

## ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA

z poziomu obsługi w **Biurze Obsługi Interesantów w Sądzie Rejonowym w Pruszkowie**

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.

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, jakie .....

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

- |  |                              |                           |                                  |
|--|------------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> bardzo<br>dobrze | <input type="radio"/> dobrze | <input type="radio"/> źle | <input type="radio"/> bardzo źle |
|--|------------------------------|---------------------------|----------------------------------|

uprzejmość i kultura osobista pracowników

- |  |                              |                           |                                  |
|--|------------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> bardzo<br>dobrze | <input type="radio"/> dobrze | <input type="radio"/> źle | <input type="radio"/> 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?

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