

# BADANIE „TAJEMNICZY KLIENT”



RAPORT

przygotowany dla:

Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy



Informacja o badaniu	3
Główne wnioski i rekomendacje	4
Mocne i słabe strony urzędów	5
Rezultaty badania	8
Schemat i opis badania	18
Wszystkie urzędy	24
Otoczenie - wygląd urzędu	26
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	30
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	32
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	35
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	40
„Podstępny klient”	45
Zgłoszenie sprawy przez Internet	47



Jednostki organizacyjne	49
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	51
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	53
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	58
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	64
Poszczególne urzędy - zestawienie	74
Otoczenie - wygląd urzędu	75
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	83
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	87
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	92
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	98



- **Główny cel** **ocena obsługi interesantów w urzędach dzielnic miasta st. Warszawy**
- **Metoda** obserwacja bezpośrednia
- **Technika** Tajemniczy Klient
- **Wielkość próby** 13 urzędów (267 wizyt + 13 kontaktów internetowych)
- **Definicja próby głównej** Punkty Informacyjne, stanowiska WOM oraz Delegatury BAiSO w urzędach dzielnicy: Bemowo, Białołęka, Bielany, Praga Południe, Praga Północ, Rembertów, Śródmieście, Targówek, Ursus, Ursynów, Wawer, Wesoła, Włochy).
- **Miejsce badania** Warszawa
- **Termin realizacji** 8 - 23 listopad



→ Urzędy różnią się między sobą poziomem funkcjonowania i oferowanej obsługi interesanta. Pozytywnie wyróżniają się (najwięcej odpowiedzi TAK) urzędy w dzielnicach:

- ☒ Targówek,
- ☒ Praga Południe,
- ☒ Praga Północ,
- ☒ Wawer.

→ Żaden z urzędów dzielnic miasta st. Warszawy nie spełnia idealnie wszystkich standardów określonych w Standardach Obsługi Klienta.

→ Stosunkowo słabsze wyniki na większości branż pod uwagę kryteriów uzyskują urzędy w dzielnicach:

- ☒ Rembertów,
- ☒ Ursus.



W celu poprawy obsługi interesanta w urzędach trzeba zwrócić uwagę przede wszystkim na obszary, gdzie obowiązujące standardy są najmniej respektowane. Działania te będą również sprzyjać budowaniu wizerunku urzędów jako dbających o interesantów:

- ✓ urzędnicy powinni udzielać wyczerpującej informacji o wymaganych dokumentach, opłatach, miejscu złożenia/ odbioru dokumentów, terminie odpowiedzi nie czekając na pytania ze strony interesanta (*komunikacja z interesantem*),
- ✓ ważne jest, by urzędnik zadawał pytania odnośnie przedstawianych spraw, co pomoże mu w lepszym zorientowaniu się w sprawie a interesant będzie miał poczucie zainteresowania ze strony urzędnika (nie załatwianie spraw „z automatu”),
- ✓ urzędnicy powinni upewniać się, że interesant zrozumiał, w jaki sposób załatwić sprawę oraz proponować / wyjaśniać, jak wypełniać formularze / wnioski,
- ✓ karty informacyjne, formularze / wnioski do poszczególnych spraw powinny być dostępne na terenie urzędu,
- ✓ urzędnicy powinni informować / wydawać karty informacyjne, które ułatwią interesantom zorientowanie się, w jaki sposób załatwić daną sprawę,
- ✓ uprzejme witanie oraz żegnanie interesanta powinno stać się zwyczajem w urzędach,
- ✓ oferowanie pomocy interesantom nie potrafiącym odnaleźć właściwego okienka, w którym mogą załatwić sprawę lub uzyskać informację polepszyłoby wizerunek urzędów, jako dbających o interesanta od chwili przestąpienia ich progu.



W największym stopniu w urzędach dzielnic respektowane są następujące standardy:

- ✓ oznakowanie PI oraz stanowisk WOM,
- ✓ porządek w formularzach / wnioskach oraz kartach rozłożonych na terenie urzędów,
- ✓ służbowy ubiór urzędników,
- ✓ porządek na biurkach urzędników,
- ✓ zajmowanie się wyłącznie służbowymi sprawami podczas załatwiania spraw interesantów,
- ✓ nie spożywanie posiłków / nie picie,
- ✓ nie opuszczanie stanowiska pracy podczas rozmowy z interesantem,
- ✓ nie okazywanie zniecierpliwienia,
- ✓ dobra dykcja,
- ✓ wyjaśnianie spraw „z głowy”,
- ✓ natychmiastowa obsługa interesanta od razu po zgłoszeniu sprawy,
- ✓ wydawanie druków formularzy / wniosków albo informowanie interesantów, gdzie je znaleźć,
- ✓ nie wyrażanie osobistych uwag / komentarzy na temat urzędu, urzędników.



Wymienione poniżej standardy są respektowane w urzędach dzielnic w mniejszym stopniu:

- ✓ udzielanie wyczerpujących informacji o wymaganych dokumentach, opłatach, miejscu złożenia/ odbioru dokumentów, terminie odpowiedzi,
- ✓ dostępność kart informacyjnych, formularzy / wniosków oraz wzorów wypełnianych wniosków,
- ✓ dopytywanie odnośnie przedstawianej sprawy,
- ✓ upewnianie się, czy wyjaśnienia zostały zrozumiane przez interesanta,
- ✓ proponowanie pomocy w wypełnieniu formularzy / wyjaśnianie jak wypełnić formularze,
- ✓ mówienie o karcie informacyjnej,
- ✓ oferowanie pomocy „zagubionym” interesantom,
- ✓ uprzejme witanie i żegnanie interesanta,
- ✓ informowanie o możliwości telefonicznego powiadomienia o odbiorze decyzji,
- ✓ odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych wniosków,
- ✓ obecny / czynny barek lub automat.





## WYGLĄD URZĘDU (1)

- Oznakowanie stanowisk WOM jest widoczne / czytelne w większości urzędów.
- Oznakowanie Punktu Informacyjnego (PI) najgorzej oceniono w urzędach dzielnicowych na Bielanach i w Białołęce. Nie zawsze było widoczne w urzędach dzielnicowych w Rembertowie, Ursusie i Ursynowie.
- Tablica informacyjna jest najlepiej widoczna w urzędach dzielnicowych na Pradze Południe, Pradze Północ oraz na Targówku. W pozostałych urzędach zdarzało się, że nie była dostrzegana.
- Karty informacyjne były dostępne podczas 2/3 realizowanych wizyt. Najmniejszy problem z dostaniem karty był w urzędzie na Pradze Północ, Białołęce oraz Targówku. Kart brakowało najczęściej na Bemowie i w Śródmieściu.
- W większości urzędów karty informacyjne znajdują się w kieszonkach i zazwyczaj są porządnie poukładane.
- Formularze / wnioski dostępne były w 40% realizowanych wizyt (poza okienkami, do których była wizyta). Najlepiej wypadły pod tym względem urzędy we Włochach, Pradze Północ i Białołęce. Często nie było ich na Targówku, Bemowie, Ursusie i Bielanach. Największy problem z formularzami / wnioskami pojawił się na Ursynowie i Śródmieściu.
- Formularze / wnioski znajdują się raczej w łatwym do zauważenia miejscu (najczęściej znajdowano je w kieszonkach).



## WYGLĄD URZĘDU (2)

- Podczas niemal 3/4 wizyt dostępne były wzory wypełnionych formularzy / wniosków. Najlepiej wypadają pod względem ich dostępności urzędy dzielnic w:
  - ✘ Ursusie,
  - ✘ Wesołej,
  - ✘ Bielanach,
  
- a najgorzej sytuacja ze wzorami formularzy / wniosków wygląda w urzędach w:
  - ✘ Białołęce,
  - ✘ Pradze Południe,
  - ✘ Targówku.
  
- Odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy / wniosków została oceniona jako odpowiednia w 77% realizowanych wizyt. Najlepiej prezentują się Praga Północ i Wesoła, a najgorzej - Włochy.
- Liczba blatów / stolików do pisania formularzy / wniosków oraz ilość miejsc siedzących dla interesantów oceniono na wystarczające podczas 84% wizyt, najlepiej w urzędzie na Pradze Północ, w Wawrze i Ursusie.
- Czynny automat z napojami / barek zanotowano w podczas 46% wizyt. Najlepiej przedstawia się tutaj Targówek, Ursus i Włochy, a najgorzej - Bielany i Wesoła.
- W ponad połowie wizyt zauważono bezpłatne gazetki / wydawnictwa urzędu. Najłatwiej je dostać w urzędzie we Włochach, a najtrudniej - w Wesołej.
- Tylko co 10 interesantowi zaoferowano pomoc, kiedy znalazł się na terenie urzędu - najczęściej w urzędzie we Włochach. Natomiast w urzędzie w Ursusie taka sytuacja w ogóle nie miała miejsca.



## WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA

- W dwóch urzędach - Śródmieście oraz Praga Południe urzędnicy zawsze mieli identyfikatory z imieniem i nazwiskiem. Najgorzej pod względem posiadania identyfikatorów wypadli urzędnicy:
  - ⊗ w Wesołej (7 przypadków braku identyfikatora na 20)
  - ⊗ na Bielanych (6 przypadków braku identyfikatora na 20).
- Większość urzędników posiadała strój „służbowy” podczas wizyt, przy czym miało to miejsce zawsze w Wawrze. W pozostałych urzędach zdarzały się pojedyncze przypadki, kiedy ubiór urzędnika nie był postrzegany jako służbowy. Z kolei na Ursynowie i we Włochach - dwa a na Bielanych - cztery takie przypadki.
- Na większości urzędniczych biurków panuje porządek. Idealnie pod tym względem wypadają urzędy: Białołęka, Bielany, Praga Północ, Rembertów, Śródmieście, Ursynów oraz Wawer. Najślabiej - urząd w Ursusie.
- W 11% wizyt zauważono na biurku urzędnika przedmioty niezwiązane z jego pracą, najczęściej w urzędach we Włochach oraz Ursynowie. Zdarzają się też brudne naczynia (kubki, talerzyki). Przypadki takie odnotowano w urzędach we Włochach i Ursusie (podczas 2 wizyt) oraz Rembertowie, Bielanych, Pradze Południe i Białołęce (pojedyncze przypadki).



## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

- Większość urzędników zajęła się przedstawioną im sprawą, ale w 17 przypadkach odmówiono, odsyłając interesantów w inne miejsce:
  - ✘ w Rembertowie, Ursusie, we Włochach (po 3 przypadki)
  - ✘ w Białołęce, na Pradze Północ, Ursynowie (po 2 przypadki),
  - ✘ w Wesołej, Wawrze (po jednym przypadku).
- Podczas większości wizyt urzędnicy od razu zajęli się sprawą albo przeprosili interesanta, że zajmą się sprawą za chwilę. W 11 przypadkach z 250 urzędnicy nie zajęli się sprawą od razu ani nie przeprosili za zwłokę - najczęściej takich sytuacji zanotowano w urzędach w Białołęce i na Targówku.
- Witanie oraz żegnanie interesanta nie jest powszechnym zwyczajem w urzędach. W 14% wizyt urzędnicy w ogóle nie przywitali osoby przychodzącej w celu załatwienia sprawy a w 6% wizyt powitanie to nie było zbyt uprzejme. W 22% wizyt nie pożegnano uprzejmie interesanta. Najwięcej takich sytuacji zauważono w urzędach na Bielanych oraz Targówku.



## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

- Urzędnicy mówili wyraźnie w niemal wszystkich urzędach.
- Nieco słabiej przedstawia się kwestia podtrzymywania kontaktu wzrokowego z interesantem - tylko w Rembertowie i Ursynowie wszyscy urzędnicy starali się to robić.
- Podczas 7 wizyt urzędnicy w czasie rozmowy z interesantem zajmowali się prywatnymi sprawami (urzędy na Targówku, w Ursusie, Rembertowie, Białołęce, Pradze Północ i Śródmieściu) a podczas 4 jedli posiłek lub pili napój (Ursus, Rembertów, Białołęka, Śródmieście).
- W 93% wizyt interesanci nie odczuwali, by urzędnicy okazywali im zniecierpliwienie. Najczęściej takie odczucie odnotowywano w urzędzie na Targówku. W ogóle nie pojawił się taki problem w urzędach:
  - ⊗ na Pradze Północ,
  - ⊗ na Pradze Południe,
  - ⊗ w Wawrze.



## OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

→ Ponad połowa urzędników wyjaśniających przedstawioną im sprawę dopytywała interesanta o szczegóły odnośnie tej sprawy. Najlepiej pod tym względem wypadają urzędy:

- ⊗ na Pradze Południe,
- ⊗ w Białołęce,
- ⊗ na Bemowie,
- ⊗ na Śródmieściu.

najgorzej:

- ⊗ w Wesołej,
- ⊗ we Włochach.

- Większość urzędników posługuje się językiem zrozumiałym dla interesanta, ale w 12% wizyt używano terminologii niezrozumiałej (najczęściej w urzędzie we Włochach).
- Podczas 7 wizyt urzędnicy opuszczali stanowisko pracy podczas rozmowy z interesantem, przy czym tylko trzech poinformowało w jakim celu to robi (w urzędach na Targówku i Ursynowie).
- Na 7 odebranych przez urzędników telefonów, tylko w dwóch przypadkach przeproszono interesanta przed ich odebraniem.



## OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

- Druk formularza / wniosku wydano w 75% realizowanych wizyt a w 16% urzędnik poinformował, gdzie znaleźć taki druk na terenie urzędu. W 6% wizyt nie wydano ani nie poinformowano o drukach formularzy / wniosków.
- Tylko 18% urzędników zaproponowało lub wyjaśniło, jak wypełnić formularz / wniosek.
- W 68% wizyt urzędnicy w ogóle nie wspominali o karcie informacyjnej a wydano ją podczas 22% wizyt (najczęściej w urzędach na Ursynowie i w Rembertowie, najczęściej na Pradze Południe).
- Zazwyczaj urzędnicy wyjaśnili sprawę „z głowy”, nie posługując się kartami, czy komputerem.



## SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

- Najczęściej urzędnicy sami (bez dopytywania) informowali o wymogach związanych załatwieniem sprawy, w tym:
  - ⊗ dokumentach (90%)
  - ⊗ opłatach (74%),
  - ⊗ miejscu złożenia dokumentów (60%),
  - ⊗ terminie odpowiedzi (56%),
  - ⊗ rodzaju dokumentów - kopia / oryginał (47%).
- W 36% realizowanych wizyt urzędnicy nie informowali o wszystkich wymaganych do załatwienia sprawy dokumentach. W 6% wizyt nie informowali o nich w ogóle, mimo dopytywania przez interesanta. Najlepiej pod tym względem wypada Białołęka, a najslabiej - Praga Północ, Śródmieście, Włochy, Wawer i Ursus.
- Co 10 urzędnik nie poinformował interesanta o wymaganych opłatach (lub braku opłat). Ponad połowa urzędników poinformowała o wszystkich niezbędnych opłatach (lub ich braku) a 16% podało ogólnie kwotę. Najczęściej pełnej informacji udzielano w urzędach w Wesołej i Targówku. Słabo zaprezentowały się pod tym względem urzędy we Włochach oraz na Pradze Północ.





## SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

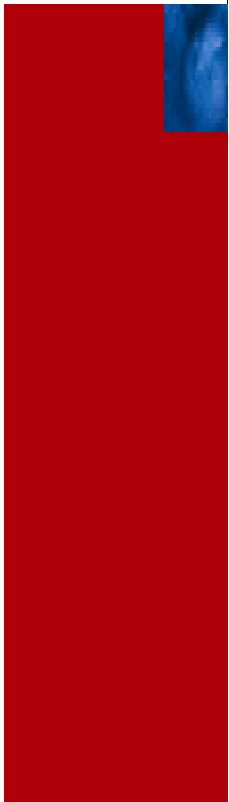
- Urzędnicy, jeśli informują o miejscu uiszczenia opłaty, to wskazują zazwyczaj kasę urzędu. Tylko co 10 interesant został poinformowany o możliwości dokonania opłaty w banku.
- Interesanci byli informowani prawidłowo o miejscu złożenia dokumentów podczas 80% wizyt. Najlepiej przedstawiają się w tym przypadku Targówek, Praga Północ i Ursus. Najsłabiej doinformowani są w tej kwestii interesanci załatwiający sprawy w urzędach we Włochach, na Bemowie oraz Pradze Południe.
- W 67% wizyt urzędnicy prawidłowo informowali o terminie odpowiedzi na przedstawianą sprawę (najlepiej wypadły urzędy na Ursynowie i Bielanych, najsłabiej - na Pradze Południe i w Białołęce).
- Połowa urzędników zajmujących się przedstawionymi sprawami informowała o wymogu złożenia kopii bądź oryginału dokumentu (najczęściej na Targówku, zaś najrzadziej na Pradze Północ i w Śródmieściu).
- Urzędnicy nie mają zwyczaju upewniania się, czy interesant zrozumiał ich wyjaśnienia. Czyni tak 43% urzędników - najczęściej w urzędzie na Pradze Północ, następnie w Wawrze, najrzadziej w Wesołej, Włochach i Białołęce.



## SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

- W większości przypadków urzędnicy byli postrzegani jako kompetentni - najlepiej wypadli pod tym względem urzędnicy z Wawra i Rembertowa, najslabiej z Białoleki i Ursusa.
- Interesanci w większości nie mieli wrażenia, że są „niechcianymi klientami”, aczkolwiek w 18% wizyt pojawiły się takie odczucia (najwięcej w urzędzie we Włochach, a najmniej w Wawrze).
- Urzędnicy nie mają zwyczaju komentowania uwag dotyczących urzędu, urzędników czy prezydenta. Podczas wizyt miał miejsce jeden taki przypadek.
- Na internetowe zgłoszenie rejestracji samochodu odpowiedziało 10 urzędów, natomiast z trzech urzędów (w Rembertowie, Ursusie, Wawrze) nie oddzwoniono. Wszyscy urzędnicy przedstawili cel telefonu, podali swoje imię i nazwisko oraz powitali interesanta. Pozostałe standardy (podanie nazwy urzędu, upewnienie się, że rozmawia się z właściwą osobą) są też respektowane niemal przez wszystkich.
- Takie standardy jak pożegnanie słowami „dziękuję za rozmowę” lub „do widzenia” oraz informowanie z jakiego wydziału się dzwoni, a zwłaszcza upewnienie się, czy może rozmawiać z interesantem w danej chwili były rzadziej respektowane - odpowiednio 80%, 70% i 30%.

# Schemat i opis badania



## URZĄD MIASTA

1

PUNKTY INFORMACYJNE  
(PI)

2

WYDZIAŁY OBSŁUGI  
MIESZKAŃCÓW  
(WOM)**stanowiska**

- prawo jazdy
- rejestracja pojazdów
- działalność gospodarcza
- zasoby lokalowe
- architektura i urbanistyka

3

DELEGATURY BIURA ADMINISTRACJI  
i SPRAW OBYWATELSKICH  
(BAiSO)

4

FORMULARZ INTERNETOWY



- ⇒ Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej (WOM),
- ⇒ Wydanie zaświadczenia potwierdzającego dane objęte ewidencją działalności gospodarczej (WOM, PI),
- ⇒ Rejestracja pojazdu nowego zakupionego w Polsce (WOM, PI),
- ⇒ Wydanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę (WOM),
- ⇒ Obligatoryjna wymiana uprawnień do kierowania pojazdem (WOM, PI),
- ⇒ Wydanie międzynarodowego prawa jazdy (WOM),
- ⇒ Zaświadczenie o dokonaniu montażu instalacji gazowej (WOM, PI),
- ⇒ Wydanie dowodu rejestracyjnego w związku ze zmianą adresu (WOM, PI),
- ⇒ Przyznanie dodatku mieszkaniowego (PI),
- ⇒ Obligatoryjna wymiana uprawnień do kierowania pojazdem (WOM, PI),
- ⇒ Wyrażenie zgody na podnajęcie lub oddanie w bezpłatne używanie komunalnego lokalu mieszkalnego (WOM),
- ⇒ Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy (PI),
- ⇒ Wydanie dowodu osobistego w razie jego utraty (Delegatura BAiSO),
- ⇒ Wymiana dowodu osobistego (Delegatura BAiSO),
- ⇒ zgłoszenie przez Internet (WOM).



## **TECHNIKA BADANIA „MYSTERY SHOPPING”:**

- ⇒ Specjalnie przeszkoleni ankieterzy w roli potencjalnych klientów – obserwują i oceniają sposób oraz jakość obsługi.
- ⇒ Dane zbierane są w trakcie rozmowy z pracownikami urzędu oraz poprzez obserwację ich zachowań.
- ⇒ Arkusz ocen określa zagadnienia i elementy, na które ankieterzy mają zwracać uwagę podczas wizyty.
- ⇒ Po wyjściu z urzędu ankieterzy zaznaczają swoje obserwacje w kwestionariuszu.

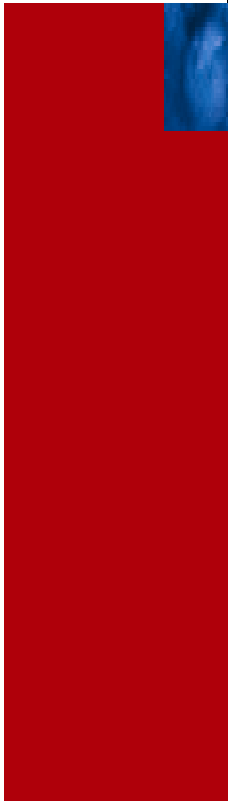
## **SPOSÓB REALIZACJI:**

- ⇒ Przed badaniem miało miejsce szkolenie koordynatorów w zakresie standardów obsługi w urzędach.
- ⇒ Na każdy urząd przypadało: 10 wizyt w WOM, 8 wizyt w PI, 3 wizyty w Delegaturach BAiSO (w 6 urzędach - 2 wizyty).
- ⇒ Badanie obejmowało również 1 kontakt e-mailowy z każdym urzędem.



- ⇒ **OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU**
- ⇒ **WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY**
- ⇒ **URZĘDNIK - ZACHOWANIE SIĘ WOBEC KLIENTA**
- ⇒ **URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY**
- ⇒ **URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY**

# WSZYSTKIE URZĘDY







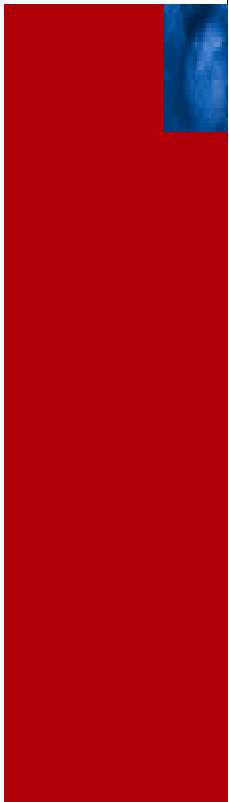
## RANKING URZĘDÓW

najlepsze wyniki w danej grupie ocenianych kryteriów

URZĄD DZIELNICY	ogółem	otoczenie - wygląd urzędu	wygląd zewnętrzny urzędnika i stanowisko pracy	urzędnik - zachowanie wobec interesanta	urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy
Targówek	76%	65%	92%	85%	61%	75%
Praga Południe	75%	63%	94%	93%	63%	67%
Praga Północ	74%	77%	95%	80%	51%	60%
Wawer	74%	64%	95%	89%	53%	67%
Bemowo	72%	54%	91%	92%	64%	69%
Bielany	72%	59%	88%	86%	64%	68%
Śródmieście	72%	56%	96%	92%	60%	64%
Ursynów	71%	62%	92%	86%	56%	62%
Biadąka	70%	67%	93%	77%	52%	59%
Wesoła	69%	61%	89%	83%	51%	60%
Włochy	69%	75%	89%	77%	46%	49%
Rembertów	68%	62%	94%	77%	51%	57%
Ursus	67%	69%	89%	72%	49%	55%

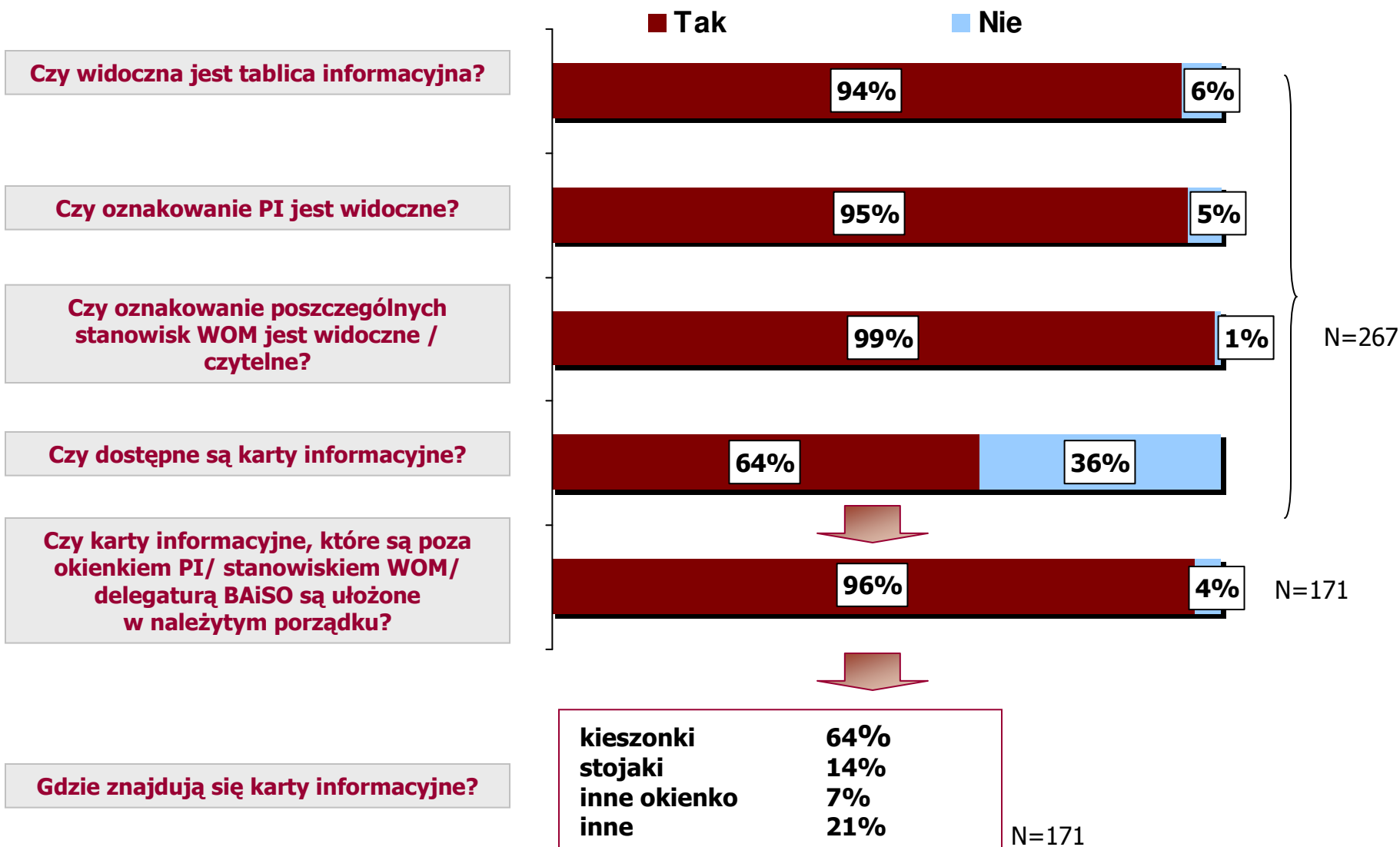
na podstawie uzyskanych pozytywnych ocen;

# Otoczenie - wygląd urzędu





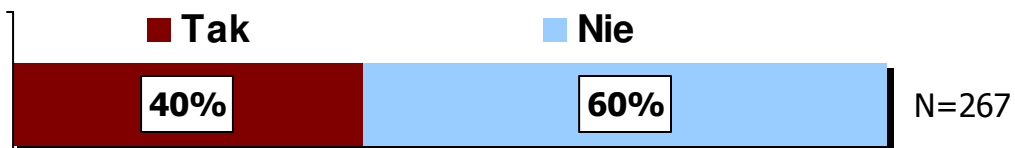
## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



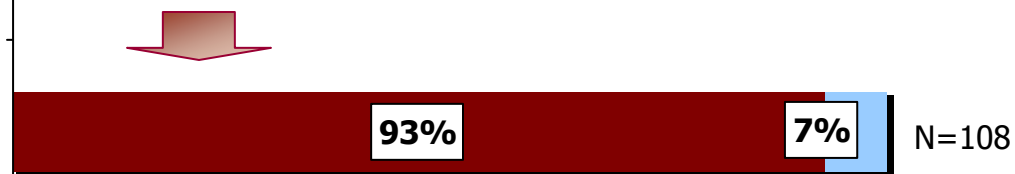


## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

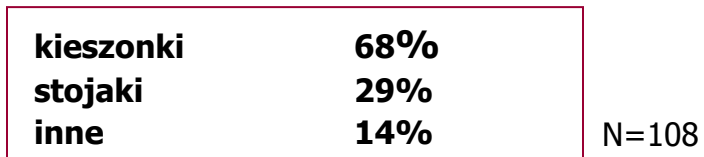
**Czy dostępne są formularze / wnioski (poza okienkiem, które jest celem wizyty)?**



