

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

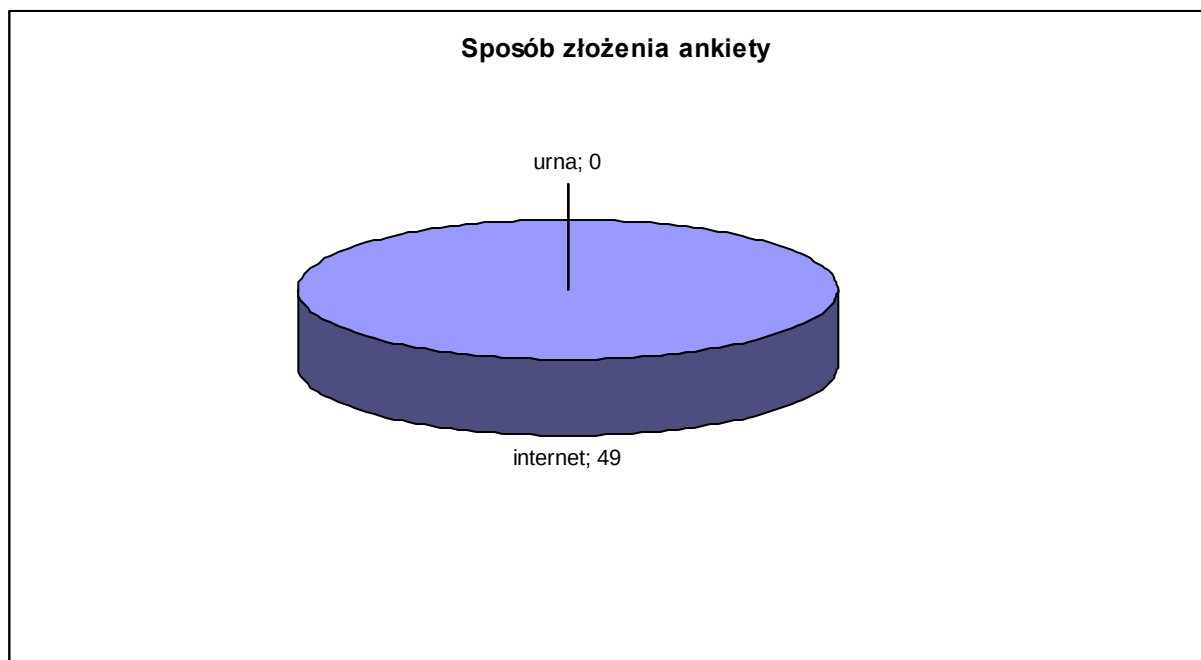
2015r.

Ankieta badania poziomu zadowolenia klientów przeprowadzona została w okresie od 16.11.2015r. do 13.12.2015r.

Złożono 49 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:

- Organizacja stażu x 2,
- Staż x 6,
- Dopuszczenie stanowiska pracy x 4,
- Spraw było dużo i żadna nie została załatwiona tak jak potrzeba. Każda sprawa była możliwie przedłużana i trwała w nieskończoność,
- Szkolenie,
- Pożyczka na dotację,
- Dofinansowanie studiów podyplomowych,
- Prace interwencyjne x 2,
- Szkolenia z KFS,
- Otrzymanie bonu na zasiedlenie,
- Rejestracja x 12,
- Doradztwo zawodowe,
- Pośrednictwo pracy x 2,
- Wniosek o prace interwencyjne,
- Wizyta u doradcy klienta x 2,
- Porady ws. znalezienia zatrudnienia,
- Doradztwo (podpis),
- Głównie jest to poszukiwanie pracy – informacje dotyczące ofert pracy bądź staży,
- Poszukiwanie pracy,
- Podpis x 3,
- Doradca klienta – poszukiwanie pracy,
- Dotacje na działalność gospodarczą x 2,

Rodzaj sprawy załatwianej w Urzędzie:

