|  |
| --- |
| **ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA**  **w Sądzie Okręgowym w Bydgoszczy** |

*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.** **Jaką 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.*