

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



Badanie ankietowe przeprowadzone w formie ankiety ogólnodostępnej, zamieszczonej na stronie internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w czerwcu 2017 roku.

Dzierżonów 2017 r.

W czerwcu 2017 roku na stronie internetowej Urzędu Miasta i Ośrodka Pomocy Społecznej w Dzierżoniowie została zamieszczona ankieta do badania opinii nt. funkcjonowania Ośrodka Pomocy Społecznej w Dzierżoniowie. Badania satysfakcji przeprowadzane są nieprzerwanie od 10 lat, a od 2 lat w nowej, "internetowej" formule.

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, co z kolei umożliwia doskonalenie i wprowadzanie usprawnień świadczonych usług oraz stałe podnoszenie jakości pracy.

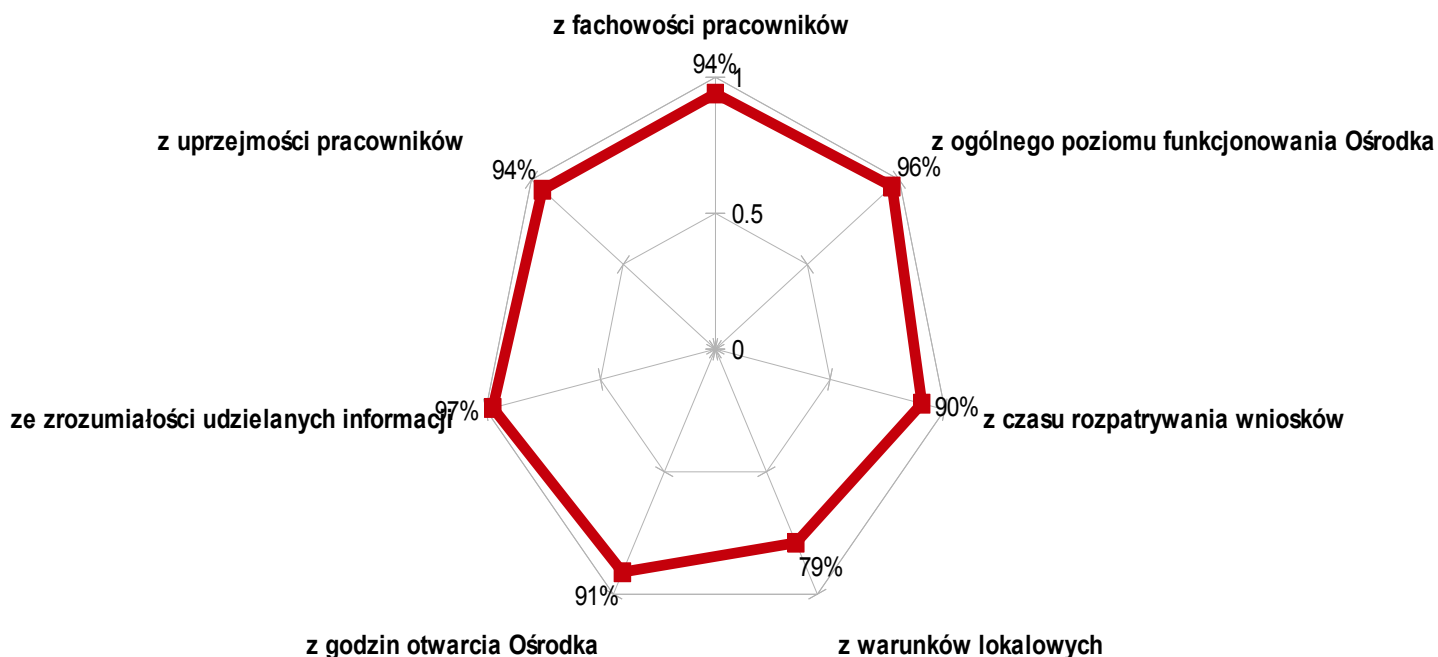
Podobnie jak poprzednio, badanie przeprowadzono na podstawie ankiety, która zamieszczona została na stronie internetowej Ośrodka i była ogólnie dostępna. Dodatkowo na 100 adresów mailowych z bazy danych naszego Ośrodka przesłane zostały maile z prośbą o wypełnienie ankiety. W badanym okresie ankietę wypełniły 102 osoby.