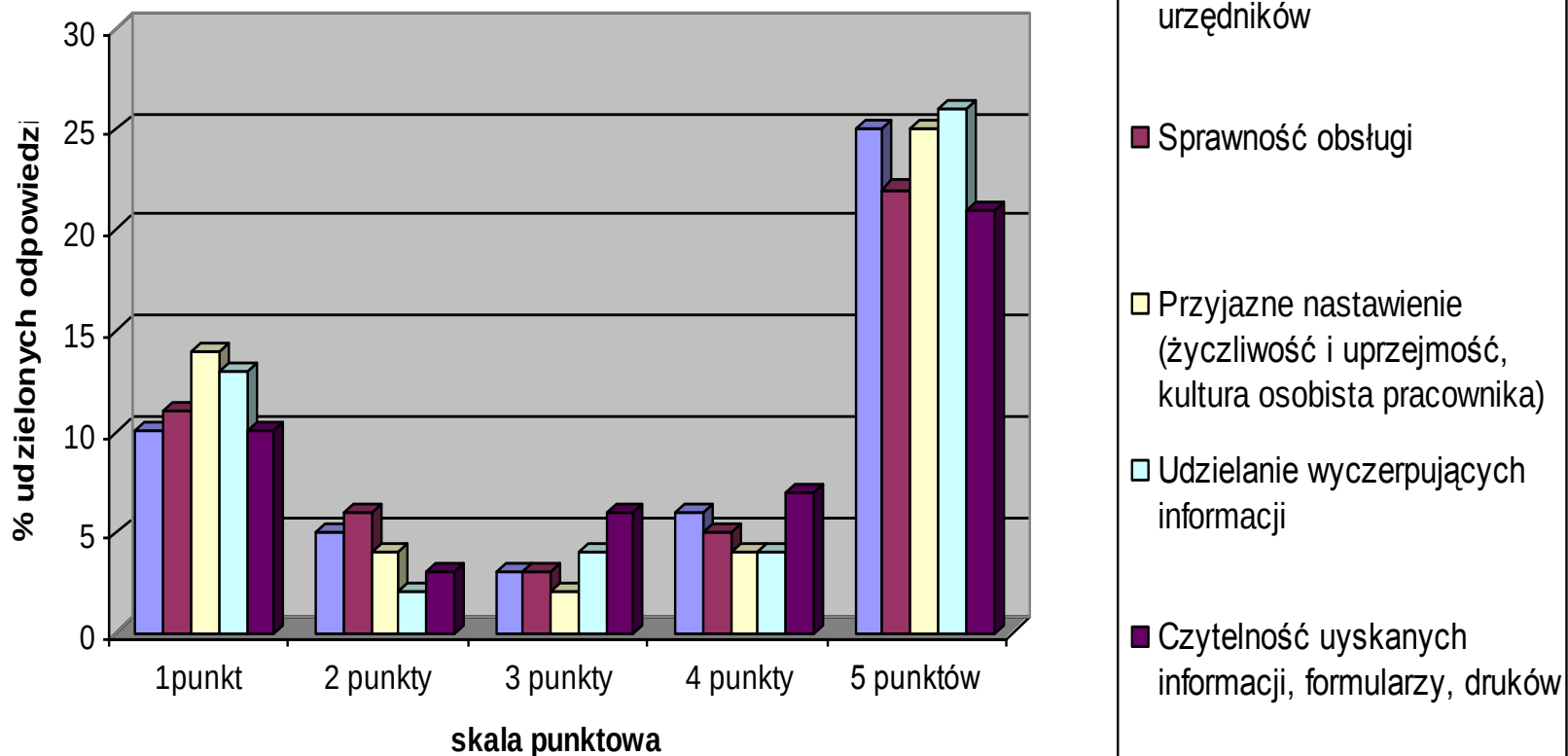
- Żadna,
- Odnotowanie się jako bezrobotny, poszukujący pracy,
- Obsługa klienta,
- Wizyta w pokoju nr 13,
- Poszukuję pracy.

