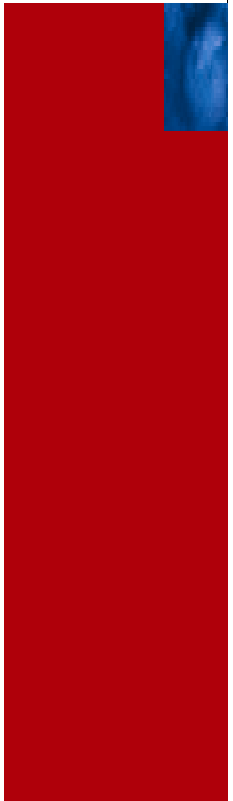


URZĘDY WEDŁUG DZIELNIC

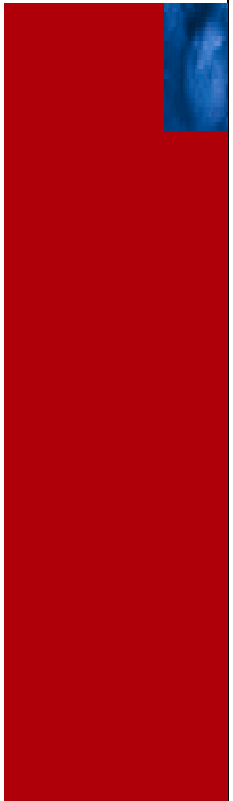




| | |
|--------------------------------|-----|
| Urząd dzielnicy Bemowo | 3 |
| Urząd dzielnicy Białołęka | 26 |
| Urząd dzielnicy Bielany | 49 |
| Urząd dzielnicy Praga Południe | 72 |
| Urząd dzielnicy Praga Północ | 95 |
| Urząd dzielnicy Rembertów | 118 |
| Urząd dzielnicy Śródmieście | 141 |
| Urząd dzielnicy Targówek | 164 |
| Urząd dzielnicy Ursus | 187 |
| Urząd dzielnicy Ursynów | 210 |
| Urząd dzielnicy Wawer | 233 |
| Urząd dzielnicy Wesoła | 256 |
| Urząd dzielnicy Włochy | 279 |
| Urząd dzielnicy Żoliborz | 302 |

URZĄD DZIELNICY BEMOWO

Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=21

**2005:
5 minut**

N=16

**2006:
6 minut**

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

N=21

**2005:
1,1 osoba**

N=16

**2006:
1,6 osoby**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

■ 2005 (N=21)

■ 2006 (N=16)

**Czy widoczna jest
tablica informacyjna?**

90%

94%

**Czy oznakowanie
Punktu
Informacyjnego jest
widoczne /czytelne?**

100%

94%

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

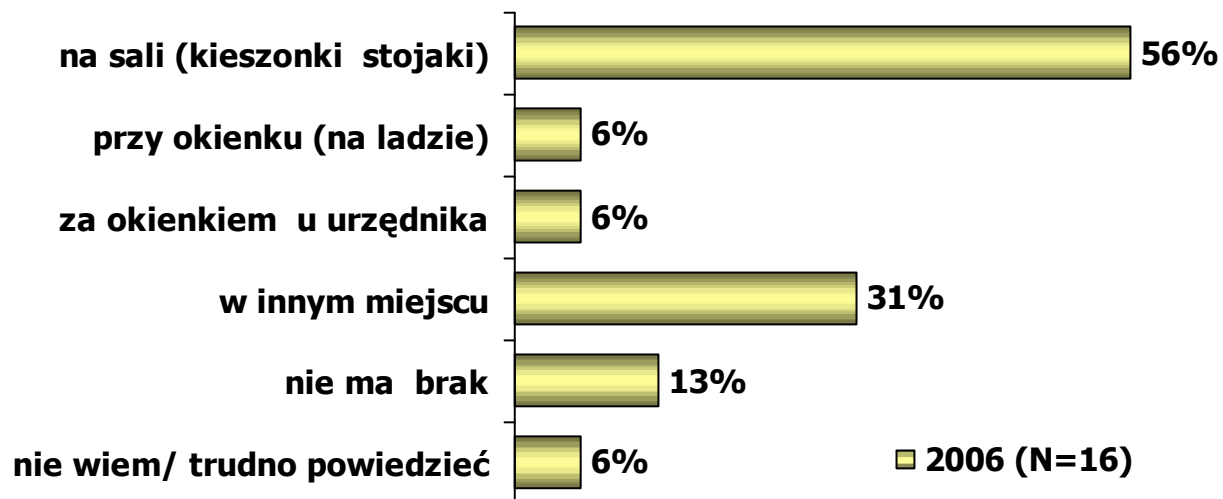
100%

94%

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Czy karty informacyjne, które są na terenie urzędu ułożone są w należyтым porządku?



Czy karty informacyjne znajdują się w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



■ Tak

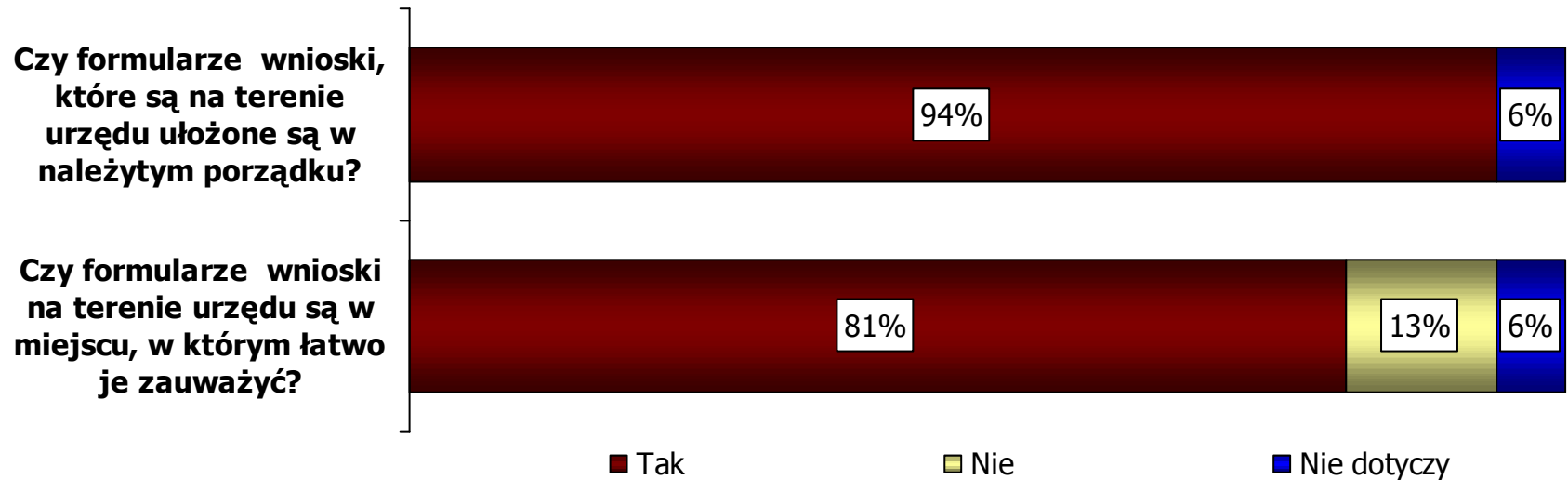
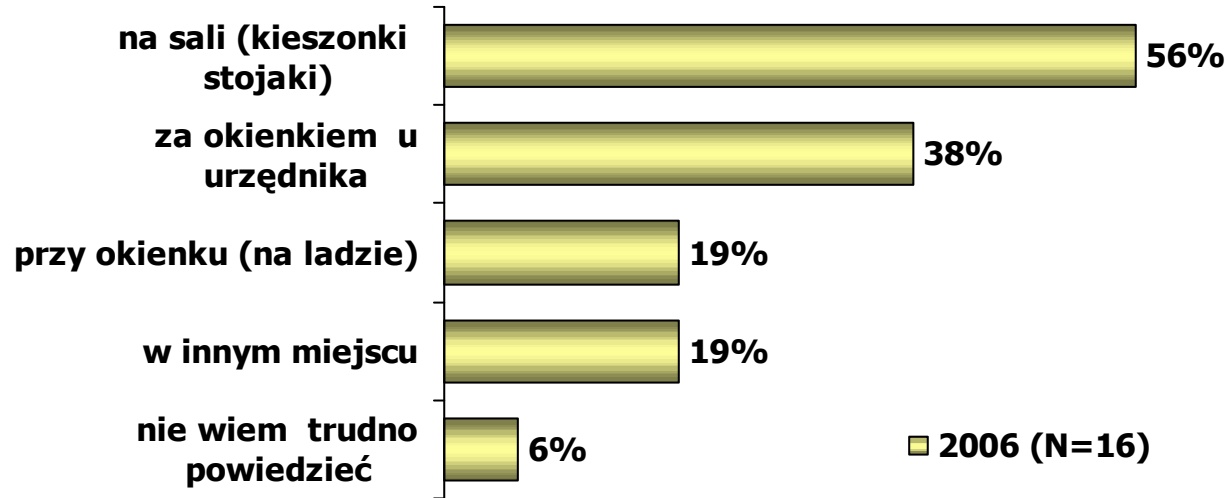
■ Nie

■ Nie dotyczy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

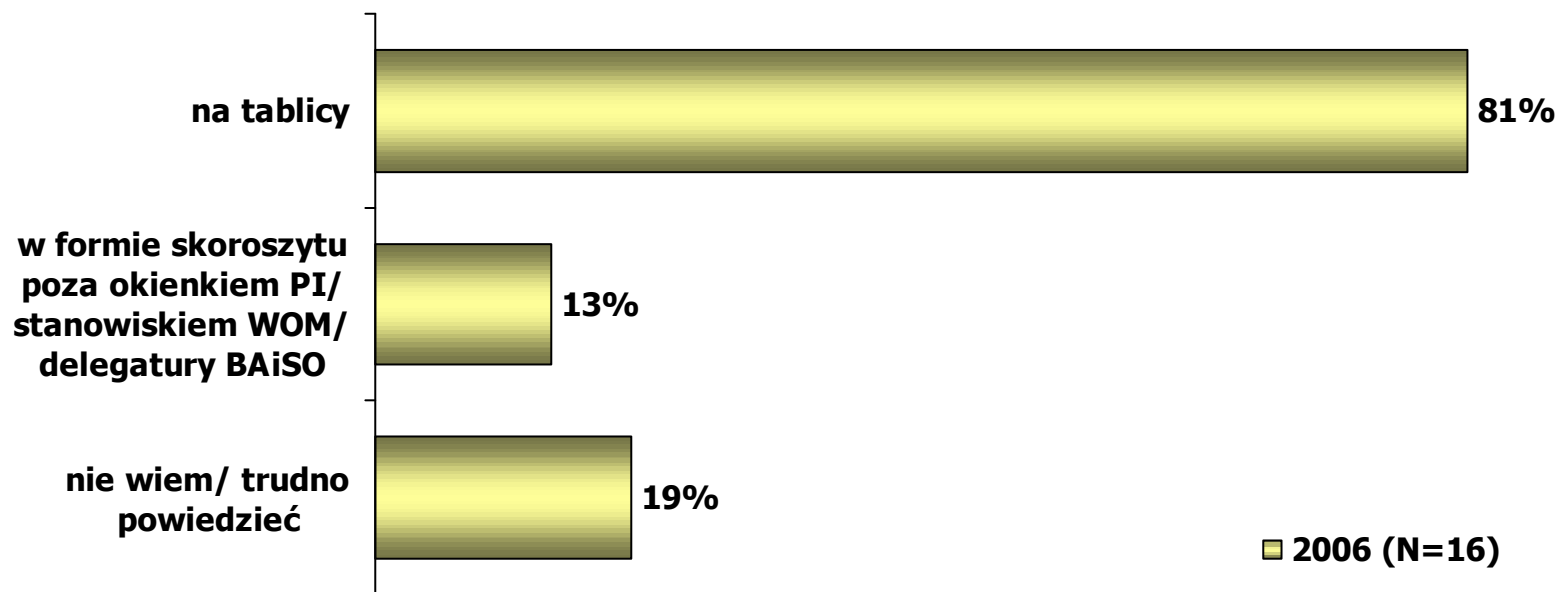
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



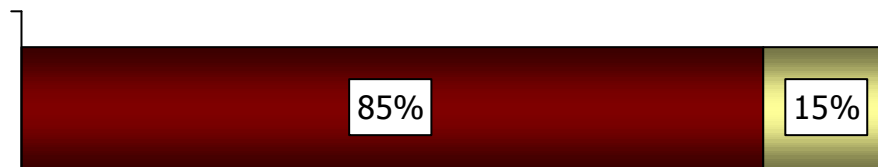
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

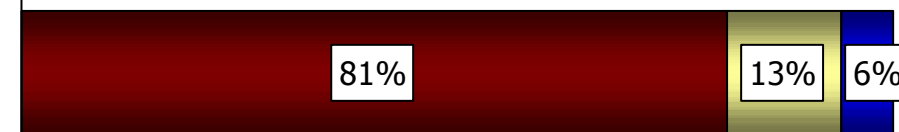
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Czy odległość blatów stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



Czy liczba blatów stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca?

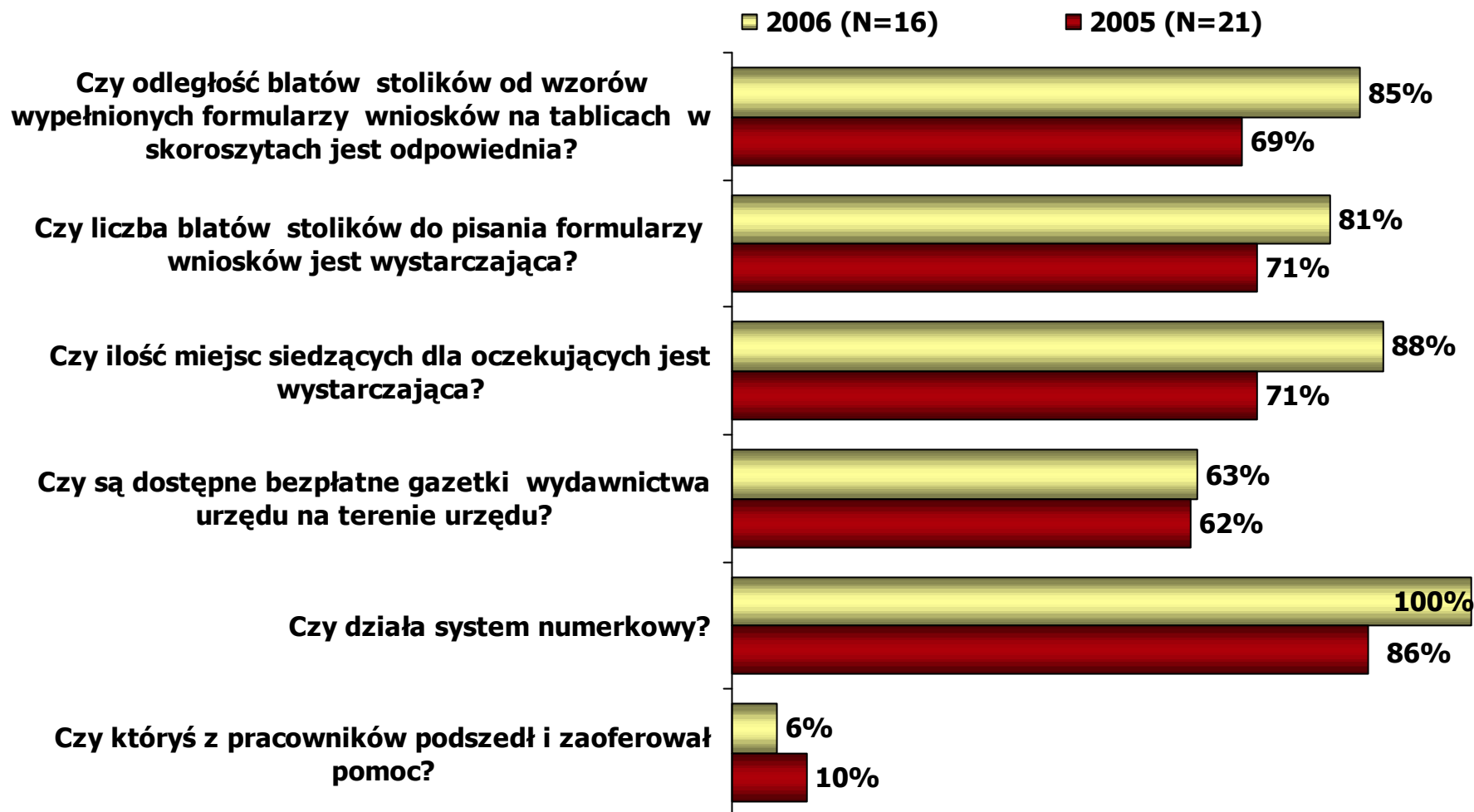


■ Tak ■ Nie ■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

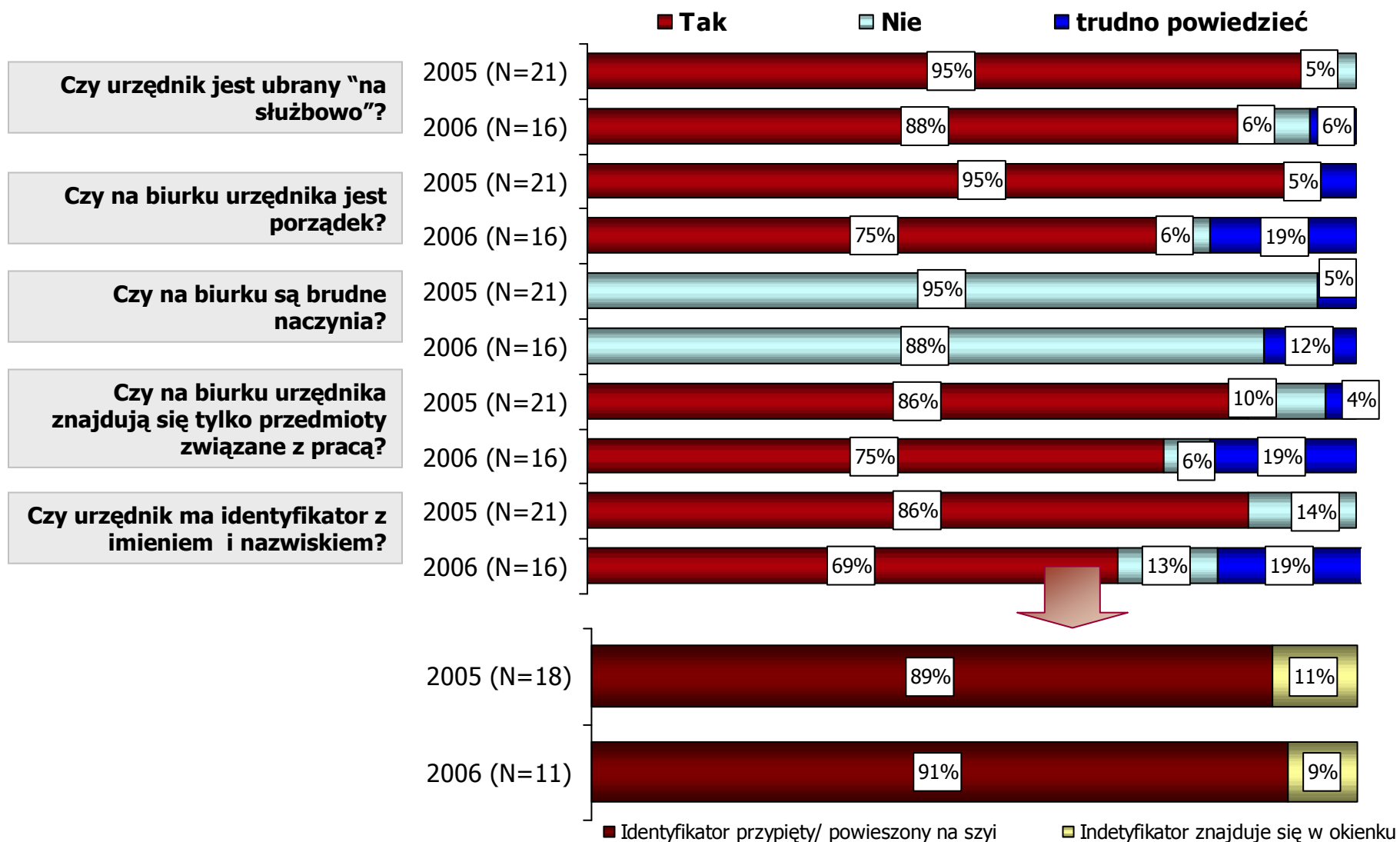
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

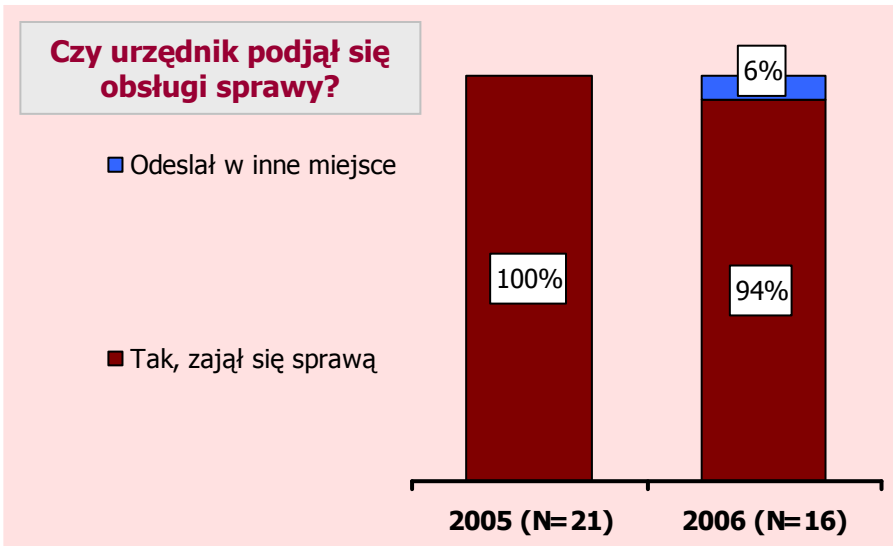


TAJEMNICZY KLIENT

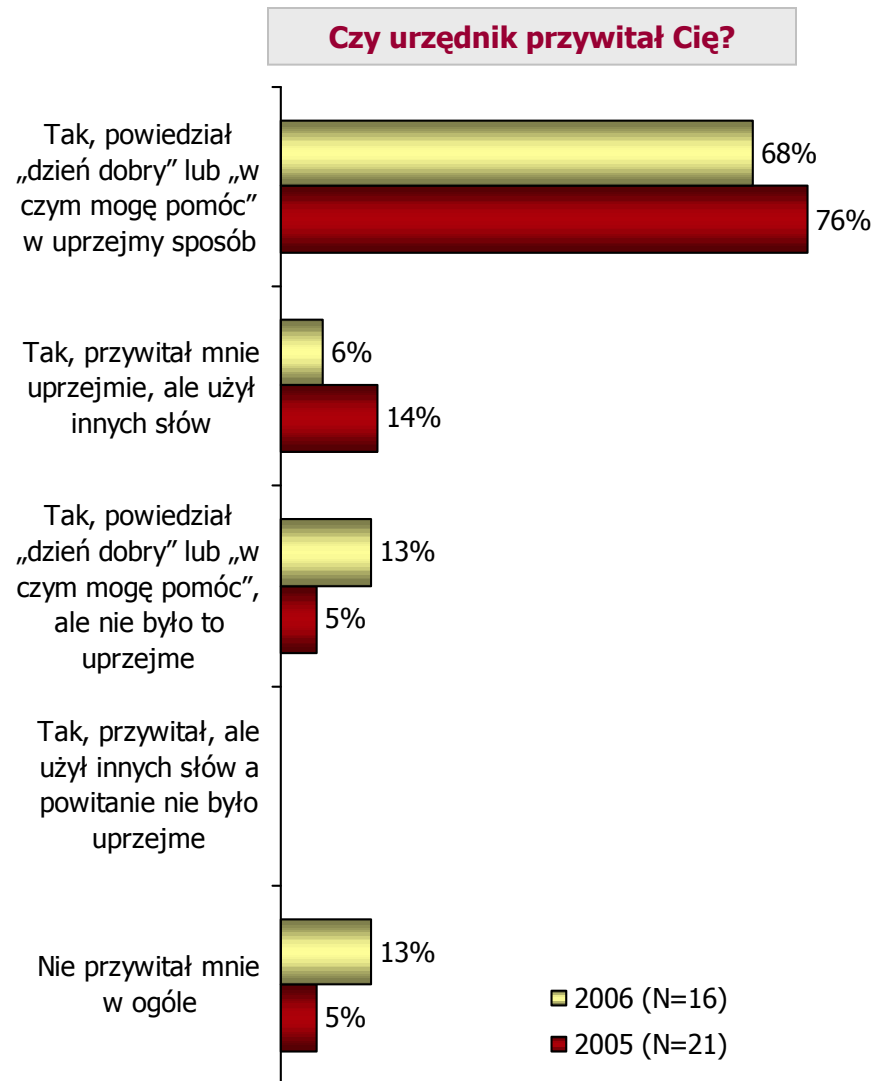
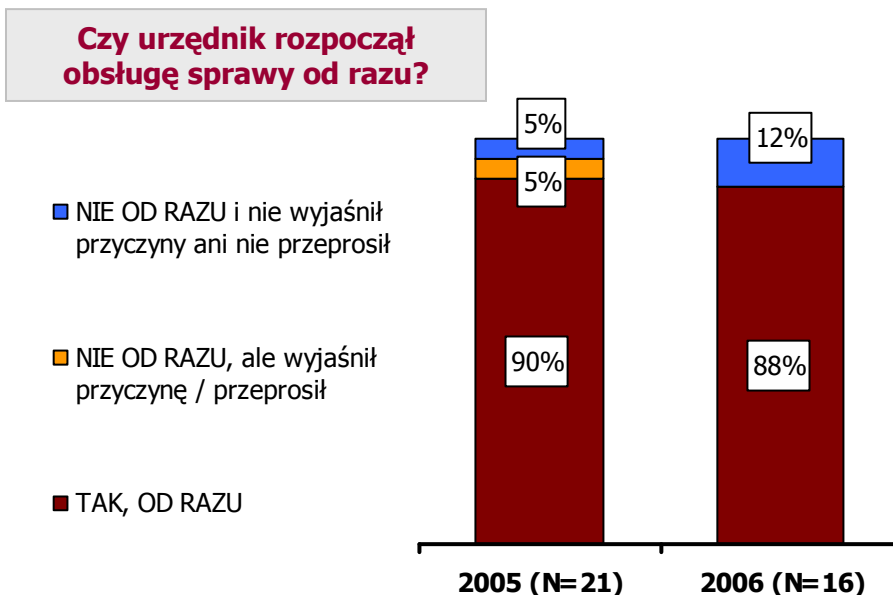
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

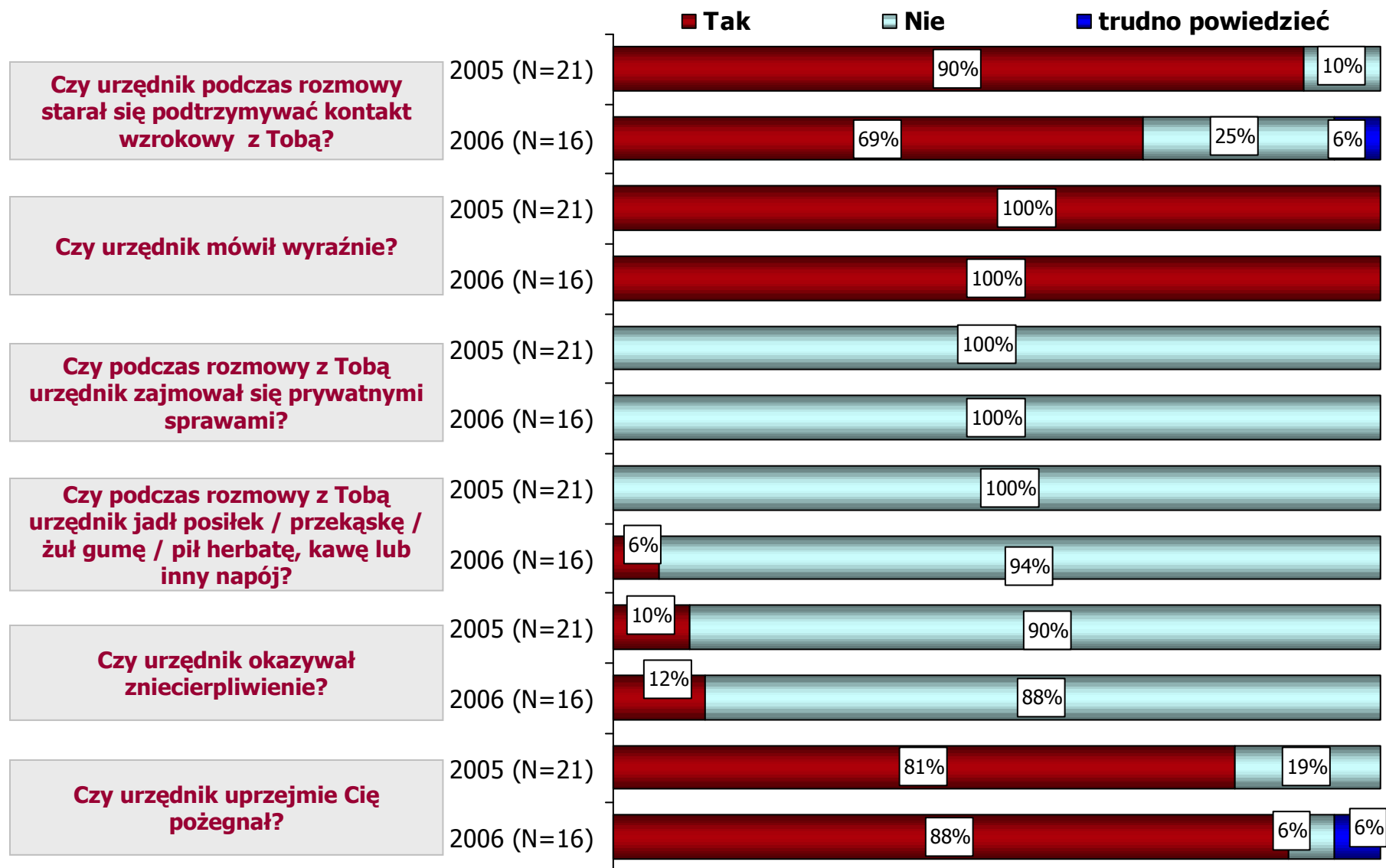


- W 2005 roku 1 raz próbowano odesłać interesanta
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

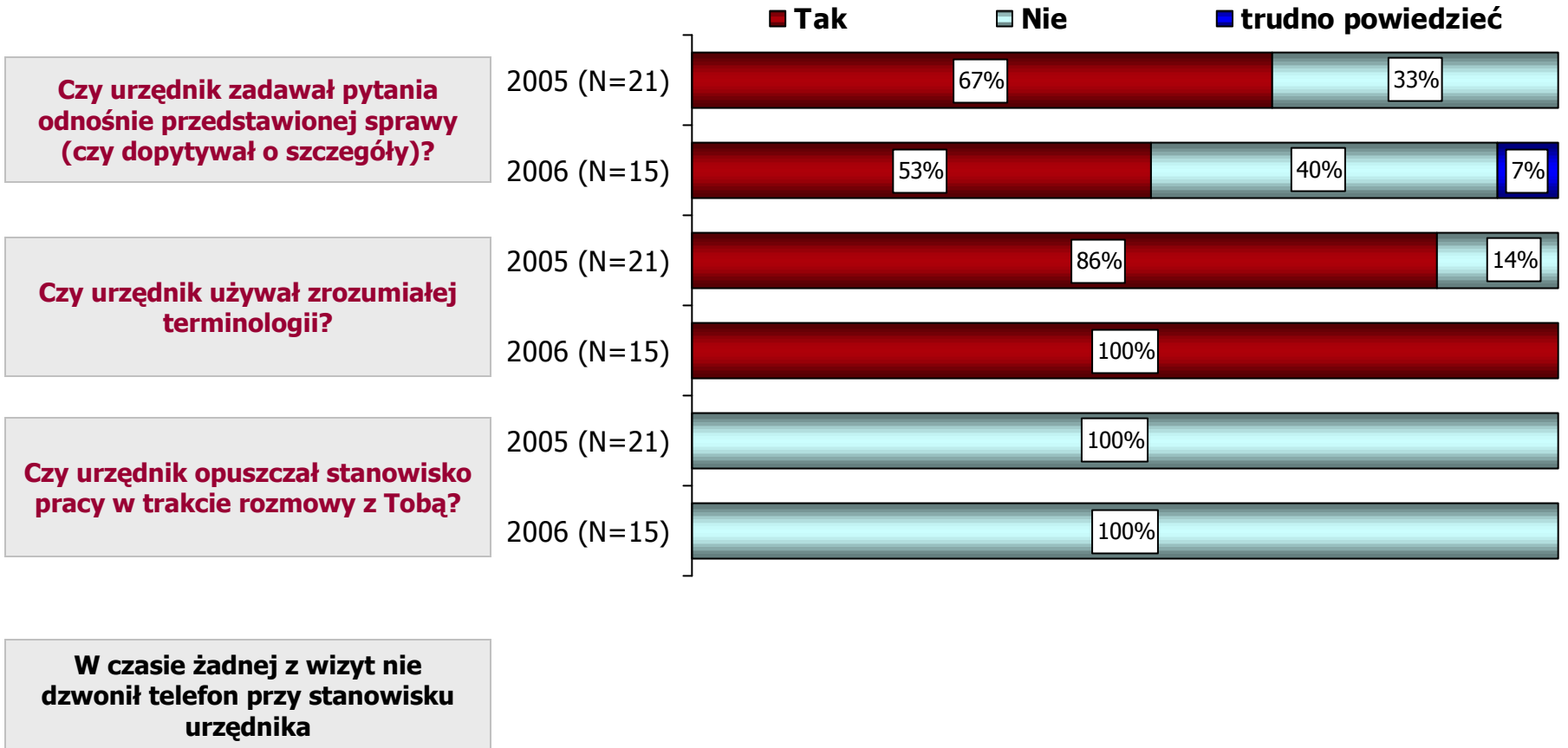
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

