

Ankieta oceny satysfakcji interesanta

W celu zapewnienia właściwej obsługi interesantów w Sądzie Rejonowym Gdańsk – Południe w Gdańsku zwracamy się do Państwa z prośbą o anonimowe udzielenie informacji na temat stopnia satysfakcji ze sposobu realizacji naszych działań.

Wyrażone w ankiecie opinie są dla nas bardzo cenne i posłużą wyłącznie ewentualnym zmianom organizacyjnym w celu poprawy standardów obsługi interesantów.

Ankiety należy wypełnić poprzez zaznaczenie X w odpowiedniej rubryce i złożyć ją do skrzynki przy okienku Biura Obsługi Interesantów

1) Jak często korzysta Pan/Pani z obsługi świadczonej przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Południe w Gdańsku?

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
- Sekretariat Prezesa/Dyrektora Sądu
- Kasa
- Oddział Finansowy
- Czytelnia akt
- I Wydział Cywilny
- II Wydział Karny
- IV Wydział Rodzinny i Nieletnich
- V Wydział Rodzinny i Nieletnich
- VI Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych
- Sekcja ds. Ubezpieczeń Społecznych przy VI Wydziale Pracy i Ubezpieczeń Społecznych
- VIII Wydział Karny
- IX Wydział Cywilny
- X Wydział Karny
- XI Wydział Wykonawczy
- XII Wydział Cywilny
- Sekcja ds. Egzekucyjnym przy XII Wydziale Cywilnym
- inna

Proszę podać nazwę komórki organizacyjnej lub imię i nazwisko pracownika Sądu, jeżeli powyżej zaznaczono „inna”:

.....

3) W jakim stopniu jest Pan/i zadowolony/a z jakości obsługi świadczonej w Sądzie w zakresie:

Proszę wybrać ocenę 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) szybka i sprawna obsługa *

◦ 1 ◦ 2 ◦ 3 ◦ 4 ◦ 5

b) możliwość uzyskania telefonicznej informacji na temat etapu, na jakim znajduje się sprawa *

◦ 1 ◦ 2 ◦ 3 ◦ 4 ◦ 5

c) staranność pracowników *

- 1 2 3 4 5

d) uprzejmość i kultura osobista pracowników *

- 1 2 3 4 5

e) poziom wiedzy pracowników umożliwiający udzielenie wyczerpującej odpowiedzi *

- 1 2 3 4 5

f) 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/i błędnie poinformowany/a przez pracownika Sądu?

- tak nie

5) Jak ocenia Pan/Pani wygląd oraz czytelność oznakowania wnętrza budynku Sądu:

- pozytywnie negatywnie

6) Jak ocenia Pan/Pani ogólnie poziom obsługi interesanta w Sądzie Rejonowy Gdańsk – Południe w Gdańsku?

- pozytywnie negatywnie

7) Jakie zmiany Pana/Pani zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości obsługi świadczonej przez Sąd?

.....

.....

.....

.....

8) Inne uwagi i opinie (Państwa oczekiwania i propozycje):

.....

.....

.....

.....

Serdecznie Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie niniejszej ankiety

Prezes/Dyrektor

Sądu Rejonowego Gdańsk-Południe
w Gdańsku