

Ankieta zadowolenia klienta

Szanowni Państwo !

Zwracam się z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Badanie ankietowe prowadzone jest w związku z działaniami podejmowanymi na rzecz poprawy obsługi klientów i jakości świadczonych usług przez Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Bemowo m.st. Warszawy. Przekazane w ten sposób opinie i uwagi będą bardzo cenne, gdyż pomogą usprawnić i udoskonalić poziom obsługi interesantów w naszym Ośrodku.

Prosimy o wstawienie znaku „x” przy wybranej odpowiedzi.

1. Co skłoniło Panią / Pana do załatwienia sprawy w OPS?

- uzyskanie informacji
 - uzyskanie porady
 - uzyskanie pomocy pieniężnej
 - uzyskanie pomocy niepieniężnej
 - inne - jakie?
-

2. Jak często załatwia Pani / Pan sprawy w OPS?

- kilka razy w miesiącu
- raz w miesiącu
- kilka razy w roku
- raz w roku
- raz na kilka lat
- dotąd nie korzystałam/łem

3. Z pomocy jakiego pracownika/pracowników OPS Pani / Pan korzystał?

- pracownika socjalnego
- asystenta rodziny
- psychologa

4. Co jest dla Pani / Pana ważne podczas załatwiania sprawy w OPS? (można wybrać dowolną ilość odpowiedzi)

- dostęp do informacji o świadczonych usługach, formularzy
 - kultura osobista i uprzejmość pracownika
 - pomoc w wypełnianiu dokumentów, druków
 - pełna i zrozumiała informacja na temat załatwianej sprawy
 - terminowość załatwienia sprawy
 - warunki lokalowe
 - oznakowanie pomieszczeń / tablice informacyjne
 - inne - jakie?
-

5. Jaka jest Pana/i ogólna ocena pracy OPS?

- bardzo dobra
- dobra
- dostateczna
- niesatysfakcjonująca

6. Czy i jakie trudności spotkał/a Pan/i podczas załatwiania sprawy?

- nie spotkałem/łam się z trudnościami
 - zostałem/łam skierowana do niewłaściwej osoby
 - nie uzyskałem/łam wyczerpującej informacji
 - inne - jakie?
-

7. Jak Pani / Pan ocenia poziom następujących aspektów pracy OPS:

a) kompetencja i fachowość:

- bardzo dobra
- dobra

- dostateczna
- niesatysfakcjonująca

b) bezstronność i bezinteresowność:

- bardzo dobra
- dobra
- dostateczna
- niesatysfakcjonująca

c) sprawność obsługi:

- bardzo dobra
- dobra
- dostateczna
- niesatysfakcjonująca

d) atmosfera obsługi:

- bardzo dobra
- dobra
- dostateczna
- niesatysfakcjonująca

e) rzetelność informacji

- bardzo dobra
- dobra
- dostateczna
- niesatysfakcjonująca

8. Jakim zdaniem Pani /Pana zasady postępowania pracowników OPS podczas wypełniania przez nich obowiązków służbowych wymagają doskonalenia lub poprawy

.....
.....
.....
.....

Metryczka:

- **pleć:** kobieta mężczyzna

- **wiek:**

- **wykształcenie:**

- niepełne podstawowe podstawowe gimnazjalne
- zasadnicze zawodowe średnie pomaturalne/policealne
- licencjat wyższe

- **status zawodowy:**

- osoba bezrobotna osoba pracująca
- osoba niezdolna do pracy osoba w wieku poprodukcyjnym

- **ilość osób w gospodarstwie domowym:**

- **okres korzystania z pomocy OPS:**

- mniej niż rok 1-3 lata 3-5 lat 5-10 lat
- 10-15 lat 15-20 lat 20-25 lat ponad 25 lat

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!