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

2016r.

Ankieta badania poziomu zadowolenia klientów przeprowadzona została w okresie od 14.11.2016r. do 13.12.2016r.
Złożono 70 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:

- Staż 15,
- Wyrejestrowanie 2,
- Rejestracja 19,
- Doradca klienta 4,
- Stawienie się do podpisu,
- Zaświadczenia 2,
- Doradztwo,
- Poszukiwanie pracy i stażu,
- Dofinansowanie,
- Bon na zasiedlenie 5,
- Dotacja,
- Prace interwencyjne,
- Refundacja płac pracowników, prace interwencyjne, doposażenie, szkolenie,
- Staże, prace interwencyjne, Krajowy Fundusz Szkoleniowy, refundacja stanowisk pracy,
- Rejestracja, podpisy, zaświadczenia,
- Wydanie zaświadczenia do ewidencji,
- Wizyta u doradcy klienta litera S-T,
- Zaświadczenie do dodatku,
- Zgłoszenie gotowości do pracy,
- Podpisanie się,

Rodzaj sprawy załatwianej w Urzędzie:

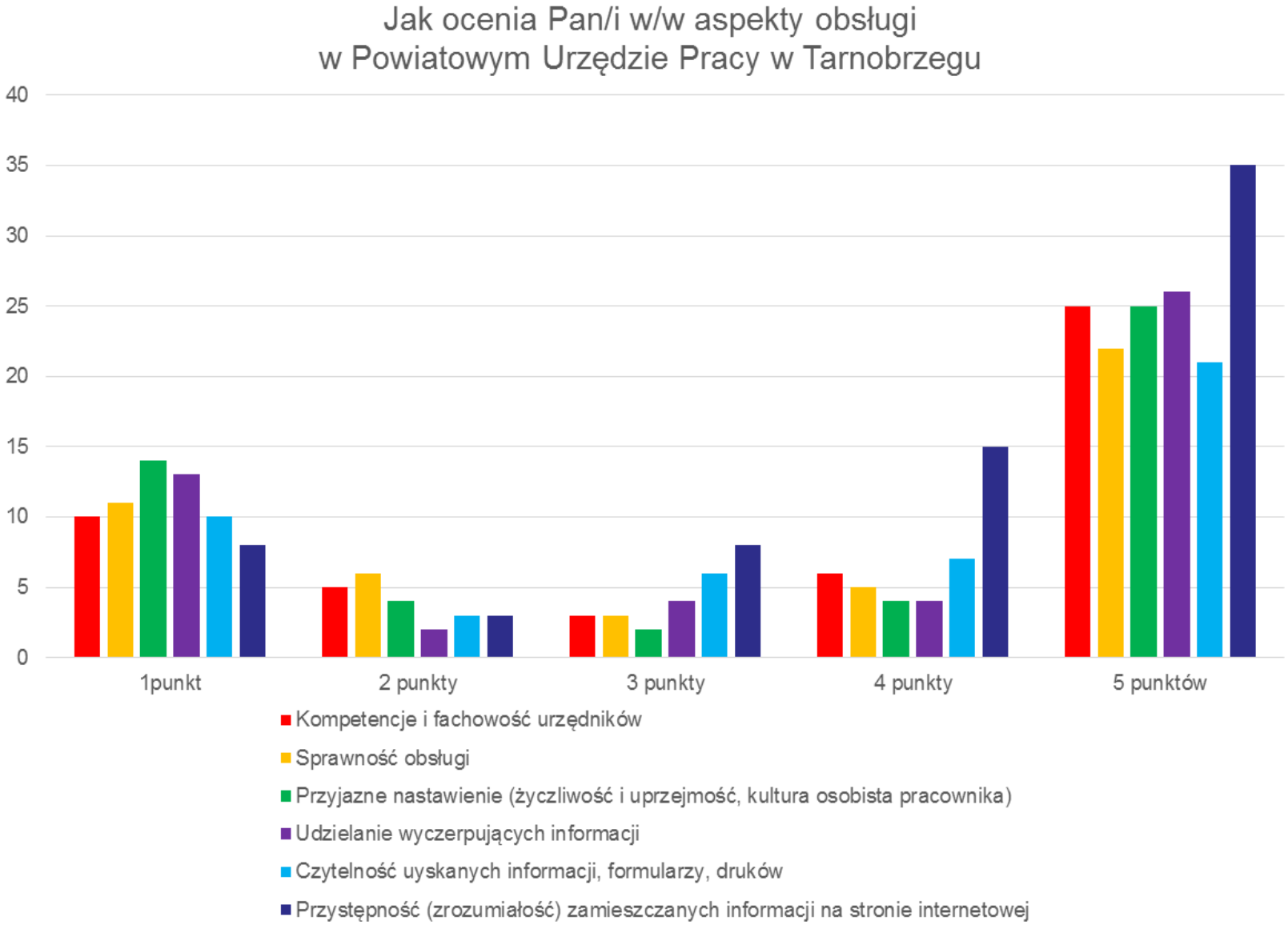
- Podjęcie pracy,
- Rejestracja, zaświadczenia, korzystanie z pomocy doradcy,
- Rejestracja, pośrednictwo pracy,
- Usługi ogólne,
- Doradztwo w prowadzeniu działalności,
- Ważna

