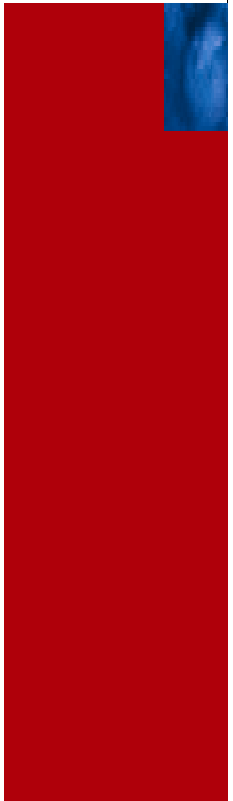


URZĘDY WEDŁUG DZIELNIC

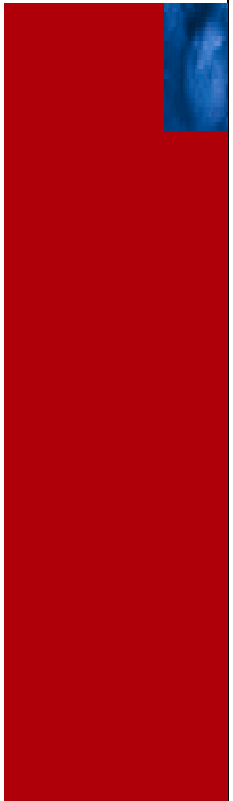




Urząd dzielnicy Bemowo	3
Urząd dzielnicy Białołęka	25
Urząd dzielnicy Bielany	47
Urząd dzielnicy Praga Południe	69
Urząd dzielnicy Praga Północ	91
Urząd dzielnicy Rembertów	113
Urząd dzielnicy Śródmieście	135
Urząd dzielnicy Targówek	157
Urząd dzielnicy Ursus	179
Urząd dzielnicy Ursynów	201
Urząd dzielnicy Wawer	223
Urząd dzielnicy Wesoła	245
Urząd dzielnicy Włochy	267

URZĄD DZIELNICY BEMOWO

Otoczenie - wygląd urzędu



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

5 minut

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

1,1 osoba

N=21

„Miła i kompetentna obsługa. Klient doskonale poinformowany” (PI)

„Pani urzędniczka (...) udzieliła mi wyczerpującej informacji dotyczącej mojej sprawy” (PI)

„Miła i kompetentna obsługa. Klient doskonale poinformowany” (PI)

„Różnice w tym, co przedstawiła Pani a tym, co jest na karcie” (WOM)

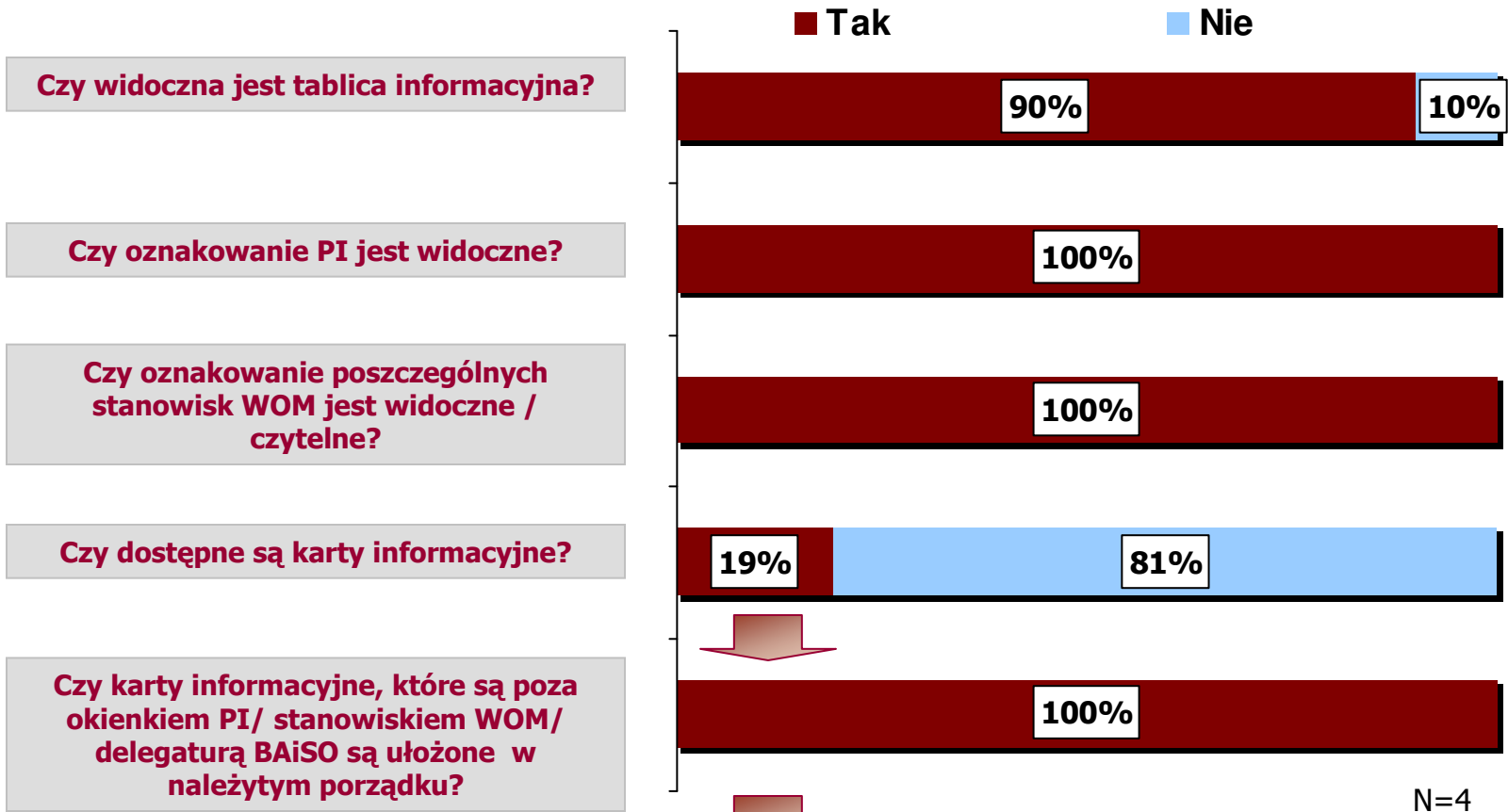
„Zbyt mało miejsc siedzących i stolików ” „Chciałbym, aby tak było wszędzie w urzędach” (PI)

„Urzędniczka bardzo ogólnie mnie poinformowała” (WOM)

„Bardzo mile wrażenia (...) Minus - nie umiałam umiejscowić wzorów i kart informacyjnych (może dlatego, że miejsca do pisania są w zaułkach)” (WOM)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

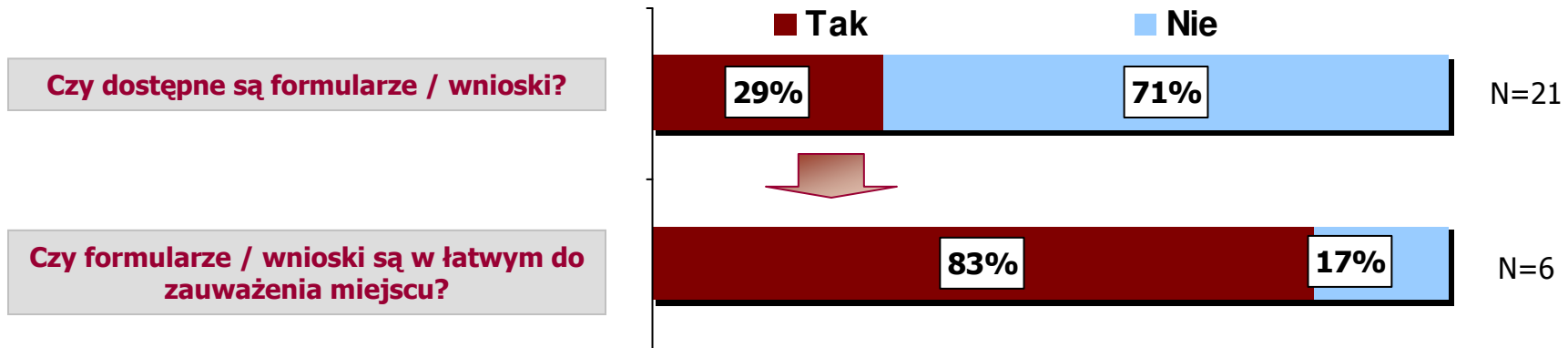


kieszonki	4 wskazania
stojaki	3 wskazania
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	2 wskazania

N=4



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

kieszonki	6 wskazań
stojaki	1 wskazanie

N=6

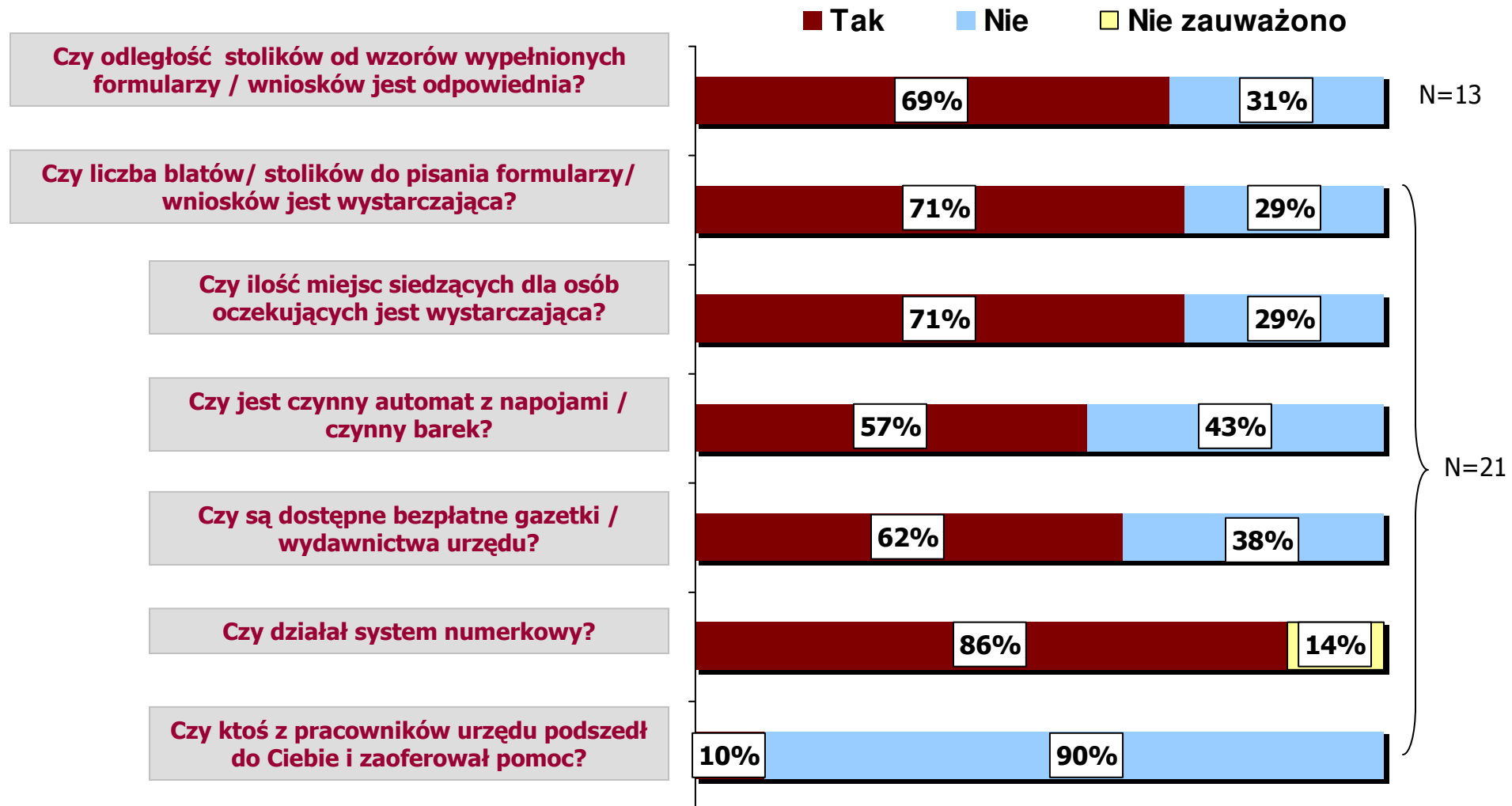
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

✦ na tablicy	9 wskazań
✦ w formie skoroszytu w okienku PI/ przy stanowisku WOM/ delegatury BAiSO	2 wskazania
✦ w formie skoroszytu poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegatury BAiSO	1 wskazanie
✦ przyklejone do słupów	2 wskazania
✦ nie są dostępne	8 wskazań

N=21



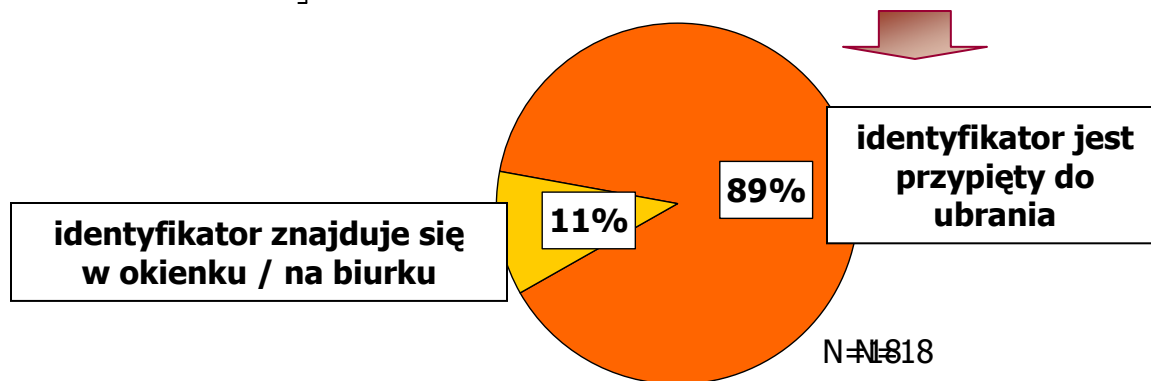
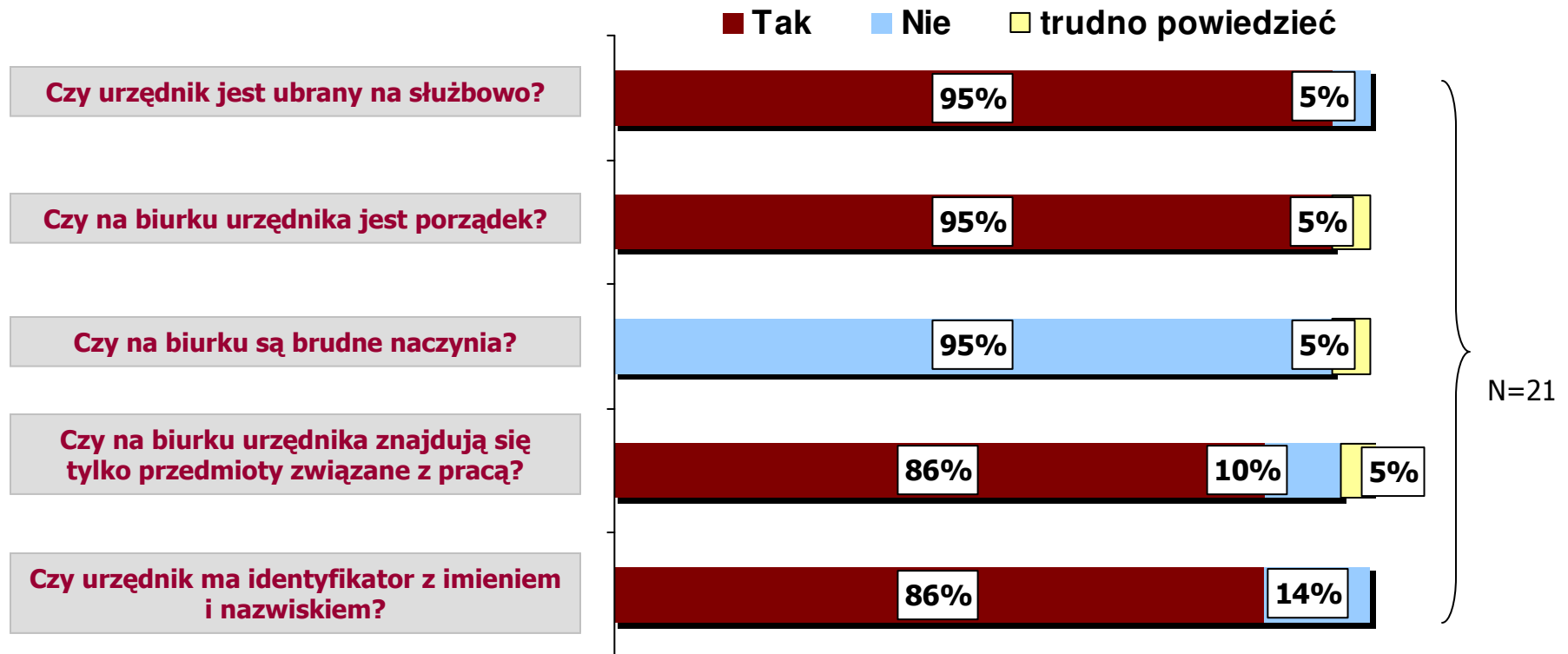
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)



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?

■ TAK, ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

1 raz próbowano odesłać interesanta

100%

Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

■ NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił

■ NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił

■ TAK, OD RAZU

5%

5%

90%

Czy urzędnik przywitał Ciebie?

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

76%

Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

14%

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

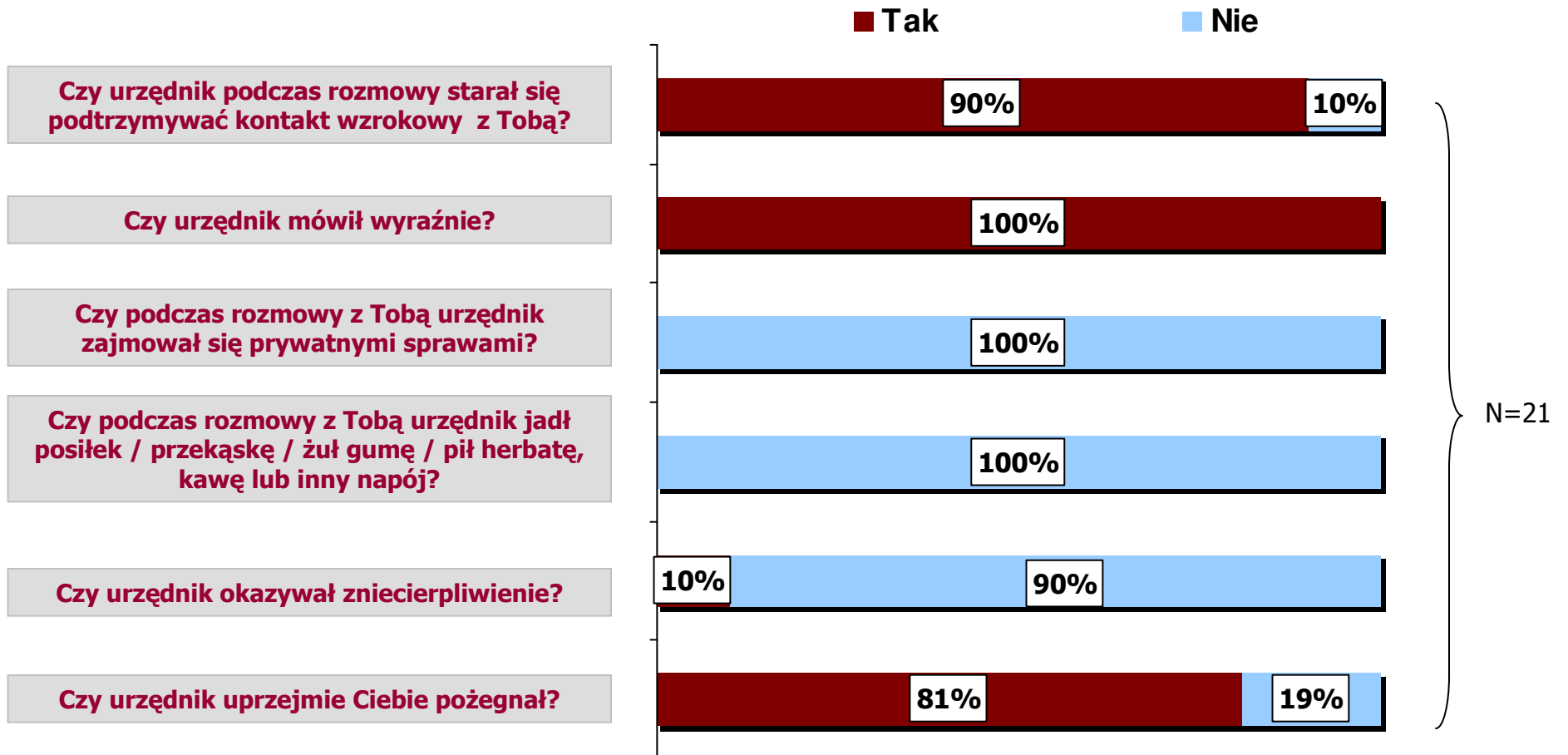
Nie przywitał mnie w ogóle

5%

N=21



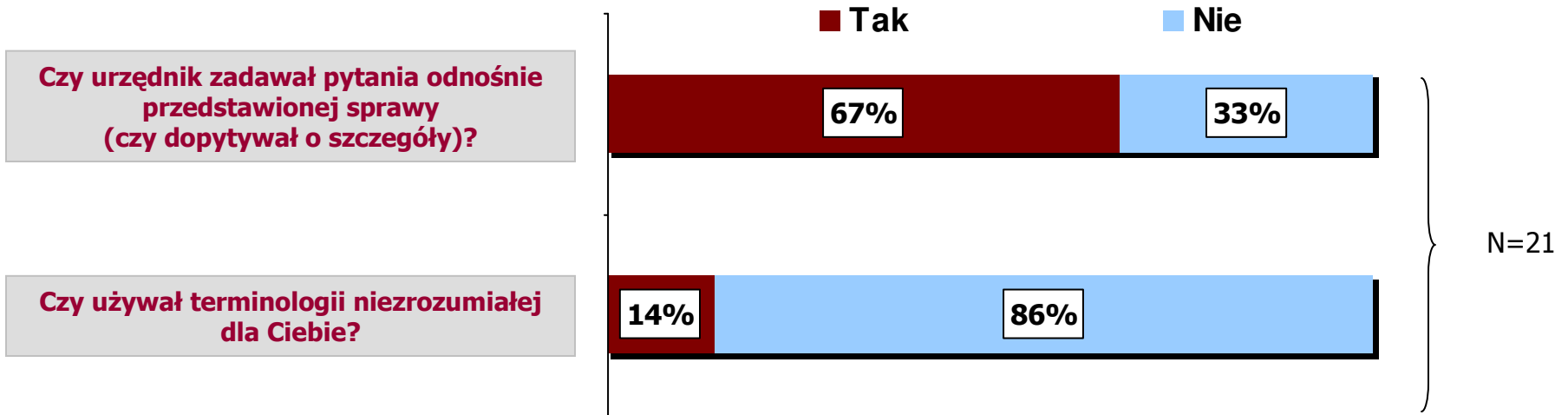
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?

Urzednicy NIE opuszczali stanowiska pracy

N=21

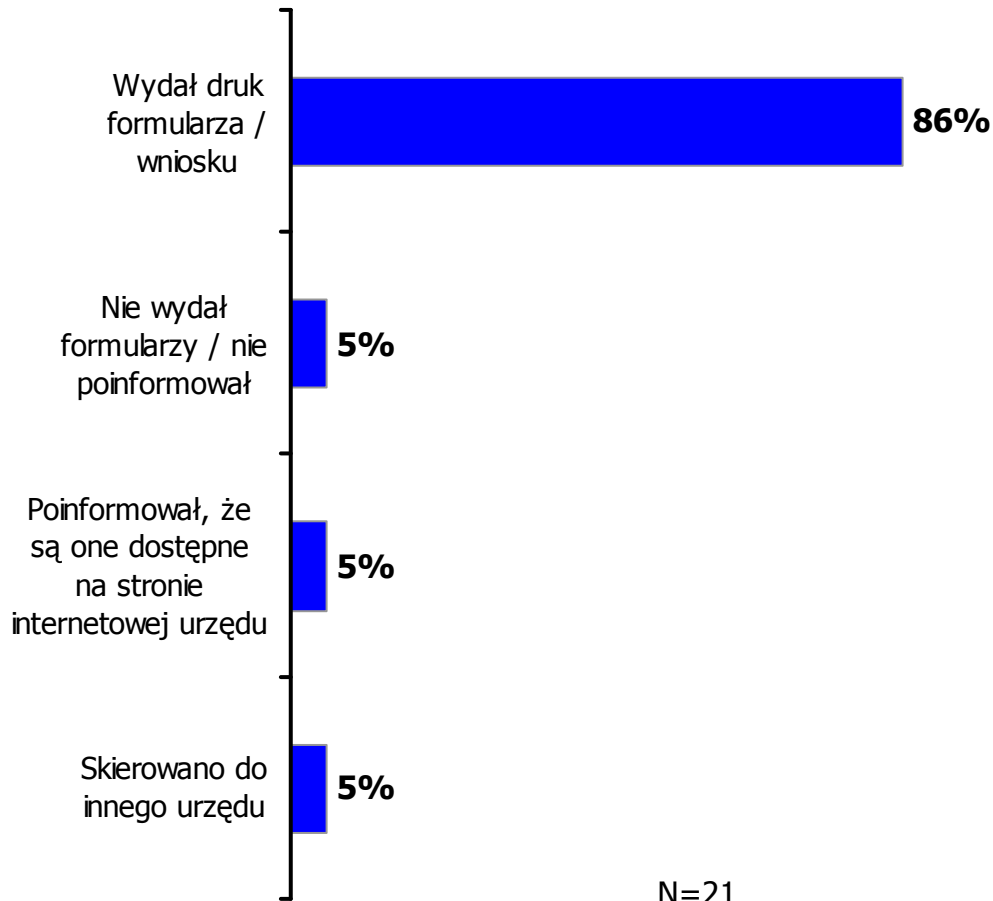
Czy w trakcie rozmowy z Tobą zadzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?

NIE dzwonił telefon podczas żadnej wizyty

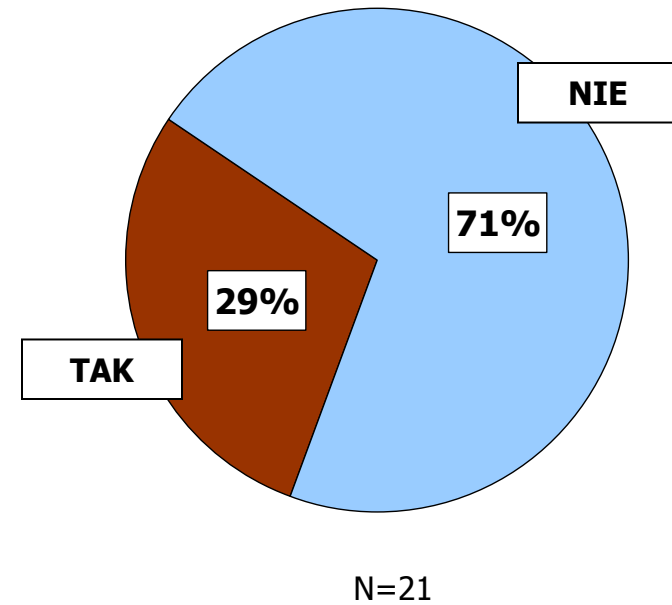


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



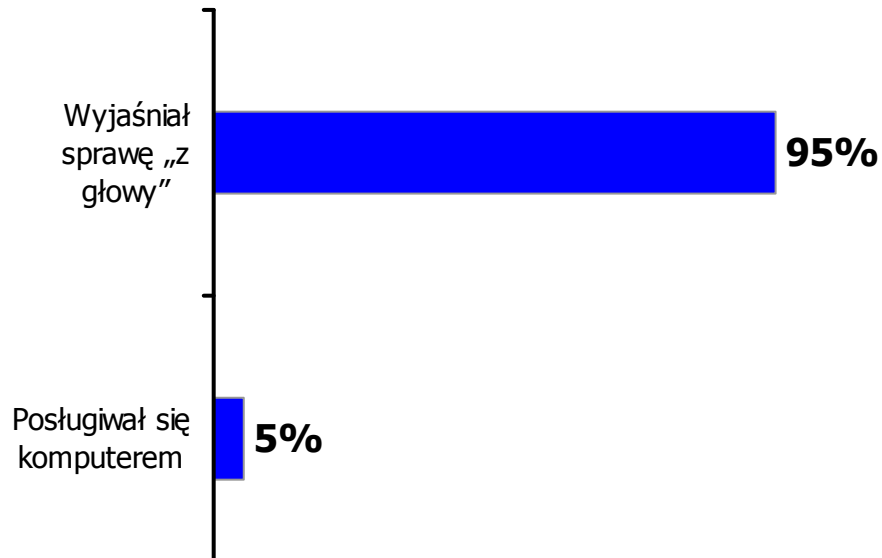
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek?



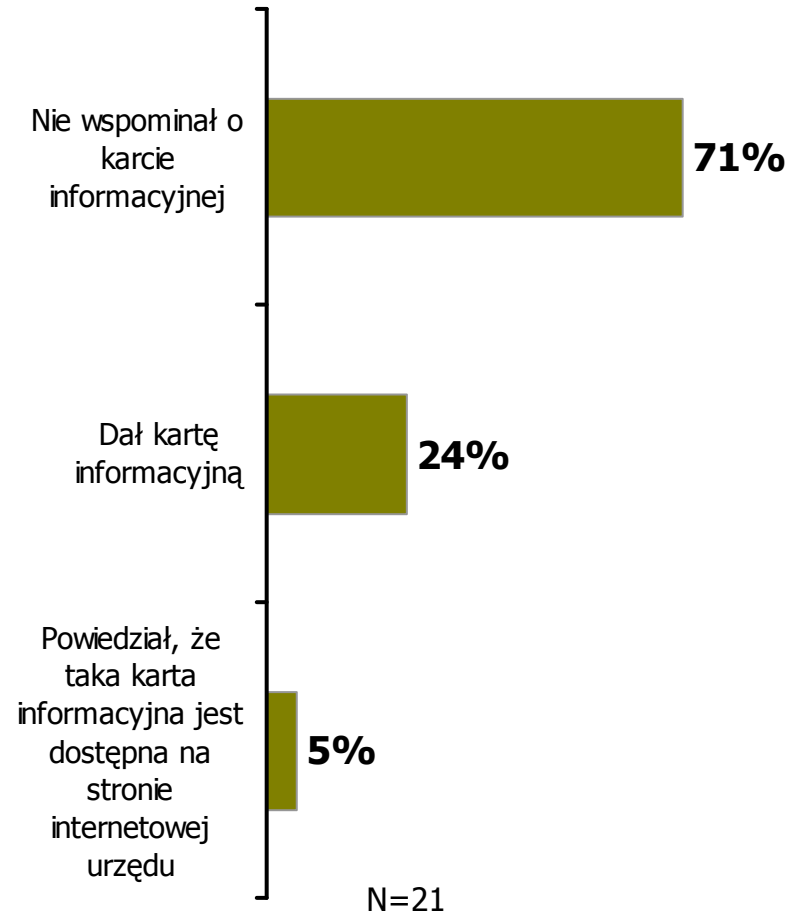


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



PODSTĘPNY KLIENT

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

Urzędnik NIE komentował uwag interesanta

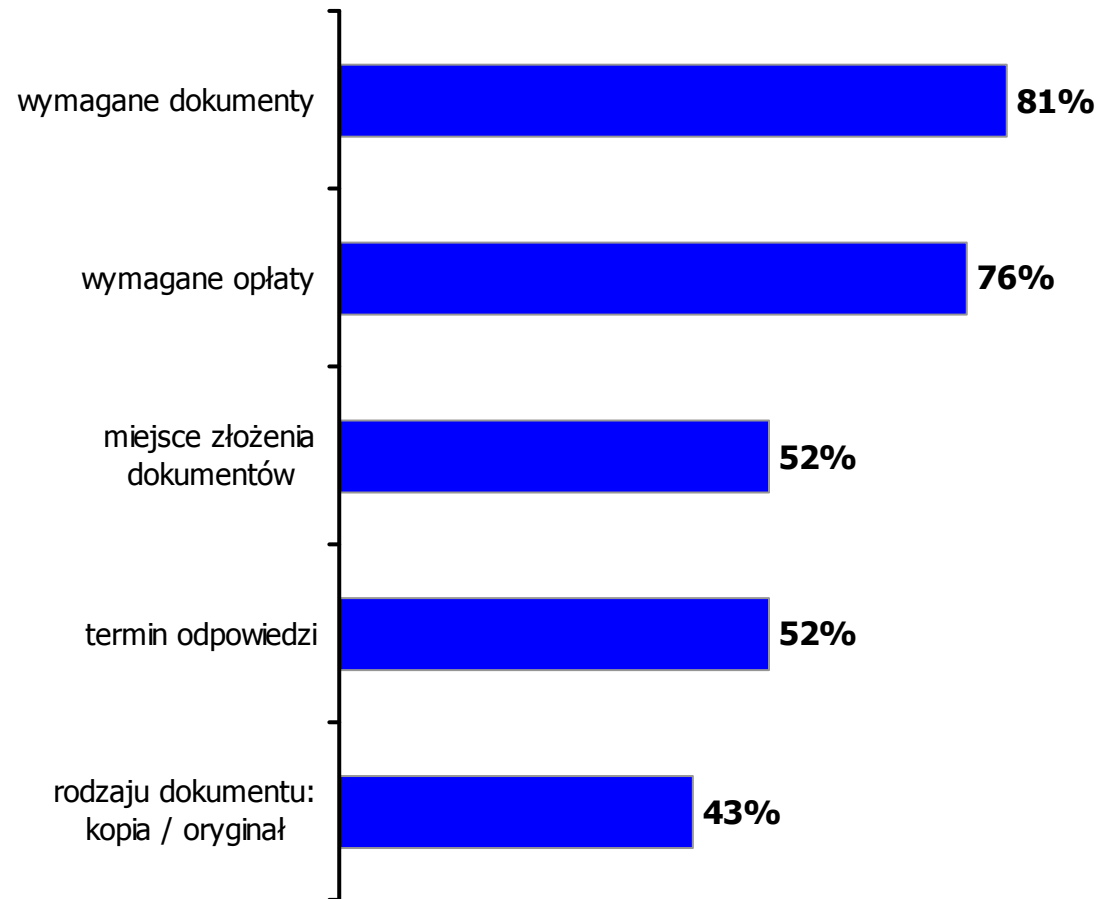
N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

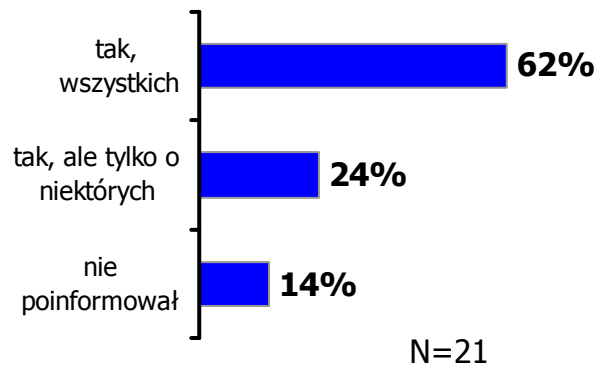


N=21



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

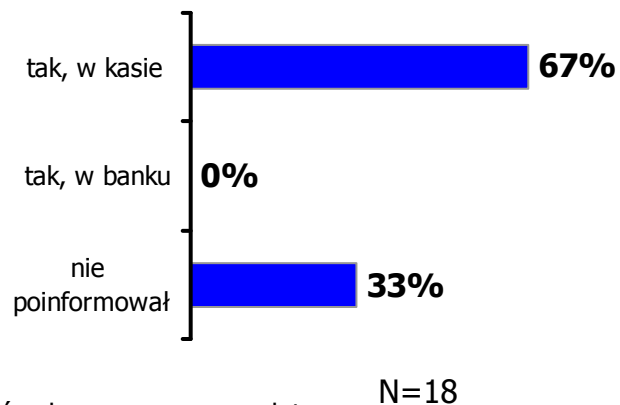
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



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



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*

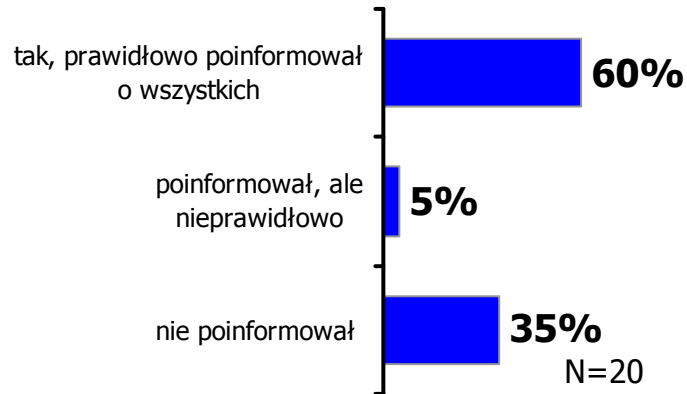


* sprawy, w których są wymagane opłaty

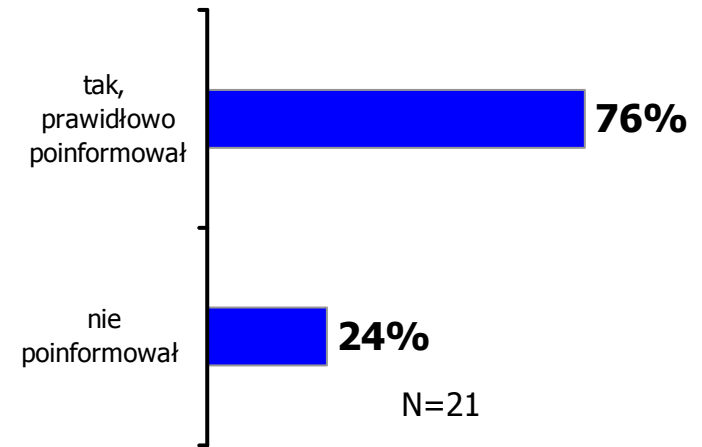


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

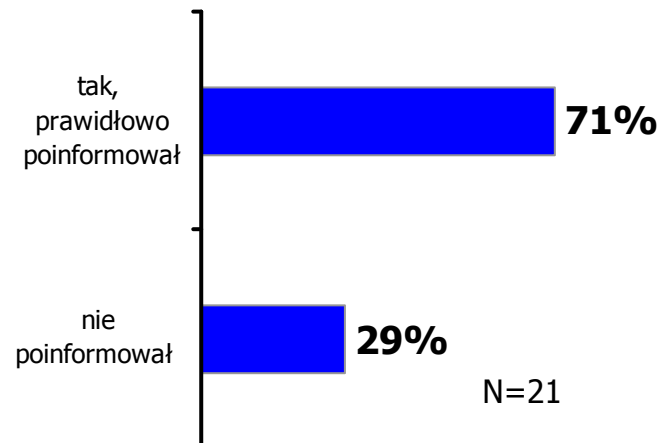


Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?



* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?





URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

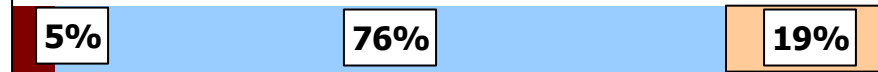
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



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

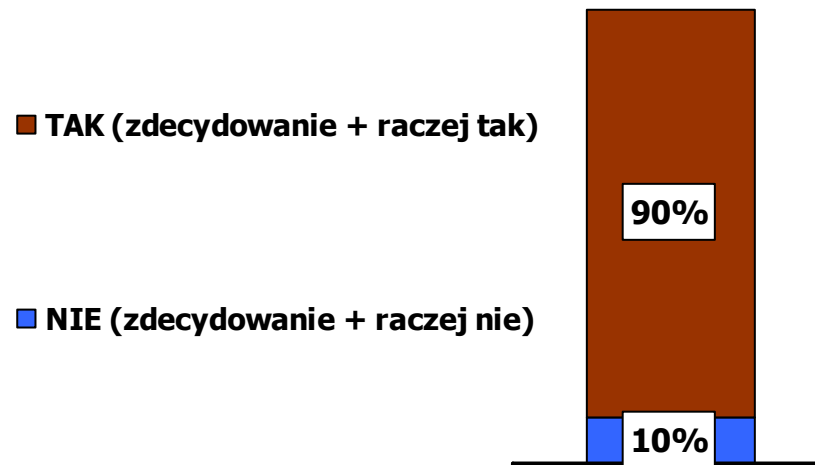


Czy urzędnik poinformował Ciebie, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



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

Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?



N=21

Zgłoszenie sprawy przez Internet

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

P1. Czy urzędnik powitał Ciebie?	TAK	-
P2. Czy urzędnik podał swoje imię i nazwisko?	TAK	-
P3. Czy urzędnik podał nazwę Wydziału, z którego dzwoni?	-	NIE
P4. Czy urzędnik podał nazwę Urzędu, z którego dzwoni?	TAK	-
P5. Czy urzędnik upewnił się, że rozmawia z właściwą osobą?	TAK	-
P6. Czy urzędnik przedstawił cel swojego telefonu ?	TAK	-
P7. Czy urzędnik zapytał, czy może teraz z Tobą rozmawiać?	-	NIE
P8. Czy urzędnik pożegnał Ciebie (powiedział „dziękuję za rozmowę”/ „do widzenia“)?	TAK	-
Czas oczekiwania na telefon po wysłaniu e-maila	NASTĘPNEGO DNIA po zgłoszeniu	

URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

Otoczenie - wygląd urzędu

URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

7,7 minut

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

1,6 osoby

N=21

„Pani urzędnik wyjaśniła, co wypełnić we wniosku zaznaczając jednocześnie ołówkiem poszczególne punkty. Zrobiła notatkę dla mnie, co wymaganych opłat i dokumentów.” (WOM)

„O godzinie 16.50 nie było już numerków (wielu interesantów w sprawie wymiany dowodów) . Połowa oczekujących stała - mało miejsc do siedzenia.”(WOM)

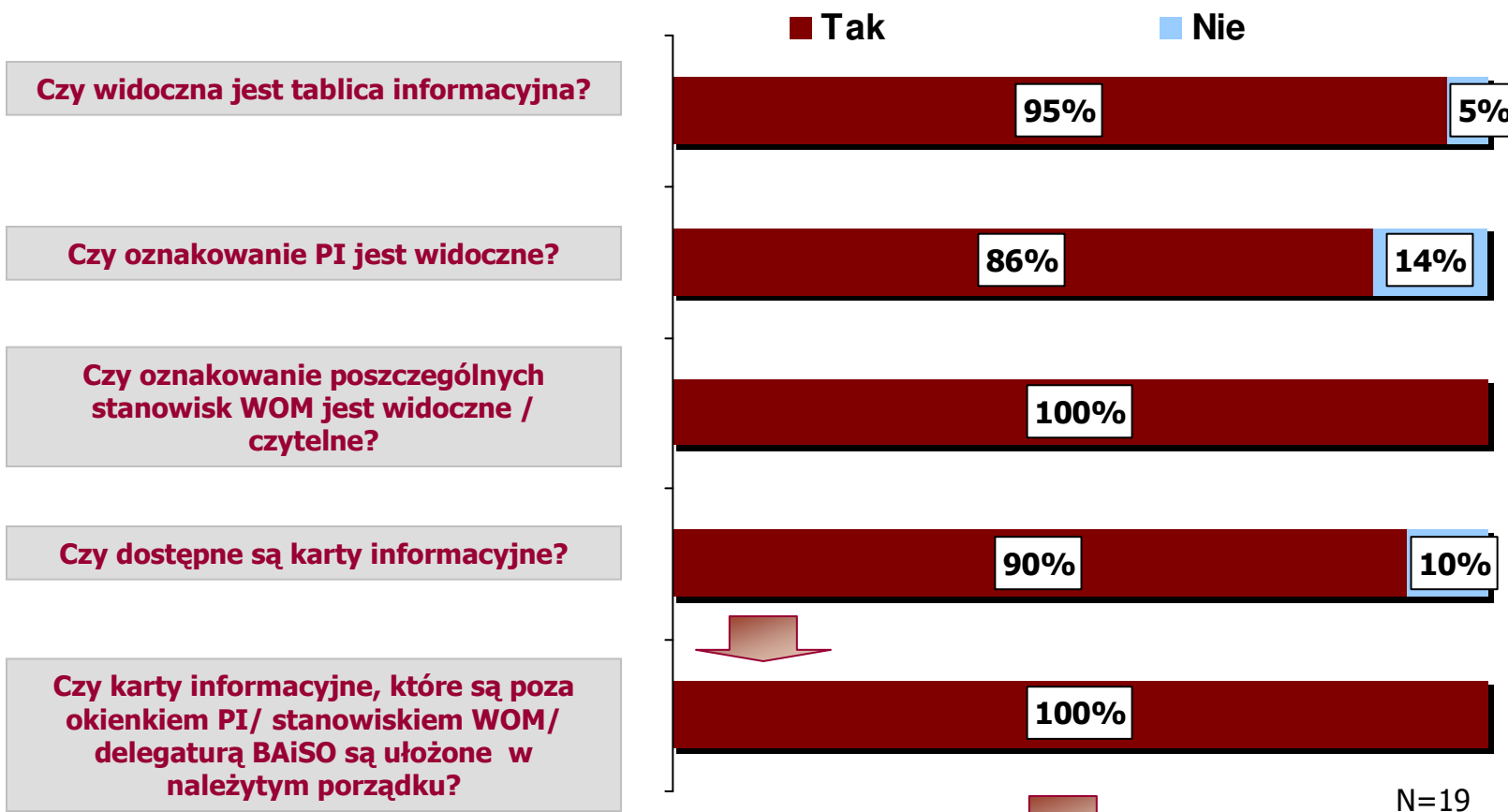
„Pani przygotowana do udzielania informacji, choć mogłaby być trochę miłsza. W urzędzie brakuje wzorów do wypełniania formularzy.” (PI)

„Szybko, kompetentnie, miło.” (BAISO)

„Kiedy podeszłam do okienka, urzędniczka zajęta była przekładaniem papierów i nie zwracała na mnie uwagi. Dopiero po minucie powiedziała „Słucham? Podczas rozmowy wyszła, nie informując gdzie i po co. Wróciła po 4 minutach z wielkim zdziwieniem - Pani jeszcze czeka?” (WOM)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



↓

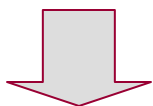
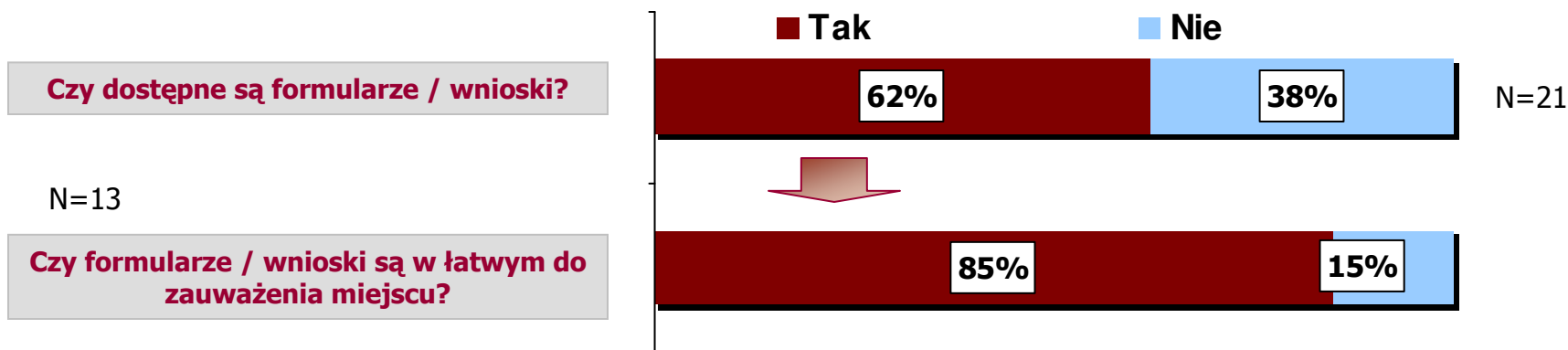
Gdzie znajdują się karty informacyjne?	
kieszonki	12 wskazań
stojaki	7 wskazania
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	3 wskazania

N=19

TAJEMNICZY KLIENT



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

kieszonki	9 wskazań
stojaki	4 wskazania

N=13

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

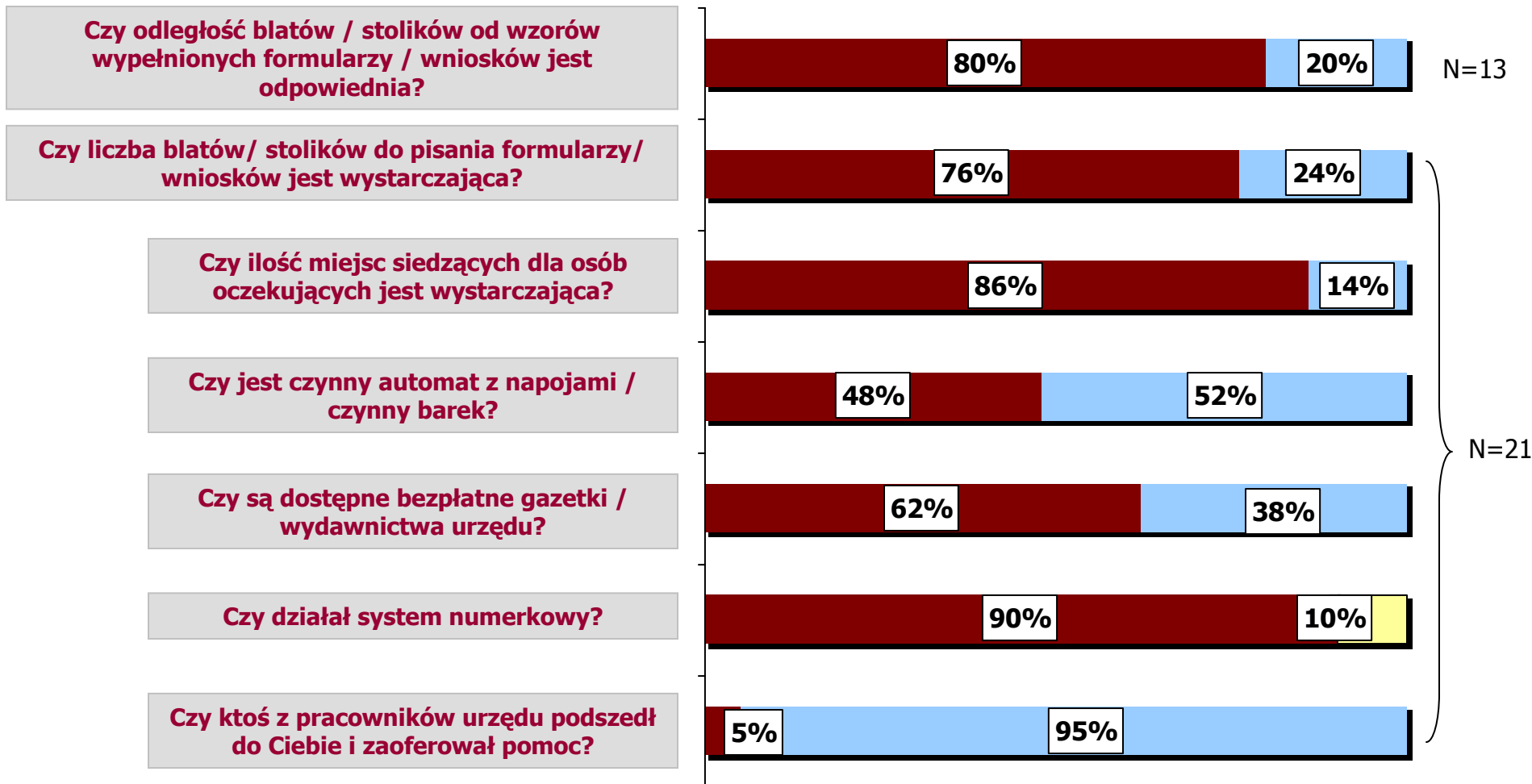
✦ na tablicy	6 wskazań
✦ w formie skoroszytu w okienku PI/ przy stanowisku WOM/ delegatury BAiSO	3 wskazania
✦ w formie skoroszytu poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegatury BAiSO	1 wskazanie
✦ nie są dostępne	11 wskazań

N=21



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

■ Tak ■ Nie ■ Nie zauważono



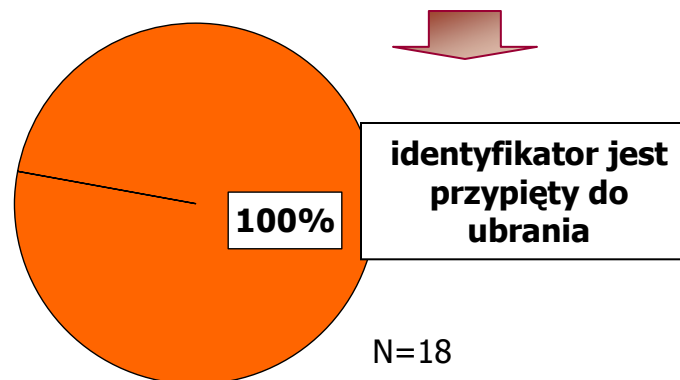
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy



WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



N=21



Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie



ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

■ NIE ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

4 interesantów
próbowano odesłać

■ TAK, ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

10%

90%

N=19

Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

■ NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił

■ NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił

■ TAK, OD RAZU

16%

6%

79%

N=19

Czy urzędnik przywitał Ciebie?

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

68%

Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

16%

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

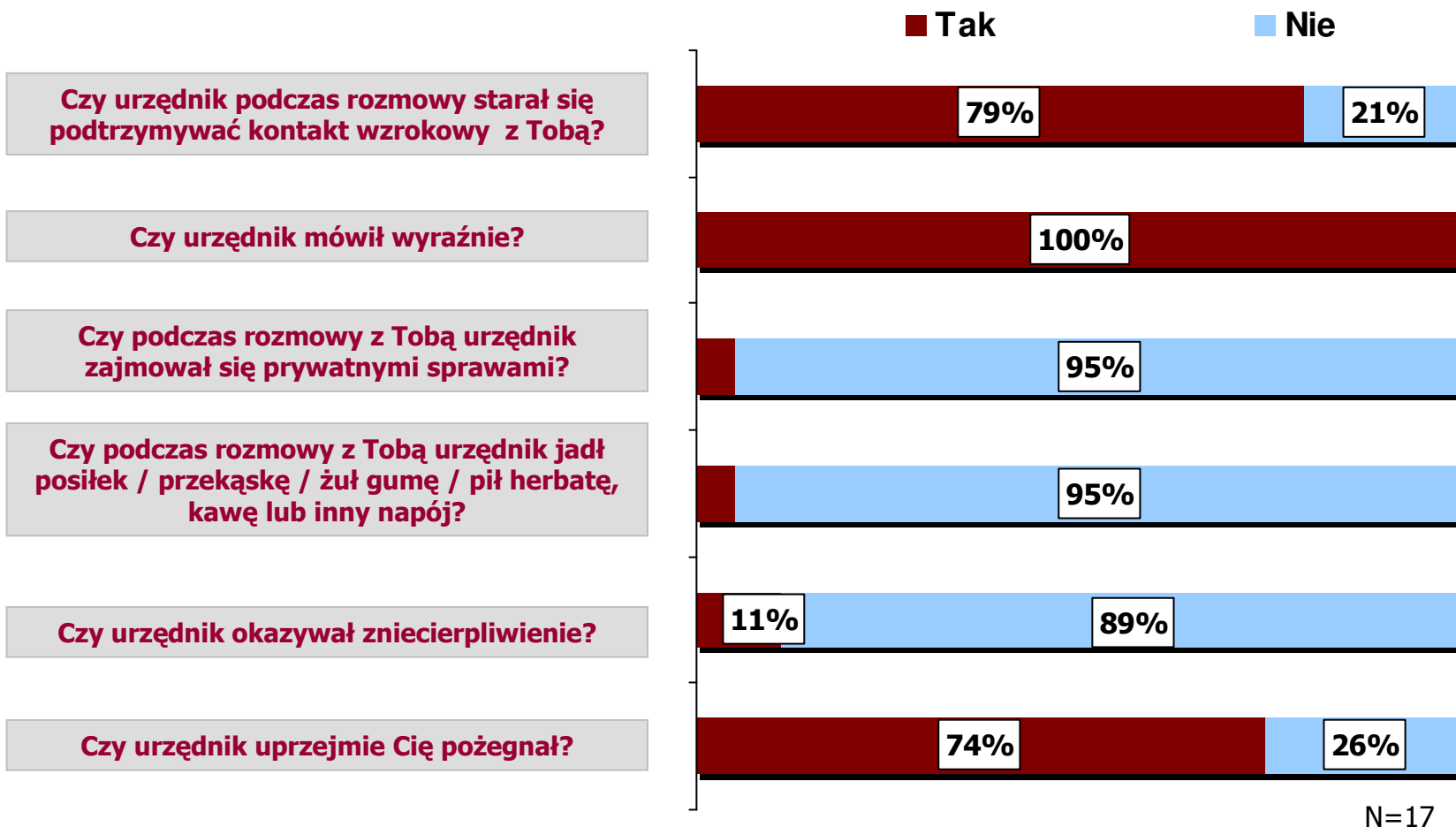
5%

Nie przywitał mnie w ogóle

11%



ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

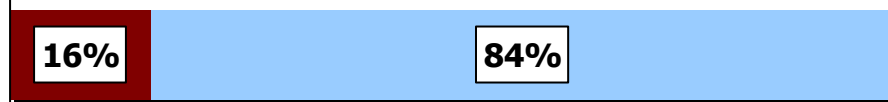


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

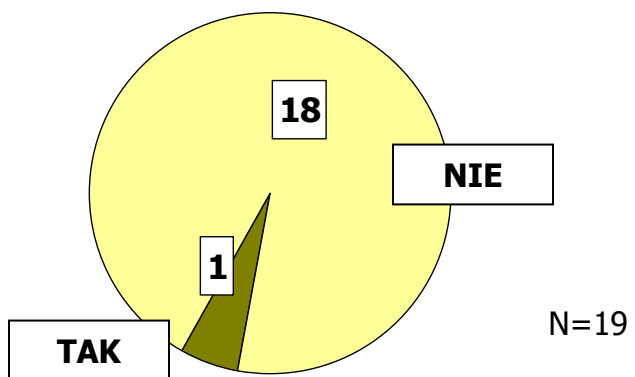


Czy używał terminologii niezrozumiałej dla Ciebie?



N=19

Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



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

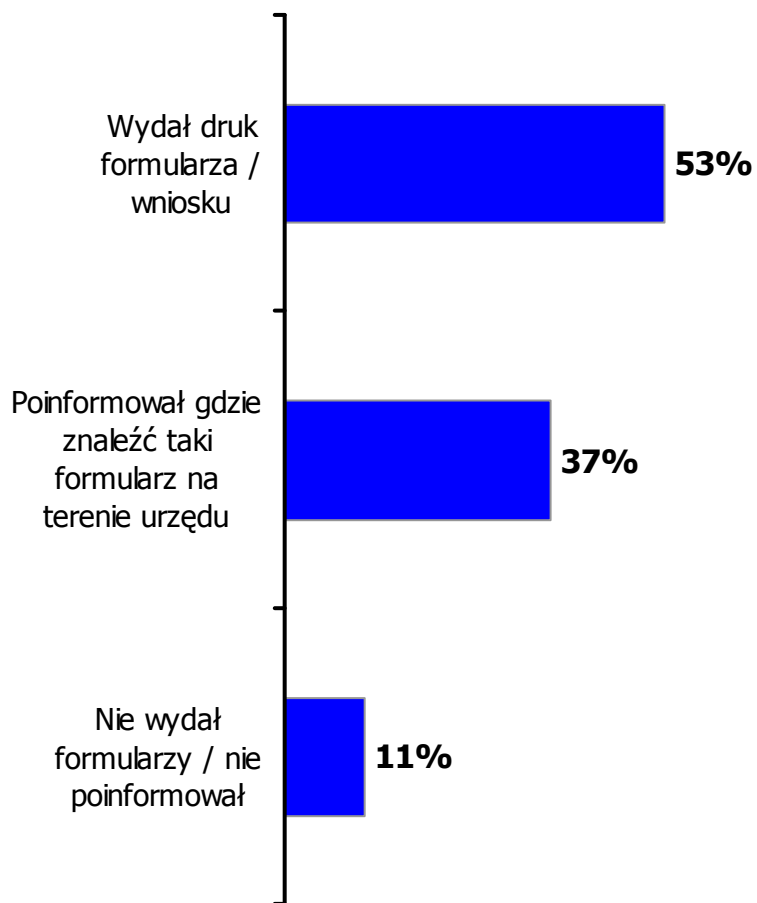
Podczas 2 wizyt telefon zadzwonił 1 raz i urzędnicy odebrali go.
Podczas jednej wizyty telefon dzwonił 3 razy a urzędnik nie odebrał wszystkich.
Tylko w jednym przypadku urzędnik przeprosił interesanta przed odebraniem telefonu.

Urzędnik nie poinformował interesanta, w jakim celu opuszcza stanowisko pracy

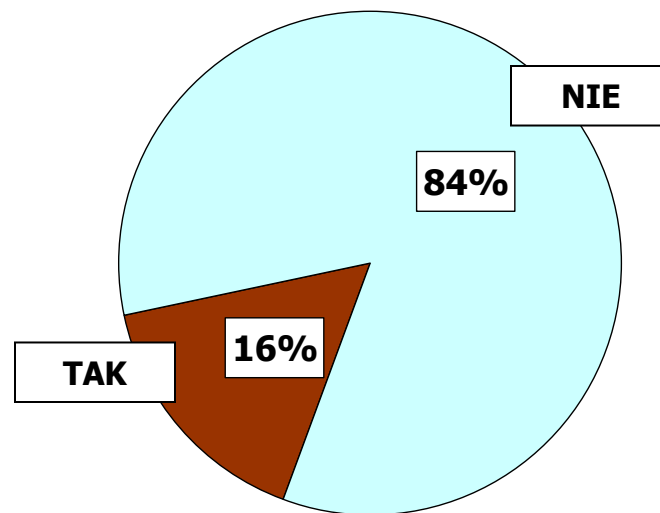


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



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



N=19



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...

