

**RAPORT Z BADANIA
SATYSFAKCJI
OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ
W DZIERŻONIOWIE**



**Badanie ankietowe przeprowadzone
na stronie internetowej OPS
w miesiącu kwietniu 2015r.**

Dzierżonów 2015 r.

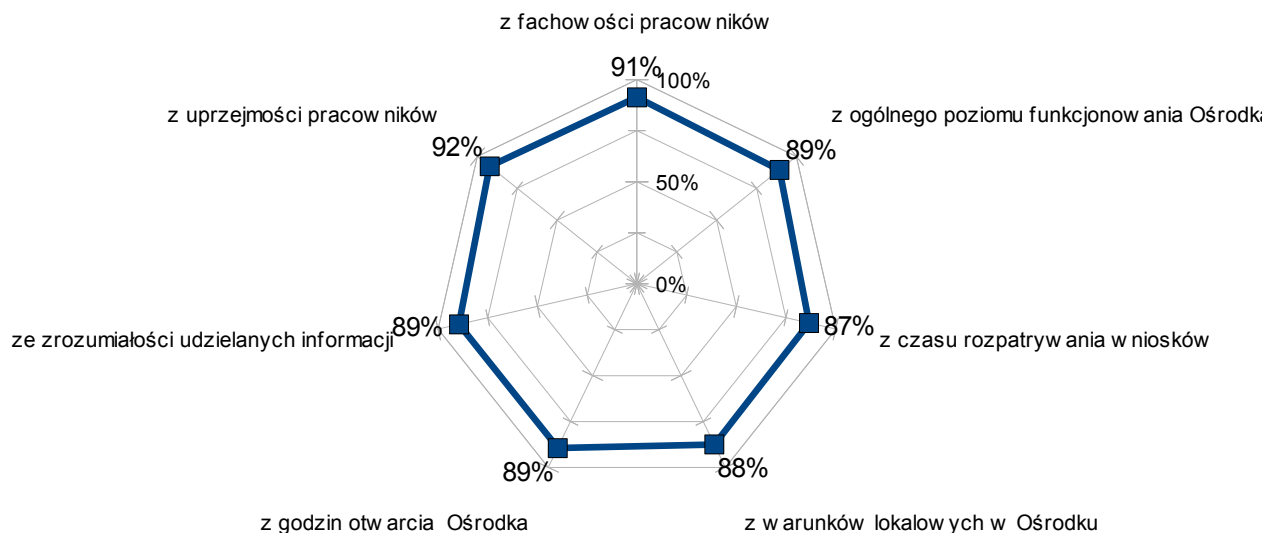
W kwietniu 2015 roku na stronie internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Dzierżoniowie zostało przeprowadzone ósme Badanie Satysfakcji. Badania te mają na celu zbadanie poziomu satysfakcji z pracy Ośrodka oraz jego poszczególnych działań, co pozwala między innymi na wyodrębnienie najmniej zadowolających obszarów pracy Ośrodka, co z kolei pozwala na doskonalenie i wprowadzanie usprawnień świadczonych usług oraz podnoszenia satysfakcji z pracy Ośrodka. Podobnie jak w latach ubiegłych, badanie przeprowadzono na podstawie wypełnianych ankiet. Jednakże w tym roku po raz pierwszy badanie to przybrało inną formę, gdyż ankieta została zamieszczona na stronie internetowej Ośrodka, była ogólnie dostępna, nie tylko dla klientów Ośrodka, ale także dla osób niekorzystających do tej pory z naszej pomocy. W badanym okresie ankietę wypełniły 104 osoby, czyli niemal o połowę mniej osób niż w latach ubiegłych.

Głównym celem ankiety było uzyskanie opinii na temat stopnia satysfakcji w poszczególnych obszarach, takich jak: fachowość, uprzejmość, terminowości rozpatrywania wniosków, zrozumiałość udzielanych informacji przez pracowników oraz z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka, a także warunków lokalowych, czy godzin otwarcia Ośrodka. Ankieta składała się z 10 pytań, były to głównie pytania zamknięte, za wyjątkiem pytania ostatniego, w którym Klienci mogli określić swoje oczekiwania względem Ośrodka, co ich zdaniem mogłoby wpłynąć na poprawę jakości świadczonych usług.

Do tegorocznego badania satysfakcji Klientów Ośrodek założył następujące cele do osiągnięcia:

- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka - stopień zadowolenia nie mniejszy niż 85 %
- fachowość pracowników – stopień zadowolenia nie mniejszy niż 88 %
- znajomość oferty świadczeń jakie proponuje OPS, poza zasiłkami – znajomość nie mniejsza niż 75 %

NAJWAŻNIEJSZE WYNIKI BADANIA:



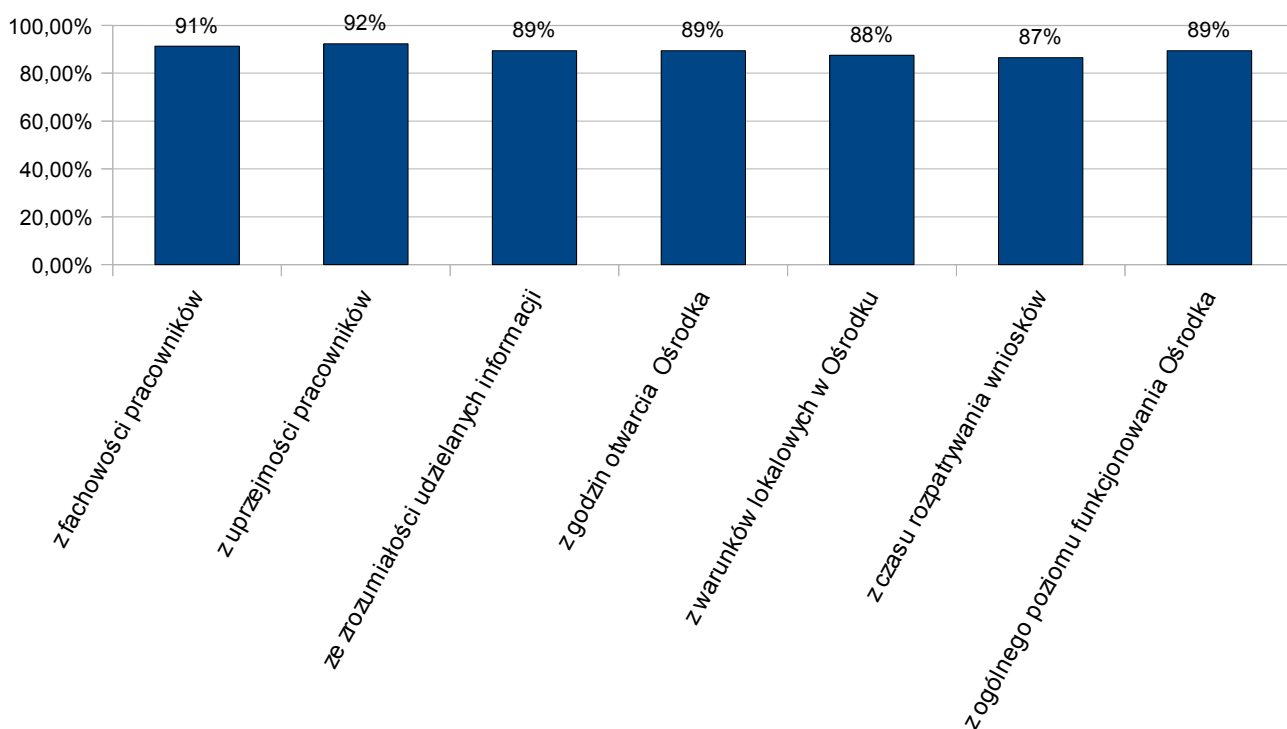
Z przedstawionego powyżej wykresu wynika, że Klientów najbardziej satysfakcjonuje uprzejmość pracowników – 92 %.

Pozostałe obszary znajdują się w przedziale od 87 % do 91%:

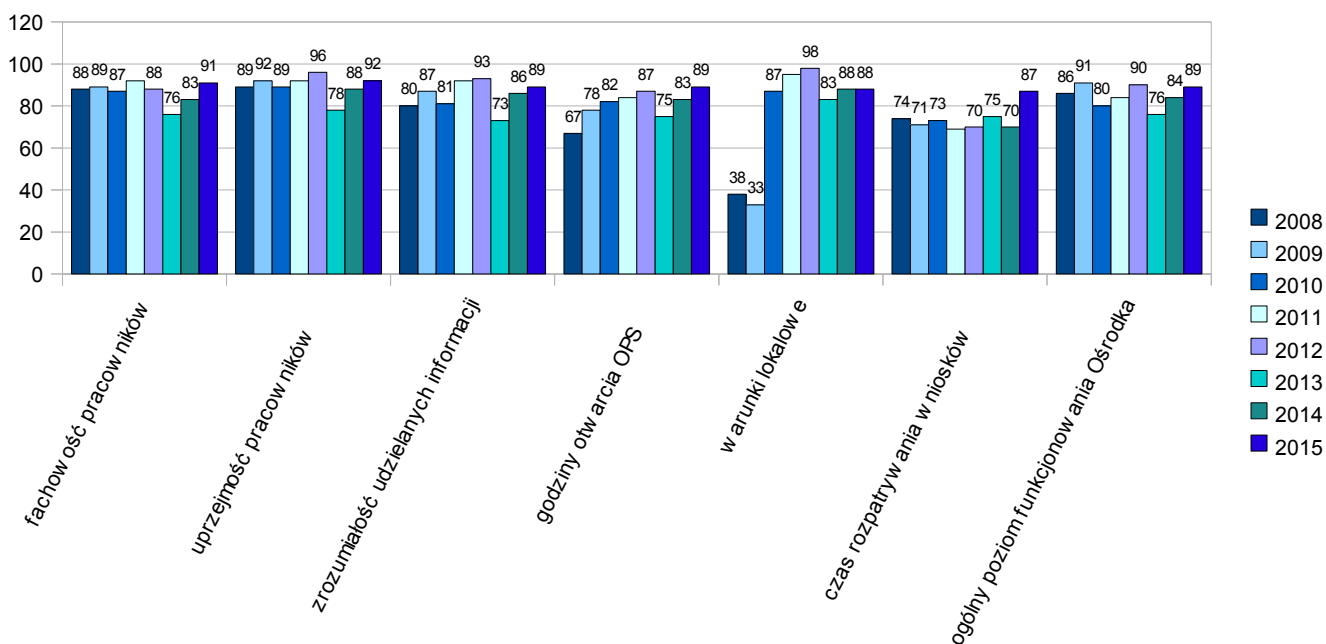
- zrozumiałość udzielanych informacji, ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka, godziny otwarcia - 89%
- czas rozpatrywania wniosków – 87%,
- fachowość pracowników, godziny pracy Ośrodka – 91%
- warunki lokalowe - 88%.