6 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	**13**	**6**	**10**	**3**	**37**	**0**
Sprawność obsługi	**18**	**6**	**6**	**4**	**35**	**0**
Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość, kultura osobista pracownika)	**20**	**5**	**3**	**4**	**36**	**1**
Udzielanie wyczerpujących informacji	**14**	**9**	**5**	**6**	**35**	**0**
Czytelność uzyskanych informacji, formularzy, druków	**7**	**4**	**9**	**15**	**33**	**1**

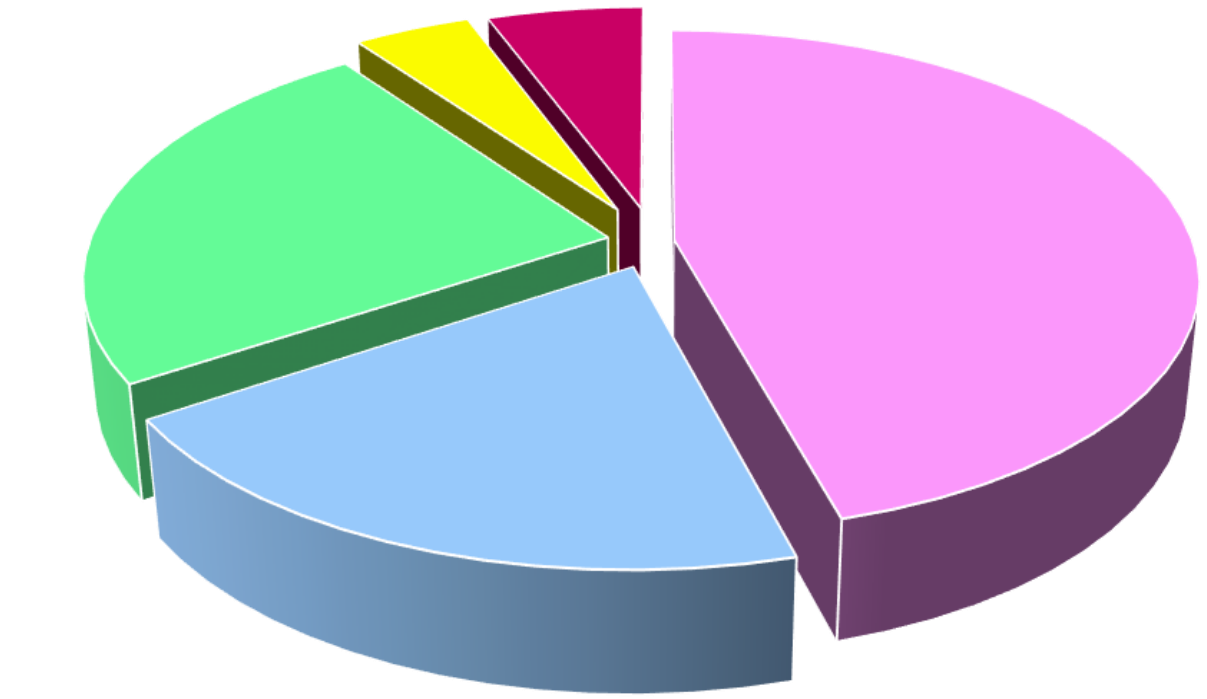

Jak ocenia Pan/i w/w aspekty obsługi
w Powiatowym Urzędzie Pracy w Tarnobrzegu
40
35
30
25
20
15
10
5
0
1punkt
2 punkty
3 punkty
4 punkty
5 punktów
Kompetencje i fachowość urzędników
Sprawność obsługi
Przyjazne nastawienie (życzliwość i uprzejmość, kultura osobista pracownika)
Udzielanie wyczerpujących informacji
Czytelność uyskanych informacji, formularzy, druków
Przystępność (zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej

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

Uwagi:
1 osoba zaznaczyła 2 odpowiedzi,
Przy odpowiedzi „Tak, zmieniło się na lepsze” 1 osoba dopisała „zdecydowanie”.

Tak, zmieniło się na lepsze	32
Tak, zmieniło się na gorsze	14
Nie, nic się nie zmieniło	17
Trudno powiedzieć	3
Nie korzystałem wcześniej z usług Urzędu	4