Głównym celem ankietowania 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 9 pytań, były to głównie pytania zamknięte, za wyjątkiem pytania ostatniego, w którym respondenci 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:



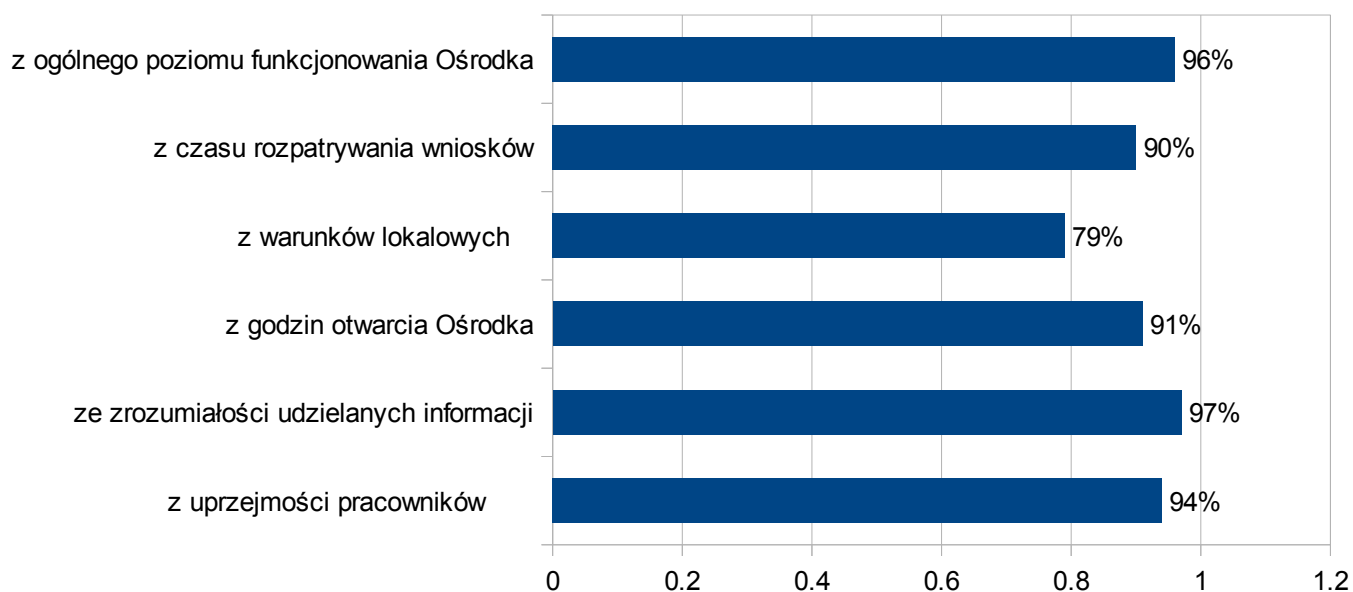
Z przedstawionego powyżej wykresu wynika, że uprzejmość pracowników jest na wysokim poziomie – 94 %.

Pozostałe badane obszary znajdują się w przedziale od 79 % do 97% pozytywnych odpowiedzi:

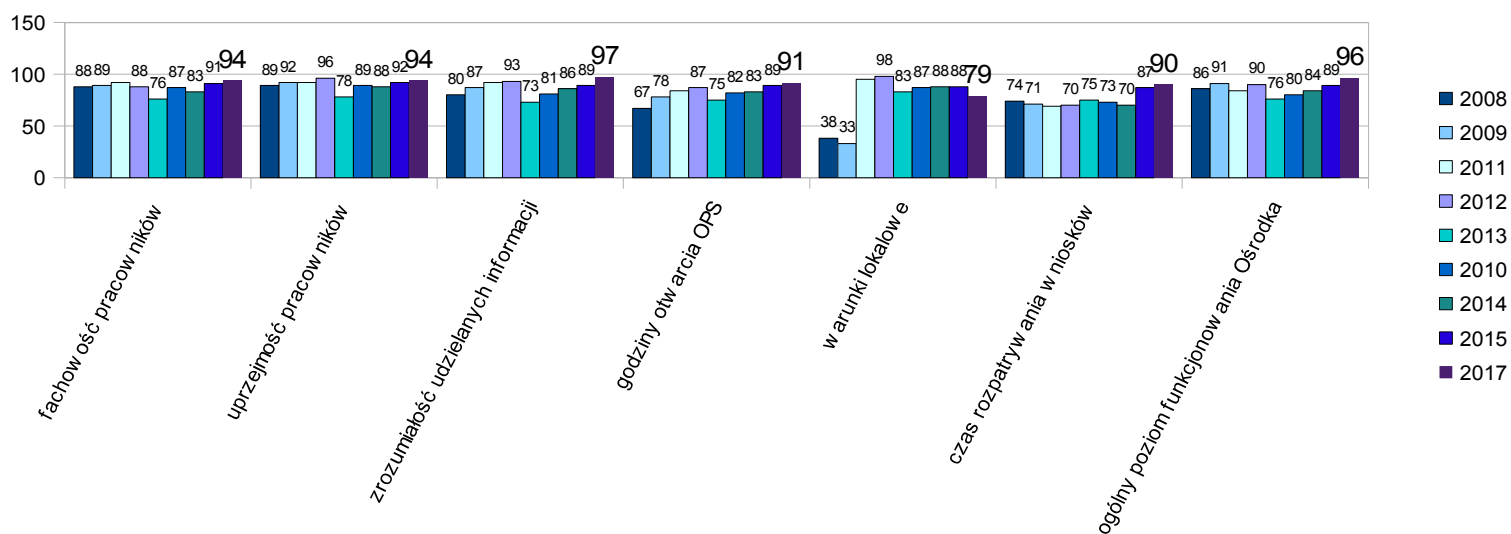
- zrozumiałość udzielanych informacji 97%
- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka 96%
- godziny otwarcia - 91%
- czas rozpatrywania wniosków – 90%,
- fachowość pracowników, godziny pracy Ośrodka – 94%
- warunki lokalowe - 79%.

W tegorocznych badaniach po raz kolejny pojawiło się pytanie czy Klienci znają ofertę świadczeń poza finansowych jakie proponuje OPS, na które 89 % badanych odpowiedziało twierdząco. Cieszy nas ten wynik, ponieważ w ubiegłym roku 83 % badanych odpowiedziało twierdząco. To pytanie miało na celu rozpoznanie, czy przeprowadzane przez Ośrodek akcje, działania oraz inicjatywy niezwiązane z pomocą materialną są w odpowiedni sposób promowane, przekazywane do mieszkańców. W ostatnich 2 latach wdrożyliśmy szereg działań mających na celu zwiększenie promocji, lepszego informowania o naszych działaniach- jak widać z pozytywnym skutkiem.

Porównanie poziomu satysfakcji w poszczególnych obszarach w %



Porównanie poziomu satysfakcji klientów do wyników z lat poprzednich 2008-2017 w %



W porównaniu do ostatniego badania wzrost satysfakcji Klientów zanotowano w obszarze:

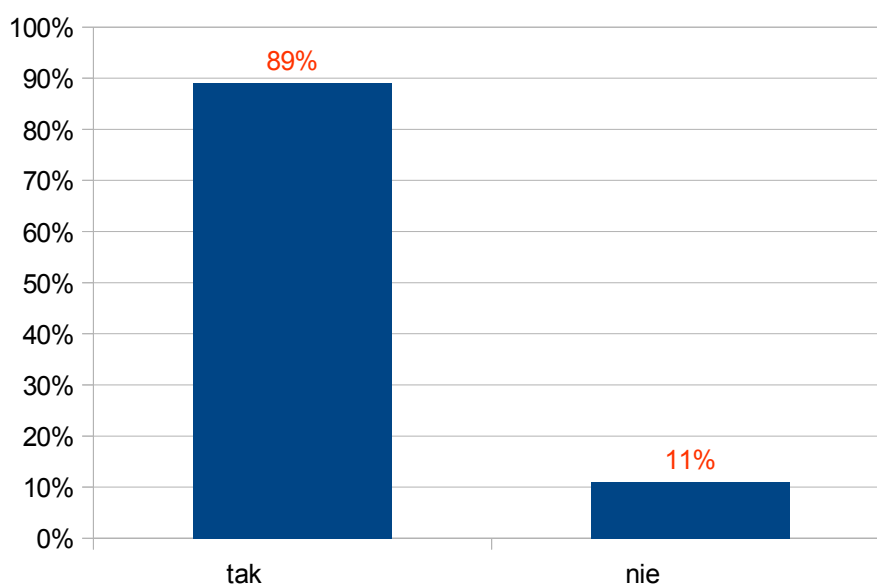
- fachowości pracowników – o 3 pkt. proc.
- uprzejmości pracowników – o 2 pkt. proc.
- zrozumiałości udzielanych informacji – o 8 pkt. proc.
- godzin otwarcia – o 2 pkt. proc.
- czasu rozpatrywania wniosków – o 3 pkt. proc.
- ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka – o 7 pkt. proc.

