

Nysa 2016

RAPORT

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



III kwartał 2016

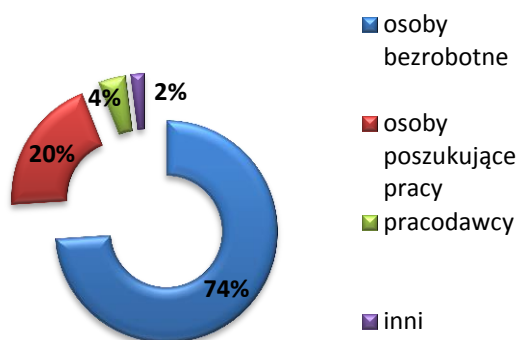
Mając na celu zapewnienie wysokiej jakości usług Powiatowy Urząd Pracy w Nysie cyklicznie realizuje badanie ankietowe dotyczące zadowolenia klienta z usług świadczonych przez tutejszy Urząd. Niniejszy raport prezentuje wyniki badania zrealizowanego w III kwartale 2016 roku.

Badaniem objętych zostało łącznie 107 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.

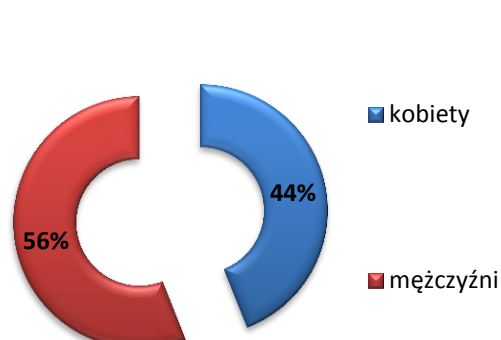
Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięło udział 107 osób /o 18 osób mniej niż w II kwartale 2016 roku/, z czego 79 /74%/ z nich to osoby bezrobotne, 22 /20%/ to osoby poszukujące pracy, natomiast 4 /4%/ to pracodawcy, dwie osoby nie kwalifikowały się do żadnej z wymienionych kategorii. Kobiety stanowiły 44% wszystkich respondentów, natomiast mężczyźni 56%. W poprzednim kwartale większość badanych stanowiły kobiety.

