



Vyhodnocení dotazníků spokojenosti za rok 2024

Vyhodnotila: Mgr. Martina Vodrážková - vedoucí služby Občanská poradna Portimo

Datum: 9. 1. 2025

V termínu 9. 1. 2025 došlo k vyhodnocení kvality služby Občanská poradna za rok 2024. Hodnocení probíhalo formou dotazníků. Tyto dotazníky byly předávány následujícím způsobem:

- Osobně v kancelářích poradny v Bystřici nad Pernštejnem a v Novém Městě na Moravě
- Zaslány formou odkazu na webové stránky při emailových konzultacích
- Sdíleny formou odkazů na webových stránkách Portimo

Za rok 2024 bylo vyplněno celkem 30 dotazníků od uživatelů služby. V poradně v Novém Městě na Moravě vyplnili uživatelé služby celkem 15 dotazníků a v kontaktním místě v Bystřici nad Pernštejnem to bylo 15 dotazníků. Přes online formulář, který je umístěn na webových stránkách občanské poradny nebyl vyplněn žádný dotazník, a to pravděpodobně z důvodu, že s ohledem na úpravu webových stránek organizace, došlo k situaci, kdy dotazníky z odkazu umístěném na webových stránkách, nebyly doručovány.

Všechny dotazníky jsou uchovávány v tištěné podobě.

Dotazník má celkem 7 otázek, které jsou níže jednotlivě rozebrány:

1. Vyberte oblast, kvůli které jste navštívili poradnu:

Uživatelé služby mohli zvolit z celkem pěti oblastí poradenství, které byly vybrány dle nejvyššího statistického zastoupení dotazů v občanské poradně. Bylo možné zvolit dluhové poradenství, pracovní právo, rodinné právo, energie/spotřebitelství a oblast jiné, kde měli uživatelé služby možnost oblast poradenství upřesnit.

Z celkového počtu 15 uživatelů služby vyhledalo pomoc poradny z důvodu řešení otázek souvisejících s dluhovým poradenstvím, 7 uživatelů služby využilo konzultace z pracovního práva, 1 uživatel služby řešil otázky ohledně rodinného práva a 2 uživatelé služby využili služby občanské poradny v oblasti energií a spotřebitelství. Možnost jiné zvolilo 6 uživatelů služby, 1 US vyhledal pomoc občanské poradny z důvodu řešení invalidního důchodu, 1 US při řešení sousedských sporů, 1 US v otázkách dědického řízení, 1US z oblasti vymáhání dluhu ze strany věřitele, 1 US uvedl jako konzultovanou oblast opatrovnictví a 1 US finanční oblast.

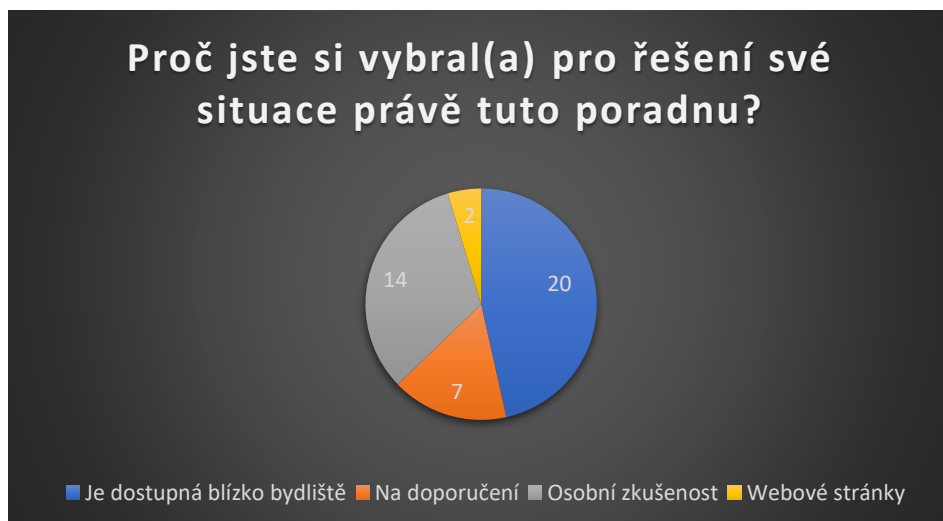
Z výsledku dotazníků je zjevné, že nejvíce osob vyhledá služby občanské poradny z důvodu řešení dluhové problematiky. V roce 2024 byla oblast dluhového poradenství nejvíce zastoupenou ze všech oblastí poradenství a z posledních statistických údajů za rok 2024 je patrné, že dluhovou situaci řeší v občanské poradně 45% uživatelů služby z celkového počtu všech US. Poradkyně při práci s uživateli služby v oblasti dluhové problematiky nejčastěji řeší otázky spojené s podmínkami a průběhem insolvenčního řízení, sepsání insolvenčního návrhu, přihlášením pohledávky v insolvenčním řízení z pozice věřitele dlužníka a otázky týkající se jednotlivých fází exekučního řízení.