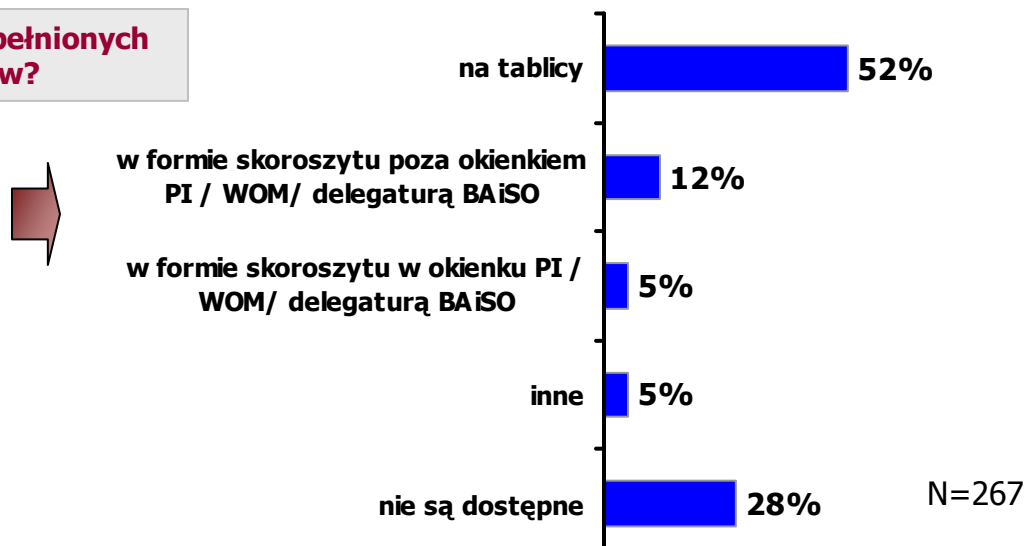
**Czy formularze / wnioski są w łatwym do zauważenia miejscu?**



**Gdzie znajdują się formularze / wnioski?**



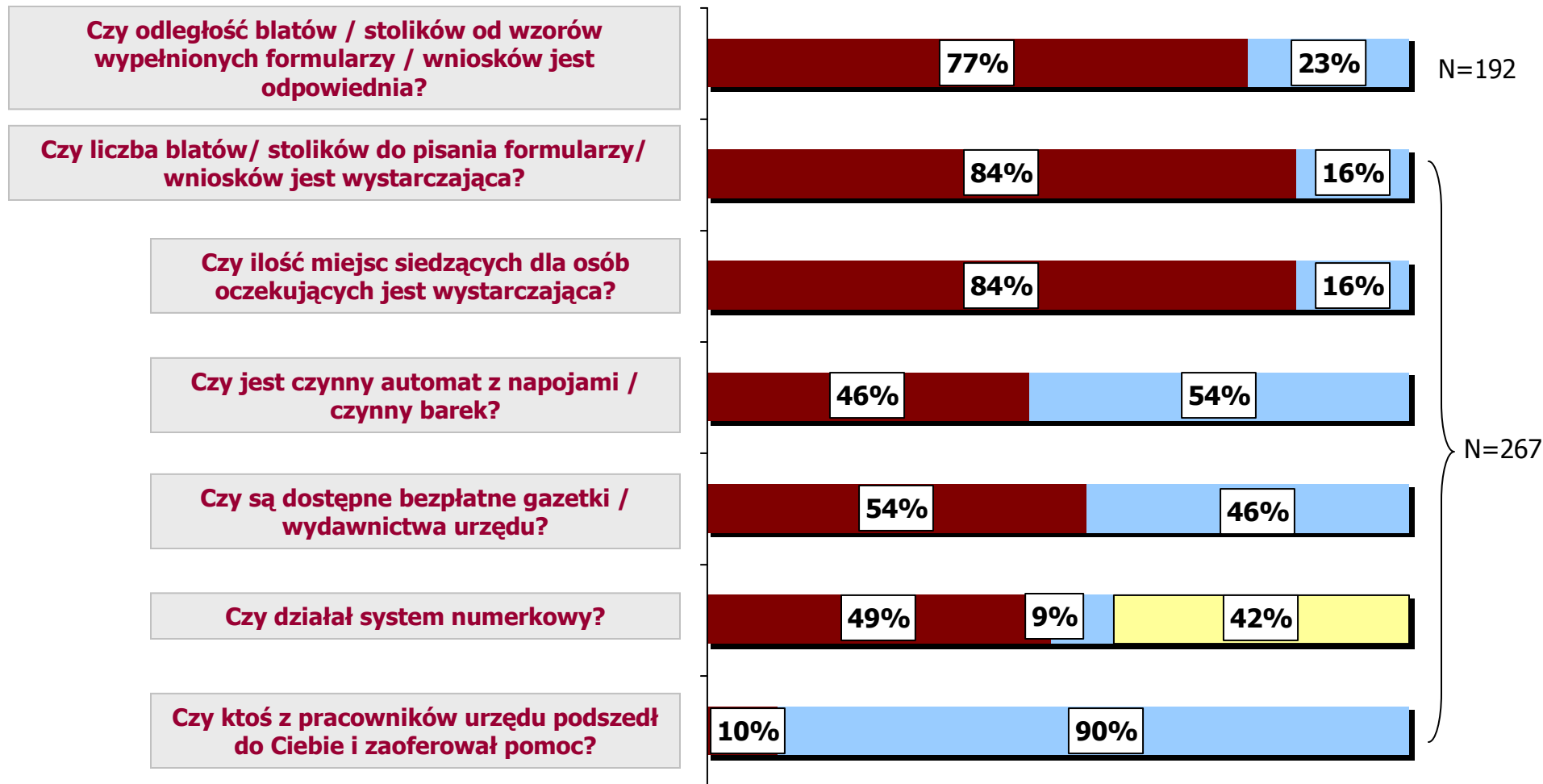
**Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?**





## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

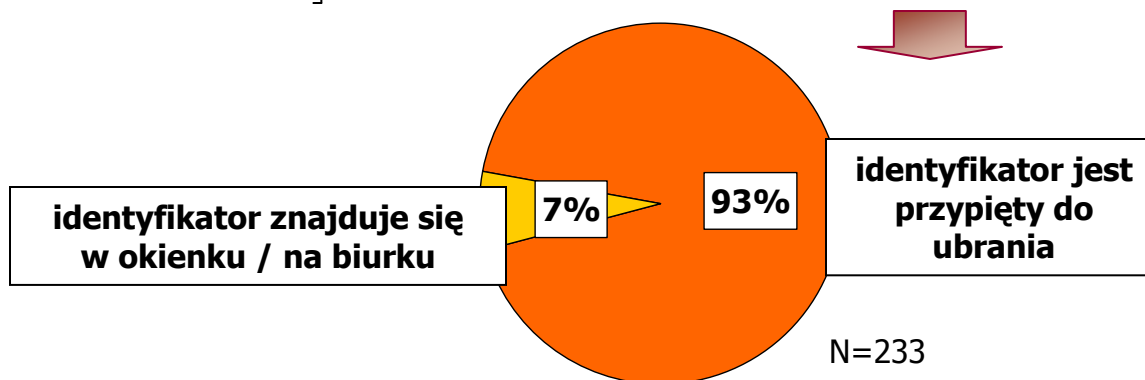
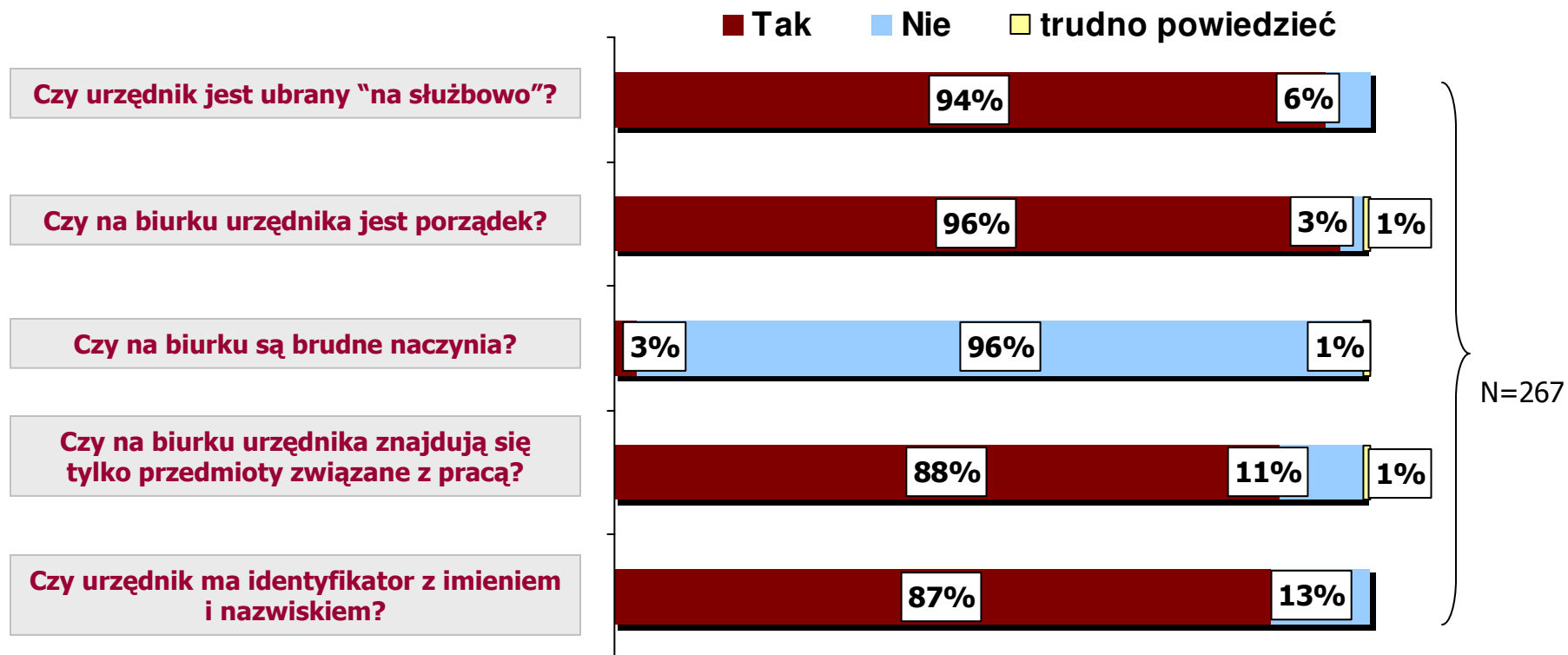
■ Tak ■ Nie ■ Nie zauważono/ nie wydano



# Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy



## WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



# Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie





## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

■ ODESŁAŁ W INNE MIEJSCE

■ TAK, ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

6%

94%

N=267

Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

■ NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił

■ NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił

■ TAK, OD RAZU

4%

3%

93%

N=250

Czy urzędnik przywitał Ciebie?

Tak, powiedział „dzień dobry” lub „w czym mogę pomóc” w uprzejmy sposób

66%

Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

13%

Tak, powiedział „dzień dobry” lub „w czym mogę pomóc”, ale nie było to uprzejme

5%

Tak, przywitał, ale użył innych słów a powitanie nie było uprzejme

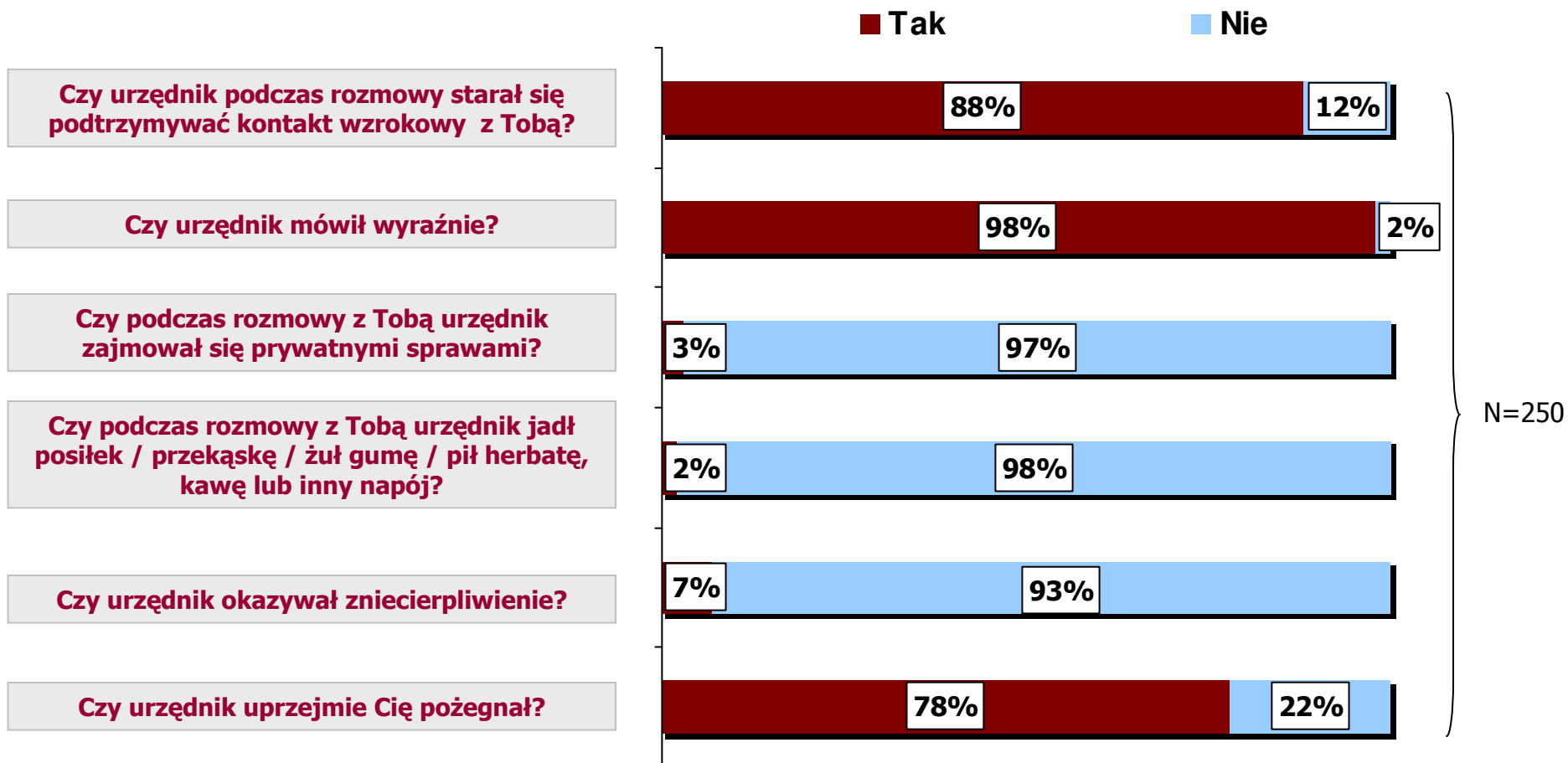
1%

Nie przywitał mnie w ogóle

14%



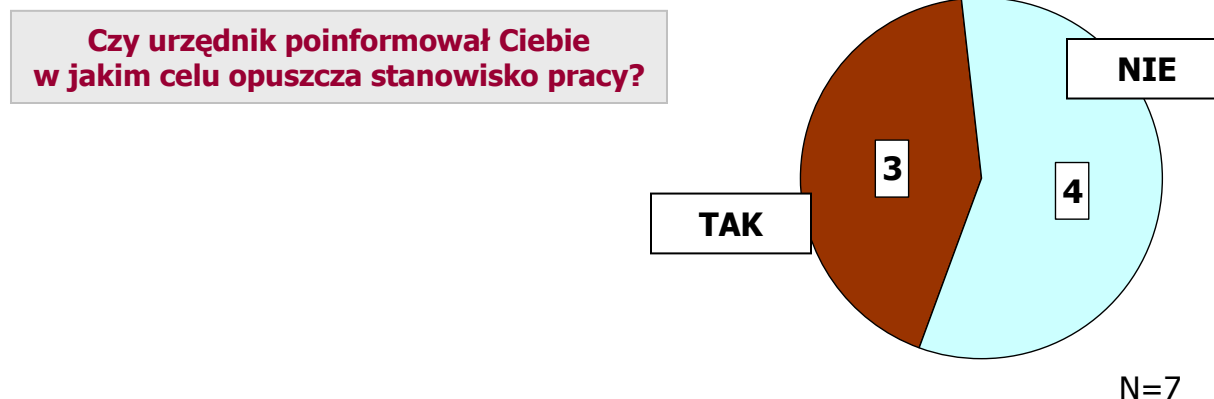
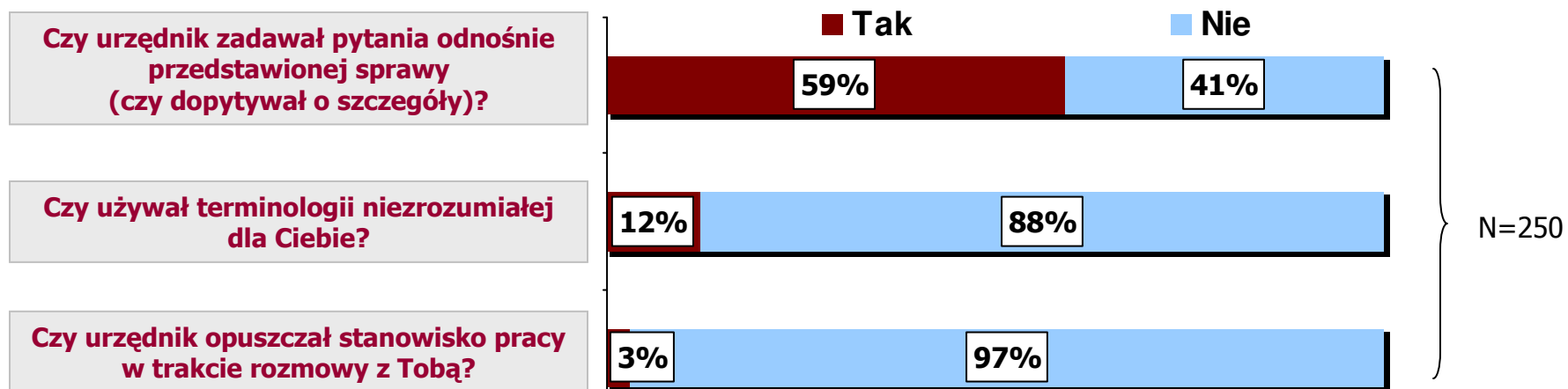
## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



# Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



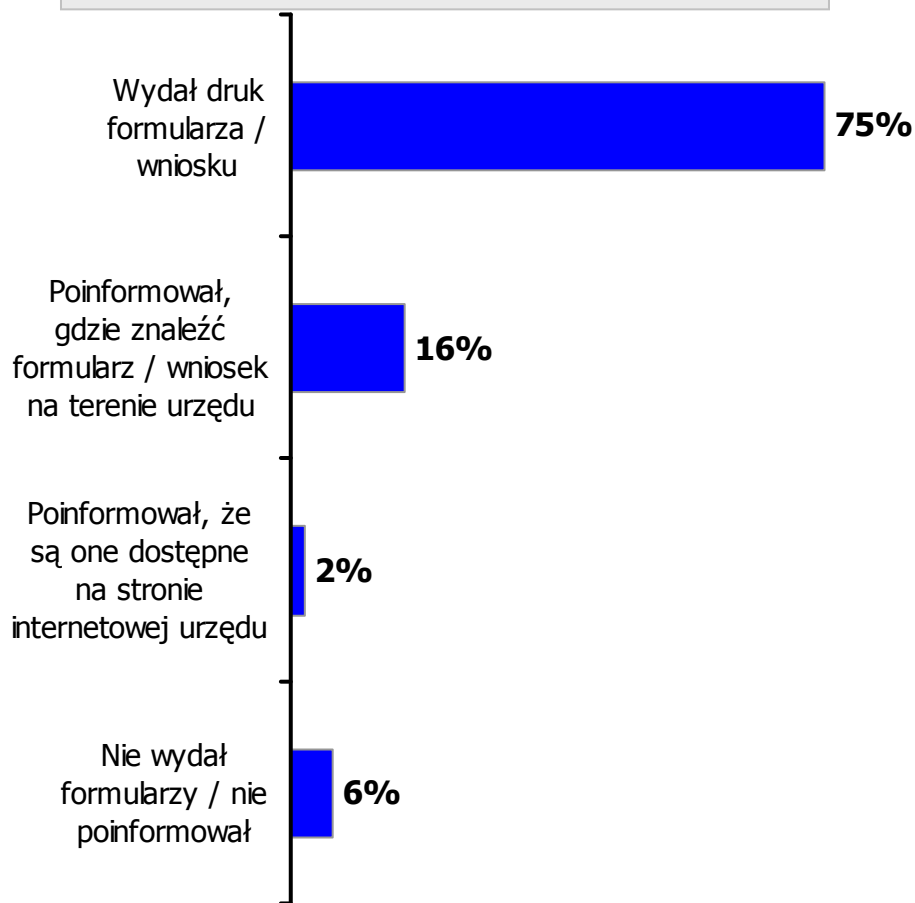
## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)





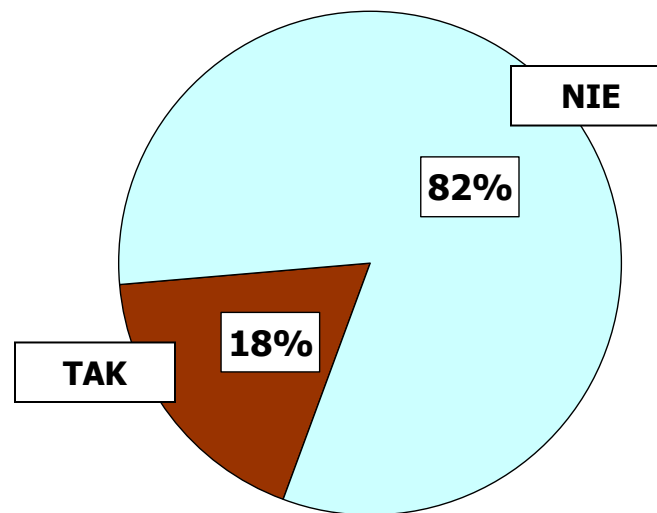
## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

**Czy urzędnik wydał Tobie druk formularza / wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz / wniosek?**



N=250

**Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?**

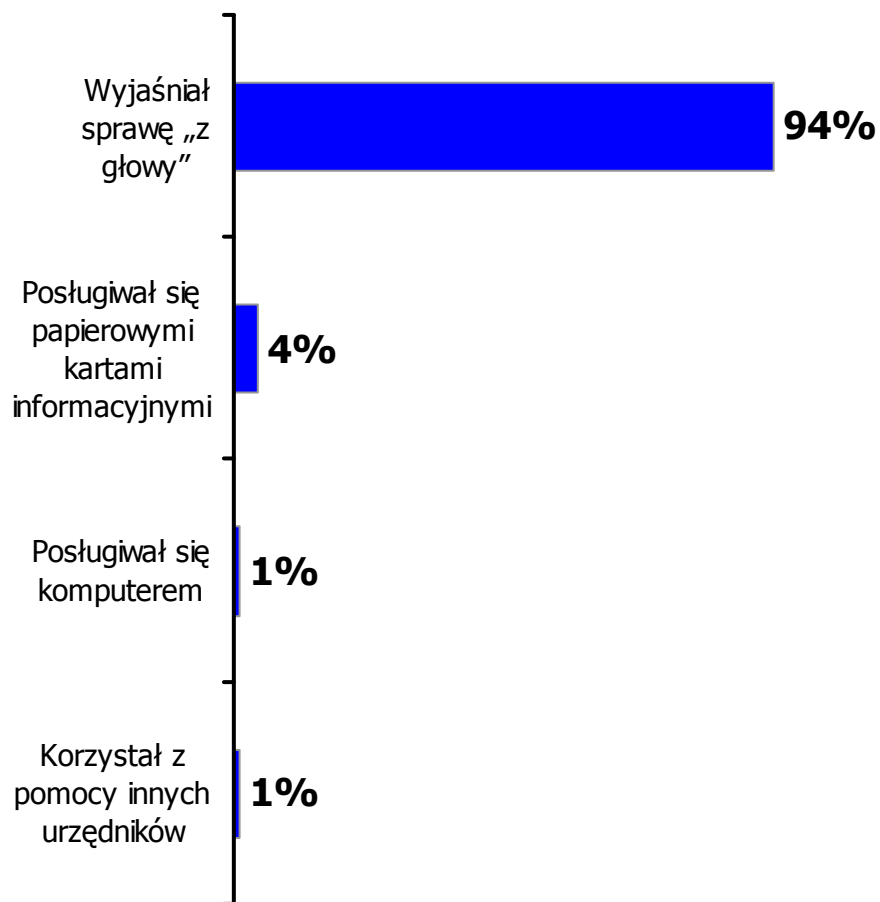


N=250

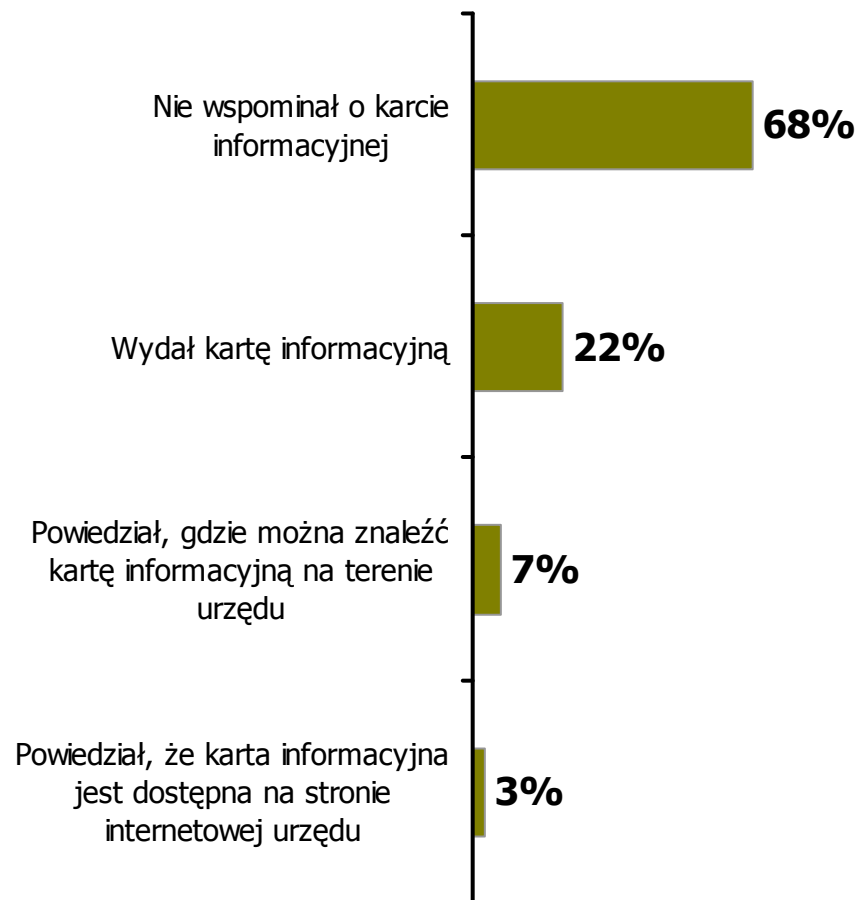


## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy ...



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

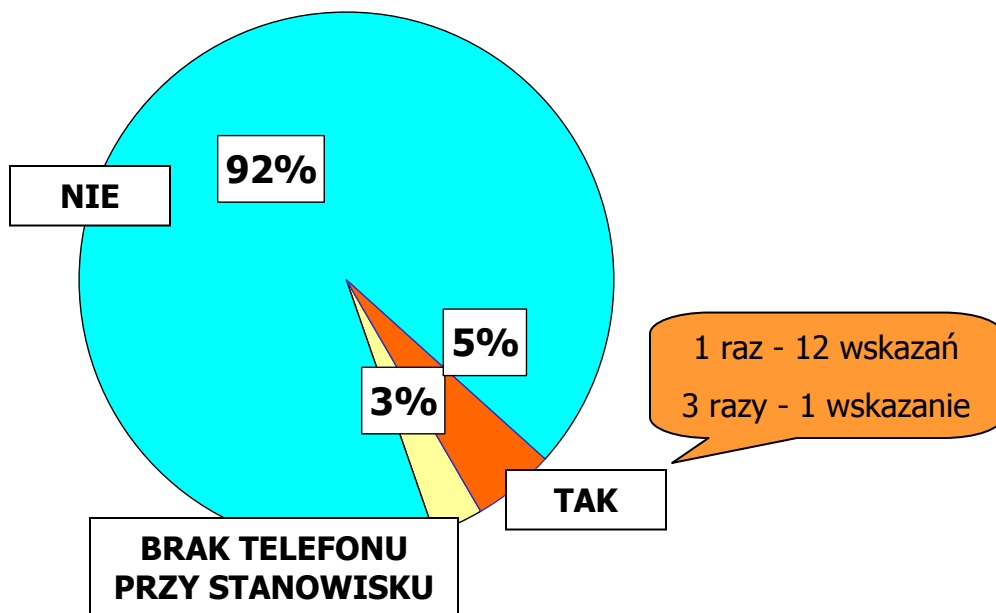


N=250



## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy w trakcie rozmowy z Tobą zadzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?



N=250

Czy urzędnik odebrał dzwoniący telefon?

Tak, odebrał wszystkie - 6 wskazań  
 Tak, odebrał tylko niektóre - 1 wskazanie  
 Nie, nie odebrał żadnego - 6 wskazań

N=13

Czy urzędnik przed odebraniem telefonu przeprosił Ciebie / powiadomił, że odbierze telefon?

