

ANKIETA

Ankieta ta została opracowana w celu zbadania Państwa opinii na temat funkcjonowania Katalogu Usług w Urzędzie Miasta i Gminy w Mroczu. Chcielibyśmy dostosować nasze Karty Usług do Państwa potrzeb i oczekiwań tak, aby możliwie jak najszybciej i jak najprościej mogli Państwo załatwić daną sprawę w urzędzie.

Prawidłową odpowiedź należy zaznaczyć wstawić znak X w okienko, natomiast w przypadku pytań otwartych, wpisać swoją odpowiedź w wykropkowanym miejscu.

Za udzielenie odpowiedzi serdecznie dziękujemy. Ankieta jest anonimowa.

Państwa opinie posłużą nad do udoskonalenia Katalogu Usług w UMiG w Mroczu.

1. Czy często korzystał/a Pan/i z Biura Obsługi Klienta?

- ☐ pierwszy raz
- ☐ bardzo rzadko
- ☐ często
- ☐ bardzo często

2. Czy wiedział/a Pan/i o istnieniu kart usług w UMiG w Mroczu?

Tak ☐

Nie ☐

3. Czego dotyczą wnioski, z których najczęściej Pan(i) korzysta?

- ☐ Obywateli i jego rodziny
- ☐ Działalności gospodarczej i alkoholi
- ☐ Rolnictwa i środowiska
- ☐ Gospodarki przestrzennej, gruntów budownictwa
- ☐ Podatków i opłat
- ☐ Spraw społecznych i socjalnych

4. Czy pobierał/a je Pan/i z internetu czy bezpośrednio w Urzędzie?

- ☐ pobieram z internetu
- ☐ pobieram z rzędu, z konkretnego referatu
- ☐ pobieram z Biura Obsługi Klienta w urzędzie

5. Czy informacje zawarte w karcie przedstawione są dla Pana/i w sposób jasny i zrozumiały?

Tak ☐

Nie ☐

Jeżeli nie to, dlaczego

.....

.....

.....

6. Czy wypełnienie któregoś z wniosku sprawiło Panu(i) szczególne trudności?

Tak ☐

Nie ☐

Jeśli tak proszę odpowiedzieć na pytania nr 7 i nr 8.

Jeśli nie proszę przejść do pytania nr 9.

7. Jeżeli tak to, którego? Proszę wpisać tytuł karty (nazwę sprawy)

.....
.....

8. Jeśli tak proszę podać jakiego typu są to problemy?

- ☐ zrozumienie treści pytania
- ☐ forma odpowiedzi
- ☐ brak wszystkich potrzebnych informacji
- ☐ inne, jakie?

.....
.....

9. Czy podczas wypisywania karty usług/wniosku korzystał/a Pan/i z pomocy pracownika Biura Obsługi Klienta?

- ☐ nie
- ☐ raczej rzadko
- ☐ często
- ☐ proszę pracownika o wypełnienie wniosku w moim imieniu

10. Czy uważa Pan/i, iż za pomocą dostępnych w Biurze Obsługi Klienta kart usług/wniosków można załatwić wszystkie sprawy w Urzędzie Miasta i Gminy w Mroczy?

Tak ☐

Nie ☐

Jeżeli nie to, jakich brakuje?

.....
.....
.....

11. Czy uważa Pan(i), iż czas oczekiwania na załatwienie sprawy jest?

- ☐ krótki
- ☐ odpowiedni
- ☐ długi

12. Jak ocenia Pan(i) wprowadzenie i funkcjonowanie Kart Usług Urzędzie Miasta i Gminy w Mroczy? Uzasadnij odpowiedź.

☐ bardzo dobrze

uzasadnienie:

☐ zadowalająco

uzasadnienie:.....

☐ źle

uzasadnienie:.....

13. Jestem mieszkańcem:

- ☐ miasta Mroczy
- ☐ gminy Mroczy
- ☐ innej Gminy

14. Płeć:

Kobieta ☐

Mężczyzna ☐

15. Wiek:

- ☐ 18-25 lat
- ☐ 26-35 lat
- ☐ 36-45 lat
- ☐ 46-55 lat
- ☐ 56-65 lat
- ☐ 66 i powyżej

16. Wykształcenie:

- ☐ niepełne podstawowe
- ☐ podstawowe
- ☐ zawodowe
- ☐ średnie
- ☐ wyższe licencjackie
- ☐ wyższe

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY!!!

BURMISTRZ
Miasta i Gminy Mroczy
Wiesław Gozdek