

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

2018r.

Ankieta badania poziomu zadowolenia klientów przeprowadzona została w okresie od 03.12.2018r. do 31.12.2018r.

Złożono 65 ankiet

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

8 ankiet wpłynęło drogą Internetową, natomiast 57 ankiet złożono w urnach.

1. Rodzaj sprawy załatwianej w Urzędzie:

- Rejestracja x14,
- Doradca klienta x4,
- Staż x14,
- Poszukujący pracy,
- Studia podyplomowe,
- Podpisanie listy co 2 miesiące,
- Nie załatwiłem nic kompletnie,
- Doradca klienta p. 20,
- Stawienie się u Doradcy Pracy,
- Szkolenia indywidualne x2,
- Kontrola wyznaczona przez PUP dla bezrobotnego bez prawa do zasiłku,
- Spotkanie „Drogi do pracodawcy”,
- Wniosek na rozpoczęcie działalności gospodarczej x3,
- KFS x6,
- Studia podyplomowe x2,
- Bon na zasiedlenie x3,
- Podpis co miesiąc/osoba bezrobotna ale poszukująca pracy,
- Rejestracja i staranie się o pozyskanie dotacji,

Rodzaj sprawy załatwianej w Urzędzie:

- Prace interwencyjne x2,
- Dofinansowanie stanowiska pracy x2,
- Dofinansowanie z UE na start działalności,
- -30,
- Bezrobotny,
- Podpisanie listy,
- Pomoc w napisaniu cv,
- Praca, zaświadczenia,
- Dobry,
- Zwrot części kosztów poniesionych na wynagrodzenia bezrobotnego, który ukończył 50 rok życia,
- Informacja o realizowanych programach

4 ankietowanych nie odpowiedziało na 1 pytanie.

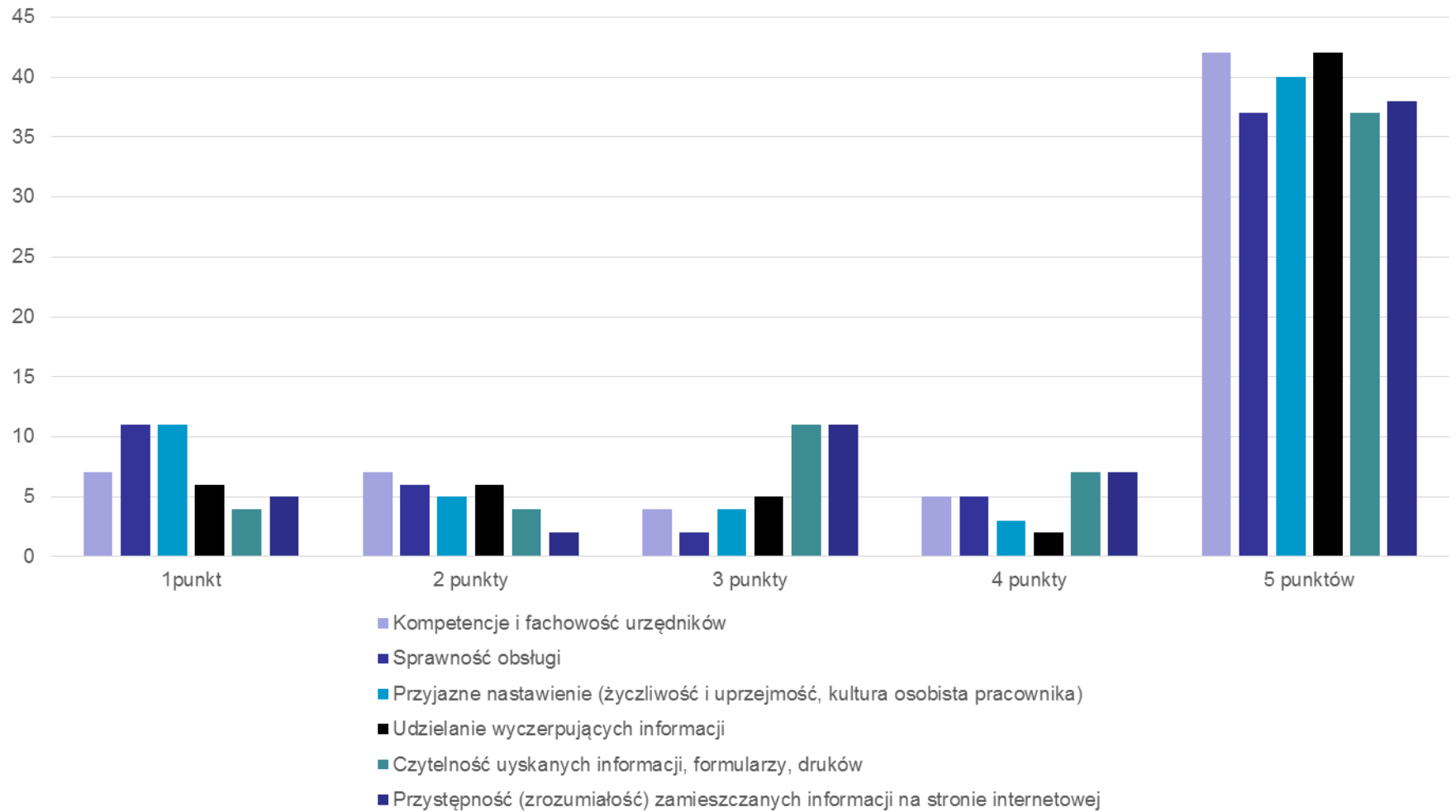
2. Jak ocenia Pan/i w/w aspekty obsługi w Powiatowym Urzędzie Pracy w Tarnobrzegu?