Badani ze względu na status

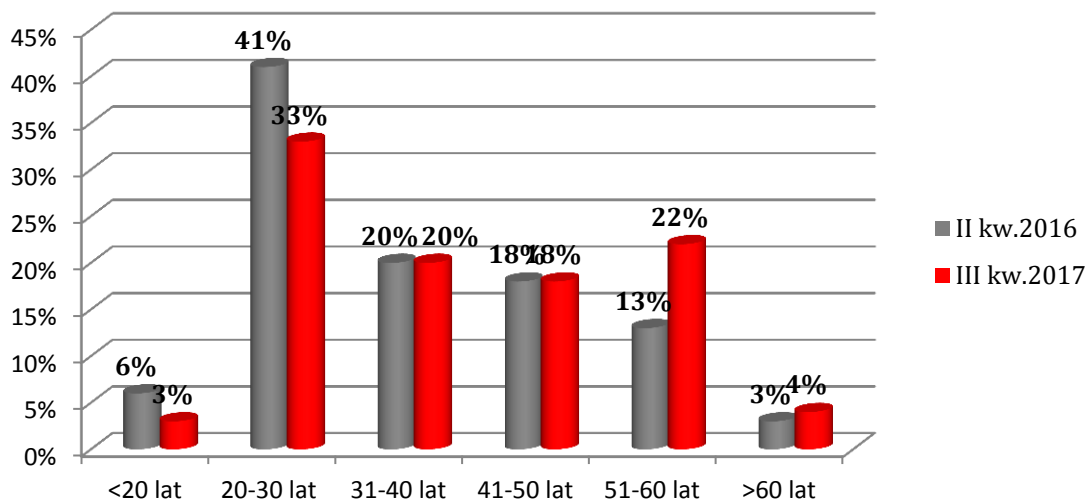


Badani ze względu na status



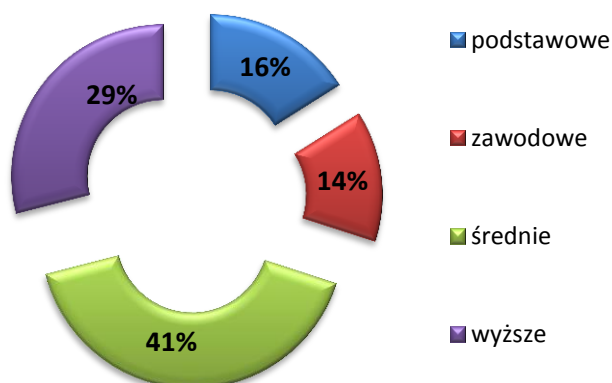
Ze względu na wiek najliczniej reprezentowaną grupą wiekową, ponownie była grupa osób między 20 a 30 rokiem życia. Osoby te stanowiły 33% wszystkich badanych, czyli o 8 p.p. mniej aniżeli w poprzednim kwartale.

Badani ze względu na wiek



Wśród badanych najwyższy odsetek stanowiły osoby z wykształceniem średnim /41%/, najniższy natomiast osoby z wykształceniem zawodowym /14%/.

Badani ze względu na wykształcenie



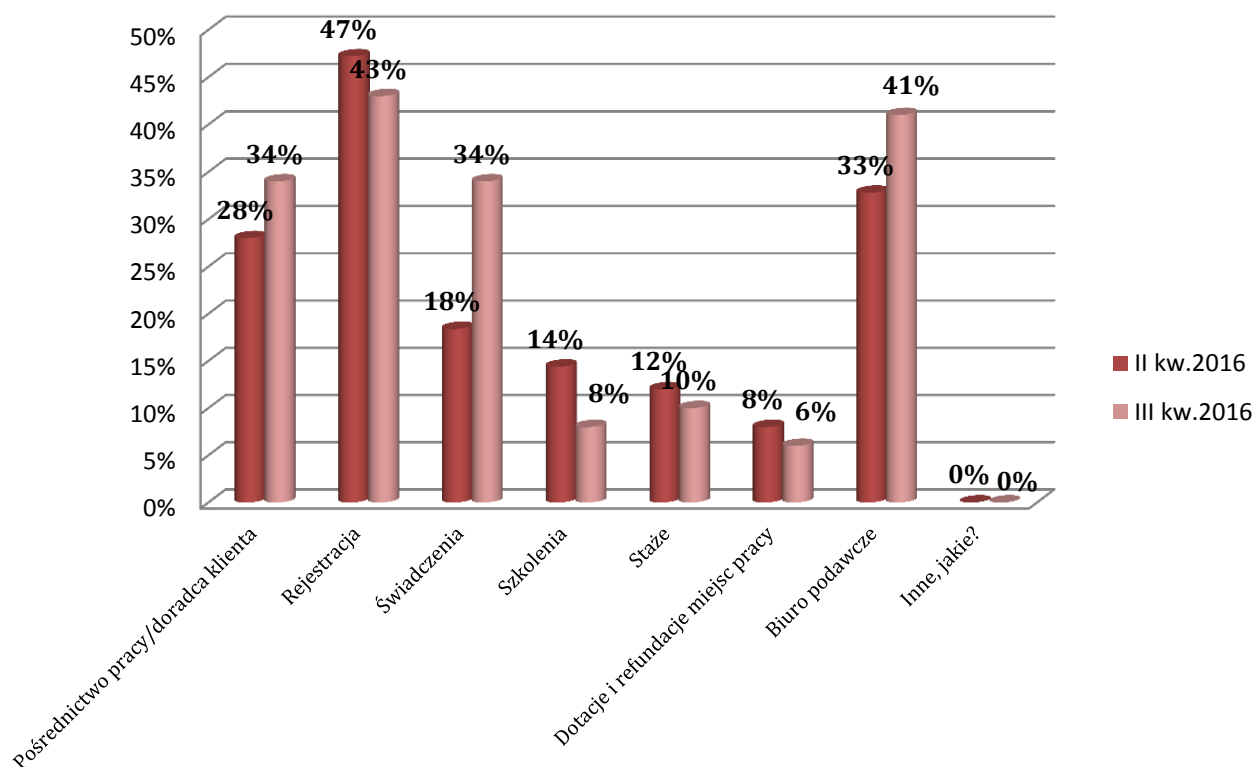
Szczegółową strukturę respondentów prezentuje poniższe zestawienie, które zawiera również odniesienie do danych z II kwartału 2016 roku.

