**Ankieta dotycząca badania**

**poziomu zadowolenia Klientów z jakości obsługi   
w POWIATOWYM URZĘDZIE PRACY   
W MYSŁOWICACH**

**Proszę podać swój wiek – w latach:**

* 18-25
* 26-30
* 30-49
* 50 – i więcej

**Proszę podać swoją płeć:**

* Kobieta
* Mężczyzna
* Wolę nie podawać

**Proszę podać swoje wykształcenie:**

* Podstawowe / niepełne podstawowe
* Zawodowe
* Średnie
* Wyższe

***Część informacyjna***

1. **Jaki jest najczęstszy cel Pani/Pana wizyt w Powiatowym Urzędzie Pracy? Można zaznaczyć więcej niż jedno pole.**

* Uzyskanie informacji - dotyczące rejestracji, form pomocy, ofert pracy
* Złożenie pisma / wniosku
* Odbiór decyzji / skierowania / zaświadczenia / umowy
* Stawiennictwo na obowiązkowy termin
* W celu wzięcia udziału w zajęciach z doradcą zawodowym
* Inne…

1. **Jak oceniłaby/oceniłby Pani/Pan sposób obsługi klienta w Urzędzie?**

Gdzie: 1 oznacza ocenę bardzo niską, 2- niską, 3- średnią, 4 – wysoką,   
5- bardzo wysoką – proszę zaznaczyć właściwe pole.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ocena Punktowa** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **Jak oceniłaby/oceniłby Pani/ Pan poniższe czynniki związane z pracą Urzędu – proszę zaznaczyć właściwe pole.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Bardzo źle** | **Źle** | **Średnio** | **Dobrze** | **Bardzo dobrze** |
| **Uprzejmość, kultura obsługi klienta** |  |  |  |  |  |
| **Wiedza i kompetencja pracownika urzędu** |  |  |  |  |  |
| **Terminowość załatwienia sprawy** |  |  |  |  |  |
| **Warunki lokalowe urzędu/ komfort klienta** |  |  |  |  |  |
| **Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy** |  |  |  |  |  |
| **Krótki czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika** |  |  |  |  |  |
| **Dostęp do informacji  o sposobie załatwienia sprawy** |  |  |  |  |  |
| **Czytelność publikowanych dokumentów  i formularzy** |  |  |  |  |  |
| **Pomoc urzędnika  w wypełnianiu dokumentów** |  |  |  |  |  |
| **Przystosowanie urzędu do potrzeb osób  z niepełnosprawnością** |  |  |  |  |  |

**4. Co Pani/Pana zdaniem należałoby zrobić, aby poprawić jakość obsługi klientów   
w Powiatowym Urzędzie Pracy w Mysłowicach?**

……………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………….

**DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY!**