

1. Jak często korzysta Pan/Pani z usług Starostwa Powiatowego w Ząbkowicach Śląskich?

- a) kilka razy w miesiącu i częściej
- b) średnio raz na miesiąc
- c) raz na kilka miesięcy
- d) średnio raz w roku
- e) raz na kilka lat i rzadziej

2. Jaki był powód Pana/Pani wizyty w Urzędzie? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

- a) uzyskanie informacji, wyjaśnień
- b) odbiór dokumentu, decyzji
- c) złożenie informacji, wyjaśnień
- d) złożenie podania, wniosku
- e) złożenie skargi
- f) inne

3. Proszę powiedzieć, jak ważne dla Pana/Pani są następujące zagadnienia związane z obsługą klientów w Urzędzie? Proszę ocenić w skali od 1 do 5, gdzie 5 oznacza „bardzo ważne”, a 1 „zupełnie nieważne”.

	5 – bardzo ważne	4 - raczej ważne	3 - niezbyt Ważne	2 - raczej nieważne	1 - zupełnie nieważne	0 - nie wiem, trudno powiedzieć
a) warunki lokalowe urzędu						
b) oznakowanie budynków i pomieszczeń urzędu						
c) dostęp do informacji, formularzy, i ich czytelność						
d) czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika urzędu						
e) kultura obsługi klienta, uprzejmość						
f) kompetencje pracownika urzędu						
g) przekazanie pełnej informacji i pomoc pracownika urzędu						
h) terminowość załatwiania sprawy						
i) możliwość załatwienia wszystkich spraw w jednym miejscu						

4. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/-a z realizacji przez Starostwo Powiatowe w Ząbkowicach Śląskich następujących zagadnień. Proszę ocenić w skali od 1 do 5, gdzie 5 oznacza „bardzo zadowolony”, a 1 „bardzo niezadowolony”.

	5 – bardzo zadowolony	4 - raczej zadowolony	3 – ani zadowolony, ani niezadowolony	2 - raczej niezadowolony	1 - bardzo niezadowolony	0 - nie wiem, trudno powiedzieć
a) warunki lokalowe urzędu						
b) oznakowanie budynków i pomieszczeń urzędu						
c) dostęp do informacji, formularzy, i ich czytelność						
d) czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika						

urzędu						
e) kultura obsługi klienta, uprzejmość	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) kompetencje pracownika urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) przekazanie pełnej informacji i pomoc pracownika urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) terminowość załatwiania sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) możliwość załatwienia wszystkich spraw w jednym miejscu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Z jakimi problemami spotkał/-a się Pan/Pani podczas wizyty w Urzędzie? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

- a) skierowano mnie do niewłaściwego wydziału/ osoby
- b) nie uzyskałem/-am właściwej informacji
- c) trudności z odnalezieniem właściwego wydziału/osoby
- d) zbyt długi czas oczekiwania
- e) niewłaściwe godziny pracy urzędu
- f) poproszono mnie o kontakt w innym terminie
- g) nie spotkałem się z problemami

6. Jak długo oczekiwał/-a Pan/Pani na przyjęcie przez pracownika?

- a) w ogóle nie czekałem/-am
- b) krócej niż 5 minut
- c) od 5 do 15 minut
- d) ponad 15 do 30 minut
- e) ponad 30 minut
- f) w ogóle nie zostałem przyjęty/-a

7. Z jakimi pracownikami Urzędu miał/-a Pan/Pani dzisiaj kontakt? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

- a) pracownik informacji
- b) pracownik biura obsługi klienta
- c) pracownik wydający decyzje
- d) pracownik szczebla kierowniczego
- e) nie wiem/ trudno powiedzieć
- f) żadnym

8. Jaki sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pana/Pani najwygodniejszy?

- a) osobisty
- b) telefoniczny
- c) listowny
- d) internetowy

9. Z jakich źródeł czerpie Pan/Pani informacje dotyczące działalności Urzędu? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

- a) prasa
- b) radio
- c) telewizja

- d) strona internetowa urzędu
- e) tablice informacyjne urzędu
- f) wydawnictwa i ogłoszenia urzędu
- g) rodzina/ znajomi
- h) trudno powiedzieć.

10. Jak Pana/Pani zdaniem zmieniło się w ciągu ostatnich kilku lat funkcjonowanie Starostwa Powiatowego w Ząbkowicach Śląskich?

- a) zdecydowanie poprawiło się
- b) raczej poprawiło się
- c) nie zmieniło się
- d) raczej pogorszyło się
- e) zdecydowanie pogorszyło się
- f) trudno powiedzieć

11. Czy Pana/Pani zdaniem należy wprowadzić zmiany w funkcjonowaniu Starostwa Powiatowego w Ząbkowicach Śląskich?

- a) trzeba wiele zmienić
- b) trochę trzeba zmienić
- c) raczej nic nie trzeba zmieniać
- d) nic nie trzeba zmieniać
- e) trudno powiedzieć

12. Czy kiedykolwiek składał/-a Pan/Pani skargę na działania pracowników Starostwa Powiatowego w Ząbkowicach Śląskich?

- a) tak
- b) nie
- c) nie wiem/nie pamiętam

13. Pana/Pani płeć:

- a) kobieta
- b) mężczyzna

14. Pana/Pani wiek:

- a) 18 – 24
- b) 25 - 34
- c) 35 - 50
- d) pow. 50

15. Pana/Pani wykształcenie:

- a) podstawowe
- b) zawodowe
- c) średnie
- d) wyższe