

ANKIETA

dotycząca badania zadowolenia klientów Starostwa Powiatowego w Kielcach

1. W jakiej komórce organizacyjnej Starostwa załatwiał/-a Pan/Pani swoją sprawę?

- Wydział Budownictwa
- Wydział Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami
- Wydział Komunikacji i Transportu,

lokalizacja:

- Siedziba Starostwa Powiatowego w Kielcach
- Filia w Bielinach
- Filia w Bodzentynie
- Filia w Chmielniku
- Filia w Łagowie
- Filia w Mniowie
- Filia w Nowej Słupi
- Filia w Piekoszowie
- Filia w Rakowie
- Filia w Strawczynie
- Wydział Organizacyjny
- Wydział Rolnictwa, Leśnictwa i Środowiska
- Wydział Zdrowia i Polityki Społecznej
- Powiatowy Ośrodek Zatrudnienia i Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
- Wydział Strategii i Rozwoju
- Wydział Edukacji, Sportu i Turystyki
- Wydział Kultury i Zabytków
- Biuro informacji i promocji
- Biuro obsługi prawnej
- Biuro obsługi informatycznej
- Biuro kontroli i audytu
- Biuro bezpieczeństwa i zarządzania kryzysowego
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów
- Geolog Powiatowy

2. Proszę zaznaczyć cel Pana/Pani wizyty w Starostwie.

Uzyskanie informacji	
Złożenie podania, wniosku	
Odbiór dokumentów, decyzji	
Złożenie skargi, wyjaśnień	
Inna, jaka?	

3. Proszę ocenić pracowników Starostwa, z którymi zetknął/-ęła się Pan/Pani podczas załatwiania sprawy.

Ocena	Bardzo dobrze 5	dobrze 4	dostat. 3	źle 2	bardzo źle 1
Jasność i precyzja udzielanych informacji					
Uprzejmość i życzliwość pracownika					
Kompetencja i znajomość procedur					
Sprawność i szybkość obsługi					
Zaangażowanie pracownika i gotowość do pomocy					

Zapewnienie dyskrecji, poufności podczas realizacji usług					
Uczciwość i bezstronność					
Wygląd i ubiór pracownika					

4. Proszę Pana/Panią o ocenę organizacji pracy i systemu informacyjnego.

Ocena	bardzo dobrze 5	dobrze 4	dostat. 3	źle 2	bardzo źle 1
Czystość pokoi i korytarzy					
Dostępność miejsc pozwalających na wypełnienie dokumentów (stoliki, krzesła)					
Rozmieszczenie tablic informacyjnych					
Dostępność do informacji koniecznych do załatwienia sprawy					
Dostępność do wzorów dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy (formularze, druki)					
Zrozumiałość formularzy, druków					
Aktualność i kompletność udostępnianych informacji					
Termin, w którym sprawa została załatwiona					
Przystosowanie Starostwa do obsługi osób niepełnosprawnych (np. brak progów, szerokość korytarzy, windy, podjazdy, dostosowana toaleta, poręcze itp.)					
Możliwość składania dokumentów i załatwiania spraw drogą elektroniczną					
Godziny urzędowania					

5. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani swoje zadowolenie z pracy Starostwa?

Bardzo dobrze Dobrze Poprawnie Niezadowolająco

6. Częstotliwość załatwiania spraw w Starostwie Powiatowym w Kielcach:

raz na kilka lat raz w roku raz w miesiącu i częściej pierwszy raz

7. Co sprawiło Panu/Pani największy kłopot w załatwieniu sprawy w Starostwie?

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

8. Prosimy wpisać wszystkie istotne Pana/Pani zdaniem uwagi/propozycje, które mogłyby wpłynąć na poprawę usług świadczonych przez pracowników Starostwa:

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

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE NASZEJ ANKIETY