

ANKIETA – badanie satysfakcji i oczekiwań Klientów Starostwa Powiatowego w Lublinie

1. Jak często korzysta Pan/Pani z usług Starostwa?

- co najmniej raz w miesiącu kilka razy w roku po raz pierwszy

2. Jaki był powód wizyty Pana/Pani w Starostwie?

- pobranie druków złożenie wniosku, zgłoszenia lub pisma
 uzupełnienie dokumentacji uzyskanie informacji
 inny

3. W jakiej komórce organizacyjnej załatwiał/a Pan/Pani sprawę?

- Wydział Organizacyjny (PUNKT OBSŁUGI KLIENTA)
 Wydział Architektoniczno – Budowlany
 Wydział Geodezji Referat Filia w
 Wydział Inwestycji i Funduszy Pomocowych Referat
 Wydział Komunikacji, Transportu i Drogownictwa Filia w
 Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa
 Wydział Finansowy (Kasa)
 Wydział Edukacji, Zdrowia i Spraw Społecznych
 Wydział Audytu, Kontroli i Jakości
 Biuro ds. Informacji i Promocji
 Powiatowy Rzecznik Konsumentów

4. Jak ocenia Pan/Pani jakość otrzymanej usługi, biorąc pod uwagę poniższe kryteria:

a) uprzejmość, życzliwość i chęć pomocy ze strony pracownika Starostwa

- bardzo dobrze zadowolająco źle

b) wiedza i fachowość, kompetencje pracownika Starostwa

- bardzo dobrze zadowolająco źle

c) terminowość wykonania usługi

- bardzo dobra zadowolająca zła

5. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z wyniku załatwianej sprawy?

- tak nie

6. Jak ocenia Pan/Pani działalność Punktu Obsługi Klienta (POK)?

- bardzo dobrze zadowolająco źle

