****

**ANKIETA**

**badająca zadowolenie Klienta**

**osoba bezrobotna/poszukująca pracy**

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie ankiety oceniającej jakość usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Działdowie. Państwa opinie pozwolą nam udoskonalić standard obsługi klienta. Prosimy o zapoznanie się z pytaniami i udzielenie odpowiedzi.

1. **Płeć**:

kobieta

mężczyzna

1. **Wiek**:

18-25 lat

26-49 lat

50 lat i więcej

1. **Miejsce zamieszkania**:

miasto

wieś

1. **Wykształcenie**:

podstawowe/gimnazjalne

zasadnicze zawodowe

średnie zawodowe/branżowe/ogólnokształcące

policealne/pomaturalne

wyższe

1. **Czy korzystał/a Pan/Pani z form pomocy oferowanych przez Powiatowy Urząd Pracy   
   w Działdowie?**

**tak**

**nie**

**Jeśli tak, które z tych form ocenia Pani/Pan najlepiej? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.**

rejestracja jako osoba bezrobotna/poszukująca pracy

obsługa doradcy klienta

pośrednictwo pracy

doradztwo zawodowe

staże

prace interwencyjne

szkolenia

bony na zasiedlenie

prace społecznie użyteczne

roboty publiczne

dotacja na rozpoczęcie działalności gospodarczej

refundacja opieki nad dzieckiem, osobą zależną

refundacja kosztów dojazdu

inne (jakie?) …………………………………………………………………………………………….

1. **Czy jest Pani/Pan zadowolona/y z poziomu obsługi przez pracownika Powiatowego Urzędu Pracy w Działdowie? W ocenie proszę wziąć pod uwagę sprawność obsługi, przekazywanie informacji, komunikatywność, kompetencje pracownika.**

tak

raczej tak

raczej nie

nie

nie mam zdania

1. **Co według Pani/Pana można zmienić w sposobie działania Powiatowego Urzędu Pracy   
   w Działdowie oraz obsłudze interesantów, aby zwiększyć zadowolenie klientów?**

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

1. **Czy strona internetowa** **Powiatowego Urzędu Pracy w Działdowie spełnia Pani/Pana oczekiwania w zakresie dostępności i zamieszczonych informacji?**

tak

nie

nie mam zdania

1. **Czy połączenia telefoniczne pozwalają bezproblemowo skontaktować się z pracownikiem merytorycznym?**

tak

nie

1. **Czy korzysta Pani/Pan z materiałów promocyjnych (plakaty, ulotki) dostępnych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Działdowie?**

tak

nie

1. **Czy korzysta Pani/Pan z elektronicznych usług Urzędu pracy dostępnych na stronie praca.gov.pl?**

tak

nie

***Dziękujemy za udział w badaniu.***