

**RAPORT Z BADANIA
DOTYCZĄCEGO
STOPNIA ZADOWOLENIA
KLIENTA
Z POZIOMU JAKOŚCI USŁUG
ŚWIADCZONYCH PRZEZ
POWIATOWY URZĄD PRACY
W RYKACH**

Ryki, luty 2019r.

Mając na celu troskę i zapewnienie wysokiej jakości usług Powiatowy Urząd Pracy w Rykach przeprowadził badanie ankietowe dotyczące *stopnia zadowolenia klienta z poziomu jakości usług*.

Poniższy raport prezentuje wyniki badania zrealizowanego w terminie od 7 stycznia 2019r. do 31 stycznia 2019r.

Badaniem objętych zostało łącznie 90 klientów Powiatowego Urzędu Pracy w Rykach i Filii w Dęblinie.

Uczestnicy badania to osoby bezrobotne, 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 udoskonaleniu pracy urzędu i świadczonych usług.

Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięło udział 90 osób, z czego 61 osób (67,78%) to osoby bezrobotne, 19 (21,11%) to osoby poszukujące pracy, 3 pracodawców (3,33%), natomiast 7 (7,78%) to klienci z grupy inny.

59 kobiet stanowiło 65,56% wszystkich respondentów, natomiast 31 mężczyzn 34,44%.

Ze względu na wiek najliczniej reprezentowaną grupą wiekową były osoby w wieku 25-34 (30 osób / 33,33%), 35-44 lata (23 osoby / 25,56%), nieco mniej w wieku 18-24 (19 osób / 21,11%), 45-54 (9 osób / 10%), 55-59 (8 osób / 8,89%), a 60 lat i więcej reprezentowała 1 osoba stanowiąc 1,11% ogółu respondentów.

Wśród badanych 38 osób (42,22%) stanowiły osoby z wykształceniem średnim i była to najliczniej reprezentowana grupa. Z wykształceniem zawodowym odnotowano 25 osób (27,78%), z wyższym 18 osób (20%), natomiast gimnazjalne i poniżej grupa 9 osób (10%).

Tabela Nr 1. Szczegółowa struktura respondentów

<i>Metryczka</i>		<i>Liczba osób</i>	<i>%</i>
<i>PŁEĆ</i>	<i>kobieta</i>	59	65,56%
	<i>mężczyzna</i>	31	34,44%
<i>WIEK</i>	<i>18-24</i>	19	21,11%
	<i>25-34</i>	30	33,33%
	<i>35-44</i>	23	25,56%
	<i>45-54</i>	9	10%
	<i>55-59</i>	8	8,89%
	<i>60 i więcej</i>	1	1,11%
<i>WYKSZTAŁCENIE</i>	<i>gimnazjalne i poniżej</i>	9	10%
	<i>zawodowe</i>	25	27,78%
	<i>średnie</i>	38	42,22%
	<i>wyższe</i>	18	20%
<i>STATUS W PUP</i>	<i>bezrobotny</i>	61	67,78%
	<i>poszukujący pracy</i>	19	21,11%
	<i>pracodawca</i>	3	3,33%
	<i>inny</i>	7	7,78%
<i>OGÓŁEM</i>		90	100%

Poziom zadowolenia klientów z usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Rykach i Filię w Dęblinie

Najczęściej załatwianymi sprawami były z zakresu Rejestracji i Ewidencji, takie odpowiedzi zaznaczyły 44 osoby (48,89), natomiast 36 osób (40%) załatwiało sprawy w CAZ. Najrzadziej wskazywanym powodem wizyt okazały się te, które dotyczyły spraw w innych komórkach urzędu 10 osób (11,11%).

W trakcie wizyt zdecydowana większość spraw została rozpatrzona pozytywnie, co potwierdziło 75 osób (83,33%), te które wymagały dalszego postępowania i były w toku określiło 14 osób (15,56%), natomiast 1 osoba (1,11%) spośród ankietowanych uznała, iż podczas wizyty jej sprawa nie została rozpatrzona pozytywnie.

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

Badanie wykazało, iż podczas wizyt w urzędzie dla badanych klientów podczas załatwiania sprawy najważniejsza jest *Uprzejmość i kultura osobista pracowników*. Poziom zadowolenia tej postawy bardzo wysoko oceniło 57 osób (63,33%).