Další nejčastěji zastoupenou oblastí je pracovní právo, ze statistik za rok 2024 byla tato oblast zastoupena ve výši 11% z celkového počtu dotazů. Nejčastěji jsou řešeny při konzultacích práva zaměstnance a zaměstnavatele, otázky spojené s ukončením pracovního poměru či přeřazením na jinou pracovní pozici a podněty na inspektorát práce.



2. Proč jste si vybral/a pro řešení své situace právě tuto poradnu?

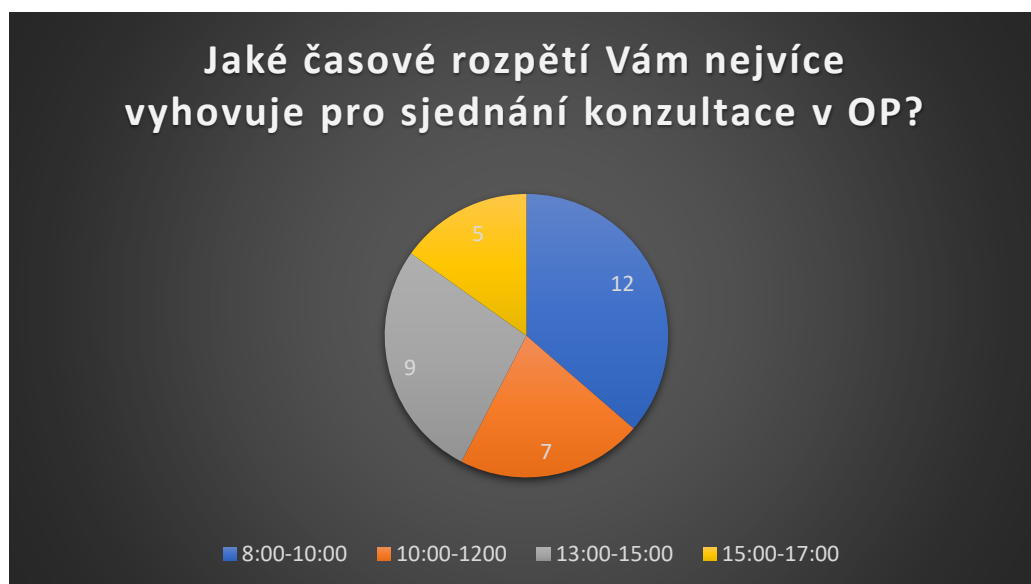
Účelem tohoto dotazu bylo zjistit, jak dotázaní vnímají dostupnost Občanské poradny a jakým způsobem se dozvěděli o činnosti Občanské poradny.



V tomto bodě někteří z dotázaných využili více možností z nabízených odpovědí. Celkem 20 dotázaných uvedlo, že je jim služba dostupná v místě bydliště, 14 respondentů vyhledalo službu na základě předchozí osobní zkušenosti, 6 dotázaných využilo službu na doporučení známých, 2 osoby si vyhledaly informace o službě na webových stránkách. Žádný s oslovených nevybral tyto možnosti, které byly v dotazníku uvedené: dozvěděl jsem se o službě z Facebooku, předán kontakt od jiné organizace či úřadu, propagační materiály služby či zmínka o poradně v tisku.

3. Jaké časové rozpětí Vám nejvíce vyhovuje pro sjednání konzultace v OP?

Tato otázka byla směřována na skutečnost, v jakých hodinách respondentům nejvíce vyhovuje konzultace v občanské poradně.



