

A N K I E T A

Badanie satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Stargardzie Szczecińskim

1. Komórka organizacyjna załatwiająca sprawę (jaki Wydział)

.....

2. Ogólna ocena sposobu załatwienia sprawy w Starostwie Powiatowym w Stargardzie Szczecińskim

bardzo dobry *dobry* *średni* *zły* *bardzo zły*

3. Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/a z następujących aspektów pracy Starostwa Powiatowego w Stargardzie Szczecińskim

a) uprzejmość, kultura obsługi klienta

bardzo dobry *dobry* *średni* *zły* *bardzo zły*

b) uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy

bardzo dobry *dobry* *średni* *zły* *bardzo zły*

c) wiedza i kompetencje pracowników urzędu

bardzo dobry *dobry* *średni* *zły* *bardzo zły*

d) warunki lokalowe urzędu

bardzo dobry *dobry* *średni* *zły* *bardzo zły*

4. Co jest dla Pana/Pani najważniejsze podczas załatwiania sprawy w Urzędzie? (proszę wybrać dwie odpowiedzi)

UPRZEJMOŚĆ I ŻYCZLIWOŚĆ

KOMPETENCJA

RZETELNA INFORMACJA

WARUNKI LOKALOWE

5. Co według Pani/Pana można zmienić w funkcjonowaniu Starostwa?

.....
.....
.....

Serdecznie dziękujemy za wypełnienie ankiety.