



**STAROSTWO POWIATOWE
W TARNOWSKICH GÓRACH**
42-600 Tarnowskie Góry ul. Karłuszowiec 5
tel. (32) 381-37-11



**ANKIETA BADANIA ZADOWOLENIA KLIENTÓW
Z USŁUG ŚWIADCZONYCH
PRZEZ STAROSTWO POWIATOWE W TARNOWSKICH GÓRACH**

Szanowni Państwo,
proszę o wypełnienie niniejszej ankiety mającej na celu troskę o podnoszenie jakości pracy Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach oraz zapewnienie jak najlepszego zaspokajania Państwa potrzeb i oczekiwań.
Państwa opinie, uwagi i wnioski zostaną wnikliwie przeanalizowane i będą pomocne w usprawnianiu usług świadczonych przez tutejszy Urząd.

1. Czy załatwiana przez Pana/Panią sprawa jest/była związana z:

- | | |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> wydaniem decyzji administracyjnej | <input type="checkbox"/> uzyskaniem informacji |
| <input type="checkbox"/> złożeniem skargi/wniosku | <input type="checkbox"/> inna (proszę podać jaka?) |

2. Czy pracownik udzielający informacji lub załatwiający Pana/Pani sprawę wykazał się:

- ☐ znajomością przepisów prawa ☐ uprzejmością ☐ pomocą i rzetelnością w wykonywaniu swoich obowiązków

inne (proszę wskazać)

3. Czy spotkał/a się Pan/Pani z przypadkiem korupcji w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach?

- ☐ NIE
- ☐ TAK (proszę wskazać czas wystąpienia takiego przypadku oraz nazwę wydziału, krótko opisać zdarzenie)

4. Jaka jest Pana/Pani ocena pracy pracowników tutejszego Urzędu?

- a) poziom kompetencji
- | | | | |
|----------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> bardzo dobrze | <input type="checkbox"/> dobrze | <input type="checkbox"/> dostatecznie | <input type="checkbox"/> niedostatecznie |
|----------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
- b) kultura osobista
- | | | | |
|----------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> bardzo dobrze | <input type="checkbox"/> dobrze | <input type="checkbox"/> dostatecznie | <input type="checkbox"/> niedostatecznie |
|----------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
- c) terminowość załatwienia sprawy
- | | | | |
|----------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> bardzo dobrze | <input type="checkbox"/> dobrze | <input type="checkbox"/> dostatecznie | <input type="checkbox"/> niedostatecznie |
|----------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|

5. Proszę o ocenę Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach na tle innych urzędów, w których załatwiał/a Pan/Pani sprawy.

- | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> bardzo dobra | <input type="checkbox"/> dobra | <input type="checkbox"/> przeciętna | <input type="checkbox"/> zła |
|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|

6. Czy Pana/Pani zdaniem istnieje rozwiązanie organizacyjne, które ułatwiłoby załatwienie sprawy, jeśli tak proszę wskazać jego propozycję oraz ewentualnie wydział, którego miałyby dotyczyć.

UWAGA !

Wypełnioną ankietę proszę wrzucić do skrzynki, znajdującej się w holu tutejszego Urzędu.

STAROSTA

Domala