

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?

- a) tak
- b) nie

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

- a) tak
- b) nie

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

- a) 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) zadowolające d) złe
- poziom obsługi Klienta (uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta)
 - a) bardzo dobry b) dobry c) zadowolający d) zły
- pomoc pracownika/pracowników w wypełnianiu dokumentów
 - a) bardzo dobra b) dobra c) zadowolająca 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?

- a) wysoka
- b) zadowolająca
- c) niska

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

- a) polepszeniu
- b) pogorszeniu
- c) 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