(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	7	7	4	5	42	0
Sprawność obsługi	11	6	2	5	37	4
Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość, kultura osobista pracownika)	11	5	4	3	40	2
Udzielanie wyczerpujących informacji	6	6	5	2	42	4
Czytelność uzyskanych informacji, formularzy, druków	4	4	11	7	37	2
Przystępność (zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej.	5	2	11	7	38	2

W przypadku elementu obsługi „Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość, kultura osobista pracownika) przy ocenie „5” 1 osoba dopisała „Panie są kochane” (dotyczy bonu na zasiedlenie)

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 1

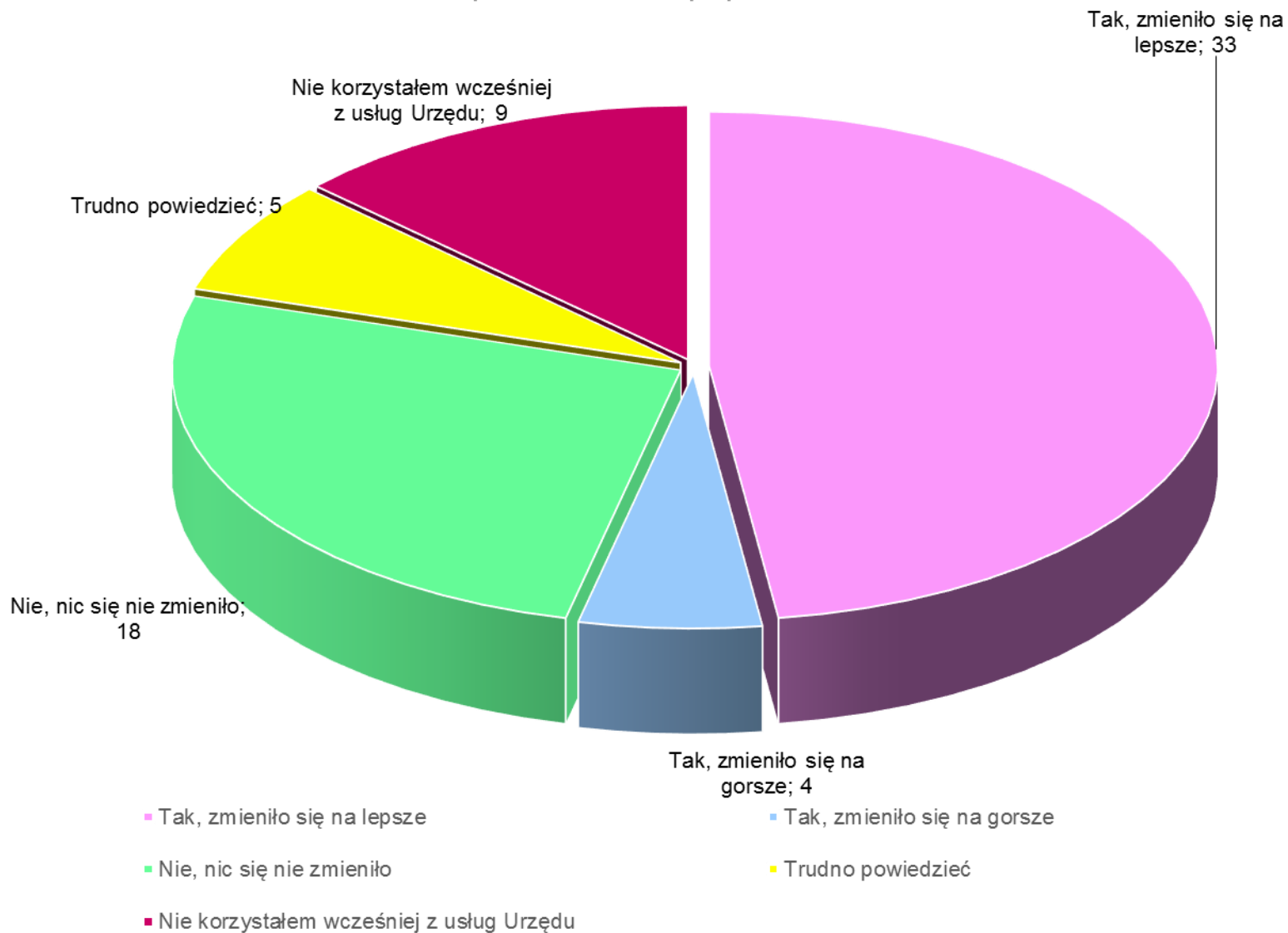
Zaznaczono 5 odpowiedzi 1

Zaznaczono 2 odpowiedzi 1

Przy odpowiedzi „Nie, nic się nie zmieniło” 1 osoba dopisała „Zawsze usługi były na wysokim poziomie” (dotyczy KFS).

Tak, zmieniło się na lepsze	33
Tak, zmieniło się na gorsze	4
Nie, nic się nie zmieniło	18
Trudno powiedzieć	5
Nie korzystałem wcześniej z usług Urzędu	9

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



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

Tak **46**

Nie **16**

Uwagi:

3 osoby nie odpowiedziały na pytanie



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

Jeśli nie, proszę uzasadnić dlaczego:

- Mała ilość ofert stażu w stosunku do wielkości gminy/powiatu,
- Niski poziom obsługi petenta, często arogancki oraz przerwa dla wszystkich jednostek o jednej porze,
- Czas oczekiwania,
- Pracownicy są niekompetentni na stanowisku, nieuprzejmi i pracują jak za karę,
- Personel Urzędu jest opryskliwy, niemiły, przydałyby się szkolenia z zakresu obsługi klienta,
- Nieprzyjazne nastawienie niektórych pracowników,
- Pracownik kieruje na spotkanie z pracodawcą, który ma inne preferencje i oczekiwania,
- Brak ofert pracy dla osób z wyższym wykształceniem,
- Brak pełnej zrozumiałej informacji od urzędników,
- Długie kolejki oczekiwania,
- Panie traktują petenta jak zło konieczne, są niemiłe i nie potrafią odpowiedzieć na pytania,
- Kompetentna i miła obsługa,

