

# RAPORT

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



IV kwartał 2016

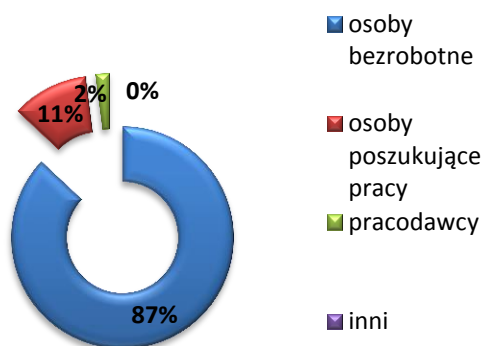
Mając na celu zapewnienie wysokiej jakości usług Powiatowy Urząd Pracy w Nysie cyklicznie realizuje badanie ankietowe dotyczące zadowolenia klienta z usług świadczonych przez tutejszy Urząd. Niniejszy raport prezentuje wyniki badania zrealizowanego w IV kwartale 2016 roku.

Badaniem objętych zostało łącznie 100 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.

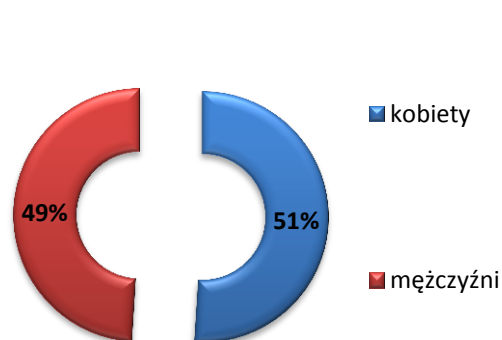
### Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięło udział 100 osób /o 7 osób mniej niż w III kwartale 2016 roku/, z czego 87% z nich to osoby bezrobotne, 11% to osoby poszukujące pracy, natomiast 2% to pracodawcy. Kobiety stanowiły 51% wszystkich respondentów, natomiast mężczyźni 49%. W poprzednim kwartale większość badanych stanowili mężczyźni.