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	Brak odpowiedzi
Kompetencje i fachowość urzędników	10	5	3	6	25	0
Sprawność obsługi	11	6	3	5	22	2
Przyjazne nastawienie (życzliwość, uprzejmość, kultura osobista pracownika)	14	4	2	4	25	0
Udzielanie wyczerpujących informacji	13	2	4	4	26	0
Czytelność uzyskanych informacji, formularzy, druków	10	3	6	7	21	2

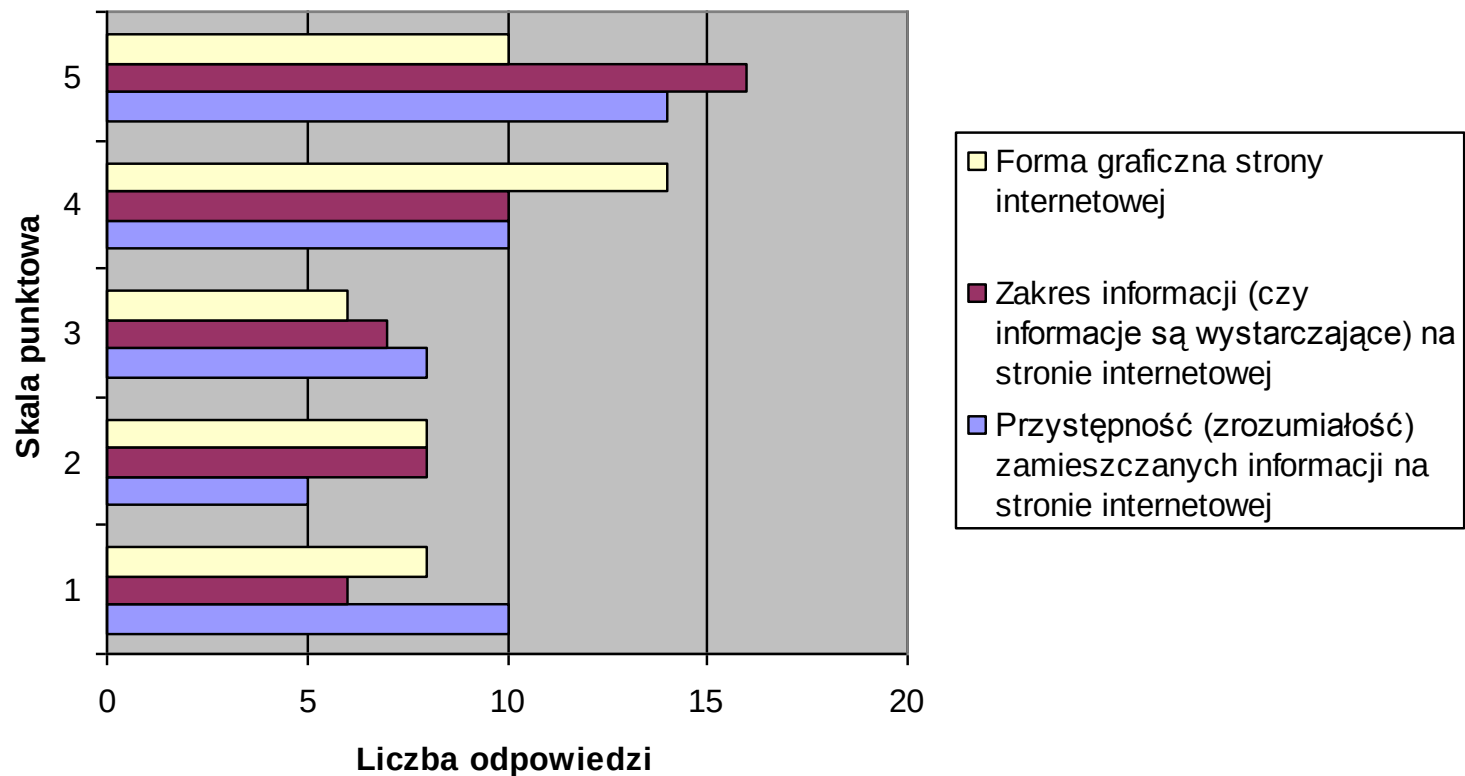
Jak ocenia Pan/i w/w aspekty obsługi w Powiatowym Urzędzie Pracy w Tarnobrzegu



3. Jak ocenia Pan/i stronę internetową w skali od 1 do 5 (proszę wstawić znak „X” w odpowiednich komórkach przy czym „1” oznacza ocenę najniższą a „5” ocenę najwyższą).

