

# RAPORT

**BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTA  
POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W NYSIE**



**I kwartał 2017**

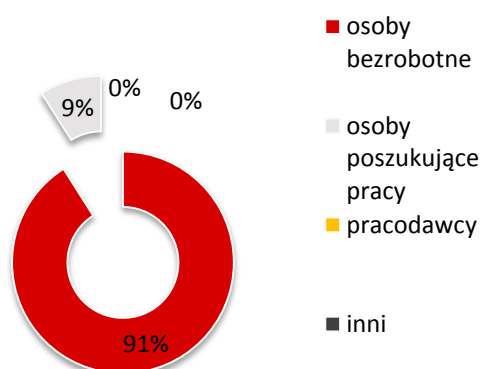
Mając na celu zapewnienie wysokiej jakości usług Powiatowy Urząd Pracy w Nysie cyklicznie realizuje badanie ankietowe dotyczące zadowolenia klienta z usług świadczonych przez tutejszy Urząd. Niniejszy raport prezentuje wyniki badania zrealizowanego w I kwartale 2017 roku.

Badaniem objętych zostało łącznie 89 klientów Powiatowego Urzędu Pracy w Nysie. Uczestnicy badania to osoby bezrobotne oraz poszukujące pracy, pracodawcy oraz inni klienci zgłaszający się do Urzędu w okresie realizacji badania. Udział w badaniu miał charakter anonimowy, a jego wyniki będą pomocne w usprawnieniu świadczonych usług.

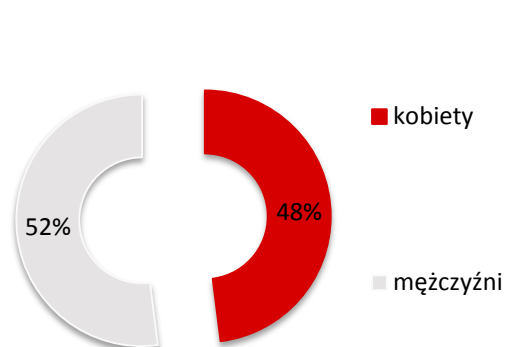
### Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięło udział 89 osób /o 11 osób mniej niż w IV kwartale 2016 roku/, z czego 91% z nich to osoby bezrobotne, 9% to osoby poszukujące pracy. Kobiety stanowiły 48% wszystkich respondentów, natomiast mężczyźni 52%. W poprzednim kwartale większość badanych stanowiły kobiety.