Badani ze względu na status

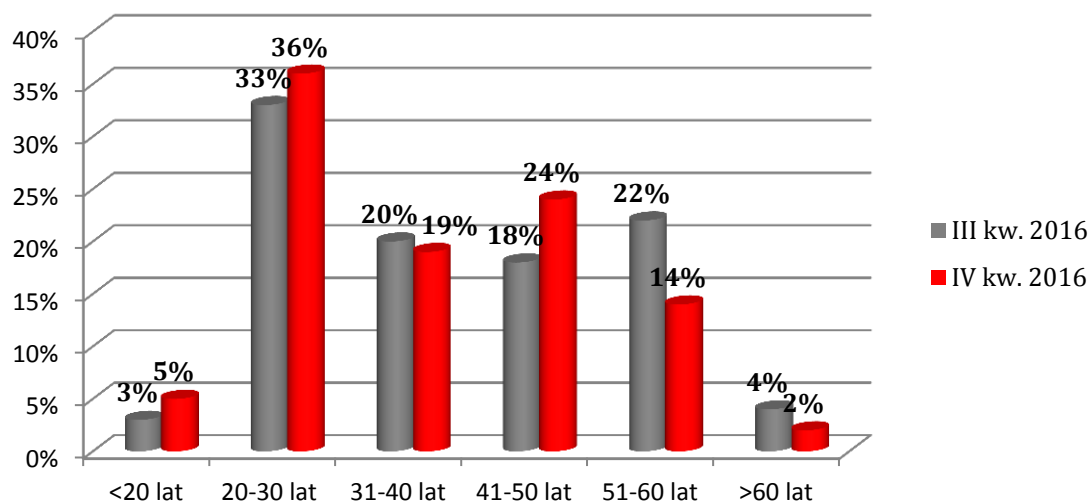


Badani ze względu na status



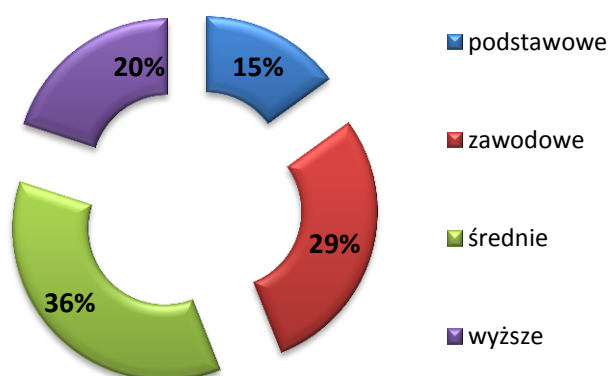
Ze względu na wiek najliczniej reprezentowaną grupą wiekową, ponownie była grupa osób między 20 a 30 rokiem życia. Osoby te stanowiły 36% wszystkich badanych, czyli o 3 p.p. więcej aniżeli w poprzednim kwartale.

**Badani ze względu na wiek**



Wśród badanych najwyższy odsetek stanowiły osoby z wykształceniem średnim /36%, najniższy natomiast osoby z wykształceniem podstawowym /15%.

**Badani ze względu na wykształcenie**



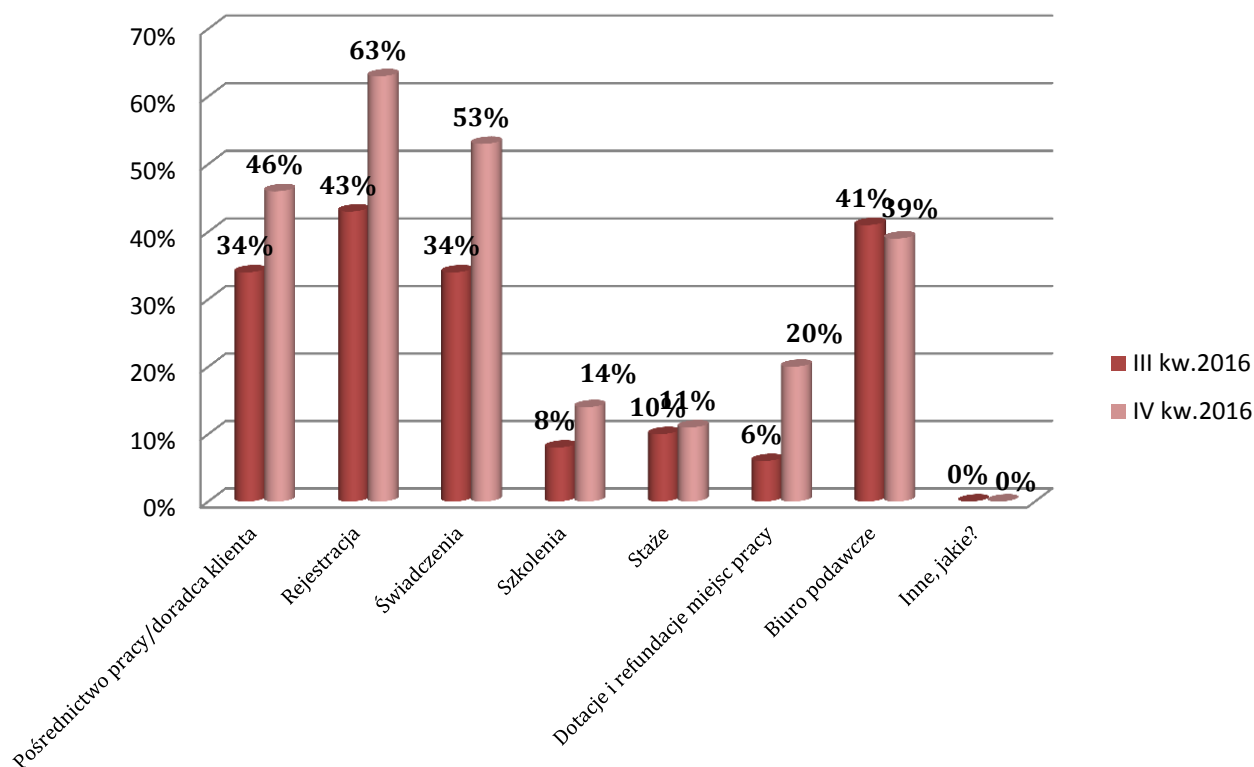
Szczegółową strukturę respondentów prezentuje poniższe zestawienie, które zawiera również odniesienie do danych z III kwartału 2016 roku.