Oceniane elementy strony internetowej	Skala punktowa					
	1	2	3	4	5	Brak odpowiedzi
Przystępność (zrozumiałość) zamieszczanych informacji na stronie internetowej	10	5	8	10	14	2
Zakres informacji (czy informacje są wystarczające) na stronie internetowej	6	8	7	10	16	2
Forma graficzna strony internetowej	8	8	6	14	10	3
Inne: W mojej ocenie poprzednia strona internetowa była bardziej czytelna	3	1	0	1	1	Nie podano jakie

Jak ocenia Pan/i stronę internetową w skali od 1 do 5



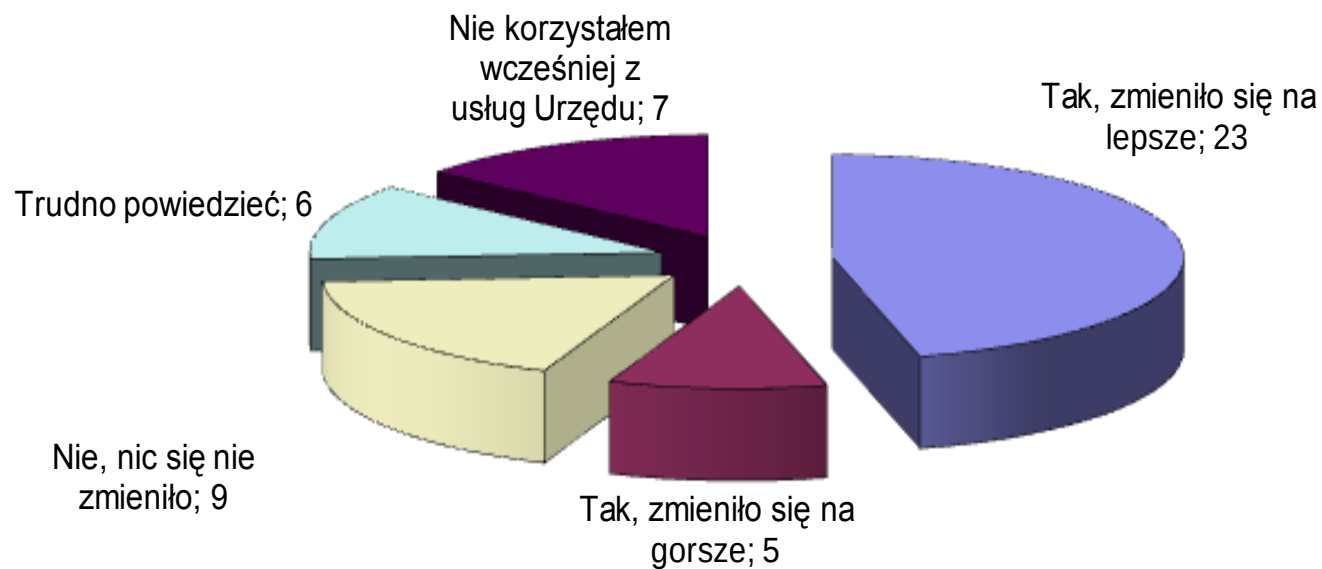
4. Czy zauważyła Pani/Pan zmiany w jakości pracy tutejszego Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?

Uwagi:

3 osoby zaznaczyły 2 odpowiedzi,
2 osoby nie odpowiedziały na pytanie

Tak, zmieniło się na lepsze	23
Tak, zmieniło się na gorsze	5
Nie, nic się nie zmieniło	9
Trudno powiedzieć	6
Nie korzystałem wcześniej z usług Urzędu	7

Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?