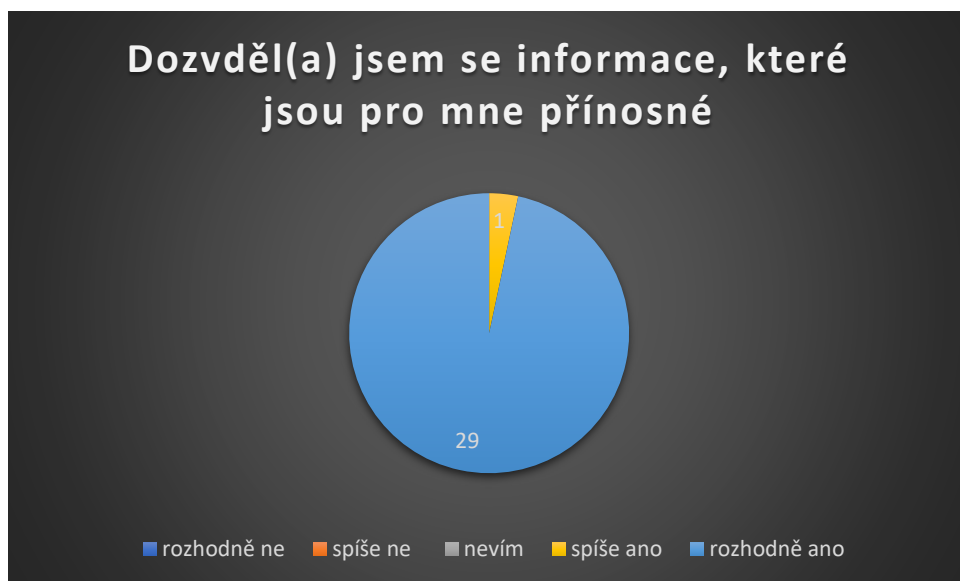
Někteří s oslovených vybrali v této otázce dvě z nabízených odpovědí. Nejvíce oslovených využilo možnost 8:00-12:00, a to celkem 12 osob. Časové rozmezí 10:00-12:00 zvolilo 7 respondentů, 9 osob vybralo možnost 13:00-15:00 a časový úsek 15:00-17:00 vybralo 5 osob. Jeden z respondentů nezvolil žádnou z nabízených možností a napsal slovní popis, kde uvedl, že pokaždé je pro něj vhodné jiné časové rozpětí v závislosti na jeho pracovní době.

4. Prosíme vyplňte

Čtvrtá otázka, se skládala celkem ze tří podotázek, u kterých měli dotázaní možnost zvolit, zda s nimi souhlasí či nesouhlasí.

Dozvěděl/a jsem se informace, které jsou pro mě přínosné

Možnost „rozhodně ano“ uvedlo 29 respondentů, možnost „spíše ano“ 1 dotázaný. Žádný z dotázaných nevolil odpověď „nevím“, „spíše ne“ a „rozhodně ne“.



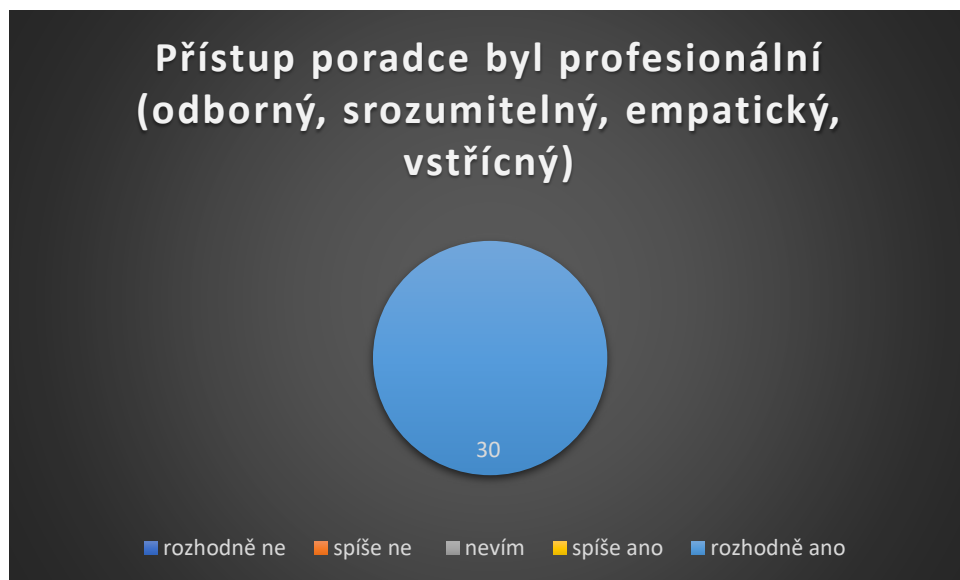
Návštěva poradny významně přispěla k vyřešení mého problému

