

Załącznik Nr 2
do Zarządzenia Nr 88.2022
Dyrektora MOPS
z dnia 26.10.2022 r.

**ANKIETA BADANIA SATYSFAKЦИИ KLIENTA
MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W CZĘSTOCHOWIE**

Szanowni Państwo!

Zwracam 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.

Nazwa ocenianej komórki organizacyjnej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie:

1. Czy załatwiana przez Pana/Panią sprawa związana była z:

- uzyskaniem informacji/porady
- uzyskaniem pomocy finansowej
- uzyskaniem pomocy niefinansowej
- inne (jakie?) _____

2. Czy w trakcie załatwiania sprawy napotkał/napotkała Pan/Pani na trudności?

• **nie:**

- zostałem/zostałam skierowany/skierowana do odpowiedniej osoby
- uzyskałem/uzyskałam wyczerpujące informacje
- uzyskałem/uzyskałam oczekiwaną pomoc pracownika w załatwieniu mojej sprawy

• **tak**

- zostałem/zostałam skierowany/skierowana do niewłaściwej osoby
- nie uzyskałem/uzyskałam wyczerpującej informacji
- nie uzyskałem/uzyskałam oczekiwanej pomocy pracownika w załatwieniu mojej sprawy
- inne (jakie?) _____

3. Jaka jest Pana/Pani ocena pracy pracowników Ośrodka przy uwzględnieniu wymienionych aspektów?

• **kultura osobista**

- powyżej oczekiwań zgodnie z oczekiwaniami poniżej oczekiwań

• **kompetencje**

- powyżej oczekiwań zgodnie z oczekiwaniami poniżej oczekiwań

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO ZARZĄDZENIA NR 88.2022 DYREKTORA MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ
W CZĘSTOCHOWIE z dnia 26.10.2022 r.

• **fachowość**

- powyżej oczekiwań zgodnie z oczekiwaniami poniżej oczekiwań

4. Proszę o ocenę obsługi klienta w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie:

- bardzo dobra
 dobra
 przeciętna
 zła

5. Co Pani/Pana zdaniem wymaga poprawy w miejscu obsługi klienta?

6. Czy korzystał/korzystała Pan/Pani ze strony internetowej Ośrodka?

- tak nie

7. Jeśli odpowiedź w punkcie 6 brzmiała „tak”, proszę ocenić jakość strony internetowej:

1) czytelność strony internetowej:

- bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle

Jeśli wskazano odpowiedź „źle”, proszę podać co można poprawić:

2) łatwość wyszukiwania potrzebnych informacji:

- bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle

Jeśli wskazano odpowiedź „źle”, proszę podać co można poprawić:

Prosimy również o podanie kilku informacji o sobie:

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**