

- ☐ kierownictwo Urzędu
- ☐ stanowisko ds. rejestracji
- ☐ stanowisko ds. szkoleń
- ☐ stanowisko ds. staży
- ☐ stanowisko ds. prac interwencyjnych
- ☐ stanowisko ds. dotacji na założenie działalności gospodarczej
- ☐ stanowisko ds. pośrednictwa pracy
- ☐ stanowisko ds. poradnictwa zawodowego

4. Sprawa, z którą zwracał/a się Pan/Pani do Urzędu dotyczyła:

- ☐ uzyskania informacji
- ☐ wydania skierowania do pracy/innej formy aktywizacji
- ☐ wydania zaświadczenia
- ☐ złożenia podania, wniosku
- ☐ podpisania umowy
- ☐ wydania decyzji
- ☐ innej, (jakiej?)

5. W jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/zadowolona z realizacji usługi przez pracowników Urzędu, z którymi zetknął/zetknęła się Pan/Pani podczas korzystania z usługi i załatwienia sprawy?

Proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi, stawiając w odpowiednim miejscu znak „X”.

1) Kultura osobista:

- | | |
|--|--|
| ☐ bardzo zadowolony/zadowolona | ☐ zadowolony/zadowolona |
| ☐ średnio zadowolony/zadowolona | ☐ niezadowolony/niezadowolona |

2) Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość):

- | | |
|--|--|
| ☐ bardzo zadowolony/zadowolona | ☐ zadowolony/zadowolona |
| ☐ średnio zadowolony/zadowolona | ☐ niezadowolony/niezadowolona |

3) Sprawność i szybkość obsługi:

- | | |
|--|--|
| ☐ bardzo zadowolony/zadowolona | ☐ zadowolony/zadowolona |
| ☐ średnio zadowolony/zadowolona | ☐ niezadowolony/niezadowolona |

4) Kompetencje i profesjonalizm:

- | | |
|--|--|
| ☐ bardzo zadowolony/zadowolona | ☐ zadowolony/zadowolona |
| ☐ średnio zadowolony/zadowolona | ☐ niezadowolony/niezadowolona |

5) Terminowość załatwiania sprawy:

- | | |
|--|--|
| ☐ bardzo zadowolony/zadowolona | ☐ zadowolony/zadowolona |
| ☐ średnio zadowolony/zadowolona | ☐ niezadowolony/niezadowolona |

6) Indywidualizowane podejście do klienta:

- | | |
|--|--|
| ☐ bardzo zadowolony/zadowolona | ☐ zadowolony/zadowolona |
| ☐ średnio zadowolony/zadowolona | ☐ niezadowolony/niezadowolona |

7) Udzielanie wyczerpującej informacji na temat załatwianej sprawy:

- | | |
|--|--|
| ☐ bardzo zadowolony/zadowolona | ☐ zadowolony/zadowolona |
| ☐ średnio zadowolony/zadowolona | ☐ niezadowolony/niezadowolona |

8) Stały kontakt:

- | | |
|--|--|
| ☐ bardzo zadowolony/zadowolona | ☐ zadowolony/zadowolona |
| ☐ średnio zadowolony/zadowolona | ☐ niezadowolony/niezadowolona |

6. Czy poświęcono Panu/Pani wystarczającą ilość czasu?

- ☐ tak ☐ nie ☐ trudno powiedzieć

7. Na jakie trudności napotkał/a Pan/ Pani podczas załatwiania spraw?

- ☐ nie spotkałem/am się z trudnościami
☐ zostałem skierowany/a do niewłaściwej osoby
☐ otrzymałem/am informację niepełną
☐ otrzymałem/am błędną informację
☐ poproszono mnie o kontakt w innym terminie
☐ inne (jakie?)

8. Co jest dla Pana/Pani najważniejsze podczas korzystania z usług Urzędu?

Proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi, stawiając w odpowiednim miejscu znak „X”.

1) Warunki lokalowe Urzędu:

- ☐ bardzo ważne ☐ ważne ☐ średnio ważne ☐ raczej nieważne ☐ nieważne

2) Dostępność do informacji o usługach:

- ☐ bardzo ważne ☐ ważne ☐ średnio ważne ☐ raczej nieważne ☐ nieważne

3) Czytelność i zrozumiałość formularzy:

- ☐ bardzo ważne ☐ ważne ☐ średnio ważne ☐ raczej nieważne ☐ nieważne

4) Dostępność usług:

- ☐ bardzo ważne ☐ ważne ☐ średnio ważne ☐ raczej nieważne ☐ nieważne

5) Uzyskanie wyczerpującej informacji na temat załatwianej sprawy:

- ☐ bardzo ważne ☐ ważne ☐ średnio ważne ☐ raczej nieważne ☐ nieważne

9. Proszę ocenić stopień zadowolenia z ogólnej organizacji pracy Urzędu

- ☐ bardzo zadowolony/a ☐ zadowolony/a ☐ średnio zadowolony/a
☐ niezadowolony/a ☐ bardzo niezadowolony/a

10. Czy uważa Pan/Pani , że jakość pracy Urzędu w ostatnim czasie:

- ☐ poprawiła się ☐ jest taka sama
☐ pogorszyła się ☐ nie mam zadania

11. Jakie zastrzeżenia ma Pan/Pani do funkcjonowania Urzędu?

(proszę podać nazwy stanowiska/komórkę organizacyjną, której te zastrzeżenia dotyczą)

.....
.....

12. Co Pana/Pani zdaniem należałoby zmienić, aby usprawnić pracę w Urzędzie?

.....
.....

DZIĘKUJEMY ZA SZCZERE ODPOWIEDZI I POŚWIĘCONY CZAS!