Badani ze względu na status

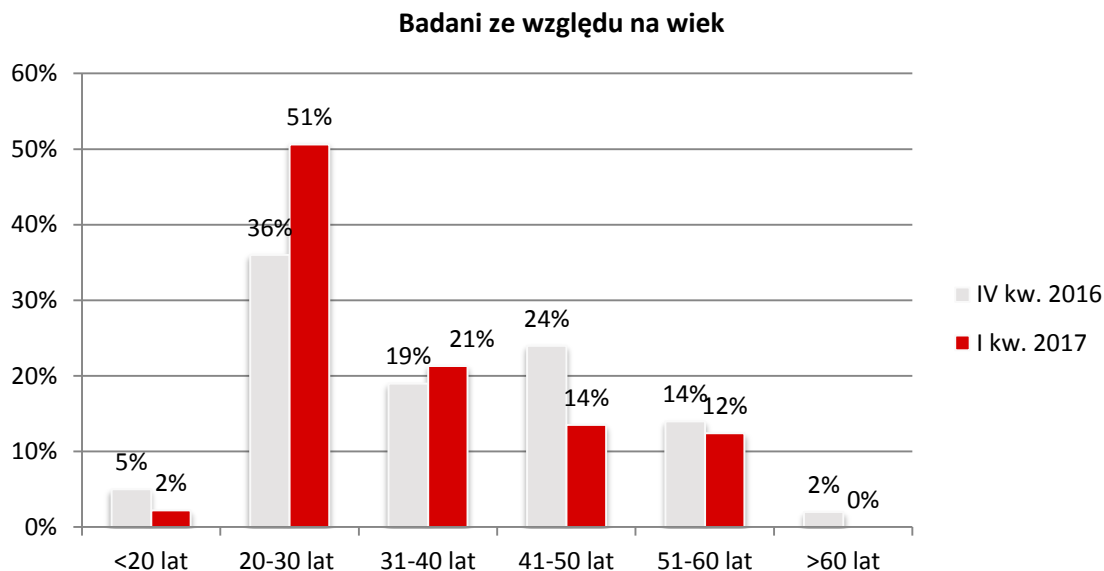


Badani ze względu na status

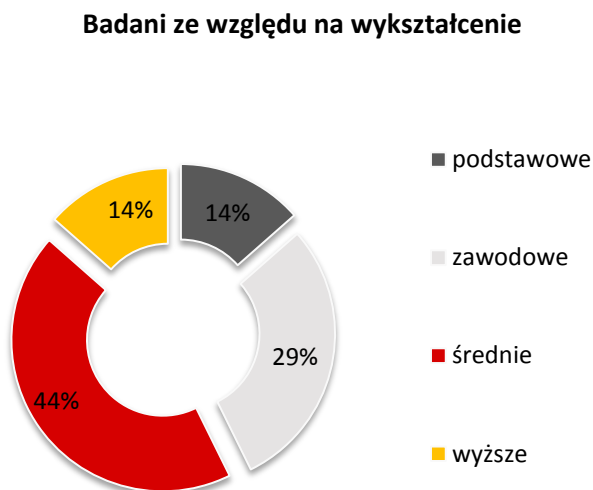


Ze względu na wiek najliczniej reprezentowaną grupą wiekową, ponownie była grupa osób między

20 a 30 rokiem życia. Osoby te stanowiły 51% wszystkich badanych, czyli o 15 p.p. więcej aniżeli w poprzednim kwartale.



Wśród badanych najwyższy odsetek stanowiły osoby z wykształceniem średnim /44%/ , najniższy natomiast osoby z wykształceniem podstawowym i zawodowym /po 14%/.

