

**ANKIETA – badanie satysfakcji i oczekiwań Klientów  
Powiatowego Urzędu Pracy w Lublinie**

1. Płeć

Kobieta                       Mężczyzna

2. Jaki jest Pani/Pana status w urzędzie pracy?

Bezrobotny                       Poszukujący pracy                       Pracodawca  
 Inne

3. Jaki był powód Pani/Pana wizyty w urzędzie pracy?

Rejestracja  
 Złożenie wniosku, zgłoszenia lub pisma  
 Uzupelnienie dokumentacji  
 Uzyskanie informacji  
 Wizyta u doradcy klienta celem aktywizacji zawodowej  
 Inny .....

4. W jakiej komórce organizacyjnej urzędu załatwiał/a Pani/Pan ostatnio sprawę?

Rejestracja  
 Stanowisko ds. spraw obsługi klienta  
 Stanowisko ds. ewidencji i świadczeń  
 Stanowisko ds. szkoleń  
 Stanowisko ds. staży  
 Stanowisko ds. dotacji dla bezrobotnych  
 Stanowisko ds. doradztwa/ poradnictwa zawodowego  
 Stanowisko ds. pośrednictwa pracy

Stanowisko ds. refundacji kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy/prac interwencyjnych

Bony

5. Jak ocenia Pani/Pan jakość otrzymanej usługi, biorąc pod uwagę poniższe kryteria:

a) Uprzejmość, życzliwość i chęć pomocy ze strony pracownika urzędu

Bardzo dobrze       Zadowolająco       Żle

b) Wiedza i fachowość, kompetencje pracownika urzędu pracy

Bardzo dobrze       Zadowolająco       Żle

c) Terminowość wykonania usługi

Bardzo dobrze       Zadowolająco       Żle

6. Czy jest Pani/Pan zadowolona/y z wyniku załatwianej sprawy?

Tak       Nie

7. Jak ocenia Pani/Pan obsługę u doradcy klienta?

Bardzo dobrze       Zadowolająco       Żle

8. Który sposób kontaktu z urzędem pracy jest dla Pani/Pana najwygodniejszy?

Osobisty       Telefoniczny       Listowny       Elektroniczny

9. Na jakie trudności natrafił/a Pani/Pan podczas załatwiania sprawy?

Nie spotkałam/em się z trudnościami

Nie uzyskałam/em żadnych informacji

Zostałam/em skierowany do niewłaściwej osoby

Otrzymałam/em błędne informacje

Poproszono mnie o kontakt w innym terminie

Inne.....

10. Co jest Pani/Pana głównym źródłem informacji o naszych usługach?

Osobista wizyta w urzędzie

Strona internetowa

Materiały pisemne (ulotki, tablice ogłoszeń)

Targi pracy

Inne.....

11. Jak ocenia Pani/Pan ogólne funkcjonowanie Powiatowego Urzędu Pracy w Lublinie?

Bardzo dobrze

Zadowolająco

Źle

12. Czy korzysta Pani/Pan z social mediów naszego urzędu np. Facebook?

Tak

Nie

13. Jakie zmiany Pani/Pana zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości świadczonych usług w Powiatowym Urzędzie Pracy w Lublinie?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Skrzynka, do której należy wrzucać ankiety, znajduje się przy wyjściu głównym z budynku, obok dokumentów do rejestracji.

**Serdecznie dziękujemy za poświęcony czas i udział w badaniu ankietowym!**