

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 77.2024  
Dyrektora MOPS  
z dnia 20.09.2024 r.

**Ankieta badania satysfakcji klienta  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie**

**Szanowni Państwo!**

**Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, która ma na celu zbadanie poziomu satysfakcji klienta Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie. Przekazane przez Państwa opinie pomogą udoskonalić pracę Ośrodka.**

(Proszę wypełnić poniżej puste pole oznaczone linią).

**Nazwa ocenianej komórki organizacyjnej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie, w której załatwiła Pani / załatwił Pan swoją sprawę:**

---

**Prosimy o podanie kilku informacji o sobie:**

(W tabelach poniżej proszę zaznaczyć właściwe dane poprzez wpisanie znaku X w kolumnie obok, po prawej stronie).

**Płeć**

kobieta	
mężczyzna	

**Wiek**

18-25 lat	
26-45 lat	
46-55 lat	
56 i więcej	

**Wykształcenie:**

wyższe	
średnie	
zasadnicze zawodowe	
gimnazjalne	
podstawowe	
niepełne podstawowe	

**Prosimy o odpowiedź na pytania wskazane poniżej, dotyczące Państwa wizyty w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie:**

(W tabelach poniżej proszę zaznaczyć właściwe dane poprzez wpisanie znaku X w kolumnie obok, po prawej stronie).

**1. Proszę o wskazanie czego dotyczyła załatwiana przez Panią/Pana sprawa:**

uzyskanie informacji/porady	
-----------------------------	--

---

ZAŁĄCZNIK DO ZARZĄDZENIA NR 77.2024 DYREKTORA MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ  
W CZĘSTOCHOWIE z dnia 20.09.2024 r.

uzyskanie pomocy finansowej	
uzyskanie pomocy niefinansowej	
inne (proszę wskazać jakie poprzez wpisanie poniżej):	
_____	

**2. Czy w trakcie załatwiania sprawy została Pani skierowana / zastał Pan skierowany do odpowiedniej osoby?**

tak	
nie	

**3. Czy w trakcie załatwiania sprawy uzyskała Pani / uzyskał Pan potrzebne i wyczerpujące informacje?**

tak	
nie	

**4. Czy w trakcie załatwiania sprawy uzyskała Pani / uzyskał Pan oczekiwaną pomoc pracownika?**

tak	
nie	

**5. Proszę o dokonanie oceny wymienionych aspektów związanych z obsługą klienta:**

<b>a) kultura osobista pracowników:</b>	
powyżej oczekiwań	
zgodnie z oczekiwaniami	
poniżej oczekiwań	
<b>b) kompetencje pracowników:</b>	
powyżej oczekiwań	
zgodnie z oczekiwaniami	
poniżej oczekiwań	

**6. Jak ocenia Pani/Pan poziom obsługi klienta w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie:**

bardzo dobrze	
dobrze	
przeciętnie	
źle	

**7. Jak ocenia Pani/Pan miejsce obsługi klienta?**

bardzo dobrze	
dobrze	
przeciętnie	
źle	
brak wyodrębnionego miejsca umożliwiającego indywidualną rozmowę z pracownikiem	

**8. Jak ocenia Pani/Pan stronę internetową Ośrodka pod względem jej czytelności i łatwości wyszukiwania potrzebnych informacji:**

bardzo dobrze	
dobrze	
przeciętnie	
źle	
nie korzystałem ze strony internetowej Ośrodka	

**Dziękujemy Państwu za wypełnienie ankiety.**

**Dyrektor  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Częstochowie  
(-) Małgorzata Mruszczyk**