

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



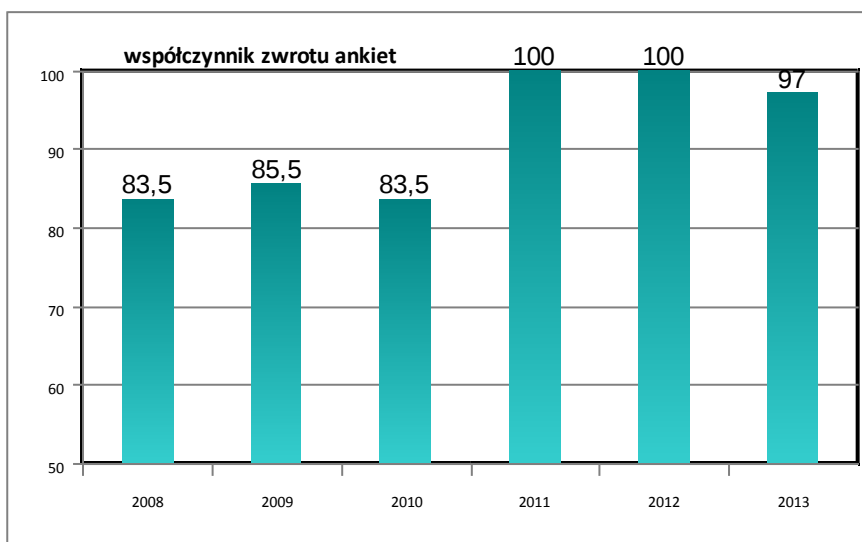
**Badanie ankietowe przeprowadzone wśród klientów OPS
w dniach od 01. marca do 30. marca 2013r.**

Dzierżonów 2013r.

W marcu 2013 roku w Ośrodku Pomocy Społecznej w Dzierżoniowie zostało przeprowadzone szóste Badanie Satysfakcji Klientów. Ankietowanie ma na celu zbadanie poziomu satysfakcji, co pozwala między innymi na wyodrębnienie najmniej zadowolających obszarów funkcjonowania Ośrodka i daje możliwość doskonalenia i usprawnienia świadczonych usług oraz podnoszenia ich poziomu.

Aby zachować miarodajność przeprowadzonego badania, ankietyzacji podlegało 200 klientów Ośrodka. Badania zostały prowadzone przez zewnętrznych ankieterów, niemniej tym razem współczynnik zwrotu ankiet wyniósł 97 %, przekazano do Ośrodka 194 wypełnione ankiety. Wzór ankiety stanowi załącznik nr 2 do niniejszego raportu.

Poniżej zamieszczono wykres przedstawiający współczynnik zwrotu ankiet w latach 2008-2013.

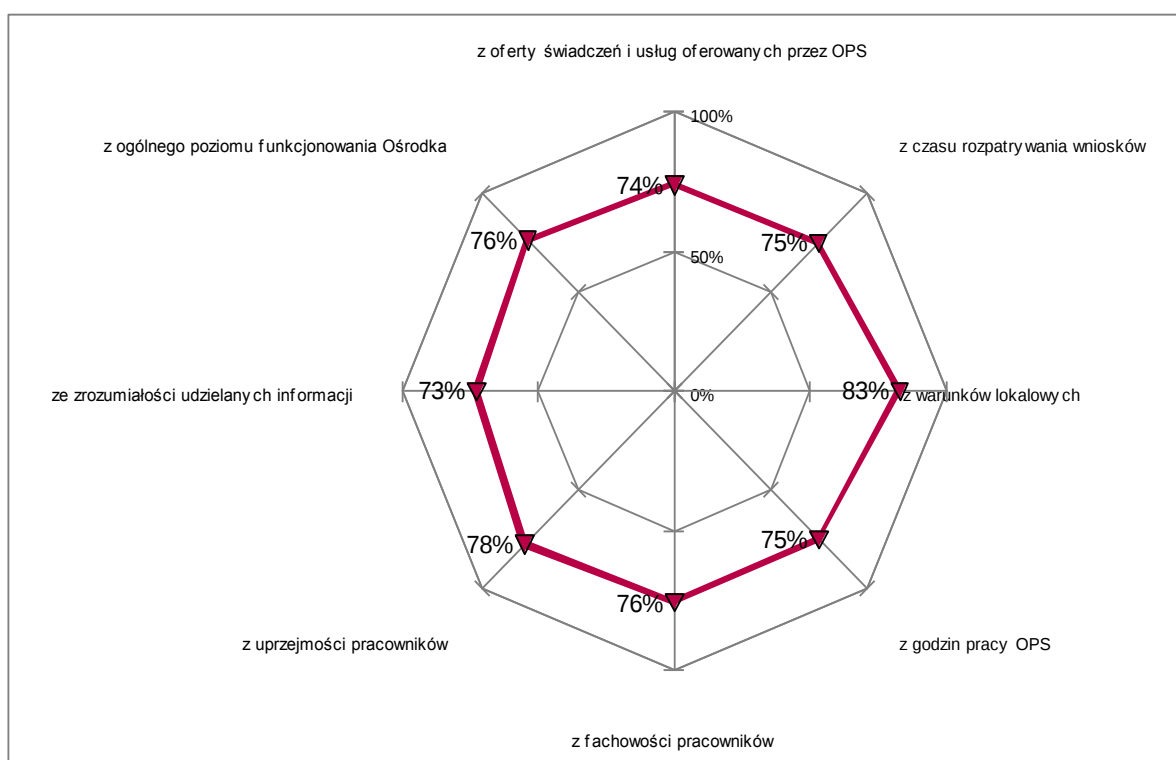


Głównym dążeniem ankietowania było uzyskanie opinii Klientów na temat stopnia satysfakcji w poszczególnych obszarach, takich jak: fachowość, uprzejmość, terminowości rozpatrywania wniosków, zrozumiałość udzielanych informacji przez pracowników oraz zadowolenie z oferty świadczeń i usług oferowanych przez OPS, a także warunków lokalowych, czy godzin otwarcia Ośrodka. Pośrednim celem badania było porównanie uzyskanych wyników do lat poprzednich, aby zaobserwować trendy zmian w każdym badanym obszarze, dlatego wzór badania nie uległ zmianie. Ankieta składała się z 11 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:

- czas rozpatrywania wniosków – utrzymanie na poziomie min 70 % (rok 2012 – 69%),
- pomoc udzielana przez OPS - utrzymanie na poziomie min 80% (rok 2012 - 76%)
- godziny pracy OPS - utrzymanie na poziomie min 87% (rok 2012 – 87%)
- fachowość pracowników - utrzymanie na poziomie min 88% (rok 2012 - 92%)
- ogólny poziom usług świadczony przez OPS - utrzymanie na wysokim poziomie min 85% (rok 2012 – 90%)

NAJWAŻNIEJSZE WYNIKI BADANIA:



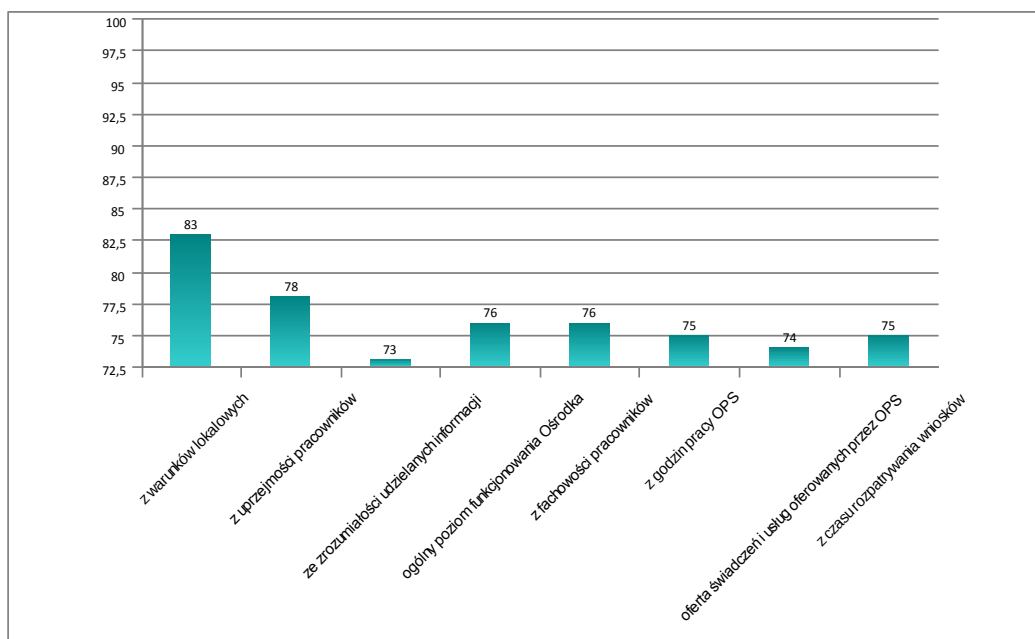
Z przedstawionego powyżej wykresu wynika, że Klientów najbardziej satysfakcjonują warunki lokalowe Ośrodka – 83 %.

Wszystkie pozostałe obszary znajdują się w przedziale od 70% do 80%:

- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka, fachowość pracowników – 76%,
- oferta świadczeń i usług oferowanych przez OPS – 74%,
- czas rozpatrywania wniosków, a także godziny pracy – 75%,
- uprzejmość pracowników – 78%.

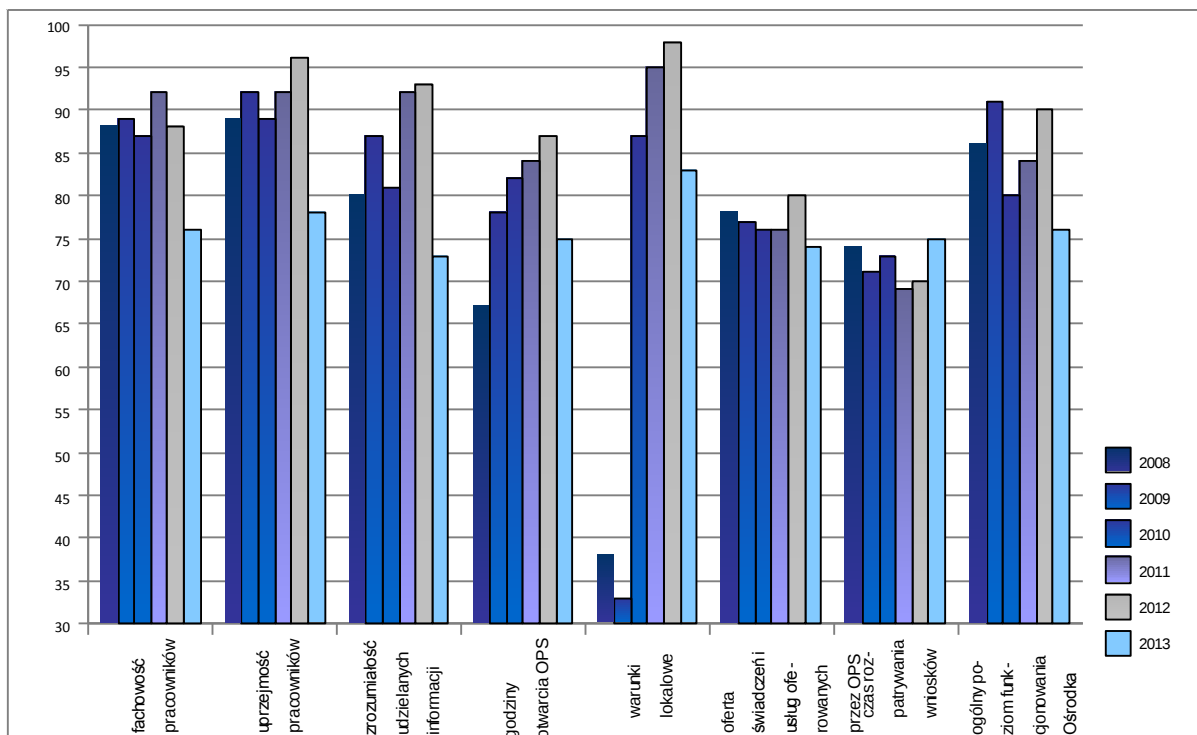
Najniższe wartości Ośrodek uzyskał w pytaniu o zrozumiałość udzielanych informacji – 73%.