W tegorocznych badaniach po raz drugi pojawiło się pytanie czy Klienci znają ofertę świadczeń poza finansowych jakie proponuje OPS, na które 83 % badanych odpowiedziało twierdząco.

Porównanie poziomu satysfakcji w poszczególnych obszarach (TOP-2 w %)



Porównanie poziomu satysfakcji klientów do wyników z lat poprzednich 2008-2015 (TOP-2 w %)



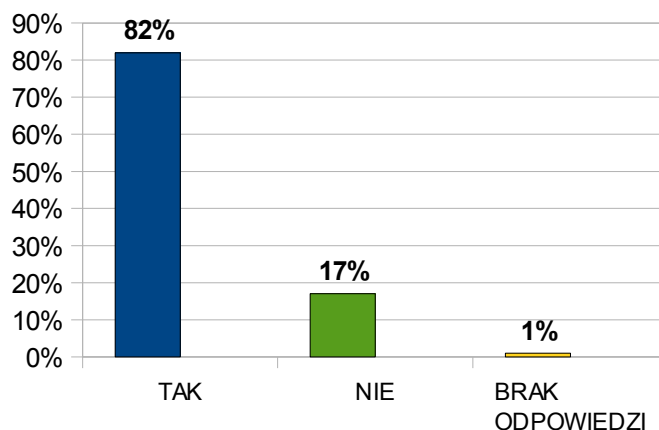
W porównaniu do roku poprzedniego wzrost satysfakcji Klientów zanotowano w obszarze:

- fachowości pracowników – o 8 pkt. proc.
- uprzejmości pracowników – o 4 pkt. proc.
- zrozumiałości udzielanych informacji – o 3 pkt. proc.
- godzin otwarcia – o 6 pkt. proc.
- czasu rozpatrywania wniosków – o 17 pkt. proc.
- ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka – o 5 pkt. proc.

Tylko w jednym obszarze badań nie nastąpiły zmiany, tj. w pytaniu o warunki lokalowe.

	ilość odpowiedzi 4 i 5	całkowita ilość ankiet/ odpowiedzi	TOP2 - % 4 i 5 w całości	Średnia
Z fachowości pracowników?	95	104	91%	4,41
Z uprzejmości pracowników?	96	104	92%	4,53
Ze zrozumiałości udzielanych informacji?	93	104	89%	4,27
Z godzin pracy OPS?	93	104	89%	4,40
Z warunków lokalowych?	91	104	88%	4,45
Z czasu rozpatrywania wniosków?	90	104	87%	4,22
Z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka?	93	104	89%	4,33

Znajomość oferowanych przez OPS świadczeń, poza zasiłkami



Poziom osiągnięcia założonych w wytycznych celów:

- przekroczono założony poziom celu w obszarze:
 - ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka” - o 4 %,
 - fachowość pracowników – o 3 %,
 - znajomość oferty świadczeń jakie proponuje OPS, poza zasiłkami – o 7 %

Najwięcej ocen pozytywnych TOP-2 (suma 4 i 5) uzyskały obszary:

- uprzejmość pracowników (96 ocen pozytywnych)
- fachowość pracowników (95)
- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka, godziny otwarcia, zrozumiałość udzielanych informacji (93)
- warunki lokalowe (91)