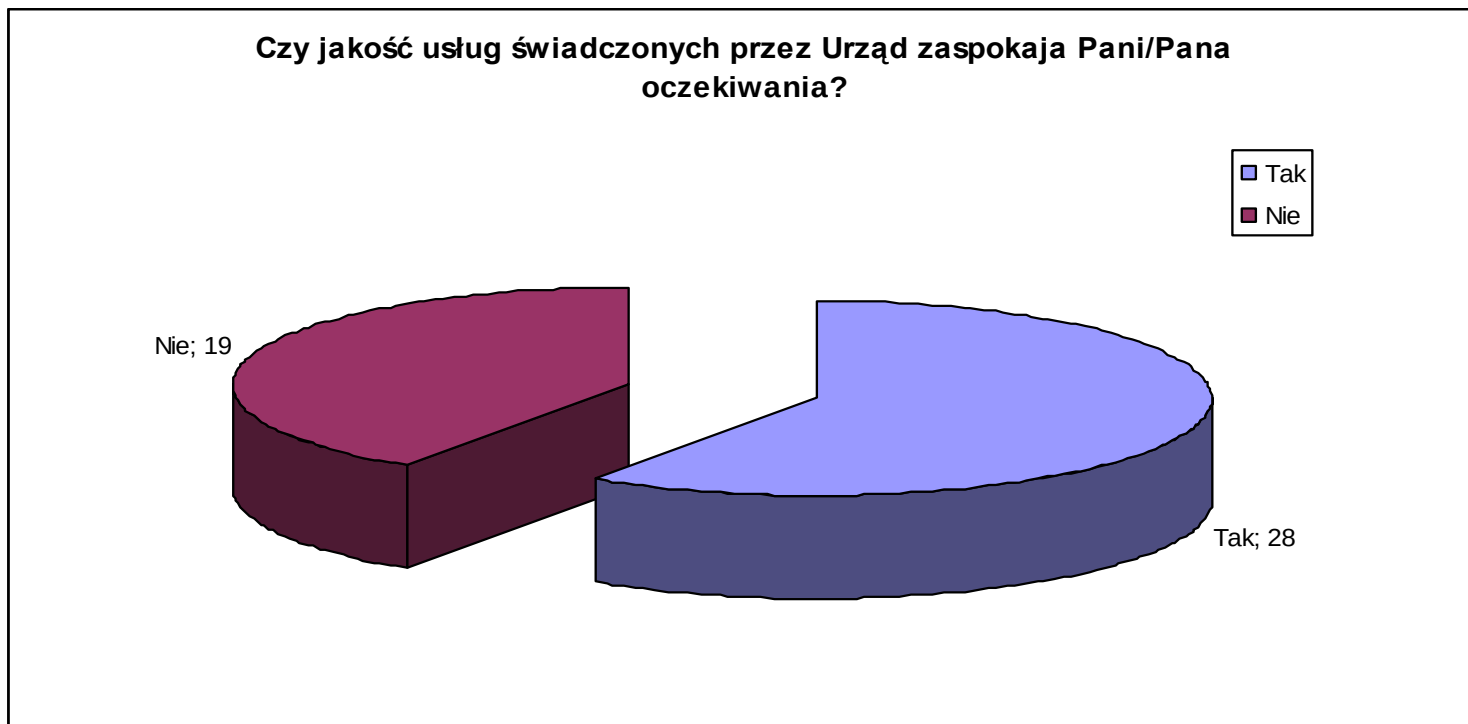
5. Czy jakość usług świadczonych przez Urząd zaspokaja Pani/Pana oczekiwania?