Bardzo wysoki poziom zadowolenia naszych klientów został odnotowany pod względem *Wiedzy i kompetencji pracowników* (53 osoby/58,89%), *udzielanie przez pracowników zrozumiałych i wyczerpujących informacji o realizowanej sprawie* (53 osoby/58,89%) , *zapewnienie właściwego dostępu do formularzy i druków oraz pomoc w ich wypełnianiu* (53 osoby/58,89%), a także *przejrzyste informowanie o zasadach załatwiania spraw w urzędzie* (53 osoby/58,89%).

Respondenci zostali poproszeni również o ocenę wymienionych aspektów obsługi w skali od 1 do 5, przy czym „1” oznacza najniższą ocenę, a „5” ocenę najwyższą.

Jak się okazuje badani bardzo wysoko oceniają obsługę w Powiatowym Urzędzie Pracy w Rykach.

Przyjazne nastawienie urzędników zostało przez respondentów bardzo wysoko ocenione – na poziomie 63,33%. Przy czym łączne oceny „4” i „5” wskazało niemal większość badanych.

Co istotne, negatywne oceny urzędników oscylują na bardzo niskim i niskim poziomie, tj. 1,11-2,22% wskazań respondentów.

Szczegółowe dane zostały przedstawione na poniższym zestawieniu.

Tabela Nr 2. Poziom zadowolenia z poszczególnych elementów jakości obsługi w Powiatowym Urzędzie Pracy w Rykach

Lp.	Stwierdzenia	Ocena				
		bardzo niska (1) / %	niska (2) / %	średnia (3) / %	wysoka (4) / %	bardzo wysoka (5) / %
1.	Sprawność i szybkość załatwiania sprawy przez pracowników (czas i warunki oczekiwania)	0 / 0,00%	2 / 2,22%	12 / 13,34 %	34 / 37,77 %	42 / 46,67 %
2.	Uprzejmość i kultura osobista pracowników	0 / 0,00%	0 / 0,00 %	8 / 8,89 %	25 / 27,78 %	57 / 63,33 %
3.	Wiedza i kompetencje pracowników	0 / 0,00%	1 / 1,1 %	9 / 10,0 %	27 / 30,0 %	53 / 58,89 %
4.	Udzielanie przez pracowników zrozumiałych i wyczerpujących informacji o realizowanej sprawie	0 / 0,00%	2 / 2,22 %	9 / 10,0 %	26 / 28,89 %	53 / 58,89 %
5.	Zapewnienie właściwego dostępu do formularzy i druków oraz pomoc w ich wypełnianiu	0 / 0,00%	0 / 0,00 %	9 / 10,0 %	28 / 31,11 %	53 / 58,89 %
6.	Przejrzyste informowanie o zasadach załatwiania spraw w urzędzie	1 / 1,11%	0 / 0,00 %	11 / 12,22 %	25 / 27,78 %	53 / 58,89 %
7.	Ogólny stopień zadowolenia z jakości usług świadczonych przez PUP	1 / 1,11 %	1 / 1,11 %	11 / 12,22 %	21 / 23,33 %	56 / 62,23 %

Ogólny stopień zadowolenia klientów PUP z jakości świadczonych usług przy łącznych ocenach „4” i „5” wskazało 77 respondentów, co stanowi 85,56 % ogółu badanych.

Jak często korzysta Pan/i ze strony internetowej tutejszego urzędu

Nasi klienci zostali poproszeni o informację dotyczącą korzystania, lub nie korzystania ze strony internetowej.

Uzyskane wyniki obrazują, iż 37 osób (41,11%) sporadycznie korzysta ze strony internetowej, 36 osób (40 %) często, a tylko 8 (8,89 %) osób bardzo często. Wśród naszych respondentów 9 osób (10 %) nie korzysta ze strony internetowej.

Trudności napotkane podczas załatwiania sprawy

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 95,56 % nie spotkała się z trudnościami w trakcie załatwiania swojej sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Rykach.

Spośród wszystkich respondentów 2 z nich otrzymały błędne informacje, 1 osoba została skierowana do niewłaściwej osoby, a 1 z nich nie uzyskała właściwej informacji.