Wyjaśniał sprawę „z głowy”

100%

N=19

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

Nie wspominał o karcie informacyjnej

68%

Dał kartę informacyjną

21%

Powiedział gdzie można znaleźć kartę informacyjną na terenie urzędu

11%

N=19

PODSTĘPNY KLIENT

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

Urzędnik NIE komentował uwag interesanta

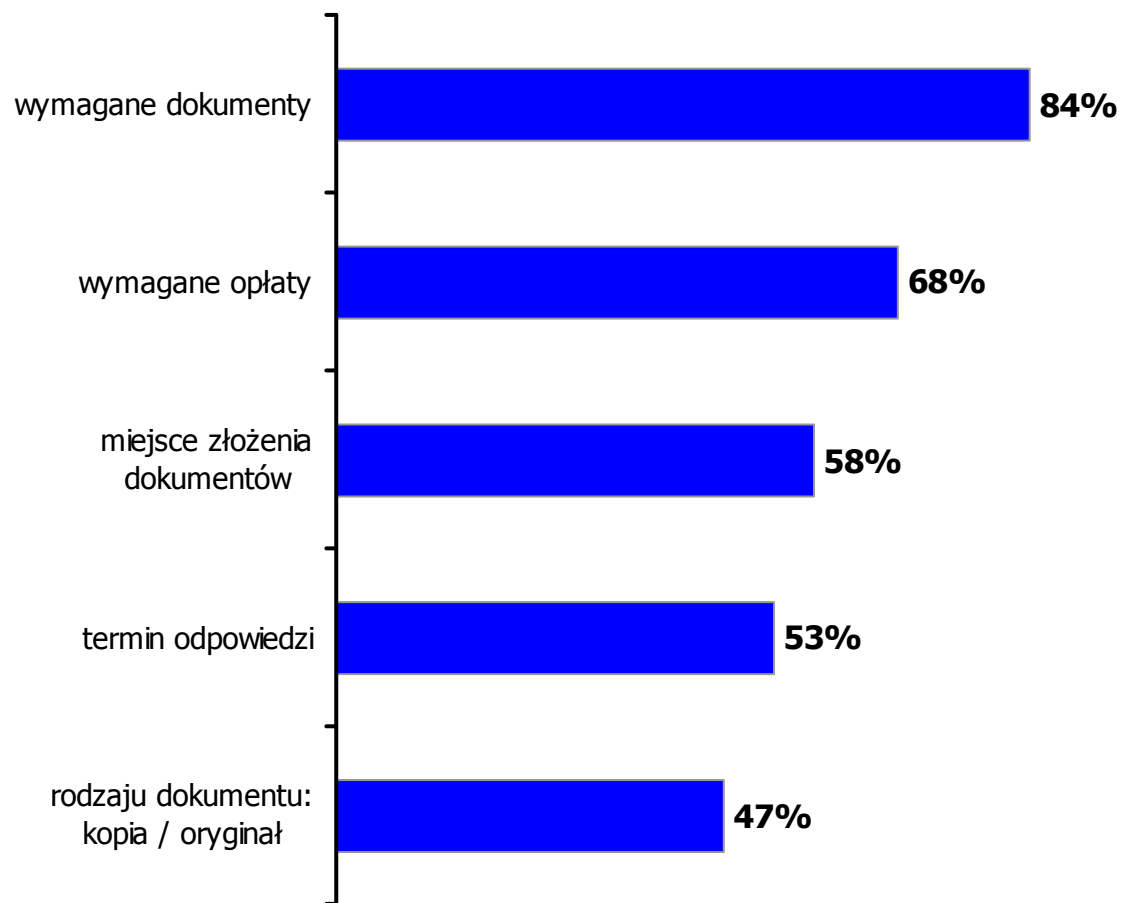
N=2

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

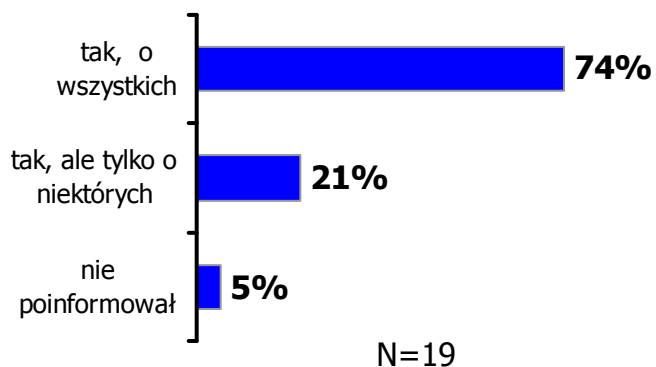


N=19

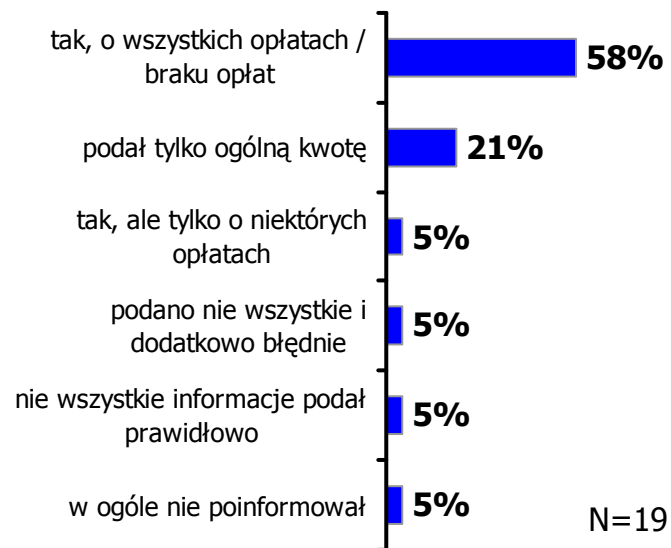
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOLEKA

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

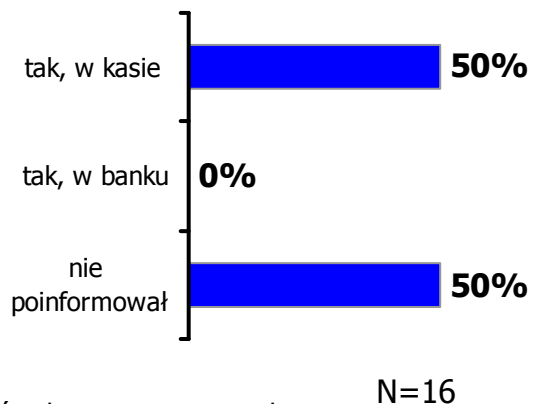
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



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



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*

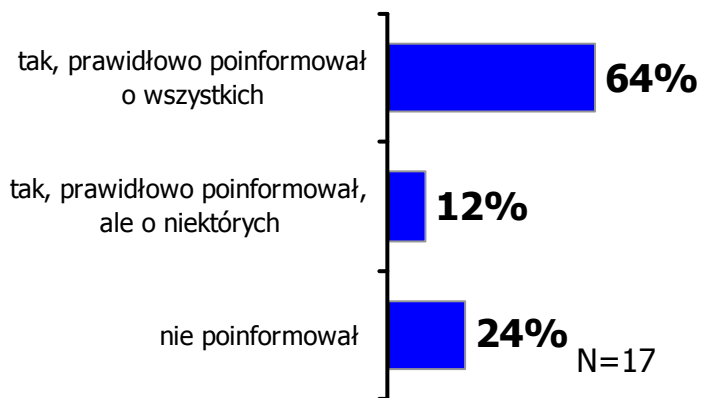


* sprawy, w których są wymagane opłaty

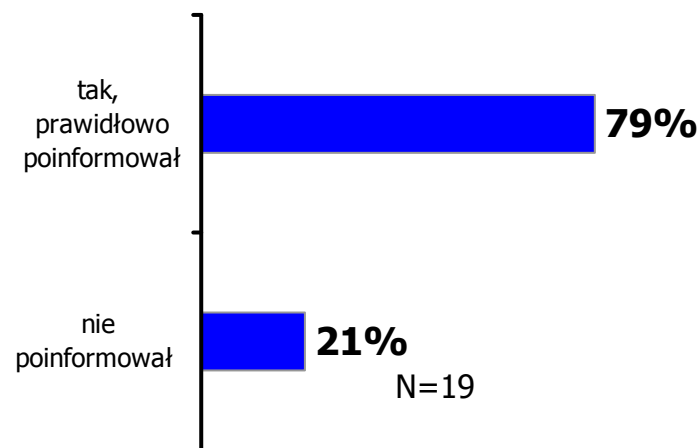


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

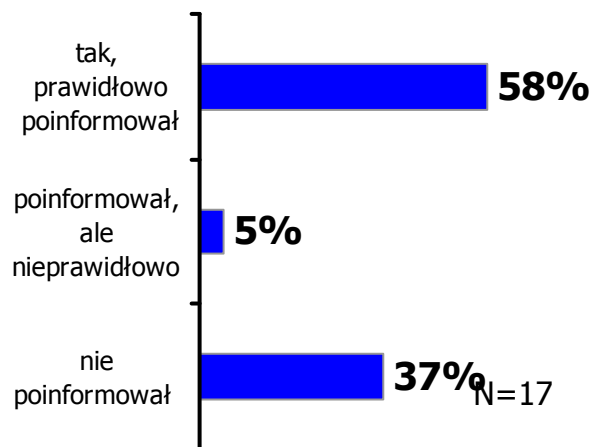


Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?



* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?





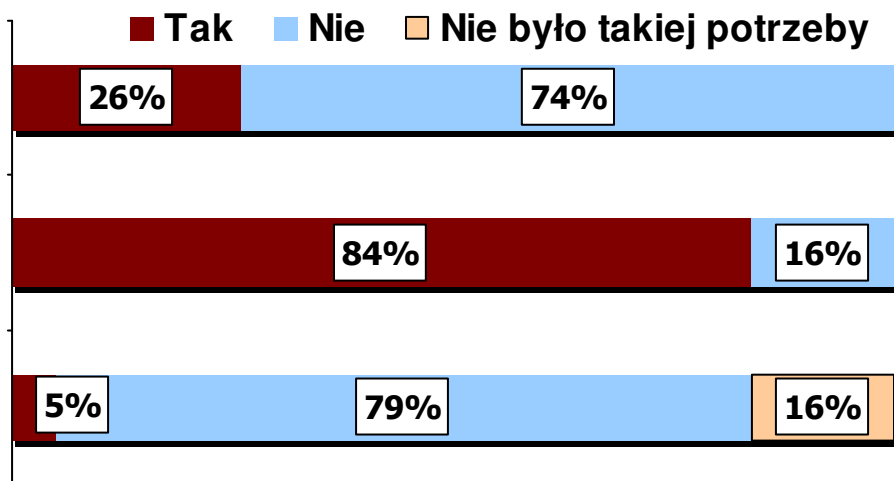
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

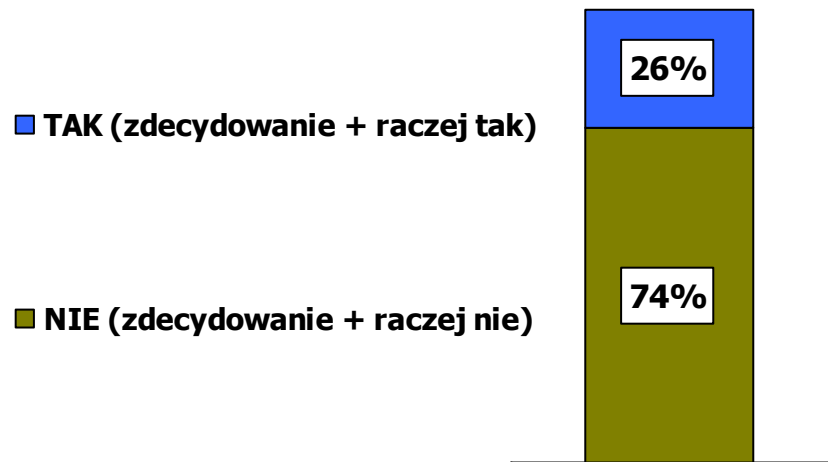
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?

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

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

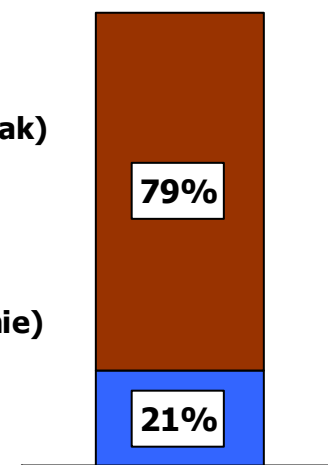


Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?



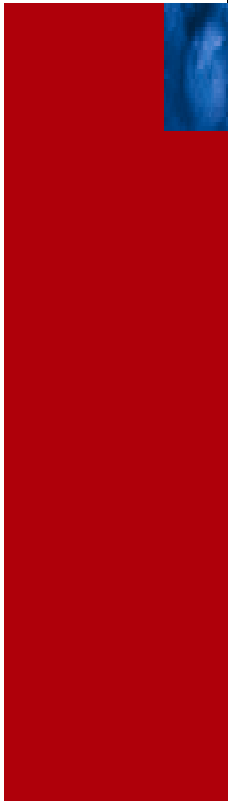
TAK (zdecydowanie + raczej tak)

NIE (zdecydowanie + raczej nie)



N=19

Zgłoszenie sprawy przez Internet

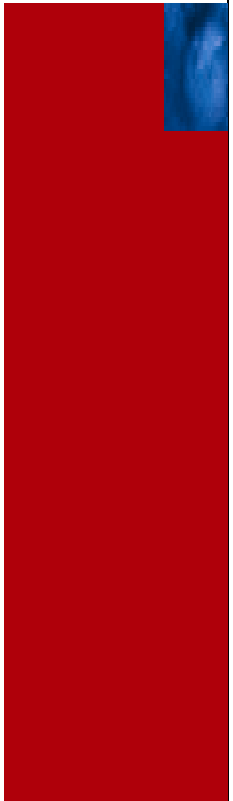


URZĘDNIK - ODPOWIEDŹ NA ZGŁOSZENIE INTERNETOWE (e-rejestracja samochodu)

P1. Czy urzędnik powitał Ciebie?	TAK	-
P2. Czy urzędnik podał swoje imię i nazwisko?	TAK	-
P3. Czy urzędnik podał nazwę Wydziału, z jakiego dzwoni?	TAK	-
P4. Czy urzędnik podał nazwę Urzędu, z którego dzwoni?	TAK	-
P5. Czy urzędnik upewnił się, że rozmawia z właściwą osobą?	TAK	-
P6. Czy urzędnik przedstawił cel swojego telefonu ?	TAK	-
P7. Czy urzędnik zapytał, czy może teraz z Tobą rozmawiać?	-	NIE
P8. Czy urzędnik pożegnał Ciebie (powiedział „dziękuję za rozmowę”/ „do widzenia“)?	TAK	-
Czas oczekiwania na telefon po wysłaniu e-maila	TEGO SAMEGO DNIA, kiedy zgłoszono	

URZĄD DZIELNICY BIELANY

Otoczenie - wygląd urzędu





FUNKCJONOWANIE URZEDU

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

4,6 minut

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

1,5 osoby

N=20

„Pracownik nie sprawiał wrażenia, że jest urzędnikiem.” (PI)

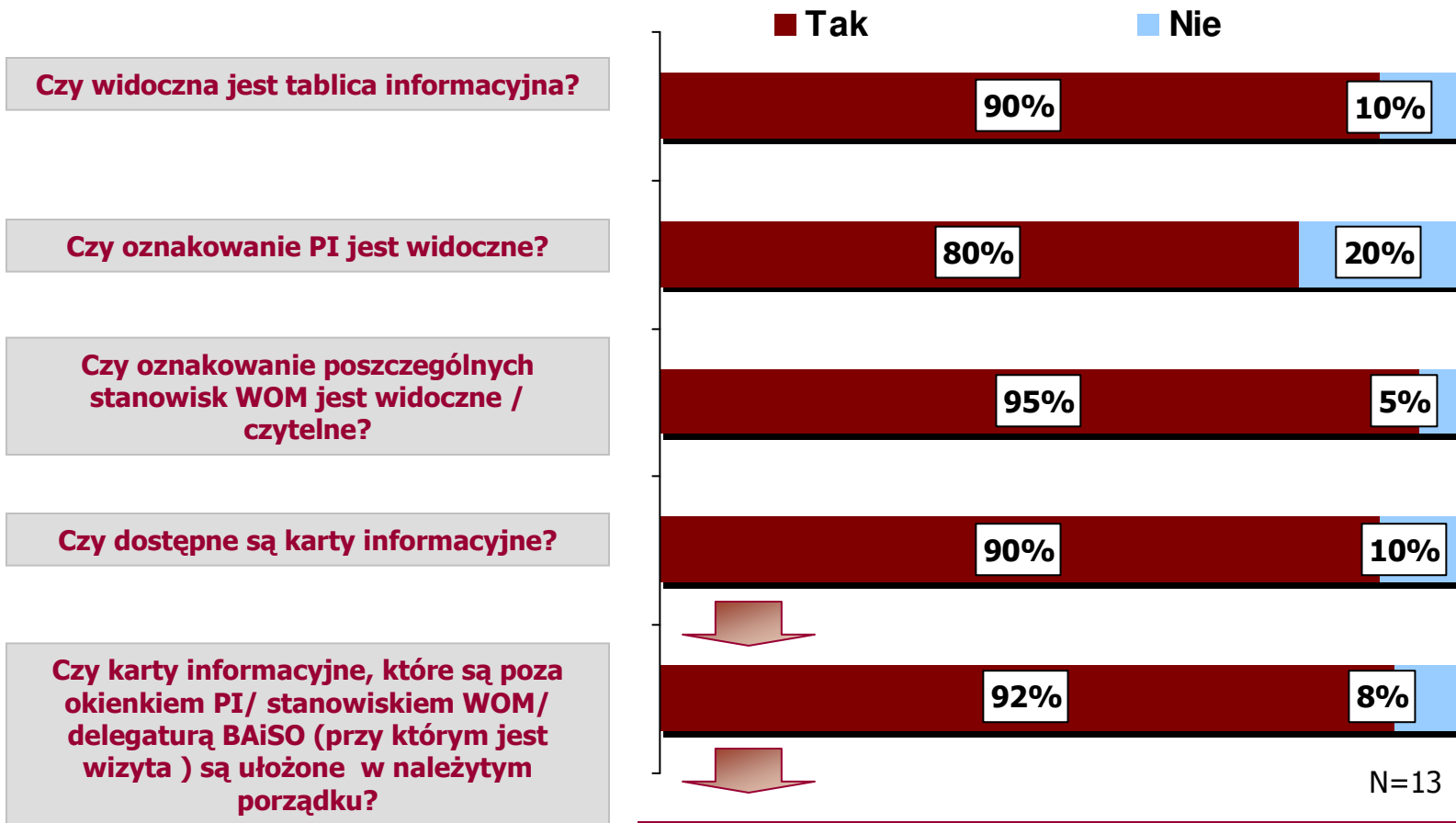
„Urzędnik nie posiadał stroju służbowego, ale ten brak nadrabia kompetencją (pomógł mi częściowo wypełnić wniosek, podając wszystkie potrzebne dokumenty. (...))” (PI)

„Urzędnik poinformował mnie o wszystkim uprzejmie i zrozumiale.” (WOM)

„Urzędniczka nie wydała mi właściwych formularzy, niedokładnie poinformowała, jakie dokumenty trzeba dostarczyć.” (WOM)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

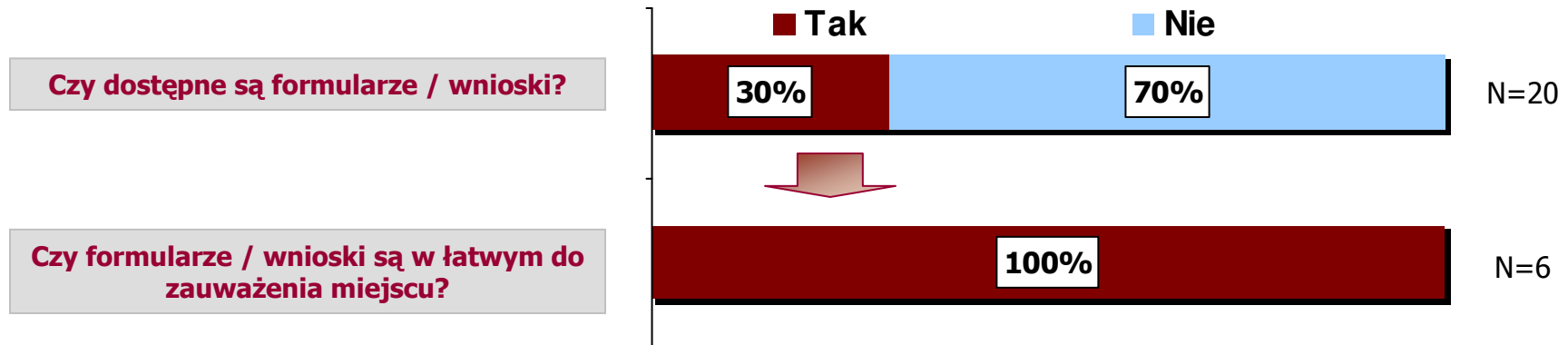


kieszonki	7 wskazań
stojaki	5 wskazań
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	1 wskazanie
inne	2 wskazania

N=13



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

kieszonki	4 wskazania
dostaje się w pokoju	1 wskazanie
na stoliku	1 wskazanie

N=6

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

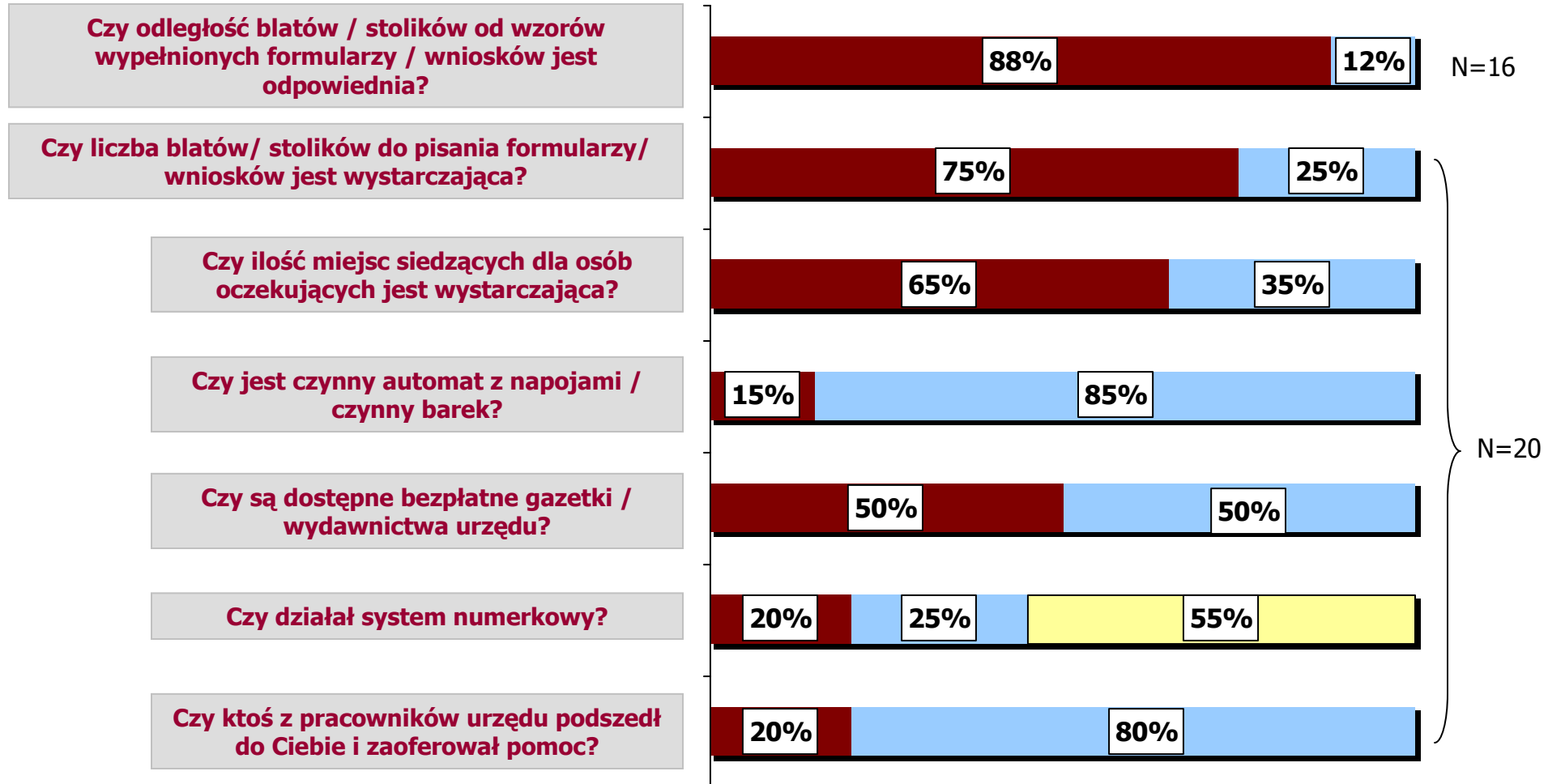
✂ na tablicy	14 wskazań
✂ w formie skoroszytu w okienku PI/ przy stanowisku WOM/ delegatury BAiSO	1 wskazanie
✂ podczepiane do kieszonek	1 wskazanie
✂ nie są dostępne	4 wskazania

N=20



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

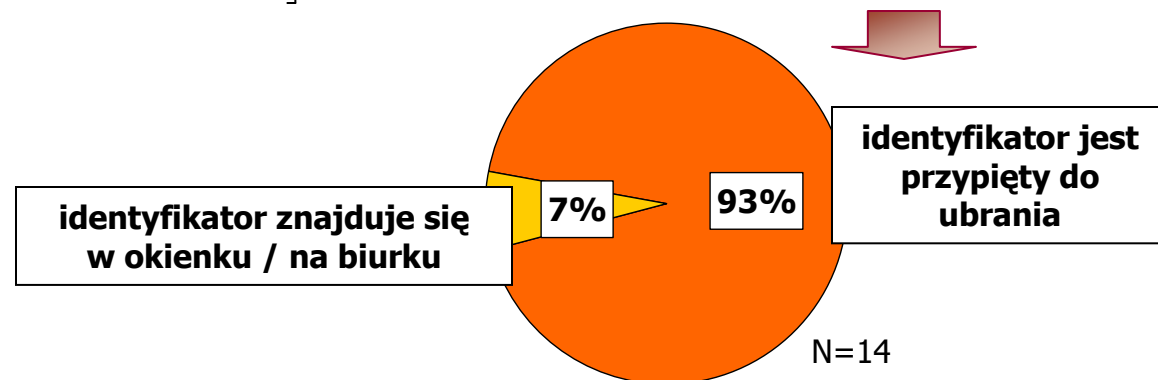
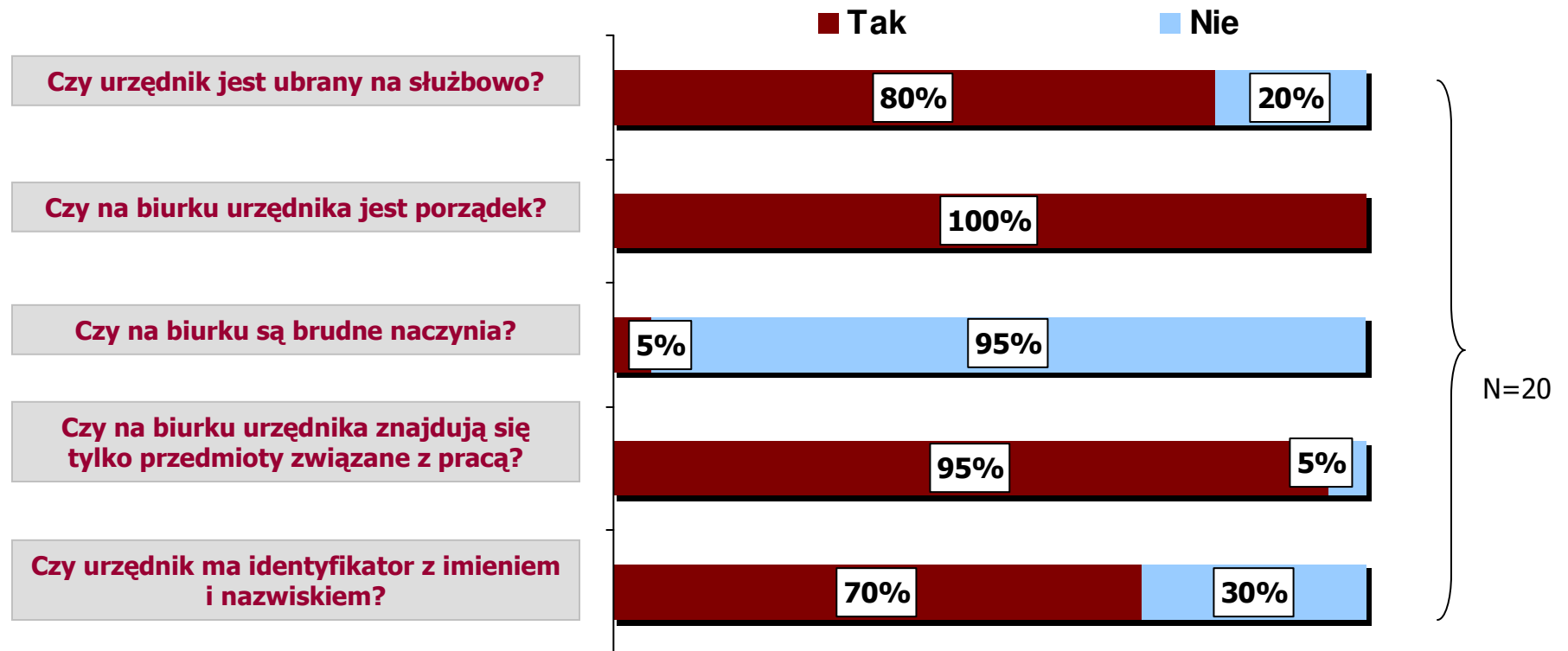
■ Tak ■ Nie ■ Nie zauważono



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?

■ TAK, ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

100%

Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

■ NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił

5%

95%

■ TAK, OD RAZU

N=20

Czy urzędnik przywitał Ciebie

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

45%

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

15%

Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

10%

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

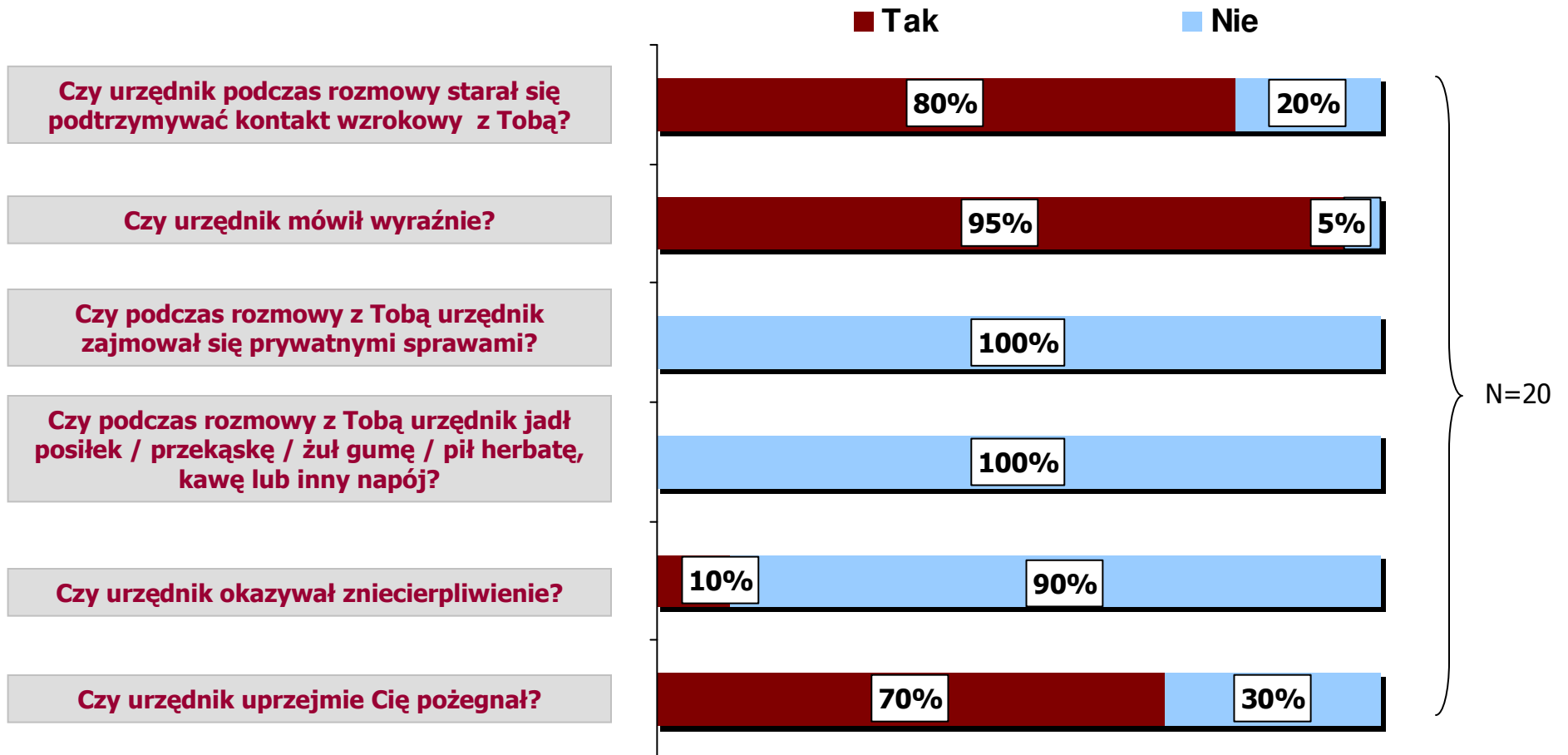
5%

Nie przywitał mnie w ogóle

25%



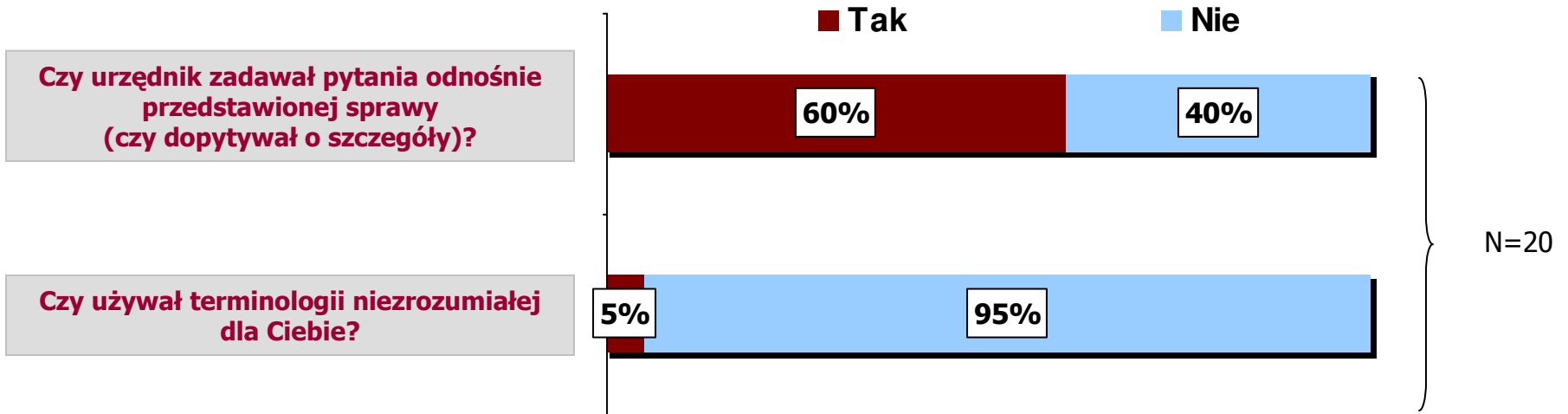
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?

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

Urzednicy NIE opuszczali stanowiska pracy

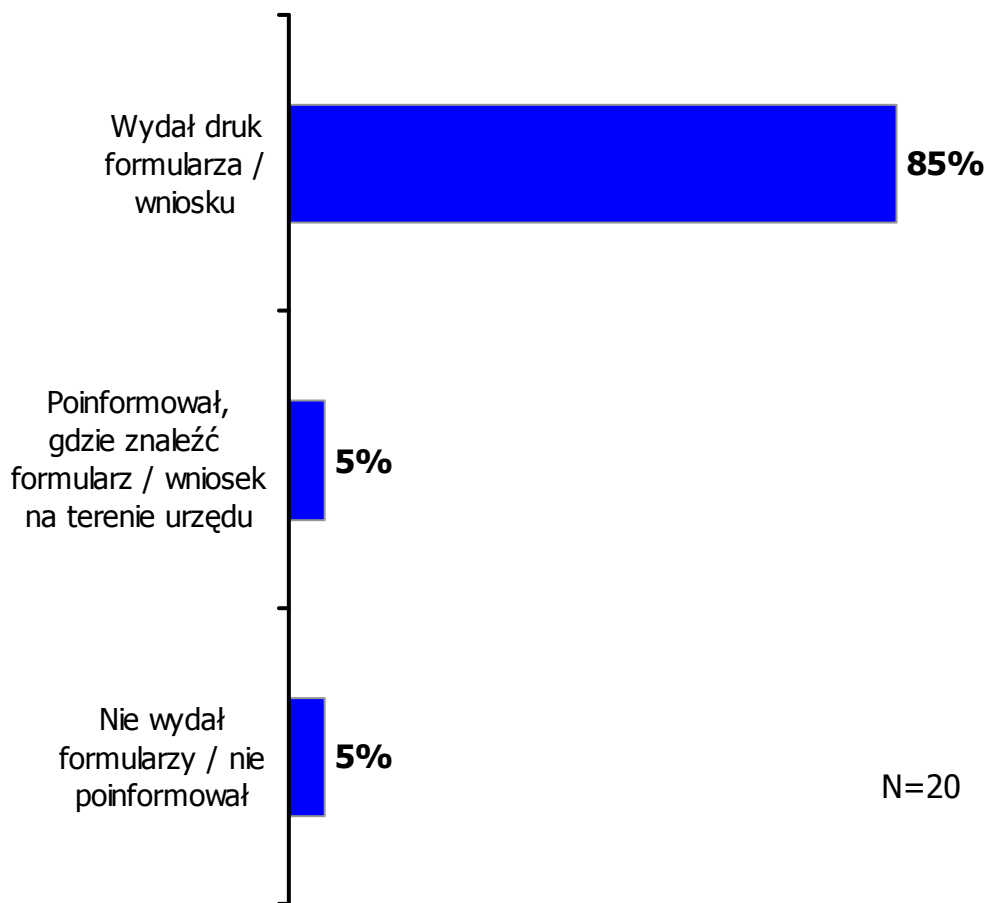
Podczas 1 wizyty zadzwonił 1 raz telefon, ale urzednik nie odebral go.

N=20

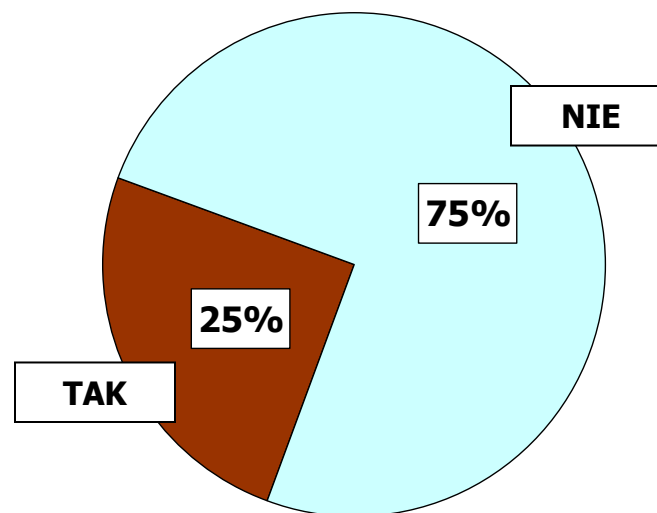


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



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



N=20



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...

Wyjaśniał sprawę „z głowy”

100%

N=20

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

Nie wspominał o karcie informacyjnej

75%

Dał kartę informacyjną

20%

Powiedział, że taka karta informacyjna jest dostępna na stronie internetowej urzędu

5%

N=20

PODSTĘPNY KLIENT

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

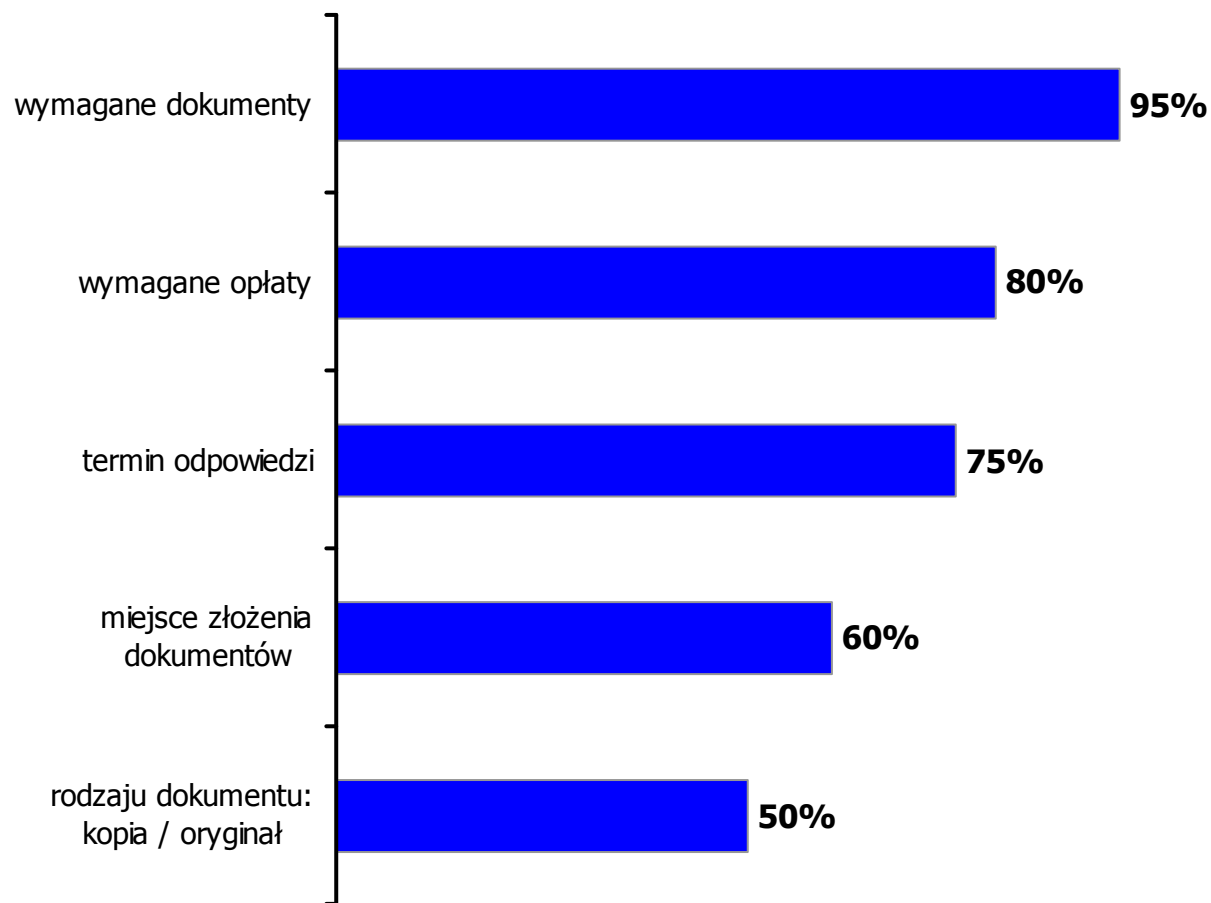
Podczas 1 wizyty urzędnik komentował uwagę interesanta

N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

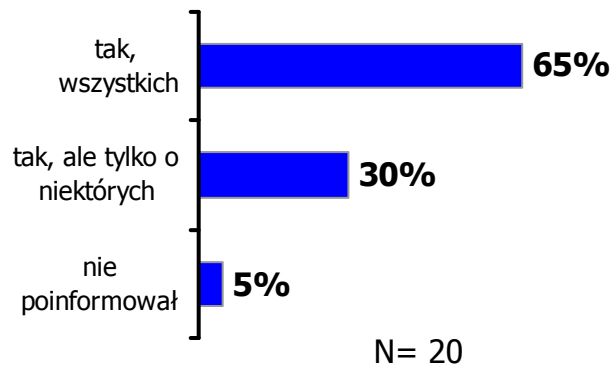
SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK
POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)

N=20

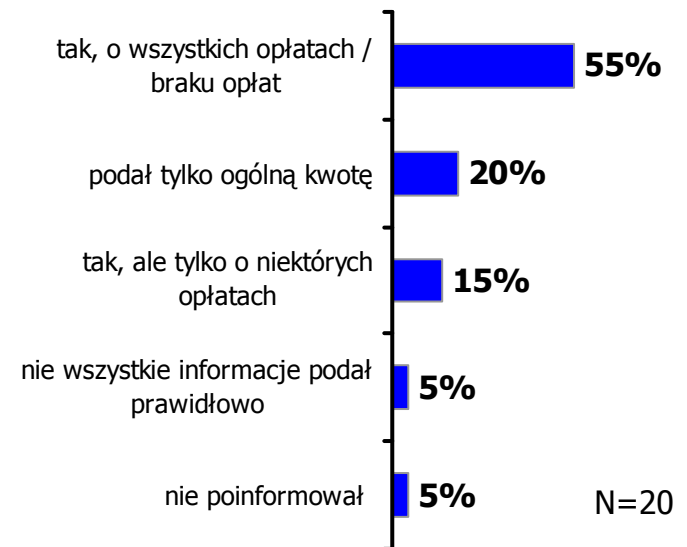


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

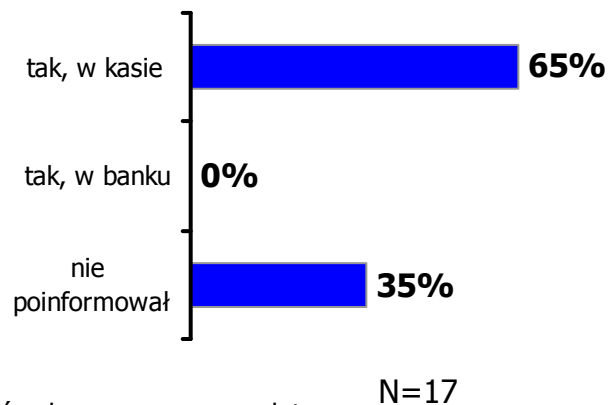
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



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



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*

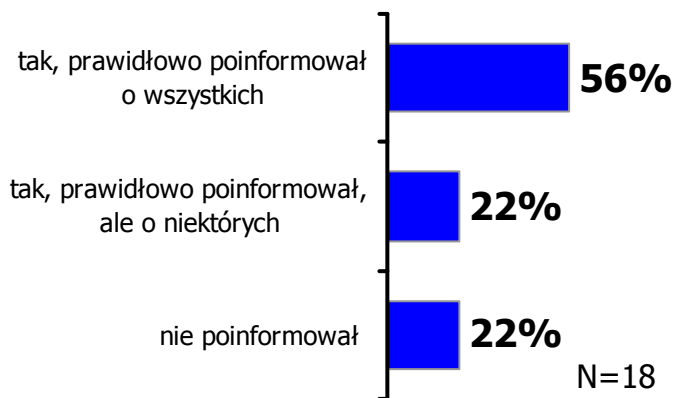


* sprawy, w których są wymagane opłaty



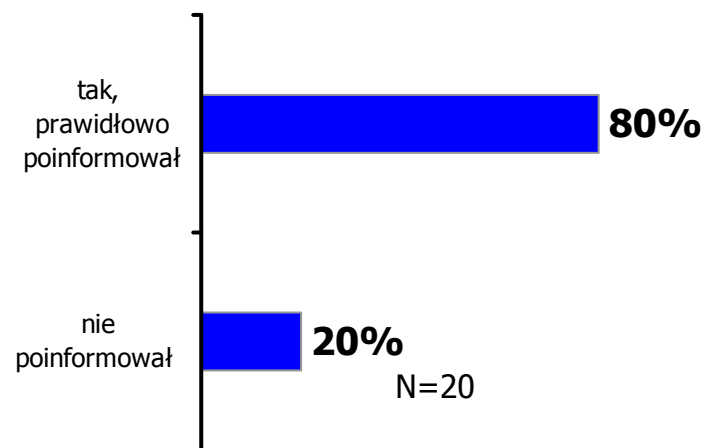
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

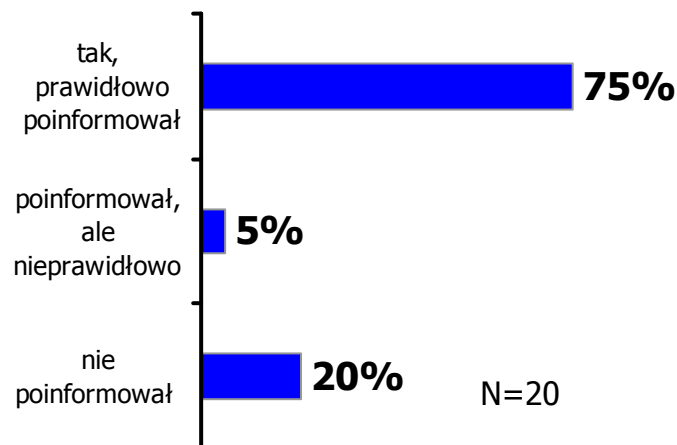


* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?





URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

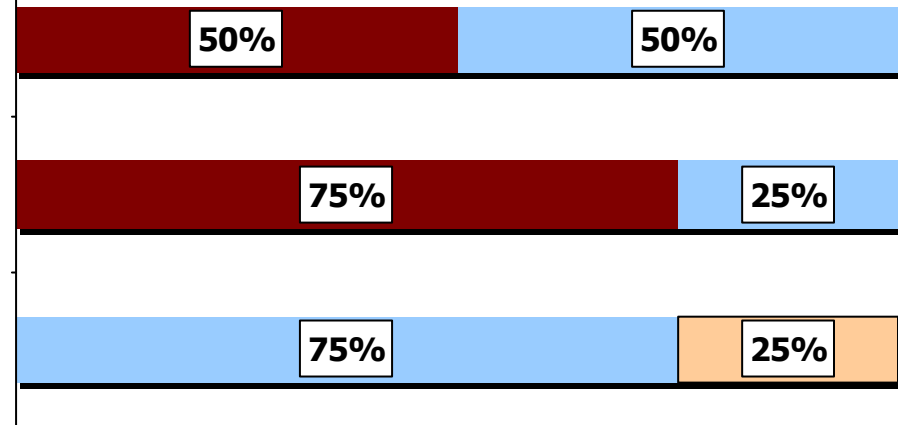
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?

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?

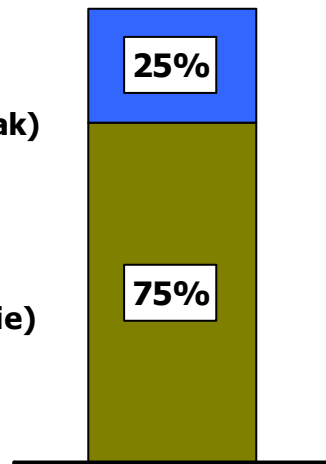
■ Tak ■ Nie ■ Nie było takiej potrzeby



Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?

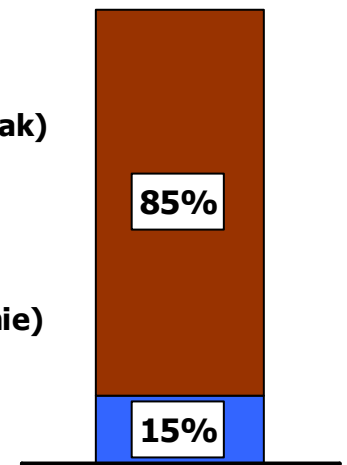
■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)



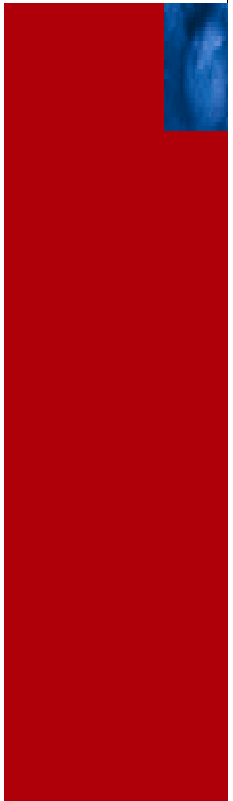
■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)



N=20

Zgłoszenie sprawy przez Internet

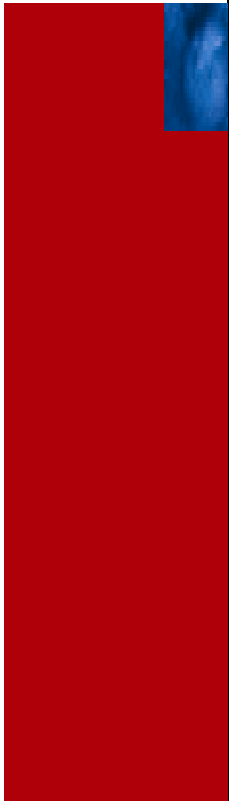


URZĘDNIK - ODPOWIEDŹ NA ZGŁOSZENIE INTERNETOWE (e-rejestracja samochodu)

P1. Czy urzędnik powitał Ciebie?	TAK	-
P2. Czy urzędnik podał swoje imię i nazwisko?	TAK	-
P3. Czy urzędnik podał nazwę Wydziału, z którego dzwoni?	TAK	-
P4. Czy urzędnik podał nazwę Urzędu, z którego dzwoni?	TAK	-
P5. Czy urzędnik upewnił się, że rozmawia z właściwą osobą?	TAK	-
P6. Czy urzędnik przedstawił cel swojego telefonu ?	TAK	-
P7. Czy urzędnik zapytał, czy może teraz z Tobą rozmawiać?	-	NIE
P8. Czy urzędnik pożegnał Ciebie (powiedział „dziękuję za rozmowę”/ „do widzenia“)?	-	NIE
Czas oczekiwania na telefon po wysłaniu e-maila	TEGO SAMEGO DNIA, kiedy zgłoszono	

URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

Otoczenie - wygląd urzędu





FUNKCJONOWANIE URZEDU

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

6,3 minut

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

3,2 osoby

N=21

„Urzędniczka była miła, ale nie udzieliła mi pełnej odpowiedzi.” (WOM)

„Pracownik bardzo kompetentny, uprzejmy. Wszystkie informacje zostały bezbłędnie podane.” (PI)

„Wszystkie informacje uzyskałem w pełnym zakresie i zostałem szybko i kompetentnie obsłużony.” (PI)

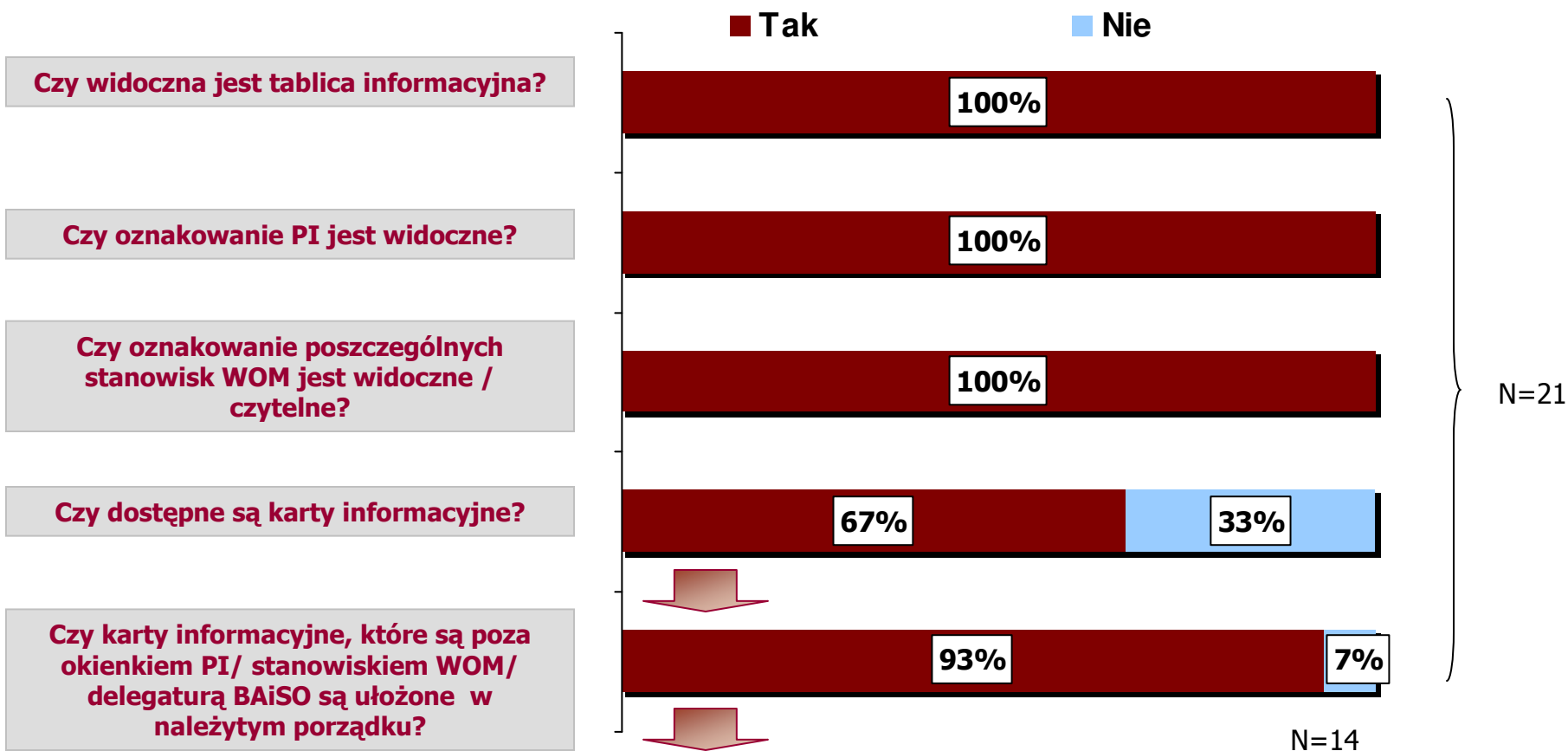
„(...) Spokój, pewność siebie i uprzejme zainteresowanie urzędnika. (...) Dużo miejsc do siedzenia (...) Bardzo dobre oznakowanie urzędu.” (WOM)

„Pani odpowiadał tylko na moje pytania (...)” (WOM)

„Chciałabym być tak obsługiwana w urzędzie zawsze.” (WOM)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



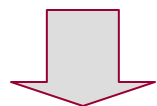
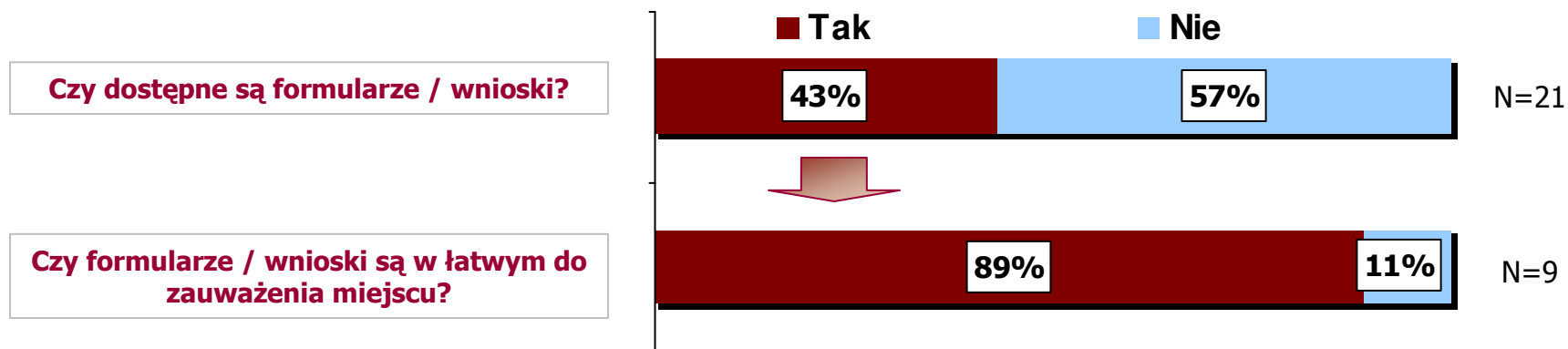
stojaki	9 wskazań
kieszonki	7 wskazań
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	2 wskazania

N=14

TAJEMNICZY KLIENT



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

stojaki	6 wskazań
kieszonki	4 wskazania
inne	1 wskazanie

N=9

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

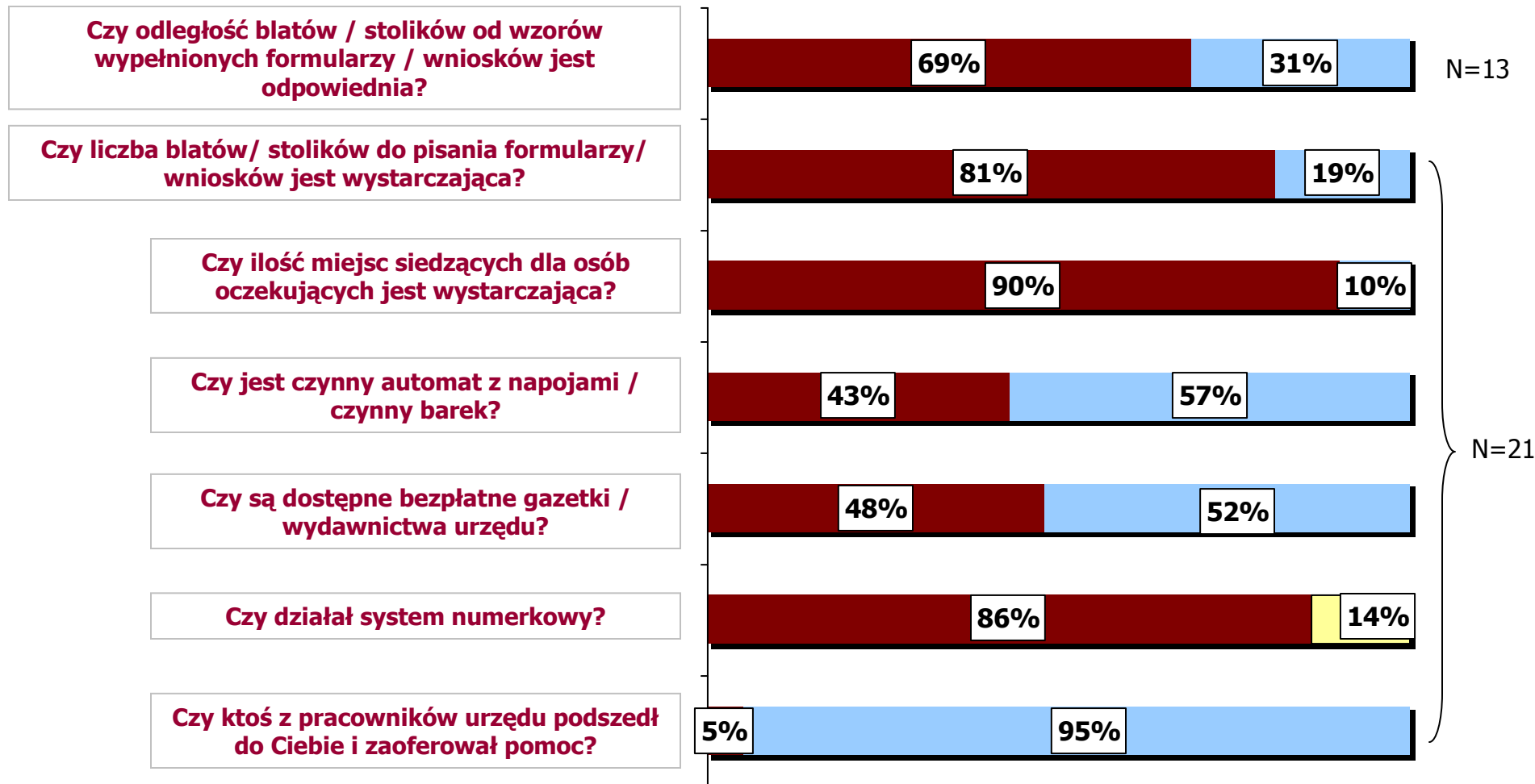
✂ na tablicy	12 wskazań
✂ w formie skoroszytu w okienku PI/ przy stanowisku WOM/ delegatury BAiSO	1 wskazanie
✂ inne	1 wskazanie
✂ nie są dostępne	8 wskazań

N=21



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

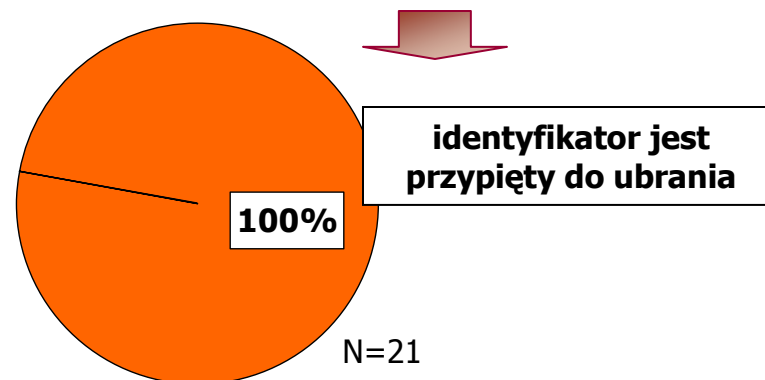
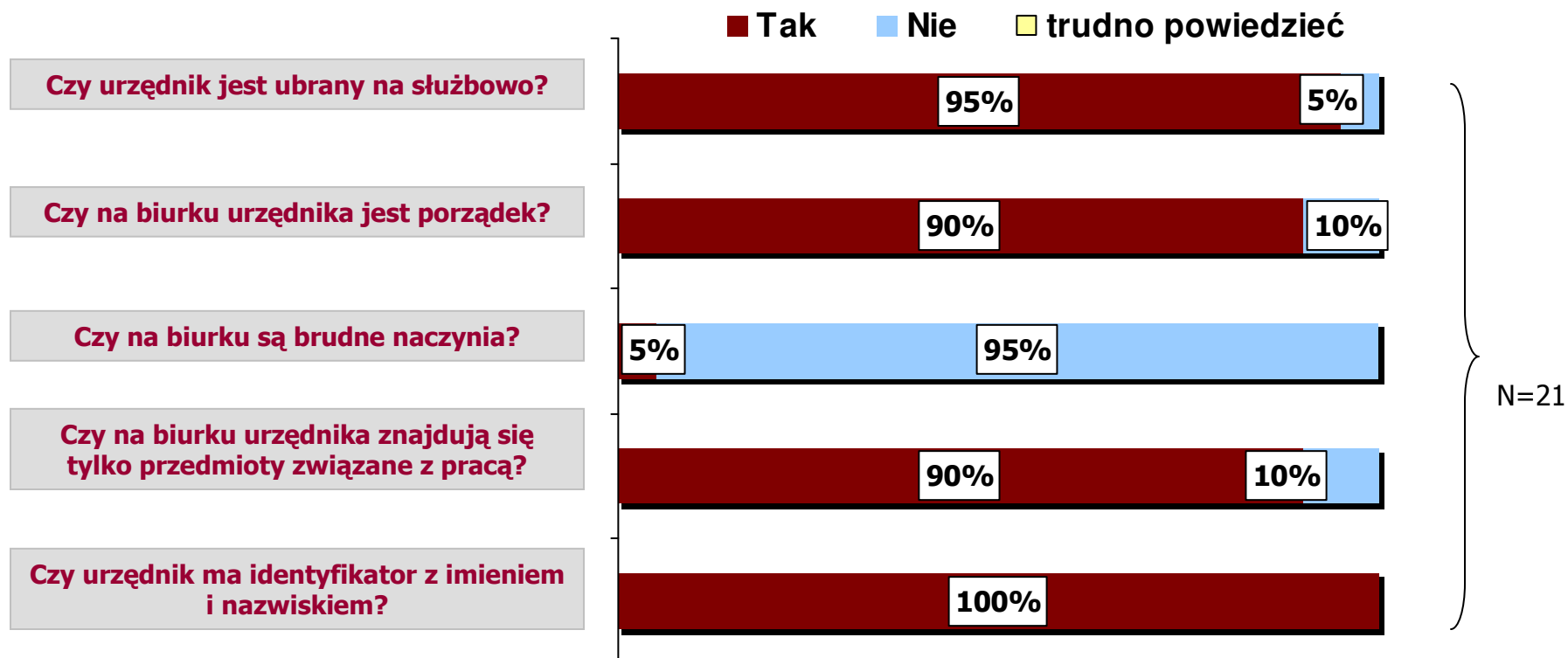
■ Tak ■ Nie ■ Nie zauważono



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?

■ TAK, ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

1 interesanta
próbowano odesłać

100%

Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

■ TAK, OD RAZU

100%

Czy urzędnik przywitał Ciebie?

