział Skarbu i Budżetu
- 29: Wydział Sportu, Rekreacji i Turystyki
- 30: Wydział Zamówień Publicznych
- 31: Wydział Zarządzania Kryzysowego i Spraw Obronnych
- 32: Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych

M3. Od ilu lat pracuje Pan(i) w UMP? | _ | _ |

M4. Czy - w ramach swoich obowiązków służbowych - ma Pan(i) bezpośredni kontakt z klientami zewnętrznymi UMP? Może Pan(i) zaznaczyć więcej niż 1 odpowiedź.

- *1: tak, mam kontakt z klientami indywidualnymi (załatwiającymi sprawy we własnym imieniu) → *zadajemy pytania P11-P14*
- *2: tak, mam kontakt z klientami instytucjonalnymi (załatwiającymi sprawy w imieniu swoich firm lub instytucji) → *zadajemy pytania P11-P14*
- 3: nie, nie mam kontaktu z klientami zewnętrznymi UMP → *pomijamy pytania P11-P14*



KWESTIONARIUSZ GŁÓWNY

P1. W jakim stopniu jest Pan(i) ogólnie zadowolony(a) z pracy w UMP? Proszę wziąć pod uwagę wszystkie czynniki, które są dla Pana(i) ważne.

- 5: bardzo zadowolony(a)
4: raczej zadowolony(a)
3: częściowo zadowolony(a), częściowo niezadowolony(a)
2: raczej niezadowolony(a)
1: bardzo niezadowolony(a)
9: nie wiem/trudno powiedzieć

P2. Proszę napisać, co lubi Pan(i) w swojej pracy.

.....

P3. A teraz proszę napisać, czego Pan(i) nie lubi w swojej pracy.

.....

| P4. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami... Proszę posłużyć się skalą i zaznaczyć 1 odpowiedź przy każdym stwierdzeniu. | zdecydowanie się zgadzam | raczej się zgadzam | częściowo się zgadzam, częściowo się nie zgadzam | raczej się nie zgadzam | zdecydowanie się nie zgadzam | nie wiem, trudno powiedzieć |
|---|--------------------------|--------------------|--|------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| a: UMP oferuje swoim pracownikom duże możliwości rozwoju zawodowego | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| b: Jestem zadowolony(a) z warunków lokalowych, w jakich pracuję | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| c: Moje zarobki w UMP są satysfakcjonujące | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| d: Atmosfera pracy w UMP jest przyjazna | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| e: UMP jest w wystarczającym stopniu wyposażony w sprzęt potrzebny do wykonywania mojej pracy | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| f: Praca w UMP to zajęcie o wysokim prestiżu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| g: Zasady wynagradzania w UMP są przejrzyste | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| h: UMP oferuje swoim pracownikom odpowiednie warunki socjalne | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| i: UMP jest scentralizowaną instytucją | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| j: Procedury wewnętrzne w UMP są precyzyjnie określone | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| k: Zakresy obowiązków pracowników UMP są precyzyjnie określone | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| l: Osoby zarządzające UMP cieszą się autorytetem wśród pracowników | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |



| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| m: Decyzje podejmowane przez przełożonych w UMP często są konsultowane z pracownikami | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| n: Problemem UMP jest nadmierna biurokracja | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| o: Pracownicy UMP są ściśle kontrolowani przez przełożonych | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| p: Cele i zadania stawiane przed pracownikami UMP zazwyczaj są precyzyjnie określone | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| r: Pracownicy UMP mają dużą swobodę w sposobie wykonywania swoich obowiązków | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| <p>P5. Poniżej znajduje się lista cech, które mogą pasować lub nie pasować do UMP. Czy, Pana zdaniem, dana cecha pasuje czy nie pasuje do UMP. Proszę posłużyć się skalą i zaznaczyć 1 odpowiedź przy każdej z nich.</p> <p>1: zdecydowanie nie pasuje 2: raczej nie pasuje 3: raczej pasuje 4: zdecydowanie pasuje 9: nie wiem/trudno powiedzieć</p> | | | | | | |
| a: bezpieczeństwo socjalne | | | | | | |
| b: nowoczesność | | | | | | |
| c: ciekawa praca | | | | | | |
| d: stabilność zatrudnienia | | | | | | |
| e: pozytywne relacje z ludźmi | | | | | | |
| f: rozwój osobisty | | | | | | |
| g: upolitycznienie | | | | | | |
| h: zaufanie między ludźmi | | | | | | |
| <p>P6. Z którym z poniższych stwierdzeń zgadza się Pan(i) w największym stopniu? Proszę zaznaczyć tylko 1 odpowiedź.</p> <p>1: Wolę pracować w UMP niż w innej instytucji lub firmie 2: Równie dobrze mógł(mogła)bym pracować w UMP, co w innej instytucji lub firmie 3: Wolał(a)bym pracować w innej instytucji lub firmie niż w UMP 9: nie wiem/trudno powiedzieć</p> | | | | | | |
| <p>P7. A teraz proszę zastanowić się nad tym, jakie relacje międzyludzkie panują w UMP. Jak ocenia Pan(i) swoje relacje z przełożonymi? Proszę posłużyć się skalą.</p> <p>5: bardzo dobrze 4: raczej dobrze 3: częściowo dobrze, częściowo źle 2: raczej źle 1: bardzo źle 9: nie wiem/trudno powiedzieć</p> | | | | | | |
| <p>P8. Jak ocenia Pan(i) swoje relacje z podwładnymi? Proszę posłużyć się skalą.</p> <p>5: bardzo dobrze 4: raczej dobrze 3: częściowo dobrze, częściowo źle 2: raczej źle 1: bardzo źle 8: nie dotyczy 9: nie wiem/trudno powiedzieć</p> | | | | | | |



P9. Jak ocenia Pan(i) swoje relacje ze współpracownikami zatrudnionymi na równorzędnych stanowiskach? Proszę posłużyć się skalą.

- 5: bardzo dobrze
- 4: raczej dobrze
- 3: częściowo dobrze, częściowo źle
- 2: raczej źle
- 1: bardzo źle
- 8: nie dotyczy
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

P10. Jak ocenia Pan(i) relacje osób zatrudnionych w Pana(i) komórce organizacyjnej z osobami reprezentującymi inne komórki organizacyjne UMP? Proszę posłużyć się skalą.

- 5: bardzo dobrze
- 4: raczej dobrze
- 3: częściowo dobrze, częściowo źle
- 2: raczej źle
- 1: bardzo źle
- 8: nie dotyczy
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

RELACJE Z KLIENTAMI* - tylko osoby, które w ramach obowiązków służbowych kontaktują się z klientami zewnętrznymi UMP (odpowiedzi 1 lub 2 w M4)

P11. Jak ogólnie ocenia Pan(i) swoje relacje z klientami UMP? Proszę posłużyć się skalą.

- 5: bardzo dobrze
- 4: raczej dobrze
- 3: częściowo dobrze, częściowo źle
- 2: raczej źle
- 1: bardzo źle
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

P12. Proszę napisać, co lubi Pan(i) w kontaktach z klientami UMP.

.....

P13. A czego Pan(i) nie lubi w kontaktach z klientami UMP?

.....

P14. Na jakie grupy można, Pana(i) zdaniem, podzielić klientów UMP? Może Pan(i) zastosować różne kryteria podziału - takie, które są dla Pana(i) ważne.

.....

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA - wszyscy respondenci

P15. Proszę zastanowić się nad komunikacją wewnętrzną w UMP. Chodzi o różne formy przekazywania informacji ważnych dla Pana(i) pracy oraz funkcjonowania Urzędu jako struktury organizacyjnej. Jak ogólnie ocenia Pan(i) sposób przekazywania informacji wewnątrz UMP? Proszę posłużyć się skalą.

- 5: bardzo dobrze
- 4: raczej dobrze
- 3: częściowo dobrze, częściowo źle
- 2: raczej źle
- 1: bardzo źle
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć



P16. A jak ogólnie ocenia Pan(i) sposób przekazywania informacji wewnątrz Pana(i) wydziału/komórki organizacyjnej? Proszę posłużyć się skalą.

