

Wyniki ankiety dla mieszkańców



Starostwo Powiatowe w Skarżysku-Kamiennej



Powiat Skarżyski

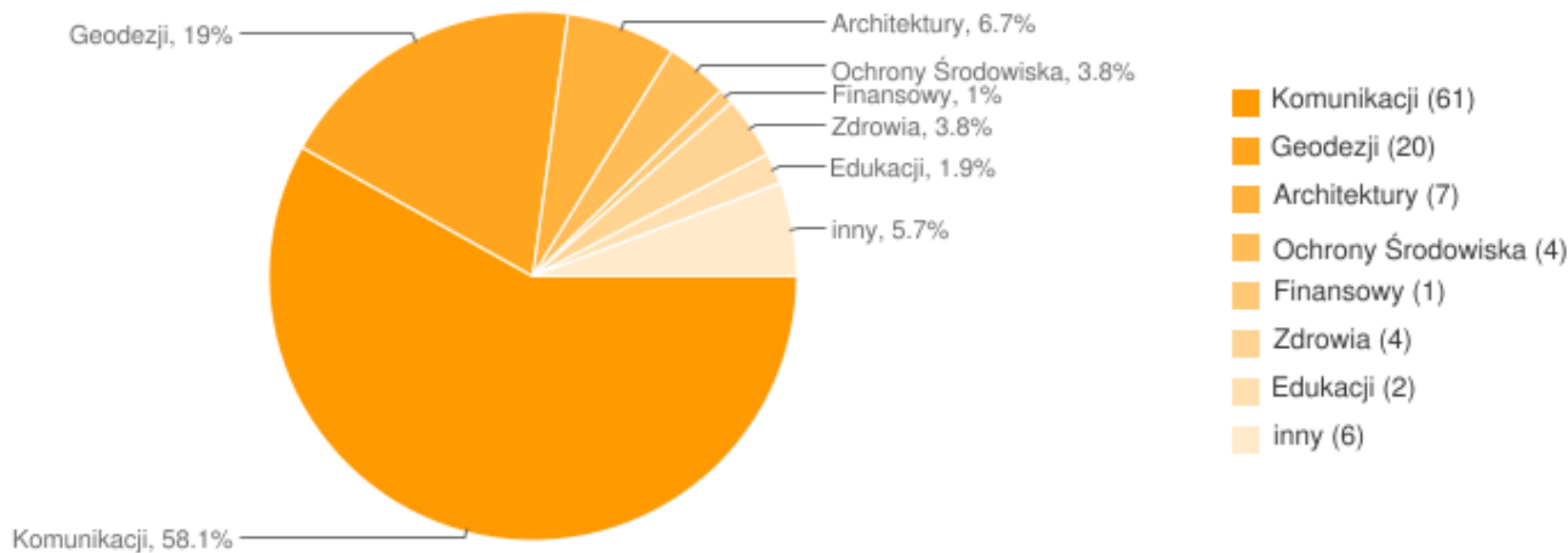


Ankieta dla mieszkańców powiatu

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.

- Ankieta była dostępna w Internecie pod adresem <http://skarzysko.powiat.pl/ankieta>
- Okres badania: od 1 czerwca do 1 sierpnia 2011
- W ankiecie wzięło udział 105 osób