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



Porównanie poziomu satysfakcji klientów do wyników

z lat poprzednich 2008-2013 (TOP-2 w %)



W porównaniu do roku poprzedniego wzrost satysfakcji klientów zanotowano w obszarze czasu rozpatrywania wniosków – o 5 pkt. proc.

W pozostałych badanych obszarach można zaobserwować tendencję spadkową:

- fachowość pracowników oraz godziny otwarcia – o 12 pkt. proc.
- uprzejmość pracowników - o 18 pkt. proc.
- zrozumiałość udzielanych informacji – o 20 pkt. proc.
- warunki lokalowe – o 15 pkt. proc.
- oferta świadczeń i usług oferowanych przez OPS – o 6 pkt. proc.
- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka – o 14 pkt. proc.

	ilość odpowiedzi i 4 i 5	całkowita ilość ankiet/ odpowiedzi	TOP2 - % 4 i 5 w całości	Średnia
z oferty świadczeń i usług oferowanych przez OPS	143	194	74%	3,78
z czasu rozpatrywania wniosków	138	184	75%	3,77
z warunków lokalowych	160	193	83%	3,95
z godzin pracy OPS	146	194	75%	3,88
z fachowości pracowników	147	194	76%	3,85
z uprzejmości pracowników	150	193	78%	3,89
ze zrozumiałości udzielanych informacji	141	194	73%	3,83
z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka	147	193	76%	3,85

Poziom osiągnięcia założonych celów:

- przekroczono założony poziom celu w obszarze „czas rozpatrywania wniosków” - o 5 % (założony poziom min. 70% - osiągnięty 75%)
- w obszarze „fachowość pracowników” – nie udało się uzyskać zamierzonego poziomu

zadowolenia; założony cel min. 88%, osiągnięto poziom 76%

- w obszarze udzielanej pomocy - nie udało się uzyskać zamierzonego poziomu zadowolenia; założony cel. min 80%, osiągnięty 74%

- w obszarze „ogólny poziom świadczonych usług” - nie udało się uzyskać zamierzonego poziomu zadowolenia; założony cel: min. 85%, osiągnięty 76%

Największa korelacja z ogólną satysfakcją:

Obliczone współczynniki korelacji wykazały, iż największy związek z ogólnym poziomem satysfakcji mają kolejno wg największego współczynnika korelacji:

- zrozumiałość udzielanych informacji (0,63)
- oferta świadczeń i usług oferowanych przez OPS (0,62)
- fachowość pracowników oraz godziny pracy (0,61)
- uprzejmość pracowników oraz warunki lokalowe (0,6)
- czas rozpatrywania wniosków (0,52)

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

- warunki lokalowe (160 ocen pozytywnych)
- uprzejmość pracowników (150)
- fachowość pracowników oraz ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka (147)
- godziny pracy (146)
- oferta świadczeń i usług oferowanych przez OPS (143)
- zrozumiałość udzielanych informacji (141)

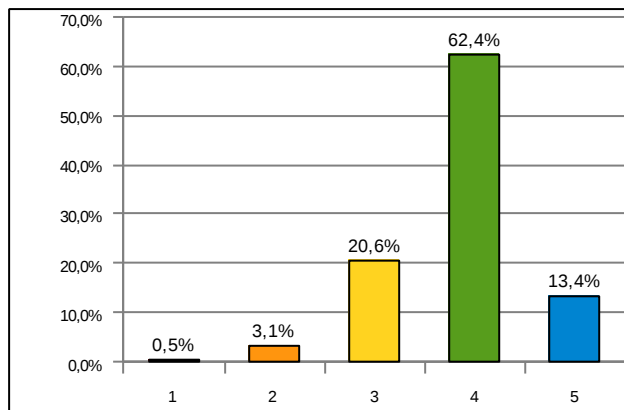
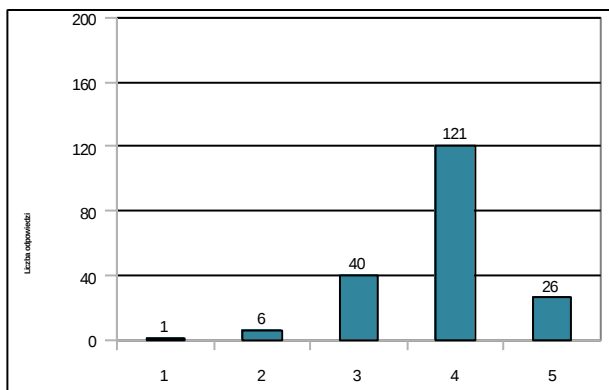
Najwięcej negatywnych ocen (suma 1 i 2) otrzymały obszary:

- czas rozpatrywania wniosków (16 ocen negatywnych)
- oferta świadczeń i usług świadczonych przez OPS (15)
- zrozumiałość udzielanych informacji (8)

SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADANIA

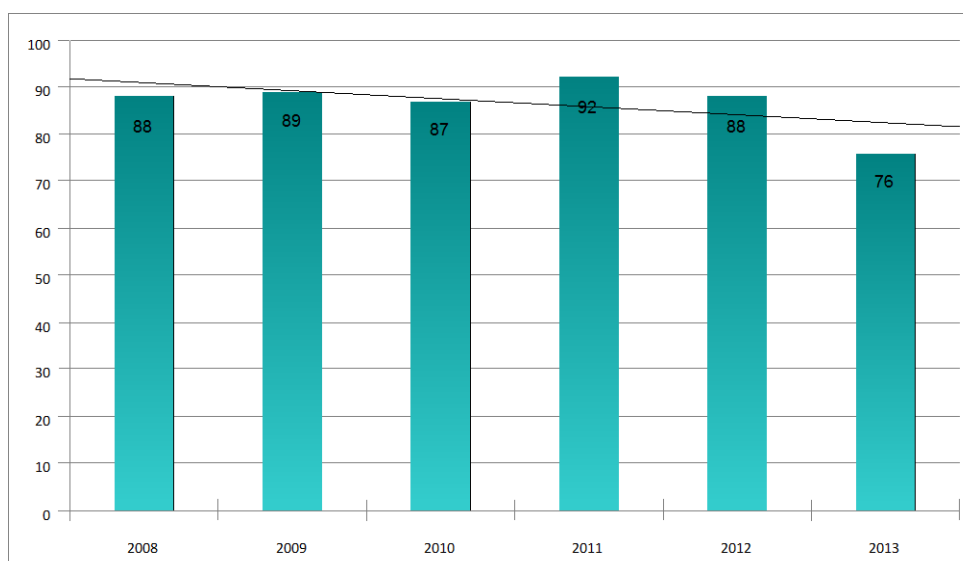
A. PYTANIA O ZADOWOLENIE KLIENTÓW

Pytanie 1 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z fachowości pracowników?”



76 % (147 odpowiedzi) respondentów odpowiedziało, że jest zadowolona bądź bardzo zadowolona z fachowości pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej, zaledwie niecałe 4% (7) była niezadowolona lub bardzo niezadowolona. Natomiast 21 % (40) było niezdecydowanych.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



Na przestrzeni badanych lat zadowolenie z fachowości pracowników utrzymywało się na poziomie 87-92%. W bieżącym roku nastąpił spadek do 76 %. Tym samym Ośrodek nie osiągnął zamierzonego celu, utrzymania danego wskaźnika na poziomie 88 %.

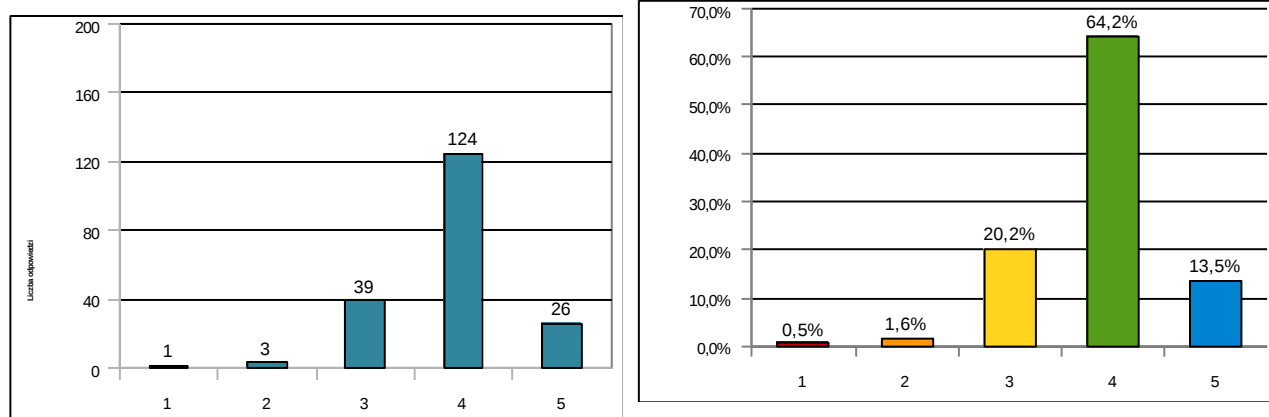
Przedstawione wyniki uwidaczniają znaczne zwiększenie liczby respondentów niezdecydowanych tj. z 7 % w roku poprzednim do 21% obecnie, czyli o 14 pkt. proc. Budzi to nasze zdziwienie i jest trudne do racjonalnego uzasadnienia.

Tym bardziej, że liczba odpowiedzi negatywnych jest o 1,9 pkt. proc. mniejsza niż w roku ubiegłym.

W zakresie czynników, mogących mieć wpływ na ten obszar, nie nastąpiły istotne zmiany, w dalszym ciągu pracę na rzecz klientów świadczą ci sami pracownicy, posiadający odpowiednie kwalifikacje zawodowe i doświadczenie w pracy z klientem. Systematycznie też poszerzają oni swoją wiedzę poprzez udział w wielu szkoleniach.