Tak - 2 wskazania  
 Nie - 5 wskazań

N=7

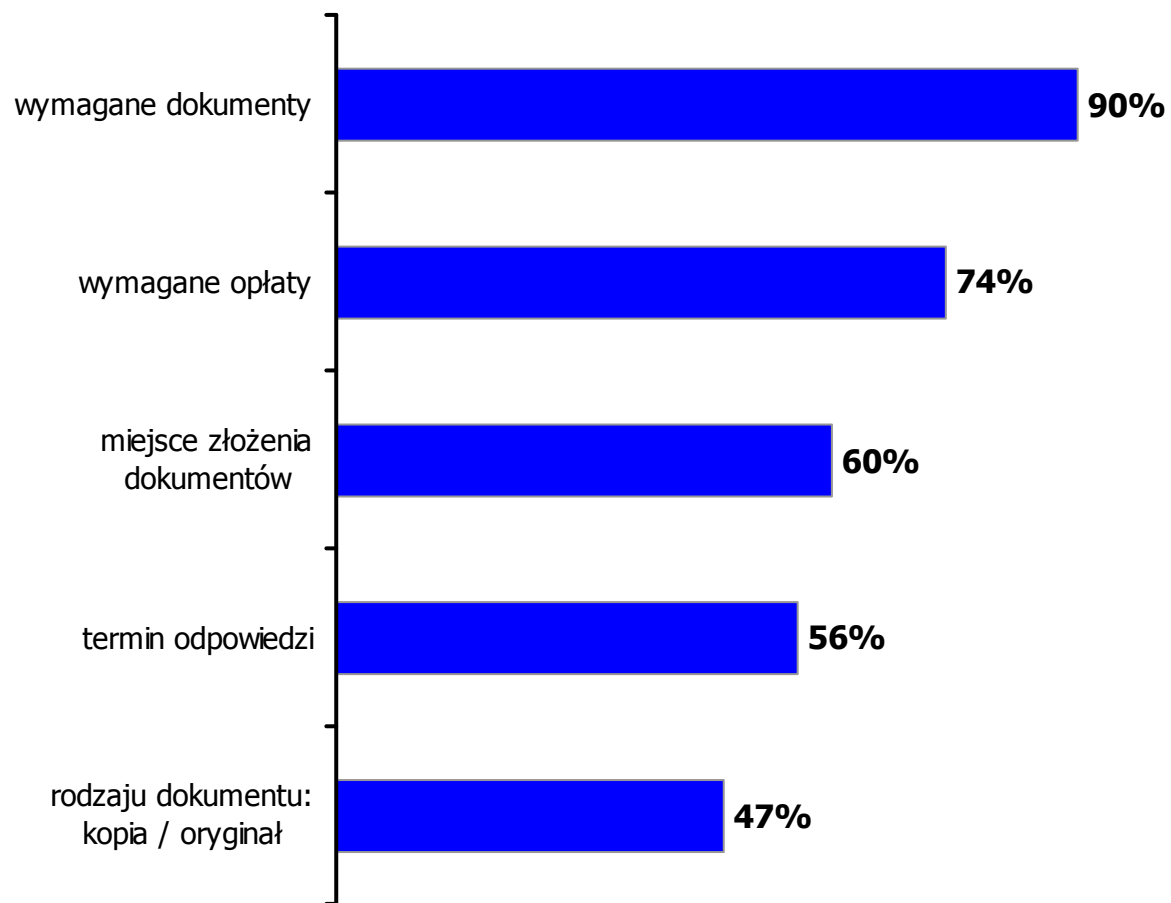
# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy





## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

**SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK  
POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)**

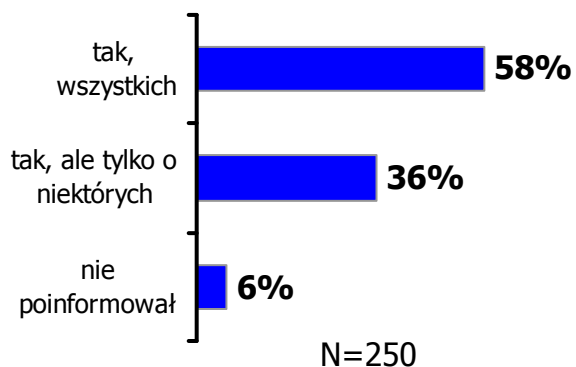


N=250



## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

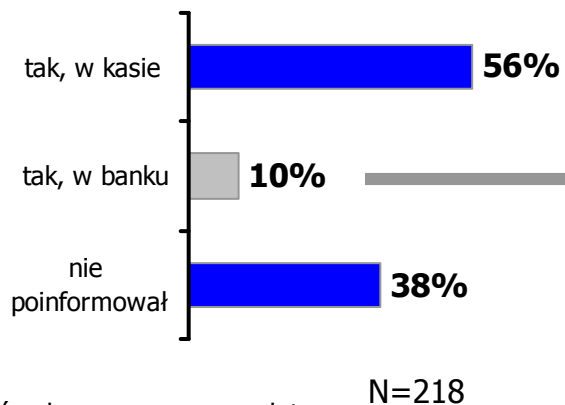
**Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?**



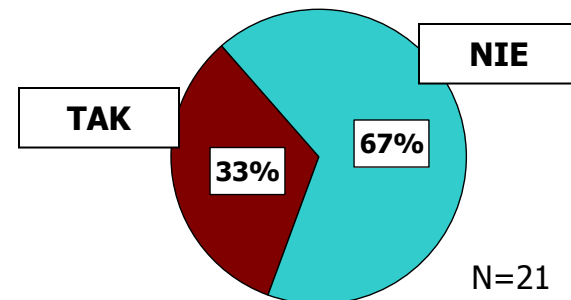
**Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?**



**Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?\***



**Czy urzędnik poinformował o opłatach manipulacyjnych pobieranych w banku?**

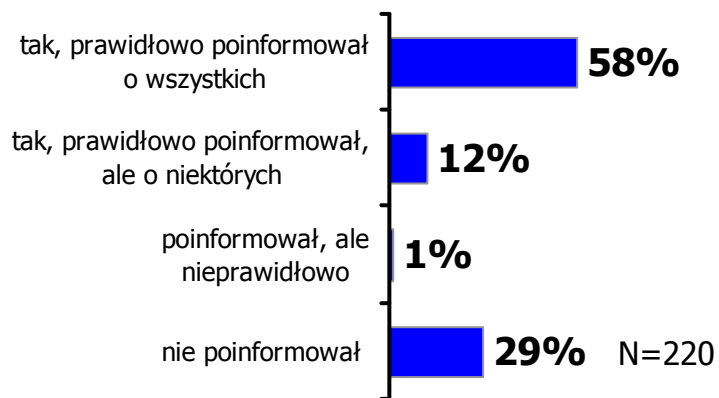


\* sprawy, w których są wymagane opłaty



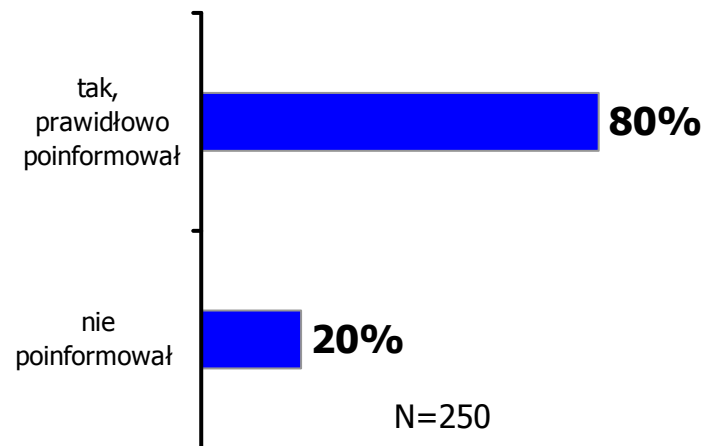
## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

**Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?\***

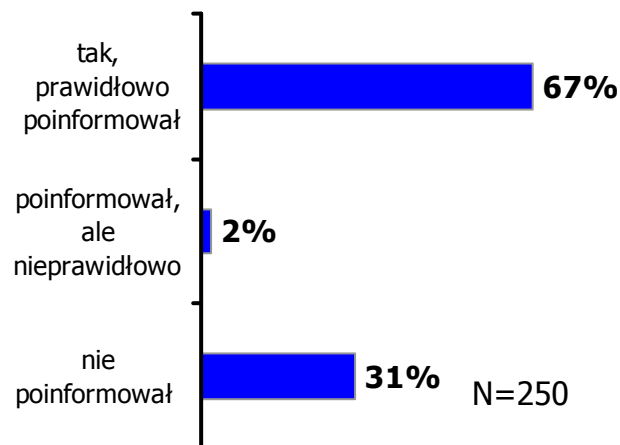


\* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

**Czy urzędnik poinformował, gdzie złożyć dokumenty?**



**Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?**





## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

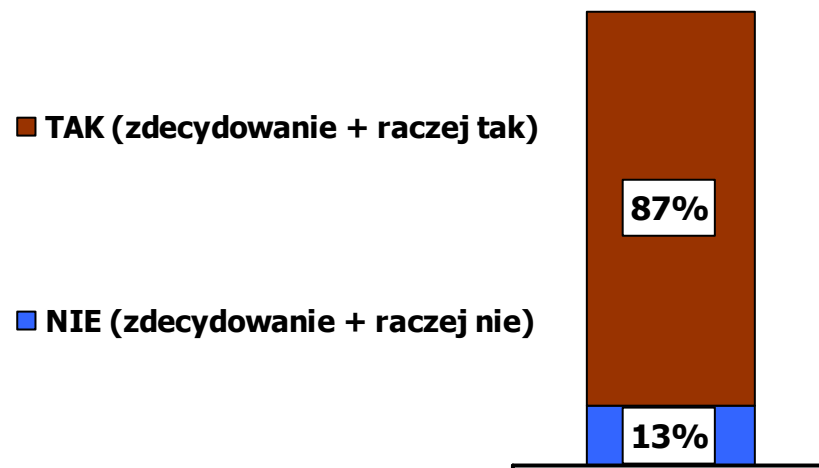
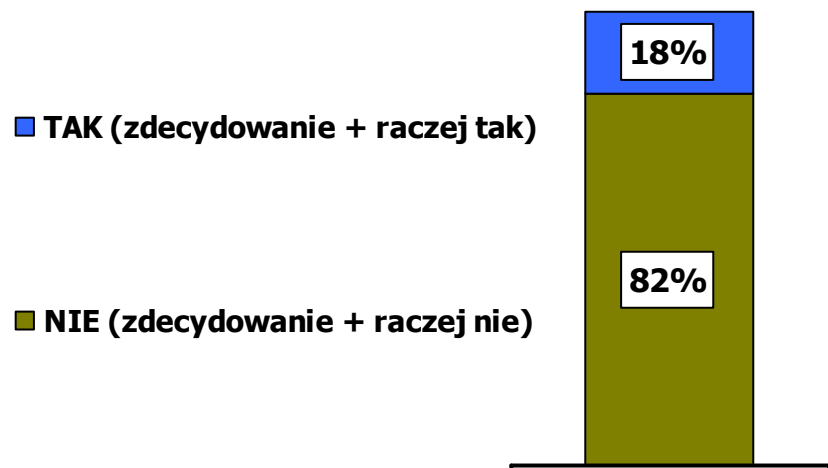
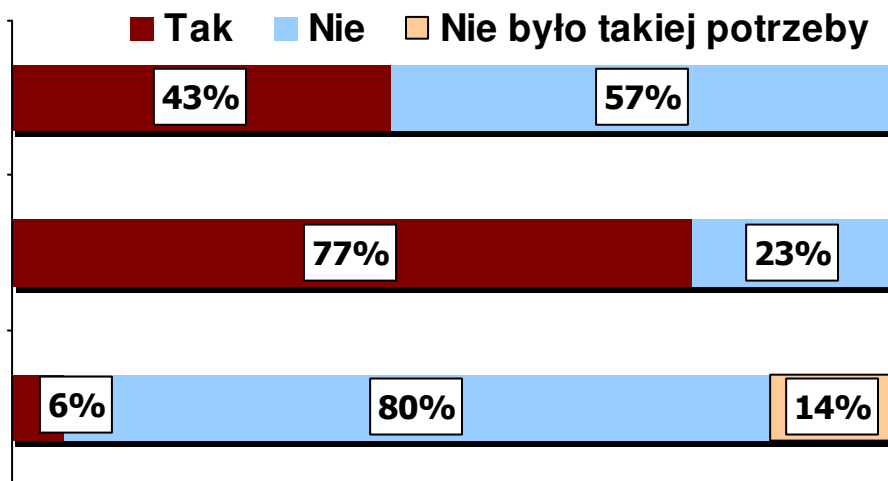
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?

Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?

Czy urzędnik poinformował Ciebie, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?

Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?

Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?

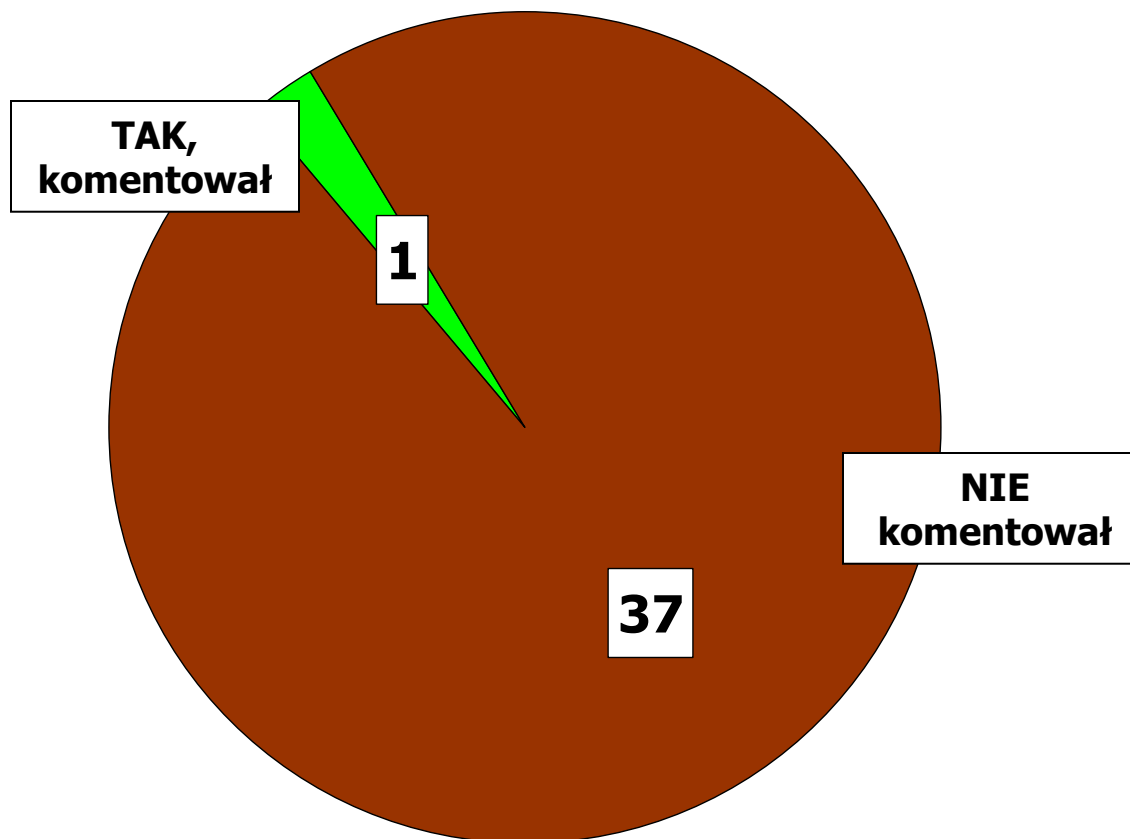


N=250

# „Podstępny klient”

## PODSTĘPNY KLIENT

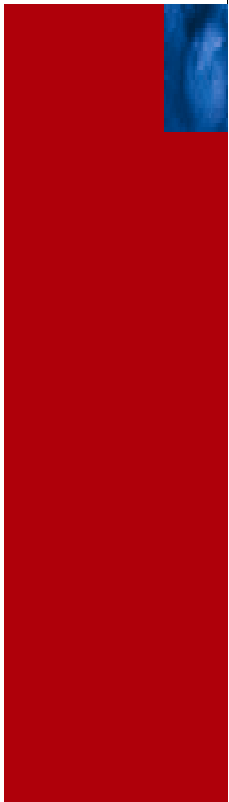
Czy urzędnik wyrażał przy Tobie swoje uwagi/komentarze wobec urzędu/urzędników/Prezydenta m.st. Warszawy?



N=38

Ilość wizyt, w których ankieter prowokował urzędnika do komentowania jego uwag

# Zgłoszenie sprawy przez Internet





## URZĘDNIK - ODPOWIEDŹ NA ZGŁOSZENIE INTERNETOWE (e-rejestracja samochodu)

	TAK
P1. Czy urzędnik powitał Ciebie?	100%
P2. Czy urzędnik podał swoje imię i nazwisko?	100%
P3. Czy urzędnik podał nazwę Wydziału, z jakiego dzwoni?	70%
P4. Czy urzędnik podał nazwę Urzędu, z którego dzwoni?	90%
P5. Czy urzędnik upewnił się, że rozmawia z właściwą osobą?	90%
P6. Czy urzędnik przedstawił cel swojego telefonu ?	100%
P7. Czy urzędnik zapytał, czy może teraz z Tobą rozmawiać?	30%
P8. Czy urzędnik pożegnał Ciebie (powiedział „dziękuję za rozmowę”/ „do widzenia”)?	80%

N=10

**3 urzędy nie odpowiedziały na zgłoszony formularz (Rembertów, Ursus, Wawer)**



# JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE (PI, WOM, DELEGATORY BAiSO)



## FUNKCJONOWANIE URZĘDÓW - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

**CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ PRZED  
PI/WOM/DELEGATURĄ BAiSO (ŚREDNIO)**

**WOM**

**PI**

**BAiSO**

**5,3 minut**

**2,1 minut**

**18 minut**

N=130

N=104

N=33

**LICZBA OSÓB W KOLEJCE  
DO PI/WOM/DELEGATURĄ BAiSO( ŚREDNIO)**

**1,3 osoba**

**0,7 osoby**

**5 osób**

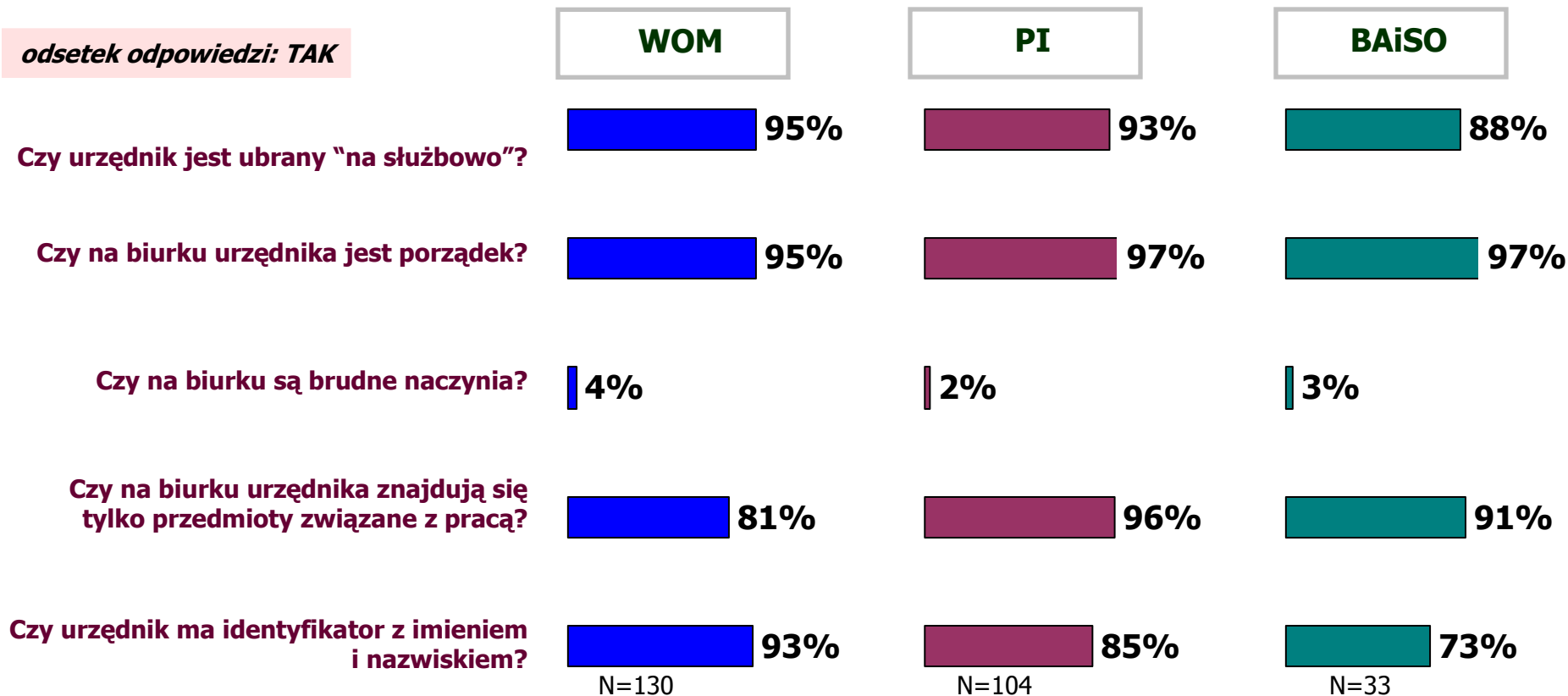
# Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

## JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

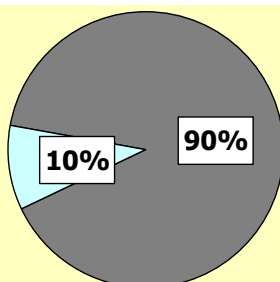


## WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

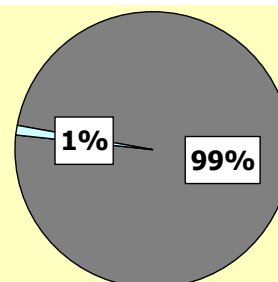
odsetek odpowiedzi: TAK



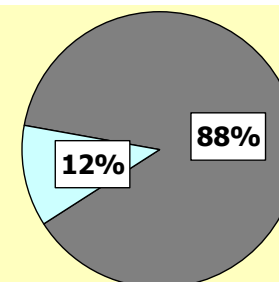
- identyfikator przypięty do ubrania
- identyfikator w okienku / na biurku



N=121



N=88



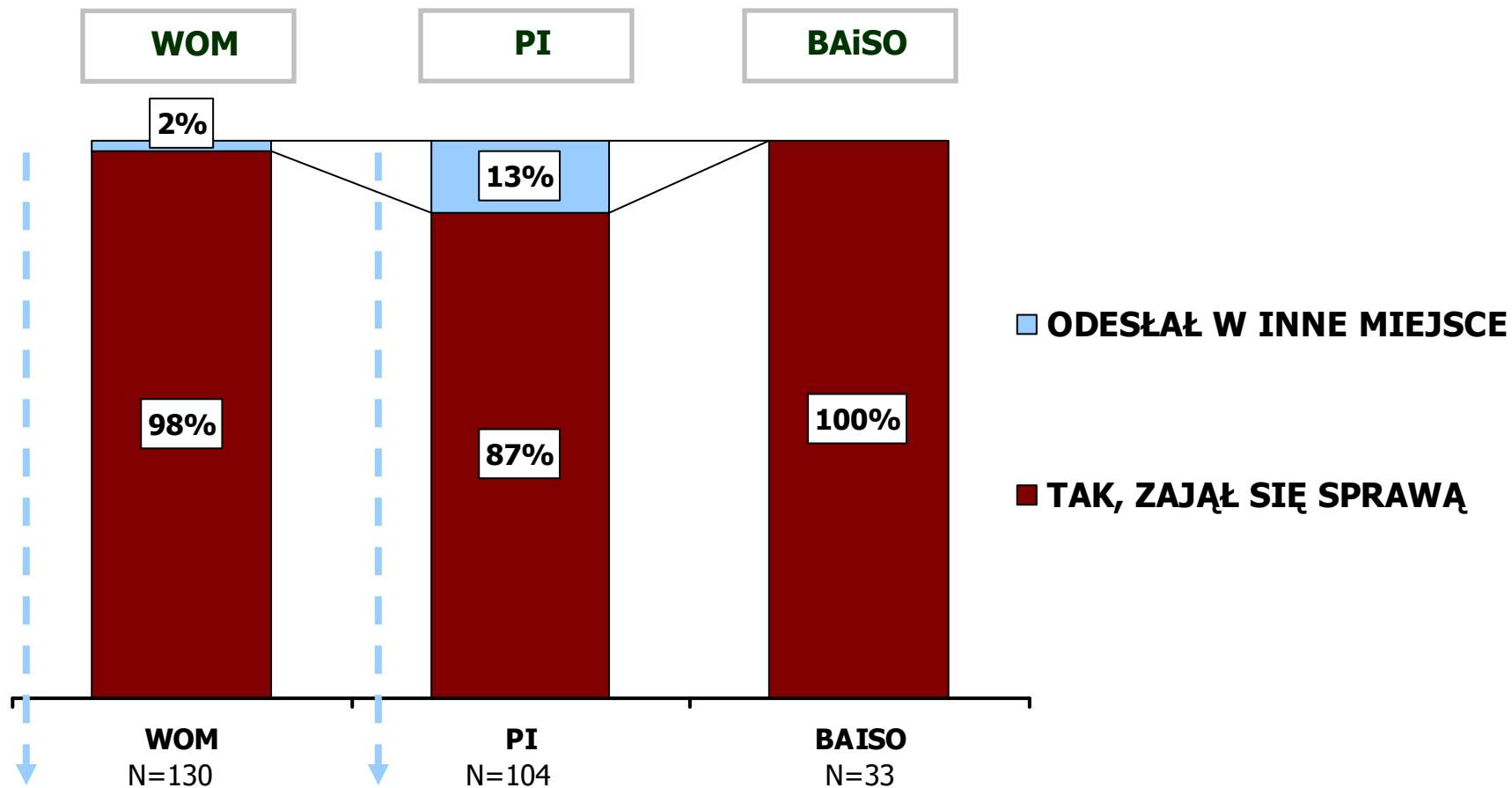
N=24

# Zachowanie się urzędnika wobec klienta

## JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

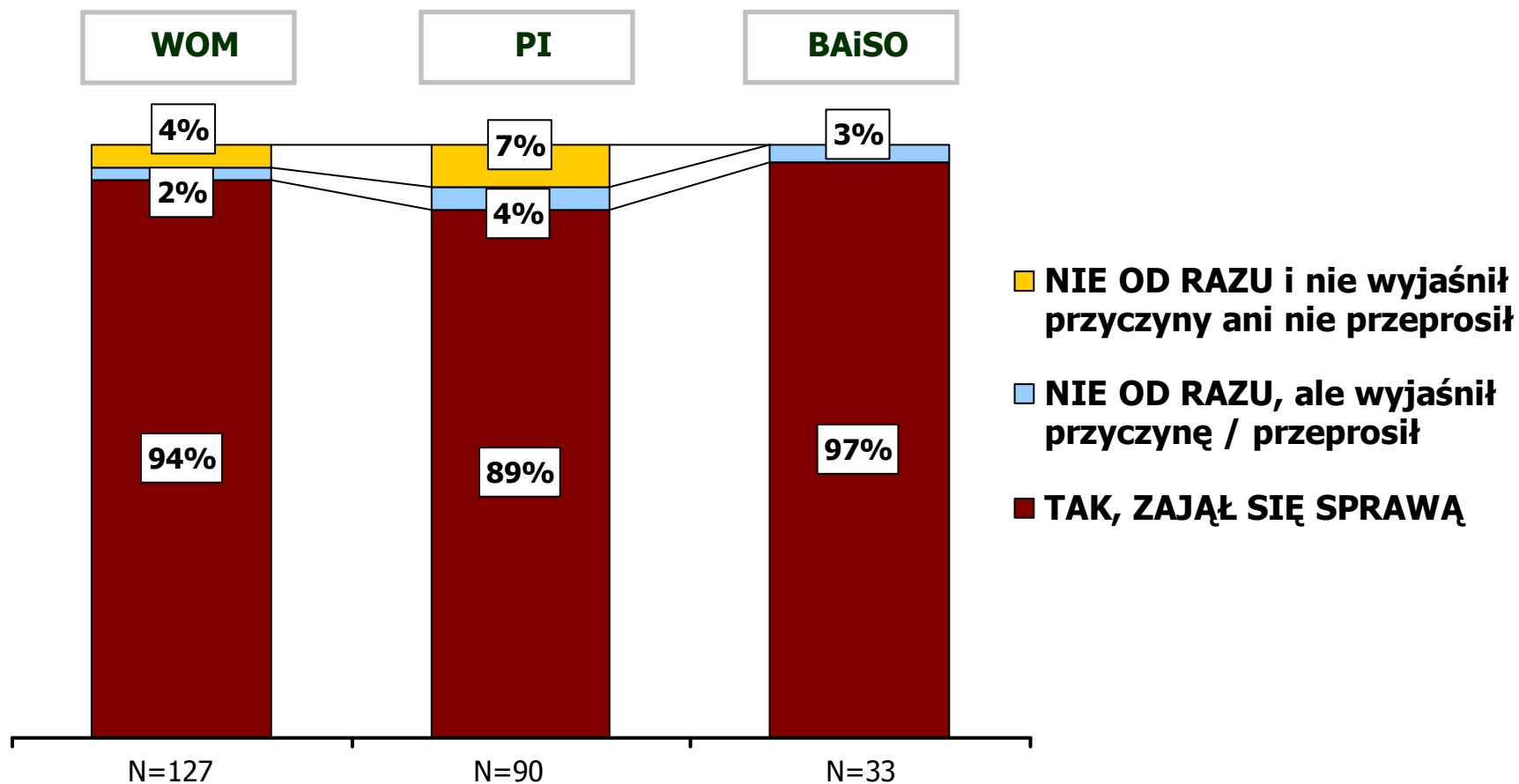


⇒ odesłano do „MELDUNKÓW”  
(3 interesantów)

⇒ odesłano do WOM (12 interesantów)  
⇒ odesłano do BAiSO (1 interesant)  
⇒ odesłano do karty informacyjnej (1 interesant)

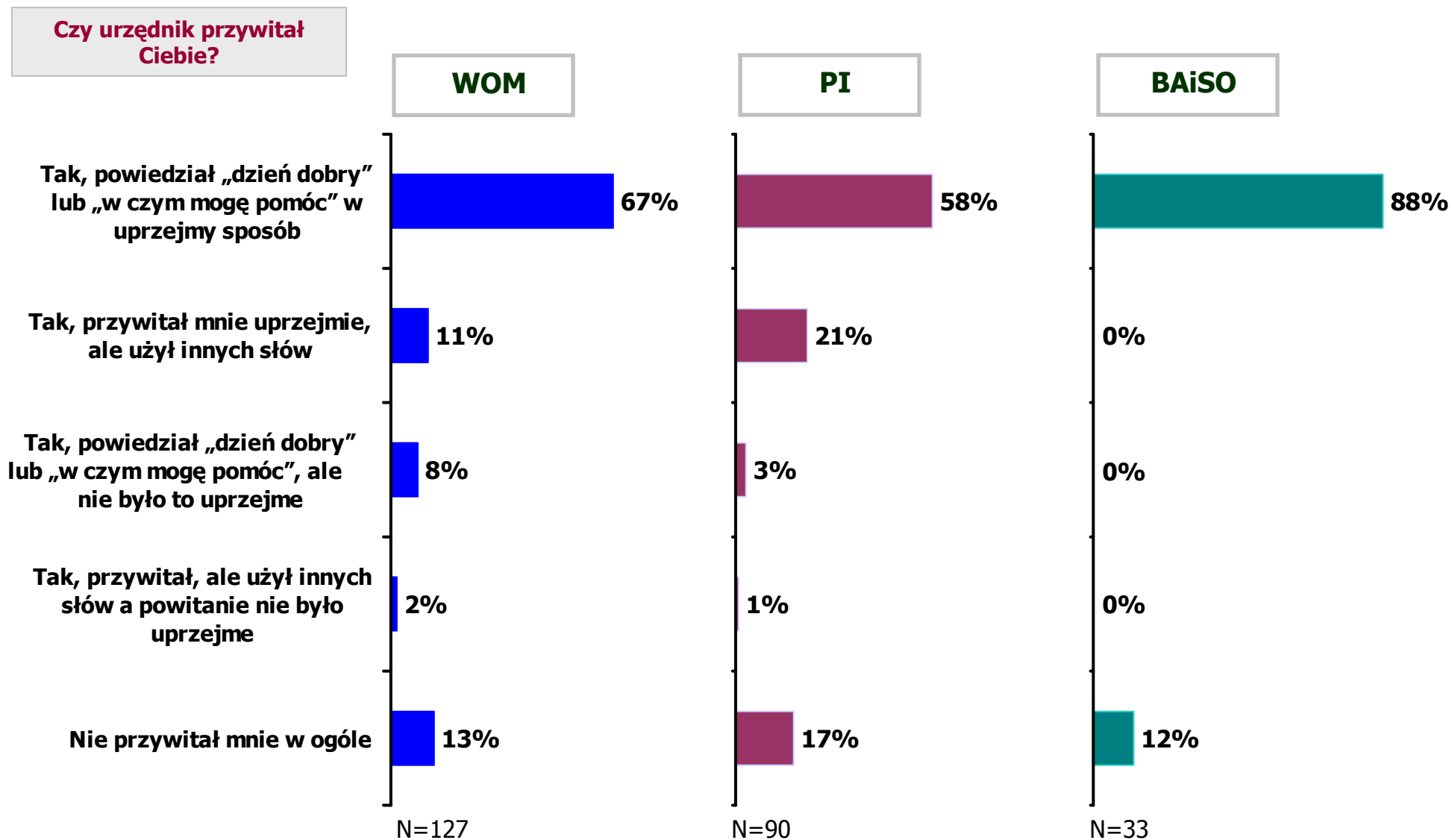
## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?