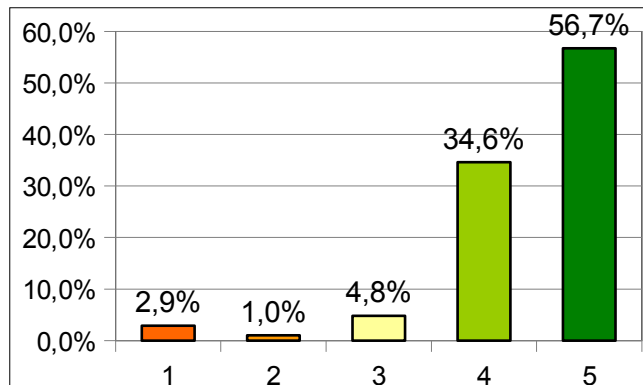
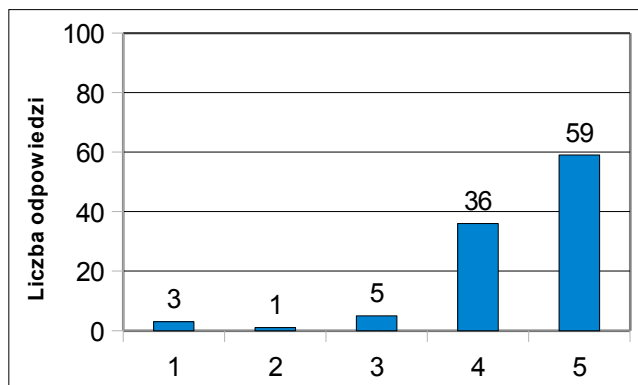
Najwięcej negatywnych ocen (suma 1 i 2) otrzymały obszary:

- czas rozpatrywania wniosków, zrozumiałość udzielanych informacji (6 ocen negatywnych)
- fachowość oraz uprzejmość pracowników (4)
- godziny otwarcia oraz ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka (3)

SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADANIA

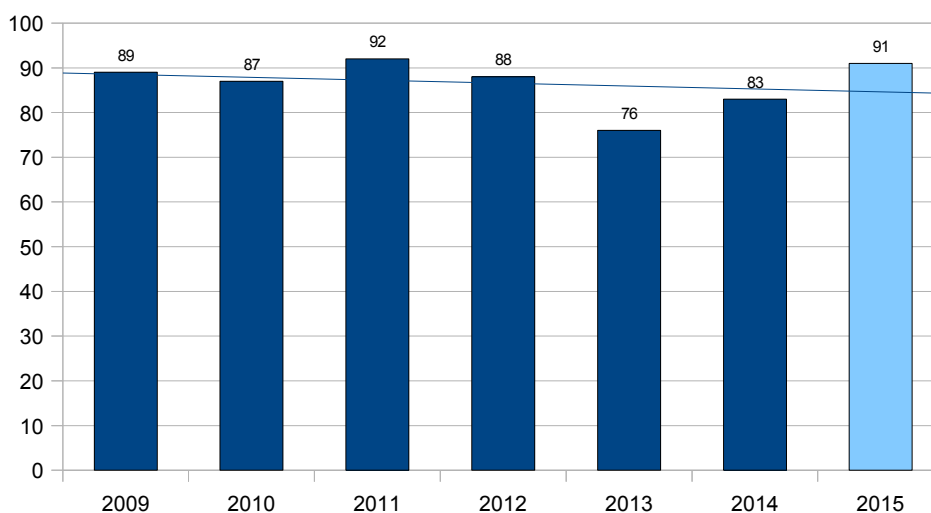
A. PYTANIA O ZADOWOLENIE KLIENTÓW

Pytanie 1 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z fachowości pracowników (tj z wiedzy, profesjonalizmu, kompetencji, znajomości przepisów)?”



91,3 % (95 odpowiedzi) respondentów odpowiedziało, że jest zadowolona bądź bardzo zadowolona z fachowości pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej, zaledwie 3,9 % (4) była niezadowolona lub bardzo niezadowolona. Natomiast 4,8 % (5) było niezdecydowanych.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



Na przestrzeni badanych lat zadowolenie z fachowości pracowników utrzymywało się na poziomie 87-92 %. W roku 2013 nastąpił spadek do 76%, od roku 2014 zanotowano wzrost,

obecnie do 91 %, tym samym udało się przekroczyć założony w harmonogramie działań 88 % wynik. Mimo osiągnięcia tak dobrego wyniku w tym obszarze, pracownicy Ośrodka w dalszym ciągu będą poszerzać swoją wiedzę i umiejętności przez udział w szkoleniach mających na celu podniesienie efektywności pracy oraz zwiększenie poziomu satysfakcji Klientów pomocy społecznej z jakości naszych usług, ponieważ jest to jeden z najważniejszych dla nas obszarów.

Pytanie 2 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z uprzejmości pracowników?”

Skala ocen	Wynik procentowy (%)	Liczba odpowiedzi
Bardzo zadowolony	66,3%	69
Zadowolony	26,0%	27
Ani zadowolony ani niezadowolony	3,8%	4
Niezadowolony	1,9%	2
Bardzo niezadowolony	1,9%	2

96 osób (92,3 %) odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z uprzejmości pracowników tutaj. OPS. Zaledwie 3,8 % (4 osoby) udzieliło negatywnej odpowiedzi. Także 3,8% respondentów (4) było niezdecydowanych.

Pytanie 3 „Czy jest Pan/i zadowolony/a ze zrozumiałości udzielanych informacji?”

