**ANKIETA BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTA POWIATOWEGO Urzędu Pracy w Zgorzelcu**

Wychodząc naprzeciw Państwa oczekiwaniom i mając na uwadze troskę o wysoką jakość świadczonych przez nasz urząd usług, zwracamy się z prośbą o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania. Wyniki ankiety umożliwią identyfikację obszarów gdzie może nastąpić poprawa jakości naszych usług.

|  |  |
| --- | --- |
| * Osoba zarejestrowana w Powiatowym Urzędzie Pracy   w Zgorzelcu | * Przedsiębiorca korzystający z usług Powiatowego Urzędu Pracy w Zgorzelcu |
| Płeć:   * Kobieta * Mężczyzna | **Wielkość przedsiębiorstwa:**   * Mikro (mniej niż 10 pracowników) * Małe (mniej niż 50 pracowników) * Średnie (mniej niż 250 pracowników) * Duże (pozostałe) |
| Wiek:   * 18 – 24 * 25 – 34 * 35 – 44 * 45 – 54 * 55 – 59 * 60 i więcej |  |
| Wykształcenie:   * wyższe * policealne i średnie zawodowe * średnie ogólnokształcące * zasadnicze zawodowe * gimnazjalne, podstawowe i poniżej |  |

1. **W jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolona ze współpracy z Powiatowym Urzędzie Pracy w Zgorzelcu?**

* Bardzo wysoko
* Wysoko
* Przeciętnie
* Nisko
* Bardzo nisko

1. **Czy obsługa klienta w Powiatowym Urzędzie Pracy w Zgorzelcu spełnia Pana/Pani oczekiwania? (Można udzielić jednej odpowiedzi)**

* Zdecydowanie tak
* Raczej tak
* Trudno powiedzieć
* Raczej nie
* Zdecydowanie nie
* Jak Pana/Pani zdaniem moglibyśmy podnieść jakość naszych usług?..........................

…………………………………………………………………………………………………...

…………………………………………………………………………………………………...

1. **Jak Pan/Pani ocenia poszczególne elementy obsługi pracowników tut. Urzędu?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Bardzo dobrze | Raczej dobrze | Średnio | Raczej słabo | Bardzo słabo |
| Uprzejmość |  |  |  |  |  |
| Dostępność |  |  |  |  |  |
| Chęć udzielenia pomocy |  |  |  |  |  |
| Sprawność załatwienia sprawy |  |  |  |  |  |
| Zaangażowanie |  |  |  |  |  |
| Zrozumienie |  |  |  |  |  |
| Znajomość zagadnienia |  |  |  |  |  |

1. **Co jest Pana/Pani głównym źródłem informacji o naszych usługach?**

* strona www
* Facebook
* materiały pisemne (tablice ogłoszeń, plakaty, ulotki)
* kontakt bezpośredni
* inne……………………………………………………………………………………

1. **Z jakich usług Urzędu Pracy ostatnio Pan/Pani korzystała?**

* Rejestracja w urzędzie
* Pośrednictwo pracy
* Doradztwo zawodowe
* Prace interwencyjne
* Prace społecznie użyteczne
* Refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy
* Refundacja kosztów przejazdu lub zakwaterowania
* Jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej
* Staże
* Szkolenia
* Bon szkoleniowy
* Finansowanie kosztów egzaminów i licencji
* Krajowy Fundusz Szkoleniowy
* Dofinansowanie studiów podyplomowych
* Stypendium z tytułu podjęcia dalszej nauki
* Bon za zasiedlenie
* Inne……………………………………………………………………………………….

**Serdecznie dziękujemy za poświęcony czas i udział w badaniu ankietowym.**