



P1. Proszę zaznaczyć, na ile ważne są dla Pani / Pana wymienione poniżej zagadnienia podczas załatwiania sprawy w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego

A. uprzejmość, kultura obsługi Klienta

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

B. wiedza i kompetencja pracownika Urzędu

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

C. terminowość załatwiania sprawy

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

D. warunki lokalowe Urzędu

bardzo ważne ważne nieważne nie dotyczyły załatwianej sprawy

E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

bardzo ważne ważne nieważne nie dotyczyło załatwianej sprawy

F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

bardzo ważny ważny nieważny nie dotyczył załatwianej sprawy

G. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)

bardzo ważny ważny nieważny nie dotyczył załatwianej sprawy

H. pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo ważna ważna nieważna nie dotyczyła załatwianej sprawy

P2. Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu jest Pani / Pan zadowolona / zadowolony z realizacji przez Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego wymienionych poniżej zagadnień:

A. uprzejmość, kultura obsługi Klienta

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyła załatwianej sprawy

B. wiedza i kompetencja pracownika Urzędu

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyła załatwianej sprawy

C. terminowość załatwiania sprawy

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyła załatwianej sprawy

D. warunki lokalowe Urzędu

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyły załatwianej sprawy

E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyło załatwianej sprawy

F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczył załatwianej sprawy

G. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczył załatwianej sprawy

H. pomoc w wypełnianiu dokumentów

bardzo zadowolona/y zadowolona / y niezadowolona/y nie dotyczyła załatwianej sprawy



P3. Czego przede wszystkim **oczekuje** Pani / Pan od Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego

Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania:

1.
2.
3.

Dziękujemy Państwu za wypełnienie ankiety.