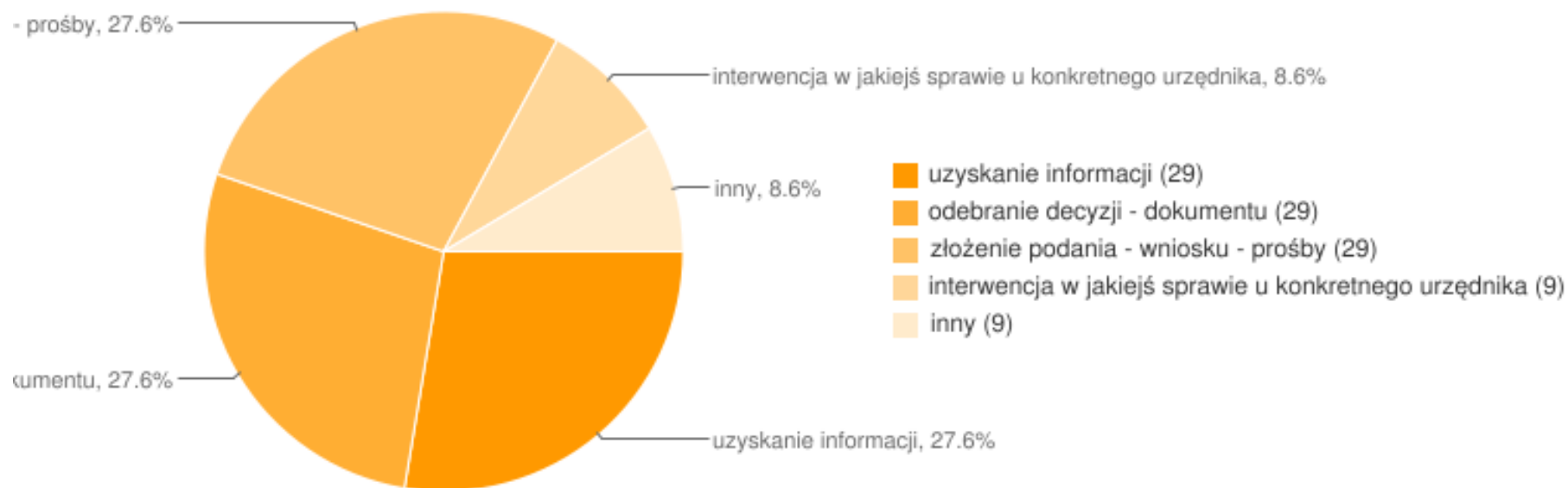
1. W jakim Wydziale Starostwa, załatwiała Pani/Pan dzisiejszą/ostatnią swoją sprawę? (Proszę wpisać nazwę w pole uwag, jeśli inny niż wymienione).



Uwagi

- Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej
- długie kolejki, choć jeden dzień powinno być czynne do 18-tej
- rzecznik praw konsumenta
- biuro obsługi interesanta

2. Jaki był główny cel wizyty? (Proszę wpisać cel w pole uwag, jeśli inny niż wymienione)



Uwagi

- rejestracja pojazdu

3. Urzędnik obsługujący klienta - prosimy o zaznaczenie poziomu Państwa zadowolenia

	bardzo zadowolony	raczej zadowolony	raczej niezadowolony	bardzo niezadowolony	brak opinii	Uwagi
Profesjonalność / kompetencje: rzetelna, wyczerpująca i dokładna informacja udzielona klientowi	45% (47)	16% (17)	13% (14)	24% (25)	2% (2)	
Odpowiedzialność: zaangażowanie i gotowość niesienia pomocy w załatwieniu sprawy klienta, indywidualne podejście, bezstronność	43% (45)	11% (12)	14% (15)	30% (31)	2% (2)	

3. Urzędnik obsługujący klienta - prosimy o zaznaczenie poziomu Państwa zadowolenia

	bardzo zadowolony	raczej zadowolony	raczej niezadowolony	bardzo niezadowolony	brak opinii	Uwagi
Kultura osobista: grzeczne, życzliwe i uprzejme traktowanie klienta, szacunek dla klienta	44% (46)	18% (19)	9% (9)	27% (28)	3% (3)	
Wygląd zewnętrzny: estetyka, identyfikatory, ubiór	44% (46)	27% (28)	10% (10)	15% (16)	5% (5)	

4. Organizacja pracy urzędu - prosimy o zaznaczenie poziomu Państwa zadowolenia

	bardzo zadowolony	raczej zadowolony	raczej niezadowolony	bardzo niezadowolony	brak opinii	Uwagi
Dogodna lokalizacja	39% (41)	37% (39)	9% (9)	14% (15)	1% (1)	
Dostępność parkingu dla interesantów	25% (26)	23% (24)	23% (24)	26% (27)	4% (4)	
Godziny rozpoczęcia i zakończenia przyjmowania interesantów	34% (36)	28% (29)	19% (20)	19% (20)	0% (0)	

4. Organizacja pracy urzędu - prosimy o zaznaczenie poziomu Państwa zadowolenia

	bardzo zadowolony	raczej zadowolony	raczej niezadowolony	bardzo niezadowolony	brak opinii	Uwagi
Warunki lokalowe: przestronność, estetyka, czystość	31% (33)	30% (31)	22% (23)	14% (15)	3% (3)	
Warunki socjalne: ich dostępność oraz oznaczenie (szatnia, toalety)	23% (24)	27% (28)	26% (27)	16% (17)	9% (9)	
Przystosowanie urzędu do obsługi osób niepełnosprawnych	22% (23)	25% (26)	10% (11)	12% (13)	30% (32)	

