

# RAPORT

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



**II kwartał 2017**

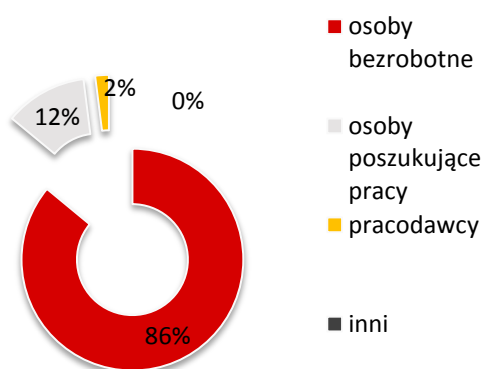
Mając na celu zapewnienie wysokiej jakości usług Powiatowy Urząd Pracy w Nysie cyklicznie realizuje badanie ankietowe dotyczące zadowolenia klienta z usług świadczonych przez tutejszy Urząd. Niniejszy raport prezentuje wyniki badania zrealizowanego w II kwartale 2017 roku.

Badaniem objętych zostało łącznie 82 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.

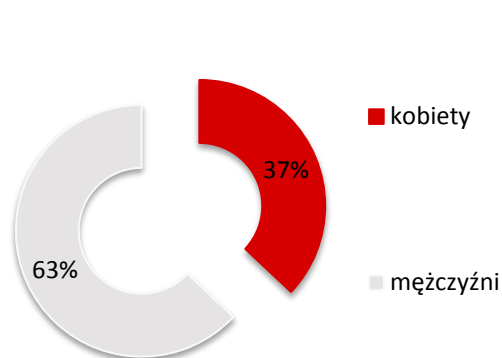
### Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięły udział 82 osoby /o 7 osób mniej niż w I kwartale 2017 roku/, z czego 86% z nich to osoby bezrobotne, 12% to osoby poszukujące pracy, a 2% to pracodawcy. Kobiety stanowiły 37% wszystkich respondentów, natomiast mężczyźni 63%. Podobnie jak w poprzednim kwartale większość badanych stanowili mężczyźni.

Badani ze względu na status

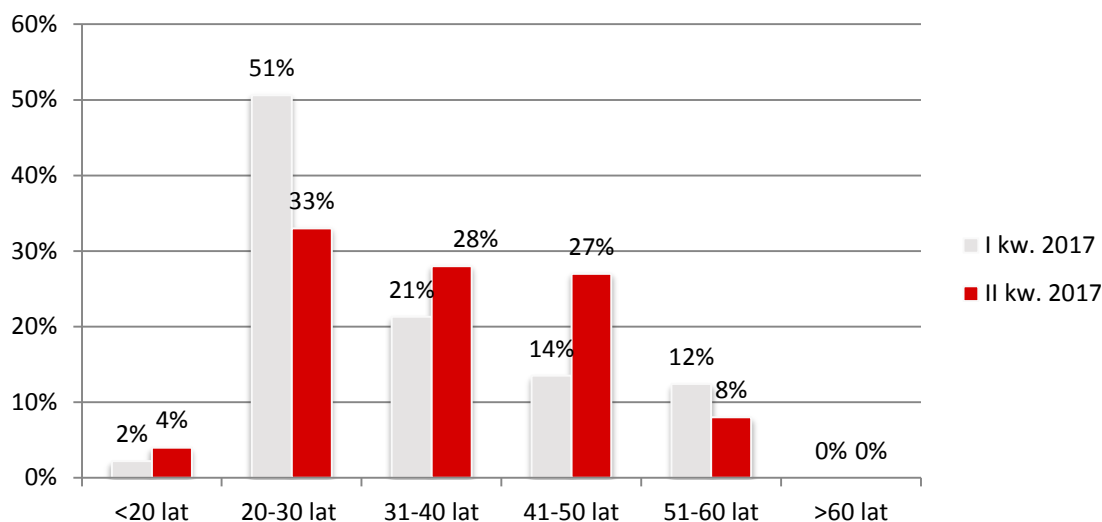


Badani ze względu na status



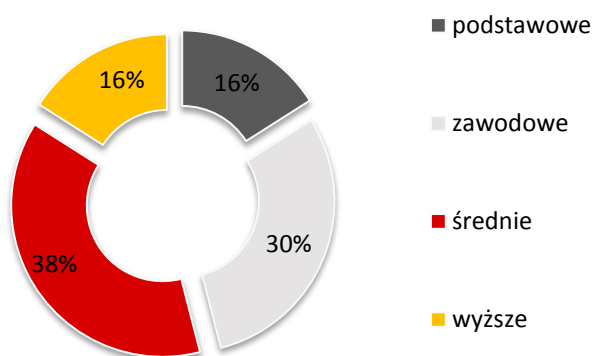
Ze względu na wiek najliczniej reprezentowaną grupą wiekową, ponownie była grupa osób między 20 a 30 rokiem życia. Osoby te stanowiły 33% wszystkich badanych, co jednak oznacza spadek o 18 p.p. w porównaniu do poprzedniego kwartału. Żadna z badanych osób nie była w wieku 60+.

**Badani ze względu na wiek**



Wśród badanych najwyższy odsetek stanowiły osoby z wykształceniem średnim /38%/, najniższy natomiast osoby z wykształceniem podstawowym i wyższym/po 16%/.

**Badani ze względu na wykształcenie**

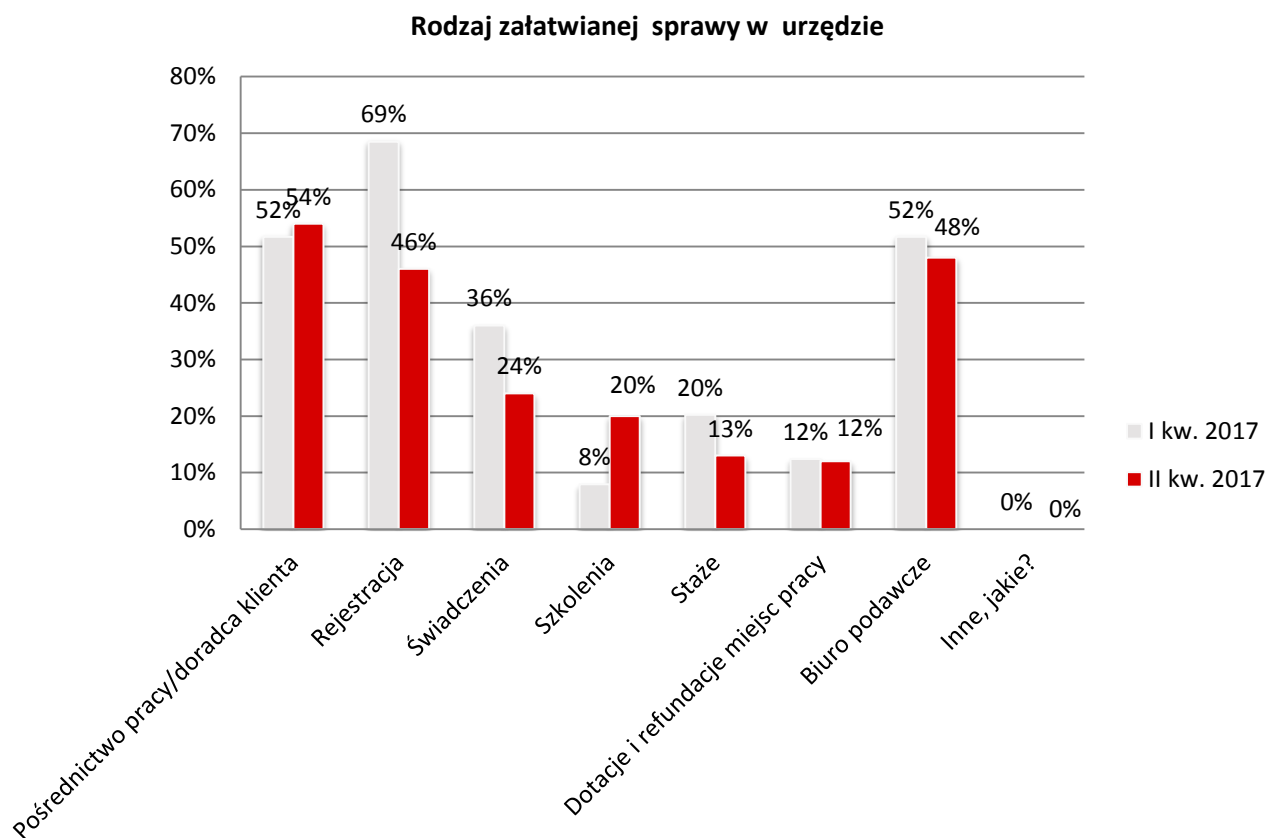


Szczegółową strukturę respondentów prezentuje poniższe zestawienie, które zawiera również odniesienie do danych z I kwartału 2017 roku.

