

ANKIETA OCENY ZADOWOLENIA KLIENTA

Szanowni Państwo

W związku z dążeniem Laboratorium Kryminalistycznego KWP w Poznaniu do doskonalenia świadczonych usług w ramach systemu zarządzania zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Tym sposobem chcemy zidentyfikować Państwa wymagania i oczekiwania, aby systematycznie dostosowywać do nich nasze usługi. Zapewniamy równocześnie, że wyniki niniejszej ankiety są wnikliwie analizowane przez Kierownictwo Laboratorium w celu doskonalenia systemu zarządzania, działalności laboratoryjnej oraz obsługi Klienta.

Wypełnioną ankietę prosimy wysłać na adres pocztowy, e-mail lub faks Laboratorium.

Proszę zaznaczyć „X” w wybranych polach.

1. Jaką instytucję Pani/Pan reprezentuje?

- Policję
 prokuraturę
 sąd
 inną (jaką?) _____

2. Proszę o ocenę niżej wymienionych pracowników Laboratorium Kryminalistycznego KWP w Poznaniu, z usług których Państwo korzystaliście:

- biologii, genetyki daktyloskopii

3. Kontakt Pani/Pana z tymi pracownikami Laboratorium wynikał:

biologia, genetyka daktyloskopia

- z wykonywania przez LK ekspertyzy kryminalistycznej
 z pozyskiwania informacji specjalistycznych (konsultacji)
 z uczestnictwa w szkoleniu
 ze współpracy naukowej
 _____ inne (jakie?) _____

4. Jak ocenia Pani/Pan jakość usług świadczonych przez te pracownie?

- biologia, genetyka bardzo wysoko daktyloskopia
 wysoko
 przeciętnie
 nisko
 bardzo nisko

5. Proszę wskazać powody korzystania z usług tych pracowni Laboratorium:

biologia, genetyka

daktyloskopia

- | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | jakość wykonywanych ekspertyz | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | akredytacja metod badawczych | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | brak możliwości korzystania z usług innych laboratoriów (podmiotów) | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | terminowość realizacji ekspertyz | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | konkurencyjność cenowa | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | wymagania organów nadzorujących | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | inne (jakie?) | <input type="checkbox"/> |

JAK OCENIACIE PAŃSTWO:

6. Dostęp do informacji o świadczonych usługach?

biologia, genetyka

- | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | bardzo wysoko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | wysoko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | przeciętnie | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | nisko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | bardzo nisko | <input type="checkbox"/> |

daktyloskopia

7. Dostęp do informacji związanych z załatwianą sprawą?

biologia, genetyka

- | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | bardzo wysoko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | wysoko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | przeciętnie | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | nisko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | bardzo nisko | <input type="checkbox"/> |

daktyloskopia

8. Poziom obsługi klienta (profesjonalizm, uprzejmość, chęć udzielenia pomocy)?

biologia, genetyka

- | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | bardzo wysoko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | wysoko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | przeciętnie | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | nisko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | bardzo nisko | <input type="checkbox"/> |

daktyloskopia

9. Zaangażowanie i gotowość personelu Laboratorium do poszukiwania rozwiązań powstałych problemów?

biologia, genetyka

- | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | bardzo wysoko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | wysoko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | przeciętnie | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | nisko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | bardzo nisko | <input type="checkbox"/> |

daktyloskopia

10. Jakość wykonywanych przez nas ekspertyz kryminalistycznych?

biologia, genetyka

- | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | bardzo wysoko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | wysoko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | przeciętnie | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | nisko | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | bardzo nisko | <input type="checkbox"/> |

daktyloskopia

11. Czytelność obowiązujących procedur postępowania?

biologia, genetyka	<input type="checkbox"/>	bardzo wysoko	<input type="checkbox"/>	daktyloskopia
	<input type="checkbox"/>	wysoko	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	przeciętnie	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	nisko	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	bardzo nisko	<input type="checkbox"/>	

12. Jakie zmiany mogłyby Pani/Pana zdaniem wpłynąć na polepszenie jakości usług świadczonych przez te pracownie Laboratorium?

biologia, genetyka

daktyloskopia

13. Czy uważa Pani/Pan, że praca tych pracowni Laboratorium w ostatnim czasie:

biologia, genetyka	<input type="checkbox"/>	poprawiła się	<input type="checkbox"/>	daktyloskopia
	<input type="checkbox"/>	nie uległa zmianie	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	pogorszyła się	<input type="checkbox"/>	

Dziękujemy za wypełnienie ankiety