**Załącznik nr 1**

**do Regulaminu funkcjonowania Biura Obsługi Interesanta**

**oraz Czytelni akt Sądu Rejonowego w Bydgoszczy**

**KWESTIONARIUSZ – ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA**

z poziomu obsługi w Biurze Obsługi Interesantów w Sądzie Rejonowym w Bydgoszczy

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 wyrażone uwagi i opinie pozwolą wyjść naprzeciw Państwa oczekiwaniom, tym samym przyczynią się do dalszego doskonalenia jakości obsługi interesanta.

***Wypełnioną ankietę proszę wrzucić do urny znajdującej się przy wejściu   
do Biura Obsługi Interesantów i do czytelni akt.***

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

po raz pierwszy

raz na kilka lat

raz-dwa razy w roku

częściej

1. Komórka organizacyjna lub osoba, przez którą był/a Pani/Pan ostatnio obsługiwany/a:

Biuro Obsługi Interesantów

Czytelnia akt

Biuro Podawcze

Wydział …………

Wydział …………

Oddział Administracyjny

inna

Proszę podać nazwę komórki organizacyjnej, jeżeli powyżej zaznaczono „inna”

1. W jakim zakresie korzystał/a Pan/i z usług Biura Obsługi Interesantów?

złożenie pozwu, wniosku

uzyskanie informacji o toku sprawy

otrzymanie wzoru pisma lub formularza

inne

Proszę podać rodzaj usług, jeżeli powyżej zaznaczono „inne”

1. Jaką grupę klientów Pani/Pan reprezentuje?

strona postępowania

świadek

pełnomocnik zawodowy

inna grupa

Proszę podać rodzaj grupy, jeżeli powyżej zaznaczono „inna grupa”

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

osobisty

telefoniczny

korespondencyjny

elektroniczny

1. W jakim stopniu jest Pani/Pan zadowolony z poziomu obsługi interesanta w Sądzie w zakresie:

( Proszę wybrać ocenę w skali od 1 do 6, gdzie 1 oznacza ocenę minimalną (zdecydowanie niezadowolony), a 6 oznacza ocenę maksymalną (zdecydowanie zadowolony ).

szybka i sprawna obsługa

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6

uprzejmość i kultura osobista pracownika

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6

poziom wiedzy pracownika umożliwiający udzielenie wyczerpującej odpowiedzi

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6

zapewnienie właściwego dostępu do potrzebnych formularzy i druków

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6

czytelność druków i udzielenie przez pracownika stosownych instrukcji do ich wypełnienia

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6

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

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6

1. Proszę podać jakie zmiany mogą wpłynąć na poprawę wyglądu oraz oznakowania wnętrza budynku Sądu:
2. Jakie zmiany Pani/Pana zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości obsługi świadczonej przez BOI / Czytelnię akt?
3. Inne uwagi (Państwa oczekiwania i propozycje):

Bydgoszcz, dnia …………………………………

Bydgoszcz, dnia ……………………………………

***Bardzo dziękujemy za wypełnienie ankiety. Podpis Prezesa/Dyrektora Sądu***