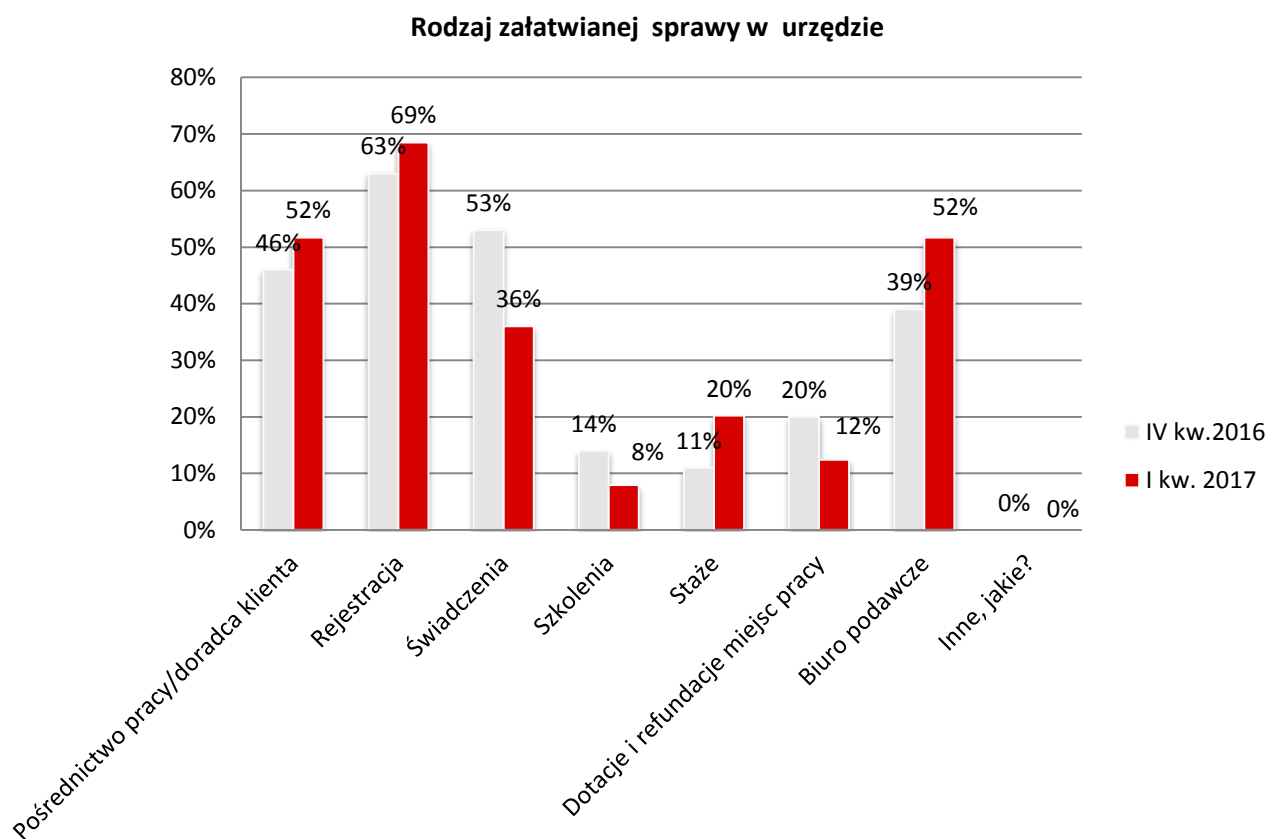


Szczegółową strukturę respondentów prezentuje poniższe zestawienie, które zawiera również odniesienie do danych z IV kwartału 2016 roku.

Struktura badanych		IV kwartał 2016		I kwartał 2017		Spadek/wzrost p.p
		liczba osób	%	liczba osób	%	
Płeć	Kobiety	51	51%	43	48%	-3
	Mężczyźni	49	49%	46	52%	+3
Status	Osoby bezrobotne	87	87%	81	91%	+4
	Osoby poszukujące pracy	11	11%	8	8%	-3
	Pracodawcy	2	2%	0	0%	-2
	Inni	0	0%	0	0%	0
Wiek	Osoby do 20 roku życia	5	5%	2	2%	-3
	Osoby w wieku 20-30 lat	36	36%	45	51%	+15
	Osoby w wieku 31-40 lat	19	19%	19	21%	+2
	Osoby w wieku 41-50 lat	24	24%	12	14%	-10
	Osoby w wieku 51-60	14	14%	11	12%	-2
	Osoby powyżej 60 roku życia	2	2%	0	0%	-2
Wykształcenie	Podstawowe	15	15%	12	14%	-1
	Zawodowe	29	29%	26	29%	0
	Średnie	36	36%	39	44%	+8
	Wyższe	20	20%	12	14%	-6
Ogółem		100	100%		100%	

### Poziom zadowolenia klientów z usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Nysie

Najczęściej załatwianymi sprawami w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie w I kwartale 2017 roku były te, które dotyczyły rejestracji. Taki powód wskazało 69% badanych, to o 6 punktów procentowych więcej niż w poprzednim kwartale. Najrzadziej wskazywanym powodem wizyt w Urzędzie okazały się te, które dotyczyły szkoleń /8%/. Odnotowano znaczący spadek, bo o 17 punktów procentowych, odpowiedzi z zakresu spraw dotyczących świadczeń /36%/. Żadna z osób badanych nie wskazała innej sprawy niezawartej w kafeterii.



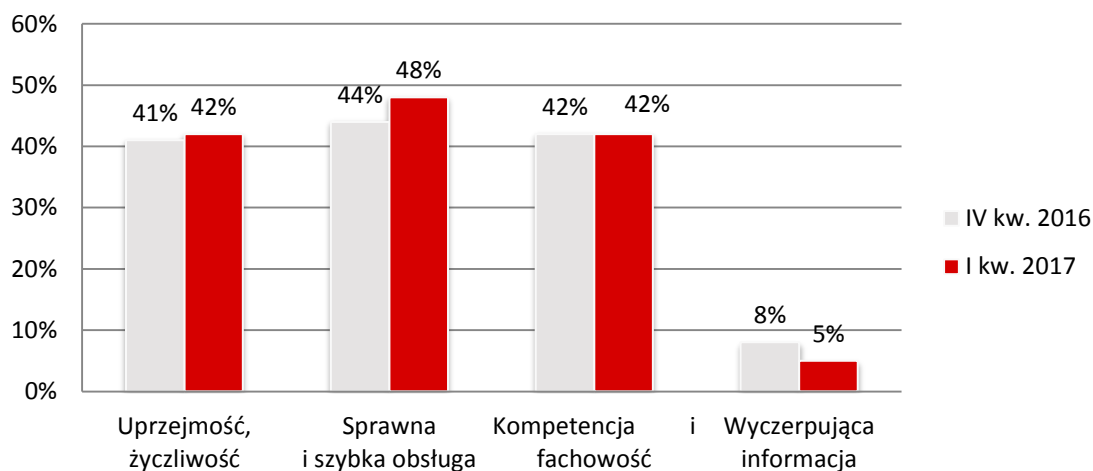
\*W związku z możliwością wskazania kilku odpowiedzi przez respondentów suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Rodzaj załatwianej sprawy	IV kwartał 2016		I kwartał 2017		Spadek/wzrost p.p.
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Pośrednictwo pracy/doradca klienta	46	46%	46	52%	+6
Rejestracja	63	63%	61	69%	+6
Świadczenia	53	53%	32	36%	-17
Szkolenia	14	14%	7	8%	-6
Staż	11	11%	18	20%	+9
Dotacje i refundacje miejsc pracy	20	20%	11	12%	-8
Biuro podawcze	39	39%	46	52%	+13
Inne, jakie?	0	0%	0	0%	0

