

# 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:

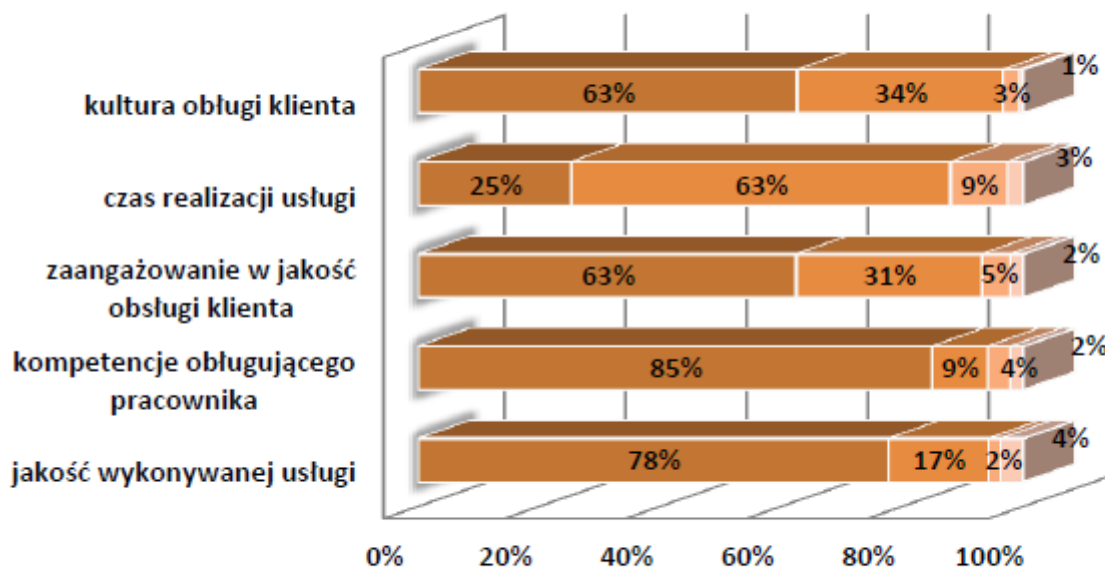
- liderów klubu pracy,
- specjalistów do spraw rozwoju zawodowego,
- doradców zawodowych,
- pośredników pracy.

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.