



## ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA

Ankieta jest skierowana do klientów zewnętrznych Lubelskiego Urzędu Wojewódzkiego w Lublinie. W przypadku niekorzystania z usług Urzędu, prosimy nie wypełniać ankiety.

Udział w proponowanym badaniu jest całkowicie **anonimowy**. Prosimy o zaznaczenie odpowiedzi znakiem **X** w konkretnym polu. Uprzejmie dziękujemy za poświęcony czas.

### 1. Jak często korzysta Pan(i) z usług Lubelskiego Urzędu Wojewódzkiego w Lublinie?

Kilka razy w miesiącu	Raz na miesiąc	Kilka razy w roku	Raz w roku lub rzadziej	Pierwsza sprawa załatwiana przeze mnie w urzędzie jest w toku	Nie korzystałem(am) *

\* W przypadku niekorzystania z usług LUW w Lublinie prosimy nie wypełniać ankiety. Dziękujemy za zainteresowanie badaniem.

### 2. Proszę wskazać z którą placówką Lubelskiego Urzędu Wojewódzkiego w Lublinie (w skrócie LUW w Lublinie) kontaktuje się Pan/Pani najczęściej w celu załatwienia spraw urzędowych?

LUW w Lublinie przy ul. Spokojnej 4	
LUW w Lublinie przy ul. Lubomelskiej 1-3	
LUW w Lublinie przy ul. Bazylianówka 46	
Delegatura Urzędu w Białej Podlaskiej	
Delegatura Urzędu w Chełmie	
Delegatura Urzędu w Zamościu	
Punkt Paszportowy w .....	

### 3. W którym wydziale załatwiał(a) Pan(i) ostatnią sprawę? (proszę wybrać jedną odpowiedź)

Wydział Prawny, Nadzoru i Kontroli	
Wydział Finansów i Certyfikacji	
Wydział Infrastruktury	
Wydział Gospodarki Nieruchomościami i Skarbu Państwa	
Wydział Środowiska i Rolnictwa	
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	
Wydział Polityki Społecznej	
Wydział Zdrowia	
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	
Biuro Wojewody	
Biuro Organizacji, Kadr i Budżetu Urzędu	
Biuro Informatyki i Obsługi Urzędu	
Wojewódzka Inspekcja Geodezyjna i Kartograficzna	
Nie pamiętam nazwy wydziału.	

4. Z jakich form kontaktu z Urzędem dotychczas Pan/Pani korzystał(a)? Proszę zaznaczyć w rubryce ocenę odpowiadającą poziomowi satysfakcji z danej formy kontaktu.

Wizyta osobista	Poczta elektroniczna	Strona internetowa Urzędu, w tym BIP	Rozmowa telefoniczna	ePUAP
.....**	.....**	.....**	.....**	.....**

\*\*

- 1 – Zdecydowanie źle
- 2 – Źle
- 3 – Trudno powiedzieć
- 4 – Dobrze
- 5 – Zdecydowanie dobrze
- 6 – Nie korzystałem(am)

5. Jak ocenia Pan(i) sposób kontaktu z Lubelskim Urzędem Wojewódzkim w Lublinie, w tym dostęp do informacji związanych z prowadzonymi postępowaniami?

Zdecydowanie źle	Źle	Trudno powiedzieć	Dobrze	Zdecydowanie dobrze

6. Proszę wyrazić swoje opinie na temat pracowników Urzędu, z którymi miał(a) Pan(i) kontakt, za pomocą podanych przykładów:

Lp.	Prosimy o zaznaczenie <u>jednej</u> odpowiedzi w <u>każdym</u> wierszu	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Trudno powiedzieć	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam
6. a)	Posiadali kompetencje i niezbędną wiedzę					
6. b)	Byli uprzejmi i kulturalni					
6. c)	Potrafiли przekazać mi informacje na temat mojej sprawy w sposób zrozumiały					

7. Jak ocenia Pan(i) informacje dotyczące sposobu załatwiania spraw w Urzędzie, udostępnione na stronach internetowych Lubelskiego Urzędu Wojewódzkiego w Lublinie?

Zdecydowanie źle	Źle	Trudno powiedzieć	Dobrze	Zdecydowanie dobrze	Nie korzystałem(am)

8. Jak ocenia Pan/Pani funkcjonowanie Punktu Obsługi Klienta w głównej siedzibie Urzędu przy ul. Spokojnej 4?

Zdecydowanie źle	Źle	Trudno powiedzieć	Dobrze	Zdecydowanie dobrze	Nie korzystałem(am)

9. Jaka jest Pani/Pana ocena w odniesieniu do czasu załatwienia Pani/Pana sprawy?

Zdecydowanie źle	Źle	Trudno powiedzieć	Dobrze	Zdecydowanie dobrze

**10. Jak ocenia Pan(i) terminowość postępowania(-ań) prowadzonego(-ych) w Pani/Pana sprawie (terminowość oznacza przestrzeganie terminów określonych w przepisach)?**

Zdecydowanie źle	Źle	Trudno powiedzieć	Dobrze	Zdecydowanie dobrze

**11. Jak ocenia Pan(i) dostęp do informacji przydatnych w trakcie załatwiania sprawy w Lubelskim Urzędzie Wojewódzkim w Lublinie?**

Zdecydowanie źle	Źle	Trudno powiedzieć	Dobrze	Zdecydowanie dobrze

**12. Czy zauważył(a) Pan(i) zmiany w zakresie obsługi klienta w Lubelskim Urzędzie Wojewódzkim w Lublinie? Jeśli tak, to proszę wskazać.**

.....

.....

.....

**13. Co Pana(Pani) zdaniem warto byłoby zmienić w zakresie obsługi klienta w Lubelskim Urzędzie Wojewódzkim w Lublinie?**

.....

.....

.....

**Informacje na temat respondenta:**

**14. Do jakiej grupy klientów Pan(i) należy?**

Klient indywidualny	Przedstawiciel jednostki samorządu terytorialnego	Przedstawiciel administracji zespolonej / niezespolonej	Przedstawiciel przedsiębiorstwa	Inne (jakie?)

**15. Wiek:**

Do 20 lat	21 - 30 lat	31 - 40 lat	41 - 50 lat	51 - 60 lat	Powyżej 60 lat

**16. Wykształcenie:**

Podstawowe	Zawodowe	Średnie	Wyższe

*Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety.*