\*W związku z możliwością wskazania kilku odpowiedzi przez respondentów suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Dla niemal połowy badanych klientów, podczas załatwiania sprawy najważniejsza była sprawna i szybka obsługa /48%. Zarówno w IV kwartale 2016 roku i I kwartale 2017 roku najmniej istotna dla respondentów okazała się wyczerpująca informacja odpowiednio 6% i 5%.

#### Co jest najważniejsze dla Pana/i podczas załatwiania sprawy w urzędzie?



\*W związku ze wskazaniem kilku odpowiedzi przez respondentów, suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Co jest najważniejsze dla Pana/i podczas załatwiania sprawy w urzędzie?					
	IV kwartał 2016		I kwartał 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
<b>Uprzejmość, życzliwość</b>	41	41%	37	42%	+1
<b>Sprawna i szybka obsługa</b>	44	44%	43	48%	+4
<b>Kompetencja i fachowość</b>	42	42%	37	42%	0
<b>Wyczerpująca informacja</b>	8	8%	4	5%	-3

\*W związku ze wskazaniem kilku odpowiedzi przez jednego respondenta suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

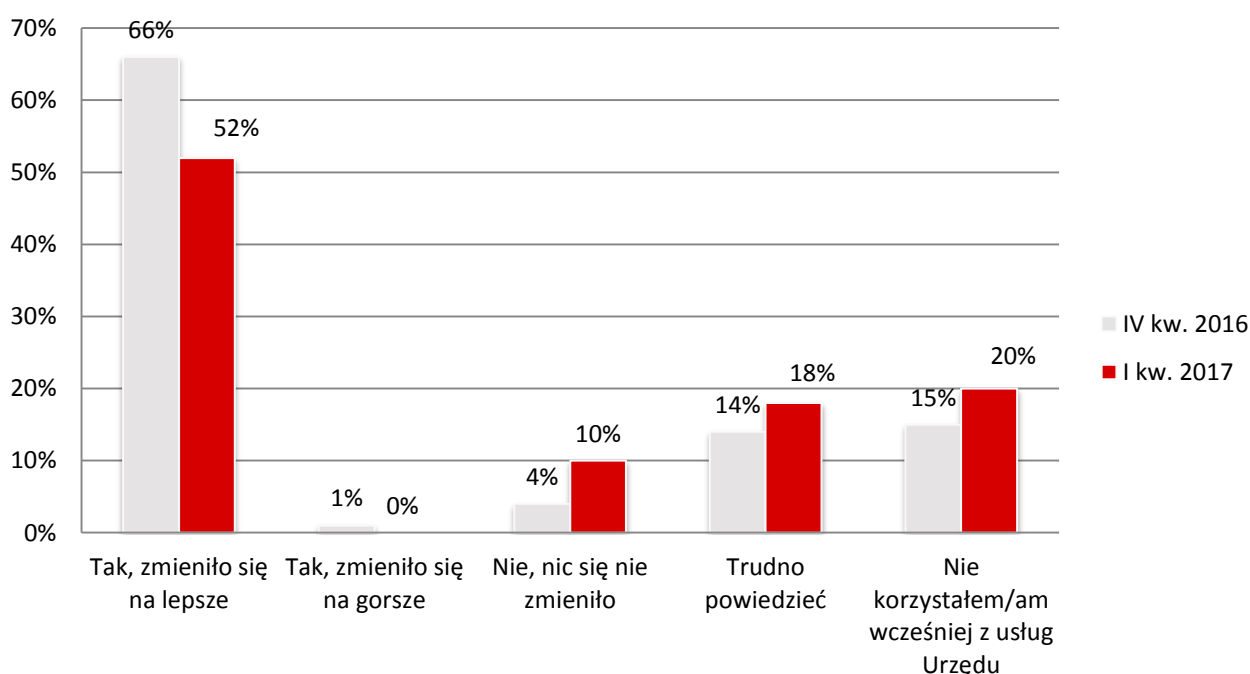
Respondentów poproszono także o ocenę aspektów obsługi w urzędzie w skali od 1 do 5, przy czym „1” oznacza najniższą ocenę, a „5” ocenę najwyższą. Średnia ocen w każdej kategorii wyniosła ponad 4, co oznacza, że klienci wysoko oceniają obsługę w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Największy odsetek ocen bardzo wysokich zostało przyznanych kategorii „kompetencje i fachowość urzędników” – na poziomie aż 84%. Przy czym łączne oceny „4” i „5” wskazało 99% badanych. Należy zauważyć, iż negatywne oceny urzędników oscylują na stałym, niskim poziomie, tj. 0-1%.

