

**ANKIETA BADANIA JAKOŚCI OBSŁUGI ŚWIADCZONEJ
PRZEZ SĄD OKRĘGOWY W BIELSKU-BIAŁEJ.**

Szanowni Państwo, uprzejmie informujemy; że w Sadzie Okręgowym w Bielsku - Białej prowadzone są badania ankietowe, które mają na celu poprawę jakości świadczonych usług. W związku z tym, zwracamy się do Państwa z prośbą o poświęcenie kilku minut swojego cennego czasu na wypełnienie poniższej ankiety, która ma charakter anonimowy. Wypełnioną ankietę, poprzez odpowiednie zaznaczenie, proszę wrzucić do urny lub przekazać pracownikowi, który Państwa obsługiwał. Ankietę można także pobrać ze strony internetowej sądu okręgowego i wysłać na adres sekretariat@bielsko-biala.so.gov.pl

1. PROSZĘ WSKAZAĆ KOMÓRKĘ ORGANIZACYJNĄ, KTÓRA PANIĄ/PANA OBSŁUGIWAŁA:

- Punkt Obsługi Interesanta
- Biuro Podawcze
- I Wydział Cywilny
- II Wydział Cywilny Odwoławczy
- III Wydział Karny
- IV Wydział Penitencjarny i Nadzoru Nad Wykonaniem Orzeczeń Karnych
- VI Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych
- VII Wydział Karny Odwoławczy
- Inna (jaka?).....

2. PROSZĘ OKREŚLIĆ CEL PANI/PANA WIZYTY W SĄDZIE?

- Pozyskanie informacji w sprawie sądowej
- Złożenie pozwu, wniosku, pisma
- Interwencja, skarga w sprawie
- Dostęp do informacji publicznej
- Inna (jaka?).....

**3. JAK OCENIACIE PAŃSTWO POZIOM ŚWIADCZONYCH USŁUG PRZEZ SĄD OKRĘGOWY,
W ZAKRESIE:**

SZYBKOŚCI (SPRAWNOŚCI) ZAŁATWIENIA SPRAWY:

BARDZO DOBRA

Sprawa została załatwiona natychmiast, bez zbędnej zwłoki

DOBRA

Sprawa została załatwiona w rozsądnym i akceptowanym terminie

DOSTATECZNA

Sprawa została załatwiona w terminie nieadekwatnym do skali i zakresu sprawy

NIEDOSTATECZNA

Sprawa została załatwiona w nieakceptowanym terminie

KOMPETENCJI, WIEDZY I RZETELNOŚCI PRACOWNIKÓW ZAŁATWIAJĄCYCH SPRAWĘ:

BARDZO DOBRA

Pracownik załatwiający sprawę posiadał wiedzę i kompetencje na najwyższym poziomie

DOBRA

Pracownik załatwiający sprawę posiadał wiedzę i kompetencje na zadowalającym poziomie

DOSTATECZNA

Pracownik załatwiający sprawę posiadał wiedzę i kompetencję na niskim poziomie

NIEDOSTATECZNA

Pracownik załatwiający sprawę nie posiadał wiedzy i kompetencji do jej załatwienia

KULTURY OSOBISTEJ, UPRZEJMOŚCI:

BARDZO DOBRA

Pracownik załatwiający sprawę wykazał się najwyższą kulturą osobistą oraz uprzejmością

DOBRA

Pracownik załatwiający sprawę wykazał się wysoką kulturą osobistą, uprzejmością

DOSTATECZNA

Pracownik załatwiający sprawę wykazał się niską kulturą osobistą i uprzejmością

NIEDOSTATECZNA

Pracownik załatwiający sprawę nie wykazał się kulturą osobistą, był nieuprzejmy

DOSTĘPNYCH DRUKÓW, WZORÓW PISM, FORMULARZY, ULOTEK INFORMACYJNYCH:

BARDZO DOBRA

Druki, wzory pism, formularze są dostępne a ich użyteczność jest na bardzo wysokim poziomie

DOBRA

Druki, wzory pism, formularze są dostępne a ich użyteczność jest na wystarczającym poziomie

DOSTATECZNA

Druki, wzory pism, formularze są dostępne, ale ich użyteczność jest na niskim poziomie

NIEDOSTATECZNA

Druki, wzory pism, formularze są niedostępne lub ich użyteczność jest na bardzo niskim poziomie

4. PROSZĘ DOKONAĆ OGÓLNEJ OCENY PRACY KOMÓRKI, KTÓRA PROWADZIŁA PANI/PANA SPRAWĘ?

BARDZO DOBRA

DOBRA

DOSTATECZNA

NIEDOSTATECZNA

5. JAKIE WEDŁUG PANI/PANA POWINNY BYĆ WPROWADZONE ZMIANY CELEM POPRAWY JAKOŚCI OBSŁUGI ŚWIADCZONEJ PRZEZ SĄD OKRĘGOWY W BIELSKU-BIAŁEJ?

BARDZO DZIĘKUJEMY ZA UDZIAŁ W BADANIU ANKIETOWYM, KTÓRE PRZYCZYNI SIĘ DO POPRAWY JAKOŚCI OBSŁUGI ŚWIADCZONEJ PRZEZ SĄD OKRĘGOWY W BIELSKU-BIAŁEJ.