

Szanowny KLIENCIE!

Starostwo Powiatowe w Wałbrzychu zwraca się z uprzejmą prośbą o wypełnienie tej anonimowej ankiety, zgodnie z Państwa wiedzą i doświadczeniami nabytymi w trakcie załatwiania spraw w Starostwie. Pozyskane opinie zostaną użyte do doskonalenia naszych usług w celu zwiększenia Państwa satysfakcji.

**Instrukcja**

Proszę wstawić znak „X” we właściwym polu

1. Czy Pana/Pani zdaniem pracownik Starostwa posiadał odpowiednią wiedzę i był kompetentny?

TAK                       RACZEJ TAK                       RACZEJ NIE                       NIE

2. Czy Pana/Pani zdaniem pracownik Starostwa był uprzejmy i kulturalny?

TAK     RACZEJ TAK                       RACZEJ NIE                       NIE

3. Czy Pana/Pani zdaniem pracownik Starostwa wypowiadał się jasno i zrozumiale?

TAK     RACZEJ TAK                       RACZEJ NIE                       NIE

4. Czy Pana/Pani zdaniem potrzebne karty usług, formularze i druki są kompletne?

TAK     RACZEJ TAK                       RACZEJ NIE                       NIE

5. Czy był/a Pan/Pani wzywany/a do usunięcia braków dla załatwianej sprawy?

TAK - proszę wskazać sposób wezwania .....

NIE

6. Czy Pana/Pani zdaniem karty usług, formularze i druki są łatwo dostępne ?

TAK     RACZEJ TAK                       RACZEJ NIE                       NIE

Jakich kart usług, formularzy, druków nie mógł Pan/Pani uzyskać?

.....

7. Czy jest luka informacyjna pomiędzy informacjami uzyskanymi od pracownika (telefonicznie), a informacjami zamieszczonymi na stronach www (BIP, strona internetowa Starostwa)

TAK                       RACZEJ TAK                       RACZEJ NIE                       NIE

Proszę wpisać dla jakich informacji występuje rozbieżność

.....

8. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z obsługi w Starostwie Powiatowym w Wałbrzychu?

TAK                       RACZEJ TAK                       RACZEJ NIE                       NIE

Inne uwagi:

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety. Tylko dzięki sugestiom Klientów jesteśmy w stanie wyjść naprzeciw ich oczekiwaniom. Wypełnioną ankietę proszę wrzucić do urny oznaczonej „ANKIETY” znajdującej się na parterze Starostwa obok portierni lub przekazać dowolnie wybranemu pracownikowi.