



## ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI 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       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 wskazała/a i wręczyła/a wzór dokumentu niezbędnego do załatwienia sprawy,  
 Tak, wskazała/a odpowiedni dokument, ale nie wręczyła/a jego wzoru,  
 Miał/a trudności z udzieleniem informacji i wskazaniem dokumentów i ich wzorów, sprawę konsultowała/a z innym pracownikiem,  
 Nie był/a pomocny/a, nie wskazała/a dokumentów oraz nie wręczyła/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.*