**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***