

Ankieta dotycząca badania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Skarżysku-Kamiennej

Realizując program naprawczy CAF 2006 przedstawiamy Państwu ankietę, która ma na celu poznanie Państwa opinii na temat jakości świadczonych przez nasz urząd usług.

Prosimy o wypełnienie niniejszego, kwestionariusza. Badania są całkowicie anonimowe. Uzyskane informacje staną się podstawą wprowadzenia przez nasz urząd najwyższych standardów jakości świadczonych usług na rzecz lokalnej społeczności.

Proszę przeczytać uważnie każde pytanie zamieszczone w kwestionariuszu i udzielić na nie odpowiedzi zakreślając tą, która w największym stopniu odzwierciedla Państwa opinię.

1. W jakim Wydziale Starostwa, załatwiała Pani/Pan dzisiejszą/ostatnią swoją sprawę?

Wydział: Komunikacji Geodezji Architektury Ochrony Środowiska Finansowy
 Zdrowia Edukacji inny

Cel wizyty:

uzyskanie informacji, odebranie decyzji – dokumentu, złożenie podania-wniosku-prośby

interwencja w jakiej sprawie u konkretnego urzędnika, inny powód (*proszę wymienić*).....

2. Uprzejmie prosimy o zakreślenie cyfr najlepiej odpowiadających Państwa opinii zgodnie z poniższymi ich oznaczeniami na skali:

4 – bardzo zadowolona/-y

3 – raczej zadowolona/-y

2 – raczej niezadowolona/-y

1 – bardzo niezadowolona/-y

URZĘDNIK OBSŁUGUJĄCY KLIENTA	Zadowolenie				Brak opinii
profesjonalność/kompetencje: rzetelna, wyczerpująca i dokładna informacja udzielona klientowi	1	2	3	4	
odpowiedzialność: zaangażowanie i gotowość niesienia pomocy w załatwieniu sprawy klienta, indywidualne podejście, bezstronność	1	2	3	4	
kultura osobista: grzeczne, życzliwe i uprzejme traktowanie klienta, szacunek dla klienta	1	2	3	4	
wygląd zewnętrzny: estetyka, identyfikatory, ubiór	1	2	3	4	

ORGANIZACJA PRACY URZĘDU	Zadowolenie				Brak opinii
dogodna lokalizacja	1	2	3	4	
dostępność parkingu dla interesantów	1	2	3	4	
godziny rozpoczęcia i zakończenia przyjmowania interesantów	1	2	3	4	
warunki lokalowe: przestronność, estetyka, czystość	1	2	3	4	
warunki socjalne: ich dostępność oraz oznaczenie (szatnia, toalety)	1	2	3	4	
przystosowanie urzędu do obsługi osób niepełnosprawnych	1	2	3	4	

SPOSÓB OBSŁUGI KLIENTA	Zadowolenie				Brak opinii
	1	2	3	4	
możliwość załatwienia wszelkich spraw w jednym budynku urzędu	1	2	3	4	
czas oczekiwania na przyjęcie interesanta, szybkość obsługi	1	2	3	4	
czas załatwienia sprawy: terminowość i szybkość rozpatrywania podań, wydawania decyzji	1	2	3	4	
dostępność wzorów i formularzy dokumentów	1	2	3	4	
możliwość dokonania płatności przelewem i kartą	1	2	3	4	
Zachowanie prywatności podczas wypełniania dokumentów i rozmowy z urzędnikiem	1	2	3	4	

KOMUNIKACJA URZĘDU Z KLIENTEM	Zadowolenie				Brak opinii
	1	2	3	4	
precyzyjna i dostępna informacja oraz odpowiednie oznakowanie miejsc gdzie można załatwić sprawę: tablice informacyjne	1	2	3	4	
strona internetowa urzędu: funkcjonalność, użyteczność, dostępność informacji (druki, formularze)	1	2	3	4	
możliwość składania dokumentów i załatwienia sprawy drogą elektroniczną	1	2	3	4	
biuro obsługi klienta: udzielenie informacji o sposobie i miejscu załatwienia sprawy, udostępnianie podań formularzy, pomoc przy ich wypełnianiu	1	2	3	4	

3. Proszę określić na podstawie dotychczasowych wrażeń i doświadczeń swój stosunek do:

	zdecydowanie negatywny	raczej negatywny	obojętny	raczej pozytywny	zdecydowanie pozytywny
URZĘDU	1	2	3	4	5
WYDZIAŁU STAROSTWA w którym załatwili Państwo ostatnio swoją sprawę	1	2	3	4	5

Płeć: mężczyzna kobieta

Wiek (lata): do 25 26-45 46-65 > 65

Wykształcenie: podstawowe zawodowe średnie wyższe

Miejsce zamieszkania klienta: mieszkaniec Skarżyska, osoba spoza Skarżyska (mieszkaniec powiatu skarżyskiego),
osoby spoza powiatu

Częstotliwość załatwiania spraw w urzędzie: jestem pierwszy raz, byłem tu już przynajmniej kilkakrotnie

Dziękujemy za współpracę!