Skala ocen	Wynik procentowy (%)	Liczba odpowiedzi
Bardzo zadowolony	45,2%	47
Zadowolony	44,2%	46
Ani zadowolony ani niezadowolony	4,8%	5
Niezadowolony	3,9%	4
Bardzo niezadowolony	1,9%	2

89,4 % (93) respondentów jest zadowolonych i bardzo zadowolonych ze zrozumiałości udzielanych informacji. 4,8 % (5) osób było niezdecydowanych. Natomiast 5,8% (6) Klientów zaznaczyło odpowiedź negatywną.

Uzyskany stopień zadowolenia jest dla nas zachętą do jeszcze większego doskonalenia sposobu informowania Klientów. Sądzimy, że ten obszar jest szczególnie trudny do uzyskania

dobrych wyników, bowiem przepisy prawa z zakresu działań Ośrodka bardzo często się zmieniają, przez co mogą być niejasne dla Klientów, którzy nierzadko odbierają to jako niekompetencję pracowników lub zły przekaz.

Pytanie 4 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z godzin otwarcia”?

Skala ocen	Wynik procentowy (%)	Liczba odpowiedzi
Bardzo zadowolony	55,8%	58
Zadowolony	33,6%	35
Ani zadowolony ani niezadowolony	7,7%	8
Niezadowolony	1,0%	1
Bardzo niezadowolony	1,9%	2

89,5 % (93) respondentów zaznaczyło odpowiedź pozytywną, 2,9 % (3) jest niezadowolona z godzin otwarcia Ośrodka, natomiast 7,7 % (8) wyraziło niedecydowanie.

Nadmienia się, że w czwartki, kiedy godziny pracy OPS są wydłużone z usług pracowników Klienci raczej nie korzystają- tendencja ta utrzymuje się już od kilku lat. Ponadto monitorujemy sytuację na bieżąco i wszelkie wskazówki zgłaszane przez Klientów są brane pod uwagę, np. na złożenie wniosku umawiamy się z Klientami telefonicznie w dogodnych dla nich godzinach.

Pytanie 5 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z warunków lokalowych?”

Skala ocen	Wynik procentowy (%)	Liczba odpowiedzi
Bardzo zadowolony	59,6%	62
Zadowolony	27,9%	29
Ani zadowolony ani niezadowolony	11,5%	12
Niezadowolony	0,0%	0
Bardzo niezadowolony	1,0%	1

Z warunków lokalowych tut. OPS zadowolonych jest 87,5% (91) respondentów. Swoje niezadowolenie wyraził 1 % (1) osoba. 11,5 % (12) zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony/ani

niezadowolony”.

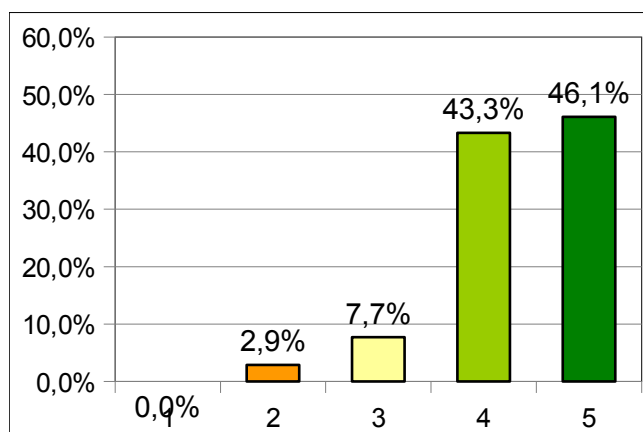
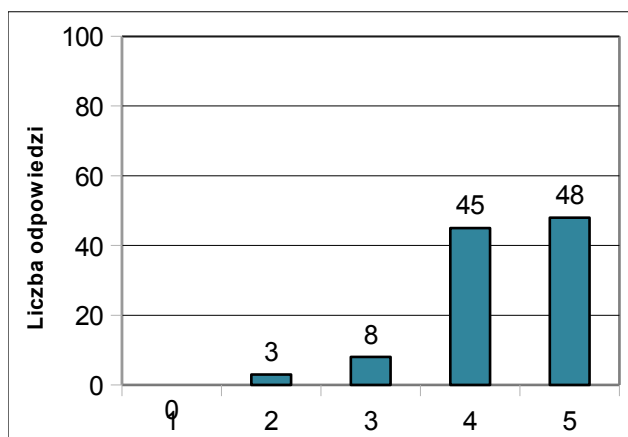
Pytanie 6 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z czasu rozpatrywania wniosków?”

Skala ocen	Wynik procentowy (%)	Liczba odpowiedzi
Bardzo zadowolony	45,2%	47
Zadowolony	41,4%	43
Ani zadowolony ani niezadowolony	7,7%	8
Niezadowolony	1,9%	2
Bardzo niezadowolony	3,8%	4

86,6 % (90) ankietowanych jest zadowolona z czasu rozpatrywania wniosków. 5,7% (6) jest niezadowolona, a 7,7 % (8) respondentów jest niezdecydowana.

