

Ankieta  
badania poziomu zadowolenia  
klientów korzystających z usług  
Powiatowego Urzędu Pracy  
w Tarnobrzegu

2017r.

**Ankieta badania poziomu zadowolenia klientów przeprowadzona została w okresie od 01.12.2017r. do 31.12.2017r.**

**Złożono 66 ankiet**

**Badanie realizowane było bezpośrednio w Urzędzie (urny), a także poprzez stronę internetową.**

**Wszystkie ankiety zostały złożone w urnach.**

# 1. Rodzaj sprawy załatwianej w Urzędzie:

- Refundacja stanowiska pracy, staż, prace interwencyjne,
- Dofinansowanie,
- Doposażenie, refundacje, staże,
- Dotacja na działalność x 2,
- Kontakt z doradcą klienta, dotacja,
- Dofinansowanie na działalność gospodarczą (rozpoczęcie),
- Staż x 10,
- Roboty publiczne,
- KFS,
- Pozostawienie dokumentów do rozliczenia,
- Bon na zasiedlenie x 5,
- Rejestracja na bezrobocie x 6,
- Pokój nr 5 x 2,
- Doposażenie x 5,
- Wniosek o bon szkoleniowy, wniosek o staż,
- Sprawy dotyczące stażu,
- Prace interwencyjne,
- Roboty publiczne, refundacja do 30,
- Staż, prace interwencyjne, nowa forma wsparcia (-) 30 rż., refundacja wyposażenia stanowiska pracy,
- O pracę,

## Rodzaj sprawy załatwianej w Urzędzie:

- Podpis x 4,
- Ubezpieczenie,
- Podpis – na razie,
- Rejestracja, wyrejestrowanie, doradztwo dla bezrobotnych,
- Pośrednictwo pracy,
- Wyrejestrowanie z urzędu,
- Wizyta u pośrednika,
- Wydanie zaświadczenia,
- Rejestracja ponowna,
- Poszukiwanie pracy,
- Rejestracja, doradca klienta.

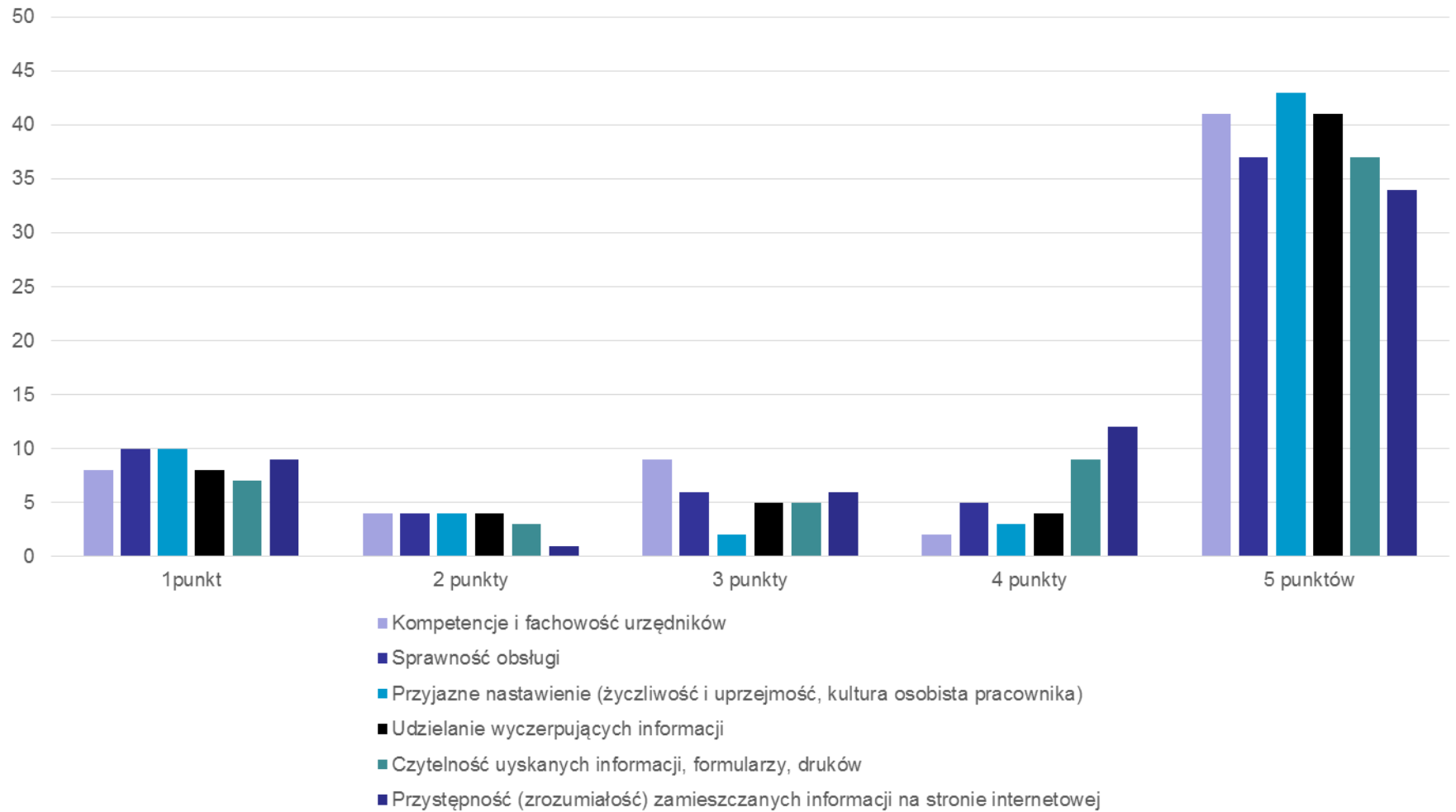
9 ankietowanych nie odpowiedziało na 1 pytanie.