Struktura badanych		I kwartał 2017		II kwartał 2017		Spadek/wzrost p.p
		liczba osób	%	liczba osób	%	
Płeć	Kobiety	43	48%	30	37%	-11
	Mężczyźni	46	52%	52	63%	+11
Status	Osoby bezrobotne	81	91%	70	86%	-5
	Osoby poszukujące pracy	8	8%	10	12%	+4
	Pracodawcy	0	0%	2	2%	+2
	Inni	0	0%	0	0%	0
Wiek	Osoby do 20 roku życia	2	2%	3	4%	+2
	Osoby w wieku 20-30 lat	45	51%	27	33%	-18
	Osoby w wieku 31-40 lat	19	21%	23	28%	+7
	Osoby w wieku 41-50 lat	12	14%	22	27%	+13
	Osoby w wieku 51-60	11	12%	7	8%	-4
	Osoby powyżej 60 roku życia	0	0%	0	0%	0
Wykształcenie	Podstawowe	12	14%	13	16%	+2
	Zawodowe	26	29%	25	30%	+1
	Średnie	39	44%	31	38%	-6
	Wyższe	12	14%	13	16%	+2
Ogółem			100%	100%		

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

Najczęściej załatwianymi sprawami w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie w II kwartale 2017 roku były te, które dotyczyły pośrednictwa pracy. Taki powód wskazało 54% badanych, to o 2 punkty procentowe więcej niż w poprzednim kwartale. Najrzadziej wskazywanym powodem wizyt w urzędzie okazały się te, które dotyczyły dotacji i refundacji miejsc pracy /12%/. Odnotowano znaczący spadek, bo o 23 punkty procentowe, wizyt w związku z rejestracją /46%/. Żadna z osób badanych nie wskazała innej sprawy niezawartej w kafeterii.



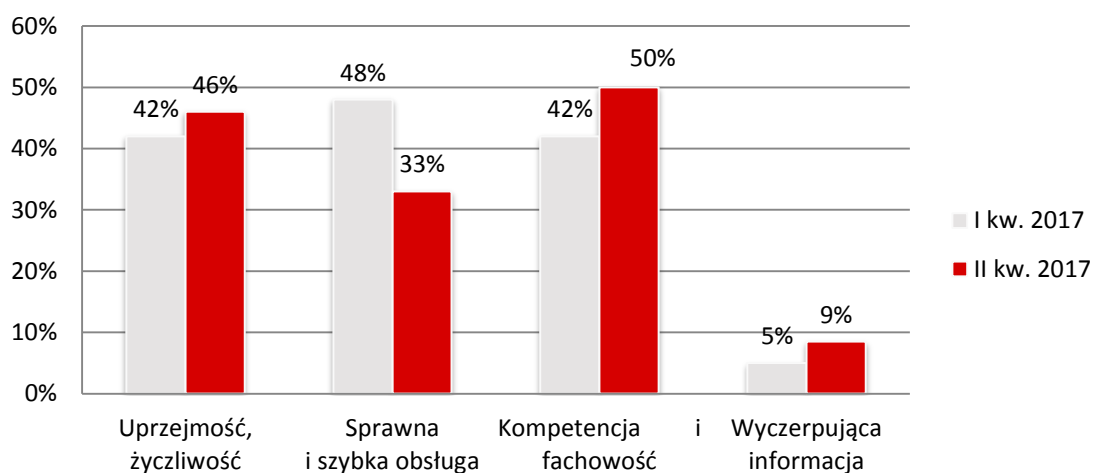
\*W związku z możliwością wskazania kilku odpowiedzi przez respondentów suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Rodzaj załatwianej sprawy	I kwartał 2017		II kwartał 2017		Spadek/wzrost p.p.
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Pośrednictwo pracy/doradca klienta	46	52%	44	54%	+2
Rejestracja	61	69%	38	46%	-23
Świadczenia	32	36%	20	24%	-24
Szkolenia	7	8%	16	20%	+12
Staż	18	20%	11	13%	-7
Dotacje i refundacje miejsc pracy	11	12%	10	12%	0
Biuro podawcze	46	52%	39	48%	-4
Inne, jakie?	0	0%	68	0%	0

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

W II kwartale 2017 roku dla połowy badanych klientów, podczas załatwiania sprawy najważniejsza była kompetencja i fachowość obsługujących ich urzędników. Zarówno w I i II kwartale 2017 roku najmniej istotna dla respondentów okazała się wyczerpująca informacja odpowiednio 5% i 9%.