Tak **28**

Nie **19**

Uwagi:

1 osoba zaznaczyła 2 odpowiedzi,
3 osoby nie odpowiedziały na pytanie



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

Jeśli nie, proszę uzasadnić dlaczego:

- ponieważ Urzędnicy nie są przyjaźnie nastawieni oprócz tego nie potrafią znaleźć pracy, jeśli ją znajdą to znajduje się daleko od domu i poniżej minimalnej płacy,
- w okresach przyjmowania wniosków uważam, że powinno być oddelegowanych więcej pracowników by usprawnić i przyspieszyć obsługę,
- brak biletów, brak biletów od godz. 9.00,
- o godz. 10.00 brak biletów. O godz. 13.00 pusta sala dla klientów i poczekalnia. Poprosić o zarejestrowanie odpowiedź – brak biletów i śmiech
- brak siedzących miejsc na korytarzach, brudno na klatkach na schodach, w łazienkach, brak stolików,
- brak zmian,
- mało ofert pracy, słabo zorganizowany personel oraz zero pomocy w poszukiwaniu pracy,
- ciągle nie uzyskuje wystarczających informacji o ofertach pracy i formach jakiegokolwiek pomocy,
- trudno powiedzieć,
- prosząc o zapisanie przez urzędniczkę pewnej informacji na kartce odmówiła nie wiadomo dlaczego,
- pracownicy za mało są zaangażowani w pomoc petentowi zajmują się innymi sprawami podczas obsługi,
- bardzo wolne tempo pracowników,
- mało ofert konkretnej pracy,

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

Jeśli nie, proszę uzasadnić dlaczego:

- jakość usług świadczonych przez Urząd nie zaspokaja moich oczekiwań, przede wszystkim dlatego, że pracownicy nie informują o wszystkim bezrobotnych np. przy składaniu czy wypełnianiu wszelkiego rodzaju dokumentów,
- otóż w pokoju nr X jest jedna Pani X. Jest niewyrozumiała i nieprzyjemna dla interesantów,
- brak intymności – wszyscy słyszą jak Pani mnie się pyta np. na co choruję i zapisuje na karcie i obok inna osoba słucha. Począwszy od rejestracji – skończywszy na doradcy,
- obsługa klienta przez pracownika jest mało fachowa, pracownik jest nieuprzejmy, mało życzliwy, jakby siedział tam za karę,
- pracownicy w sposób arogancki traktują petenta, najważniejszy sposób załatwienia sprawy według nich wysłać bezrobotnego do pracy za granicę, bo na zmywaku za granicą nie potrzeba mieć studiów to słynne hasło niektórych pracowników UP

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

- aby urzędnicy słuchali osób bezrobotnych przychodzących do Urzędu, a nie okazywali na wejściu swoją wyższość nad nimi. By zamiast utrudniać wszystko pomagali by rozwiązywać problemy, bo po to zostali tu zatrudnieni. Po prostu może jakby pracowali za minimalną pensję nauczyli by się tej wyrozumiałości i pracowitości,
- nie mam uwag co do obsługi petenta,
- nauczyć doradców indywidualnych każdej formy wsparcia, a nie odsyłać osobę do pokoju nr X bo ona nie wie czy są pieniądze czy jest nabór itp.,
- proponuję wymienić Panią od X. Musiałam przyjeżdżać drugi raz specjalnie bo księżniczka kruella wyszła na korytarz i kazała jutro przyjechać. Wnioski miały być składane dziś a nie jutro! Przemęczona chyba była bo siedziała z jednym Panem ze 2 godziny. To było chyba „składanie wniosków a nie od razu selekcja na wstępie”!,
- sądzę, że nic nie wymaga zmiany,
- nie mam zdania,
- możliwość dodzwonienia się do pracownika PUP na tel. komórkowy,
- zwiększyć ilość osób obsługujących w najbardziej obleganych terminach,
- poprawić wiedzę pracowników o prawo bankowe. Możliwość korzystania z poręczyciela lub blokady bankowej powinna być jaśniej wyjaśniona, w moim przypadku nie udzielono mi informacji w jakim czasie dokonuje się blokady na koncie, w wyniku czego aby doszło do realizacji bonu musiałam zakładać nowe konto w innym banku. Moja sugestia jest taka, że pracownicy powinni się dowiedzieć w jakich bankach i w jakich oddziałach w Tarnobrzegu jest to możliwe,