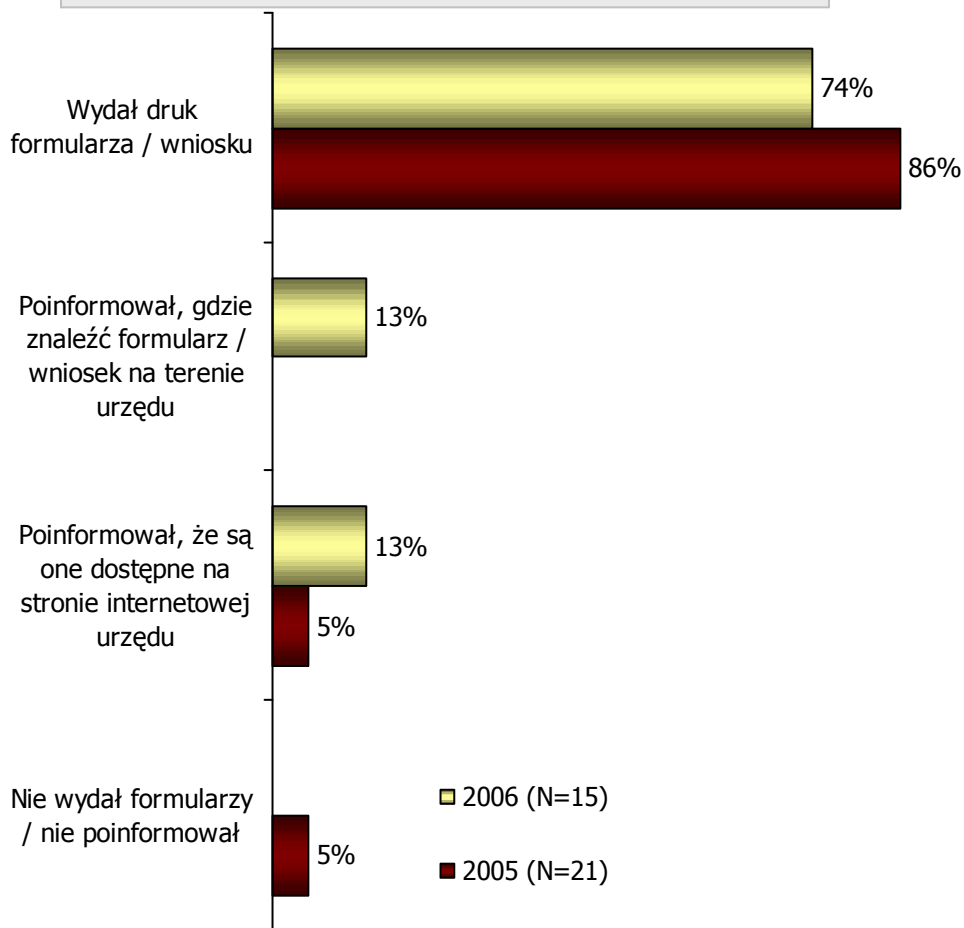
URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



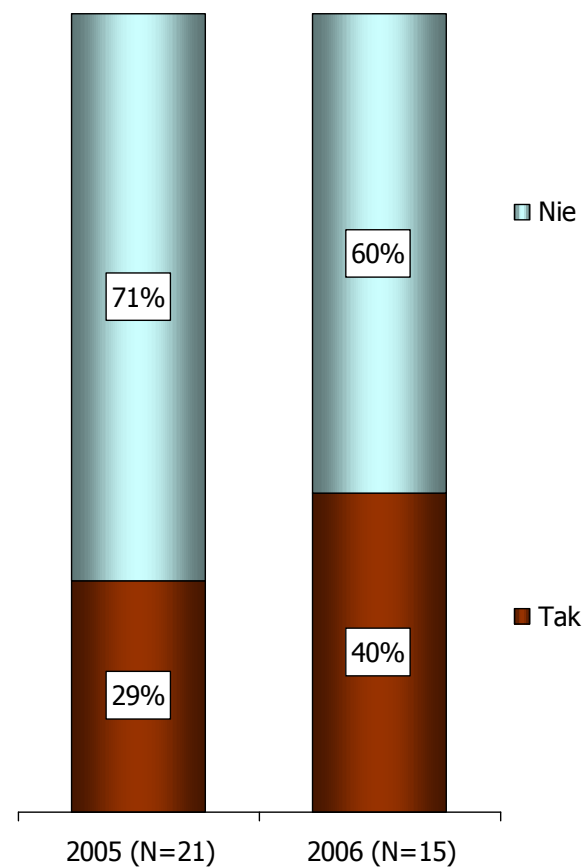
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



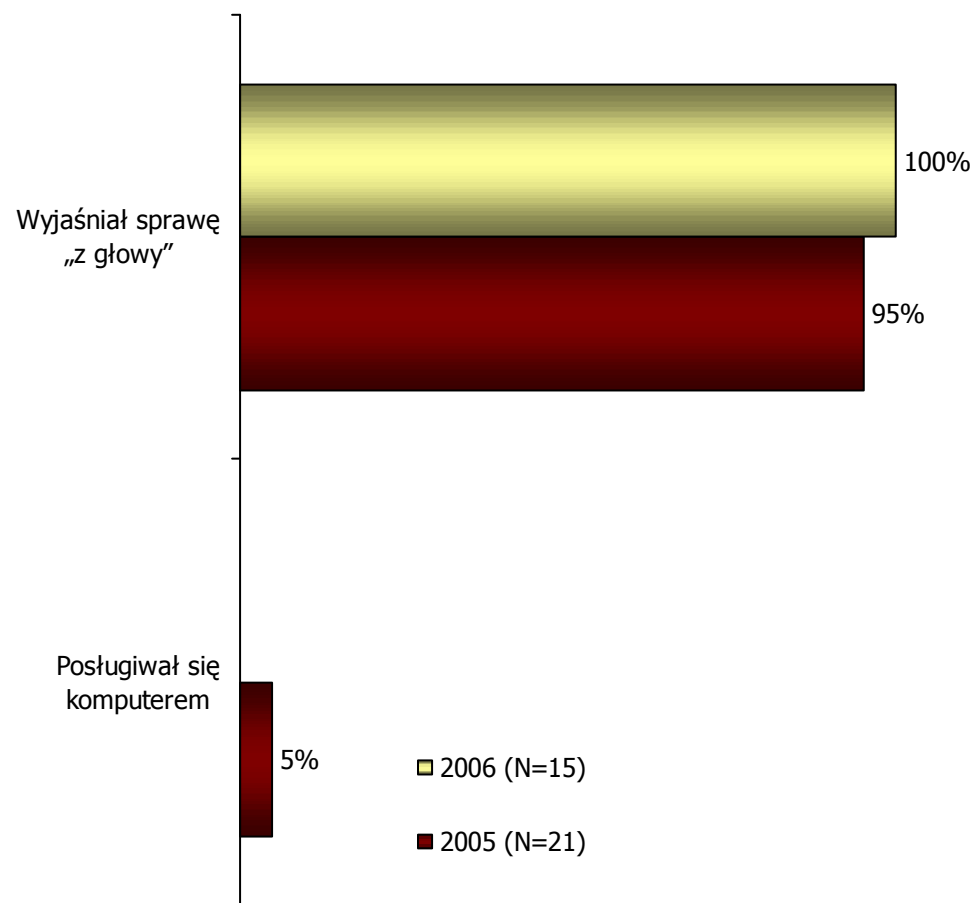
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



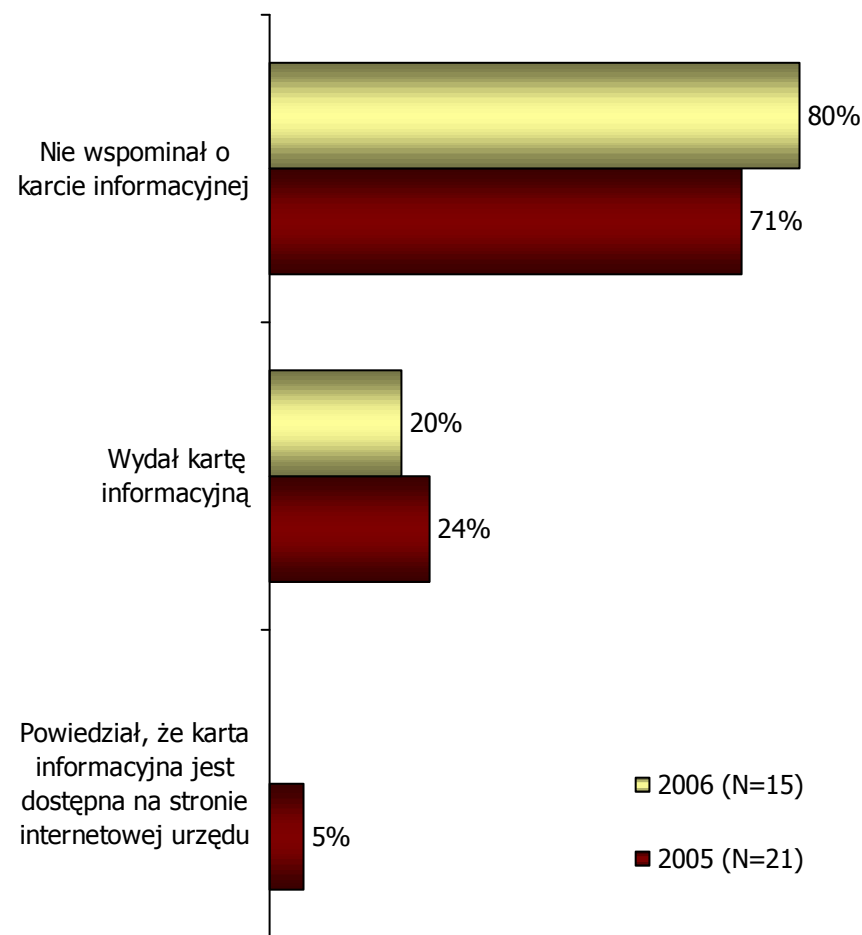
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

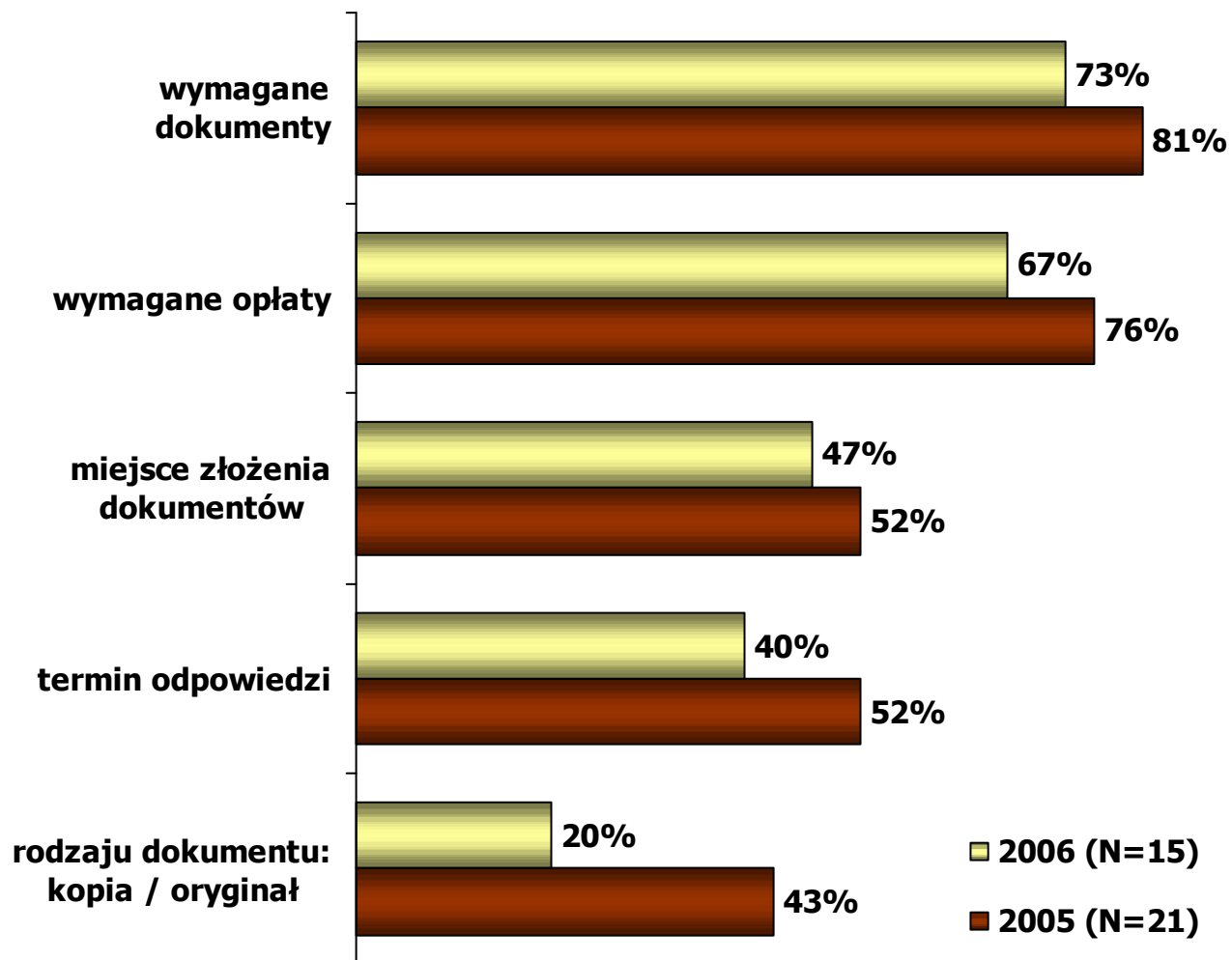


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



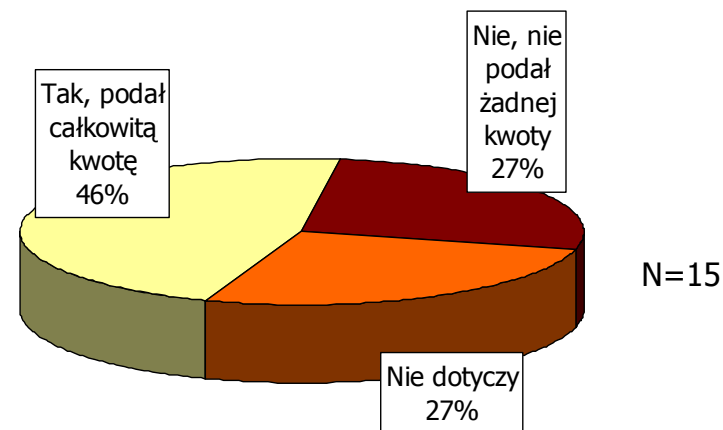
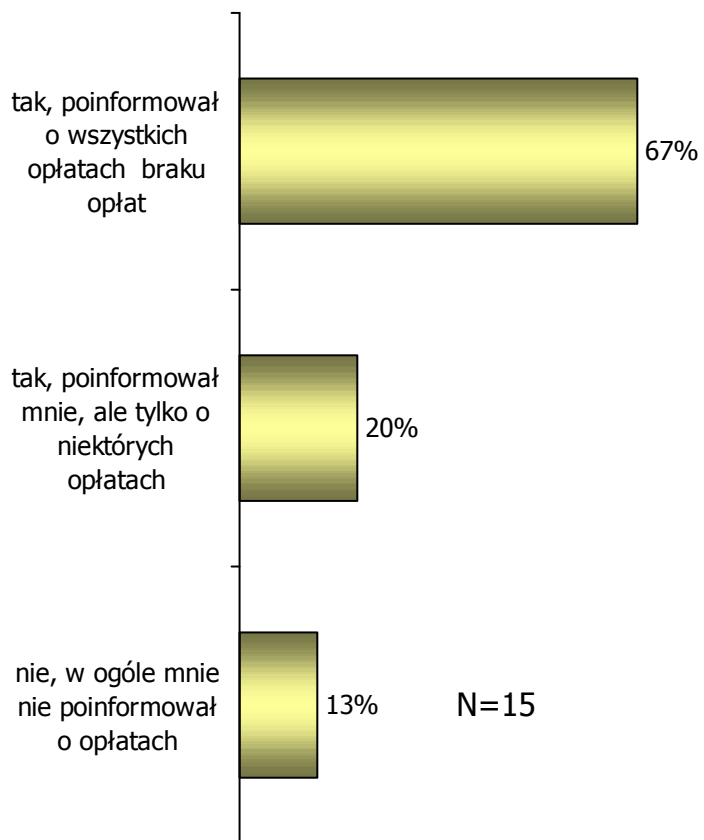
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

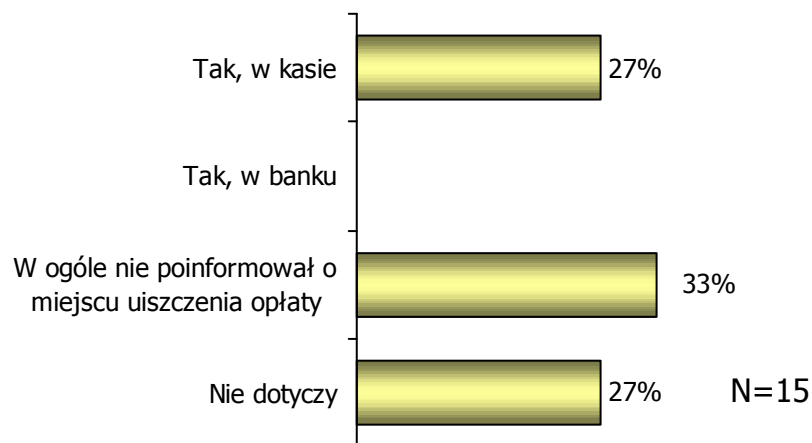
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



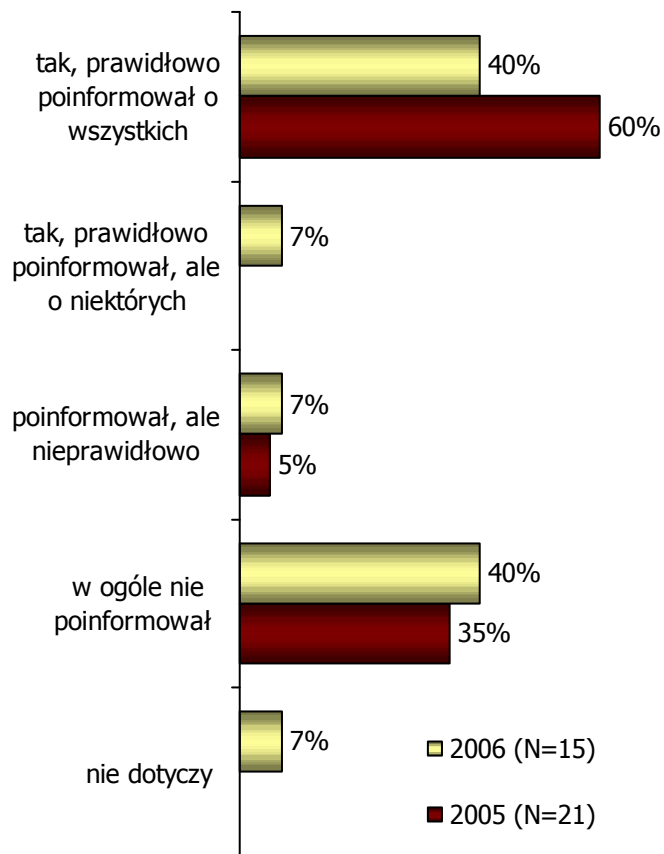
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



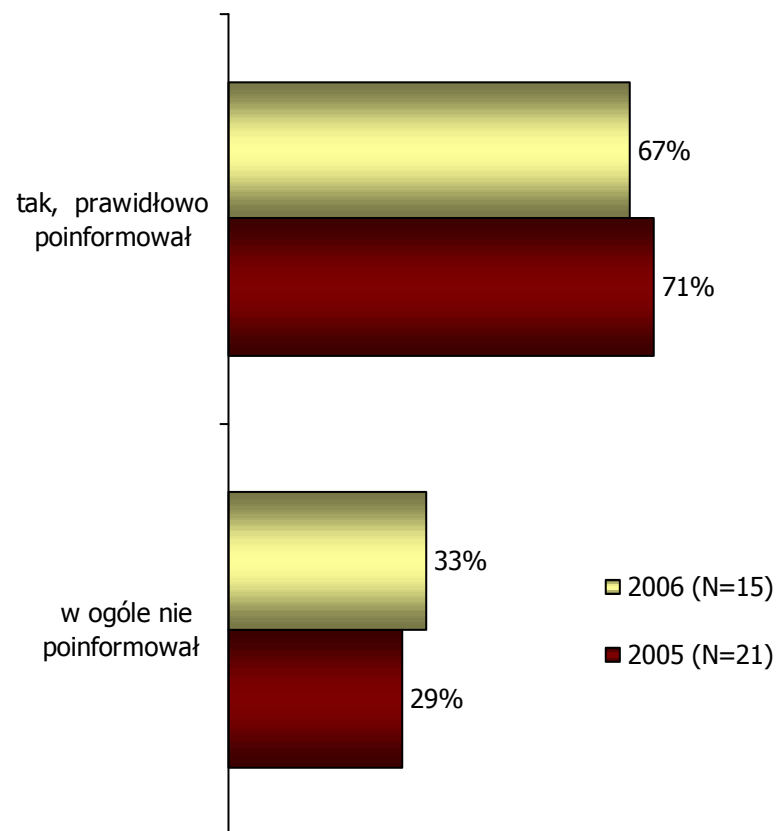
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

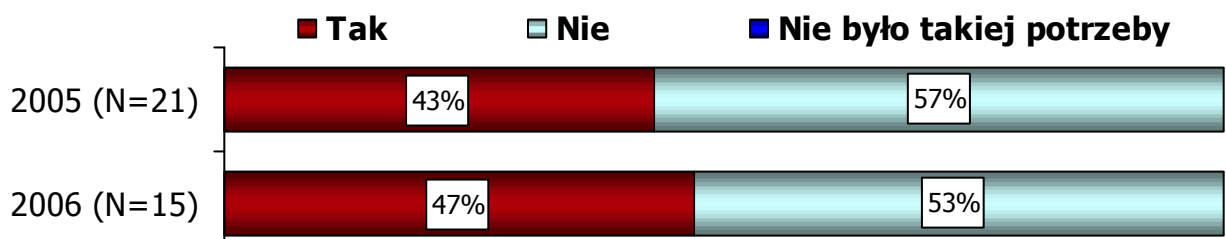


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

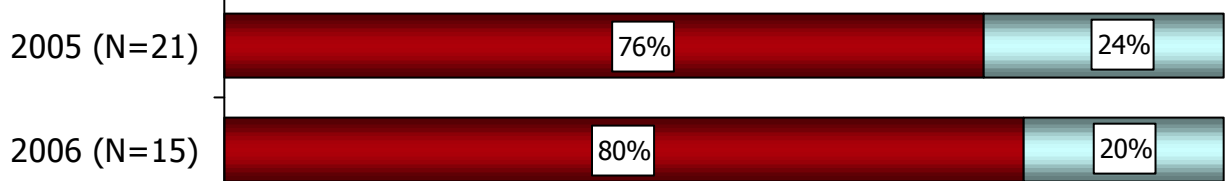
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

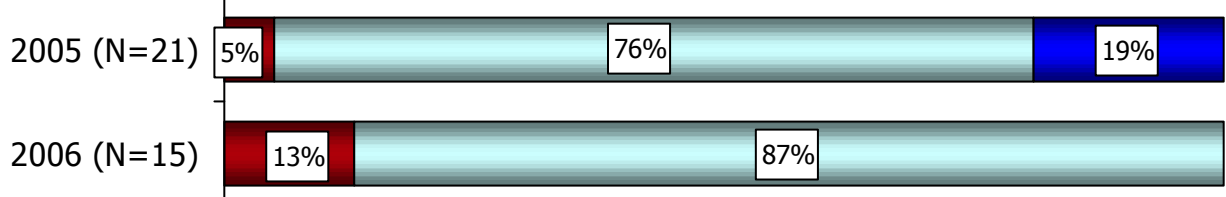
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



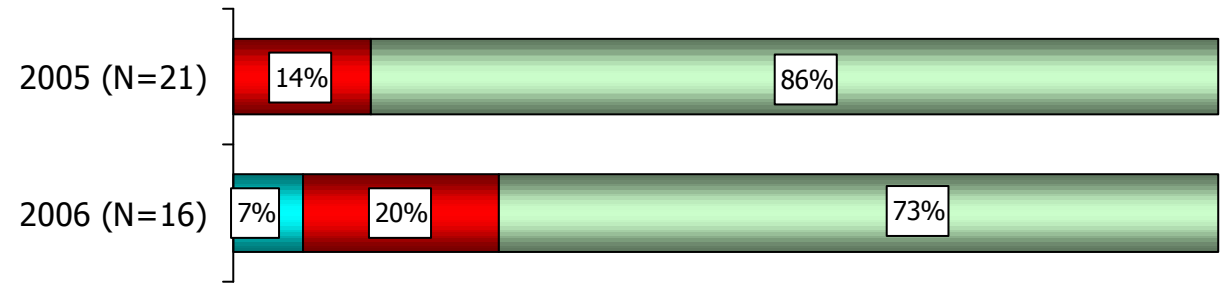
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



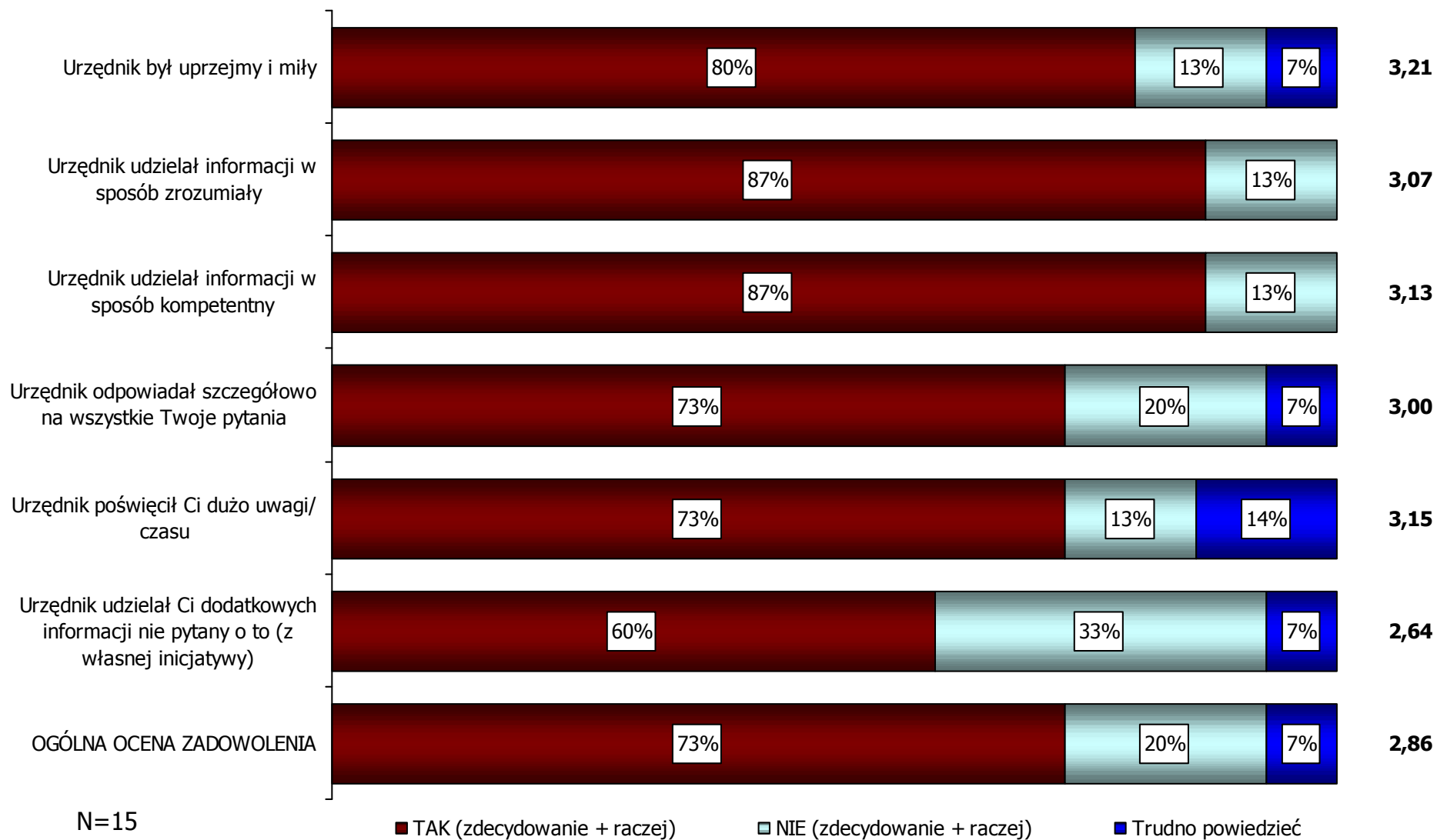
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ trudno powiedzieć ■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

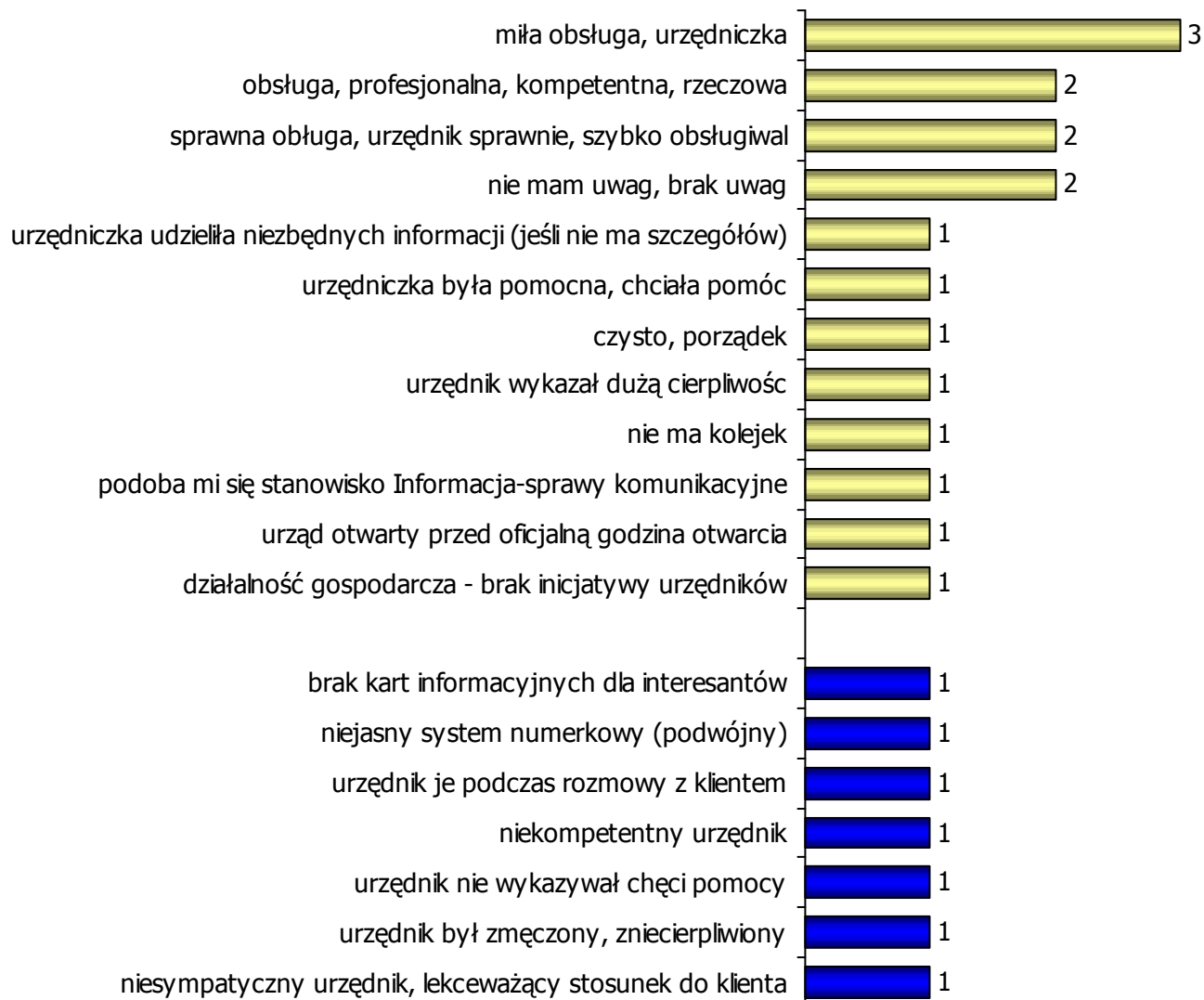
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



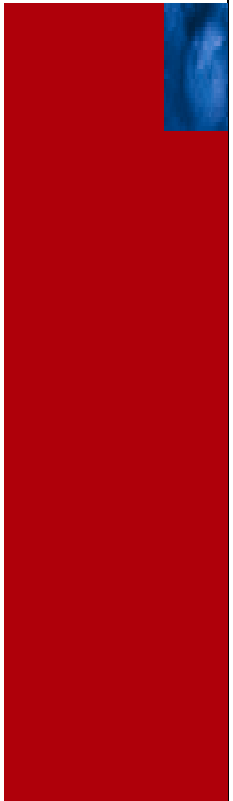
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=21

**2005:
5 minut**

N=16

**2006:
6 minut**

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

N=21

**2005:
1,1 osoba**

N=16

**2006:
1,4 osoby**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

■ 2005 (N=21)

■ 2006 (N=16)

**Czy widoczna jest
tablica informacyjna?**

95%

94%

**Czy oznakowanie
Punktu
Informacyjnego jest
widoczne /czytelne?**

86%

94%

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

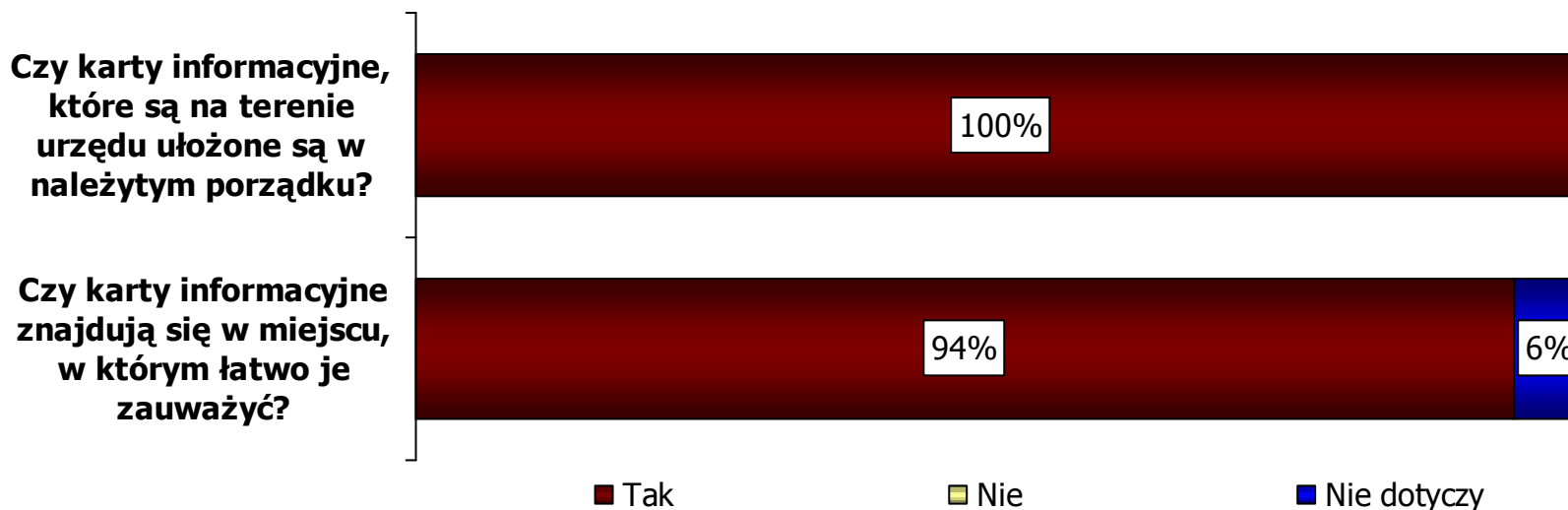
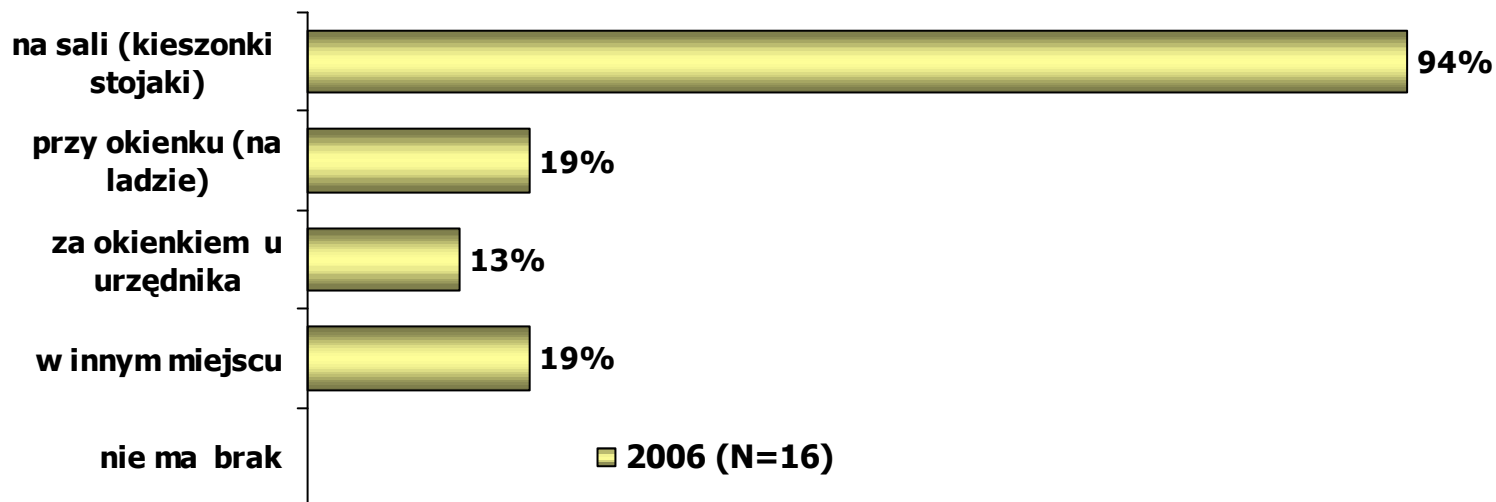
100%