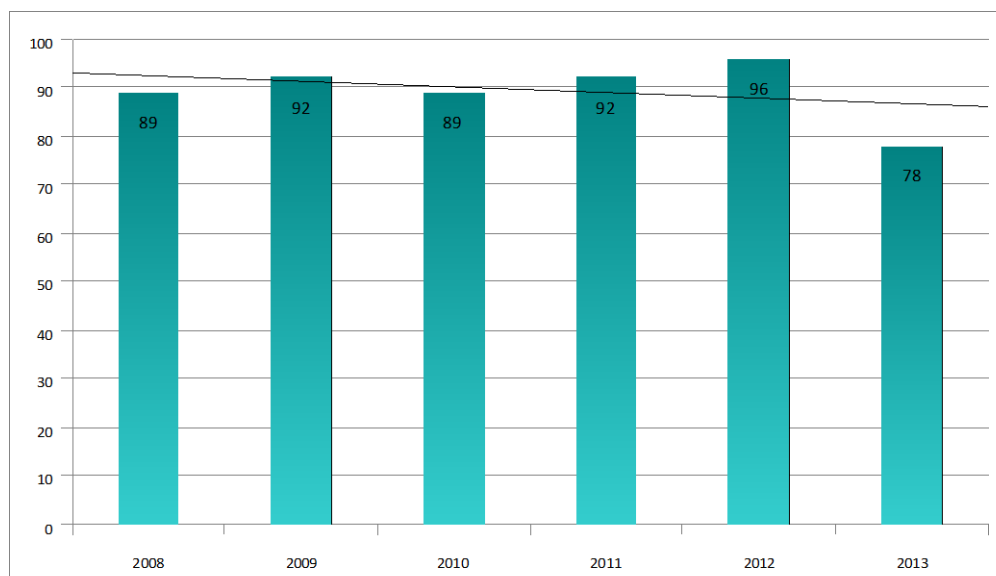
Nawet częste zmiany przepisów (średnio 4 razy w roku) nie uzasadniają, naszym zdaniem, tak radykalnego wzrostu liczby osób „niezdecydowanych”. Analizując ankiety z ubiegłych lat, taki radykalny, niczym nie uzasadniony wzrost liczby osób, które nie mają zdania jest dla nas dużym zaskoczeniem- tym bardziej, że ta właściwość będzie pojawiać się w każdym kolejnym pytaniu, i determinuje jakość wszystkich wyników.

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



150 osób (78%) odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z uprzejmości pracowników tut. OPS. Zaledwie 2% (4 osoby) udzieliło negatywnej odpowiedzi. 20% respondentów (39) było niezdecydowanych.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



W latach 2008 – 2012 uprzejmość pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej oceniana była bardzo wysoko, bo na poziomie 89-96%. W roku 2013 zanotowano spadek zadowolenia w tym obszarze do 78 %.

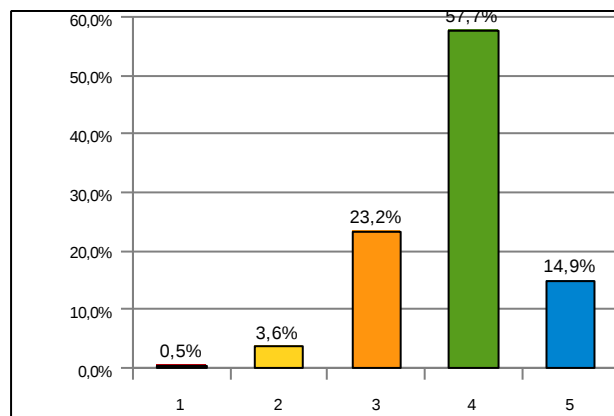
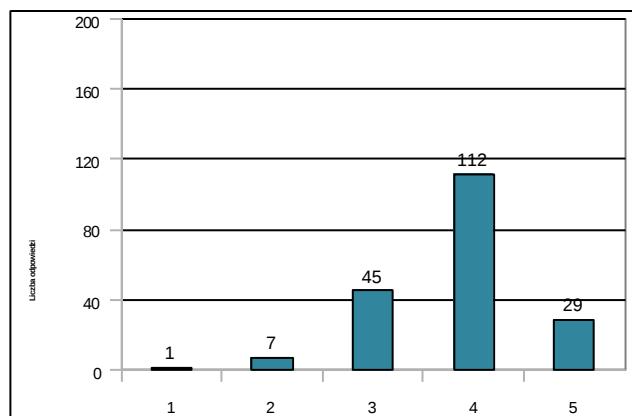
Dotychczasowe badania w tym obszarze świadczyły o bardzo dużym stopniu zadowolenia klientów z uprzejmości pracowników, nawet w okresie dużych zmian zachodzących w Ośrodku (zmiany na stanowisku dyrektora, zmiany rejonów, nowej kadry itp...).

Podobnie jak w poprzednim pytaniu szczególne zdziwienie budzi odnotowana liczba niezdecydowanych respondentów tj. z 3 % w roku 2012 do 20,2 % obecnie, czyli wzrost o 17,2 pkt. proc.

Podkreślić należy, iż ze 194 osób, które wzięły udział w badaniu zaledwie 4 osoby (2%) były niezadowolone z uprzejmości pracowników.

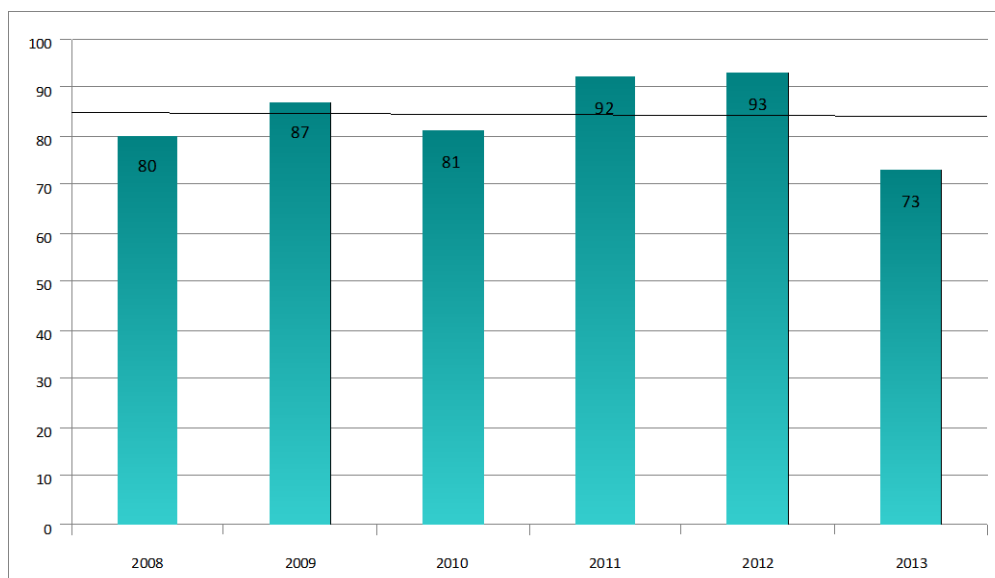
Nasze działania ustawicznie zmierzają do zwiększenia stopnia zadowolenia klientów; naszym priorytetem jest obsługa klienta na jak najwyższym poziomie, dlatego też zagadnienie to jest często omawiane na zebraniach z pracownikami i stale monitorowane przez kierowników poszczególnych działów. Wyrazem naszych działań jest minimalna ilość osób niezadowolonych.

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



73% (132) respondentów jest zadowolonych i bardzo zadowolonych ze zrozumiałości udzielanych informacji. 23% (45) osób było niezdecydowanych. Natomiast 4% (8) klientów zaznaczyło odpowiedź negatywną.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



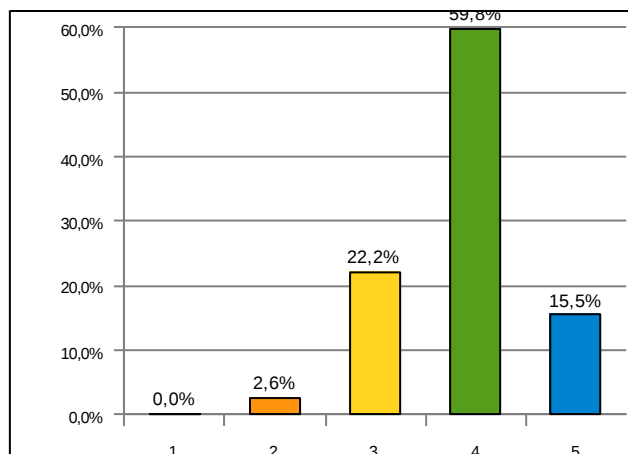
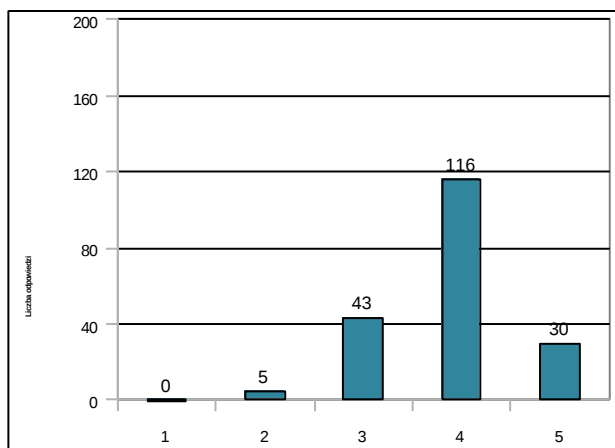
W przypadku pytania o zrozumiałość udzielanych przez pracowników informacji widoczny jest spadek, w porównaniu do roku 2012 aż o 20 %. W latach 2008 – 2012 poziom zadowolenia respondentów utrzymywał się na poziomie 80 – 93%.

Pytanie o zrozumiałość udzielanych informacji jest najsilniej skorelowane z oceną ogólną (zadowolenie z funkcjonowania Ośrodka), dlatego obszar ten jest bardzo istotny.

W kwestii dot. pytania o zrozumiałość udzielanych informacji ponownie wątpliwość budzi fakt niewiarygodnie dużej liczby niezdecydowanych respondentów tj. z 3,5 % w roku 2012 do 23,2 % obecnie, czyli wzrost o 19,7 pkt. proc. Zaznaczyć należy, iż osób faktycznie niezadowolonych ze zrozumiałości udzielanych informacji było 8.

