

Klientská zóna Jenda dostala od žadatelů jedničku. MPSV sbírá zpětnou vazbu na on-line žádost o rodičovský příspěvek

6.11.2023 - | KDU-ČSL

Jedna z našich hlavních priorit je spokojený klient.

„Soustředíme se také proto na získávání zpětné vazby, abychom mohli posoudit, jestli jsou naše služby pro klienty užitečné. Souběžně s rozšiřováním rozsahu a kvality služeb pro klienty je také podstatný nárůst efektivity vnitřního fungování úřadu. Abychom dosáhli uživatelsky přívětivé a efektivní veřejné správy, musíme mít k dispozici hodnocení klientů, na jehož základě budeme služby zlepšovat,“ řekl ministr práce a sociálních věcí Marian Jurečka (KDU-ČSL).

Každý klient, který podal svou žádost o rodičovský příspěvek online prostřednictvím Klientské zóny Jenda, dostal po odeslání žádosti možnost vyplnit dotazník, který se nezaměřuje jen na zjišťování spokojenosti, ale také na reálné požadavky na zlepšení či stížnosti. Ve dvou uzavřených otázkách posuzovali klienti spokojenost s on-line podáním a jeho složitost.

Dotazník vyplnilo více než 6 000 klientů, kteří ohodnotili on-line žádost známkou 1,4 (klasifikace jako ve škole 1 až 5). V otevřené otázce pak dostali možnost rozepsat, co by v online žádosti změnili, případně co jim dělalo při vyplnění žádosti problém.

„Dostali jsme skutečně pozitivní odezvu, většina klientů byla velice spokojena a na žádosti by vůbec nic nezměnila. Dostali jsme ale také velmi cennou zpětnou vazbu v podobě konkrétních návrhů na zlepšení. Díky tomu teď například víme, že je potřeba zaměřit se na zjednodušení textů v žádosti, protože ne všechny jsou srozumitelné. Někteří klienti bojují se stránkou „výpočet příspěvku“, i na její zjednodušení se proto musíme zaměřit,“ uvedl vrchní ředitel sekce informačních technologií MPSV Karel Trpkoš.

„V potaz bereme i další prosby, které nám klienti skrze dotazník předali, jako třeba možnost ukládání rozpracované žádosti nebo poskytnutí vzoru, jak žádost vyplnit. Na tom všem budeme i nadále pracovat,“ dodal Trpkoš.

Žádost o rodičovský příspěvek je od srpna 2023 dostupná plně on-line v Klientské zóně Jenda, kde je s pomocí intuitivního dynamického průvodce možné si podat novou žádost nebo každé tři měsíce změnit výši pobíraného rodičovského příspěvku. „Zcela digitální žádost využila od jeho spuštění více než polovina rodičů. Potvrzuje se tak, že MPSV je lídrem v digitalizaci státní správy a stále se posouváme dopředu,“ dodal ministr Jurečka

<https://www.kdu.cz/aktualne/zpravy/mpsv-klientska-zona-jenda-dostala-od-zadatelu-jedn>