5: bardzo dobrze
4: raczej dobrze
3: częściowo dobrze, częściowo źle
2: raczej źle
1: bardzo źle
9: nie wiem/trudno powiedzieć

P17. A jak ogólnie ocenia Pan(i) sposób przekazywania informacji między Pan(i) wydziałem a innymi komórkami organizacyjnymi UMP? Proszę posłużyć się skalą.

5: bardzo dobrze
4: raczej dobrze
3: częściowo dobrze, częściowo źle
2: raczej źle
1: bardzo źle
9: nie wiem/trudno powiedzieć

| P18. A jak ocenia Pan(i) sposób przekazywania następujących rodzajów informacji wewnątrz UMP? Proszę posłużyć się skalą i zaznaczyć 1 odpowiedź przy każdym sposobie przekazywania informacji. | bardzo dobrze | raczej dobrze | częściowo dobrze, częściowo źle | raczej źle | zdecydowanie źle | nie wiem, trudno powiedzieć |
|---|---------------------------------|---------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| a: polecenia przełożonych | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| b: informacje na temat zmian planowanych w UMP | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| c: informacje na temat organizacji pracy w UMP | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| d: informacje na temat nagród i sposobu wynagradzania pracowników UMP | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| P19. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami... Proszę posłużyć się skalą i zaznaczyć 1 odpowiedź przy każdym stwierdzeniu. | zdecydowanie się zgadzam | raczej się zgadzam | częściowo się zgadzam, częściowo się nie zgadzam | raczej się nie zgadzam | zdecydowanie się nie zgadzam | nie wiem, trudno powiedzieć |
| a: Najważniejsze informacje w UMP są przekazywane w sposób jednoznaczny i nie budzący wątpliwości | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| b: Najważniejsze informacje w UMP są przekazywane bez zbędnych opóźnień | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| c: Nie mam trudności z dotarciem do najważniejszych informacji w UMP | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| d: Nie zdarzyło się, aby sposób przekazywania informacji w UMP negatywnie wpłynął na moją pracę | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |



P20. Informacje wewnątrz UMP są przekazywane w różnych formach. Z jakich sposobów przekazywania informacji wewnątrz UMP korzysta Pan(i) najczęściej? Proszę zaznaczyć 3 najważniejsze odpowiedzi.

- 1: poczta elektroniczna (e-mail)
- 2: system Mdok
- 3: informacje na stronie www
- 4: Biuletyn Informacji Publicznej
- 5: ogłoszenia na tablicach informacyjnych
- 6: rozmowy nieformalne
- 7: narady i spotkania
- 8: telefon
- 9: zarządzenia, polecenia służbowe, pisma okólne
- 99: nie wiem/trudno powiedzieć

P21. Który z tych sposobów przekazywania informacji wewnątrz UMP jest, Pana(i) zdaniem, najbardziej skuteczny? Proszę zaznaczyć 1 odpowiedź.

- 1: poczta elektroniczna (e-mail)
- 2: system Mdok
- 3: informacje na stronie www
- 4: Biuletyn Informacji Publicznej
- 5: ogłoszenia na tablicach informacyjnych
- 6: rozmowy nieformalne
- 7: narady i spotkania
- 8: telefon
- 9: zarządzenia, polecenia służbowe, pisma okólne
- 99: nie wiem/trudno powiedzieć

P22. Który z tych sposobów przekazywania informacji wewnątrz UMP jest, Pana(i) zdaniem, najmniej skuteczny? Proszę zaznaczyć 1 odpowiedź.

