



**ANKIETA ANONIMOWA**  
badania satysfakcji klienta

Zwracam się do Pani/Pana z prośbą o wypełnienie poniższej anonimowej ankiety pod kątem spełniania Pani/Pana oczekiwań w stosunku do pracy Starostwa Powiatowego w Ełku. Pani/Pana opinia będzie służyć podniesieniu jakości świadczonych usług i pozwoli doskonalić jakość pracy naszego Urzędu.

Starosta Ełcki  
Marek Chojnowski

1. Jaka sprawa była załatwiana przez Panią/Pana w Starostwie Powiatowym w Ełku?

.....

2. Czy pracownik obsługujący Panią/Pana był życzliwy i uprzejmy?

tak  nie – dlaczego? .....

3. Czy pracownik poinformował Panią/Pana o obowiązujących przepisach prawa w zakresie załatwianej sprawy?

tak  nie

4. Czy pracownik udzielił Pani/Panu pomocy w wypełnianiu dokumentów?

tak  nie  nie zwracałam się/-em się o pomoc

5. Czy Pani/Pana sprawa została załatwiona w terminie zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa?

tak  nie  nie wiem  sprawa w toku

6. Jak ocenia Pani/Pan fachowość pracownika?

wysoka  zadowalająca  niska

7. Co jest dla Pani/Pana najważniejsze podczas załatwiania sprawy w Urzędzie?  
(proszę zaznaczyć 2 odpowiedzi)

- uprzejmość i życzliwość  
 troska o klienta  
 termin załatwiania sprawy  
 rzetelna informacja  
 warunki lokalowe

8. Czy strona internetowa Urzędu jest przejrzysta i czytelna?

tak  nie

9. Jakie rozwiązania Pani/Pana zdaniem mogłyby przyczynić się do usprawnienia pracy Starostwa Powiatowego w Ełku?

.....  
.....  
.....

Wypełnioną ankietę proszę wrzucić do skrzynki. Formularz można również pobrać ze strony internetowej Starostwa Powiatowego w Ełku <https://powiat.elk.pl/> - wypełnić i odesłać pocztą tradycyjną lub elektroniczną na adres [sekretariat@powiat.elk.pl](mailto:sekretariat@powiat.elk.pl) Ankieta dostępna jest również w wersji elektronicznej <https://forms.gle/P6PSAZyrJ6Px1Aji8>.