

**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

**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!**