5. Sposób obsługi klienta - prosimy o zaznaczenie poziomu Państwa zadowolenia

	bardzo zadowolony	raczej zadowolony	raczej niezadowolony	bardzo niezadowolony	brak opinii	Uwagi
Możliwość załatwienia wszelkich spraw w jednym budynku urzędu	28% (29)	30% (31)	16% (17)	17% (18)	10% (10)	
Czas oczekiwania na przyjęcie interesanta, szybkość obsługi	30% (32)	23% (24)	19% (20)	27% (28)	1% (1)	
Czas załatwienia sprawy: terminowość i szybkość rozpatrywania podań, wydawania decyzji	32% (34)	21% (22)	17% (18)	26% (27)	4% (4)	
Dostępność wzorów i formularzy dokumentów	32% (34)	33% (35)	8% (8)	17% (18)	10% (10)	

5. Sposób obsługi klienta - prosimy o zaznaczenie poziomu Państwa zadowolenia

	bardzo zadowolony	raczej zadowolony	raczej niezadowolony	bardzo niezadowolony	brak opinii	Uwagi
Możliwość dokonania płatności przelewem i kartą	21% (22)	13% (14)	11% (12)	23% (24)	31% (33)	
Zachowanie prywatności podczas wypełniania dokumentów i rozmowy z urzędnikiem	29% (30)	27% (28)	16% (17)	22% (23)	7% (7)	

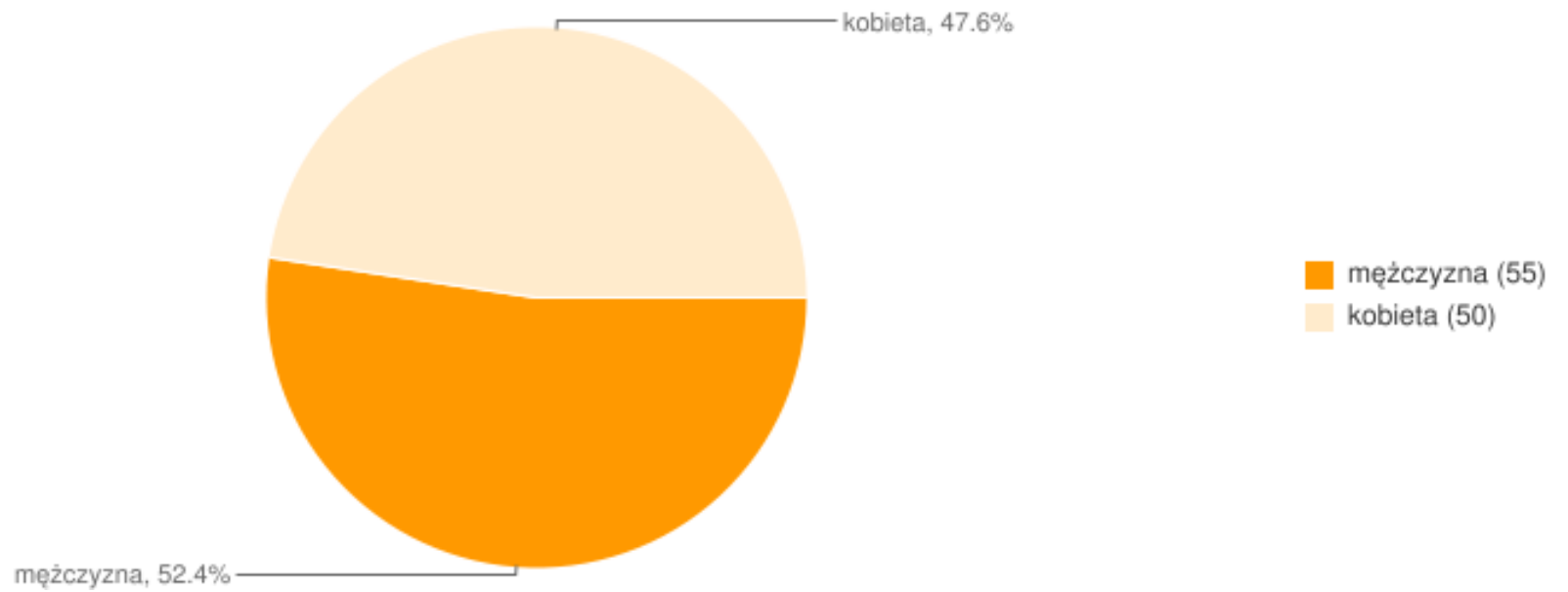
6. Komunikacja urzędu z klientem - prosimy o zaznaczenie poziomu Państwa zadowolenia

