

Projekt „Nasze kadry - naszym atutem”

Data publikacji: 20.02.2012



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Odpowiednie standardy i systematyczne podnoszenie jakości usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Tarnowie, to jeden z najważniejszych celów realizowanych przez naszą instytucję. Ważnym źródłem informacji na temat efektywności i poziomu na jakim świadczymy Klientom usługi, są ich opinie o naszej pracy.

Chcąc doskonalić się w realizowanych przez nas zadaniach, przeprowadziliśmy badanie wśród klientów korzystających z naszych usług. Badanie to, miało na celu ocenę poziomu zadowolenia osób poszukujących pracy i bezrobotnych z pracy wykonywanej przez kluczowych pracowników zatrudnianych w Urzędzie.

W okresie od 01.10.2012 r. do 31.12.2012 r., osoby zarejestrowane jako bezrobotne i poszukujące pracy, w trakcie wizyty w Urzędzie wypełniały anonimową ankietę, w której wyrażały swoją opinię na temat pracy wykonywanej przez naszych:

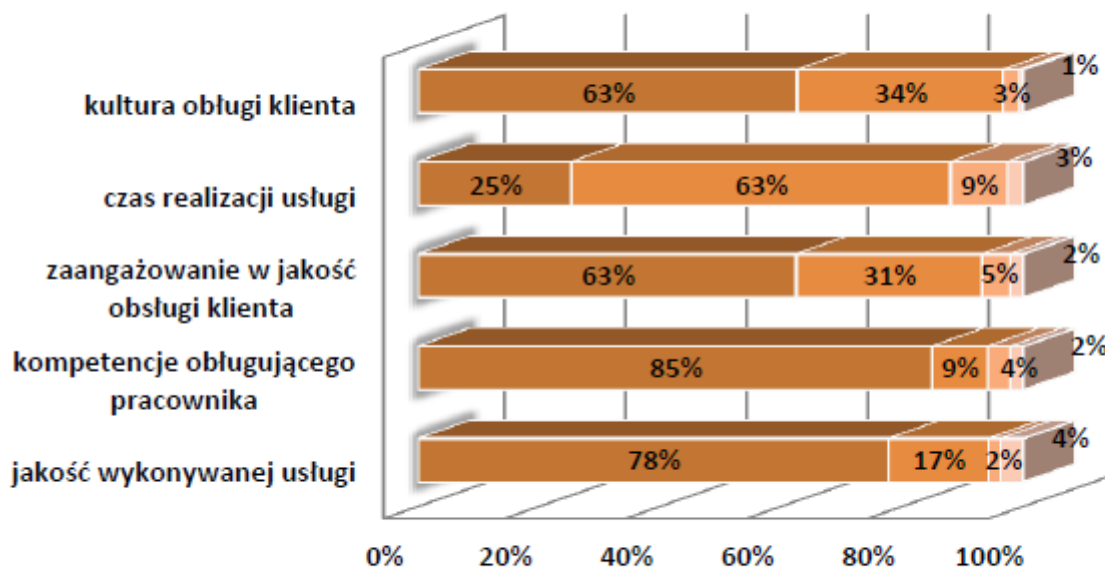
- liderów klubu pracy,
- specjalistów do spraw rozwoju zawodowego,
- doradców zawodowych,
- pośredników pracy.

Łącznie zapytaliśmy 750 osób, co sądzą o naszych usługach pod względem:

- kultury obsługi klienta,
- czasu w jakim realizowane są usługi,
- poziomu zaangażowania pracowników w jakość obsługi klienta,
- kompetencji osób obsługujących,
- jakości wykonywanych usług.

Zgromadzone dane pozwoliły nam stworzyć zbiór anonimowych ocen, na podstawie którego dokonaliśmy analizy opinii klientów na temat naszego Urzędu.

Wyniki opinii respondentów na temat świadczonych przez kluczowych pracowników Urzędu usług, w kategoriach objętych badaniem.



■ **bardzo dobrze** ■ **dobrze** ■ **nisko** ■ **nie wiem**

Z przedstawionych danych wynika, że w każdym z ocenianych przez naszych klientów obszarów, ponad 88% badanych oceniło nasze usługi na poziomie bardzo dobrym lub dobrym.

Nisko zostały ocenione usługi przez 8% lub mniej badanych klientów, w każdym z wyżej wymienionych zakresów. Z kolei grupa niezdecydowanych respondentów kształtowała się na poziomie 4% lub mniej.

Dane te wskazują na wzrost zadowolenia klientów Urzędu z jakości świadczonych przez nas usług w stosunku do roku 2010, w którym to przeprowadzaliśmy analogiczne badanie.