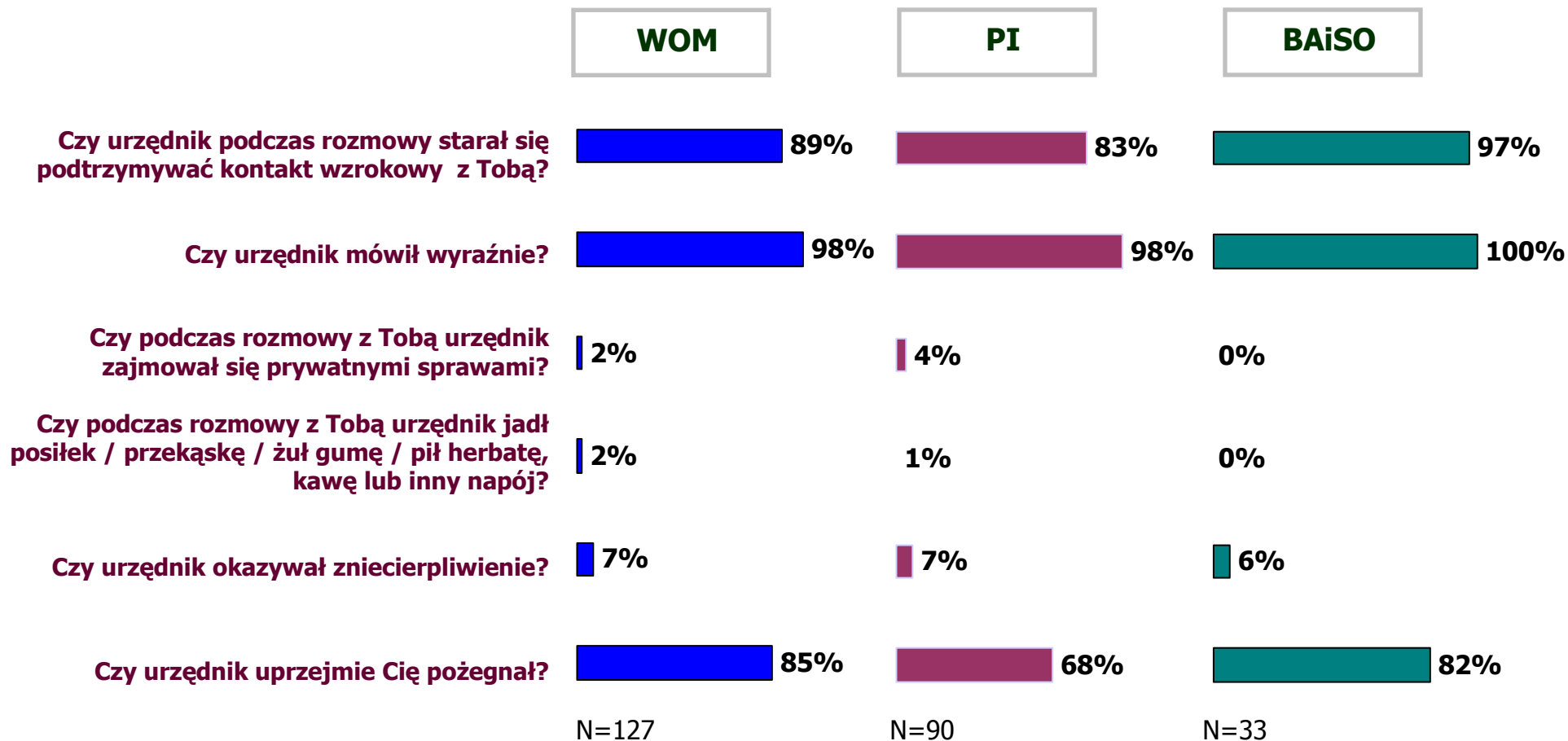
## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (3)





## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (4)

odsetek odpowiedzi: TAK

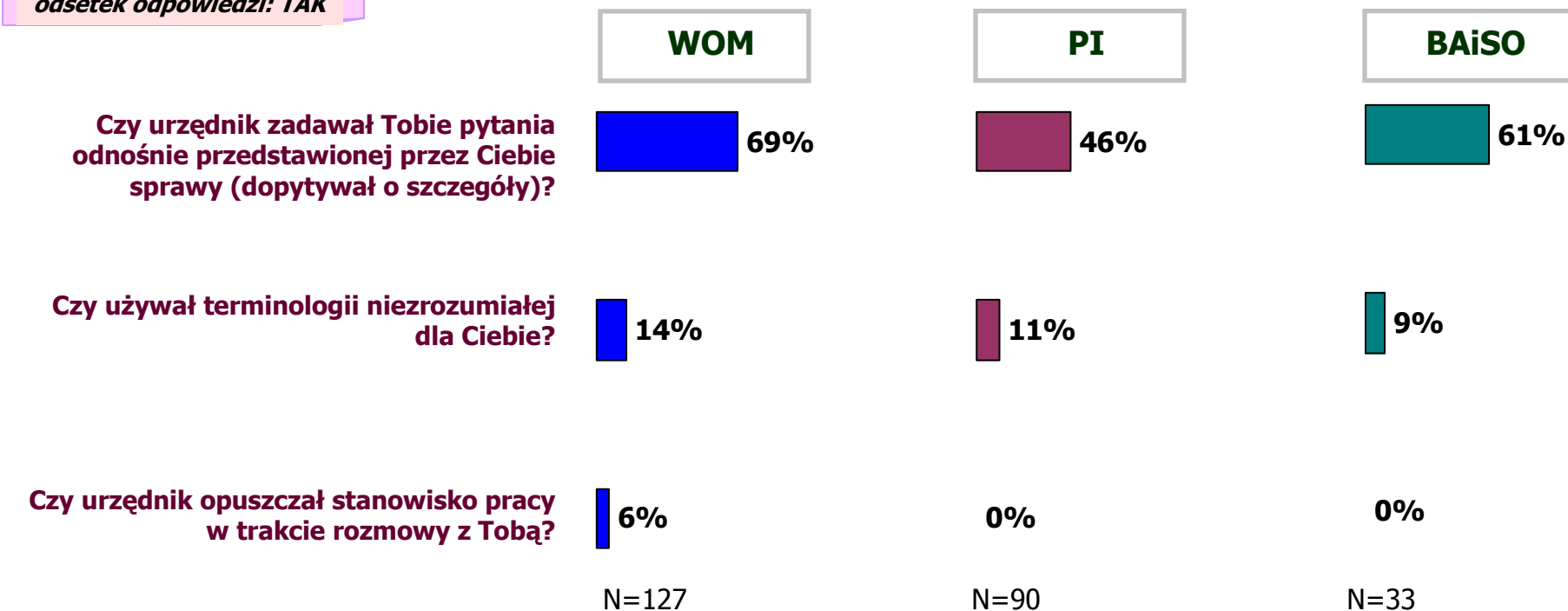


Urzędnik - obsługa  
przedstawionej sprawy  
**JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE**

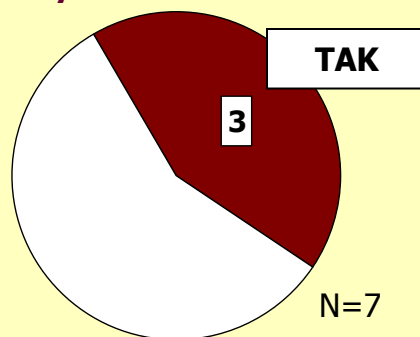


## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

odsetek odpowiedzi: TAK



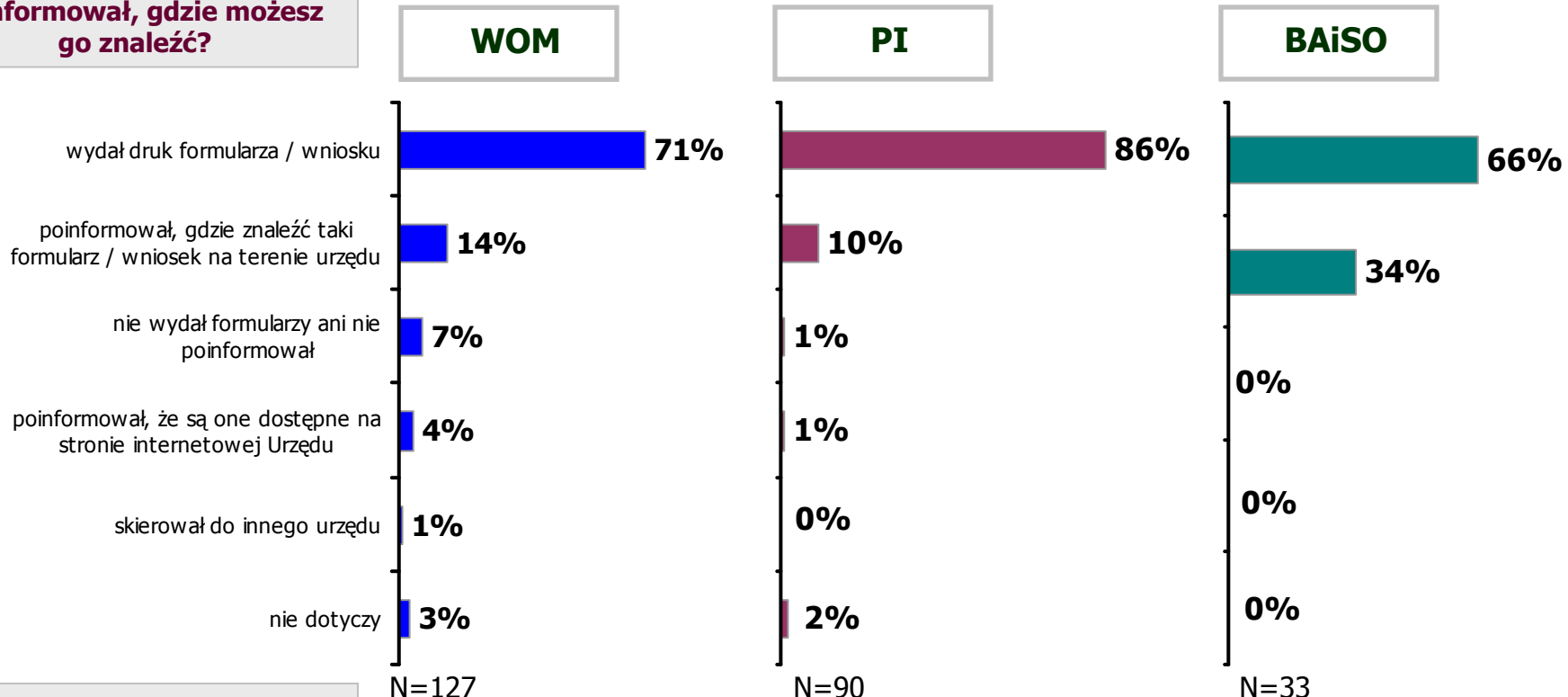
Czy urzędnik poinformował Ciebie w jakim celu opuszcza stanowisko pracy?



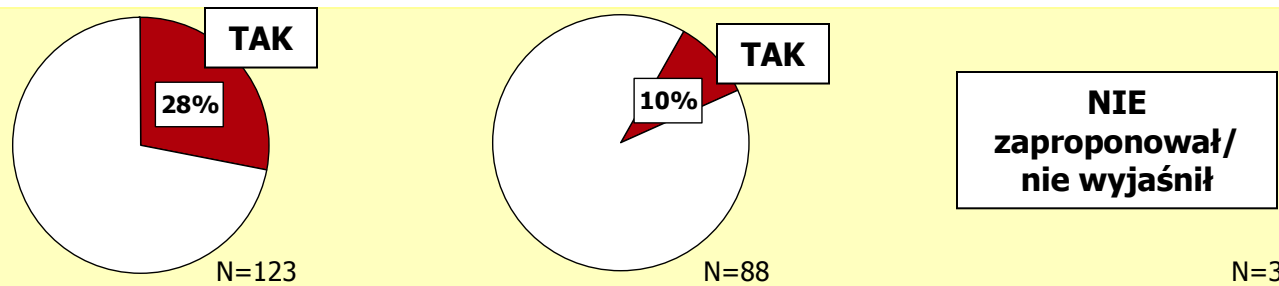


## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

**Czy urzędnik wydał druk formularza / wniosku lub poinformował, gdzie możesz go znaleźć?**



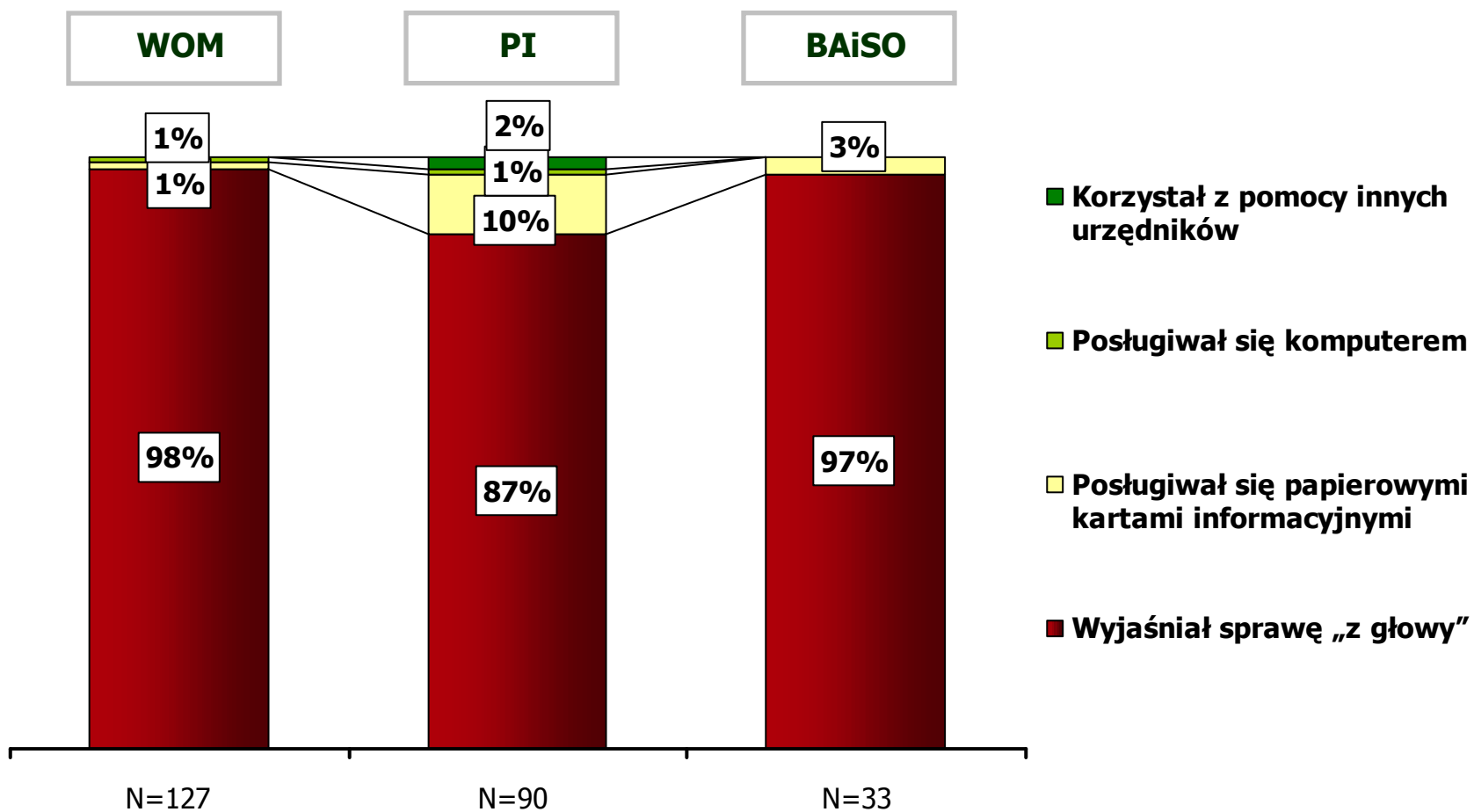
**Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza / wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?**





## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

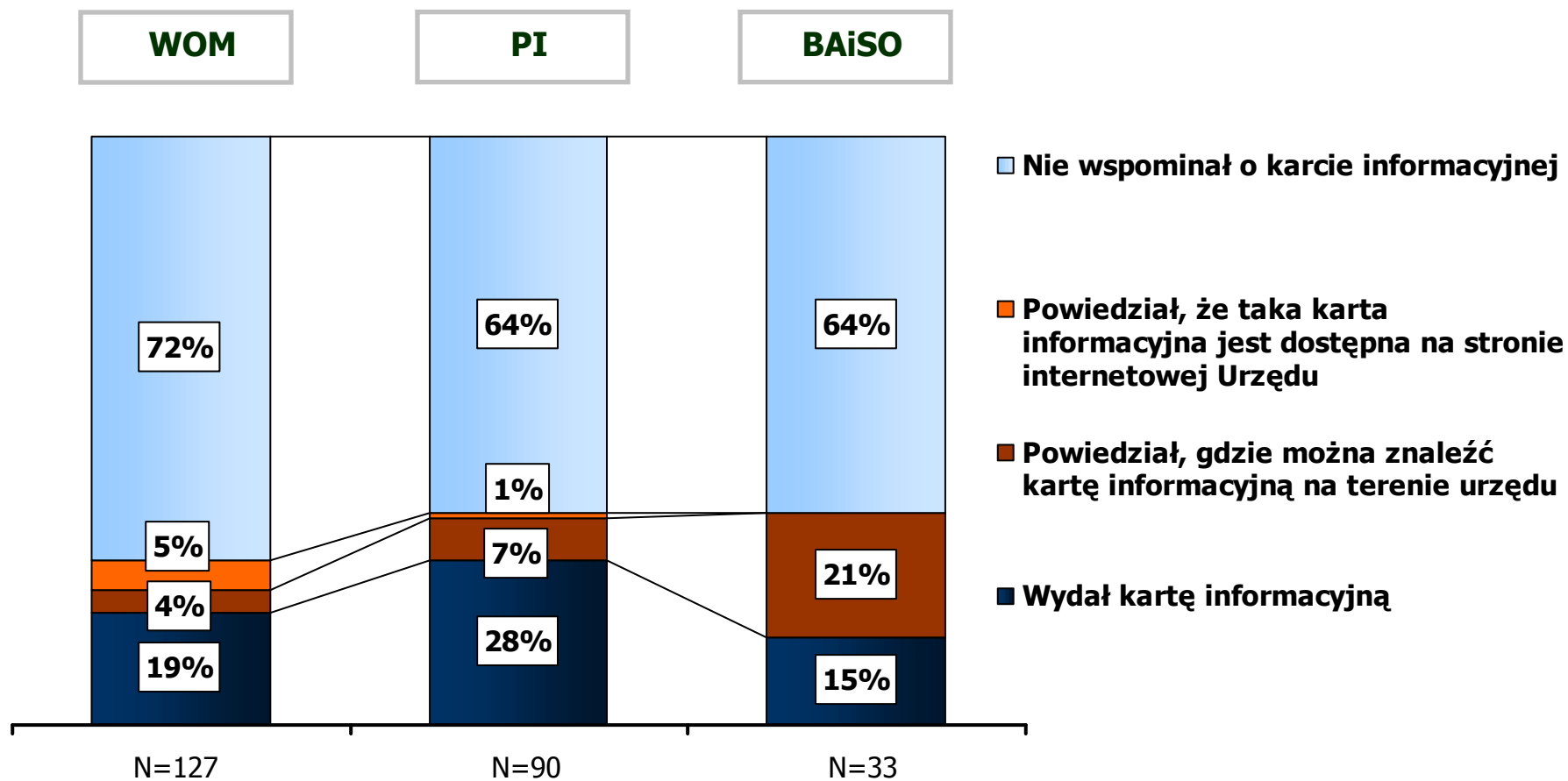
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy.....?





## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy wydał kartę informacyjną?



# Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

Czy urzędnik odebrał dzwoniący telefon?

**WOM**

**PI**

Tak, odebrał wszystkie - 3 wskazania  
Tak, odebrał tylko niektóre - 1 wskazanie  
Nie, nie odebrał żadnego - 4 wskazania

N=8

Tak, odebrał wszystkie - 3 wskazania  
Nie, nie odebrał żadnego - 2 wskazania

N=5

Czy urzędnik przed odebraniem telefonu przeprosił Ciebie / powiadomił, że odbierze telefon?

Tak - 1 wskazanie  
Nie - 3 wskazania

N=4

Tak - 1 wskazanie  
Nie - 2 wskazania

N=3

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

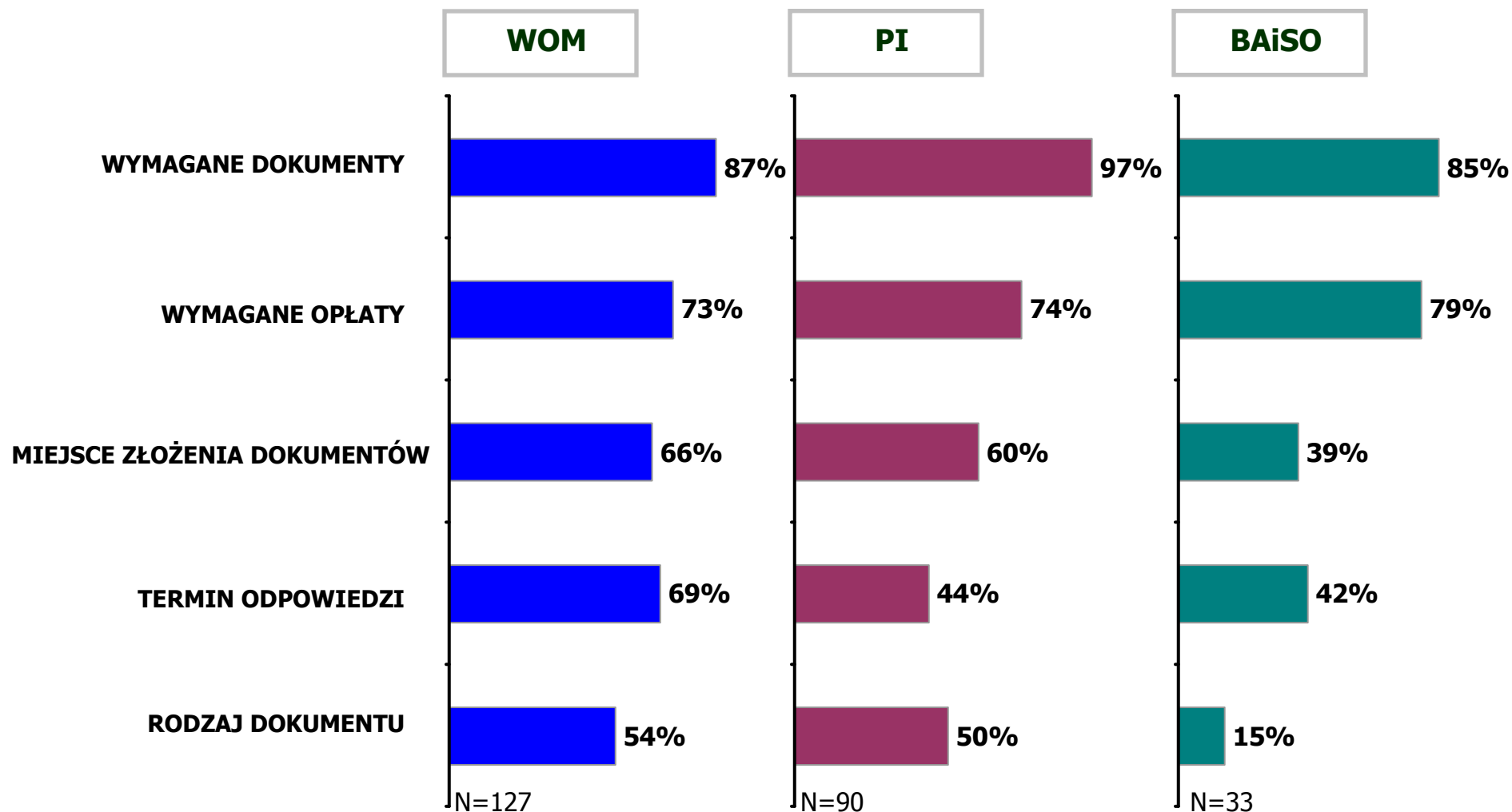
## JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE





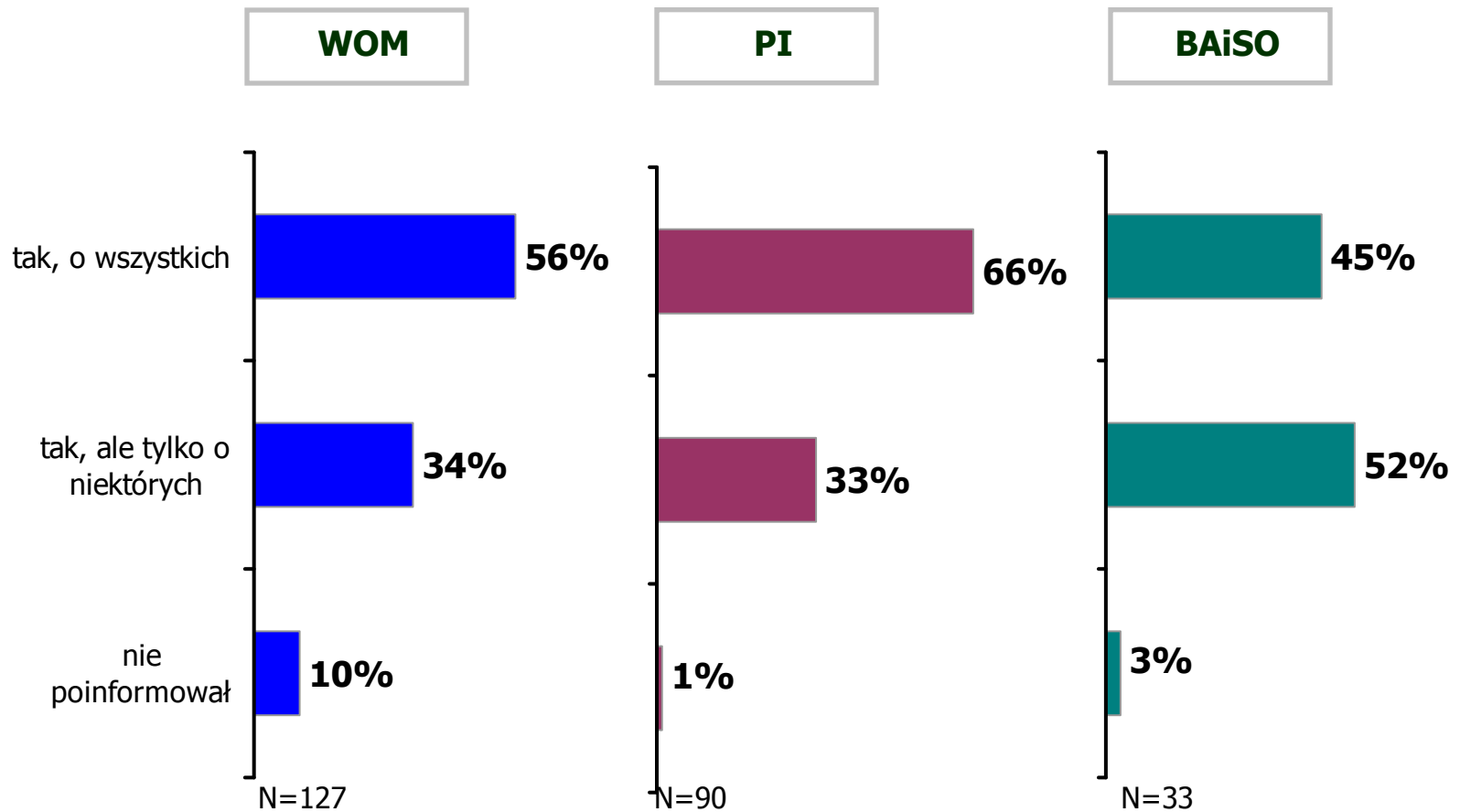
## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

**SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK  
POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)**



## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

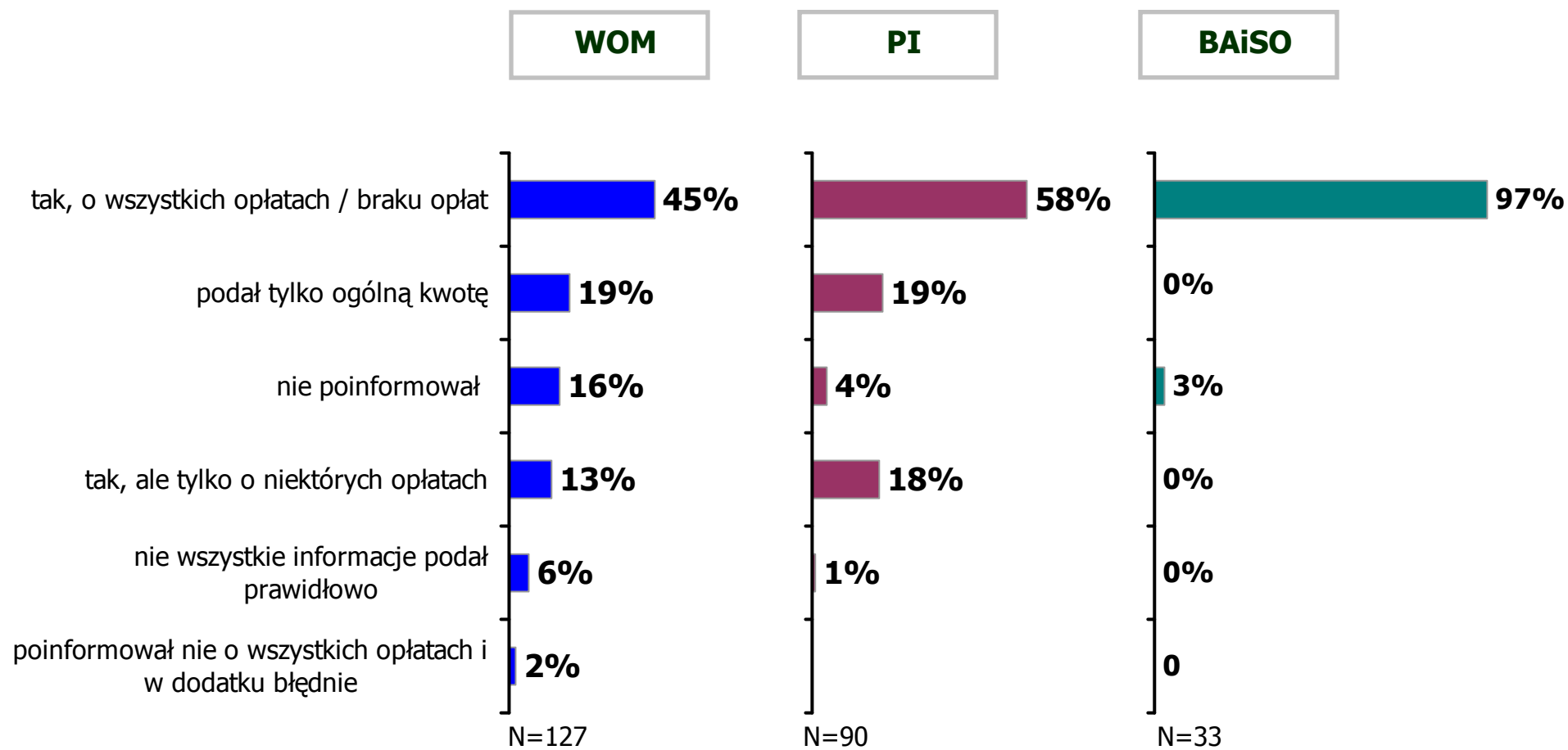
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?





## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

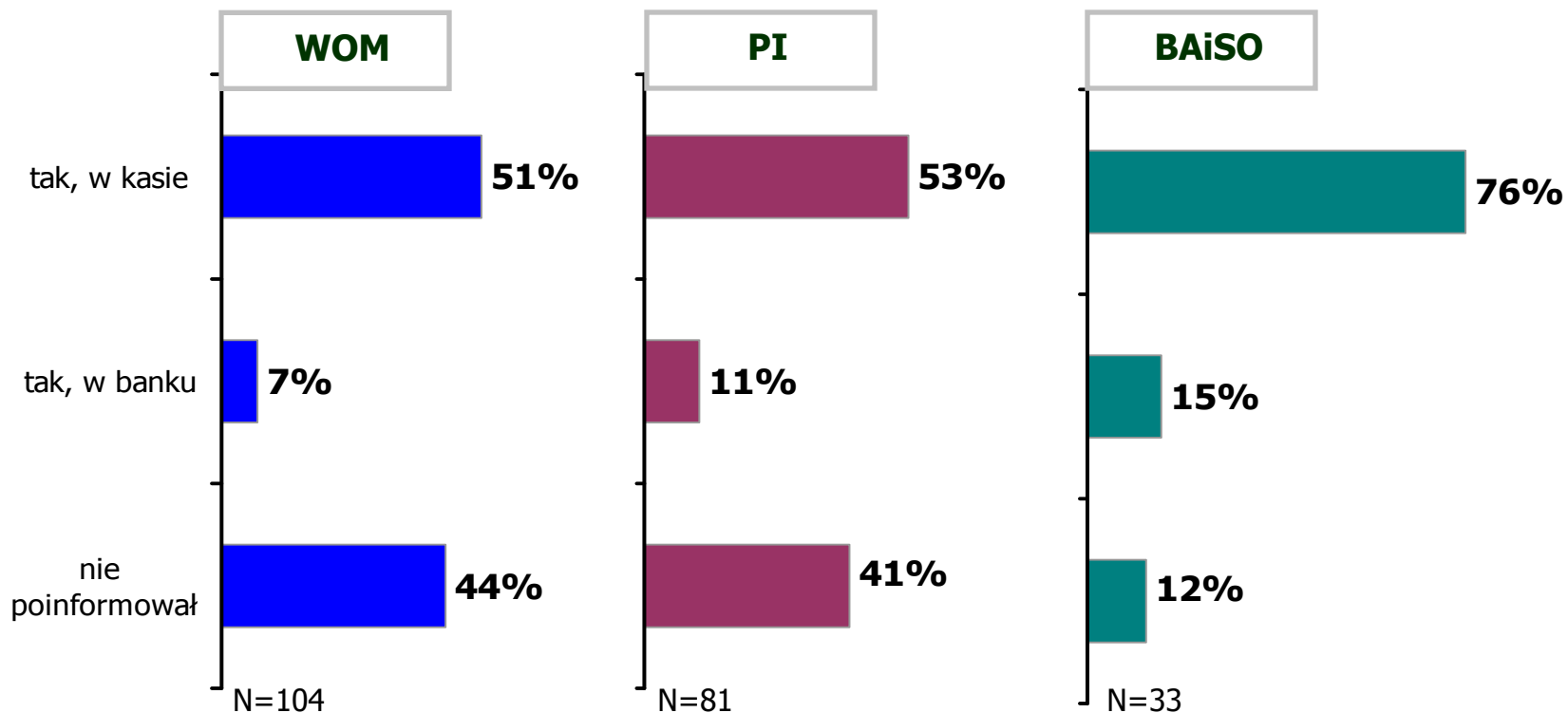
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



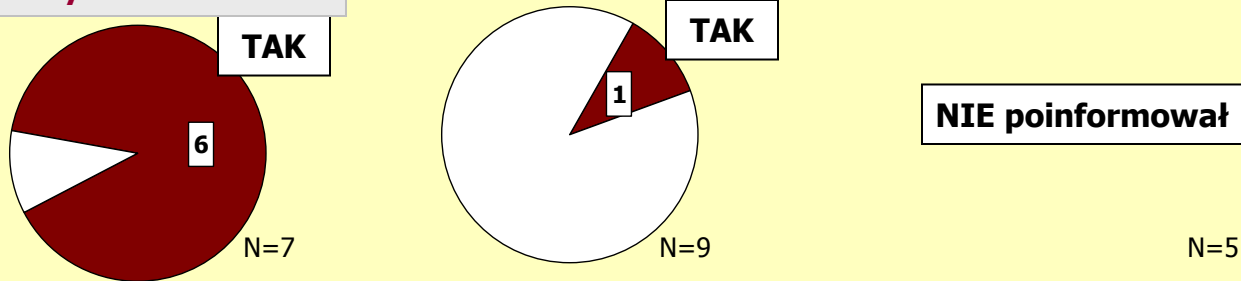


## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



Czy urzędnik poinformował o opłatach manipulacyjnych pobieranych w banku?

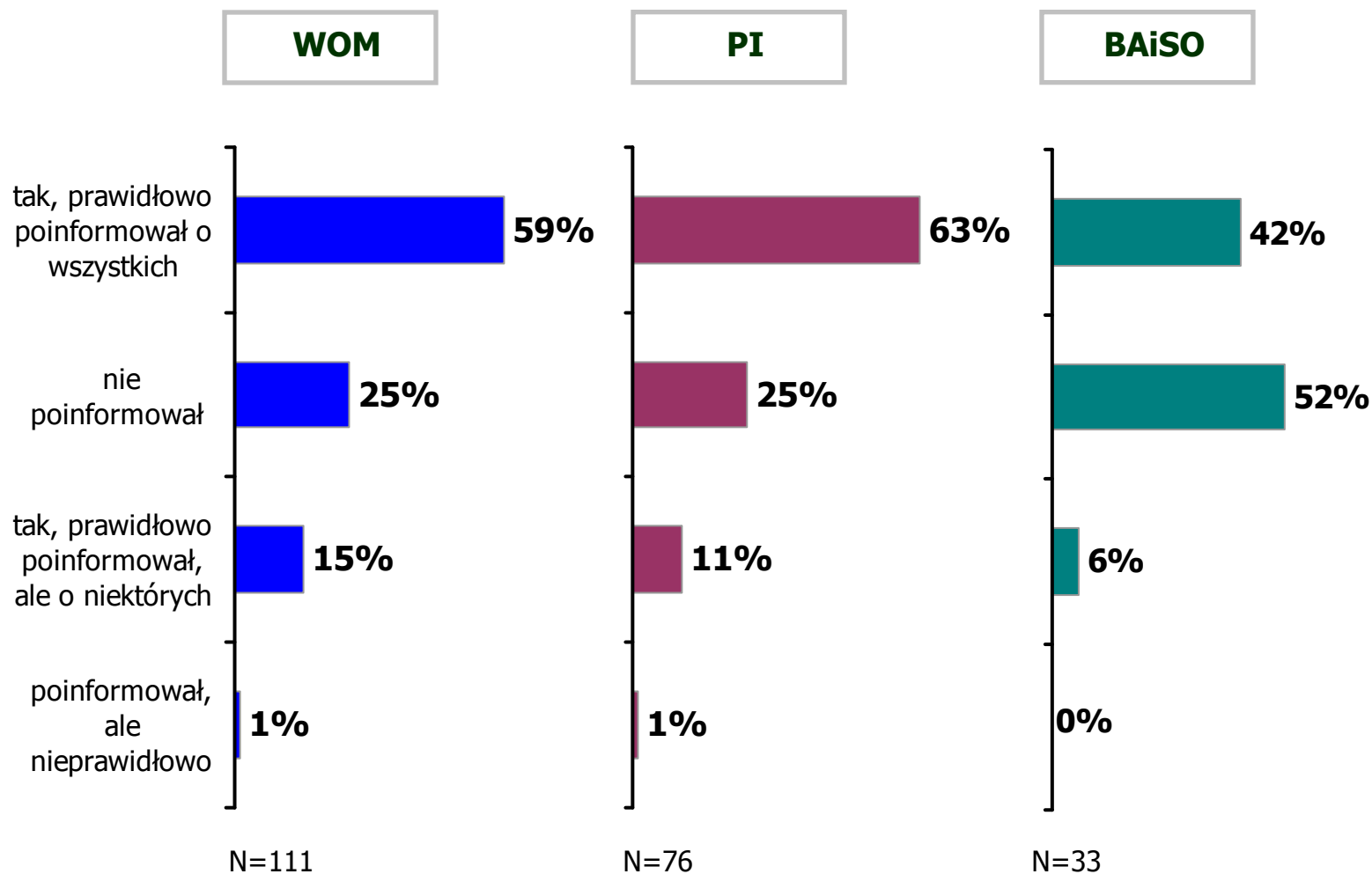


\* sprawy, w których są opłaty



## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?\*

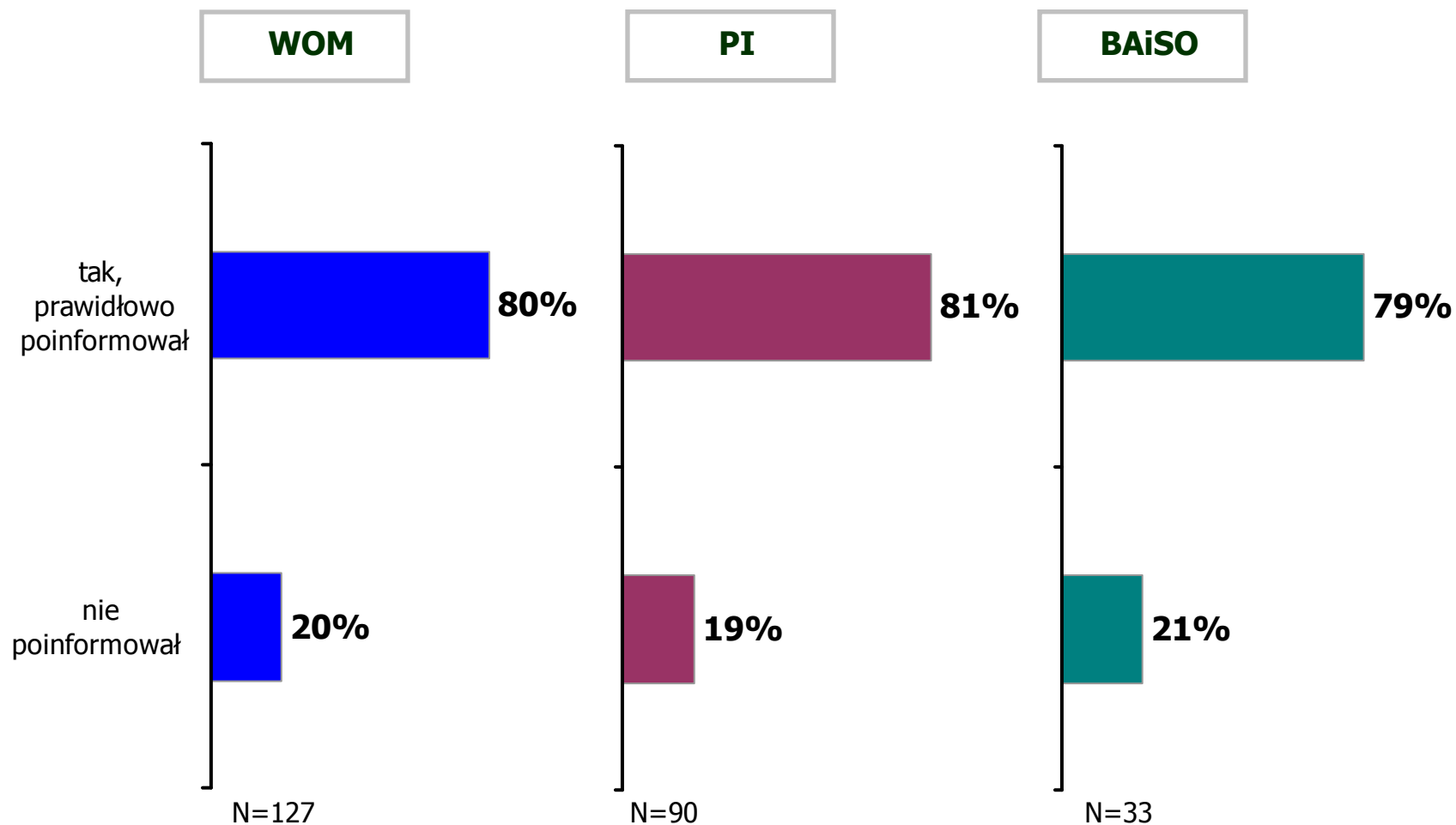


\* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał



## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (6)

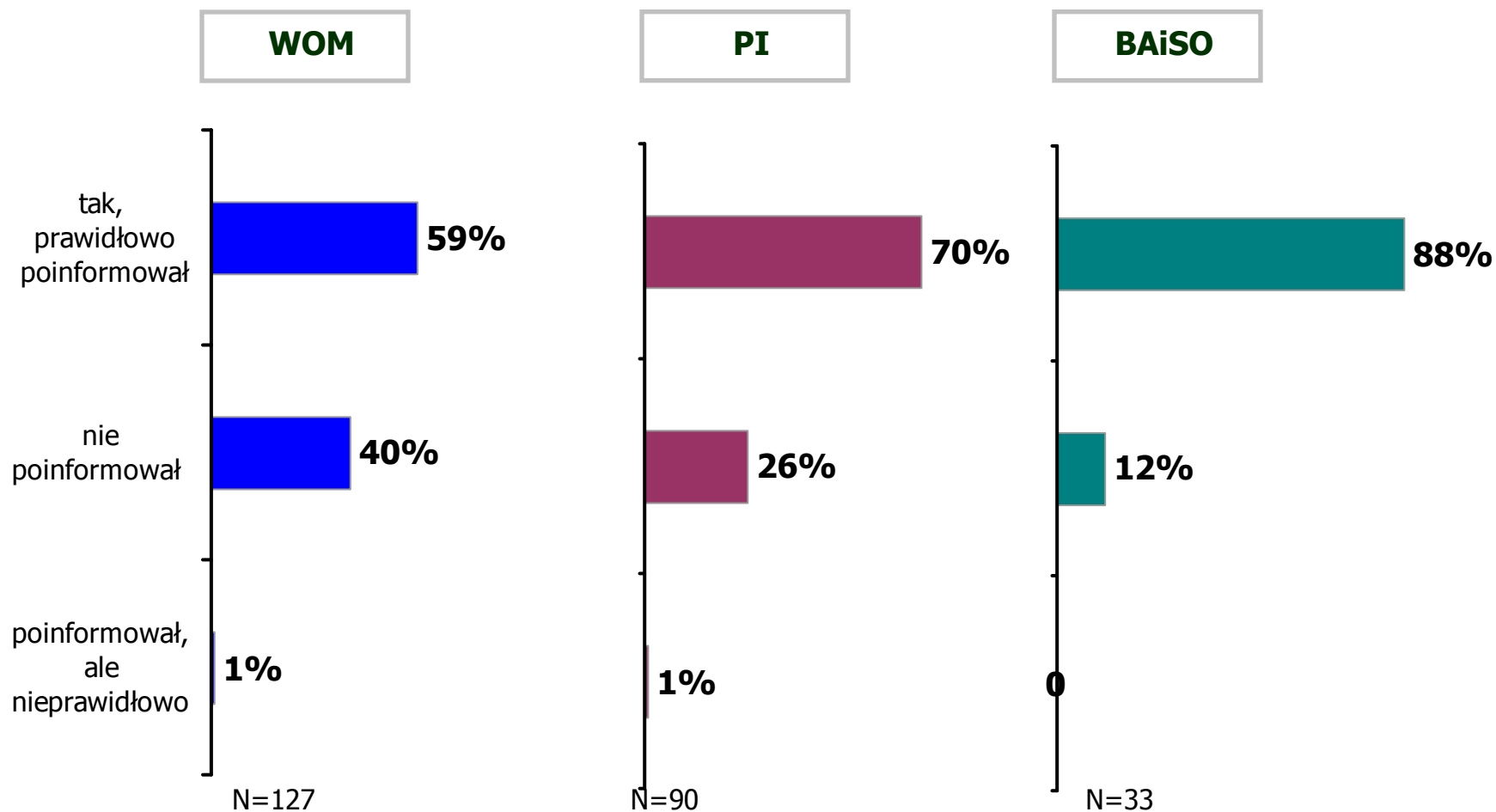
Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?





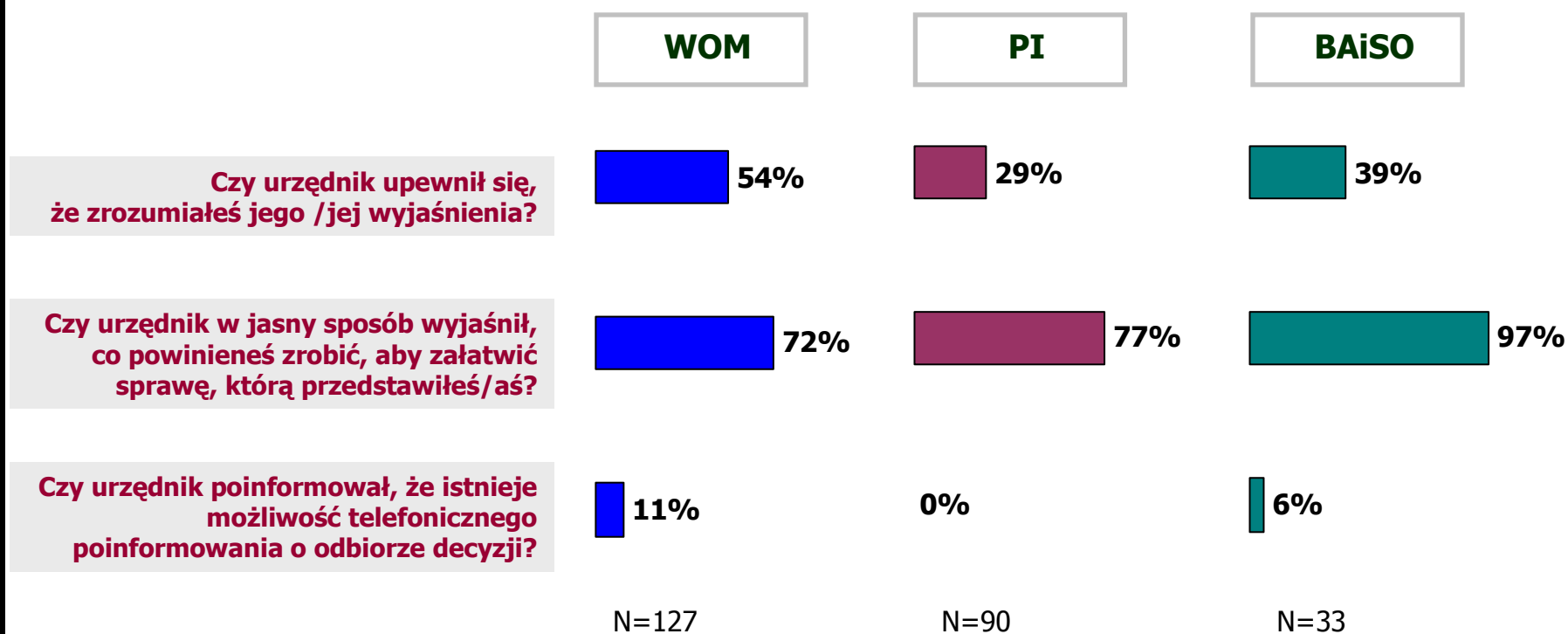
## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (7)

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?





## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (8)

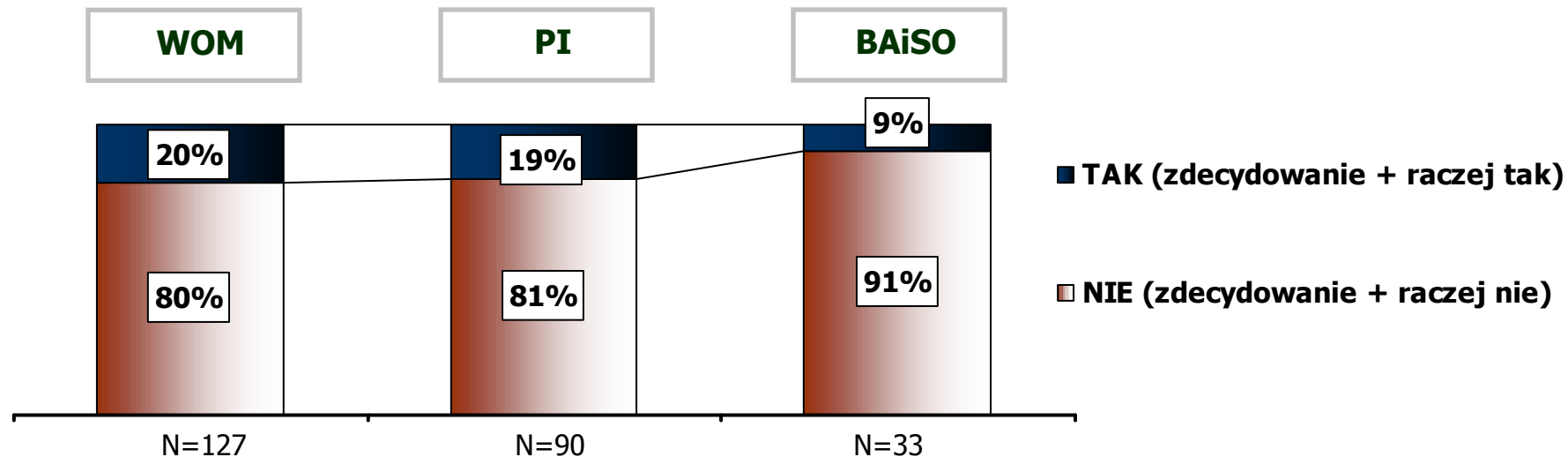




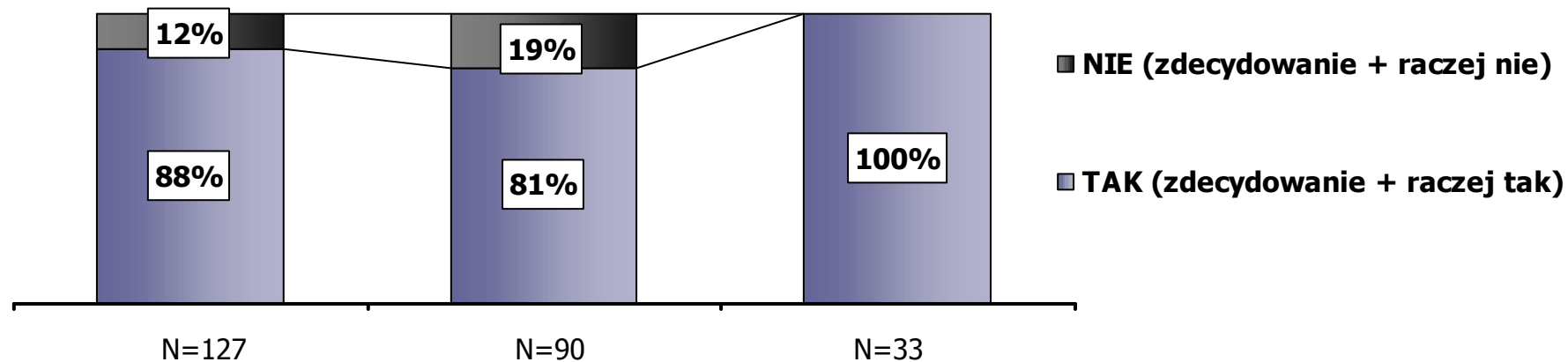


## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (9)

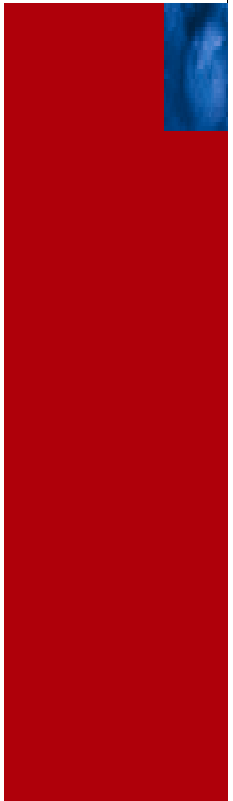
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?