	bardzo zadowolony	raczej zadowolony	raczej niezadowolony	bardzo niezadowolony	brak opinii	Uwagi
Precyzyjna i dostępna informacja oraz odpowiednie oznakowanie miejsc gdzie można załatwić sprawę: tablice informacyjne	31% (33)	31% (33)	22% (23)	13% (14)	2% (2)	
Strona internetowa urzędu: funkcjonalność, użyteczność, dostępność informacji	27% (28)	27% (28)	13% (14)	14% (15)	19% (20)	
Możliwość składania dokumentów i załatwienia sprawy drogą elektroniczną	20% (21)	10% (11)	17% (18)	16% (17)	36% (38)	
Biuro Obsługi Klienta: udzielenie informacji o sposobie i miejscu załatwienia sprawy, udostępnianie podań formularzy, pomoc przy ich wypełnianiu	31% (33)	15% (16)	13% (14)	18% (19)	22% (23)	

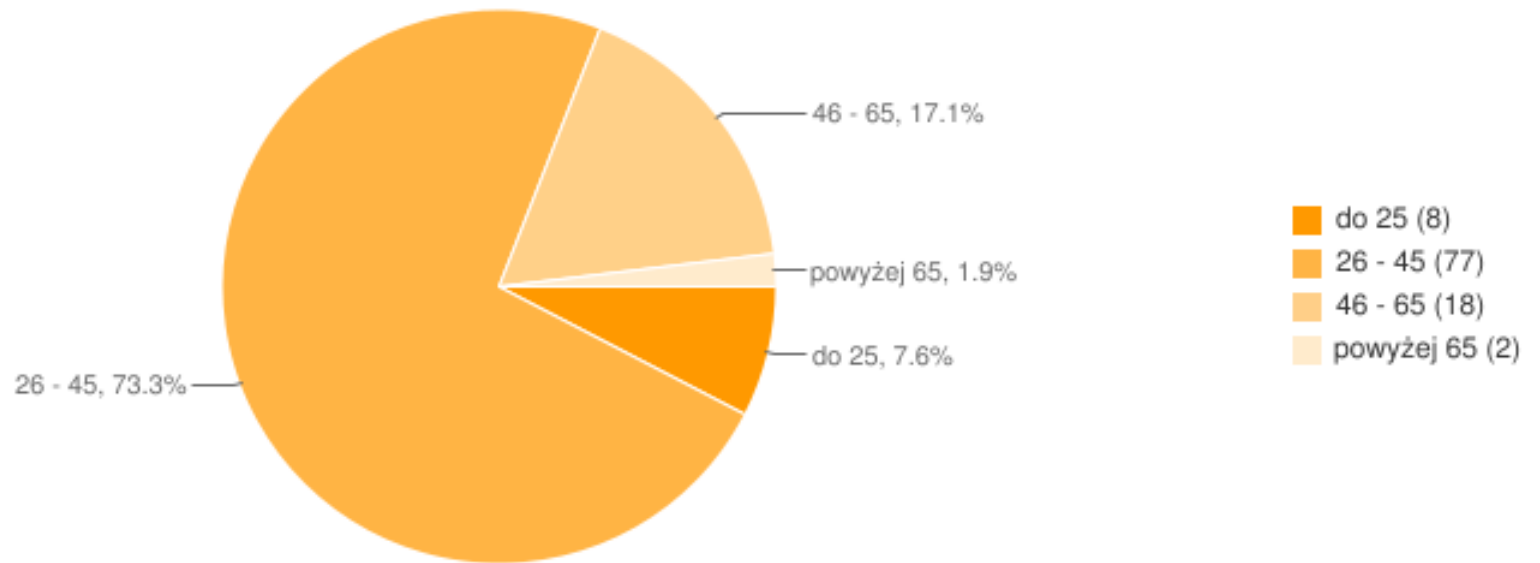
7. Proszę określić na podstawie dotychczasowych wrażeń i doświadczeń swój stosunek do:

	zdecydowanie negatywny	raczej negatywny	obojętny	raczej pozytywny	zdecydowanie pozytywny	Uwagi
Urzędu	11% (12)	10% (10)	26% (27)	24% (25)	30% (31)	
Wydziału starostwa w którym załatwili Państwo ostatnio swoją sprawę	14% (15)	16% (17)	13% (14)	17% (18)	39% (41)	

