**BADANIE POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W ŻNINIE**

**2020 ROK**

**Szanowni Państwo,**

Uprzejmie prosimy o wypełnienie niniejszej ankiety celem sprawdzenia zadowolenia z usług świadczonych przez PUP w Żninie. Wszelkie Państwa uwagi i sugestie będą pomocne w planowaniu działań służących doskonaleniu naszej pracy. Ankieta ma charakter anonimowy. Wypełnioną ankietę można złożyć u pracownika (w każdej komórce organizacyjnej PUP) lub wrzucić do urny znajdującej się w Informacji (przy wyjściu z urzędu). Właściwą odpowiedź prosimy zaznaczyć X.

**1. Jaki był powód Pana/i wizyty w urzędzie?**

a) rejestracja

b) zgłoszenie w wyznaczonym terminie

c) złożenie wniosku lub pisma

d) uzupełnienie dokumentacji

e) uzyskanie informacji

f) z własnej inicjatywy

g) inne: …………………………………………………………………………………………………..

**2. Na jakie trudności napotkał/a Pan/i podczas załatwiania spraw?**

a) nie spotkałem/am się z trudnościami

b) zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby

c) otrzymałem/alm błędne informacje

d) poproszono mnie o kontakt w innym terminie

e) inne trudności – proszę podać jakie……………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

**3. Czy bez problemu trafił/a Pan/i do odpowiedniego pracownika?**

1. tak b) nie

**4. Czy Pan/i uzyskał/a wyczerpujące informacje dotyczące Pana/i sprawy?**

1. tak b) nie

**5. Czy Pan/i jest zadowolony/a z kontaktu z pracownikami urzędu pracy?**

1. tak b) nie c) nie mam zdania

**6. Proszę o dokonanie oceny ze względu na poniższe kryteria:**

* **czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika/pracowników**

a) krótki b) optymalny c) długi d) zbyt długi

* **termin załatwienia sprawy**

a) krótki b) optymalny c) długi d) zbyt długi

* **kompetencje i fachowość pracownika/pracowników**

a) bardzo dobre b) dobre c) zadowalające d) złe

* **poziom obsługi Klienta (uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta)**

a) bardzo dobry b) dobry c) zadowalający d) zły

* **pomoc pracownika/pracowników w wypełnianiu dokumentów**

a) bardzo dobra b) dobra c) zadowalająca d) zła

**7. Czy materiały informacyjne udostępnianie w urzędzie oraz na stronie internetowej urzędu są czytelne i pomocne w załatwianiu spraw?**

a) tak b) nie c) nie mam zdania

**8. Jak ogólnie ocenia Pan/i jakość obsługi w urzędzie?**

1. wysoka
2. zadowalająca
3. niska

**9. Czy uważa Pan/i, że praca urzędu w ostatnim czasie uległa:**

1. polepszeniu
2. pogorszeniu
3. nie zmieniła się

**10. Co Pana/i zdaniem należałoby zmienić, a co działa właściwie?**

a) brak uwag

b) ……………………………………………………………………………………………………

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

**METRYCZKA**

**Płeć**

a) kobieta b) mężczyzna

**Wiek:**

a) do 24 lat b) 25 - 34 lata c) 35 – 49 lat c) powyżej 50 lat

**Wykształcenie**

a) gimnazjalne i poniżej b) zasadnicze zawodowe c) średnie ogólnokształcące

d) policealne i średnie zawodowe e) wyższe

**Okres pozostawiania w ewidencji Powiatowego Urzędu Pracy w Żninie, licząc od ostatniej**

**rejestracji:**

a) do 6 miesięcy b) od 7 do 12 miesięcy c) powyżej 12 miesięcy

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety**Początek formlarza