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

- tu się nigdy nic nie zmieni bo tu nikt niczego nie widzi,
- skrócić czas oczekiwania i rejestracji i rejestrować do godz. 15.00, a nie informować o godz. 13.00 – brak biletów. Bilety to tylko papier, a bezrobotny to człowiek nie widziecie różnicy. Może Panie są znudzone rejestracją?,
- bardzo ale to bardzo niemiła obsługa, cytuję Pani odpowiedź „jakim jest Pan pracodawcą, że nie umie Pan czytać” a zapytałem co wpisać w danym punkcie. Nie wyglądała na urzędniczkę z biustem na wierzchu,
- przede wszystkim dodać pracownikom motywacji do pracy, aby w końcu pomagali. Kolejną korzyścią byłoby ulepszenie internetowego poszukiwania pracy oraz sformułowanie strony oraz dokumentów w prostszym języku. Najważniejsze! Zaczniście pomagać młodym w znalezieniu zatrudnienia, a nie tylko wysyłacie do szkół których nie sponsorujecie, pytanie za co?,
- podziękowania za wyczerpujące informacje na temat rejestracji. Panie były życzliwe i fachowe,
- doradcy klienta powinni być bardziej poinformowani o formach aktywizacji osób bezrobotnych. Ciągłe jest tylko „odhaczenie” klienta, brak empatii i chęci pomocy. Doradcy nie służą pomocą. Wciąż jest tak – jeżeli sam sobie nie znajdziesz pracy, to Urząd Pracy na pewno ci nie pomoże. Moim zdaniem również formy aktywizacji powinny być poprawione, aby stały się bardziej efektywne. Nie zawsze jest tak, że osoba nie chce pracować, często jest tak, że bardzo chce wykorzystać swój potencjał a nie otrzymuje należytej pomocy,

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

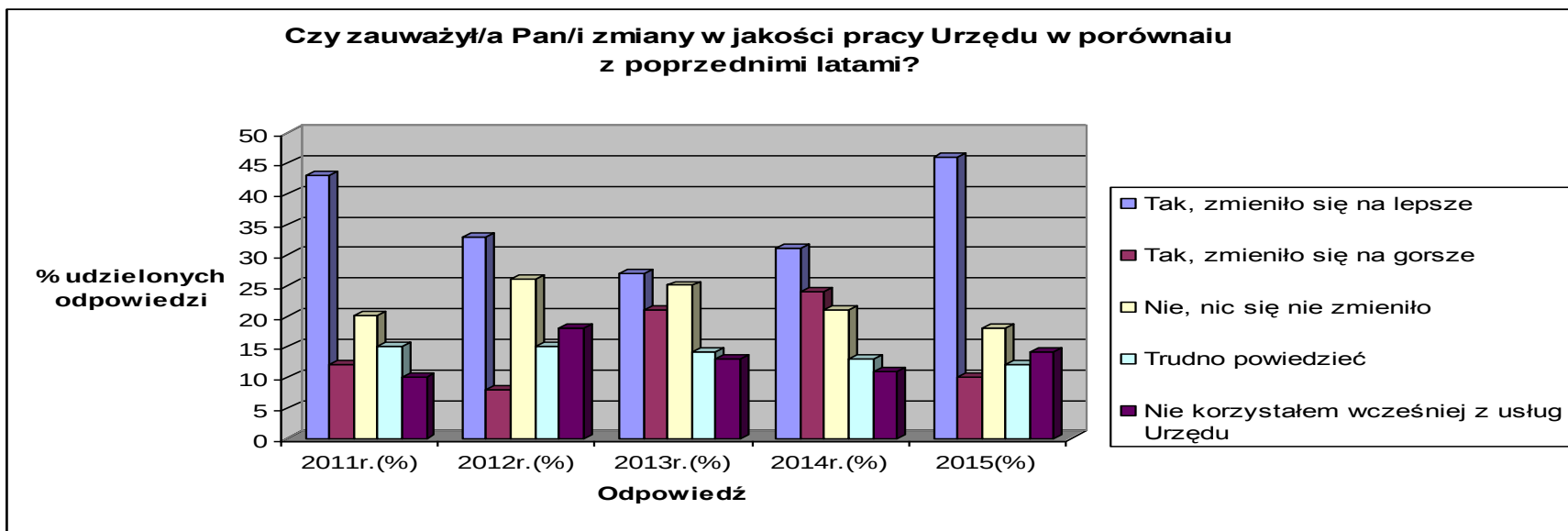
- 8 stanowisk – 3 pracujące,
- nic więcej,
- urzędnicy powinni być bardziej wyrozumiali, powinni pomagać, a nie się unosić jak czegoś nie wiemy,
- rejestracja była dla mnie stresująca, ale dzięki życzliwości i uprzejmości pracownika przebiegła ona w sposób szybki i sprawny,
- nastawienie pracowników do petentów,
- zwiększyć ilość pracowników w rejestracji,
- dodatkowe stanowiska dla rejestrujących,
- ano można być lepszym, bo Pani która zajmuje się X jest niemiła. Jak składałam wniosek to czepia się szczegółów o byle co. Powinna pomóc bo ona nie jest pępkiem świata, a ja bezrobotna i pierwszy raz składałam taki wniosek i mogę nie wiedzieć prawda,
- można zmienić wiele, tylko trzeba chcieć. Np. brakuje krzeseł dla oczekujących na korytarzach, a oczekują nieraz bardzo długo na załatwienie wszelkiej sprawy,
- przede wszystkim zrozumienie interesanta i wyrozumiałość oraz być miłym dla interesantów jak to bywa w innych instytucjach. Proszę o pozytywne załatwianie interesantów, bo czekałam ostatnio aż 1 godz., żeby coś załatwić, bardzo to wolno idzie. Proszę o poprawę jakości załatwiania interesantów,
- klimatyzacja pomieszczeń,

