



Komenda Wojewódzka Policji w Poznaniu
Laboratorium Kryminalistyczne
ul. Kochanowskiego 2a
60-844 Poznań

tel. 47 77 138 50
faks 47 77 140 18
faks służb. 77 140 18
e-mail: naczelnik.lk@po.policja.gov.pl

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 identyfikować 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 pracowni 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

-

bardzo wysoko
wysoko
przeciętnie
nisko
bardzo nisko

-

daktyloskopia

7. Dostęp do informacji związanych z załatwianą sprawą?

biologia, genetyka

-

bardzo wysoko
wysoko
przeciętnie
nisko
bardzo nisko

-

daktyloskopia

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

biologia, genetyka

-

bardzo wysoko
wysoko
przeciętnie
nisko
bardzo nisko

-

daktyloskopia

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

biologia, genetyka

-

bardzo wysoko
wysoko
przeciętnie
nisko
bardzo nisko

-

daktyloskopia

10. Jakość wykonywanych przez nas ekspertyz kryminalistycznych?

biologia, genetyka

-

bardzo wysoko
wysoko
przeciętnie
nisko
bardzo nisko

-

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