94%

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

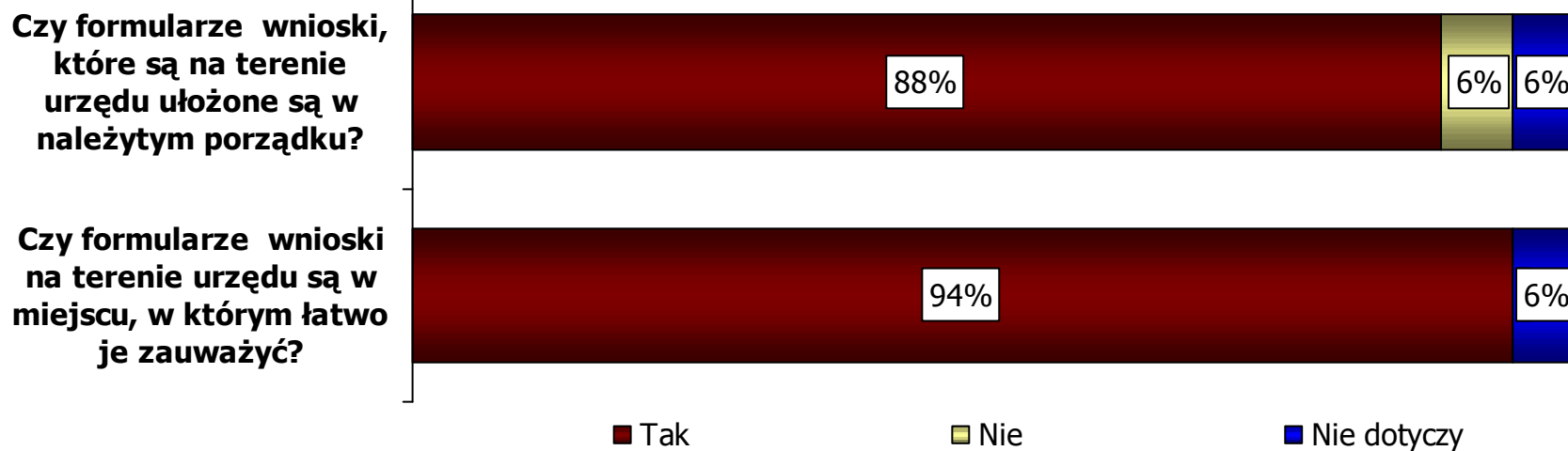
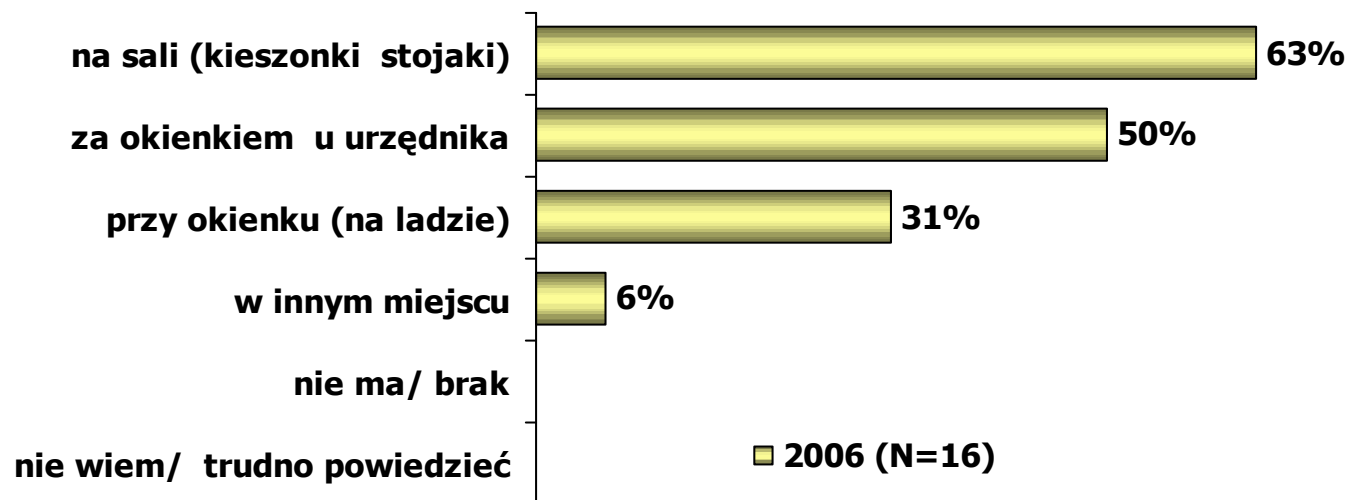
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

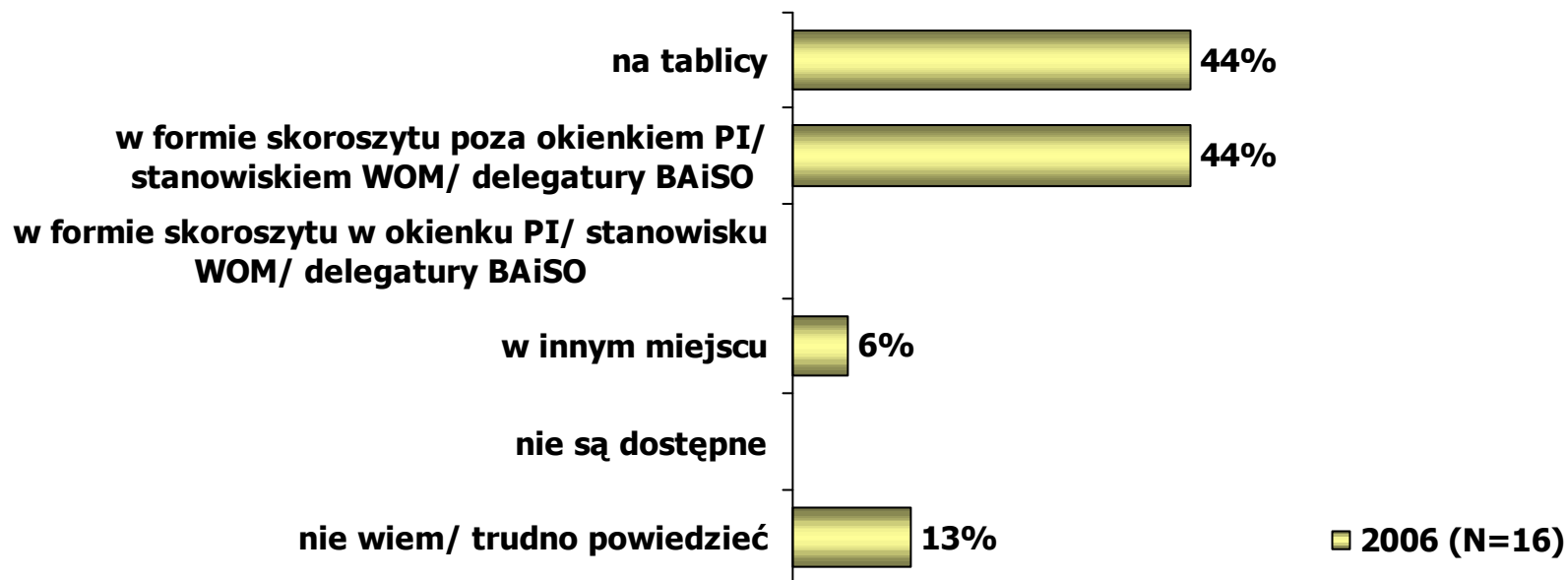
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



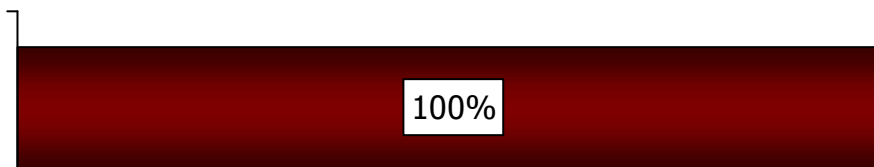
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

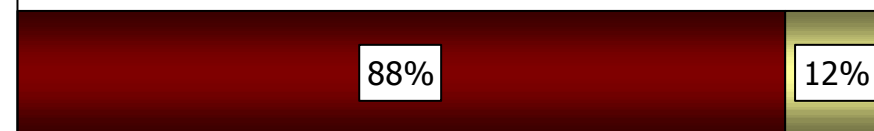
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Czy odległość blatów stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



Czy liczba blatów stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca?



■ Tak ■ Nie ■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

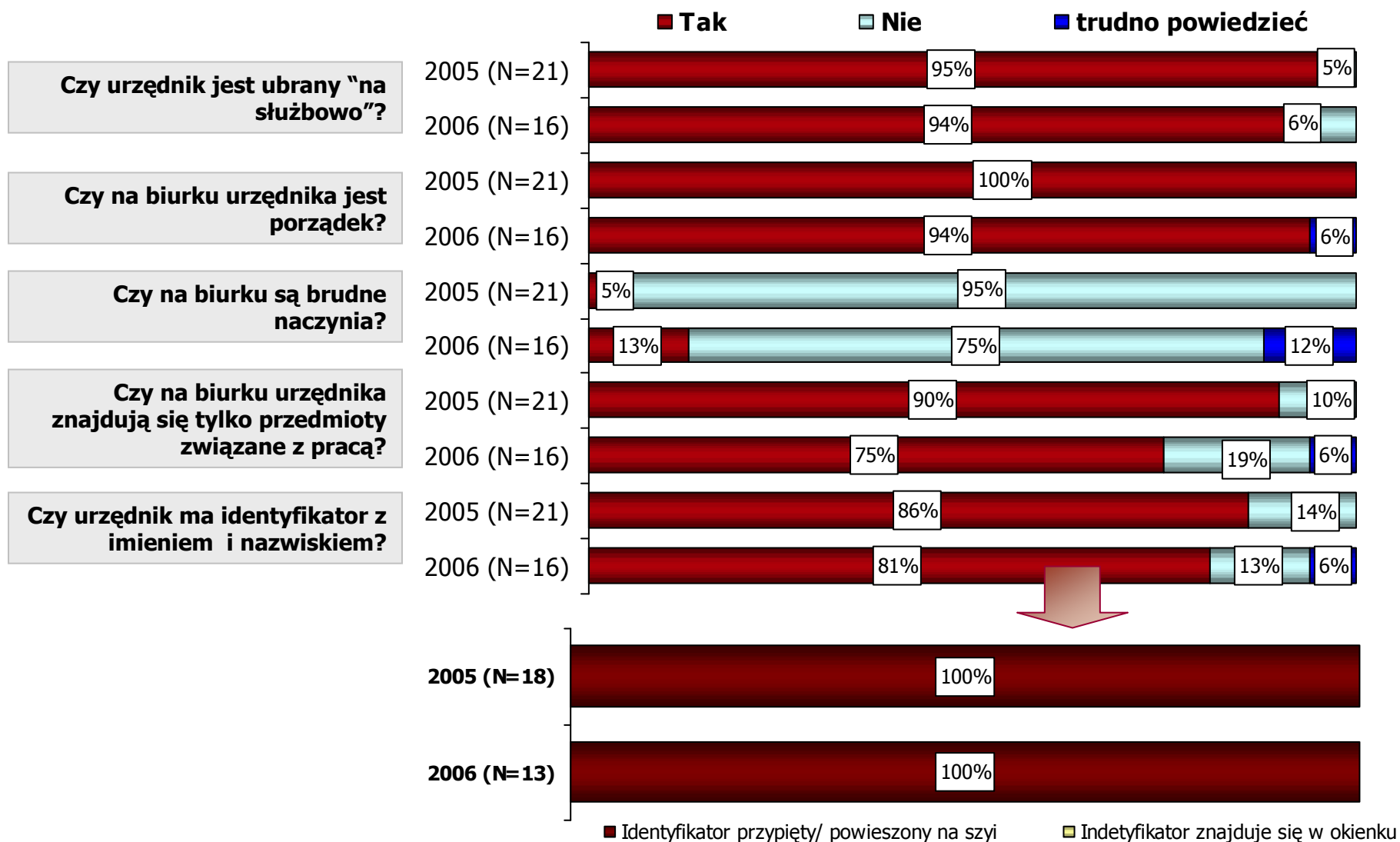


Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

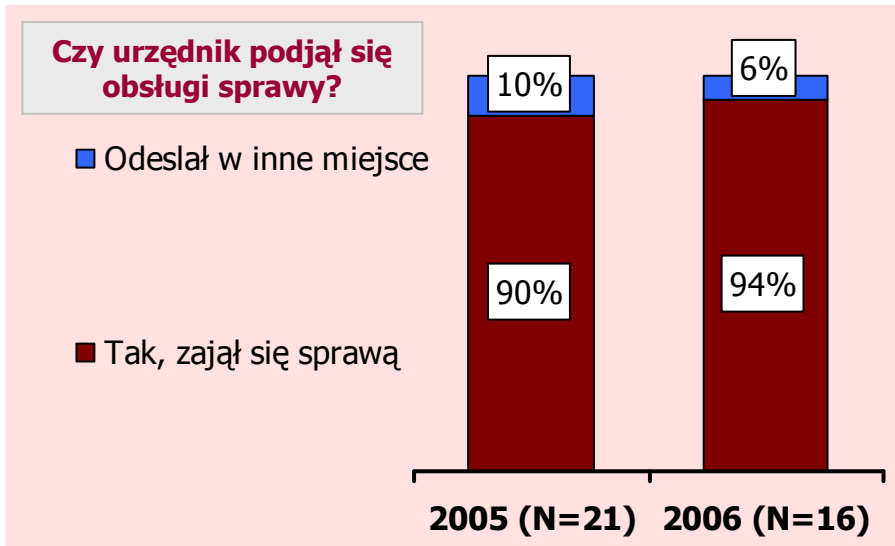
TAJEMNICZY KLIENT



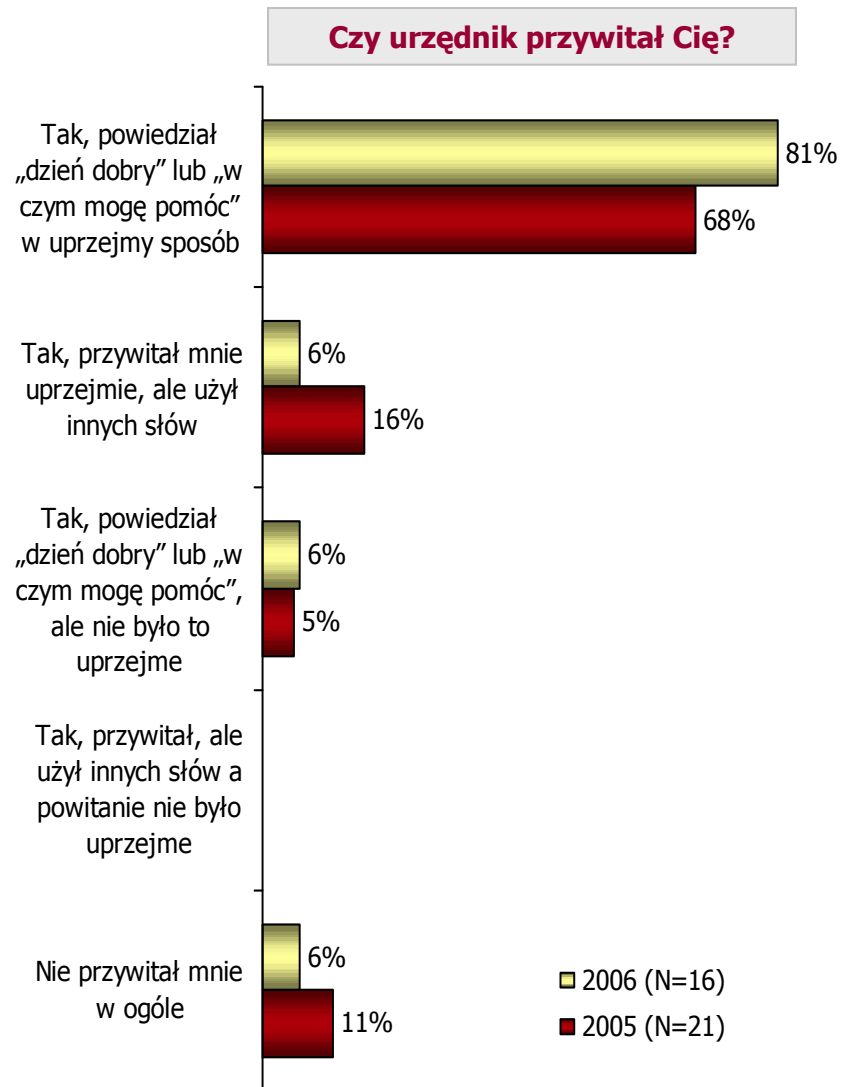
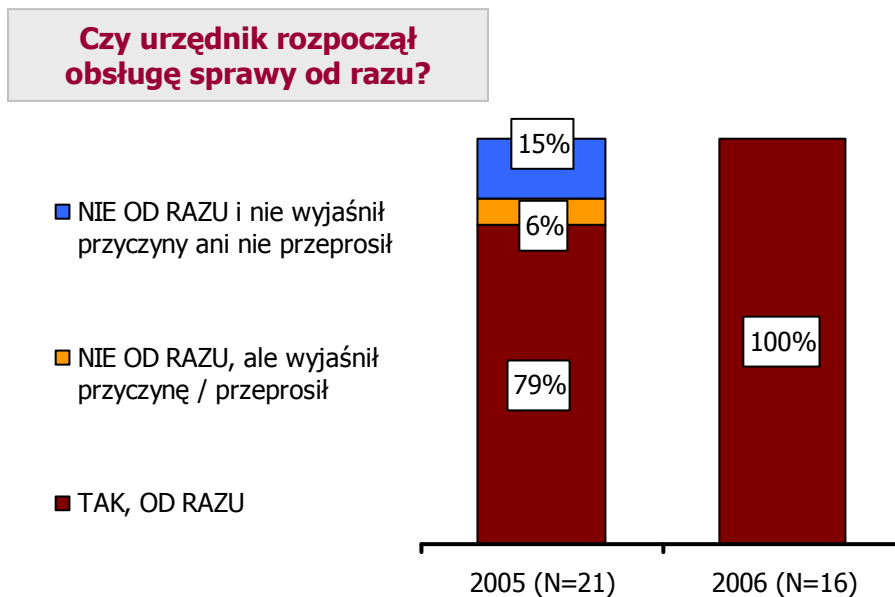
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

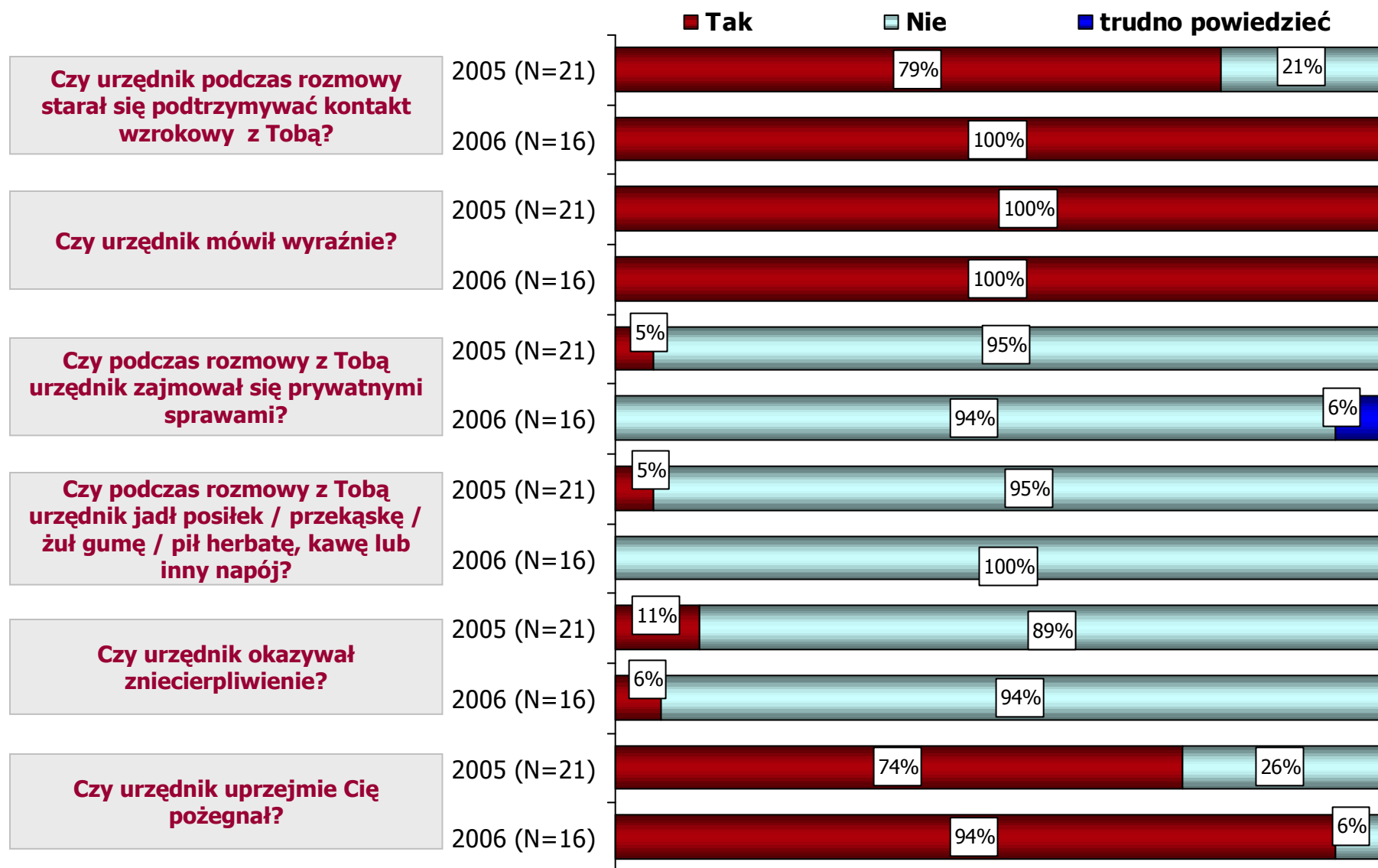


- W 2005 roku 4 interesantów próbowano odesłać
- W 2006 1 interesant został odesłany do WOM Ursynów



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

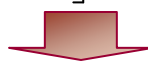
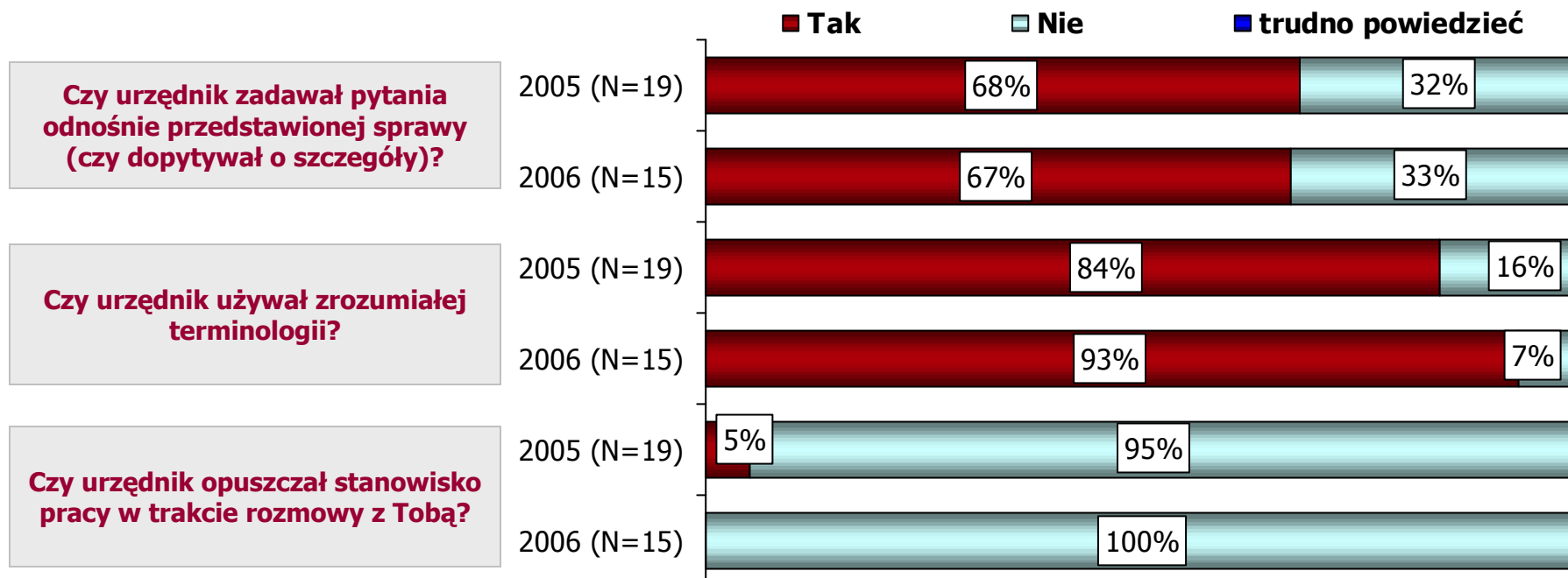
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik poinformował Cię w jakim celu opuszcza stanowisko pracy?

N=1

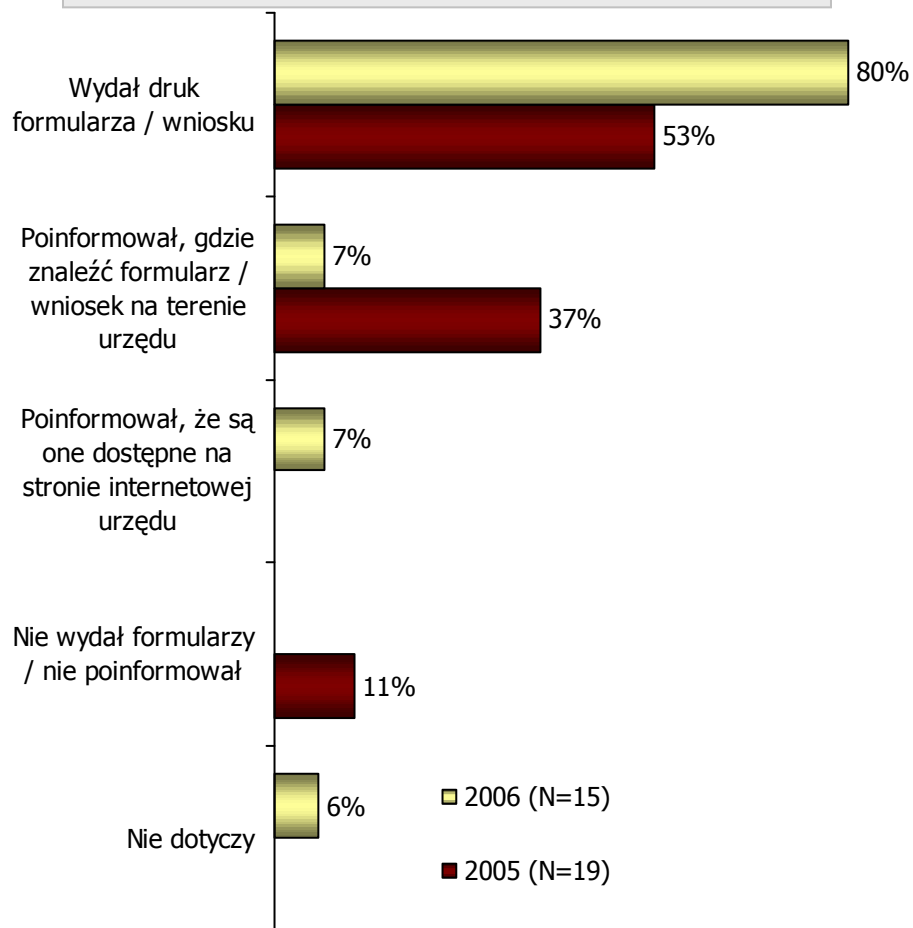
W 2005 nie poinformował w jakim celu opuszcza stanowisko pracy

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

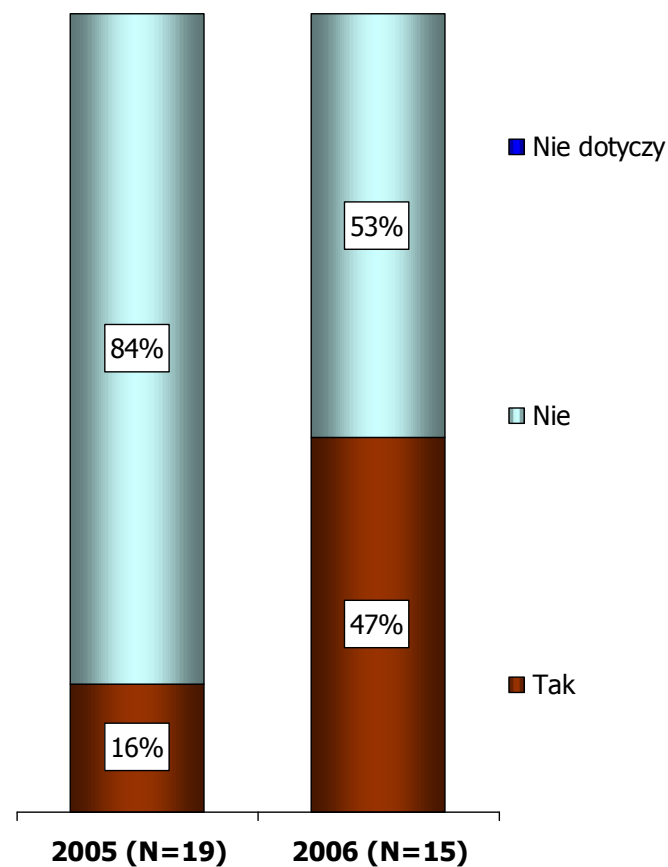
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



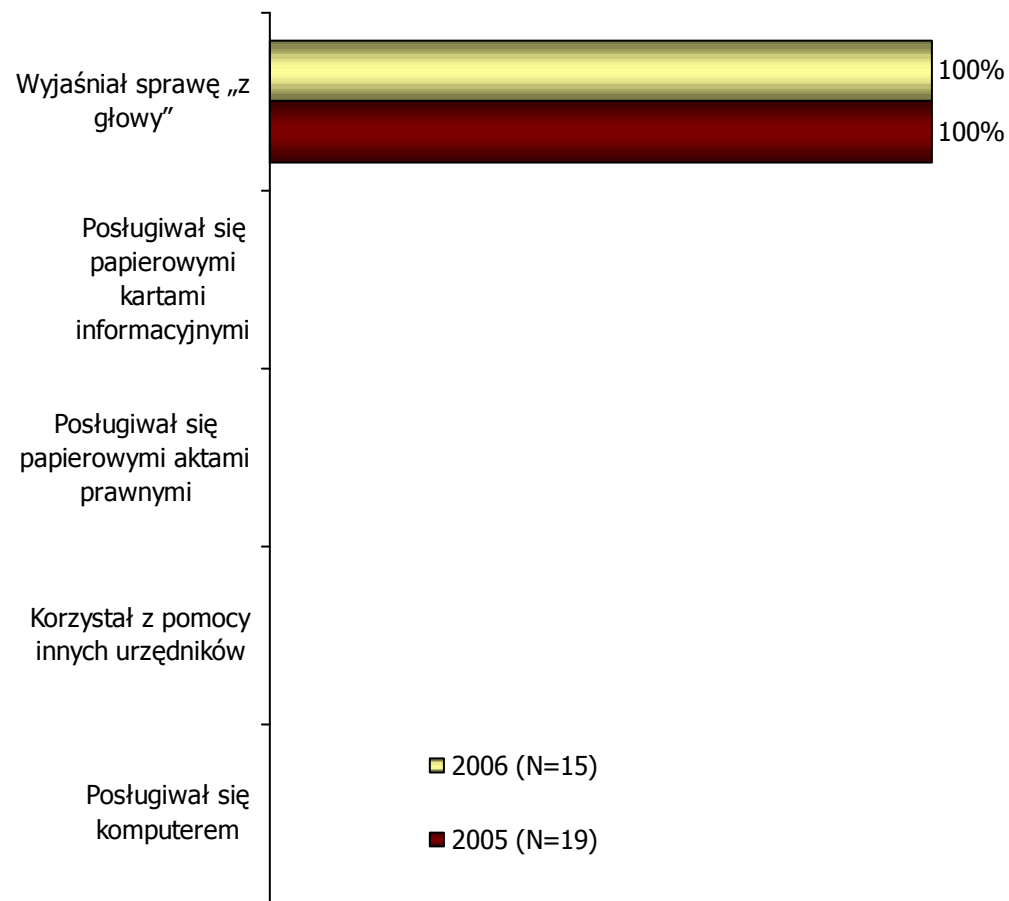
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



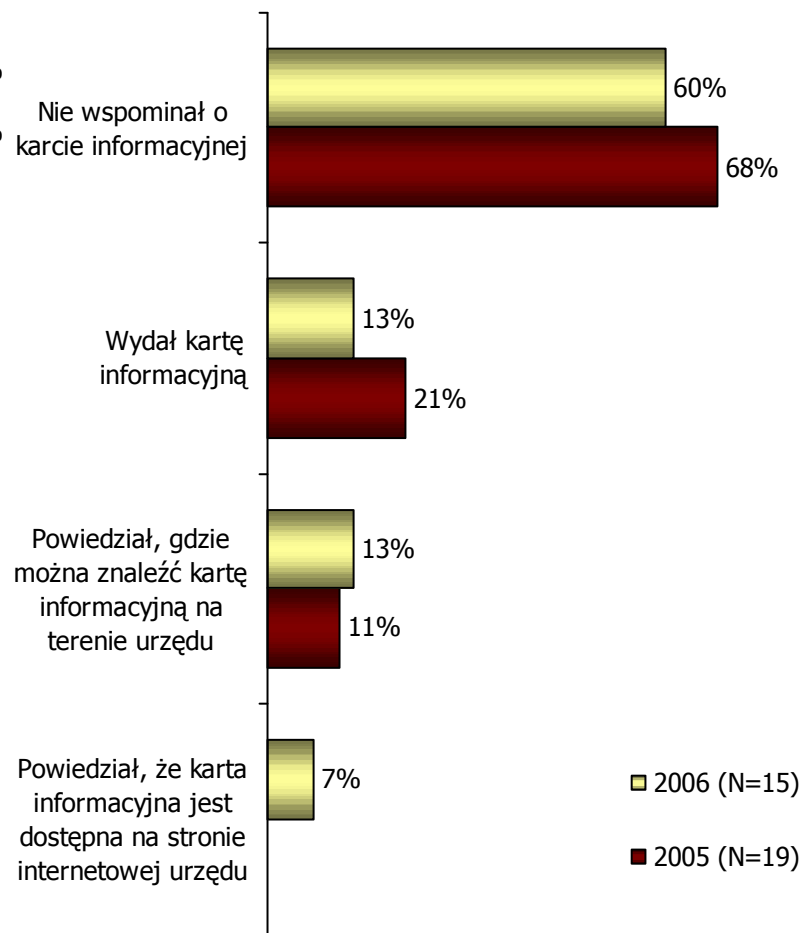
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

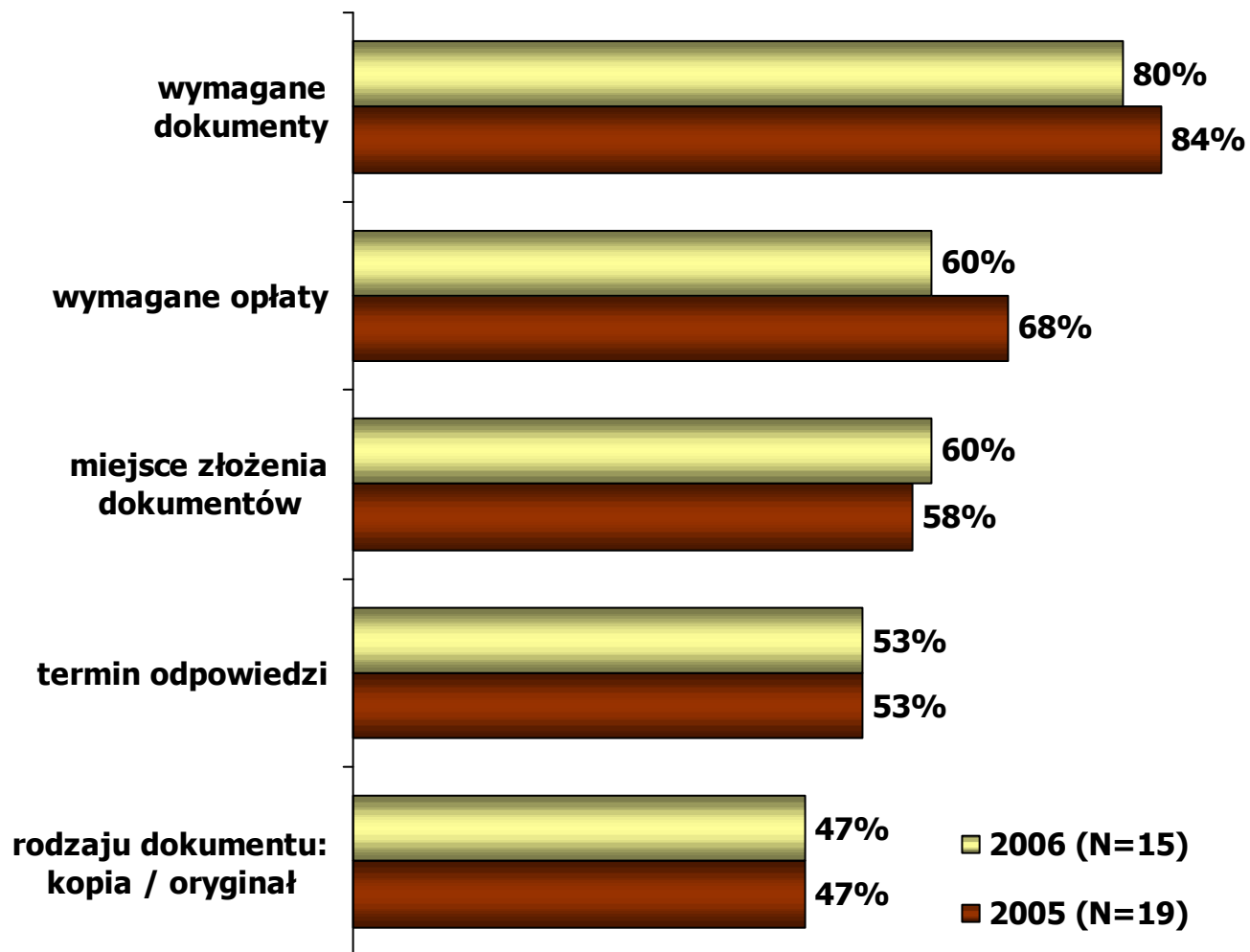


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



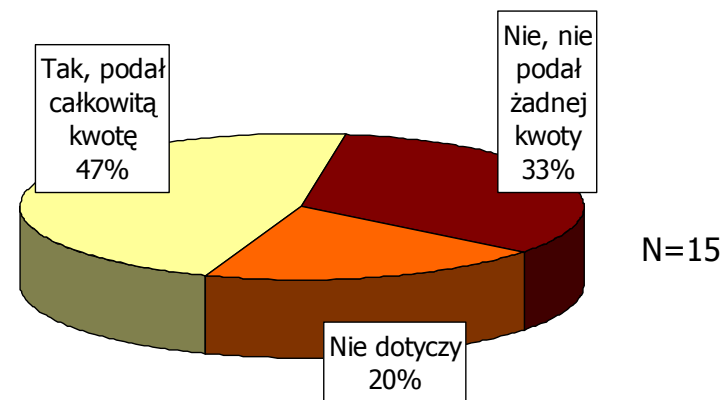
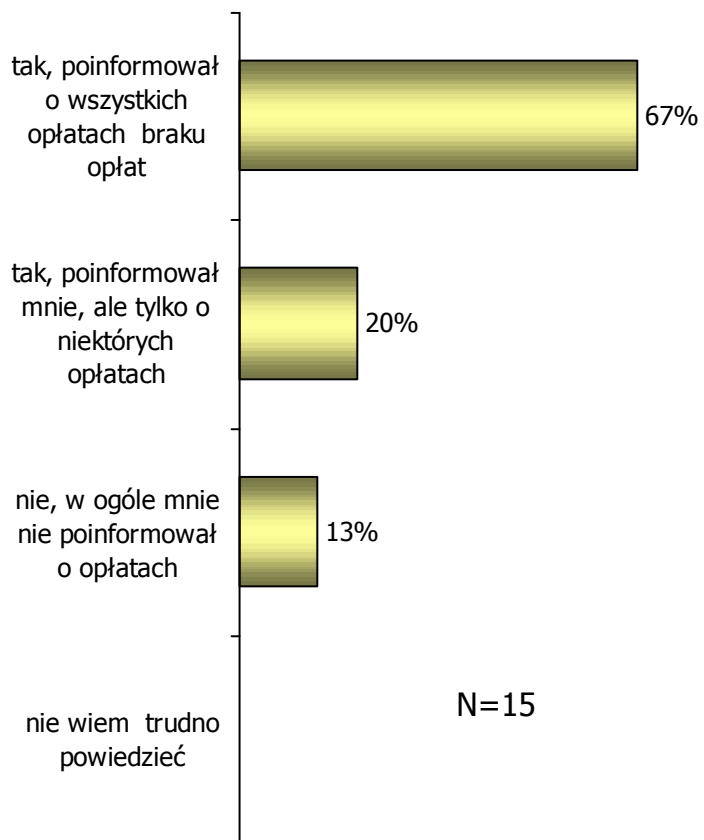
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

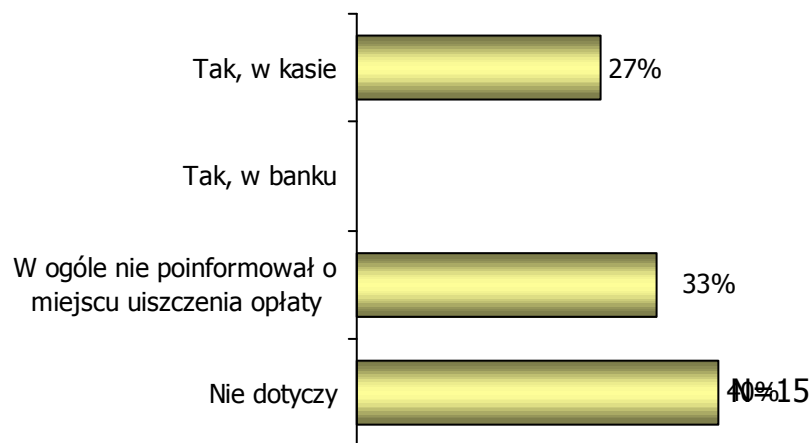
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



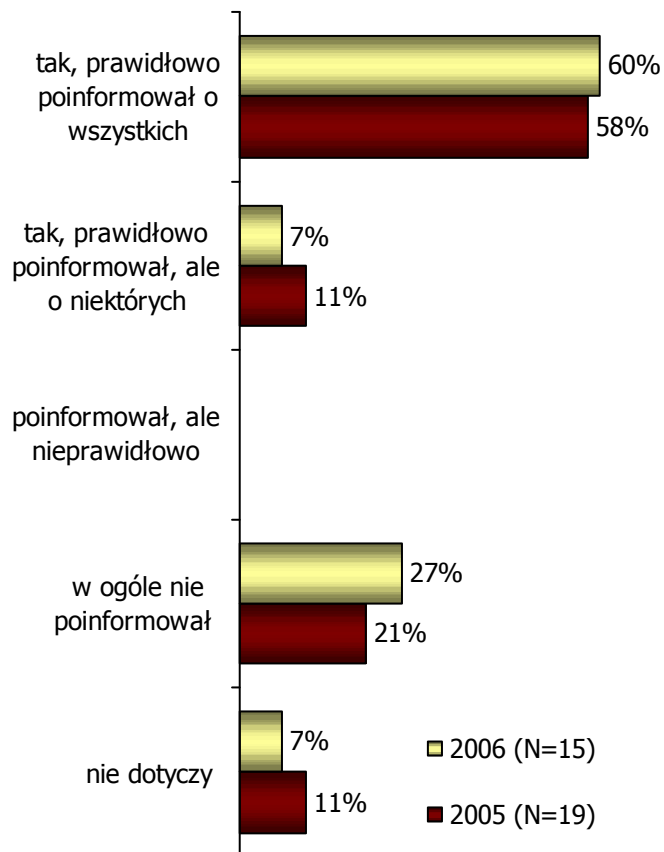
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



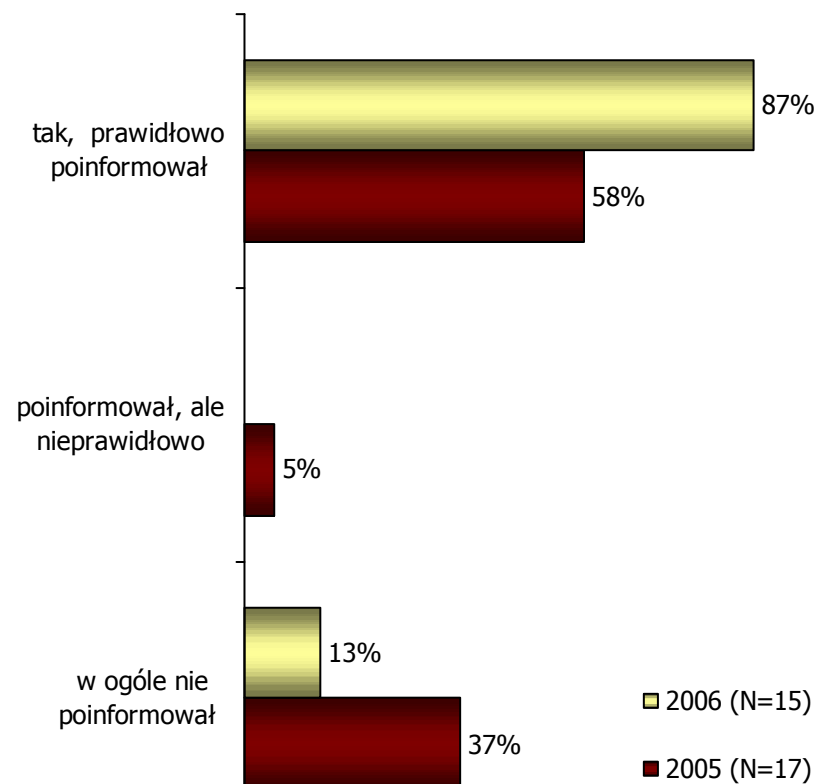
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

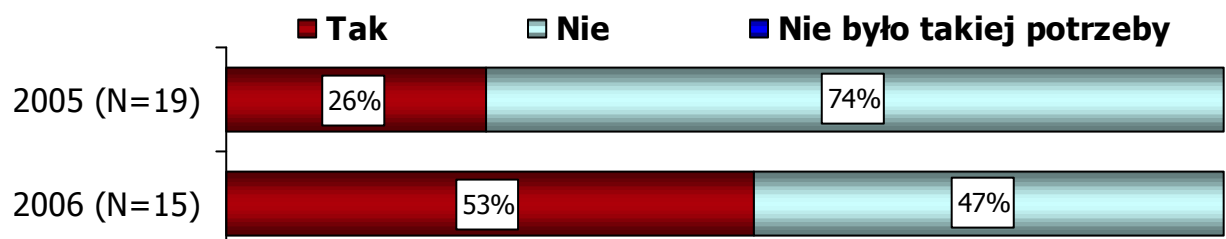


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

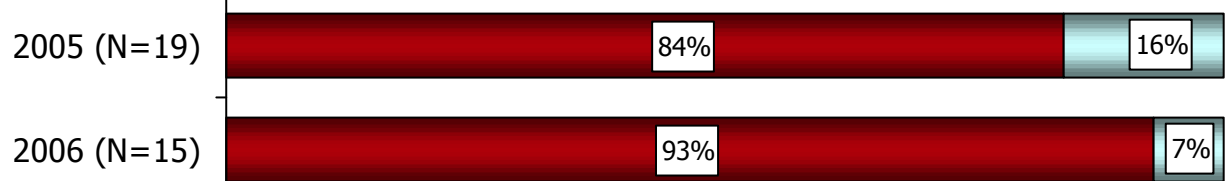
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

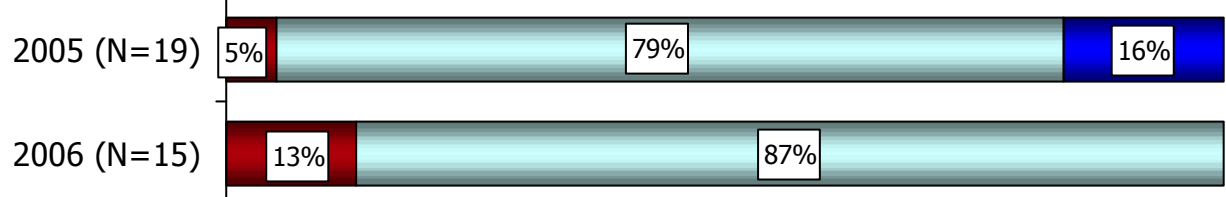
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



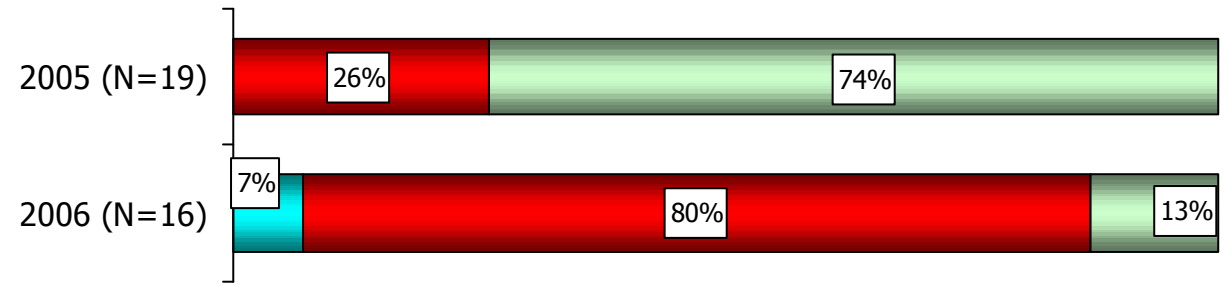
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



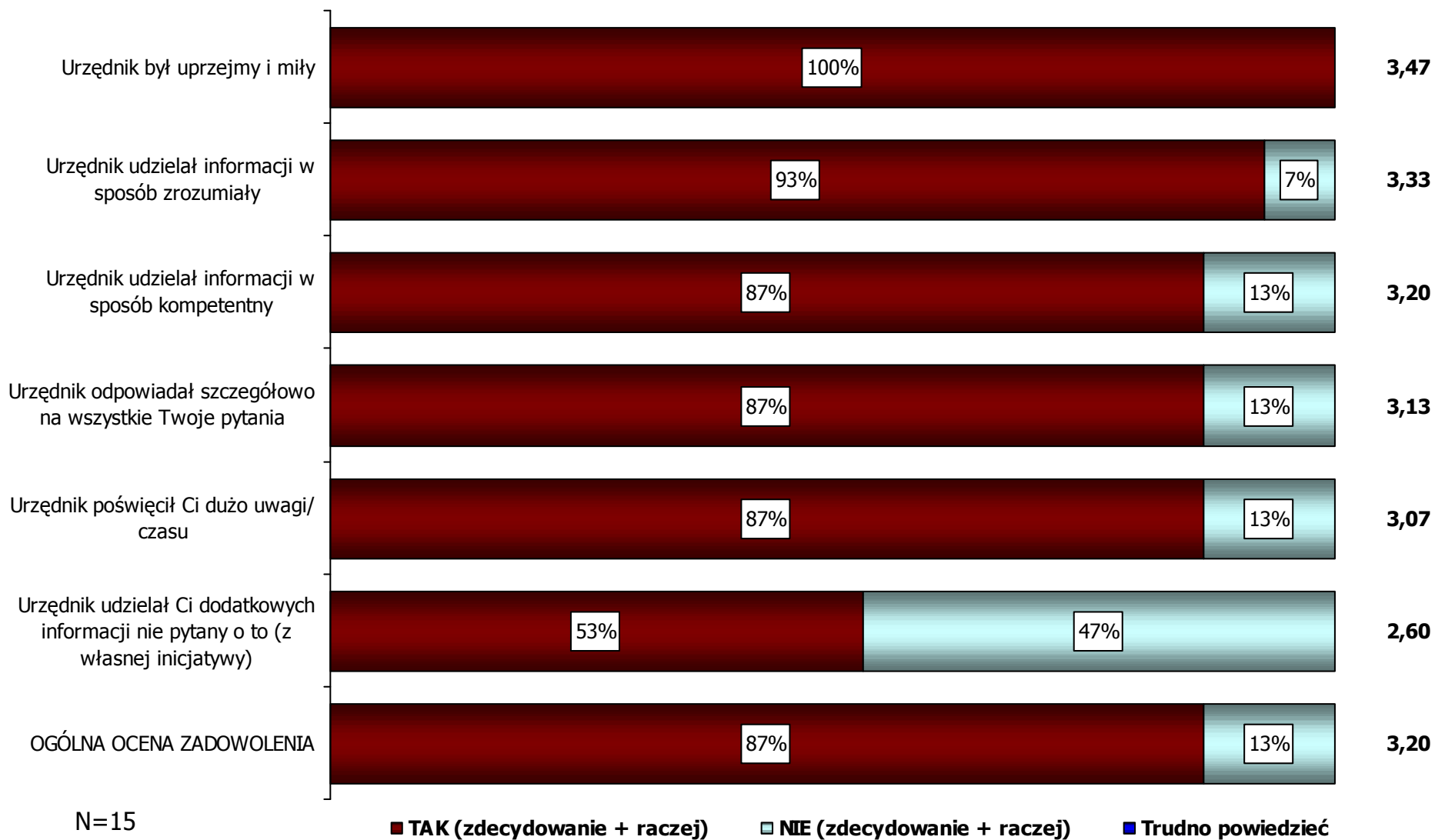
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ trudno powiedzieć ■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

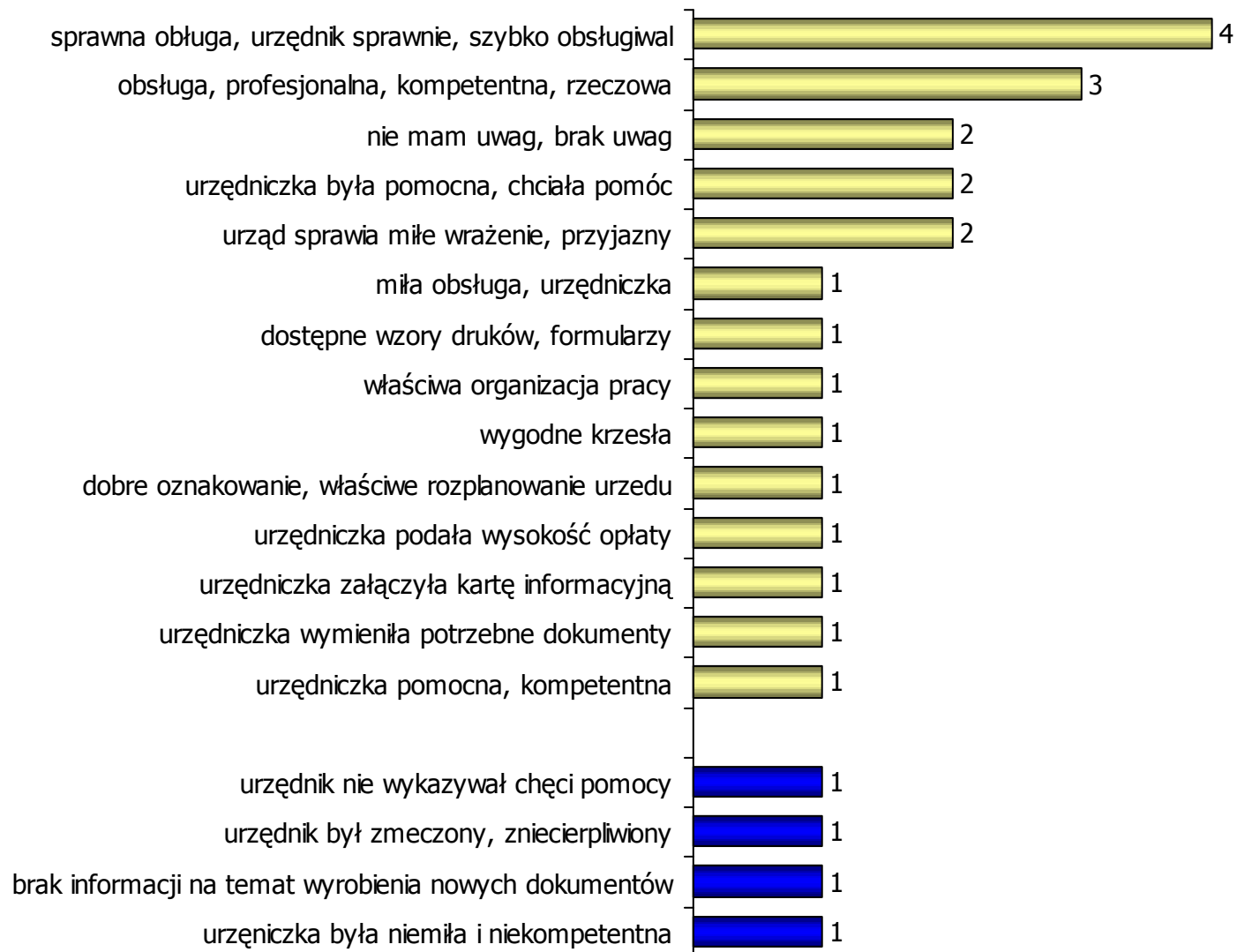
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA

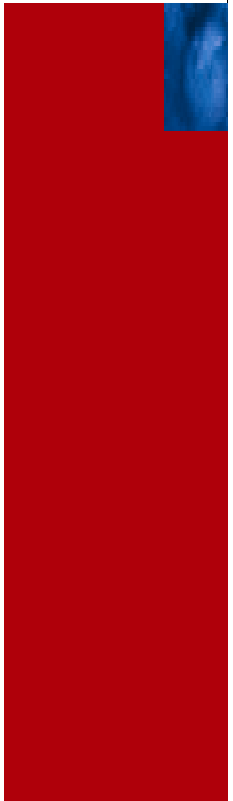


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

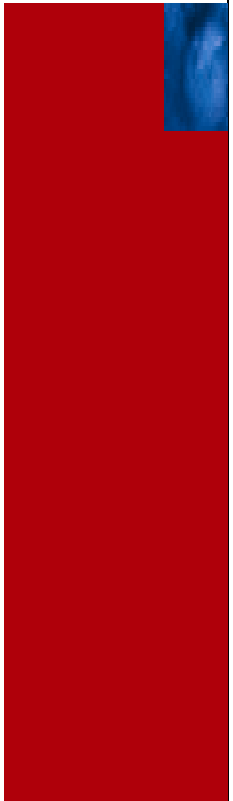
DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY BIELANY



Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=20

**2005:
4,6 minut**

N=16

**2006:
4,8 minut**

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

N=20

**2005:
1,5 osoba**

N=16

**2006:
1,4 osoby**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

■ 2005 (N=20)

■ 2006 (N=16)

**Czy widoczna jest
tablica informacyjna?**

90%

100%

**Czy oznakowanie
Punktu
Informacyjnego jest
widoczne /czytelne?**

80%

88%

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

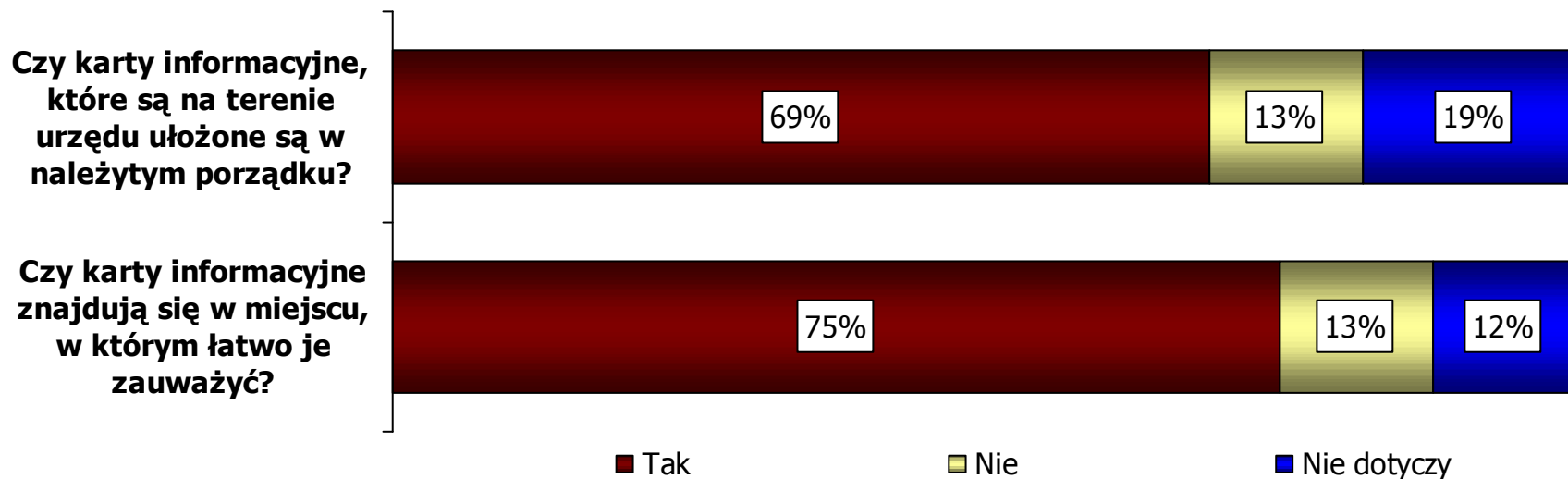
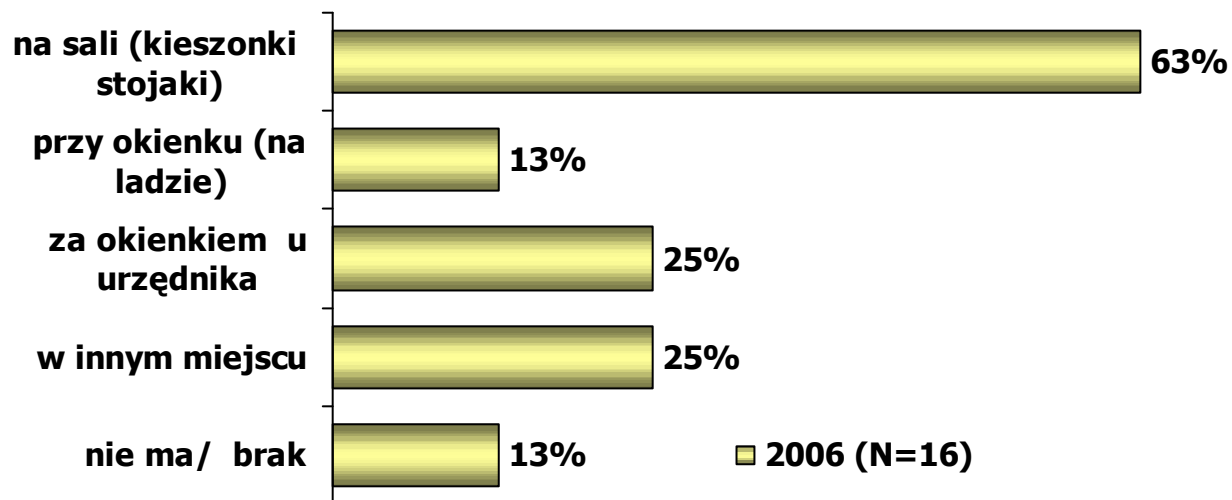
95%

94%

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

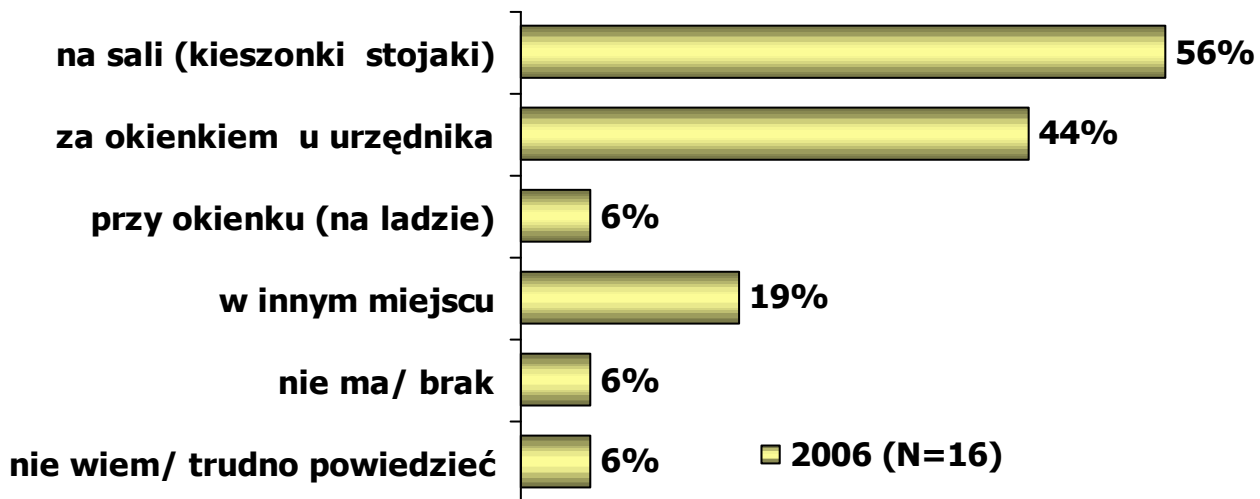
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



Czy formularze wnioski, które są na terenie urzędu ułożone są w należyтым porządku?



Czy formularze wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



■ Tak

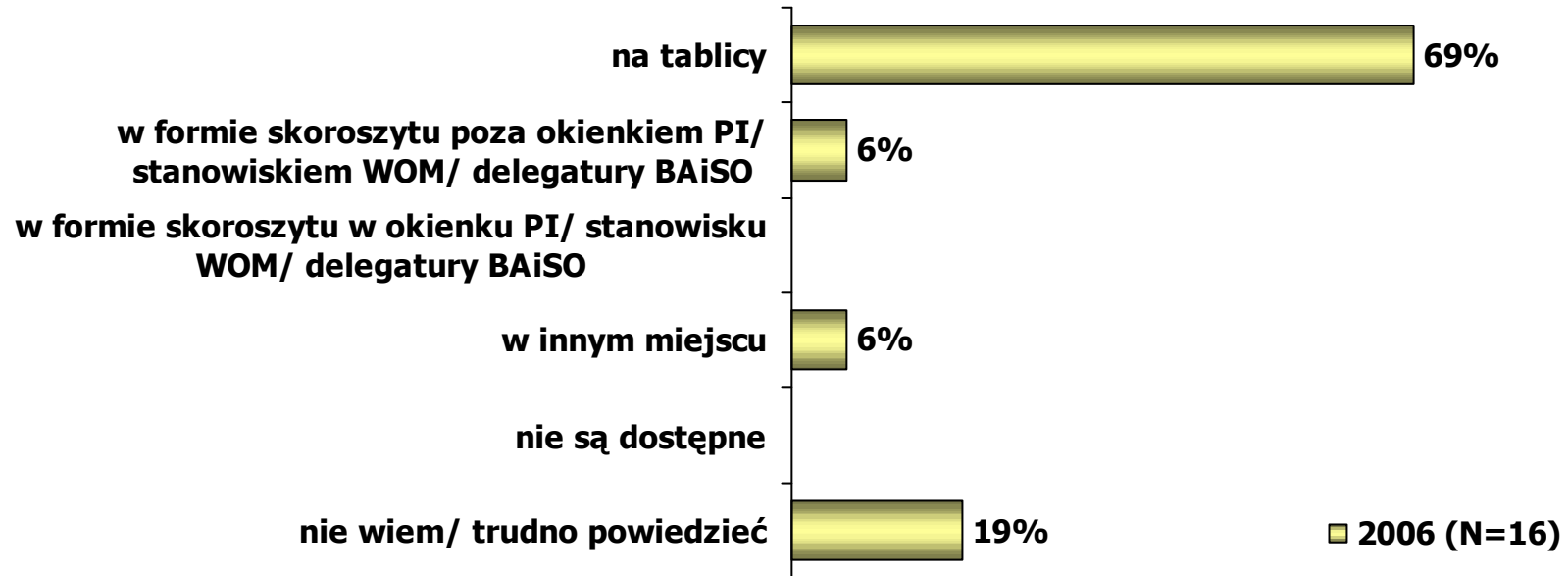
■ Nie

■ Nie dotyczy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

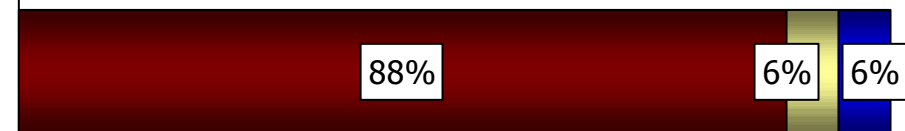
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Czy odległość blatów stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skrótytach jest odpowiednia?



Czy liczba blatów stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca?



■ Tak ■ Nie ■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

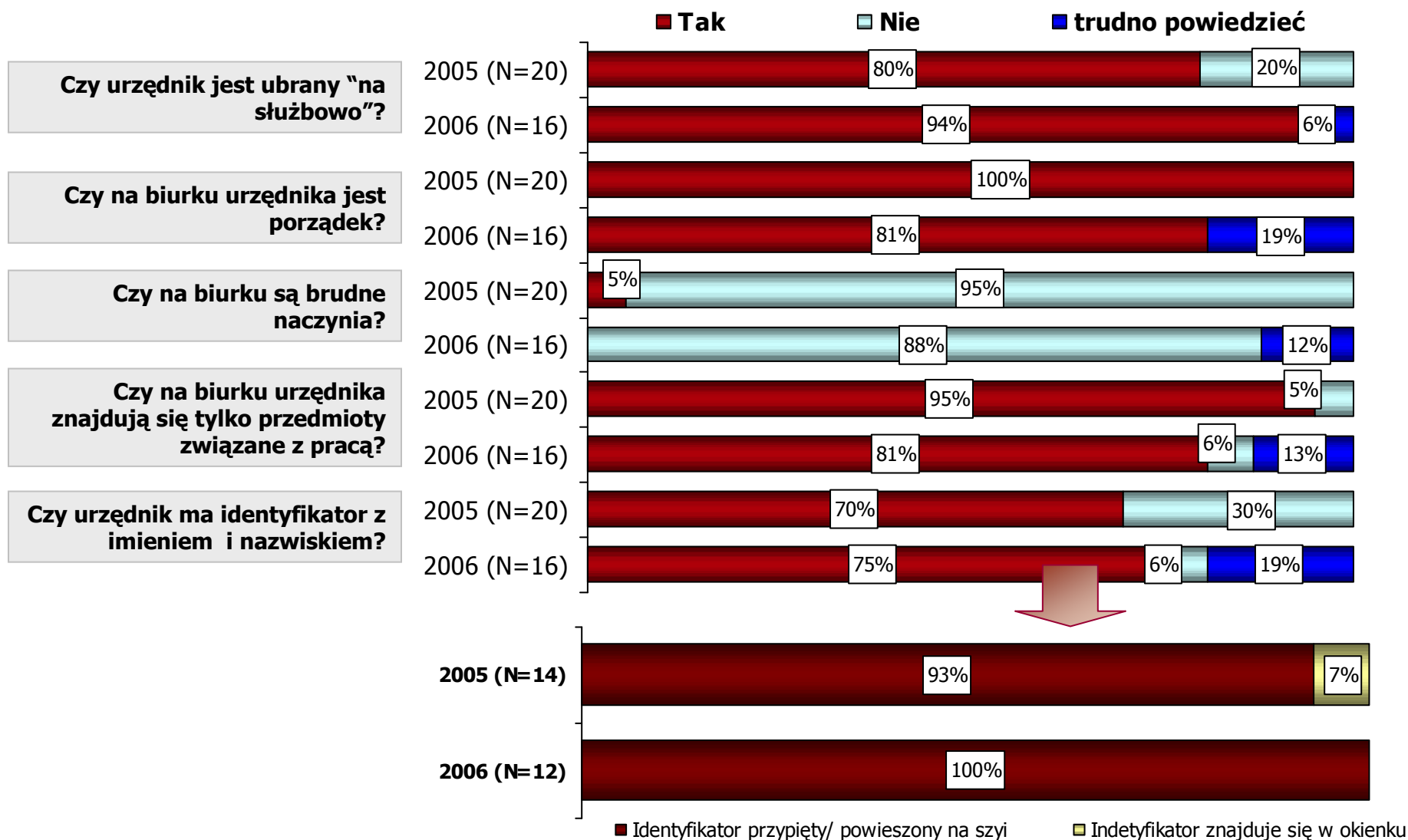
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

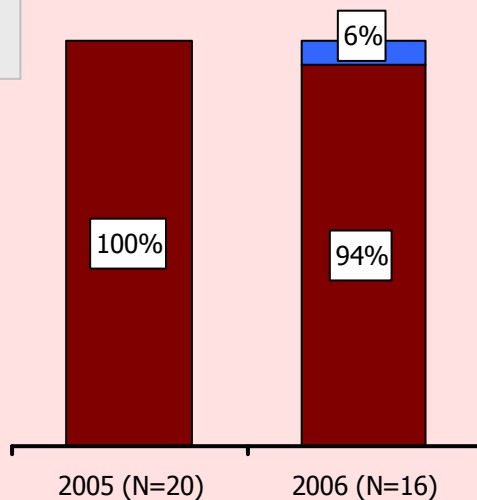
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

■ Odesłał w inne miejsce

■ Tak, zajął się sprawą

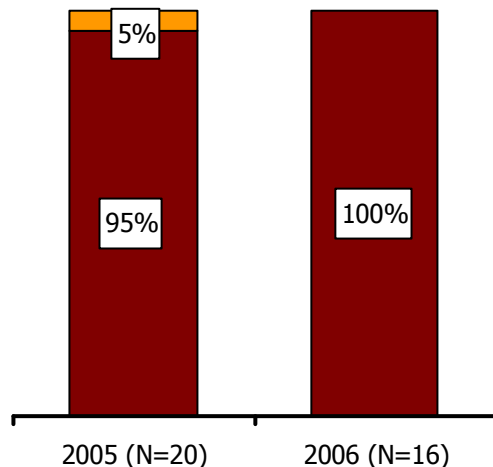


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

■ NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił

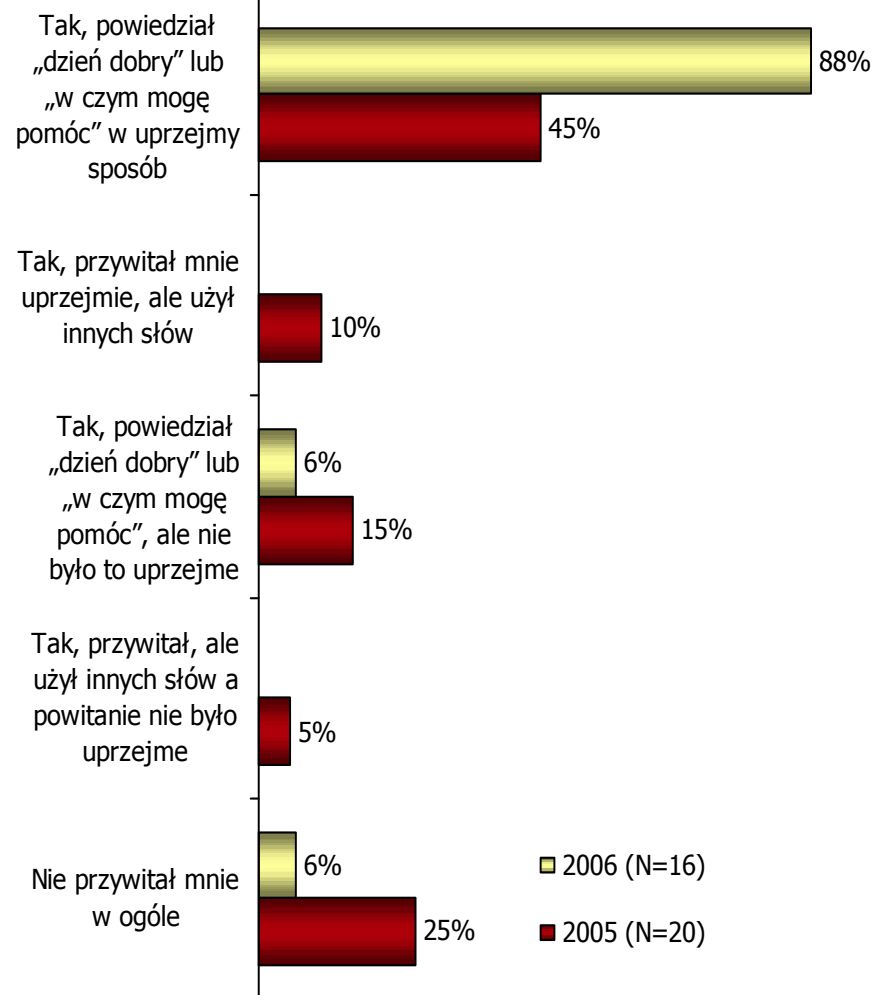
■ NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił

■ TAK, OD RAZU



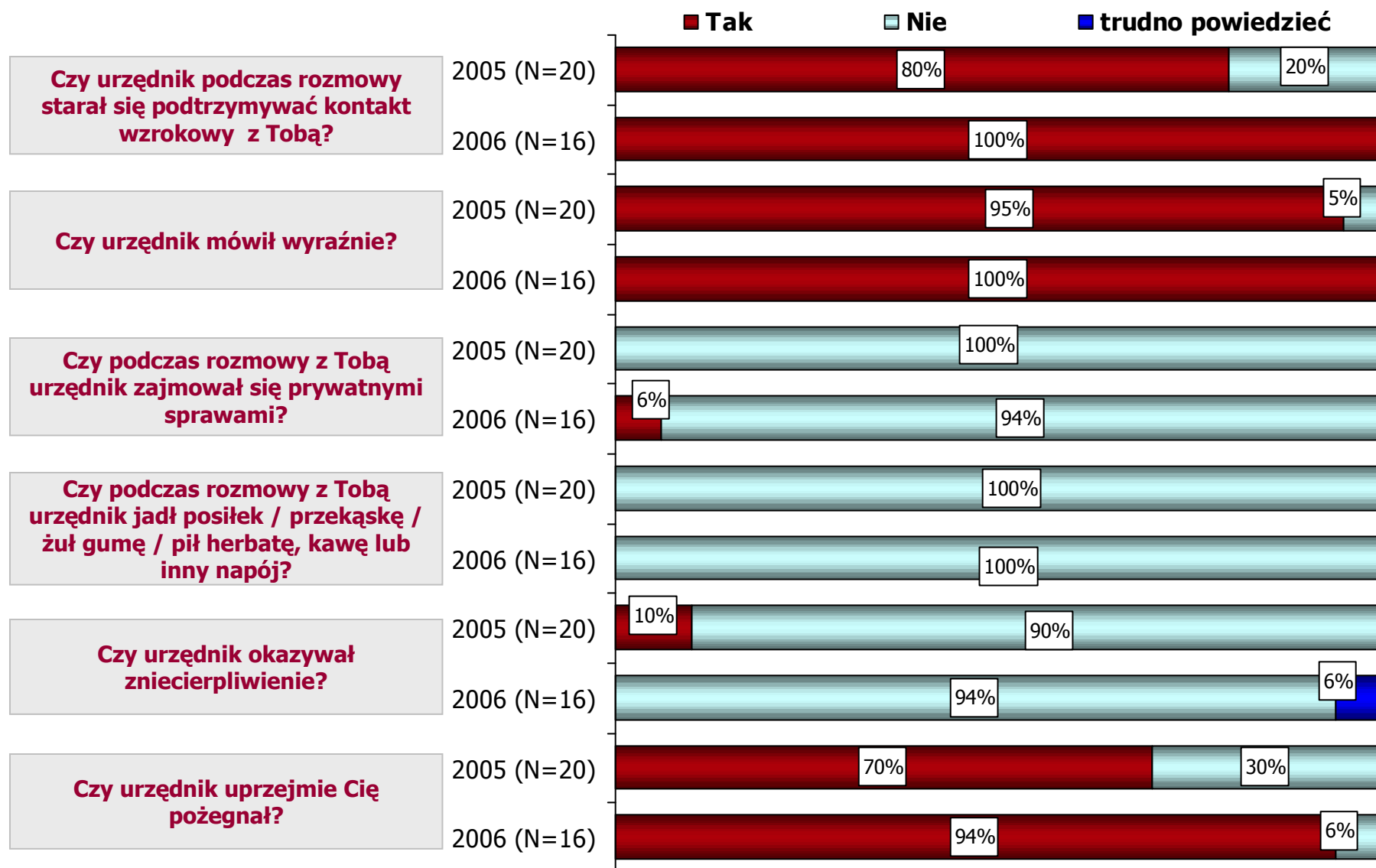
• W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów

Czy urzędnik przywitał Cię?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

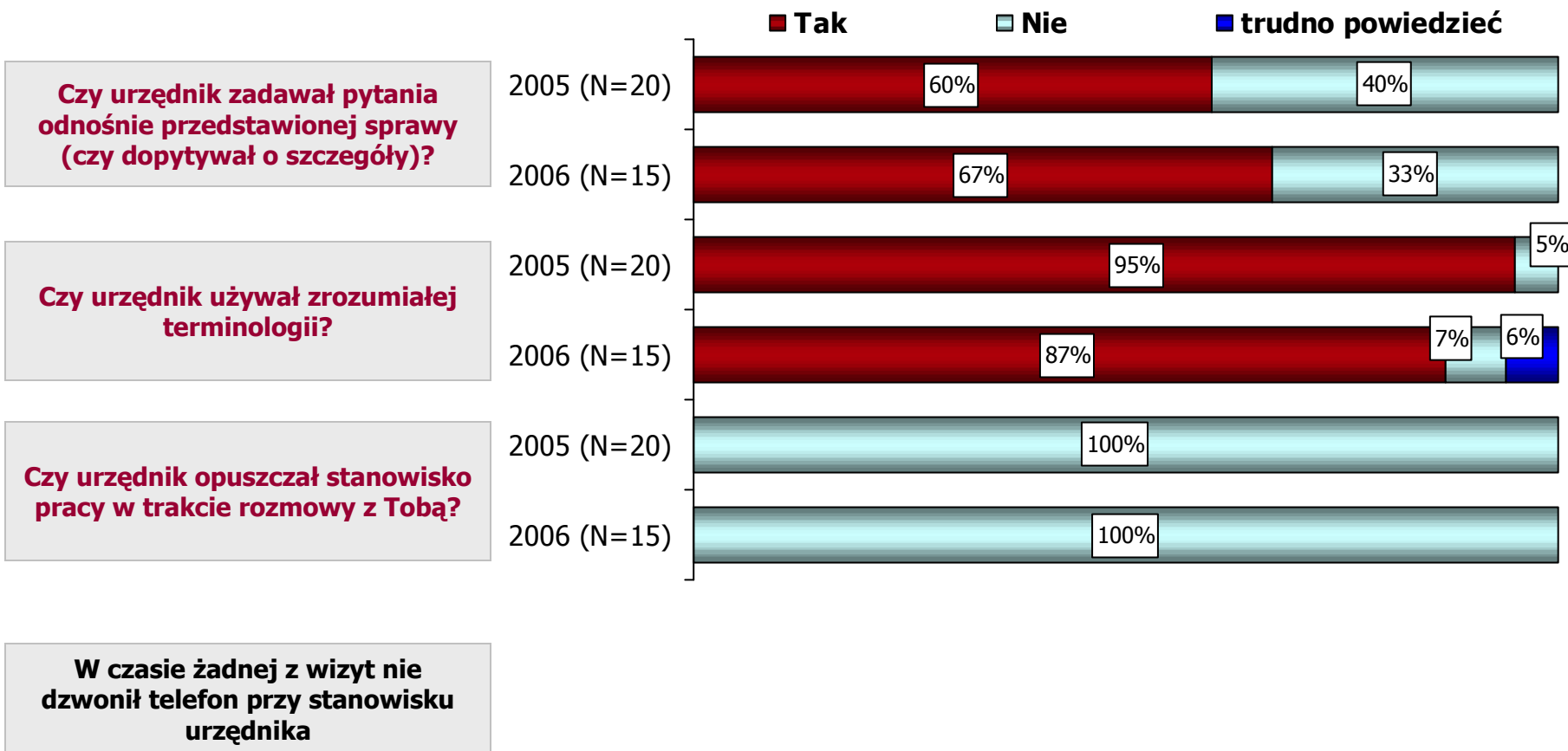
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

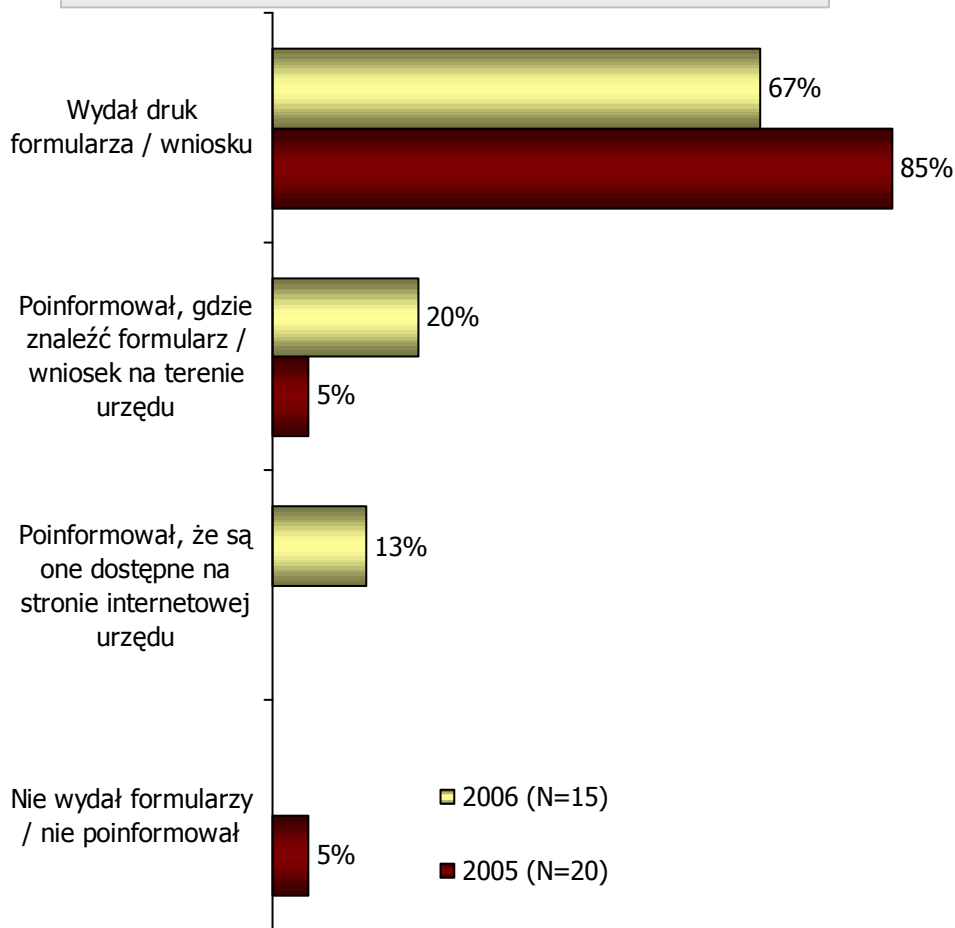
URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



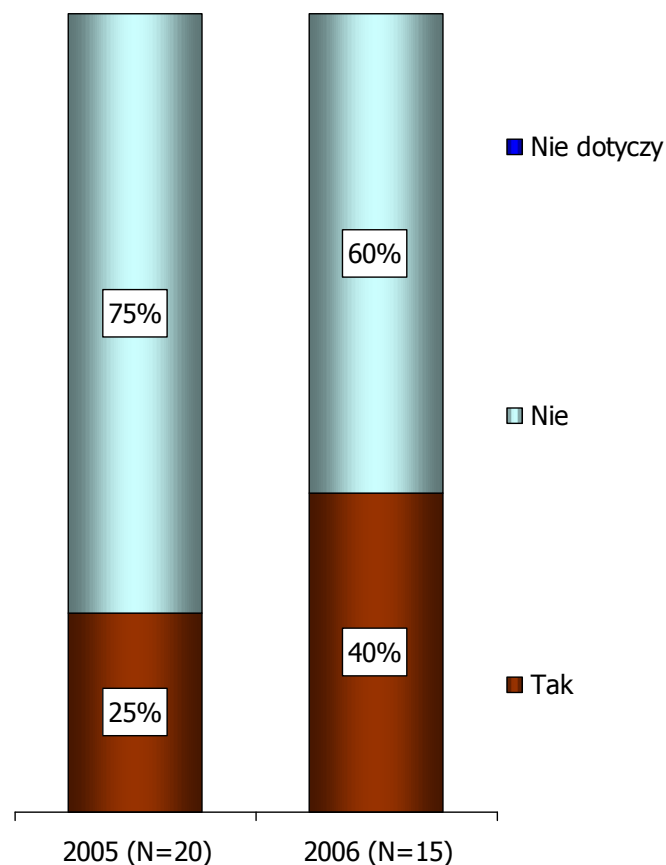
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



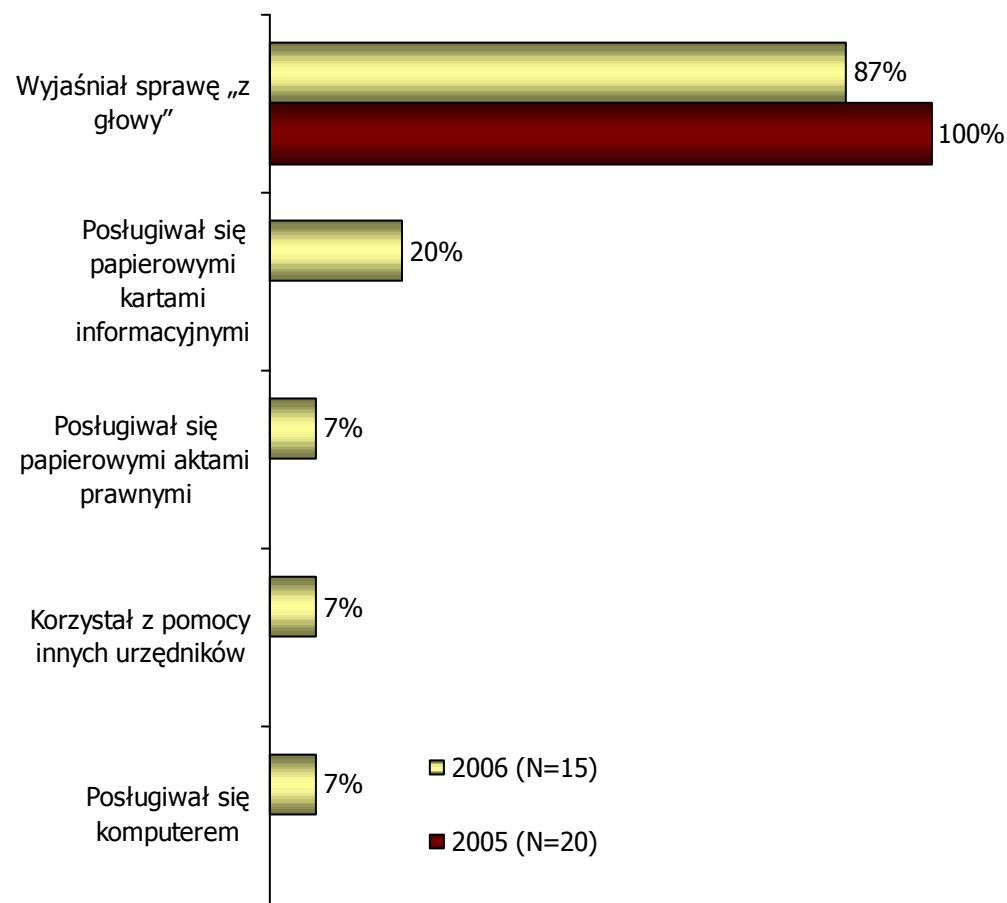
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



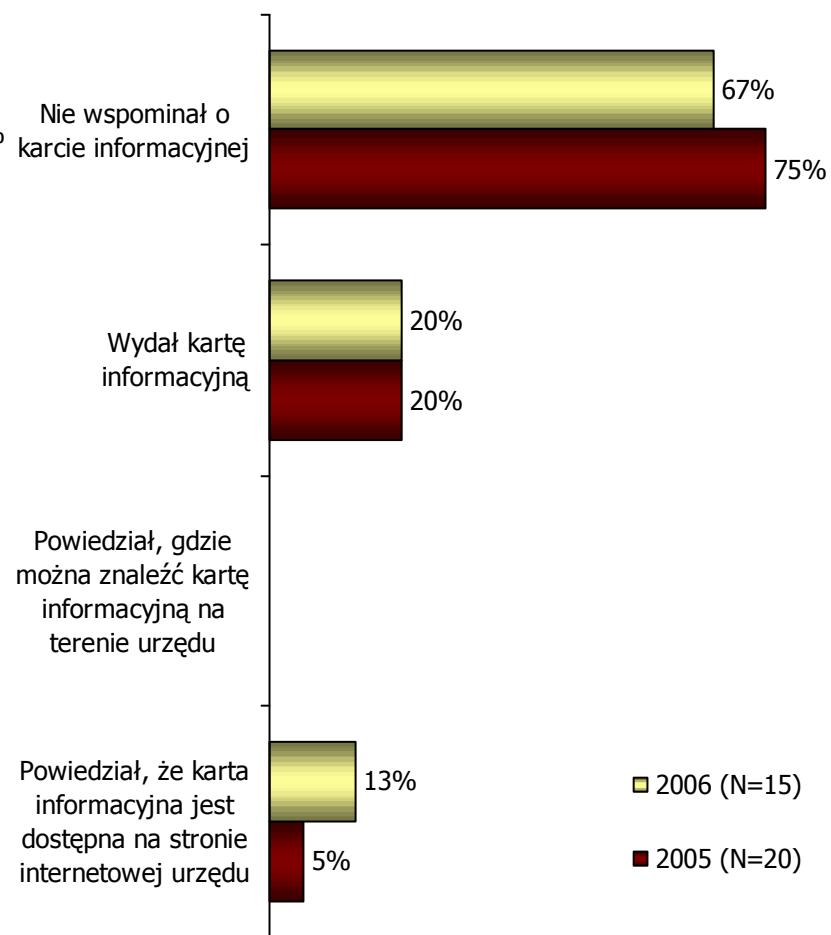
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

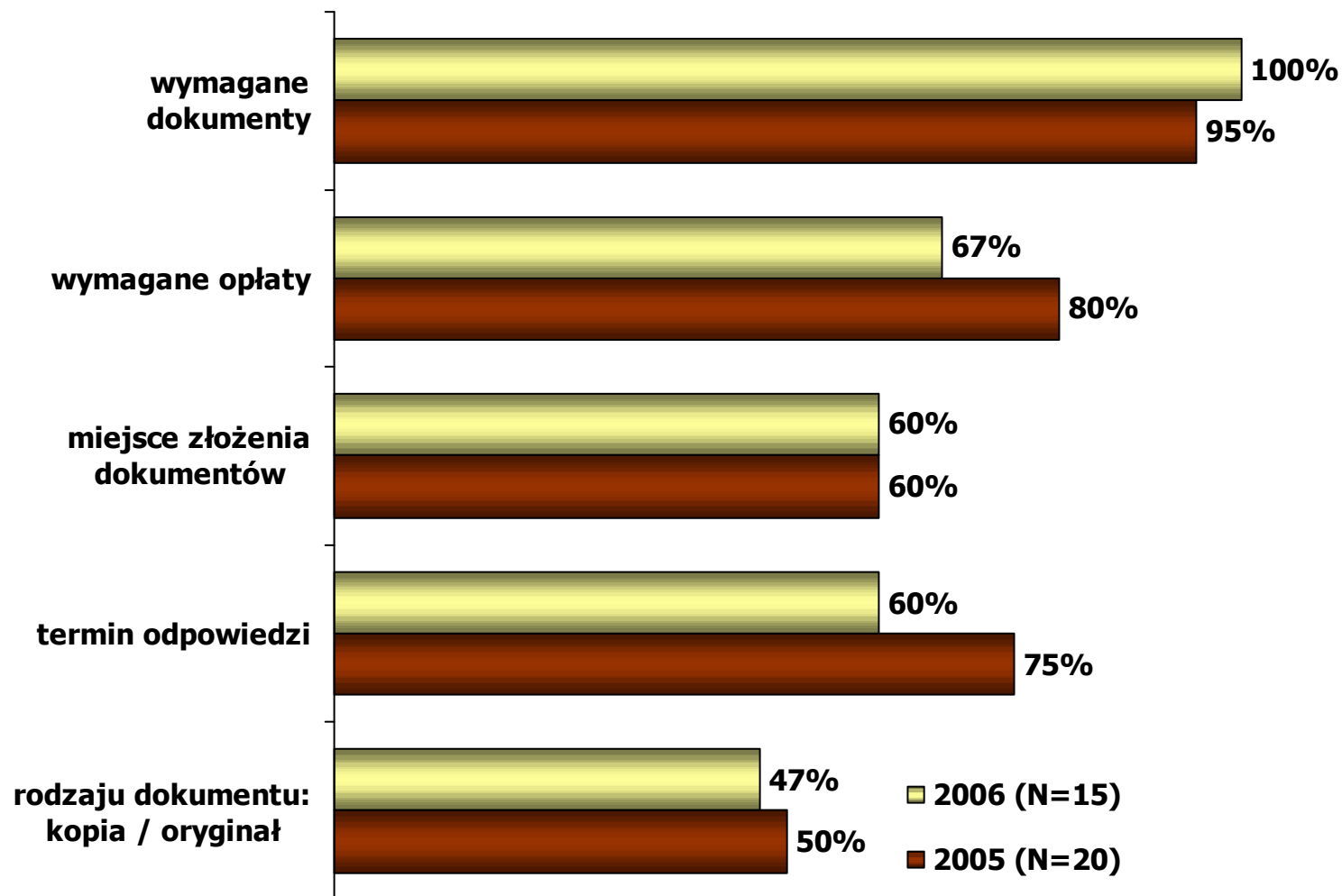


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

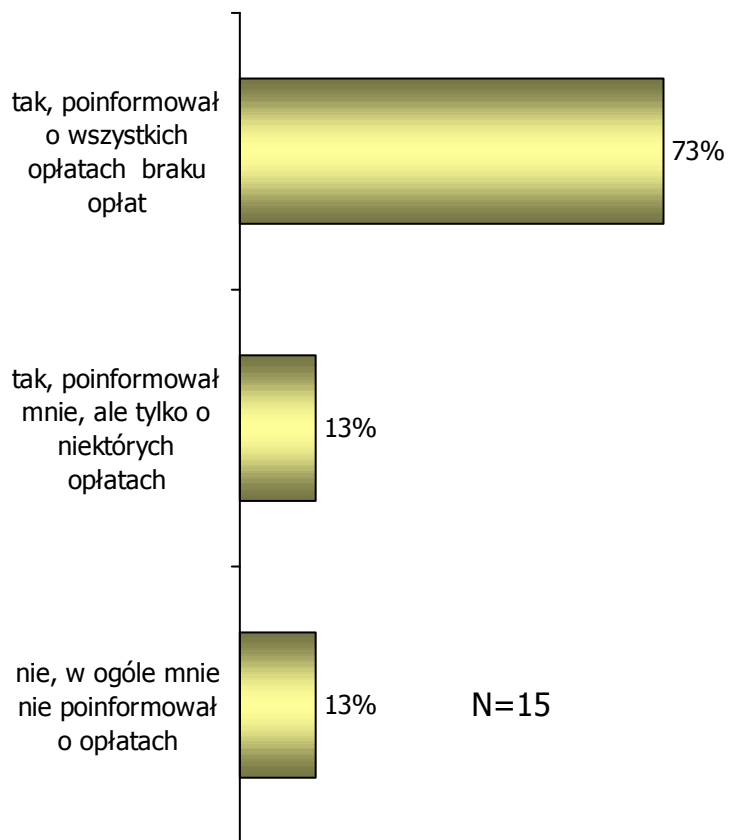
**SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK
POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)**



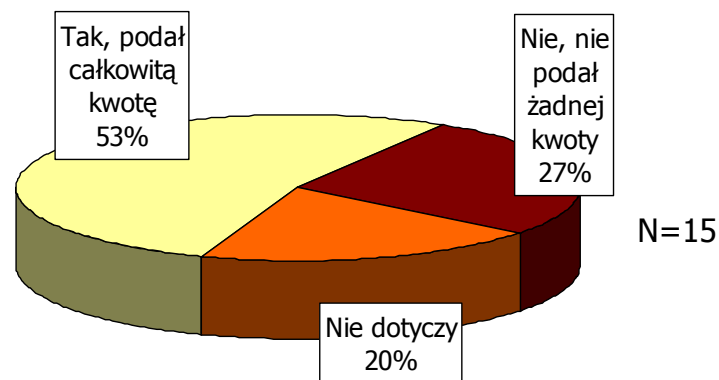
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

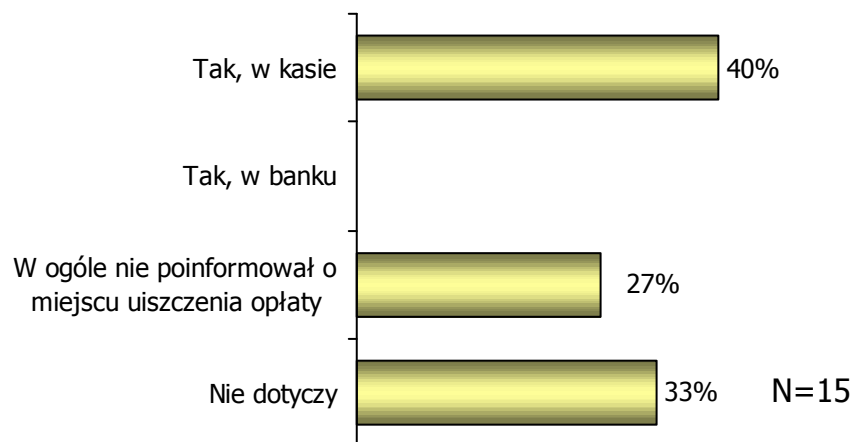
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



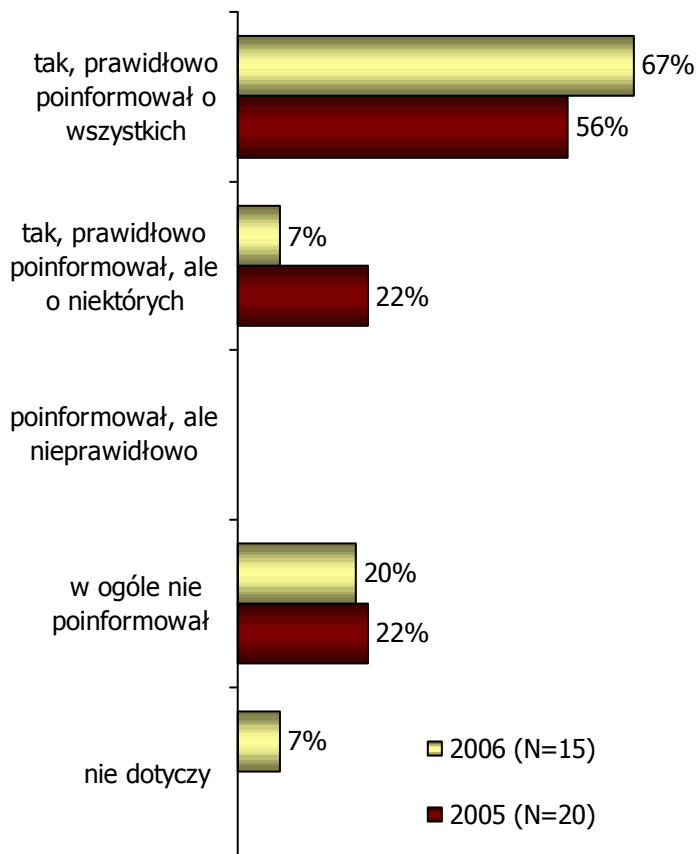
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiszczyć opłatę?



