



**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:

- ☐ wydaniem decyzji administracyjnej ☐ uzyskaniem informacji
☐ złożeniem skargi/wniosku ☐ 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 Pana/Pani zdaniem, załatwiając sprawy w Urzędzie, pracownicy Urzędu przestrzegają i kierują się w swojej pracy zasadami zawartymi w Kodeksie Etyki?

- ☐ TAK ☐ NIE ☐ NIE WIEM

4. 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)

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

- a) poziom kompetencji
☐ bardzo dobrze ☐ dobrze ☐ dostatecznie ☐ niedostatecznie
- b) kultura osobista
☐ bardzo dobrze ☐ dobrze ☐ dostatecznie ☐ niedostatecznie
- c) terminowość załatwienia sprawy
☐ bardzo dobrze ☐ dobrze ☐ dostatecznie ☐ niedostatecznie

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

- ☐ bardzo dobra ☐ dobra ☐ przeciętna ☐ zła

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

UWAGA !

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

STAROSTA

Krystyna Kosmała