



ANKIETA
„BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTA
W STAROSTWIE POWIATOWYM W LUBINIE”

Szanowni Państwo

W trosce o stałe podnoszenie jakości pracy Starostwa Powiatowego w Lubinie, mając na celu zapewnienie wysokiego poziomu zaspakajania Państwa potrzeb i oczekiwań proszę o udzielenie kilku odpowiedzi na pytania związane z poziomem zadowolenia obsługi przez pracowników Starostwa Powiatowego w Lubinie.

Państwa oceny i opinie pozwolą nam w dalszym ciągu usprawniać poziom świadczonych usług samorządowych oraz utrzymywać w sposób ciągły wysoką jakość załatwianych spraw, wpływając pozytywnie na doskonalenie relacji pomiędzy Klientami a pracownikami Starostwa.

Starosta Lubiński

Paweł Kleszcz

1. Proszę zaznaczyć komórkę organizacyjną lub samodzielne stanowisko, które załatwiało Pani/Pana sprawę:

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Departament Organizacji i Kadr | <input type="checkbox"/> Powiatowy Ośrodek Geodezji i Kartografii, | <input type="checkbox"/> Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności |
| <input type="checkbox"/> Departament Edukacji | <input type="checkbox"/> Departament Infrastruktury, Transportu i Rozwoju | <input type="checkbox"/> Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów. |
| <input type="checkbox"/> Departament Spraw Społecznych | <input type="checkbox"/> Biuro Komunikacji | |
| <input type="checkbox"/> Departament Architektury i Nieruchomości | | |

2. Proszę krótko scharakteryzować rodzaj załatwianej sprawy:

.....
.....

3. Proszę zaznaczyć znakiem (X), na ile ważne są dla Pani/Pana wymienione poniżej zagadnienia podczas załatwiania sprawy w Starostwie Powiatowym w Lubinie:

L.p.	Badana cecha	bardzo ważne	ważne	nieważne
1	uprzejmość, kultura obsługi Klienta			
2	wiedza i kompetencje pracownika Starostwa			
3	terminowość załatwiania sprawy			
4	uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy			
5	czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika			
6	dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność			
7	pomoc w wypełnianiu dokumentów			

4. Proszę zaznaczyć znakiem (X), w jakim stopniu jest Pani/Pan zadowolona/y z realizacji przez Starostwo wymienionych poniżej zagadnień:

L.p.	Badana cecha	bardzo zadowolona/y	zadowolona/y	zgodny z oczekiwaniami	niezadowolona/y	bardzo niezadowolona/y
1	uprzejmość, kultura obsługi Klienta					
2	wiedza i kompetencje pracownika Urzędu					
3	terminowość załatwiania sprawy					
4	uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy					
5	czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika					
6	dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność					
7	pomoc w wypełnianiu dokumentów					

CO WEDŁUG PANI/PANA MOŻNA ZMIENIĆ W FUNKCJONOWANIU STAROSTWA?

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

DZIĘKUJEMY PAŃSTWU ZA POŚWIĘCONY CZAS