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

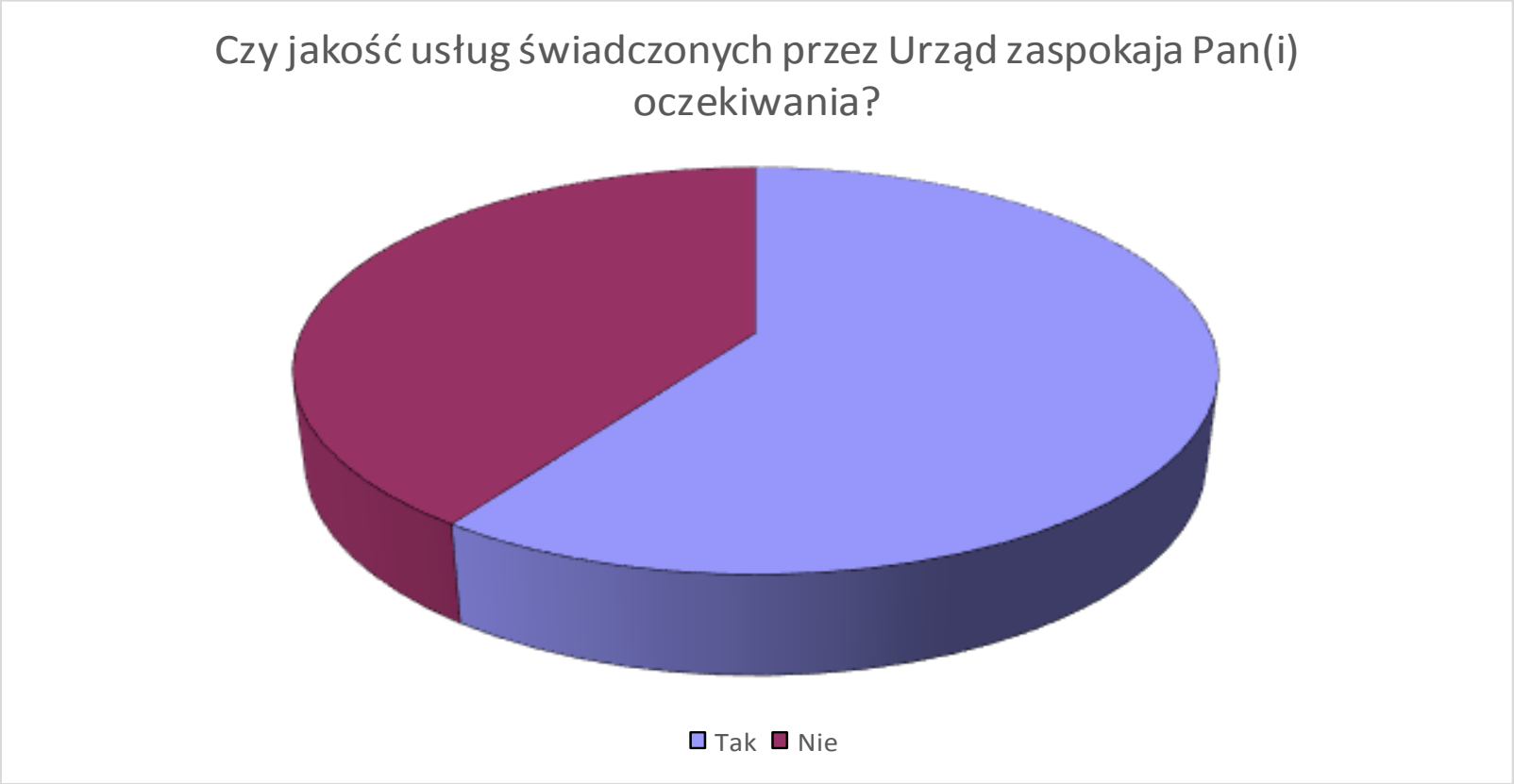


- Tak, zmieniło się na lepsze
- Tak, zmieniło się na gorsze
- Nie, nic się nie zmieniło
- Trudno powiedzieć
- Nie korzystałem wcześniej z usług Urzędu

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

Tak	**44**
Nie	**24**

Uwagi:
1 osoba nie odpowiedziała na pytanie



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

Jeśli nie, proszę uzasadnić dlaczego:

- Ponieważ pracownicy tylko czekają, żeby się z Urzędu wyrejestrować, zero pomocy w znalezieniu pracy,
- Oczekiwałam jakiejś propozycji stażu,
- Proponowanie śmiesznej pracy,
- Dużo stanowisk, nikt nie przyjmuje,
- Dużo stanowisk, bardzo wolna praca,
- Nie miła obsługa, długi czas oczekiwania,
- Brak efektywności,
- To bezrobotny musi o wszystko zabiegać, zero informacji z drugiej strony (ze strony Urzędu),
- Nieżyczliwość pracowników, brak współpracy,
- Urzędnicy udzielają mało informacji,
- Strasznie wolno i mozolnie ☺,
- Na plus możliwość rejestracji on-line, XXXXXX,
- Załatwiam wszystkie potrzebne mi sprawy – jestem pracodawcą,
- Ponieważ niektórym pracownikom mam wrażenie nie chce się obsługiwać petentów i są bardzo nie życzliwe,

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

Jeśli nie, proszę uzasadnić dlaczego:

- Niemiła obsługa przy rejestracji,
- Pani była nieuprzejma podczas załatwiania mojej sprawy chodziło o wydanie zaświadczenia,
