

RAPORT

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



III kwartał 2017

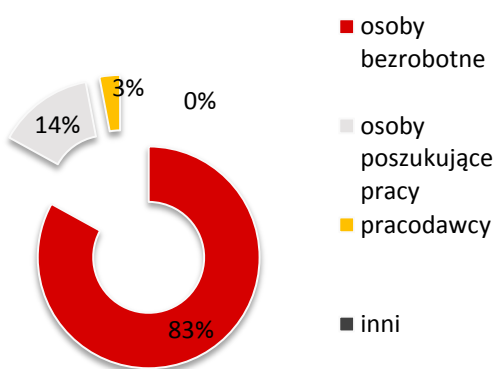
Mając na celu zapewnienie wysokiej jakości usług Powiatowy Urząd Pracy w Nysie cyklicznie realizuje badanie ankietowe dotyczące zadowolenia klienta z usług świadczonych przez tutejszy Urząd. Niniejszy raport prezentuje wyniki badania zrealizowanego w III kwartale 2017 roku.

Badaniem objętych zostało łącznie 63 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.

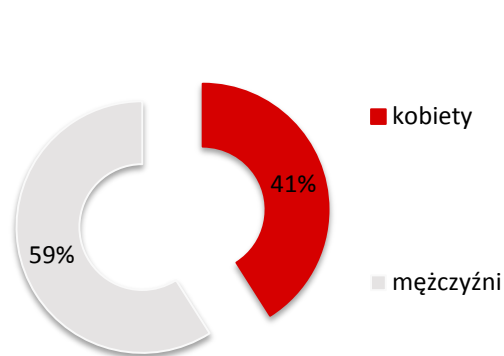
Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięły udział 63 osoby /o 19 osób mniej niż w II kwartale 2017 roku/, z czego 83% z nich to osoby bezrobotne, 14% to osoby poszukujące pracy, a 3% to pracodawcy. Kobiety stanowiły 41% wszystkich respondentów, natomiast mężczyźni 59%. Podobnie jak w poprzednim kwartale większość badanych stanowili mężczyźni.

