**ANKIETA   
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA**

*Szanowni Państwo!*

*Zapraszam do* ***anonimowego*** *udzielenia informacji na temat stopnia zadowolenia ze sposobu obsługi klienta w Starostwie Powiatowym w Poznaniu. Proszę o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania. Pomogą one podnieść jakość świadczonych usług. Zapewnienie sprawnej i profesjonalnej obsługi naszych klientów jest dla mnie sprawą priorytetową.* *Starosta Poznański - Jan Grabkowski*

Zastosowana skala ocen posiada wartości **od 1 do 5**

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

**1. Która komórka organizacyjna Starostwa Powiatowego w Poznaniu była celem Pani/ Pana wizyty?**

……………........……………………………………………………………….…………………………………………………………………………………...

**2. Jak ocenia Pani/ Pan łatwość dotarcia do odpowiedniej komórki organizacyjnej?**

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

**3. Jak ocenia Pani/ Pan terminowość załatwienia sprawy?**

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

**4. Jak ocenia Pani/ Pan kompetencje pracowników Starostwa Powiatowego w Poznaniu?**

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

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

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

**6. Jak ocenia Pani/ Pan uprzejmość pracowników Starostwa Powiatowego w Poznaniu?**

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

**7. Jak ocenia Pani/ Pan poziom świadczenia usług elektronicznych w Starostwie Powiatowym w Poznaniu?**

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

**8.** **Czy korzystał/a Pani/ Pan z informacji zawartych na stronach Biuletynu Informacji Publicznej Powiatu Poznańskiego?**

|  |  |
| --- | --- |
| tak | nie |

**9. Jakie rozwiązania Pani/Pana zdaniem mogłyby przyczynić się do usprawnienia pracy Starostwa Powiatowego w Poznaniu?**  
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

***METRYCZKA***

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

***BARDZO DZIĘKUJĘ ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY  
Starosta Poznański - Jan Grabkowski***

Wypełnioną ankietę należy wrzucić do specjalnie oznaczonej skrzynki, oddać pracownikowi informacji, bądź przesłać do Starostwa Powiatowego w Poznaniu pocztą.