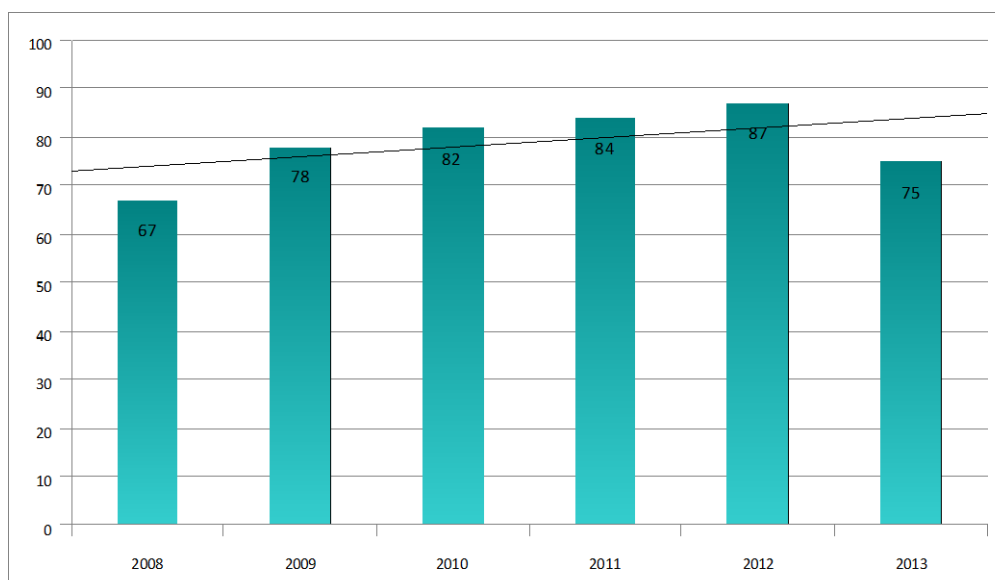
Bezsprzecznie może to być skutek zmian w przepisach prawnych (o czym już wcześniej pisaliśmy) oraz zmniejszenia wysokości udzielanej pomocy. Nowe regulacje prawne oraz działania z nimi związane, a także zmniejszenie kwot świadczeń mogły wydać się niezrozumiałe dla klientów - w szczególności dla Tych, którzy w wyniku zmian utracili prawo do świadczeń, bądź otrzymali je w niższej wysokości. Nie jest to jednak zależne od woli pracownika. Wszelkiego rodzaju zmiany są często odbierane negatywnie, a jeżeli jeszcze w ich wyniku się traci - to pozostaje poczucie niesprawiedliwości, niezrozumienia. Faktem też jest, że częste zmiany i tak już skomplikowanych przepisów (szczególnie w zakresie świadczeń rodzinnych) prowadzą do braku stabilizacji i niewątpliwie jest to trudne do akceptacji.

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



75% (146) respondentów zaznaczyło odpowiedź pozytywną, 3% (5) jest niezadowolona z godzin otwarcia Ośrodka, natomiast 22% (43) wyraziło niedecydowanie.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



Zadowolenie z godzin otwarcia Ośrodka w ostatnich latach utrzymywało się na wysokim poziomie.

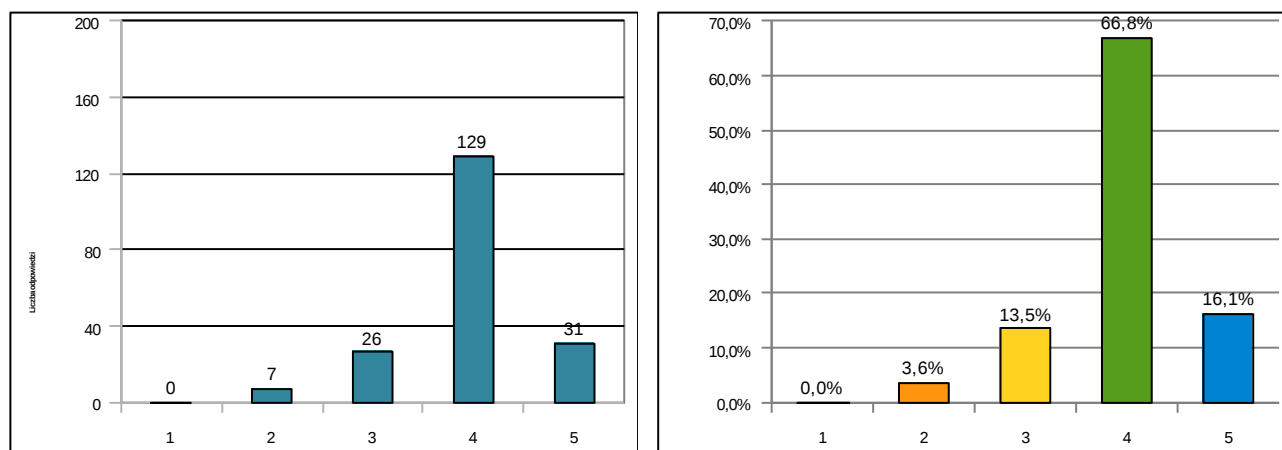
W stosunku do roku ubiegłego odnotowano spadek zadowolenia respondentów z godzin otwarcia Ośrodka do 75%.

Ponownie osiągnięty wynik wzbudza nasze wątpliwości i jest on wręcz mało miarodajny, gdyż wynika z niego, że aż 22,2 % respondentów nie wie czy jest zadowolona z godzin otwarcia ośrodka. Natomiast jedynie 5 osób (2,6%) wyraża swoje niezadowolenie w tej kwestii, podczas gdy w ubiegłym roku takich osób było 15 (7,6 %), czyli nastąpił spadek osób niezadowolonych !

Czas pracy ośrodka jest wydłużony, dostępność pracowników jest zwiększona. Prowadzone są liczne działania w siedzibie OPS w godzinach popołudniowych (często do godz. 18.00) tj. grupy wsparcia, konferencje tematyczne, zatrudnianie asystentów pracujących w systemie zadaniowego czasu pracy itp.

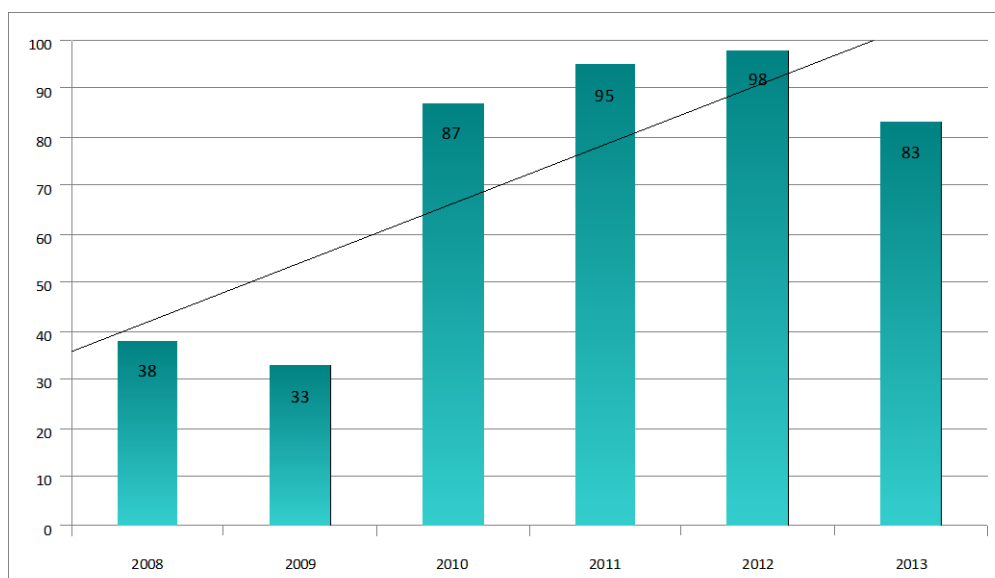
Nadmieniam, że w czwartki, kiedy godziny pracy OPS są wydłużone z usług pracowników klienci raczej nie korzystają. Gdyby oczekiwania naszych klientów wiązały się z koniecznością zmian w tym zakresie, z pewnością zostałyby wzięte pod uwagę wszelkie tego typu sugestie. Należy zwrócić uwagę, iż w pytaniu otwartym również nie pojawiły się wskazania co do konieczności wydłużania godzin pracy.

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



Z warunków lokalowych tut. OPS zadowolonych jest 83% (160) respondentów. Swoje niezadowolenie wyraziło 4% (7) osób. 13% (26) zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony/ani niezadowolony”.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]

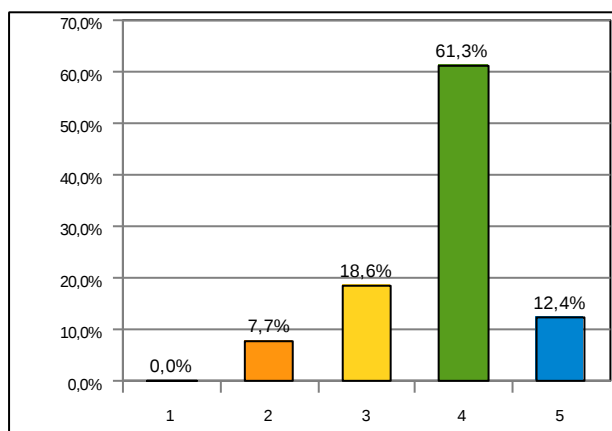
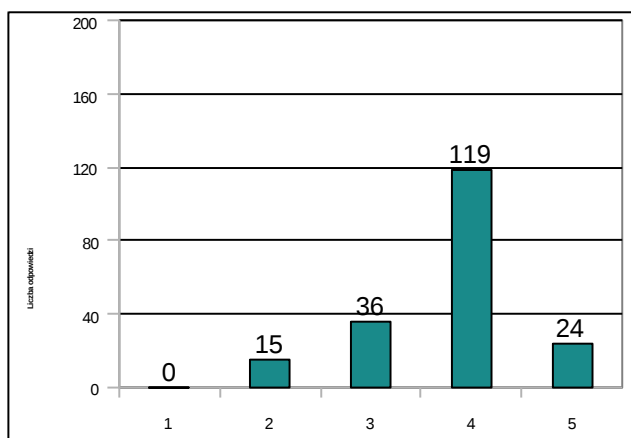


Zadowolenie z warunków lokalowych, mimo, że w 2013 roku spadło o 15% w porównaniu do 2012

roku, jest nadal na wysokim poziomie 83%.

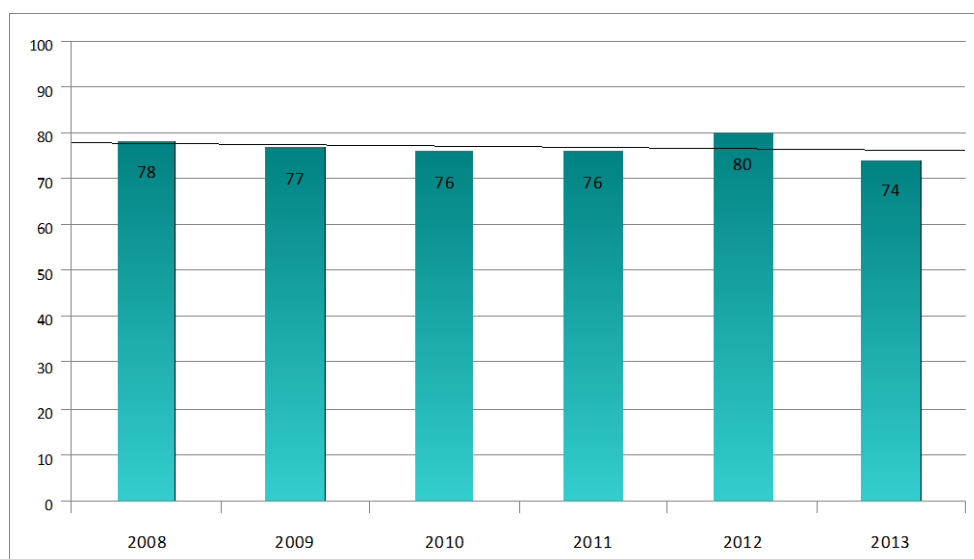
Obecny wynik badania dotyczący zadowolenia z warunków lokalowych jest trudny do wytłumaczenia, bowiem jeszcze w ubiegłorocznym badaniu osiągnięto blisko 100% stopień zadowolenia; w tym roku nie nastąpiły bowiem żadne zmiany w tym zakresie, które w naszej ocenie mogłyby wpłynąć na niezadowolenie klientów czy też na ich 13,5 % niezdecydowanie. Obecne warunki lokalowe Ośrodka są na wysokim poziomie – jest to nowy budynek dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób z małymi dziećmi; jest biuro obsługi klienta, toaleta dla klientów, krzesła w poczekali, kącik zabaw dla dzieci, wszystkie pokoje są dokładnie opisane.

