**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** | |
| **Wielkość podmiotu:** | |
|  | Mikro (mniej niż 10 pracowników) |
|  | Małe (mniej niż 50 pracowników) |
|  | Średnie (mniej niż 250 pracowników) |
|  | Duże (pozostałe) |

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

* Pośrednictwo pracy
* Doradztwo zawodowe
* Zatrudnianie cudzoziemców
* Prace interwencyjne
* Prace społecznie użyteczne
* Refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy
* Staże
* Szkolenia
* Krajowy Fundusz Szkoleniowy
* 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 na portalu praca.gov.pl ?**

* TAK
* NIE

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

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

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

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

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