
Správa z pilotného prieskumu spokojnosti klientov IA MPSVR SR

Pilotný prieskum spokojnosti klientov IA MPSVR bol vykonaný ako jedna z úloh v rámci prípravy samohodnotiacej správy v rámci zavádzania modelu manažérstva kvality CAF do organizácie.

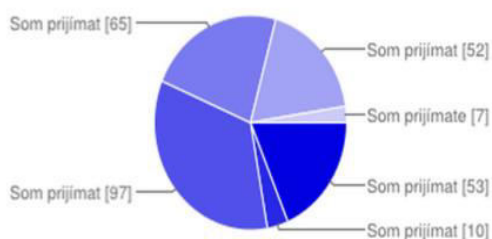
Prieskum vo forme dotazníka pripravil mikrotím zloženým z pracovníkov Odboru národných projektov, Odboru implementácie (dopytovo orientované projekty) a Odboru metodiky IA MPSVR v dňoch 20.-24.4.2015. Dotazníkové otázky boli taktiež komunikované s predstaviteľmi národných ako aj dopytovo orientovaných projektov a boli doplnené tak, aby odzrkadľovali špecifické podmienky každého odboru.

Dotazník tvorilo 17 otázok a bol zaslaný celkovo 1252 prijímateľom, pričom ho vyplnilo 284 prijímateľov čo je 22,7 % návratnosť.

Systém hodnotenia podľa stupnice: 1 až 5 (1-najviac spokojný...5-najmenej spokojný).

Zhrnutie

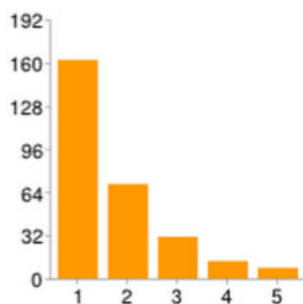
Prosím vyberte z nasledovných možností:



Som prijímateľom dopytovo - orientovaného projektu	53	18.7 %
Som prijímateľom projektu Rodina a práca	10	3.5 %
Som prijímateľom projektu Terénna sociálna práca v obciach	97	34.2 %
Som prijímateľom projektu Poskytovanie opatrovateľskej služby	65	22.9 %
Som prijímateľom projektu Komunitné centrá	52	18.3 %
Som prijímateľom projektu Podpora procesu deinštitucionalizácie a transformácie systému sociálnych služieb	7	2.5 %

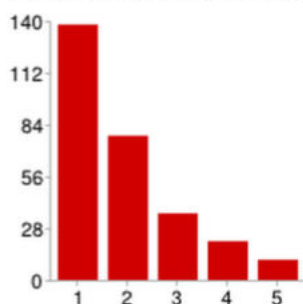
Výsledky prieskumu

Priateľkosť a ochota zamestnancov počúvať



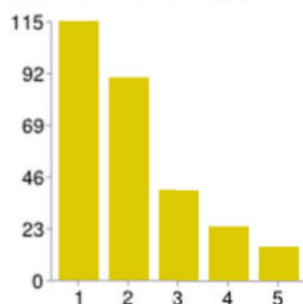
1	162	57 %
2	70	24.6 %
3	31	10.9 %
4	13	4.6 %
5	8	2.8 %

Sú informácie, ktoré Vám poskytnú dostatočné a zrozumiteľné?



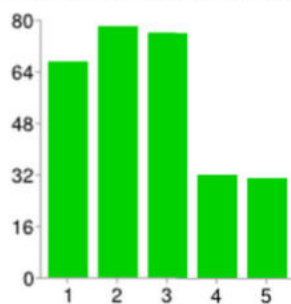
1	138	48.6 %
2	78	27.5 %
3	36	12.7 %
4	21	7.4 %
5	11	3.9 %

Ako hodnotíte stupeň flexibility a schopnosti riešenia konkrétnych problémov, situácií?



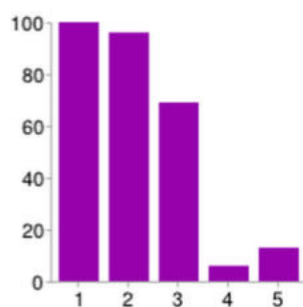
1	115	40.5 %
2	90	31.7 %
3	40	14.1 %
4	24	8.5 %
5	15	5.3 %

Ako hodnotíte možnosť zapojenia a ovplyvňovania rozhodovacích procesov v rámci IA MPSVR?



