



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Po wypełnieniu ankiety prosimy pozostawić w Biurze Obsługi Klienta Urzędu Miasta Starogard Gdański, ul. Gdańska 6, 83-200 Starogard Gdański, pok. 01 lub przesłać na adres urzędu.

ANKIETA BADAJĄCA OPINIĘ KIENTÓW NA TEMAT FUNKCJONOWANIA KART INFORMACYJNYCH W URZĘDZIE MIASTA STAROGARD GDAŃSKI

Szanowni Państwo,

Prezydent Miasta Starogard Gdański, dążąc do jak najlepszej obsługi Klientów, uprzejmie prosi o wypełnienie poniższej, anonimowej ankiety. Jej celem jest poznanie opinii Państwa na temat kart informacyjnych o usługach, świadczonych przez Urząd. Opinia Państwa będzie pomocna przy planowaniu działań zmierzających do podniesienia jakości usług publicznych.

Wybraną odpowiedź proszę zaznaczyć w odpowiedniej kratce krzyżykiem X

1. Czy przy załatwianiu sprawy w Urzędzie korzystał/a Pan/Pani kiedykolwiek z karty informacyjnej?

- ☐ TAK
- ☐ NIE (jeżeli nie, w tym miejscu należy zakończyć odpowiadanie na pytania)

2. Skąd otrzymał/a Pan/i informację, że w Urzędzie można skorzystać z karty informacyjnej?

- ☐ od pracownika Urzędu ☐ z Internetu
- ☐ od znajomego ☐ z prasy lokalnej
- ☐ z innego źródła (jakiego?)

3. Czy Pana/Pani zdaniem korzystanie z kart informacyjnych może ułatwić załatwianie spraw w Urzędzie?

- ☐ TAK
- ☐ NIE
- ☐ TRUDNO POWIEDZIEĆ

4. Czy Pana/Pani zdaniem karty informacyjne są łatwo dostępne w siedzibie Urzędu?

- ☐ TAK
- ☐ NIE
- ☐ TRUDNO POWIEDZIEĆ



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5. Czy korzysta Pan/Pani z kart zamieszczonych na stronie internetowej Urzędu (w Biuletynie Informacji Publicznej)?

☐ TAK

☐ NIE

6. Czy Pana/Pani zdaniem nazwy kart informacyjnych są na tyle jasno określone, że wiadomo, jakiej sprawy dotyczą?

☐ TAK

☐ NIE

☐ TRUDNO POWIEDZIEĆ

7. Czy Pana/Pani zdaniem informacje zawarte w karcie są przedstawione jasno i zrozumiale?

☐ TAK

☐ NIE (proszę podać przykład)

☐ TRUDNO POWIEDZIEĆ

8. Czy korzystając z kart informacyjnych wie Pan/Pani:

- | | | | | |
|--|--------------------------|-----|--------------------------|-----|
| a. Gdzie załatwić sprawę w Urzędzie? | ☐ | TAK | ☐ | NIE |
| b. Jakie dokumenty są potrzebne do załatwienia sprawy? | ☐ | TAK | ☐ | NIE |
| c. Jakie opłaty należy wnieść? | ☐ | TAK | ☐ | NIE |
| d. Ile czasu ma urzędnik na załatwienie sprawy? | ☐ | TAK | ☐ | NIE |
| e. Jaki jest tryb odwoławczy? | ☐ | TAK | ☐ | NIE |
| f. Jaka jest podstawa prawna? | ☐ | TAK | ☐ | NIE |