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

W tym badaniu odnotowaliśmy spadek satysfakcji klientów o 9 punktów procentowych w porównaniu do poprzedniego badania (2015 – 88%, 2017 – 79%).

	ilość odpowiedzi 4 i 5	całkowita ilość ankiet/ odpowiedzi	TOP2 - % 4 i 5 w całości
Z fachowości pracowników?	96	102	94,00%
Z uprzejmości pracowników?	96	102	94%
Ze zrozumiałości udzielanych informacji?	99	102	97%
Z godzin pracy OPS?	93	102	91%
Z warunków lokalowych?	81	102	79%
Z czasu rozpatrywania wniosków?	92	102	90%
Z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka?	98	102	96%

Znajomość oferowanych przez OPS świadczeń, poza zasiłkami



Poziom osiągnięcia założonych w wytycznych celów:

- przekroczone założony poziom celu w obszarze:
 - ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka - o 11 pkt. proc.
 - fachowość pracowników – o 6pkt. proc.
 - znajomość oferty świadczeń jakie proponuje OPS, poza zasiłkami – o 14 pkt. proc.

Najwięcej ocen pozytywnych (suma odpowiedzi ankietowanych 4 i 5) uzyskały obszary:

- zrozumiałość udzielanych informacji (99 ocen pozytywnych)
- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka (98 ocen pozytywnych)
- fachowość pracowników (96 ocen pozytywnych)
- uprzejmość pracowników (96 ocen pozytywnych)

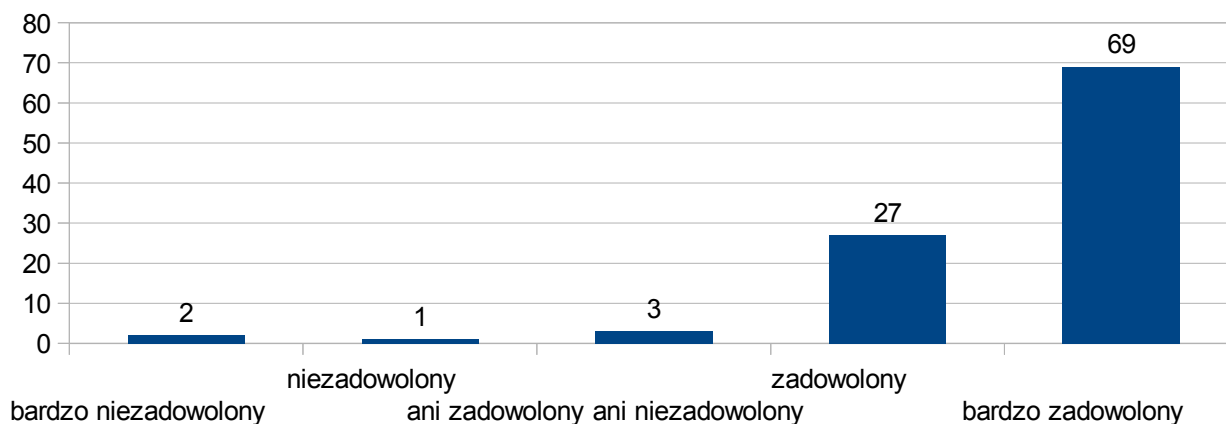
Najwięcej negatywnych ocen (suma odpowiedzi ankietowanych 1 i 2) otrzymały obszary:

