

ANKIETA
OCENY ZADOWOLENIA KLIENTA Z USŁUG
STAROSTWA POWIATOWEGO W KĘTRZYNIE

Szanowni Państwo!

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety dotyczącej jakości obsługi świadczonej przez Starostwo Powiatowe w Kętrzynie. Wszelkie uwagi i wnioski posłużą doskonaleniu naszej pracy oraz zapewnieniu wszystkim mieszkańcom sprawnej i profesjonalnej obsługi.

Michał Kochanowski
Starosta Kętrzyński

Ankiety należy wypełnić poprzez zaznaczanie odpowiedzi we właściwym polu w następujący sposób:

- proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź
- można zaznaczyć kilka odpowiedzi

oraz

- uzupełnienie pustego pola

Punkty oznaczone * są wymagane

1. Kiedy załatwiał(a) Pan / Pani sprawę w Starostwie Powiatowym w Kętrzynie?*

- w ostatnim miesiącu
- w ostatnim tygodniu
- inna odpowiedź

2. Proszę wskazać wydział w Starostwie Powiatowym w Kętrzynie, w którym załatwiał(a) Pan / Pani sprawę:*

.....
.....

3. Proszę wybrać formę kontaktu ze Starostwem Powiatowym w Kętrzynie:*

- wizyta w Starostwie Powiatowym
- kontakt telefoniczny

- korespondencja listowa
- korespondencja e-mail
- korespondencja fax
- platforma ePUAP (elektroniczna skrzynka podawcza)
- Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej

4. Czy jest Pan / Pani zadowolony z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Kętrzynie?*

- raczej tak
- zdecydowanie tak
- raczej nie
- zdecydowanie nie
- nie mam zdania

5. Czy informacje udzielane przez pracownika były dla Pana / Pani zrozumiałe i wyczerpujące?*

- tak
- raczej tak
- nie
- raczej nie
- nie mam zdania

6. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był zadowalający?*

- tak
- raczej tak
- nie
- raczej nie
- nie mam zdania

7. Co według Pani / Pana ma największy wpływ na jakość załatwianych spraw?

Wizerunek Starostwa Powiatowego:

- informacja o miejscu załatwienia sprawy jest czytelna

- otoczenie (biuro, korytarz, toaleta) jest czyste i zadbane
- ubiór urzędników jest schludny i elegancki

Indywidualne podejście do klienta:

- godziny pracy Starostwa Powiatowego są odpowiednie
- druki, wnioski, formularze są zrozumiałe i dostępne
- strona internetowa jest przejrzysta

Terminowość i szybkość załatwienia sprawy:

- sprawność obsługi bez zastrzeżeń
- urzędnicy informują o terminie załatwienia sprawy
- termin rozpatrzenia mojej sprawy został dotrzymany

Kompetencje urzędników:

- urzędnicy posiadają wiedzę i umiejętności
- urzędnicy udzielają rzetelnych i jednoznacznych informacji
- urzędnicy wyrażają się w sposób zrozumiały

Przejrzystość obsługi

- urzędnicy postępują etycznie w kontakcie ze mną
- obsługa Starostwa Powiatowego i urzędników budzi moje zaufanie
- dokumentacja mojej sprawy jest przejrzysta
- inna odpowiedź

8. Czy bez problemu trafił(a) Pan / Pani do właściwego pracownika załatwiającego sprawę?*

- tak
- nie

9. Jeśli miał(a) Pan / Pani problemy z dotarciem do właściwego pracownika, to z jakiego powodu?*

- brak lub błędne informacje na tablicach lub drzwiach w Starostwie Powiatowym
- błędna informacja ustna od urzędników
- inna odpowiedź

10. Jakie rozwiązania Pani / Pana zdaniem mogłyby przyczynić się do usprawnienia pracy Starostwa Powiatowego?

.....

.....

.....

.....

11. Czy korzystał Pan / Pani ze strony internetowej Starostwa Powiatowego w Kętrzynie www.starostwo.ketrzyn.pl ?*

- tak
- nie

12. Czy strona internetowa Starostwa Powiatowego w Kętrzynie jest:

Prosimy o ocenę w skali 1 – 5 , gdzie 1 oznacza najslabiej, a 5 najlepiej

Funkcjonalna

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Przejrzysta:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Na bieżąco aktualizowana

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Pisana prostym językiem

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Co należy zmienić / poprawić na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Kętrzynie?

.....

.....

.....

.....

METRYCZKA KLIENTA

Miejsce zamieszkania:

- Kętrzyn
- inna miejscowość

Płeć:

- kobieta
- mężczyzna

Wiek:

- do 20 lat
- 20-39 lat
- 40-59 lat
- 60 lat i więcej

Wykształcenie:

- podstawowe
- zawodowe
- średnie
- wyższe