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

71%

Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

14%

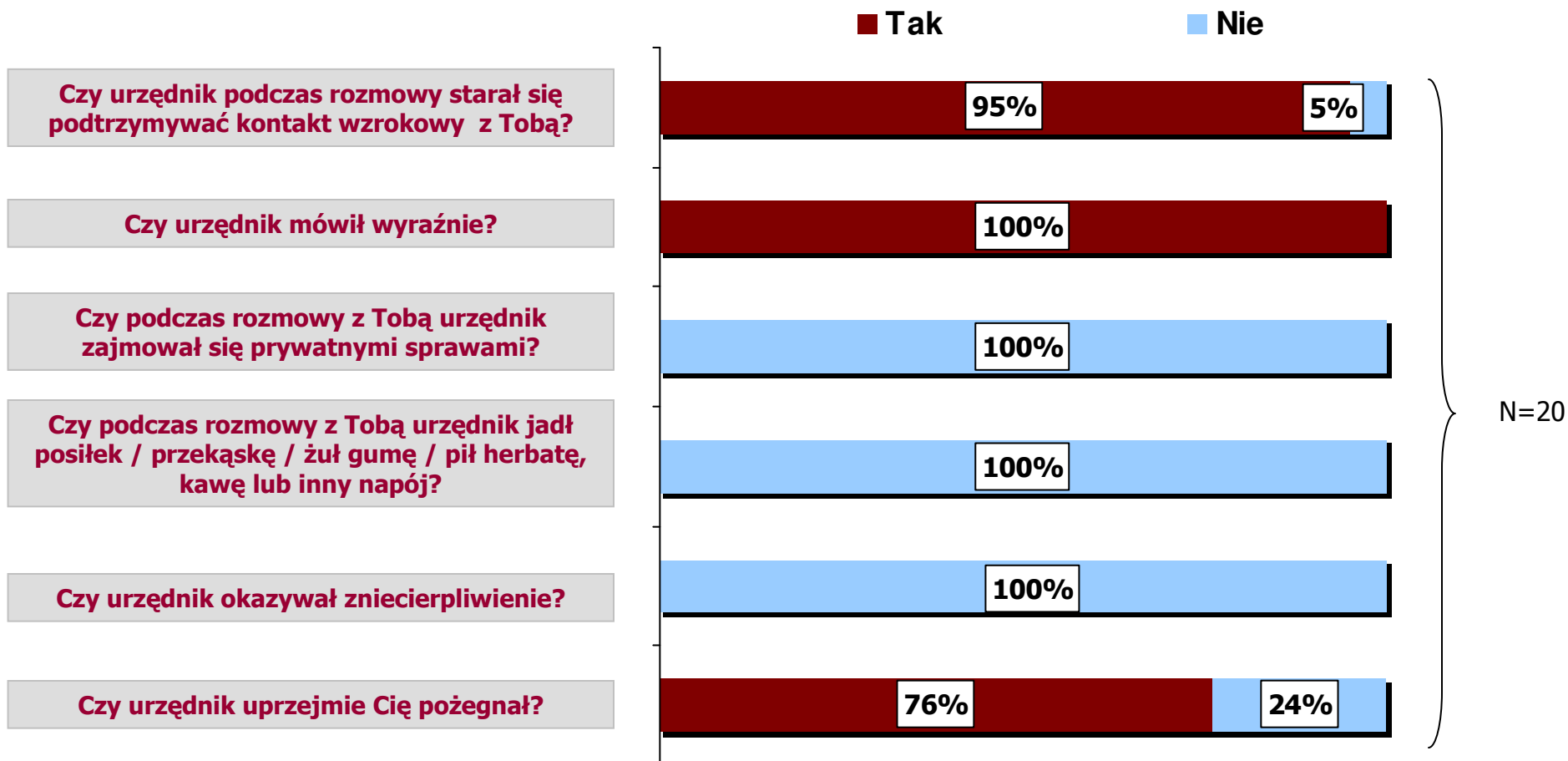
Nie przywitał mnie w ogóle

14%

N=21



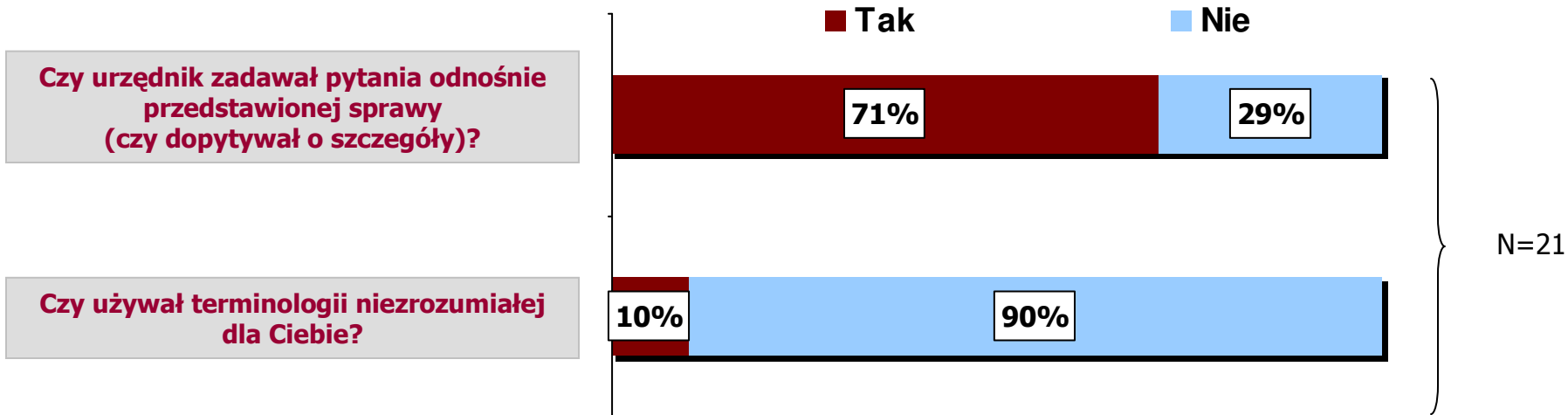
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?

Urzednicy NIE opuszczali stanowiska pracy

N=21

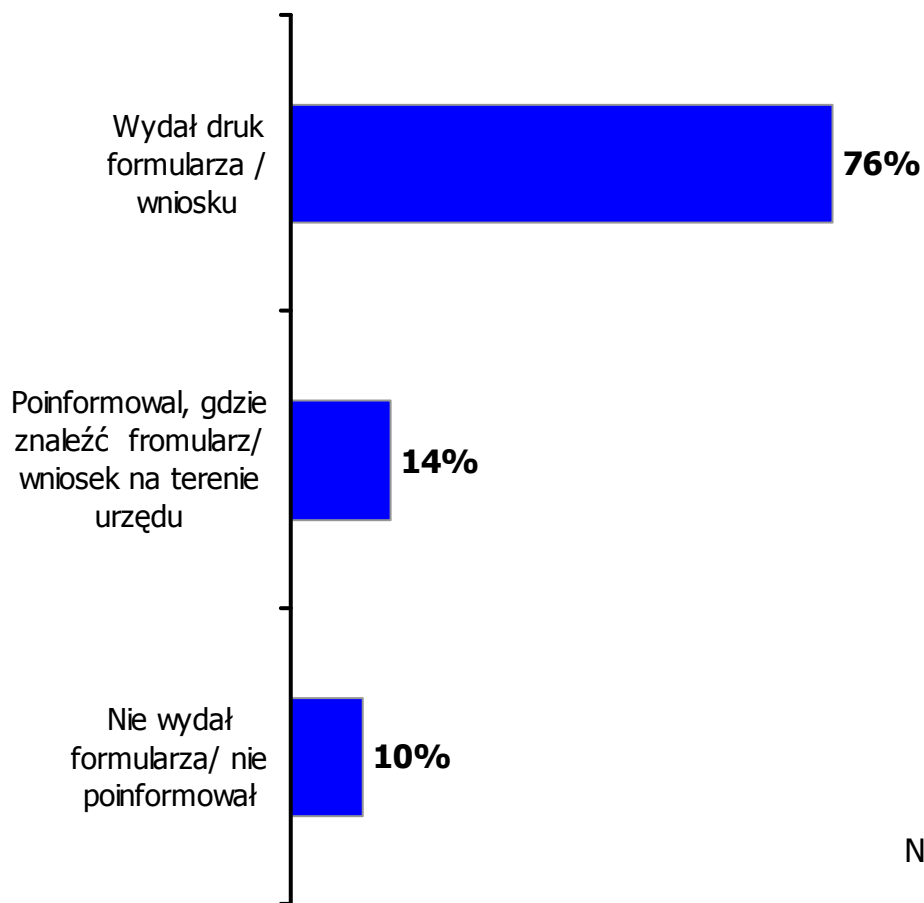
Czy w trakcie rozmowy z Tobą zadzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?

NIE dzwonił telefon podczas żadnej wizyty

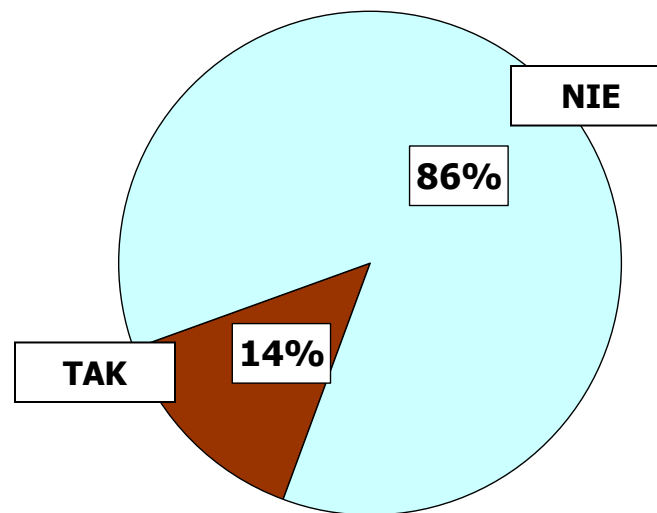


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



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

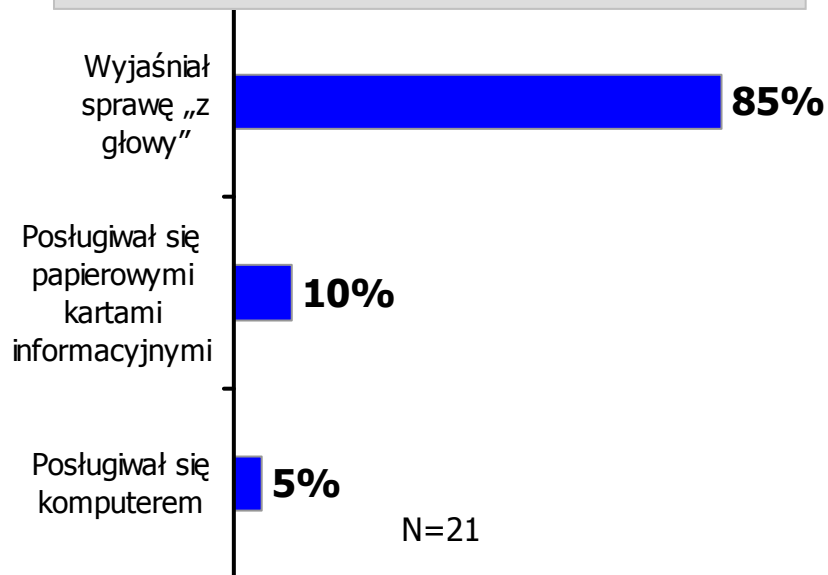


N=21

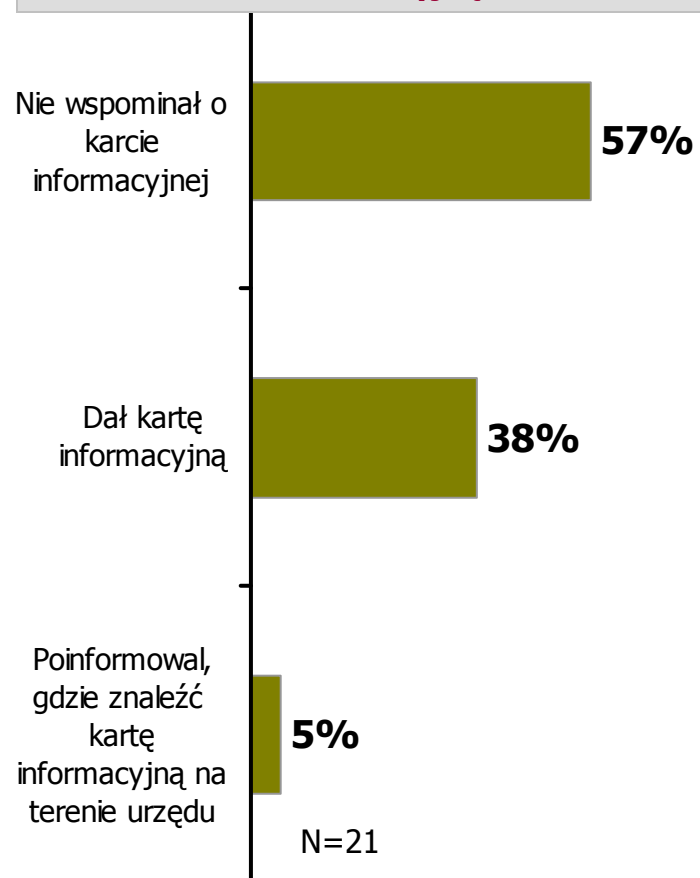


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



PODSTĘPNY KLIENT

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

Urzędnik NIE komentował uwag interesanta

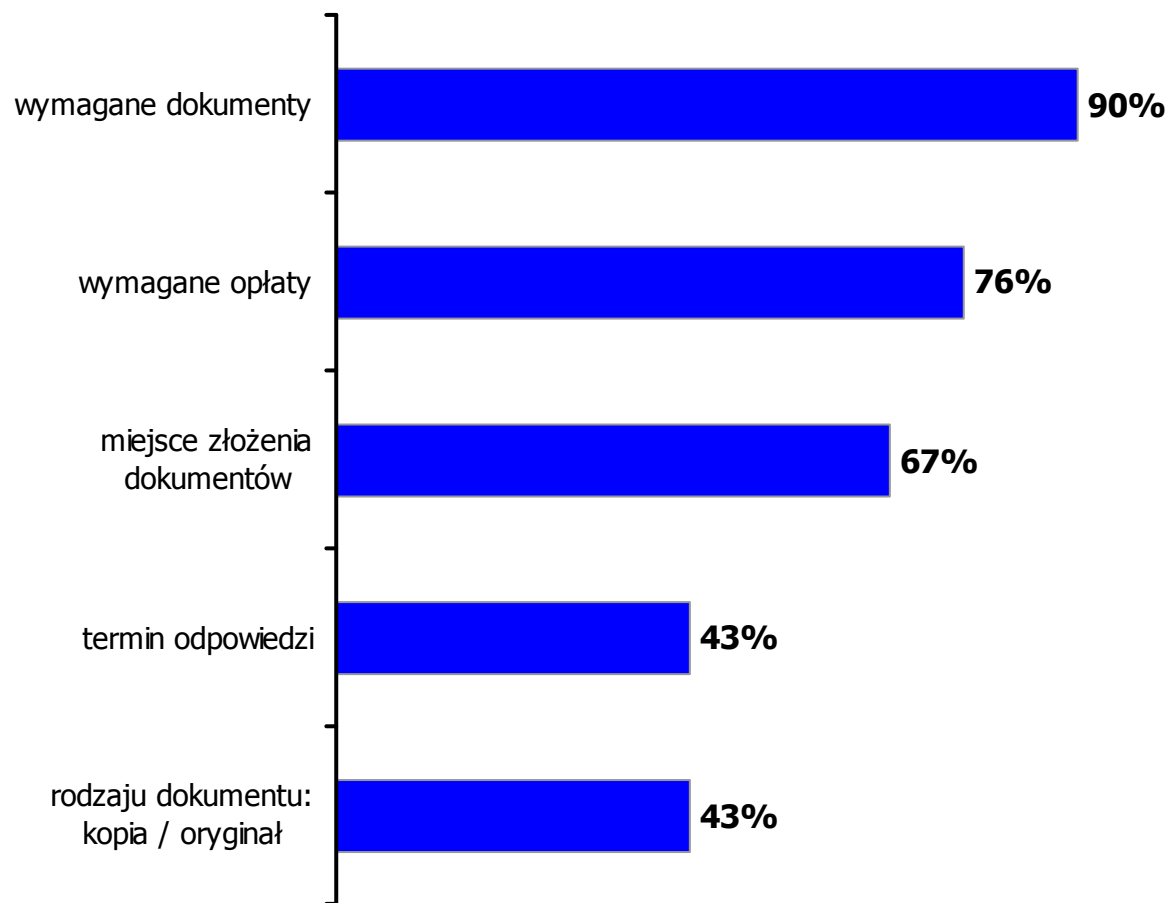
N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

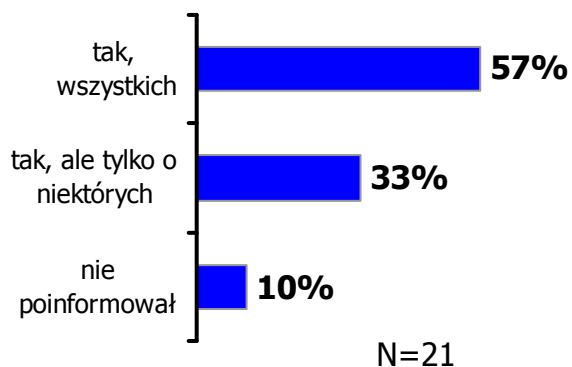


N=21

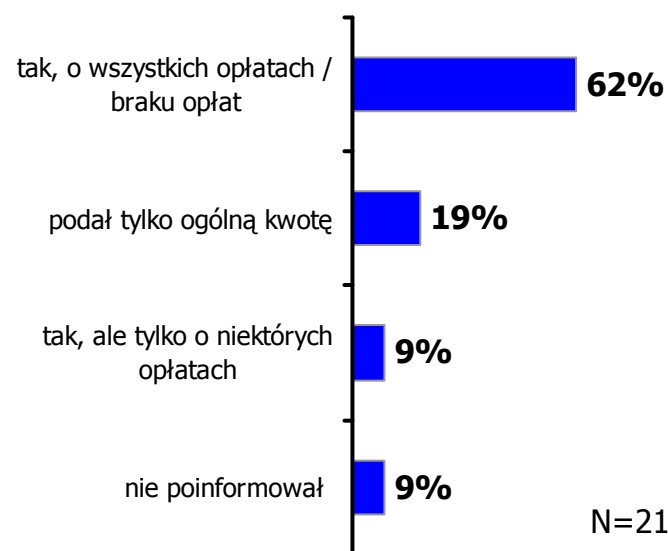


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

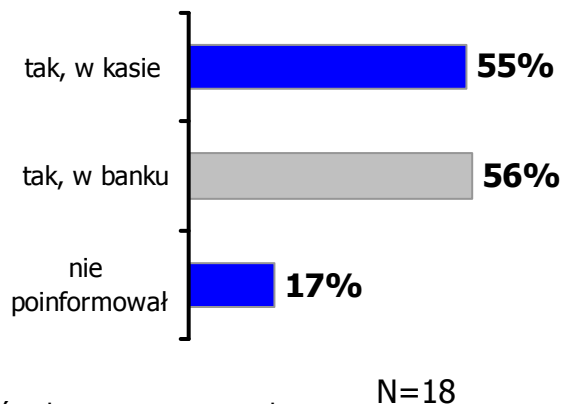
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



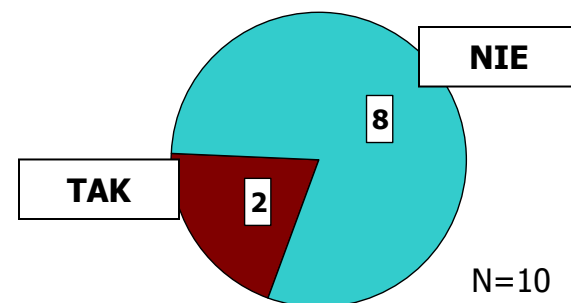
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*



Czy urzędnik poinformował o opłatach manipulacyjnych pobieranych w banku?

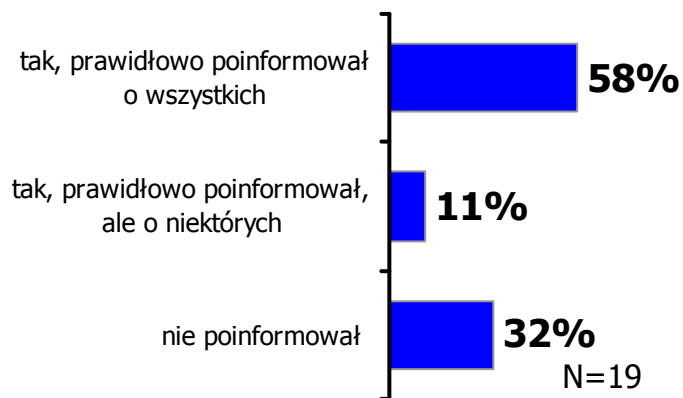


* sprawy, w których są wymagane opłaty



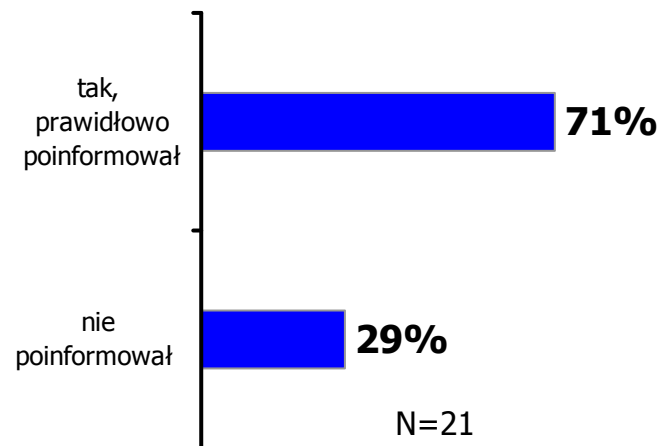
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

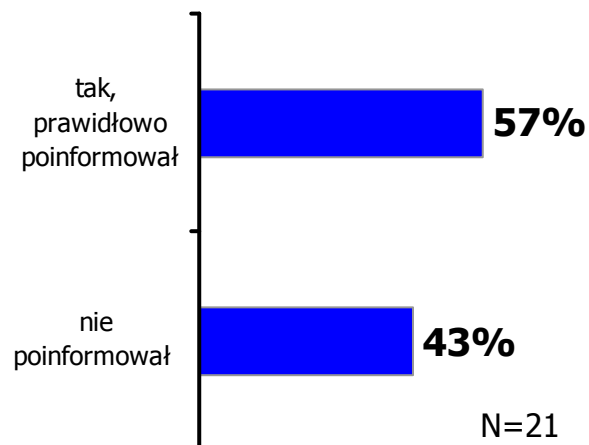


* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?





URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

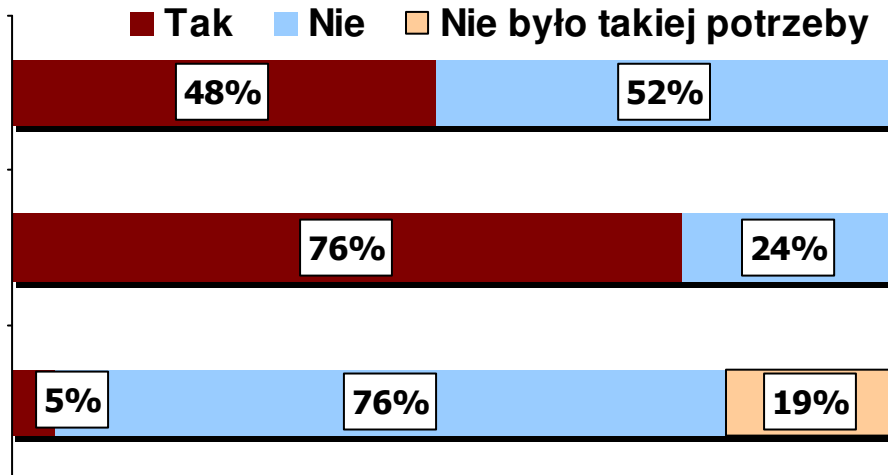
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?

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?

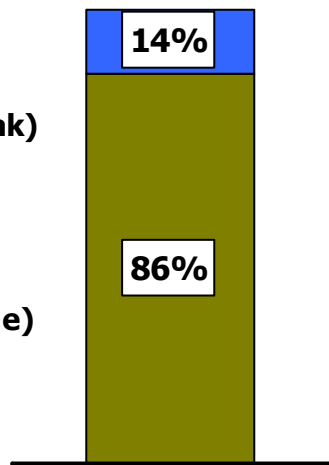
■ Tak ■ Nie ■ Nie było takiej potrzeby



Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?

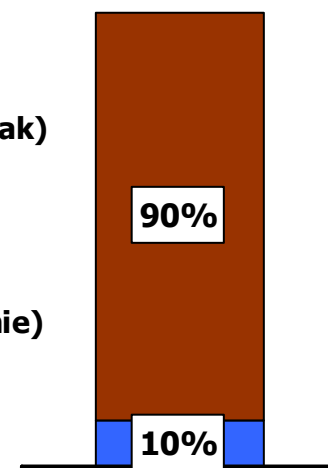
■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)



■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)



N=21

Zgłoszenie sprawy przez Internet

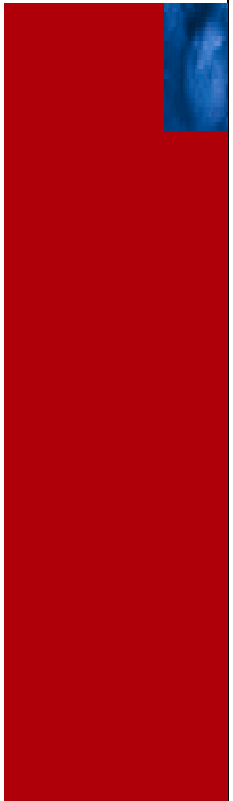
URZĘDNIK - ODPOWIEDŹ NA ZGŁOSZENIE INTERNETOWE (e-rejestracja samochodu)

P1. Czy urzędnik powitał Ciebie?	TAK	-
P2. Czy urzędnik podał swoje imię i nazwisko?	TAK	-
P3. Czy urzędnik podał nazwę Wydziału, z którego dzwoni?	TAK	-
P4. Czy urzędnik podał nazwę Urzędu, z którego dzwoni?	TAK	-
P5. Czy urzędnik upewnił się, że rozmawia z właściwą osobą?	TAK	-
P6. Czy urzędnik przedstawił cel swojego telefonu ?	TAK	-
P7. Czy urzędnik zapytał, czy może teraz z Tobą rozmawiać?	TAK	-
P8. Czy urzędnik pożegnał Ciebie (powiedział „dziękuję za rozmowę”/ „do widzenia“)?	TAK	-
Czas oczekiwania na telefon po wysłaniu e-maila	TEGO SAMEGO DNIA, kiedy zgłoszono	

URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC



Otoczenie - wygląd urzędu



FUNKCJONOWANIE URZEDU

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

6,9 minut

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

1,5 osób

N=21

„Pan urzędnik nie był przygotowany do udzielania informacji, choć był miły.” (PI)

„Urzędnik kompetentny, miły, uprzejmy, w jasny sposób poinformował o sprawie.” (WOM)

„Po podejściu do okienka zadzwonił telefon i rozmawiając, za pomocą kartek pani odpowiadała na moje pytania” (PI)

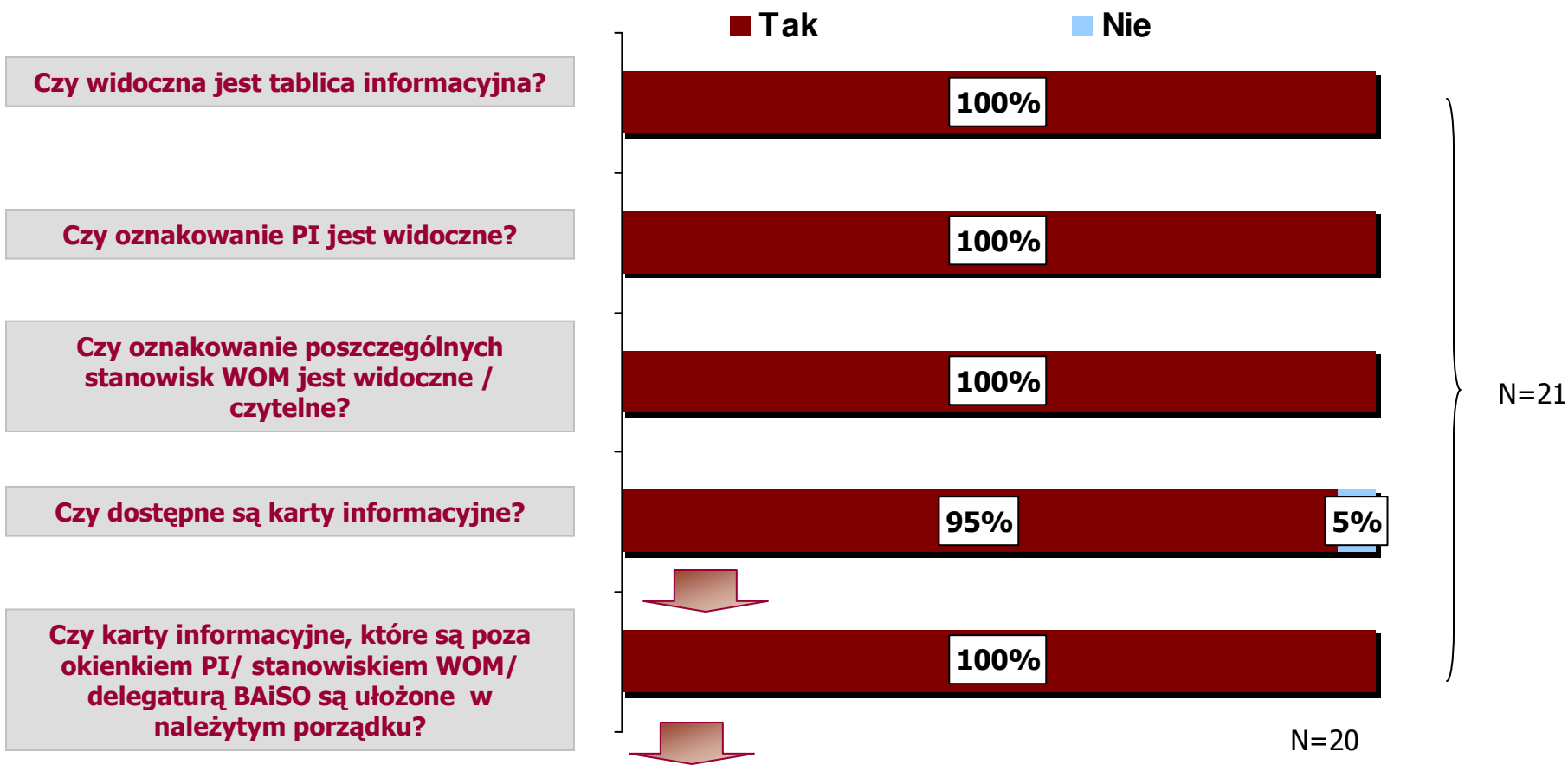
„Pracownik ograniczył się do wydania formularza i karteczki z wypisanymi wymaganiami.” (PI)

„Bardzo dobre wrażenie - dużo miejsc do siedzenia, przytulne pomieszczenie (...) Urzędniczka była kompetentna, ale taka... znudzona.” (PI)

„Dobre wrażenie, miło załatwia się sprawy (...). Dużo miejsca dla oczekujących, wygodne fotele, wystarczająca liczba stolików, wszystkie informacje w zasięgu wzroku.” (WOMPI)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



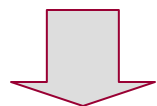
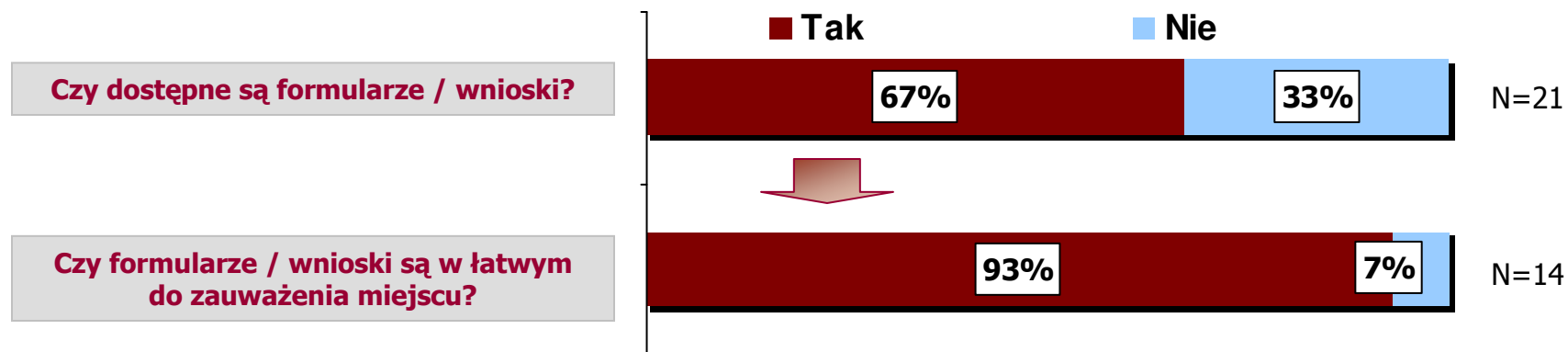
kieszonki	11 wskazań
stojaki	8 wskazań
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	4 wskazania

N=20

TAJEMNICZY KLIENT



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

stojaki	8 wskazań
kieszonki	7 wskazań
inne	2 wskazania

N=14

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

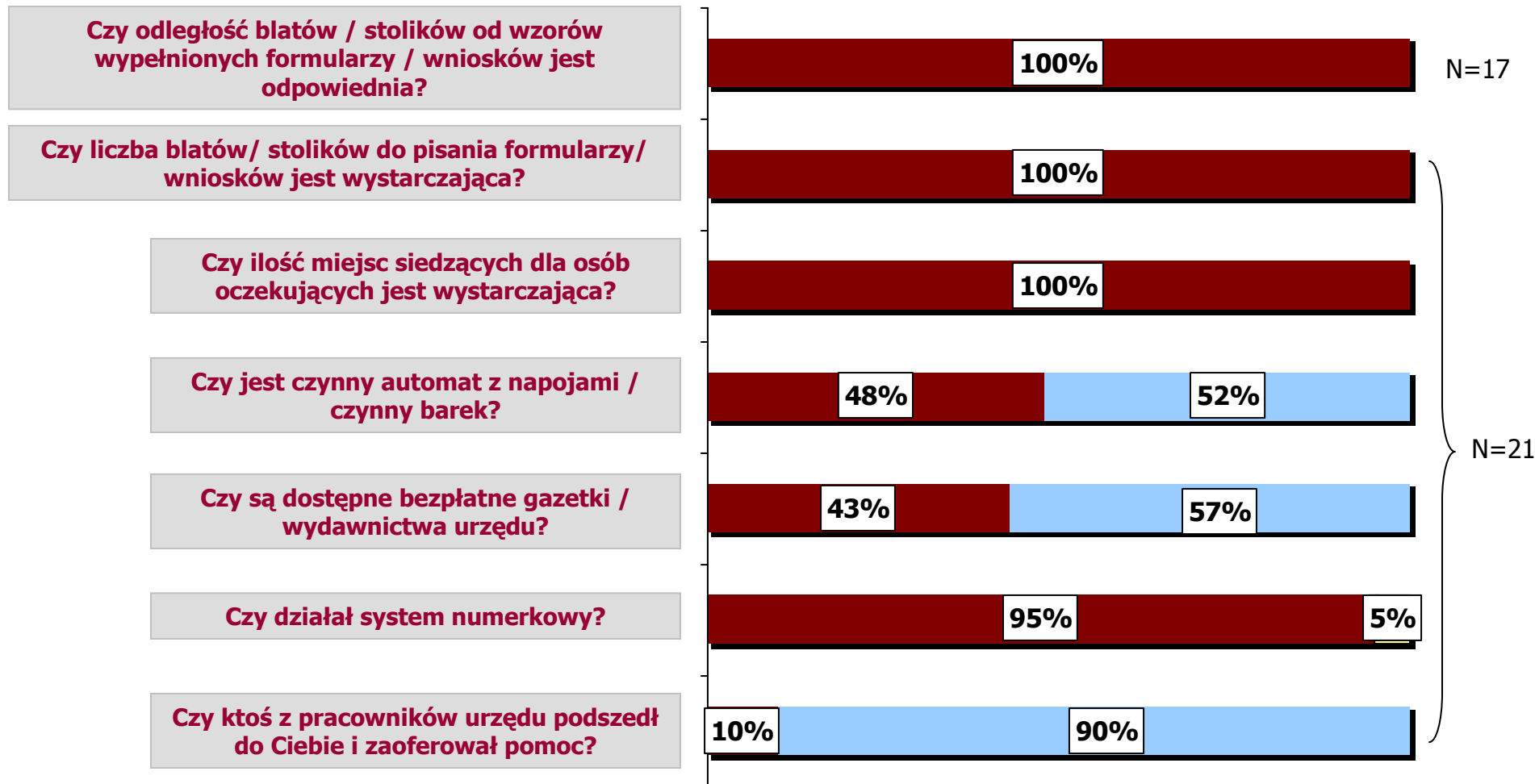
✂ w formie skoroszytu poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegatury BAiSO	11 wskazań
✂ na tablicy	5 wskazań
✂ w formie skoroszytu w okienku PI/ przy stanowisku WOM/ delegatury BAiSO	1 wskazanie
✂ nie są dostępne	4 wskazania

N=21



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

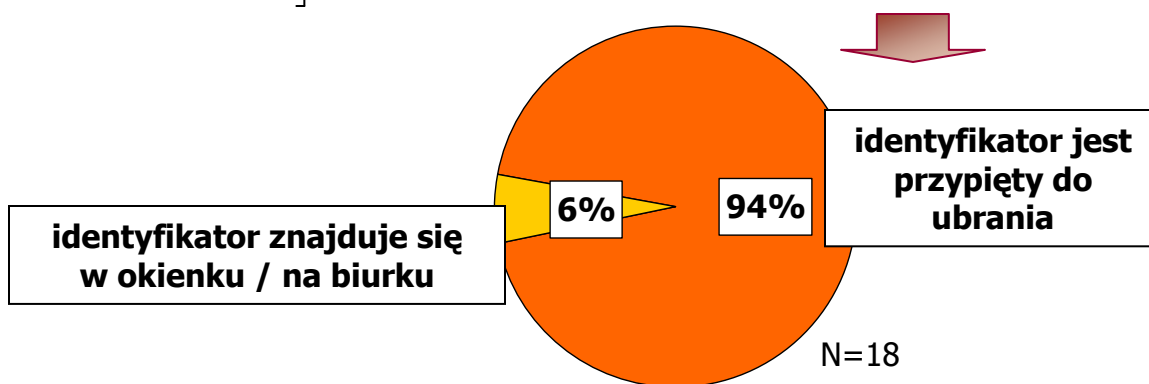
■ Tak ■ Nie ■ Nie zauważono



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy



WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

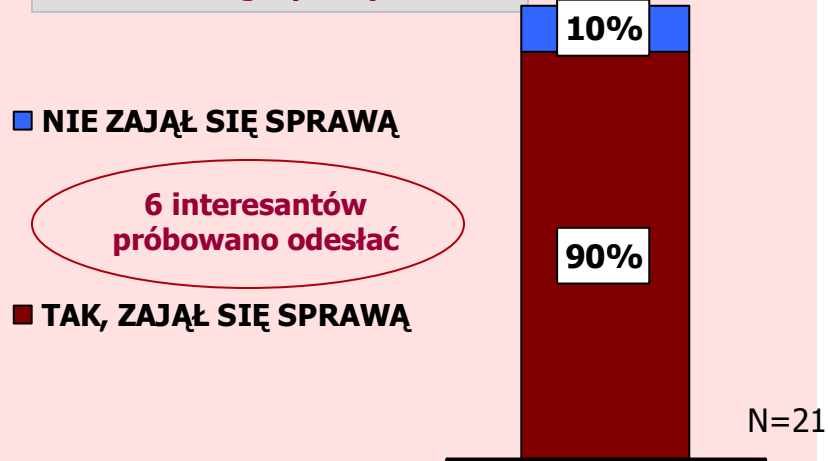


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie



ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

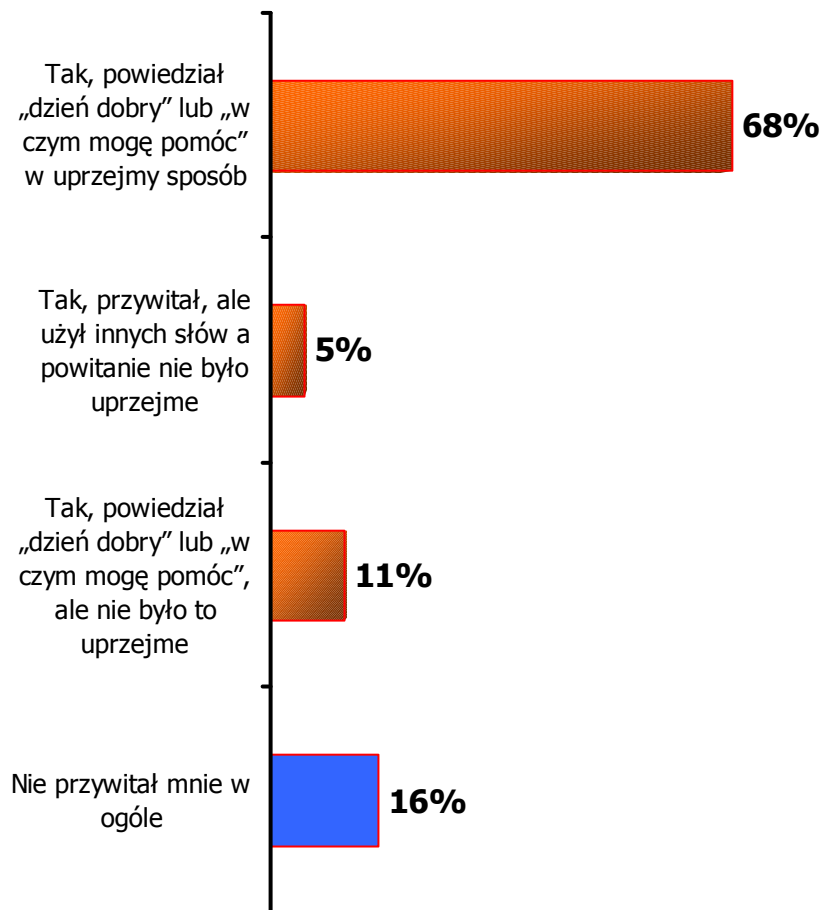
Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?



Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

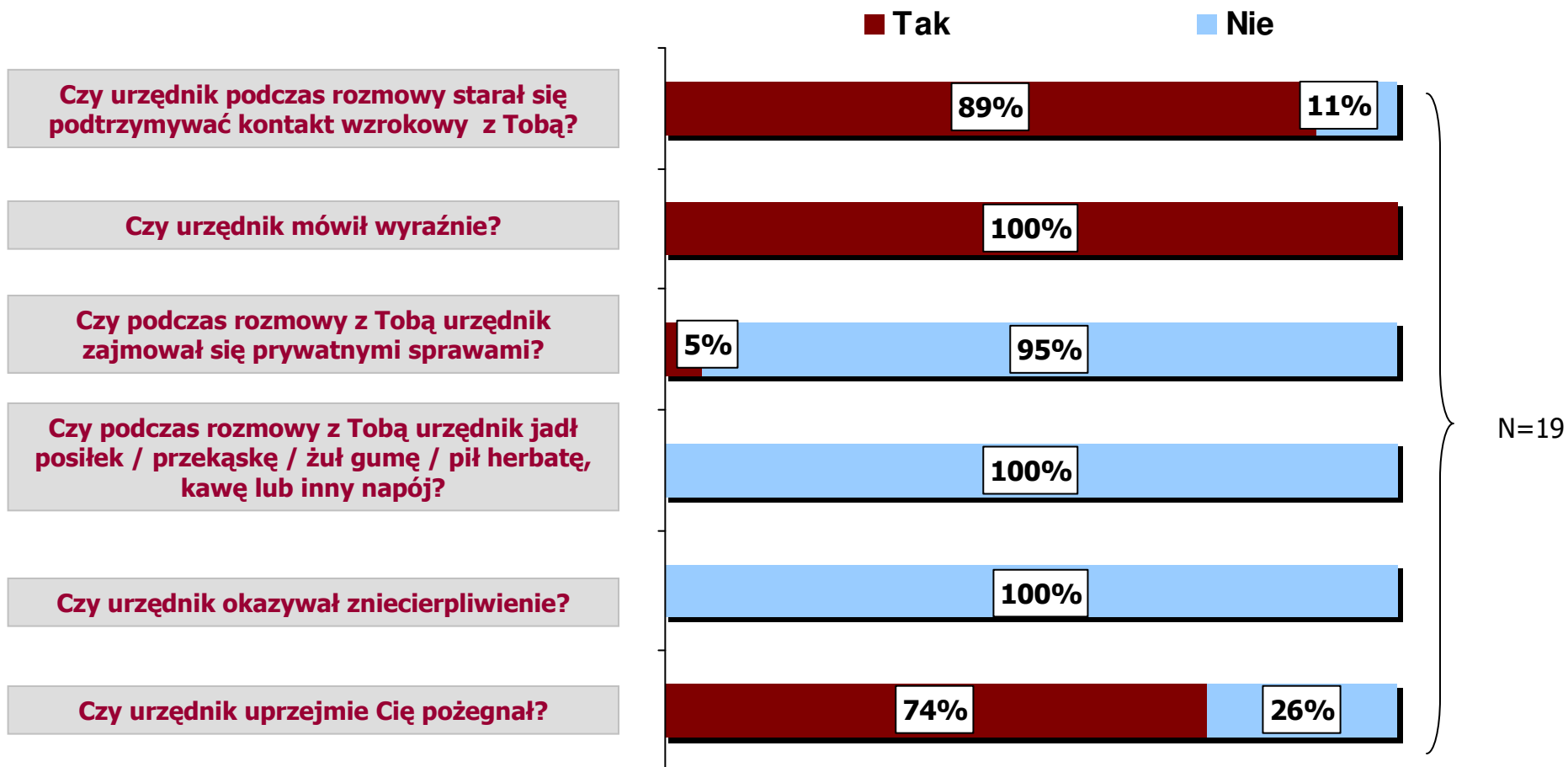


Czy urzędnik przywitał Ciebie?





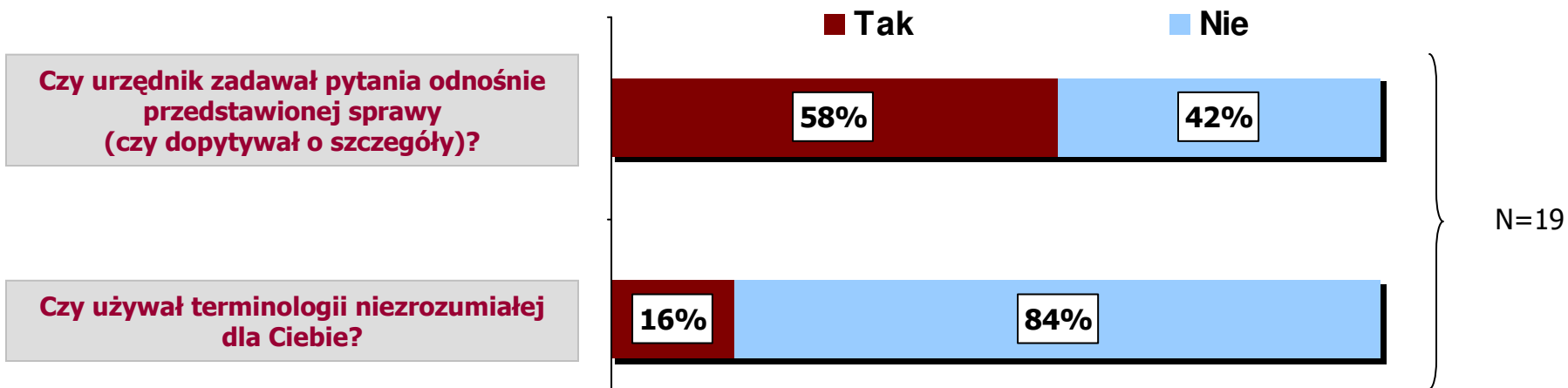
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?

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

Urzednicy NIE opuszczali stanowiska pracy

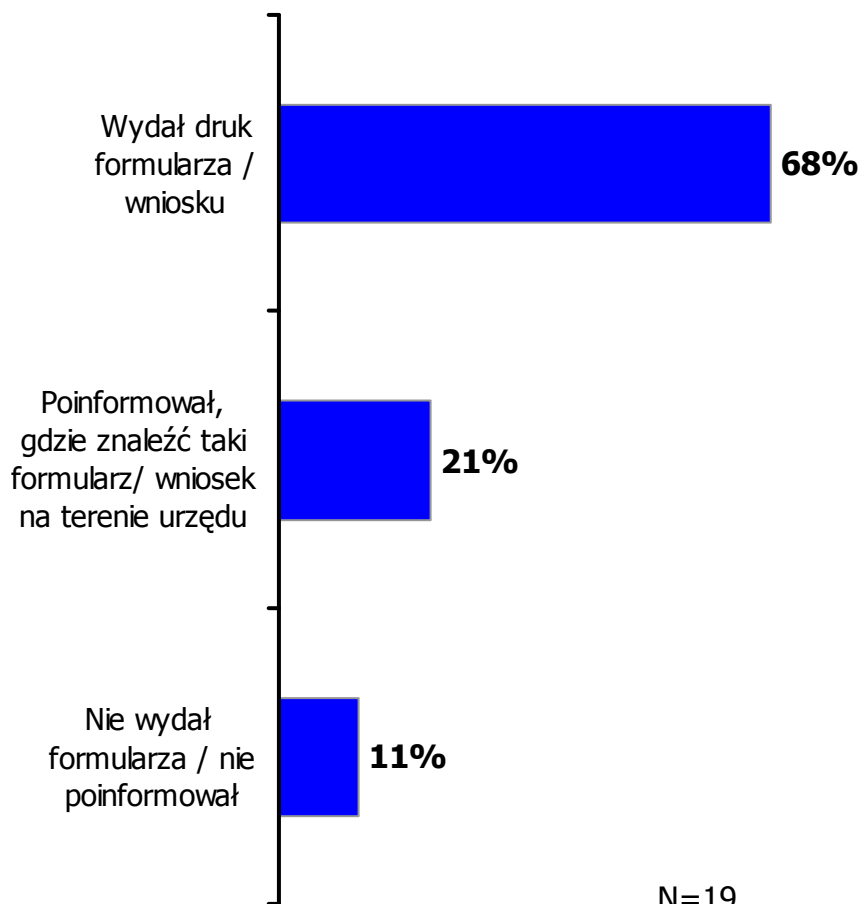
**Podczas 2 wizyt telefon zadzwonił 1 raz i urzednicy odebrali go.
Jeden urzednik odebral telefon, ale nie przeprosil interesanta przed odebraniem telefonu.**

N=19

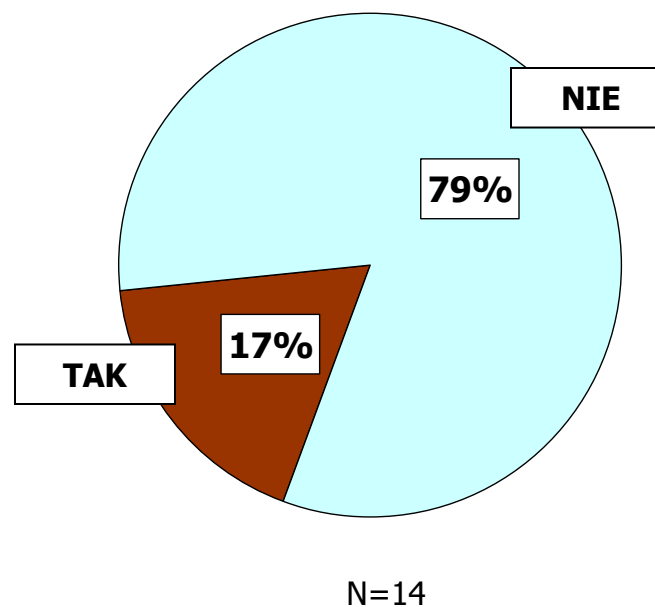


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



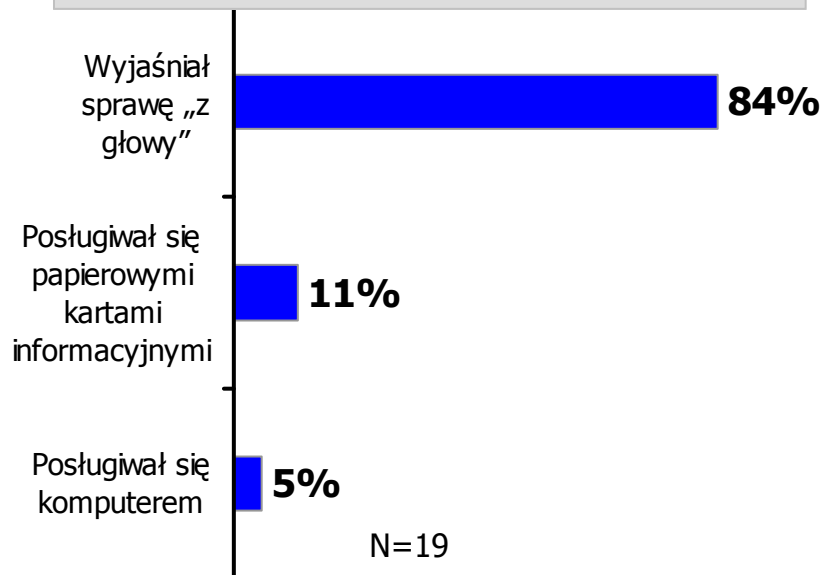
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek?



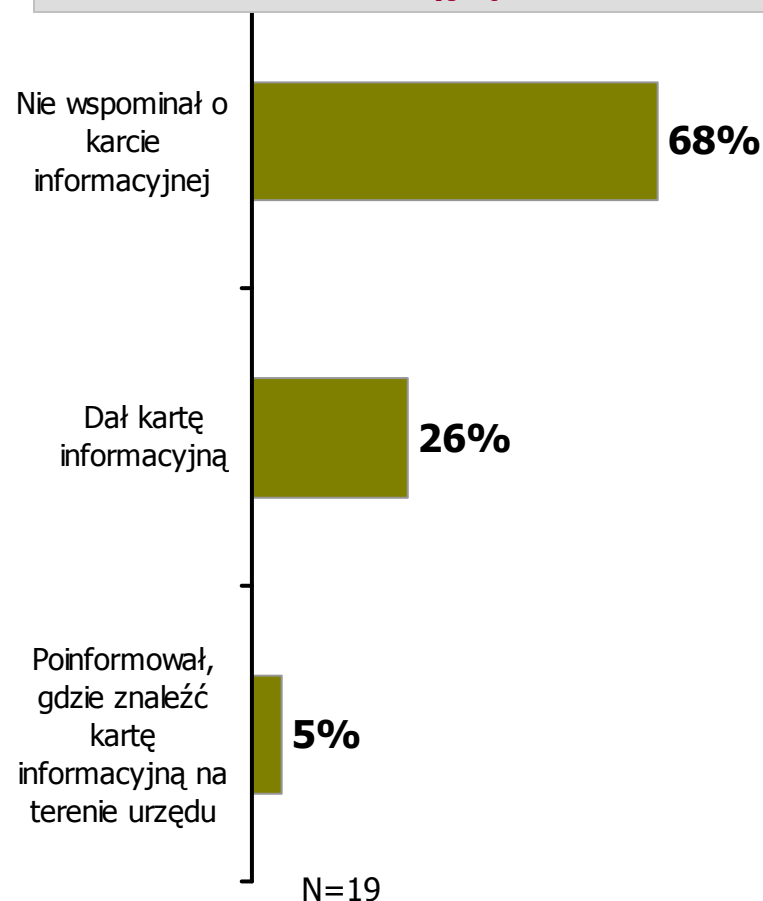


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



PODSTĘPNY KLIENT

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

Urzędnik **NIE** komentował uwag interesanta

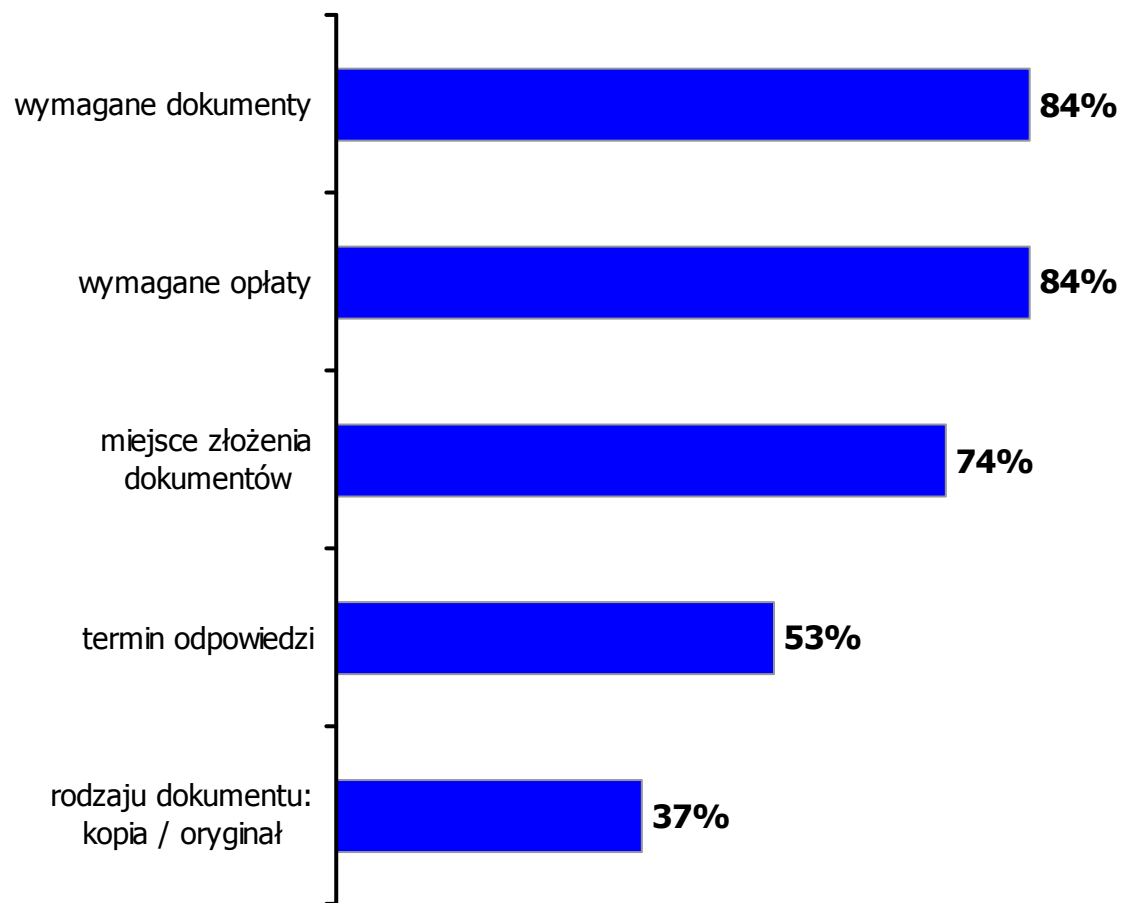
N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

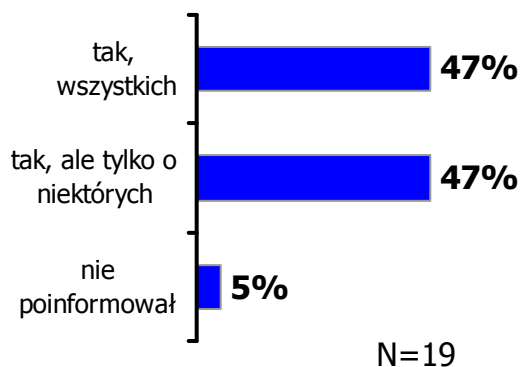


N=19

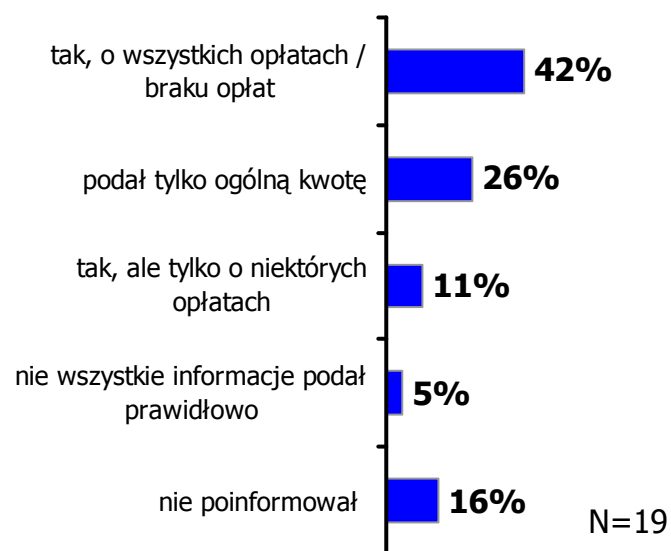


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

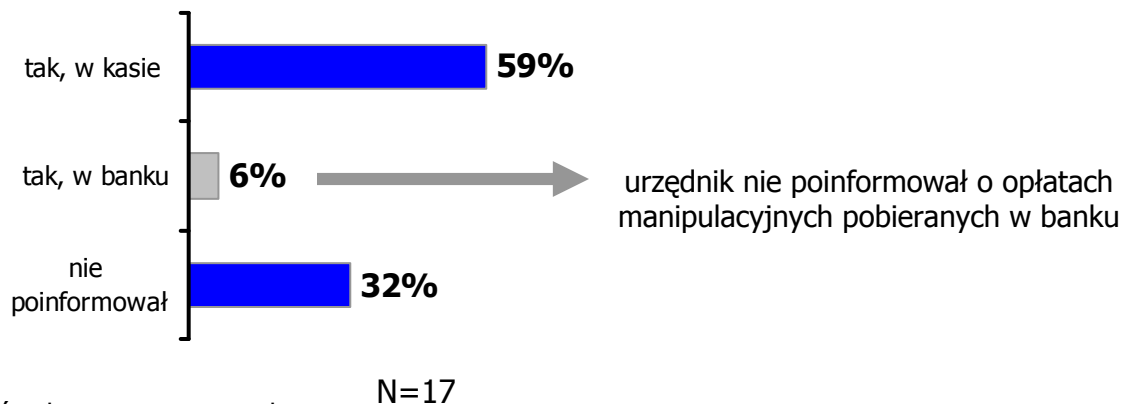
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



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



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*

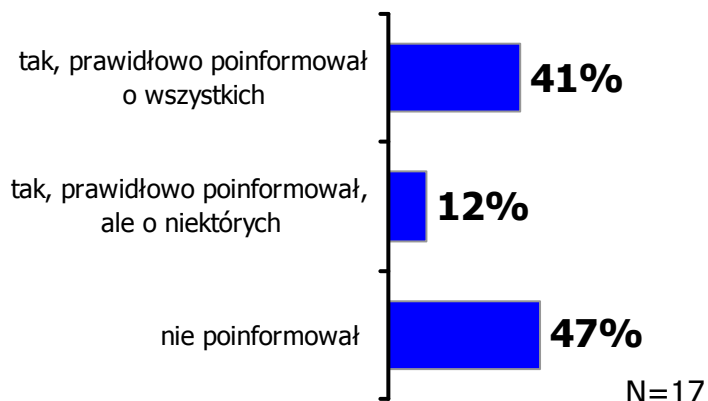


* sprawy, w których są wymagane opłaty



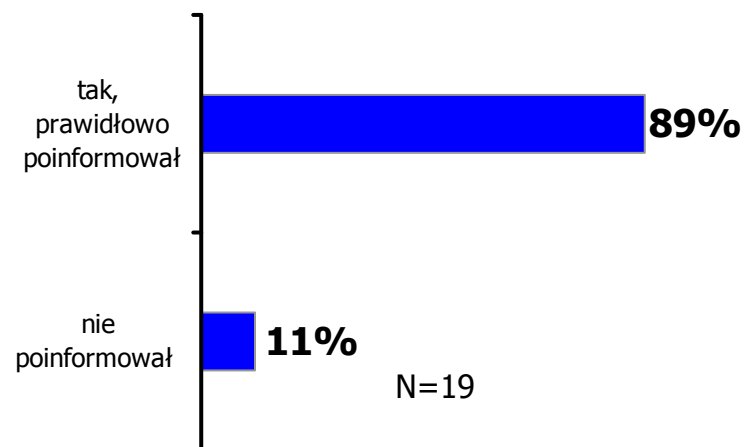
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

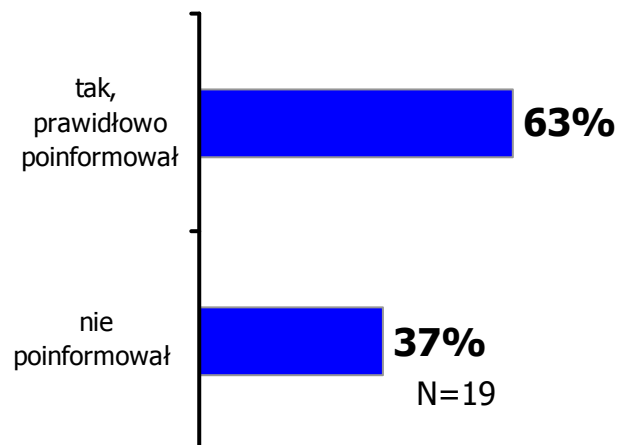


* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną przez?





URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

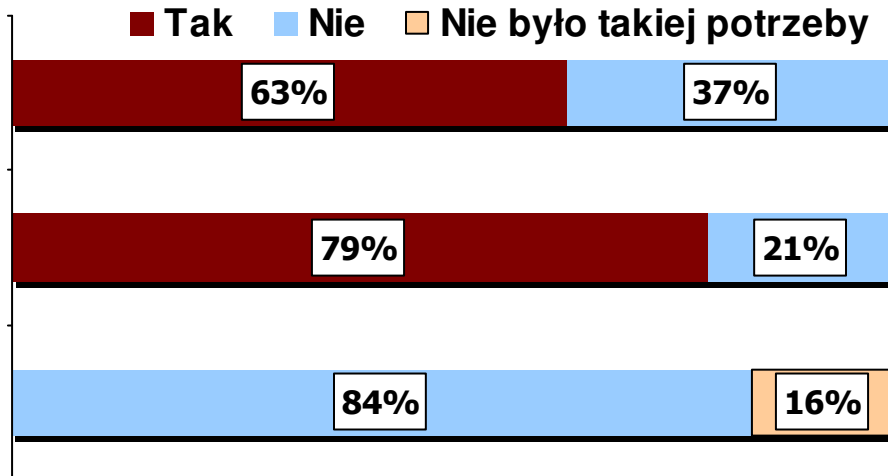
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?

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

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

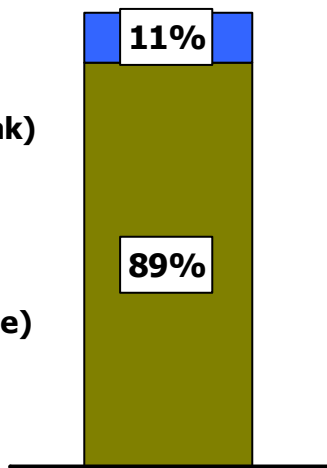
Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?

