

# STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA - ANKIETA



### Jak często odwiedza Pani/Pan Starostwo

- rzadziej niż 1 raz w roku
- zazwyczaj 1 raz w roku
- kilka razy w ciągu roku

### Wiek

- do 30 l.
- między 30 a 45 l.
- powyżej 45 l.

### Wykształcenie

- podstawowe
- zawodowe
- średnie
- wyższe

Gmina, w której Pani/Pan mieszka: .....

Prosimy o wskazanie komórki organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Legionowie, w której była załatwiana Pani/Pana sprawa:

#### BIURO OBSŁUGI MIESZKAŃCA - parter

- punkt informacyjny
- biuro podawcze
- E – wypisy i wyrys z ewidencji gruntów
- M – udostępnianie materiałów PZGiK
- K - wydawanie kart wędkarskich
- Z – zaświadczenia o lasach
- G – obsługa wykonawców prac geodezyjnych
- R – rejestracja sprzętu pływającego
- L – zakres prac leśnych

#### INNE

- Wydział Komunikacji
- Wydział Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami
- Wydział Architektury
- Wydział Inwestycji i Drogownictwa
- Wydział Kultury i Promocji
- Wydział Spraw Społecznych
- Referat Zarządzania Środowiskiem
- Referat Edukacji
- Sekretariat Starostów
- Biuro Paszportowe (Urząd Miejski)
- inne .....

Prosimy o zaznaczenie, w jakim stopniu zgadza się Pani/Pan z poniższymi twierdzeniami (zaznaczając "X" we właściwej rubryce)	Zgadzam się	Raczej się zgadzam	Nie mam zdania	Raczej się nie zgadzam	Nie zgadzam się
1. Z łatwością odnajduję istotne informacje na stronie internetowej Starostwa.					
2. Nie miałem problemu z dodzwonieniem się do Starostwa i uzyskaniem rzetelnej informacji w mojej sprawie.					

## STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA - ANKIETA

3. Tablice informacyjne, ogłoszenia, broszury i ulotki są prawidłowo rozmieszczone i aktualne.					
4. Miejsca, w których oczekuję na załatwienie sprawy i mogę wypełnić dokumenty, są dobrze zorganizowane i wystarczające.					
5. Pracownicy Starostwa o godz. 8.00 są gotowi do obsługi Klienta (włączone komputery, przygotowane pieczątki i inne materiały).					
6. Pracownicy Starostwa ubrani są odpowiednio do miejsca pracy i noszą identyfikatory.					
7. Pracownik, który mnie obsługiwał, wykazał się pełnym zaangażowaniem w procesie realizacji mojej sprawy m.in. pomógł mi w wypełnieniu dokumentów, poinformował o terminie załatwienia mojej sprawy.					
8. Pracownicy Starostwa, aby przyspieszyć załatwienie mojej sprawy kontaktują się ze mną telefonicznie i poprzez pocztę elektroniczną.					
9. Pracownik Starostwa, który mnie obsługiwał, posiadał niezbędną wiedzę i umiejętności (znał przepisy i potrafił się nimi posługiwać).					
10. Pracownicy właściwie reagują na przekazywane przeze mnie uwagi, skargi i wnioski, a w przypadku pomyłki przyznają się do błędu i przepraszają.					
11. Pracownicy Starostwa odnoszą się do mnie z szacunkiem, są życzliwi i pomocni.					

Dodatkowe uwagi:

.....

.....

.....

***Dziękujemy za czas poświęcony na wypełnienie ankiety!***