

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

2019 rok

**W okresie od 02.12.2019 r. do 31.12.2019 r. została przeprowadzona ankieta badania poziomu zadowolenia klientów korzystających z usług Powiatowego Urzędu Pracy w Tarnobrzegu. Miała ona na celu zbadanie jakości usług świadczonych przez Urząd a uzyskane dzięki niej informacje będą pomocne w doskonaleniu procesów świadczonych przez Urząd usług.**

**Ankieta składała się z 5 pytań oraz metryczki.**

**Badanie realizowane było bezpośrednio w Urzędzie, gdzie klienci składali ankiety w przygotowanych do tego celu urnach oraz poprzez internet.**

**W ankiecie wzięło udział 67 osób. Przez internet wpłynęło 7 ankiet a 60 złożono w Urzędzie.**

**Spośród 67 ankiet 44 ankiety złożyły kobiety a 23 mężczyźni.**

**Większość ankietowanych, tj. 34 osoby to osoby bezrobotne, 20 osób to pracodawcy, 4 osoby to osoby poszukujące pracy, 7 osób zaznaczyło pozycję inne a 2 osoby nie określiły swojego statusu.**

**Najwięcej ankiet tj. 20 zostało wypełnione przez osoby w przedziale wiekowym 20-30 lat, następnie 17 ankiet w przedziale wiekowym 31-40 lat, 15 ankiet złożyli klienci w wieku 41-50 lat, 13 ankiet w wieku 51 - 60, i 2 ankiety klienci w wieku powyżej 60 lat.**

**Spośród ankietowanych 33 osoby posiada wykształcenie wyższe, 27 osób średnie, 4 osoby zasadnicze zawodowe, 2 podstawowe, jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi.**

## Pytanie 1. Rodzaj sprawy załatwianej w Urzędzie:

- ▶ Doradca klienta ( + doradca, konsultacje, podpis, pośrednik, wizyta, pokój 13) - 13 ankiet,
- ▶ Pracodawca - 1 ankiet.
- ▶ Rejestracja - 8 ankiet,
- ▶ Informacja - 1 ankiet
- ▶ Staż - 8 ankiet,
- ▶ KFS - 6 ankiet,
- ▶ Bon na zasiedlenie - 5 ankiet,
- ▶ Prace interwencyjne - 3 ankiety
- ▶ Roboty publiczne - 2 ankiety
- ▶ Staż, doposażenie stanowiska pracy - 4 ankiety
- ▶ Staż, prace interwencyjne, KFS - 1 ankiet,
- ▶ Dotacja na rozpoczęcie działalności - 1 ankiet,
- ▶ Studia podyplomowe - 1 ankiet,
- ▶ Rejestracja, doradca - 4 ankiety
- ▶ Rejestracja, bon na zasiedlenie - 1 ankiet,
- ▶ Rejestracja oraz dotacja na rozpoczęcie działalności - 1 ankiet,
- ▶ Staż, oferta pracy - 1 ankiet,
- ▶ 6 osób ankietowanych nie odpowiedziało na 1 pytanie.



30 ankiet

## Pytanie 2. Jak ocenia Pan(i) w/w aspekty obsługi w Powiatowym Urzędzie Pracy w Tarnobrzegu? (1 oznacza ocenę najniższą a 5 najwyższą)

Ocena z 14 ankiet złożonych dla rodzaju załatwianej sprawy „doradca klienta” oraz „pracodawca”

Element obsługi	1	2	3	4	5	Średnia ocena
Kompetencje i fachowość urzędników	3	2		3	6	3,5
Sprawność obsługi	5		1	2	6	3,3
Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość kultura osobista pracownika)	4	1		3	6	3,4
Udzielanie wyczerpujących informacji	3	2		3	6	3,5
Czytelność uzyskanych informacji, formularzy, druków	1		3	4	6	4,2
Przystępność (zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej		1	4	3	6	4,0

Ocena z 9 ankiet złożonych dla rodzaju załatwianej sprawy „rejestracja” oraz „informacja”

<b>Element obsługi</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Średnia ocena</b>
<b>Kompetencje i fachowość urzędników</b>		<b>2</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>
<b>Sprawność obsługi</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4,0</b>
<b>Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość kultura osobista pracownika)</b>		<b>2</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>
<b>Udzielanie wyczerpujących informacji</b>		<b>1</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4,4</b>
<b>Czytelność uzyskanych informacji, formularzy, druków</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3,6</b>
<b>Przystępność(zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3,0</b>

