

Szanowni Państwo

Zwracam się do Państwa z prośbą o ocenę swojego zadowolenia z korzystania z usług Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Krakowie. Bardzo zależy mi na poznaniu Państwa opinii, a wnioski wyciągnięte z badania pozwolą na podwyższenie standardu usług świadczonych przez Stację.

Ankieta jest anonimowa.

Adam Jędrzejczyk
Dyrektor
Powiatowej Stacji
Sanitarno-Epidemiologicznej
w Krakowie

1. Jaki Pan/i ocenia swój stopień zadowolenia z usług świadczonych przez Stację?

Proszę odpowiedź zaznaczyć na skali od 1 do 6. Przy czym 1 to najmniejszy stopień zadowolenia a 6 największy.

| | | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Terminowość: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Kompetencje pracowników: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Uprzejmość pracowników: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Umiejętność przekazywania informacji: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Szybkość obsługi: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

2. Które z poniższych elementów mają dla Pana/i najważniejsze znaczenie przy korzystaniu z usług Stacji?

Proszę z poniższych elementów wybrać 3 najważniejsze, dodając cyfrę obok odpowiedzi (przy czym 1 to czynnik najmniej ważny, a 3 najważniejszy. Każdą cyfrę można użyć tylko raz)

- Wygląd budynku
- Dostosowanie budynku do potrzeb klientów (np. do osób niepełnosprawnych)
- Dojazd do Stacji (np. możliwość dojazdu autobusem)
- Godziny otwarcia Stacji
- Wiedza pracowników
- Zachowanie pracowników (np. uprzejmość, cierpliwość)
- Szybkość rozpatrywania spraw
- Zrozumiałość druków i informacji urzędowych

3. Jaki rodzaj sprawy Pan/i załatwiał?

.....

.....

.....

.....

Warunki świadczenia usług. Proszę zaznaczyć w każdym pytaniu, krzyżykiem jedną odpowiedź.

| Pytania: | skala odpowiedzi: | | | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| | zupełnie niesatysfakcjonujący | raczej niesatysfakcjonujący | trudno powiedzieć | raczej satysfakcjonujący | zdecydowanie satysfakcjonujący |
| 1. Jak ocenia Pan/i miejsca, w których załatwia się sprawy w Stacji (stoliki, miejsca siedzące, ksero itp.)? | | | | | |
| 2. Jak ocenia Pan/i oznakowanie wewnątrz Stacji(np. tabliczki) wskazujące poszczególne miejsca załatwiania spraw? | | | | | |
| 3. Jak ocenia Pan/i godziny otwarcia Stacji? | | | | | |
| 4. Jak ocenia Pani/i łatwość dojazdu do Stacji(autobusem, samochodem itp.)? | | | | | |

Komunikacja. Proszę zaznaczyć w każdym pytaniu, krzyżykiem jedną odpowiedź.

| Pytania: | skala odpowiedzi: | | | | |
|--|----------------------------------|--------------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| | zupełnie niesatysfakcjonujący | raczej niesatysfakcjonujący | trudno powiedzieć | raczej satysfakcjonujący | zdecydowanie satysfakcjonujący |
| 1. Jak ocenia Pan/i komunikację Stacji z klientami (kompletność informacji, dostęp do informacji)? | | | | | |
| 2. Jak ocenia Pan/i dostępność pracowników wyższego szczebla: kierowników itd.? | | | | | |
| 3. Jak ocenia Pan/i strony www Stacji (treść, wygląd, dostępność informacji) | | | | | |
| 4. Jak ocenia Pan/i strony BIP – Biuletynu Informacji publicznej (treść, wygląd, dostępność informacji)? | | | | | |

Co Pan/i zmieniliby/zmieniłaby w działaniu Stacji? Poniżej proszę wpisać propozycje.

.....

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety