



**ANKIETA
POZIOM JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA**

Szanowni Państwo!

Niniejszą ankietę kierujemy do mieszkańców Powiatu Karkonoskiego. Celem prowadzonego badania jest zebranie opinii na temat stopnia zadowolenia z poziomu jakości obsługi klienta w Starostwie Powiatowym w Jeleniej Górze. Ankieta jest anonimowa. Wyniki badań posłużą do oceny jakości świadczonych usług oraz zapewnienia sprawnej i profesjonalnej obsługi naszych klientów.

Proszę o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania poprzez zakreślenie kółkiem wybranej odpowiedzi.

Zastosowana skala ocen posiada wartości od 1 do 5

1 - bardzo nisko, 2 - nisko, 3 - średnio, 4 - wysoko, 5 - bardzo wysoko.

1. Jaki Wydział Starostwa Powiatowego w Jeleniej Górze był celem Pana/i wizyty?

.....

2. Jak ocenia Pan/i łatwość dotarcia do odpowiedniego Wydziału?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Jak ocenia Pan/i terminowość załatwienia sprawy?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Jak ocenia Pan/i kompetencje pracowników Starostwa Powiatowego w Jeleniej Górze?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Jak ocenia Pan/i zaangażowanie pracowników urzędu w wykonywaną pracę?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Jak ocenia Pan/i uprzejmość pracowników Starostwa Powiatowego w Jeleniej Górze?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Jak ocenia Pan/i poziom świadczenia usług elektronicznych w Starostwie Powiatowym w Jeleniej Górze?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Czy korzystał/a Pan/i z informacji zawartych na stronach Biuletynu Informacji Publicznej Powiatu Karkonoskiego?

tak	nie
-----	-----

9. Jakie rozwiązania Pan/i zdaniem mogłyby przyczynić się do usprawnienia pracy Starostwa Powiatowego w Jeleniej Górze?

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

METRYCZKA

1. Płeć: kobieta mężczyzna
2. Wiek: do 20 lat 21-39 40-59 60 i więcej
3. Wykształcenie: podstawowe zawodowe średnie wyższe
4. Gmina, w której Pani/Pan mieszka:

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Wypełnioną ankietę można wrzucić do specjalnie oznaczonych skrzynek w punktach Kancelaryjnych Starostwa Powiatowego w Jeleniej Górze przy ul. Kochanowskiego 10 i ul. Podchorążych 15.