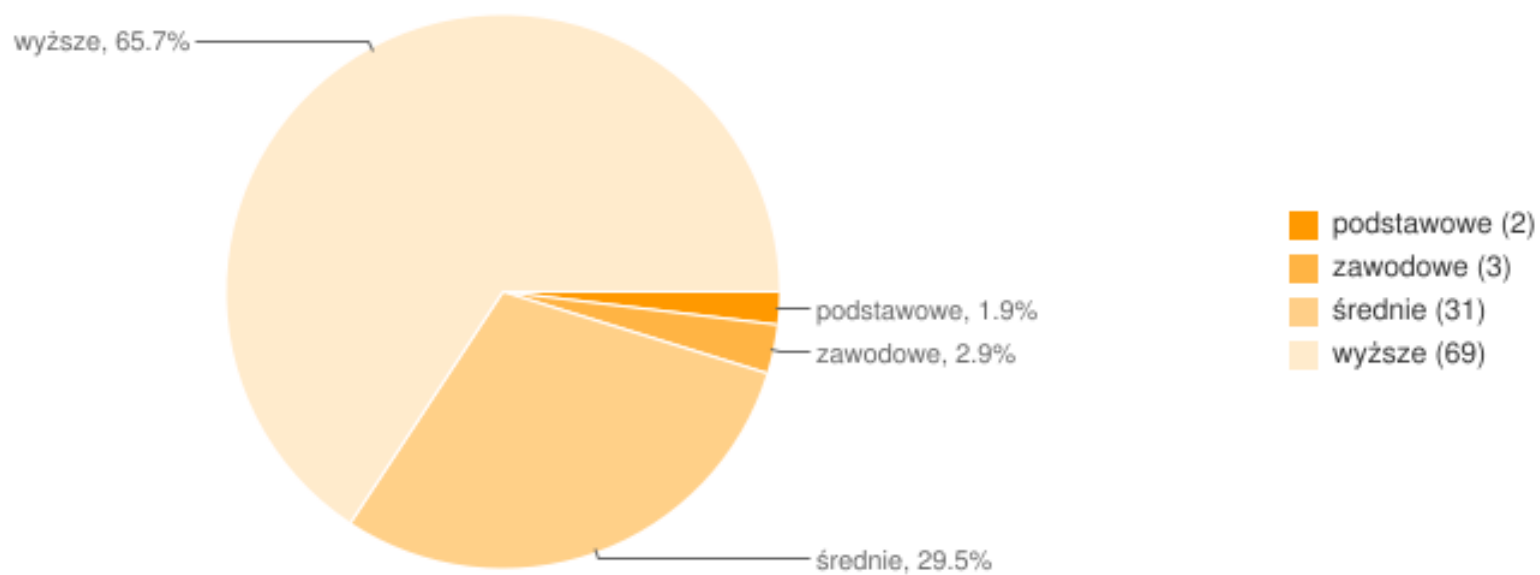
8. Metryka: płeć



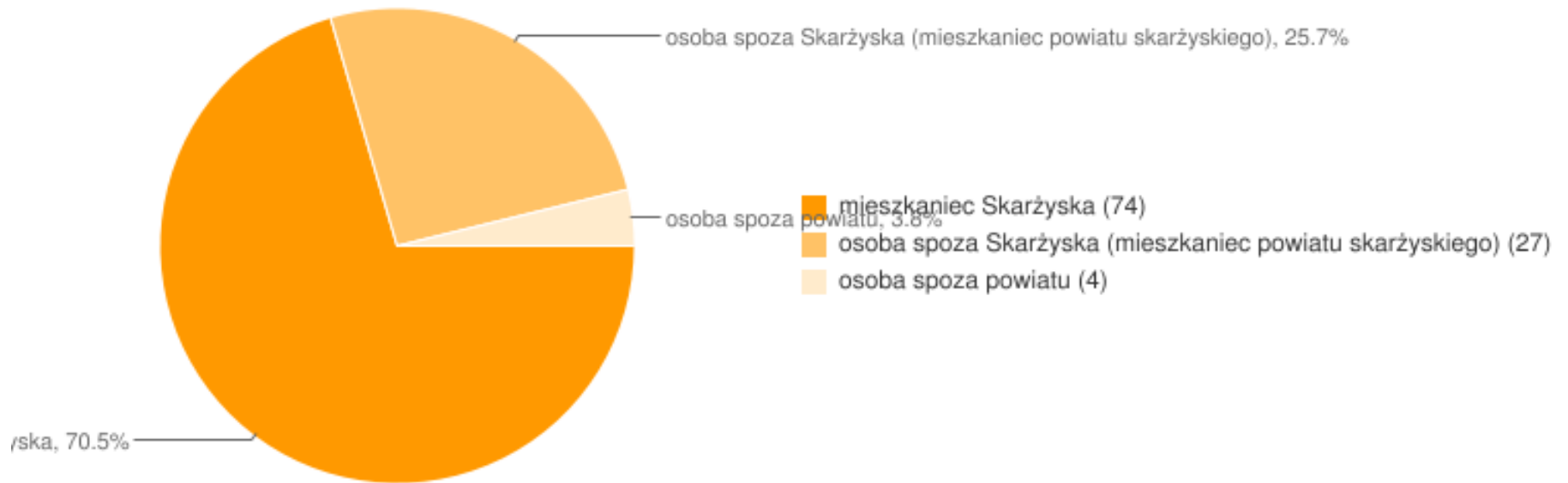
9. Metryka: wiek (lata)



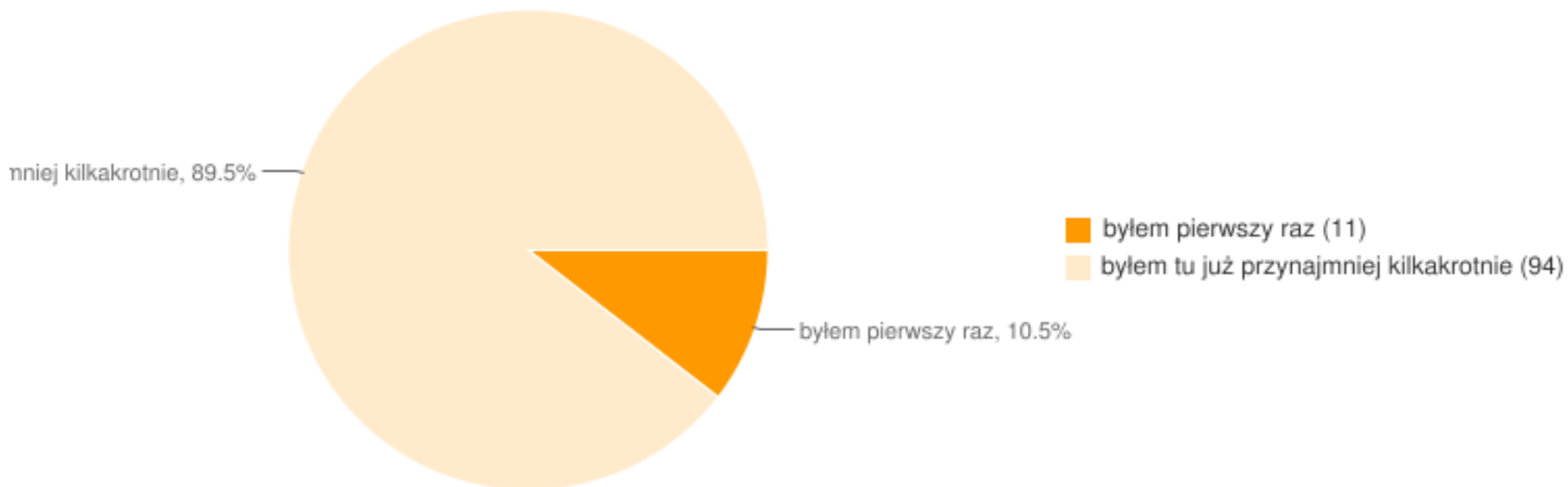
10. Metryka: wykształcenie



11. Metryka: miejsce zamieszkania klienta



12. Metryka: częstotliwość załatwiania spraw w urzędzie





Dziękuję za uwagę