

## Ankieta

W Urzędzie Miasta i Gminy Mrocza znajduje się Biuro Obsługi Klienta, zadaniem pracownika biura jest wszechstronna pomoc klientom w załatwianiu spraw w UMiG. Opinia pracownika BOK ma posłużyć do udoskonalenia systemu Kart Informacyjnych w UMiG w Mroczy. Prawidłową odpowiedź należy zaznaczyć wstawiając znak X w okienko, natomiast w przypadku pytań otwartych, wpisać swoją odpowiedź w wykropkowanym miejscu.

1. Ilu interesantów dziennie obsługuje BOK?

- do 5
- 5-10
- 10-20
- powyżej 20

2. Klienci odwiedzający BOK załatwiają najczęściej sprawy (wymienić najważniejsze)?

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

3. Czy często zwracają się z prośbą o pomoc w zrozumieniu treści karty informacyjnej oraz podczas wypełniania wniosków?

- w ogóle
- rzadko
- często
- proszą o wypełnienie wniosku w ich imieniu

4. Czy Karty są łatwe do znalezienia w urzędzie dla klientów?

Tak  Nie

Jeśli nie, to dlaczego? .....

.....

.....

5. Czy karty są czytelne, zrozumiałe dla klientów?

Tak

Nie

Jeśli nie, to dlaczego? .....

.....

.....

.....

.....

6. Proszę wskazać jakiego typu problemy występują najczęściej podczas wypełniania wniosku?

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

7. Czy w BOK-u znajdują się wszystkie dostępne karty informacyjne wraz z wnioskami spraw załatwianych w Urzędzie Miasta i Gminy w Mroczy?

Tak

Nie

Jeżeli nie to, dlaczego?

.....

.....

.....

8. Jakie zmiany Pana zdaniem należałoby wprowadzić do systemu Kart Usług, aby ulepszyć obsługę klienta w UMiG w Mroczy?

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Ankiety wypełnił (proszę podać nazwisko i imię, zajmowane stanowisko pracy):

.....

DZIĘKUJĘ ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY!!!!

**BURMISTRZ**  
Miasta i Gminy Mroczy  
*Wiesław Gozdek*