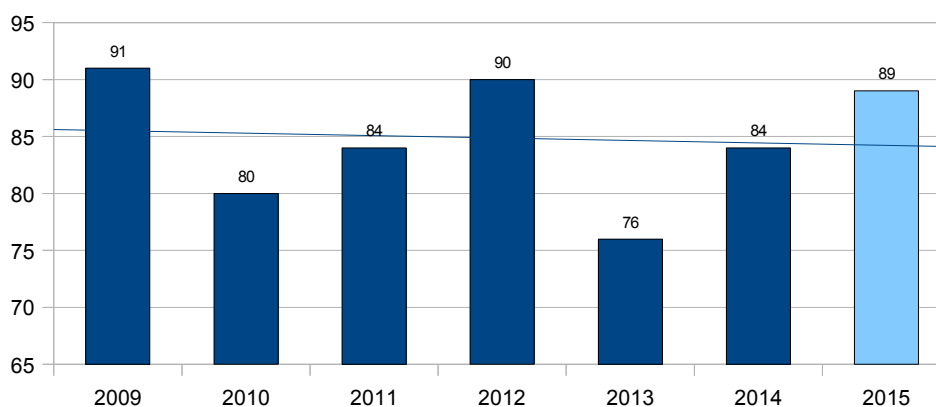
Z prowadzonego wewnętrznego monitoringu terminowości rozpatrywania spraw wynika, iż czas wydawania decyzji jest w każdym przypadku zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Sądzymy, iż obszar ten jest szczególnie trudny do uzyskania lepszych wyników, gdyż specyfika pracy w OPS oraz przepisy prawa nie pozwalają na skrócenie tego czasu. Wydanie decyzji w większości świadczeń przyznawanych przez OPS musi być poprzedzone wywiadem środowiskowym w miejscu zamieszkania Klienta. Termin tego wywiadu nie jest zależny wyłącznie od pracownika OPS, ale przede wszystkim od chęci współpracy Klienta z pracownikiem socjalnym, ponieważ data jego przeprowadzenia jest ustalana z Wnioskodawcą i odbywa się w czasie dogodnym dla Strony. Nawet w świadczeniach rodzinnych – czyli, w Dziale gdzie wcześniej przepisy prawa nie wymagały wizyt pracownika w środowisku – od kilku lat do przyznania niektórych świadczeń konieczne jest przeprowadzenie wywiadu. Niemniej jednak wszystkie sprawy załatwiane są w najkrótszym możliwym terminie, bez zbędnej zwłoki. Jednak z oczekiwań Klientów, zgłaszanych pracownikom wynika, że okresem optymalnym dla nich byłby okres 3 dni od dnia złożenia wniosku do czasu uzyskania przelewu na konto. Niestety z przyczyn obiektywnych cel ten nie jest możliwy do osiągnięcia.

Pytanie 7 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka?”



Z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka zadowolonych i bardzo zadowolonych jest 89,4 % (93) respondentów, niezadowolonych jest 2,9 % (3) ankietowanych. 7,7 % (8) zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony/ani niezadowolony”.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]

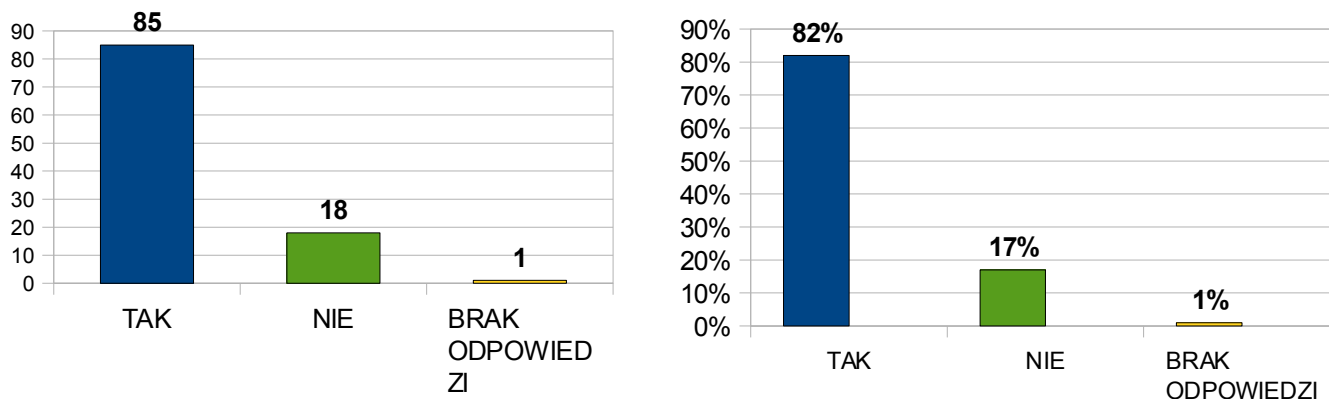


W 2015 roku zadowolenie z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka osiągnęło poziom 89%, czyli o 5% więcej w porównaniu do roku poprzedniego. Tym samym przekroczony został zamierzony cel uzyskania stopnia zadowolenia, który był ustalony na poziomie 85 %.