Pytanie 6 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z oferty świadczeń i usług oferowanych przez OPS?”



Z oferty świadczeń i usług oferowanych przez OPS zadowolonych jest 74% (143) osób. 8% (15) respondentów wyraziło swoje niezadowolenie. Natomiast ponad 18% (36) jest niezdecydowana.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



W 2013 roku zaobserwowano najniższy, w porównaniu do lat poprzednich, poziom zadowolenia z oferty świadczeń i usług oferowanych przez OPS – 74 %. W latach ubiegłych poziom zadowolenia wahał się od 76 do 80 %. Obniżenie się poziomu zadowolenia w tym obszarze jest niepokojące, gdyż tuż po zrozumiałości udzielanych informacji, obszar ten wykazuje silną korelację z ogólną

oceną Ośrodka.

Jest to jednak jeden z niewielu obszarów, na który pracownicy Ośrodka mają najmniejszy wpływ, ponieważ kwoty udzielanej pomocy, jak i kryteria uprawniające do świadczeń z pomocy społecznej są z reguły ustawowo określone.

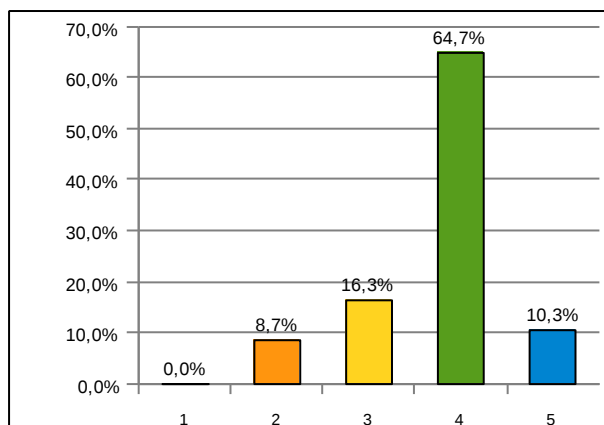
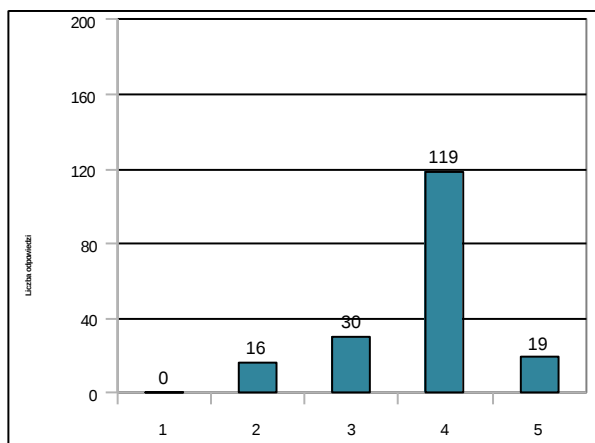
W bieżącym roku zaobserwowaliśmy zmniejszenie negatywnych odpowiedzi w porównaniu do roku ubiegłego tj. z 18 do 15.

Natomiast wzrosła liczba respondentów niezdecydowanych, co ma negatywny wpływ na ostateczny wynik.

Oferta świadczeń i usług proponowanych klientom stale rośnie i działania pracowników zmierzają w kierunku zaspokojenia potrzeb diagnozowanych wśród klientów. Ośrodek prócz pracy socjalnej z rodziną oraz pomocy finansowej organizuje liczne grupy wsparcia oraz konferencje prowadzone przez specjalistów o zróżnicowanej tematyce, bierze udział w różnych projektach mających na celu aktywizację zawodową klientów, dostępne są porady prawne oraz psychologiczne, w 2012 roku było prowadzone „koło teatralne”.

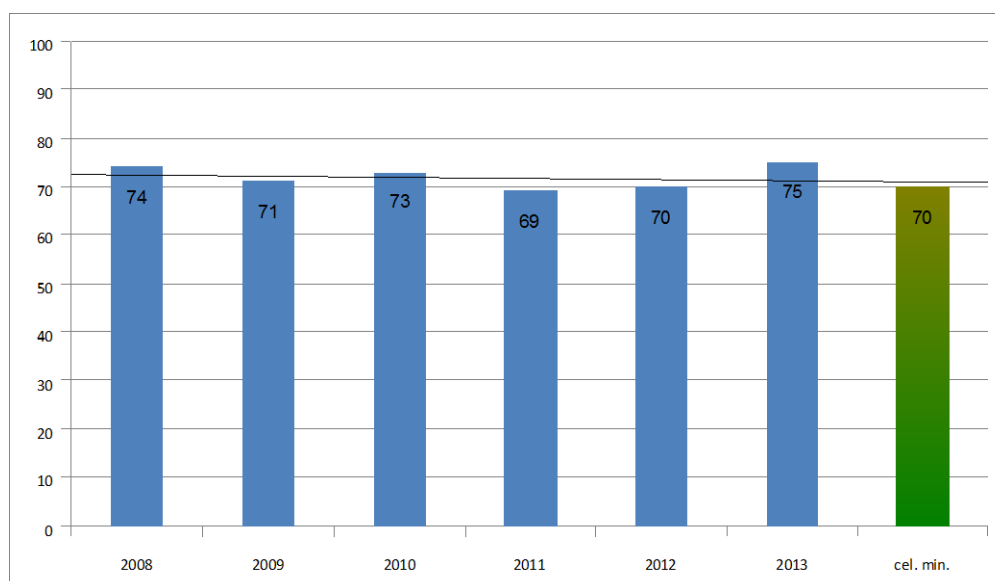
Niestety w dalszym ciągu świadczenia finansowe mają dla naszych klientów kluczowe znaczenie. Faktem jest, że w 2013 r. obniżeniu uległy kwoty udzielanej pomocy w związku z ograniczonymi środkami, a oczekiwania klientów wzrosły. Frustrację ze strony klientów pracownicy dostrzegają w codziennych kontaktach z klientami ,która przejawia się często agresją słowną.

Pytanie 9 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z czasu rozpatrywania wniosków?”



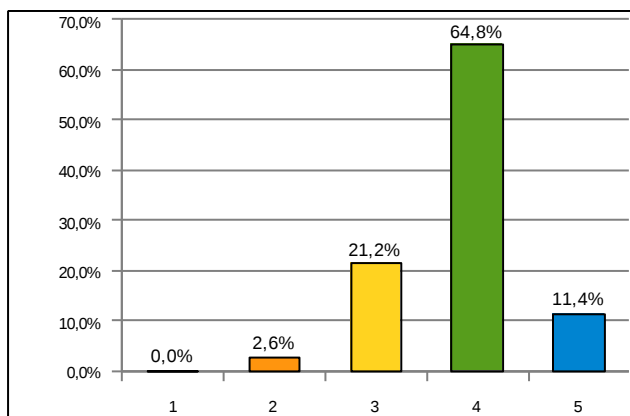
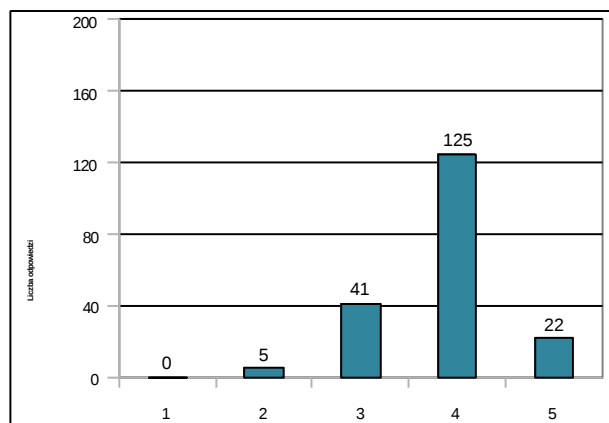
75% (138) ankietowanych jest zadowolona z czasu rozpatrywania wniosków. 9% (16) jest niezadowolona, a 16% (30) respondentów jest niezdecydowana.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



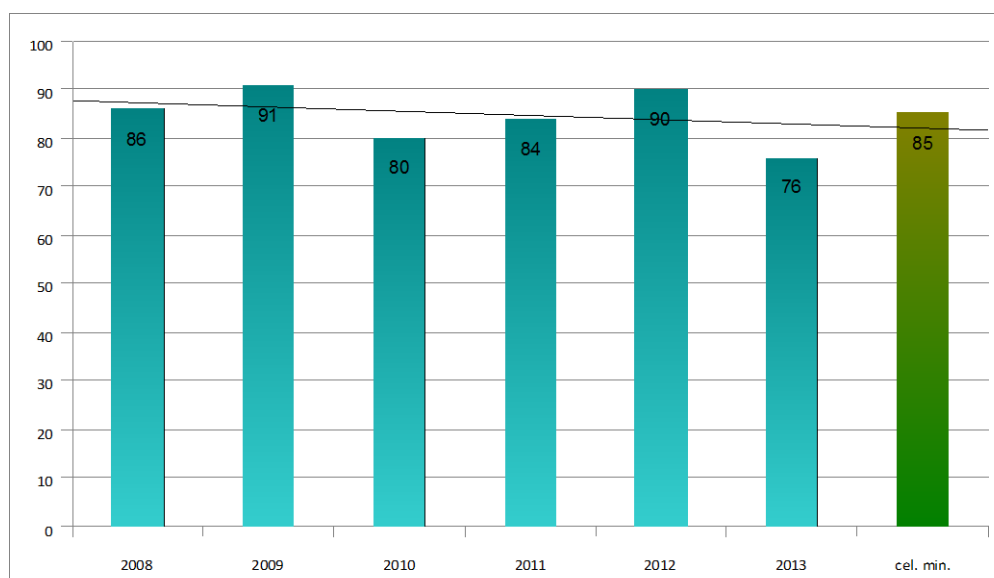
Zadowolenie z czasu rozpatrywania wniosków jest na wysokim poziomie 75%, tym samym osiągnęliśmy założony cel utrzymania zadowolenia na poziomie min. 70%. Znacząco zmniejszyła się liczba osób niezadowolonych- z 33 w ubiegłym roku, do 16 w obecnym.

Pytanie 10 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka?”



