

Ankieta

dot. "BADANIA STOPNIA ZADOWOLENIA KLIENTA Z POZIOMU JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W RYKACH / FILIĘ W DĘBLINIE"

Szanowni Państwo!

W trosce o stałe podnoszenie jakości usług Powiatowego Urzędu Pracy w Rykach zapraszamy do anonimowego udzielenia informacji o sposobie obsługi przez pracowników urzędu.

Wyniki ankiety pomogą nam udoskonalić pracę urzędu i poznać Państwa oczekiwania odnośnie obsługi klienta.

1. W jakiej komórce organizacyjnej załatwiał/a Pan/i sprawę/sprawy?

- ☐ Rejestracja i Ewidencja ☐ CAZ ☐ Inne

2. Czy Pana/i sprawa została rozpatrzona pozytywnie?

- ☐ tak ☐ nie ☐ jest w toku

3. W poniższej tabeli (wstawiając znak x) proszę określić w skali od 1 do 5, jaka jest Państwa ocena (poziom zadowolenia) z poszczególnych elementów jakości obsługi w naszym urzędzie

Lp.	Stwierdzenia	Ocena				
		bardzo niska (1)	niska (2)	średnia (3)	wysoka (4)	bardzo wysoka (5)
1.	Sprawność i szybkość załatwiania sprawy przez pracowników (czas i warunki oczekiwania)					
2.	Uprzejmość i kultura osobista pracowników					
3.	Wiedza i kompetencje pracowników					
4.	Udzielanie przez pracowników zrozumiałych i wyczerpujących informacji o realizowanej sprawie					
5.	Zapewnienie właściwego dostępu do formularzy i druków oraz pomoc w ich wypełnianiu					
6.	Przejrzyste informowanie o zasadach załatwiania spraw w urzędzie					
7.	Ogólny stopień zadowolenia z jakości usług świadczonych przez PUP					

3. Jak często korzysta Pan/i z naszej strony internetowej?

- ☐ bardzo często ☐ często ☐ sporadycznie ☐ nie korzystam

4. Na jakie trudności napotkał/a Pan/i podczas załatwiania sprawy?

- ☐ nie spotkałem/łam się z trudnościami
☐ zostałem/łam skierowany/a do niewłaściwej osoby
☐ nie uzyskałem/łam żadnej informacji
☐ otrzymałem/łam błędne informacje
☐ inne trudności – proszę podać jakie

5. Jaki jest w Pana/i opinii wizerunek naszego urzędu?

- ☐ bardzo negatywny ☐ negatywny ☐ obojętny ☐ pozytywny ☐ bardzo pozytywny

6. Jakie zmiany Pana/Pani zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Rykach / Filię w Dęblinie ?

Metryczka:

1. Płeć ☐ kobieta ☐ mężczyzna
2. Wiek: ☐ 18-24 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45-54 ☐ 55-59 ☐ 60 i więcej
3. Wykształcenie: ☐ gimnazjalne i poniżej ☐ zawodowe ☐ średnie ☐ wyższe
4. Status w PUP: ☐ bezrobotny ☐ poszukujący pracy ☐ pracodawca ☐ inny

Dziękujemy za wypełnienie ankiety

Wypełnioną ankietę prosimy wrzucić do oznaczonej skrzynki lub pozostawić u pracownika urzędu. Kwestionariusz ankiety dostępny jest także na stronie internetowej urzędu www.ryki.praca.gov.pl