

**Ankieta badania poziomu zadowolenia klientów korzystających z usług
Powiatowego Urzędu Pracy w Tarnobrzegu**

Szanowni Państwo,

Powiatowy Urząd Pracy w Tarnobrzegu prosi o obiektywne wypełnienie anonimowej ankiety mającej na celu ocenę jakości naszych usług. Wszelkie Państwa uwagi i sugestie będą pomocne w planowaniu działań służących doskonaleniu naszej pracy, a tym samym prowadzących do dostosowywania usług do Państwa oczekiwań.

Jednocześnie prosimy o przekazywanie jedynie merytorycznych uwag dotyczących naszej pracy i powstrzymanie się od obraźliwych komentarzy.

Dziękujemy za współpracę.

1. Rodzaj sprawy załatwianej w Urzędzie:

.....
.....

2. Jak ocenia Pan(i) w/w aspekty obsługi w Powiatowym Urzędzie Pracy w Tarnobrzegu?

(proszę wstawić znak "X" w odpowiednich komórkach przy czym „1” oznacza ocenę najniższą, a „5” ocenę najwyższą)

Element obsługi	1	2	3	4	5
Kompetencje i fachowość urzędników					
Sprawność obsługi					
Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość, kultura osobista pracownika)					
Udzielanie wyczerpujących informacji					
Czytelność uzyskanych informacji, formularzy, druków					
Przystępność (zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej.					

3. Czy zauważył(a) Pan(i) zmiany w jakości pracy tutejszego Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami? (* we właściwej rubryce wstawić znak „X”)

Tak, zmieniło się na lepsze	
Tak, zmieniło się na gorsze	
Nie, nic się nie zmieniło	
Trudno powiedzieć	
Nie korzystałem(am) wcześniej z usług Urzędu	

4. Czy jakość usług świadczonych przez Urząd zaspokaja Pana(i) oczekiwania?

☐ Tak

☐ Nie

Jeśli nie, proszę uzasadnić dlaczego:

.....

.....

5. Co według Pana(i) można zmienić w sposobie załatwiania spraw w Urzędzie, aby zwiększyć zadowolenie Klienta?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Metryczka

Płeć:

- ☐ kobieta
- ☐ mężczyzna

Wiek:

- ☐ poniżej 20 lat
- ☐ 20 – 30 lat
- ☐ 31 – 40 lat
- ☐ 41 – 50 lat
- ☐ 51 – 60 lat
- ☐ powyżej 60 lat

Wykształcenie

- ☐ podstawowe
- ☐ zawodowe
- ☐ średnie
- ☐ wyższe

Status:

- ☐ osoba bezrobotna
- ☐ osoba poszukująca pracy
- ☐ pracodawca
- ☐ inny