Wizerunek naszego urzędu

Zdecydowana większość respondentów ma pozytywną opinię na temat naszego urzędu. Tego zdania jest 56 osób (62,22%), natomiast 27 osób (30,00%) uważa wizerunek naszego urzędu za bardzo pozytywny.

Obojętny stosunek do tej kwestii ma 6 osób (6,67%), a tylko 1 osoba zaznaczyła swoją opinię w tym zakresie jako bardzo negatywną.

***Zmiany mogące wpłynąć na polepszenie jakości usług świadczonych przez
Powiatowy Urząd Pracy w Rykach***

Uczestników badania poproszono również, aby przedstawili swoje pomysły dotyczące zmian w sposobie załatwiania spraw w Urzędzie, tak aby zwiększyć ich zadowolenie.

Tylko 7 osób, czyli 7,78% badanych, przedstawiło swoje pomysły i oczekiwania, wśród nich znalazły się:

- zmiana budynku na większy z poczekalnią i toaletą dla interesantów;
- urząd powinien być w jednym miejscu, żeby nie trzeba było chodzić i szukać innego miejsca;
- więcej zainteresowania ze strony pracowników urzędu;
- brak anonimowości;
- lepsze działanie strony internetowej;
- oddzielne pomieszczenie do rejestracji;
- oddzielne pokoje do rejestracji.

Poza tym 4 osoby w swoich ankietach uważa, iż nie widzą żadnych zmian mogących wpłynąć na lepszą jakość świadczonych usług, 1 osoba nie zastanawiała się nad tym, a 1 osoba uważa, iż "Zmiany zazwyczaj są dobre - jeśli są dobre rzecz jasna".

Podsumowanie

Uzyskanie wiarygodnej informacji wymaga sporego wysiłku. Jedną z metod poznania opinii Klientów na temat zadowolenia z poziomu jakości usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Rykach i Filię w Dęblinie było przeprowadzenie badań.

Badania były przeprowadzone w formie anonimowej ankiety i miały za zadanie odpowiedzieć na podstawowe pytania w zakresie jakości obsługi, oczekiwań Klientów oraz wskazać niedomagania i określić kierunki usprawniania pracy w zakresie organizacji pracy Urzędu, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb i pełnej satysfakcji Klienta.

Powyższe zagadnienia wpisują się i stanowią integralną część kontroli zarządczej. Celem strategicznym Powiatowego Urzędu Pracy jest świadczenie wysokiej jakości usług na rzecz Klientów i Partnerów rynku pracy w obszarze promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia oraz aktywizacji zawodowej, poprzez:

- 1) skuteczną realizację nałożonych zadań,
- 2) aktywną współpracę z partnerami rynku pracy,
- 3) wzrost satysfakcji klientów.

W dążeniu do tak postrzeganego urzędu pracy, jest budowanie poprawnego wizerunku urzędu, opartego na sprawnej i profesjonalnej obsłudze Klienta. Elementami niezbędnymi w tej pracy są wiedza i umiejętności z zakresu komunikacji.

Kwestie dotyczące zasugerowania wszelkich uwag dotyczących zmian, jakie należałoby wprowadzić, aby usprawnić pracę Powiatowego Urzędu Pracy w Rykach sprawiało najwięcej trudności. Niewielu z respondentów chciało podzielić się swoimi spostrzeżeniami, odczuciami. Te, które zostały zasugerowane i są w naszej gestii poddamy analizie, w celu doskonalenia organizacji i jakości usług urzędu. Natomiast uwagi i spostrzeżenia naszych

Klientów, których realizacja przekracza kompetencje lub umocowania prawne zostaną przekazane właściwym organom.

Podsumowując całość należy stwierdzić, iż przeprowadzone badania wykazały, wysoką ocenę pracowników i funkcjonowanie całego urzędu.

Ta opinia jest satysfakcjonująca i budująca do dalszej rzetelnej pracy.

W dzisiejszych czasach praca z Klientem Urzędu Pracy jest bardzo trudna i odpowiedzialna, dlatego tak ważne są opinie, uwagi i współpraca w dążeniu do lepszego przepływu komunikacji na poziomie Urzędnik – Klient. Wszystkim osobom, które zechciały wziąć udział w badaniu bardzo serdecznie dziękujemy.

Sporządziła: Magdalena Woźniak