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

- brak krzeseł, na holu brak miejsca dla niepełnosprawnych na wózkach, brudno, na poczekalni śmierdzi, zatrudnić panią do sprzątania, Pani Dyrektor nieosiągalna – zawsze zajęta lub jej nie ma. Nieczytelny system kolejkowy, brak biletów do rejestracji o godz. 9.00, a o godz. 13.00 są, brak WiFi w Urzędzie (a oferty pracy są wszystkie dostępne na stronie internetowej – tak informuje doradca klienta),
- nie wiele,
- zmienić kadre,
- zmniejszyć ilość pracowników, których praca i kompetencje nie spełniają wymagań na dane stanowisko.

Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami ? (we właściwej rubryce proszę wstawić znak „X”)

Odpowiedź	2011r. (%)	2012r. (%)	2013r. (%)	2014r. (%)	2015r. (%)
Tak, zmieniło się na lepsze	43	33	27	31	46
Tak, zmieniło się na gorsze	12	8	21	24	10
Nie, nic się nie zmieniło	20	26	25	21	18
Trudno powiedzieć	15	15	14	13	12
Nie korzystałem wcześniej z usług Urzędu	10	18	13	11	14



Metryczka

4 osoby nie wypełniły metryczki

Płeć:

- | | |
|------------------------------------|-----------|
| ☐ kobieta | 32 |
| ☐ mężczyzna | 14 |

1 osoba zaznaczyła 2 odpowiedzi

Wykształcenie:

- | | |
|-------------------------------------|-----------|
| ☐ podstawowe | 1 |
| ☐ zawodowe | 4 |
| ☐ średnie | 15 |
| ☐ wyższe | 25 |

Wiek:

- | | |
|---|-----------|
| ☐ poniżej 20 lat | 1 |
| ☐ 20 – 30 lat | 15 |
| ☐ 31 – 40 lat | 18 |
| ☐ 41 – 50 lat | 6 |
| ☐ 51 – 60 lat | 2 |
| ☐ powyżej 60 lat | 2 |

**1 osoba zaznaczyła odpowiedź
pomiędzy 31-40, 41-50**

Status:

- | | |
|--|-----------|
| ☐ osoba bezrobotna | 23 |
| ☐ osoba poszukująca pracy | 14 |
| ☐ Pracodawca | 9 |
| ☐ Inny | 1 |
- osoba pracująca – 1

Nie podano 2

Zaznaczono 2 odpowiedzi 4