Struktura badanych		II kwartał 2016		III kwartał 2016		Spadek/wzrost p-p
		liczba osób	%	liczba osób	%	
Płeć	Kobiety	82	66%	47	44%	-22
	Mężczyźni	43	34%	60	56%	22
Status	Osoby bezrobotne	93	74%	79	74%	0
	Osoby poszukujące pracy	25	20%	22	20%	0
	Pracodawcy	6	5%	4	4%	-1
	Inni	1	1%	2	2%	1
Wiek	Osoby do 20 roku życia	7	6%	3	3%	-3
	Osoby w wieku 20-30 lat	51	41%	36	33%	-8
	Osoby w wieku 31-40 lat	25	20%	21	20%	0
	Osoby w wieku 41-50 lat	22	18%	19	18%	0
	Osoby w wieku 51-60	16	13%	24	22%	9
	Osoby powyżej 60 roku życia	4	3%	4	4%	1
Wykształcenie	Podstawowe	18	14%	17	16%	2
	Zawodowe	43	34%	15	14%	-20
	Średnie	41	33%	44	41%	8
	Wyższe	23	18%	31	29%	11
Ogółem		125	100%	107	100%	

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

Najczęściej załatwianymi sprawami w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie w III kwartale 2016 roku, podobnie jak w poprzednim kwartale, były te, związane z rejestracją. Taki powód wskazało 43% badanych, to o 4 punkty procentowe mniej niż w poprzednim kwartale. Najrzadziej wskazywanym powodem wizyt w Urzędzie w III kw. 2016 roku, okazały się ponownie te, które dotyczyły dotacji i refundacji miejsc pracy (6%). Odnotowano znaczący wzrost, bo o 16 punktów procentowych, odpowiedzi dotyczących spraw załatwianych dotyczących świadczeń /34%/ . Żadna z osób badanych nie wskazała innej sprawy niezawartej w kafeterii odpowiedzi.

Rodzaj załatwianej sprawy w Urzędzie



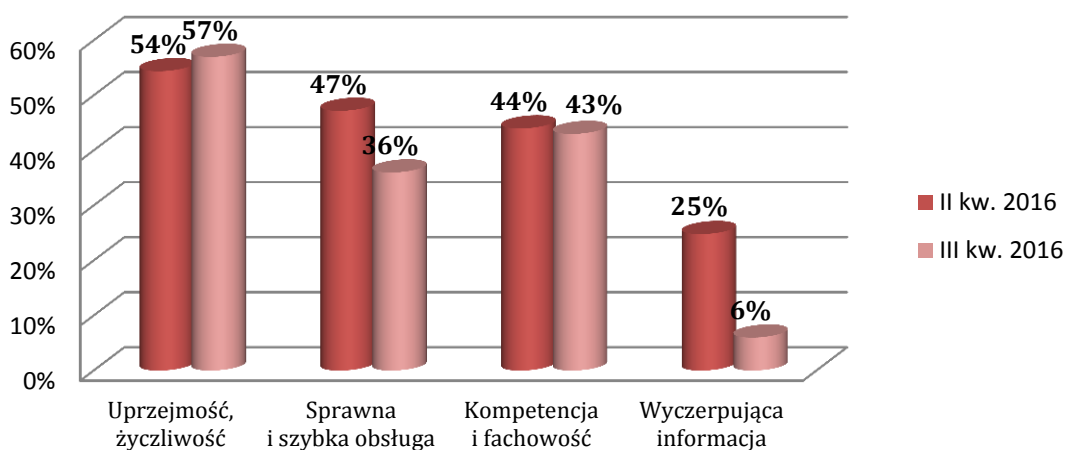
*W związku z możliwością wskazania kilku odpowiedzi przez respondentów suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Rodzaj załatwianej sprawy	II kwartał 2016		III kwartał 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Pośrednictwo pracy/doradca klienta	35	28%	36	34%	6
Rejestracja	59	47%	46	43%	-4
Świadczenia	23	18%	36	34%	16
Szkolenia	18	14%	8	8%	-6
Staże	15	12%	11	10%	-2
Dotacje i refundacje miejsc pracy	10	8%	6	6%	-2
Biuro podawcze	41	33%	44	41%	8
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 ponad połowy badanych klientów, podczas załatwiania sprawy ponownie najważniejsza była uprzejmość i życzliwość urzędników /57%. Odpowiedzi te były dominujące również w II kwartale 2016 roku. Zarówno w II i III kwartale 2016 roku najmniej istotna dla respondentów okazała się wyczerpująca informacja.

