

## 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!**