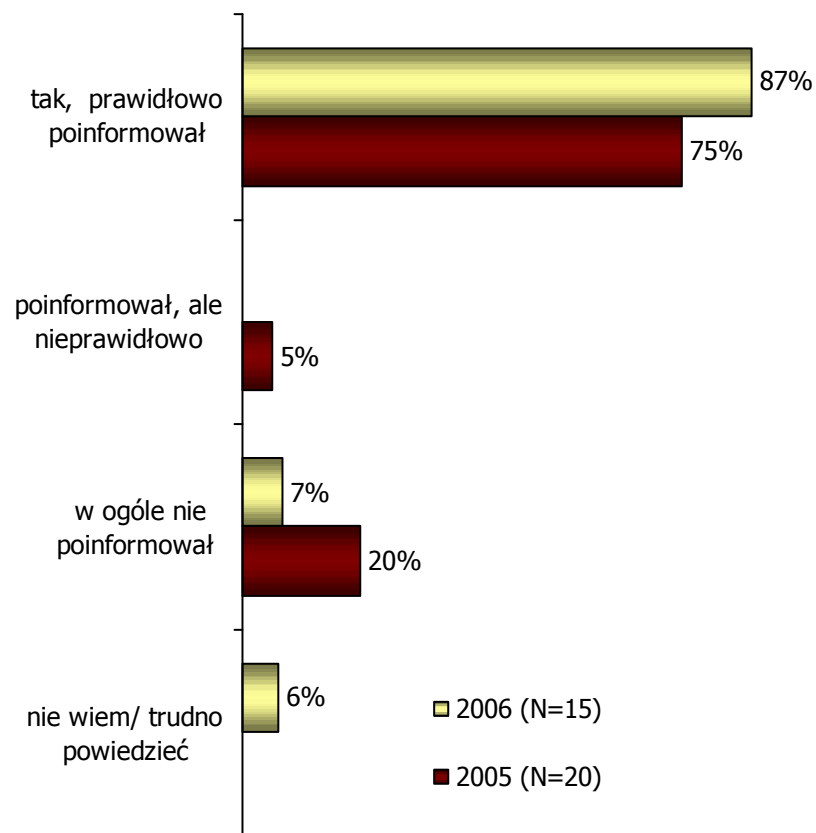
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

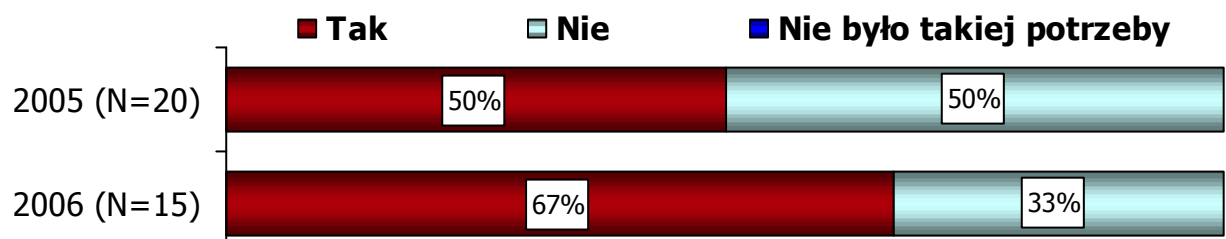


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

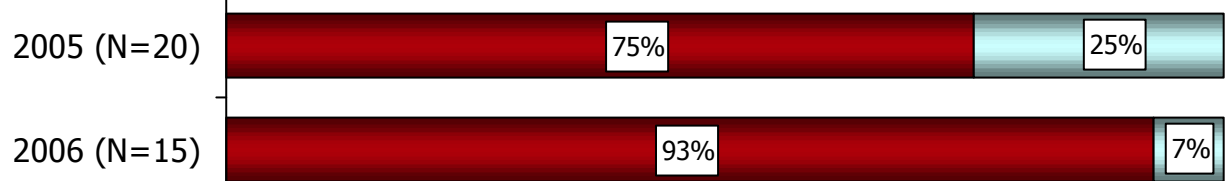
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

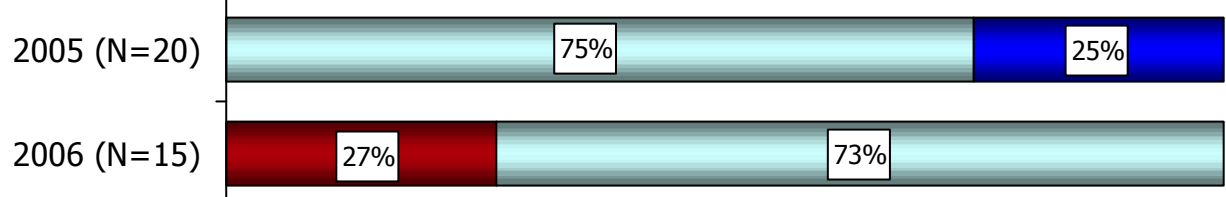
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



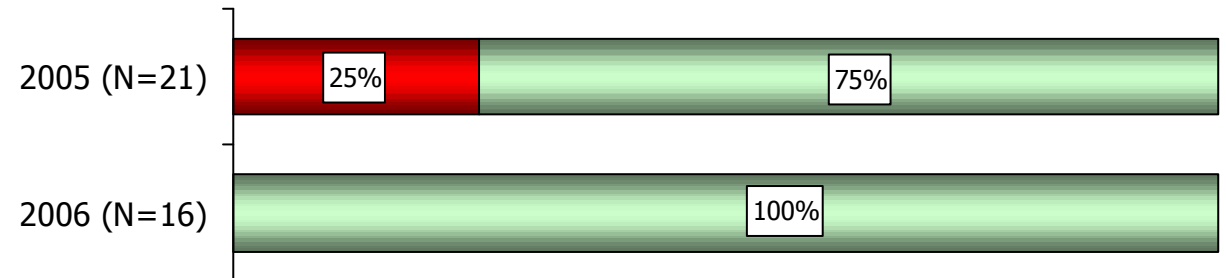
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



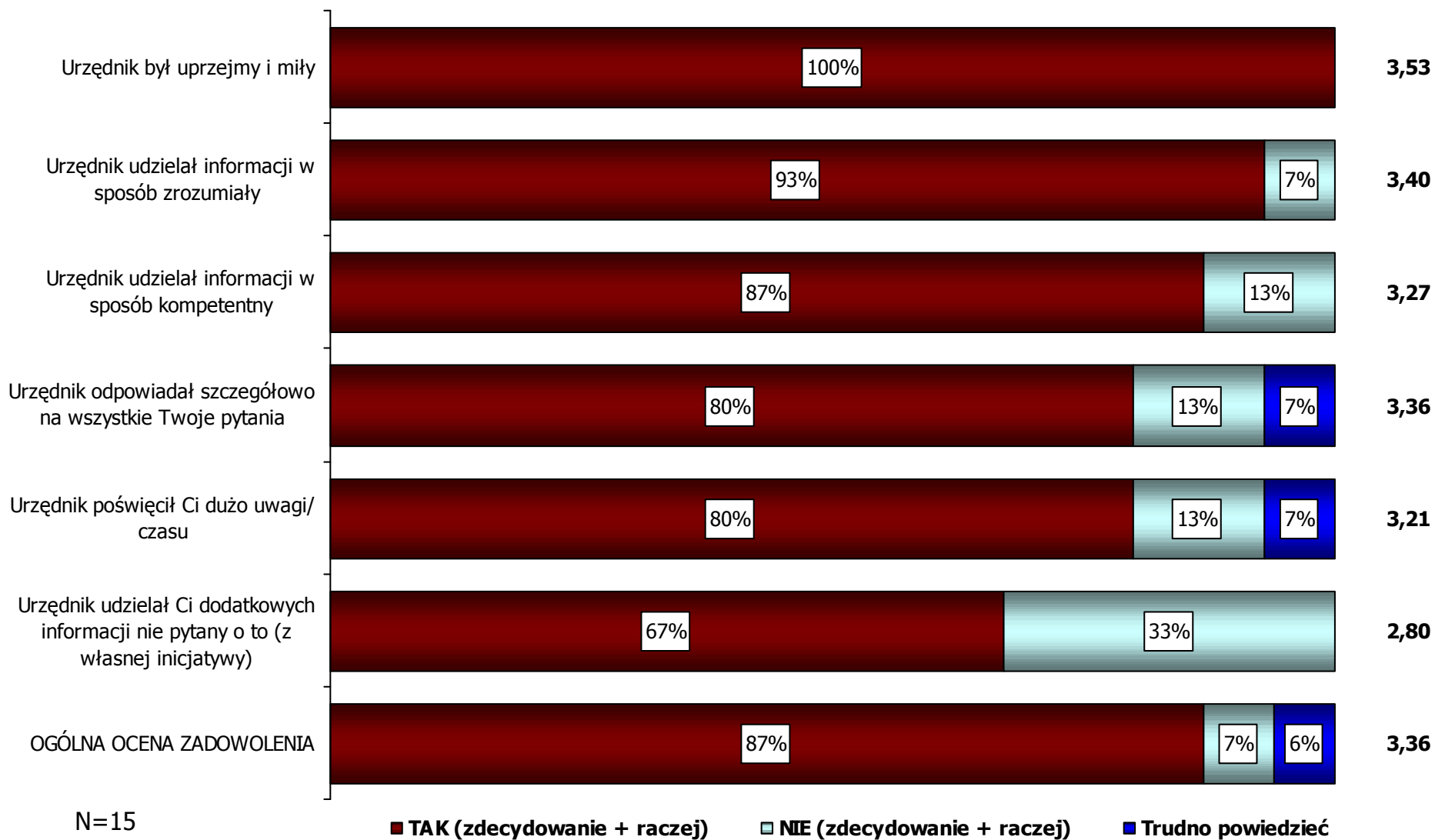
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ trudno powiedzieć ■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

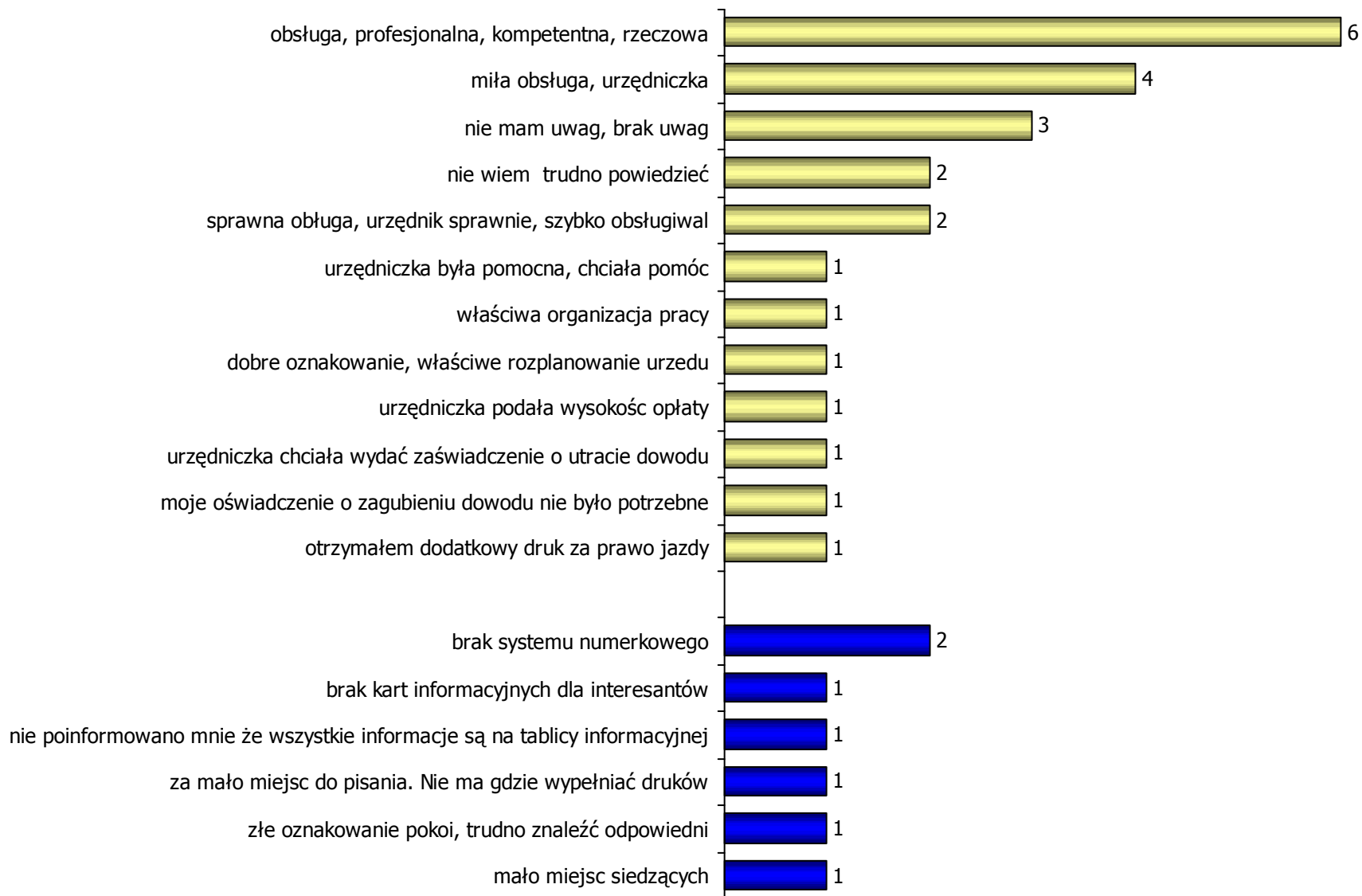
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

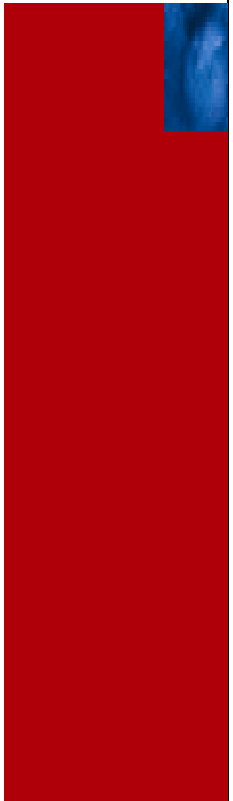
DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE



Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=21

**2005:
6,3 minuty**

N=16

**2006:
7,7 minuty**

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

N=21

**2005:
3,2 osoby**

N=16

**2006:
1,4 osoby**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

■ 2005 (N=21)

■ 2006 (N=16)

**Czy widoczna jest
tablica informacyjna?**

100%

100%

**Czy oznakowanie
Punktu
Informacyjnego jest
widoczne /czytelne?**

100%

100%

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

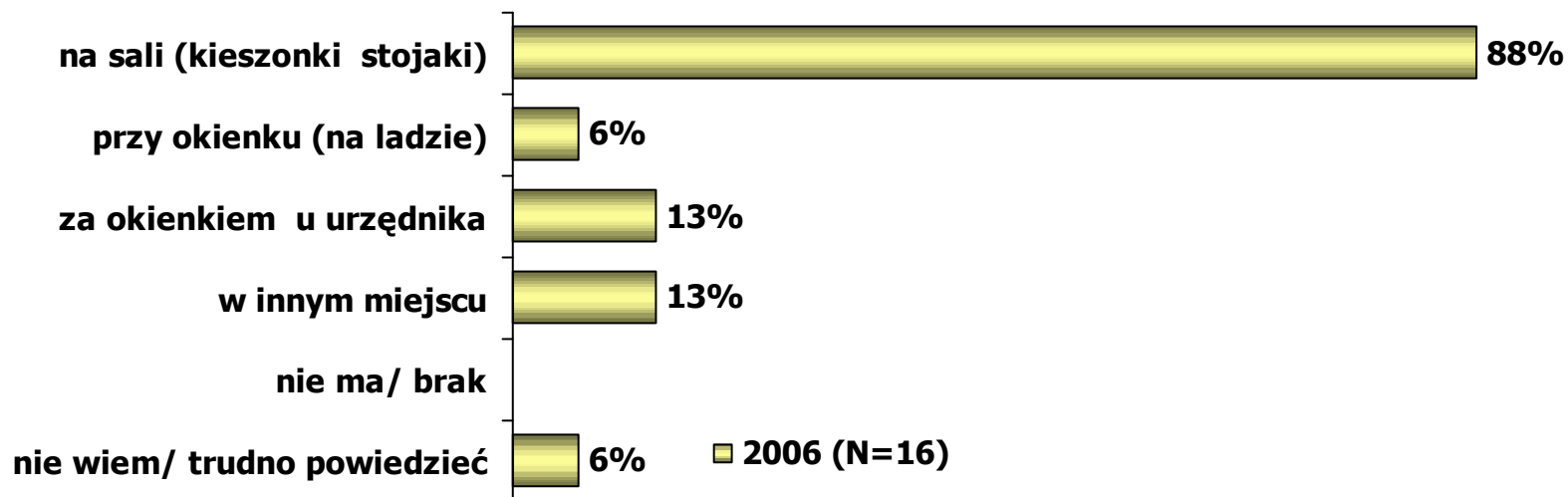
100%

100%

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

Gdzie znajdują się karty informacyjne?

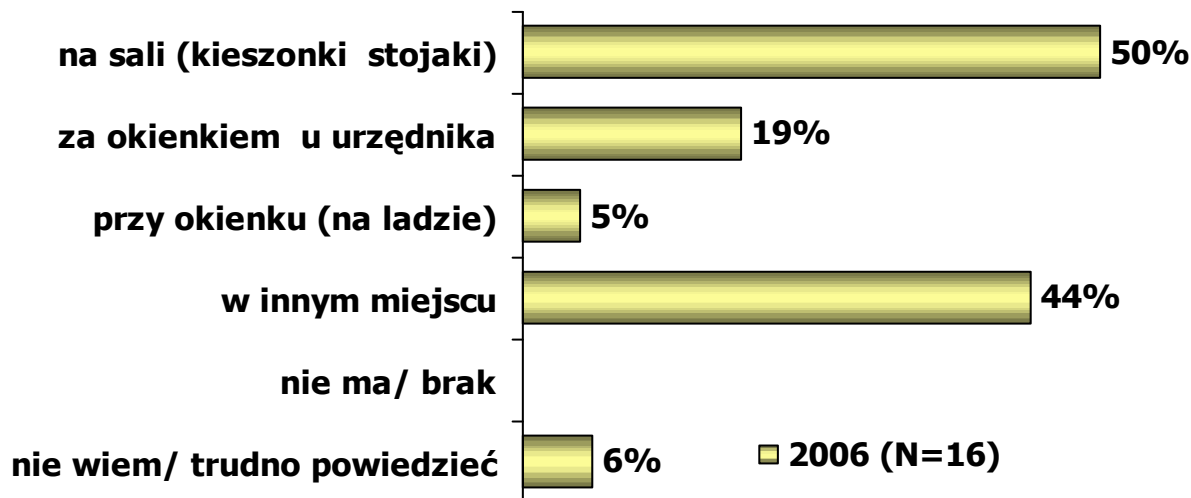


■ Tak ■ Nie ■ Nie dotyczy

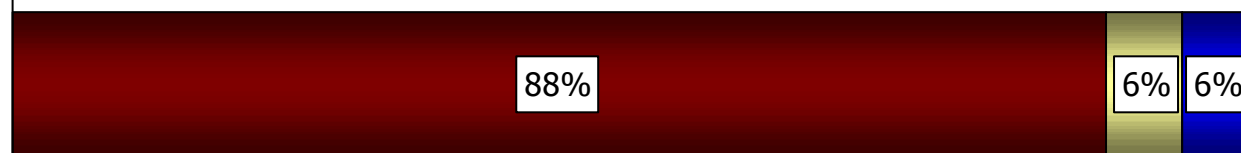
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



Czy formularze wnioski, które są na terenie urzędu ułożone są w należyтым porządku?



Czy formularze wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



■ Tak

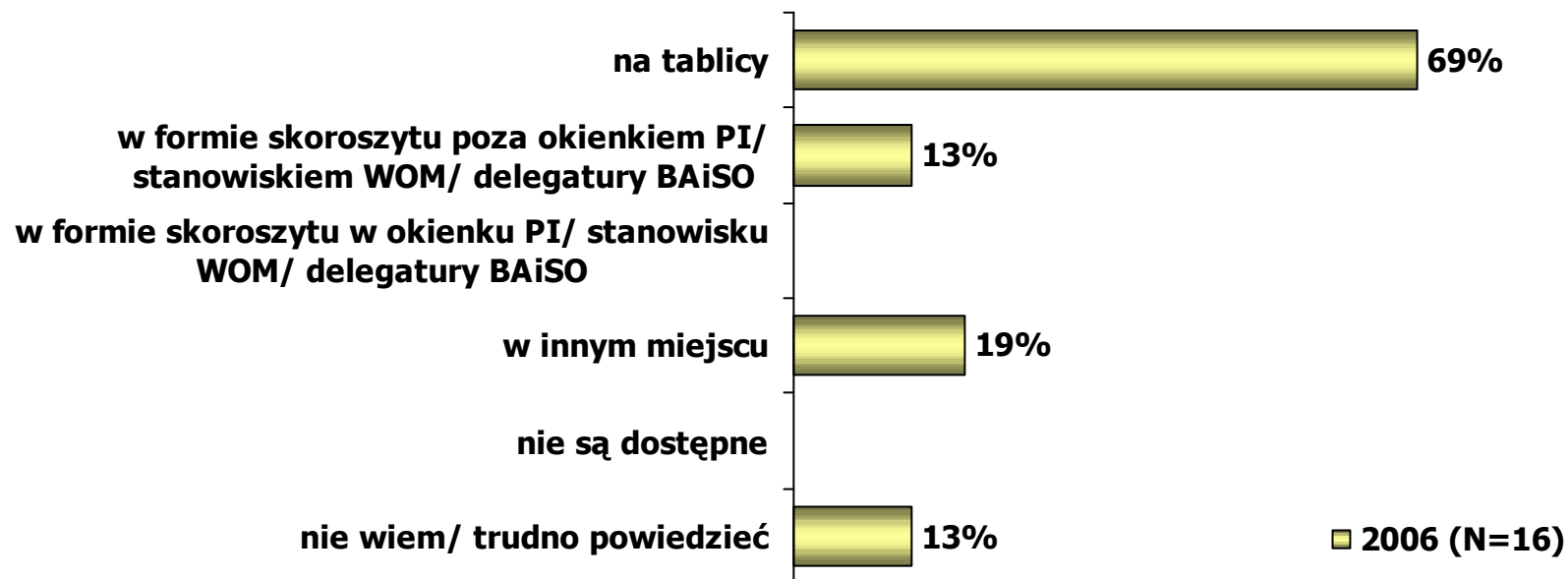
■ Nie

■ Nie dotyczy

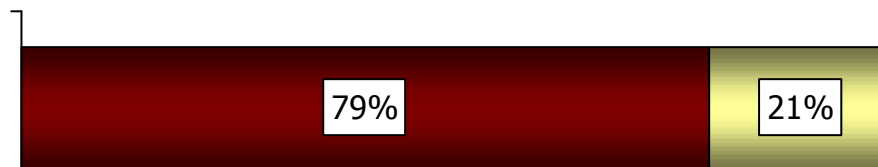
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

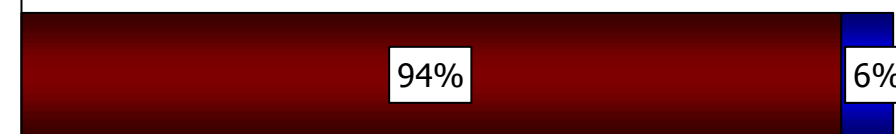
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Czy odległość blatów stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skrótytach jest odpowiednia?



Czy liczba blatów stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca?

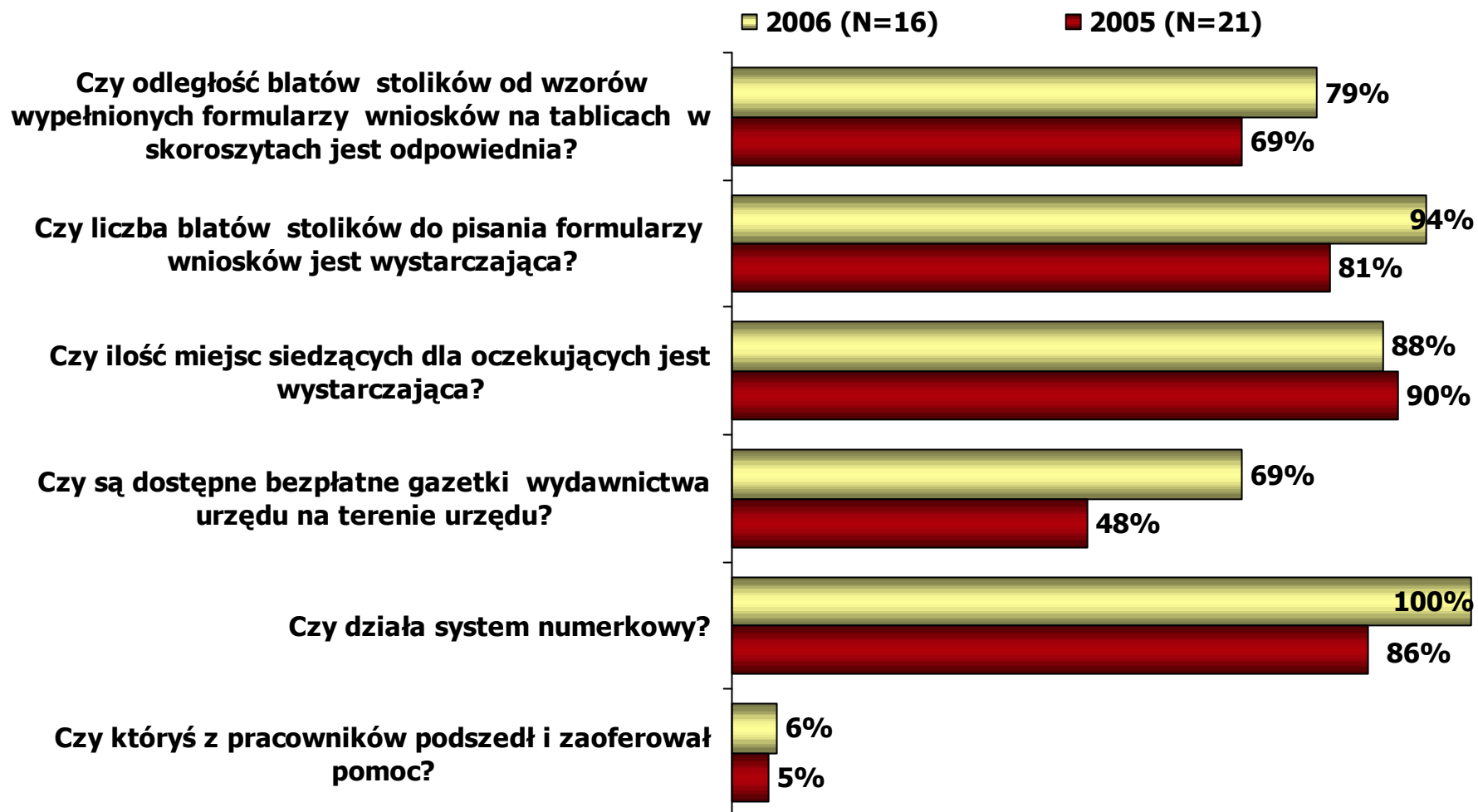


■ Tak ■ Nie ■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

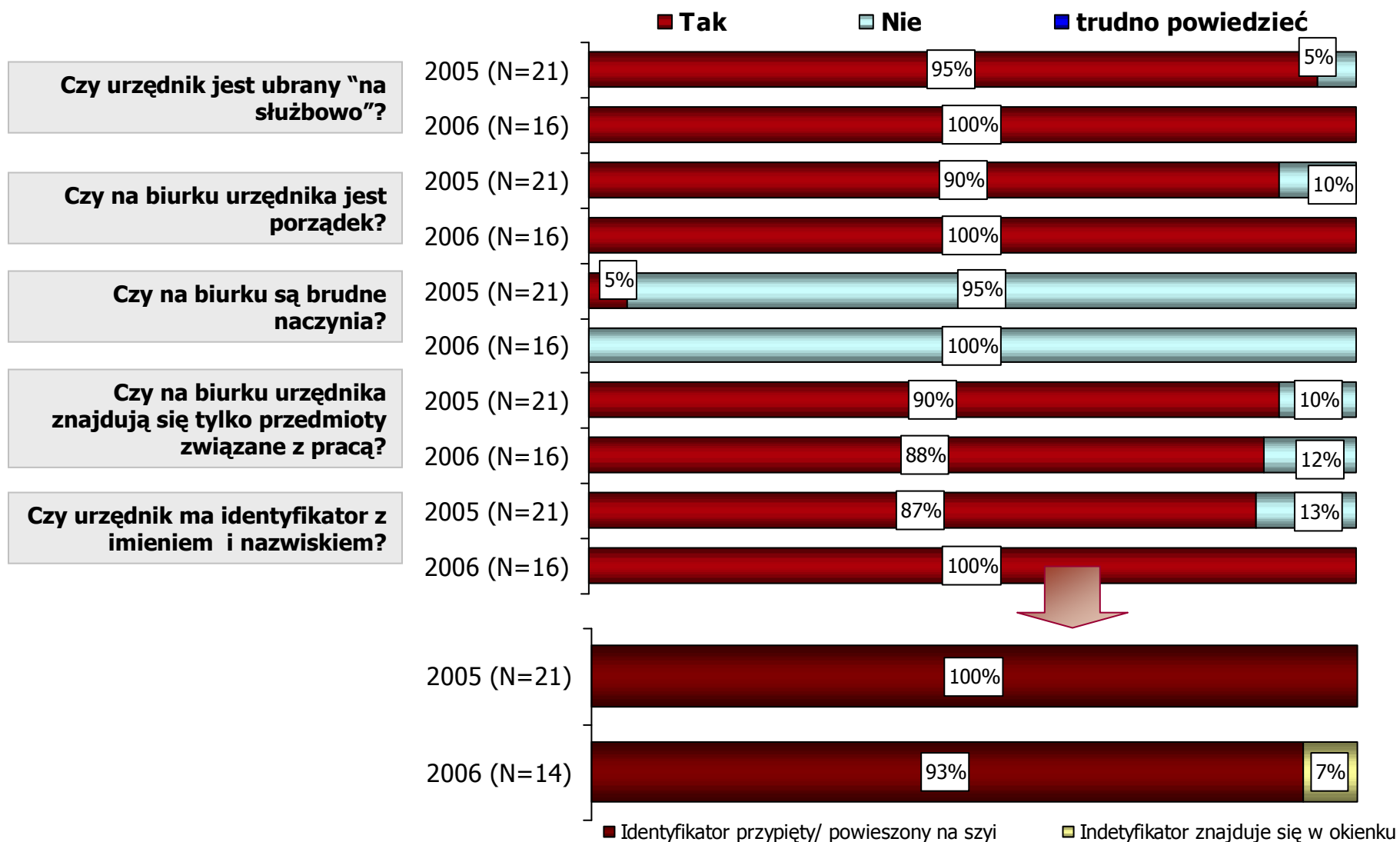
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

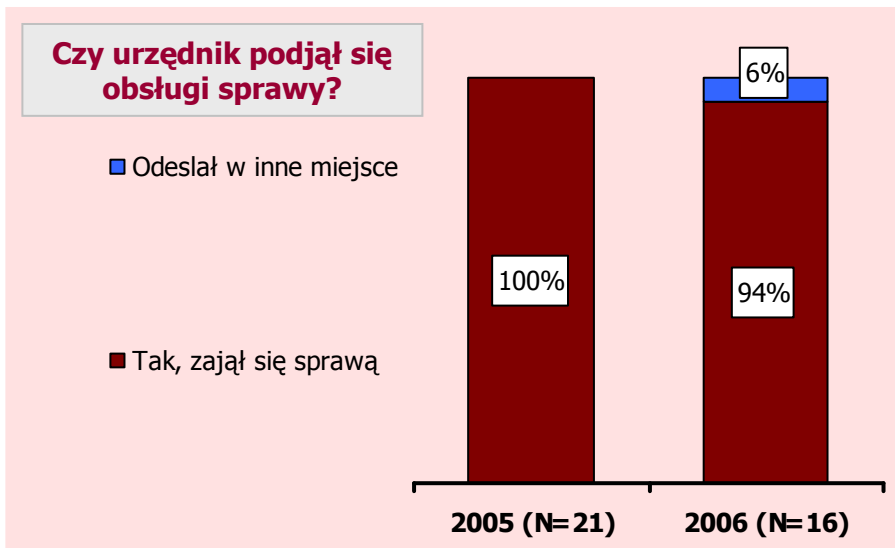


TAJEMNICZY KLIENT

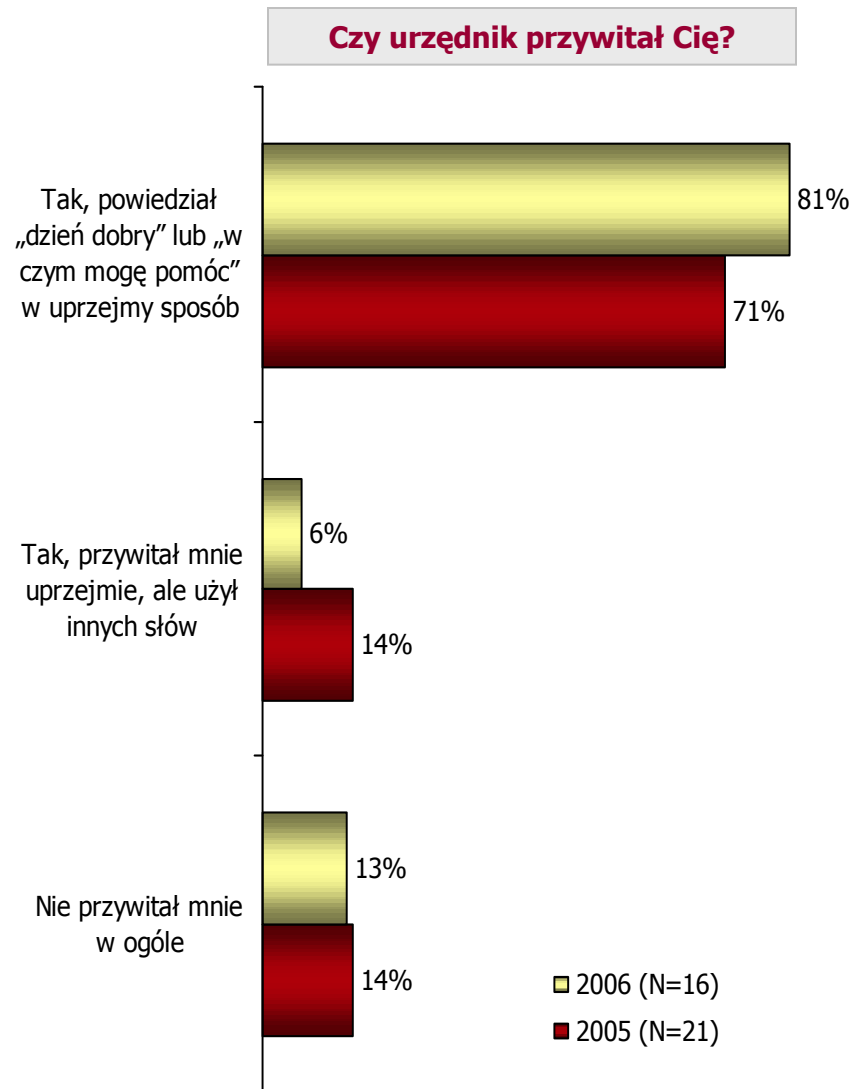
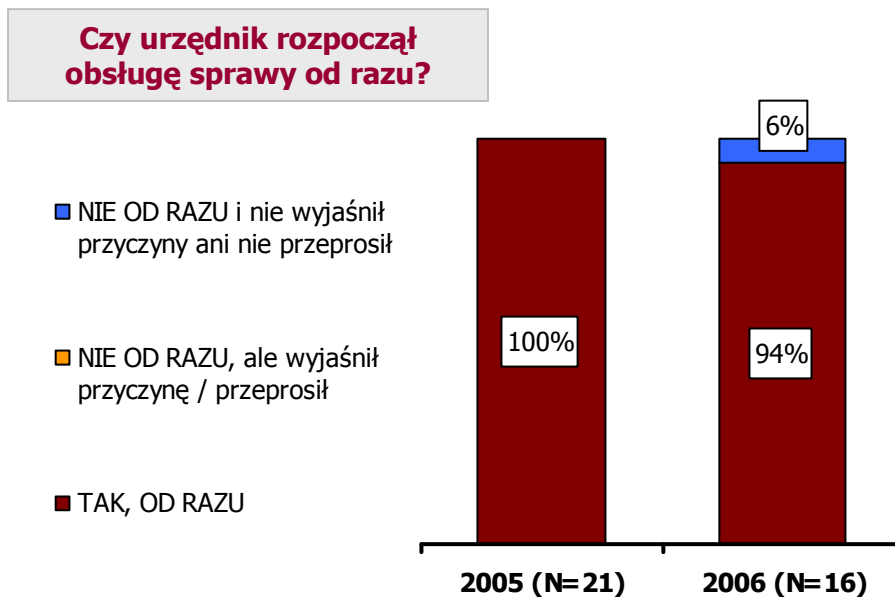
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

