

**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					

3. Jak ocenia Pan/i stronę internetową w skali od 1 do 5 (proszę wstawić znak „X” w odpowiednich komórkach przy czym „1” oznacza ocenę najniższą a „5” ocenę najwyższą).

Oceniane elementy strony internetowej	Skala punktowa				
	1	2	3	4	5
Przystępność (zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej					
Zakres informacji (czy informacje są wystarczające) na stronie internetowej					
Forma graficzna strony internetowej					
Inne					
.....					

4. Czy zauważyła Pani/Pan zmiany w jakości pracy tutejszego Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?

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

** we właściwej rubryce wstawić krzyżyk*

5. Czy jakość usług świadczonych przez Urząd zaspokaja Pani/Pana oczekiwania?

☐ Tak

☐ Nie

Jeśli nie, proszę uzasadnić dlaczego:

.....

.....

.....

.....

6. Co według Pana/i można zmienić w sposobie załatwiania spraw w Urzędzie, aby zwiększyć zadowolenie Klienta?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Metryczka

1. Płeć:

- ☐ kobieta
- ☐ mężczyzna

2. Wiek:

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

3. Wykształcenie:

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

4. Status:

- ☐ osoba bezrobotna
- ☐ osoba poszukująca pracy
- ☐ Pracodawca
- ☐ Inny