



## INSTRUKCJA\_BSK : BADANIE SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTA

Obowiązuje od : 2007-05-01

### ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTA STAROSTWA POWIATOWEGO W WOŁOWIE

Szanowni Państwo

Dbając o to, abyśmy mogli w przyszłości jeszcze lepiej spełniać Wasze oczekiwania, pozwalamy sobie na Państwa ręce złożyć ankietę, dzięki której będziemy mogli ocenić na bazie dotychczasowej obsługi, poziom Waszego zadowolenia.

W związku z powyższym namawiamy Państwa do udzielenia kilku odpowiedzi na pytania zadane poniżej oraz wrzucenie wypełnionej ankiety do „skrzynki uwag” lub przekazanie do sekretariatu Starostwa.

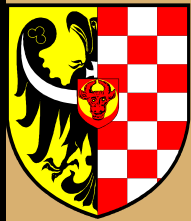
Z góry dziękujemy za współpracę. Państwa oceny pomogą nam doskonalić poziom jakości świadczonych przez nas usług, zgodnie z Waszymi oczekiwaniami.

Z poważaniem (Pełnomocnik ds. SZJ)

1. Proszę określić **ważność poszczególnych zagadnień** podczas załatwiania sprawy w Starostwie Powiatowym w Wołowie ?

*Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 4, gdzie: 1 – bardzo ważne;  
2 – ważne; 3 – nie ważne; 4 – nie dotyczyło załatwianej sprawy.*

- uprzejmość, troska o Klienta (kultura obsługi Klienta)
- wiedza i kompetencja pracownika Starostwa
- terminowość załatwiania sprawy
- warunki lokalowe Starostwa
- uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy
- czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika
- organizacja obsługi Klienta
- kompleksowość załatwienia sprawy
- pomoc w wypełnianiu dokumentów
- zaangażowanie pracowników w rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez Klienta
- godziny pracy Starostwa
- możliwość załatwienia sprawy przez Internet



- uzyskanie bieżącej informacji o stanie prowadzonego postępowania
- dostęp do formularzy i ich czytelność

2. Proszę określić **stopień Państwa zadowolenia** z realizacji poszczególnych zagadnień podczas załatwiania spraw w Starostwie:

*Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 4, gdzie: 1 – bardzo zadowolony; 2 – zadowolony; 3 – niezadowolony; 4 – nie dotyczyło załatwianej sprawy.*

- uprzejmość, troska o Klienta (kultura obsługi Klienta)
- wiedza i kompetencja pracownika Urzędu
- terminowość załatwiania sprawy
- warunki lokalowe Starostwa
- uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy
- czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika
- organizacja obsługi Klienta
- kompleksowość załatwienia sprawy
- pomoc w wypełnianiu dokumentów
- zaangażowanie pracowników w rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez Klienta
- godziny pracy Starostwa
- możliwość załatwienia sprawy przez Internet
- uzyskanie bieżącej informacji o stanie prowadzonego postępowania
- dostęp do formularzy i ich czytelność

3. Czego przede wszystkim oczekuje Pani / Pan od Starostwa Powiatowego w Wołowie

Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania:

1. ....
2. ....
3. ....