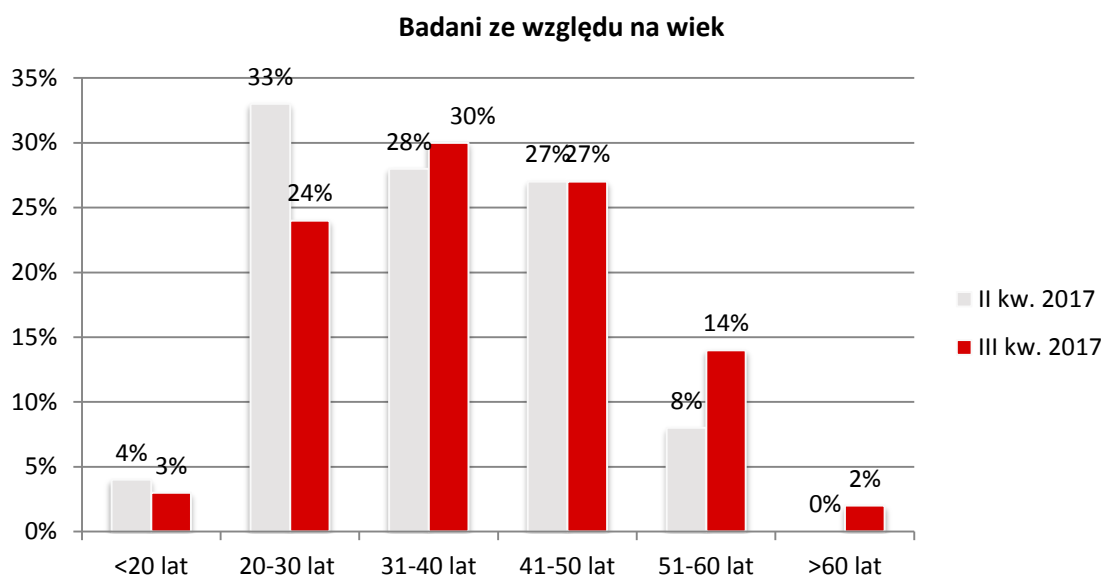
Badani ze względu na status



Badani ze względu na status

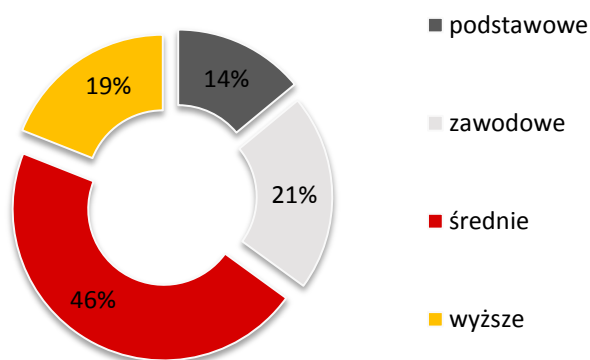


W odróżnieniu od ostatnich dwóch kwartałów 2017 roku, kiedy to najliczniej reprezentowaną grupą wiekową była grupa osób między 20 a 30 rokiem życia, w III kwartale dominowały osoby nieco starsze w przedziale wiekowym 31-40 lat. Osoby te stanowiły 30% wszystkich badanych, co jednocześnie oznacza wzrost o 2 p.p. w porównaniu do poprzedniego kwartału.



Wśród badanych najwyższy odsetek stanowiły osoby z wykształceniem średnim /46%/, najniższy natomiast osoby z wykształceniem podstawowym /14%/.

