

Załącznik
do Zarządzenia Nr 95.2025
Dyrektora MOPS
z dnia 29.10.2025 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 załatwiała Pani / załatwiał Pan swoją sprawę:

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	
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. Na ile jasne i zrozumiałe były informacje przekazywane przez pracowników?

bardzo jasne i zrozumiałe	
raczej zrozumiałe	
trudno powiedzieć	
raczej niejasne	
zupełnie niejasne i niezrozumiałe	

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:

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

6. Jak ocenia Pani/Pan dostępność usług w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie:

a) godziny otwarcia	
bardzo dobrze	
dobrze	
przeciętnie	
źle (proszę opisać dlaczego poprzez wpisanie poniżej): _____	
b) lokalizacja	
bardzo dobrze	
dobrze	
przeciętnie	
źle (proszę opisać dlaczego poprzez wpisanie poniżej): _____	
c) dostępność dla osób z niepełnosprawnościami	
bardzo dobrze	
dobrze	
przeciętnie	
źle (proszę opisać dlaczego poprzez wpisanie poniżej): _____	

7. Jak ocenia Pani/Pan warunki lokalowe

a) oznakowanie pomieszczeń	
bardzo dobrze	
dobrze	
przeciętnie	
źle (proszę opisać dlaczego poprzez wpisanie poniżej): _____	
b) komfort podczas korzystania z naszych usług (wygoda miejsca, poczucie swobody i prywatności)	
bardzo dobrze	
dobrze	
przeciętnie	
źle (proszę opisać dlaczego poprzez wpisanie poniżej): _____	

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

bardzo dobrze	
dobrze	
przeciętnie	
źle (proszę opisać dlaczego poprzez wpisanie poniżej):	

nie korzystałem ze strony internetowej Ośrodka	

9. Jak ocenia Pani/Pan ogólną satysfakcję z usług Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie?

bardzo dobrze	
dobrze	
przeciętnie	
źle (proszę opisać dlaczego poprzez wpisanie poniżej):	

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	

Dziękujemy Państwu za wypełnienie ankiety.

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