Załącznik Nr 2

Ankieta– badanie satysfakcji Klientów

Szanowni Państwo!

Starostwo Powiatowe w Prudniku zwraca się z uprzejmą prośbą o wypełnienie tej ***anonimowej*** *ankiety, która ma na celu zabranie Państwa opinii dotyczących procesu realizowania usług przez nasz Urząd. Państwa doświadczenie i opinie, zawarte w ocenach i sugestiach, posłużą doskonaleniu jakości naszych usług.*

1. *Uprzejmie prosimy o zaznaczenie:*
   a) *w jakim stopniu jest ważne dla Pani/Pana każde z poniżej wymienionych zagadnień (skala 1 do 7 po lewej stronie), a następnie:*
   b) *jak postrzega Pani/Pan w tym zakresie nasz Urząd (skala 1 do 7 po prawej stronie).*

A. Jak ważne jest zagadnienie? Oczekiwany przez Ciebie poziom.							Zagadnienie	**B. Jak postrzegasz nasz Urząd w tym zakresie ?**						
Zdecydowanie NIEWAŻNE				Zdecydowanie WAŻNE				Zdecydowanie ŹLE				Zdecydowanie DOBRZE		
1	2	3	4	5	6	7	Kompletność i aktualność dostępnych informacji	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Łatwość dotarcia do informacji	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Dostępność miejsc załatwiania sprawy	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Możliwość załatwienia sprawy w jednym terminie	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Atrakcyjność wyglądu pomieszczeń	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Oznakowanie wewnętrzne	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Dostęp do wzorów wymaganych dokumentów	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Czytelność instrukcji wypełniania dokumentów	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Kompletność informacji o wymaganych w danej sprawie załącznikach	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Dokładne informowanie o terminie rozpatrzenia	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Dotrzymywanie terminów	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Możliwość otrzymania informacji o stanie sprawy	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Schludny wygląd pracowników	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Atrakcyjny wygląd materiałów informacyjnych	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Kompetencje pracowników	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Staranność rozpatrywania spraw	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Niepopełnianie błędów (skuteczne załatwienie sprawy za pierwszym razem)	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Szybkość rozpatrywania spraw	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Sprawna organizacja pracy w Urzędzie	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Życzliwość, chęć udzielenia pomocy	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Szczere zainteresowanie rozwiązaniem sprawy	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Równe traktowanie w relacjach Urząd - Klient	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Uprzejmość pracowników	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Sposób obsługi klientów	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Udzielanie wyczerpującej odpowiedzi na pytania	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Udzielania kompletnej informacji o koniecznych uzupełnieniach dokumentów	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Reagowanie na prośby Klientów	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Zaangażowanie pracowników	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Okazywanie zrozumienia dla potrzeb Klienta	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Możliwość kontaktu telefonicznego	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Dogodność godzin otwarcia	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	Inne (jakie?)	1	2	3	4	5	6	7

c) *Poniżej wymieniono pięć cech, którymi charakteryzować powinien się Urząd świadczący wysokiej jakości usługi.*

Prosimy o określenie, jak ważna jest dla Pani/Pana każda z poniższych cech w odniesieniu do naszego Urzędu. Prosimy każdej z cech przyznać procent ważności w taki sposób, by procentów przyznanych wszystkim cechom byłą równa 100%. Oczywiście im cecha jest ważniejsza, tym wyższym procent znaczenia powinien jest zostać przyznany.

Czynnik	***Punkty***
Dostępność i wygląd obiektów oraz materiałów informacyjnych (wzorów, instrukcji), dostępność i kompletność informacji, pełna informacja	
Rzetelność – rzetelne i właściwe wykonanie usługi, dotrzymywanie poczynionych obietnic (np. terminów), faktyczne rozwiązanie problemu klienta.	
Fachowość – przekonanie o odpowiedniej wiedzy (kompetencjach) pracowników, stwarzające poczucie pewności, iż Klient „jest w dobrych rękach", uprzejmość.	
Współdziałanie – gotowość do reagowania na potrzeby i prośby Klientów, do udzielenie pomocy, zapewnienia usługi na czas.	
Empatia – poświęcenie Klientowi należnej uwagi, zindywidualizowane podejście, dostosowanie się do terminów dogodnych dla Klienta.	
SUMA (maks.100 %)	

d) *Co należałoby zmienić w Starostwie Powiatowym w Prudniku, by Pani/Pana zdaniem podnieść jakość świadczonych przez nas usług?*

e) *Pani/Pana uwagi.*

Serdecznie dziękujemy za wypełnienie ankiety i za poświęcony nam czas. Pani/Pana opinie są dla nas niezwykle ważne.
Prosimy o pozostawienie wypełnionej ankiety w specjalnie oznakowanej skrzynce, znajdujących się w Punkcie obsługi Klienta lub o jej przekazanie pracownikowi naszego Urzędu.
Wyniki badania zostaną opublikowane na stronie internetowej naszego Urzędu.