## 2. Jak ocenia Pan/i w/w aspekty obsługi w Powiatowym Urzędzie Pracy w Tarnobrzegu?

(proszę wstawić znak "X" w odpowiednich komórkach przy czym „1” oznacza ocenę najniższą, a „5” ocenę najwyższą)

Element obsługi	1	2	3	4	5	Nie udzielono odpowiedzi
Kompetencje i fachowość urzędników	8	4	9	2	41	2
Sprawność obsługi	10	4	6	5	37	4
Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość, kultura osobista pracownika)	10	4	2	3	43	4
Udzielanie wyczerpujących informacji	8	4	5	4	41	4
Czytelność uzyskanych informacji, formularzy, druków	7	3	5	9	37	5
Przystępność (zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej.	9	1	6	12	34	4

### Jak ocenia Pan/i w/w aspekty obsługi w Powiatowym Urzędzie Pracy w Tarnobrzegu



**3. Czy zauważyła Pani/Pan zmiany w jakości pracy tutejszego Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami? (\* we właściwej rubryce wstawić znak „X”)**

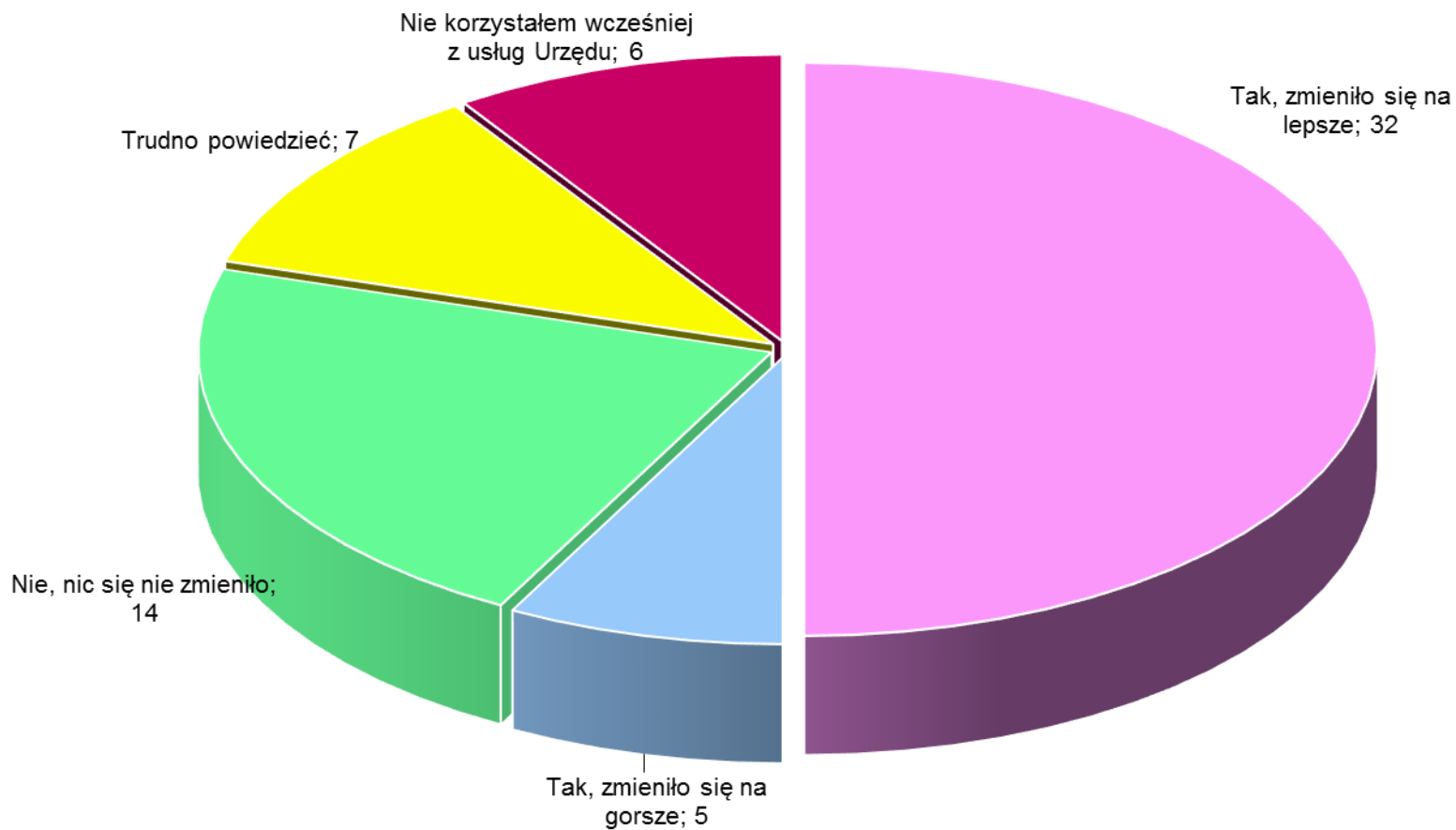
**Uwagi:**

Nie udzielono odpowiedzi 2

Przy odpowiedzi „Tak, zmieniło się na lepsze” 1 osoba dopisała „z roku na rok personel jest coraz miłszy ♥”.

Tak, zmieniło się na lepsze	32
Tak, zmieniło się na gorsze	5
Nie, nic się nie zmieniło	14
Trudno powiedzieć	7
Nie korzystałem wcześniej z usług Urzędu	6

## Czy zauważył(a) Pan(i) zmiany w jakości pracy tutejszego Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami



■ Tak, zmieniło się na lepsze