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

- Należy usprawnić szybkość obsługi w Rejestracji, nikt nie wchodzi, a numer petenta jest wstrzymany. Efekt: puste stanowisko, a trzeba czekać 10 min. aż pojawi się kolejny numer,
- Kultura oraz poziom empatii,
- Zmniejszyć czas oczekiwania,
- Uczulić pracowników na lepsze doradztwo i współpracę z bezrobotnymi oraz ich doksztalcanie, aby mieli wiedzę na tym stanowisku, na którym pracują,
- Szybkość i sprawność obsługi osób,
- Zlikwidowanie przerwy śniadaniowej lub jej zmniejszenie do 15 minut,
- Podejście innych pracowników,
- Zwiększyć sprawność obsługi poprzez sprawniejsze i szybsze załatwianie spraw klienta tak, aby klient nie czekał godzinami na załatwienie swojej sprawy,
- Już nic,
- Osoby, które zajmują się proponowaniem zatrudnienia powinny pierw dobrze zapoznać się z oczekiwaniami pracodawcy,
- Urząd Pracy w Tarnobrzegu działa w sposób bardzo sprawny. Udzielanie informacji jest na najwyższym poziomie. Obsługa petentów przebiega w sposób sprawny. Każda sprawa załatwiana w Urzędzie Pracy w Tarnobrzegu jest dla mnie satysfakcjonująca i bezstresowa. Działania PUP w Tarnobrzegu oceniam jako bardzo dobre,
- Nie mam uwag,
- Nic, wszystko jest cudownie,
- Papierologia, niemiłe Panie,

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

- Podejście do klienta,
- Większa kompetencja urzędników,
- Jest wszystko w porządku,
- Szybsza obsługa w rejestracji bezrobotnych. Uważam, że Panie są bardzo powolne i lekceważą osoby, które oczekują nawet parę godzin, aby móc się zarejestrować. Natomiast Panie w stażach i pok. Nr 5 są bardzo uprzejme i cierpliwe,
- Myślę, że jest dobrze,
- Nie ma takiej potrzeby,
- Ok,
- Nie ma potrzeby,
- Nie wiem,
- Niemiła obsługa, większe chęci do pracy i do rozmowy z klientem,
- Uprzejmość pracowników, nie lekceważenie drugiej osoby poprzez prywatne rozmowy o kawce, paznokciach czy dzieciach,
- Nie mam zdania na ten temat,
- Zapewnienie większej prywatności,
- Pracownicy są niekompetentni, potrzebują szkolenia z podstaw znajomości ustawy, na którą się powołują,
- Możliwość składania dokumentów w formie elektronicznej,
- Więcej ofert pracy pozyskanych przez urząd, nie organizowanie staży pod nazwisko,
- Wyznaczyć konkretne dni w których przyjmowane są wnioski tak, aby była możliwość składania ich przez cały rok

Metryczka

3 osoby nie wypełniły metryczki

Płeć:

<input type="checkbox"/> kobieta	42	
<input type="checkbox"/> męczyzna	17	
Nie udzielono odpowiedzi		3

Wiek:

<input type="checkbox"/> poniżej 20 lat	0	
<input type="checkbox"/> 20 – 30 lat	19	
<input type="checkbox"/> 31 – 40 lat	18	
<input type="checkbox"/> 41 – 50 lat	16	
<input type="checkbox"/> 51 – 60 lat	8	
<input type="checkbox"/> powyżej 60 lat	0	
Nie udzielono odpowiedzi		1

Wykształcenie:

<input type="checkbox"/> podstawowe	6	
<input type="checkbox"/> zawodowe	3	
<input type="checkbox"/> średnie	21	
<input type="checkbox"/> wyższe	31	
Nie udzielono odpowiedzi		1

Status:

<input type="checkbox"/> osoba bezrobotna		25
<input type="checkbox"/> osoba poszukująca pracy		19
<input type="checkbox"/> Pracodawca		10
<input type="checkbox"/> inny		6
działalność gospodarcza		1
pracownik	1	
osoba już pracująca		1
zgoda/pozytywna decyzja dotycząca dotacji		1
Zaznaczono „inny” ale nie wskazano jaki		2
Nie udzielono odpowiedzi		2