Z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka zadowolonych i bardzo zadowolonych jest 76% (147) respondentów, niezadowolonych jest zaledwie 3% (5) ankietowanych. 21% (41) zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony/ani niezadowolony”.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



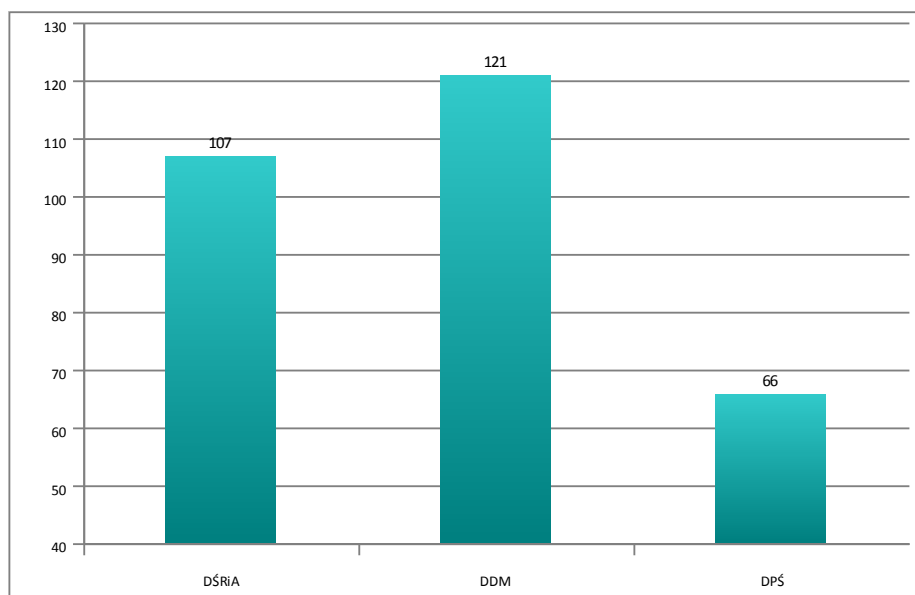
Na obniżenie poziomu zadowolenia przy ogólnej ocenie funkcjonowania Ośrodka, spory wpływ ma spadek zadowolenia w obszarze zrozumiałości udzielanych informacji oraz w obszarze oferowanych świadczeń i usług przez Ośrodek Pomocy Społecznej.

Odnosząc się do kwestii niezadowolonych klientów z ogólnego poziomu funkcjonowania ośrodka ponownie naszą uwagę zwraca liczba niezdecydowanych respondentów – jest to aż 21%, (w roku ubiegłym 7%) , przy zaledwie 2,6% osób niezadowolonych.

B. PYTANIA INFORMACYJNE (segmentacja wyników wg podziału na działy)

Pytanie 7 „ W którym z niżej wymienionych działów załatwia Pan/i swoją sprawę?

Liczba respondentów korzystających z usług wg poszczególnych działów

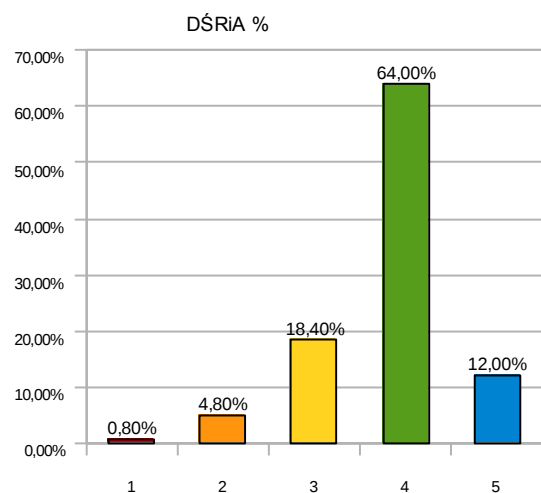
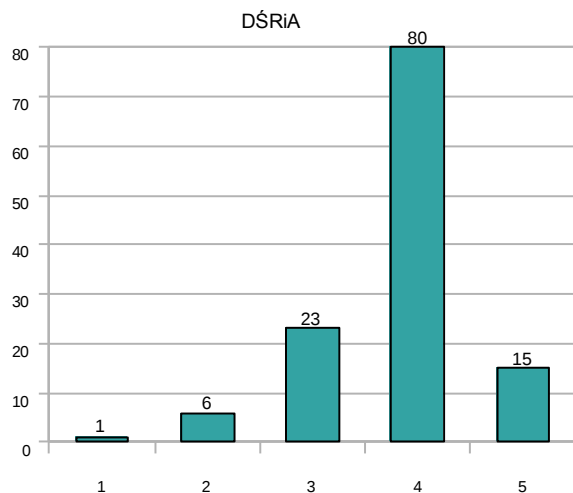


Najwięcej osób ankietowanych korzystało z usług Działu Dodatków Mieszkaniowych (121), następnie z Działu Świadczeń Rodzinnych i Alimentacyjnych (107). Najmniej osób korzystało z usług Działu Pomocy Środowiskowej (66), co w porównaniu do lat ubiegłych uległo zupełnej zmianie.

Do tej pory nieprzerwanie od 2010 roku najwięcej klientów korzystało z usług Działu Pomocy Środowiskowej. Tendencja tegoroczna jest całkowicie inna, chociaż my jako pracownicy tego nie zauważamy, przeciwnie widać znaczny wzrost klientów działu pomocy środowiskowej –związany przede wszystkim ze wzrostem kryteriów dochodowych- liczba składanych wniosków o pomoc w tym dziale zwiększyła się średniomiesięcznie o ok. 70 w porównaniu z rokiem ubiegłym.

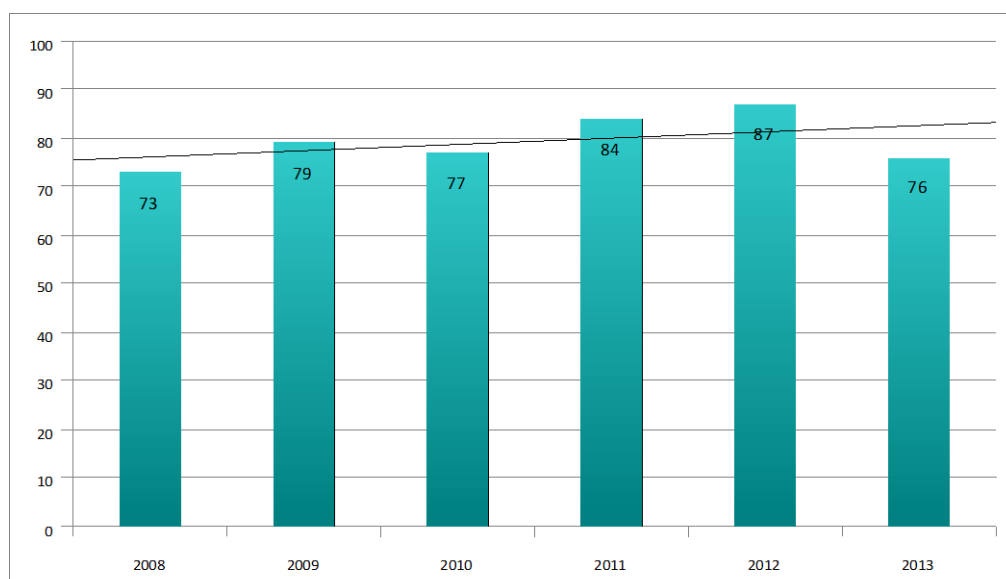
Pytanie 8 „Proszę ocenić sprawność załatwienia sprawy w poszczególnych działach”

Dział Świadczeń Rodzinnych i Alimentacyjnych

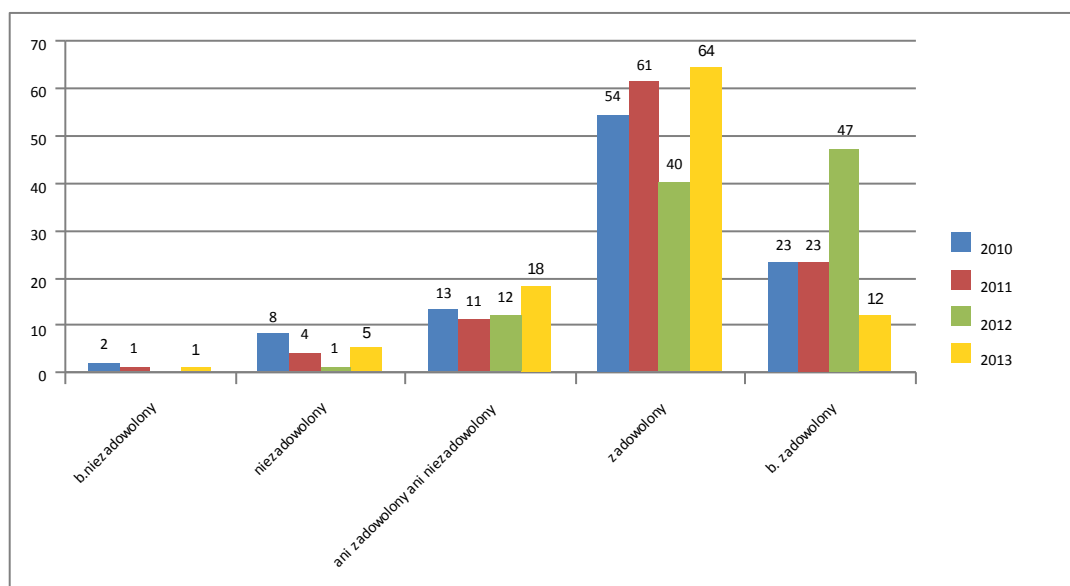


76% (95) ankietowanych jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych ze sprawności załatwienia spraw w Dziale Świadczeń Rodzinnych i Alimentacyjnych. 19% (23) jest niezdecydowana, a 5 % (7) wyraża swoje niezadowolenie z usług DŚRiA.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]

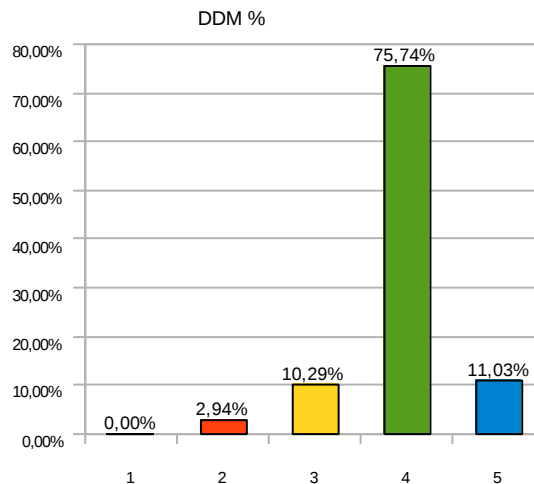
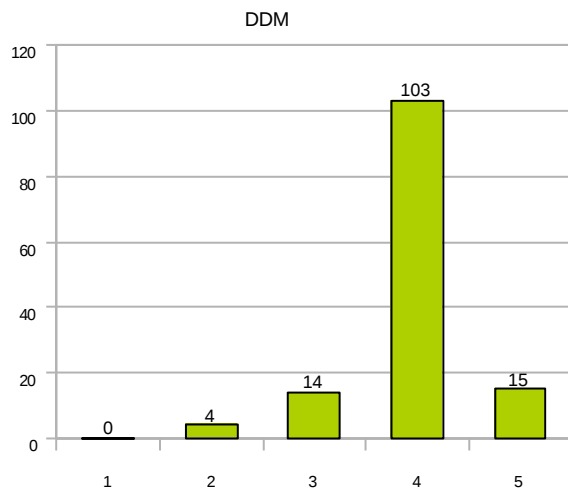


Porównując wyniki badań z poprzednich lat widoczny jest 11% spadek zadowolenia respondentów z pracy Działu Świadczeń Rodzinnych i Alimentacyjnych do 76%.