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

SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADANIA

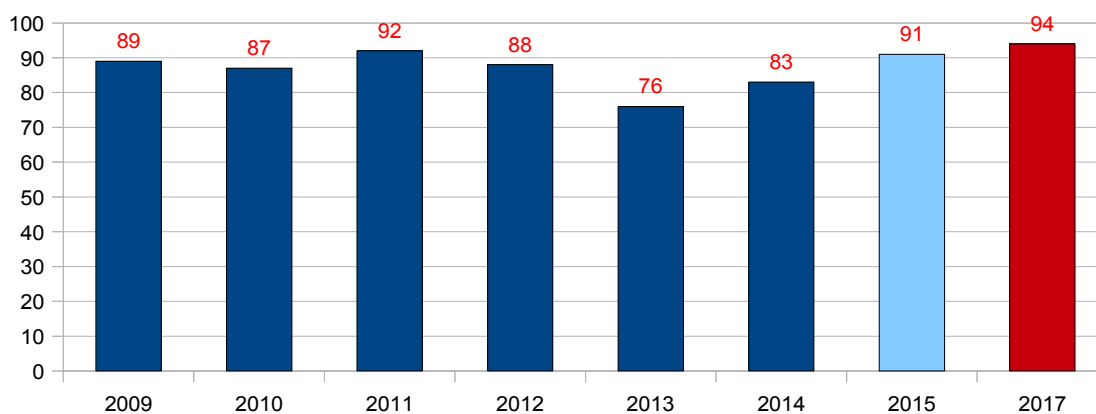
A. PYTANIA O ZADOWOLENIE KLIENTÓW

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



94 % (96 odpowiedzi) respondentów odpowiedziało, że jest zadowolona bądź bardzo zadowolona z fachowości pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej, zaledwie 3 % (3) była niezadowolona lub bardzo niezadowolona. Natomiast 3 % (3) było niezdecydowanych.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



Na przestrzeni badanych lat zadowolenie z fachowości pracowników utrzymywało się na poziomie 87-92 %. 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. Jesteśmy zadowoleni, że liczne szkolenia pracowników (inwestowanie w ich rozwój) przekłada się także na opinie klientów.

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

Skala ocen	Wynik Procentowy	Liczba odpowiedzi
bardzo niezadowolony	0,00%	0
niezadowolony	0,00%	0
ani zadowolony ani niezadowolony	6,00%	6
zadowolony	28,00%	29
bardzo zadowolony	66,00%	67

94% respondentów (96 osób) odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z uprzejmości pracowników tutaj. OPS. Nikt nie udzielił negatywnej odpowiedzi. Natomiast 6% respondentów (6) było niezdecydowanych.

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

Skala ocen	Wynik Procentowy	Liczba Odpowiedzi
bardzo niezadowolony	0,00%	0
niezadowolony	0,00%	0
ani zadowolony ani niezadowolony	3,00%	3
zadowolony	32,00%	33
bardzo zadowolony	65,00%	66

97% (99) respondentów jest zadowolonych i bardzo zadowolonych ze zrozumiałości udzielanych informacji. 3% (3) osób było niezdecydowanych. Nie było odpowiedzi negatywnych.

Uzyskany stopień zadowolenia jest dla nas zachętą do jeszcze większego doskonalenia sposobu informowania Klientów. Sądzymy, 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. Jednak w tym obszarze w porównaniu do wyników poprzedniego badania w 2015 roku, widać wzrost zadowolenia naszych klientów.

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

Skala ocen	Wynik Procentowy	Liczba Odpowiedzi
bardzo niezadowolony	0,00%	0
niezadowolony	4,00%	4
ani zadowolony ani niezadowolony	5,00%	5
zadowolony	36,00%	37
bardzo zadowolony	55,00%	56

91 % (93) respondentów zaznaczyło odpowiedź pozytywną, 4 % (4) jest niezadowolona z godzin otwarcia Ośrodka, natomiast 5 % (5) badanych wyraziło niedecydowanie.

Po raz kolejny zauważamy, że w czwartki, kiedy godziny pracy OPS są wydłużone z usług pracowników Klienci raczej nie korzystają- tendencja ta utrzymuje się już od kilku lat. Czas ten jest wykorzystywany głównie na inne działania- wolontariat i pracę biurową. 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. Ponadto rozszerzający się zakres świadczeń, o które można ubiegać się elektronicznie, wpływać może na to, że godziny otwarcia nie mają dla klientów tak dużego znaczenia jak kiedyś.

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

Skala ocen	Wynik Procentowy	Liczba Odpowiedzi
bardzo niezadowolony	0,00%	0
niezadowolony	2,00%	2
ani zadowolony ani niezadowolony	19,00%	19
zadowolony	39,00%	40
bardzo zadowolony	40,00%	41

Z warunków lokalowych tutaj OPS zadowolonych jest 79% (81) respondentów. Swoje niezadowolenie wyraziło 2% (2) osoby. 19% (19) zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony/ani niezadowolony”. Rok 2016 był rokiem wprowadzenia programu "Rodzina 500+". Wiązało się to ze zwiększeniem liczby osób korzystających z OPS. Dodatkowo około 2000 rodzin w różnej formie miało kontakt z OPS w dotychczasowej siedzibie. Znaczące zwiększenie liczby rodzin spowodowało zwiększenie liczby pracowników, a tym samym pogorszenie warunków do przyjmowania klientów (zagęszczenie). Pomimo dobrego przygotowania się do sprawnego wdrożenia programu – także pod względem logistycznym – najwyraźniej klienci zauważyli pogorszenie warunków lokalowych.

