**ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA**

**w Sądzie Rejonowym w Otwocku**

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

1. Wykształcenie

* podstawowe □ zasadnicze □ średnie □ wyższe

1. Wiek

* 18-25 □ 26-35 □ 36-45 □ 46-55 □ powyżej 65

1. Jak często korzysta Pan/Pani z obsługi świadczonej przez tutejszy sąd?

* po raz pierwszy □ raz na kilka lat □ raz-dwa razy w roku □ częściej

1. 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":

|  |
| --- |
|  |

1. 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":

|  |
| --- |
|  |

1. Jaką grupę interesantów Pan/Pani reprezentuje?

□ strona postępowania □ świadek □ pełnomocnik zawodowy □ inna grupa

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

|  |
| --- |
|  |

1. **Który sposób kontaktu z sądem jest dla Pana/Pani najdogodniejszy?**

* Osobisty □ Telefoniczny □ Korespondencyjny □ Elektroniczny

1. Czy podczas wizyty w sądzie osoba zajmująca się Pana/Pani obsługą okazała się pomocna w załatwieniu Pana/Pani sprawy?

□ Tak □ Nie

1. 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

1. Czy osoba zajmująca się Pana/Pani obsługą używała zwrotów przyjaznych wobec Pana/Pani, czy mówiła jasnym i zrozumiałym językiem?

□ Tak □ Nie

1. 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.

1. Czy na zakończenie rozmowy pracownik upewnił się, że nie ma Pan/Pani więcej pytań lub czy może jeszcze w czymś pomóc?

* Tak □ Nie

1. Jak ocenia Pan/Pani wygląd oraz czytelność oznakowania wnętrza budynku sądu?

* bardzo dobrze □ dobrze □ źle □ bardzo źle

1. 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.