■ Tak ■ Nie ■ Nie było takiej potrzeby



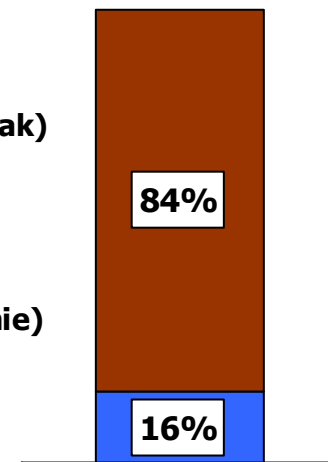
■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)



■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)



N=19

Zgłoszenie sprawy przez Internet

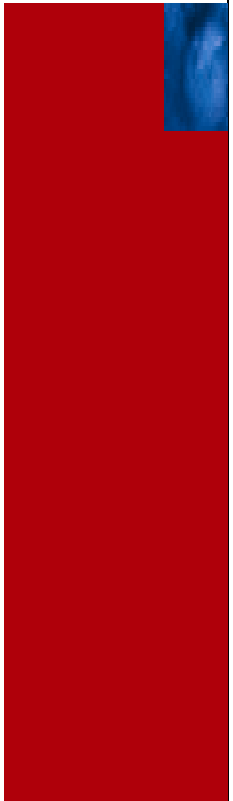
URZĘDNIK - ODPOWIEDŹ NA ZGŁOSZENIE INTERNETOWE (e-rejestracja samochodu)

P1. Czy urzędnik powitał Ciebie?	TAK	-
P2. Czy urzędnik podał swoje imię i nazwisko?	TAK	-
P3. Czy urzędnik podał nazwę Wydziału, z którego dzwoni?	-	NIE
P4. Czy urzędnik podał nazwę Urzędu, z którego dzwoni?	TAK	-
P5. Czy urzędnik upewnił się, że rozmawia z właściwą osobą?	TAK	-
P6. Czy urzędnik przedstawił cel swojego telefonu ?	TAK	-
P7. Czy urzędnik zapytał, czy może teraz z Tobą rozmawiać?	-	NIE
P8. Czy urzędnik pożegnał Ciebie (powiedział „dziękuję za rozmowę”/ „do widzenia“)?	TAK	-
Czas oczekiwania na telefon po wysłaniu e-maila	TEGO SAMEGO DNIA, kiedy zgłoszono	

URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW



Otoczenie - wygląd urzędu



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

3,3 minuty

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

0,6 osoby

N=20

„Pracownik ograniczył się do wydawania wniosków wraz z karteczką o wymaganych opłatach i dokumentach.” (PI)

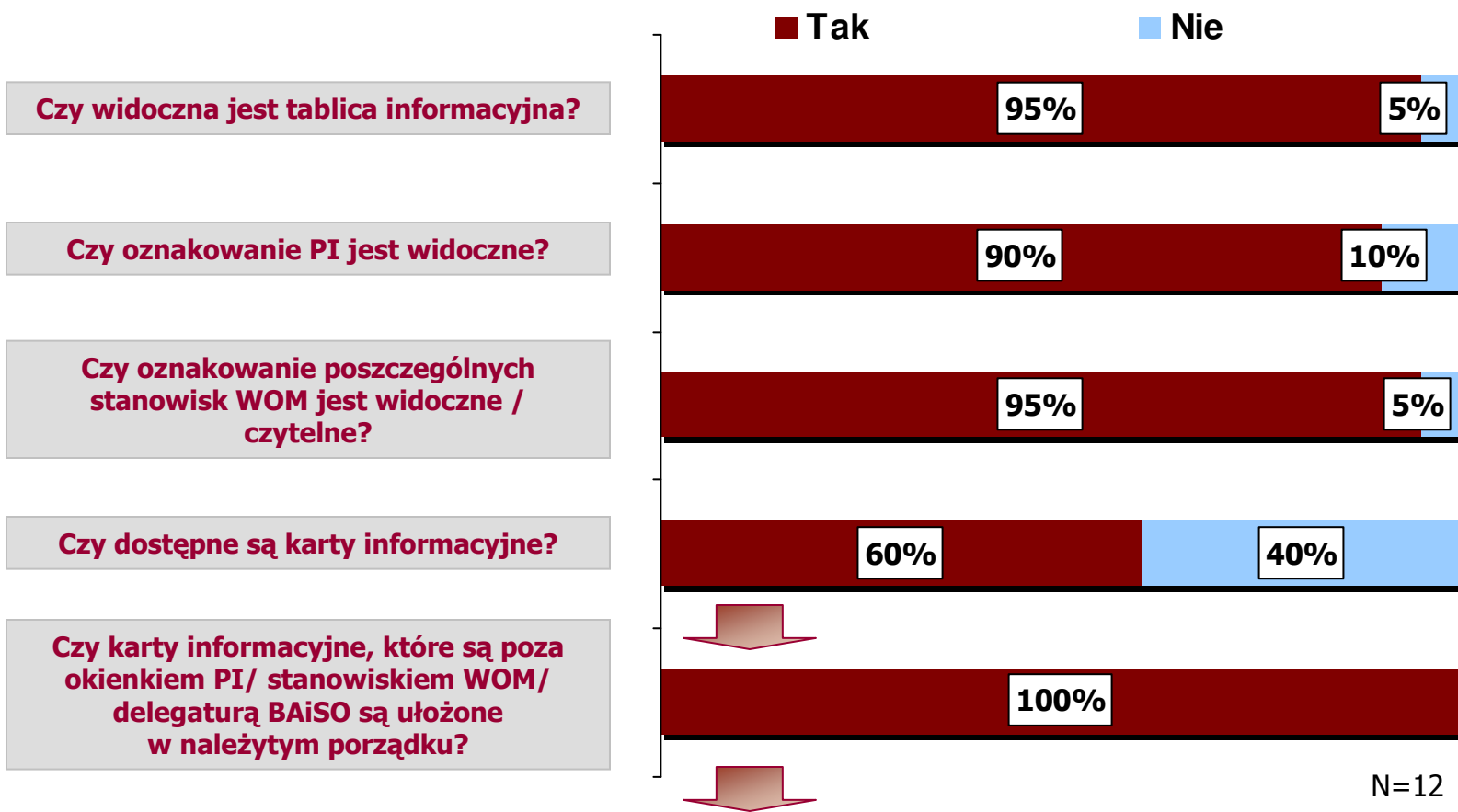
„(...) czułam się trochę jak niechciany klient. Nie bardzo też rozumiałam, jak załatwić tę sprawę.” (WOM)

„Po wejściu do urzędu - zbyt ciemno w hallu, nie od razu wiadomo, gdzie znajduje się WOM.” (WOM)

„Bardzo miły i sympatyczny młody człowiek wyjaśnił wszystko dokładnie i zrozumiale (...)” (Pracownik ograniczył się do wydawania wniosków wraz z karteczką o wymaganych opłatach i dokumentach.) (WOM)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



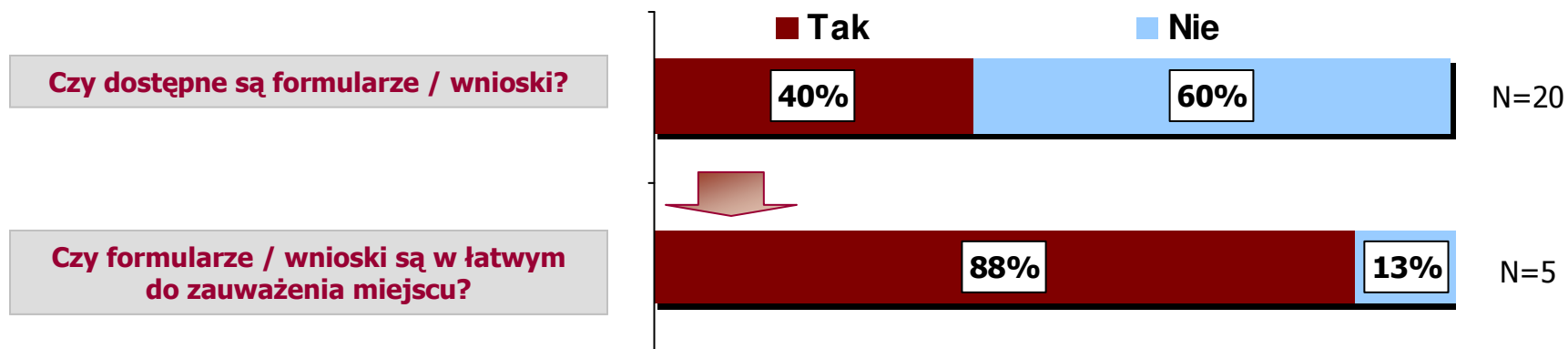
Gdzie znajdują się karty informacyjne?

kieszonki	9 wskazań
stojaki	2 wskazania
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	4 wskazania

N=12



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

- kieszonki 2 wskazania
- stojaki 4 wskazania
- inne 2 wskazanie

N=8

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

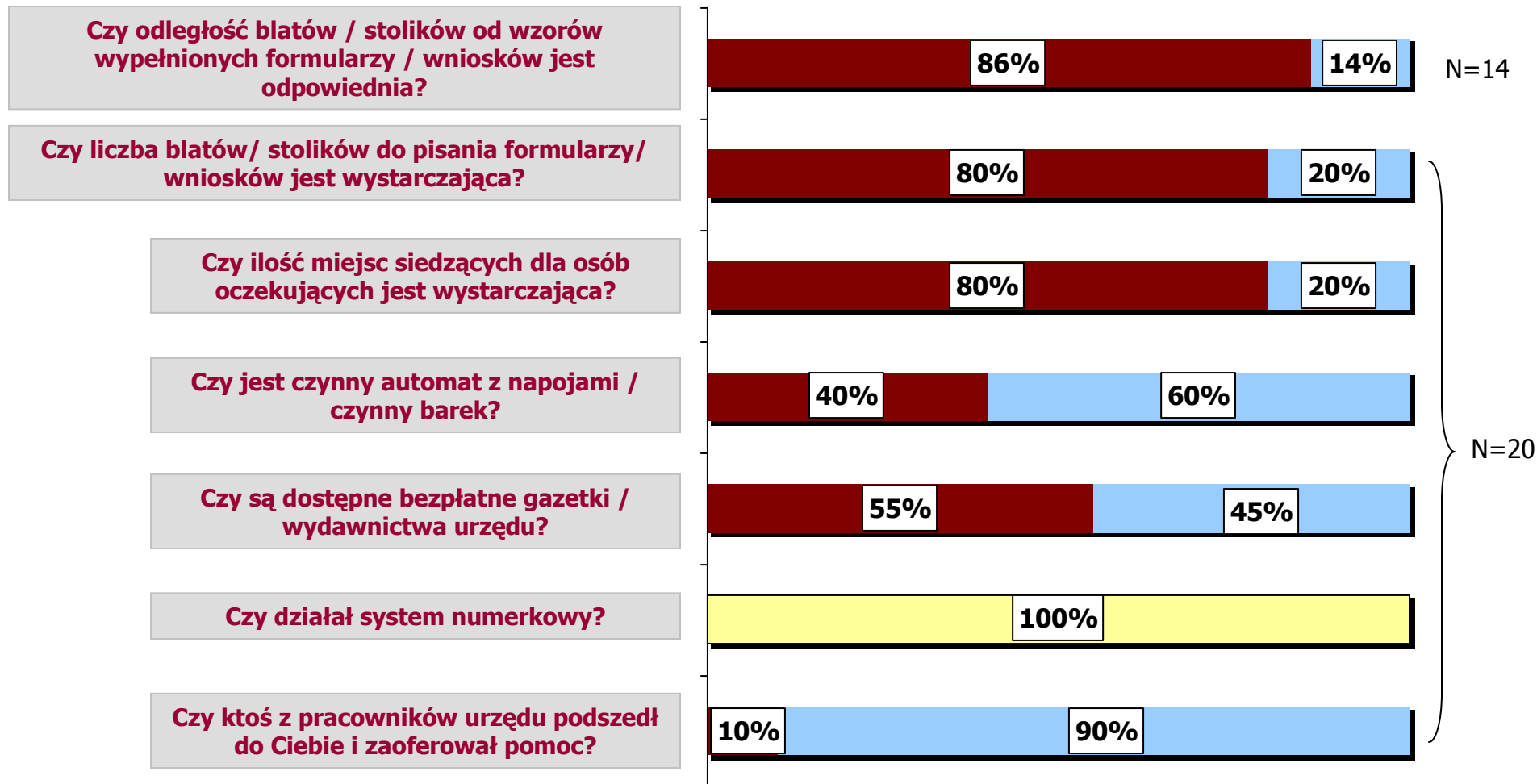
- ✦ na tablicy 8 wskazań
- ✦ w formie skoroszytu poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegaturą BAiSO 4 wskazanie
- ✦ w formie skoroszytu w okienku PI/ przy stanowisku WOM/ delegatury BAiSO 4 wskazanie
- ✦ nie są dostępne 6 wskazań

N=20



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

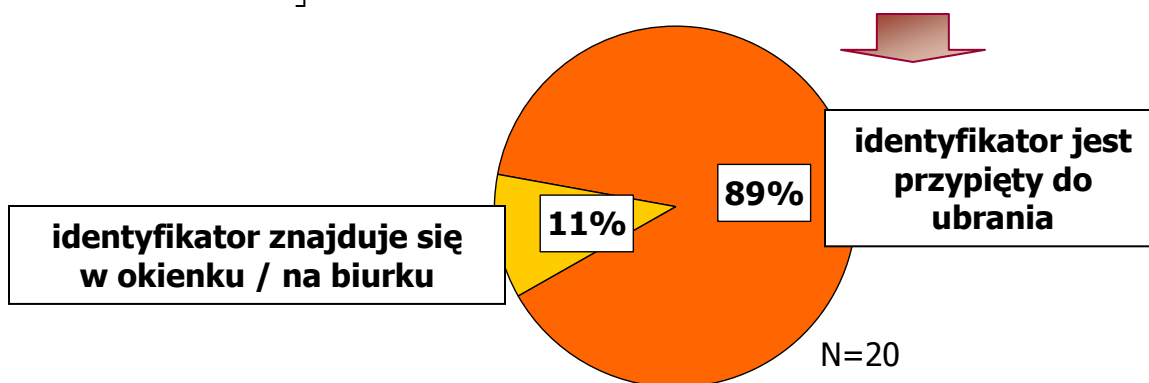
■ Tak ■ Nie ■ Nie zauważono



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?

■ NIE ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

4 interesantów
próbowano odesłać

■ TAK, ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

15%

85%

N=20

Czy urzędnik przywitał Ciebie?

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

59%

Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

18%

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

18%

Nie przywitał mnie w ogóle

6%

Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

■ NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił

■ TAK, OD RAZU

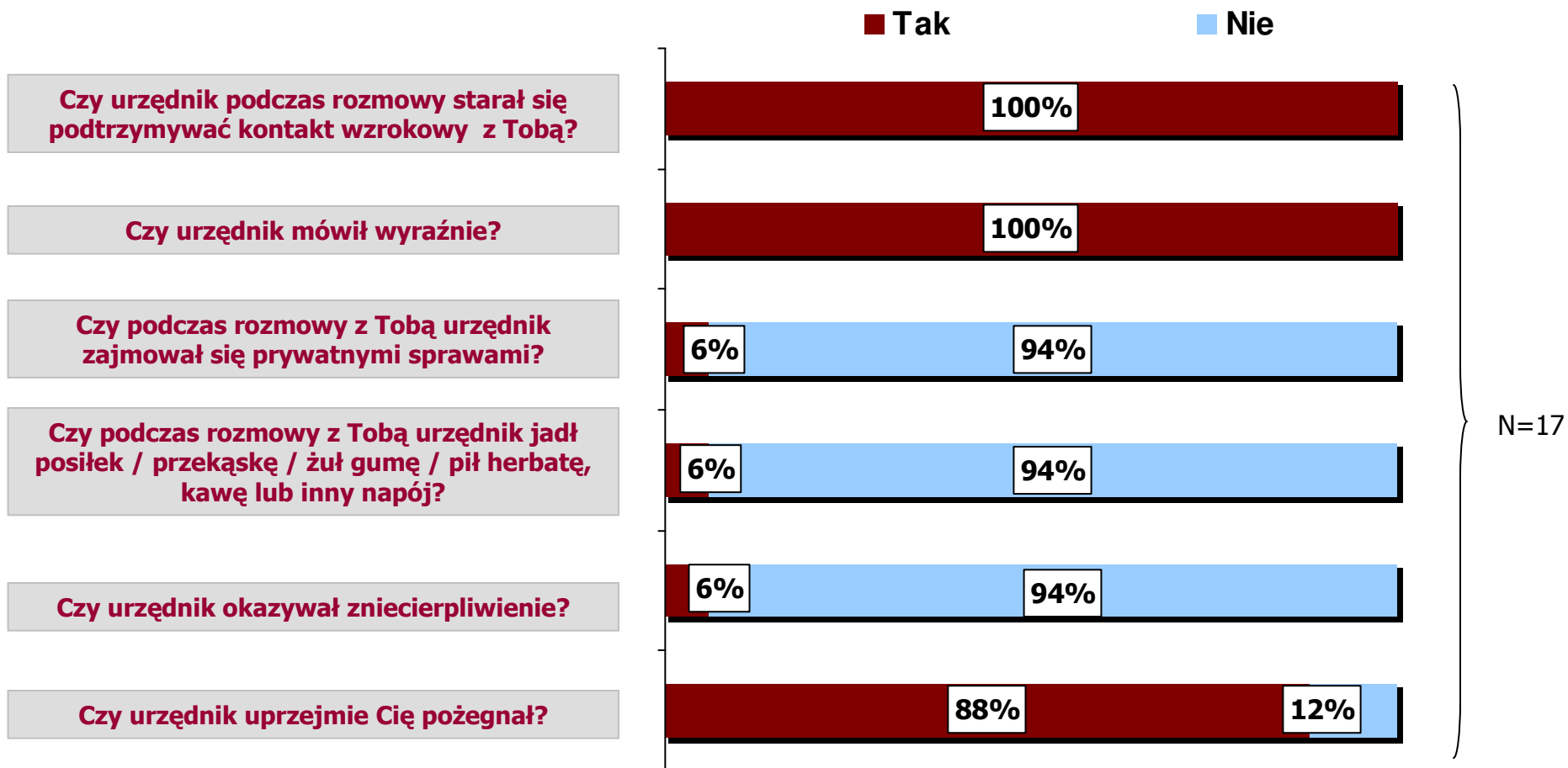
6%

94%

N=17



ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

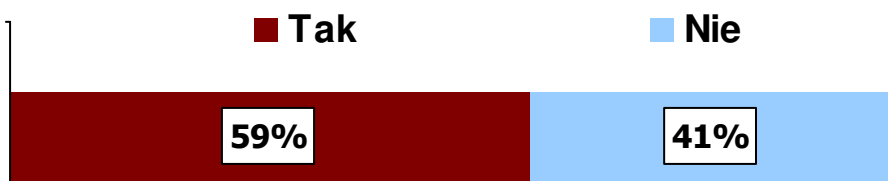


Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

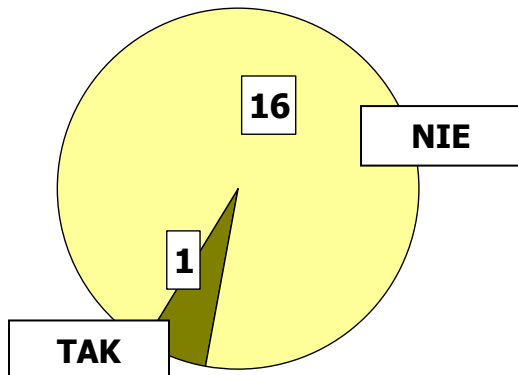


Czy używał terminologii niezrozumiałej dla Ciebie?



N=17

Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



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

NIE dzwonił telefon podczas żadnej wizyty

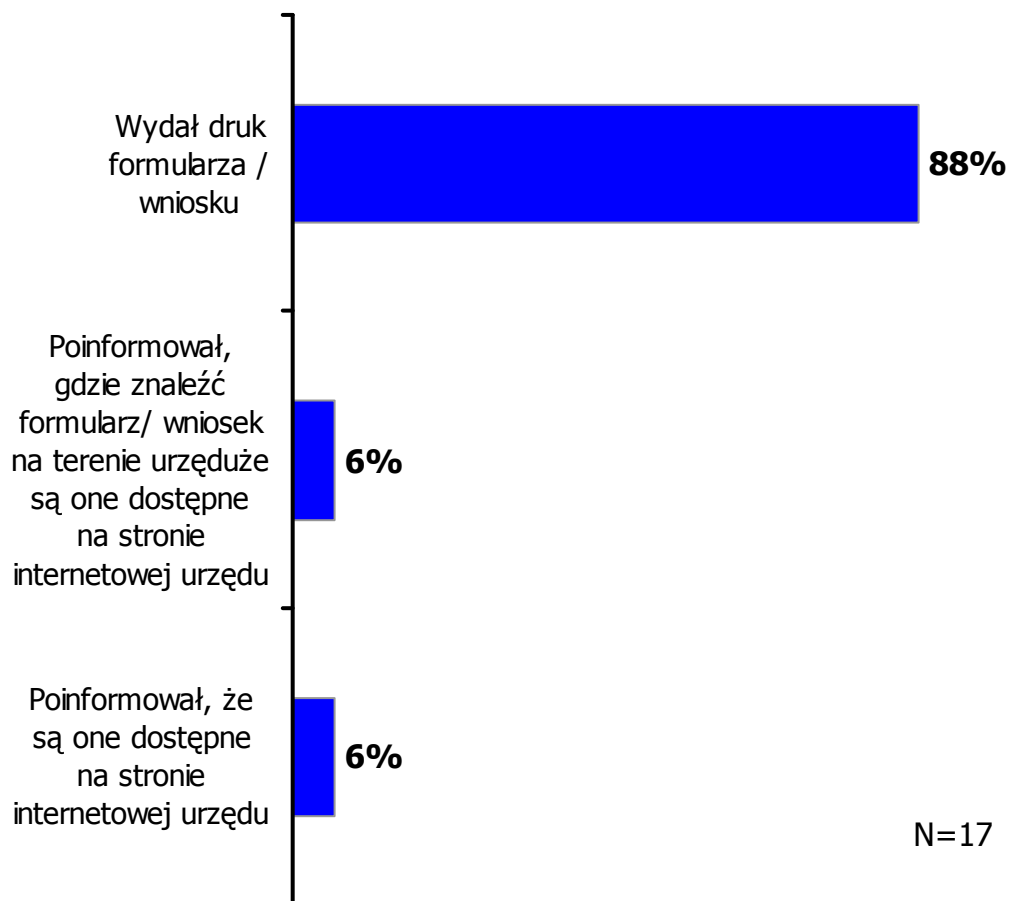
N=17

Urzędnik nie poinformował interesanta, w jakim celu opuszcza stanowisko pracy

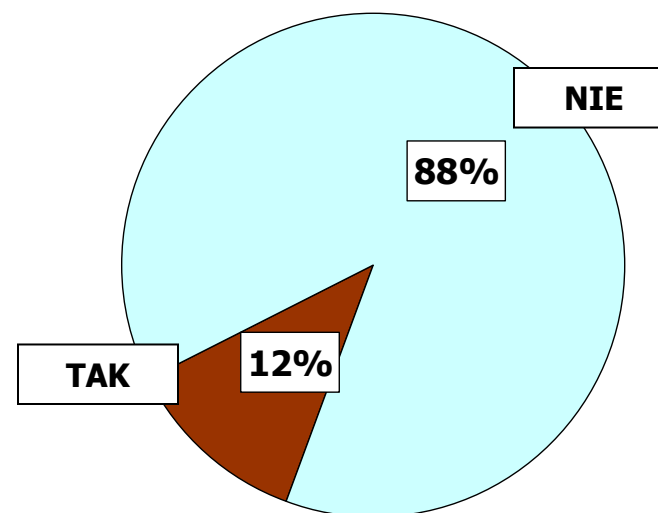


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



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

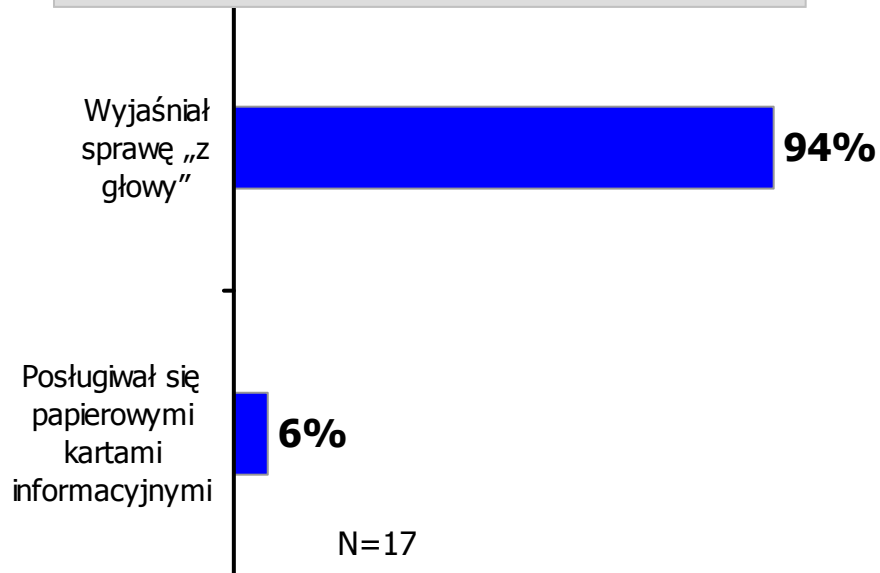


N=17

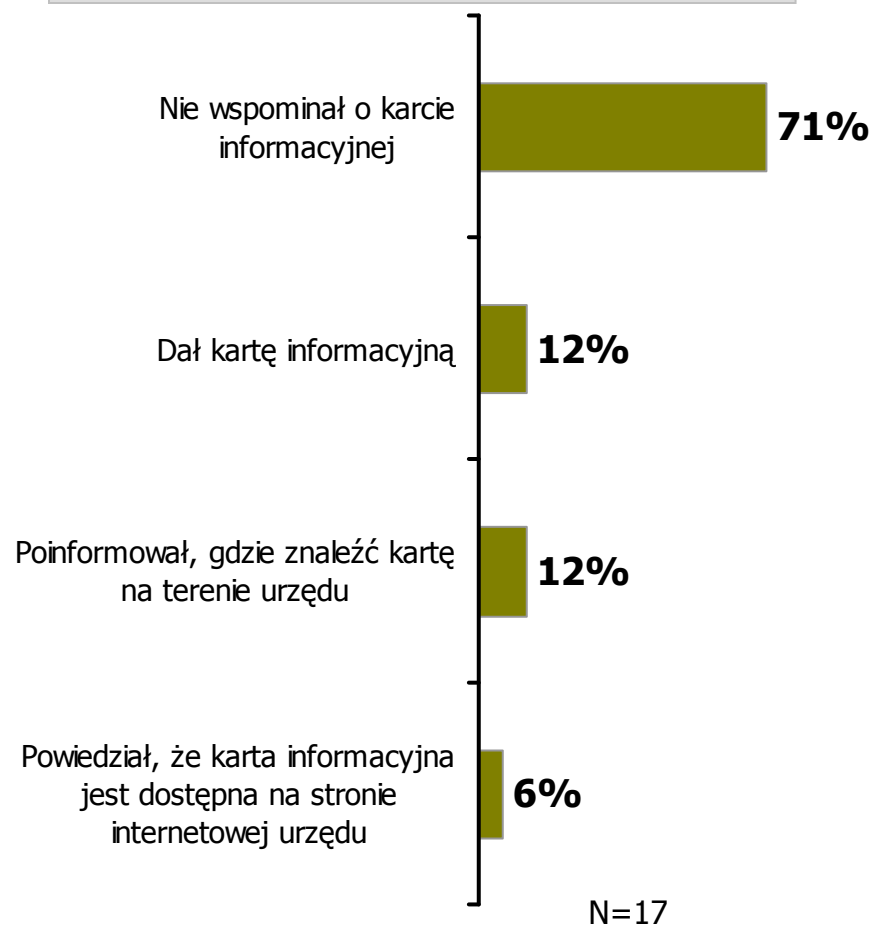


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



PODSTĘPNY KLIENT

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

Urzędnik **NIE** komentował uwag interesanta

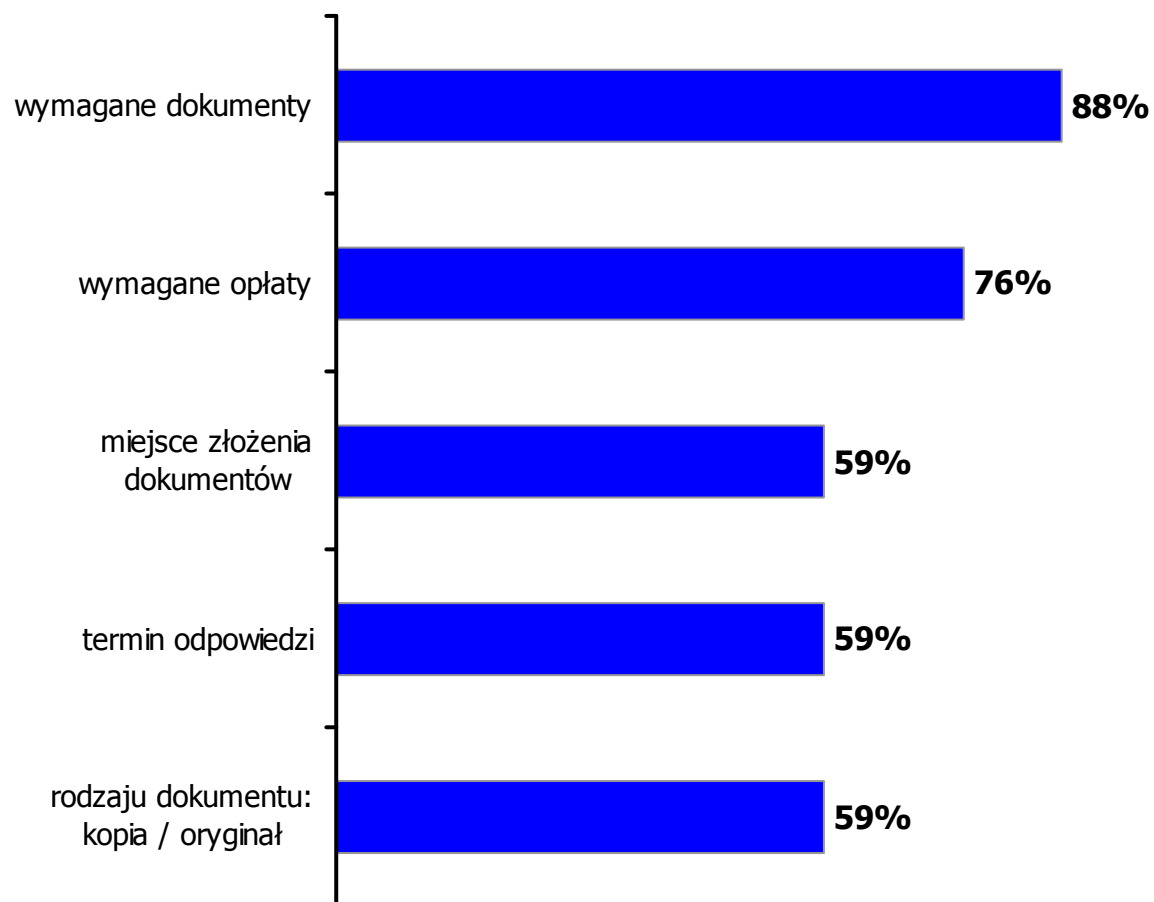
N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

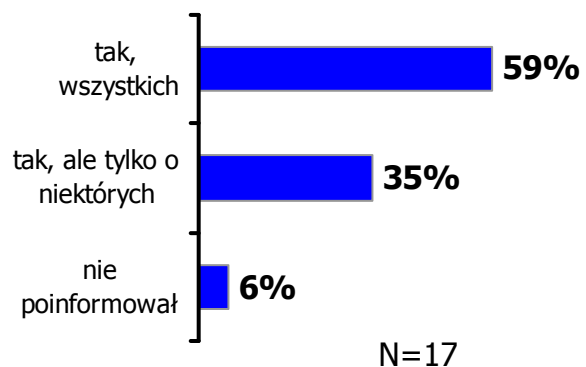


N=17

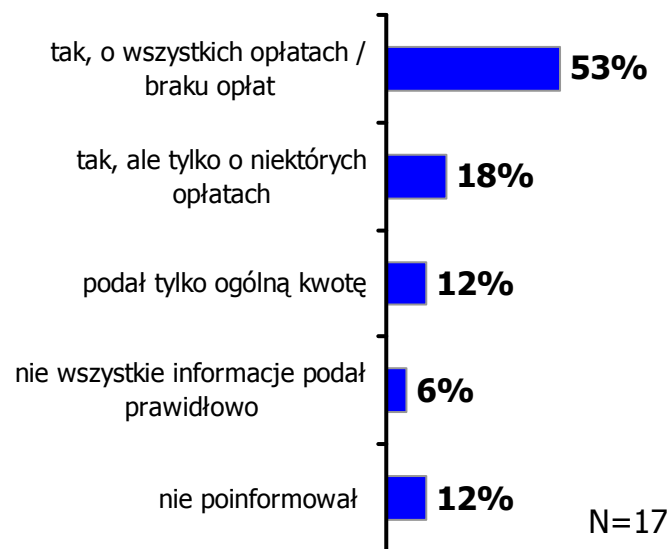
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

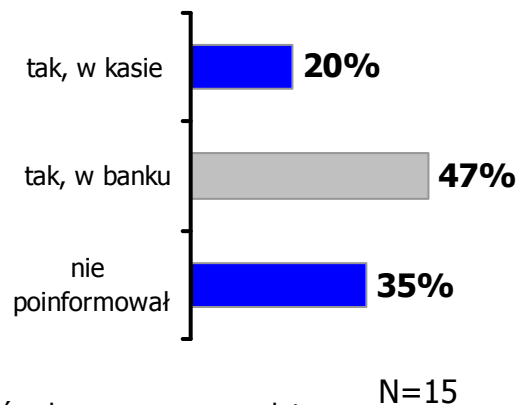
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



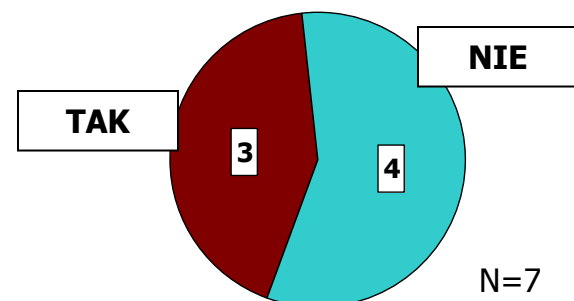
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*



Czy urzędnik poinformował o opłatach manipulacyjnych pobieranych w banku?

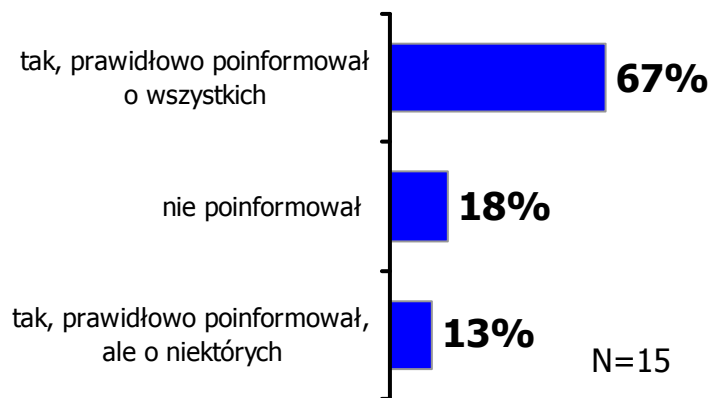


* sprawy, w których są wymagane opłaty

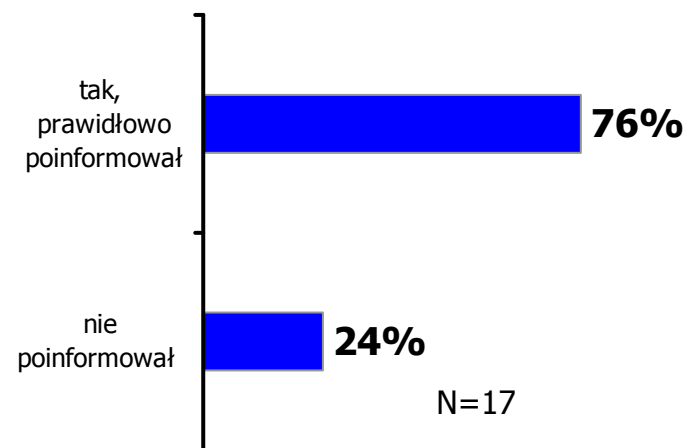


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

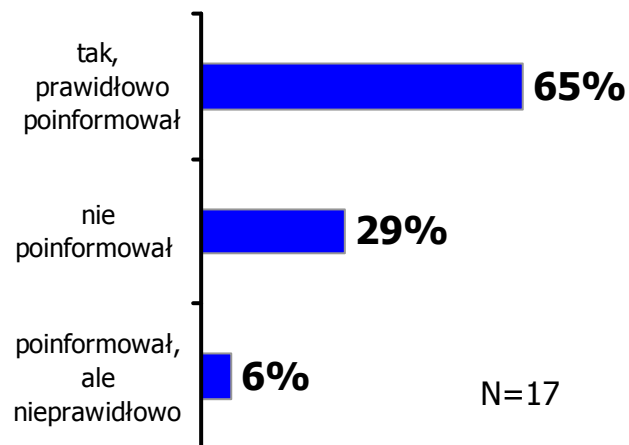


Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?



* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?





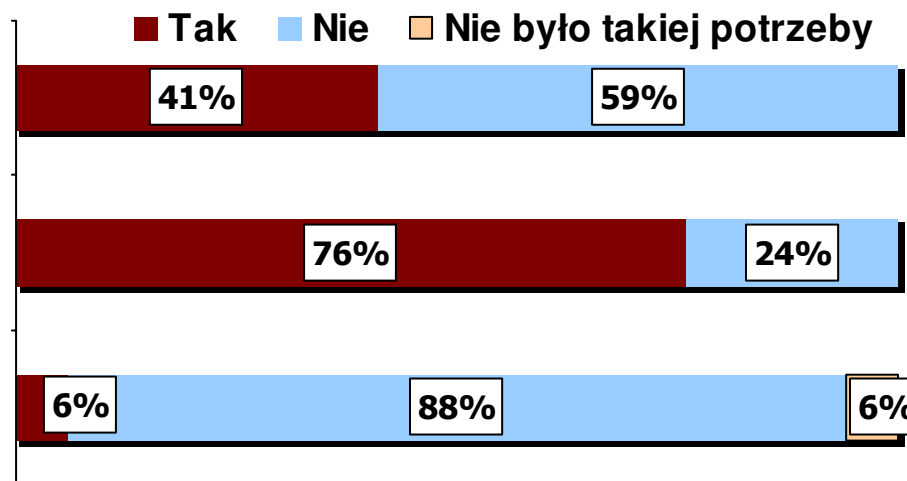
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

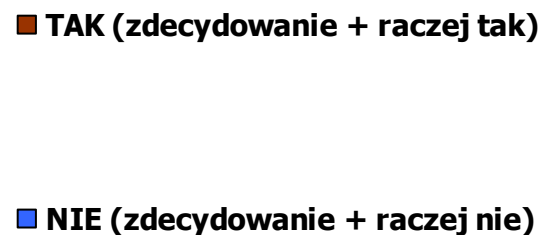
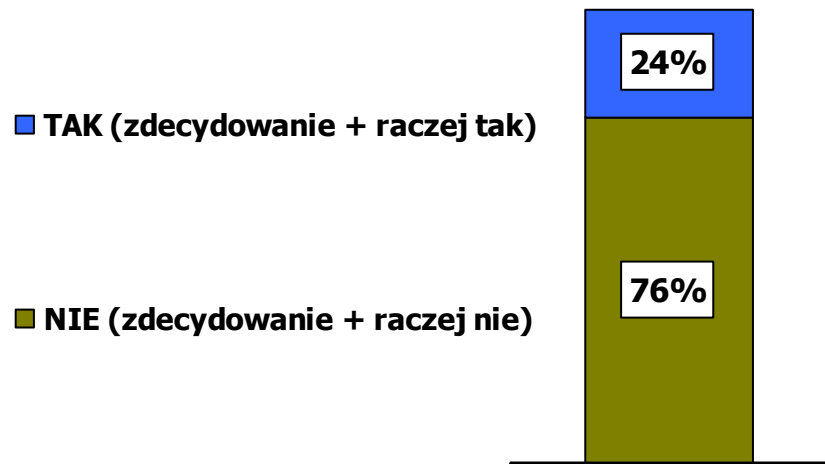
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?

Czy urzędnik poinformował, 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=17

Zgłoszenie sprawy przez Internet



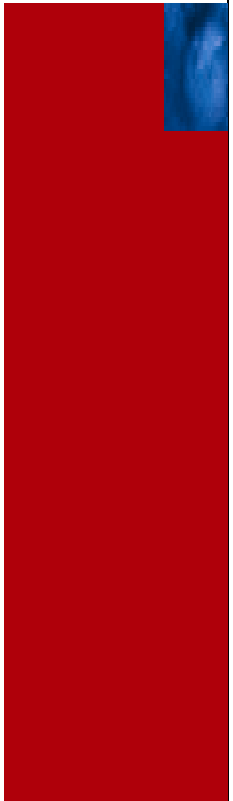
URZĘDNIK - ODPOWIEDŹ NA ZGŁOSZENIE INTERNETOWE (e-rejestracja samochodu)

**Urząd nie odpowiedział na
zgłoszenie sprawy przez Internet**

URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE



Otoczenie - wygląd urzędu



FUNKCJONOWANIE URZEDU

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

9,8 minut

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

3,7 osób

N=21

„Urzędnik poinformował mnie tylko o złożeniu stosownych dokumentów, resztę musiałam dopytać sama. Urzędnik nic nie mówił od siebie, ale był kompetentny.” (WOM)

„Pracownik bardzo kompetentny, udzielił wyczerpujących informacji. (...) Tak powinien zachowywać się urzędnik państwowy.” (PI)

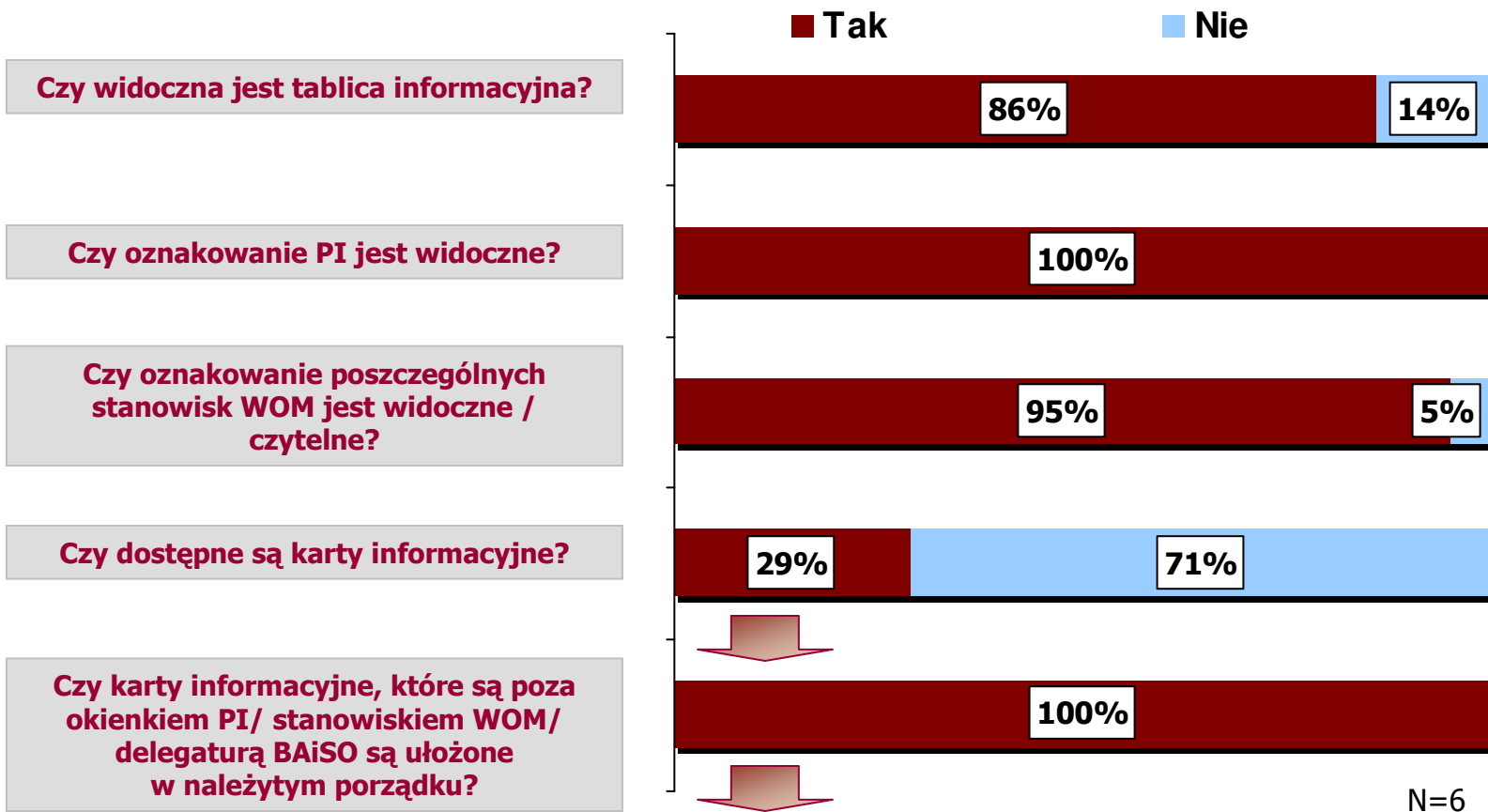
„Urzędnik bardzo fachowy i kompetentny.” (WOM)

„Automat z numerkami (...) jest niewidoczny dla osób wchodzących.”

„Wizyta była bardzo krótka. Pani głównie odsyłała mnie do strony internetowej. (...) O wszystko musiałam się sama wypytywać (...).” (WOM)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



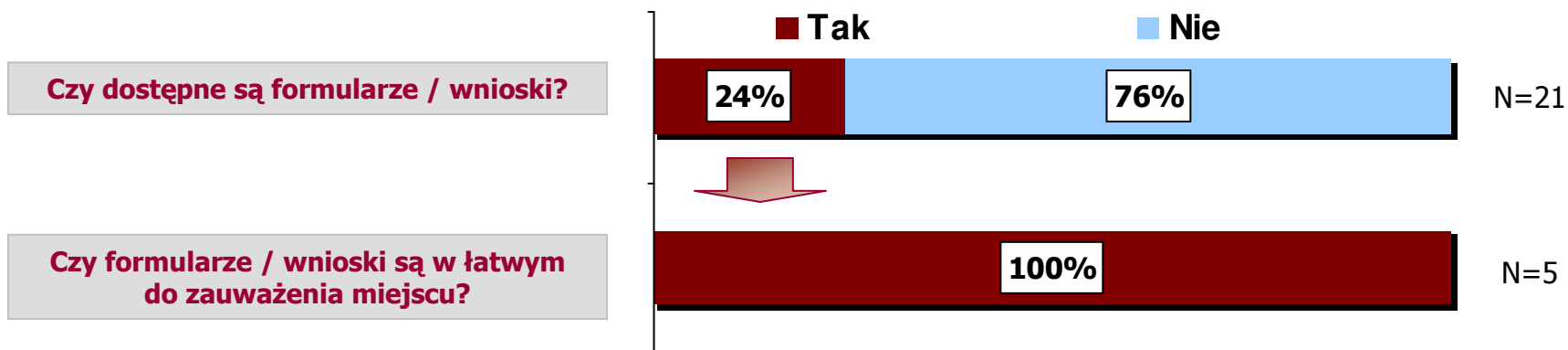
Gdzie znajdują się karty informacyjne?

kieszonki	3 wskazań
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	2 wskazań
inne	2 wskazania

N=6



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

- inne 3 wskazanie
- kieszonki 2 wskazania
- stojaki 1 wskazań

N=5

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

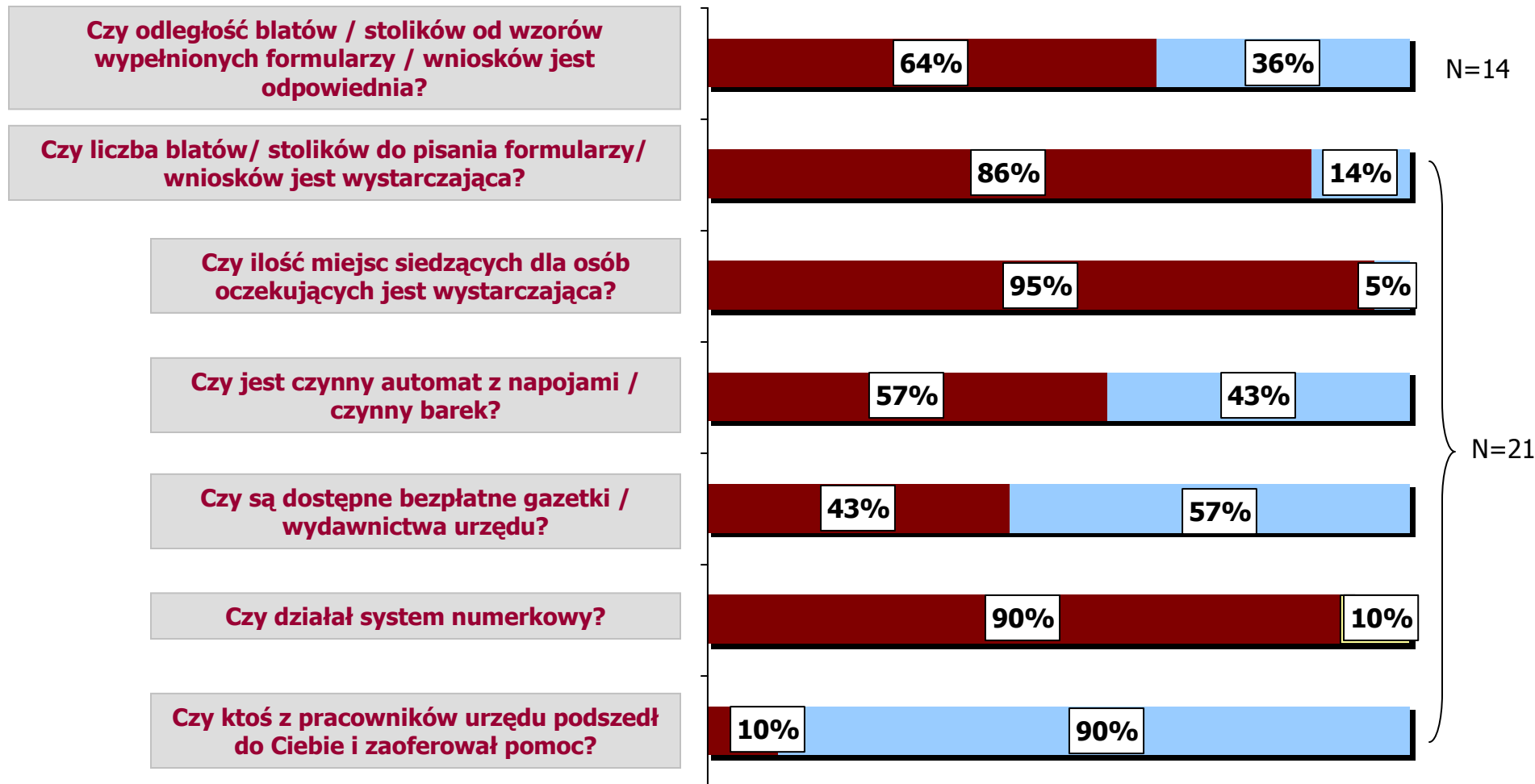
- ✦ na tablicy 11 wskazań
- ✦ inne 2 wskazania
- ✦ w formie skoroszytu poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegaturą BAiSO 1 wskazanie
- ✦ nie są dostępne 7 wskazań

N=21



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

■ Tak ■ Nie ■ Nie zauważono



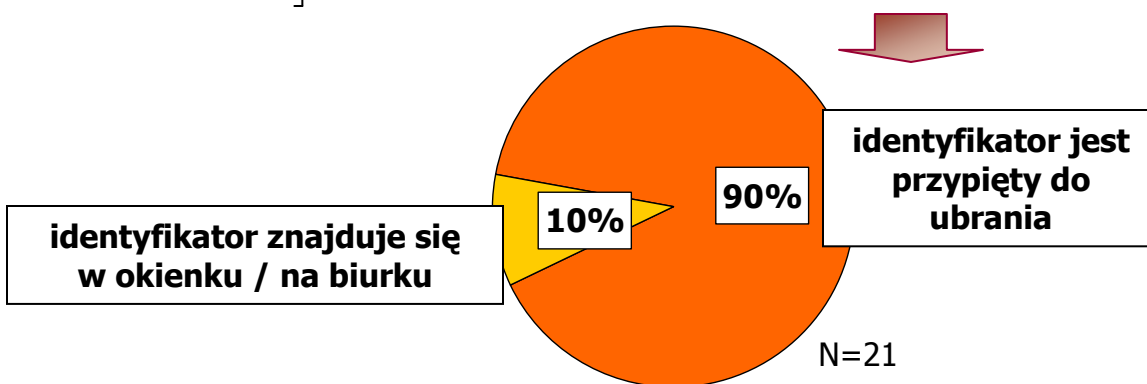
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy



WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



N=21



Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie



ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

■ TAK, ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

100%

1 interesanta
próbowano odesłać

Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

■ TAK, OD RAZU

100%

Czy urzędnik przywitał Ciebie?

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

71%

Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

10%

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

5%

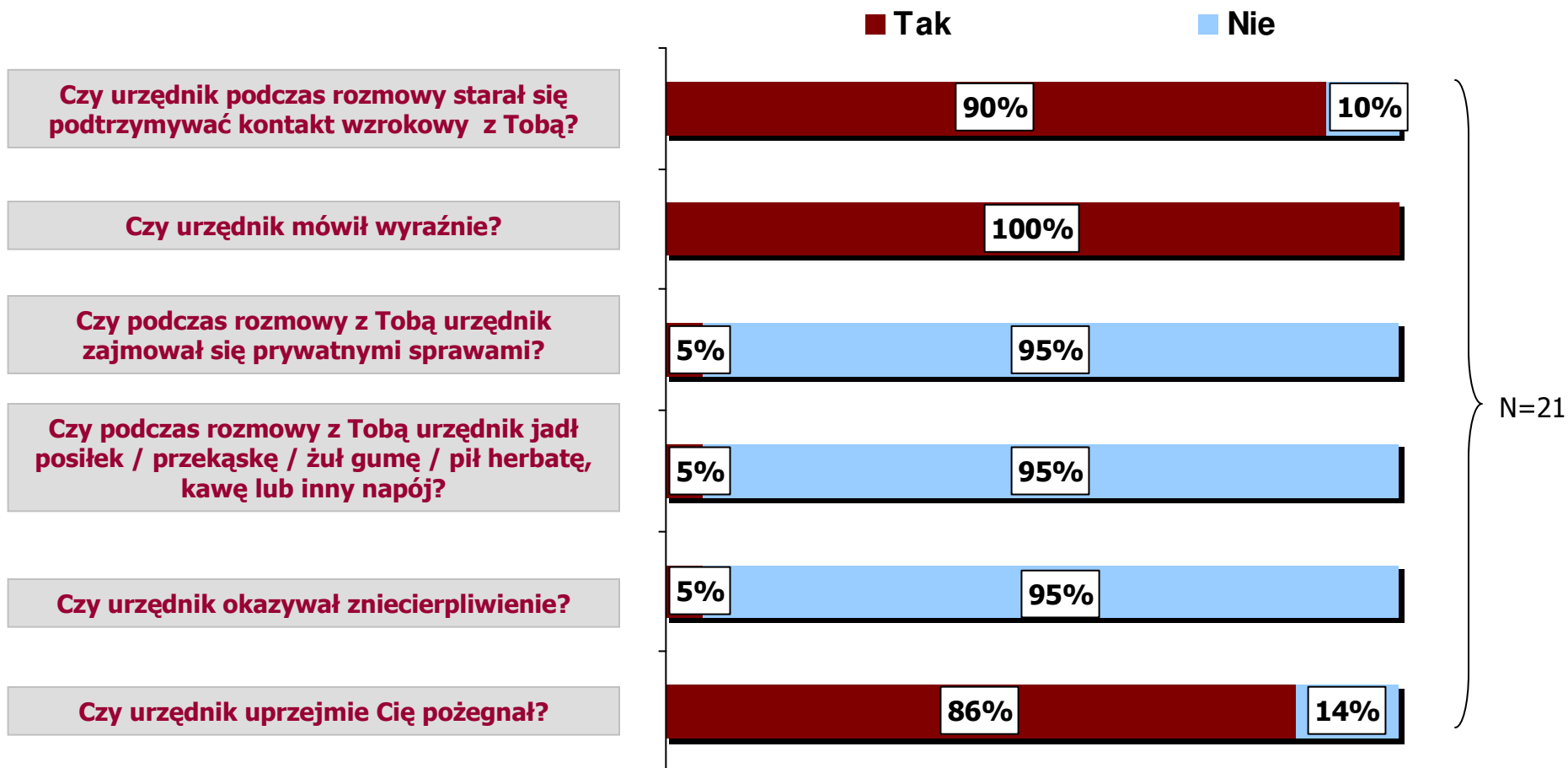
Nie przywitał mnie w ogóle

14%

N=21



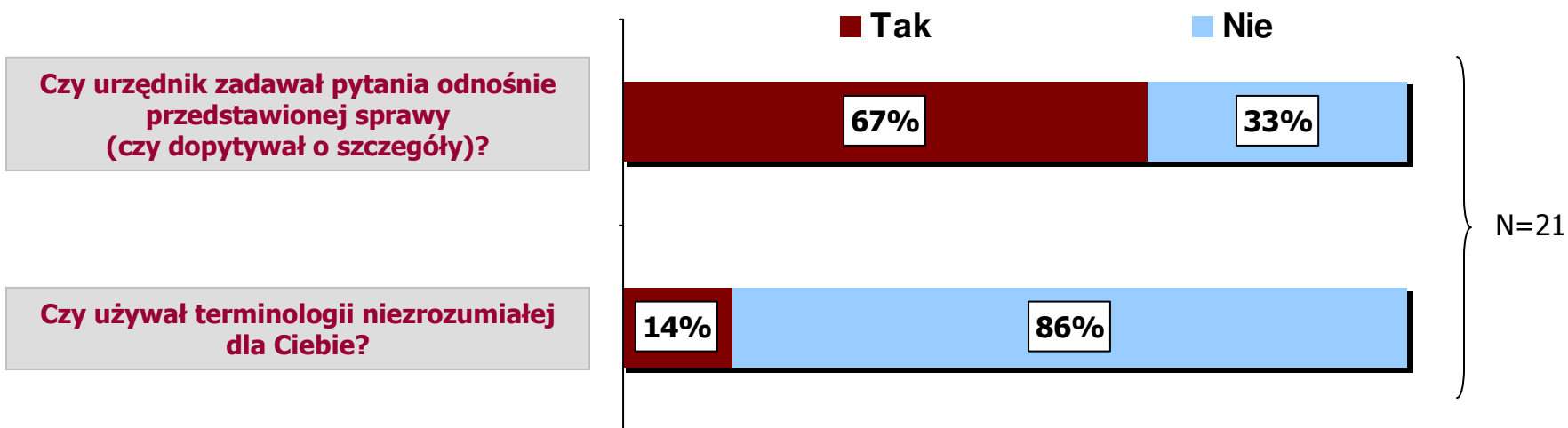
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?

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

Urzednicy NIE opuszczali stanowiska pracy

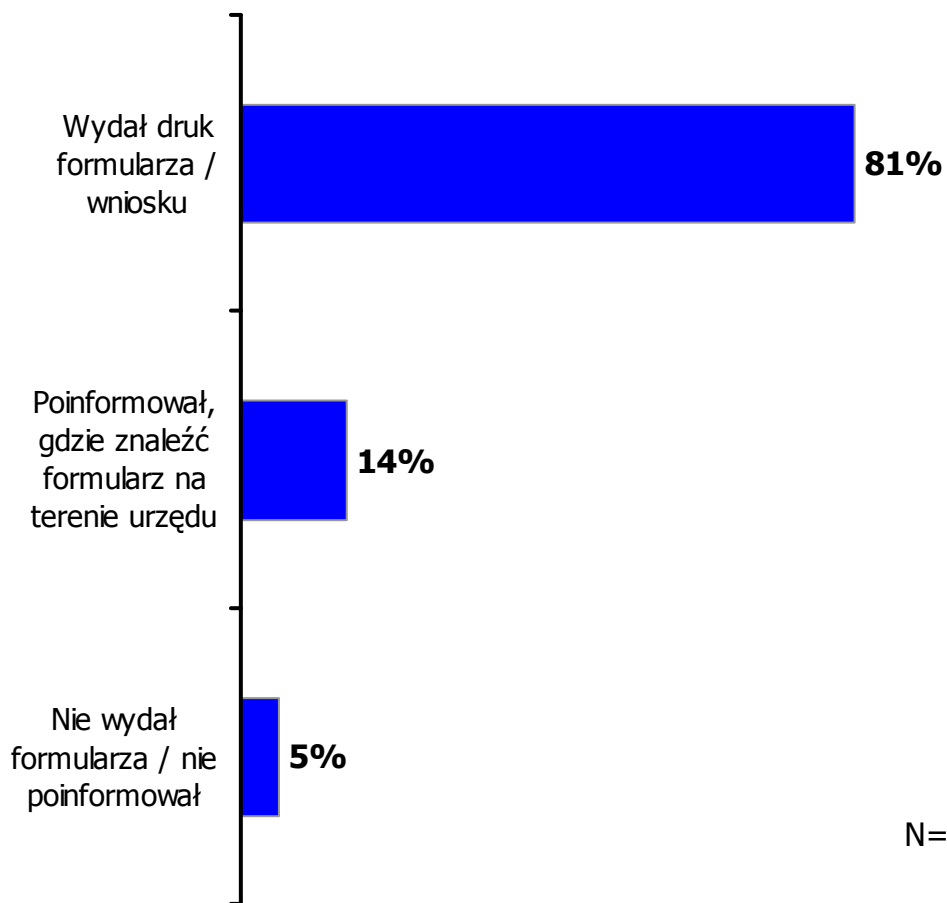
NIE dzwonił telefon podczas żadnej wizyty

N=21

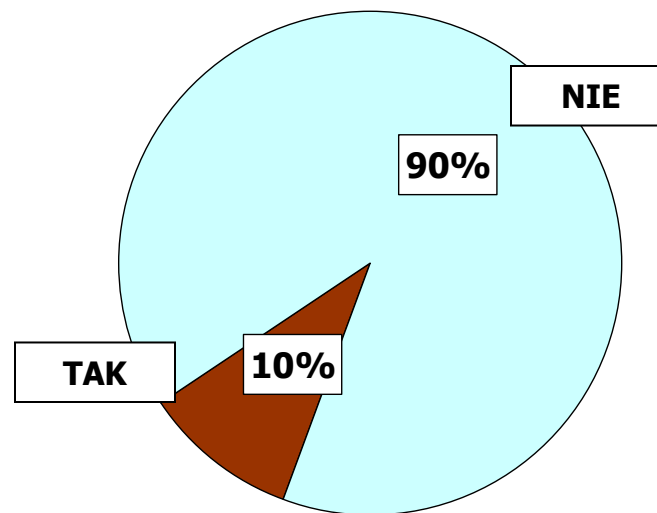


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



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

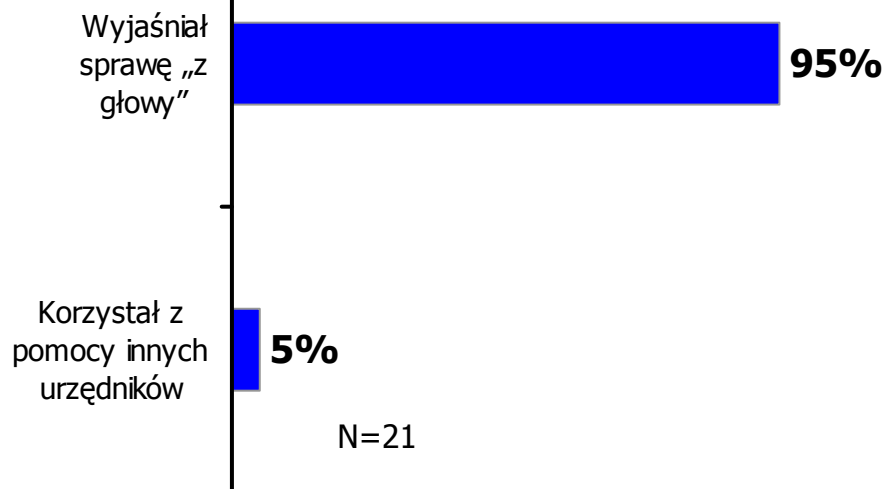


N=21

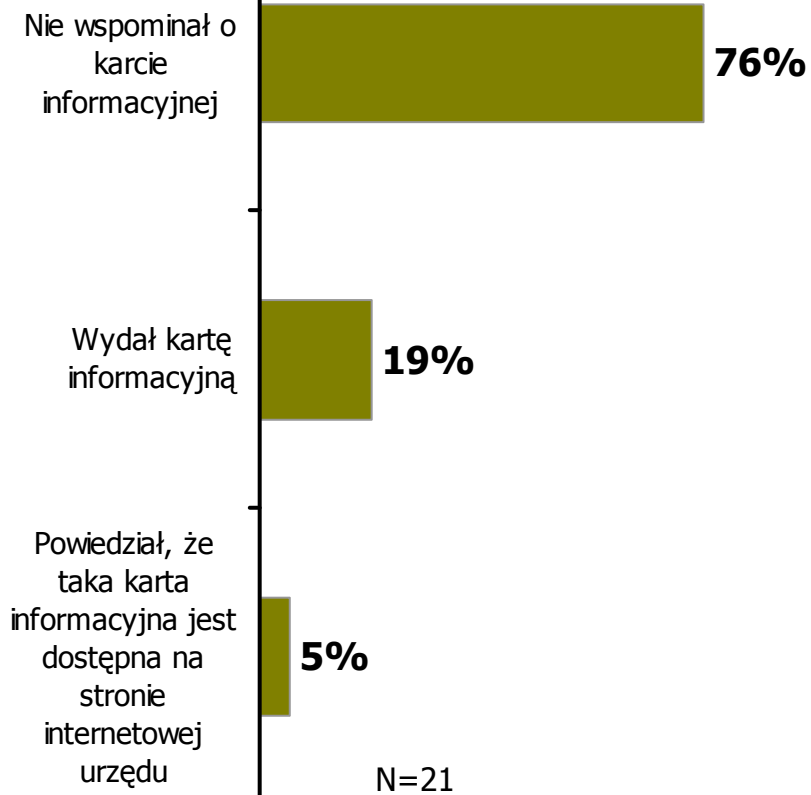


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



PODSTĘPNY KLIENT

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

Urzędnik **NIE** komentował uwag interesanta

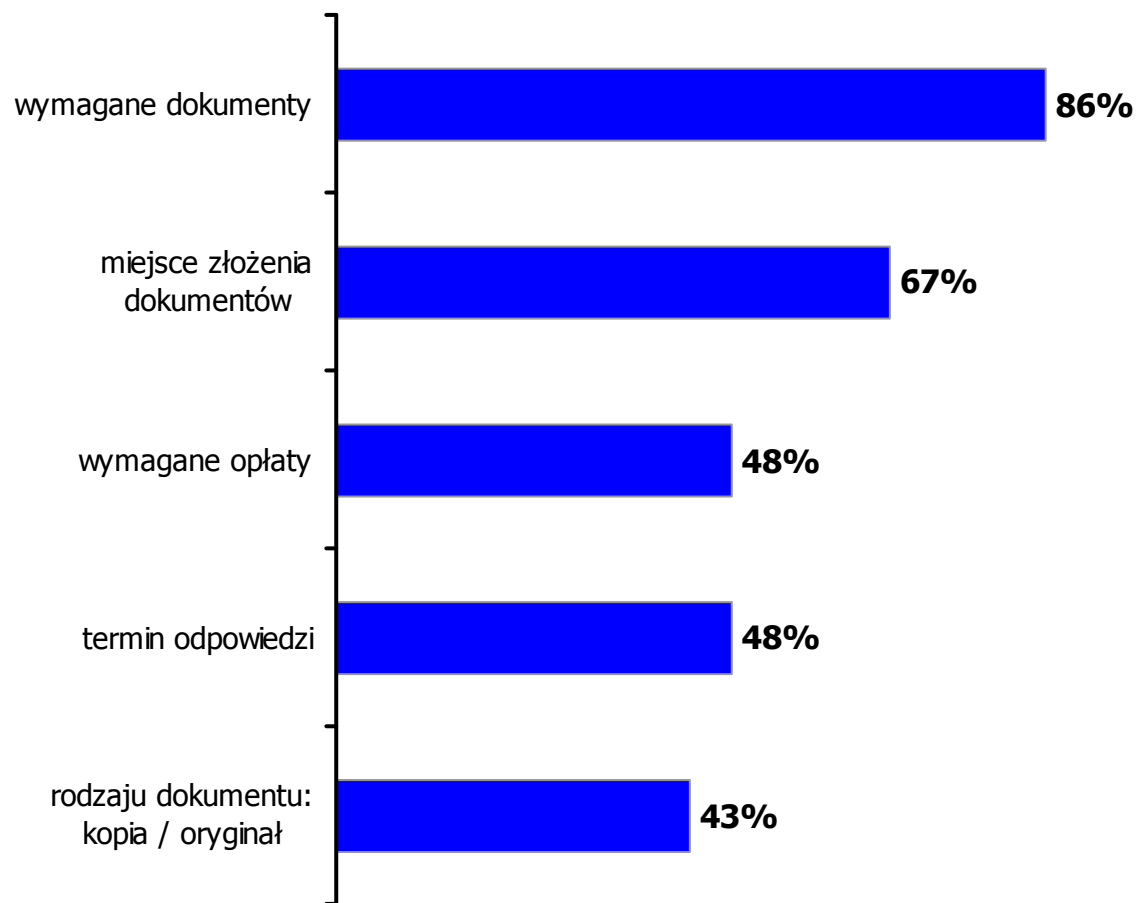
N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

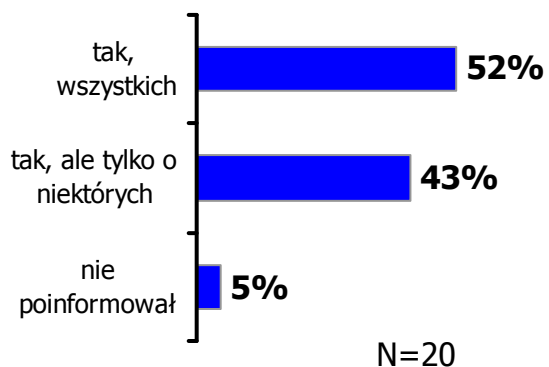


N=21

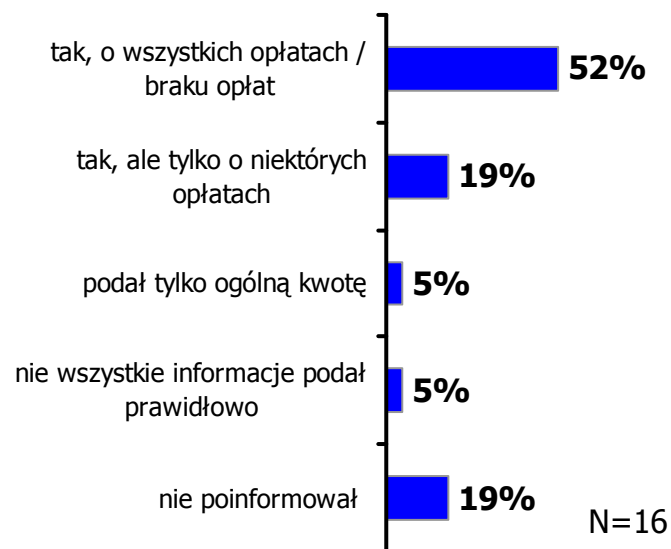
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

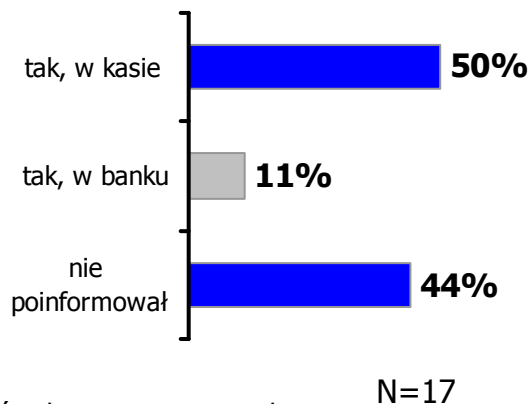
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



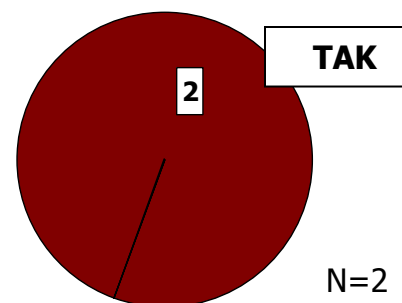
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*



Czy urzędnik poinformował o opłatach manipulacyjnych pobieranych w banku?