Badani ze względu na wykształcenie

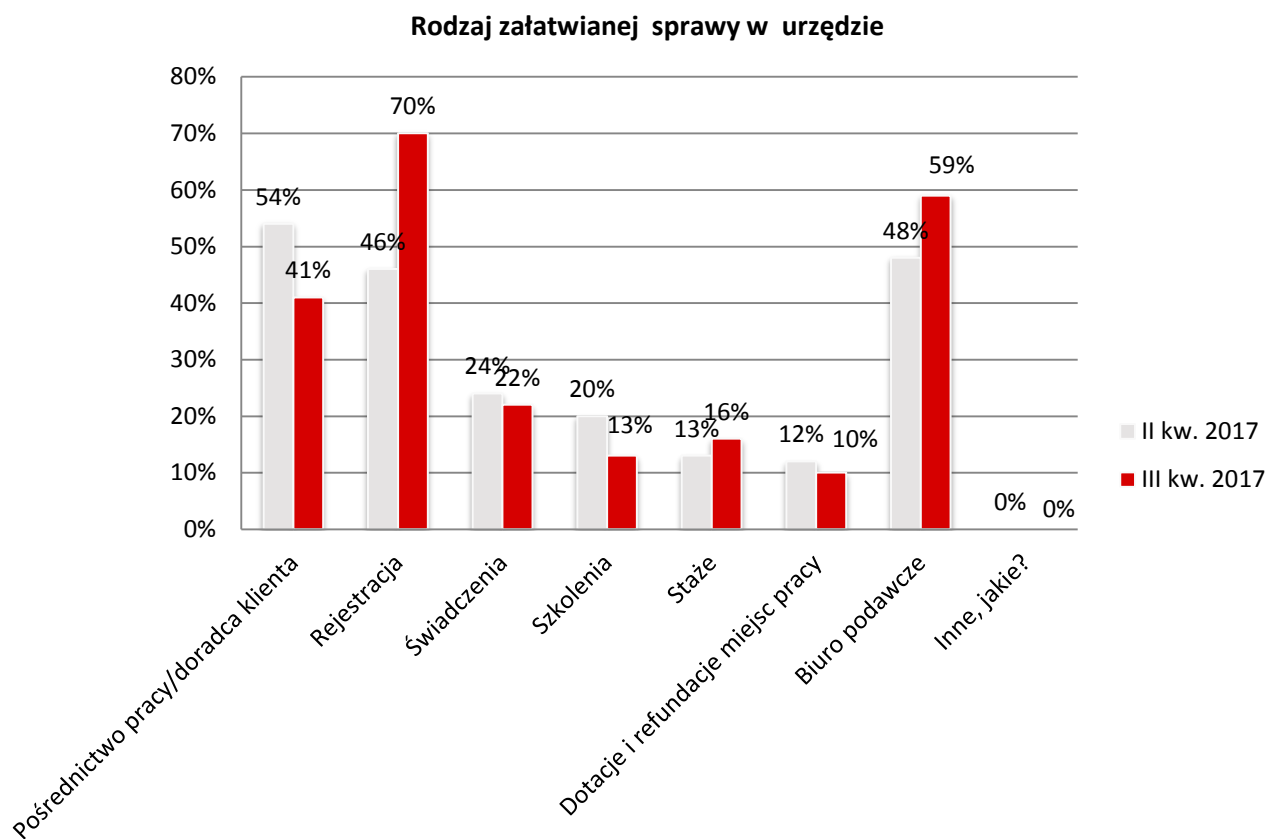


Szczegółową strukturę respondentów prezentuje poniższe zestawienie, które zawiera również odniesienie do danych z II kwartału 2017 roku.

Struktura badanych		II kwartał 2017		III kwartał 2017		Spadek/wzrost p.p
		liczba osób	%	liczba osób	%	
Płeć	Kobiety	30	37%	26	41%	4
	Mężczyźni	52	63%	37	59%	-4
Status	Osoby bezrobotne	70	86%	52	83%	-3
	Osoby poszukujące pracy	10	12%	9	14%	2
	Pracodawcy	2	2%	2	3%	1
	Inni	0	0%	0	0%	0
Wiek	Osoby do 20 roku życia	3	4%	2	3%	-1
	Osoby w wieku 20-30 lat	27	33%	15	24%	-9
	Osoby w wieku 31-40 lat	23	28%	19	30%	2
	Osoby w wieku 41-50 lat	22	27%	17	27%	0
	Osoby w wieku 51-60	7	8%	9	14%	6
	Osoby powyżej 60 roku życia	0	0%	1	2%	2
Wykształcenie	Podstawowe	13	16%	9	14%	-2
	Zawodowe	25	30%	13	21%	-9
	Średnie	31	38%	29	46%	8
	Wyższe	13	16%	12	19%	3
Ogółem			100%		100%	0

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

Jak się okazuje w III kwartale, najczęściej załatwianymi sprawami w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie były te, które dotyczyły rejestracji. Taki powód wskazało aż 70% badanych, to o 24 punkty procentowe więcej niż w poprzednim kwartale. Najrzadziej wskazywanym powodem wizyt w urzędzie ponownie okazały się te, które dotyczyły dotacji i refundacji miejsc pracy /10%/. Żadna z osób badanych nie wskazała innej sprawy niezawartej w kafeterii.



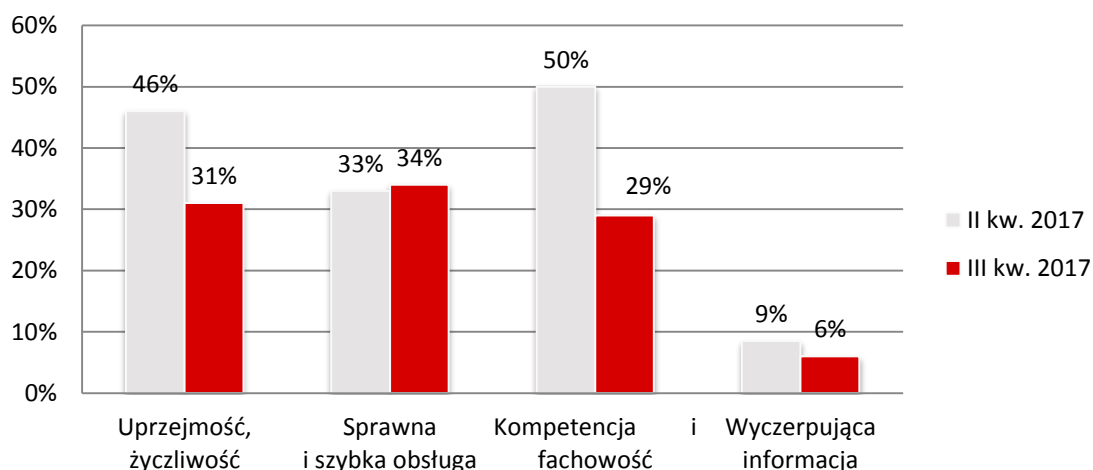
*W związku z możliwością wskazania kilku odpowiedzi przez respondentów suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Rodzaj załatwianej sprawy	II kwartał 2017		III kwartał 2017		Spadek/wzrost p.p.
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Pośrednictwo pracy/doradca klienta	44	54%	26	41%	-13
Rejestracja	38	46%	44	70%	24
Świadczenia	20	24%	14	22%	-2
Szkolenia	16	20%	8	13%	-7
Staż	11	13%	10	16%	3
Dotacje i refundacje miejsc pracy	10	12%	6	10%	-2
Biuro podawcze	39	48%	37	59%	11
Inne, jakie?	0	0%	0	0%	0