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?

	II kwartał 2016		III kwartał 2016		Spadek/wzrost p.p
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Uprzejmość, życzliwość	68	54%	60	57%	3
Sprawną i szybką obsługę	59	47%	38	36%	-11
Kompetencja i fachowość	55	44%	45	43%	-1
Wyczerpująca informacja	31	25%	6	6%	-19

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

Respondenci zostali poproszeni również o ocenę wymienionych aspektów obsługi w Urzędzie w skali od 1 do 5, przy czym „1” oznacza najniższą ocenę, a „5” ocenę najwyższą. Jak się okazuje badani klienci wysoko oceniają obsługę w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Średnia ocen w każdej kategorii to ponad 4.

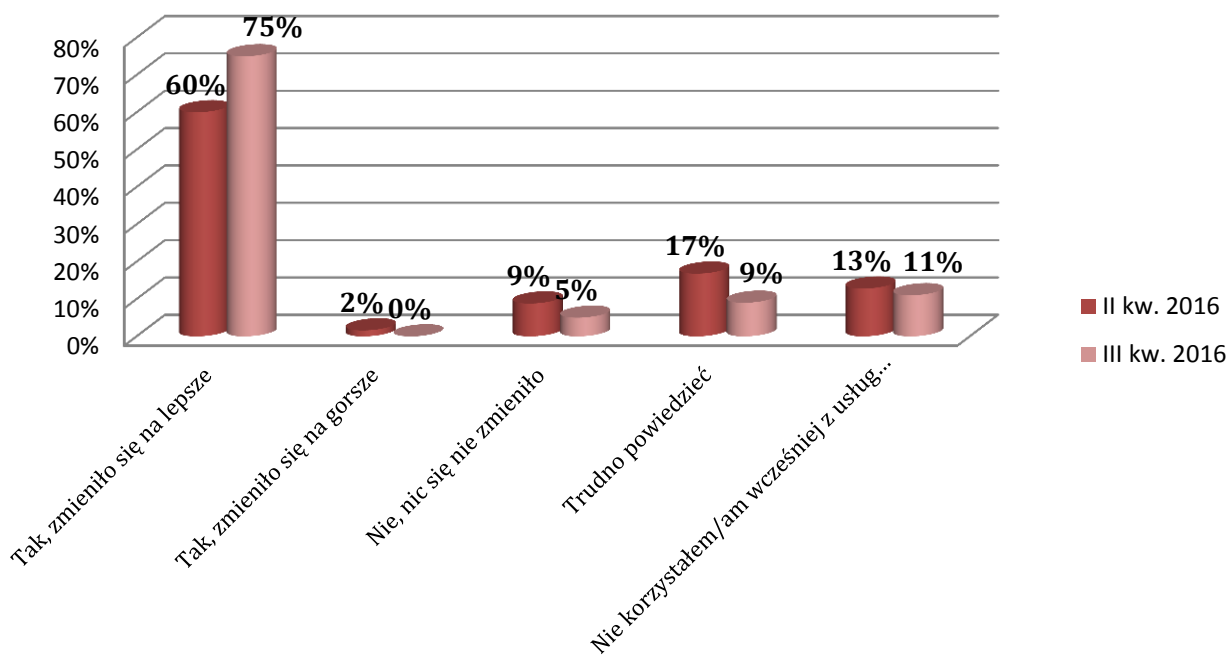
Największy odsetek ocen bardzo wysokich zostało przyznanych kategorii „przyjazne nastawienie urzędników” – na poziomie aż 84%. Przy czym łączne oceny „4” i „5” wskazało 93% badanych. Należy zauważyć, iż negatywne oceny urzędników oscylują na stałym, niskim poziomie, tj. 0-2%.