#### 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?					
	I kwartał 2017		II kwartał 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
<b>Uprzejmość, życzliwość</b>	37	42%	38	46%	+4
<b>Sprawną i szybką obsługą</b>	43	48%	27	33%	-15
<b>Kompetencja i fachowość</b>	37	42%	41	50%	+8
<b>Wyczerpująca informacja</b>	4	5%	7	9%	+4

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

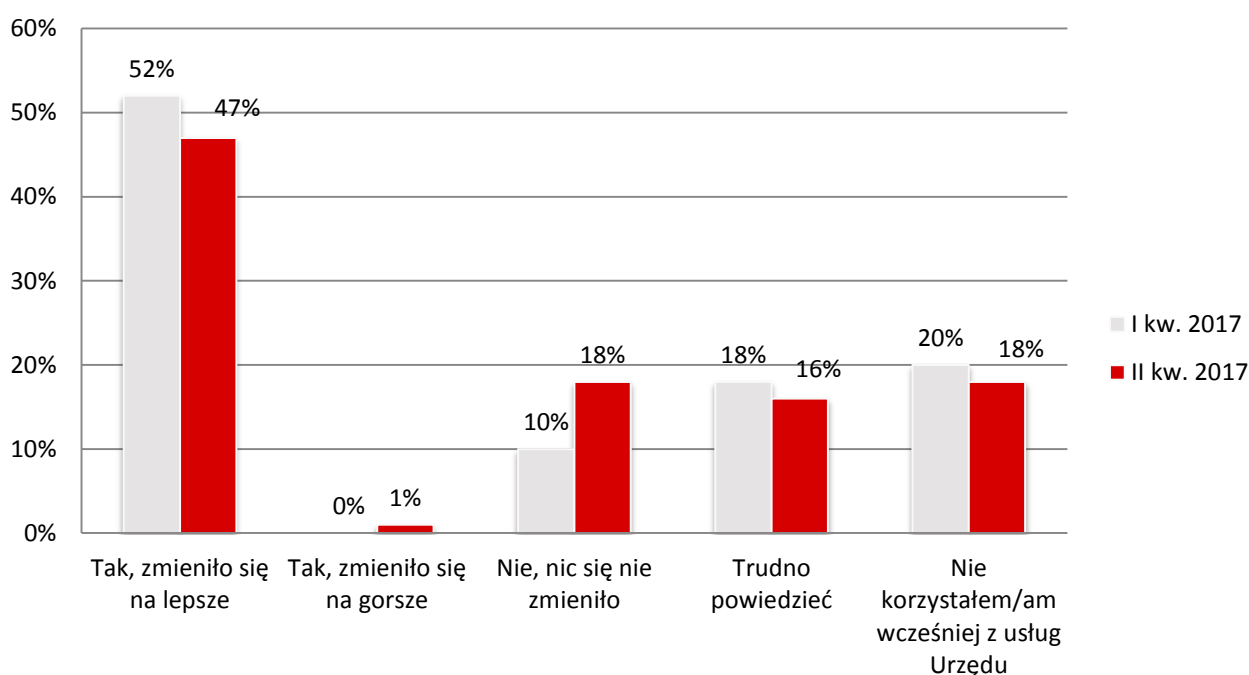
Respondentów poproszono także o ocenę aspektów obsługi w urzędzie w skali od 1 do 5, przy czym „1” oznacza najniższą ocenę, a „5” ocenę najwyższą. Średnia ocen w każdej kategorii wyniosła ponad 4, co oznacza, że klienci wysoko oceniają obsługę w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Największy odsetek ocen bardzo wysokich, ponownie zostało przyznanych kategorii „udzielenie wyczerpujących informacji przez urzędników” – na poziomie aż 65%. Przy czym łączne oceny „4” i „5” wskazało 94% 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 I kwartału 2017 roku. W porównaniu do poprzedniego kwartału, w każdej z analizowanych kategorii zauważono spadek odsetka ocen bardzo wysokich.

