

Podziel się uwagami na temat pracy starostwa

W trosce o jak najwyższą jakość usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Olsztynie, w maju zostaną przeprowadzone badania poziomu satysfakcji klienta odwiedzającego urząd. Zachęcamy wszystkich do podzielenia się swoimi uwagami.

25 kwietnia starosta olsztyński Małgorzata Chyziak wydała zarządzenie dotyczące „Procedury badania poziomu satysfakcji klienta z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Olsztynie”. Specjalnie przygotowana ankieta ma pomóc ustalić poziom zadowolenia klientów, ich oczekiwań i oceny jakości świadczonych usług. Pytania dotyczą terminowości i rzetelności załatwienia spraw oraz uprzejmości pracowników. Badania są anonimowe, a uczestnictwo w nich ma charakter dowolny. Procedura ma być powtarzana co roku w maju.

Ankieta udostępniona jest wszystkim zainteresowanym klientom w formie:

- papierowej – na Stanowisku Pracy do Spraw Obsługi Interesantów (pokój nr 2), w Wydziale Komunikacji i Transportu (p. 12), w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami (p. 108), w Wydziale Geodezji (p. 224), w Wydziale Gospodarowania Środowiskiem (p. 232) oraz bezpośrednio przez wszystkich urzędników załatwiających sprawy
- elektronicznej na stronie internetowej Powiatu Olsztyńskiego – [link](#) – zakładka „STREFA INTERESANTA”.

Zachęcamy do uczestnictwa w badaniu, które pozwoli nam świadczyć usługi na coraz wyższym poziomie. Wzór ankiety:

ANKETA
Badanie satysfakcji klienta
w Starostwie Powiatowym w Olsztynie

Skarżący/Pacjent: _____
Data wypełnienia ankiety: _____

Opis sprawy: _____

Ocena jakości usług

Lp.	Ocena				
	1	2	3	4	5
1. Terminowość załatwienia sprawy					
2. Uprzejmość pracowników					
3. Rzeczność wyłożenia usług przez pracowników					
4. Dostępność usług i informacji o nich					

Inne uwagi: _____

Drukuj