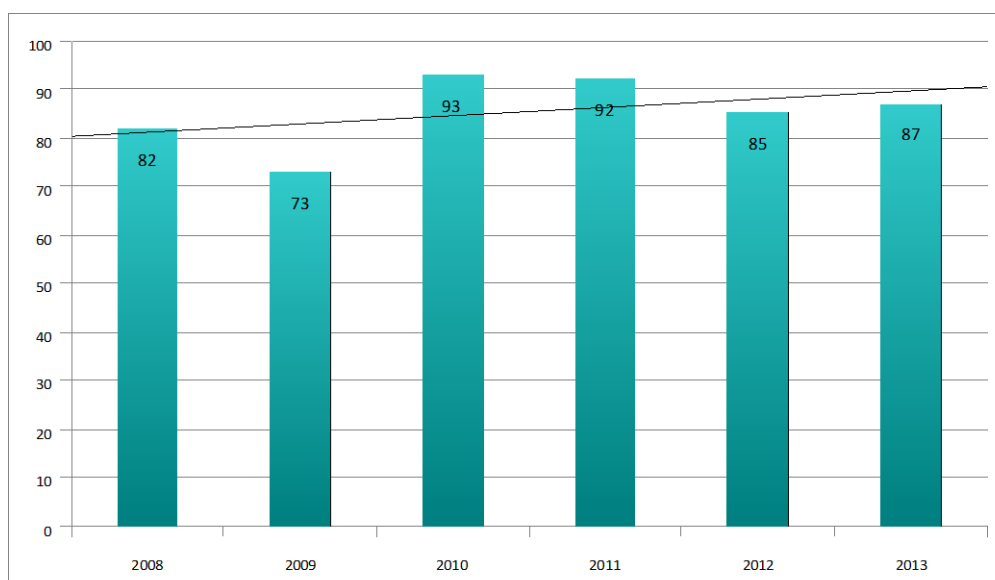
Powodem tego mogą być częste zmiany ustawy o świadczeniach rodzinnych oraz ustawy o pomocy osobom uprawnionym do alimentów oraz innych przepisów (średnio 4 razy w roku), które powodują ogromne rozrastanie się biurokracji. Każda kolejna zmiana nie zmniejsza ilości wykonywanej pracy, a wręcz jej przysparza – co w konsekwencji wpływa na szybkość załatwiania spraw. Jednocześnie, wbrew powszechnej opinii, praca w dziale nie ogranicza się do przyjmowania wniosków i wydawania decyzji na początku okresu zasiłkowego. Wnioski o ustalenie prawa do zasiłków rodzinnych wraz z dodatkami przyjmowane są przez cały rok; podobnie jak wnioski o świadczenia z funduszu alimentacyjnego, o jednorazową zapomogę z tytułu urodzenia się dziecka, o zasiłek pielęgnacyjny oraz o świadczenie pielęgnacyjne. Następnie prowadzone jest dokładne postępowanie (często bardzo skomplikowane z uwagi na nieprecyzyjność przepisów), zbieranie materiału dowodowego, które kończy wydanie decyzji. Zła sytuacja finansowa działu doprowadziła do konieczności redukcji jednego etatu, co w sytuacji kiedy ilość pracy wzrasta niewątpliwie przełożyło się na sprawność obsługi.

Dział Dodatków Mieszkaniowych

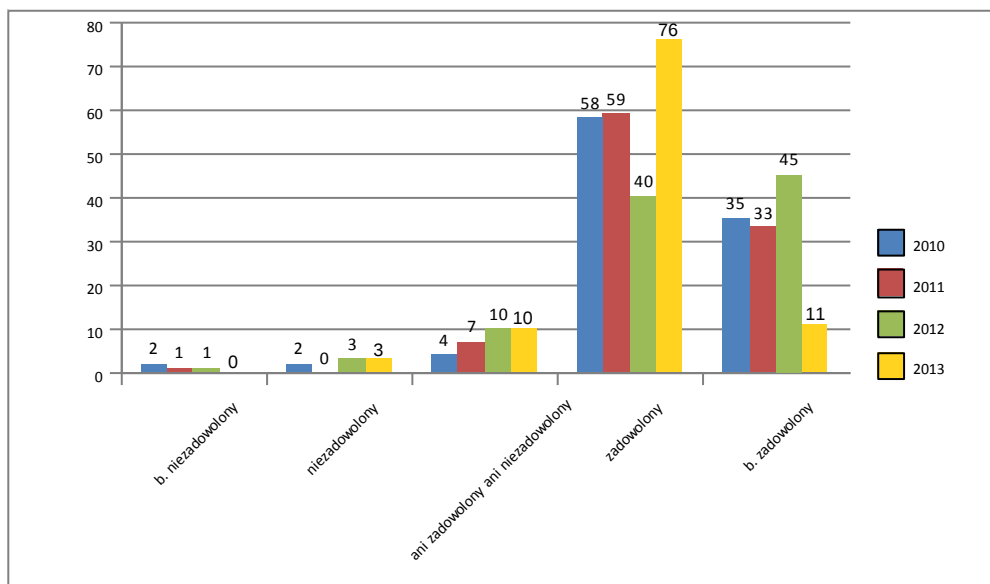


W 2013 roku widoczny jest bardzo wysoki poziom zadowolenia z pracy Działu Dodatków Mieszkaniowych – 87% (118). 10% (14) osób zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony/ani niezadowolony”. Zaledwie 3% (4) respondentów jest niezadowolonych.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]

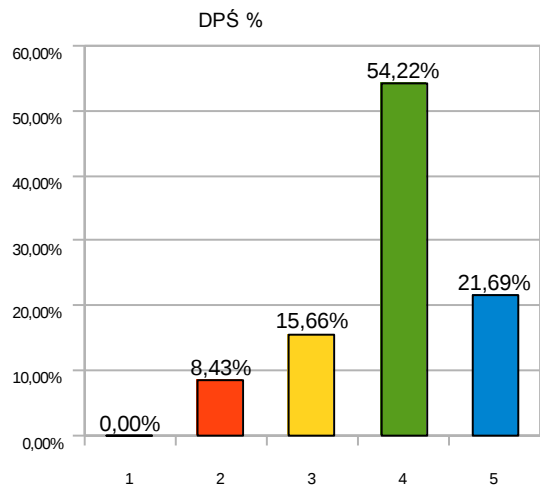
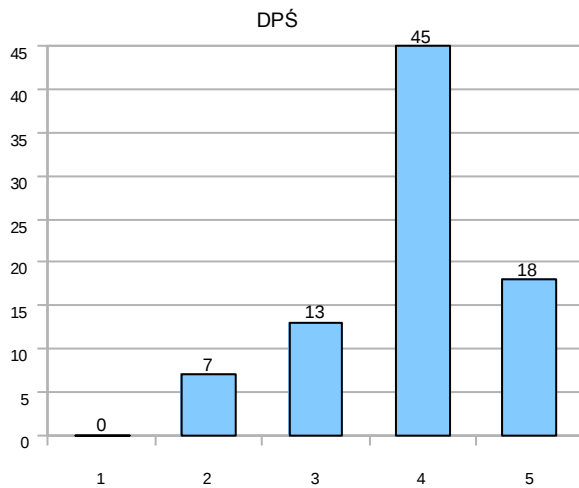


Na przełomie badanych lat poziom satysfakcji z usług Działu Dodatków Mieszkaniowych utrzymywał się na porównywalnym poziomie 80-90%, poza rokiem 2009, w którym odnotowano spadek zadowolenia klientów. W bieżącym roku zadowolenie klientów wzrosło o 2 pkt. proc.

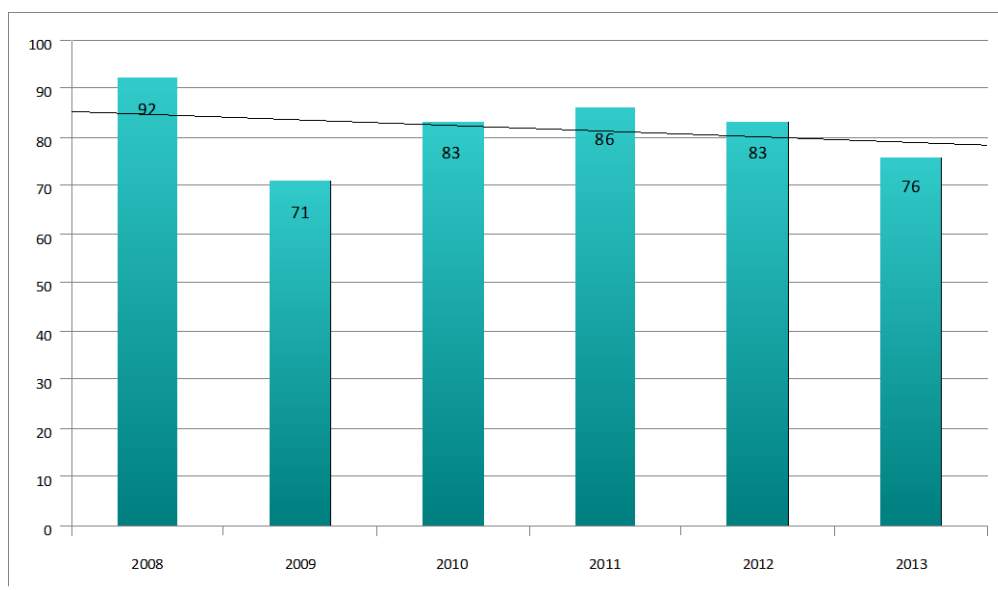


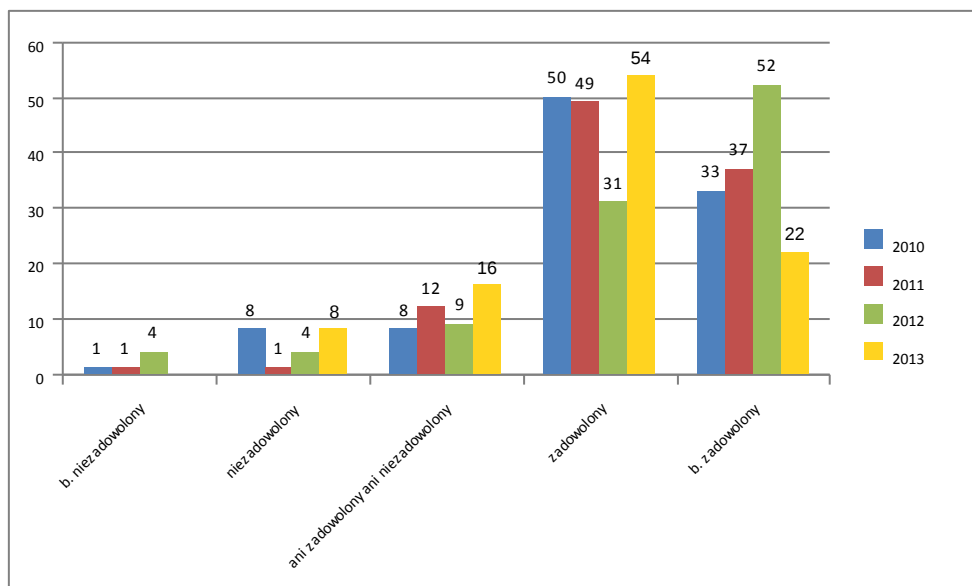
Analizując stopień zadowolenia klientów, zauważamy wzrost ilości osób zadowolonych, jednak obniżył się poziom klientów bardzo zadowolonych. Poziom osób niezadowolonych i niezdecydowanych utrzymał się na takim samym poziomie, jak w roku poprzednim.