Zaznaczyć należy, iż jest to obszar na który bardzo duży wpływ ma częsta zmiana przepisów, Nowe regulacje prawne oraz działania z nimi związane mogą być często niezrozumiałe dla Klientów - w szczególności dla Tych, którzy w wyniku zmian utracili prawo do świadczeń, bądź otrzymali je w niższej wysokości. Faktem też jest, że częste zmiany i tak już skomplikowanych

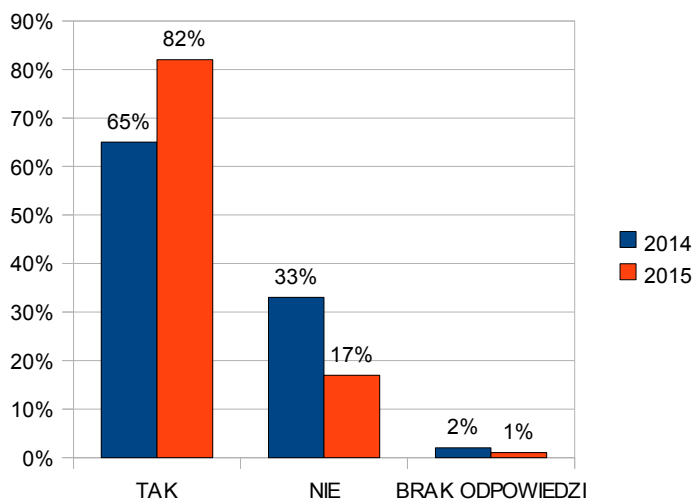
przepisów prowadzą do braku stabilizacji i niewątpliwie jest to trudne do akceptacji.

**Pytanie 8 „Czy zna Pan/i ofertę świadczeń jakie proponuje OPS, poza zasiłkami?
(grupy wsparcia, konferencje, wolontariat, porady psychologa, prawnika)**



82 % (85) respondentów odpowiedziało, że zna ofertę świadczeń jakie proponuje OPS, poza zasiłkami. 17 % (18) ankietowanych nie zna naszej oferty poza finansowej, natomiast 1 osoba (1 %) nie udzieliła odpowiedzi na powyższe pytanie.

Porównanie do 2014 roku



Powyższe pytanie zostało wprowadzone do ankiety w 2014 r. po raz pierwszy. W 2015 roku znajomość ofert Ośrodka wśród osób ankietowanych wyniosła 82 %, czyli wzrosła o 17 %. Na rok 2015 zaplanowano osiągnięcie w tym obszarze 75 %. Cel ten został zrealizowany, a nawet przekroczono wyznaczony poziom o 7 %.

Od kilku lat dokładamy wszelki starań, aby informacja o naszej ofercie dotarła do jak największej liczby mieszkańców Dzierżoniowa. Ośrodek prowadzi własną stronę internetową, na której na bieżąco umieszczane są wszelkie aktualności; często informacje o zmianach przepisów przesyłane są do lokalnych mediów; posiadamy informator, w którym opisana jest cała nasza oferta; w hallu umieszczone są ulotki z informacjami o świadczeniach przyznawanych w danym dziale; wszelkie aktualności są również umieszczane na naszych tablicach informacyjnych; również pracownicy informują Klientów o wszelkich naszych działaniach.

Uzyskany wynik jest dla nas zachętą do jeszcze większego doskonalenia sposobu informowania Klientów o katalogu ofert świadczonych przez tut. OPS z położeniem większego nacisku na przedstawianiu ofert Klientowi bezpośrednio przez pracowników Ośrodka.

Pytanie 9 „Proszę zaznaczyć wszystkie znany Panu/Pani świadczenia”

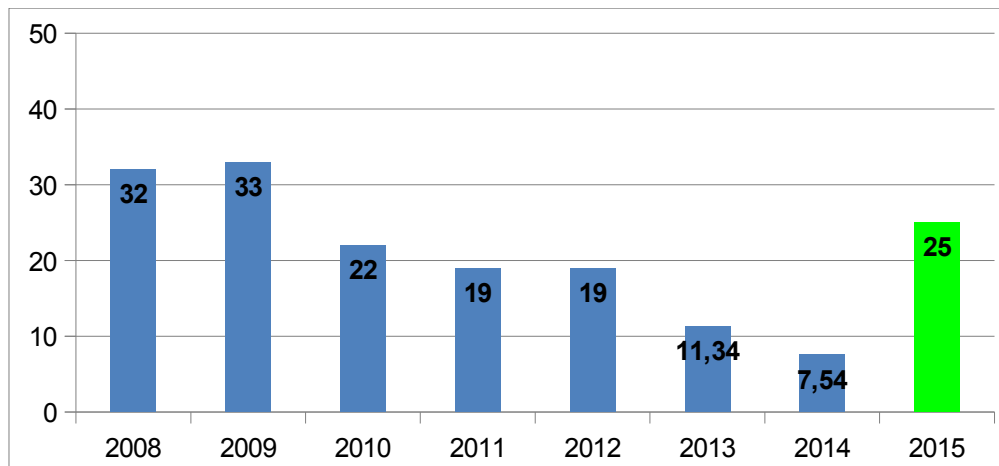
Możliwe odpowiedzi	Wynik procentowy (%)	Liczba odpowiedzi
Grupy wsparcia	77,6%	66
Konferencje	45,9%	39
Wolontariat	55,3%	47
Porady Psychologa	67,1%	57
Porady Prawnika	89,4%	76
inne	20,0%	17