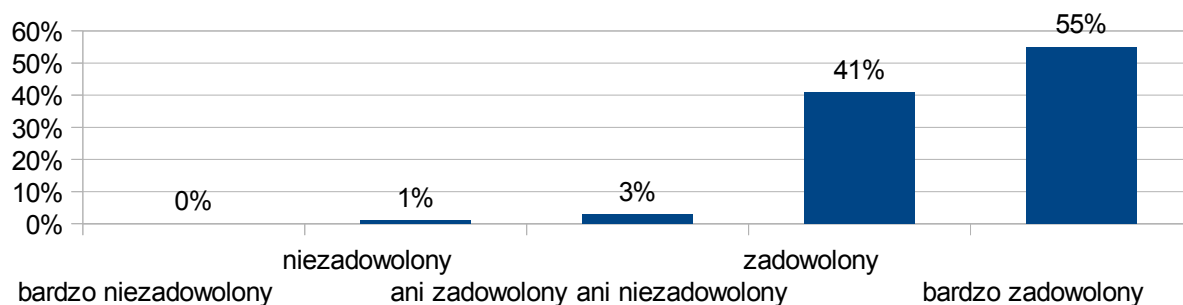
Pytanie 6 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z czasu rozpatrywania wniosków?”

Skala ocen	Wynik Procentowy	Liczba Odpowiedzi
bardzo niezadowolony	1,00%	1
niezadowolony	3,00%	3
ani zadowolony ani niezadowolony	6,00%	6
zadowolony	35,00%	36
bardzo zadowolony	55,00%	56

90% (92) ankietowanych jest zadowolona z czasu rozpatrywania wniosków. 4% (4) jest niezadowolona, a 6 % (6) respondentów jest niezdecydowana.

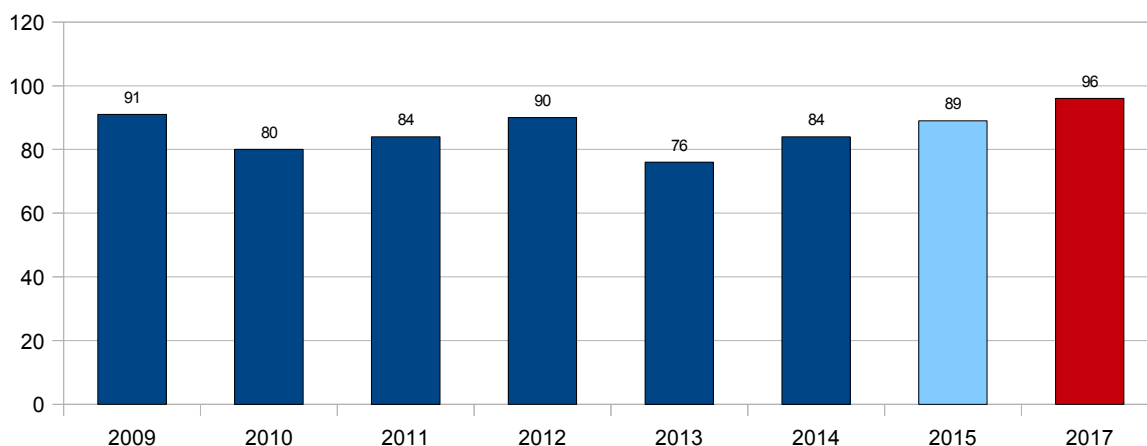
Z prowadzonego wewnętrznego monitoringu terminowości rozpatrywania spraw wynika, iż czas wydawania decyzji jest w każdym przypadku zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Sądzymy, iż obszar ten jest szczególnie trudny do uzyskania lepszych wyników, gdyż specyfika pracy w OPS oraz przepisy prawa nie 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. Ponadto na czas rozpatrywania wniosków wpływają sztywno ustalone tzw. "okresy zasiłkowe". Powoduje to, że kilka tysięcy osób praktycznie w jednym czasie składa wnioski (dot. zasiłków rodzinnych, 500+, funduszu alimentacyjnego).

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



Z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka zadowolonych i bardzo zadowolonych jest 96 % (98) respondentów, niezadowolonych jest tylko 1 % (1) ankietowanych. 3% (3) zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony/ani niezadowolony”.

