****

**ANKIETA**

**badająca zadowolenie Klienta**

**pracodawca, przedsiębiorca, instytucja**

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. **Sektor:**

publiczny

prywatny

1. **Wielkość:**

mikro (do 10 osób zatrudnionych)

mały (11-49 osób zatrudnionych)

średni (50-249 osób zatrudnionych)

inny (250 i więcej osób zatrudnionych)

1. **Branża:**

handel

usługi

budownictwo

przemysł

transport

szkolnictwo

pomoc społeczna

inna (jaka?) ……………………………………

1. **Czy Pani/Pana przedsiębiorstwo/instytucja/ korzysta/korzystało z usług i instrumentów rynku pracy realizowanych przez Powiatowy Urząd Pracy w Działdowie?**

tak

nie

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

staże

doposażenia stanowiska pracy

prace interwencyjne

Krajowy Fundusz Szkoleniowy

prace społecznie użyteczne

roboty publiczne

zgłoszenie oferty pracy, pośrednictwo pracy

doradztwo zawodowe

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. **Jak ocenia Pani/Pan działania Urzędu związane z promocją świadczonych usług? W ocenie proszę wziąć pod uwagę materiały promocyjne, ulotki, informacje na stronie internetowej, informacje**

**w mediach lokalnych itp.**

bardzo dobrze

dobrze

zadowalająco

źle

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

tak

nie ***Dziękujemy za udział w badaniu.***