■ Nie, nic się nie zmieniło

■ Nie korzystałem wcześniej z usług Urzędu

■ Tak, zmieniło się na gorsze

■ Trudno powiedzieć



#### 4. Czy jakość usług świadczonych przez Urząd zaspokaja Pani/Pana oczekiwania?

**Tak**      **44**

**Nie**      **19**

#### **Uwagi:**

3 osoby nie odpowiedziały na pytanie



# Czy jakość usług świadczonych przez Urząd zaspokaja Pani/Pana oczekiwania?

## Jeśli nie, proszę uzasadnić dlaczego:

- Stały kontakt z przedstawicielem PUP (tel. i e-mail),
- Fachowość, miła obsługa, kontakt telefoniczny,
- Stały kontakt z pracownikami PUP (p. Kowalczyk),
- Arogancja i czekanie, gdy Pani rozmawia przez telefon,
- Przerwa w pracy Urzędników jest bezpodstawna! W pokoju siedzą 3 panie i można zastosować system przerw typu „trójpolówka”,
- Zawsze zasłanianie się przepisami, które dla człowieka nie są znane i niekompetencja,
- Czekanie na podpis gdzie nie ma nikogo 40 min.,
- Bezrobocie w tym kraju,
- Mam mieszane uczucia,
- Bardzo długi czas oczekiwania, niesympatyczne panie, zerowa pomoc w znalezieniu pracy,
- Panie nie rozumieją sytuacji niektórych osób,
- Długo czeka się w kolejce do doradcy,
- Bardzo niemiła obsługa, brak kompetencji i kultury osobistej,
- Chamstwo,
- Brak wystarczającej liczby ogłoszeń,
- Za mało specjalistycznych szkoleń np. dla informatyka.

