



ANKIETA

**Badanie satysfakcji osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej
w Punkcie Nieodpłatnych Porad Prawnych w**
(niniejsza ankieta jest w pełni anonimowa i jej wypełnienie jest całkowicie dobrowolne)

1. Z jakiego źródła uzyskałem/am informację o możliwości skorzystania z nieodpłatnej pomocy prawnej:

- a) w Urzędzie Gminy lub w Ośrodku Pomocy Społecznej,
- b) z prasy lub telewizji,
- c) z internetu,
- d) z wywieszonych tablic informacyjnych,
- e) od znajomej osoby,
- f) z innego źródła (jakiego?):

2. Jak oceniam jakość pracy Punktu Nieodpłatnej Pomocy Prawnej:

- a) uzyskałem/am satysfakcjonującą pomoc i odpowiedź na moje pytania,
- b) na niektóre pytania nie uzyskałem/am odpowiedzi,
- c) w ogóle nie udzielono mi informacji,
- d) poinformowano mnie, że nie jestem osobą uprawnioną do uzyskania nieodpłatnej pomocy prawnej,
- e) poinformowano mnie, że moja sprawa nie kwalifikuje się do uzyskania nieodpłatnej pomocy prawnej.

3. Jaki był czas oczekiwania na obsługę:

- a) zostałem/em obsłużony/ny od razu,
- b) czekałem/em tylko chwilę i zostałem/em obsłużony/y,
- c) czekałem/em długo ze względu na dużą ilość klientów,
- d) zostałem/em obsłużony/ny w wyznaczonym innym dniu,

(dalsza część ankiety na następnej stronie)





**4. Opinia o jakości pracy prawnika udzielającego nieodpłatnej pomocy prawnej
(proszę o zaznaczenie znakiem X właściwej oceny):**

Kryterium oceny	bardzo dobra	dobra	zadowolająca	niezadowolająca
Uprzejme odnośnienie się do klienta				
Precyzyjne i zrozumiałe odpowiedzi na zadane pytania				
Kultura osobista osoby obsługującej				
Jakość komunikacji (umiejętność rozmowy z klientem)				

**5. Ogólna opinia na temat poziomu świadczonej nieodpłatnej pomocy prawnej
(proszę o zaznaczenie znakiem X właściwej oceny):**

Kryterium oceny	bardzo dobra	dobra	zadowolająca	niezadowolająca
Sprawna obsługa klienta				

6. Z nieodpłatnej pomocy prawnej skorzystałem/am:

jedenkrotnie

2-3 razy

więcej razy

7. W przyszłości mam zamiar ponownie skorzystać z nieodpłatnej pomocy prawnej:

TAK

NIE

8. Co, moim zdaniem, należy zmienić w zakresie świadczenia usług w Punkcie Nieodpłatnych Porad Prawnych?

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

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!