Ocena z 30 ankiet złożonych dla rodzaju załatwianej sprawy „staż, KFS, bon na zasiedlenie, prace interwencyjne, roboty publiczne, doposażenie stanowiska pracy, dotacja na rozpoczęcie działalności”

Element obsługi	1	2	3	4	5	Nie udzielono odpowiedzi	Średnia ocena
Kompetencje i fachowość urzędników					30		5,0
Sprawność obsługi					29	1	5,0
Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość kultura osobista pracownika)					29	1	5,0
Udzielanie wyczerpujących informacji				1	28	1	≈ 5,0
Czytelność uzyskanych informacji, formularzy, druków				2	27	1	4,9
Przystępność(zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej				3	26	1	4,9

Ocena z 14 ankiet złożonych dla rodzaju załatwianej sprawy „rejestracja, doradca”, „rejestracja, bon na zasiedlenie”, „rejestracja, dotacja na rozpoczęcie działalności”, „staż, oferta pracy”, „studia podyplomowe” oraz ankiet, gdzie nie została wypełniona rubryka nr 1 tj. rodzaj załatwianej sprawy.

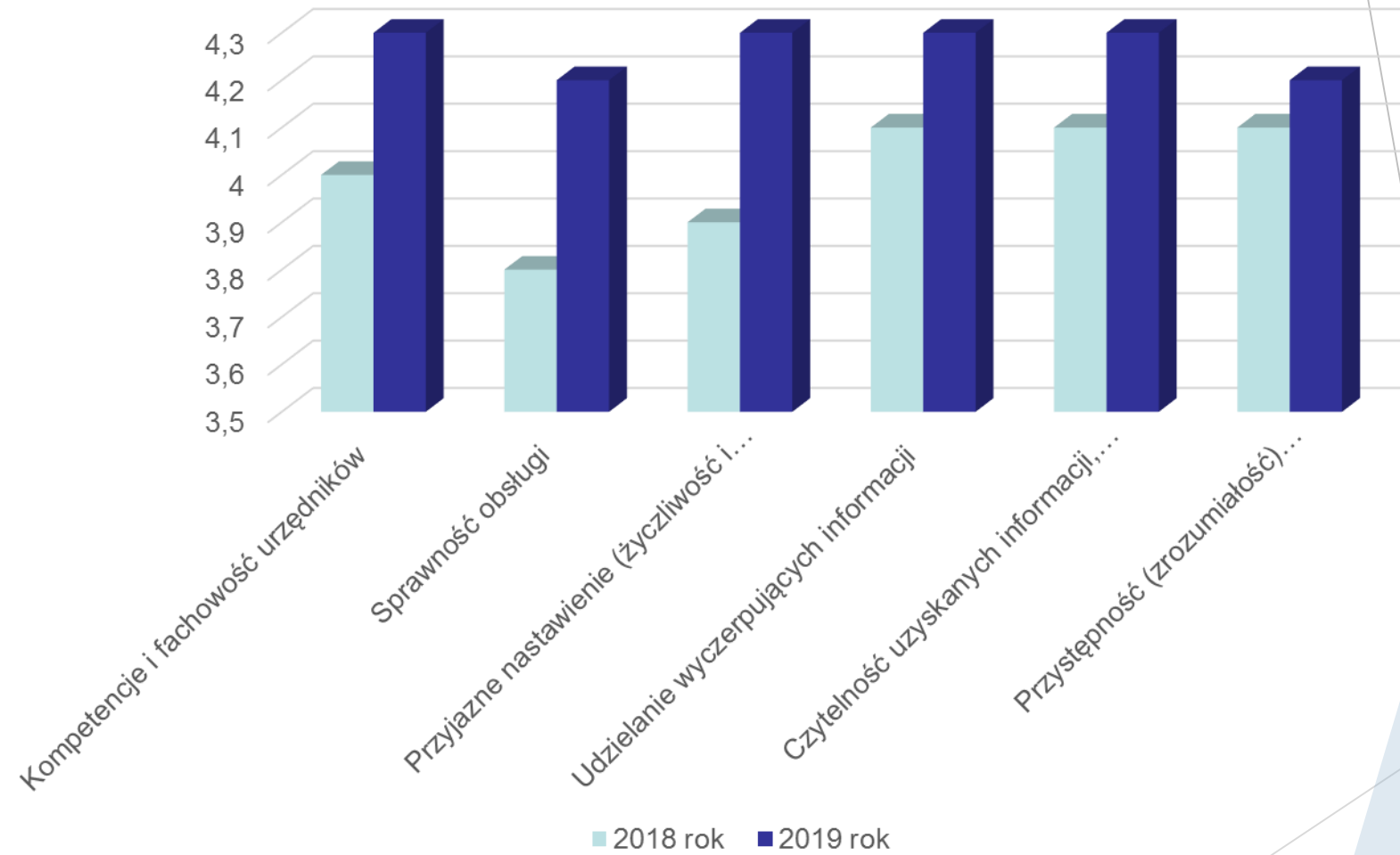
<b>Element obsługi</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Średnia ocena</b>
<b>Kompetencje i fachowość urzędników</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>8</b>	<b>3,7</b>
<b>Sprawność obsługi</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3,6</b>
<b>Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość kultura osobista pracownika)</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>3,7</b>
<b>Udzielanie wyczerpujących informacji</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3,6</b>
<b>Czytelność uzyskanych informacji, formularzy, druków</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3,9</b>
<b>Przystępność(zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3,8</b>



