

## ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA

*W związku z dążeniem do doskonalenia jakości obsługi interesantów w Sądzie Rejonowym dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, zwracamy się do Państwa z prośbą o anonimowe udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania. Wyrażone w ankiecie opinie będą dla nas bardzo cenne, ponieważ posłużą planowaniu dalszego procesu rozwoju obsługi interesanta.*

### 1. Jak często korzysta Pan/Pani z obsługi świadczonej przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie?

- 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,  
 Biuro Podawcze,  
 Czytelnia Akt,  
 I Wydział Cywilny,  
 II Wydział Karny,  
 III Wydział Rodzinny i Nieletnich,  
 IV Wydział Gospodarczy,  
 V Wydział Gospodarczy ,  
 VI Wydział Gospodarczy Cywilny,  
 VII Wydział Gospodarczy Rejestru Zastawów,  
 VIII Wydział Gospodarczy ds. upadłościowo-naprawczych,  
 XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,  
 XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego  
 inna .....

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

*( 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) 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/Pani 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 Rejonowym dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie ?**

pozytywnie    negatywnie

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

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

*Dziękujemy za wypełnienie ankiety.*