# POSZCZEGÓLNE URZĘDY - ZESTAWIENIE



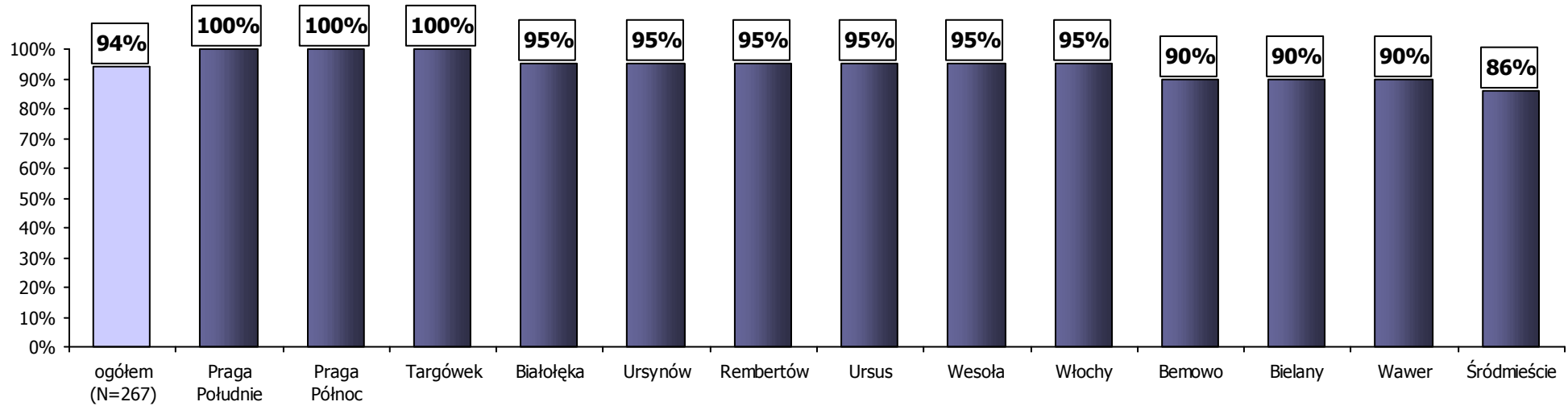
# Otoczenie - wygląd urzędu

## POSZCZEGÓLNE URZĘDY

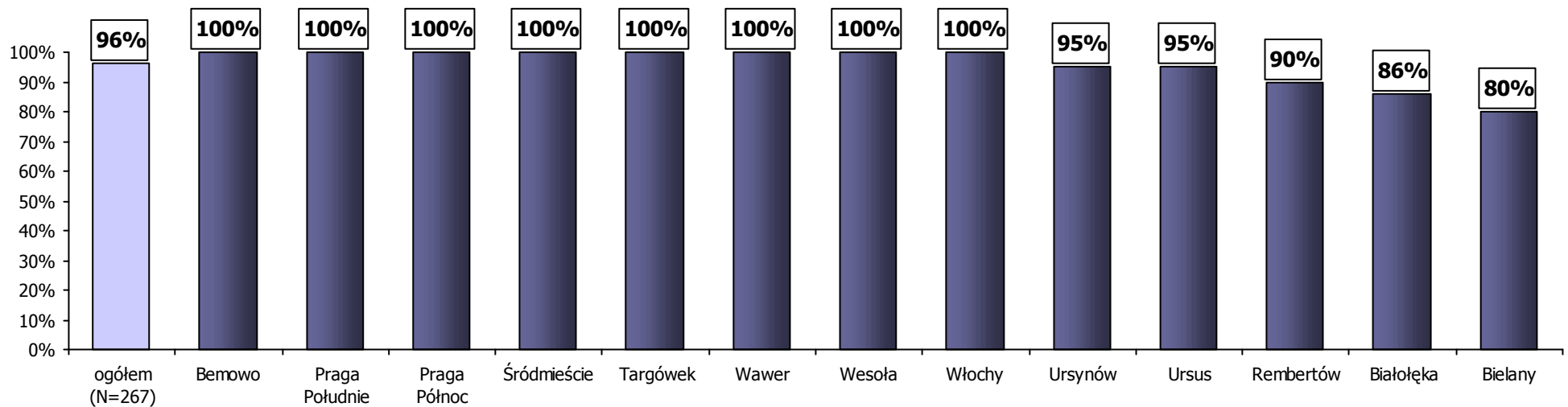


Odpowiedzi TAK

## Czy widoczna jest tablica informacyjna?



## Czy oznakowanie PI jest widoczne?

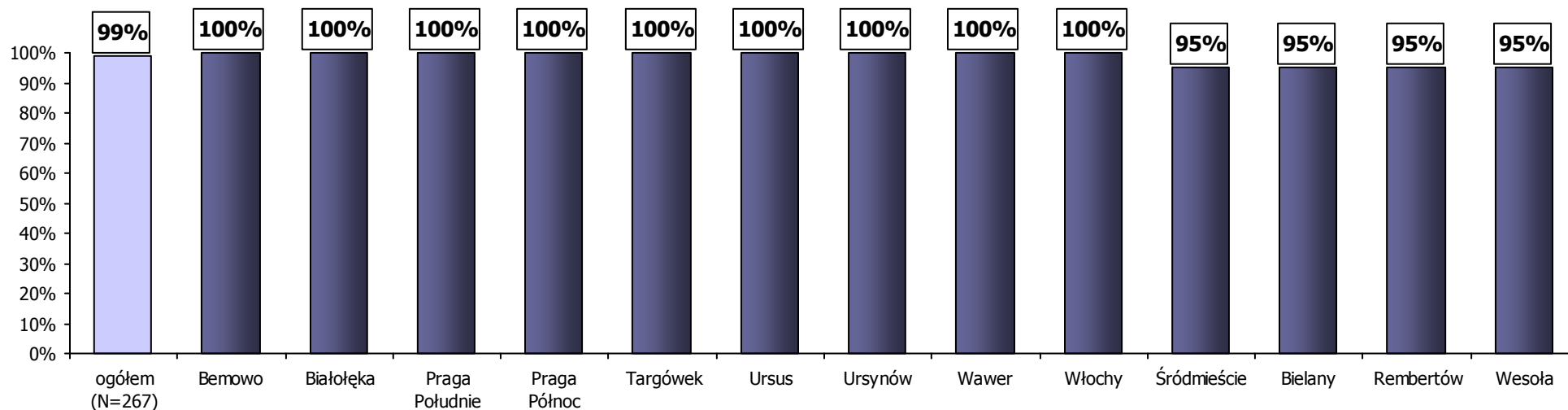


N=21 wizyt: Bemowo, Białołęka, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Targówek, Ursynów;  
 N=20 wizyt: Bielany, Rembertów, Ursus, Wawer, Wesoła

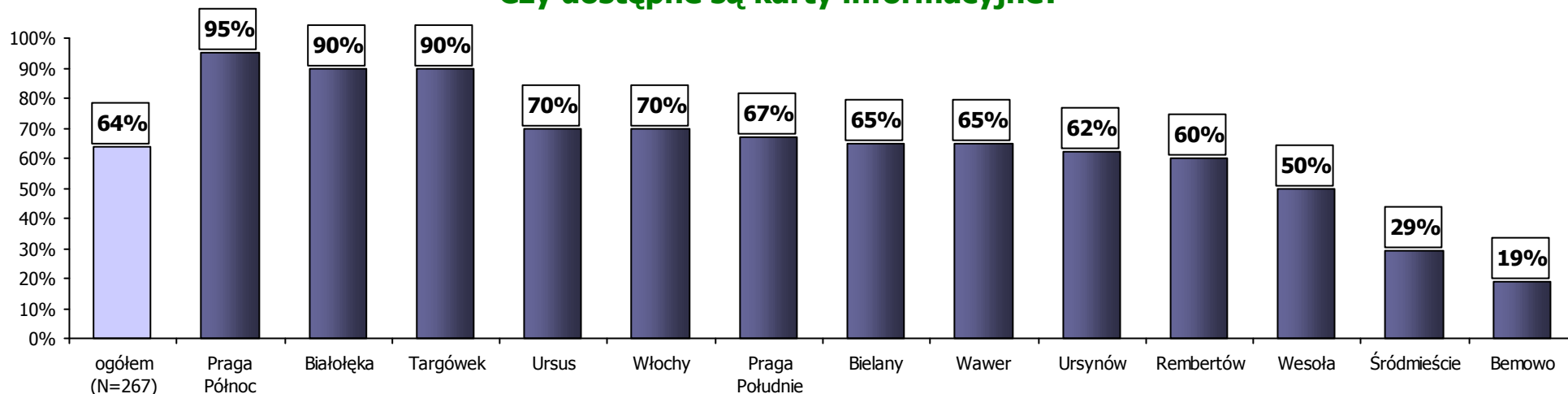


## Odpowiedzi TAK

### Czy oznakowanie poszczególnych stanowisk WOM jest widoczne / czytelne?



### Czy dostępne są karty informacyjne?



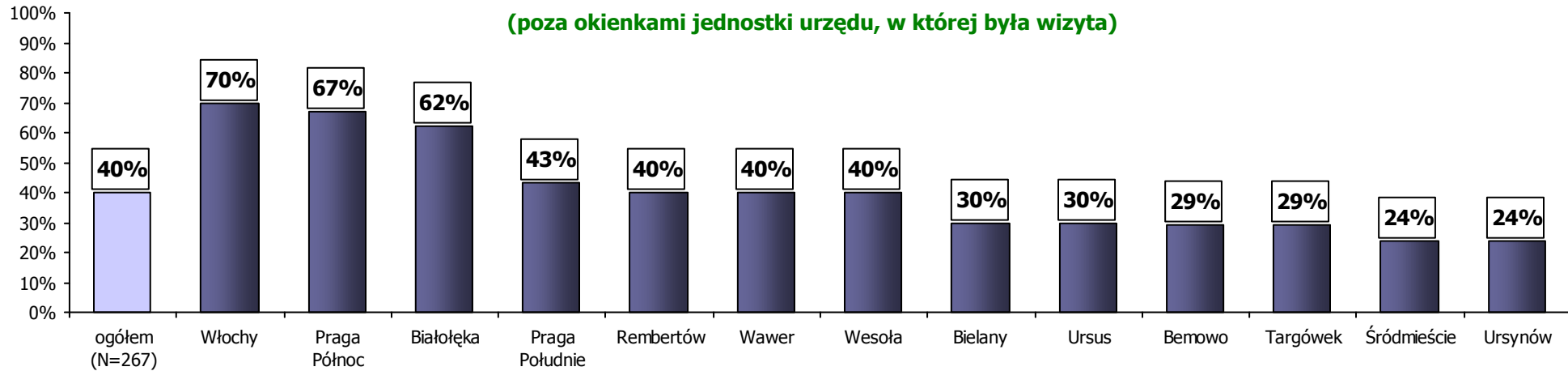
N=21 wizyt: Bemowo, Białołęka, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Targówek, Ursynów;

N=20 wizyt: Bielany, Rembertów, Ursus, Wawer, Wesoła



## Odpowiedzi TAK

**Czy dostępne są formularze / wnioski?**  
(poza okienkami jednostki urzędu, w której była wizyta)



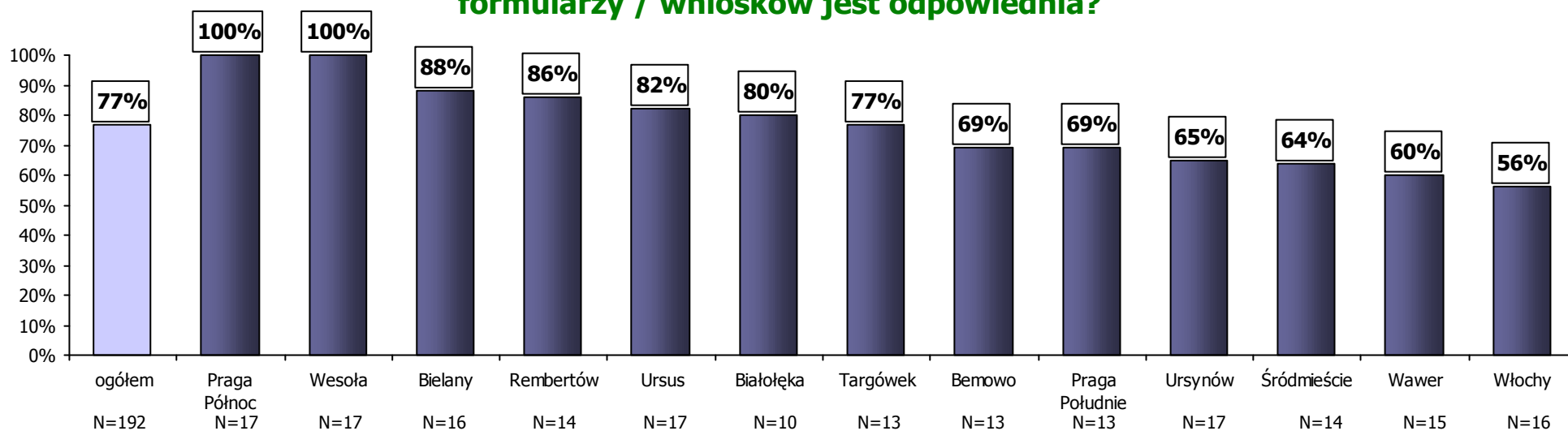
N=21 wizyt: Bemowo, Białołęka, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Targówek, Ursynów;  
N=20 wizyt: Bielany, Rembertów, Ursus, Wawer, Wesoła



## Gdzie znajdują się wzory wypełnionych wniosków / formularzy?

MIEJSCE	ogółem	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy
na tablicy	52%	43%	29%	<b>70%</b>	57%	24%	40%	52%	57%	<b>75%</b>	48%	50%	<b>75%</b>	60%
w formie skoroszytu poza okienkiem / stanowiskiem	12%	5%	5%	5%	0%	<b>52%</b>	20%	5%	10%	5%	10%	25%	10%	5%
w formie skoroszytu w okienku / przy stanowisku	5%	10%	14%	0%	5%	5%	15%	0%	0%	5%	0%	5%	0%	5%
inne	5%	10%	0%	5%	5%	5%	0%	10%	0%	0%	24%	0%	0%	10%
nie są dostępne	28%	38%	52%	20%	38%	19%	30%	33%	38%	15%	19%	25%	15%	20%
N	267	21	21	20	21	21	20	21	21	20	21	20	20	20

## Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy / wniosków jest odpowiednia?

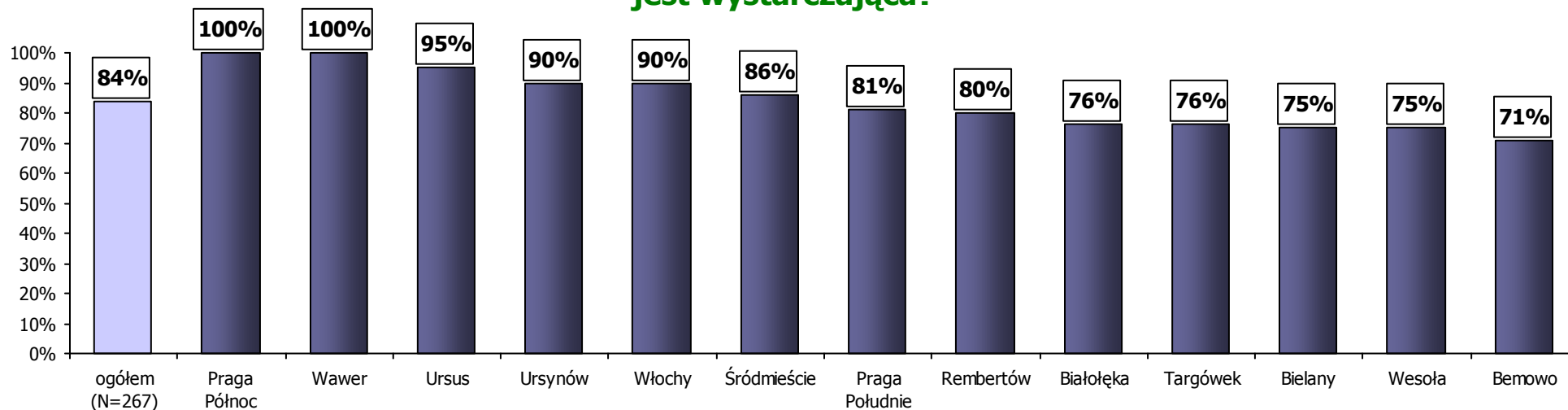


N=ilość wizyt, podczas których były dostępne wzory wypełnionych wniosków / formularzy

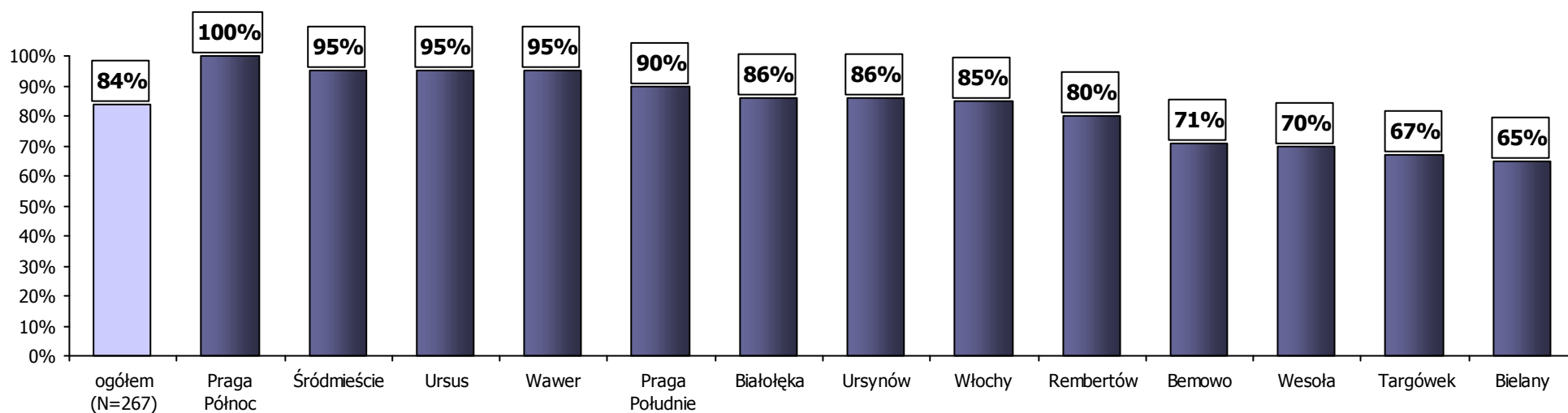


Odpowiedzi TAK

**Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca?**



**Czy ilość miejsc siedzących dla osób oczekujących jest wystarczająca?**



N=21 wizyt: Bemowo, Białołęka, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Targówek, Ursynów;

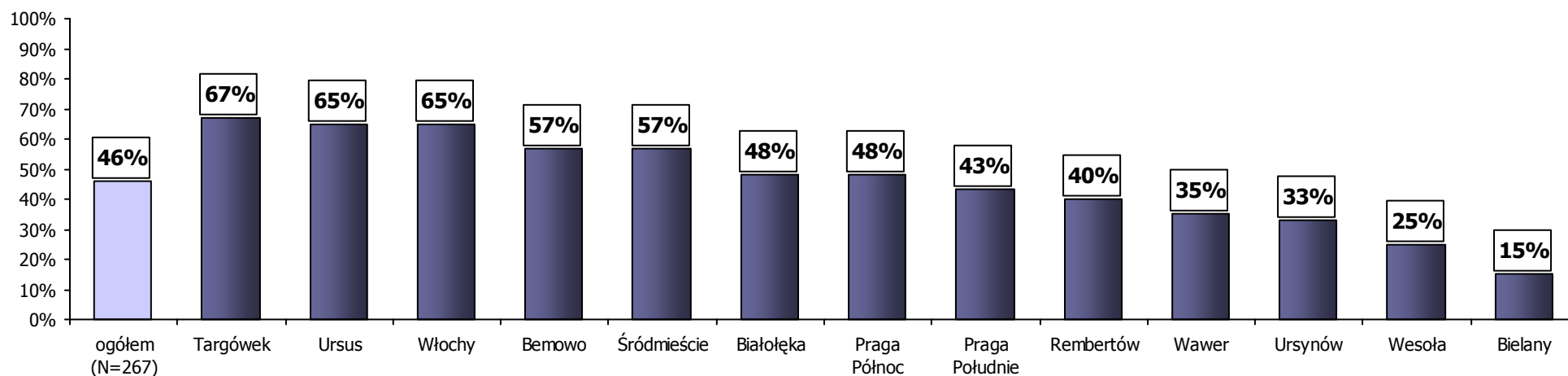
N=20 wizyt: Bielany, Rembertów, Ursus, Wawer, Wesoła



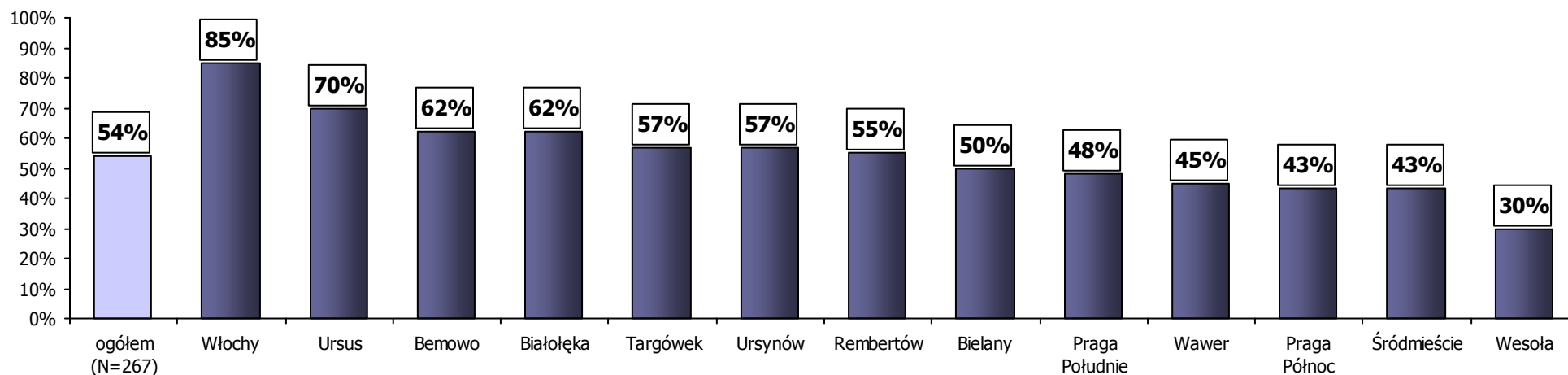


## Odpowiedzi TAK

### Czy jest czynny automat z napojami / czynny barek?



### Czy są dostępne bezpłatne gazетки / wydawnictwa urzędu?



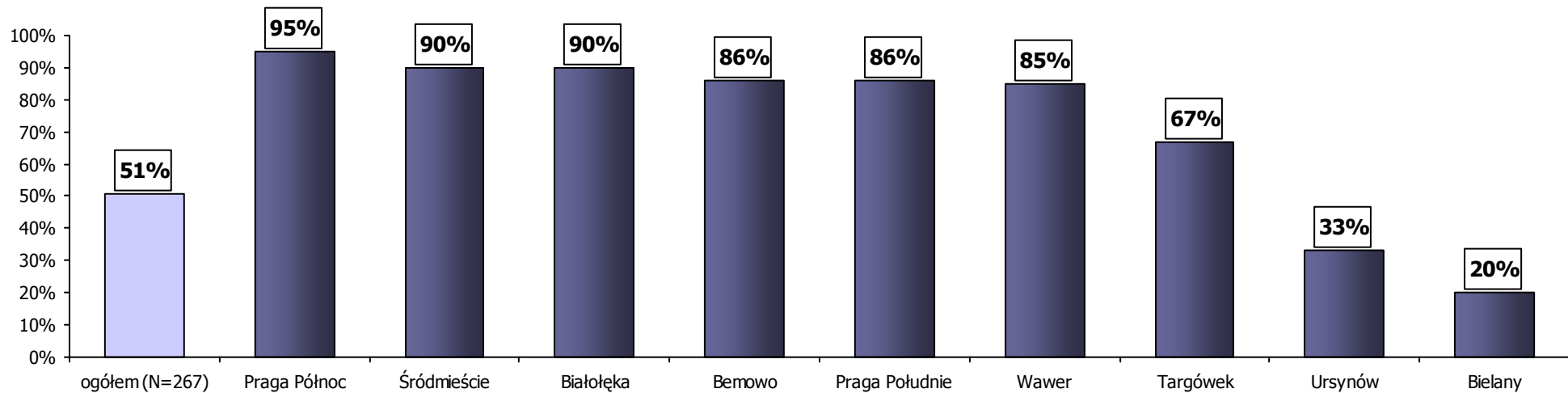
N=21 wizyt: Bemowo, Białołęka, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Targówek, Ursynów;

N=20 wizyt: Bielany, Rembertów, Ursus, Wawer, Wesoła



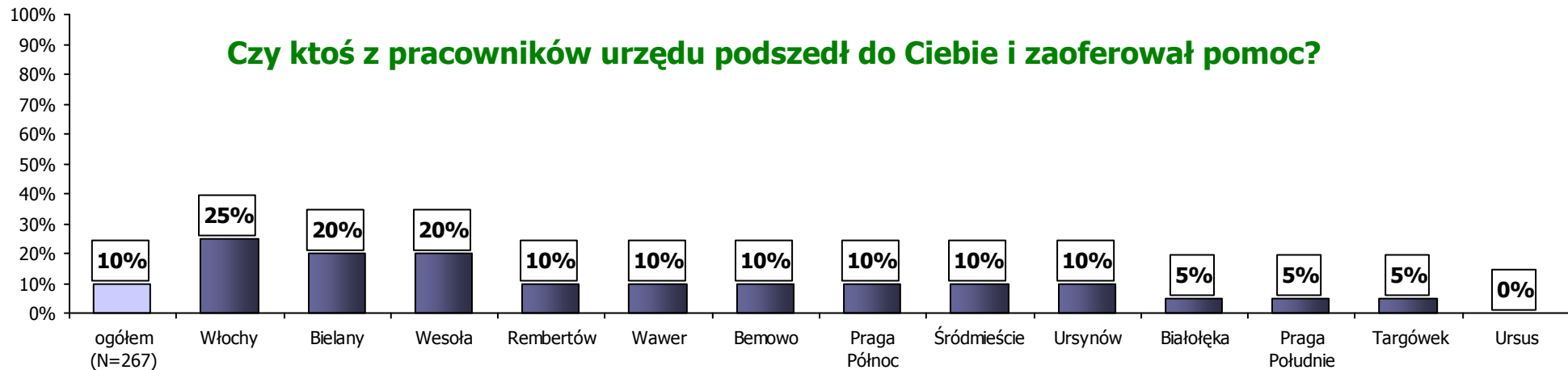
## Odpowiedzi TAK

### Czy działał system numerkowy?



W urzędach w Rembertowie, Ursuie, Weolej oraz Włochach brak systemu numerkowego.