Ocena aspektów obsługi z wszystkich 67  
złożonych ankiet

<b>Element obsługi</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nie udzielono odpowiedzi</b>	<b>Średnia ocena</b>
<b>Kompetencje i fachowość urzędników</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>50</b>		<b>4,3</b>
<b>Sprawność obsługi</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>4,2</b>
<b>Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość kultura osobista pracownika)</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>4,3</b>
<b>Udzielanie wyczerpujących informacji</b>	<b>6</b>	<b>5</b>		<b>8</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>4,3</b>
<b>Czytelność uzyskanych informacji, formularzy, druków</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>4,3</b>
<b>Przystępność(zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>4,2</b>

## Średnia ocena obsługi klientów Urzędu w latach 2018 i 2019



**Pytanie 3. Czy zauważył(a) Pan(i) zmiany w jakości pracy  
tutejszego Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?**

<b>Tak, zmieniło się na lepsze</b>	<b>36</b>
<b>Tak, zmieniło się na gorsze</b>	<b>7</b>
<b>Nie, nic się nie zmieniło</b>	<b>13</b>
<b>Trudno powiedzieć</b>	<b>6</b>
<b>Nie korzystałem(łam) wcześniej z usług Urzędu</b>	<b>3</b>

- dwie osoby zaznaczyły wszystkie odpowiedzi (nie uwzględniono w analizie).