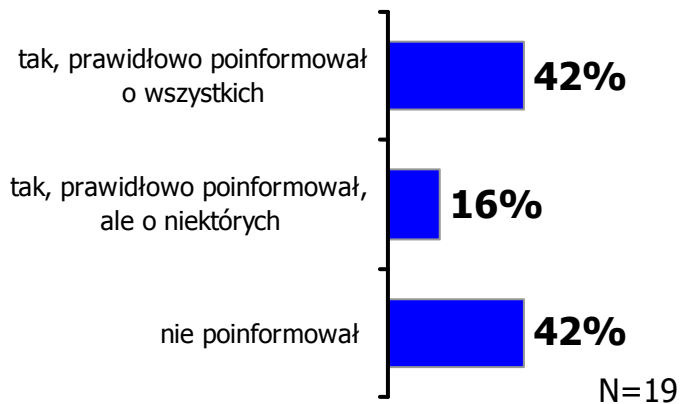


* sprawy, w których są wymagane opłaty



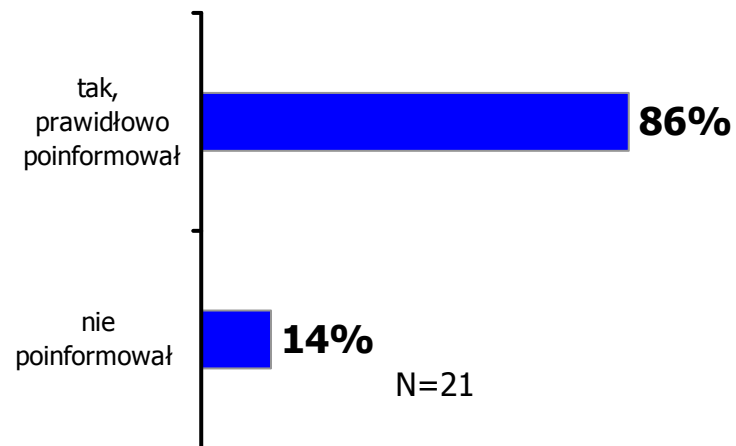
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

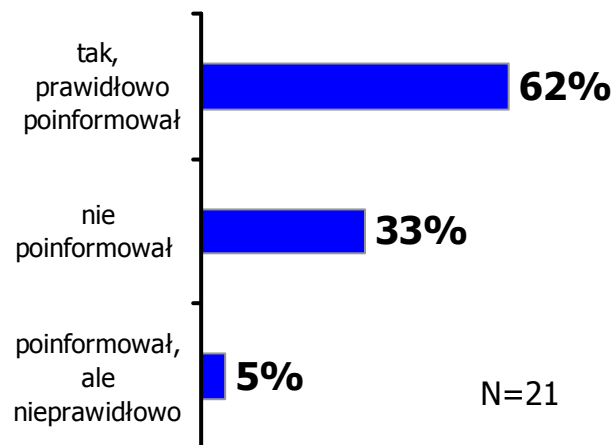


* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną przez sprawę?





URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

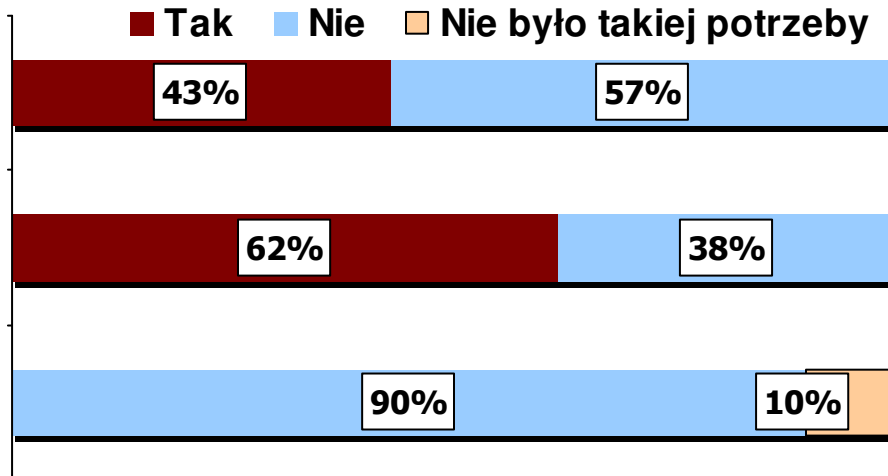
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?

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

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

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

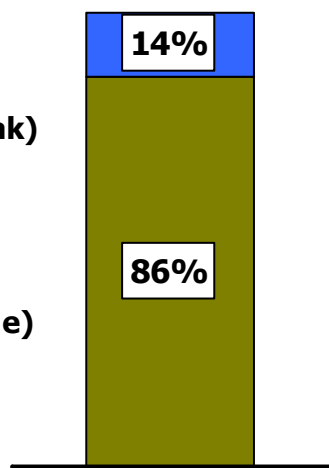
■ Tak ■ Nie ■ Nie było takiej potrzeby



Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?

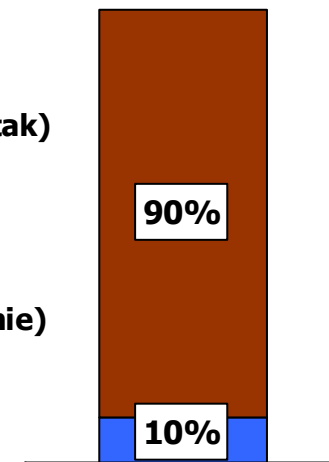
■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)



■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)



N=21

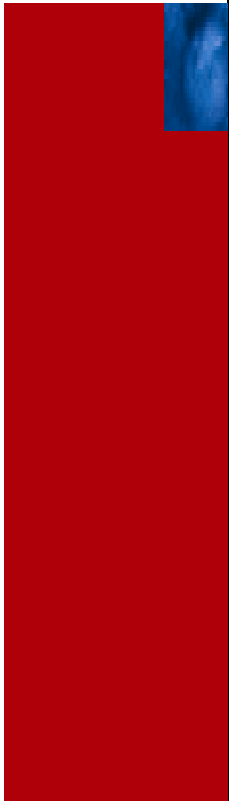
Zgłoszenie sprawy przez Internet

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

P1. Czy urzędnik powitał Ciebie?	TAK	-
P2. Czy urzędnik podał swoje imię i nazwisko?	TAK	-
P3. Czy urzędnik podał nazwę Wydziału, z którego dzwoni?	-	NIE
P4. Czy urzędnik podał nazwę Urzędu, z którego dzwoni?	-	NIE
P5. Czy urzędnik upewnił się, że rozmawia z właściwą osobą?	TAK	-
P6. Czy urzędnik przedstawił cel swojego telefonu ?	TAK	-
P7. Czy urzędnik zapytał, czy może teraz z Tobą rozmawiać?	-	NIE
P8. Czy urzędnik pożegnał Ciebie (powiedział „dziękuję za rozmowę”/ „do widzenia“)?	TAK	-
Czas oczekiwania na telefon po wysłaniu e-maila	TEGO SAMEGO DNIA, kiedy zgłoszono	

URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

Otoczenie - wygląd urzędu



OCZEKIWANIE NA OBSŁUGĘ

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

9 minut

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

1,5 osób

N=21

„Bardzo sprawna, fachowa obsługa.” (WOM)

„Pracownik był zajęty rozmową z innymi pracownikami, którzy byli w pomieszczeniu informacji. (...) kiedy podeszłam do okienka, pracownica siedziała bokiem do klienta i udzielała informacji „od niechcenia”” (WOM)

„Pracownik sprawnie i fachowo udzielił mi informacji. Pracownik bardzo rutynowo podszedł do problemu, o wszelkie informacje musiałem sam dopytywać.” (WOM)

„Bardzo dobrze rozplanowane wnętrze urzędu, przyjazne dla oczekujących interesantów.”



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Gdzie znajdują się karty informacyjne?

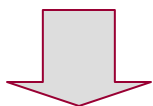
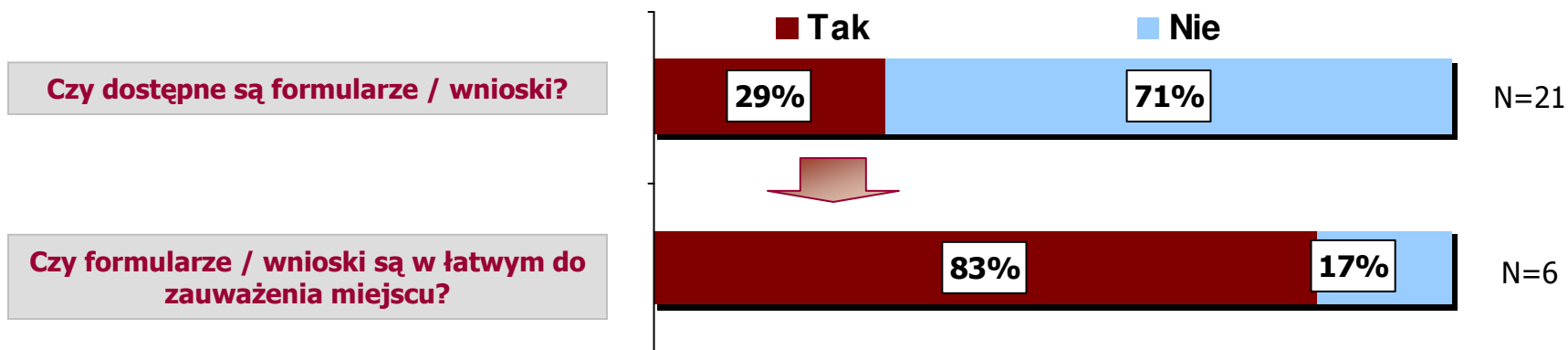
kieszonki	19 wskazań
stojaki	2 wskazania
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	5 wskazań

N=19

N=19



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

kieszonki 6 wskazań

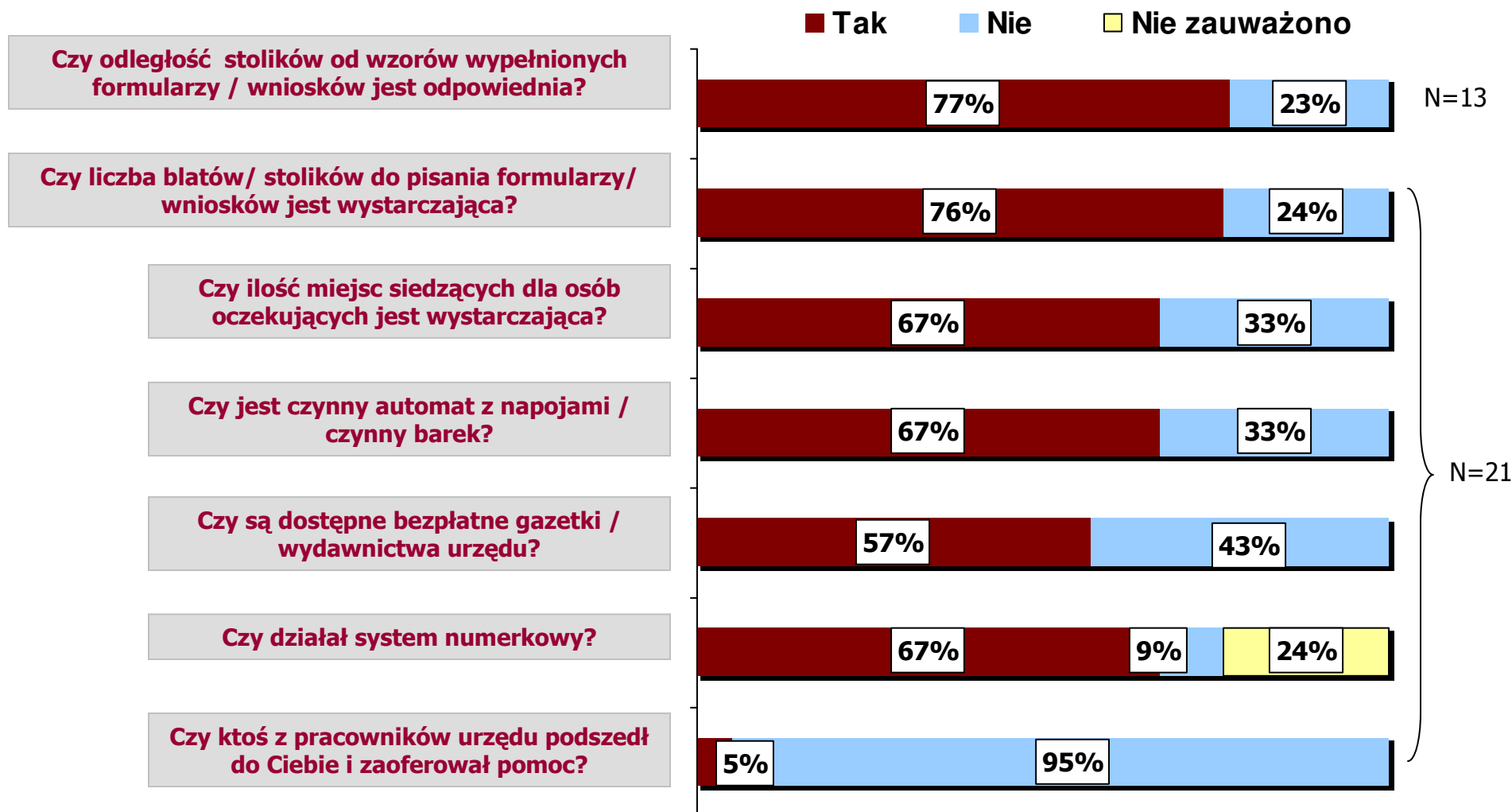
N=6

✂ na tablicy	12 wskazań
✂ w formie skoroszytu poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegatury BAiSO	2 wskazania
✂ nie są dostępne	8 wskazań

N=21



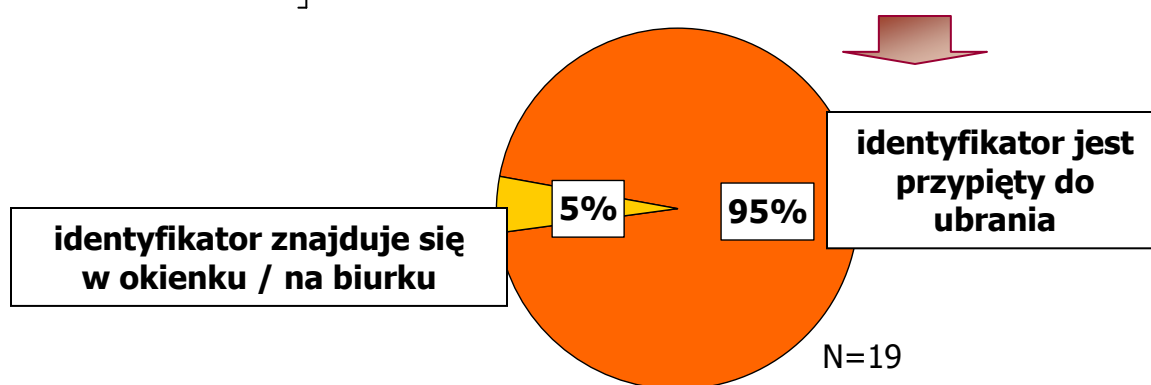
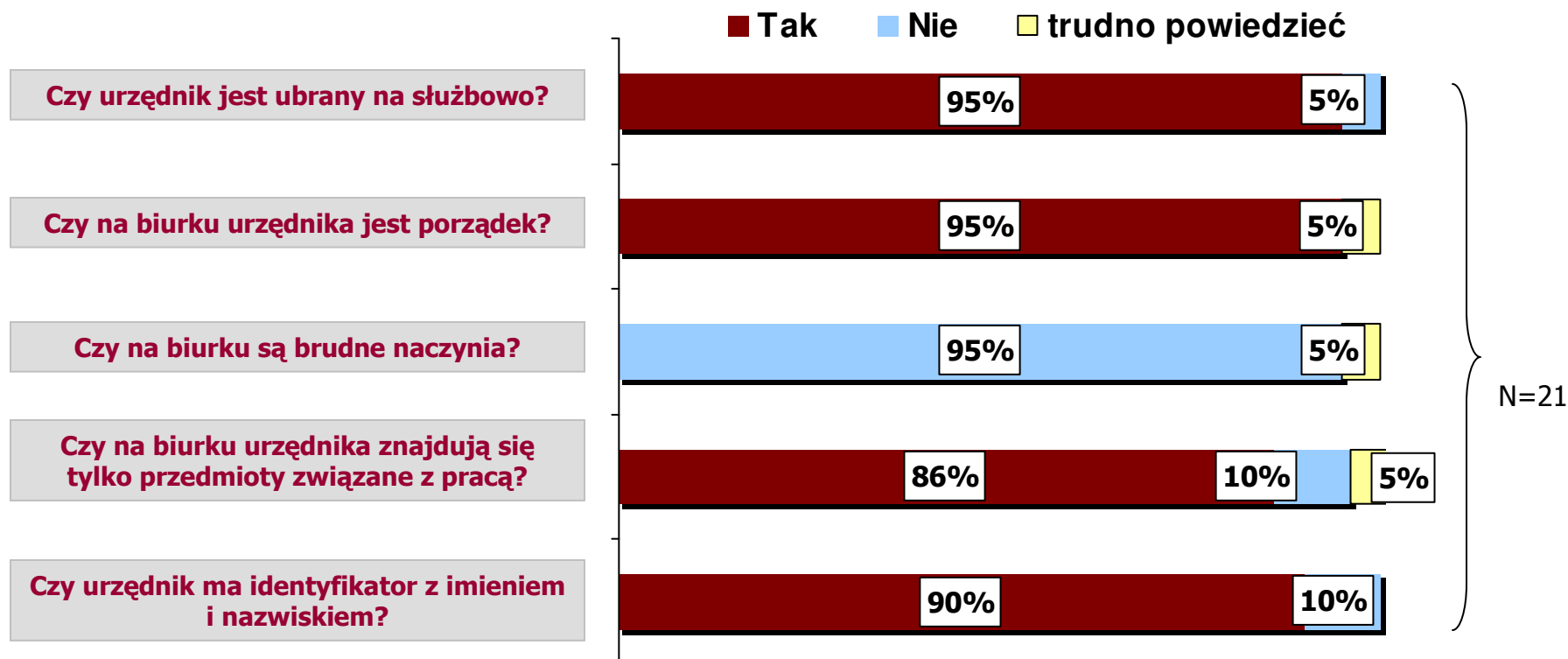
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)



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?

■ TAK, ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

100%

Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

■ NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił

14%

■ NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił

5%

■ TAK, OD RAZU

81%

Czy urzędnik przywitał Ciebie?

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

52%

Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

10%

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

5%

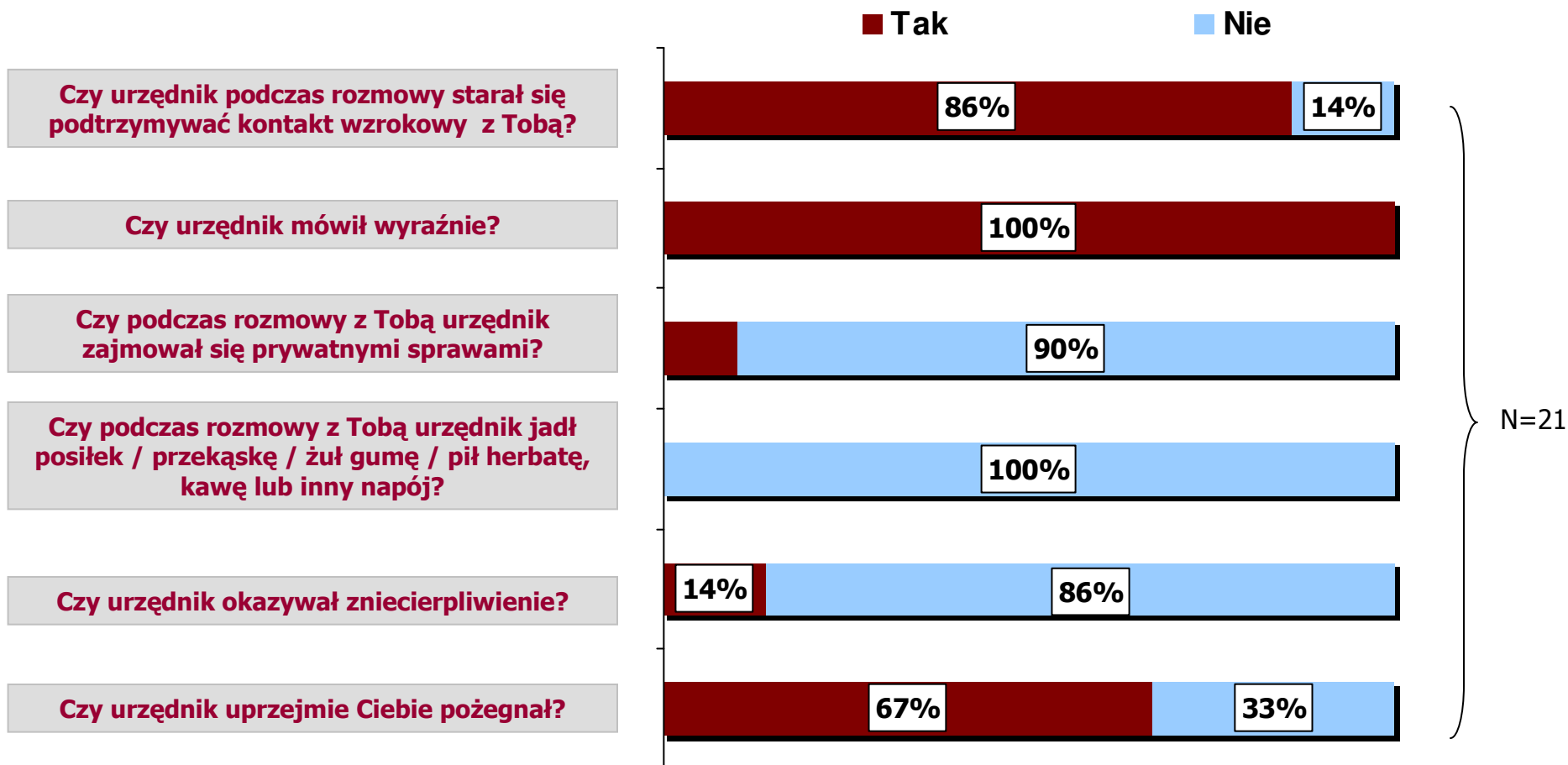
Nie przywitał mnie w ogóle

33%

N=21



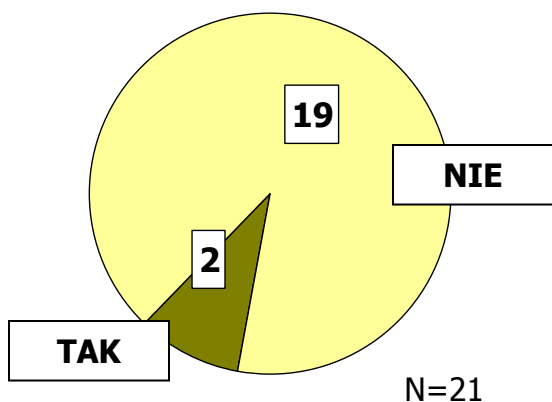
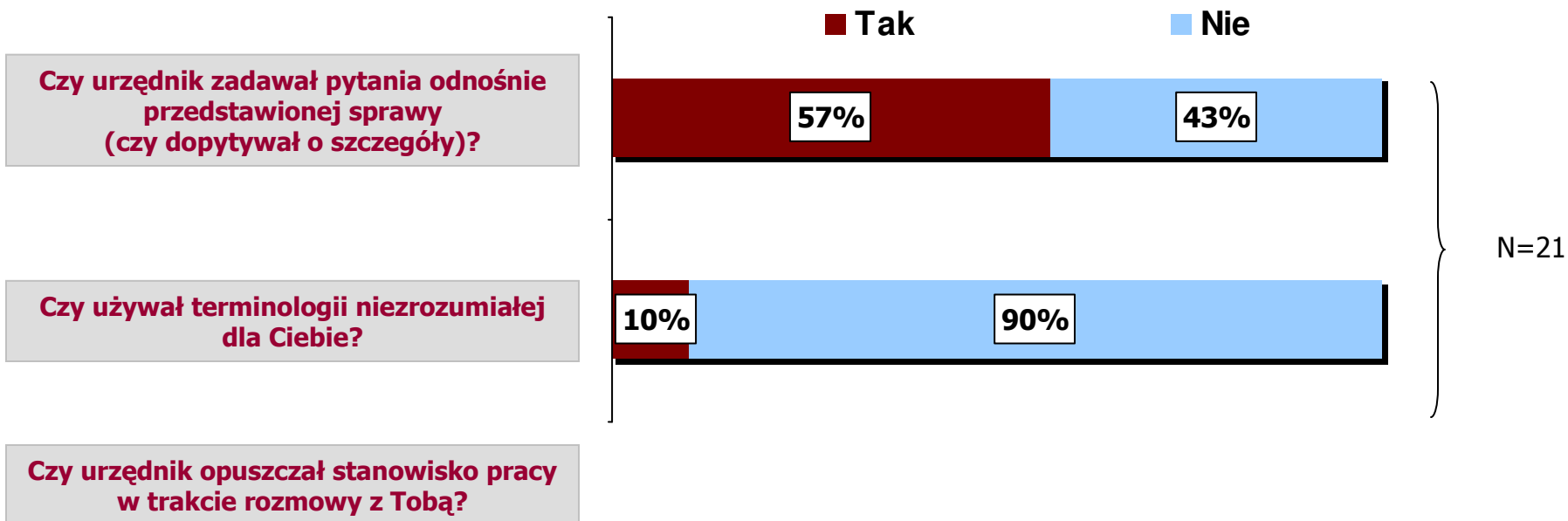
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



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

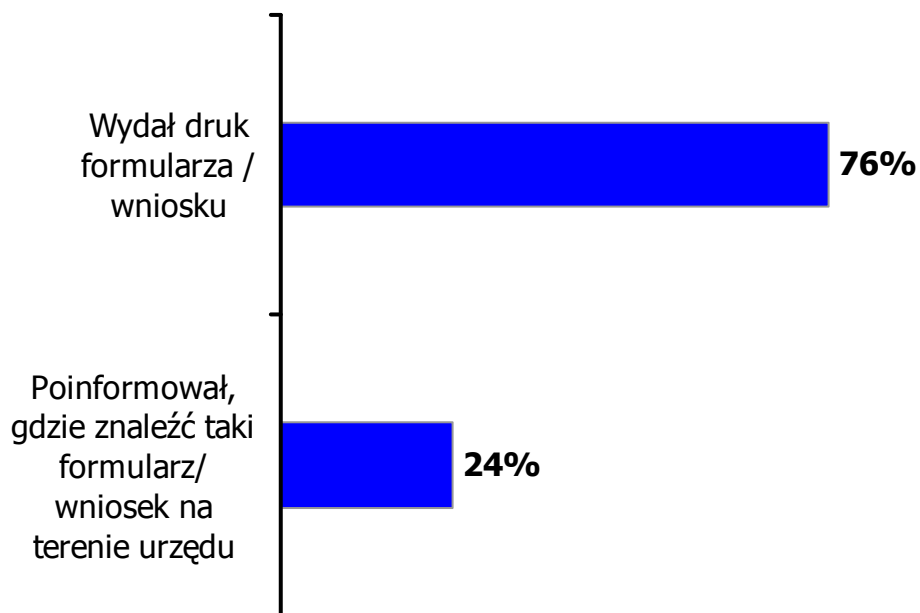
TAK, dzwonił raz – podczas 2 wizyt.
Jeden urzędnik odebrał telefon, ale nie przeprosił interesanta.

w obu przypadkach urzędnik poinformował interesanta, w jakim celu opuszcza stanowisko pracy

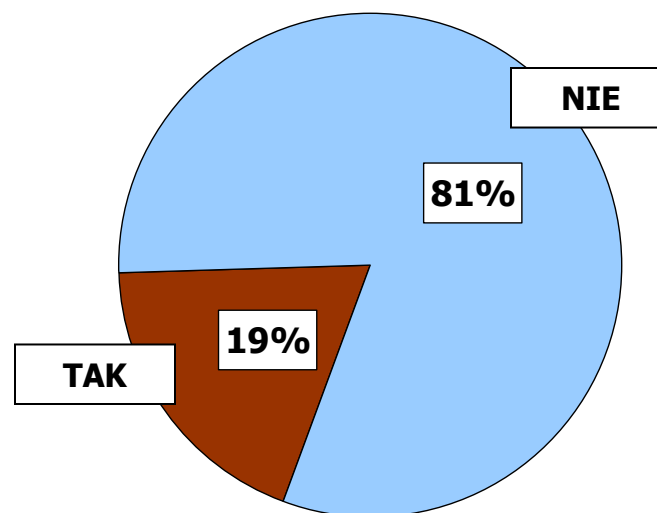


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek?

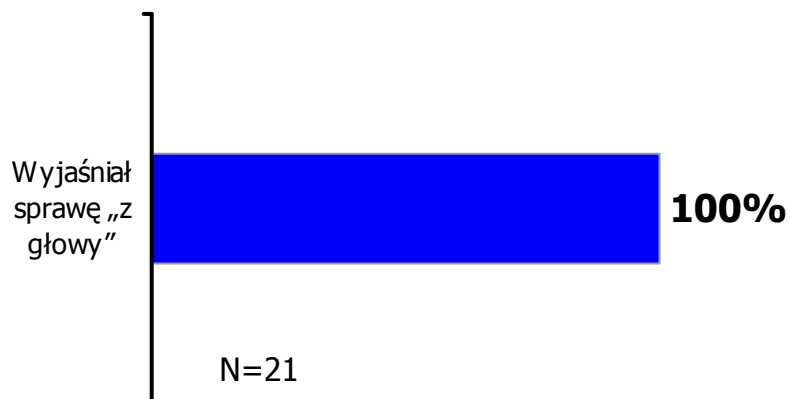


N=21

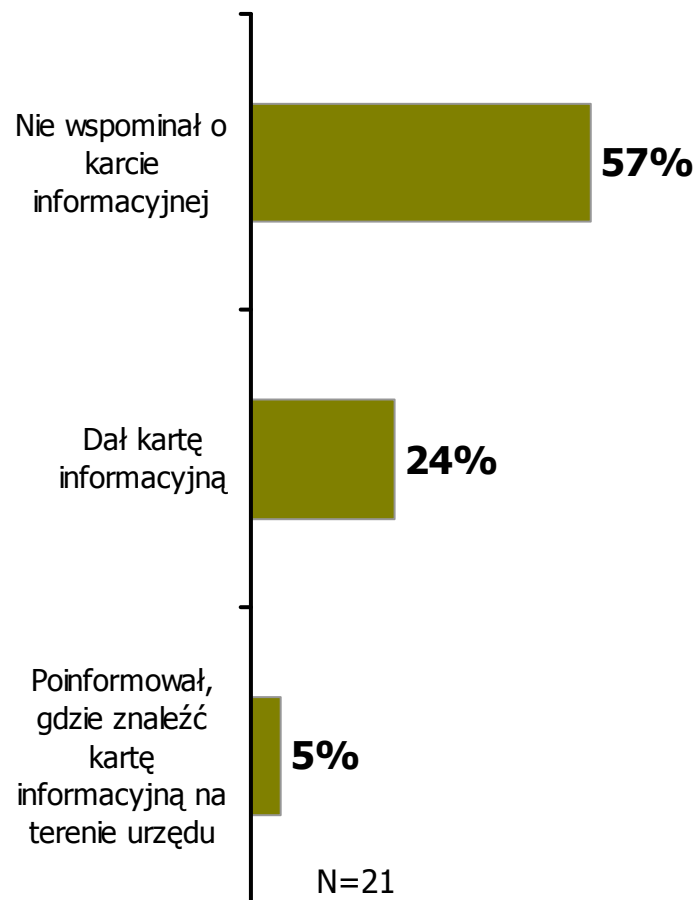


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



PODSTĘPNY KLIENT

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

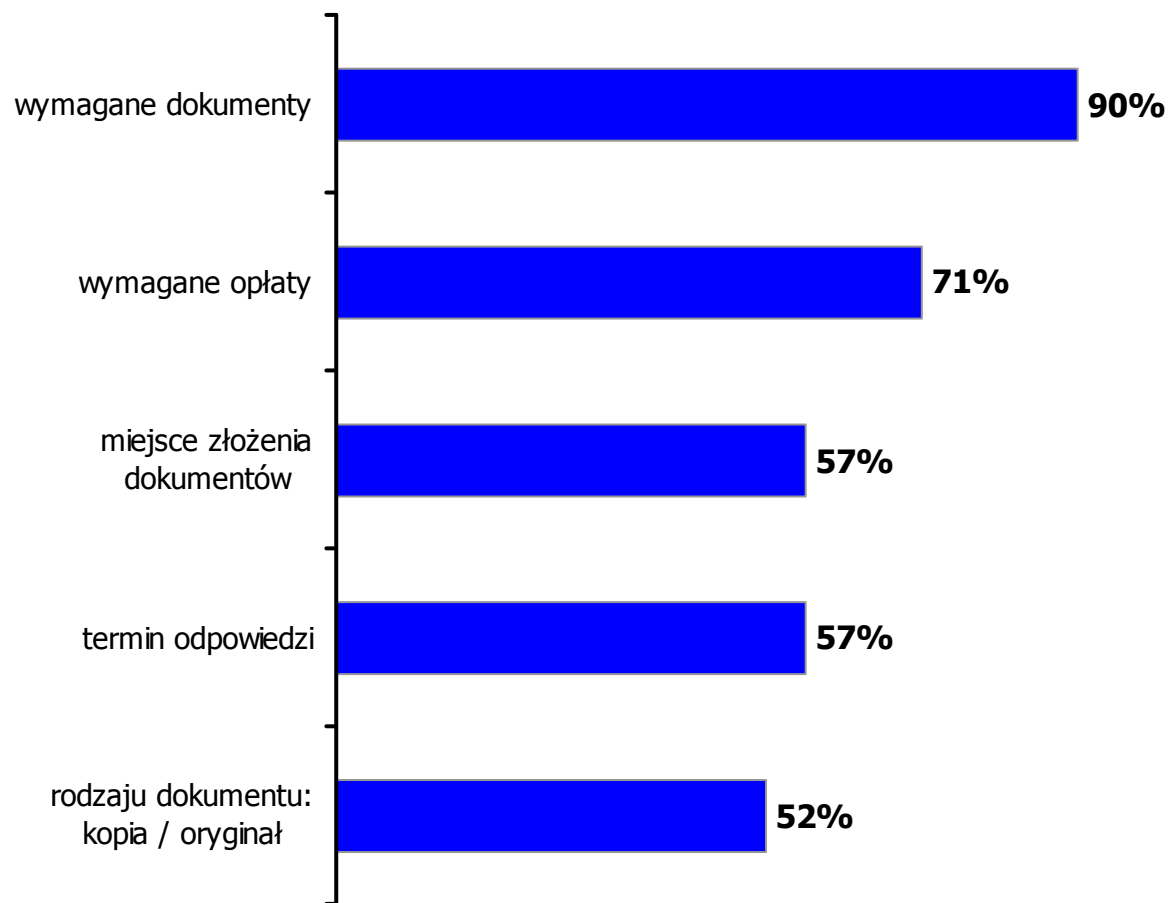
Urzędnik NIE komentował uwag interesanta

N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

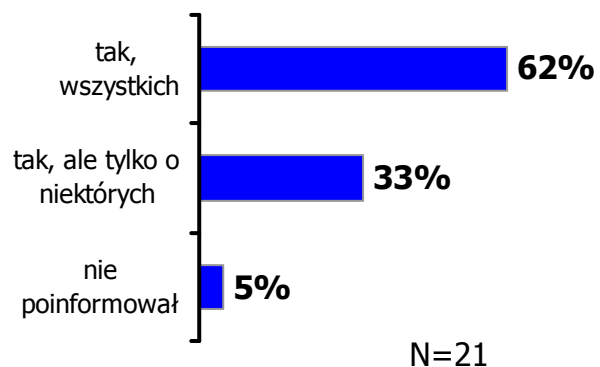


N=21

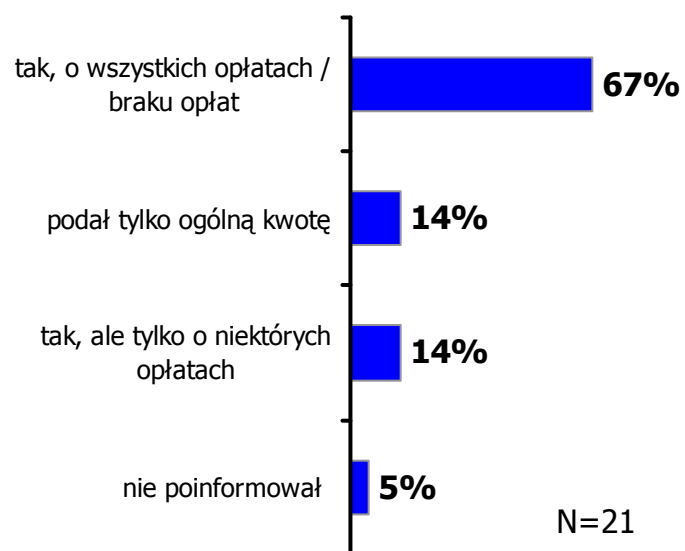
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

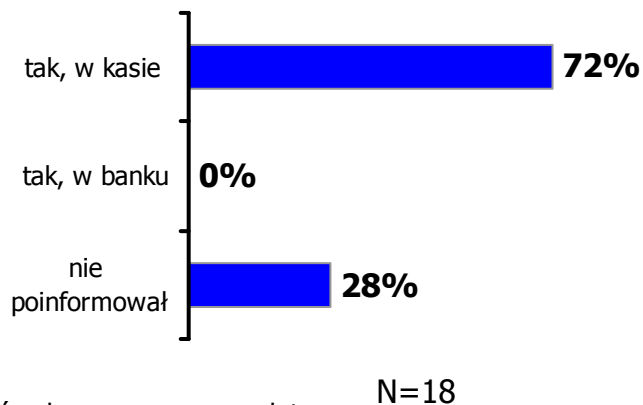
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



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



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*

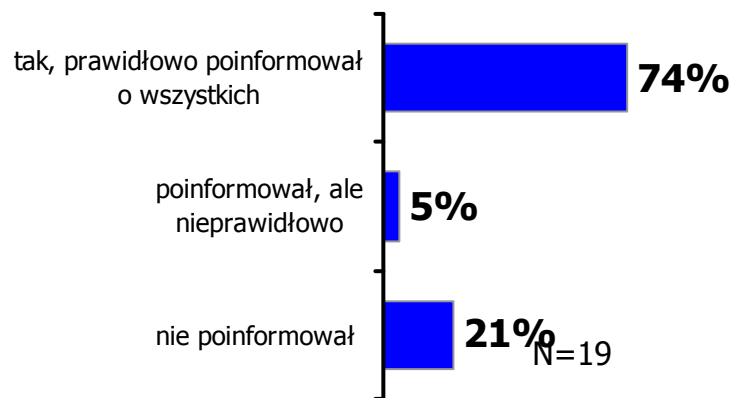


* sprawy, w których są wymagane opłaty



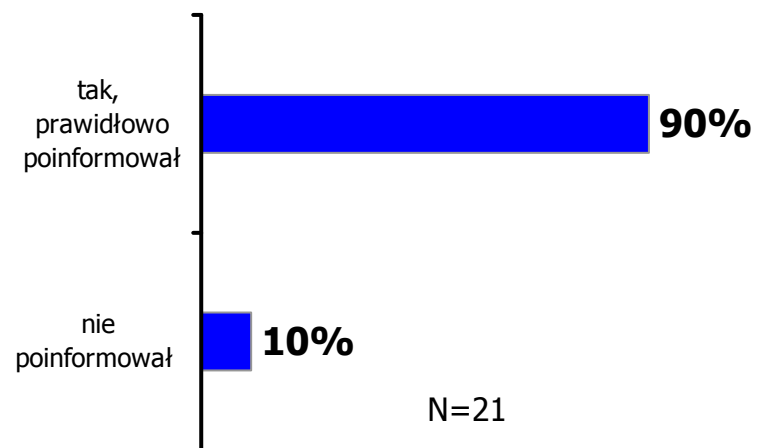
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

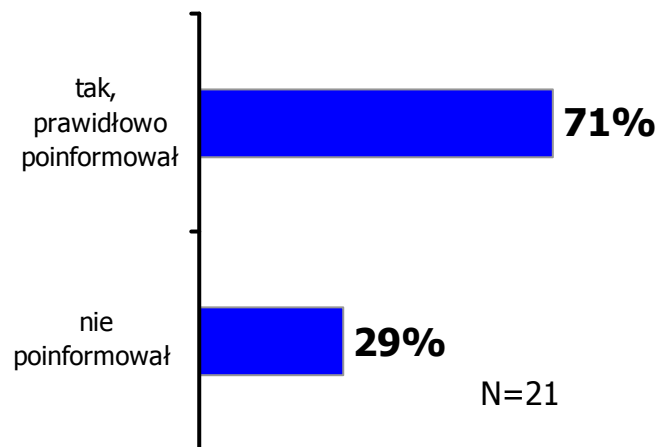


* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował, gdzie masz 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?

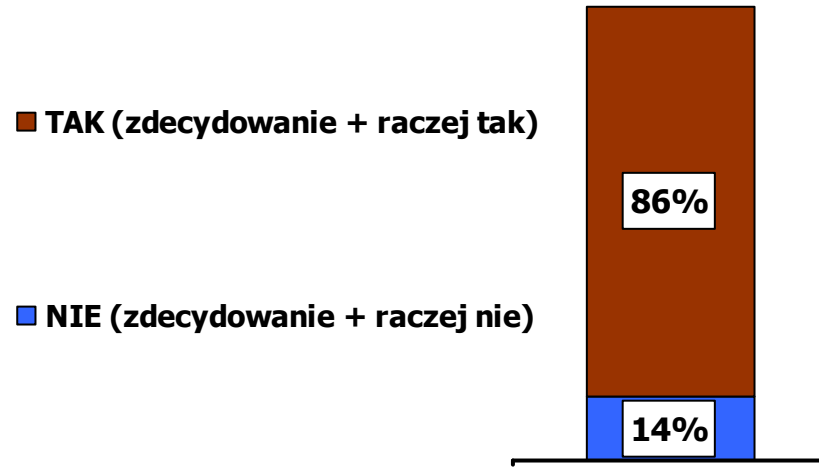


Czy urzędnik poinformował Ciebie, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



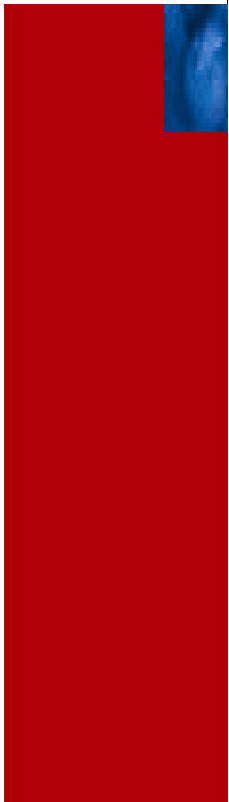
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?

Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?



N=21

Zgłoszenie sprawy przez Internet

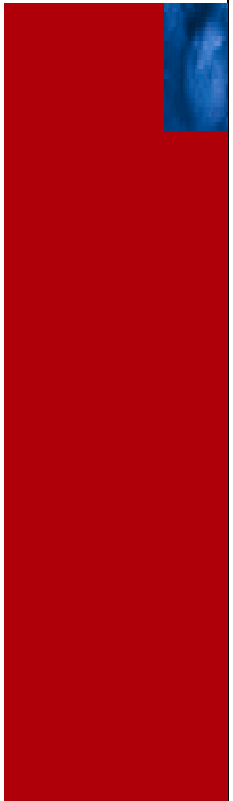


URZĘDNIK - ODPOWIEDŹ NA ZGŁOSZENIE INTERNETOWE (e-rejestracja samochodu)

P1. Czy urzędnik powitał Ciebie?	TAK	-
P2. Czy urzędnik podał swoje imię i nazwisko?	TAK	-
P3. Czy urzędnik podał nazwę Wydziału, z którego dzwoni?	TAK	-
P4. Czy urzędnik podał nazwę Urzędu, z którego dzwoni?	TAK	-
P5. Czy urzędnik upewnił się, że rozmawia z właściwą osobą?	TAK	-
P6. Czy urzędnik przedstawił cel swojego telefonu ?	TAK	-
P7. Czy urzędnik zapytał, czy może teraz z Tobą rozmawiać?	-	NIE
P8. Czy urzędnik pożegnał Ciebie (powiedział „dziękuję za rozmowę”/ „do widzenia“)?	TAK	-
Czas oczekiwania na telefon po wysłaniu e-maila	TEGO SAMEGO DNIA, kiedy zgłoszono	

URZĄD DZIELNICY URSUS

Otoczenie - wygląd urzędu





OCZEKIWANIE NA OBSŁUGĘ

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

2,5 minut

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

1 osoba

N=20

„Urzędnik spieszył się, od razu odesłał mnie do dzielnicy, gdzie jest działka i do Internetu. Wszystko musiałem z niego „wyciągać”. (WOM)

„Urząd położony w takim miejscu, że nawet mieszkańcy Ursusa nie bardzo wiedzą, gdzie jest.”

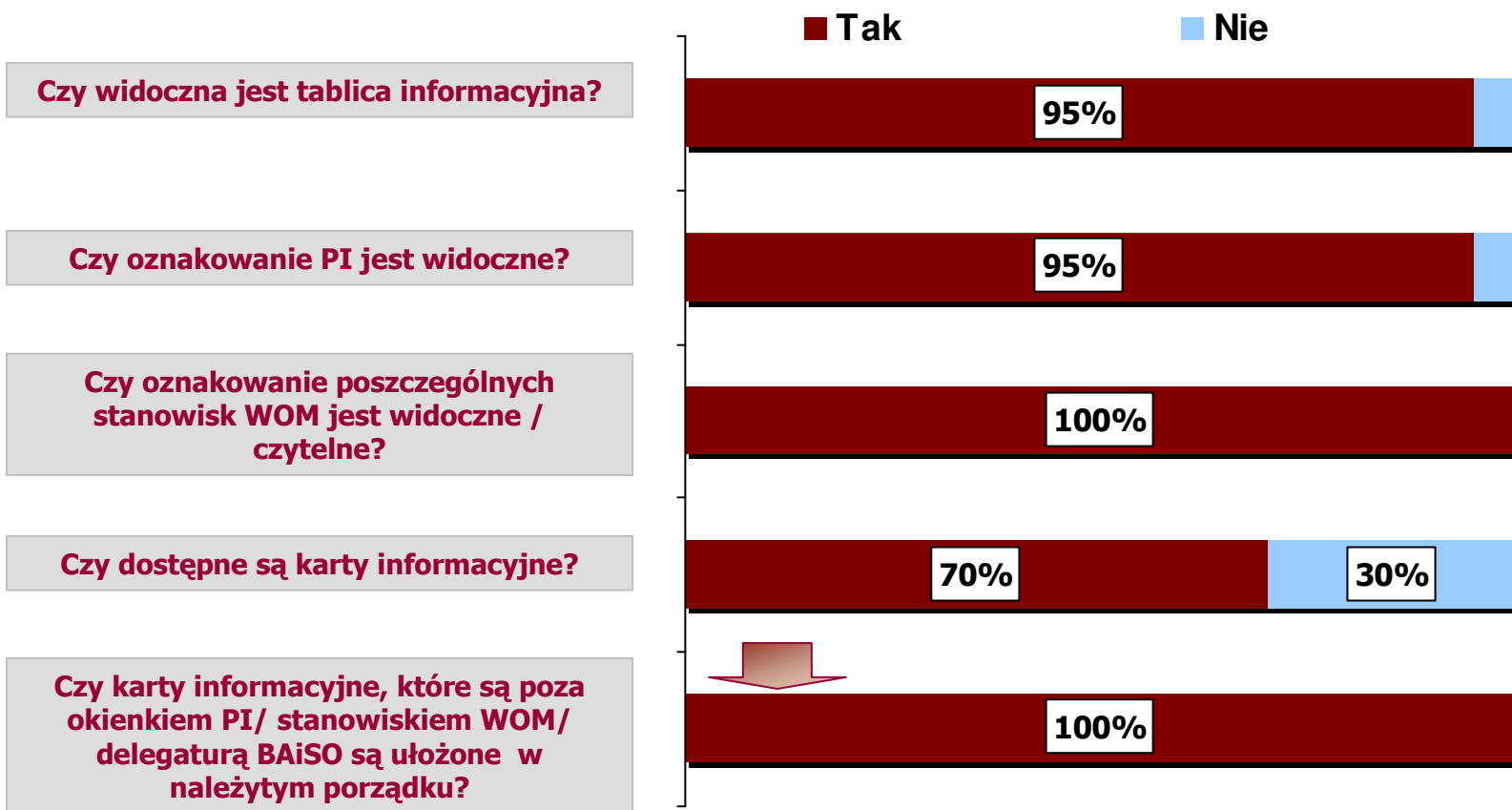
„Dużo przestrzeni, (...) zadbane wnętrze.

„Miła i kompetentna obsługa”. (WOM)

„Obsługa szybka, podstawowe informacje zostały przekazane, po resztę odesłał do informacji z ulotki. Musiałam zadawać dużo dodatkowych pytań.”(PI)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



N=20

N=14

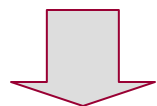
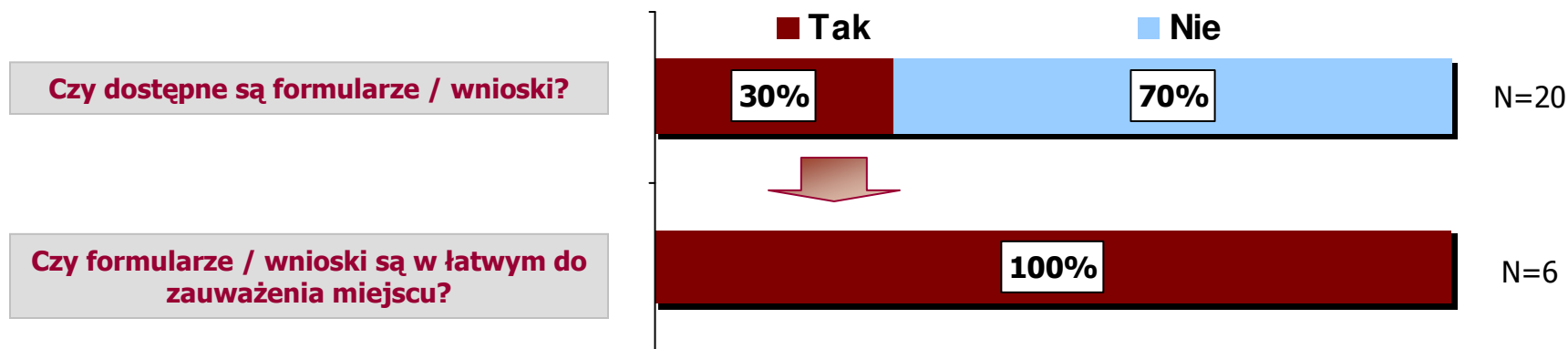
Gdzie znajdują się karty informacyjne?

kieszonki	11 wskazań
stojaki	2 wskazania
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	2 wskazania
Inne	1 wskazanie

N=19



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

kieszonki	5 wskazań
Stojaki	1 wskazanie
N=6	

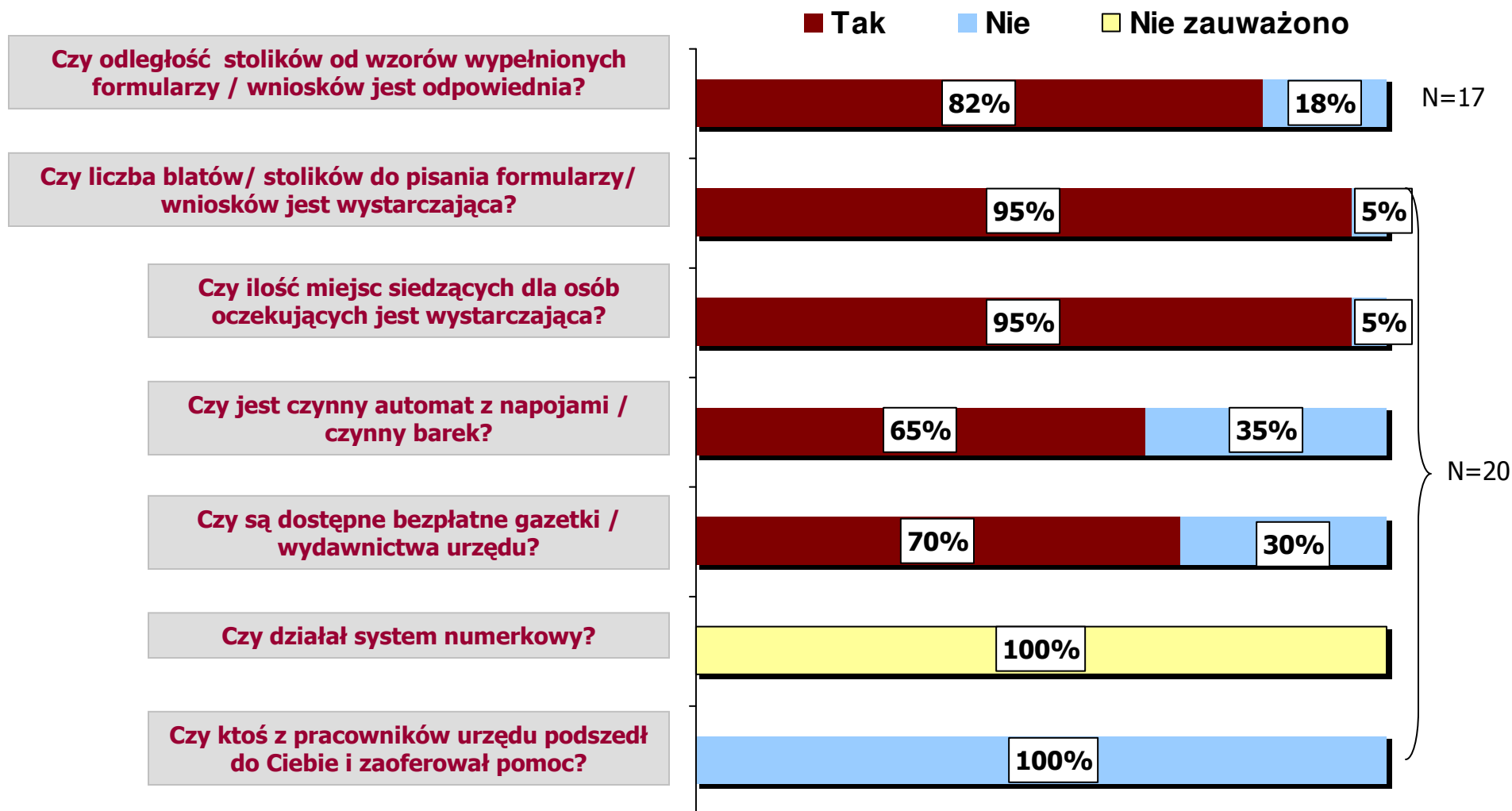
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

✦ na tablicy	15 wskazań
✦ w formie skoroszytu w okienku PI/ przy stanowisku WOM/ delegaturze BAiSO	1 wskazanie
✦ w formie skoroszytu poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegatury BAiSO	1 wskazanie
✦ nie są dostępne	3 wskazania
N=20	

N=20



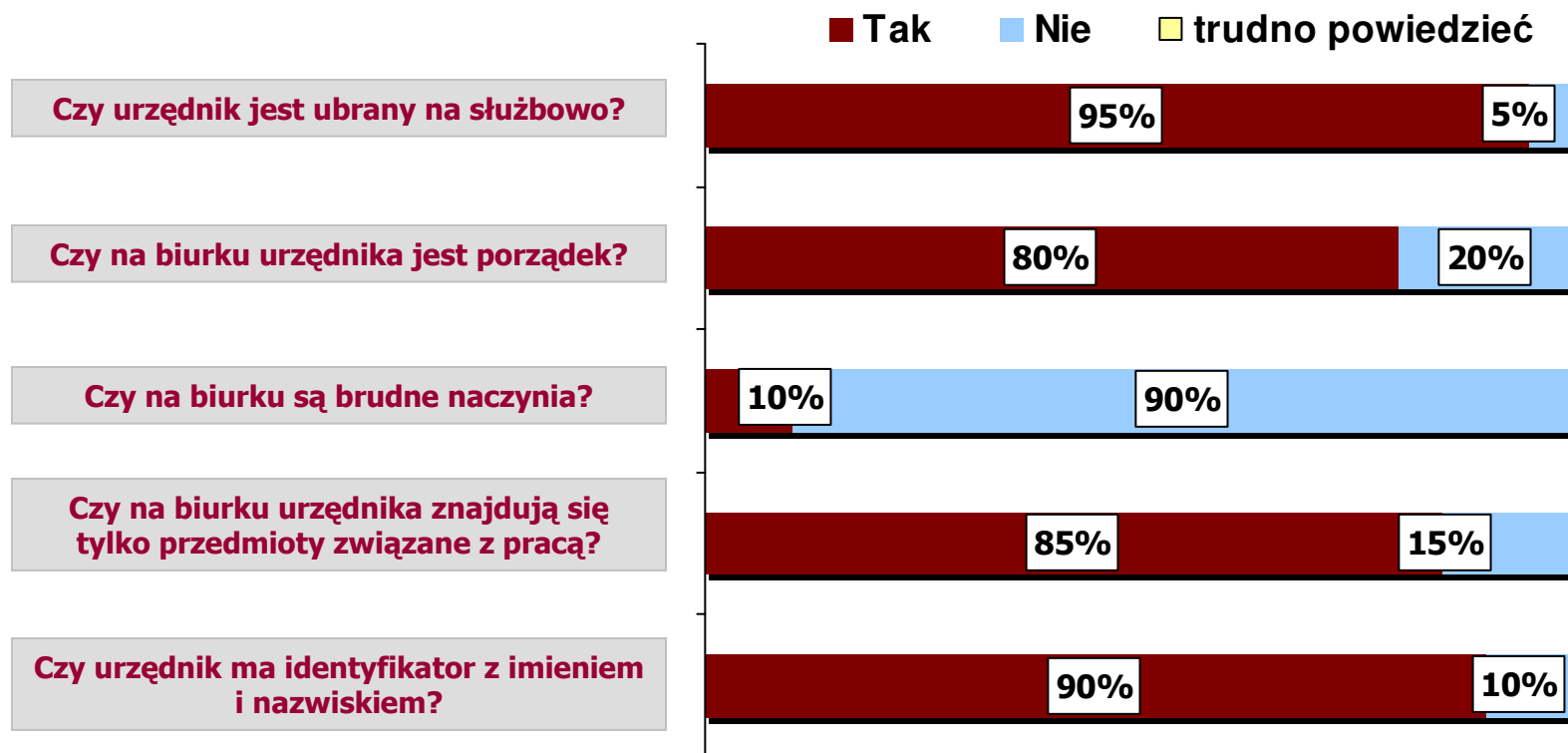
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)



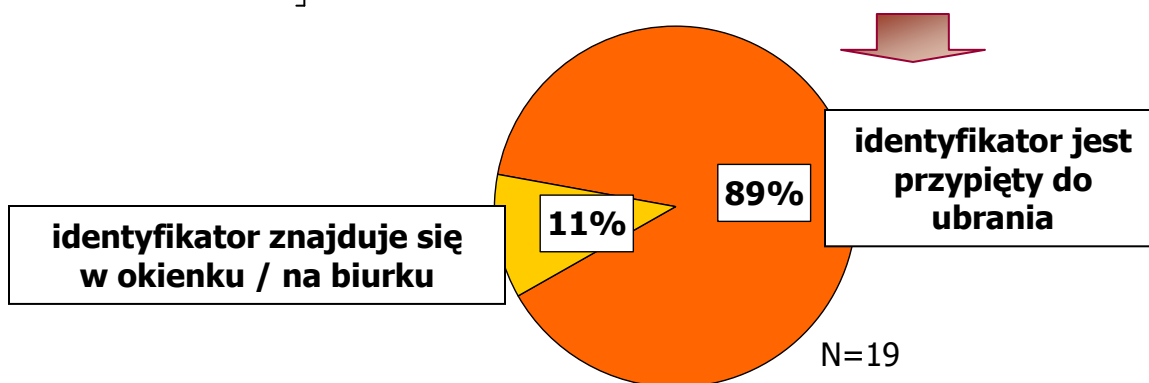
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy



WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



N=20

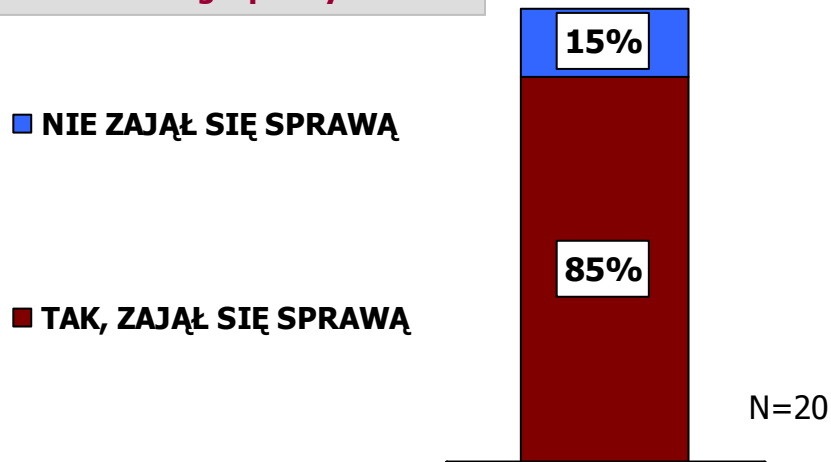


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

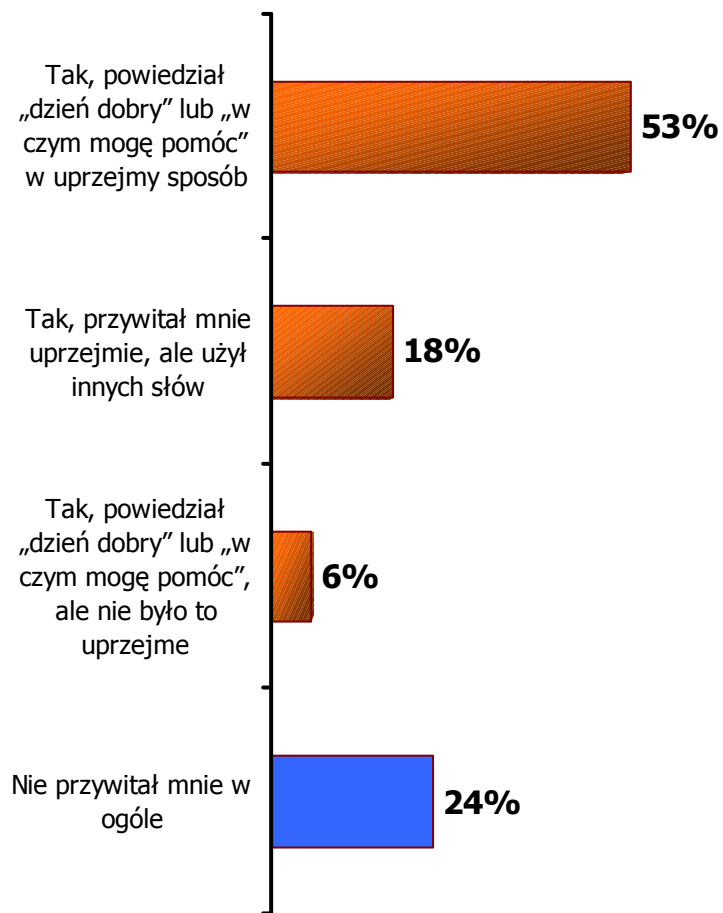


ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?