Szczegółowe dane zostały przedstawione na poniższym zestawieniu, które zawiera także odniesienia do wyników badania z II kwartału 2016 roku. Co istotne, 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			
	II kwartał 2016		III kwartał 2016		II kwartał 2016		III kwartał 2016		II kwartał 2016		III kwartał 2016		II kwartał 2016		III kwartał 2016	
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%
1	0	0	2	2	0	0	2	2	0	0	2	2	0	0	2	2
2	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	5	4	0	0	8	6	5	5	1	1	5	5	10	8	3	3
4	27	22	19	18	28	23	24	22	22	17	10	9	21	17	16	15
5	93	74	86	80	86	69	76	71	102	82	90	84	94	75	86	80

W porównaniu do lat poprzednich jakość pracy Urzędu, według badanych, zmieniła się na lepsze - taką opinię wyraziło aż 75% z nich, czyli o 15 p.p. więcej niż w poprzednim kwartale. Żadna z badanych osób nie wskazała oceny negatywnej, natomiast 5% respondentów nie zauważyła zmian w jakości pracy Urzędu. Wśród badanych 11% stanowiły osoby, które pierwszy raz skorzystały z usług Urzędu, dlatego też nie były w stanie wyrazić swojej opinii w badanym zakresie.

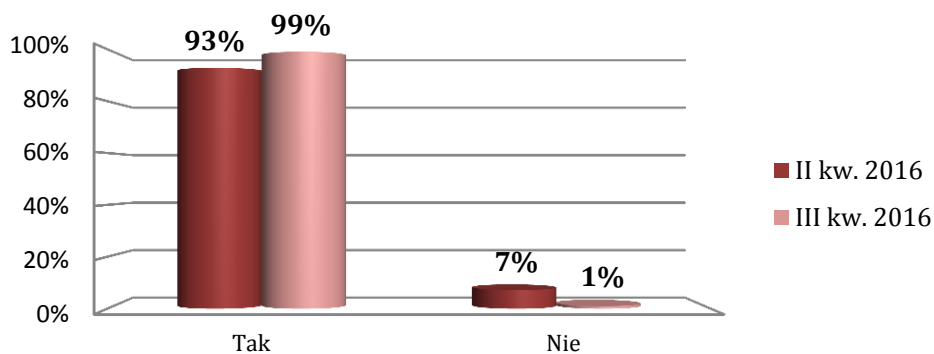
Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?



Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?					
	II kwartał 2016		III kwartał 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Tak, zmieniło się na lepsze	75	60%	80	75%	15
Tak, zmieniło się na gorsze	2	2%	0	0%	-2
Nie, nic się nie zmieniło	11	9%	5	5%	-4
Trudno powiedzieć	21	17%	10	9%	-8
Nie korzystałem/am wcześniej z usług Urzędu	16	13%	12	11%	-2

Aż 99% badanych przyznało, że usługi świadczone przez Powiatowy Urząd Pracy w Nysie spełniły ich oczekiwania. Oczekiwania tylko jednego respondenta pozostały niespełnione i dotyczyły one niewystarczającego kontaktu z doradcą.

Czy jakość świadczonych usług przez Urząd spełnia Pana/i oczekiwania?

