



81. Monitoring satysfakcji i potrzeb odbiorców usług społecznych

Zastosowanie

Gmina, powiat

Przesłanki i cel stosowania

Dla dostarczania wysokiej jakości usług publicznych przez jednostki samorządu terytorialnego ważne jest prowadzenie stałego monitoringu potrzeb i satysfakcji odbiorców tych usług, umożliwiającego bieżącą analizę informacji i opinii klientów. Monitoring ten jest prowadzony w oparciu o procedury tworzące system okresowego badania potrzeb i satysfakcji usług społecznych.

Monitoring satysfakcji i potrzeb odbiorców usług społecznych ma na celu ocenę efektywności i skuteczności zaspokajania potrzeb mieszkańców. Powinien być on prowadzony w sposób ciągły oraz dostarczać bieżących informacji na temat słabych i mocnych stron świadczonych usług. Wyniki monitoringu są wykorzystywane do wprowadzania korekt podnoszących jakość i efektywność świadczonych usług oraz do wprowadzania nowych, nieobligatoryjnych usług społecznych.

Korzyści i koszty

Najważniejsze korzyści wynikające z wprowadzenia monitoringu satysfakcji i potrzeb odbiorców usług społecznych związane są z poprawą ich efektywności i dostępności dla mieszkańców. Poprzez badania gromadzona jest aktualna wiedza na temat słabych i mocnych stron w zakresie obsługi klientów oraz barier na jakie napotykają mieszkańcy w kontakcie z pracownikami administracji samorządowej.

Pozyskiwane w ramach monitoringu informacje od mieszkańców przyczyniają się m.in. do:

- stałej poprawy jakości usług świadczonych dla mieszkańców;
- usunięcia potencjalnych barier w kontakcie między pracownikami administracji samorządowej a mieszkańcami;
- dostosowania usług do potrzeb mieszkańców jednostki samorządu terytorialnego.

Pozyskiwane w trakcie badań informacje pozwalają również sformułować rekomendacje dotyczące pożądanых zmian w zakresie świadczenia usług społecznych.





Koszty jakie samorząd musi ponieść w związku z realizacją badania to wydatki na druk ankiet i raportu oraz praca urzędników. Zakłada się, że kwestionariusz do przeprowadzania badań zostanie przygotowany przez konsultantów zewnętrznych, wyspecjalizowanych w zakresie badań społecznych. Kwestionariusz ankiety jest opiniowany przez pracowników administracji samorządowej. Wywiady ankietowe przeprowadzane są przez odpowiednio poinstruowanych wolontariuszy lub stażystów.

Jako potencjalne zagrożenia związane z badaniem monitoringowym 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 administracji samorządowej informacji na temat zasad badania oraz ustalenie harmonogramu jego przeprowadzenia. | X | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Konsultacja kwestionariusza ankiety z pracownikami urzędu. | | X | | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| 3 | Przeprowadzenie badania ankietowego (w urzędzie, innych jednostkach samorządowych). | | | X | X | X | | | | | | | | | 20 | 0,5 |
| 4 | Przekazanie wypełnionych ankiet konsultantom zewnętrznym. | | | | | | X | | | | | | | | 0,5 | 0,5 |
| 5 | Analiza ankiet i sporządzenie raportu przez konsultantów. | | | | | | X | | | | | | | | 2 | 5 |
| 6 | Konsultacje z przedstawicielami urzędu raportu oraz wniosków. | | | | | | | X | | | | | | | 2 | 2 |
| Razem | | | | | | | | | | | | 28,5 | 11 | | | |