

**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 przesać do Starostwa Powiatowego w Poznaniu pocztą.