

## Ankieta

### Ocena postaw i jakości świadczonych usług przez Pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sopocie

**Szanowni Państwo,**

*Zapraszam do wypełnienia krótkiej ankiety, mającej na celu poznanie Państwa zdania na temat postaw współpracujących z Państwem Pracowników MOPS.*

\*\*\*

*Bardzo zależy mi na stałym monitoringu oraz podnoszeniu jakości sposobów współpracy z Państwem oraz doskonaleniu systemu świadczonych na Państwa rzecz usług, dlatego też dziękuję z góry za udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania.*

\*\*\*

*Wypełnione ankiety proszę składać w skrzynkach znajdujących się bezpośrednio przy wejściach do budynków MOPS w Sopocie, lub przestać je w wersji elektronicznej zgodnie z informacjami umieszczonymi na stronie [www.mopssopot.pl](http://www.mopssopot.pl)*

**Andrzej Czekaj**  
Dyrektor Miejskiego Ośrodka  
Pomocy Społecznej w Sopocie

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

|                                                       |  |
|-------------------------------------------------------|--|
| Dział Pracy Socjalnej                                 |  |
| Dział Świadczeń                                       |  |
| Dział Pomocy Seniorom i Osobom Niepełnosprawnym       |  |
| Dział Pieczy Zastępczej                               |  |
| Punkt Interwencji Kryzysowej                          |  |
| Dział Świadczeń Rodzinnych i Funduszu Alimentacyjnego |  |
| Środowiskowy Dom Samopomocy-Ośrodek Adaptacyjny       |  |
| <b>INNY</b><br>Jaki rodzaj sprawy?<br>.....<br>.....  |  |

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

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

**3. Jak Pan/Pani ocenia postawę współpracującego z Panem/Panią Pracownika MOPS?**

*(proszę zaznaczyć liczbę od 1 do 5, liczba 1 oznacza ocenę najniższą, a liczba 5 oznacza ocenę najwyższą)*

|                                               |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Uprzejmość i kultura obsługi                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|                                               |   |   |   |   |   |
| Obiektywizm - bezstronność i bezinteresowność | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|                                               |   |   |   |   |   |
| Kompetencje i wiedza merytoryczna             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|                                               |   |   |   |   |   |
| Odpowiedzialność i uczciwość                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|                                               |   |   |   |   |   |
| Sposób i jawność przekazywania informacji,    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|                                               |   |   |   |   |   |
| Sumienność i szybkość załatwienia sprawy      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|                                               |   |   |   |   |   |

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

|     |  |
|-----|--|
| TAK |  |
| NIE |  |

*Jeśli TAK to proszę opisać daną sytuację:*

.....

.....

***Dziękuję za wypełnienie ankiety***