- Brak kompetencji pracowników,
- Długie kolejki, Panie chodzą z kubkami w te i z powrotem, przy stanowiskach rejestracyjnych obsługuje 1 lub 2 panie,
- Brak kompetencji pracowników szczególnie p. X,
- Brak profesjonalizmu, brak rzeczywistych ofert pracy,
- Długi okres oczekiwania,
- Bezczelność urzędników i pomiatanie bezrobotnymi,
- Pracownicy kompetentni i uprzejmi.

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

- Zmienić nastawienie pracowników Urzędu do osób bezrobotnych,
- Zmienić szybkość obsługi,
- Zdaję sobie sprawę, że ta ankieta i tak nic nie pomoże,
- Nastawienie i kultura doradców,
- Zwolnić pracowników i zatrudnić nowych,
- Usprawnić przyjmowanie petentów. Długo się czeka w kolejce,
- Zmniejszyć czas oczekiwania w kolejkach,
- Tak, Panie rejestrujące powinny podchodzić z większą życzliwością i kulturą do petenta oraz nie czepiać się rzeczy, na które petent nie miał wpływu oraz które nie są istotne z punktu widzenia załatwianej sprawy,
- Tak, wystarczyło by, aby Pani rejestrująca bezrobotnego była przyjaźnie nastawiona i odnosiła się z kulturą, nie czepiała się spraw, które nie mają związku z wizytą młodego człowieka w Urzędzie, zero wyrozumiałości! Brak uprzejmości. Wychodząc z Urzędu człowiek czuje się źle,
- Wziąć się do pracy,
- Pić mniej kawy,
- Przyspieszenie obsługi.
- Przede wszystkim to Urząd Pracy jest dla bezrobotnych, a nie bezrobotni dla Urzędu,
- Internetowa rejestracja konieczna,
- Czas oczekiwania,

