Załącznik do procedury monitoringu
oceny jasności treści i przejrzystości przekazu
Karty Usługi dla Klienta

A N K I E T A
Badanie dotyczące oceny jasności treści i przejrzystości przekazu
Karty Usługi dla Klienta

Gmina odpowiada za sprawne załatwianie rożnych spraw administracyjnych przez jej mieszkańców. Doskonalimy pracę naszego urzędu, dlatego tez chcielibyśmy poznać Pani/Pana opinię na ten temat.

Proszę wstawić krzyżyk w wybranej kolumnie odpowiadającej zrozumieniu Pana/Pani z obsługi w Urzędzie.	**Tak**	**Raczej Tak**	**Raczej Nie**	**Nie**
1 . Czy treść karty usługi jest dla Pana/Pani zrozumiała?				
2. Czy po przeczytaniu Karty Usługi wie Pan/i jak załatwić swoja sprawę w Urzędzie?				
3. Czy wie Pan/i gdzie załatwić swoja, sprawę w urzędzie/złożyć dokumenty?				
4. Czy wie Pan/i jakie dokumenty musi Pan/i wypełnić?				
5. Czy wie Pan/i jakie dokumenty musi mieć przy sobie aby załatwić sprawę?				
6. Czy zrozumiale i jasne są terminy załatwiana sprawy - realizacji usługi?				
7. Czy wie Pan/Pani kto jest odpowiedzialny za realizację usługi?				
8. Czy Karta Usług zawiera wystarczające informacje teleadresowe (adres, telefon, e-mail, numer pokoju?				
9. Czy wie Pan/i gdzie i w jakich godzinach można kontaktować się z osobami odpowiedzialnymi za realizację usługi?				
10. Czy wie Pan/i jak i gdzie się odwołać od decyzji w Pana/Pani sprawie?				
11. Czy wie Pan/i jakie są opłaty za wykonanie usługi?				
12. Czy wie Pan/i gdzie dokonać opłaty?				
13. Czy karta usługi pomogła Panu/Pani w załatwieniu swojej sprawy w urzędzie?				

Jakie informacje dodałby/dodałaby Pan/i w Karcie Usług?

……

……

……

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

Ankiety prosimy wrzucać do urny w Sekretariacie Urzędu Miejskiego w Kisielicach.

Serdecznie dziękujemy.