- 1: poczta elektroniczna (e-mail)
- 2: system Mdok
- 3: informacje na stronie www
- 4: Biuletyn Informacji Publicznej
- 5: ogłoszenia na tablicach informacyjnych
- 6: rozmowy nieformalne
- 7: narady i spotkania
- 8: telefon
- 9: zarządzenia, polecenia służbowe, pisma okólne
- 99: nie wiem/trudno powiedzieć

| P23. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami... Proszę posłużyć się skalą i zaznaczyć 1 odpowiedź przy każdym stwierdzeniu. | zdecydowanie się zgadzam | raczej się zgadzam | częściowo się zgadzam, częściowo się nie zgadzam | raczej się nie zgadzam | zdecydowanie się nie zgadzam | nie wiem, trudno powiedzieć |
|---|---------------------------------|---------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| a: Wolę pracować w moim wydziale niż w większości innych komórek organizacyjnych UMP | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| b: Praca w moim wydziale jest ciekawsza niż praca w większości innych komórek organizacyjnych UMP | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| c: Praca w moim wydziale wiąże się z wyższym prestiżem niż praca w większości innych komórek organizacyjnych UMP | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |



| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| d: Praca w moim wydziale daje większą szansę na rozwój i lepsze perspektywy zawodowe niż praca w większości innych komórek organizacyjnych UMP | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| e: W moim wydziale wprowadzane są rozwiązania organizacyjne, których nie ma w większości innych komórek UMP | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| f: W moim wydziale panuje bardziej przyjazna atmosfera pracy niż w większości innych komórek organizacyjnych UMP | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |

P24. Poniżej znajduje się lista wydziałów/komórek organizacyjnych UMP. Proszę wybrać z tej listy...

a: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, z którymi współpracuje Pan(i) najczęściej:

|_|_| |_|_| |_|_|

b: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, z którymi współpracuje się Panu(i) najlepiej:

|_|_| |_|_| |_|_|

c: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, z którymi współpracuje się Panu(i) najgorzej:

|_|_| |_|_| |_|_|

d: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, które są najbardziej lubiane przez pracowników UMP:

|_|_| |_|_| |_|_|

e: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, które są najmniej lubiane przez pracowników UMP:

|_|_| |_|_| |_|_|

f: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, które cieszą się największym prestiżem w UMP:

|_|_| |_|_| |_|_|

g: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, które mają największy wpływ na pracę Urzędu:

|_|_| |_|_| |_|_|

1: Audytor Wewnętrzny

2: Biuro Inwestycji Strategicznych

3: Biuro Miejskiego Konserwatora Zabytków

4: Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów

5: Biuro Obrotu Nieruchomościami Gminy

6: Biuro Obsługi Rady Miasta

7: Biuro Obsługi Technicznej i Gospodarczej

8: Biuro Rzecznika Osób Niepełnosprawnych

9: Biuro Zarządzania Nieruchomościami Gminy

10: Główny Specjalista ds. BHP

11: Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych

12: Pełnomocnik ds. Organizacji Pozarządowych

13: Pełnomocnik ds. Pozyskiwania Funduszy Europejskich

14: Pełnomocnik ds. Transportu Publicznego i Inżynierii Ruchu Drogowego

15: Pełnomocnik ds. Wolontariatu

16: Urząd Stanu Cywilnego

17: Wydział Edukacji i Kultury

18: Wydział Ewidencji i Spraw Obywatelskich

19: Wydział Geodezji

20: Wydział Inwestycji i Remontów

21: Wydział Kontroli



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- 22: Wydział Kształtowania Środowiska
- 23: Wydział Nadzoru Właścicielskiego
- 24: Wydział Organizacyjny
- 25: Wydział Podatków i Księgowości
- 26: Wydział Promocji i Informacji
- 27: Wydział Rozwoju i Polityki Gospodarczej Miasta
- 28: Wydział Skarbu i Budżetu
- 29: Wydział Sportu, Rekreacji i Turystyki
- 30: Wydział Zamówień Publicznych
- 31: Wydział Zarządzania Kryzysowego i Spraw Obronnych
- 32: Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych

P25. Proszę zastanowić się, jakie procesy lub procedury w UMP mogłyby, Pana(i) zdaniem, zostać usprawnione i przyspieszone? Chodzi o wprowadzenie zmian, które poprawiłyby organizację pracy i jakość obsługi klienta Urzędu. Proszę podać przykłady takich procesów lub procedur.

.....

.....

.....

To już wszystkie pytania. Dziękujemy za wypełnienie ankiety!