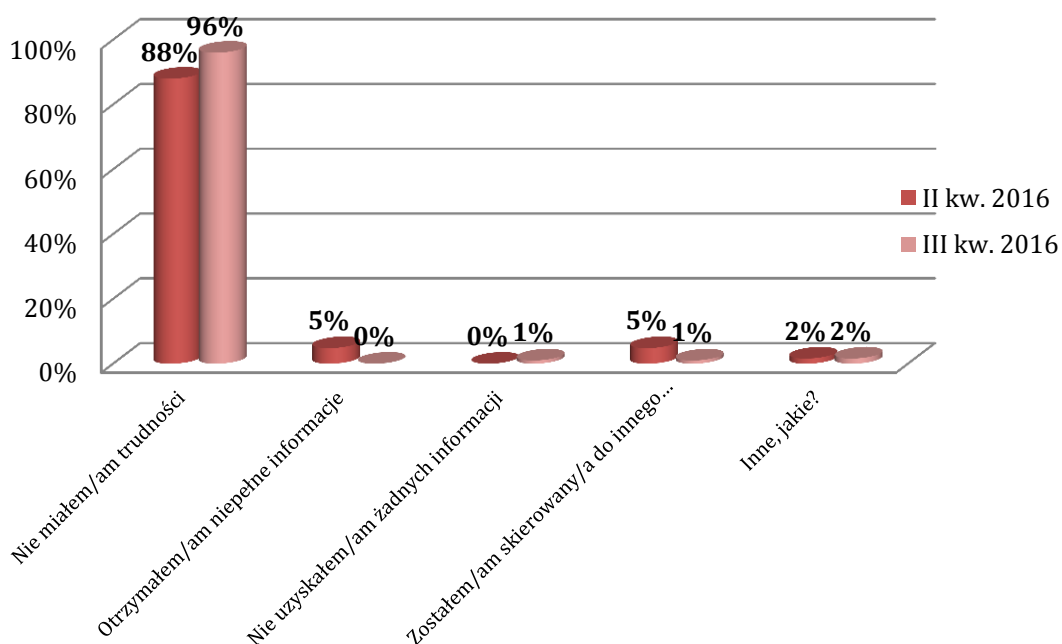


Czy jakość świadczonych usług przez Urząd spełnia Pana/i oczekiwania?

	II kw. 2016		III kw. 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Tak	87	97%	106	99%	2
Nie	3	3%	1	1%	-2

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 96% nie napotkała żadnych trudności w trakcie załatwiania swojej sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Wśród badanych napotykających trudności 1% z nich otrzymał niepełne informacje, kolejne 1% został skierowany do innego pokoju/osoby, natomiast 2% miało trudności niezawarte w kafeterii odpowiedzi

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



Na jakie trudności napotkał/ła Pan/i w trakcie załatwiania swojej sprawy w Urzędzie?					
	II kw. 2016		III kw. 2016		Spadek/wzrost p.p
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Nie miałem/am trudności	111	88%	103	96%	8
Otrzymałem/am niepełne informacje	6	5%	1	1%	-4
Nie uzyskałem/am żadnych informacji	0	0%	0	0%	0
Zostałem/am skierowany/a do innego pokoju/osoby	6	5%	1	1%	-4
Inne, jakie?	2	2%	2	2%	0

Uczestników badania poproszono również o przedstawienie propozycji dotyczących zmian w sposobie załatwiania spraw w Urzędzie, tak aby zwiększyć zadowolenie klientów. Tylko 9 osób, czyli 8% badanych /mniej o 2 p.p. niż w poprzednim kwartale/, przedstawiło swoje pomysły i oczekiwania, wśród nich znalazły się:

- ✓ działania zmierzające do zmniejszenia kolejek w Urzędzie /4 odpowiedzi/
- ✓ zmniejszenie biurokracji /3 odpowiedzi/
- ✓ zapewnienie/refundacja dojazdów do Urzędu /2 odpowiedzi/.

Ogólna ocena Powiatowego Urzędu Pracy w Nysie, jego funkcjonowania i pracowników jest pozytywna. Obszarem wymagającym doskonalenia jest według badanych organizacja pracy Urzędu, chodzi tu przede wszystkim o zmniejszenie biurokracji. Klienci oczekują działań, które prowadzić będą do sprawniejszej i szybszej obsługi, ograniczenia biurokracji do minimum, co w rezultacie wiąże się ze skróceniem czasu poświęconego na wizyty, kontakty i współpracę z Urzędem.

Należy dołożyć starań, by w przyszłości zminimalizować źródła zgłaszanych negatywnych uwag. Warto pamiętać jednak, że nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie źródeł niezadowolenia, chociażby ze względu na obowiązujące przepisy prawne.