

## ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA w Sądzie Rejonowym w Inowrocławiu

*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 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 nazakończenie 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.*