

Praha 6. listopadu 2023

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

MPSV pokračuje ve zjišťování spokojenosti klientů se službami úřadu. Cílem je zjistit, jak jsou klienti spokojeni s průběhem i složitostí vyřizování nové on-line žádosti o rodičovský příspěvek prostřednictvím Klientské zóny Jenda. Díky zpětné vazbě může ministerstvo klientskou zónu neustále zlepšovat a poskytnout tak klientům kvalitní služby, které očekávají.

„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.*