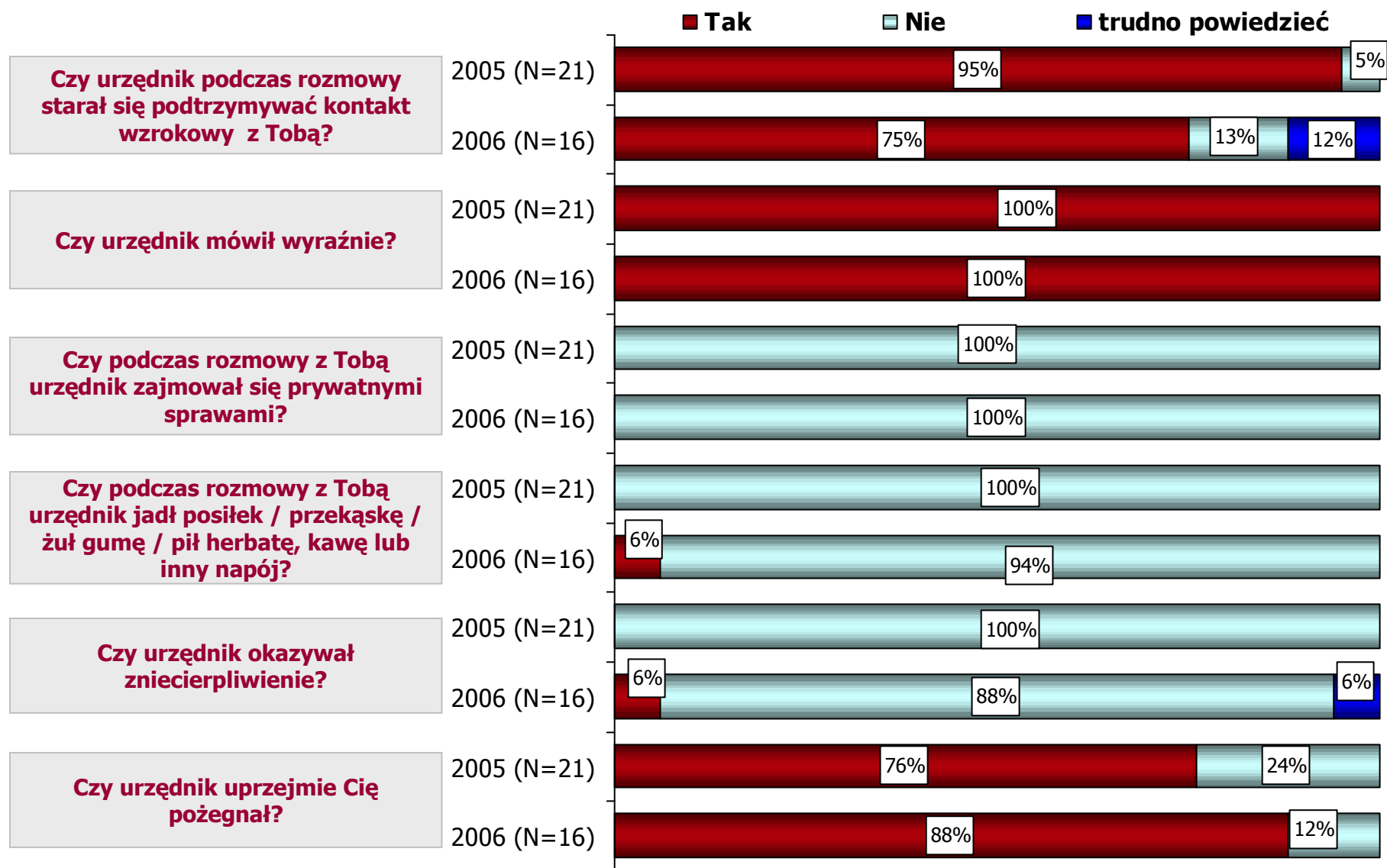


- W 2005 roku 1 raz próbowano odesłać interesanta
- W 2006 1 interesant został odesłany do WOM Ursynów



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

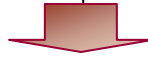
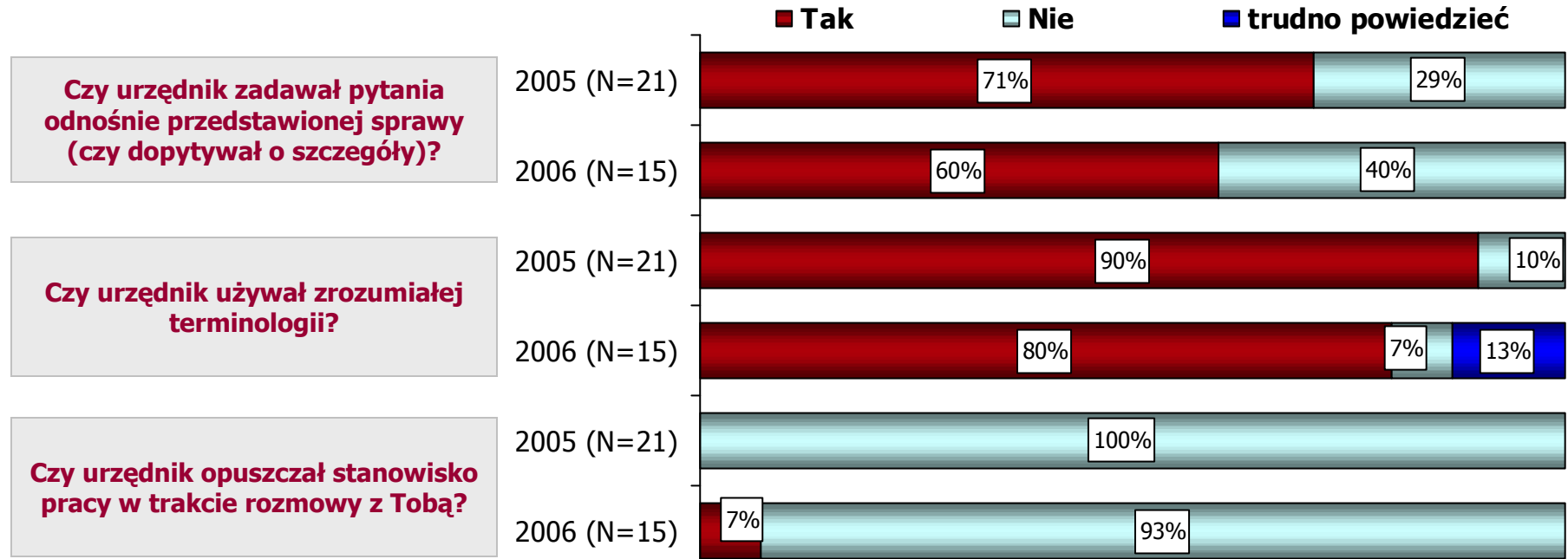
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



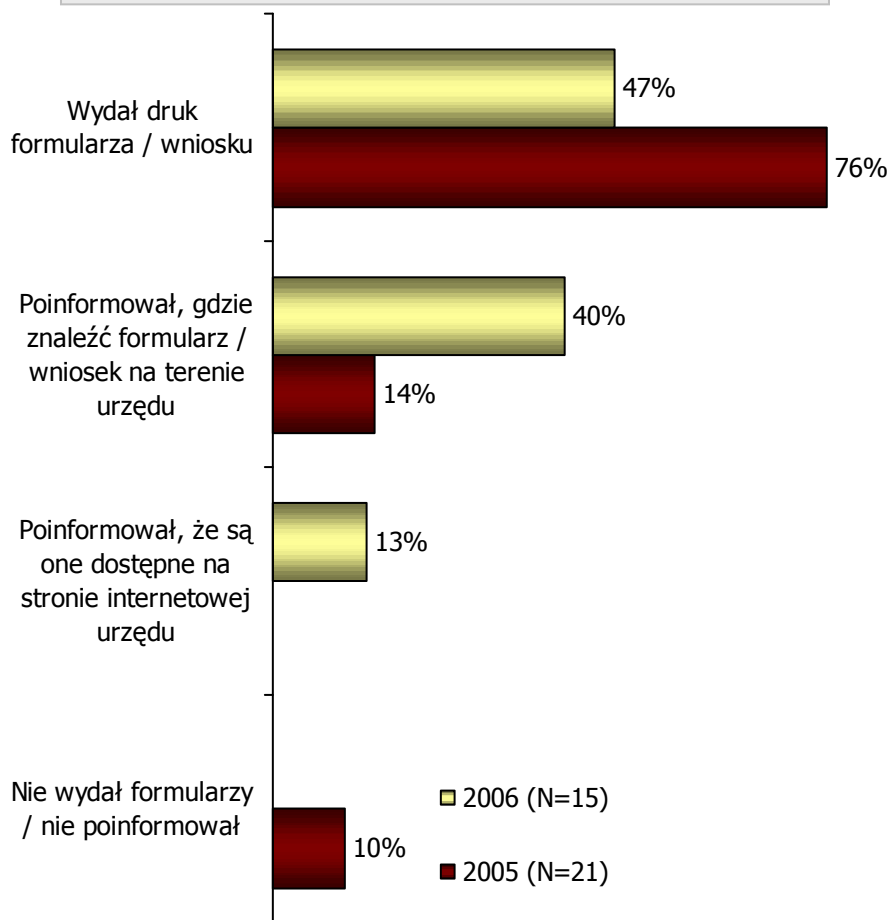
Urzędnik w czasie 1 wizyty opuścił stanowisko pracy i nie poinformował interesanta w jakim celu to robi

Podobnie jak przed rokiem nie dzwonił telefon w czasie żadnej z wizyt.

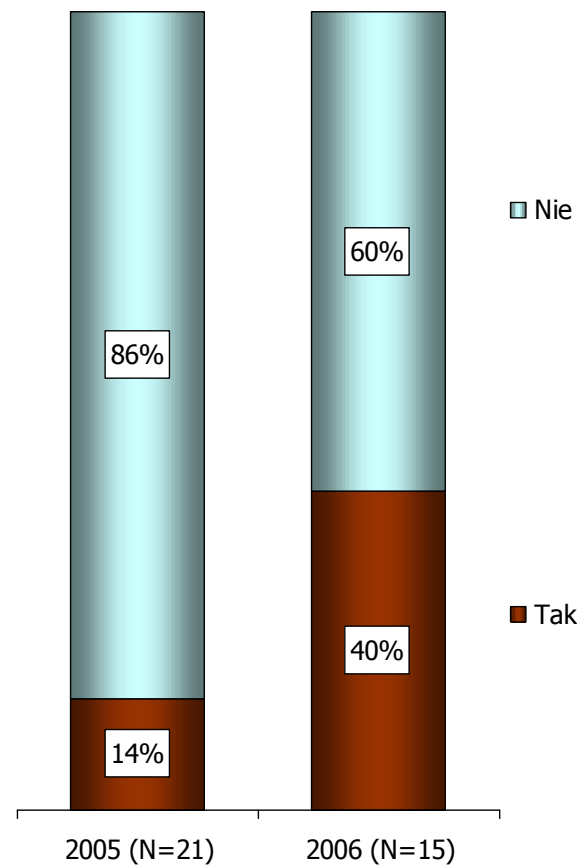
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



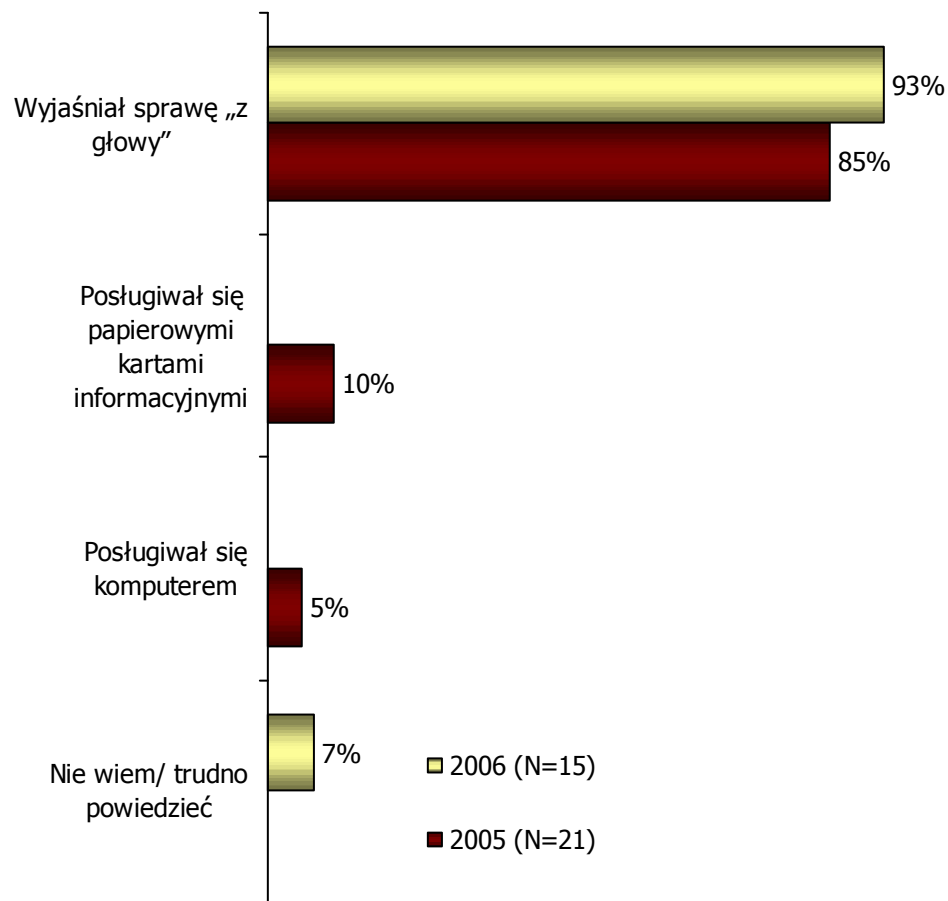
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



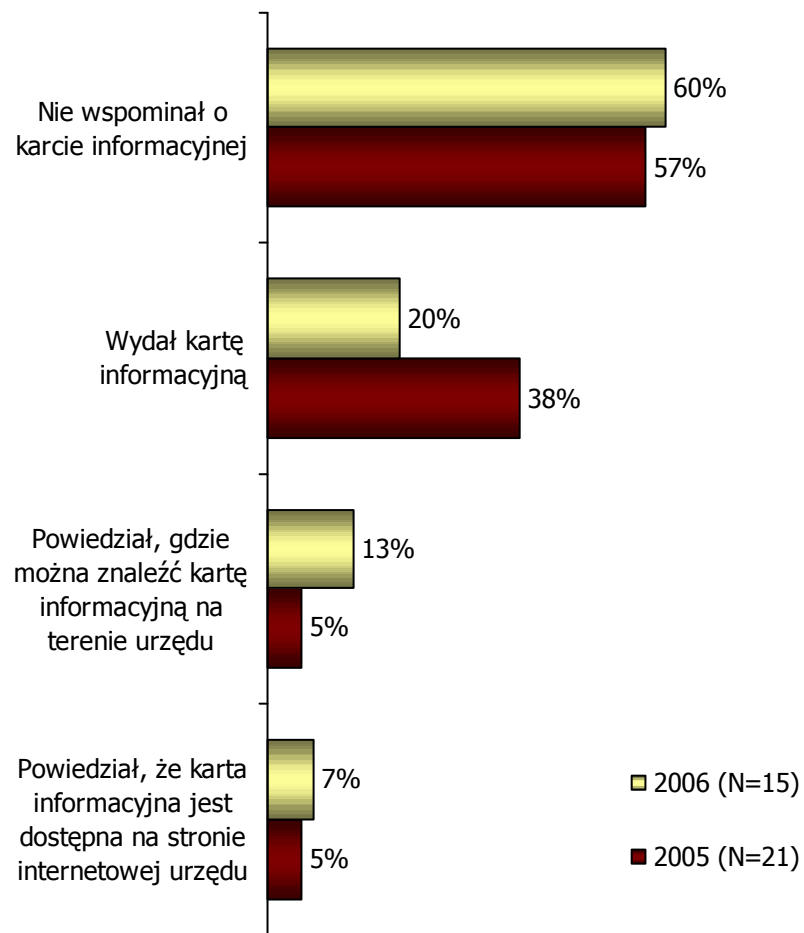
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

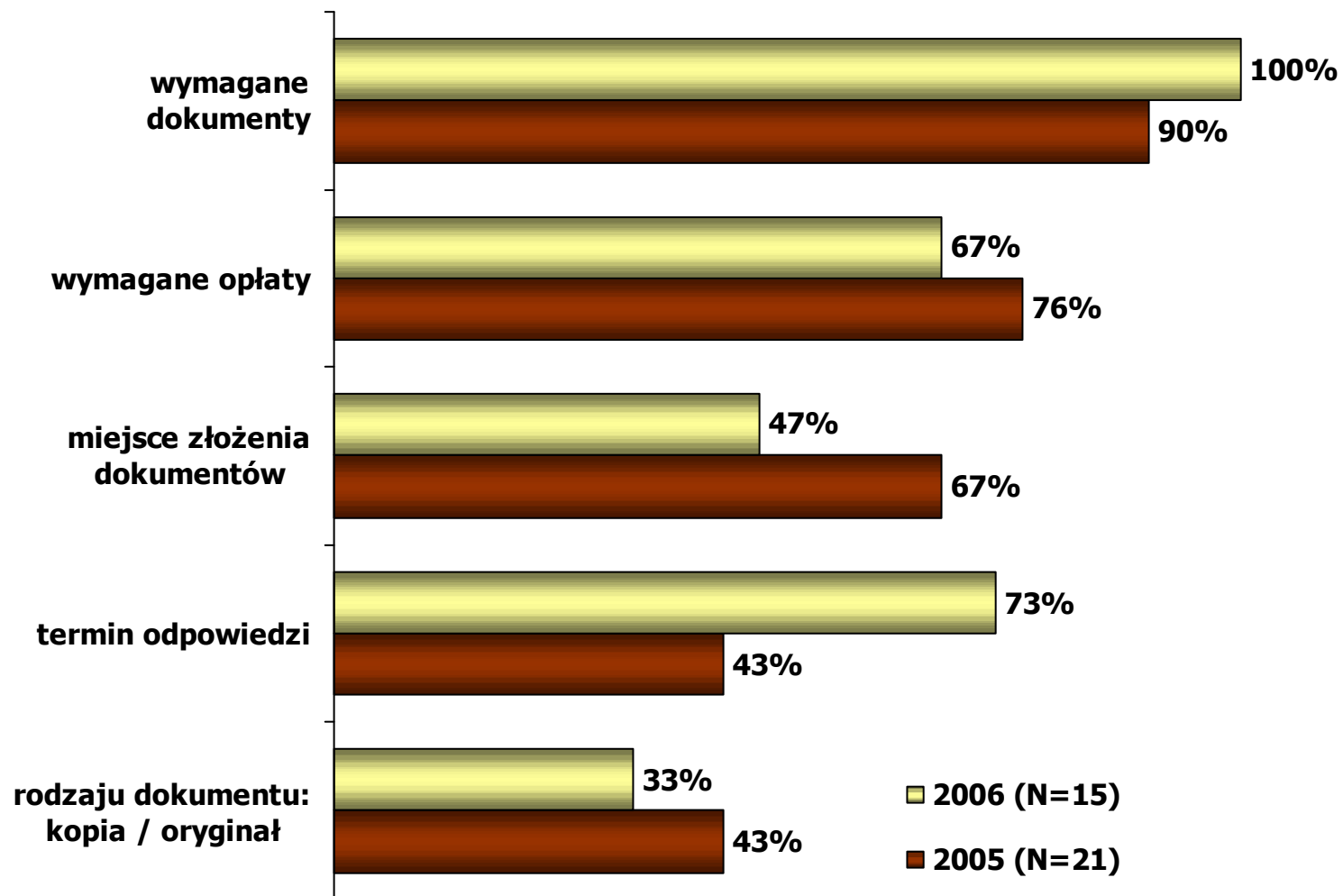


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



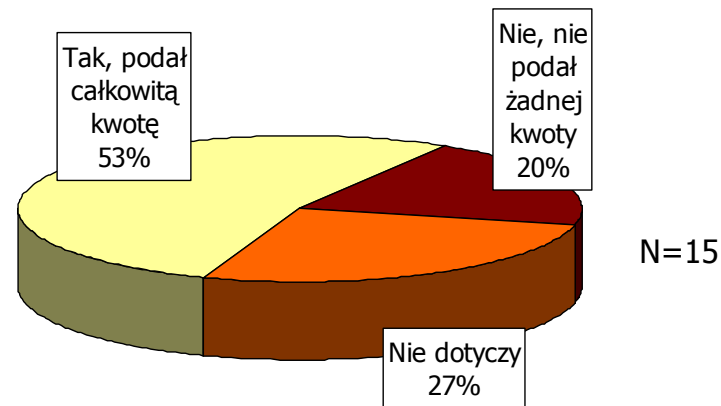
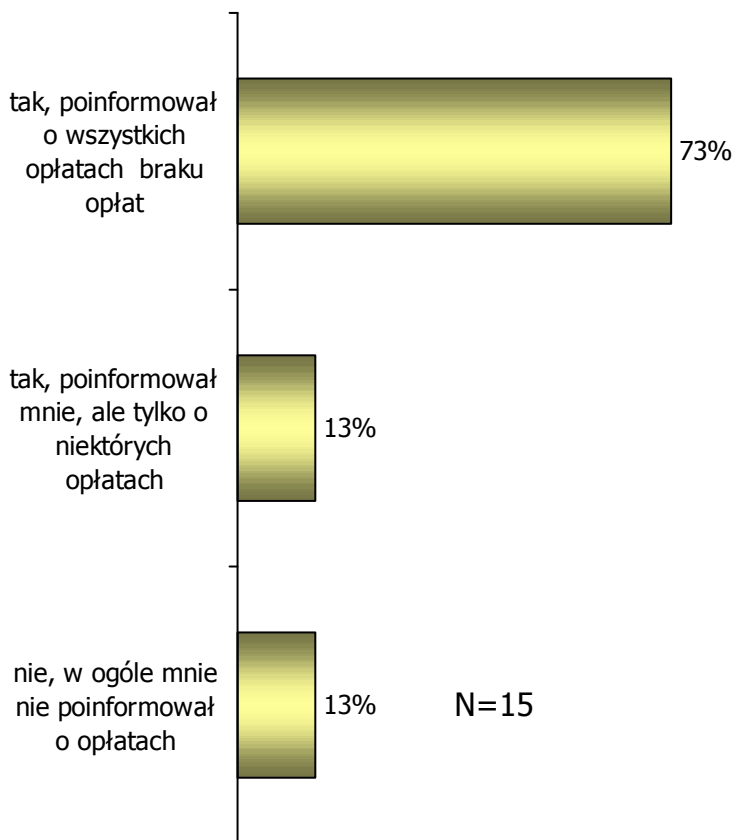
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

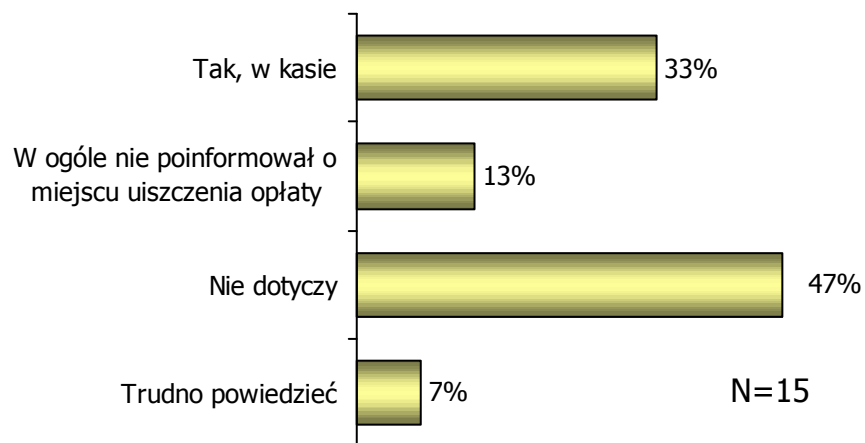
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



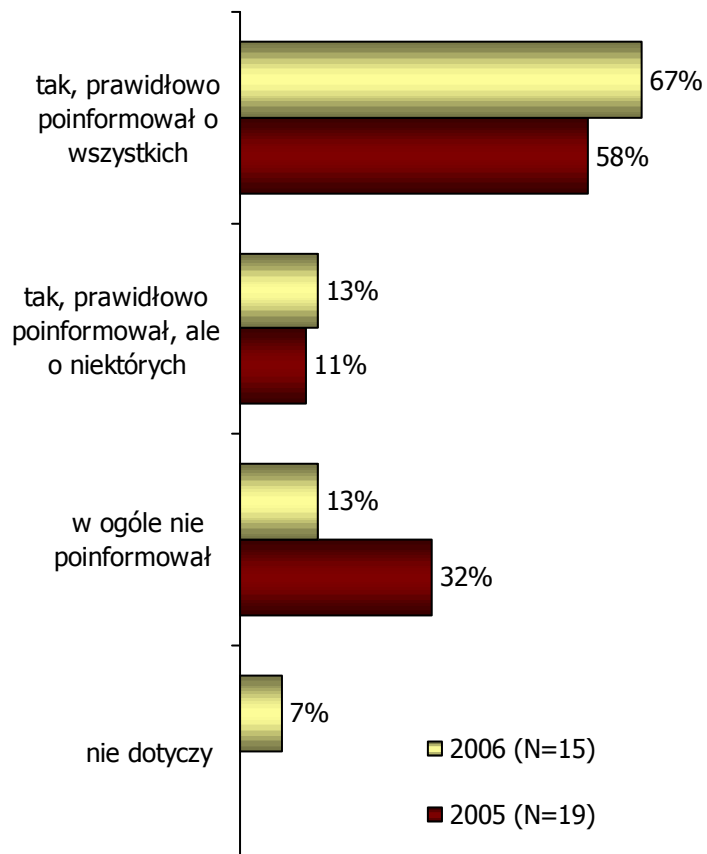
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



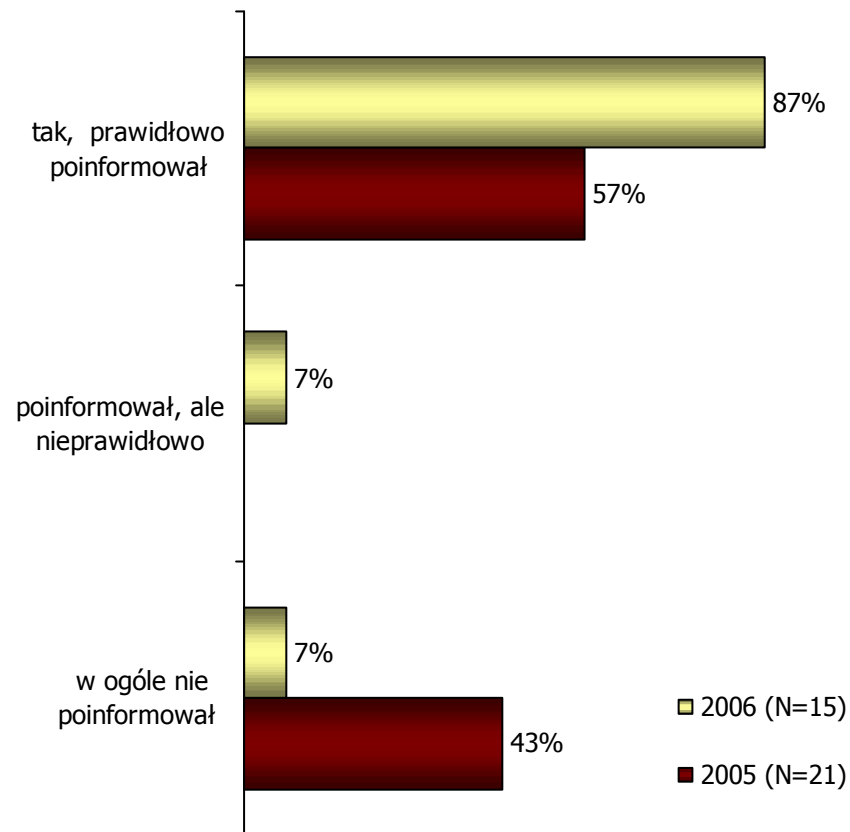
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

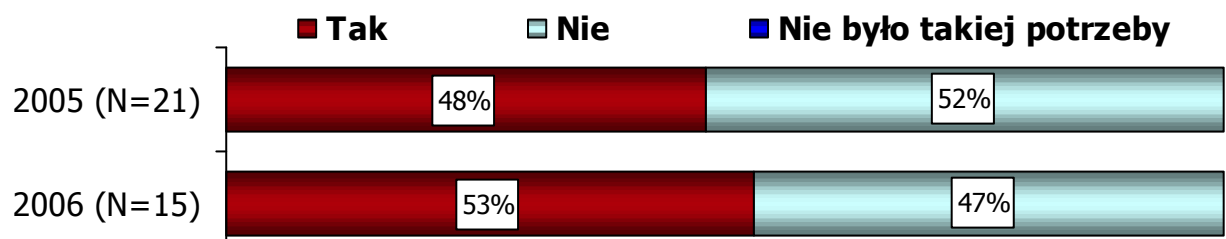


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

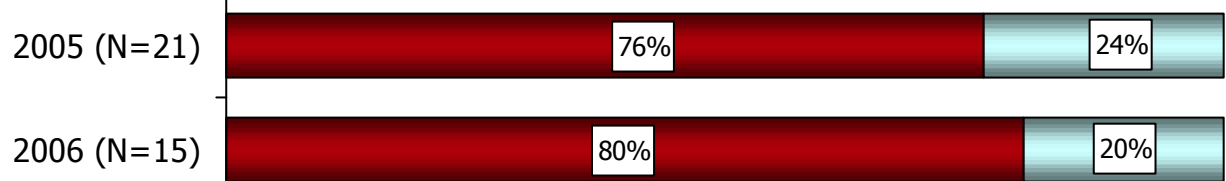
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

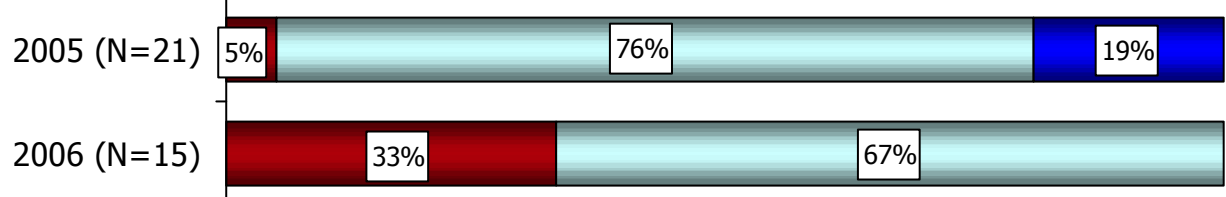
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



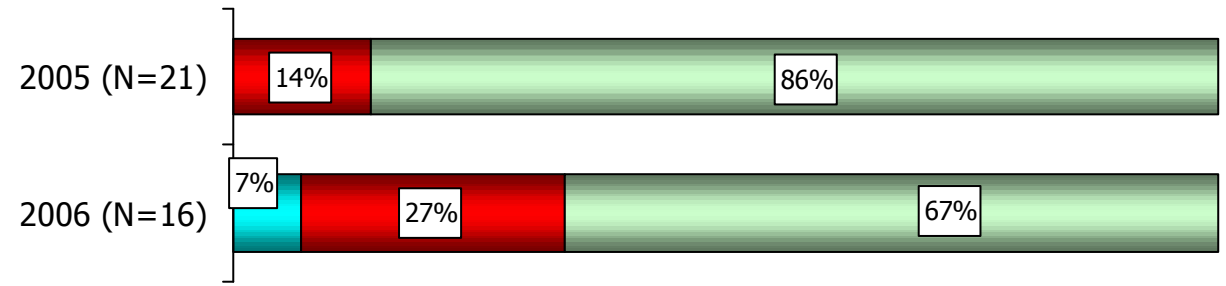
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



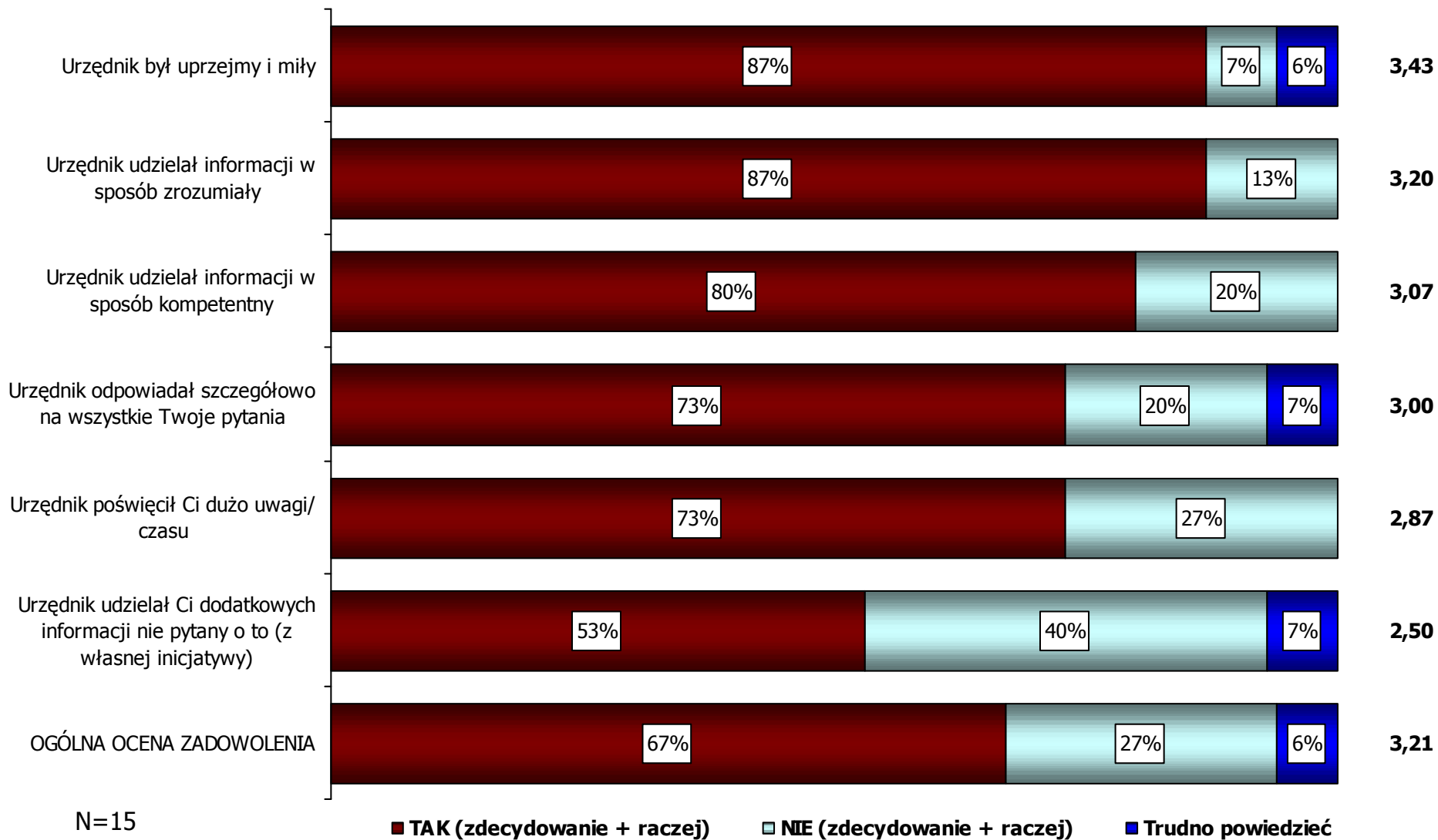
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ trudno powiedzieć ■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