Možnost „rozhodně ano“ zvolilo 26 uživatelů služby, 1 z dotázaných vybral variantu „spíše ano“ a 3 uživatelé služby volili možnost „nevím“. Žádný z dotázaných nezvolil možnosti „spíše ne“ a „rozhodně ne“.



Přístup poradce byl profesionální (odborný, srozumitelný, empatický, vstřícný)

V poslední podotázce měli dotázaní hodnotit profesionální přístup poradce, zda byl poradce při konzultaci odborný, srozumitelný, empatický a vstřícný. Všech 30 respondentů zvolilo možnost „rozhodně ano“. Žádné další odpovědi nebyly zaškrtnuty. Jeden z navrácených dotazníků byl v tomto bodě doplněn slovním vyjádřením: „*Přístup byl úžasný, paní mi vrátila klid a optimismus.*“



Z výše uvedeného je patrné, že všichni respondenti hodnotili službu pozitivně, neboť se dozvěděli informace, které pro ně byly přínosné a také byl velmi pozitivně hodnocen přístup pracovníků. U většiny dotázaných návštěva v poradně výrazně přispěla k vyřešení jejich problému, 3 z oslovených zvolili možnost „nevím“, což může znamenat, že situace ještě nebyla zcela dořešena nebo dotázaný v době vyplnění dotazníku nevěděl, jak se nadále jeho situace bude vyvíjet.

5. V případě, že se u Vás v budoucnosti vyskytne nějaká další situace, obrátí/a byste se znovu na tuto poradnu?

Tato otázka byla uživatelům služby položena za účelem zjištění, zda byli se službou spokojeni natolik, že v případě, že by v budoucnu potřebovali řešit další tíživou situaci, zda by opět vyhledali pomoc Občanské poradny. Všichni z dotázaných zvolili odpověď „rozhodně ano“ a pro nás je toto velmi cenné zjištění, že se k nám uživatelé služby jsou v případě potřeby ochotni vracet na základě osobní zkušenosti.

Toto je pro nás velmi pozitivní zpětná vazba a jeden u ukazatelů, že poradenství je poskytováno dle platných standardů. Zároveň tato otázka souvisí s druhou otázkou v dotazníku, kdy velká část dotázaných uvedla, že pro řešení své situace vybrala právě služby Občanské poradny na základě osobní zkušenosti nebo na doporučení známých. Velmi nás těší, že se k nám uživatele služby v případě potřeby vrací opakovaně.

6. Pokud byste se na tuto poradnu již neobrátil/a, uveďte důvod

V této otázce měli dotázaní možnost detailněji rozepsat, z jakých důvodů by se v budoucnu již neobrátili na pomoc Občanské poradny, pokud v předchozí otázce odpověděli možnost „ne“. Všichni z respondentů v předchozí otázce zvolili možnost „ano“, jeden z nich se pak v šesté otázce vyjádřil písemně následovně:

„Vše bylo srozumitelné, pokud by bylo potřeba, obrátila bych se na PORTIMO znovu. Děkuji.“

7. Je něco, co Vám v poradně chybělo při vyřešení situace? Případně jaké změny byste uvítali?

Na tuto otázku odpovědělo 6 respondentů. Zbývajícím dotázaním možnost odpovědi proškrtli, odpověděli „ne“ nebo zůstala otázka zcela bez odpovědi. V odpovědích zazněly následující výroky.