Struktura badanych		III kwartał 2016		IV kwartał 2016		Spadek/wzrost p-p
		liczba osób	%	liczba osób	%	
Płeć	Kobiety	47	44%	51	51%	+7
	Mężczyźni	60	56%	49	49%	-7
Status	Osoby bezrobotne	79	74%	87	87%	13
	Osoby poszukujące pracy	22	20%	11	11%	-9
	Pracodawcy	4	4%	2	2%	-2
	Inni	2	2%	0	0%	-2
Wiek	Osoby do 20 roku życia	3	3%	5	5%	2
	Osoby w wieku 20-30 lat	36	33%	36	36%	3
	Osoby w wieku 31-40 lat	21	20%	19	19%	-1
	Osoby w wieku 41-50 lat	19	18%	24	24%	6
	Osoby w wieku 51-60	24	22%	14	14%	-8
	Osoby powyżej 60 roku życia	4	4%	2	2%	-2
Wykształcenie	Podstawowe	17	16%	15	15%	-1
	Zawodowe	15	14%	29	29%	15
	Średnie	44	41%	36	36%	-5
	Wyższe	31	29%	20	20%	-9
Ogółem		107	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 IV kwartale 2016 roku, były te, które dotyczyły rejestracji. Taki powód wskazało 63% badanych, to o 20 punktów procentowe więcej niż w poprzednim kwartale. Najrzadziej wskazywanym powodem wizyt w Urzędzie okazały się te, które dotyczyły staży /11%/. Odnotowano znaczący wzrost, bo o 19 punktów procentowych, odpowiedzi z zakresu spraw dotyczących świadczeń /53%/. Żadna z osób badanych nie wskazała innej sprawy niezawartej w kafeterii.

#### Rodzaj załatwianej sprawy w Urzędzie



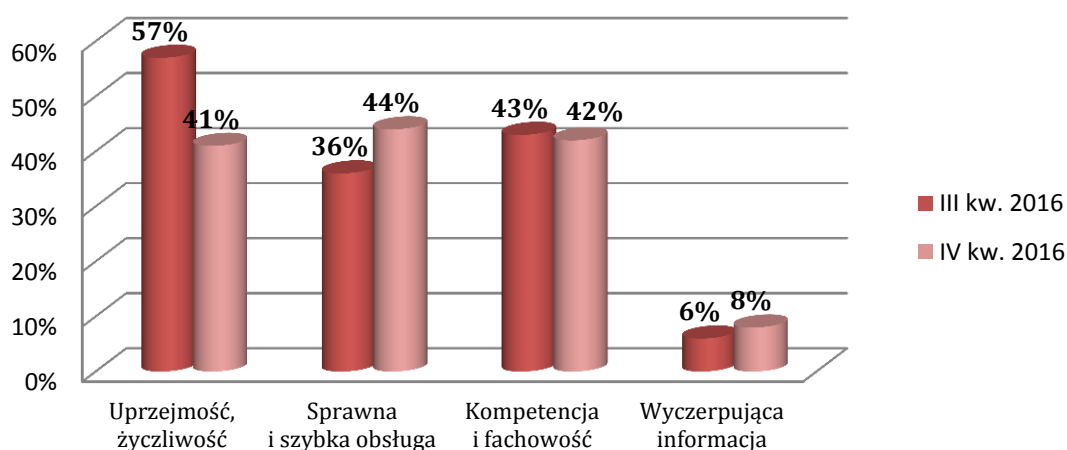
\*W związku z możliwością wskazania kilku odpowiedzi przez respondentów suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Rodzaj załatwianej sprawy	III kwartał 2016		IV kwartał 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Pośrednictwo pracy/doradca klienta	36	34%	46	46%	12
Rejestracja	46	43%	63	63%	20
Świadczenia	36	34%	53	53%	19
Szkolenia	8	8%	14	14%	6
Staże	11	10%	11	11%	1
Dotacje i refundacje miejsc pracy	6	6%	20	20%	14
Biuro podawcze	44	41%	39	39%	-2
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 najważniejsza była sprawna i szybka obsługa /44%/. Zarówno w III i IV 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?