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

Jak się okazuje podczas załatwiania sprawy w urzędzie dla respondentów niemal równie ważne są zarówno uprzejmość i życzliwość /31%, sprawna i szybka obsługa /34%, jak i kompetencja i fachowość /29%. Tak jak w poprzednich kwartałach, tak i w III kwartale 2017 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 2017		III kwartał 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Uprzejmość, życzliwość	38	46%	27	31%	-15
Sprawna i szybka obsługa	27	33%	29	34%	1
Kompetencja i fachowość	41	50%	25	29%	-21
Wyczerpująca informacja	7	9%	5	6%	3

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

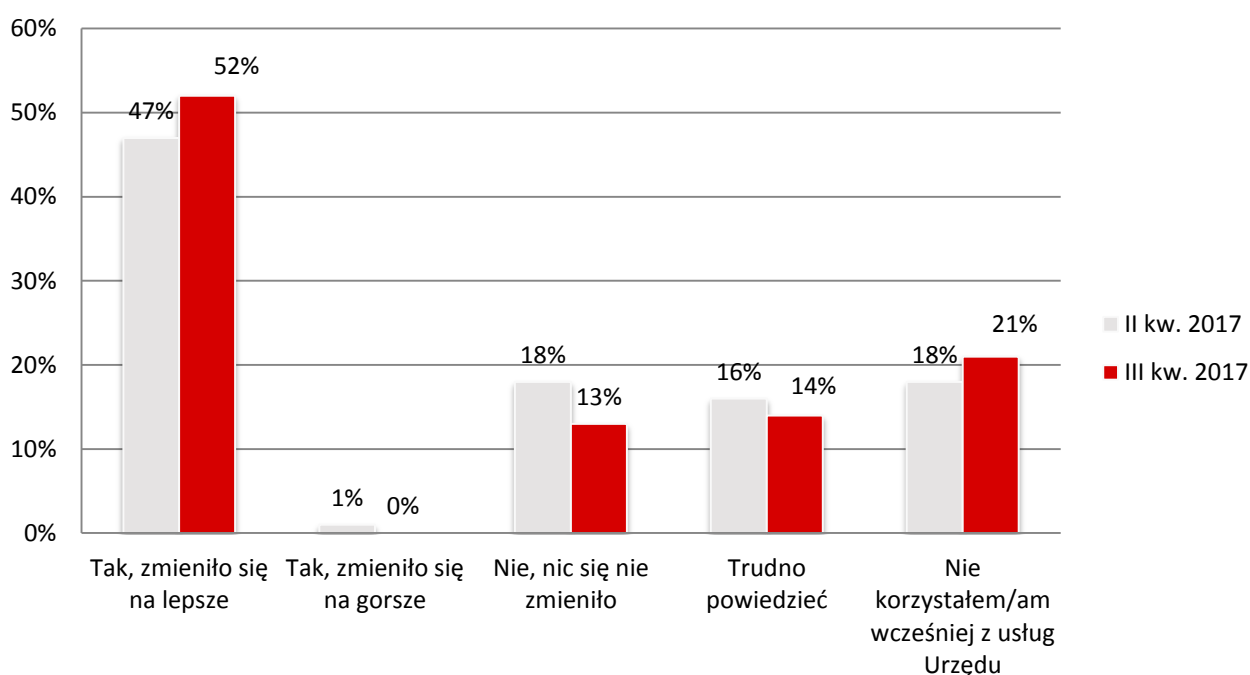
Ankietowani zostali poproszeni o ocenę obsługi w urzędzie w wybranych kategoriach w skali od 1 do 5, przy czym „1” oznacza najniższą ocenę, a „5” ocenę najwyższą. Średnia ocen w każdej z kategorii wyniosła ponad 4, co oznacza, że klienci wysoko oceniają obsługę w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Ta średnia ocena utrzymuje się na stałym poziomie. Największy odsetek ocen bardzo wysokich, ponownie został przyznany kategorii „przyjazne nastawienie urzędników” – na poziomie 79%. Przy czym łączne oceny „4” i „5” wskazało 90% badanych. Należy zauważyć, iż negatywne oceny urzędników oscylujące do tej pory na poziomie 0-1%, nieznacznie zwiększyły swój udział i stanowią aktualnie od 0 do 3%.

