

.....

Minister Sprawiedliwości

ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA

z poziomu obsługi w Biurze Obsługi Interesantów w Sądzie w.....

Dążąc do zapewnienia jak najlepszej jakości obsługi Interesantów w tutejszym Sądzie, w imieniu Kierownictwa Sądu zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety.

Ankieta ma charakter anonimowy a jej wypełnienie zajmuje nie więcej niż 5 minut. Wyrażone uwagi i opinie pozwolą wyjść naprzeciw Państwa oczekiwaniom, a tym samym przyczynią się do dalszego doskonalenia jakości obsługi Interesanta.

Część A (przyp. jednolita na poziomie kraju)¹

1. Jak często korzysta Pani/Pan z obsługi świadczonej przez tutejszy Sąd?
 - po raz pierwszy
 - raz na kilka lat
 - raz w roku
 - częściej
2. W jakim zakresie korzystał/a Pani/Pan z usług Biura Obsługi Interesantów?
 - złożenie wniosku
 - uzyskanie informacji o toku sprawy
 - otrzymanie wzoru pisma/ formularza
 - inne
3. Jaką grupę Interesantów Pani/Pan reprezentuje?
 - strona postępowania
 - świadek
 - pełnomocnik zawodowy
 - inna grupa
4. Który sposób kontaktu z Sądem jest dla Pani/a najdogodniejszy?
 - Osobisty
 - Telefoniczny
 - Korespondencyjny
 - Elektroniczny
5. Jak ocenia Pani/Pan poziom obsługi w Biurze Obsługi Interesantów w następujących obszarach:
 - szybkość i sprawność obsługi
 - bardzo dobrze
 - dobrze
 - źle
 - bardzo źle
 - uprzejmość i kultura osobista pracowników

¹ (Wersja przekazana do sądów nie będzie zawierać przypisów w nawiasach)

- bardzo dobrze dobrze źle bardzo źle
- poziom wiedzy pracowników umożliwiający uzyskanie wyczerpującej odpowiedzi
- bardzo dobrze dobrze źle bardzo źle
- dostępność formularzy i druków
- bardzo dobrze dobrze źle bardzo źle
- czytelność druków i uzyskanie od pracownika Biura Obsługi Interesantów stosownych instrukcji do ich wypełnienia
- bardzo dobrze dobrze źle bardzo źle
6. Jak ocenia Pani/Pan wygląd oraz czytelność oznakowania wnętrza budynku Sądu?
- bardzo dobrze dobrze źle bardzo źle

7. Jakie zmiany Pani/Pana zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości obsługi świadczonej przez Biuro Obsługi Interesantów?

Część B (przyp. ew. dodatkowe pytania sformułowane przez sąd)

1. (.....)

Serdecznie dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie niniejszej ankiety

.....

(podpis Prezesa/Dyrektora Sądu)