Czy urzędnik przywitał Ciebie?

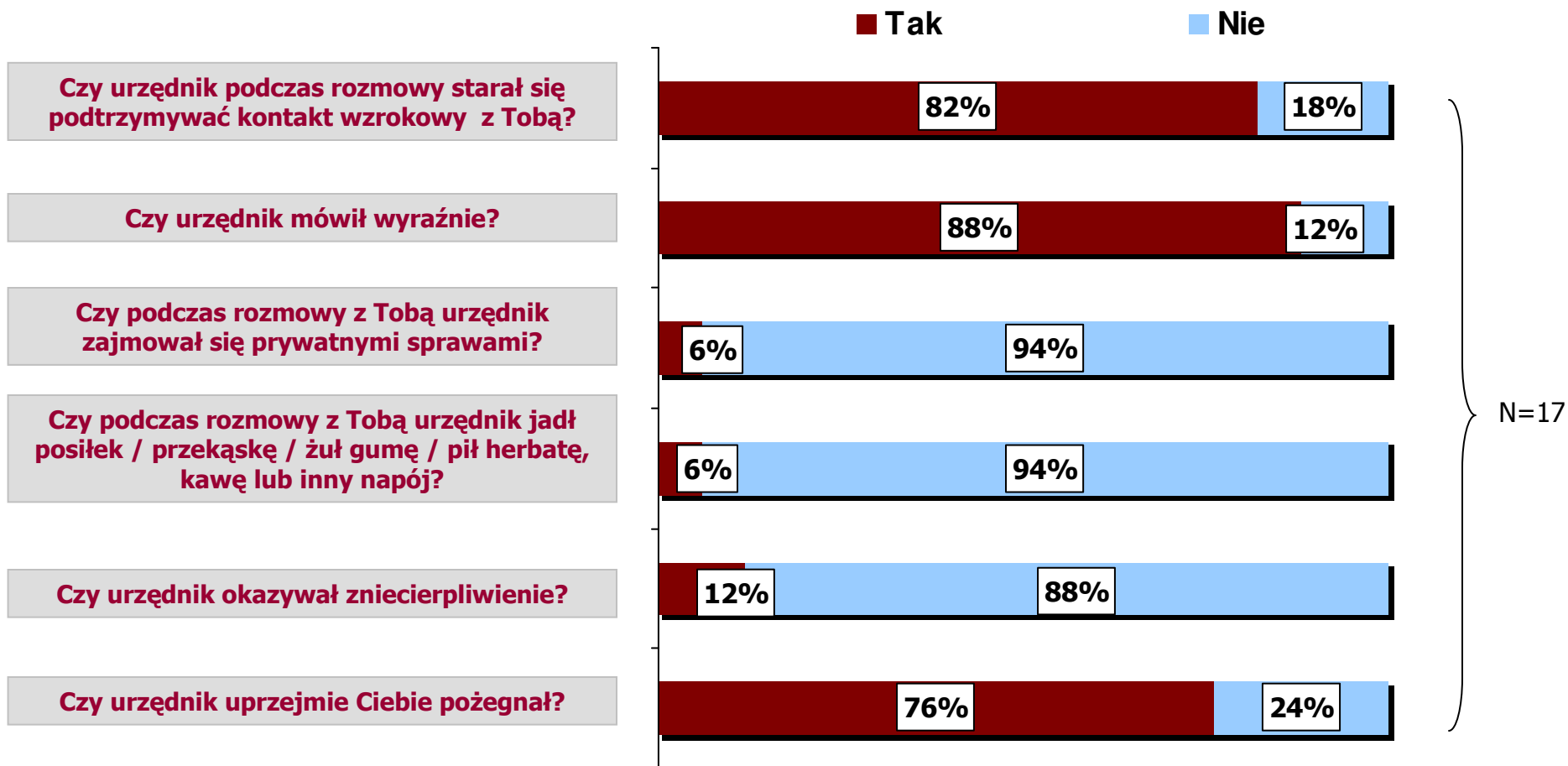


Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?





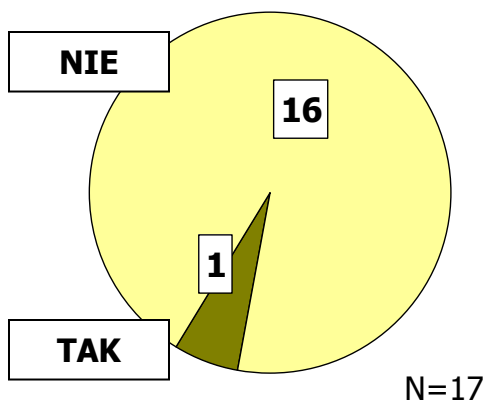
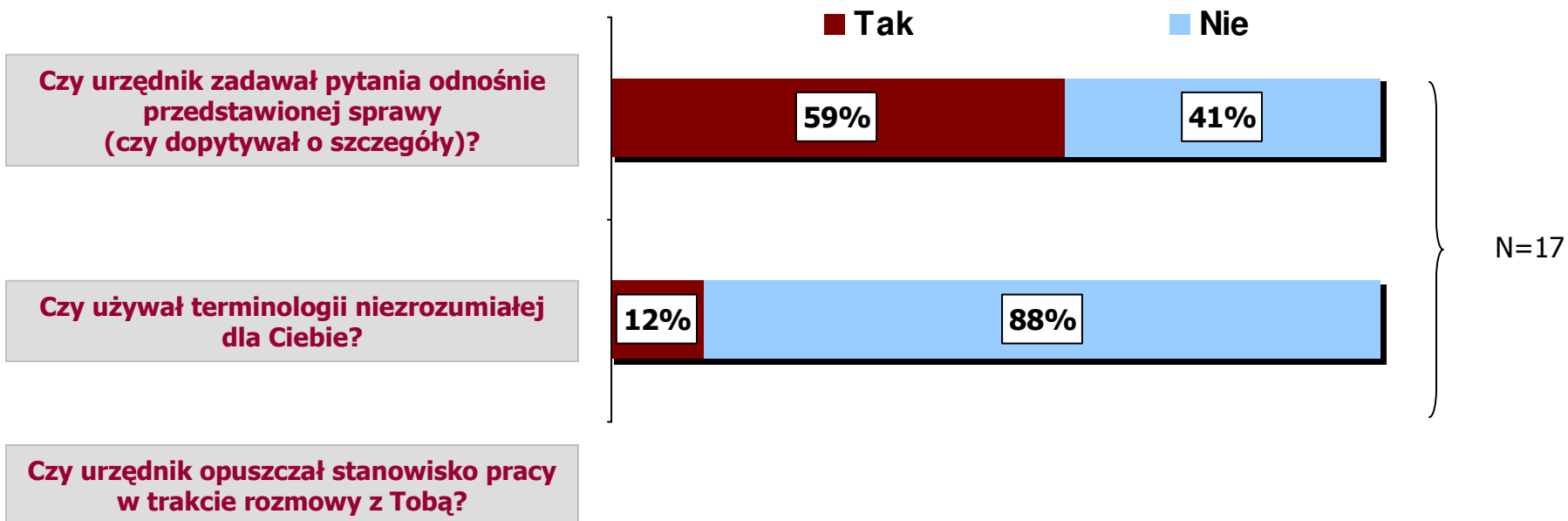
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



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

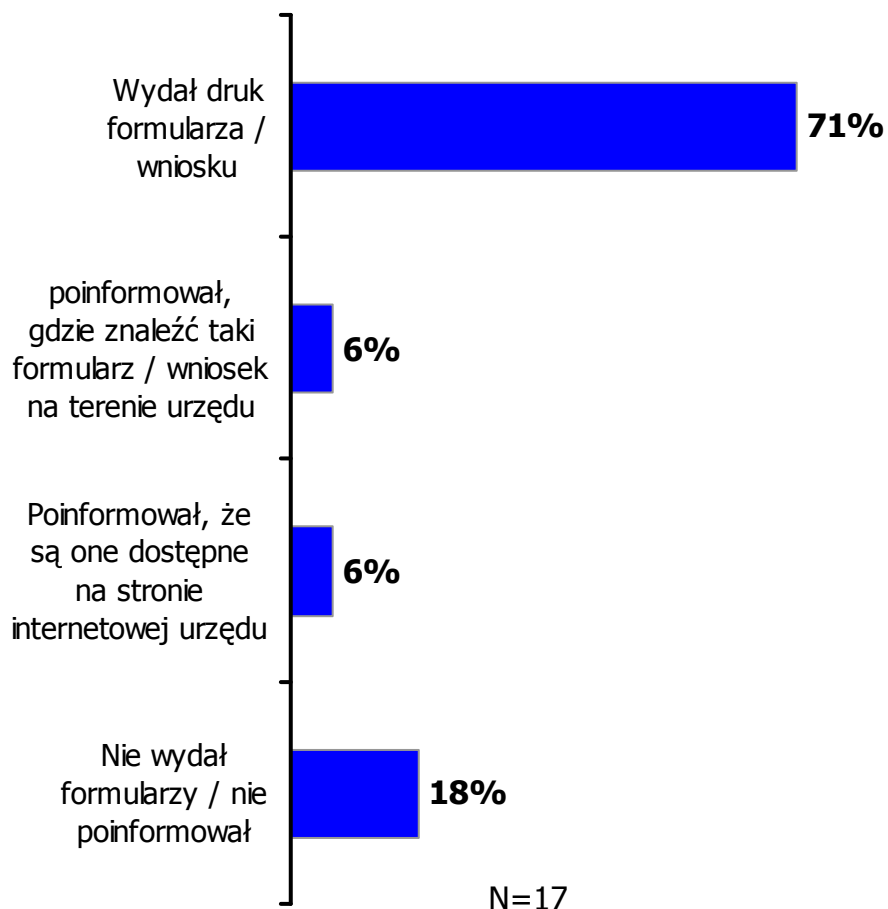
W trakcie rozmowy z urzędnikiem NIE dzwonił telefon

Urzędnik nie poinformował interesanta, w jakim celu opuszcza stanowisko pracy

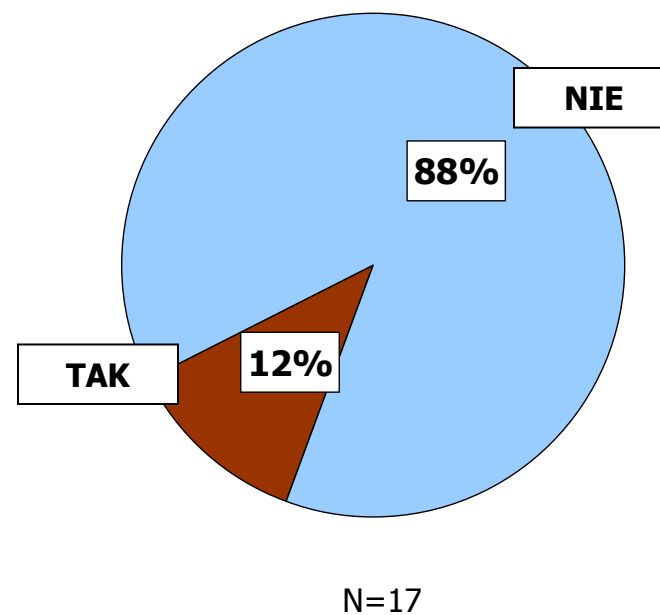


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



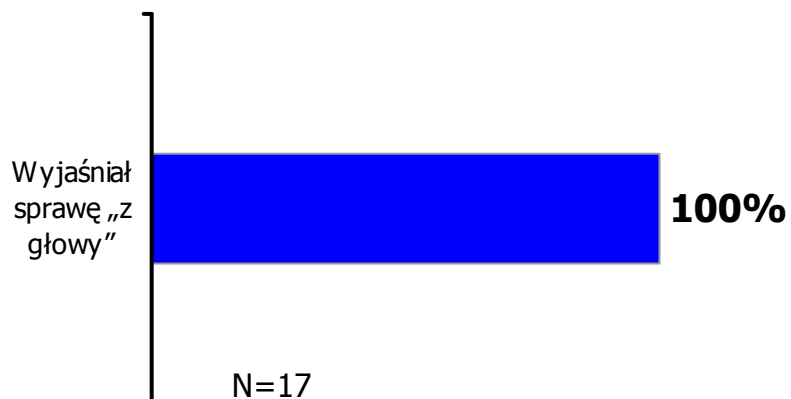
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek?



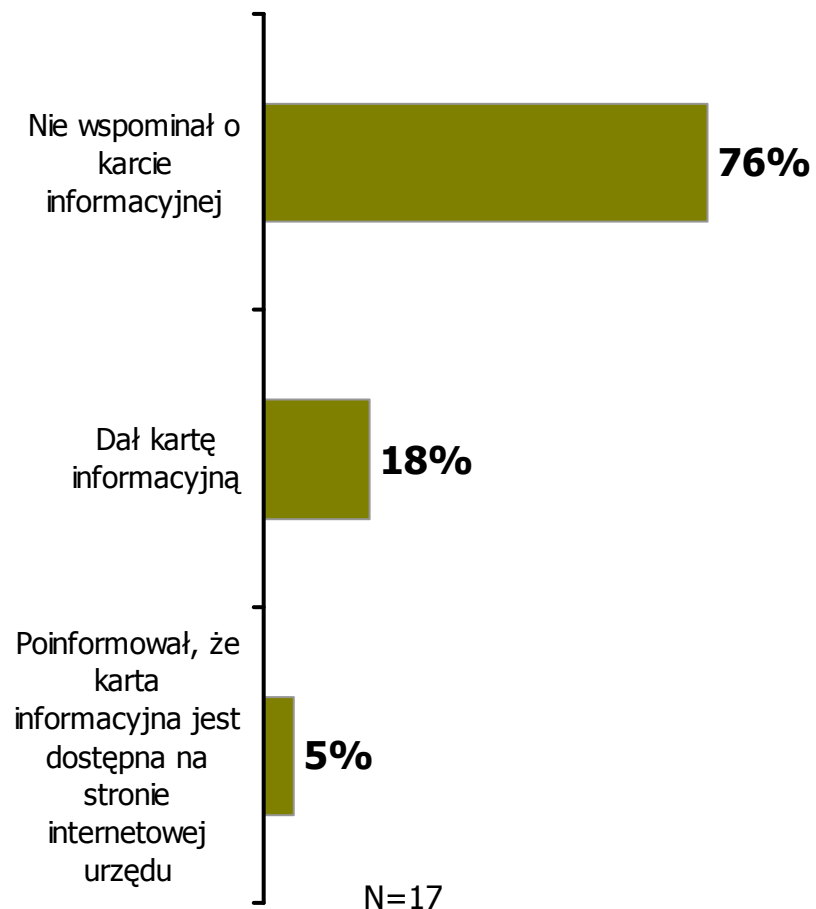


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



PODSTĘPNY KLIENT

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

Urzędnik NIE komentował uwag interesanta

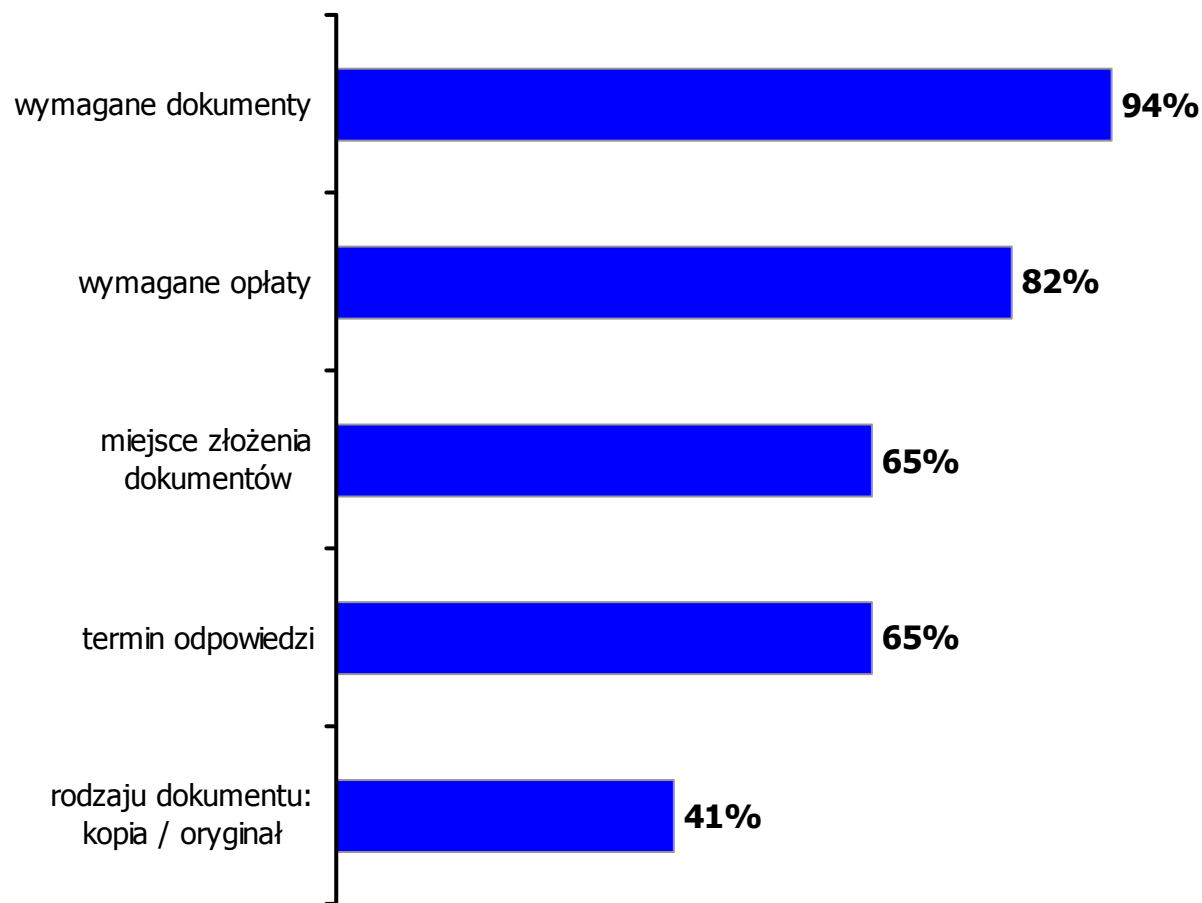
N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

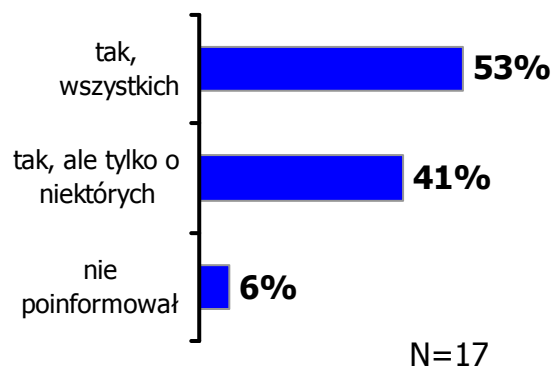


N=17

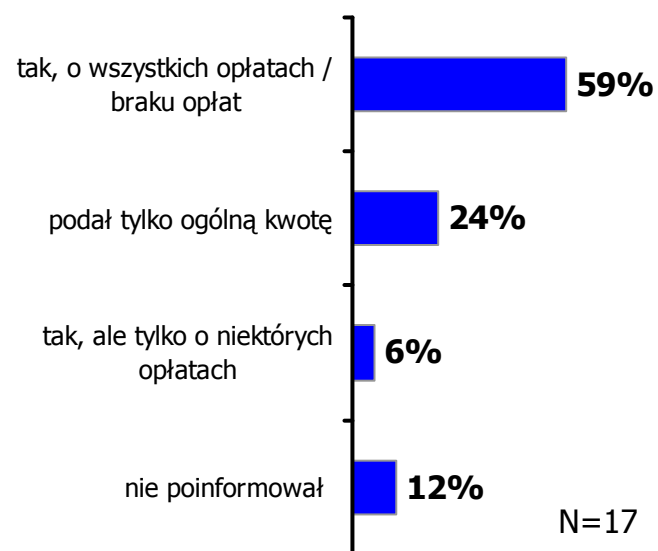


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

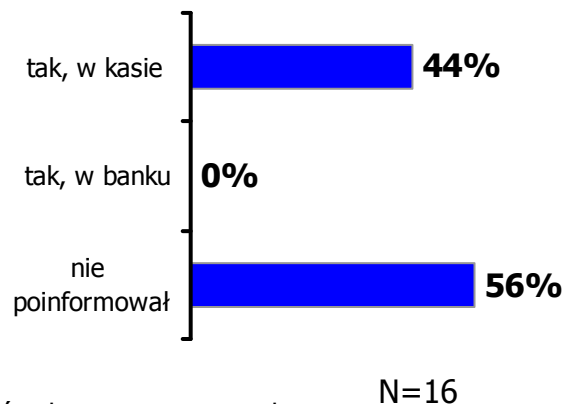
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



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



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*

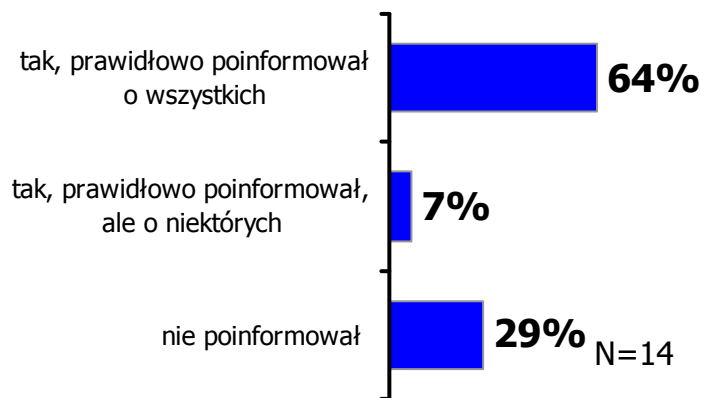


* sprawy, w których są wymagane opłaty



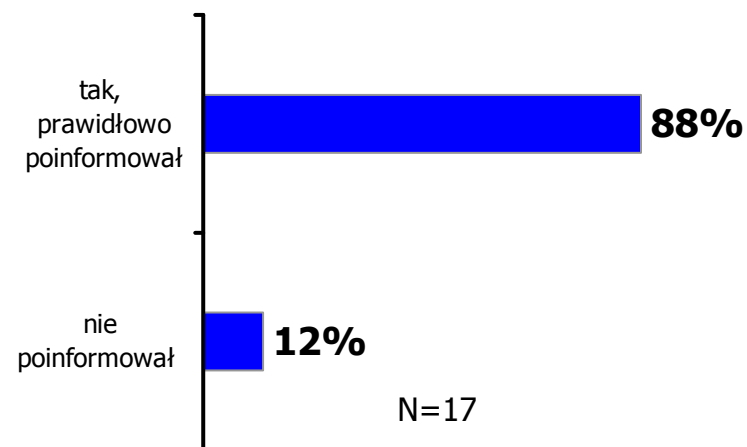
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

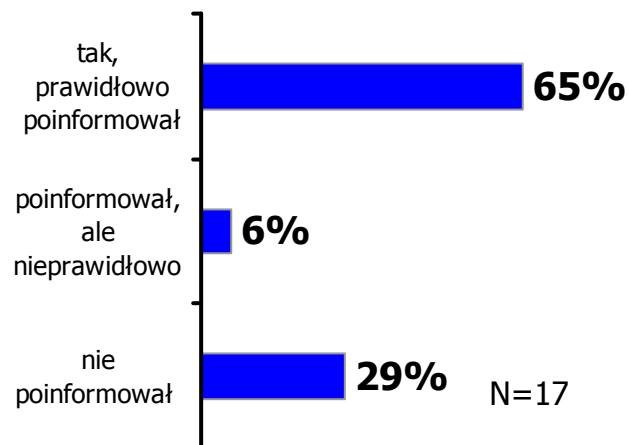


* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?





URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

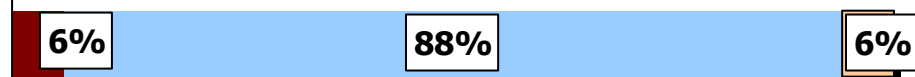
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



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

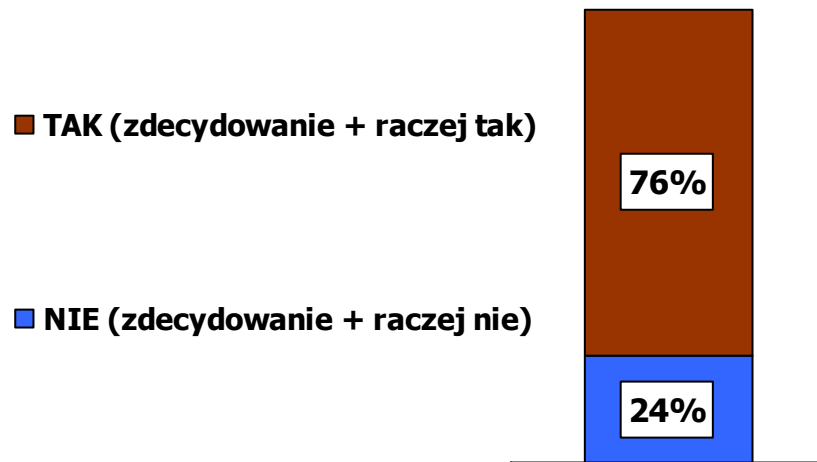
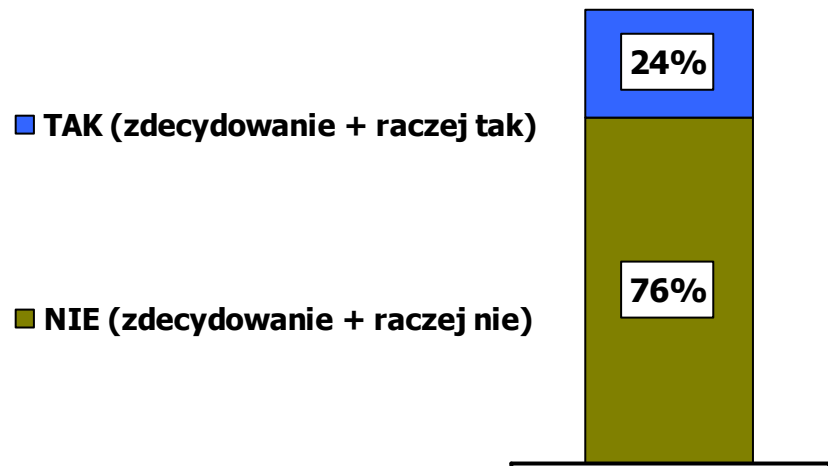


Czy urzędnik poinformował Ciebie, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



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

Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?



N=17

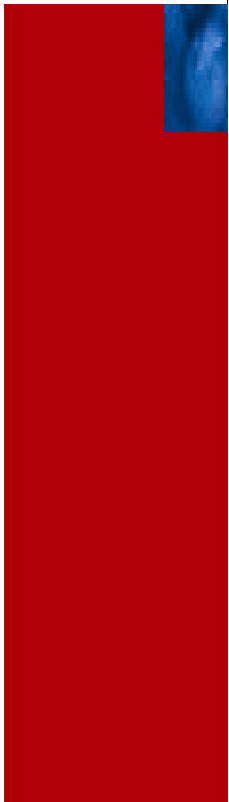
Zgłoszenie sprawy przez Internet



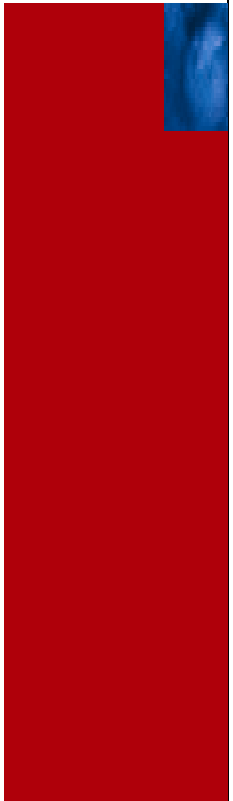
URZĘDNIK - ODPOWIEDŹ NA ZGŁOSZENIE INTERNETOWE (e-rejestracja samochodu)

**Urząd nie odpowiedział na
zgłoszenie sprawy przez Internet**

URZĄD DZIELNICY URSYNÓW



Otoczenie - wygląd urzędu





OCZEKIWANIE NA OBSŁUGĘ

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

6,3 minuty

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

1,6 osób

N=21

„Dużo przestrzeni, wystarczająca ilość miejsc siedzących oraz stolików do wypełniania formularzy. (..) dużo wzorów i każdy może wziąć i spokojnie wypełnić.

„Brak systemu numerkowego powoduje chaos.”

„Pracownica urzędu dokładnie wyjaśniła na kwestionariuszu, jak go prawidłowo wypełnić. Sama zrobiła notatkę, co trzeba przygotować (...). Podobał mi się sposób obsługi (...).” (WOM)

„Bardzo sympatyczna obsługa, szybko i fachowo udzielono mi informacji.” (PI)

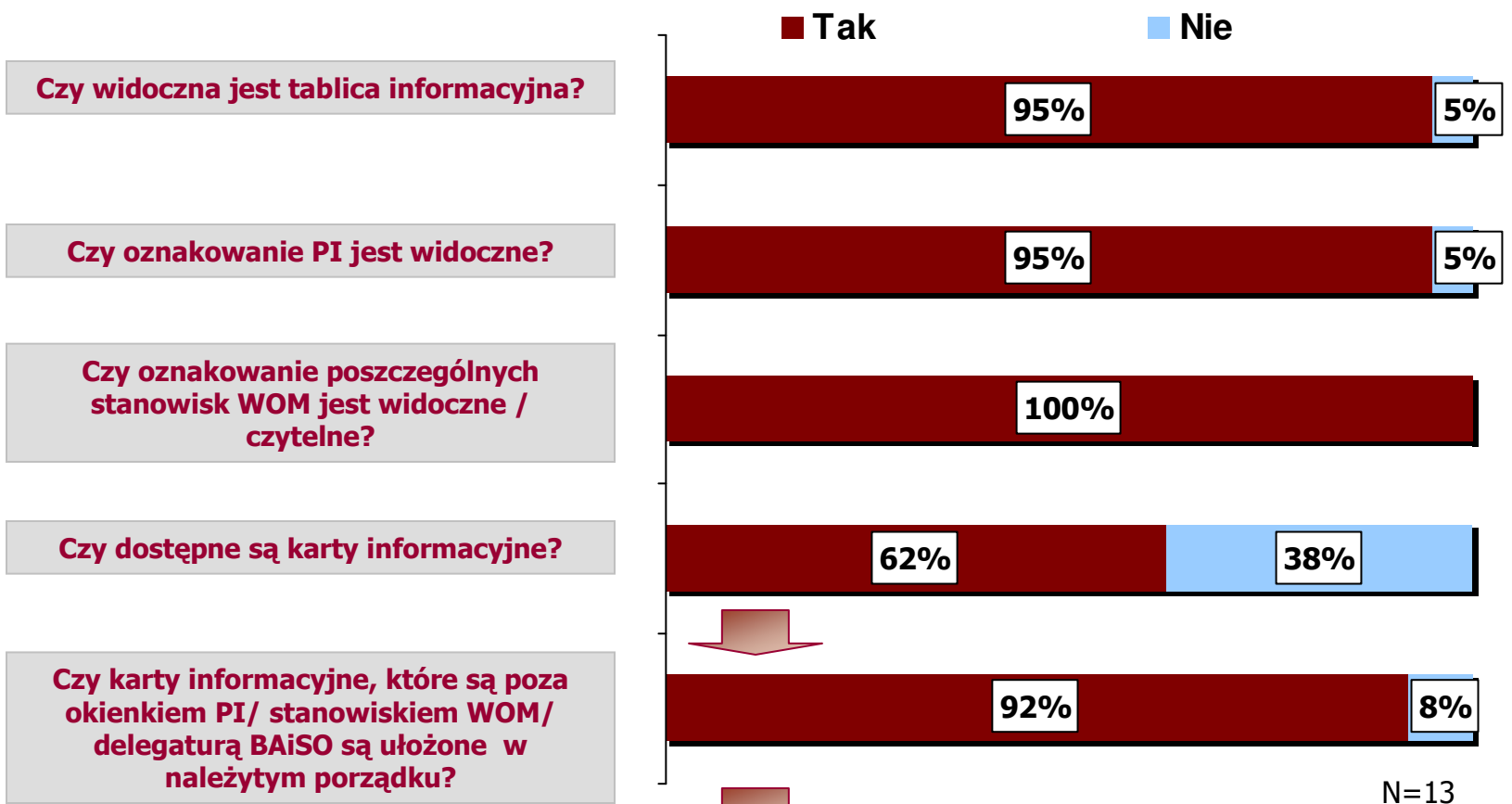
„Bardzo trudno trafić do WOM - jest słabo oznaczony.”

„Zostałam prawidłowo poinformowana o wszystkich wymogach (...) Urzędnik kompetentny i miły.” (WOM)

„Pani miło odpowiadała na zadawane przeze mnie pytania i tylko to (...).” (WOM)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Gdzie znajdują się karty informacyjne?

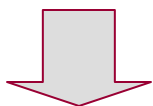
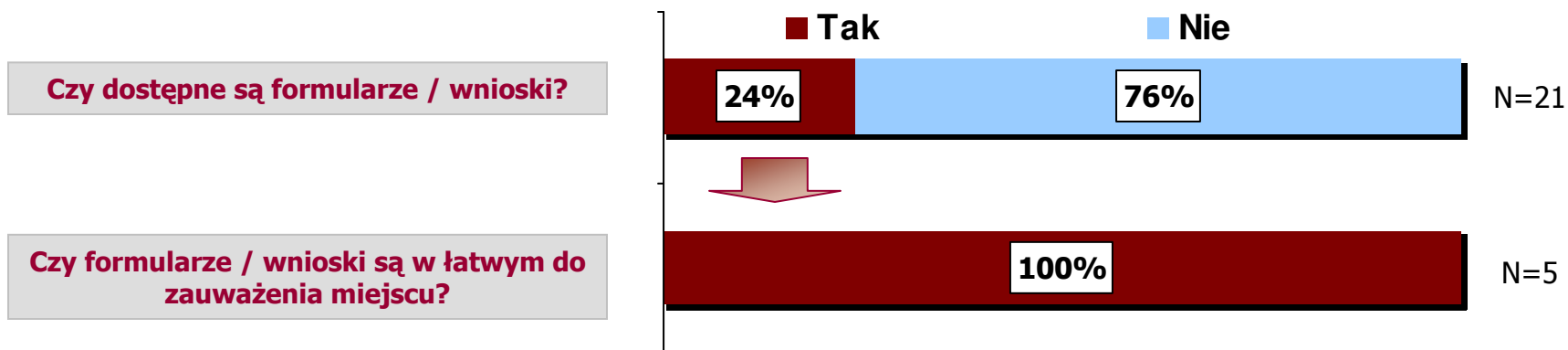
kieszonki	10 wskazań
stojaki	3 wskazania
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	4 wskazania

N=13

N=13



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

kieszonki 5 wskazań

N=5

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

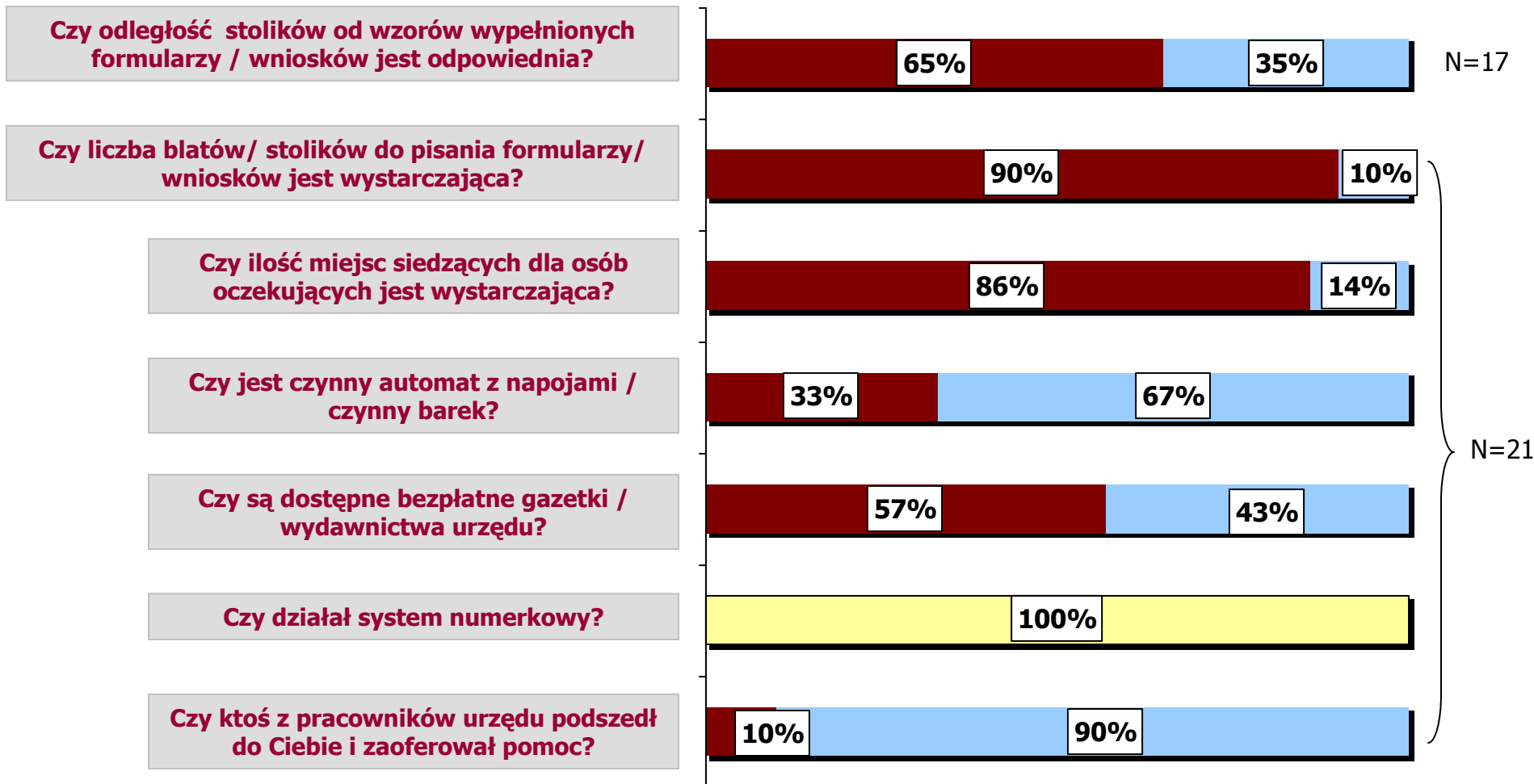
✎ na tablicy	10 wskazań
✎ w formie skoroszytu poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegatury BAiSO	2 wskazania
✎ inne	5 wskazań
✎ nie są dostępne	4 wskazania

N=21



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

■ Tak ■ Nie ■ Nie zauważono



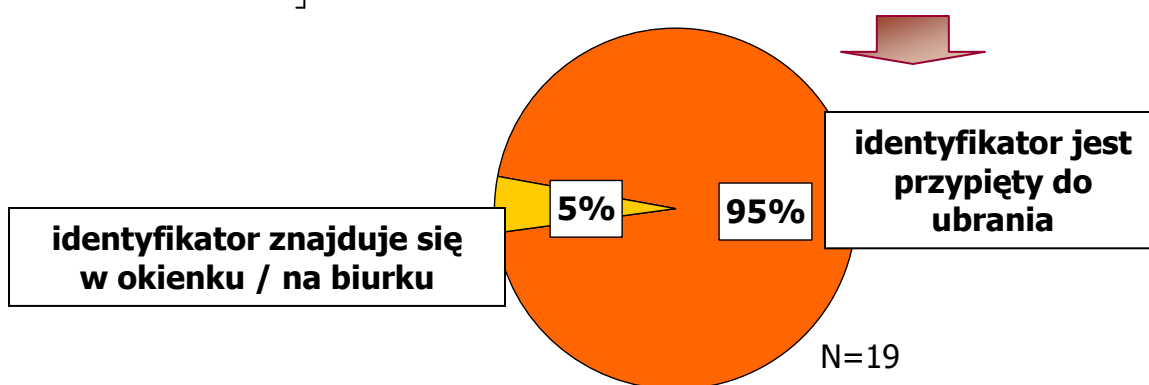
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy



WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



N=21



Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie



ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

■ NIE ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

3 razy próbowano odesłać interesanta

■ TAK, ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

10%

90%

N=21

Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

■ NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił

■ TAK, OD RAZU

5%

95%

N=19

Czy urzędnik przywitał Ciebie?

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

79%

Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

11%

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

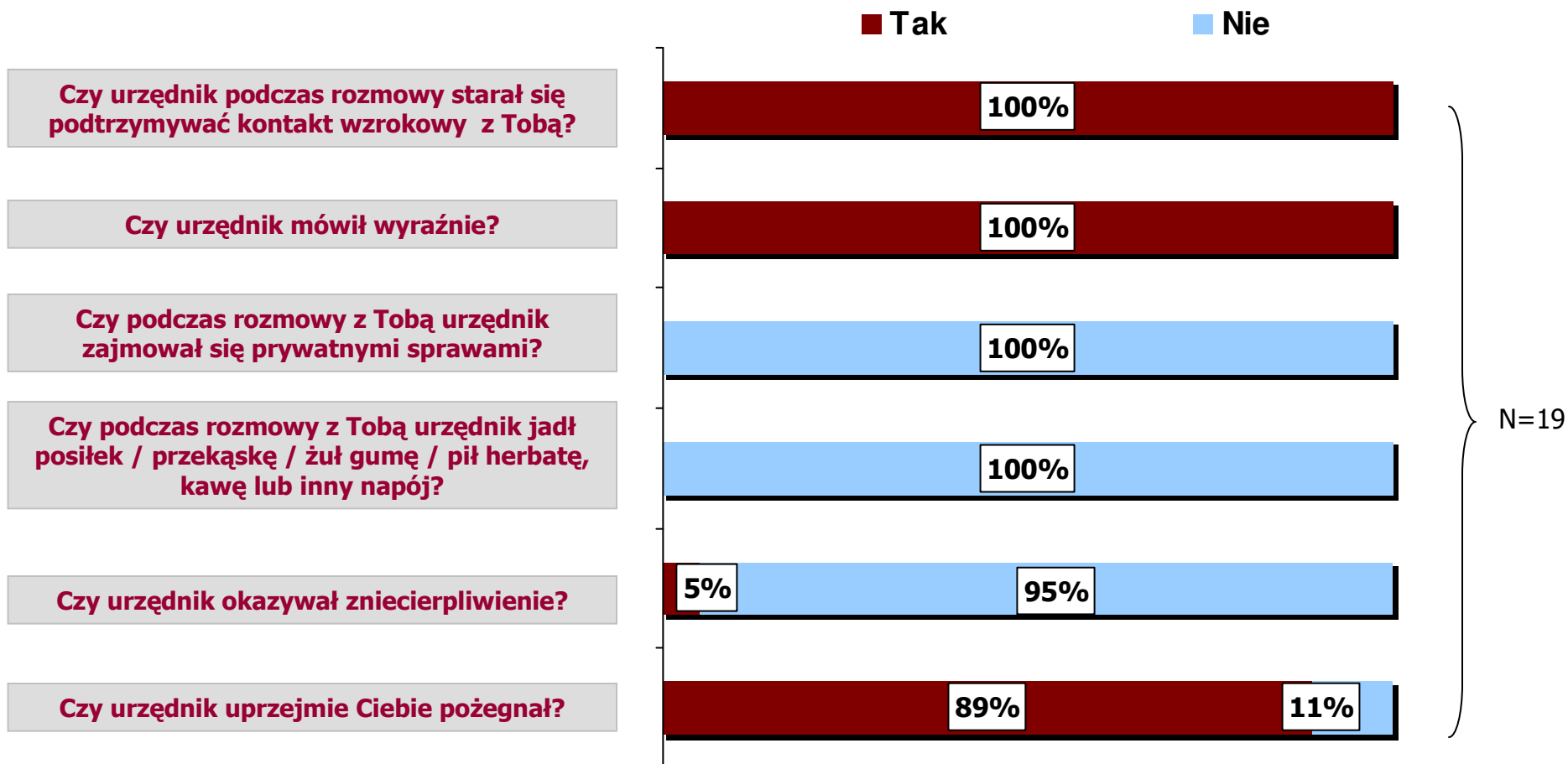
5%

Nie przywitał mnie w ogóle

5%



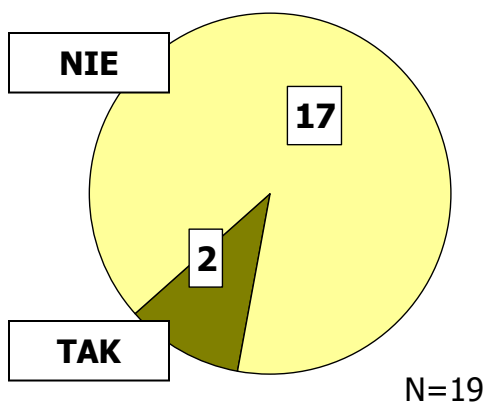
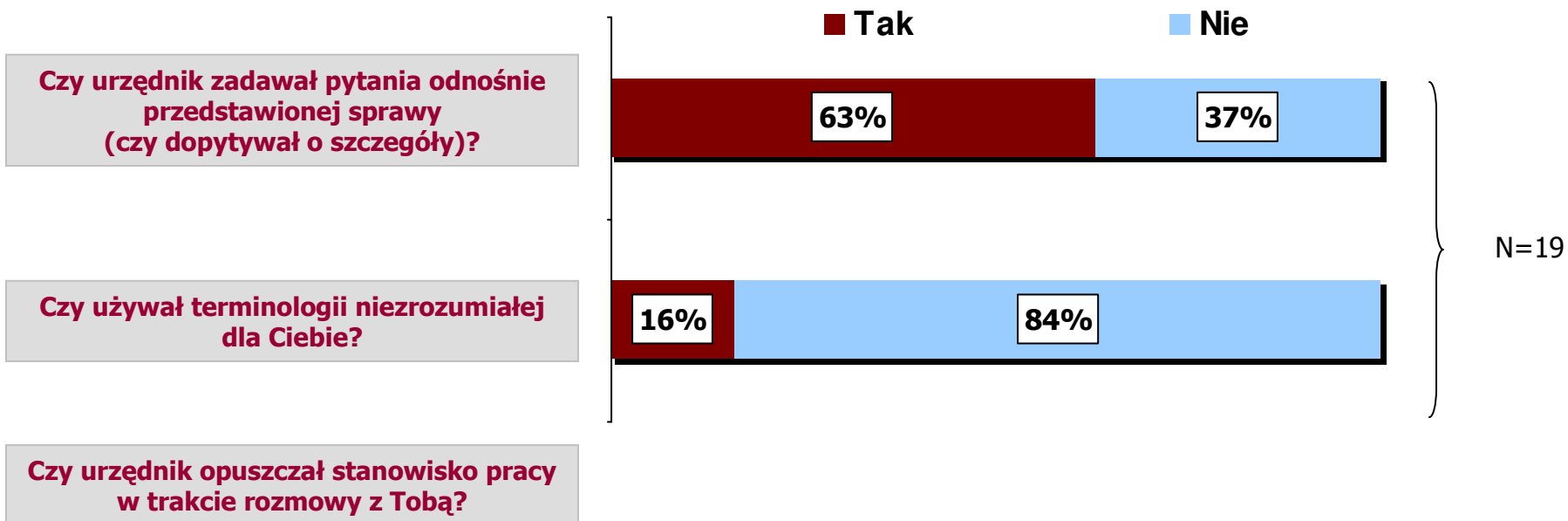
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



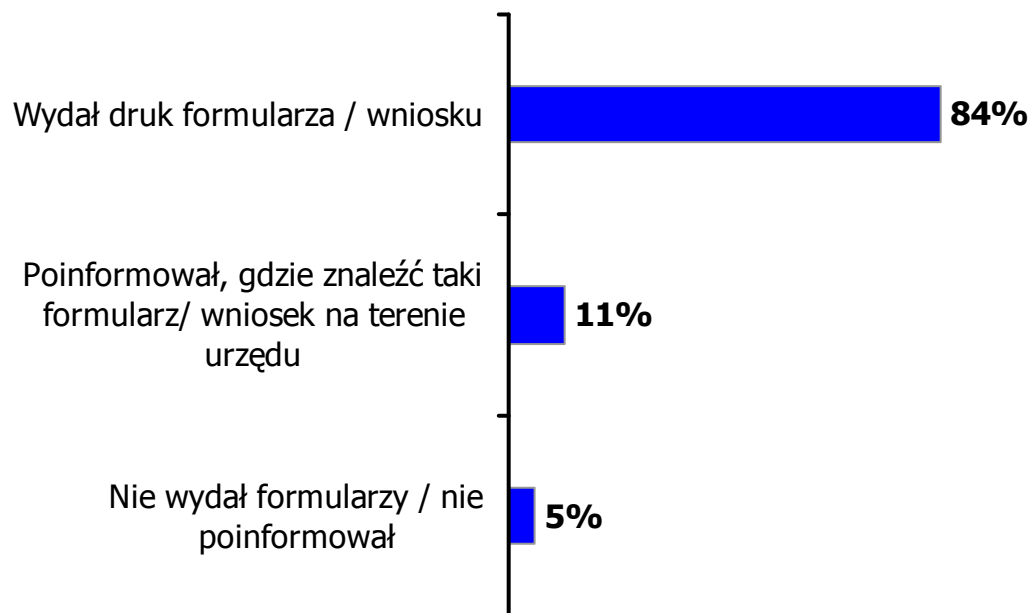
Czy w trakcie rozmowy z Tobą zadzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?

TAK, dzwonił 1 raz podczas 2 wizyt.
Jeden urzędnik odebrał telefon, ale nie przeprosił interesanta.

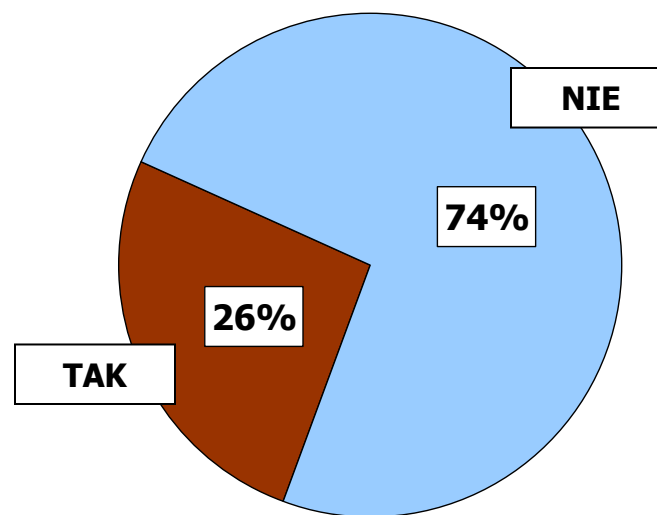
W jednym przypadku urzędnik poinformował interesanta, w jakim celu opuszcza stanowisko pracy

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?

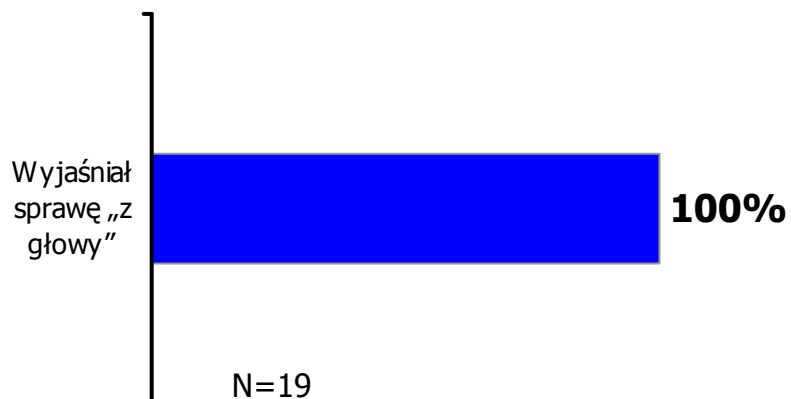


N=19

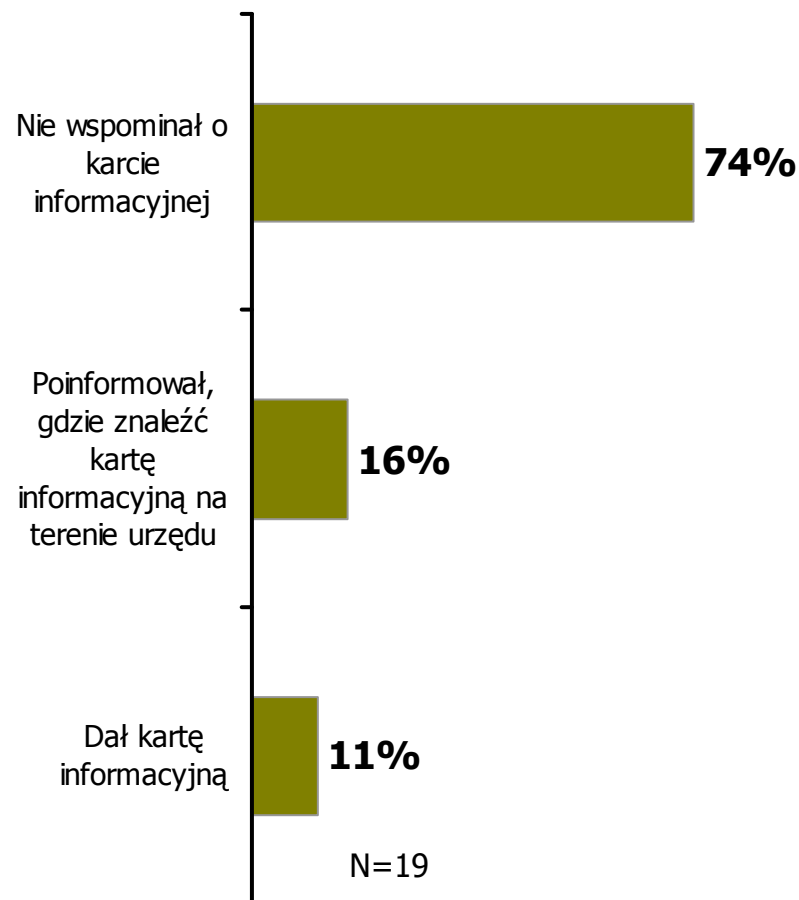


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



PODSTĘPNY KLIENT

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

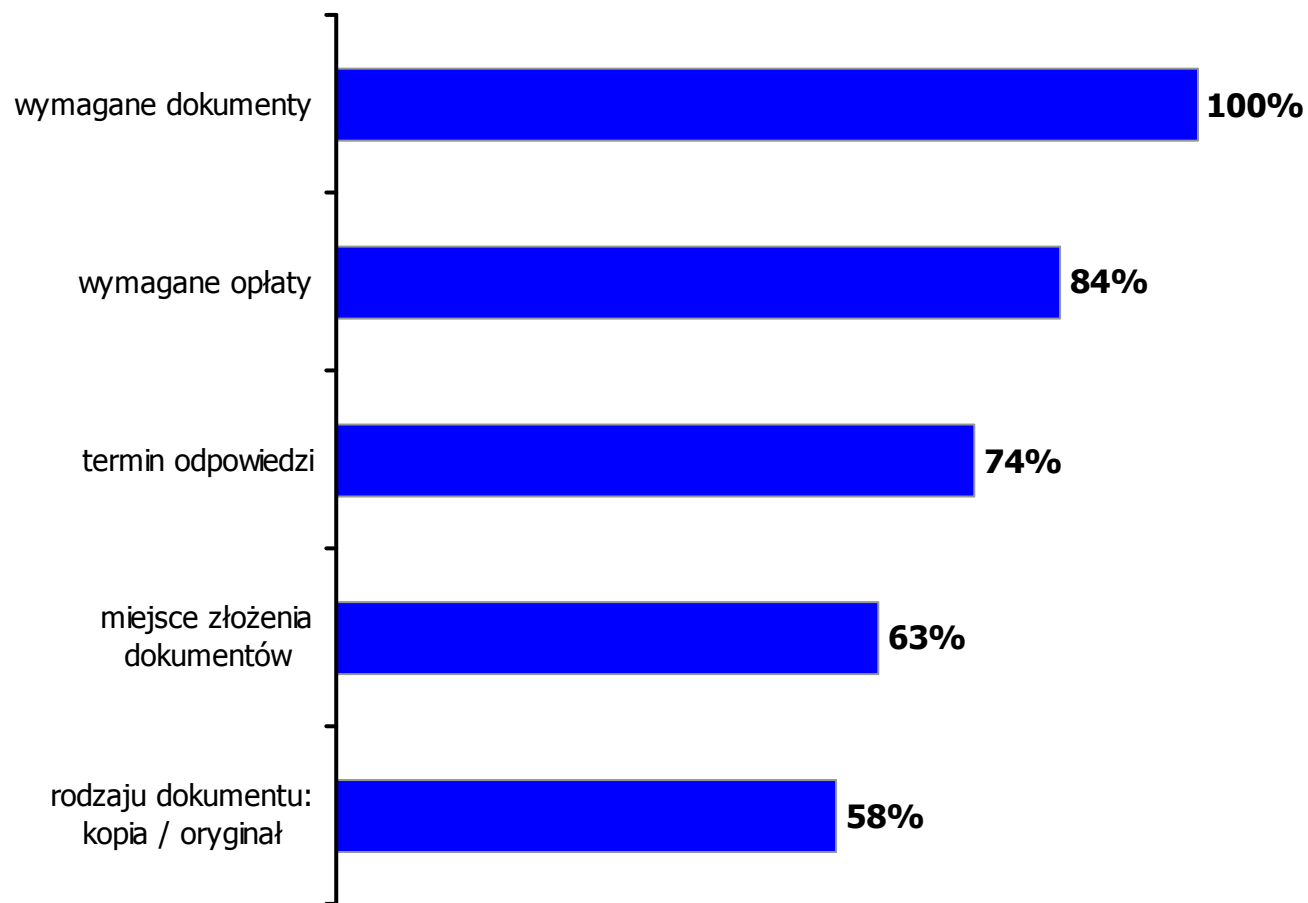
Urzędnik NIE komentował uwag interesanta

N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

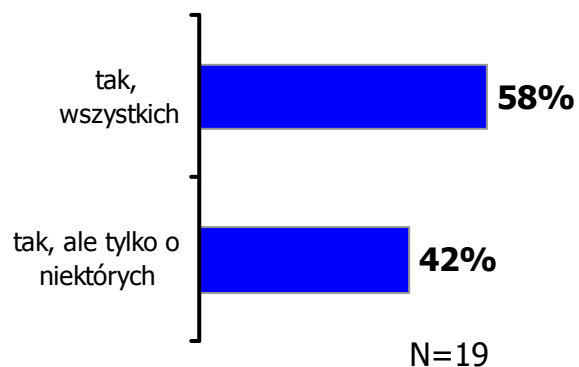


N=19

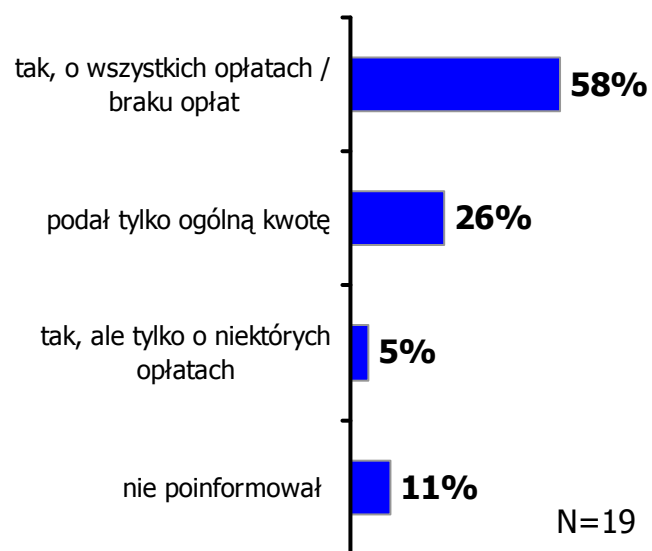
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

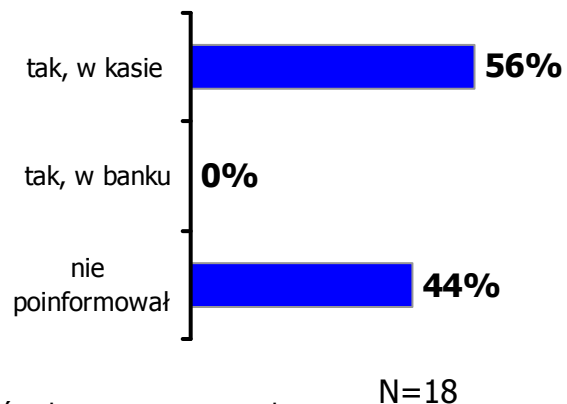
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



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



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*

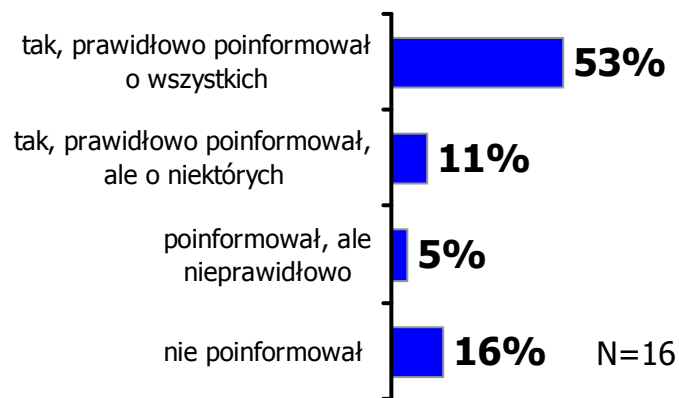


* sprawy, w których są wymagane opłaty



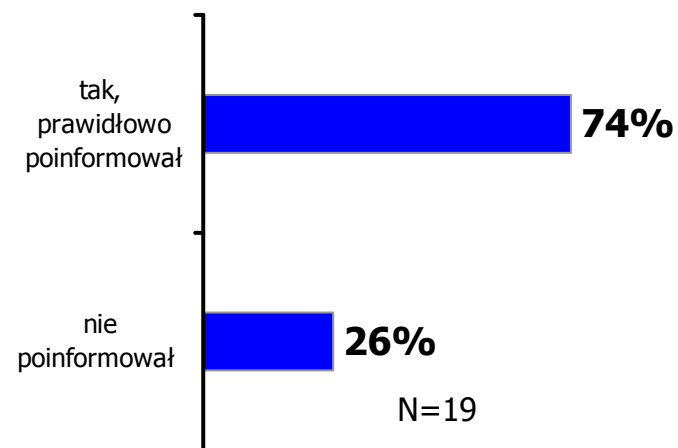
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

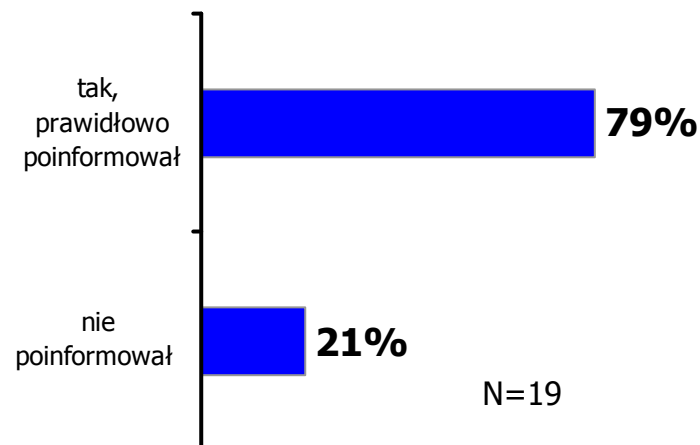


* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?





URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

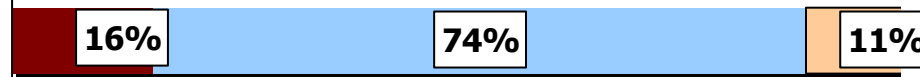
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



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

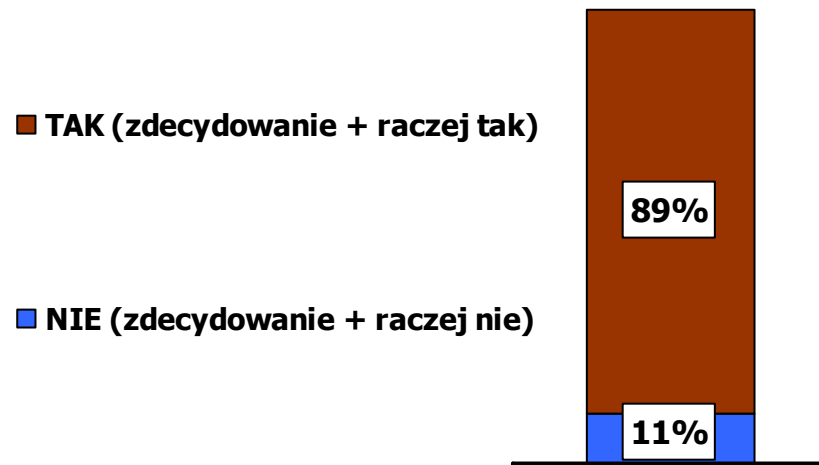


Czy urzędnik poinformował Ciebie, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



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

Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?



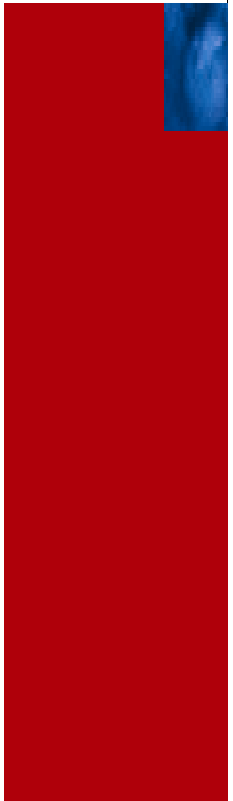
N=21

Zgłoszenie sprawy przez Internet

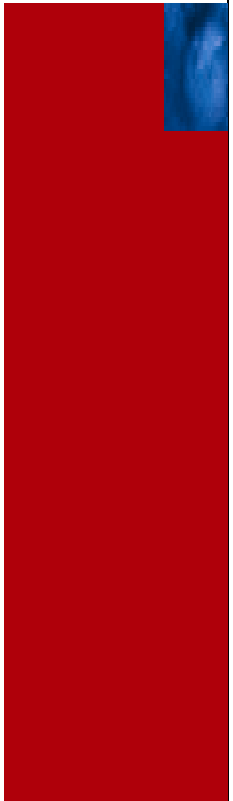
URZĘDNIK - ODPOWIEDŹ NA ZGŁOSZENIE INTERNETOWE (e-rejestracja samochodu)

P1. Czy urzędnik powitał Ciebie?	TAK	-
P2. Czy urzędnik podał swoje imię i nazwisko?	TAK	-
P3. Czy urzędnik podał nazwę Wydziału, z jakiego dzwoni?	TAK	-
P4. Czy urzędnik podał nazwę Urzędu, z którego dzwoni?	TAK	-
P5. Czy urzędnik upewnił się, że rozmawia z właściwą osobą?	-	NIE
P6. Czy urzędnik przedstawił cel swojego telefonu ?	TAK	-
P7. Czy urzędnik zapytał, czy może teraz z Tobą rozmawiać?	-	NIE
P8. Czy urzędnik pożegnał Ciebie (powiedział „dziękuję za rozmowę”/ „do widzenia”)?	-	NIE
Czas oczekiwania na telefon po wysłaniu e-maila	NASTĘPNEGO DNIA po złożeniu	

URZĄD DZIELNICY WAWER



Otoczenie - wygląd urzędu





OCZEKIWANIE NA OBSŁUGĘ

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

5,2 minut

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

1,3 osób

N=20

„Nie były dostępne wzory kwestionariuszy, ale urzędniczka PI zaproponowała mi pomoc i sprawdzenie, czy kwestionariusz jest wypełniony prawidłowo i ewentualne uzupełnienie.” (WOM)

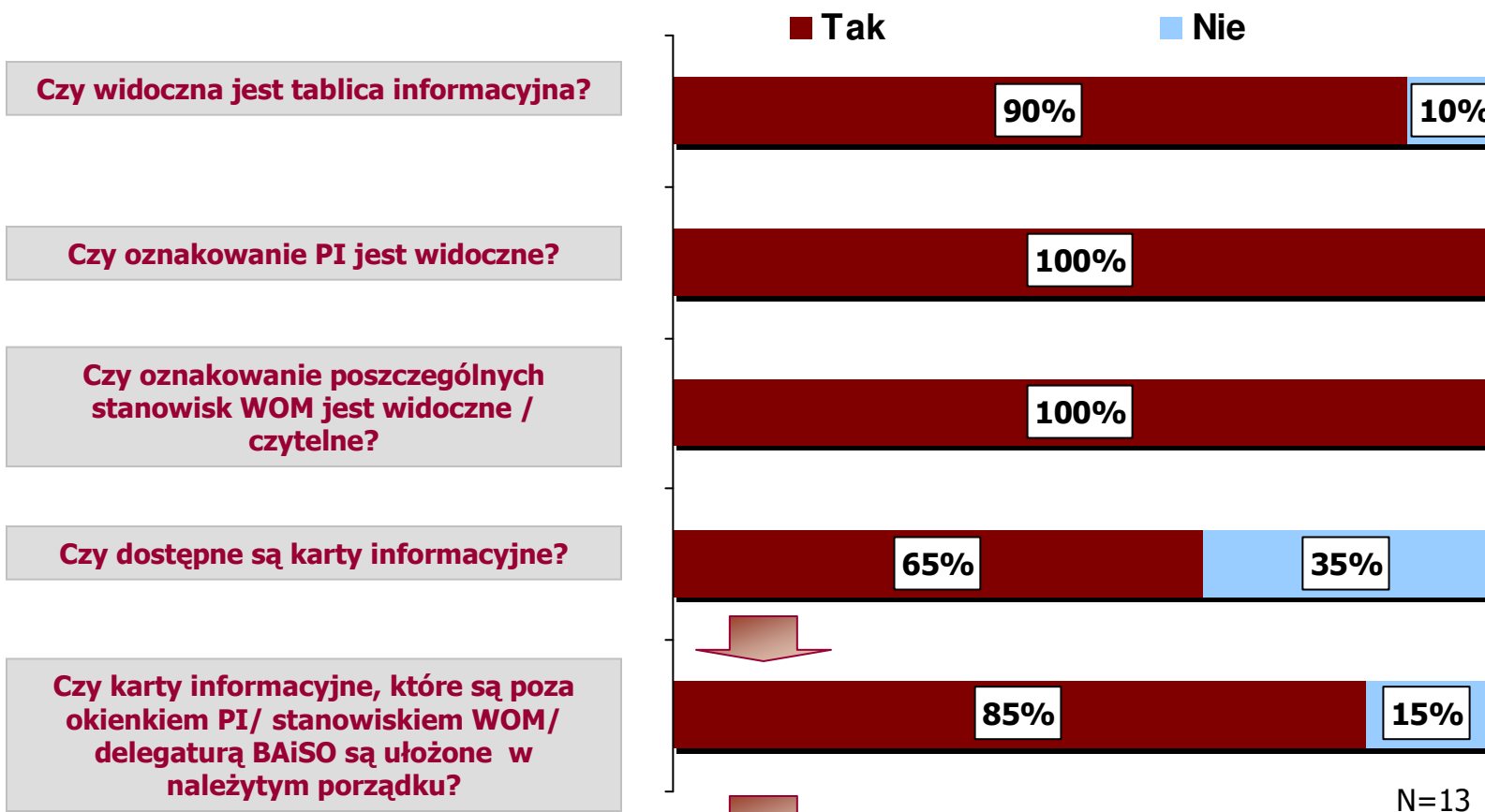
„W jasny sposób zostałam poinformowana, jak mam załatwić sprawę.” (WOM)

„Zanim wyświetlił się mój numerek było trochę czekania, mimo, że poprzedni interesant opuścił stanowisko kilka minut wcześniej (...)” (PI)

1



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Gdzie znajdują się karty informacyjne?

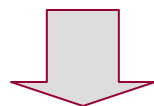
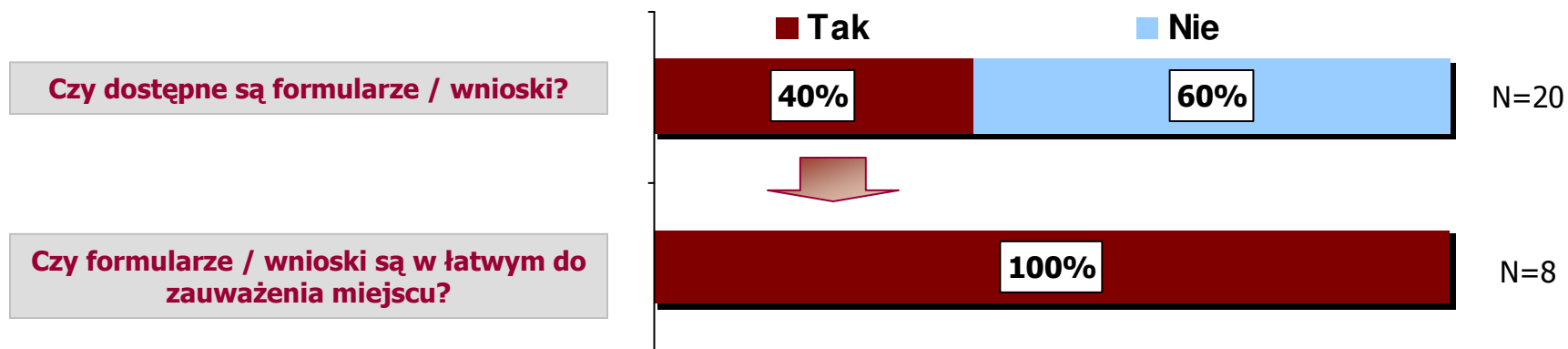
kieszonki	8 wskazań
stojaki	4 wskazania
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	6 wskazań

N=13

N=19



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

kieszonki	5 wskazań
Stojaki	2 wskazania
inne	2 wskazania

N=8

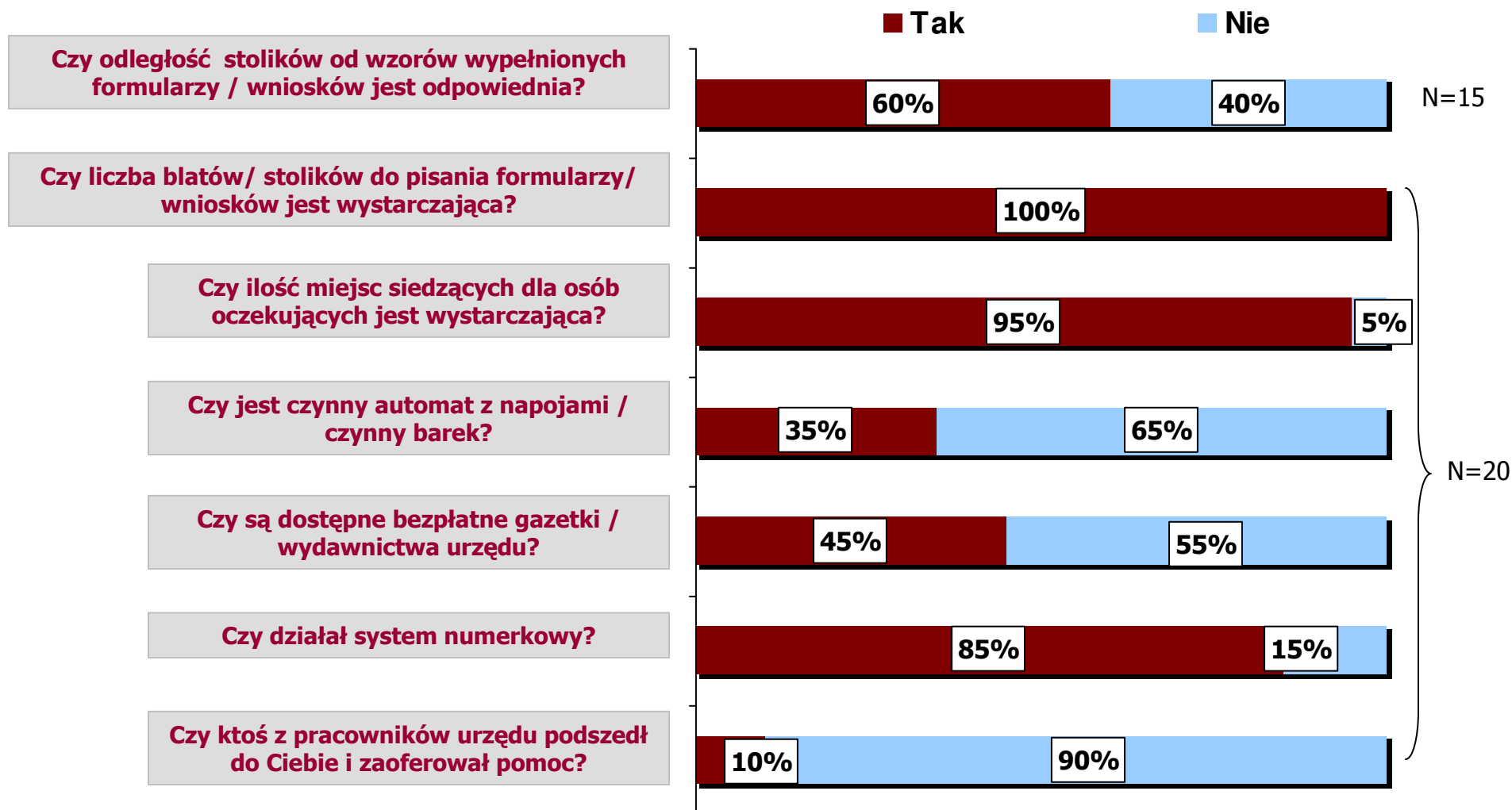
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

✦ na tablicy	10 wskazań
✦ w formie skoroszytu poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegatury BAiSO	5 wskazań
✦ w formie skoroszytu w okienku PI/ przy stanowisku WOM/ delegaturze BAiSO	1 wskazanie
✦ nie są dostępne	5 wskazań

N=20



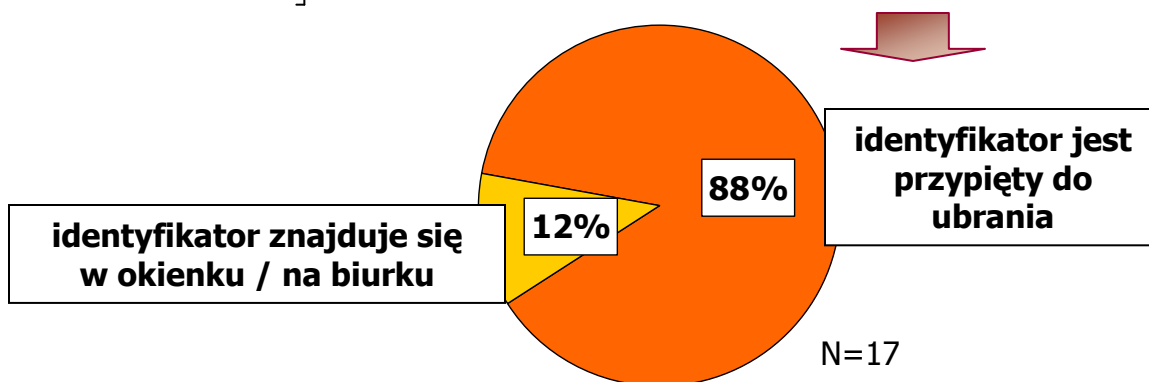
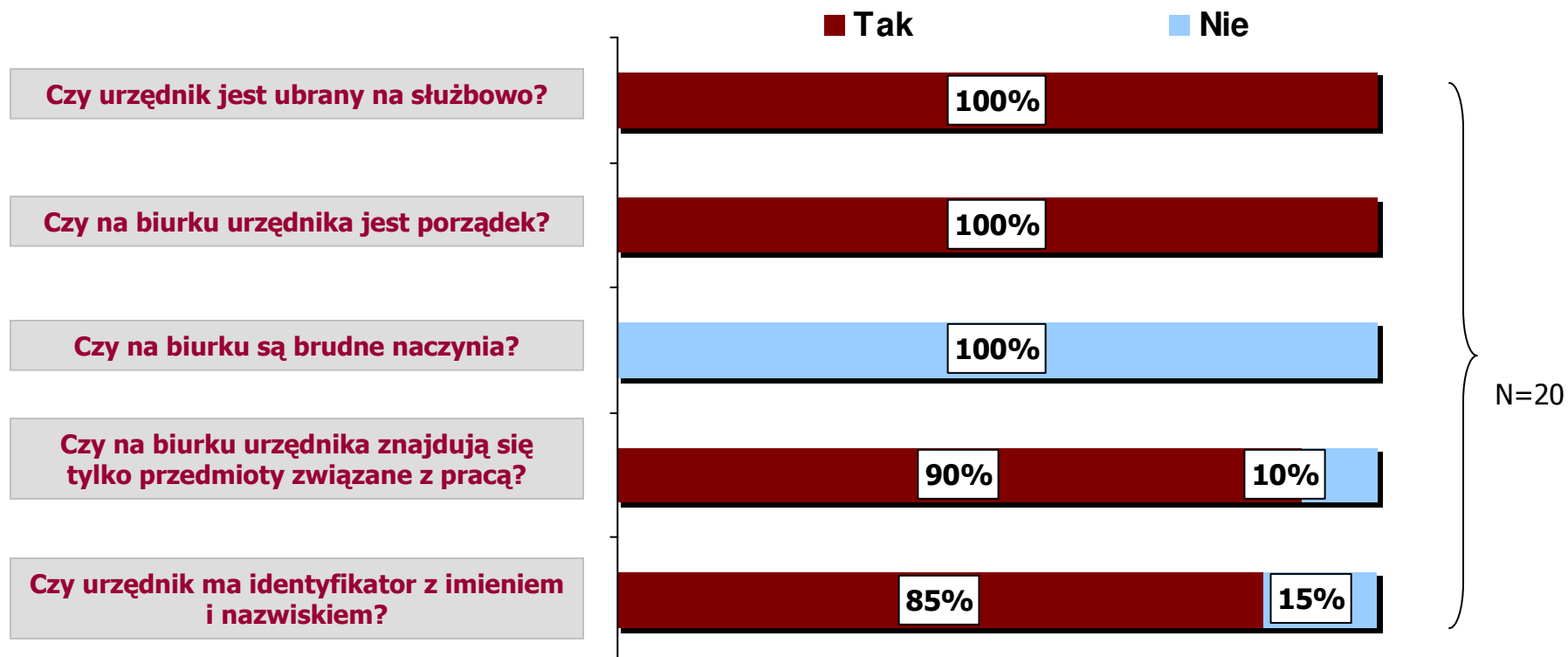
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)



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?

■ NIE ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

■ TAK, ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

5%

95%

N=20

Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

■ TAK, OD RAZU

100%

N=19

Czy urzędnik przywitał Ciebie?

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

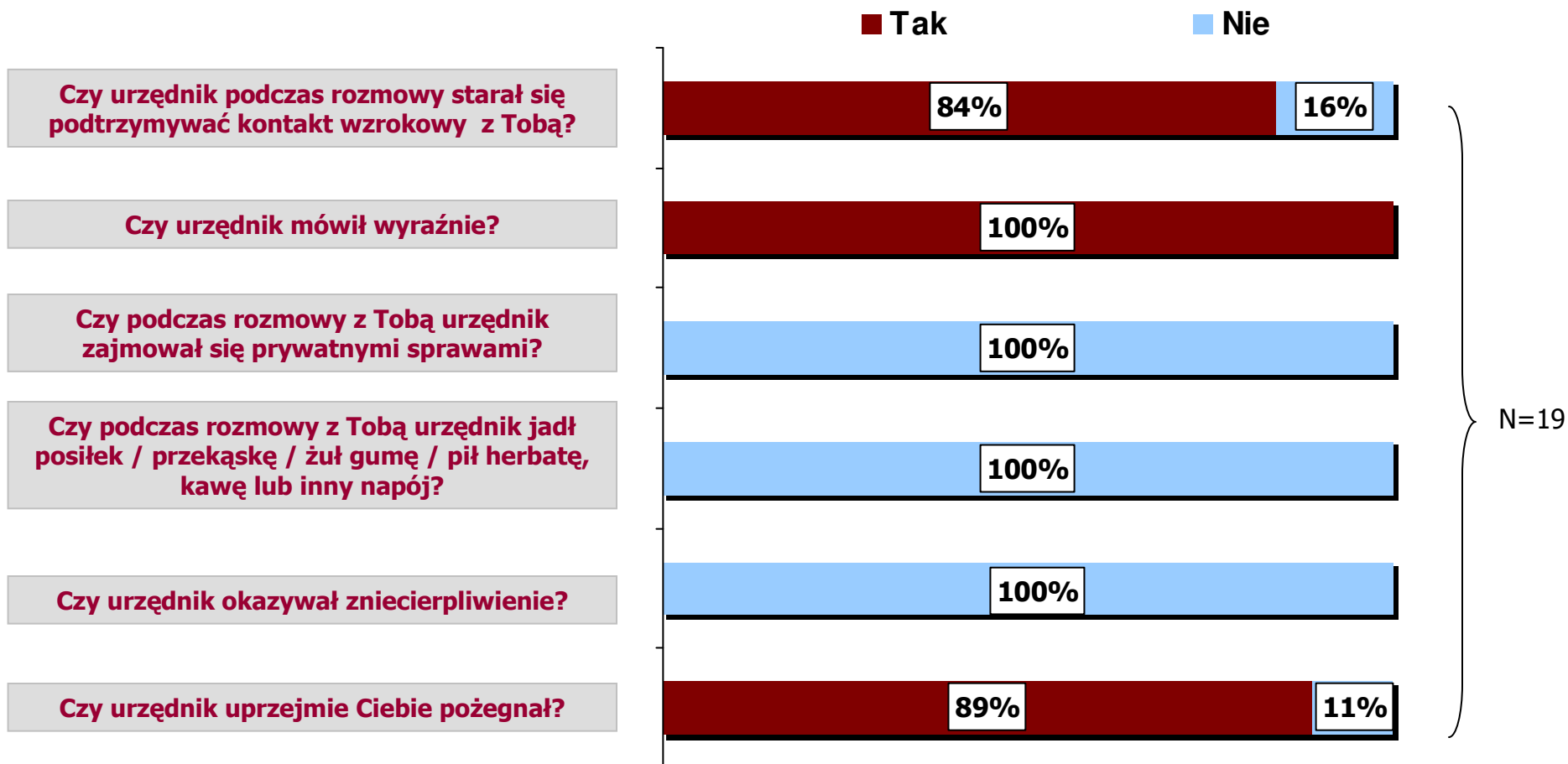
74%

Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

21%



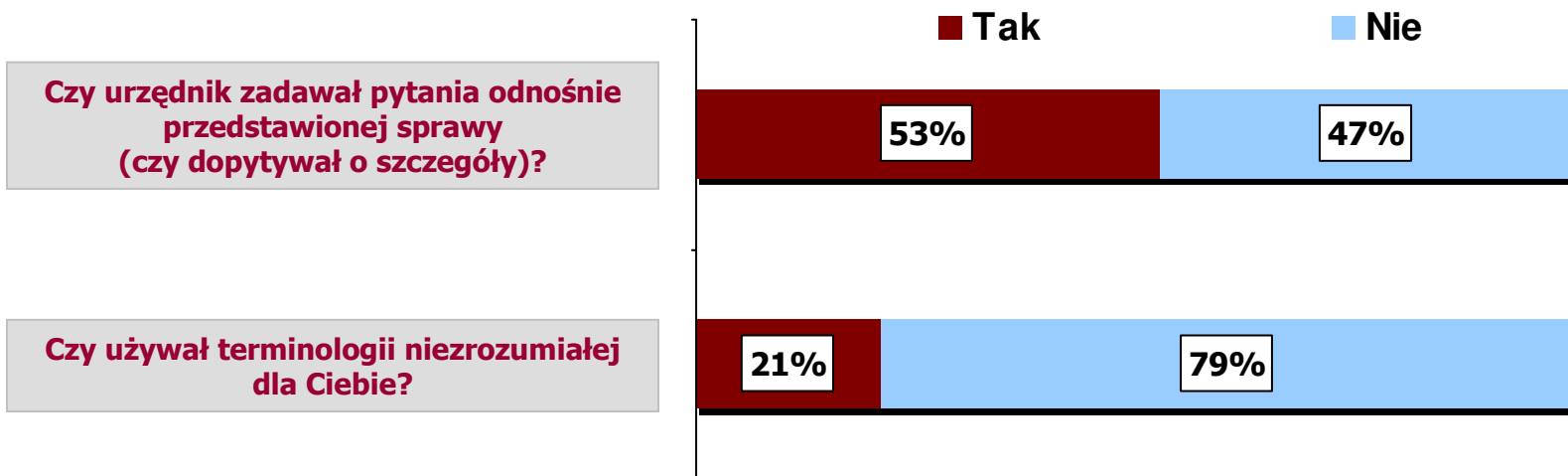
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?

Urzędnik NIE opuszczał stanowiska pracy

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

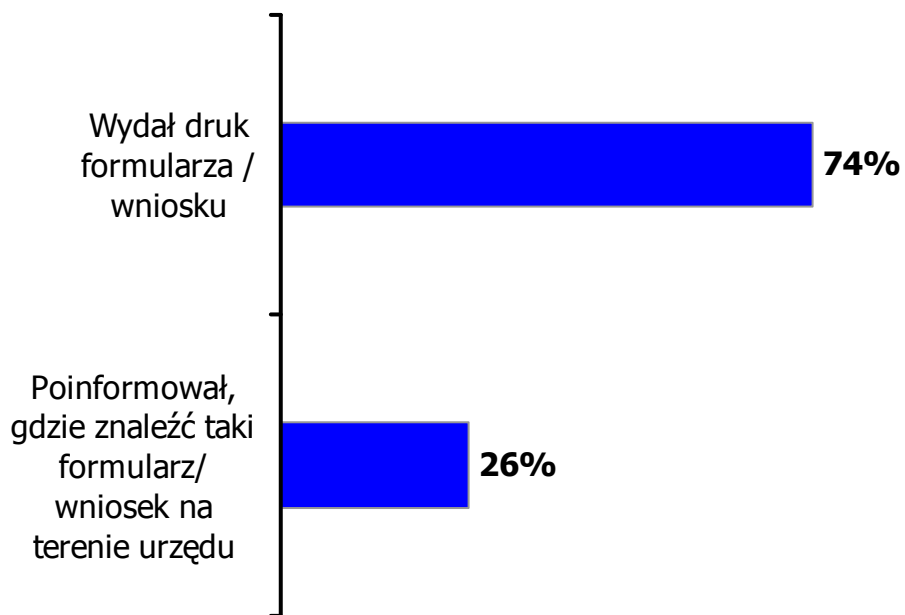
NIE dzwonił telefon

N=19

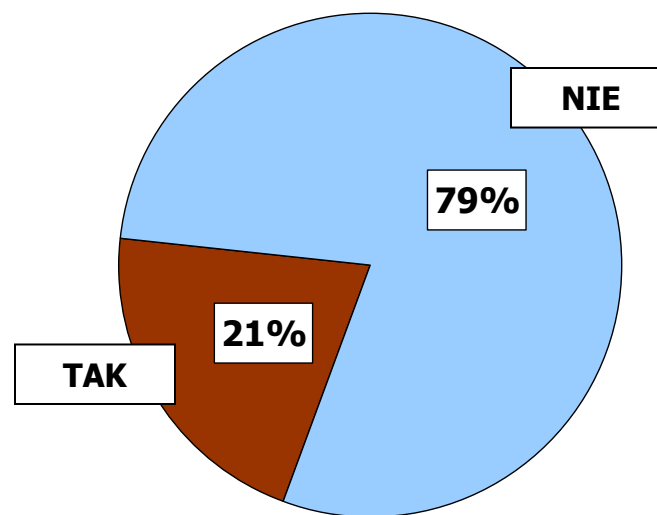


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek?

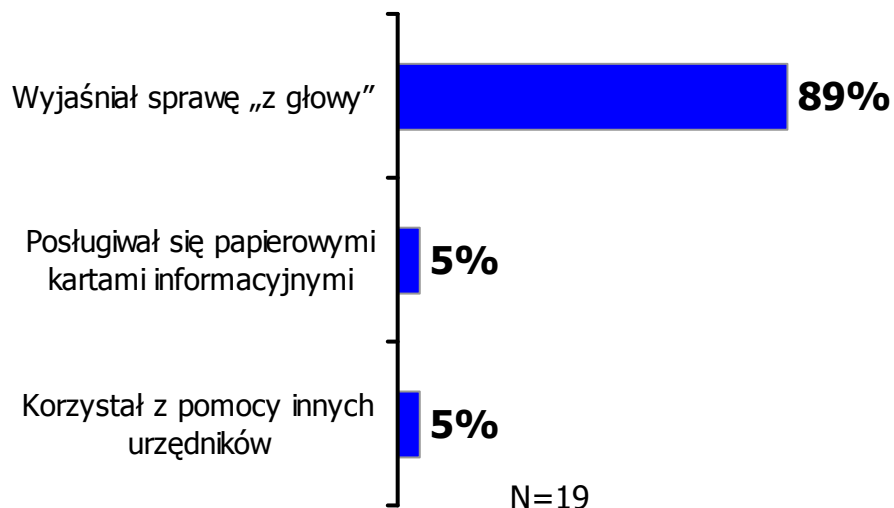


N=19

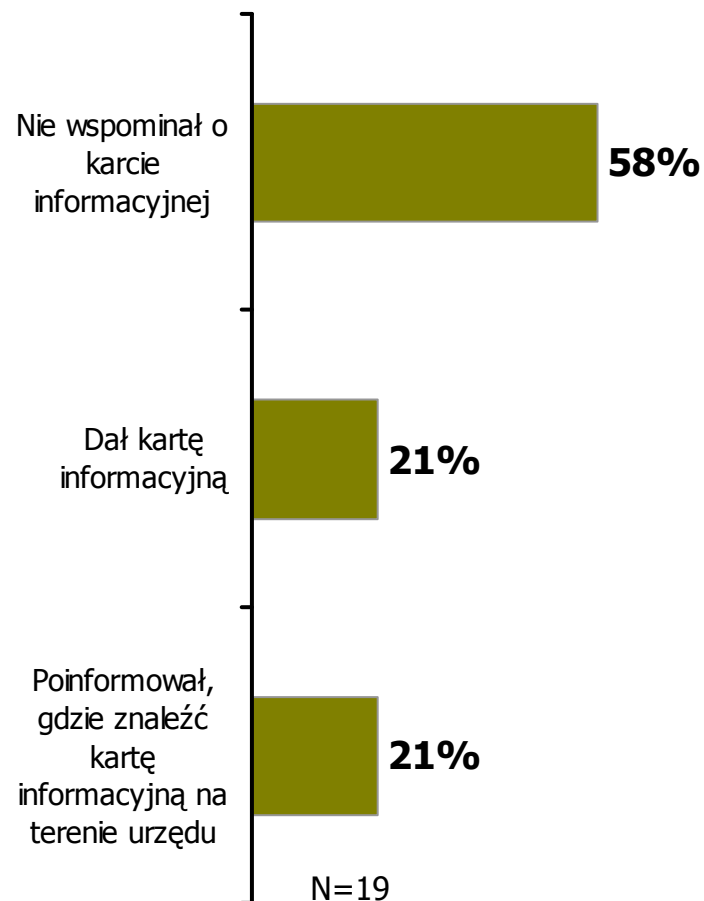


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



PODSTĘPNY KLIENT

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

Urzędnik NIE komentował uwag interesanta

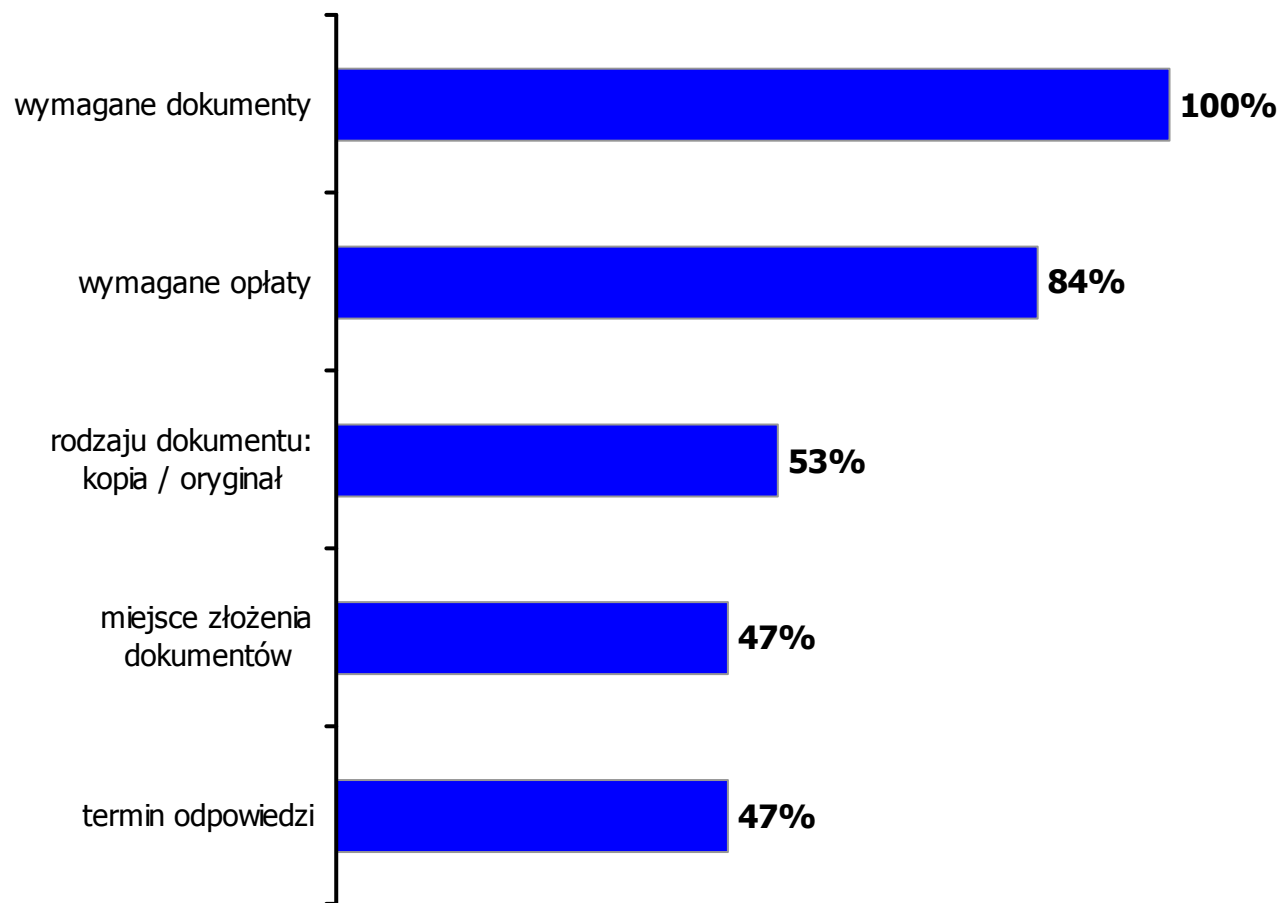
N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

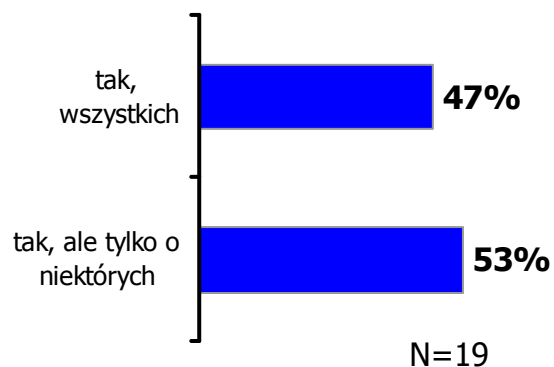


N=19

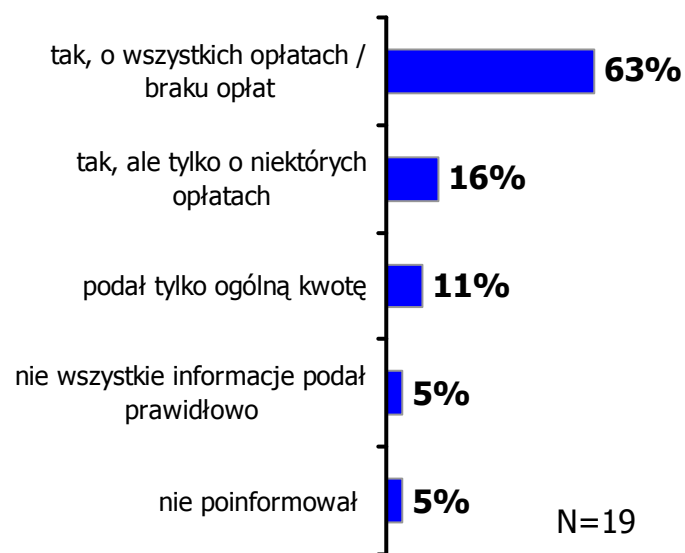


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

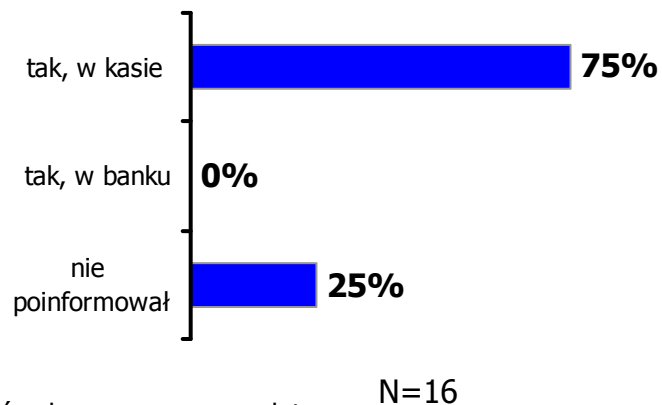
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



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



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*

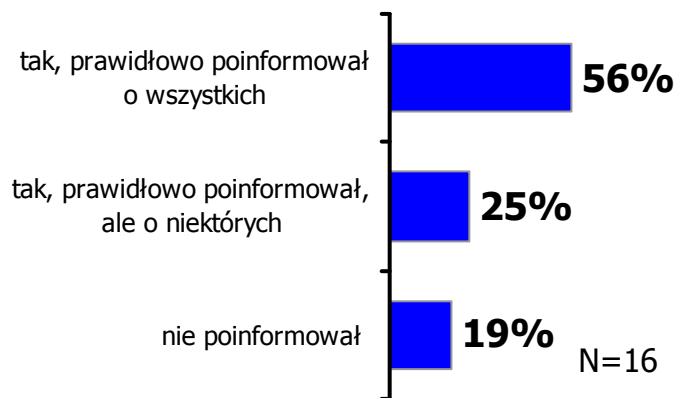


* sprawy, w których są wymagane opłaty



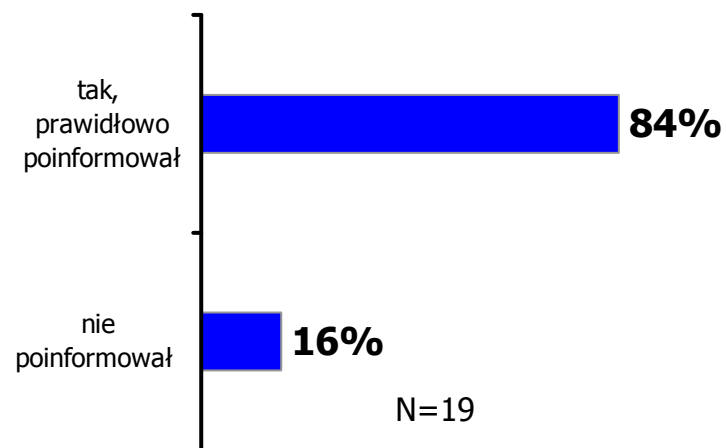
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

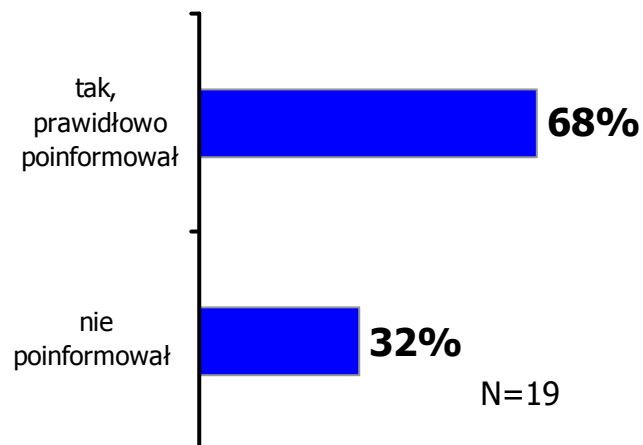


* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował, gdzie masz 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?

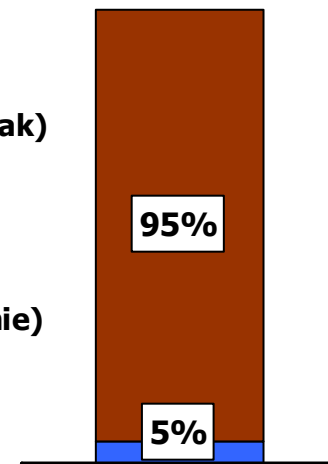
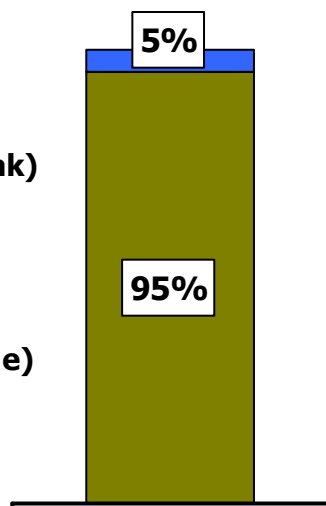
Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?

■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)



N=19

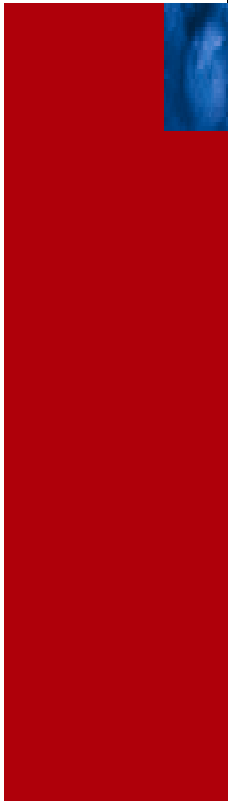
Zgłoszenie sprawy przez Internet



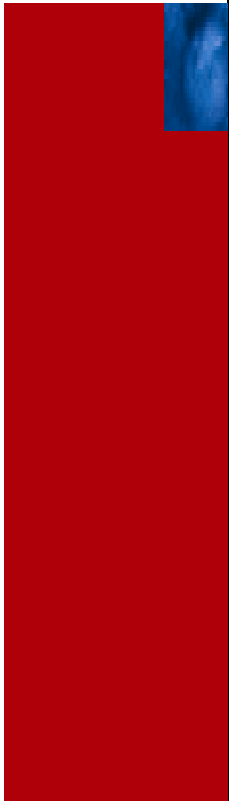
URZĘDNIK - ODPOWIEDŹ NA ZGŁOSZENIE INTERNETOWE (e-rejestracja samochodu)

**Urząd nie odpowiedział na
zgłoszenie sprawy przez Internet**

URZĄD DZIELNICY WESOŁA



Otoczenie - wygląd urzędu





OCZEKIWANIE NA OBSŁUGĘ

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

3,8 minut

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

1 osoba

N=20

„Miejsc siedzących mogłoby być więcej (...).” (WOM)

„Urzędnik zrozumiale poinformował o wymogach przy załatwianiu sprawy.” (WOM)

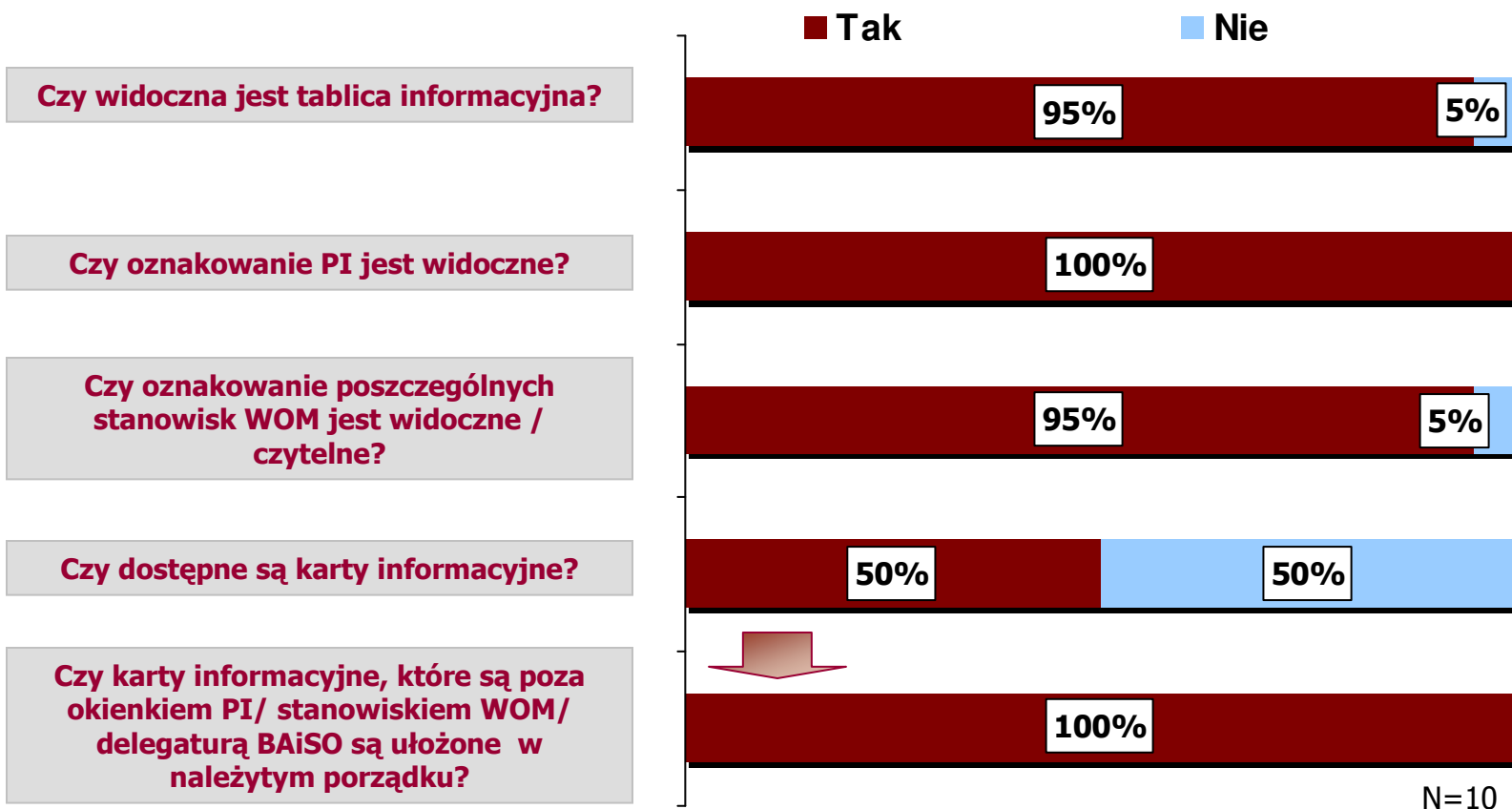
„byłem w pełni usatysfakcjonowany wizytą, gdyż szybko i sprawnie załatwiłem problem. Nie ma najmniejszego problemu z odszukaniem miejsca i uzyskaniem informacji.” (PI)

„Urzędniczka nie była chętna do udzielania informacji, wydała mi wniosek i bardzo chętnie odsyłała do innego urzędnika (...).” (PI)

„(...) po każdej udzielonej informacji musiałam dopytać - I co dalej? Urzędnik był wyraźnie zmęczony.” (WOM)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



N=20

N=10

Gdzie znajdują się karty informacyjne?

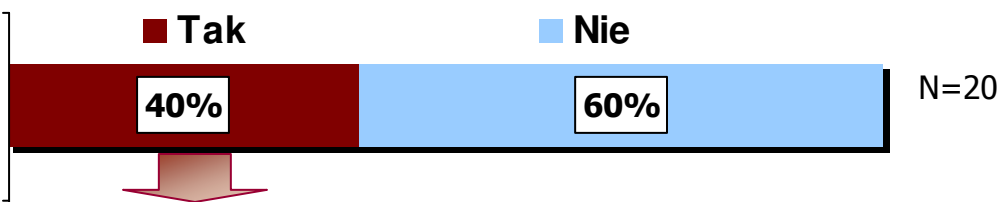
kieszonki	4 wskazania
stojaki	2 wskazania
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	4 wskazania
inne	2 wskazania

N=10

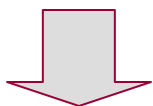


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

Czy dostępne są formularze / wnioski?



Czy formularze / wnioski są w łatwym do zauważenia miejscu?



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

kieszonki	4 wskazania
stojaki	2 wskazania
inne	2 wskazania

N=8

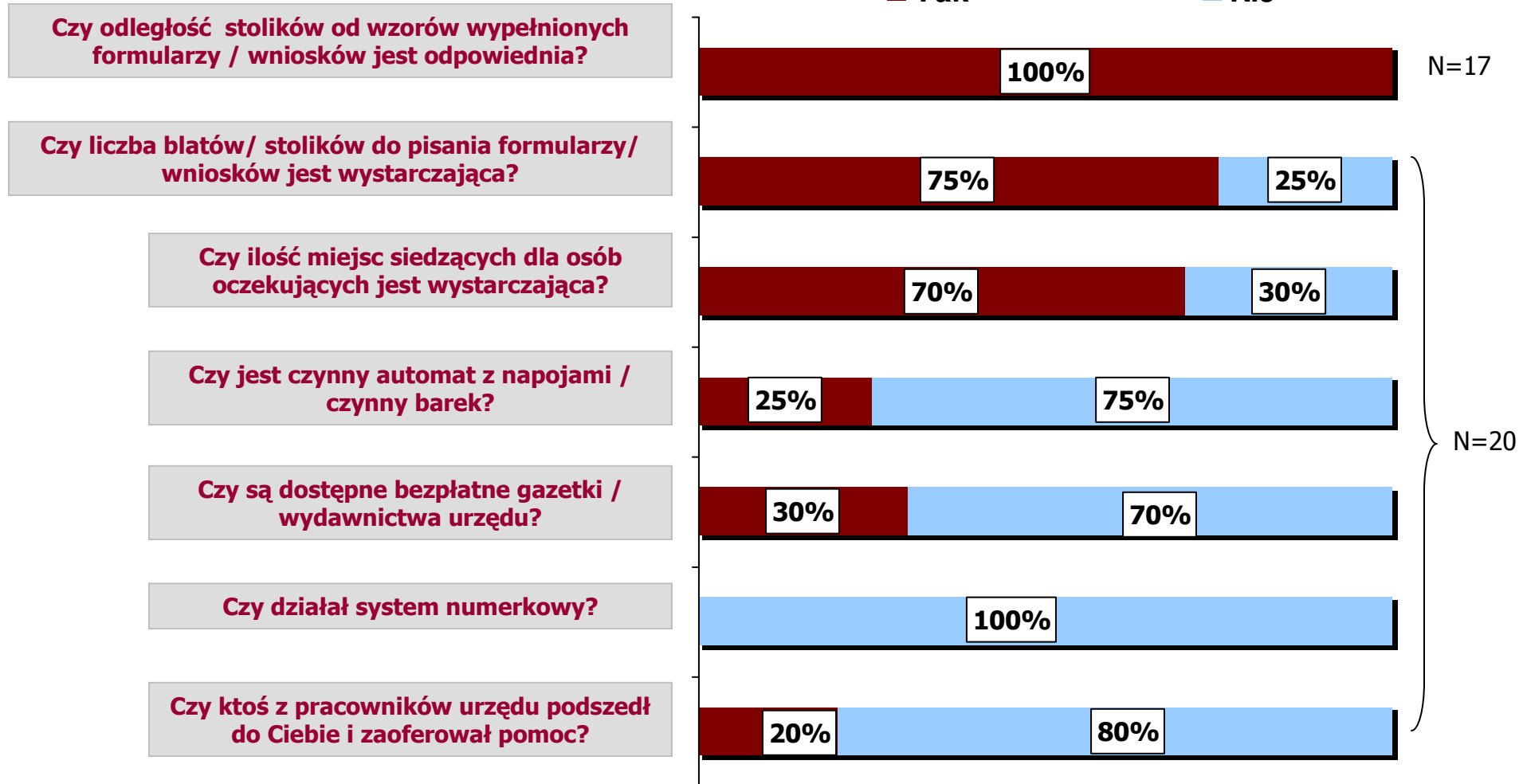
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

✂ na tablicy	15 wskazań
✂ w formie skoroszytu poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegatury BAiSO	2 wskazania
✂ nie są dostępne	3 wskazania

N=20



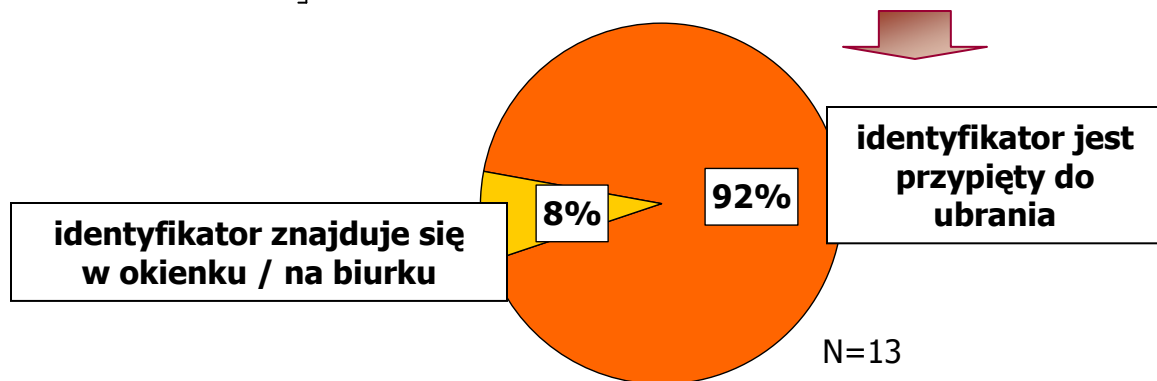
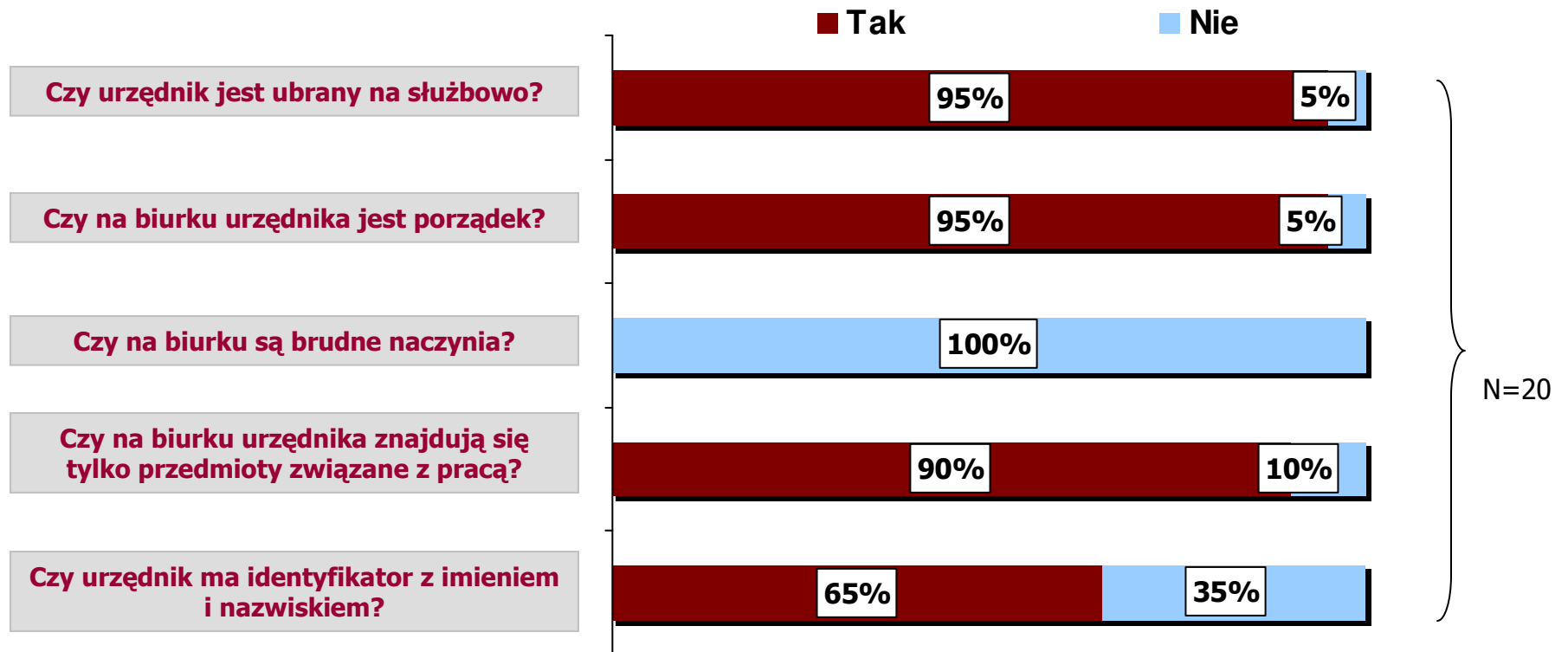
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy



WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

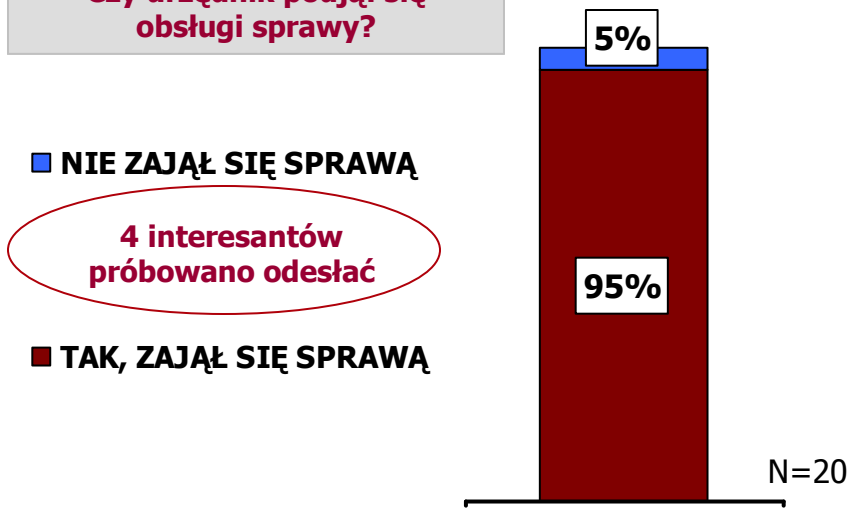


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

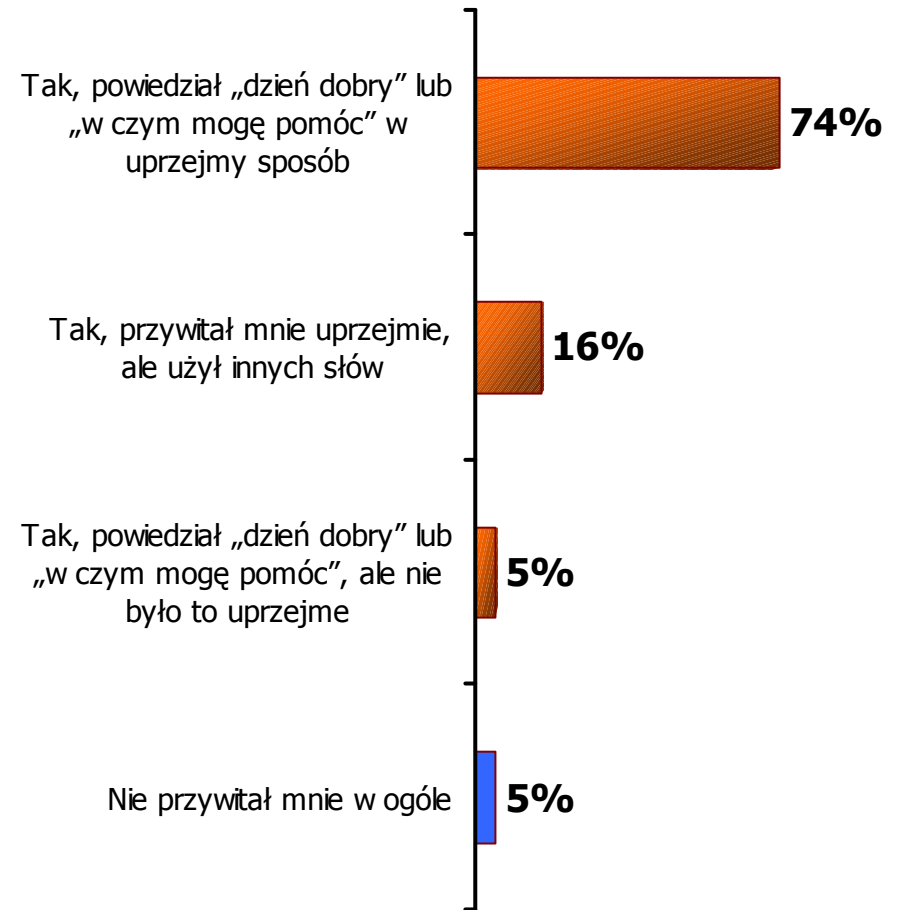


ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?



Czy urzędnik przywitał Ciebie?

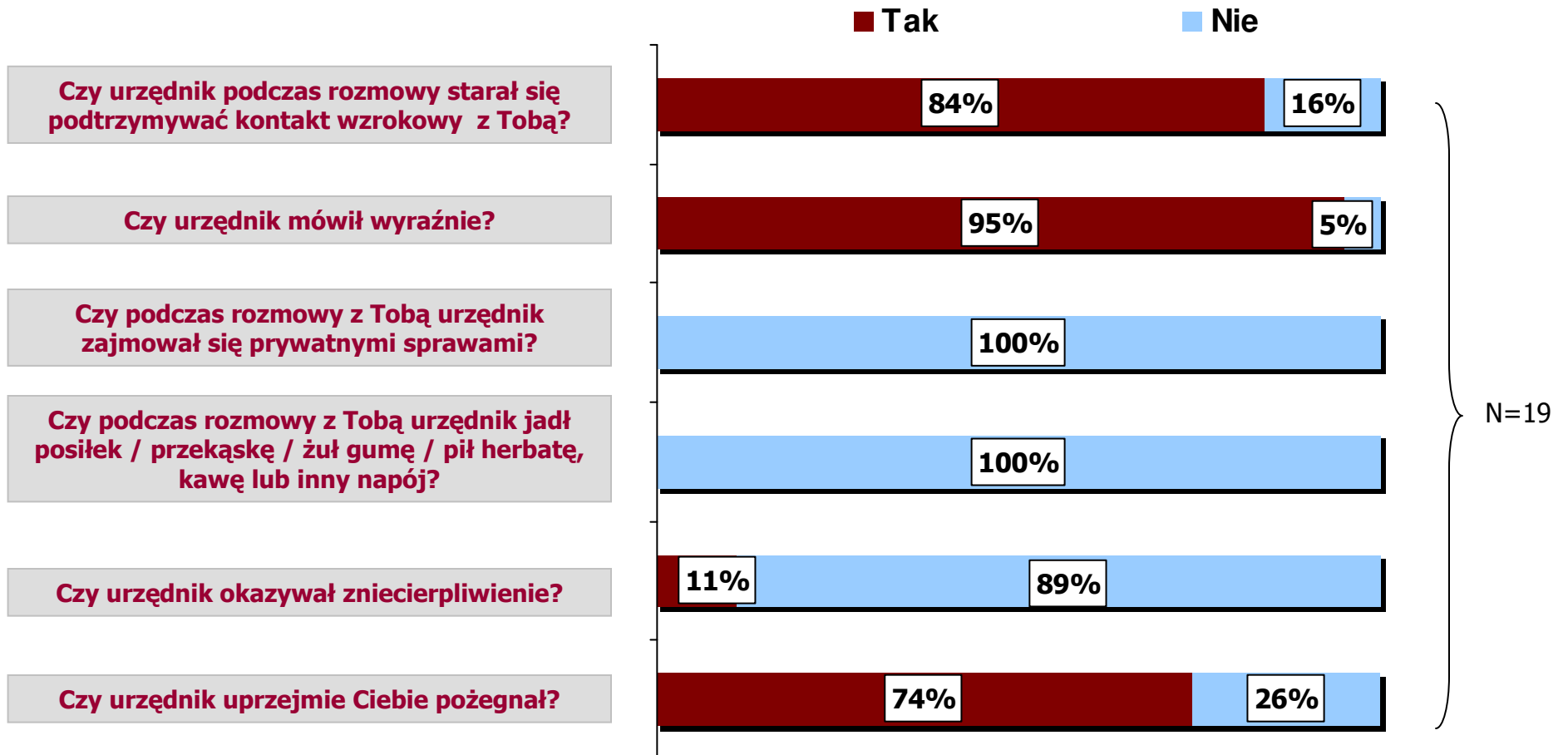


Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?