Skala oceny	Ocena urzędników															
	Kompetencje i fachowość urzędników				Sprawność obsługi urzędników				Przyjazne nastawienie urzędników				Udzielanie wyczerpujących informacji przez urzędników			
	I kwartał 2017		II kwartał 2017		I kwartał 2017		II kwartał 2017		I kwartał 2017		II kwartał 2017		I kwartał 2017		II kwartał 2017	
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%
<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>2</b>	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>3</b>	1	1	3	4	3	3	5	6	1	1	1	1	1	1	4	5
<b>4</b>	13	15	26	32	25	28	36	44	18	20	30	37	18	20	24	29
<b>5</b>	74	84	53	64	60	68	41	50	70	79	51	62	70	79	53	65

Według badanych jakość pracy urzędu w porównaniu do lat poprzednich zmieniła się na lepsze, taką opinię wyraziło 47% z nich, oznacza to jednak spadek o 5 p.p. w porównaniu do danych z poprzedniego kwartału. Jedna z osób ankietowanych wskazała, że zauważyła zmiany na gorsze, natomiast 18% respondentów nie zauważyło żadnych zmian. Trudność w ocenie badanej kwestii wskazało 18% respondentów. Swojej opinii w badanym zakresie nie było w stanie wyrazić 18% badanych, były to te osoby, które pierwszy raz skorzystały z usług urzędu.

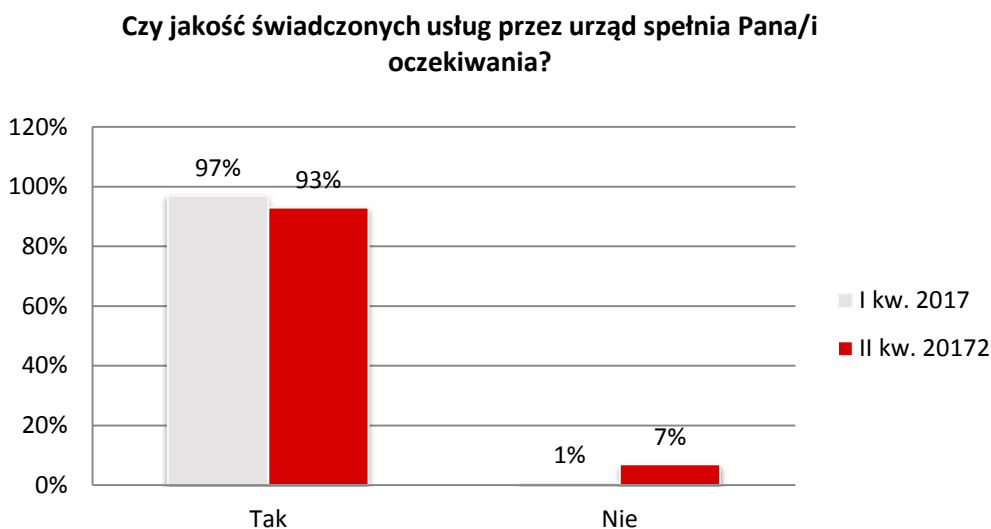
#### Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?



Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?					
	I kwartał 2017		II kwartał 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Tak, zmieniło się na lepsze	46	52%	38	47%	-5
Tak, zmieniło się na gorsze	0	0%	1	1%	+1
Nie, nic się nie zmieniło	9	10%	15	18%	+8
Trudno powiedzieć	16	18%	13	16%	-2
Nie korzystałem/am wcześniej z usług Urzędu	18	20%	15	18%	-2



