

Szanowni Państwo,

Uprzejmie prosimy o wypełnienie niniejszej ankiety celem sprawdzenia zadowolenia z usług świadczonych przez PUP w Złotowie. Wszelkie Państwa uwagi i sugestie będą pomocne w planowaniu działań służących doskonaleniu naszej pracy. Ankieta ma charakter anonimowy. Wypełnioną ankietę można złożyć u pracownika lub wrzucić do urny znajdującej się przy wejściu z urzędu.

Właściwą odpowiedź prosimy zaznaczyć X.

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

- ☐ rejestracja
- ☐ kontakt w celu uzyskania pomocy
- ☐ złożenie wniosku lub pisma
- ☐ po zaświadczenie
- ☐ uzyskanie informacji
- ☐ z własnej inicjatywy
- ☐ inne:

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

- ☐ nie spotkałem/am się z trudnościami
- ☐ zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby
- ☐ otrzymałem/alm błędne informacje
- ☐ poproszono mnie o kontakt w innym terminie
- ☐ inne trudności – proszę podać jakie.....

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

- ☐ tak ☐ nie

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

- ☐ tak ☐ nie

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

- ☐ tak ☐ nie ☐ nie mam zdania

**6. Proszę o dokonanie oceny ze względu na poniższe kryteria:
czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika/pracowników**

- ☐ krótki ☐ optymalny ☐ długi ☐ zbyt długi

termin załatwienia sprawy

- ☐ krótki ☐ optymalny ☐ długi ☐ zbyt długi

**BADANIE POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH
PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W ZŁOTOWIE
2025 ROK**

1. kompetencje i fachowość pracownika/pracowników

☐ bardzo dobre ☐ dobre ☐ zadowalające ☐ złe

2. poziom obsługi Klienta (uprzejmość, życzliwość i troska o Klienta)

☐ bardzo dobry ☐ dobry ☐ zadowalający ☐ zły

3. pomoc pracownika/pracowników w wypełnianiu dokumentów

☐ bardzo dobra ☐ dobra ☐ zadowalająca ☐ zła

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

☐ tak ☐ nie ☐ nie mam zdania

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

☐ wysoka ☐ zadowalająca ☐ niska

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

☐ polepszeniu ☐ pogorszeniu ☐ nie zmieniła się

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

☐ brak uwag

☐

METRYCZKA

Płeć: ☐ kobieta ☐ mężczyzna

Wiek: ☐ do 24 lat ☐ 25 - 34 lata ☐ 35 – 49 lat ☐ powyżej 50 lat

Wykształcenie:

☐ gimnazjalne i poniżej ☐ zasadnicze zawodowe ☐ średnie ogólnokształcące
☐ policealne i średnie zawodowe ☐ wyższe

Okres pozostawiania w ewidencji Powiatowego Urzędu Pracy w Złotowie, licząc od ostatniej rejestracji:

☐ do 6 miesięcy ☐ od 7 do 12 miesięcy ☐ powyżej 12 miesięcy

Dziękujemy za wypełnienie ankiety