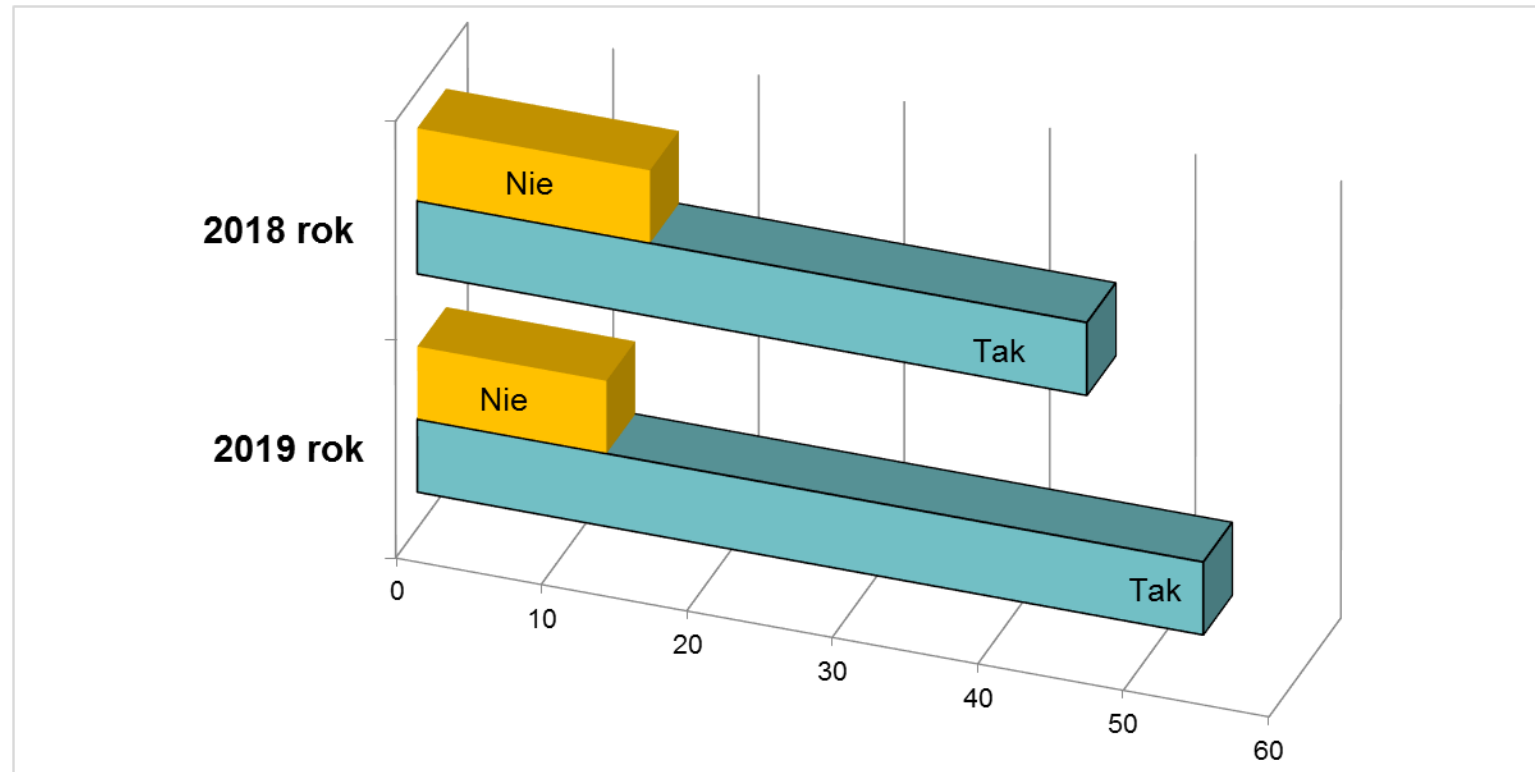
**Czy zauważył(a) Pan(i) zmiany w jakości pracy Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami ?**

	2017 r. (%)	2018 r. (%)	2019 r. (%)
Tak, zmieniło się na lepsze	50	48	55
Tak, zmieniło się na gorsze	8	6	10
Nie, nic się nie zmieniło	22	26	20
Trudno powiedzieć	11	7	10
Nie korzystałem wcześniej z usług Urzędu	9	13	5

#### Pytanie 4.

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

Odpowiedź	2019 r.	2018 r.
Tak	54	46
Nie	13	16



## Podsumowanie

Z zebranych w wyniku ankiety danych wynika, że większość klientów pozytywnie ocenia obsługę przez Urząd.

Średnia ocena wyłaniająca się po analizie złożonych ankiet w 2019 roku to 4,3. Należy również zauważyć, iż w ogólnej ocenie Urzędu żaden element obsługi nie został oceniony poniżej „4”.

W roku 2018 średnia ocena obsługi w Urzędzie wystawiona przez klientów to 4,0.

Najniżej oceniony został element obsługi „Sprawność obsługi” bo na poziomie 3,8 z 37 ocenami na poziomie „5” i 11 na poziomie „1” oraz „Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość, kultura osobista pracownika” na poziomie 3,9. Pozostałe elementy obsługi zostały ocenione na poziomie 4,0 i 4,1.

W 2019 roku 55% ankietowanych uznało, iż jakość pracy Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami uległa zmianie i zmieniła się na lepsze, w 2018 roku było to 48% ankietowanych.

13 osób (20% ankietowanych) zaznaczyło odpowiedź „Nie, nic się nie zmieniło” i oceniło Urząd na poziomie 3,7; jednocześnie na poziomie 4,1 oceniając „Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość, kulturę osobistą pracownika)” a na najniższym poziomie 3,5 „Przystępność (zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej”.

7 osób uznało, że jakość pracy Urzędu zmieniła się na gorsze.

Na pytanie „Czy jakość usług świadczonych przez Urząd zaspokaja oczekiwania ankietowanych?”

W roku 2019 odpowiedzi „tak” udzieliło 54/na 67 ankietowanych.

W roku 2018 odpowiedzi „tak” udzieliło 46/na 65 ankietowanych.

Podsumowując, jakość usług świadczonych przez Urząd w roku 2019 została przez klientów Urzędu oceniona na poziomie wyższym niż w roku 2018.