*Załącznik nr 2*

*do Zarządzenia nr 31/2021*

*Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy  
w Będzinie z dnia 27 lipca 2021 r.*

**ANKIETA**

**OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW**

**W POWIATOWYM URZĘDZIE PRACY W BĘDZINIE**

**Szanowni Państwo, poniżej przedstawiamy anonimową ankietę, dotyczącą jakości obsługi klientów   
w Powiatowym Urzędzie Pracy w Będzinie, licząc na Państwa opinię.**

**Wypełniając ankietę, pozwolą nam Państwo zbadać jakość naszej pracy oraz to czy jest ona zgodna  
z Państwa oczekiwaniami. Państwa uwagi i propozycje będą wnikliwie analizowane po to, aby sukcesywnie podnosić poziom i jakość obsługi naszych klientów.**

**1. Proszę podać wskazać nazwę działu lub zespołu zadaniowego oraz rodzaj załatwianej sprawy:**

Dział Centrum Aktywizacji Zawodowej

Dział Postępowań Administracyjnych, Ewidencji i Świadczeń

Dział Organizacyjny

Dział Finansowo-Księgowy

Zespół zadaniowy ds. programów rynku pracy

Zespół zadaniowy ds. klienta instytucjonalnego

 Zespół zadaniowy ds. obsługi spraw dot. cudzoziemców

Zespół zadaniowy ds. informatyki i statystyki

***Sprawa***:

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

**2. Czy sprawa została załatwiona w terminie oraz zgodnie z Państwa oczekiwaniami:**

 tak  nie

Jeżeli nie, proszę podać dlaczego:

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

**3. Jak oceniacie Państwo kompetencje, fachowość i uprzejmość pracownika załatwiającego sprawę:**

 bardzo dobra dobra  dostateczna  niewystarczająca

Uwagi:

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

**4. Jak oceniacie Państwo dostępność informacji o załatwianych sprawach:**

 bardzo dobra dobra  dostateczna  niewystarczająca

Uwagi:

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

**5. Czy macie Państwo zastrzeżenia co do obiektywności i bezstronności w wykonywaniu obowiązków przez naszych pracowników?**

 tak  nie

Jeżeli tak to prosimy o wskazanie przyczyny:

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

**6. Jaka jest Państwa ogólna ocena pracy Powiatowego Urzędu Pracy w Będzinie:**

 bardzo dobra dobra  dostateczna  niedostateczna

Uwagi:

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

**7. Miejsce na dodatkowe uwagi, wskazówki, propozycje usprawnień:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………...……………………………

**Dziękujemy!**

**Wypełnioną ankietę proszę przesłać na adres e-mail Powiatowego Urzędu Pracy w Będzinie :** [**pup@pup.bedzin.pl**](mailto:pup@pup.bedzin.pl)