

## Ankieta

### Ocena jakości świadczonych usług przez pracowników Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krośniewicach

*Szanowni Państwo,*

zapraszam do wypełnienia ankiety, mającej na celu poznanie Państwa opinii na temat jakości świadczonych usług przez pracowników Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krośniewicach.

Bardzo zależy mi na stałym monitoringu oraz podnoszeniu jakości świadczonych na rzecz Państwa usług publicznych, dlatego też dziękuję z góry za udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania.

Wypełnione ankiety proszę składać w skrzynce znajdującej się bezpośrednio przy wejściu do budynku Urzędu Miejskiego w Krośniewicach lub przesłać je w wersji elektronicznej, zgodnie z informacjami umieszczonymi na stronie [www.krosniewice.pl](http://www.krosniewice.pl).

**Ankieta jest anonimowa.**

**Burmistrz Krośniewic**

*Katarzyna Erdman*

**1.** W której z komórek organizacyjnych MGOPS załatwiał(-a) Pan/Pani sprawę lub czego ona dotyczyła?

Dział Pomocy Środowiskowej i Świadczeń Pomocy Rodzinnej	
Dział Usług Opiekuńczych i Osób Niepełnoprawnych	
Dział Postępowań Administracyjnych w Sprawach z Pomocy Społecznej	
Dział Świadczeń Rodzinnych i Alimentacyjnych	
Zespół Interdyscyplinarny ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie	
<b>INNY</b> Jaki rodzaj sprawy? ..... .....	

**2.** Jak często korzysta Pan/Pani ze wsparcia pracowników MGOPS?

Korzystam po raz pierwszy	
Raz - dwa razy w roku	
Raz na kilka lat	
Częściej	

3. Czy kiedykolwiek miał(a) Pan/Pani do czynienia z sytuacją, kiedy pracownik MGOPS zachował się nieetycznie?\*

TAK	
NIE	

Jeśli TAK, to proszę opisać daną sytuację:

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

4. Czy ma Pani/Pan jakieś indywidualne zastrzeżenia do funkcjonowania MGOPS?\*

- a) nie, nie mam zastrzeżeń
- b) nie mam zdania
- c) tak, mam zastrzeżenia – jakie?

.....  
.....

5. Co Pani/Pana zdaniem wymaga poprawy w obsłudze klienta ze strony MGOPS?\*

- a) dostęp do informacji o świadczonych usługach, formularzach
- b) kultura osobista i uprzejmość pracownika
- c) pomoc w wypełnianiu dokumentów, druków
- d) pełna i zrozumiała informacja na temat załatwionej sprawy
- e) terminowość załatwienia sprawy
- f) warunki lokalowe
- g) oznakowanie pomieszczeń/ tablic informacyjnych
- h) inne – jakie?

.....  
.....

6. Czy jest Pan/i zadowolony z jakości usług świadczonych przez MGOPS w ramach programu pomocy i opieki nad dzieckiem i rodziną?\*

- a) tak
- b) nie

7. Czy sposób realizacji usług przez MGOPS i stopień uzyskania informacji dotyczących sprawy jest zgodny z Pana/Pani wymaganiami?\*

- a) tak, jestem zadowolony/-a z realizacji usług
- b) nie, jestem niezadowolony/-a z realizacji usług
- c) uważam, że powinny zostać wprowadzone zmiany poprawiające jakość świadczonych usług
- d) jest mi obojętne w jaki sposób są świadczone usługi

8. Jak ocenia Pan/Pani kulturę obsługi klienta?\*

- a) Pracownik był w stosunku do mnie uprzejmy
- b) Pracownik zachowywał w stosunku do mnie dystans
- c) Pracownik wykazywał zainteresowanie moją osobą i moimi sprawami
- d) Pracownikowi zależało na pozytywnym załatwieniu mojej sprawy

**9. Jakie działania MGOPS mogą pozytywnie wpłynąć na rozwiązywanie problemów społecznych?\***

- a) wzmocnienie pomocy niematerialnej (doradztwo i pomoc prawna i psychologiczna)
- b) pozyskiwanie środków unijnych na kwestie społeczne
- c) organizowanie kursów i szkoleń dla poszukujących pracy
- d) organizowanie czasu wolnego dla dzieci i młodzieży