Powyższe pytanie wprowadzono w tegorocznej ankiecie po raz pierwszy. Najbardziej znaną formą pomocy poza finansowej oferowanej przez OPS są porady prawnika, wie o nich aż 89,4 % badanych, czyli 76 osób. Kolejno ankietowani potwierdzili, że znają takie formy pomocy, jak grupy wsparcia (77,6 % - 66 osób), porady psychologa (67,1 % - 57 osób), wolontariat (55,3 % - 47 osób) oraz konferencje (45,9 % - 39 osób). 17 osób, czyli 20% badanych zaznaczyło, że zna również inne formy pomocy poza zasiłkami oferowane przez tut. Ośrodek.

9. PYTANIE OTWARTE

„Co Pana/ Pani zdaniem można poprawić w funkcjonowaniu Ośrodka?”

Liczba odpowiedzi na pytanie otwarte w % wg poszczególnych lat.



25% (26 osób) wszystkich ankietowanych udzieliło odpowiedzi na pytanie otwarte. W roku 2014 na pytanie otwarte udzieliło odpowiedzi 7,54 % badanych tj. 15 osób.

Najwięcej odpowiedzi było pozytywnych: wszystko o.k, działa bez zarzutu, zgodnie z przepisami, jestem zadowolony, pochwały pracowników, nic nie należy zmieniać, brak uwag (16 osób).

Pozostałe odpowiedzi zawierały wskazówki, co do obszarów wymagających poprawy, to jest:

- zwiększenie wysokości świadczeń i obszarów pomocy (3)
- godziny otwarcia i szybszy czas realizacji decyzji (2)
- kolejki do pracowników socjalnych (1)
- “w ośrodku powinien znajdować ktoś pilnujący porządku różni ludzie tu przychodzą ale też przychodzą petenci z dziećmi więc dla ich bezpieczeństwa też” (1)
- poprawy wymaga przede wszystkim znajomość przepisów, w szczególności zaś kodeksu postępowania administracyjnego (1)
- mniej papierków potrzebnych do załatwienia jakiegokolwiek sprawy (1)
- lepszą wyrozumiałość pracowników socjalnych, ufność podopiecznych a nie słuchanie bzdur sąsiedzkich oraz udzielenie większej pomocy (1)
- więcej kwiatów w budynku.

Respondenci, podobnie jak w latach ubiegłych, niechętnie udzielają odpowiedzi na pytania otwarte.

Podsumowanie

Badanie satysfakcji z pracy Ośrodka jest dla nas cennym źródłem informacji, umożliwia obserwację trendów w postrzeganiu tutaj Ośrodka, daje możliwość poznania potrzeb naszych Klientów – dzięki czemu możemy stwierdzić co wymaga poprawy i większego zaangażowania z naszej strony oraz zaobserwować jak Klienci odbierają wprowadzane na bieżąco udoskonalenia.

Przedstawiona powyżej analiza wyników wskazuje, iż jakość świadczonych przez nas usług z roku na rok utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie. Na wszystkich badanych płaszczyznach znacząco dominują odpowiedzi pozytywne, co ukazuje że nasza praca, pomysły i usprawnienia działalności Ośrodka są doceniane przez Klientów. Założony na ten rok cel - 85 % zadowolonych Klientów z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka przekroczył zakładany miernik i osiągnął 89 %. Kolejne założone przez nas cele, również przekroczyły oczekiwane rezultaty. Fachowość pracowników Ośrodka pozytywnie oceniło 91 % badanych, natomiast naszym celem było osiągnięcie 88 % w tym zakresie. Także działanie polegające na zwiększeniu ilości osób znających ofertę poza finansową Ośrodka zostało zrealizowane. Naszym celem było osiągnięcie 75% w tym obszarze, natomiast z przeprowadzonej ankiety wynika, iż cel ten został osiągnięty w 82%.

Niemal w każdym z badanych przez nas obszarów zauważalny jest wzrost zadowolenia ankietowanych osób, tylko zadowolenie z warunków lokalowych pozostaje bez zmian.

Zgodnie z nadrzędną ideą jaką się kierujemy w naszej pracy – satysfakcją Klienta, zostały wyznaczone następujące płaszczyzny do doskonalenia:

- fachowość pracowników,
- znajomość oferty świadczeń jakie proponuje OPS, poza zasiłkami,
- czas rozpatrywania wniosków.

Cele do osiągnięcia w 2016r.:

- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka - stopień zadowolenia nie mniejszy niż 85 %
- czas rozpatrywania wniosków – nie mniej niż 73%
- fachowość pracowników – stopień zadowolenia nie mniejszy niż 88 %

W załączeniu przekazujemy harmonogram działań naprawczych oraz wzór ankiety.