



ANKIETA OCENY SATYSFAKЦИИ INTERESANTA

w Sądzie _____ w _____

Dążąc do zapewnienia jak najlepszej jakości obsługi interesanta w tutejszym sądzie, w imieniu kierownictwa sądu zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety. Ankieta ma charakter anonimowy, a jej wypełnienie zajmie ok. 5 minut. Wyrażone uwagi i opinie pozwolą wyjść naprzeciw Państwa oczekiwaniom, a tym samym przyczynią się do doskonalenia jakości obsługi interesanta w sądach.

1. Płeć

- kobieta mężczyzna

2. Wykształcenie

- podstawowe zasadnicze średnie wyższe

3. Wiek

- 18-25 26-35 36-45 46-55 56-65 powyżej 65

4. Jak często korzysta Pan/Pani z obsługi świadczonej przez tutejszy sąd?

- po raz pierwszy raz na kilka lat raz-dwa razy w roku częściej

5. Przez którą komórkę organizacyjną był/a Pan/Pani ostatnio obsługiwany/a:

- Biuro Obsługi Interesantów
 Punkt Informacyjny/ Biuro podawcze
 Czytelnia akt
 Wydział

Inna

Proszę podać nazwę komórki organizacyjnej, jeżeli powyżej zaznaczono „Inna”:

6. W jakim zakresie korzystał/a Pan/Pani z usług tutejszego sądu ?

- złożenie pozwu/wniosku
 otrzymanie wzoru pisma lub formularza
 uzyskanie informacji o toku sprawy
 inne

Proszę podać rodzaj usług, jeżeli powyżej zaznaczono „inne”:

7. Jaka grupę interesantów Pan/Pani reprezentuje?

- strona postępowania świadek pełnomocnik zawodowy inna grupa

Proszę podać nazwę grupy, jeżeli powyżej zaznaczono „Inna”:

8. Który sposób kontaktu z sądem jest dla Pana/Pani najdogodniejszy?

- Osobisty Telefoniczny Korespondencyjny Elektroniczny

9. Czy podczas wizyty w sądzie osoba zajmująca się Pana/Pani obsługą okazała się pomocna w załatwieniu Pana/Pani sprawy?

- Tak Nie

10. Czy osoba zajmująca się Pana/Pani obsługą okazała cierpliwość i poświęciła odpowiednią ilość czasu na załatwienie sprawy?

- zdecydowanie tak raczej tak raczej nie zdecydowanie nie

11. Czy osoba zajmująca się Pana/Pani obsługą używała zwrotów przyjaznych wobec Pana/Pani, czy mówiła jasnym i zrozumiałym językiem?

- Tak Nie

12. Czy osoba zajmująca się Pana/Pani obsługą udzieliła jasnych i wyczerpujących odpowiedzi wyjaśniających wszelkie Pana/Pani wątpliwości, czy wskazała, jakie należy przygotować dokumenty i gdzie należy je złożyć?

- Tak, zdecydowanie wskazał/a i wręczył/a wzór dokumentu niezbędnego do załatwienia sprawy,
 Tak, wskazał/a odpowiedni dokument, ale nie wręczył/a jego wzoru,
 Miał/a trudności z udzieleniem informacji i wskazaniem dokumentów i ich wzorów, sprawę konsultował/a z innym pracownikiem,
 Nie był/a pomocny/a, nie wskazał/a dokumentów oraz nie wręczył/a ich wzoru.

13. Czy na zakończenie rozmowy pracownik upewnił się, że nie ma Pan/Pani więcej pytań lub czy może jeszcze w czymś pomóc?

- Tak Nie

14. Jak ocenia Pan/Pani wygląd oraz czytelność oznakowania wnętrza budynku sądu?

- bardzo dobrze dobrze źle bardzo źle

15. Jakie zmiany Pana/Pani zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości obsługi świadczonej przez tutejszy sąd? Państwa oczekiwania i propozycje:

Serdecznie dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie niniejszej ankiety.
Wszystkie zgłoszone przez Państwa uwagi i sugestie zostaną poddane wnikliwej analizie.