**Załącznik**

**do Zarządzenia Nr 252015**

**Starosty Drawskiego**

**z dnia 19 maja 2015 r.**

**A N K I E T A**

 **Badanie satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych**

**w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim**

*Szanowni Państwo,*

*dbając o to, abyśmy mogli w przyszłości jeszcze lepiej spełniać Wasze oczekiwania, pozwalamy sobie na Państwa ręce złożyć ankietę, dzięki której będziemy mogli ocenić na bazie dotychczasowej obsługi, poziom Waszego zadowolenia.*

*W związku z powyższym namawiamy Państwa do udzielenia kilku odpowiedzi na pytania zadane poniżej.*

*Państwa sugestie, spostrzeżenia, opinie i wnioski pozwolą nam poprawić współpracę pomiędzy klientem a pracownikiem samorządowym.*

*Wypełnione ankiety prosimy składać do oznaczonych skrzynek na korytarzach budynków Starostwa Powiatowego w Drawsku Pomorskim.*

 *Starosta Drawski*

 *Stanisław Kuczyński*

1. Data wizyty / załatwiania sprawy w Starostwie: ..................................................................
2. Cel wizyty: ............................................................................................................................

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

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

1. Komórka organizacyjna załatwiająca sprawę (jaki Wydział) ................................................

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

1. Ogólna ocena poziomu świadczonej usługi (właściwe zaznaczyć):

 *bardzo dobry*

 *dobry*

 *zadowalający*

 *niezadowalający*

1. Jak ocenia Pani / Pan następujące cechy obsługującego urzędnika? / w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa/

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cecha** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Kompetencje, fachowość |  |  |  |  |
| Osobiste zaangażowanie, troska o klienta |  |  |  |  |
| Kultura osobista |  |  |  |  |
| Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji |  |  |  |  |

1. Czy sprawa została załatwiona terminowo (właściwe zaznaczyć):

 *tak*

 *nie*

1. Czy Państwa zdaniem pracownicy Starostwa Powiatowego w Drawsku Pomorskim rozumieją potrzeby klienta (właściwe zaznaczyć):

 *tak*

 *nie*

1. Czy godziny pracy Starostwa Powiatowego w Drawsku Pomorskim uważają Państwo za dogodne? (Jeśli nie, proszę wpisać jakie godziny pracy urzędu są dla Państwa satysfakcjonujące)

 *tak*

 *nie*.......................................................................................................................................

1. Jak oceniacie Państwo poziom rozwiązywania i załatwiania składanych nam skarg i zastrzeżeń (właściwe zaznaczyć):

 *bardzo dobry*

 *dobry*

 *zadowalający*

 *niezadowalający*

1. Które z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na zadowolenie Pana / Pani ze świadczonych przez urząd usług? / w skali od 1 – ocena najniższa do 4 ocena najwyższa dla każdego z czynników/

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Czynniki** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Kultura osobista, kompetencje, fachowość urzędnika |  |  |  |  |
| Osobiste zaangażowanie urzędnika, troska o klienta |  |  |  |  |
| Terminowość załatwienia sprawy |  |  |  |  |
| Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami |  |  |  |  |
| Dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy |  |  |  |  |
| Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji |  |  |  |  |
| Inne cechy |  |  |  |  |

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

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

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

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

 (imię, nazwisko, adres zamieszkania)\*

*\* Podawanie danych personalnych jest nieobowiązkowe*