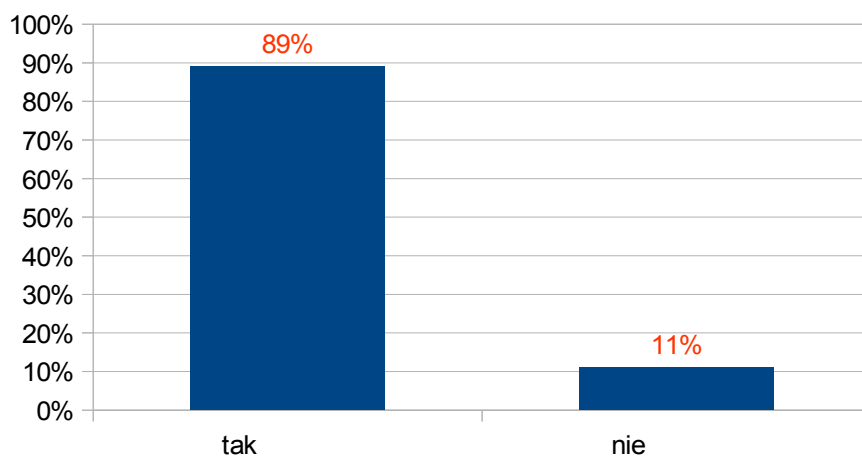
Porównanie do lat poprzednich w %



W 2017 roku zadowolenie z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka osiągnęło poziom 96%, czyli o 7% punktów procentowych więcej w porównaniu do roku poprzedniego.

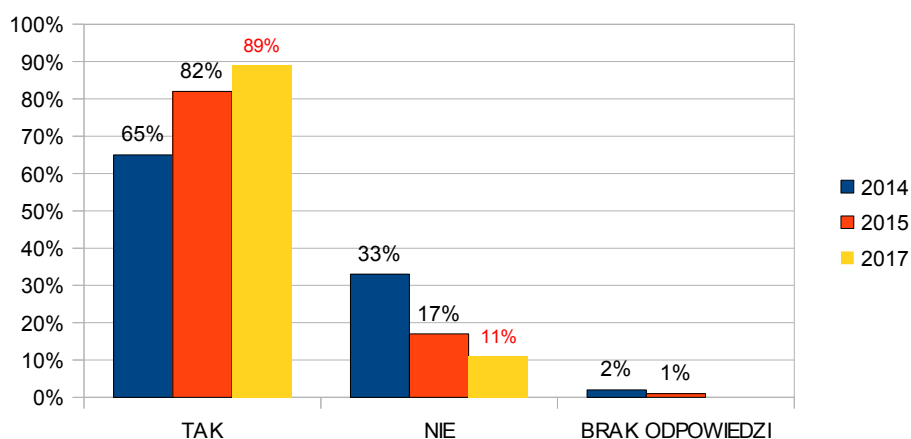
Tym samym przekroczony został zamierzony cel uzyskania stopnia zadowolenia, który był ustalony na poziomie 85 %.

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



89% (91) respondentów odpowiedziało, że zna ofertę świadczeń jakie proponuje OPS, poza zasiłkami. 11% (11) ankietowanych natomiast nie zna naszej oferty poza finansowej.

