**Ankieta Zadowolenia Klienta Głównego Inspektoratu Farmaceutycznego**

*Szanowni Państwo,*

*Główny Inspektorat Farmaceutyczny poprzez wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego
z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015 ma na celu osiągnięcie i utrzymanie wysokiego poziomu jakości pracy na wszystkich etapach realizowanych zadań, utrwalenie dobrego wizerunku członków korpusu służby cywilnej oraz spełnienie oczekiwań Klientów.*

*Mając na uwadze stałe doskonalenie metod funkcjonowania Głównego Inspektoratu Farmaceutycznego oraz spełnienie oczekiwań Klientów w zakresie działalności urzędu, uprzejmie proszę o wypełnienie załączonej poniżej ankiety, dotyczącej Państwa opinii i uwag na ten temat.*

*Ponadto stosownie do art. 14a kodeksu postępowania administracyjnego „organy administracji publicznej umożliwiają stronom ocenę działalności urzędów kierowanych przez te organy, w tym pracowników tych urzędów.” Kierując się cytowaną powyżej zasadą ogólną kodeksu postępowania administracyjnego
i umożliwiając stronom postępowań administracyjnych dokonywanie oceny działalności Głównego Inspektoratu Farmaceutycznego i jego pracowników, żywię nadzieję, że przedkładana ankieta i uzyskane przy jej pomocy odpowiedzi stanowić będą nową wartość dodaną dla doskonalenia jakości pracy Inspektoratu i przyczynią się do budowania i dalszej poprawy relacji na linii urząd – obywatel.*

 *Paweł Piotrowski*

*Główny Inspektor Farmaceutyczny*

*Ankieta jest anonimowa.*

*Ankietę można wypełnić na miejscu i pozostawić w Kancelarii Głównego Inspektoratu Farmaceutycznego w Warszawie, ul. Senatorska 12 lub przesłać pocztą na adres: Główny Inspektorat Farmaceutyczny w Warszawie, ul. Senatorska 12; 00-082 Warszawa lub za pomocą poczty elektronicznej na adres:* *gif@gif.gov.pl**. Ankieta jest również dostępna na stronie internetowej: www.gov.pl/web/gif.*

1. ***Powód kontaktu z Głównym Inspektoratem Farmaceutycznym***

***Mój kontakt z Głównym Inspektoratem Farmaceutycznym jest związany z:***

*Proszę wybrać jedną z następujących odpowiedzi*

[ ]  ***Załatwieniem sprawy urzędowej / poszukiwaniem informacji*** *(proszę wskazać poniżej, w jakim zakresie) Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.*

[ ]  ***Udziałem w szkoleniu, konferencji organizowanej przez GIF***

[ ]  ***Poszukiwaniem pracy***

[ ]  ***Inne:*** *Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.*

1. ***Ocena - Jak ocenia Pani/Pan:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *bardzo wysoko* | *wysoko* | *zadowalająco* | *nisko* |
| uzyskanie rzetelnych informacji/rozpatrzenie sprawy  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| dostępność informacji o sposobie załatwienia sprawy | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| terminowość rozpatrywania spraw | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

1. ***Jak długo trwało załatwienie Pani/Pana sprawy w GIF?***

[ ]  ***niezwłocznie (w terminie do 7 dni)***

[ ]  ***załatwienie sprawy nastąpiło w ciągu14 dni (w przypadku wniosków o udostępnienie informacji publicznej)***

[ ]  ***załatwienie sprawy nastąpiło w ciągu miesiąca***

[ ]  ***załatwienie sprawy trwało do 2 miesięcy***

[ ]  ***załatwienie sprawy trwało do 90 dni***

[ ]  ***załatwienie sprawy trwało dłużej niż wskazane okresy lub sprawa jest w trakcie załatwiania*** *– proszę podać od jakiego czasu*

 *Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.*

1. ***Jak ocenia Pani/Pan pracownika załatwiającego Pani/Pana sprawę?***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *bardzo wysoko* | *wysoko* | *zadowalająco* | *nisko* |
| wiedza i kompetencje | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| dyspozycyjność pracownika urzędu | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| kultura osobista | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

1. ***Jak ocenia Pani/Pan:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *bardzo wysoko* | *wysoko* | *zadowalająco* | *nisko* |
| dostęp do wzorów druków, formularzy | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| przydatność informacji na stronie internetowej urzędu  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| kompletność informacji na stronie internetowej urzędu  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| aktualność informacji na stronie internetowej urzędu  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

1. ***Jak ogólnie ocenia Pani/Pan swoje zadowolenie z obsługi w Głównym Inspektoracie Farmaceutycznym?***  *Proszę wybrać jedną z następujących odpowiedzi*

[ ]  ***jestem bardzo zadowolony/na***

[ ]  ***jestem zadowolony/na***

[ ]  ***jestem niezadowolony/na***

1. ***Co powinniśmy zmienić, aby móc się doskonalić? Prosimy o Państwa sugestie /uwagi dotyczące świadczonych usług.***

*Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.*

1. ***Status klienta*** *(proszę wybrać jedną z następujących odpowiedzi)*

[ ]  ***Przedsiębiorca (lub jego pełnomocnik), w którego sprawie Główny Inspektor Farmaceutyczny jest organem właściwym (np. przedsiębiorca posiadający lub ubiegający się o wydanie odpowiedniego zezwolenia/ zgody/ uzyskanie wpisu w rejestrze)***

[ ]  ***Członek organizacji pozarządowej***

[ ]  ***Przedstawiciel administracji publicznej***

[ ]  ***Kandydat do pracy w GIF***

[ ]  ***Przedstawiciel mediów***

[ ]  ***Podmiot występujący z wnioskiem o udostępnienie informacji publicznej***

[ ]  ***Inne:*** *Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.*

1. ***Komórka organizacyjna GIF obsługująca Klienta***

[ ]  ***Biuro Dyrektora Generalnego***

[ ]  ***Departament Inspekcji ds. Wytwarzania***

[ ]  ***Departament Nadzoru***

[ ]  ***Departament Prawny***