



**PREZYDENT  
MIASTA ŚWINOUJŚCIE**

Załącznik Nr 2  
do Zarządzenia Nr 663/2009  
Prezydenta Miasta Świnoujście  
z dnia 1 października, 2009 r.

Szanowni Państwo!

W celu poprawy jakości świadczonych przez Urząd Miasta Świnoujście usług oraz dostosowywania realizowanych procedur do oczekiwań interesantów, zwracam się do Państwa z prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety.

Wypełnienie ankiety jest dobrowolne. Uprzejmie proszę o udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania ankiety.

Wypełnioną ankietę można pozostawić w dowolnej komórce organizacyjnej Urzędu lub w specjalnie przeznaczonych do tego celu skrzynce znajdującej się na Stanowisku Obsługi Interesantów. Ankietę można również przesłać za pomocą poczty internetowej na adres: [ankieta@um.swinoujscie.pl](mailto:ankieta@um.swinoujscie.pl).

Państwa oceny, uwagi i wnioski będą starannie analizowane i będą brane pod uwagę przy doskonaleniu jakości usług publicznych świadczonych przez Urząd Miasta Świnoujście.

---

1. Kiedy ostatnio załatwialiście Państwo sprawę w Urzędzie?

- |                                              |                                             |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> w tym tygodniu      | <input type="checkbox"/> od 3 do 6 miesięcy |
| <input type="checkbox"/> do 1 miesiąca       | <input type="checkbox"/> od 1 do 3 miesięcy |
| <input type="checkbox"/> od 6 do 12 miesięcy | <input type="checkbox"/> ponad rok temu     |
- 

2. W jakim Wydziale / Biurze / Stanowisku: .....

---

3. Czego sprawa dotyczyła? .....

(np. wydania dowodu osobistego, aktu urodzenia, zameldowania, decyzji o warunkach zabudowy, skargi, innej sprawy)

---

4. W jaki sposób została rozpatrzona Państwa sprawa?

- ☐ Pozytywnie                      ☐ Negatywnie                      ☐ Udzielono wyjaśnienia
- 

5. Jak oceniają Państwo stopień merytorycznej wiedzy (kompetencji) obsługujących Państwa Pracowników Urzędu?

◀ Zdecydowanie nisko

Zdecydowanie wysoko ▶

- ☐ 1.                      ☐ 2.                      ☐ 3.                      ☐ 4.                      ☐ 5.
-

6. Czy w kontakcie z Państwem pracownicy Urzędu posługiwali się zrozumiałą dla Państwa terminologią?

«Zdecydowanie nie

Zdecydowanie tak»

☐ 1.                      ☐ 2.                      ☐ 3.                      ☐ 4.                      ☐ 5

7. Czy w trakcie załatwiania spraw pracownicy Urzędu Miasta byli dla Państwa uprzejmi?

«Zdecydowanie nie

Zdecydowanie tak»

☐ 1.                      ☐ 2.                      ☐ 3.                      ☐ 4.                      ☐ 5

8. Czy zapewniono Państwu właściwy dostęp do potrzebnych Państwu formularzy i druków?

«Zdecydowanie nie

Zdecydowanie tak»

☐ 1.                      ☐ 2.                      ☐ 3.                      ☐ 4.                      ☐ 5

9. Ile czasu trwało załatwienie Państwa sprawy? .....

10. Czy godziny pracy Urzędu odpowiadają Państwa potrzebom?

«Zdecydowanie nie

Zdecydowanie tak»

☐ 1.                      ☐ 2.                      ☐ 3.                      ☐ 4.                      ☐ 5

11. Uwagi dotyczące któregoś z wymienionych wyżej punktów lub inne dotyczące funkcjonowania Urzędu Miasta:

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

Dziękuję uprzejmie za Państwa czas poświęcony na wypełnienie ankiety.

Janusz Żmurkiewicz

Prezydent Miasta Świnoujście

