

# ANKIETA

dotycząca badania zadowolenia klientów Starostwa Powiatowego w Kielcach

\* Wskazuje wymagane pytanie

**W jakiej komórce organizacyjnej Starostwa załatwił/-a Pan/Pani swoją sprawę? \***

- Wydział Budownictwa
- Wydział Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami
- Wydział Komunikacji i Transportu - Siedziba Starostwa Powiatowego w Kielcach
- Wydział Komunikacji i Transportu - Filia w Bielinach
- Wydział Komunikacji i Transportu - Filia w Bodzentynie
- Wydział Komunikacji i Transportu - Filia w Chmielniku
- Wydział Komunikacji i Transportu - Filia w Łagowie
- Wydział Komunikacji i Transportu - Filia w Mniowie
- Wydział Komunikacji i Transportu - Filia w Nowej Słupi
- Wydział Komunikacji i Transportu - Filia w Piekoszowie
- Wydział Komunikacji i Transportu - Filia w Rakowie
- Wydział Komunikacji i Transportu - Filia w Strawczyźnie
- Wydział Organizacji i Zarządzania Kryzysowego
- Wydział Rolnictwa, Leśnictwa i Środowiska
- Wydział Zdrowia i Polityki Społecznej
- Powiatowy Ośrodek Zatrudnienia i Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
- Wydział Strategii i Rozwoju
- Wydział Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki
- Zespół informacji i promocji
- Zespół radców prawnych
- Zespół wsparcia informatycznego
- Audytor wewnętrzny
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów

**Proszę zaznaczyć cel Pana/Pani wizyty w Starostwie.\***

- Uzyskanie informacji
  - Złożenie podania, wniosku
  - Odbiór dokumentów, decyzji
  - Złożenie skargi, wyjaśnień
  - Inne: \_\_\_\_\_
- 
-

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

5 - Bardzo dobrze      4 - Dobrze      3 - Dostatecznie      2 - Źle      1 - Bardzo źle

|   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Jasność i precyzja udzielanych informacji                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Uprzejmość i życzliwość pracownika                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kompetencja i znajomość procedur                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sprawność i szybkość obsługi                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zaangażowanie pracownika i gotowość do pomocy             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zapewnienie dyskrecji, poufności podczas realizacji usług | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Uczciwość i bezstronność                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Wygląd i ubiór pracownika                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

5 - Bardzo dobrze      4 - Dobrze      3 - Dostatecznie      2 - Źle      1 - Bardzo źle

|  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Czystość pokoi i korytarzy   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dostępność miejsc pozwalających na wypełnienie dokumentów (stoliki, krzesła) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rozmieszczenie tablic informacyjnych   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5 - Bardzo dobrze      4 - Dobrze      3 - Dostatecznie      2 - Źle      1 - Bardzo źle

|   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Dostępność do informacji koniecznych do załatwienia sprawy  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dostępność do wzorów dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy (formularze, druki)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zrozumiałość formularzy, druków   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aktualność i kompletność udostępnianych informacji  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Termin, w którym sprawa została załatwiona  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Przystosowanie Starostwa do obsługi osób niepełnosprawnych (np. brak progów, szerokość korytarzy, windy, podjazdy, dostosowana toaleta, poręcze itp.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Możliwość składania dokumentów i załatwiania spraw drogą elektroniczną  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Godziny urzędowania   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Jak ogólnie ocenia Pan/Pani swoje zadowolenie z pracy Starostwa? \***

|                 |                          |                          |                          |                          |                 |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|
|                 | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |                 |
| Niezadowolająco | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Niezadowolająco |

**Częstotliwość załatwiania spraw w Starostwie Powiatowym w Kielcach \***

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

**Co sprawiło Panu/Pani największy kłopot w załatwieniu sprawy w Starostwie? \***

---

---

---

---

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

---

---

---

---

**DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE NASZEJ ANKIETY**