Szczegółowe dane zostały przedstawione na poniższym zestawieniu, które zawiera także odniesienia do wyników badania z II kwartału 2017 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			
	II kwartał 2017		III kwartał 2017		II kwartał 2017		III kwartał 2017		II kwartał 2017		III kwartał 2017		II kwartał 2017		III kwartał 2017	
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%
1	0	0	1	2	0	0	2	3	0	0	3	5	1	1	2	3
2	0	0	0	0	0	0	4	6	0	0	0	0	0	0	1	2
3	3	4	6	10	5	6	3	5	1	1	3	5	4	5	4	6
4	26	32	10	16	36	44	18	29	30	37	7	11	24	29	9	14
5	53	64	46	73	41	50	36	57	51	62	50	79	53	65	47	75

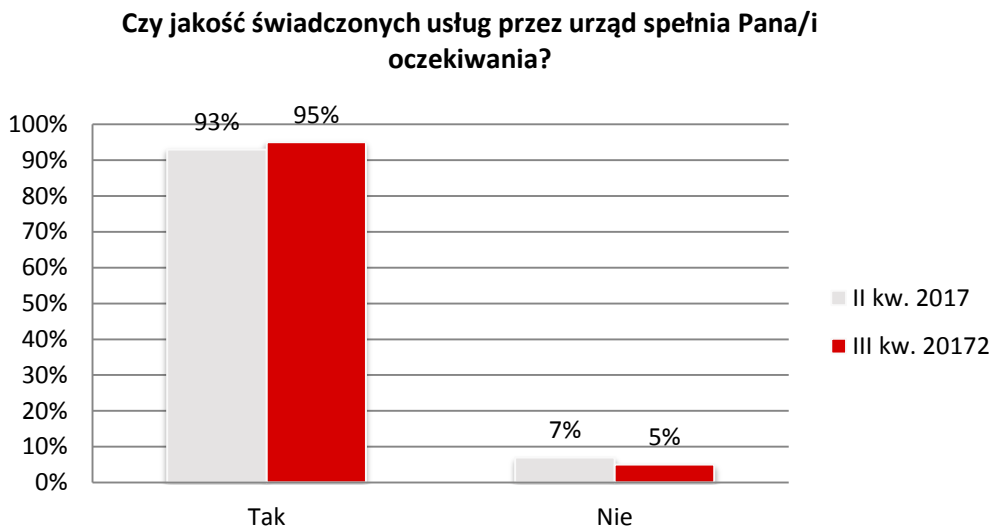
Zgodnie z opinią ponad połowy respondentów /52%/ jakość pracy urzędu w porównaniu do lat poprzednich zmieniła się na lepsze, oznacza to wzrost odsetka takich opinii o 5 p.p. w porównaniu do danych z poprzedniego kwartału. Żadna z badanych osób nie stwierdziła, że jakość pracy urzędu zmieniła się na gorsze. Żadnych zmian nie zauważyło natomiast 13% ankietowanych. Trudność w ocenie badanej kwestii wskazało 14% badanych. Swojej opinii w badanym zakresie nie było w stanie wyrazić 21% 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?					
	II kwartał 2017		III kwartał 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Tak, zmieniło się na lepsze	38	47%	33	52%	5
Tak, zmieniło się na gorsze	1	1%	0	0%	-1
Nie, nic się nie zmieniło	15	18%	8	13%	-5
Trudno powiedzieć	13	16%	9	14%	-2
Nie korzystałem/am wcześniej z usług Urzędu	15	18%	13	21%	3

