

ANKIETA BADAJĄCA SATYSFAKCJĘ KLIENTÓW Z JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

Szanowna Pani, Szanowny Panie

Uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety badającej satysfakcję klientów z jakości usług publicznych w Starostwie Powiatowym w Lęborku. Państwa opinie posłużą do ulepszenia usług świadczonych przez Naszą jednostkę i w efekcie podniesienia satysfakcji odwiedzających Nas klientów. Wypełnione ankiety prosimy składać do Biura Obsługi.

Dziękujemy za poświęcenie czasu i wypełnienie ankiety.
Starosta Lęborski

1. Jak ocenia Pani/Pan :

	<i>Bardzo wysoko</i>	<i>Wysoko</i>	<i>Średnio</i>	<i>Nisko</i>	<i>Bardzo nisko</i>
a) Warunki lokalowe Starostwa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Godziny pracy Starostwa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Dostępność dla osób niepełnosprawnych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Organizację obsługi klientów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Możliwości elektronicznego załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Stronę internetową Starostwa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Jak ocenia Pani/Pan funkcjonalność umieszczonych w budynku Starostwa tablic informacyjnych i oznaczeń poszczególnych pomieszczeń?

- oznakowanie jest czytelne i bardzo pomocne
- oznakowanie jest pomocne ale wymaga drobnych korekt
- oznakowanie jest czytelne jedynie w hali głównej/przy wejściu do Starostwa
- oznakowanie jest niewystarczające, nie pomaga w poruszaniu się po Starostwie
- nie mam zdania

3. Jak ocenia Pani/Pan działanie Biura Obsługi:

- bardzo dobrze, uzyskałem pełną informację i pomoc
- dobrze, uzyskałem informację
- średnio, uzyskałem jedynie połowiczą informację
- źle, nie uzyskałem pożądanej informacji
- nie korzystałem z pomocy Biura Obsługi Klienta

4. Jak ocenia Pani/Pan pracownika obsługującego Pana/Pani sprawę pod kątem:

	<i>Bardzo wysoko</i>	<i>Wysoko</i>	<i>Średnio</i>	<i>Nisko</i>	<i>Bardzo nisko</i>
a) Uprzejmości i kultury obsługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Wiedzy i kompetencji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Projekt „Kadra przyszłości” jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- c) Komunikatywności
- d) Udzielania instrukcji wypełniania dokumentów

5. Jak ocenia Pani/Pan działanie Starostwa w zakresie:

- | | <i>Bardzo wysoko</i> | <i>Wysoko</i> | <i>Średnio</i> | <i>Nisko</i> | <i>Bardzo nisko</i> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Uzyskiwania rzetelnych informacji/rozpatrzenia sprawy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Dostępności odpowiednich druków wniosków, formularzy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Terminowości rozpatrywania spraw | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan swoje zadowolenie z obsługi w Starostwie?

- jestem bardzo zadowolona/y
- jestem zadowolona/y
- jestem średnio zadowolona/y
- jestem niezadowolona/y
- jestem bardzo niezadowolona/y

7. Czym w szczególności kieruje się Pani/Pan przy ocenie jakości obsługi w Starostwie:

- uprzejmością i kulturą obsługi przez urzędników
- wiedzą i kompetencjami urzędników
- komunikatywnością urzędników
- uzyskaniem rzetelnej informacji/instrukcji
- dostępnością wniosków, formularzy
- terminowością rozpatrywania spraw urzędowych

8. Czy według Pani/Pana należałoby coś zmienić w organizacji Starostwa w celu usprawnienia obsługi interesantów? Jeśli tak to prosimy o podzielenie się opinią poniżej:

.....

.....

.....

Metryczka (właściwe podkreślić):

Płeć: kobieta/mężczyzna

Status klienta: klient indywidualny/przedstawiciel firmy/członek organizacji pozarządowej/przedstawiciel administracji publicznej/inne

Przedział wiekowy: 18-25 / 26-45 / 46-55 / 55 i więcej

Cel wizyty

Data wizyty (miesiąc i rok)- -

Wydział/komórka organizacyjna obsługująca Panią/Pana podczas wizyty: