

**ZARZĄDZENIE NR 88.2022**  
**DYREKTORA MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ**  
**W CZĘSTOCHOWIE**  
**z dnia 26.10.2022 r.**

**w sprawie przeprowadzania badania satysfakcji klienta z jakości usług i funkcjonowania**  
**Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie**

Na podstawie § 4 ust. 1 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 2124.2022 Prezydenta Miasta Częstochowy z dnia 19 kwietnia 2022 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie

**Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej**  
**w Częstochowie**  
**zarządza:**

- § 1.** Ustala się sposób badania poziomu satysfakcji klienta z jakości usług i funkcjonowania Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie, które będzie przeprowadzane zgodnie z Regulaminem badania satysfakcji klienta Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie, stanowiącym załącznik Nr 1 do zarządzenia.
- § 2.** 1. W ramach systemu realizowane będą następujące działania:
- 1) przeprowadzenie anonimowego badania ankietowego – wzór ankiety stanowi załącznik Nr 2 do zarządzenia;
  - 2) opracowanie raportu z anonimowych badań ankietowych zawierającego dane statystyczne wyników ankiet i analizę zjawisk mających wpływ na poziom zadowolenia klientów wraz z ewentualnymi propozycjami działań, które mogą przyczynić się do podniesienia jakości usług świadczonych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Częstochowie;
  - 3) przedłożenie raportu Dyrektorowi MOPS i udostępnienie go na stronie internetowej MOPS.
2. Działania, o których mowa w ust. 1 przeprowadzane będą corocznie.
- § 3.** Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikowi Sekcji ds. Projektów i Współpracy Międzysektorowej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie.

**§ 4.** Traci moc Zarządzenie Nr 77.2019 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie z dnia 20.05.2019 r. w sprawie przeprowadzenia badania satysfakcji klienta z jakości usług i funkcjonowania Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie.

**§ 5.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

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