

Załącznik Nr 1  
do Zarządzenia Nr 88.2022  
Dyrektora MOPS  
z dnia 26.10.2022 r.

## **Regulamin badania satysfakcji klienta Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie**

- § 1.** Regulamin badania satysfakcji klienta Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady, terminy oraz sposób przeprowadzania procesu mającego na celu zbadanie stopnia satysfakcji klientów Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie.
- § 2.** Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
- 1) jednostce - rozumie się przez to Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Częstochowie;
  - 2) kliencie - rozumie się przez to podmiot, który zwraca się do jednostki, celem zaspokojenia potrzeb własnych;
  - 3) komórce organizacyjnej - rozumie się przez to komórki organizacyjne Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie.
- § 3.** Regulamin obejmuje czynności od momentu rozpoczęcia przeprowadzenia badania satysfakcji klienta do momentu udostępnienia na stronie internetowej jednostki zbiorczego raportu z badania, który wcześniej zostaje przedstawiony Dyrektorowi jednostki.
- § 4.** Głównym celem przeprowadzania badania jest bieżące uzyskiwanie informacji na temat poziomu jakości usług świadczonych przez pracowników jednostki, co pozwoli m.in. precyzyjnie określić słabe obszary działalności jednostki, wprowadzić procedury doskonalące, lepiej zarządzać komórkami organizacyjnymi, podnieść jakość świadczonych usług publicznych, a w konsekwencji poprawić wizerunek jednostki.
- § 5.** Badanie satysfakcji klientów przeprowadzane jest z wykorzystaniem anonimowej ankiety.
- § 6.** 1. Badanie organizuje Sekcja ds. Projektów i Współpracy Międzysektorowej we współpracy z komórkami organizacyjnymi uczestniczącymi w badaniu.
2. Obowiązki Sekcji ds. Projektów i Współpracy Międzysektorowej:
- 1) umieszczenie na stronie internetowej jednostki, na tablicach ogłoszeń oraz w sposób zwyczajowo przyjęty na 7 dni przed terminem przeprowadzania badania ankietowego informacji o terminach, sposobie i celu przeprowadzenia badania ankietowego;

- 2) przygotowanie odpowiedniego nakładu formularzy ankiety;
- 3) przeprowadzenie szkolenia wdrażającego proces badania dla kierowników komórek organizacyjnych;
- 4) ustalenie trybu dystrybucji i odbioru wypełnionych ankiet ich kodowania i digitalizacji;
- 5) nadzorowanie zbierania danych w jednostce;
- 6) dokonanie zbiorczego zestawienia danych;
- 7) przeprowadzenie analizy zgromadzonych danych;
- 8) sporządzenie raportu z przeprowadzonej analizy i opracowanie wniosków końcowych;
- 9) przedstawienie raportu i wniosków końcowych Dyrektorowi.

**§ 7. Zasady prowadzenia badania:**

- 1) w okresie przeprowadzania badania formularze ankiety dostępne są w formie papierowej w ogólnodostępnych miejscach jednostki, a także w poszczególnych komórkach organizacyjnych;
- 2) w okresie badania ankiety wręczane są przez pracowników jednostki obsługiwanym klientom. Przy wręczaniu ankiety przez pracownika, klient proszony jest o wypełnienie ankiety z jednoczesną informacją, iż ankieta jest anonimowa i ma na celu usprawnienie pracy jednostki. Pracownik każdorazowo informuje klienta o miejscu wystawienia urny na ankiety. Urny znajdują się w miejscach obsługi klienta;
- 3) miejsce umieszczenia urny i udostępnienia ankiet ustala kierownik komórki organizacyjnej;
- 4) urny są oznakowane: „Badanie Satysfakcji Klienta, Logo jednostki: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Częstochowie”;
- 5) na potrzeby badania udostępnia się klientom 8 urn w:
  - a) Rejonowym Zespole Pomocy Społecznej Nr 1, Aleja Niepodległości 20/22, 1 sztuka,
  - b) Rejonowym Zespole Pomocy Społecznej Nr 2, ul. ks. Stanisława Staszica 10, 1 sztuka,
  - c) Sekcji Pomocy Osobom z Niepełnosprawnością, Aleja Niepodległości 20/22, 1 sztuka,
  - d) Centrum Pomocy Dziecku Niepełnosprawnemu i Jego Rodzinie, ul. Jasnogórska 34, 1 sztuka,
  - e) Sekcji ds. Przeciwdziałania Bezdomności, ul. Krakowska 34, 1 sztuka,

- f) Sekcji Pomocy Specjalistycznej dla Rodzin Zagrożonych Przemocą, ul. Mikołaja Kopernika 4, 1 sztuka,
  - g) Sekcji Usług Środowiskowych/Sekcji Wspierania Rodziny i Pieczy Zastępczej, ul. Polskiej Organizacji Wojskowej 2, 1 sztuka,
  - h) Sekcji ds. Projektów i Współpracy Międzysektorowej, ul. Jana Kilińskiego 13, 1 sztuka;
- 6) pracownik jednostki nie może wypełniać ankiety za klienta oraz nie może przyjmować wypełnionych ankiet;
  - 7) kierownik komórki organizacyjnej lub upoważniony przez niego pracownik, po upływie 7 dni od wydania pierwszej ankiety, dokonuje otwarcia urny i przelicza ankiety, z czego sporządza protokół:
    - a) jeśli ankiet jest powyżej liczby określonej indywidualnie dla każdej komórki, pracownicy zaprzestają wydawania ankiet każdemu klientowi, pozostawiając jedynie opróżnioną urnę i udostępnione druki ankiet do końca okresu badania,
    - b) jeśli ankiet jest poniżej liczby określonej indywidualnie dla każdej komórki, pracownicy kontynuują wydanie ankiet każdemu klientowi przez kolejne 7 dni, po czym następuje procedura określona w lit. a;
  - 8) w przypadku przepełnienia urny, kierownik komórki organizacyjnej może podjąć decyzję o opróżnieniu urny, sporządzając na tę okoliczność odrębny protokół;
  - 9) za zakończenie okresu badania uważa się koniec miesiąca kalendarzowego, w którym prowadzono badanie. Kierownik lub upoważniony przez niego pracownik opróżnia urnę, spisuje protokół i dokonuje digitalizacji danych;
  - 10) ankiety po digitalizacji zostają przekazane do Sekcji ds. Projektów i Współpracy Międzysektorowej, która sporządza raport końcowy z badania.

**§ 8. Termin przeprowadzania badania:**

- 1) na stronie internetowej jednostki, na tablicach ogłoszeń na 7 dni przed terminem przeprowadzania badania ankietowego umieszczona zostaje informacja o terminach, sposobie i celu przeprowadzenia badania ankietowego;
- 2) kierownicy komórek organizacyjnych przekazują ankiety w formie papierowej do Sekcji ds. Projektów i Współpracy Międzysektorowej, w terminie 7 dni od zakończenia badania;

- 3) Sekcja ds. Projektów i Współpracy Międzysektorowej przedstawia raport z badania w terminie 30 dni od otrzymania kompletnych danych z komórek organizacyjnych jednostki;
- 4) badanie satysfakcji klienta przeprowadzane jest raz w roku.

**§ 9.** Do wyliczenia minimalnej liczby osób biorących udział w badaniu satysfakcji klienta ustala się następujące procedury:

- 1) wielkość populacji: liczba osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej w poprzednim roku kalendarzowym;
- 2) poziom ufności: 0,95;
- 3) wielkość frakcji: 0,5;
- 4) poziom błędu: 0,05.

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