

**BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH
PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W MIELCU**

Szanowna Pani, Szanowny Panie

Powiatowy Urząd Pracy w Mielcu chce coraz lepiej spełniać oczekiwania swoich klientów oraz być bardziej pomocnym w załatwianiu spraw dotyczących pracy i zatrudnienia. Chcąc poznać Państwa potrzeby i jednocześnie być bardziej użytecznym zwracamy się z prośbą o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania. Wyniki ankiety umożliwią nam poznanie Państwa opinii o naszej pracy oraz pozwolą poprawić te obszary działalności, z których nie są Państwo jeszcze w pełni zadowoleni.

Ankieta jest anonimowa.

Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Mielcu

1. Czy uzyskał/a Pan/Pani w Powiatowym Urzędzie Pracy w Mielcu oczekiwaną pomoc?

Proszę wstawić znak X przy wybranej odpowiedzi.

Tak

Nie

Częściowo

2. Jak Pan/Pani ocenia umiejętności zawodowe pracowników urzędu pracy?

Proszę wstawić znak X przy wybranej odpowiedzi.

Wysoko

Przeciętnie

Nisko

3. Jak Pan/Pani ocenia zaangażowanie pracowników urzędu pracy w niesienie pomocy osobom bezrobotnym, takim jak Pan/Pani?

Proszę wstawić znak X przy wybranej odpowiedzi.

Pełne zaangażowanie

Przeciętnie

Małe zaangażowanie

4. Jak Pan/Pani ocenia skuteczność załatwienia swojej sprawy?

Proszę wstawić znak X przy wybranej odpowiedzi.

Bardzo dobrze

Dobrze

Przeciętnie

5. Czy pracownicy urzędu udzielili potrzebnych informacji w zrozumiały dla Pana/Pani sposób?

Proszę wstawić znak X przy wybranej odpowiedzi.

Tak

Nie

Częściowo

6. Czy miał Pan/Pani trudności w dotarciu do pracownika, który załatwiał Pana/Pani sprawę?

Proszę wstawić znak X przy wybranej odpowiedzi.

Tak

Nie

Trudno powiedzieć

Jeżeli Tak, proszę wskazać jakie trudności Pan/Pani napotkał/a.....
.....
.....
.....

7. Jaki jest Pana/Pani ogólny poziom zadowolenia z pracy Powiatowego Urzędu Pracy w Mielcu?

Proszę ocenić poziom satysfakcji na skali 0-10 (gdzie 0 – oznacza całkowicie negatywną ocenę 5 - ani dobrą ani złą, a 10- najwyższą ocenę pozytywną). Proszę zaznaczyć znakiem X wybraną ocenę.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. Od czerwca 2014r. nastąpiły zmiany w organizacji obsługi klientów w urzędzie pracy.

Czy zauważył/a Pan/Pani te zmiany? Proszę wstawić znak X przy wybranej odpowiedzi.

- Tak, zauważyłem/am zmieniło się na lepsze
 Tak, zauważyłem/am zmieniło się na gorsze
 Nie dostrzegłem/am zmian
 Trudno powiedzieć
 Nie korzystałem wcześniej z usług Urzędu Pracy

9. Czy Pana/Pani zdaniem należałoby coś zmienić, aby usprawnić pracę urzędu pracy?

Proszę wstawić znak X przy wybranej odpowiedzi.

- Tak Nie Trudno powiedzieć

Jeżeli Tak, proszę napisać, co należy zmienić

.....
.....
.....

10. Z jakiej możliwości pomocy chciałby Pan/Pani skorzystać, ale brakuje jej w ofercie urzędu?

.....
.....
.....

11. Jaka oferta/propozycja została Panu/Pani ostatnio przedstawiona przez urząd pracy?

.....
.....
.....

12. Czy korzystał/a Pan/Pani ze strony internetowej Powiatowego Urzędu Pracy w Mielcu?

Proszę wstawić znak X przy wybranej odpowiedzi.

- Tak Nie Trudno powiedzieć

Jeżeli tak, to jak ocenia Pan/Pani stronę internetową Powiatowego Urzędu Pracy w Mielcu?

Proszę wstawić znak X przy wybranej odpowiedzi.

- Przydatna Nie przydatna Trudno powiedzieć

Metryczka:

Płeć:

kobieta

mężczyzna

Wiek:

18-24 lata

25-34 lata

35-44 lata

45-54 lata

55-59 lat

60 lat i powyżej

Wykształcenie:

gimnazjalne i poniżej

zasadnicze zawodowe

średnie ogólnokształcące

średnie zawodowe

policealne

wyższe

Miejsce zamieszkania:

miasto

wieś

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!