## 5. Co według Pana/i można zmienić w sposobie załatwiania spraw w Urzędzie, aby zwiększyć zadowolenie Klienta?

- Jest wszystko w porządku,
- Brak automatu do kawy (KRUPS), automatu do słodczy, parking (miejsca brak), klimatyzacja,
- Automat z kawą,
- Życzliwość osób pracujących w stosunku do intendenta, którego wiedza na temat dokumentacji jest niewystarczająca i oczekuje,
- Znormalizowanie podejścia do interesanta,
- Zmienić Dyrektora Urzędu, zamiast siedzieć w Urzędzie, chodzi po całym Tarnobrzegu na zakupy czy do MOPRU na imprezy,
- Wydawanie biletów od otwarcia U.P.,
- Automat z ciepłymi napojami kawa, herbata albo zimnymi woda, pepsi,
- Nic,
- Lepsze podejście pracowników do klienta,
- Podany przewidywany czas oczekiwania na numerku, żeby ludzie po wzięciu bloczka nie siedzieli pod pokojem i marudzili, tylko wykorzystali produktywnie ten czas. Albo podana ilość oczekujących w kolejce przed danym nr w momencie jego wzięcia,
- Mniej papierologii,
- System kontroli, tajemniczy petent (tak jak tajemniczy klient w sektorze prywatnym), ocenianie pracy urzędników poprzez stały system ocen. Uszczuplenie kadry i zwiększenie liczby obowiązków, likwidacja przerwy dla całego pokoju, praktyki dla każdego pracownika obligatoryjne w sektorze prywatnym! Wprowadzić odpowiedzialność prawną dla urzędników, tak by potrafili empatycznie spojrzeć na sprawy petenta, a nie tylko rozmawiać o zakupach przedświątecznych w VIVO i potrawach wigilijnych,

## Co według Pana/i można zmienić w sposobie załatwiania spraw w Urzędzie, aby zwiększyć zadowolenie Klienta?

- Ciasnota w budynku, gdy tworzą się kolejki,
- Gwar, gdy chcę załatwić sprawę, a jest kilka osób przyjmowanych,
- Trudność w załatwieniu spraw – przyjmowanie kilku osób naraz – robi się hałas,
- Nie wszystkie dokumenty są do pobrania na stronie internetowej Urzędu,
- W mojej ocenie problemem są warunki lokalowe,
- Od was zależy, bo nie robicie nic, żeby było lepiej,
- Tak. Więcej i szybszej pracy, niż rozmowy z koleżankami i picie napojów,
- Podejście do ludu! Mniejsze kolejki! Szybsza obsługa klienta,
- To wszystko, co zaznaczyłam to jest u Mojego doradcy, kiedyś nie byłam u Mojego doradcy, był ktoś inny i była Pani bardzo nieuprzejma. Mój Doradca, pod którego należę jest uprzejmy i miły,
- Przede wszystkim, aby na 1 miejscu był klient, a nie śniadania, kawy i pogaduchy. Więcej szacunku i uśmiechu na twarzach pań pracujących. I na pewno pomoc w znalezieniu normalnej pracy spełniającej oczekiwania klienta,
- Rzadsze wizyty, miłszy personel, kontakt telefoniczny, zaangażowanie dla osób naprawdę poszukujących pracy,
- Utrzymywać tak dalej nic nie zmieniać, Wesołych Świąt oraz Szczęśliwego Nowego Roku 2018,
- Nic,
- Wszystko,
- Kultura,
- Efektywność,
- Szybkość wywoływania (obecnie czekam od 15 minut w górę), lepsze doradztwo w sprawie szukania pracy.

## Metryczka

### **Płeć:**

<input type="checkbox"/> kobieta	<b>33</b>	
<input type="checkbox"/> męczyzna	<b>30</b>	
Nie udzielono odpowiedzi		<b>3</b>

### **Wiek:**

<input type="checkbox"/> poniżej 20 lat	<b>1</b>	
<input type="checkbox"/> 20 – 30 lat	<b>21</b>	
<input type="checkbox"/> 31 – 40 lat	<b>20</b>	
<input type="checkbox"/> 41 – 50 lat	<b>12</b>	
<input type="checkbox"/> 51 – 60 lat	<b>8</b>	
<input type="checkbox"/> powyżej 60 lat	<b>1</b>	
Nie udzielono odpowiedzi		<b>3</b>

### **Wykształcenie:**

<input type="checkbox"/> podstawowe	<b>0</b>	
<input type="checkbox"/> zawodowe	<b>10</b>	
<input type="checkbox"/> średnie	<b>21</b>	
<input type="checkbox"/> wyższe	<b>33</b>	
1 osoba dopisała wyższe niepełne		
Nie udzielono odpowiedzi		<b>2</b>

### **Status:**

<input type="checkbox"/> osoba bezrobotna	<b>37</b>	
<input type="checkbox"/> osoba poszukująca pracy	<b>7</b>	
<input type="checkbox"/> Pracodawca	<b>20</b>	
<input type="checkbox"/> inny	<b>3</b>	
Zaznaczono „inny” ale nie wskazano jaki		<b>3</b>
Zaznaczono 2 odpowiedzi	<b>3</b>	
Nie udzielono odpowiedzi	<b>2</b>	