**ANKIETA OCENY OBSŁUGI INTERESANTÓW**

**SĄDU REJONOWEGO W ŻAGANIU**

*W związku z dążeniem do doskonalenia jakości obsługi interesantów w Sądzie*

*Rejonowym w Żaganiu, zwracamy się do Państwa z prośbą o anonimowe udzielenie*

*odpowiedzi na poniższe pytania. Wyrażone w ankiecie opinie będą dla nas bardzo cenne,*

*ponieważ posłużą wyłącznie ewentualnym zmianom organizacyjnym w celu stałego wzrostu*

*jakości usług świadczonych przez Sąd.*

**1. Jak często korzysta Pan/Pani z obsługi świadczonej przez Sąd Rejonowy**

**w Żaganiu?**

\_ po raz pierwszy \_ raz na kilka lat \_ raz-dwa razy w roku \_ częściej

**2. Komórka organizacyjna lub osoba, przez którą był/a Pan(i) ostatnio**

**obsługiwany/a:**

\_ Biuro Obsługi Interesanta

\_ I Wydział Cywilny

\_ II Wydział Karny

\_ III Wydział Rodzinny i Nieletnich

\_ IV Wydział Pracy

\_ V Wydział Ksiąg Wieczystych

\_ inna………………………………………………………………………………..

**3. Na ile jest Pan (i) zadowolony (a) z następujących kwestii związanych**

**z obsługą w Sądzie Rejonowym w Żaganiu:**

*(proszę wstawić „x” przy dowolnie wybranej ilości czynników oraz ocenić na jakim*

*poziomie są realizowane w skali od 1 do 5, gdzie 5 oznacza ocenę maksymalną, zaś 1*

*minimalną)*

**a) czytelne oznakowanie wewnątrz Sądu:**

\_ 1 \_ 2 \_ 3 \_ 4 \_ 5

**b) szybka i sprawna obsługa:**

\_ 1 \_ 2 \_ 3 \_ 4 \_ 5

**c) możliwość uzyskania telefonicznej informacji na temat etapu, na**

**jakim znajduje się sprawa:**

\_ 1 \_ 2 \_ 3 \_ 4 \_ 5

**d) staranności pracowników:**

\_ 1 \_ 2 \_ 3 \_ 4 \_ 5

**e) uprzejmość i kultura osobista pracowników:**

\_ 1 \_ 2 \_ 3 \_ 4 \_ 5

**f) poziom wiedzy pracowników umożliwiający udzielenie wyczerpującej**

**odpowiedzi:**

\_ 1 \_ 2 \_ 3 \_ 4 \_ 5

**g) zapewnienie właściwego dostępu do potrzebnych formularzy**

**i druków:**

\_ 1 \_ 2 \_ 3 \_ 4 \_ 5

**h) czytelność wzorów druków oraz jasność i zrozumiałość udzielanych**

**instrukcji do ich wypełnienia:**

\_ 1 \_ 2 \_ 3 \_ 4 \_ 5

**4. Czy zdarzyło się, że został (a) Pan/ Pani błędnie poinformowany/a przez**

**pracownika Sądu?**

\_ tak \_ nie

**5. Jakie zmiany Pana/Pani zdaniem mogłyby wpłynąć na polepszenie jakości**

**obsługi w Sądzie?**

……………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………..

**6. Inne uwagi (Państwa oczekiwania i propozycje):**

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………..

***Dziękujemy za wypełnienie ankiety***