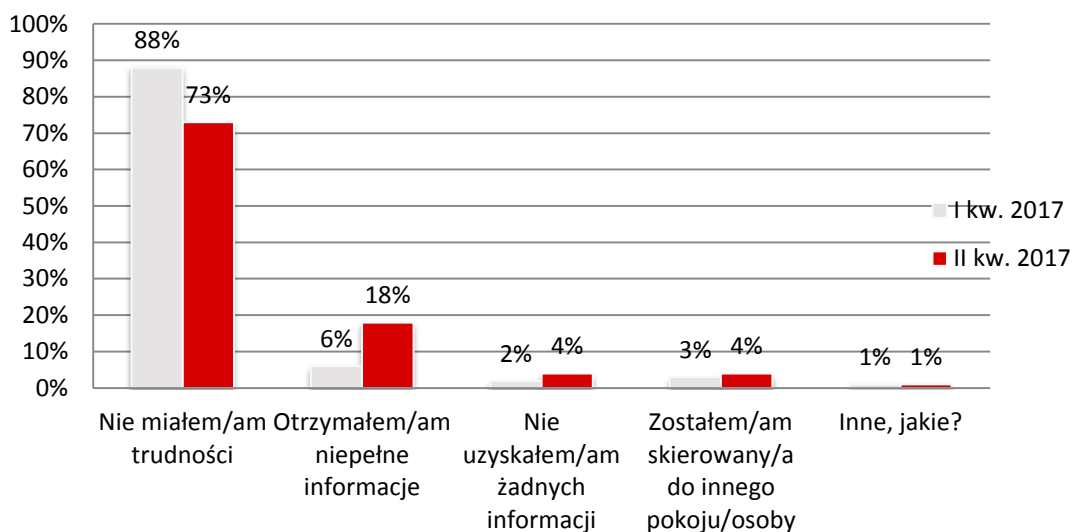
Aż 93% badanych przyznało, że usługi świadczone przez Powiatowy Urząd Pracy w Nysie spełniły ich oczekiwania, to jednak o 4 p.p. mniej niż w poprzednim kwartale. Oczekiwania 7% respondentów nie pozostały spełnione. Jeden z ankietowanych wskazał na „zbyt natarczywą” obsługę w urzędzie, pozostali natomiast nie wskazali żadnego konkretnego powodu.



Czy jakość świadczonych usług przez urząd spełnia Pana/i oczekiwania?					
	I kw. 2017		II kw. 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
<b>Tak</b>	88	97%	76	93%	-4
<b>Nie</b>	1	1%	6	7%	+5

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 73% nie napotkała żadnych trudności w trakcie załatwiania swojej sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Wśród badanych 18% z nich uznało, że otrzymali niepełne informacje, kolejne 4% nie uzyskało żadnych informacji, 4% zostało skierowanych do innego pokoju/osoby, natomiast jedna osoba zarzuciła brak zrozumienia ze strony urzędnika.

### 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?					
	I kw. 2017		II kw. 2017		Spadek/wzrost p.p
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Nie miałem/am trudności	78	88%	60	73%	-15
Otrzymałem/am niepełne informacje	5	6%	15	18%	+12
Nie uzyskałem/am żadnych informacji	2	2%	3	4%	+2
Zostałem/am skierowany/a do innego pokoju/osoby	3	3%	3	4%	+1
Inne, jakie?	1	1%	1	1%	0

Uczestników badania poproszono także o zaproponowanie zmian jakie można wdrożyć w celu usprawnienia załatwiania spraw w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie.

Tylko 2 osoby, czyli 2% badanych przedstawiło swoje pomysły i oczekiwania, wśród nich znalazły się:

- zindywidualizowane podejście do klienta
- zwiększenie liczby ofert pracy.

Tak jak w poprzednich kwartałach badani pozytywnie i wysoko ocenili Powiatowy Urząd Pracy w Nysie, jego funkcjonowanie, a przede wszystkim jego pracowników. Ponad 4 wyniosła średnia ocen urzędników w każdej z badanych kategorii, tj.:

- kompetencje i fachowość urzędników
- sprawność obsługi urzędników
- przyjazne nastawienie urzędników
- udzielanie wyczerpujących informacji przez urzędników.

Jak się okazuje udzielanie wyczerpujących informacji jest mocną stroną pracowników PUP Nysa – aż 65% respondentów przyznało urzędnikom najwyższą ocenę w tej kategorii, przy czym łącznie 94% badanych przyznało oceny 4 i 5.

Warto jednak zwrócić uwagę na oczekiwania klientów, które jak wynika z dotychczasowych analiz, niezbyt chętnie są wyrażane w trakcie badania. Klienci urzędu oczekują głównie dobrych ofert pracy. W poprzednich kwartałach odnotowano głosy respondentów wskazujące na zbyt małą liczbę ofert pracy, co negatywnie wpływało na ocenę jakości świadczonych usług przez urząd. W II kwartale 2017 roku jeden z klientów sformułował swoje oczekiwanie wobec urzędu właśnie jako dołożenia starań w celu zwiększenia liczby ofert pracy.