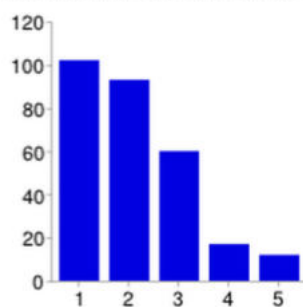
1	67	23.6 %
2	78	27.5 %
3	76	26.8 %
4	32	11.3 %
5	31	10.9 %

Ako hodnotíte dostupnosť IA MPSVR?



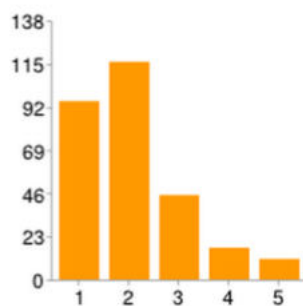
1	100	35.2 %
2	96	33.8 %
3	69	24.3 %
4	6	2.1 %
5	13	4.6 %

Ako hodnotíte mieru transparentnosti organizácie?



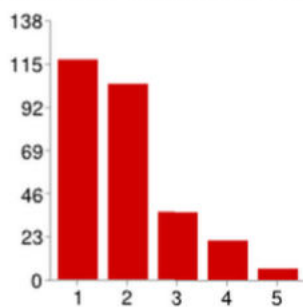
1	102	35.9 %
2	93	32.7 %
3	60	21.1 %
4	17	6 %
5	12	4.2 %

Ako hodnotíte kvalitu a relevantnosť produktov a služieb IA MPSVR?



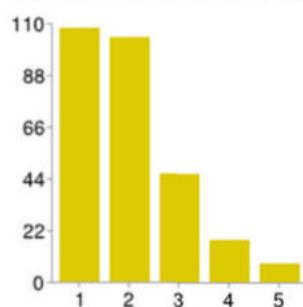
1	95	33.5 %
2	116	40.8 %
3	45	15.8 %
4	17	6 %
5	11	3.9 %

Sú podľa Vás služby poskytované s ohľadom na potreby rôznych skupín?



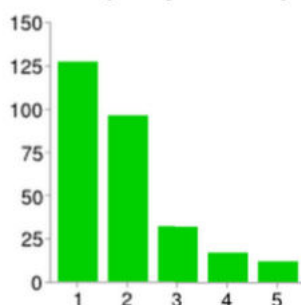
1	117	41.2 %
2	104	36.6 %
3	36	12.7 %
4	21	7.4 %
5	6	2.1 %

Ako hodnotíte kvalitu a dostupnosť poskytovaných informácií?



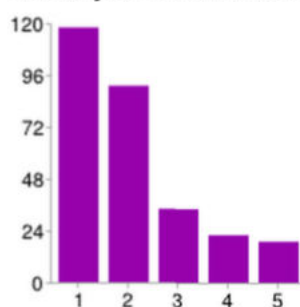
1	108	38 %
2	104	36.6 %
3	46	16.2 %
4	18	6.3 %
5	8	2.8 %

Sú Vám poskytnuté odpovede na otázky jasné, relevantné a zrozumiteľné?



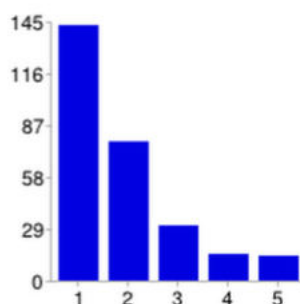
1	127	44.7 %
2	96	33.8 %
3	32	11.3 %
4	17	6 %
5	12	4.2 %

Považujete frekvenciu získavania spätnej väzby organizáciou za dostatočnú?



1	118	41.5 %
2	91	32 %
3	34	12 %
4	22	7.7 %
5	19	6.7 %

Z hľadiska Vašich skúseností, považujete organizáciu, jej služby a projekty za dôveryhodné?



1	143	50.4 %
2	78	27.5 %
3	31	10.9 %
4	15	5.3 %
5	14	4.9 %

Záver

Výsledky dotazníkového prieskumu boli pretavené do Akčného plánu zlepšovania a dennodenných aktivít IA MPSVR SR. Anketa sa bude opakovať v pravidelných ročných intervaloch tak, aby bolo možné sledovať trendy a navrhovať zefektívňovanie služieb poskytovaných pracovníkmi IA MPSVR SR.