Dział Pomocy Środowiskowej



76% (63) respondentów wyraża zadowolenie z pracy Działu Pomocy Środowiskowej. 16% (13) jest niezdecydowana, natomiast 8% (7) jest niezadowolona.



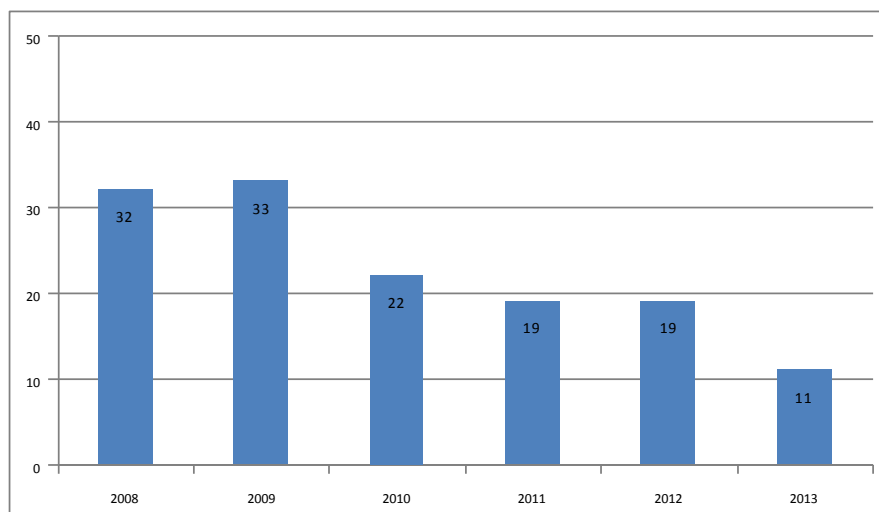


Analiza poszczególnych ocen pozwala zauważyć, że poziom klientów zadowolonych wzrósł o 23%, co za tym idzie aż o 30 % uległ obniżeniu poziom bardzo zadowolonych respondentów. Przybyło także 7% osób niezdecydowanych i 4% niezadowolonych. Żadna z ankietowanych osób nie zaznaczyła odpowiedzi „bardzo niezadowolony”.

C. PYTANIE OTWARTE

Pytanie 11. „Co Pana/i zdaniem może wpłynąć na poprawę jakości usług świadczonych przez Ośrodek Pomocy Społecznej?”

Liczba odpowiedzi na pytanie otwarte w % wg poszczególnych lat.



Jedynie 11% (22 osoby) wszystkich ankietowanych udzieliło odpowiedzi na pytanie otwarte. To najmniej ze wszystkich dotychczasowych badań.

Wśród najczęściej pojawiających się odpowiedzi na pytanie otwarte były te pozytywne: „brak uwag, jest dobrze, nie trzeba nic zmieniać” (9 osób).

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

- zmniejszenie czasu oczekiwania na decyzje i pracownika socjalnego (2 opinie),
- szybsze rozpatrywanie wniosków (2),
- większe świadczenia (2),
- informowanie o zbliżającym się terminie końca świadczeń przez telefon lub e-mail (1),
- większa pomoc dla matek samotnie wychowujących dzieci oraz rodzin z dziećmi (1),
- udzielanie pomocy osobom faktycznie potrzebującym, poprzez dokładniejszą weryfikację dochodów (1),
- prostota wypowiedzi dotycząca problemu (1),
- 1 z ankietowanych udzielił odpowiedzi, że na poprawę jakości świadczonych przez Ośrodek

Pomocy Społecznej usług może wpłynąć Burmistrz Miasta,

- 2 osoby odpowiedziały, że nie wiedzą co może wpłynąć na poprawę usług.

Podsumowanie

Przeprowadzone w roku 2013 badanie satysfakcji klienta w naszej ocenie budzi szereg wątpliwości co do rzetelności ich przeprowadzenia. I nie chodzi bynajmniej o to, że wzrosła liczba niezadowolonych klientów, a o to że wzrosła liczba osób „niezdecydowanych” –praktycznie przy każdym pytaniu o kilkadziesiąt procent.

Celem wywiadu i badania ankietowego było uzyskanie informacji na konkretny temat, dzięki zadaniu wcześniej przygotowanych w odpowiedni sposób pytań. Na przykładzie tegorocznych badań, okazało się jednak, że nie można wyciągnąć z tych badań żadnych konkretnych wniosków.

Ponieważ ankietujemy Klientów od kilku lat, nie zmieniamy przy tym wzoru ankiet, trudno uwierzyć, żeby po 6 latach Klienci nie rozumieli pytań i nie potrafili ocenić pracy Ośrodka.

Mało wiarygodnym wydaje się być fakt, że klienci nie mają wyrobionego zdania praktycznie w każdym z obszarów, nie wiedzą, czy są zadowoleni np. z warunków lokalowych, czy nie; nigdy wcześniej liczba osób niezdecydowanych nie przekraczała kilku procent.

Przy tym zaskakujące jest, że przy takiej liczbie osób niezdecydowanych, tylko 11 % ankietowanych odpowiedziało na pytanie otwarte (z czego 9 opinii na temat Ośrodka było pozytywnych). Nie jesteśmy w stanie racjonalnie uzasadnić powyższej tendencji. Niestety przychodzi nam poddać w wątpliwość sumienność, wiarygodność i kompetencję osób przeprowadzających badania.

Pomimo, że w tym roku nie wiadomo do końca jakie oczekiwania mają wobec nas klienci, nadal będziemy starać się utrzymywać jak najwyższy standard świadczonych usług i cele do osiągnięcia wyznaczamy na poziomie tym samym, jakie były wyznaczone do tegorocznych badań.

Cele do osiągnięcia w kolejnym badaniu:

1. Ogólny poziom świadczonych usług- stopień zadowolenia nie mniejszy niż 85%
2. Godziny pracy- stopień zadowolenia nie mniejszy niż 87%
3. Zrozumiałość udzielanych informacji- stopień zadowolenia nie mniejszy niż 80%

W załączeniu przedstawiamy harmonogram działań naprawczych.

HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

L.p . obszar do poprawy	Poziom satysfakcji najslabiej oceniony wg obliczeń z ankiet	cel	zadanie	Zakładany rezultat	termin	Osoba odpowiedzialna
Zrozumiałość udzielanych informacji	73%	Nie mniej niż 80%	1.udzielanie prostych, a zarazem wyczerpujących odpowiedzi, objaśnienie terminów nieznanych klientowi, wyjaśnienie od podstaw danego problemu, 2. stałe podnoszenie wiedzy przez pracowników OPS dotyczącej obowiązujących przepisów i procedur oraz śledzenie na bieżąco zmian, które mogą dotyczyć klientów.	Zwiększenie poziomu satysfakcji	na bieżąco	Kier. DPŚ, kier. ŚŚ i kier. DŚRiA
Oferta świadczeń i usług oferowana przez OPS	74%	Nie mniej niż . 80%	kontynuacja racjonalnego dysponowania środkami	zwiększenie poziomu satysfakcji	na bieżąco	Kier. DPŚ,i kier. ŚŚ, kier. DŚRiA
Godziny pracy OPS	75%	Nie mniej niż 87%	uświadamianie, informowanie klientów o wydłużonych godzinach pracy (czwartki), oraz innych	zwiększenie poziomu satysfakcji	na bieżąco	Pracownicy OPS

			działaniach prowadzonych w OPS w godzinach popołudniowych (np. konferencje, grupy wsparcia)			
Fachowość pracowników	76%	Nie mniej niż 88%	1. stałe podnoszenie kompetencji i umiejętności pracowników poprzez - udział w szkoleniach, konferencjach, prelekcjach, 2. budowanie wizerunku kompetentnego i rzetelnego pracownika poprzez restrykcyjne przestrzeganie przejrzystych zasad etyki pracownika. 3. partnerstwo w rozwiązywaniu problemów pomiędzy działami 4. Przestrzeganie zasady, że klient w celu załatwienia wniosku jest tylko jeden raz w instytucji.	Zwiększenie poziomu satysfakcji	na bieżąco	Kier. DPŚ, i kier. ŚS, kier. DŚRiA

-wzór-

ANKIETA 2013

BADAJĄCA SATYSFAKCJĘ KLIENTÓW Z POZIOMU ŚWIADCZONYCH USŁUG W OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W DZIERŻONIOWIE

Szanowni Państwo!!!

W trosce o podnoszenie satysfakcji klientów z pracy Ośrodka Pomocy Społecznej w Dzierżoniowie zwracam się z prośbą wypełnienia niniejszej ankiety. Państwa opinie i uwagi zostaną wnikliwie przeanalizowane i będą pomocne w usprawnieniu świadczonych usług.

Dyrektor Ośrodka Pomocy Społecznej

Aneta Grzelka

PROSIMY ZAZNACZYĆ WŁAŚCIWĄ ODPOWIEŹ ZNAKIEM „X”

	Czy jest Pan/Pani zadowolony(-a) z:	bardzo niezadowolony	niezadowolony	ani zadowolony ani niezadowolony	zadowolony	bardzo zadowolony
1	Z fachowości pracowników? (tj. z wiedzy zawodowej, profesjonalizmu, kompetencji, znajomości przepisów)					
2	Z uprzejmości pracowników?					
3	Ze zrozumiałości udzielanych informacji?					
4	Z godzin otwarcia?					
5	Z warunków lokalowych?					
6	Z oferty świadczeń i usług oferowanych przez OPS?					
7	W którym z niżej wymienionych działów załatwia Pan/Pani swoją sprawę?					
	a) Dział Świadczeń Rodzinnych					
	b) Dział Dodatków Mieszkaniowych					
	c) Dział Pomocy Środowiskowej (pracownicy socjalni)					
8	Proszę ocenić sprawność załatwienia sprawy w poszczególnych działach					
		bardzo niezadowolony	niezadowolony	ani zadowolony ani niezadowolony	zadowolony	bardzo zadowolony
	Świadczenia Rodzinne					
	Dodatki Mieszkaniowe					
	DPŚ-pracownicy socjalni					
9	Czy jest Pan/Pani zadowolony(-a) z czasu rozpatrywania wniosków?					
10	Czy jest Pan/Pani zadowolony(-a) z:	bardzo niezadowolony	niezadowolony	ani zadowolony ani niezadowolony	zadowolony	bardzo zadowolony
	Ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka					
11	Co Pana/Pani zdaniem może wpłynąć na jakości usług świadczonych przez Ośrodek Pomocy Społecznej?					
						
						