**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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **METRYCZKA** | | | | | | | | |
| **Płeć** | | |  | | | **Status** | | |
|  | Kobieta |  | | Mężczyzna |  | Osoba bezrobotna |  | Osoba poszukująca pracy |
| **Wiek** | | | | | | **Wykształcenie** | | |
|  | 18-24 |  | | 45-54 |  | wyższe |  | zasadnicze zawodowe |
|  | 25-34 |  | | 55-59 |  | policealne i śr. zawodowe |  | gimnazjalne, podstawowe |
|  | 35-44 |  | | 60 i więcej |  | średnie ogólnokształcące |  | i poniżej |

1. **Jak ocenia Pan/Pani współpracę 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?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 przez 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 z pracownikiem urzędu pracy
* inne……………………………………………………………………………………

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

* Rejestracja w urzędzie
* Pośrednictwo pracy
* Doradztwo zawodowe
* Prace społecznie użyteczne
* Refundacja kosztów przejazdu lub zakwaterowania
* Jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej
* Staże
* Szkolenia
* Bon szkoleniowy
* Finansowanie kosztów egzaminów i licencji
* Dofinansowanie studiów podyplomowych
* Stypendium z tytułu podjęcia dalszej nauki
* Bon za zasiedlenie
* Usługi EURES **(w przypadku zaznaczenia przejdź do pkt. 6)**
* Inne……………………………………………………………………………………….

1. **Ocena usług międzynarodowego pośrednictwa pracy EURES w zakresie:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Bardzo dobrze | Raczej dobrze | Średnio | Raczej słabo | Bardzo słabo |
| InformacjI ogólnYCH nt. sieCI EURES |  |  |  |  |  |
| pośrednictwA pracy w KRAJACH ue  I W pOLSCE |  |  |  |  |  |

**Dowiedziałem/am się o usługach EURES**

* z Internetu
* w urzędzie pracy
* z gazety/telewizji
* od rodziny/znajomych
* na targach pracy
* inne …………………………………………………………………………………………..

1. **Czy korzysta Pan/Pani z usług urzędu świadczonych drogą elektroniczną poprzez:**

**portal praca.gov.pl aplikację e-praca**

* TAK TAK
* NIE NIE

Jeśli NIE proszę o podanie przyczyny: …………………………………………………………………………………….

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

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

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

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