

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 Audytu, Kontroli i Jakości
 Wydział Edukacji, Kultury i Sportu
 Wydział Finansowy (Kasa)
 Wydział Geodezji *Filia w*
 Wydział Inwestycji i Rozwoju
 Wydział Komunikacji, Transportu i Drogownictwa *Filia w*
 Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa
 Wydział Spraw Administracyjno-Gospodarczych
 Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych
 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

7. Który sposób kontaktu ze Starostwem jest dla Pana/Pani najwygodniejszy?

- osobisty telefoniczny listowny elektroniczny

8. Na jakie trudności natrafił/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy?

- nie spotkałem/am się z trudnościami nie uzyskałem/am żadnych informacji
 zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby otrzymałem/am błędne informacje
 poproszono mnie o kontakt w innym terminie inne.....

9. W jaki sposób uzyskuje Pan/Pani informacje niezbędne przy załatwieniu sprawy w Starostwie?

- od pracownika POK od pracownika wydziału
 z Kart Spraw z tablic informacyjnych i formularzy

10. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z opracowanych w Starostwie Kart Spraw?

- tak nie nie korzystałem/am

11. Jak ocenia Pan/Pani ogólne funkcjonowanie Starostwa Powiatowego w Lublinie?

- bardzo dobrze zadowalająco źle (przejdź do pyt. 12)

12. Jakie zmiany Pana/Pani zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości świadczonych usług w Starostwie?

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

Urna, do której należy wrzucać ankiety, znajduje się m.in. przy wyjściu głównym z budynku.

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!