### Czy ktoś z pracowników urzędu podszedł do Ciebie i zaoferował pomoc?



N=21 wizyt: Bemowo, Białołęka, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Targówek, Ursynów;

N=20 wizyt: Bielany, Rembertów, Ursus, Wawer, Wesoła

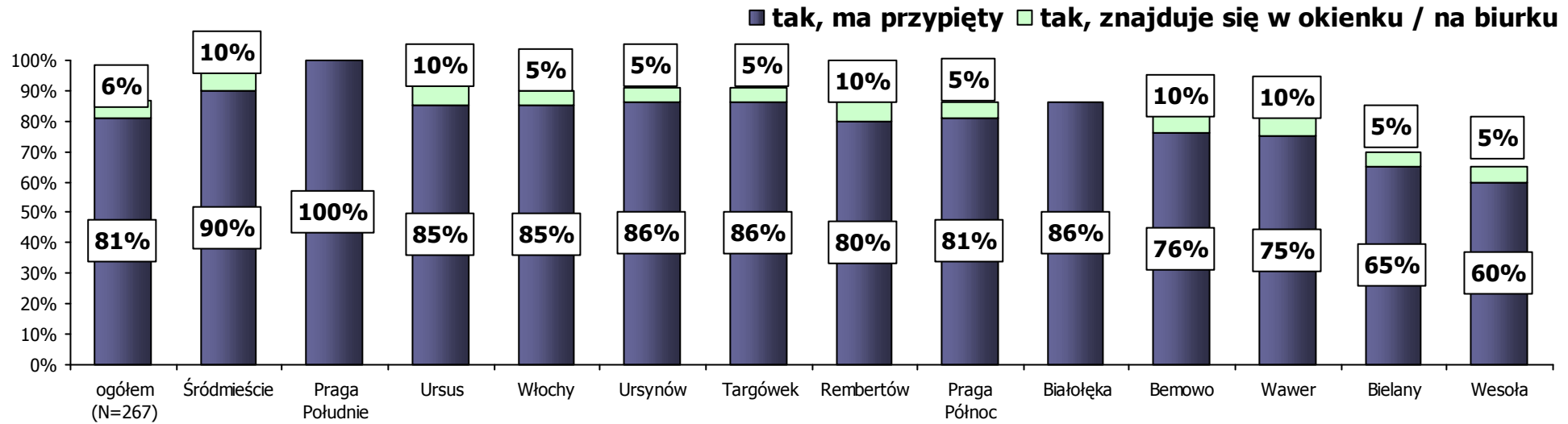
# Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

## POSZCZEGÓLNE URZĘDY



Odpowiedzi TAK

## Czy urzędnik ma identyfikator z imieniem i nazwiskiem?



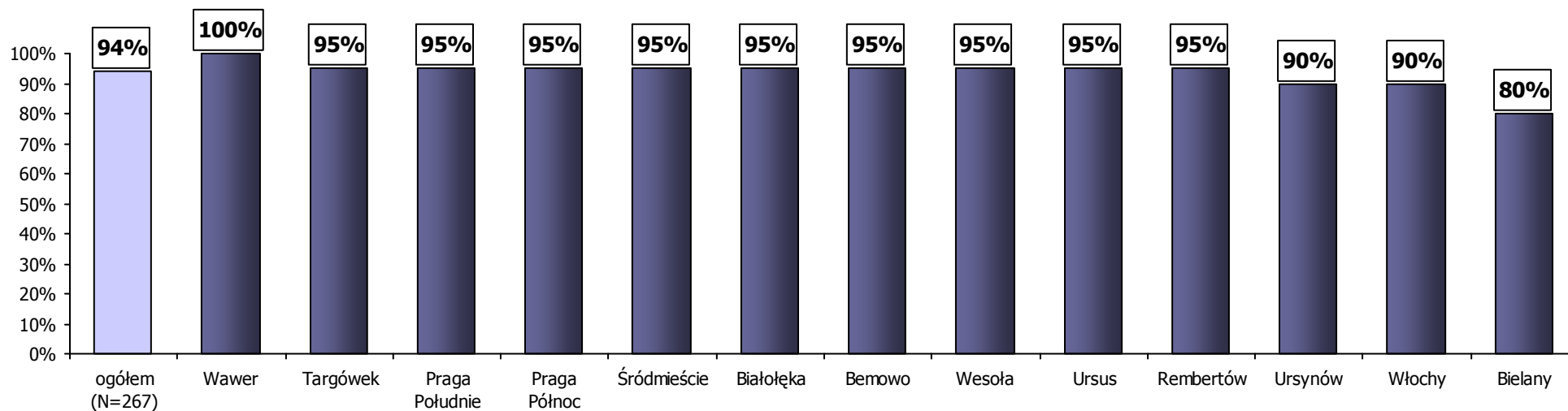
N=21 wizyt: Bemowo, Białołęka, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Targówek, Ursynów;

N=20 wizyt: Bielany, Rembertów, Ursus, Wawer, Wesoła

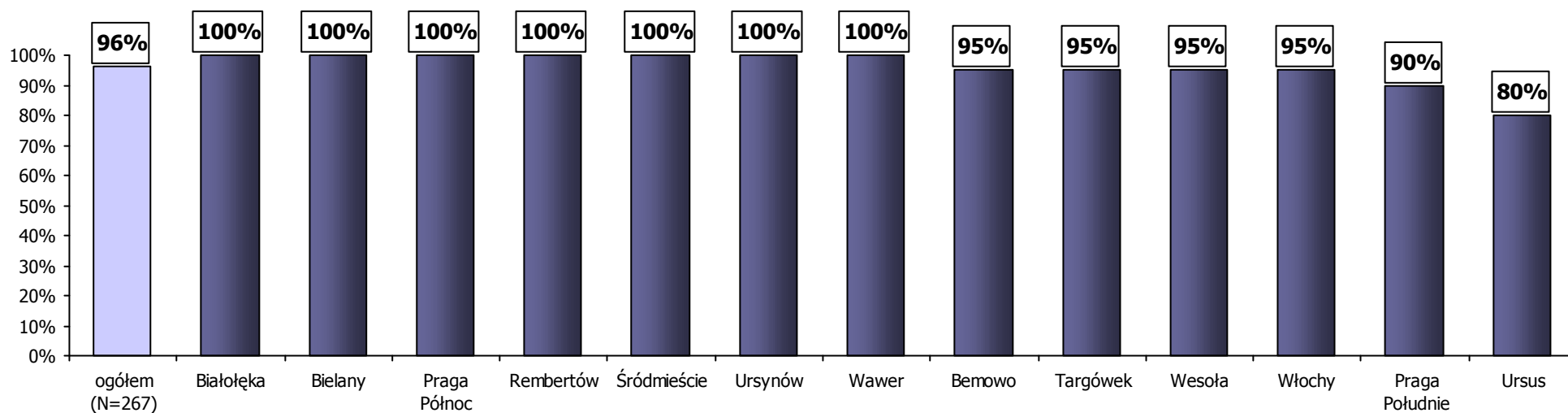


Odpowiedzi TAK

## Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?



## Czy na biurku urzędnika jest porządek?

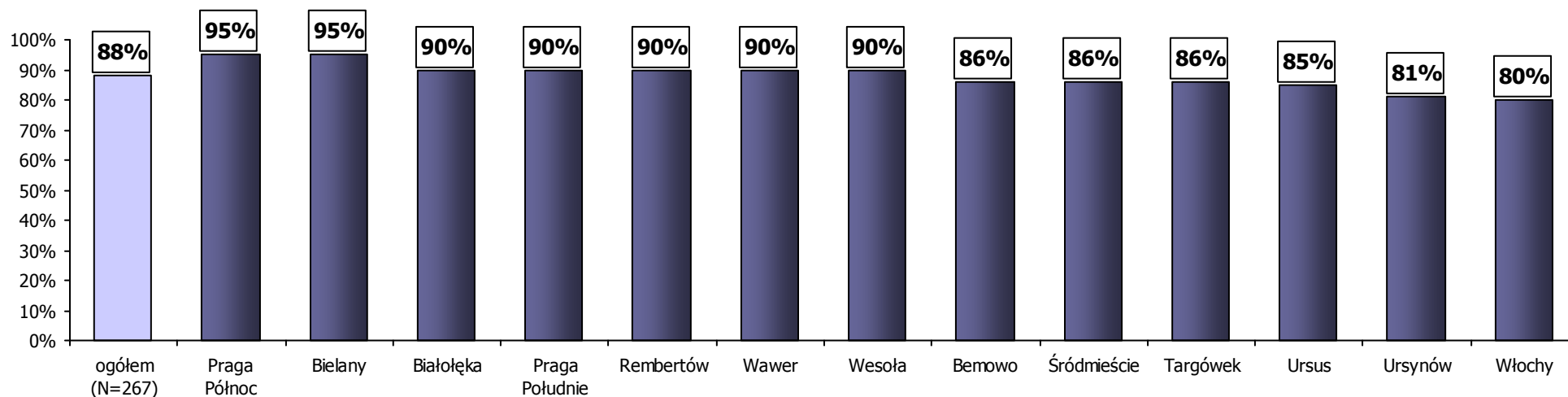


N=21 wizyt: Bemowo, Białołęka, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Targówek, Ursynów;

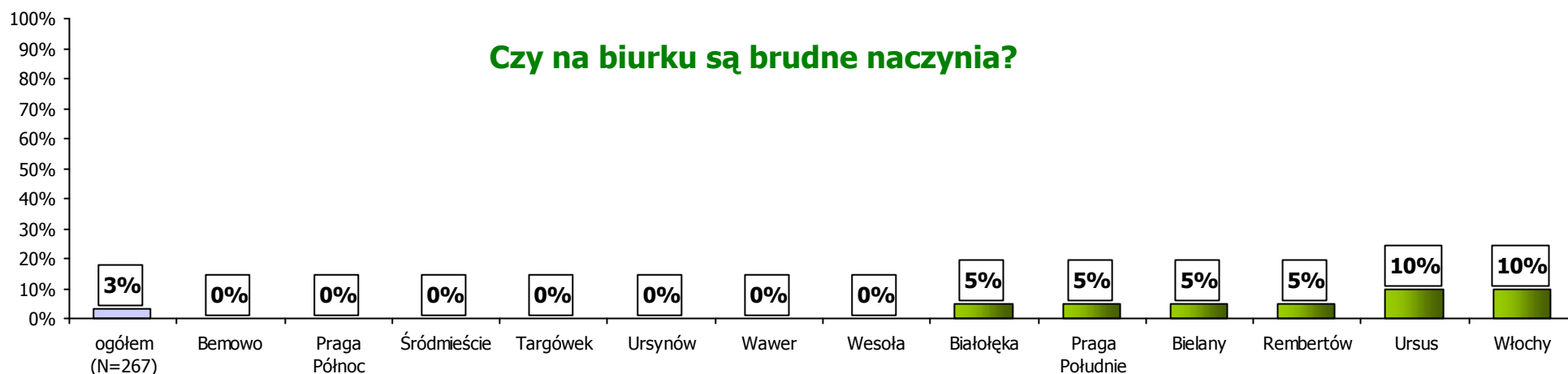
N=20 wizyt: Bielany, Rembertów, Ursus, Wawer, Wesoła



Odpowiedzi TAK **Czy na biurku urzędnika znajdują się tylko przedmioty związane z pracą?**



**Czy na biurku są brudne naczynia?**



N=21 wizyt: Bemowo, Białołęka, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Targówek, Ursynów;

N=20 wizyt: Bielany, Rembertów, Ursus, Wawer, Wesoła

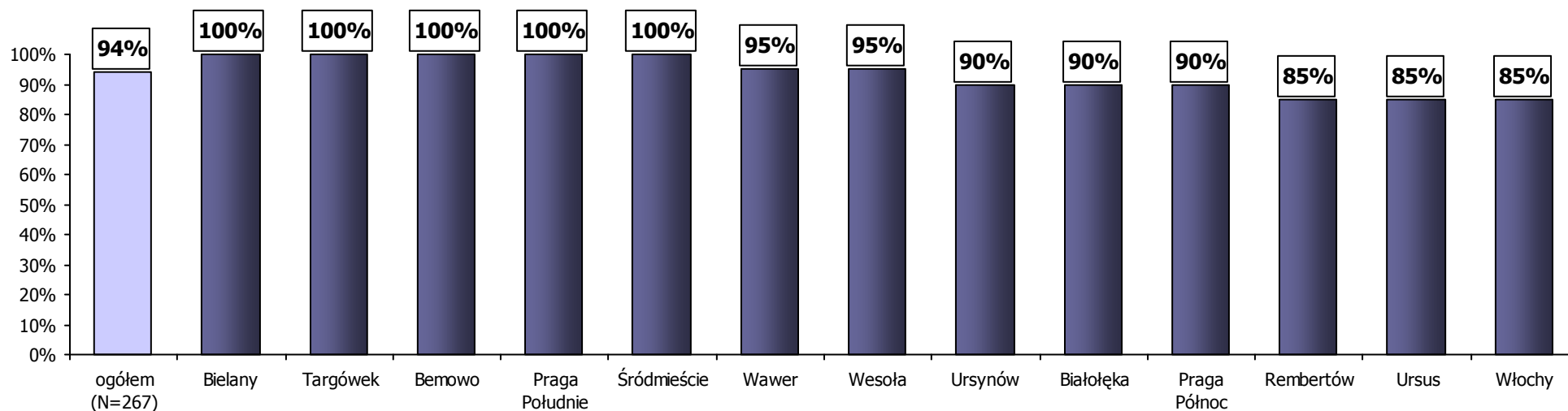
# Zachowanie się urzędnika wobec interesanta

## POSZCZEGÓLNE URZĘDY



Odpowiedzi TAK

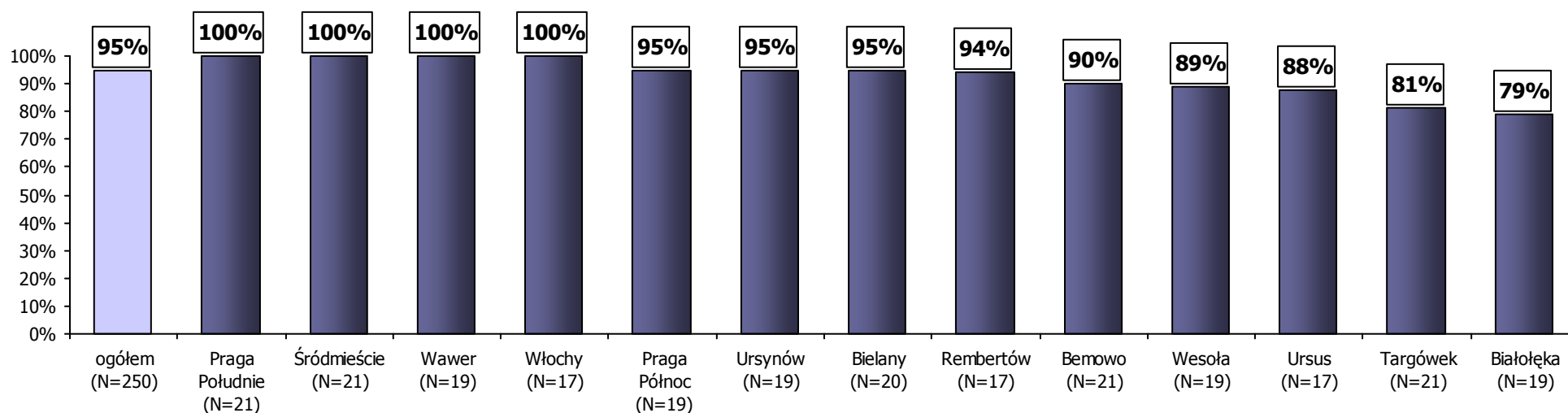
## Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?



N=21 wizyt: Bemowo, Białołęka, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Targówek, Ursynów;

N=20 wizyt: Bielany, Rembertów, Ursus, Wawer, Wesoła

## Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?



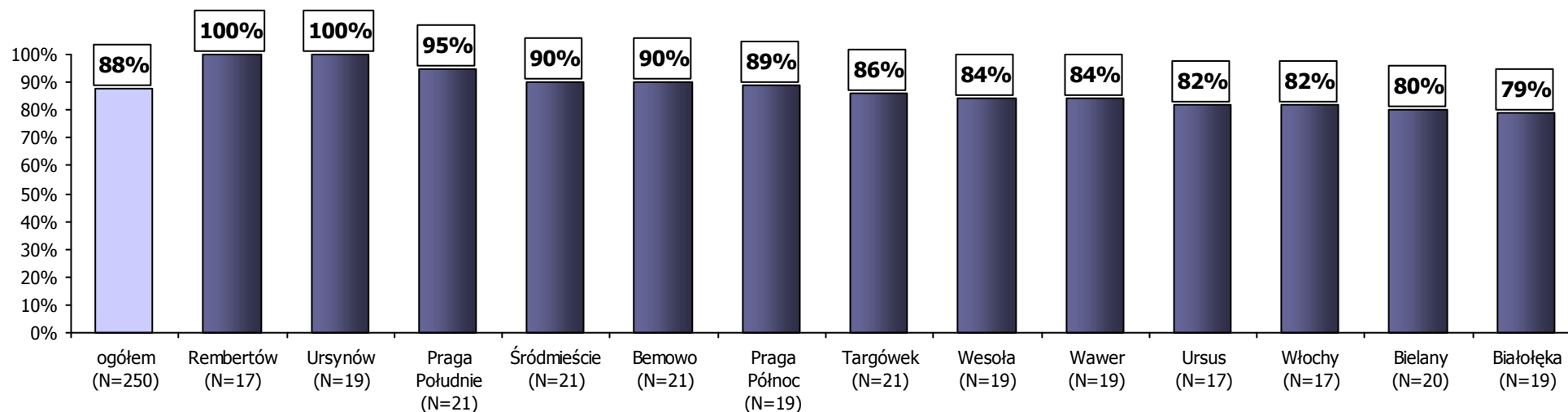
N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy



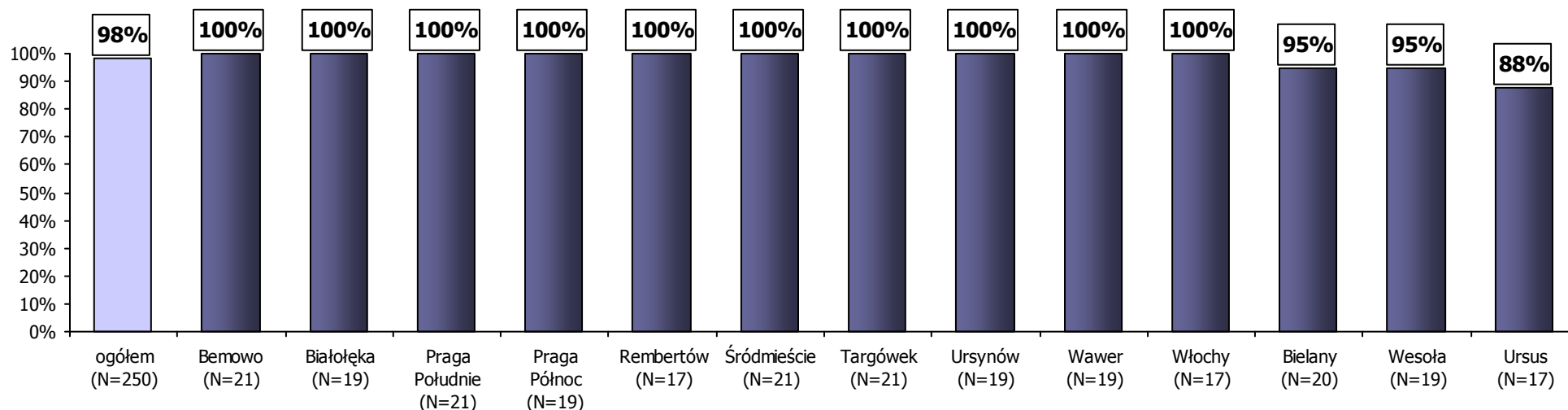


Odpowiedzi TAK

**Czy urzędnik podczas rozmowy starał się podtrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą?**



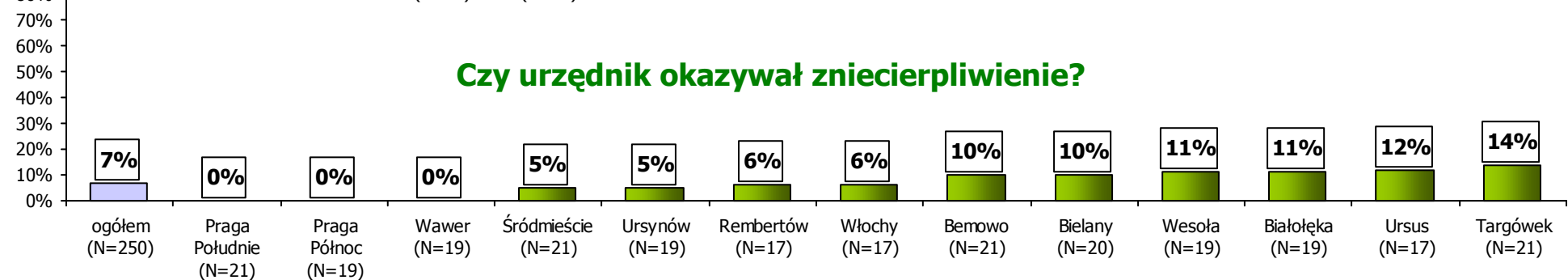
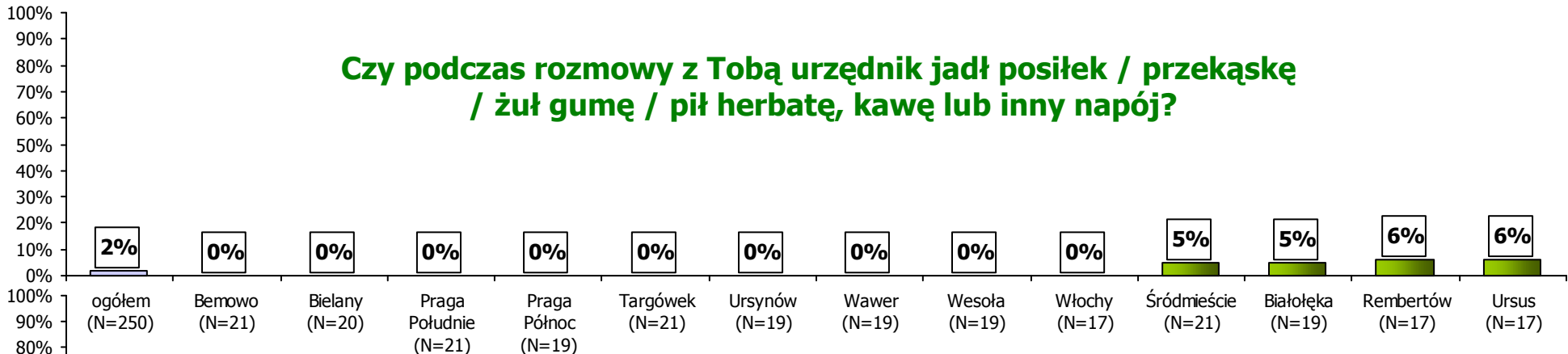
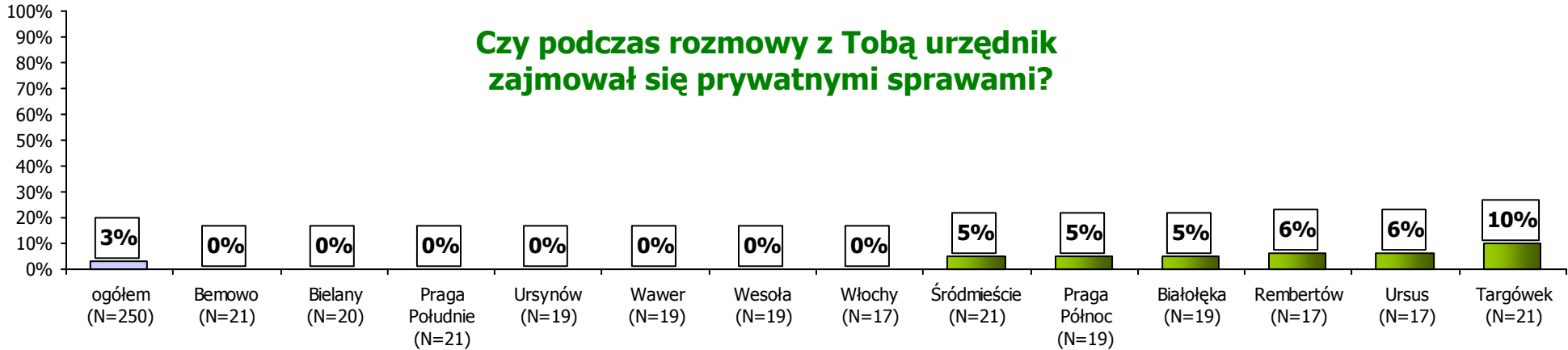
**Czy urzędnik mówił wyraźnie?**



N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy



## Odpowiedzi TAK

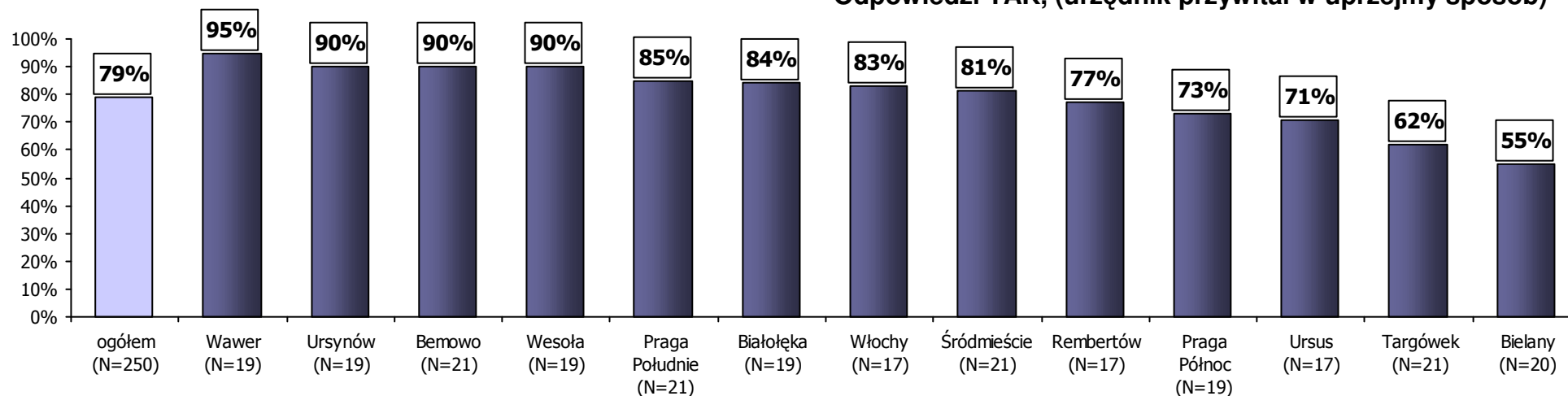


N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy



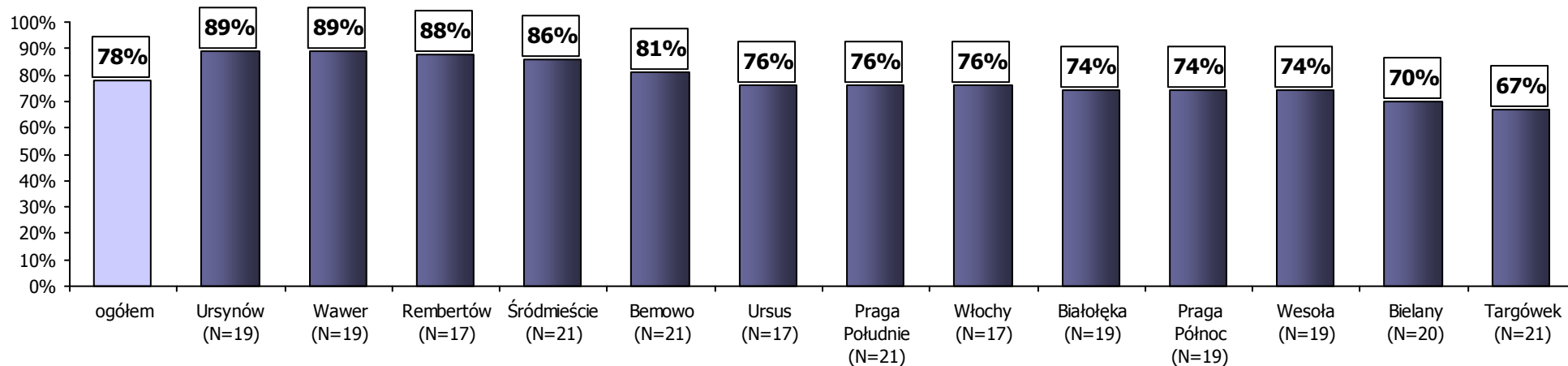
## Czy urzędnik przywitał Ciebie?

Odpowiedzi TAK, (urzędnik przywitał w uprzejmy sposób)



Odpowiedzi TAK

## Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



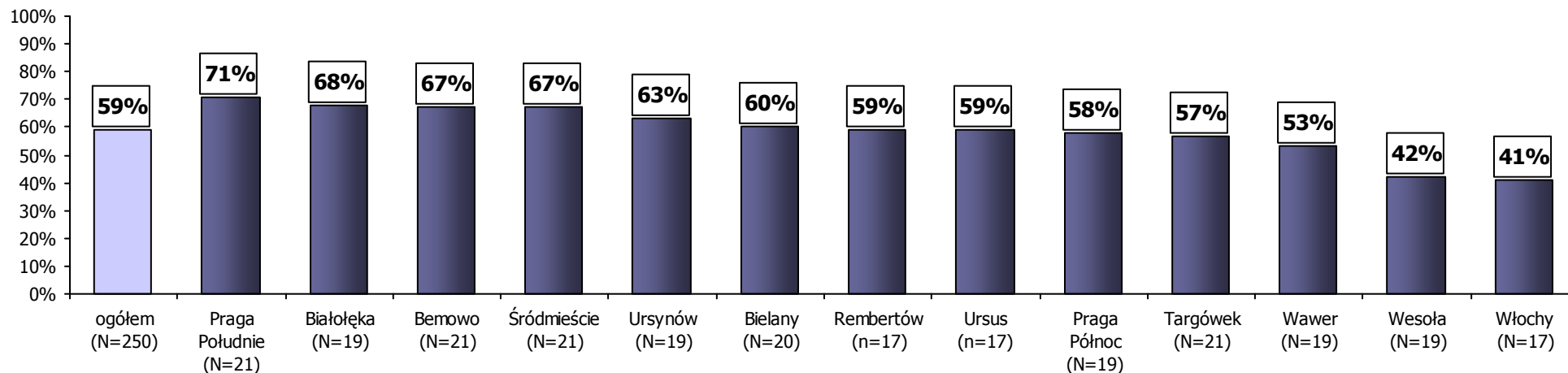
N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Urzędnik - obsługa  
przedstawionej sprawy  
**POSZCZEGÓLNE URZĘDY**

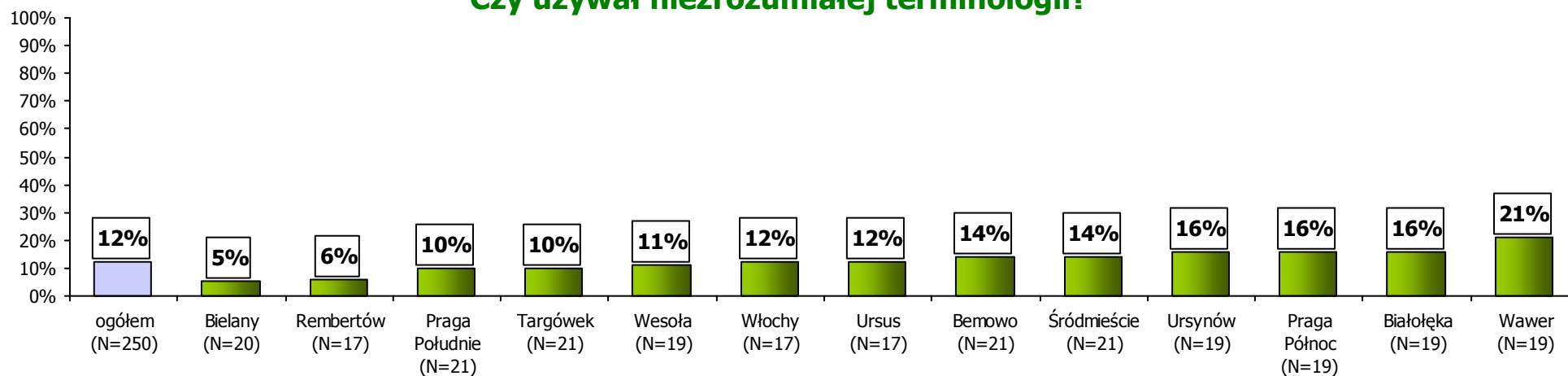


Odpowiedzi TAK

## Czy urzędnik zadawał pytania odnośnie przedstawionej sprawy (dopytywał o szczegóły)?



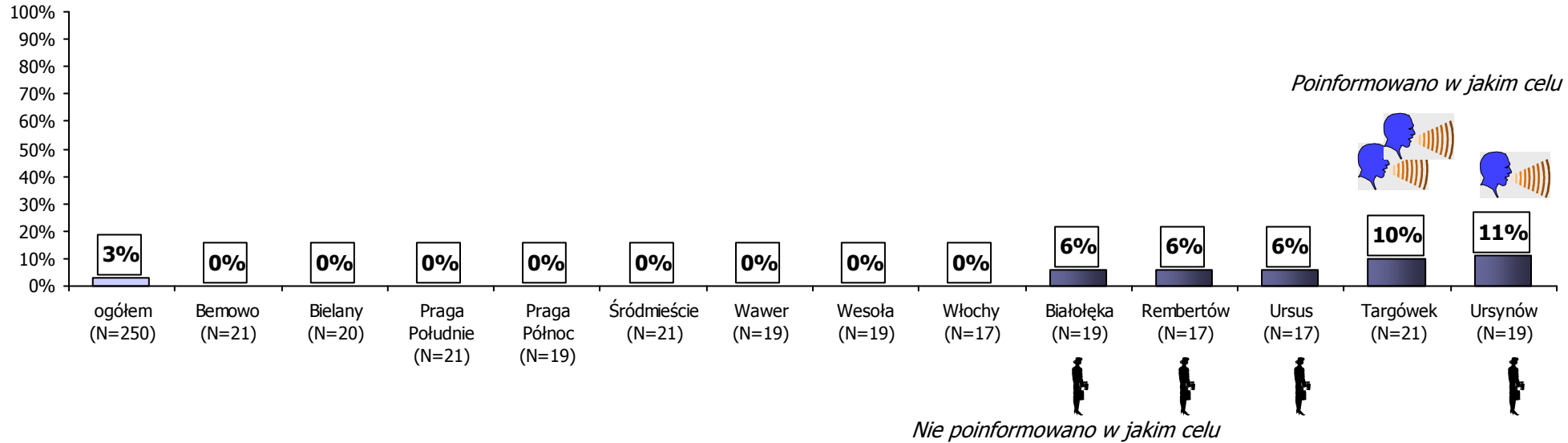
## Czy używał niezrozumiałej terminologii?



