**Cyfryzacja administracji publicznej**

**ankieta dotycząca elektronizacji usług świadczonych przez Urząd Gminy**

Szanowni Państwo!

Aktualnie w urzędach gmin naszego województwa trwają prace nad pozyskaniem środków finansowych z Unii Europejskiej na realizację projektów, których celem będzie umożliwienie załatwiania spraw urzędowych przez Internet w większym niż dotychczas zakresie.

W związku z tym zwracamy się do naszych mieszkańców z prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety. Państwa odpowiedzi pozwolą nam na dopasowanie projektu do potrzeb i oczekiwań lokalnych społeczności.

Dziękujemy.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. Płeć:**  mężczyzna  kobieta | **2. Status zawodowy:**  uczę się  pracuję  prowadzę własną działalność gospodarczą  jestem osobą bezrobotną / nieaktywną zawodowo  jestem emerytem / rencistą | **3. Miejsce zamieszkania:**  Gmina \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**4. W jaki sposób najczęściej załatwiał/a Pan/i sprawy urzędowe w Urzędzie Gminy w ciągu ostatnich 12 miesięcy?** *(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

osobiście

telefonicznie

przez Internet

korespondencyjnie (pocztą tradycyjną)

nie załatwiałam/em w ogóle spraw w Urzędzie Gminy

**5. W jaki sposób dociera Pani/Pan do Urzędu Gminy?** *(proszę wybrać najczęstszy sposób i zaznaczyć jedną odpowiedź)*

poruszam się pieszo / rowerem

dojeżdżam samochodem prywatnym / służbowym

dojeżdżam komunikacją publiczną

nie załatwiam spraw urzędowych osobiście

**6. Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych jest Pana/i zdaniem najlepszy?**

osobiście

telefonicznie

przez Internet

korespondencyjnie (pocztą tradycyjną)

**7. Czy jest Pani/Pan zainteresowana/y załatwianiem spraw urzędowych przez Internet?**

tak

nie

nie mam zdania

**8. Czy posiada Pani/Pan Profil Zaufany na platformie ePUAP?**

tak

nie

nie wiem / pierwszy raz o tym słyszę

**9. Czy posiada Pani/Pan dostęp do systemu bankowości elektronicznej w swoim banku?**

tak

nie

**10. Jakie są Pana/i oczekiwania co do dostępności usług oferowanych przez Urząd za pośrednictwem Internetu (e-usług)?**

8 godz./dobę - wystarczy, jeśli będą dostępne w godzinach pracy Urzędu

12 godz./dobę - istotne, żeby były dostępne przez kilka godzin po godzinach pracy

24 godz./dobę - powinny być dostępne całą dobę

**11. Co Pani/Panu utrudnia korzystanie z Internetu do załatwiania spraw urzędowych?** *(można zaznaczyć kilka odpowiedzi)*

brakuje e-usług dla spraw, które mam najczęściej potrzebę załatwić

nie wiem, czy i jak mogę sprawę załatwić przez Internet

nie wiem, jak znaleźć odpowiednie e-usługi

korzystanie z e-usług jest zbyt skomplikowane

nie posiadam ani podpisu elektronicznego, ani Profilu Zaufanego

**12. Gdyby Urząd wprowadził na swoich stronach internetowych poniższe możliwości i rozwiązania – czy korzystałby/aby Pan/i z tych możliwości i rozwiązań?** *(można zaznaczyć wiele opcji)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Tak | Nie mam zdania | Nie |
| możliwość zapoznania się przez Internet z dokładnymi informacjami dotyczącymi procedury załatwienia danej sprawy w urzędzie |  |  |  |
| możliwość umówienia się na wizytę w urzędzie |  |  |  |
| możliwość sprawdzenia stanu zobowiązań z tytułu podatków i opłat lokalnych i ich opłacanie przez Internet |  |  |  |
| możliwość składania informacji i deklaracji podatkowych przez Internet (dotyczy podatków i opłat lokalnych) |  |  |  |
| możliwość uzyskania wypisu/wyrysu/zaświadczenia z Miejscowego Planu Zagospodarowania Przestrzennego |  |  |  |
| możliwość zgłaszania usterek dotyczących infrastruktury komunalnej |  |  |  |
| Inne – proszę wpisać jakie: |  |  |  |

**13. Czy jest dla Pana/i istotne, aby strony internetowe Urzędu były przystosowywane do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne?**

istotne

nie mam zdania

nieistotne