

80. System okresowego badania potrzeb i satysfakcji odbiorców usług społecznych

Zastosowanie

Gmina, powiat

Przesłanki i cel stosowania

Dostarczanie wysokiej jakości usług publicznych mieszkańcom stanowi ważne zadanie jednostek samorządu terytorialnego. System okresowego badania potrzeb i satysfakcji odbiorców usług społecznych tworzy ramy proceduralne dla prowadzenia stałego monitoringu potrzeb i satysfakcji odbiorców tych usług.

Wprowadzenie systemu okresowego badania potrzeb i satysfakcji odbiorców usług społecznych ma na celu zinstytucjonalizowanie procesu prowadzenia badań w urzędzie. Wyniki badań będą wykorzystywane do wprowadzania korekt w sposobie świadczenia usług, w celu poprawy jakości i efektywności ich świadczenia.

Korzyści i koszty

Najważniejsze korzyści wynikające z wdrożenia systemu okresowego badania potrzeb i satysfakcji odbiorców usług społecznych związane są z wprowadzeniem mechanizmu szybkiego reagowania na zmieniające się potrzeby klientów. Do podstawowych charakterystyk tego systemu należy zaliczyć:

- zdolność do stałej weryfikacji jakości usług społecznych świadczonych na rzecz mieszkańców,
- monitorowanie zmieniających się oczekiwań mieszkańców względem dostarczanych usług,
- stałe dostosowywanie jakości świadczonych usług społecznych do potrzeb mieszkańców jednostki samorządu terytorialnego.

Dane pozyskiwane w trakcie badań są również przydatne do formułowania wskazówek dotyczących możliwych zmian w organizacji dostarczania konkretnych usług społecznych.

Koszty jakie administracja samorządowa musi ponieść w związku z realizacją badania to przede wszystkim czas pracy urzędników. Dodatkowe środki finansowe będą wymagane w przypadku zaangażowania do współpracy konsultantów zewnętrznych. Rolą konsultantów będzie wówczas przygotowanie w porozumieniu z administracją samorządową koncepcji

systemu okresowego badania potrzeb i satysfakcji odbiorców usług społecznych oraz harmonogramu jego wdrożenia. Zadaniem administracji samorządowej jest natomiast wdrożenie systemu oraz jego zintegrowanie z istniejącymi w urzędzie systemami zarządzania.

System podlega modyfikacjom wynikającym z doświadczeń nabytych w trakcie prowadzenia go w konkretnej jednostce samorządu terytorialnego. Jako potencjalne zagrożenia związane z wdrożeniem systemu można wskazać unikanie lub niewłaściwą realizację zadań wynikających z procedury pozyskiwania danych oraz niepodejmowanie żadnych działań w oparciu o zgromadzone dane.

Procedura i harmonogram wdrożenia

Szczegółowe elementy procedury	Rezultat	Tygodnie												Szacunkowy nakład pracy w osobodniach			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JST	Ekspert		
1	Przekazanie pracownikom urzędu informacji na temat procedury prac nad systemem oraz harmonogramem jego wdrożenia.	X														1	2
2	Opracowanie i skonsultowanie systemu pozyskiwania informacji i propozycji zawartości raportu o satysfakcji odbiorców usług.		X	X												1	4
3	Wdrożenie systemu pozyskiwania informacji w administracji samorządowej.				X	X										10	0,5
4	Przekazanie konsultantom zewnętrznym informacji o propozycjach zmian do wdrażanego systemu.						X									2	1
5	Opracowanie ostatecznej wersji systemu pozyskiwania informacji i propozycji zawartości raportu o satysfakcji odbiorców usług.						X	X								1	3
Razem												15	10,5				