N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy



## Czy urzędnik opuścił stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



TAJEMNICZY KLIENT

- liczba urzędników, którzy w trakcie rozmowy z interesantem opuścili stanowisko informując, w jakim celu
- liczba urzędników, którzy w trakcie rozmowy z interesantem opuścili stanowisko nie informując, w jakim celu

N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

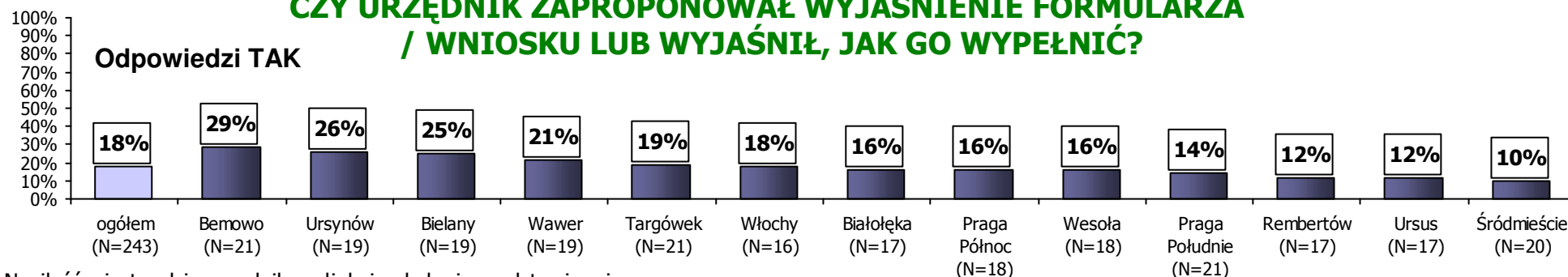
# Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (3)



**Czy urzędnik wydał Tobie druk formularza / wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz / wniosek?**

	ogółem	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy
wydał druk formularza / wniosku	75%	86%	53%	85%	76%	68%	88%	81%	76%	71%	84%	74%	63%	71%
poinformował, gdzie znaleźć formularz / wniosek na terenie urzędu	16%	0%	37%	5%	14%	21%	6%	14%	24%	6%	11%	26%	26%	12%
nic nie powiedział / nie poinformował	4%	5%	0%	5%	10%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	6%
poinformował, że formularze / wnioski są dostępne na stronie internetowej urzędu	2%	5%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	6%	0%	0%	6%	6%
N	250	21	19	20	21	19	17	21	21	17	19	19	19	17

## CZY URZĘDNIK ZAPROPONOWAŁ WYJAŚNIENIE FORMULARZA / WNIOSKU LUB WYJAŚNIŁ, JAK GO WYPEŁNIĆ?



N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy



## Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy.....?

urzędnik ...	ogółem	Bemowo	Białoleka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy
Wyjaśniał sprawę "z głowy"	94%	95%	<b>100%</b>	<b>100%</b>	86%	84%	94%	95%	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	89%	95%	76%
Posługiwał się papierowymi kartami informacyjnymi	4%	0%	0%	0%	10%	11%	6%	0%	0%	0%	0%	5%	5%	24%
Posługiwał się komputerem	1%	5%	0%	0%	5%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Korzystał z pomocy innych urzędników	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	5%	0%	0%
N	250	21	19	20	21	19	17	21	21	17	19	19	19	17

N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy





## Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy wydał kartę informacyjną?

urzędnik ...	ogółem	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy
Nie wspominał o karcie informacyjnej	68%	71%	68%	<b>75%</b>	57%	68%	71%	<b>76%</b>	57%	<b>76%</b>	<b>74%</b>	58%	<b>79%</b>	59%
Wydał kartę informacyjną	22%	24%	21%	20%	38%	26%	12%	19%	24%	18%	11%	21%	16%	29%
Powiedział, gdzie można znaleźć kartę informacyjną na terenie urzędu	7%	0%	11%	0%	5%	5%	12%	0%	19%	0%	16%	21%	0%	6%
Powiedział, że karta informacyjna jest dostępna na stronie internetowej urzędu	3%	5%	0%	5%	0%	0%	6%	5%	0%	6%	0%	0%	5%	6%
N	250	21	19	20	21	19	17	21	21	17	19	19	19	17



# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## POSZCZEGÓLNE URZĘDY

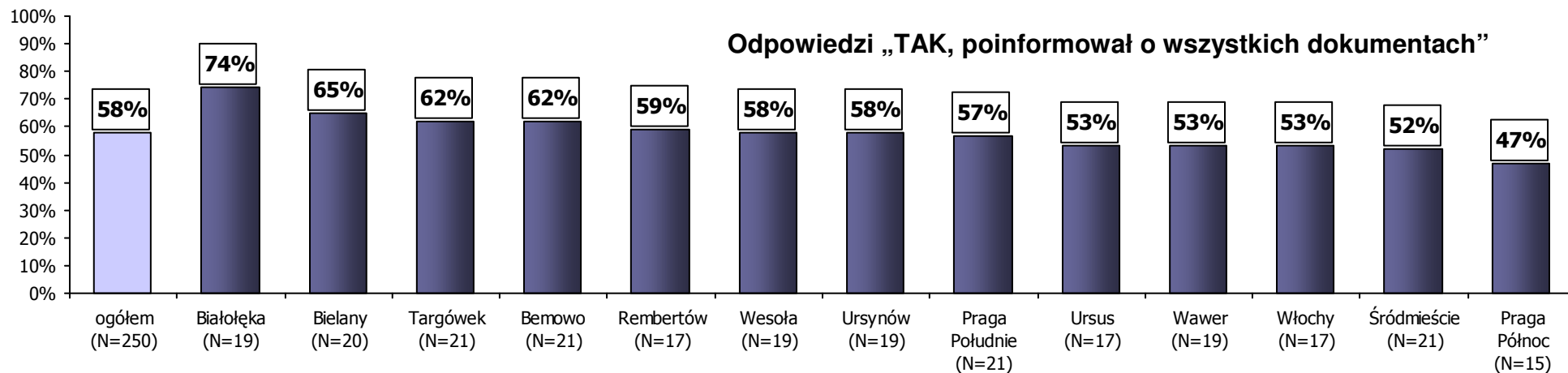
## SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)

WYMOGI	ogółem	Bemowo	Białoleka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy
WYMAGANE DOKUMENTY	90%	81%	84%	<b>95%</b>	90%	84%	88%	86%	90%	94%	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>	88%
WYMAGANE OPŁATY	74%	76%	68%	80%	76%	<b>84%</b>	76%	48%	71%	82%	<b>84%</b>	<b>84%</b>	74%	65%
MIEJSCE ZŁOŻENIA DOKUMENTÓW	60%	52%	58%	60%	67%	<b>74%</b>	59%	67%	57%	65%	63%	47%	63%	53%
TERMIN ODPOWIEDZI	56%	52%	53%	<b>75%</b>	43%	53%	59%	48%	57%	65%	<b>74%</b>	47%	58%	53%
RODZAJ DOKUMENTU (ORYGINAŁ / KOPIA)	47%	43%	47%	50%	43%	37%	59%	43%	52%	41%	58%	53%	53%	35%
N	250	21	19	20	21	19	17	21	21	17	19	19	19	17

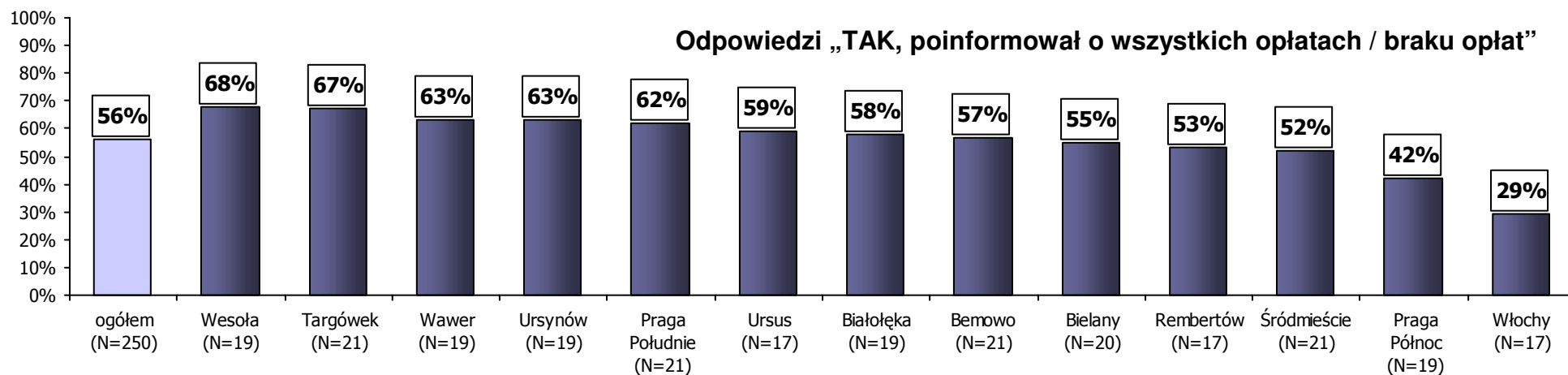
N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy



## Czy urzędnik poinformował Ciebie o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



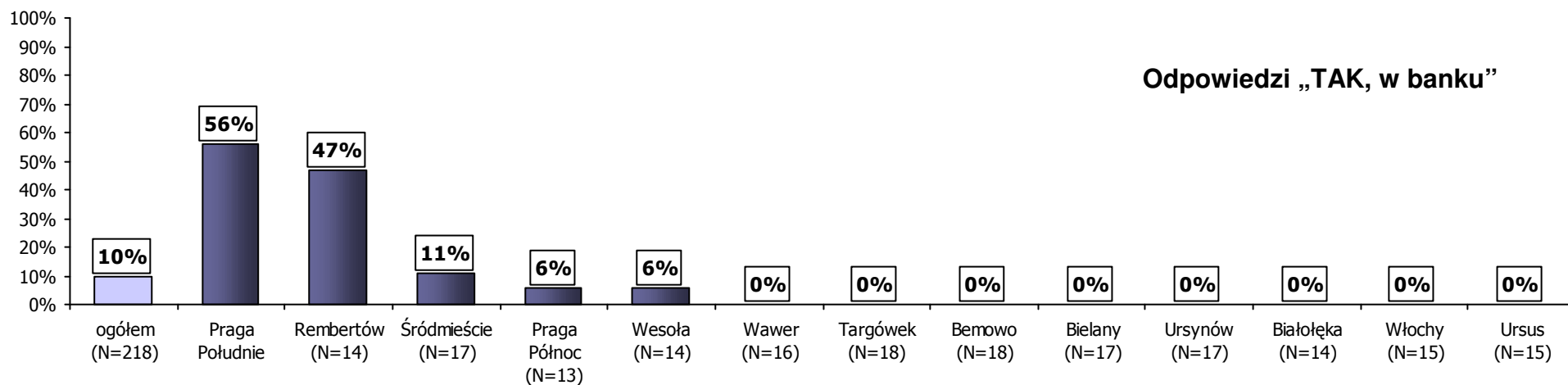
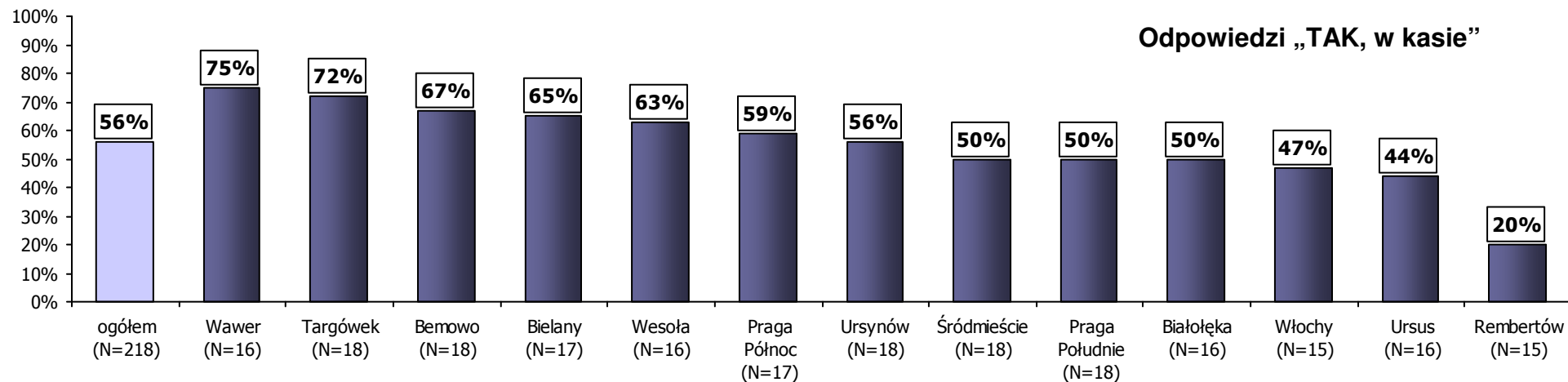
## Czy urzędnik poinformował Ciebie o opłatach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy



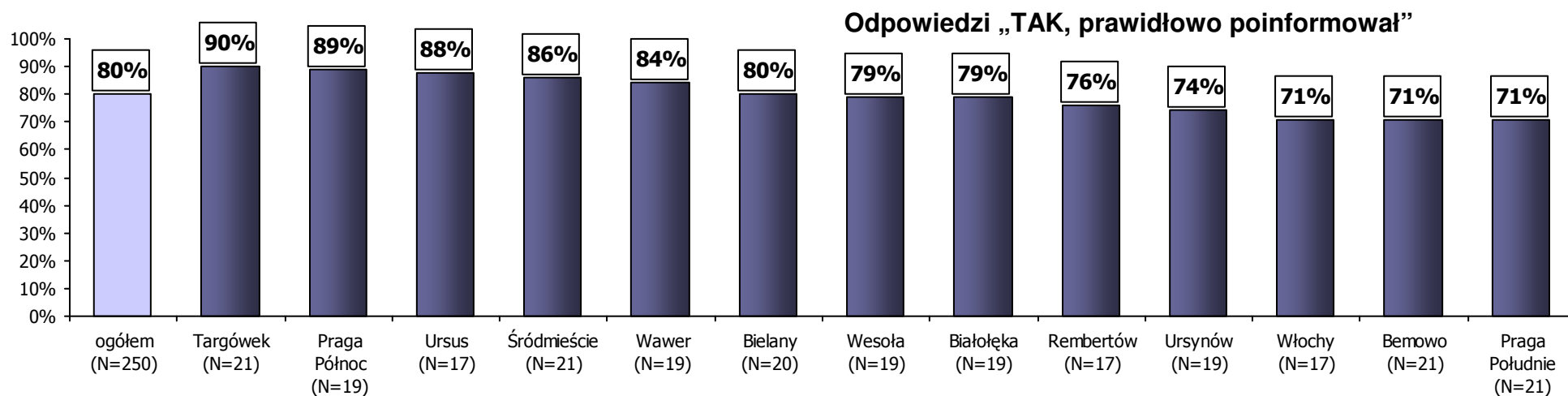
## Czy urzędnik poinformował Ciebie, gdzie można uiścić opłatę?



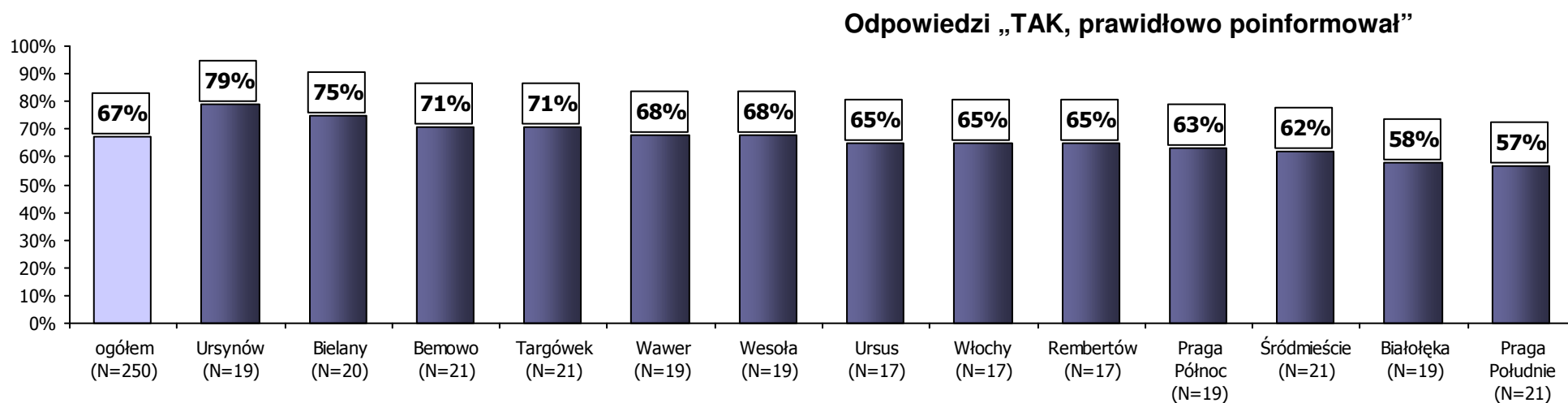
N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy



## Czy urzędnik poinformował Cię, gdzie masz złożyć dokumenty?



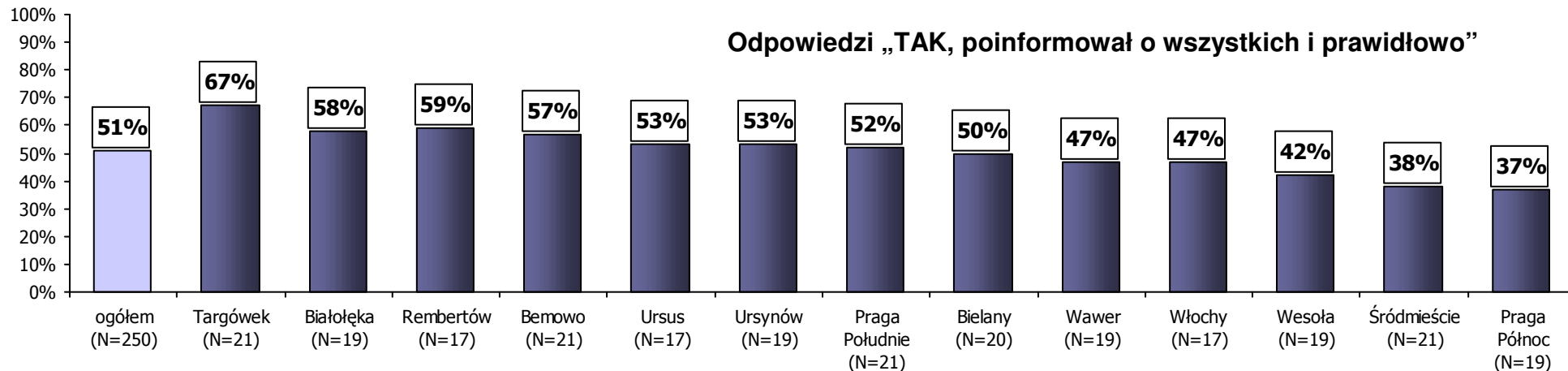
## Czy urzędnik poinformował Cię o terminie odpowiedzi na przedstawioną przez Ciebie sprawę?



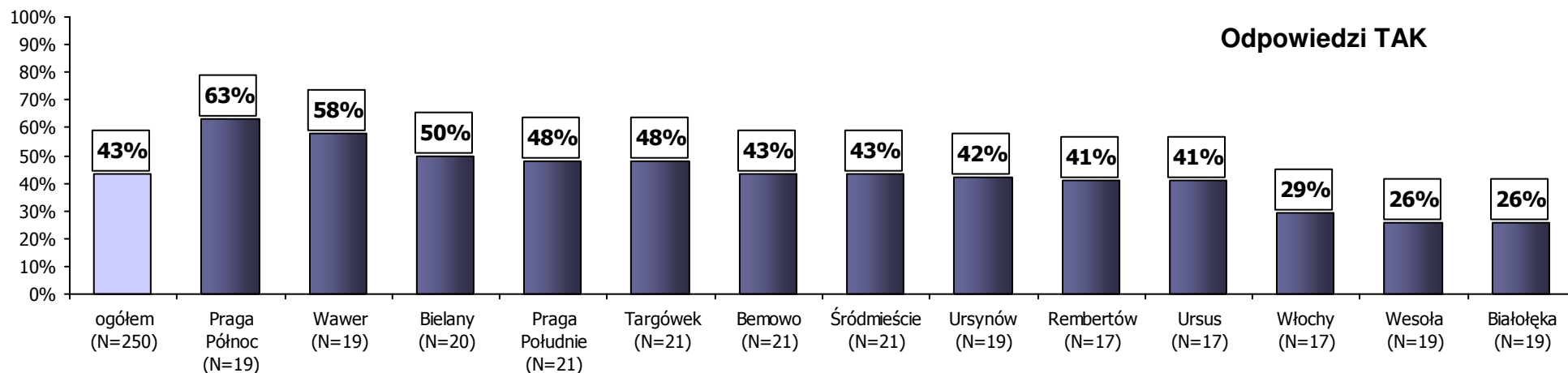
N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy



## Czy urzędnik poinformował Ciebie o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?\*



## Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?

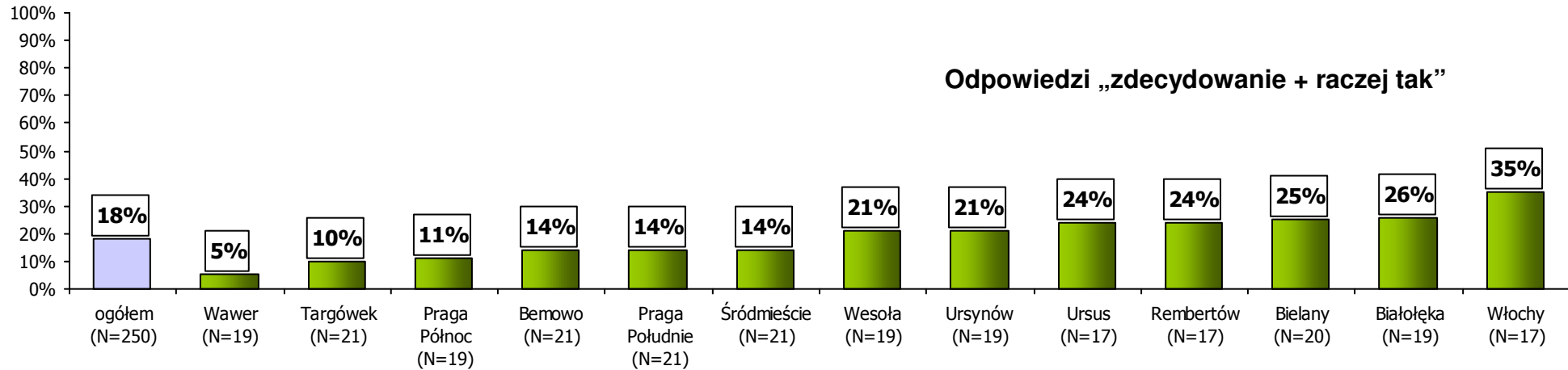


N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy



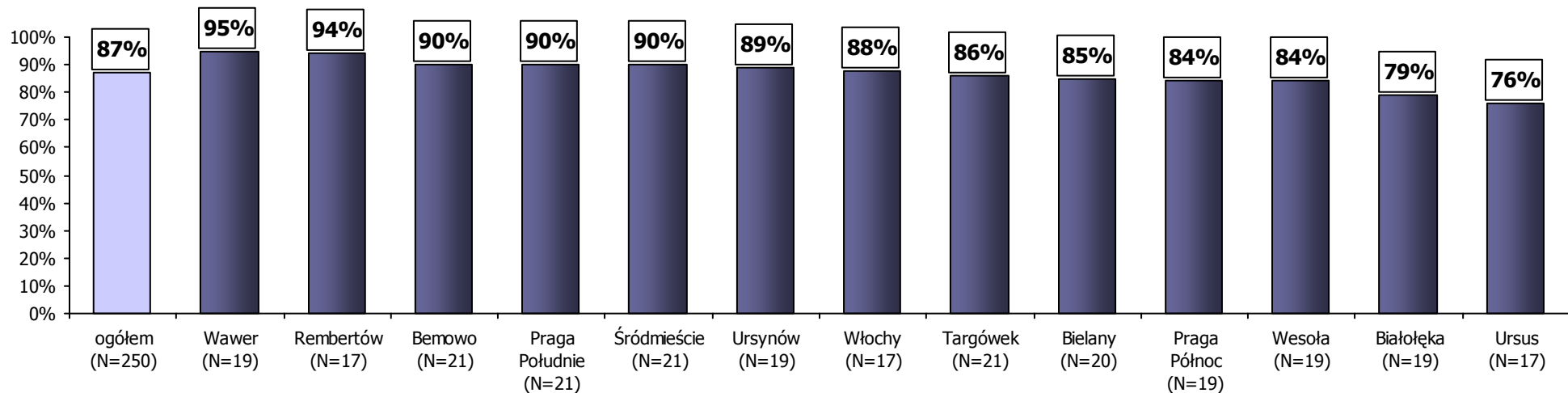
## Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?

Odpowiedzi „zdecydowanie + raczej tak”



## Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?

Odpowiedzi „zdecydowanie + raczej tak”



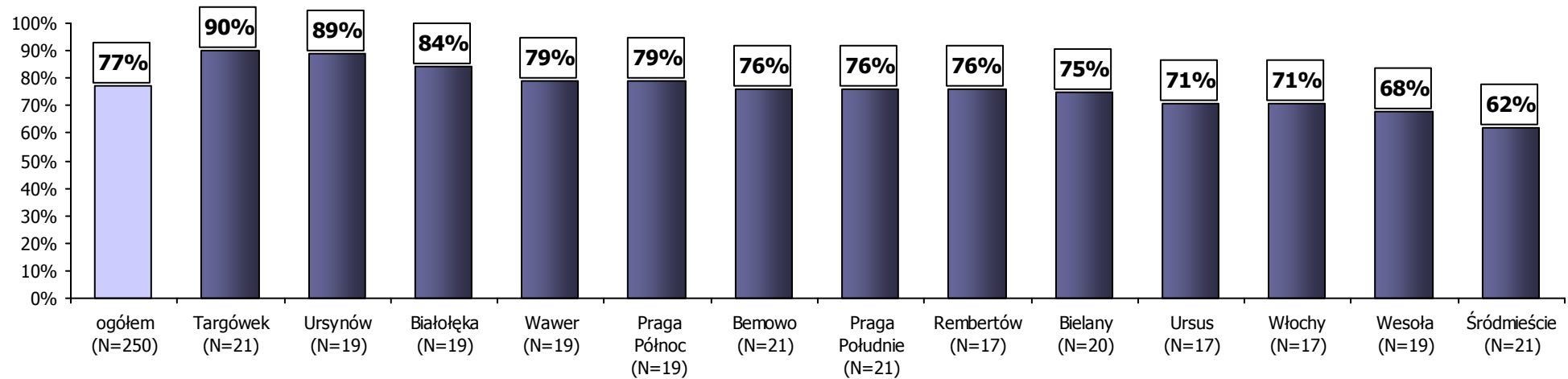
N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy





**Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?**

## Odpowiedzi TAK



N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy