

**UWAGA:** proszę wstawić znak X w wybranej kratce.

### ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA STAROSTWA POWIATOWEGO W KŁODZKU

<b>1. W jakiej komórce załatwia/a Pan/Pani sprawę?</b>					
<b>2. Czego dotyczyła Pana/Pani sprawa?</b>					
<b>3. Jest Pan/Pani:</b>	klientem indywidualnym				
	przedsiębiorcą				
<b>4. Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/a z następujących aspektów pracy Starostwa Powiatowego w Kłodzku:</b>	<b>Bardzo niezadowolony</b>	<b>Niezadowolony</b>	<b>Trudno powiedzieć</b>	<b>Zadowolony</b>	<b>Bardzo zadowolony</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	1) Uprzejmość, kultura obsługi klienta				
	2) Wiedza i kompetencje pracowników urzędu				
	3) Terminowość załatwiania sprawy				
	4) Warunki lokalowe urzędu				
	5) Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy				
	6) Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika				
	7) Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność				
	8) Pomoc w wypełnianiu dokumentów				
<b>9) Jak ocenia Pan/Pani ogólnie funkcjonowanie urzędu?</b>					
<b>5. Sprawy w urzędzie załatwiam w godzinach:</b>	<b>7<sup>30</sup>-10<sup>00</sup></b>	<b>10<sup>00</sup>-12<sup>00</sup></b>	<b>12<sup>00</sup>-14<sup>00</sup></b>	<b>14<sup>00</sup>-15<sup>30</sup></b>	
<b>6. Proszę zaznaczyć, na ile ważne są dla Pana/Pani następujące aspekty podczas załatwiania spraw w Starostwie Powiatowym w Kłodzku:</b>	<b>Nieważne</b>	<b>Raczej nieważne</b>	<b>Trudno powiedzieć</b>	<b>Ważne</b>	<b>Bardzo ważne</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	1) Uprzejmość, kultura obsługi klienta				
	2) Wiedza i kompetencje pracowników urzędu				
	3) Terminowość załatwiania sprawy				
	4) Warunki lokalowe urzędu				
	5) Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy				
	6) Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika				
	7) Dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność				
	8) Pomoc w wypełnianiu dokumentów				
<b>7. Sprawy w urzędzie załatwiałyb/załatwiałybym najchętniej w godzinach:</b>	<b>7<sup>30</sup>-10<sup>00</sup></b>	<b>10<sup>00</sup>-12<sup>00</sup></b>	<b>12<sup>00</sup>-14<sup>00</sup></b>	<b>14<sup>00</sup>-15<sup>30</sup></b>	<b>15<sup>30</sup>-17<sup>30</sup></b>

7. Czy Pana/Pani sprawa została załatwiona:  pozytywnie  negatywnie

8. Czego przede wszystkim oczekuje Pan/Pani od Starostwa?  
Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania lub/i zaproponować zmiany:

.....

.....

.....