

## Ocena kart usług

Szanowni Państwo,

w celu usprawnienia funkcjonowania kart usług zawierających podstawowe informacje na temat sposobu załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Rzepinie zwracam się z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety.

Państwa ocena, spostrzeżenia, uwagi i wnioski wskażą nam, czy karty usług winny pozostać w dotychczasowym kształcie, czy należy je odpowiednio, zgodnie z Państwa wskazówkami, zmodyfikować.

Druk ankiety dostępny jest na stronie [www.rzepin.pl](http://www.rzepin.pl), w Biurze Obsługi Interesanta jak również na poszczególnych stanowiskach pracy w Urzędzie Miejskim w Rzepinie. Wypełnioną ankietę należy przesać bądź złożyć do siedziby Urzędu Miejskiego w Rzepinie, Plac Ratuszowy 1, Biuro Obsługi Interesanta.

Ankieta jest anonimowa, a wyniki jej będą wykorzystane wyłącznie w celu usprawnienia pracy urzędu.

Dziękuję za wypełnienie ankiety

Burmistrz Rzepina

Czy korzystała Pani/Pan kiedykolwiek z kart usług i gotowych formularzy wniosków?

TAK  NIE

Proszę podać w jakiej sprawie?

W jaki sposób dowiedziała się Pani/Pan o kartach usług?

***\*Ze strony internetowej, w Biurze Obsługi Interesanta, od pracownika urzędu na stanowisku pracy, w inny sposób***

Czy informacje zawarte w kartach usług i formularzach wniosków są dla Pani/Pana czytelne i zrozumiałe?

TAK  NIE

Czy karty usług i gotowe formularze wniosków ułatwiły Pani/Panu załatwienie sprawy w urzędzie?

TAK  NIE

Czy karty usług zawierały wszystkie niezbędne informacje do załatwienia sprawy przez Panią/Pana w Urzędzie?

TAK  NIE

Czy Pani/Pana zdaniem funkcjonujące karty usług wpłynęły na jakość obsługi klientów?

***\*Uległy znacznej poprawie, poprawiła się w umiarkowanym stopniu, nie zmieniła się, nie mam zdania***

Jak często załatwia Pani/Pan sprawy w urzędzie? /średnio/

***\*Częściej niż raz w miesiącu, raz w miesiącu, raz w kwartale, raz w roku, rzadziej niż raz w roku***

Inne uwagi dotyczące kart usług:

***\*Właściwe podkreślić***