



## A N K I E T A

### Dotycząca badania poziomu zadowolenia oraz życzeń klientów Centralnego Laboratorium Kryminalistycznego Policji

#### Szanowni Państwo

Centralne Laboratorium Kryminalistyczne Policji (CLKP) pragnąc skutecznie realizować nadrzędny cel swojej działalności, jakim jest profesjonalizm w wykonywaniu zleconych prac przy uwzględnieniu oczekiwań i życzeń klientów, zwraca się z prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety.

Za pośrednictwem Internetu stworzyliśmy Państwu możliwość przekazania uwag i opinii, które po przeanalizowaniu przyczynią się do doskonalenia przyjętych standardów i usprawnienia usług świadczonych przez nasze Laboratorium.

*Bardzo proszę o podkreślenie wybranej odpowiedzi i krótkie uzasadnienie tam gdzie to wskazano.*

#### 1. Kontakt Państwa z CLKP dotyczył personelu i infrastruktury znajdującej się w budynku przy:

- a) Al. Ujazdowskich 7
- b) ul. Wiśniowej 58a (Wydział Daktyloskopii)
- c) ul. Iwickiej 14 (Wydział Biologii)

#### 2. Jak oceniacie Państwo możliwość dojazdu, parkowania, systemu zabezpieczeń w miejscu załatwiania sprawy (Al. Ujazdowskie 7, ul. Wiśniowa 58a, ul. Iwicka 14)?

- a) niedostatecznie
- b) miernie
- c) dostatecznie
- d) dobrze
- e) bardzo dobrze

#### 3. Jak oceniacie Państwo kwalifikacje i profesjonalizm obsługującego Was pracownika? (przyporządkuj punkty od najważniejszego (5) do najmniej ważnego (1))

- a) biura przepustek (1) (2) (3) (4) (5)
- c) sekretariatu, kancelarii (1) (2) (3) (4) (5)
- d) pracownika merytorycznego (1) (2) (3) (4) (5)

#### 4. W jakim celu kontaktowali się Państwo z CLKP?

- a) dostarczenia materiału do badań
  - b) odebrania zlecenia
  - c) uczestnictwa w szkoleniu
  - d) w innym (podać jakim)
- .....

**5. Które z wymienionych czynników według Państwa, w sposób istotny wpływają na jakość realizowanych przez CLKP zadań? (przyordnetuj punkty każdemu z czynników od najważniejszego (5) do najmniej ważnego (1))**

- a) uprzejmość i troska o klienta (1) (2) (3) (4) (5)
- b) elastyczność i wysoka jakość świadczonych usług (1) (2) (3) (4) (5)
- b) kompetencje pracownika (1) (2) (3) (4) (5)
- c) uzyskanie pełnej informacji na temat sprawy (1) (2) (3) (4) (5)
- d) terminowość załatwionej sprawy (1) (2) (3) (4) (5)

**6. Czy jakość świadczonych przez CLKP usług zaspokaja Państwa oczekiwania? (proszę o uzasadnienie wyboru udzielając odpowiedzi c) o informacje jakie zmiany mogłyby Państwa zdaniem wpłynąć na polepszenie jakości usług CLKP)**

- a) Tak
- b) Nie
- c) Nie w pełni

.....  
.....

**7. Świadczenia jakich innych usług oczekiwaliby Państwo ze strony CLKP?**

.....  
.....

**8. Jak oceniacie Państwo dostęp do informacji związanych z załatwianą sprawą (poczta e-mail, telefon, faks, konsultacje, strona internetowa itp.)? (proszę o podkreślenie wybranej odpowiedzi i ewentualne uzasadnienie wyboru z przedstawieniem co należałoby zmienić, aby usprawnić ten proces)**

- a) niedostatecznie
- b) miernie
- c) dostatecznie
- d) dobrze
- e) bardzo dobrze

.....  
.....  
.....

**9. Jak oceniacie Państwo warunki lokalowe w miejscu załatwiania sprawy, w tym dojazd, czy możliwość zaparkowania samochodu (Al. Ujazdowskie 7, ul. Wiśniowa 58a, ul. Iwicka 14)?**

- a) niedostatecznie
- b) miernie
- c) dostatecznie
- d) dobrze
- e) bardzo dobrze

**10. Inne uwagi:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Dziękujemy za wypełnienie ankiety*