**10. Czy Pani/Pana zdaniem, pomoc MGOPS w stosunku do załatwianej sprawy jest wystarczająca?\***

- a) tak, uważam, że pomoc ośrodka jest wystarczająca
- b) uważam, że ośrodek powinien wykazywać więcej inicjatywy
- c) uważam, że pomoc ośrodka jest niewystarczająca co do mojej sprawy
- d) ośrodek pomocy społecznej nie wychodzi naprzeciw moim potrzebom

**11. Na jakie trudności napotkał/-a się Pan/Pani podczas załatwiania sprawy?\***

- a) zostałam/-em skierowany do niewłaściwej osoby
- b) nie uzyskałam/-em żadnej informacji
- c) otrzymałam/-em błędne informacje
- d) poproszono mnie o kontakt w innym terminie

**12. Czy wysokość przyznawanych Pani/Panu świadczeń pieniężnych jest satysfakcjonująca?\***

- a) uważam, że wysokość przyznawanych świadczeń pieniężnych jest niewystarczająca do moich potrzeb
- b) uważam, że wysokość przyznawanych mi świadczeń pieniężnych jest wystarczająca
- c) uważam, że świadczenia pieniężne są za niskie
- d) jest mi to obojętne

**13. Czy był Pan/Pani zadowolony/a z terminowości załatwienia sprawy?\***

- a) tak, sprawa została załatwiona w terminie
- b) nie, sprawa nie była załatwiona w terminie
- c) następowały opóźnienia wynikające z winy pracownika
- d) następowały opóźnienia wynikające z mojej winy

**14. Sprawa, z którą zwróciła się Pani/Pan do MGOPS dotyczyła:**

- a) uzyskania informacji
- b) wydania zaświadczenia
- c) złożenia podania, wniosku o pomoc finansową
- d) złożenia skargi, wyjaśnień

**15. Czy uzyskiwał Pan/Pani pełną informację na temat załatwienia sprawy?\***

- a) tak, zawsze uzyskiwałam/-am pełną informację na temat załatwianej sprawy
- b) zdarzało się, że nie udzielano mi pełnej informacji
- c) informacje na temat załatwianej sprawy nie były wystarczające

**16. Czy był Pan/Pani zadowolony/a z czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika?\***

- a) tak, byłem zadowolony/-a, ponieważ przychodziłem w czasie kiedy nie było ludzi
- b) tak, ponieważ wcześniej kontaktowałem/-am się telefonicznie w sprawie ustalenia terminu spotkania z pracownikiem
- c) nie, ponieważ było dużo ludzi
- d) jest mi to obojętne

**17. Jak ocenia Pan/Pani dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność oraz z pomocy przy wypełnianiu tych dokumentów?\***

- a) informacje i formularze były dostępne na stronie internetowej dzięki czemu nie miałem /-am problemów z ich wypełnieniem,
- b) zostałem/-am poinstruowany/-a przez pracownika socjalnego jak należy wypełniać dokumenty
- c) nie zostałem/-am poinformowany/-a przez pracownika socjalnego
- d) nie potrzebowałem/-am pomocy w tym zakresie

**18. Jakie zmiany mogą wpłynąć na polepszenie jakości świadczonych przez MGOPS usług?\***

- a) poprawa terminowości usług
- b) podniesienie poziomu wykształcenia pracowników
- c) zwiększenie dostępności do informacji
- d) podniesienie kultury osobistej pracowników
- e) inne.....(jakie?)

**19. Co Pana/i zdaniem jest ważne w toku załatwiania sprawy w MGOPS?\***

- a) uprzejmość i życzliwość pracownika ośrodka
- b) kompetencja pracownika ośrodka
- c) wyczerpująca informacja na temat załatwiania sprawy
- d) warunki lokalowe
- e) dostępność i czytelność informacji i formularzy
- f) pomoc w wypełnianiu dokumentów
- g) inne.....(jakie?)

**20. Ogólna ocena poziomu świadczonych usług w MGOPS?\***

- a) zdecydowanie pozytywnie
- b) pozytywnie
- c) negatywnie
- d) zdecydowanie negatywnie

**Metryka**

**Płeć\***

- a) kobieta
- b) mężczyzna

**Wiek\***

- a) do 25 r.ż
- b) 26-36
- c) 37-50
- d) Powyżej 50-go r.ż

**Wykształcenie\***

- a) podstawowe
- b) gimnazjalne
- c) średnie
- d) zawodowe
- e) wyższe

*\*Wybraną odpowiedź proszę zaznaczyć w kółeczko*