

Nr ankiety: .....

ANKIETA JEST ANONIMOWA

## ANKIETA ZADOWOLENIA KLIENTA

Celem ankiety jest poznanie Państwa opinii na temat jakości świadczonych usług przez Starostwo Powiatowe w Kielcach.

*Ankieta będzie wykorzystana tylko w celach statystycznych dla wewnętrznych potrzeb naszego Starostwa.*

Prosimy o zaznaczenie odpowiedzi krzyżykiem w odpowiedniej kratce.

### 1. W jakiej komórce organizacyjnej Starostwa załatwiała Pani / Pan sprawę?

	Wydział Budownictwa		Wydział Zdrowia i Polityki Społecznej
	Wydział Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami		Powiatowy Ośrodek Zatrudnienia i Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
	Wydział Rolnictwa, Leśnictwa i Ochrony Środowiska,		Wydział Komunikacji i Transportu
	Wydział Organizacji, Kadr i Spraw Obywatelskich		Powiatowy Rzecznik Konsumentów

innej (jakiej) ? .....

### 2. Proszę o ocenę naszej usługi ze względu na poniższe kryteria:

#### a) czas załatwienia sprawy

bardzo krótki     krótki     średni     długi     bardzo długi

#### b) kompetencje i fachowość pracownika

bardzo dobra     dobra     średnia     zła     bardzo zła

#### c) uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta

bardzo dobra     dobra     średnia     zła     bardzo zła

#### d) dostęp do informacji, formularzy, wzorów druków

bardzo dobry     dobry     średni     zły     bardzo zły

**3. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych czynników są dla Pani / Pana najważniejsze podczas załatwiania sprawy w urzędzie?**

Czynniki	bardzo ważne	ważne	trudno powiedzieć	raczej ważne	nieważne
terminowość załatwienia sprawy					
wiedza i kompetencje pracownika urzędu					
uprzejmość, kultura obsługi klienta					
dostęp do informacji, formularzy, druków					
możliwość składania dokumentów i załatwiania spraw drogą elektroniczną					
przystosowanie urzędu do obsługi osób niepełnosprawnych					

inne (jakie) ? .....

**4. Jakie zmiany według Pani / Pana mogą wpłynąć na polepszenie jakości świadczonych usług w Starostwie?**

.....

.....

.....

**Płeć:**  kobieta  mężczyzna

**Wiek (lata):**  do 20  21 – 35  36 – 50  51 – 65  powyżej 65

**Częstotliwość załatwiania spraw w Starostwie Powiatowym w Kielcach:**

raz w miesiącu i częściej  kilka razy w roku  pierwszy raz

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety**

**Starosta Kielecki  
i pracownicy Starostwa Powiatowego  
w Kielcach**