„Nic mi nechybělo, byla jsem spokojená.“

„Nic nechybělo.“

„Vše mi vyhovovalo.“

„Nic, vše bylo v pořádku.“

„Vše bylo v pořádku.“

„Na případné dotazy se mohu znovu obrátit a zeptat se.“

Žádný z respondentů neuvedl, že by mu při poskytování služby cokoliv chybělo. Otázka je zacílena na zjištění, zda uživatelům služby něco při poskytování služby chybělo a prostřednictvím zpětné vazby zjistit rezervy a pracovat na zvyšování kvality služby. Pozitivní zpětná vazba je pro nás jedním z ukazatelů, že je poradenství poskytováno dle platných standardů, odborně a kvalitně.

Závěrečné hodnocení:

Pozitivně ohodnotilo službu všech 30 uživatelů služby.

Na základě získaných dat je zjevné, že se na občanskou poradnu nejčastěji obracují uživatelé služby při řešení otázek z dluhové problematiky a pracovního práva. V říjnu 2024 vešla v účinnost dlouho očekávaná novela insolvenčního zákona, ve které byly všechny poradkyně řádně proškolené, účastnily se semináře na Krajském soudu v Ostravě a školení zaměřeného na novinky v insolvenčním zákoně v Brně, které pořádala Asociace občanských poraden. Získané znalosti byly následně aplikovány při práci s uživateli služby, kdy po novele insolvenčního zákona bylo v období od října do prosince sepsáno a odesláno 7 insolvenčních návrhů. Celkem bylo v roce 2024 v občanské poradně sepsáno 21 insolvenčních návrhů.

Převážná většina uživatelů služby vnímá občanskou poradnu dobře dostupnou svému bydlišti. Přesto na základě několikaletého průzkumu bylo zjištěno, že stále více uživatelů služby dojíždí do poradny ze Žďáru nad Sázavou a blízkého okolí. Vzhledem ke skutečnosti, že mnohdy může být tato vzdálenost pro zájemce o službu velkou bariérou, ať již z hlediska finančního,

zdravotního aj., hledali pracovníci organizace Portimo cestu, jak se stát pro tyto zájemce a uživatele služby dostupnější. Dále dotázaní často uváděli, že se na poradnu obrátili na základě své předchozí osobní zkušenosti nebo na doporučení známého. Toto je pro nás velmi kladná zpětná vazba, že se na naši službu uživatelé služby neváhají opakovaně obrátit. Žádný z oslovených neuvedl, že by se o poradně dozvěděl z Facebooku, tisku či propagačních materiálů, toto je pro nás jasným impulsem se na tuto oblast zaměřit v Plánu rozvoje služby pro rok 2025.

Dle zvoleného časového rozpětí, které uživatelům služby nejvíce vyhovuje pro sjednání konzultace, bylo zjištěno, že provozní doba služby je aktuálně nastavena vyhovujícím způsobem.

Všichni uživatelé služby uvedli, že se dozvěděli informace, které pro ně byly přínosné a naprostá většina oslovených se domnívá, že návštěva poradny významně přispěla k vyřešení jejich problému. Profesionální přístup pracovníků a způsob jednání s uživateli služby byl také velmi pozitivně hodnocen, proto budeme nadále pokračovat ve vzdělávání pracovníků dle vzdělávacích plánů pro zachování kvality poskytované služby.

Všichni respondenti uvedli, že by v případě vyskytnutí se další životní situace využili služby občanské poradny i v budoucnu. Jsme potěšeni, že se uživatelé služby na nás obracejí opakovaně, což svědčí o kvalitě poskytované služby.

Nikdo z oslovených neuvedl žádné návrhy změn, které by při poskytování služby uvítal, ani případně podněty, zda jim při řešení situace něco chybělo.

V roce 2024 se podařilo:

- Zjednodušit a zefektivnit výkaznictví, převést záznamy do digitální podoby
- Aktualizovat metodiky
- Připravit poradce formou školení, seminářů a samostudia na legislativní změny a následně toto aplikovat při konzultacích s uživateli služby
- Zajistit školení, stáže, semináře, metodická setkání a supervize poradkyň v celkovém součtu 229,5 hodin
- Zajistit nenarušený provoz poradny i přes personální změny v týmu

Výhled pro rok 2025

- Nadále zajišťovat vzdělávání všech poradkyň, ve kterém budou zahrnuty aktuální legislativní změny
- Zahájení provozu nové pobočky
- Posílení týmu o nového poradce

V Novém Městě na Moravě dne 9. 1. 2024

.....

Mgr. Martina Vodrážková