	III kwartał 2016		IV kwartał 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Uprzejmość, życzliwość	60	57%	41	41%	-16
Sprawną i szybką obsługą	38	36%	44	44%	+8
Kompetencja i fachowość	45	43%	42	42%	-1
Wyczerpująca informacja	6	6%	8	8%	+2

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

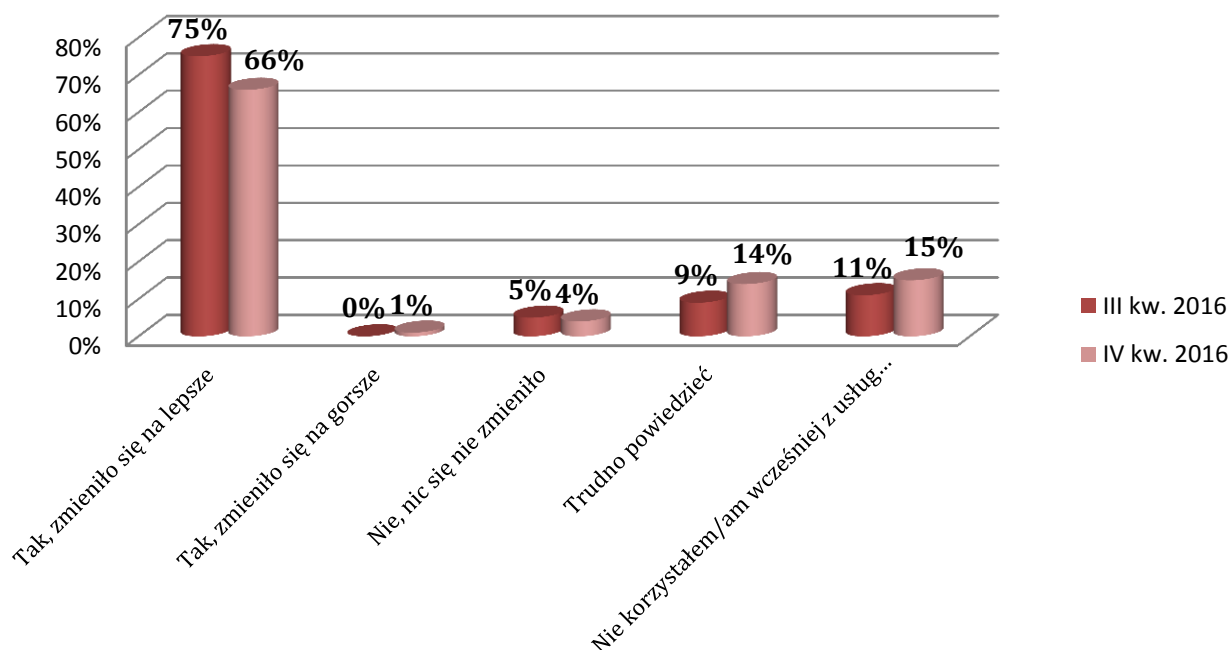
Respondentów poproszono także o ocenę aspektów obsługi w Urzędzie w skali od 1 do 5, przy czym „1” oznacza najniższą ocenę, a „5” ocenę najwyższą. Średnia ocen w każdej kategorii wyniosła ponad 4, co oznacza, że klienci wysoko oceniają obsługę w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Największy odsetek ocen bardzo wysokich zostało przyznanych kategorii „kompetencje i fachowość urzędników” – na poziomie aż 78%. Przy czym łączne oceny „4” i „5” wskazało 92% badanych. Należy zauważyć, iż negatywne oceny urzędników oscylują na stałym, niskim poziomie, tj. 0-3%.