Szczegółowe dane zostały przedstawione na poniższym zestawieniu, które zawiera także odniesienia do wyników badania z IV kwartału 2016 roku. W porównaniu do poprzedniego kwartału, w każdej z analizowanych kategorii zauważono wzrost odsetka ocen bardzo wysokich.

Skala oceny	Ocena urzędników																
	Kompetencje i fachowość urzędników				Sprawność obsługi urzędników				Przyjazne nastawienie urzędników				Udzielanie wyczerpujących informacji przez urzędników				
	IV kwartał 2016		I kwartał 2017		IV kwartał 2016		I kwartał 2017		IV kwartał 2016		I kwartał 2017		IV kwartał 2016		I kwartał 2017		
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
<b>1</b>	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	0	0	0	0	1	1	1	1	3	3	0	0	1	1	0	0	0
<b>3</b>	7	7	1	1	8	8	3	3	7	7	1	1	8	8	1	1	1
<b>4</b>	14	14	13	15	37	37	25	28	20	20	18	20	18	18	18	18	20
<b>5</b>	78	78	74	84	54	54	60	68	69	69	70	79	73	73	70	79	79

Według badanych jakość pracy urzędu w porównaniu do lat poprzednich zmieniła się na lepsze, taką opinię wyraziło 52% z nich, czyli o 14 p.p. mniej niż w poprzednim kwartale. Nikt z badanych nie zauważa zmiany na gorsze, natomiast 10% respondentów nie zauważyła żadnych zmian. Swojej opinii w badanym zakresie nie było w stanie wyrazić 20% badanych, były to te osoby, które pierwszy raz skorzystały z usług urzędu.

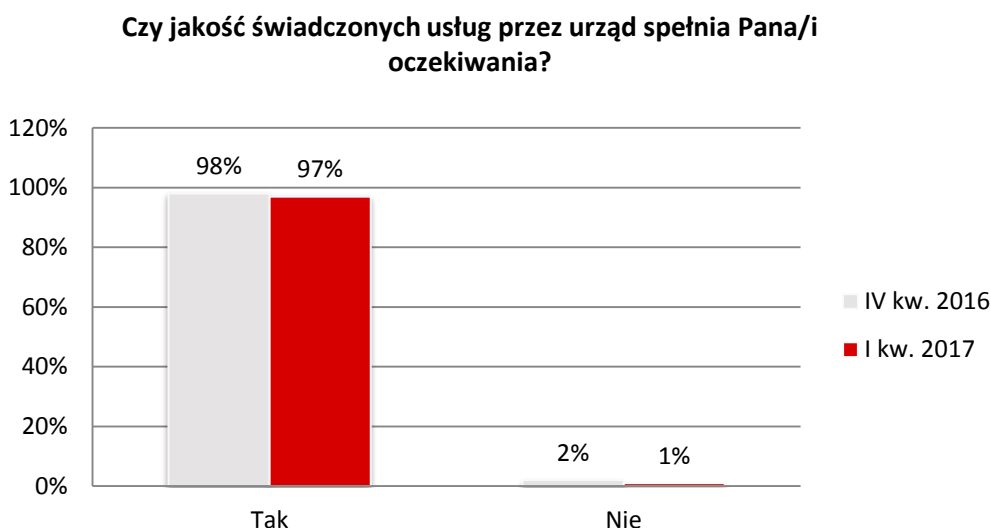
#### Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?



Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?					
	IV kwartał 2016		I kwartał 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Tak, zmieniło się na lepsze	66	66%	46	52%	-14
Tak, zmieniło się na gorsze	1	1%	0	0%	-1
Nie, nic się nie zmieniło	4	4%	9	10%	+6
Trudno powiedzieć	14	14%	16	18%	+4
Nie korzystałem/am wcześniej z usług Urzędu	15	15%	18	20%	+5



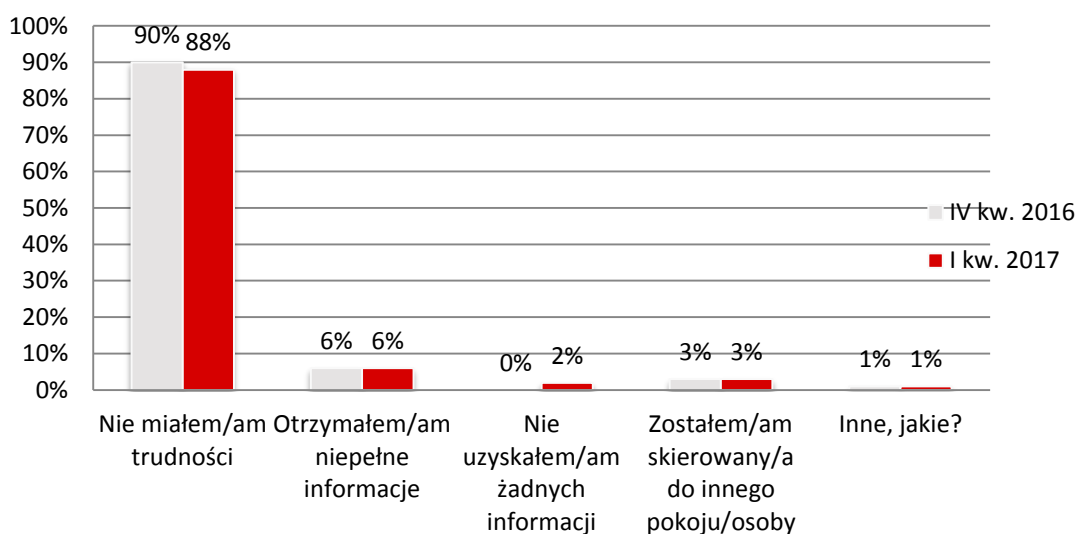
Aż 97% badanych przyznało, że usługi świadczone przez Powiatowy Urząd Pracy w Nysie spełniły ich oczekiwania. Oczekiwania tylko jednego respondenta pozostały niespełnione i dotyczyły nieznaalezienia zatrudnienia dla klienta przez PUP Nysa.



Czy jakość świadczonych usług przez urząd spełnia Pana/i oczekiwania?					
	IV kw. 2016		I kw. 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
<b>Tak</b>	98	98%	88	97%	-1
<b>Nie</b>	2	2%	1	1%	-1

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 88% nie napotkała żadnych trudności w trakcie załatwiania swojej sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Wśród badanych 12% z nich napotkało trudności – 6% otrzymało niepełne informacje, kolejne 2% nie uzyskało żadnych informacji, 3% zostało skierowanych do innego pokoju/osoby, natomiast 1% miał trudności niezawarte w kafeterii odpowiedzi.

### Na jakie trudności napotkał/ała Pan/i w trakcie załatwiania swojej sprawy w urzędzie?



Na jakie trudności napotkał/ała Pan/i w trakcie załatwiania swojej sprawy w urzędzie?					
	IV kw. 2016		I kw. 2017		Spadek/wzrost p.p
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Nie miałem/am trudności	90	90%	78	88%	-2
Otrzymałem/am niepełne informacje	6	6%	5	6%	0
Nie uzyskałem/am żadnych informacji	0	0%	2	2%	+2
Zostałem/am skierowany/a do innego pokoju/osoby	3	3%	3	3%	0
Inne, jakie?	1	1%	1	1%	0

Uczestników badania poproszono również o przedstawienie propozycji dotyczących zmian w sposobie załatwiania spraw w urzędzie, tak aby zwiększyć poziom zadowolenie klientów. Tylko jedna osoba, czyli 1% badanych przedstawiła swoje oczekiwanie, które sformułowała jako konieczność zmniejszenie kolejek.

Respondenci po raz kolejny pozytywnie i wysoko ocenili Powiatowy Urząd Pracy w Nysie, jego funkcjonowanie, a także pracowników. Badani nie wskazali zbyt wielu obszarów, które wymagają zmiany, jednak powtarzającym się jest zmniejszenie kolejek - niezwykle ważny dla klientów urzędu jest więc czas. Klienci oczekują działań, które prowadzić będą do sprawniejszej i szybszej obsługi.