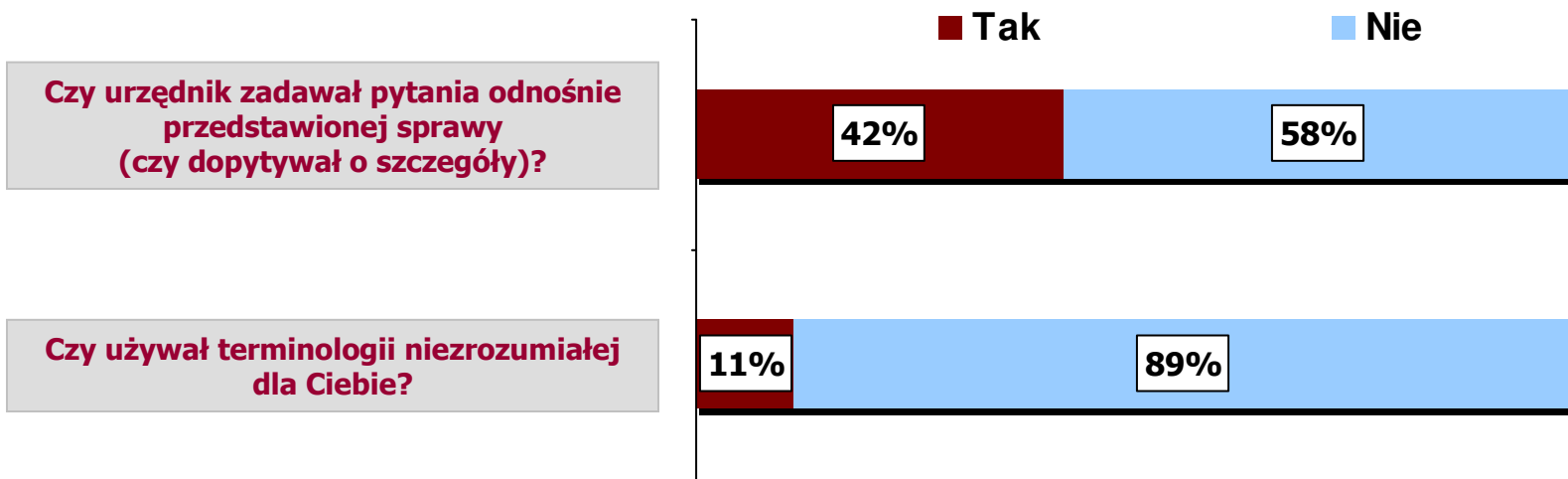
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?

Urzędnik NIE opuszczał stanowiska pracy

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

TAK, dzwonił 1 raz podczas 1 wizyty. Urzędnik nie odebrał telefonu.

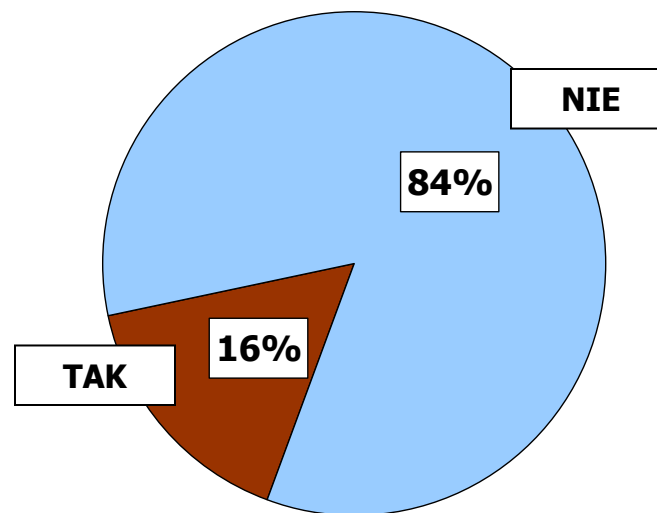
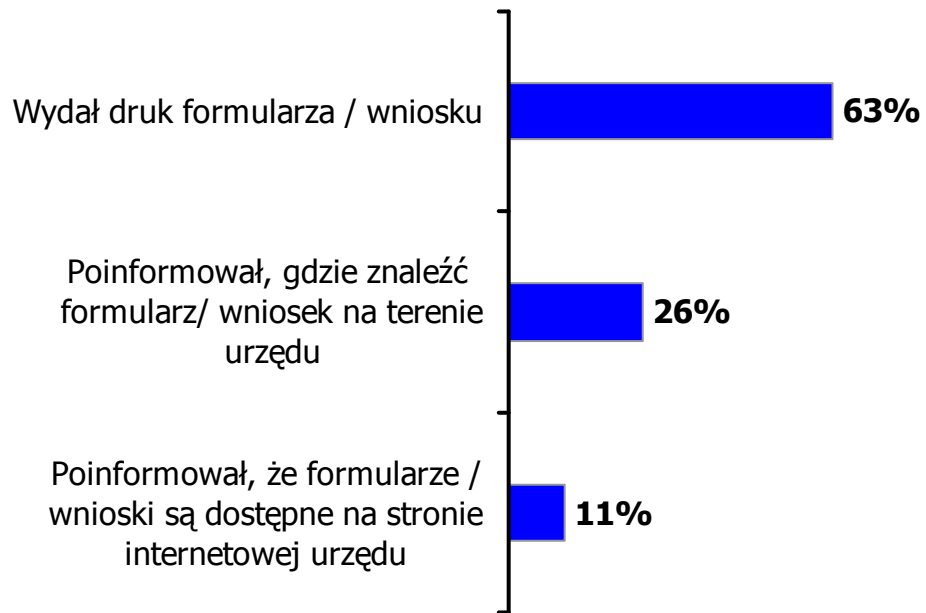
N=19



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek?

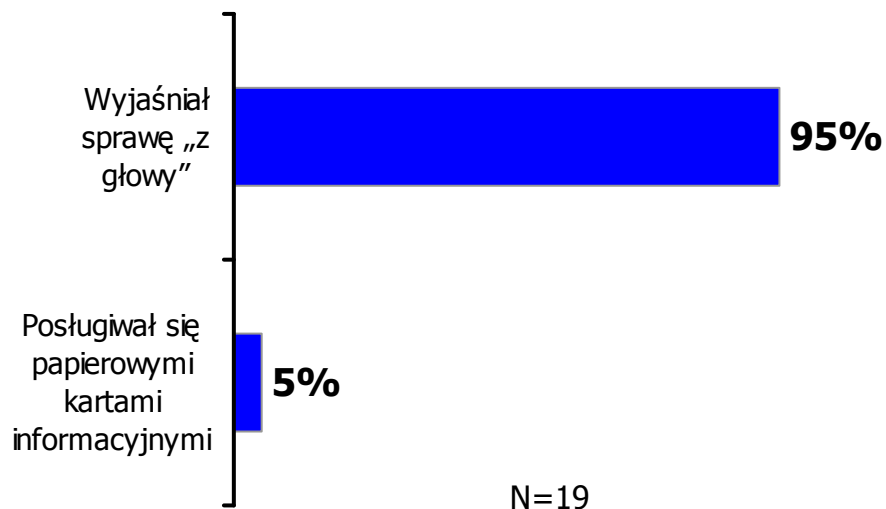


N=19

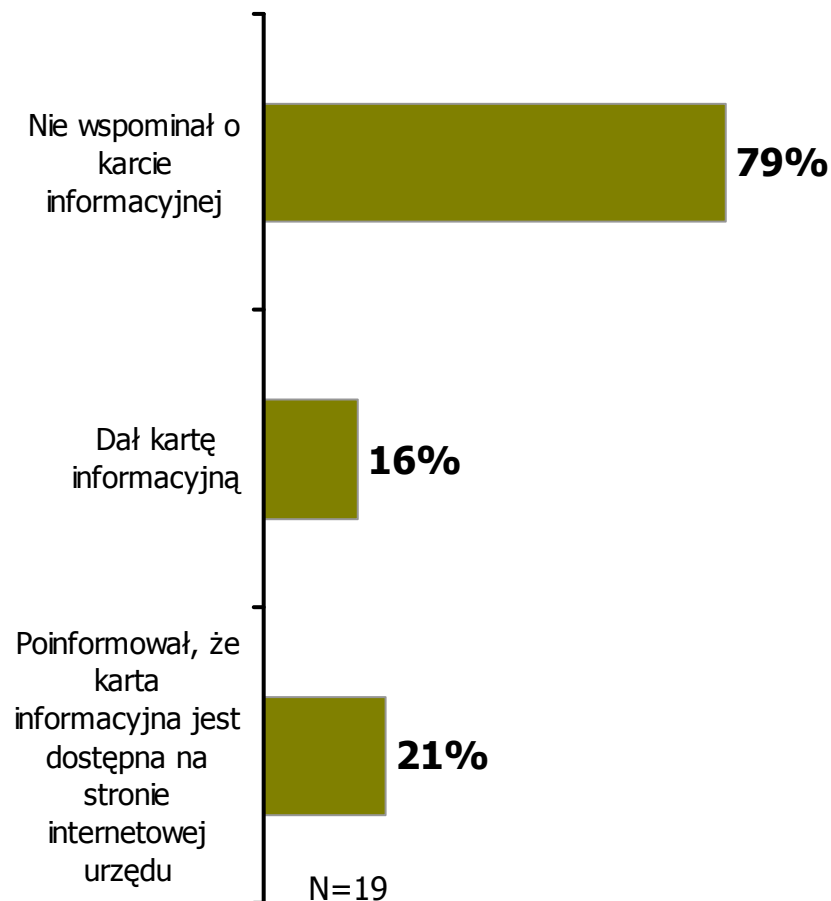


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



PODSTĘPNY KLIENT

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

Urzędnik NIE komentował uwag interesanta

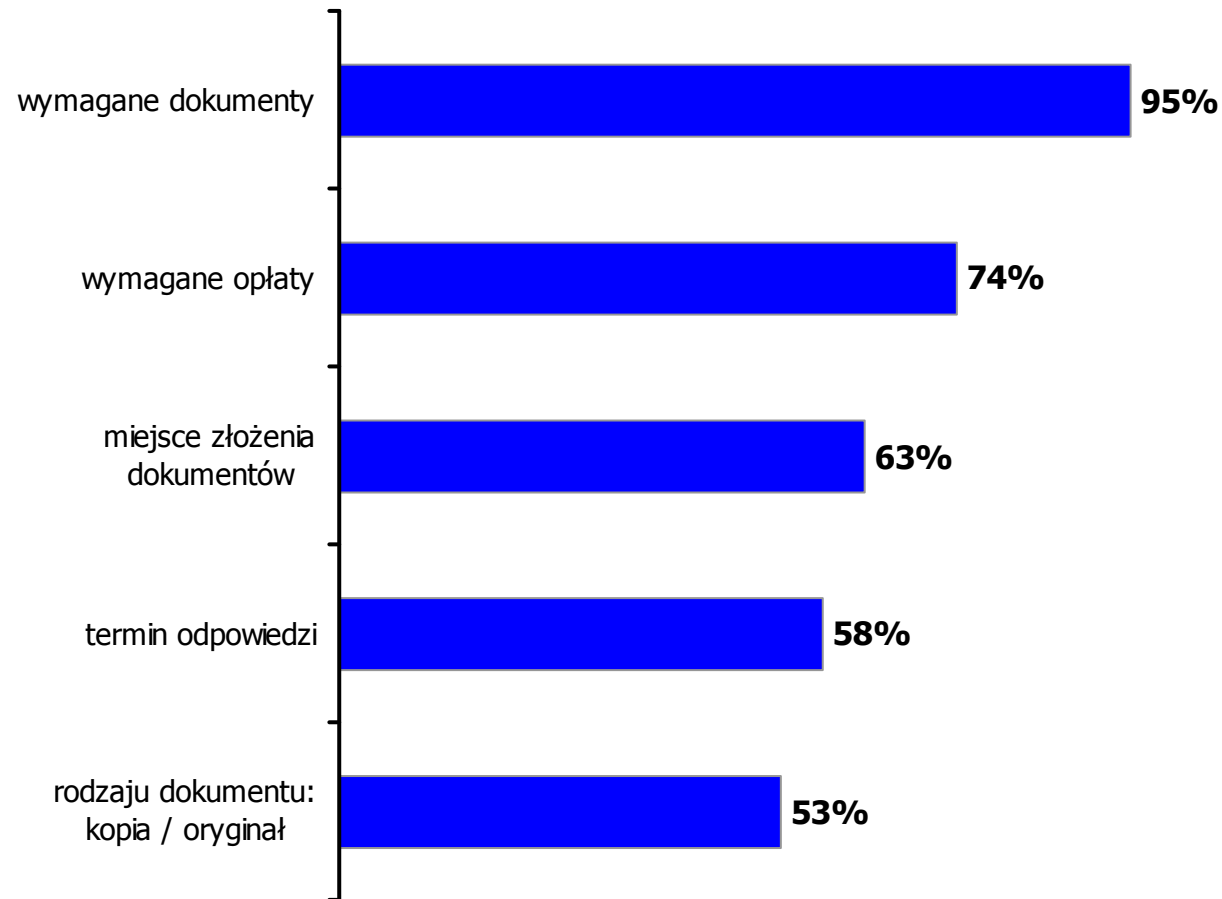
N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

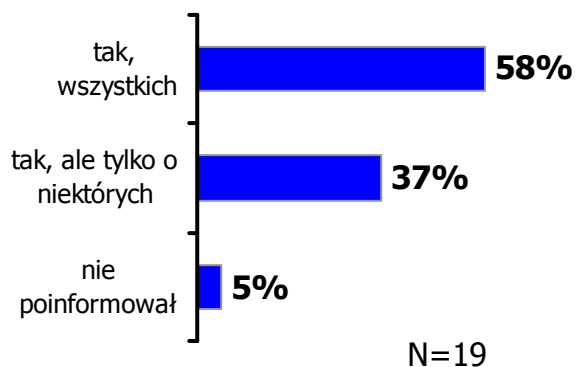


N=19

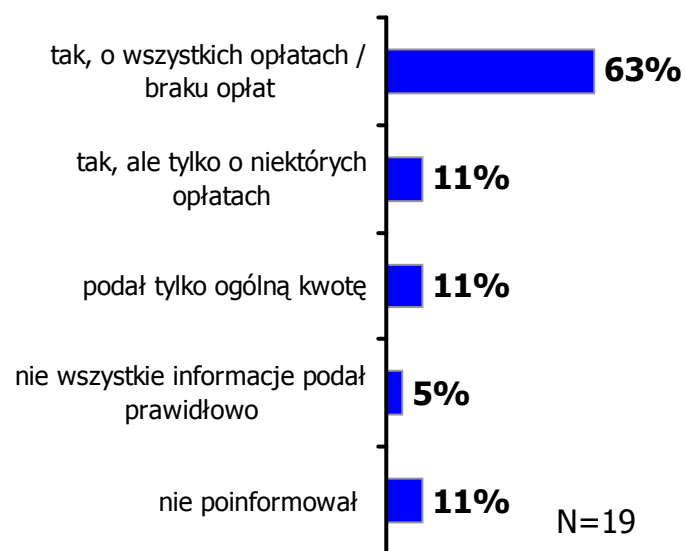


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

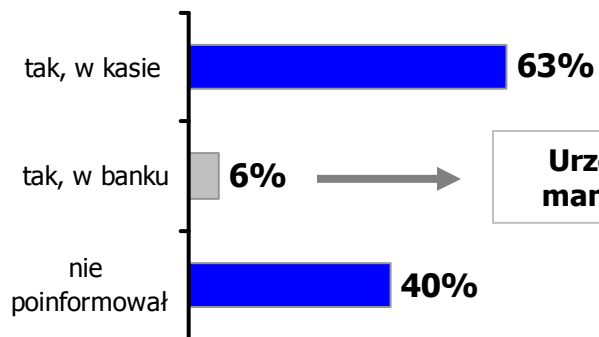
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



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



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*



Urzędnik nie poinformował o opłatach manipulacyjnych pobieranych w banku

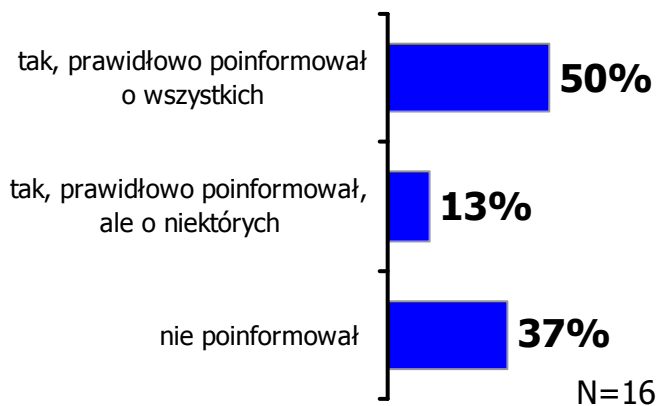
N=16

* sprawy, w których są wymagane opłaty



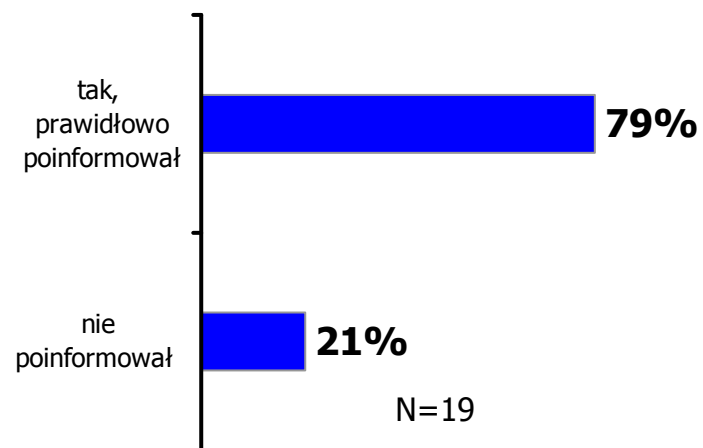
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

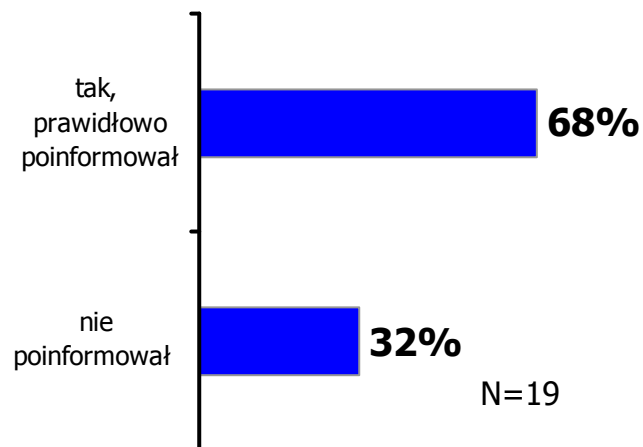


* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?



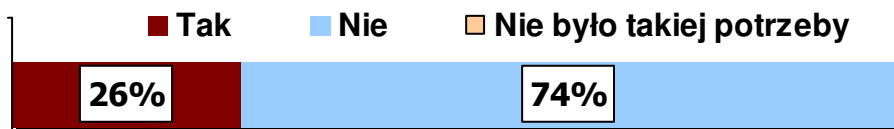
Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?





URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

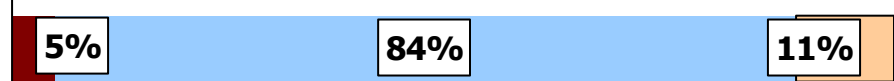
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



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

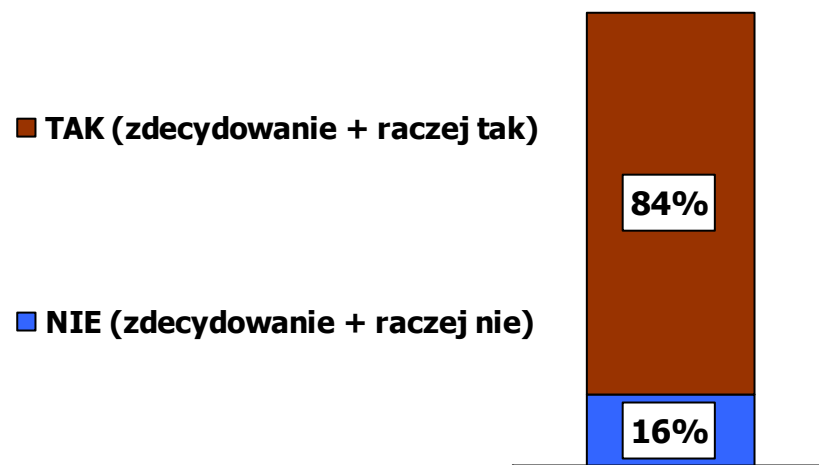
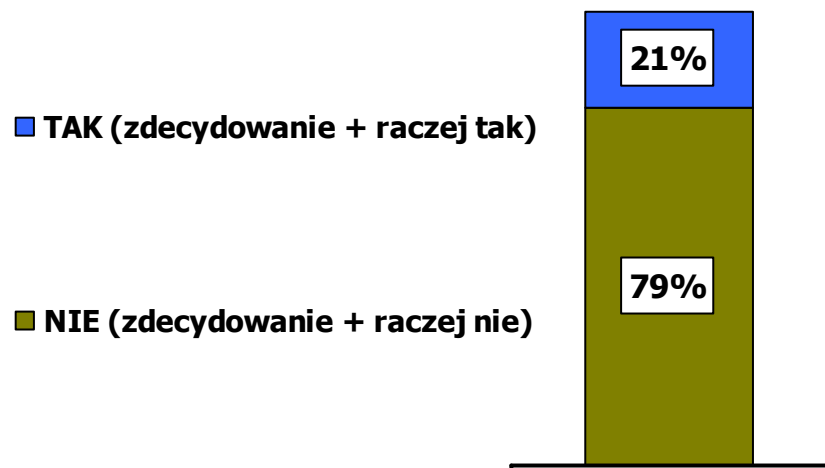


Czy urzędnik poinformował Ciebie, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



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

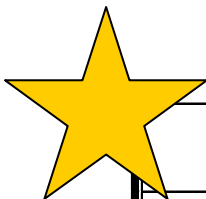
Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?



N=19

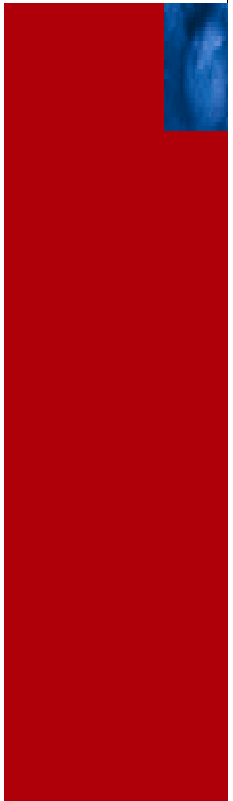
Zgłoszenie sprawy przez Internet

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

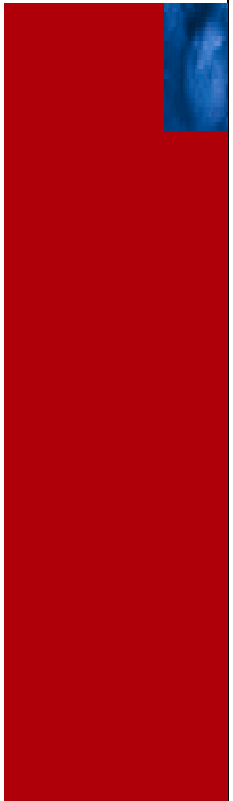


P1. Czy urzędnik powitał Ciebie?	TAK	-
P2. Czy urzędnik podał swoje imię i nazwisko?	TAK	-
P3. Czy urzędnik podał nazwę Wydziału, z jakiego dzwoni?	TAK	-
P4. Czy urzędnik podał nazwę Urzędu, z którego dzwoni?	TAK	-
P5. Czy urzędnik upewnił się, że rozmawia z właściwą osobą?	TAK	-
P6. Czy urzędnik przedstawił cel swojego telefonu ?	TAK	-
P7. Czy urzędnik zapytał, czy może teraz z Tobą rozmawiać?	TAK	-
P8. Czy urzędnik pożegnał Ciebie (powiedział „dziękuję za rozmowę”/ „do widzenia“)?	TAK	-
Czas oczekiwania na telefon po wysłaniu e-maila	TEGO SAMEGO DNIA, kiedy zgłoszono	

URZĄD DZIELNICY WŁOCHY



Otoczenie - wygląd urzędu





OCZEKIWANIE NA OBSŁUGĘ

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

2,7 minut

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

0,8 osób

N=20

„Pracownik sprawnie poinformował o procedurach.” (PI)

„urzędniczka dała mi tylko kartę informacyjną i uznała sprawę za załatwioną. Nic sama nie powiedziała.”
(Delegatura BAiSO)

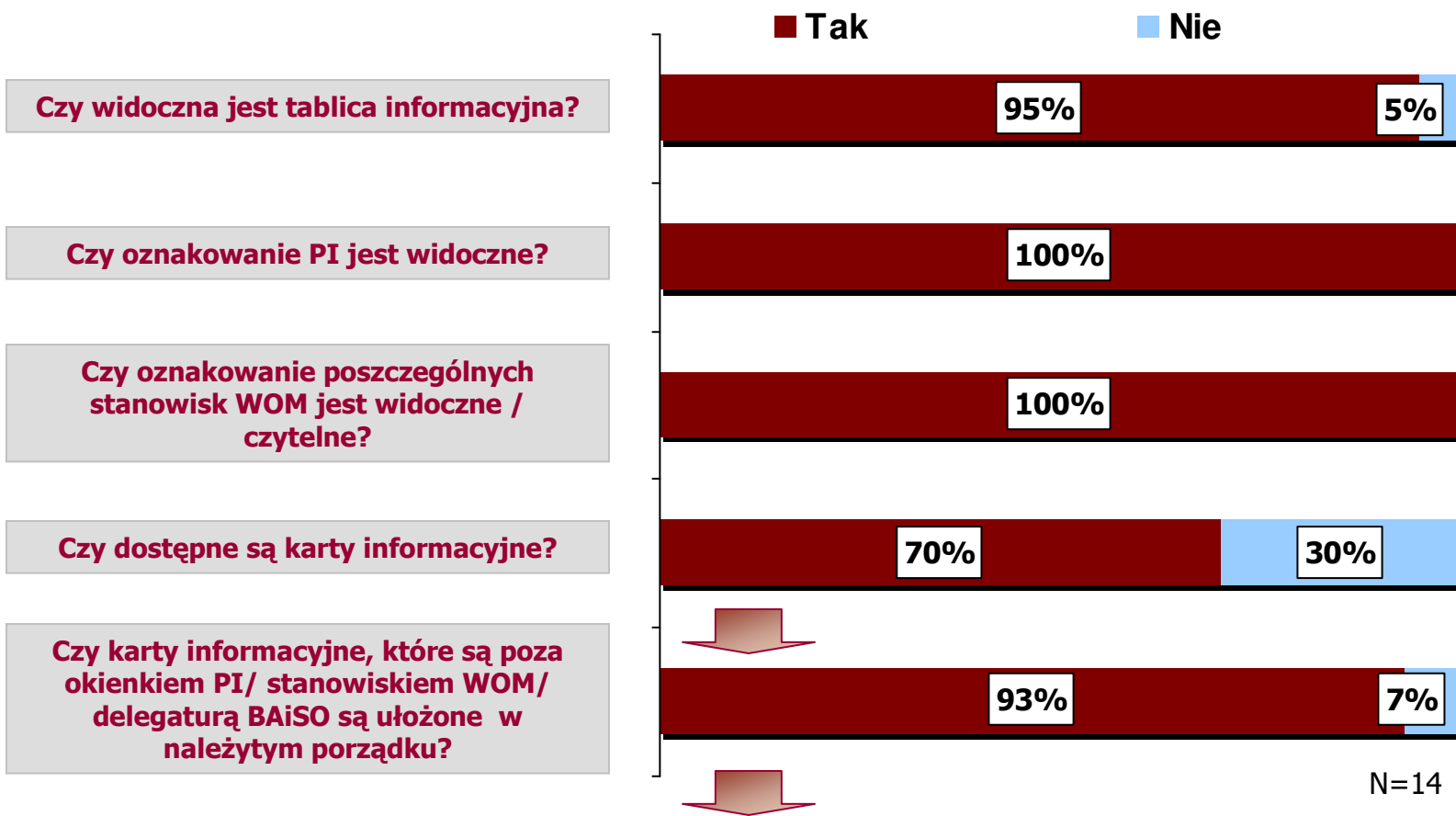
„Urzednicy wykazują dużo inicjatywy w pomocy interesantom. Po obsłużeniu osoby nie czekają aż wejdzie następny, tylko wychodzą do czekających i proszą o wejście (...)” (WOM)

„Bardzo przyjemny urząd, rzetelni pracownicy, dobrze wykwalifikowani i poinformowani.” (WOM)
„Urzednik był kompetentny i przygotowany do prowadzenia rozmowy, ale robił to jak automat (...). Nie informował o szczegółach (...)” (WOM)

„Pan w informacji był na tyle miły, że odbił mi kartę informacyjną na xero (...)” (PI)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



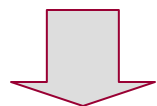
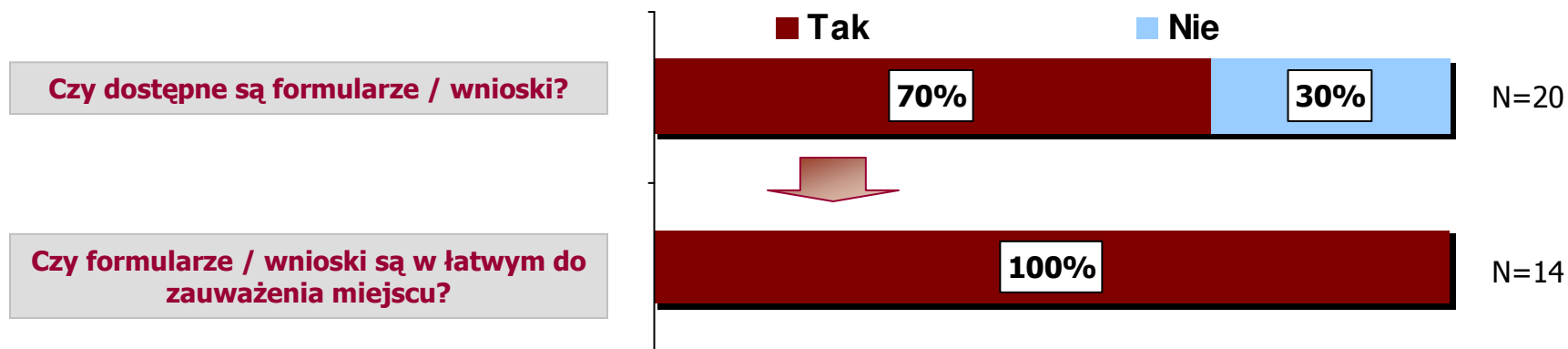
Gdzie znajdują się karty informacyjne?

kieszonki	9 wskazań
stojaki	2 wskazania
okienko PI/ stanowisko WOM/ delegatury BAiSO	1 wskazanie
inne	1 wskazanie

N=14



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)



Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

kieszonki	13 wskazań
stojaki	3 wskazania

N=6

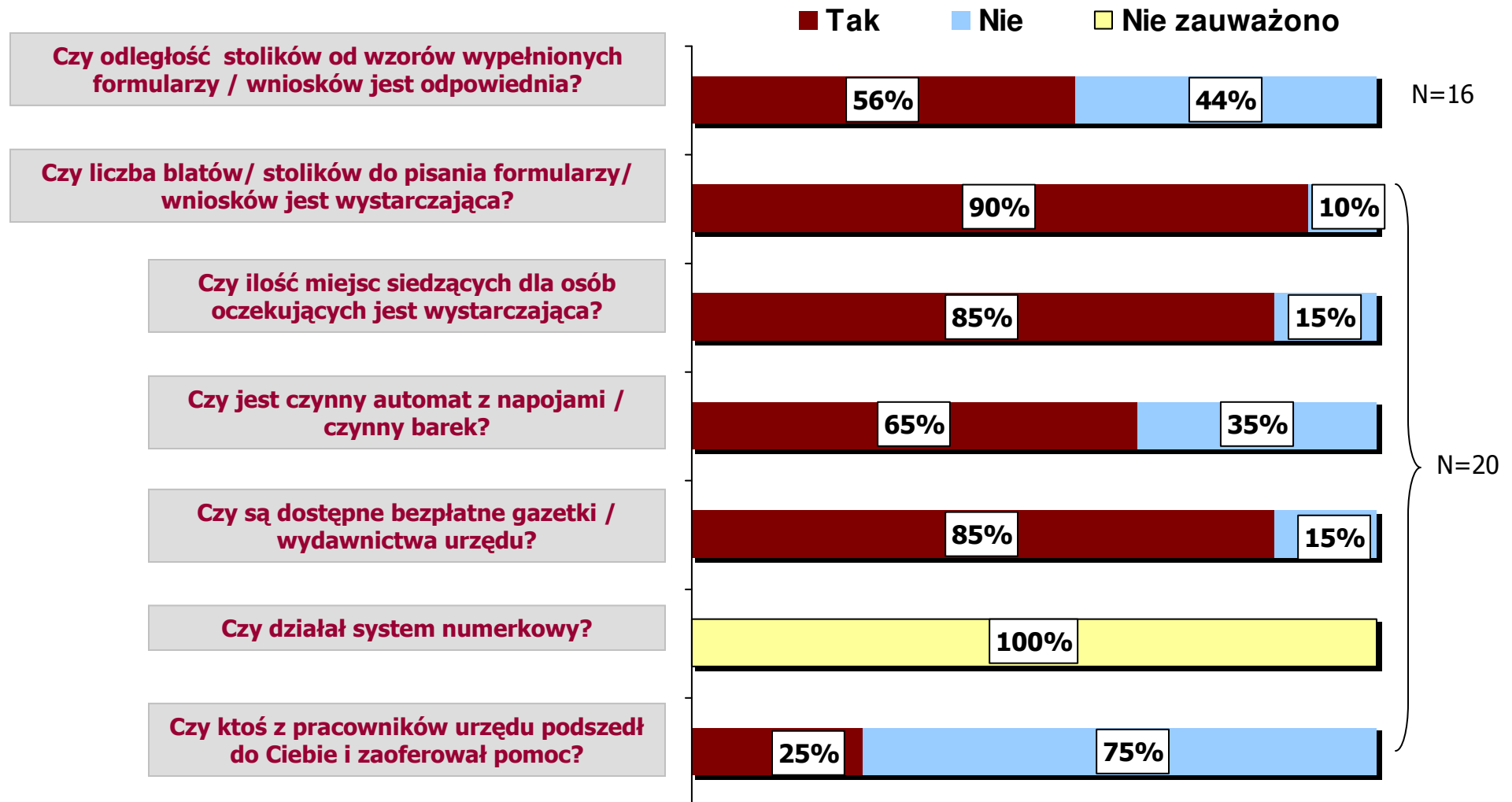
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?

✦ na tablicy	12 wskazań
✦ w formie skoroszytu poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegatury BAiSO	1 wskazanie
✦ w formie skoroszytu w okienku PI/ przy stanowisku WOM/ delegaturze BAiSO	1 wskazanie
✦ inne	1 wskazanie
✦ nie są dostępne	8 wskazań

N=21



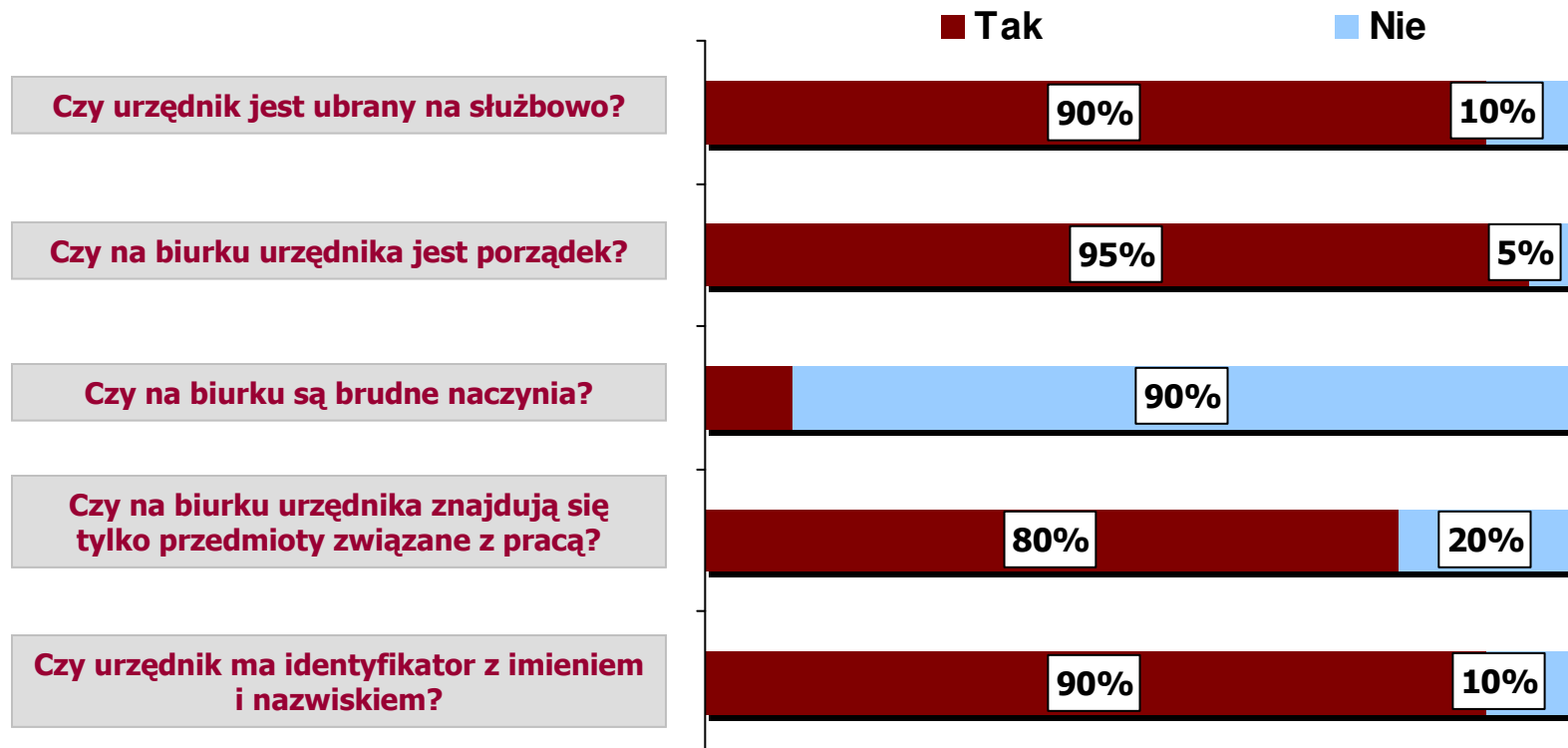
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)



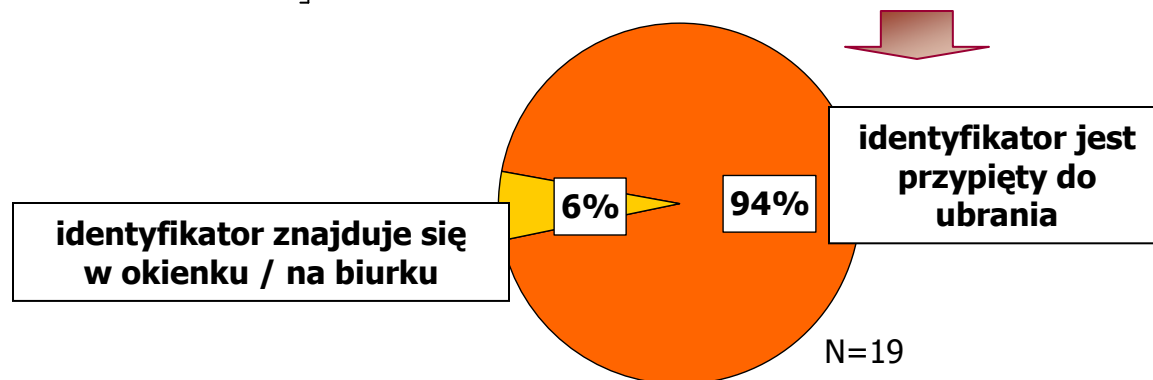
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy



WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



N=21



Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie



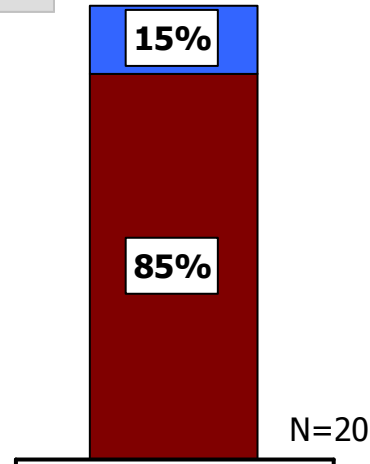
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

■ NIE ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ

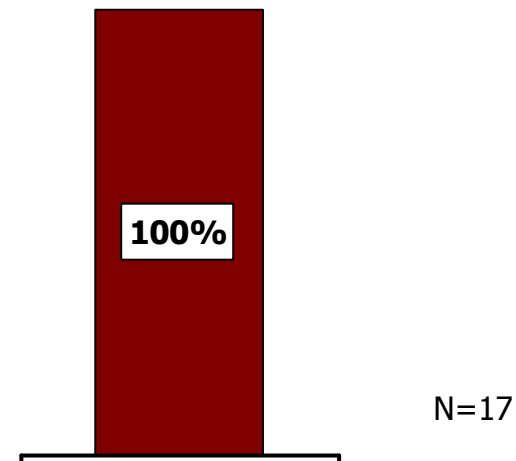
4 interesantów
próbowano odesłać

■ TAK, ZAJĄŁ SIĘ SPRAWĄ



Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

■ TAK, OD RAZU



Czy urzędnik przywitał Ciebie?

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

71%

Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

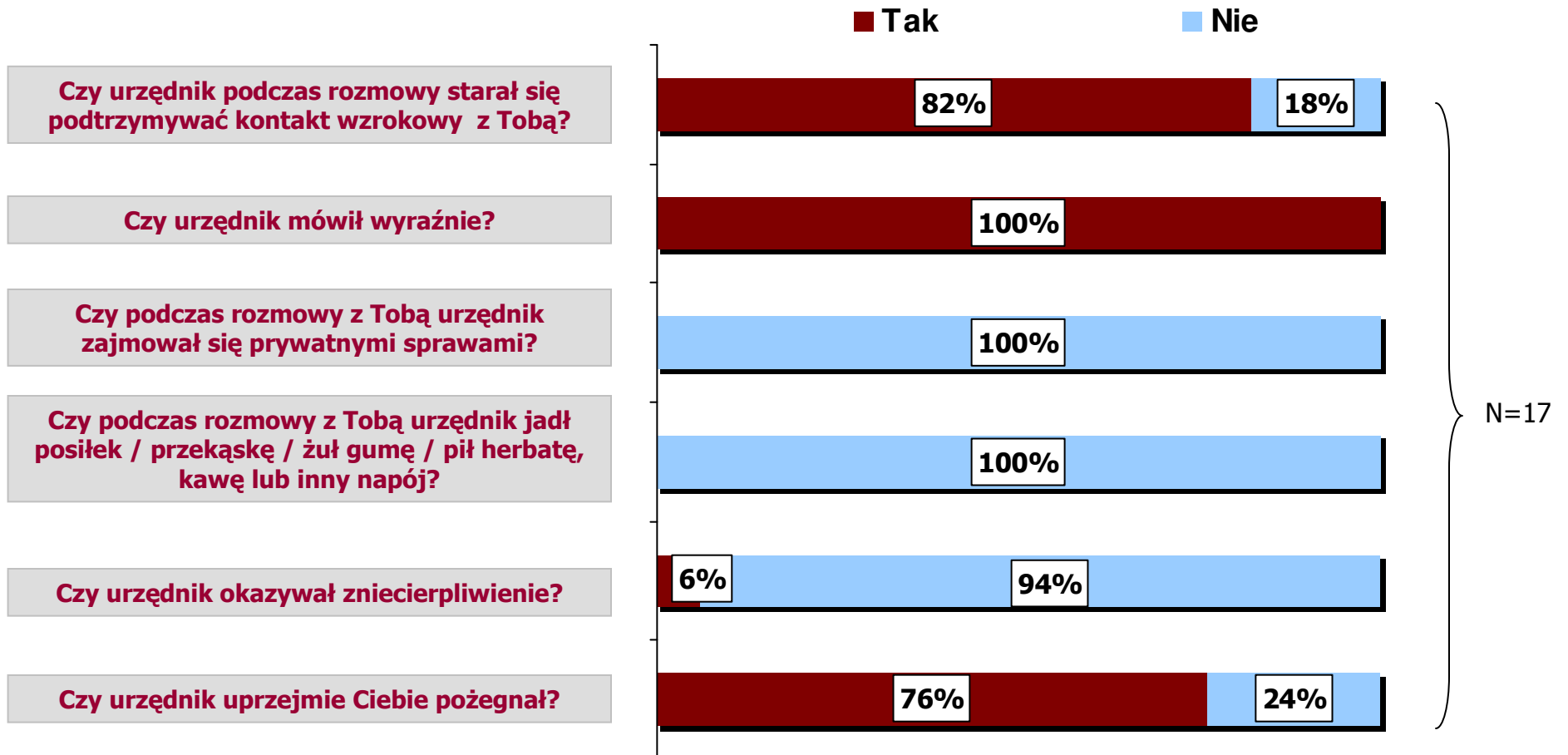
12%

Nie przywitał mnie w ogóle

18%



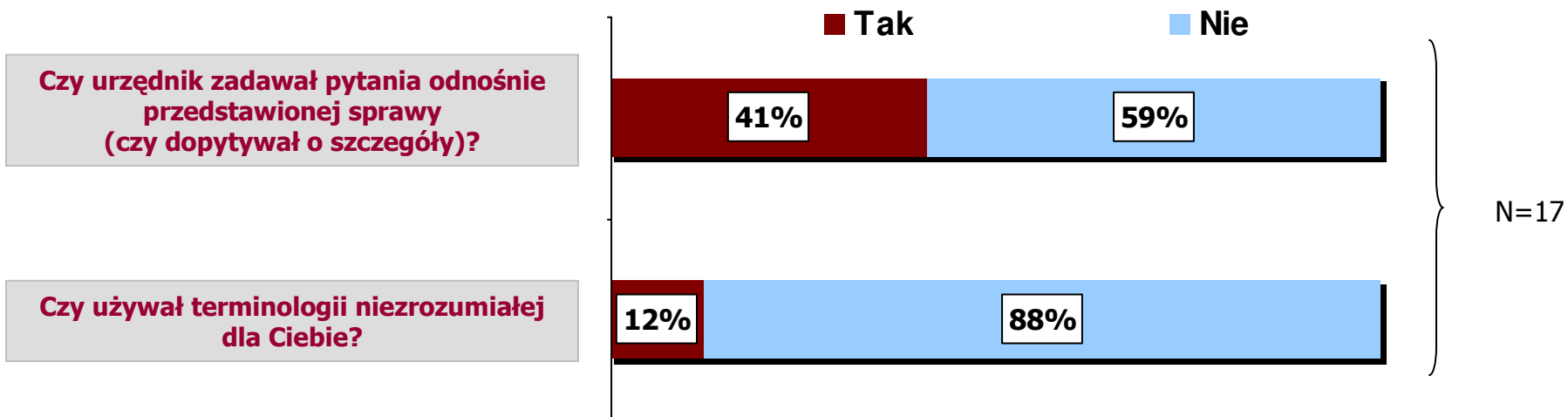
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?

Urzędnik NIE opuszczał stanowiska pracy

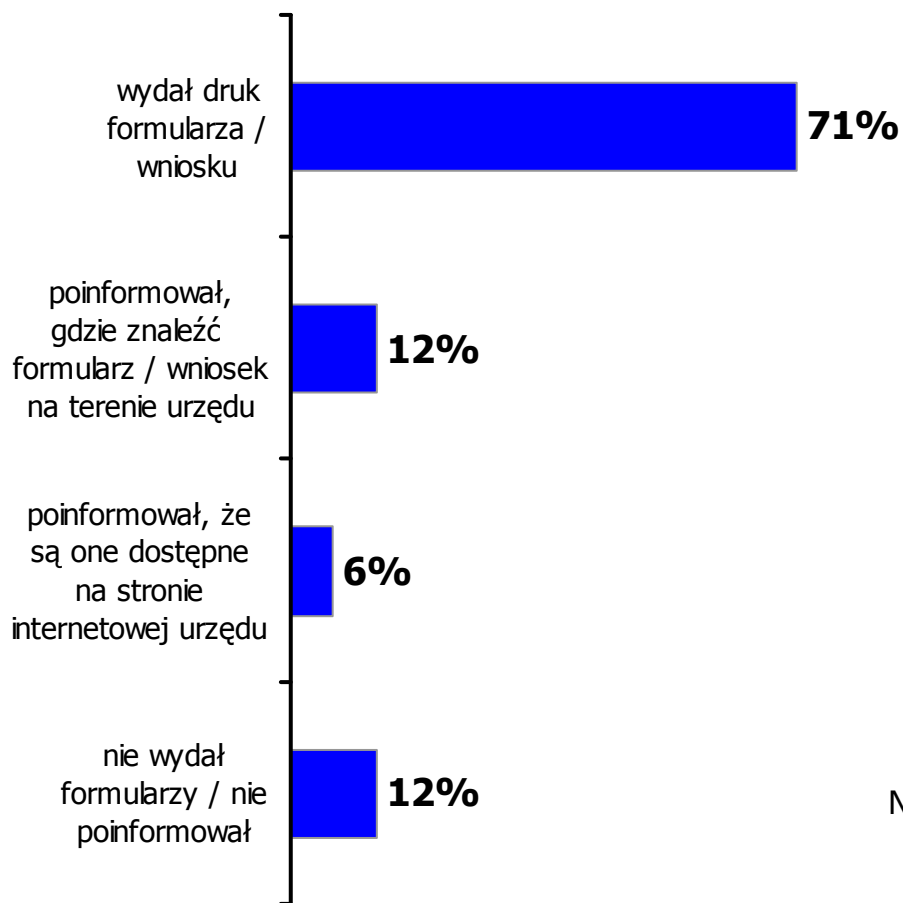
Czy w trakcie rozmowy z Tobą zadzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?

TAK, dzwonił 1 raz podczas 1 wizyty. Urzędnik nie odebrał telefonu.

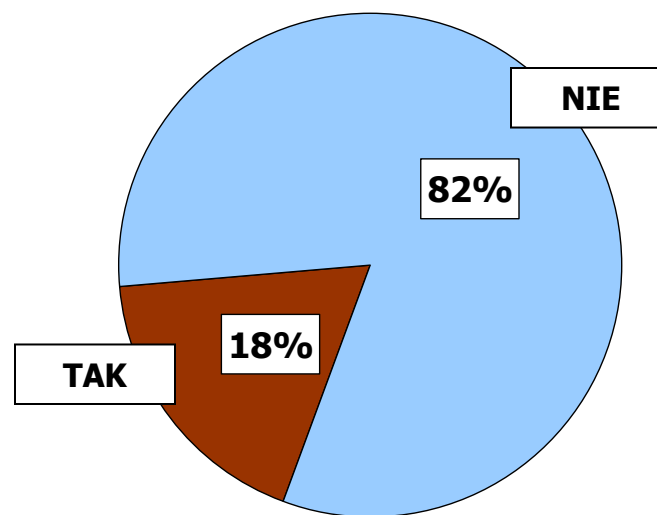


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek?

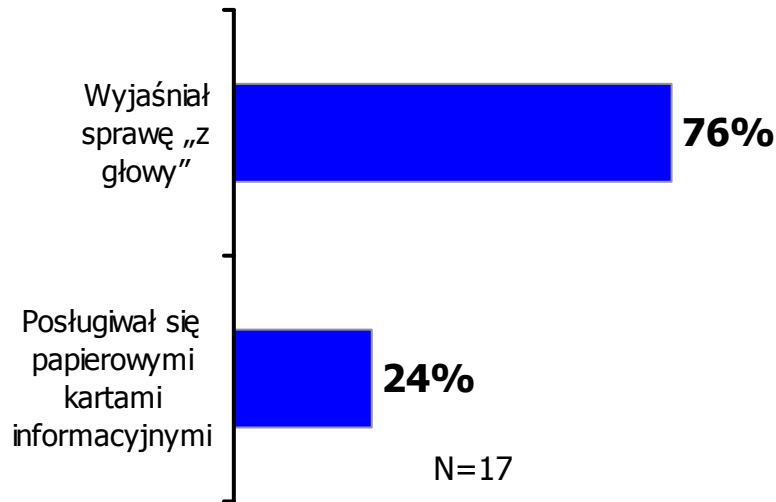


N=17

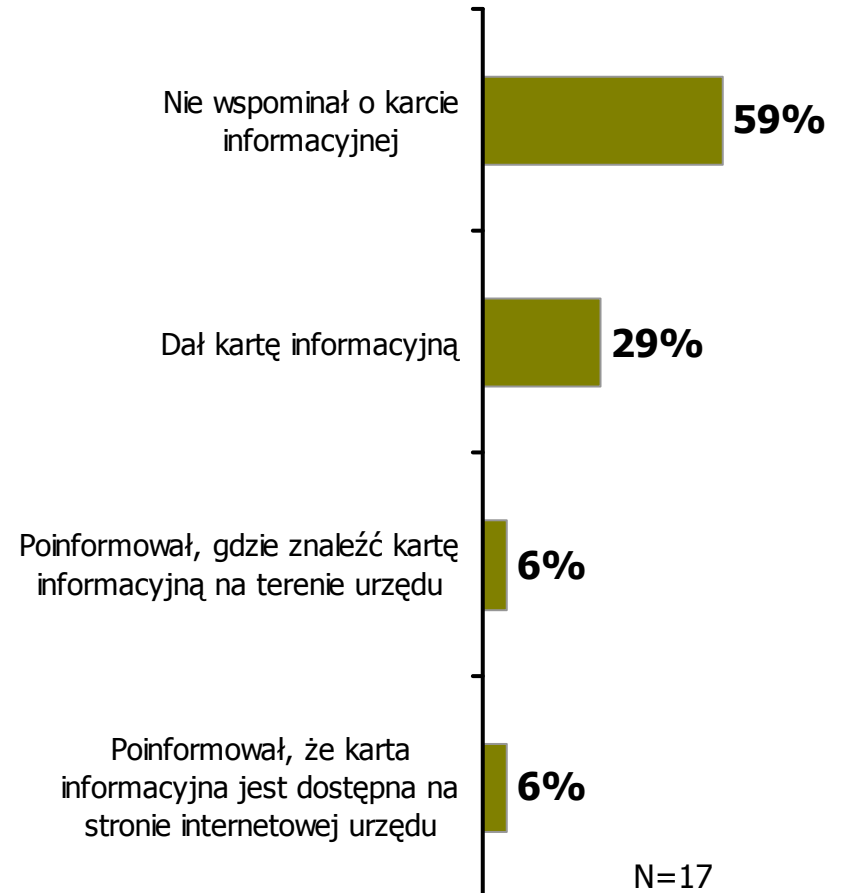


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



PODSTĘPNY KLIENT

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

Urzędnik NIE komentował uwag interesanta

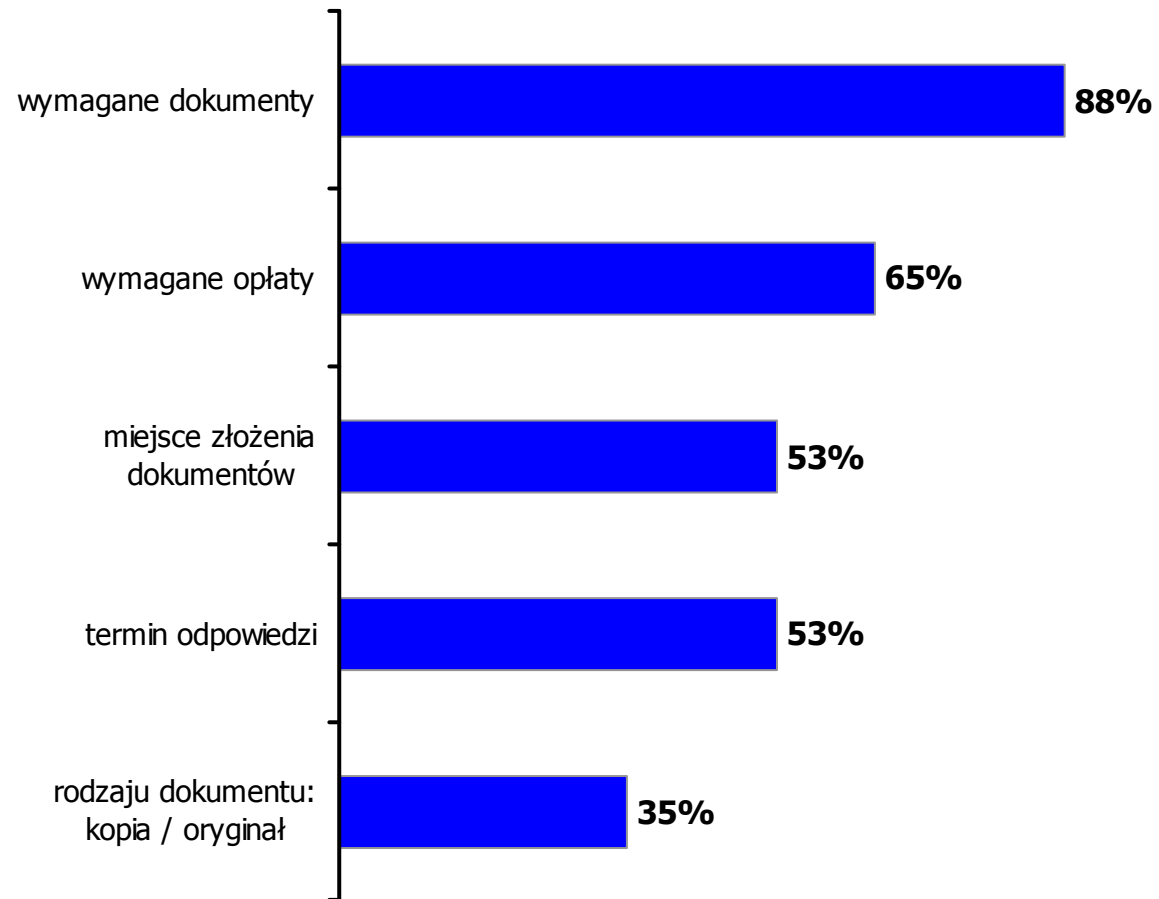
N=3

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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

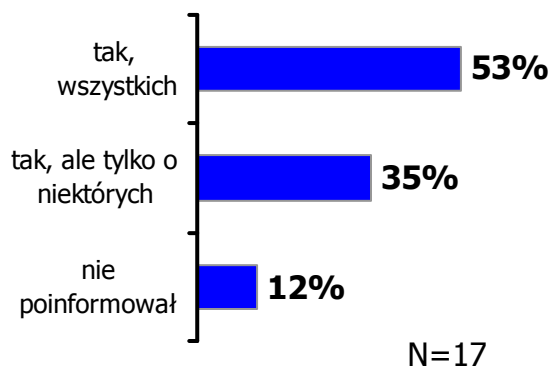


N=21



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

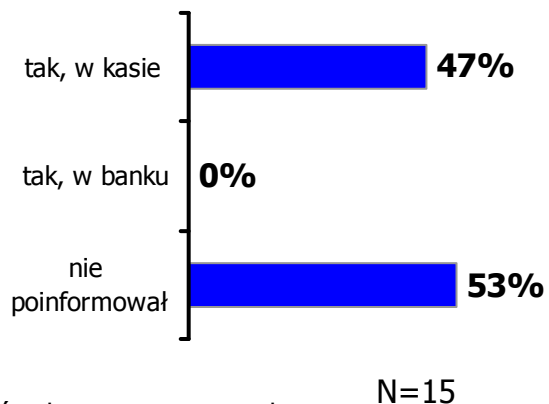
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



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



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?*

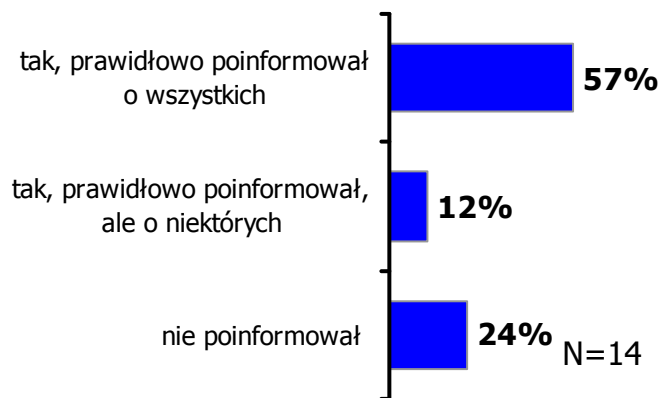


* sprawy, w których są wymagane opłaty

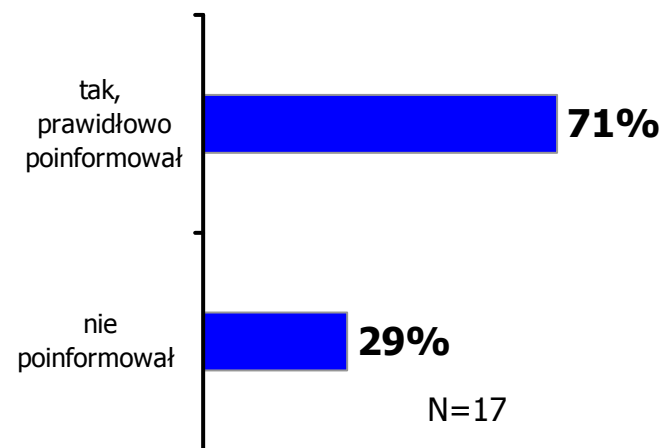


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

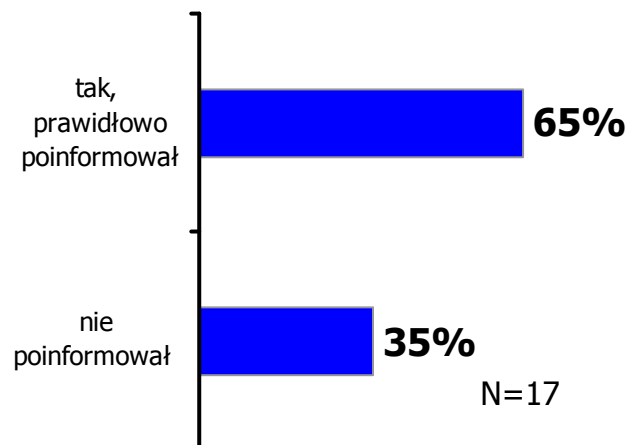


Czy urzędnik poinformował, gdzie masz złożyć dokumenty?



* sprawy, w których są wymagane kopia / oryginał

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?





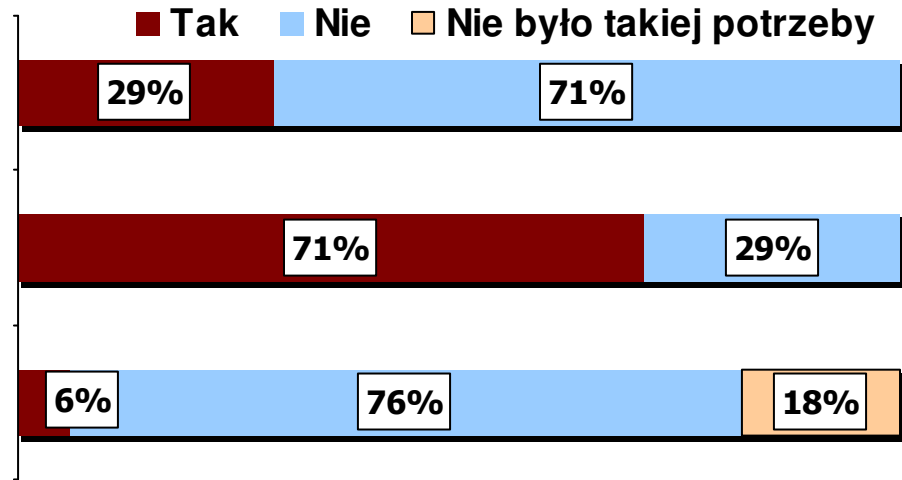
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

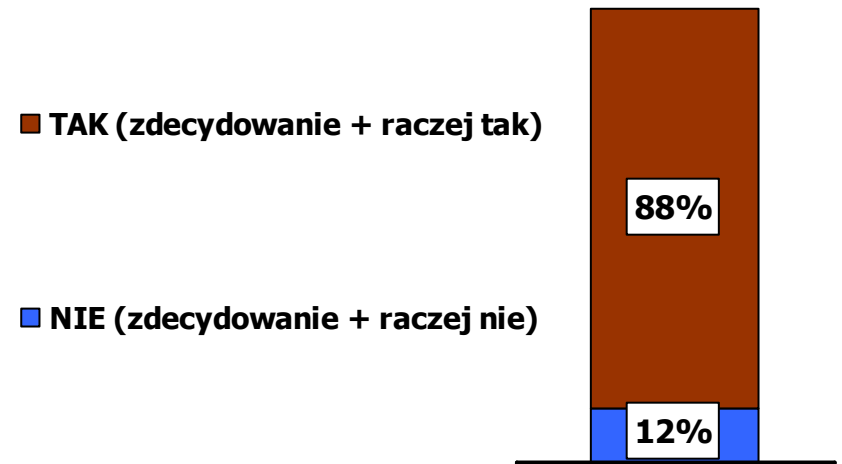
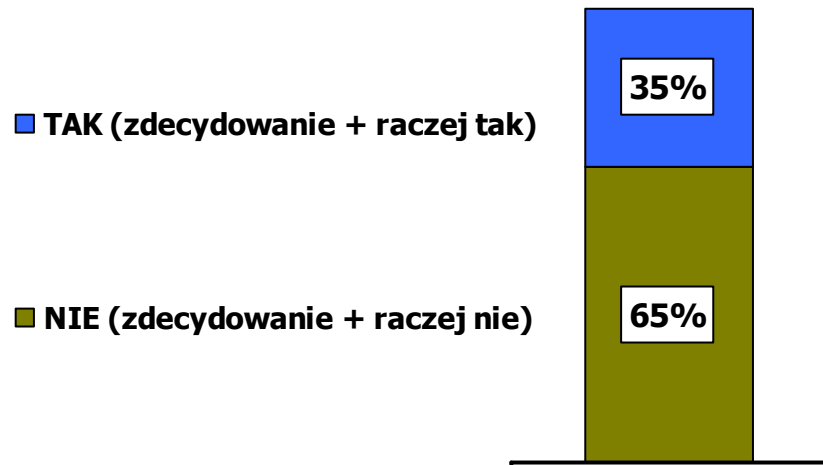
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?

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

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



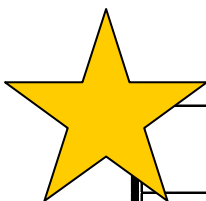
Czy Twoim zdaniem urzędnik był kompetentny?



N=17

Zgłoszenie sprawy przez Internet

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



P1. Czy urzędnik powitał Ciebie?	TAK	-
P2. Czy urzędnik podał swoje imię i nazwisko?	TAK	-
P3. Czy urzędnik podał nazwę Wydziału, z jakiego dzwoni?	TAK	-
P4. Czy urzędnik podał nazwę Urzędu, z którego dzwoni?	TAK	-
P5. Czy urzędnik upewnił się, że rozmawia z właściwą osobą?	TAK	-
P6. Czy urzędnik przedstawił cel swojego telefonu ?	TAK	-
P7. Czy urzędnik zapytał, czy może teraz z Tobą rozmawiać?	TAK	-
P8. Czy urzędnik pożegnał Ciebie (powiedział „dziękuję za rozmowę”/ „do widzenia”)?	TAK	-
Czas oczekiwania na telefon po wysłaniu e-maila	NASTĘPNEGO DNIA po zgłoszeniu	