Szczegółowe dane zostały przedstawione na poniższym zestawieniu, które zawiera także odniesienia do wyników badania z III kwartału 2016 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			
	III kwartał 2016		IV kwartał 2016		III kwartał 2016		IV kwartał 2016		III kwartał 2016		IV kwartał 2016		III kwartał 2016		IV kwartał 2016	
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%
1	2	2	1	1	2	2	0	0	2	2	1	1	2	2	0	0
2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	3	0	0	1	1
3	0	0	7	7	5	5	8	8	5	5	7	7	3	3	8	8
4	19	18	14	14	24	22	37	37	10	9	20	20	16	15	18	18
5	86	80	78	78	76	71	54	54	90	84	69	69	86	80	73	73

Według badanych jakość pracy Urzędu w porównaniu do lat poprzednich zmieniła się na lepsze, taką opinię wyraziło aż 66% z nich, czyli o 9 p.p. mniej niż w poprzednim kwartale. Tylko 1% badanych zauważa zmiany na gorsze, natomiast 4% respondentów nie zauważyła żadnych zmian w jakości pracy Urzędu. Swojej opinii w badanym zakresie nie było w stanie wyrazić 15% 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?



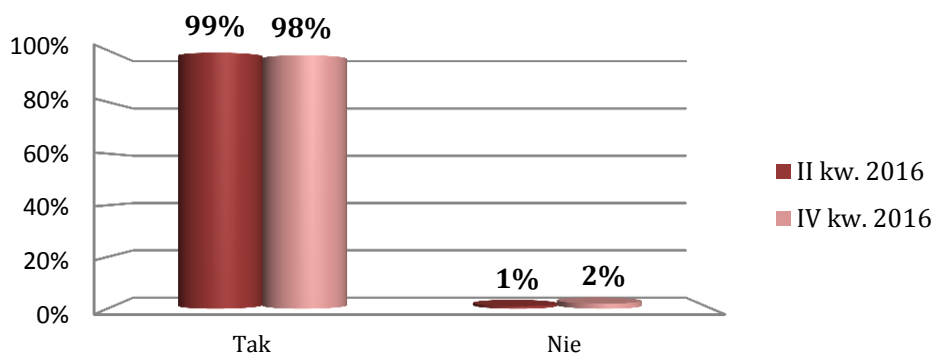


**Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?**

	III kwartał 2016		IV kwartał 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Tak, zmieniło się na lepsze	80	75%	66	66%	+9
Tak, zmieniło się na gorsze	0	0%	1	1%	+1
Nie, nic się nie zmieniło	5	5%	4	4%	-1
Trudno powiedzieć	10	9%	14	14%	+5
Nie korzystałem/am wcześniej z usług Urzędu	12	11%	15	15%	+4

Aż 98% badanych przyznało, że usługi świadczone przez Powiatowy Urząd Pracy w Nysie spełniły ich oczekiwania. Oczekiwania tylko dwóch respondentów pozostały niespełnione i dotyczyły braku zaangażowania pracowników oraz niezalezienia zatrudnienia dla klienta przez PUP Nysa.

**Czy jakoś świadczonych usług przez Urząd spełnia Pana/i oczekiwania?**

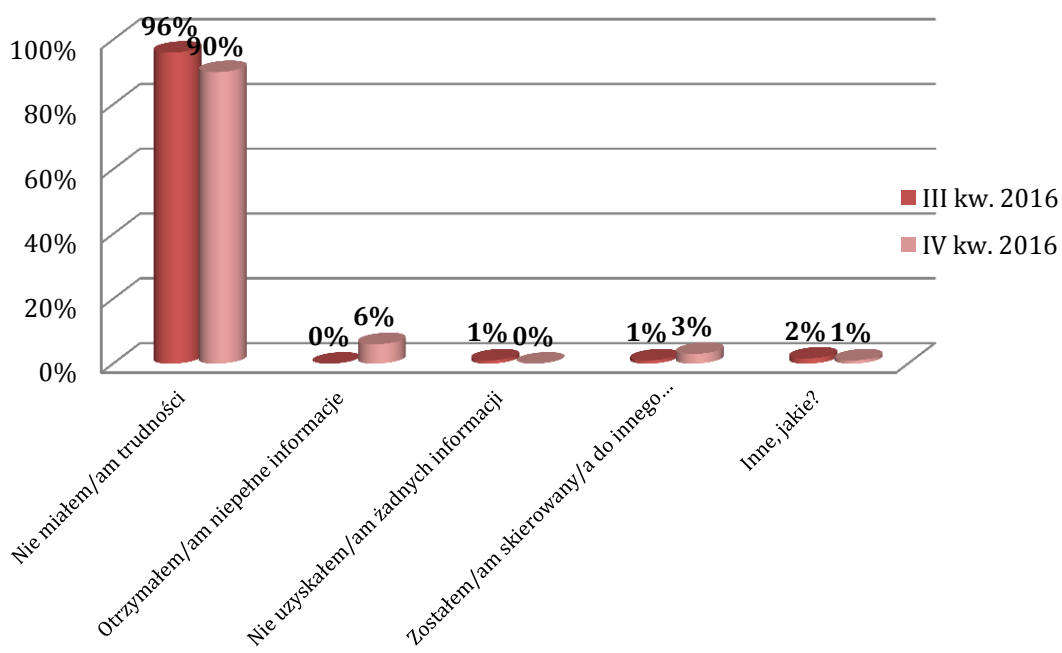


## Czy jakość świadczonych usług przez Urząd spełnia Pana/i oczekiwania?

	III kw. 2016		IV kw. 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Tak	106	99%	98	98%	-1
Nie	1	1%	2	2%	+1

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 90% nie napotkała żadnych trudności w trakcie załatwiania swojej sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Wśród badanych napotykających trudności 6% z nich otrzymało niepełne informacje, kolejne 3% zostało skierowany do innego pokoju/osoby, natomiast 1% 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?					
	III kw. 2016		IV kw. 2016		Spadek/wzrost p.p
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Nie miałem/am trudności	103	96%	90	90%	-6
Otrzymałem/am niepełne informacje	1	1%	6	6%	+5
Nie uzyskałem/am żadnych informacji	0	0%	0	0%	0
Zostałem/am skierowany/a do innego pokoju/osoby	1	1%	3	3%	+2
Inne, jakie?	2	2%	1	1%	-1

Uczestników badania poproszono również o przedstawienie propozycji dotyczących zmian w sposobie załatwiania spraw w Urzędzie, tak aby zwiększyć zadowolenie klientów. Tylko 5 osób, czyli 5% badanych /mniej o 3 p.p. niż w poprzednim kwartale/, przedstawiło swoje pomysły i oczekiwania, wśród nich znalazły się:

- ✓ wprowadzenie bezpłatnych kursów na prawo jazdy /1 wskazanie/
- ✓ usprawnienie rejestracji, w tym także elektronicznej /2 wskazania/
- ✓ zwiększenie liczby szkoleń, w tym grupowych /2 wskazania/.

Respondenci po raz kolejny pozytywnie ocenili Powiatowy Urząd Pracy w Nysie, jego funkcjonowanie i pracowników. Obszarem wymagającym udoskonalenia według badanych jest rejestracja, w tym także ta internetowa. Respondenci w swoich sugestiach odnieśli się tym razem do kursów i szkoleń, sugerując zwiększenie ich liczby, szczególnie grupowych.