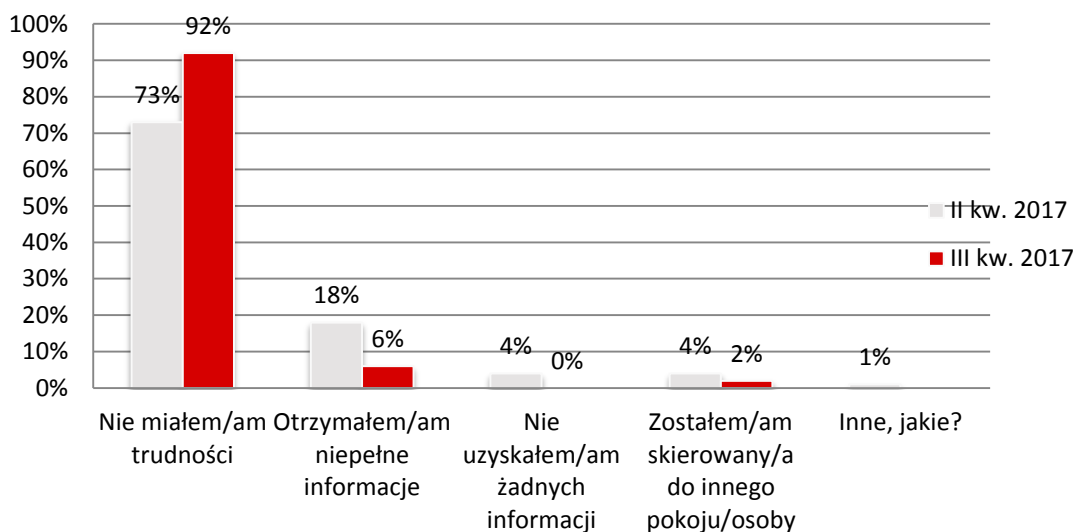
Aż 95% badanych przyznało, że usługi świadczone przez Powiatowy Urząd Pracy w Nysie spełniły ich oczekiwania. Oczekiwania 5% respondentów nie pozostały spełnione. Jeden z ankietowanych wskazał na niewystarczającą współpracę urzędu z innymi instytucjami, pozostali natomiast nie wskazali żadnego konkretnego powodu.



Czy jakość świadczonych usług przez urząd spełnia Pana/i oczekiwania?					
	II kw. 2017		III kw. 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Tak	76	93%	60	95%	2
Nie	6	7%	3	5%	-2

Niemal wszyscy respondenci, bo aż 92%, nie mieli żadnych trudności w trakcie załatwiania swojej sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Wśród badanych 6% z nich uznało, że otrzymali niepełne informacje, kolejne 2% zostało skierowanych do innego pokoju/osoby.

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?					
	II kw. 2017		III kw. 2017		Spadek/wzrost p.p
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Nie miałem/am trudności	60	73%	58	92%	19
Otrzymałem/am niepełne informacje	15	18%	4	6%	-12
Nie uzyskałem/am żadnych informacji	3	4%	0	0%	-4
Zostałem/am skierowany/a do innego pokoju/osoby	3	4%	1	2%	-2
Inne, jakie?	1	1%	0	0%	-1

Respondenci zostali także poproszeni o zaproponowanie zmian jakie można wdrożyć w celu usprawnienia załatwiania spraw w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie.

Tylko 3 osoby, czyli 5% badanych przedstawiło swoje pomysły i oczekiwania, wśród nich znalazły się:

- większa życzliwość urzędników
- usprawnienie przepływu informacji w urzędzie
- udzielanie wyczerpujących informacji.

Przeprowadzone badania wykazały, że klienci Powiatowego Urzędu Pracy w Nysie po raz kolejny pozytywnie ocenili jego pracowników i funkcjonowanie całego urzędu. Warto zauważyć, że pojawiające się dotychczas sugestie dotyczące wprowadzenia zmian w zakresie usprawnienia pracy urzędu w celu zmniejszenia kolejek i szybszej obsługi klientów, w III kwartale 2017 roku nie pojawiły się. Należy jednak wziąć pod uwagę pozostałe sugestie i krytyczne uwagi klientów, których wykorzystanie w przyszłości pozwoli na świadczenie usług na jeszcze wyższym poziomie.