



ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ INTERESANTÓW URZĘDU
Starostwa Powiatu Warszawskiego Zachodniego

1. W jakiej komórce załatwił/a Pan/Pani sprawę?	
2. Czego dotyczyła Pana/Pani sprawa?	
3. Jest Pan/Pani:	klientem indywidualnym
	przedsiębiorcą

4. Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/a z następujących aspektów pracy Starostwa Powiatowego:	Bardzo niezadowolony	Niezadowolony	Trudno powiedzieć	Zadowolony	Bardzo zadowolony
	1	2	3	4	5
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					
9) Jak ocenia Pan/Pani ogólnie funkcjonowanie urzędu?					

5. Proszę zaznaczyć, na ile ważne są dla Pan/Pani następujące aspekty podczas załatwiania spraw w Starostwie Powiatowym:	Nieważne	Raczej nieważne	Trudno powiedzieć	Ważne	Bardzo ważne
	1	2	3	4	5
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					

6. Czy Pana/Pani sprawa została załatwiona pozytywnie negatywnie

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

.....

.....

.....