|  |
| --- |
| **ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA**  **w Sądzie** Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. **w** Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. |

*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 Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Inna

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

|  |
| --- |
| Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. |

**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”:

|  |
| --- |
| Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. |

**7.** **Jaką grupę interesantów Pan/Pani reprezentuje?**

strona postępowania  świadek  pełnomocnik zawodowy  inna grupa

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

|  |
| --- |
| Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. |

**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:**

|  |
| --- |
| Kliknij tutaj, aby wprowadzić tekst. |

***Serdecznie dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie niniejszej ankiety.***

*Wszystkie* *zgłoszone przez Państwa uwagi i sugestie zostaną poddane wnikliwej analizie.*