



BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

FOGLALKOZTATÁSI FŐOSZTÁLY

Külső partneri elégedettségmérés (KPE), 2016

A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Foglalkoztatási Főosztályának vezetése elkötelezettséget vállalt külső partnerei körében is az **MSZ EN ISO 9001:2009** szabvány szerinti minőségirányítási rendszer működtetése és folyamatos fejlesztése iránt. A működési folyamatok szabályozásán keresztül, egységesíteni és fejleszteni kívánja irányítási rendszerét és módszereit, valamint szervezeti kultúráját, biztosítandó a szervezet eredményességének folyamatos javítását, a meglévő tudás multiplikálásával és tanuló szervezet kialakításával.

2016. április hónapban immáron hetedik alkalommal került sor ún. *külső partneri elégedettség mérésre*, melynek keretében azokat a partnereket kerestük meg, amelyek közvetlenül az egyes szakosztályok (az Alapkezelési Osztály, a Közfoglalkoztatási Osztály, és a Munkaerő-piaci Osztály) által végzett tevékenységen keresztül kerülnek a Foglalkoztatási Főosztállyal kapcsolatba. Ezeket a partnereket a kapcsolat jellege szerint kilenc csoportra osztottuk: 1.) Beruházási, munkahelyteremtő, munkahelymegőrző támogatásban részesülők; 2.) Civil szervezetek, kamarák; 3.) Foglalkoztatási támogatásban részesülők; 4.) Képzést nyújtók; 5.) Közfoglalkoztatók (országos program); 6.) Média; 7.) Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők; 8.) Szolgáltatást nyújtók; 9.) Társzervek (szakig. szervek, NAV, MÁK, Bevándorlási Hivatal stb.). B.-A.-Z. megyében 304 szervezet képviselőjét szólítottunk meg, közülük 96-an tettek eleget kérésünknek, és éltek a véleménynyilvánítás lehetőségével, a válaszadási arány 31,6%.

A mérésben véleményt nyilvánító szervezetek válaszai nagyon fontos visszajelzések a Foglalkoztatási Főosztály munkájával, az általunk nyújtott szolgáltatások minőségével kapcsolatban. Bár felmérésünk nem tekinthető reprezentatívnak, s az érintett témákkal kapcsolatban felvethető kérdéseknek csak nagyon szűk körét érintik, mégis egy nagyon fontos visszacsatolás, amely segíti munkánk eredményességének és hatékonyságának javítását. Az alkalmazott kérdőív kérdéseire nem változtattunk, azok megegyeznek az elmúlt években használt kérdéssorral.

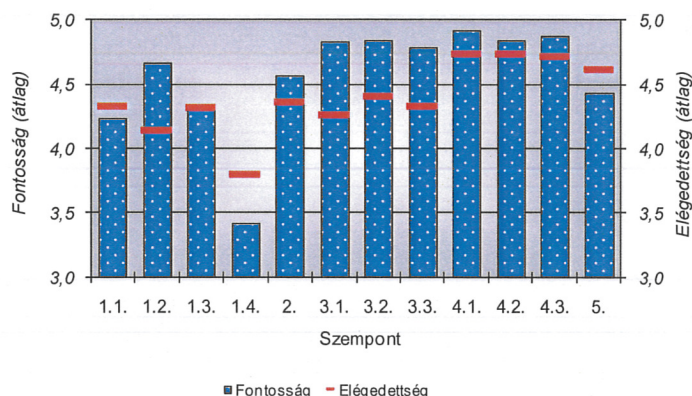
A külső partneri elégedettség mérés Borsod-Abaúj-Zemplén megyei eredményeit elemezve az alábbi összegző megállapítások tehetők. A kérdőívek feldolgozása és a válaszok összesítése a fontossági (1. egyáltalán nem fontos, 5. nagyon fontos) mutató értékét B.-A.-Z. megyében 4,6-es, míg az azzal való elégedettségi (1. egyáltalán nem elégedett, 5. nagyon elégedett) mutató értékét 4,4-es átlag értéken határozta meg. Az eredmények alapján elmondható, hogy a megyében a külső partnerek nagyon fontosnak tartják a mérés során meghatározott értékelési szempontokat, miközben a Foglalkoztatási Főosztály munkájával kapcsolatos elégedettség jó átlag feletti minősítésről tanúskodik. (A fontosság és az elégedettség összesített értéke 2015-ben egyaránt kettő tizeddel volt alacsonyabb.)

Fontosság - Elégedettség

Szempontok:

- Előzetes tájékoztató lehetőség az ügyintézésről
 - 1.1 Személyesen
 - 1.2 Interneten keresztül
 - 1.3 Telefonon
 - 1.4 Papír alapú dokumentumon
- Az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalma, közérthetősége, használhatósága
- Az ügy elintézésének:
 - 3.1 egyszerűsége
 - 3.2 érthetősége
 - 3.3 gyorsasága
- Munkatársunk:
 - 4.1 szakmai felkészültsége
 - 4.2 segítőkészsége
 - 4.3 határidőn belüli intézkedése
- Az Ön elégedettsége a jelenlegi méréssel és lebonyolítással kapcsolatban

Fontosság és Elégedettség mértéke kérdésenként



A fenti diagram eredményeiből jól látható, hogy a megyében tevékenykedő partnerek elégedettek a Foglalkoztatási Főosztály által nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatásokkal és nagyra értékelik a végzett szakmai munka színvonalát. Fontosnak tartják az egymást kölcsönösen támogató együttműködés fenntartásához és fejlesztéséhez nélkülözhetetlen közreműködésünket, melyet a mérés során alkalmazott minőségösszetevők esetében egyértelműen kifejeztek. Mindazonáltal fókuszba kerültek azok a területek is, amelyek gyengébb eredményt értek el, így a főosztály számára fejlesztendő területként azonosíthatók.

Miskolc, 2016. november 18.



Demeter Ervin kormány megbízott
névében és megbízásából:

Lórántné Orosz Edit
főosztályvezető