Porównanie roku 2017 do lat 2014 i 2015



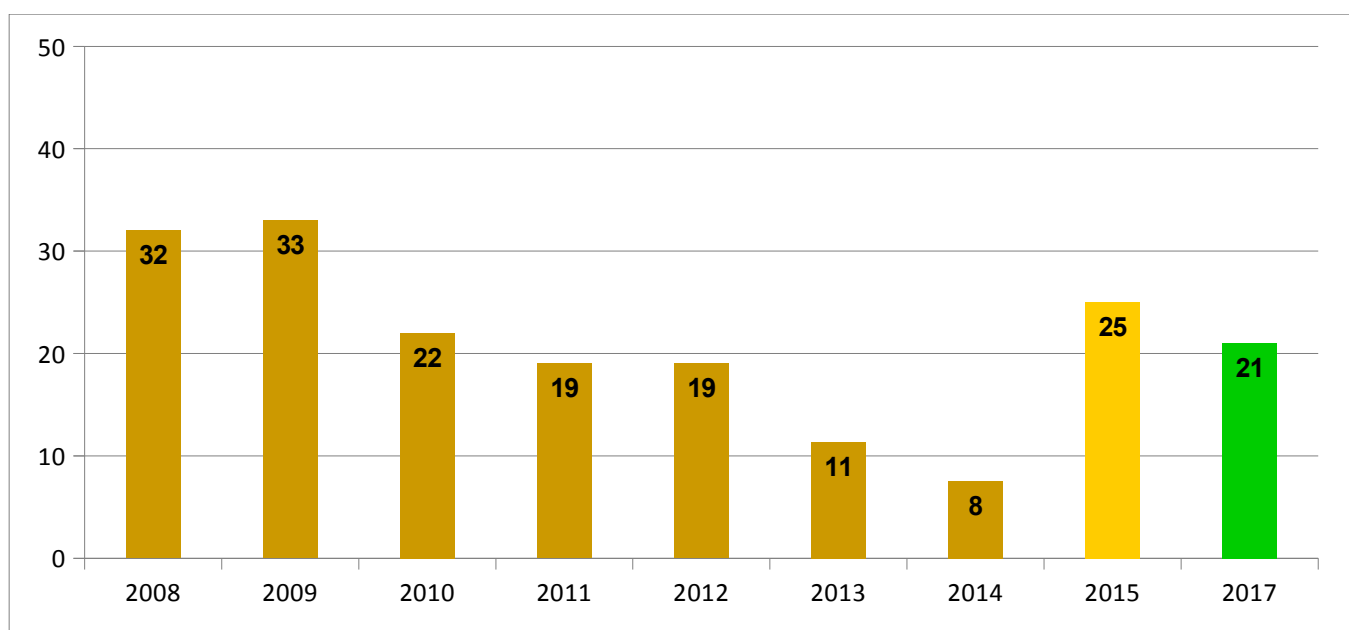
W 2017 roku znajomość ofert Ośrodka wśród osób ankietowanych wyniosła 89 %, czyli wzrosła o 7 punktów procentowych w porównaniu do poprzedniego badania w 2015 roku. Na rok 2017 zaplanowano osiągnięcie w tym obszarze 75 %. Cel ten został zrealizowany, a nawet przekroczono wyznaczony poziom o 14 punktów procentowych.

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.

9. PYTANIE OTWARTE: „Co Pana/ Pani zdaniem może wpłynąć na jakość usług oferowanych przez OPS w Dzierżoniowie?”

Liczba odpowiedzi na pytanie otwarte w % wg poszczególnych lat.



21% (21 osób) wszystkich ankietowanych udzieliło odpowiedzi na pytanie otwarte. W roku 2015 na pytanie otwarte udzieliło odpowiedzi 25 osób.

Osoby biorące udział w naszej ankiecie miały bardzo różne zdanie na temat tego, co może wpłynąć na jakość usług oferowanych przez OPS w Dzierżoniowie, jednak klienci wskazują w większości wysoki poziom świadczonych usług, wysoką kompetencję pracowników i empatię, na sprawną i uprzejmą kadrę.

Uwagi ankietowanych dotyczyły między innymi czasu rozpartrywania wniosków, większej dostępności usług internetowych i kontaktu internetowego, większej ilości pracowników, poprawy warunków lokalowych, większych pomieszczeń. Klienci zwrócili uwagę również na to, że jakość usług zależy w dużej mierze od pracowników Ośrodka, ich indywidualnego podejścia do klienta.

Podsumowanie

Badanie opinii na temat funkcjonowania Ośrodka Pomocy Społecznej w Dzierżoniowie w poszczególnych obszarach 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.

Wizerunek Ośrodka Pomocy Społecznej oraz jego pracowników zależy w dużej mierze od budowania więzi z klientem, właściwej komunikacji oraz zaspokajania szeroko rozumianych potrzeb lokalnej społeczności, a w szczególności naszych klientów.

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 aż 96 %. Kolejne założone przez nas cele, również przekroczyły oczekiwane rezultaty. Fachowość pracowników Ośrodka pozytywnie oceniło 94 % 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 89%. Niemal w każdym z badanych przez nas obszarów zauważalny jest wzrost zadowolenia ankietowanych osób, tylko w zadowoleniu z warunków lokalowych odnotowaliśmy spadek satysfakcji klientów o 9 pkt. procentowych w porównaniu do poprzedniego badania (2015 – 88%, 2017 – 79%).

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

- utrzymanie ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka - stopień zadowolenia nie mniejszy niż 88 %

W załączeniu przekazujemy harmonogram działań doskonalących oraz wzór ankiety.