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

- Podejście klienta,
- Nie mam zdania,
- Na pewno usprawnić maszynę z tymi śmiesznymi bilecikami. Powinna działać cały czas wydawać bilety, żeby uniknąć sytuacji, gdzie wybija dana godzina, cała sala się zrywa i powstają sprzeczki i kłótnie kto przed kim był,
- Uprzejma obsługa, mniejszy czas oczekiwania,
- Więcej ofert pracy,
- Czas oczekiwania na przyjęcie, więcej załatwiać drogą elektroniczną (internet),
- Wszystko jest ok (łącznie z Panią Kierownik),
- Lepsza czytelność strony internetowej,
- Rozmowa z pracownikami na temat podejścia do wykonywanych obowiązków.
  Ja chciałbym być traktowany w sposób normalny i ludzki, a nie z pretensjami i wyrzutem widocznym na twarzy osoby obsługującej po co ja tutaj w ogóle jestem, czego chcę i dlaczego zadaję tyle pytań. Troszkę więcej kultury i empatii dla drugiego człowieka moi Państwo,
- Nastawienie do klienta,
- Powinnam być grzecznie załatwiona przez Urzędnika w Ewidencji,
- Jest miły, fachowy, grzeczny,

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

- Wstawić automat z kawą do poczekalni. Poza tym pracownicy są mili i wykwalifikowani. Informacje udzielane są fachowo i rzeczowo w zrozumiałym języku. Oby tak dalej!,
- Długi czas oczekiwania, a Panie chodzą na papierosa,
- Brak miejsc parkingowych,
- Brudne łazienki,
- Brak krzeseł na 1 piętrze,
- Doradca kieruje z/do pokoju, niezrozumiale i szybko przekazane informacje,
- Stos dokumentów do podpisania, czasem nie mam pojęcia, co doradca podsuwa mi do podpisania,
- Doradcy dzwonią w godzinach rannych,
- Dzwoniąc do Urzędu cały czas jestem przełączana,
- Aby można było więcej załatwić u załatwić u swojego doradcy (zmiana terminu wizyty),
- Mniejsze kolejki,
- Wykwalifikowanie pracowników, gdyż są nie kompetentni,
- Jestem zadowolony,
- Pracowników,
- Szybsza, sprawniejsza obsługa przez załatwianie spraw prywatnych pań obsługujących poza pracą!!!,

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

- Proszę dobrać odpowiednią kadrę,
- Pracownice,
- Pracowników Urzędu Pracy,
- Czytelniejsze formularze,
- Większa dostępność ofert pracy. Zwolnić i wymienić X, bo nigdy jej nie ma jak przyjdę.

Metryczka

3 osoby nie wypełniły metryczki

Płeć:

□ kobieta **45**

□ mężczyzna **22**

Wykształcenie:

□ podstawowe **0**

□ zawodowe **9**

□ średnie **27**

□ wyższe **31**

Wiek:

□ poniżej 20 lat **0**

□ 20 – 30 lat **36**

□ 31 – 40 lat **16**

□ 41 – 50 lat **8**

□ 51 – 60 lat **5**

□ powyżej 60 lat **1**

1 osoba nie udzieliła odpowiedzi

Status:

□ osoba bezrobotna **35**

□ osoba poszukująca pracy **18**

□ Pracodawca **11**

□ inny **5**

• stażysta – 1

• załatwiający dokumenty potrzebne do innych Urzędów z lat poprzednich, kiedy byłem zarejestrowany - 1

Zaznaczono „inny” ale nie wskazano jaki **3**

Zaznaczono 2 odpowiedzi 2

1 osoba uzupełniła pytanie nr 5 oraz metryczkę.