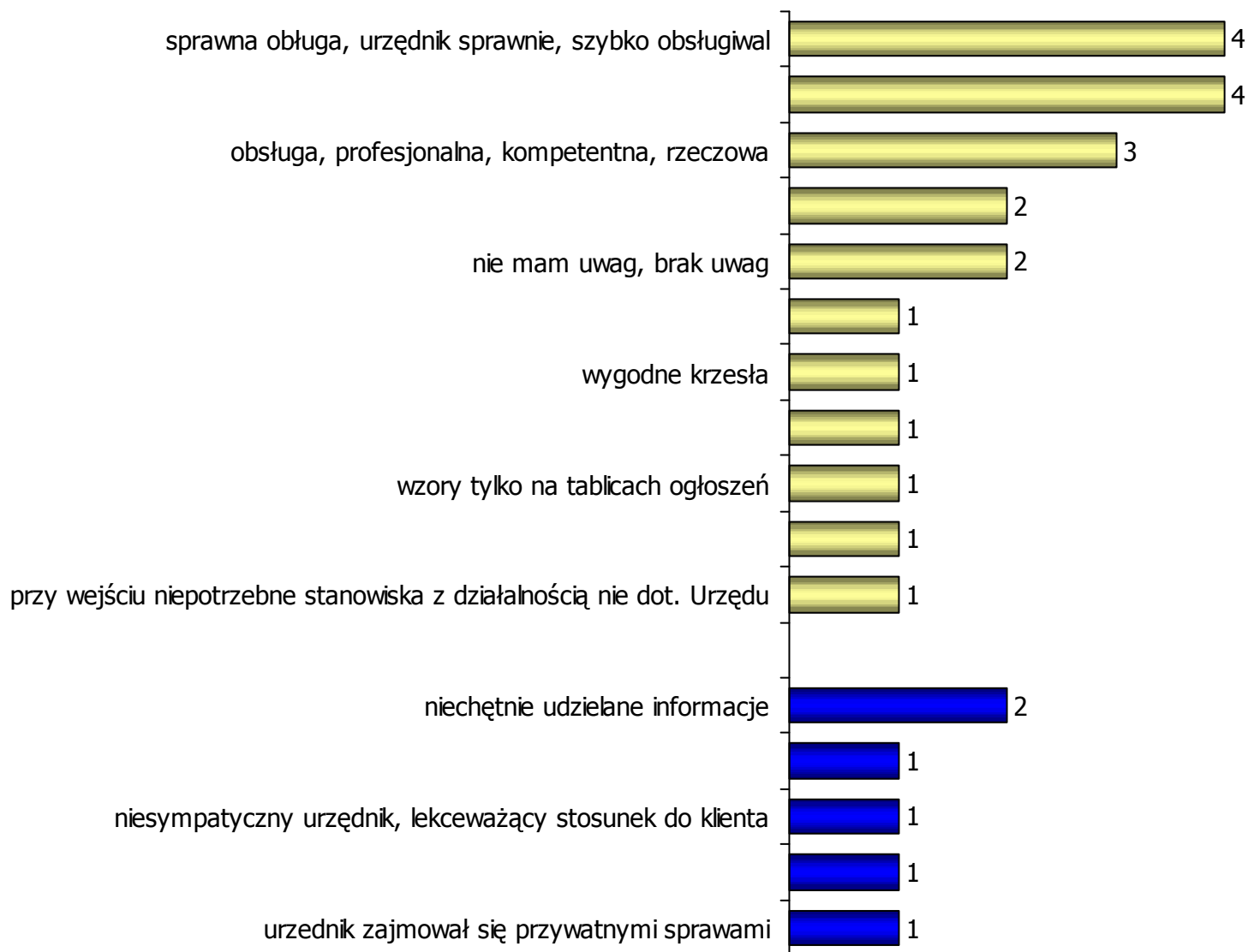
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA

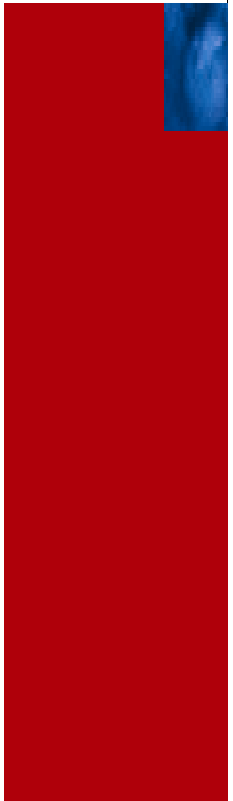


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

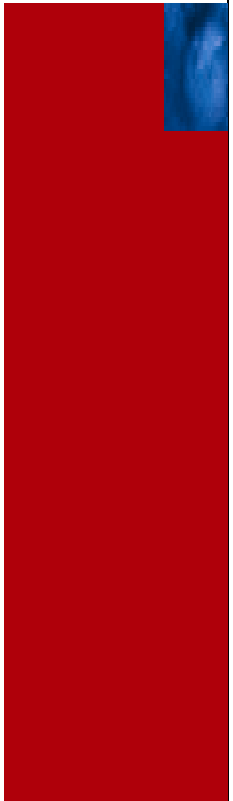
DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC



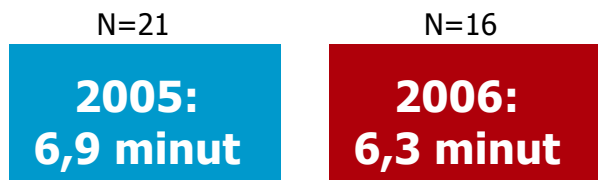
Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

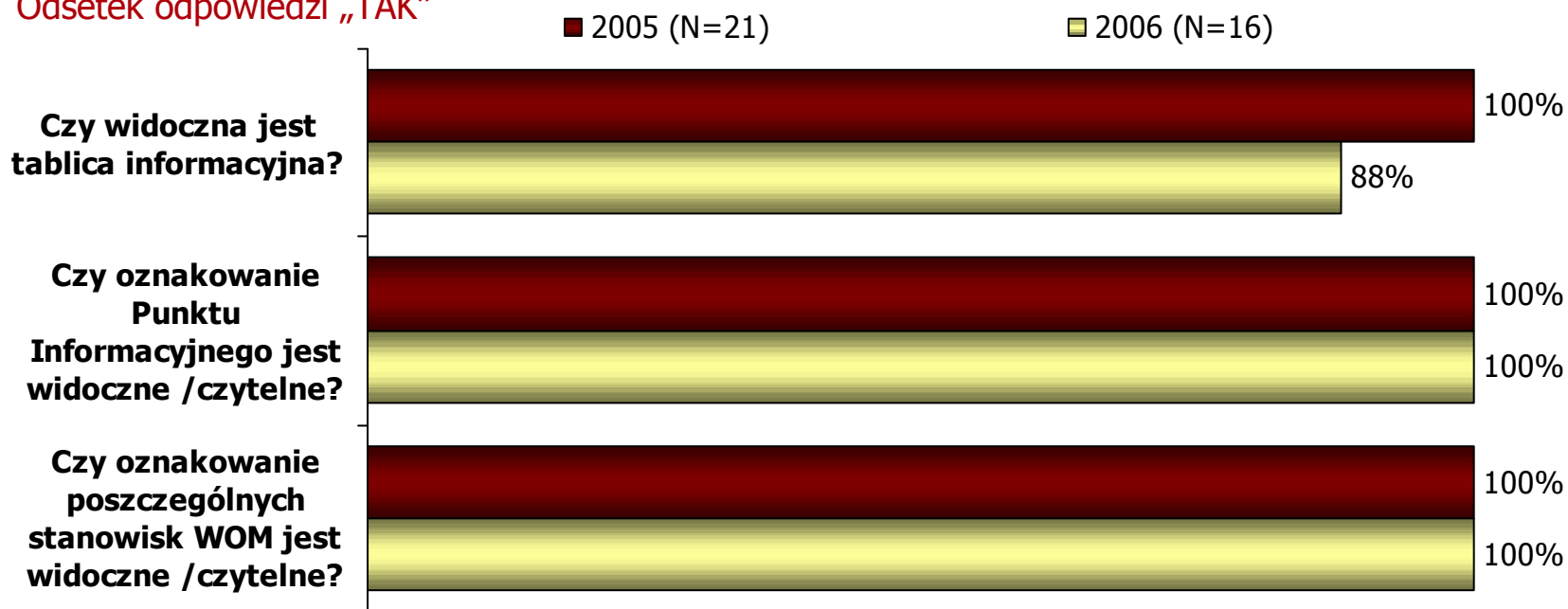


LICZBA OSÓB W KOLEJCE DO PI/WOM/DELEGATURĄ BAISO (ŚREDNIO)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

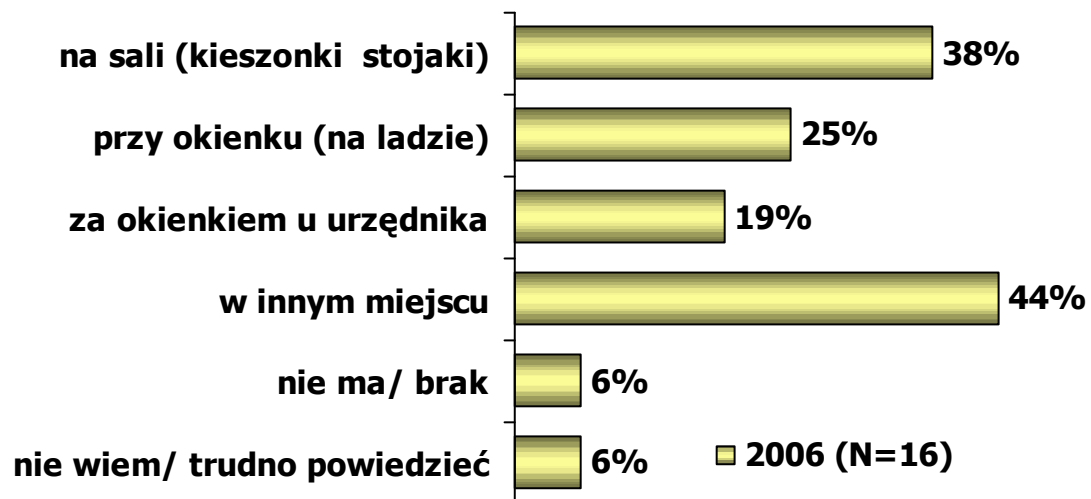
Odsetek odpowiedzi „TAK”



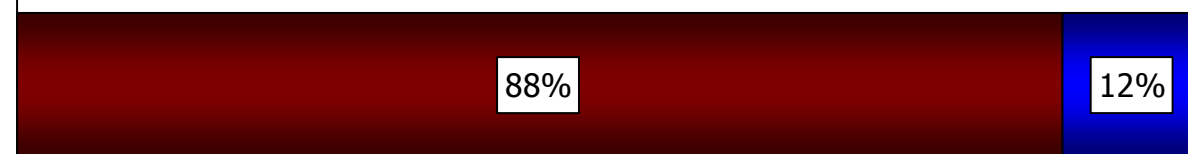
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

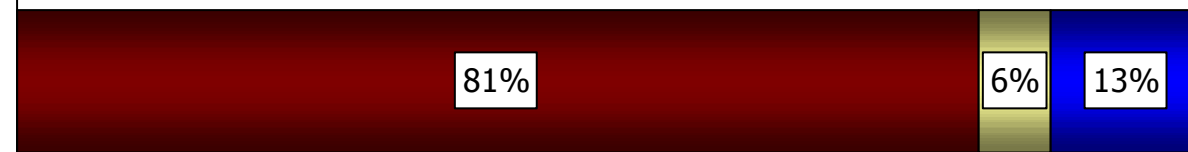
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Czy karty informacyjne, które są na terenie urzędu ułożone są w należyтым porządku?



Czy karty informacyjne znajdują się w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



■ Tak

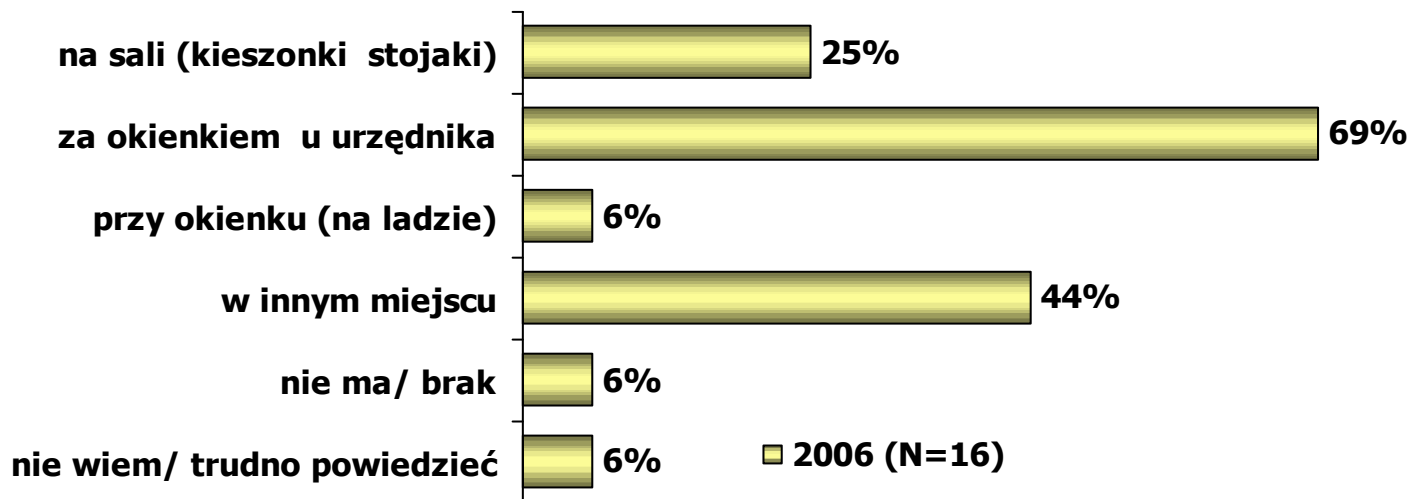
■ Nie

■ Nie dotyczy

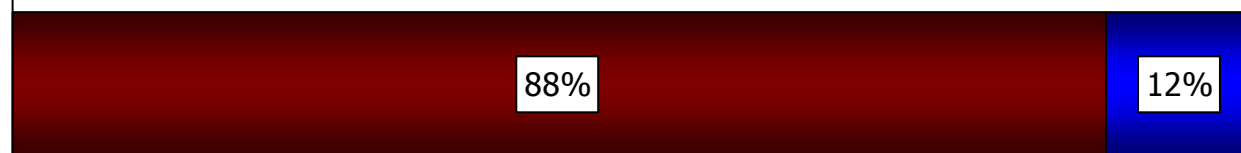
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



Czy formularze wnioski, które są na terenie urzędu ułożone są w należyтым porządku?



Czy formularze wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



■ Tak

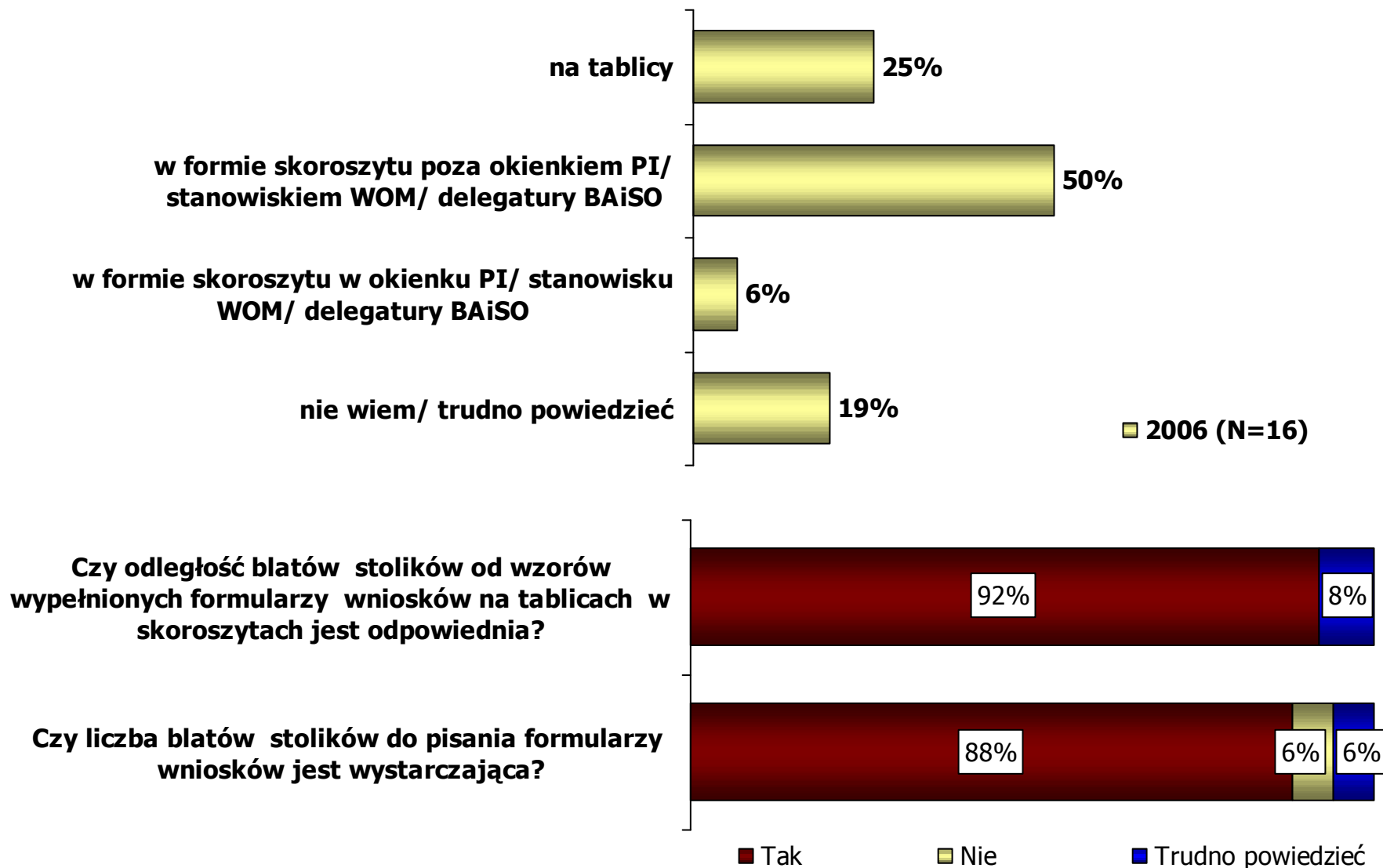
■ Nie

■ Nie dotyczy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

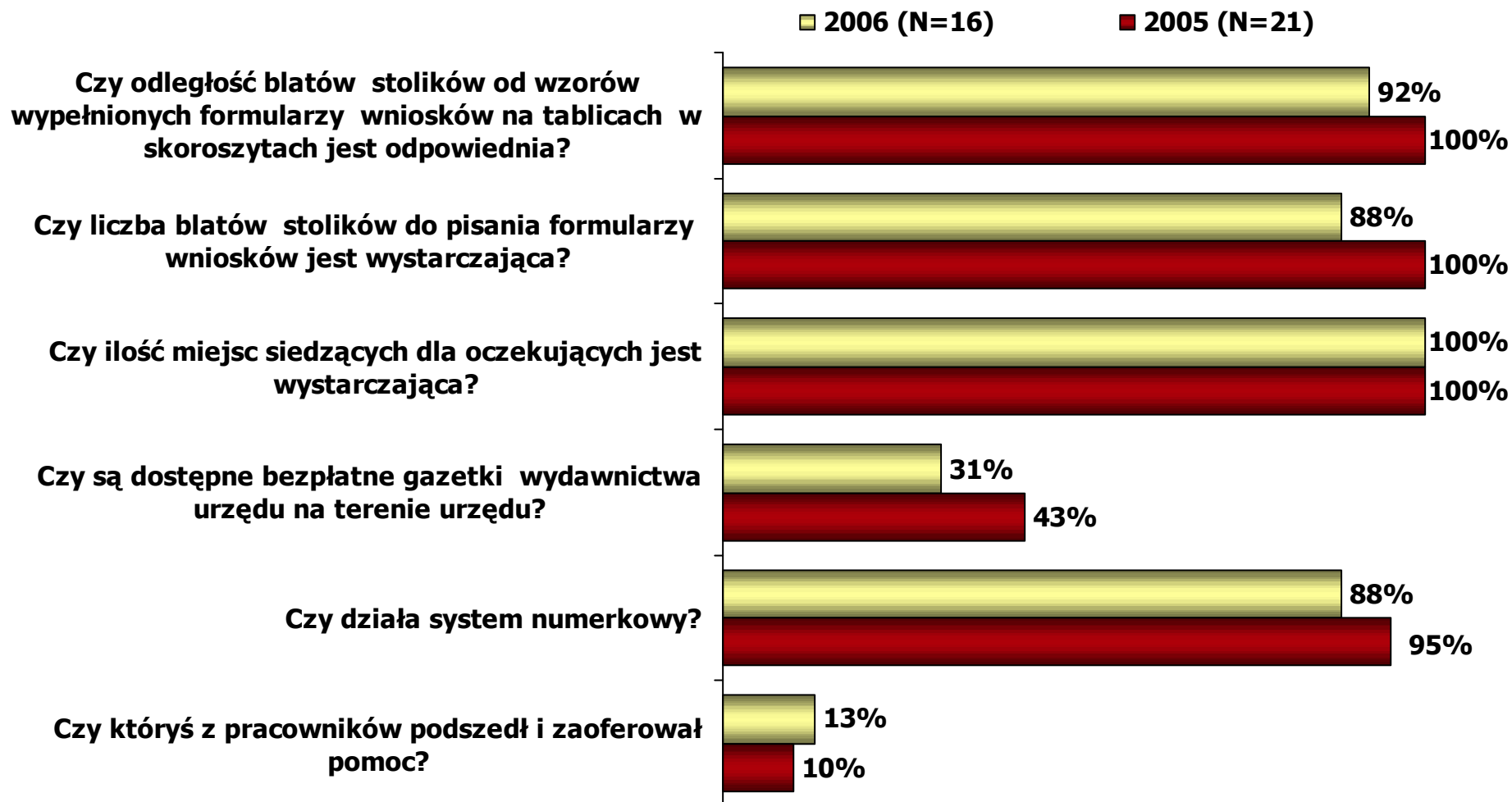
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

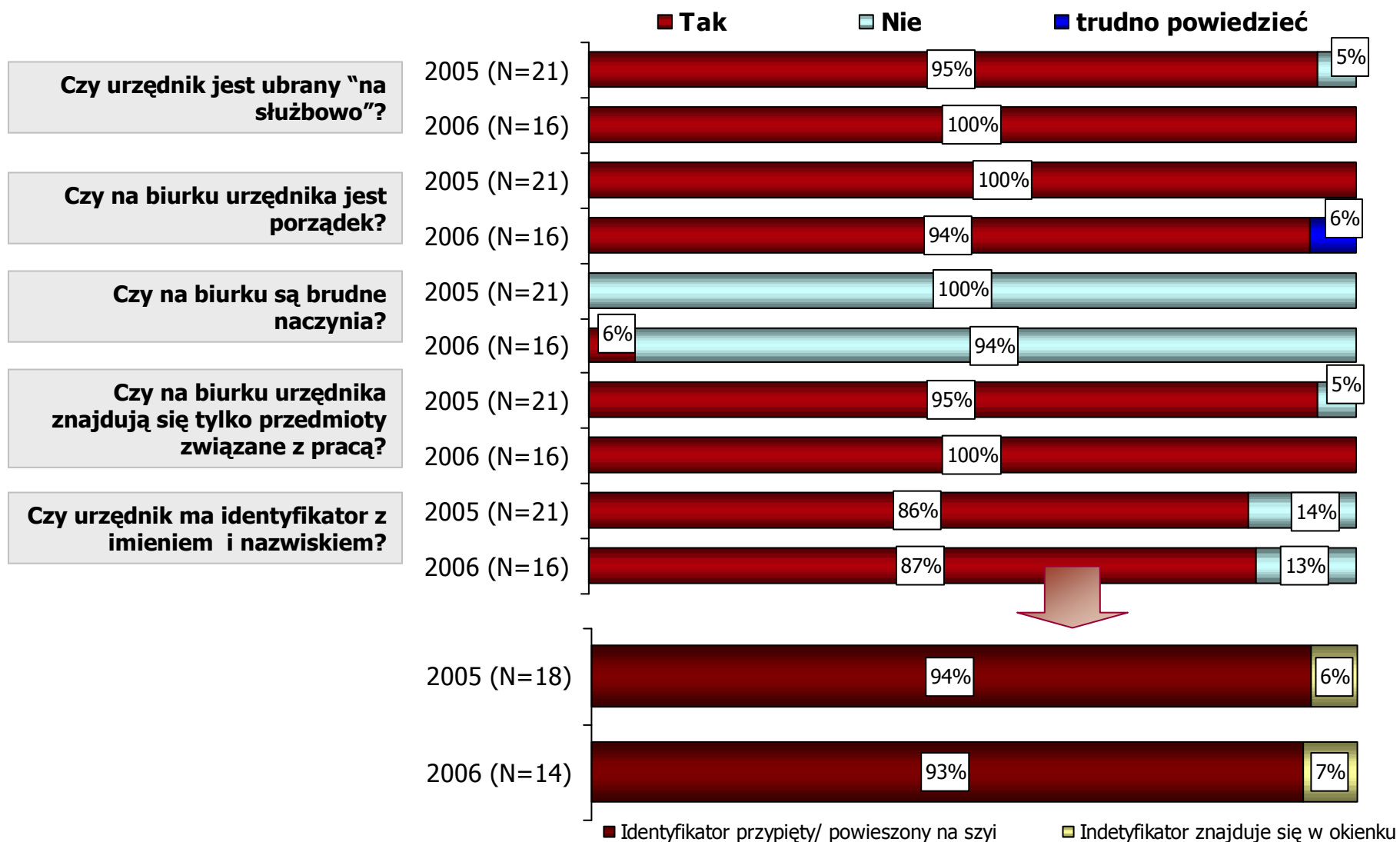
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



TAJEMNICZY KLIENT

Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

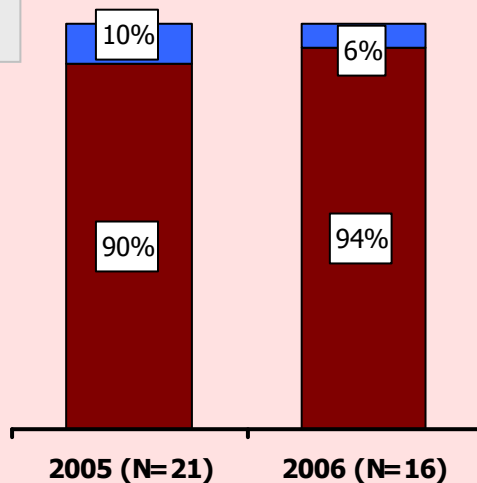
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

■ Odesłał w inne miejsce

■ Tak, zajął się sprawą



- W 2005 roku 6 interesantów próbowano odesłać
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów

Czy urzędnik przywitał Cię?

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

88%

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

12%

11%

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

5%

Nie przywitał mnie w ogóle

16%

■ 2006 (N=16)

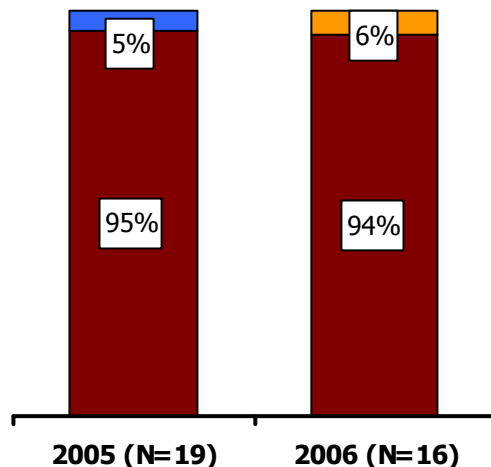
■ 2005 (N=19)

Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

■ NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił

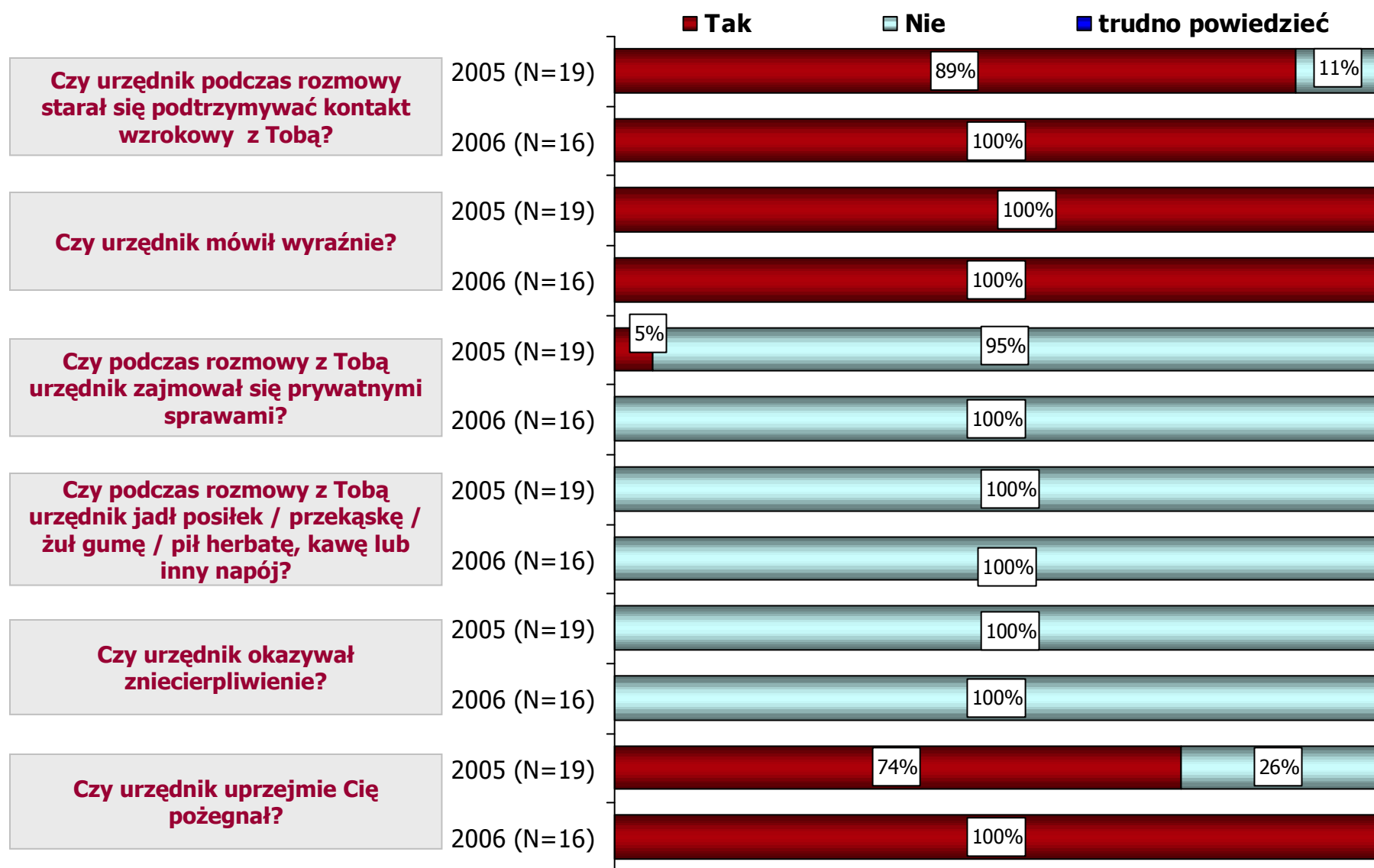
■ NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił

■ TAK, OD RAZU



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

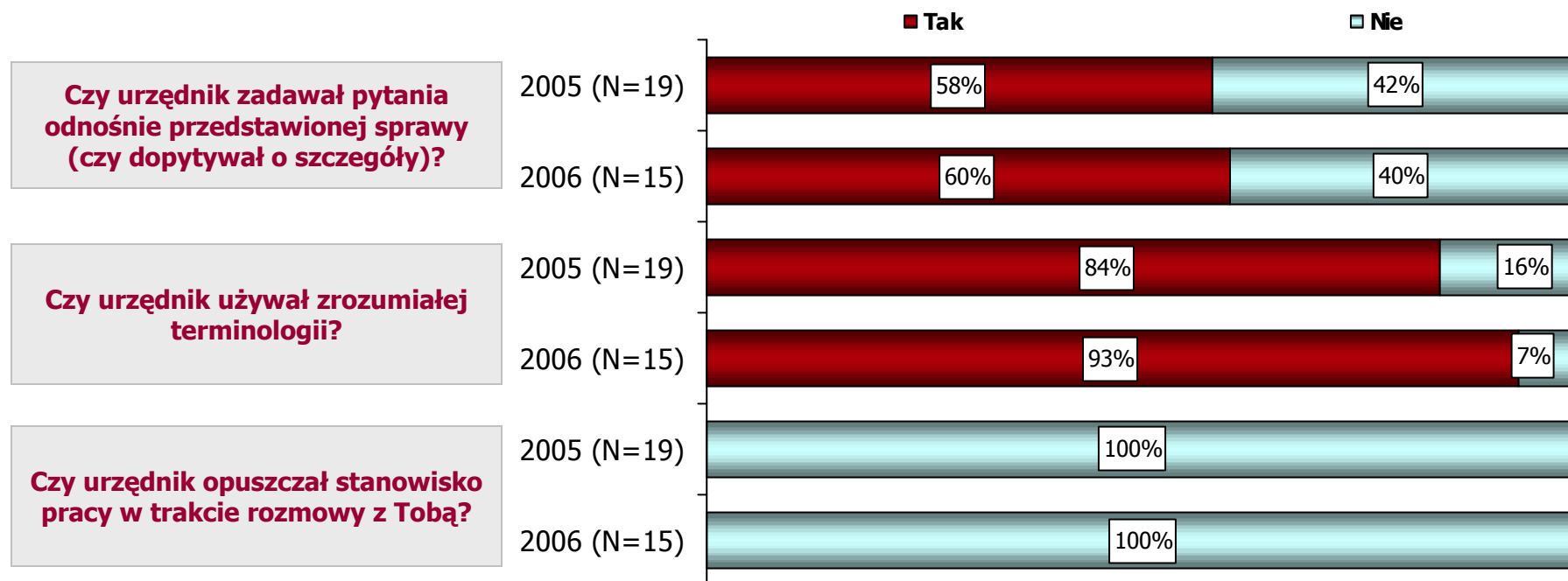
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



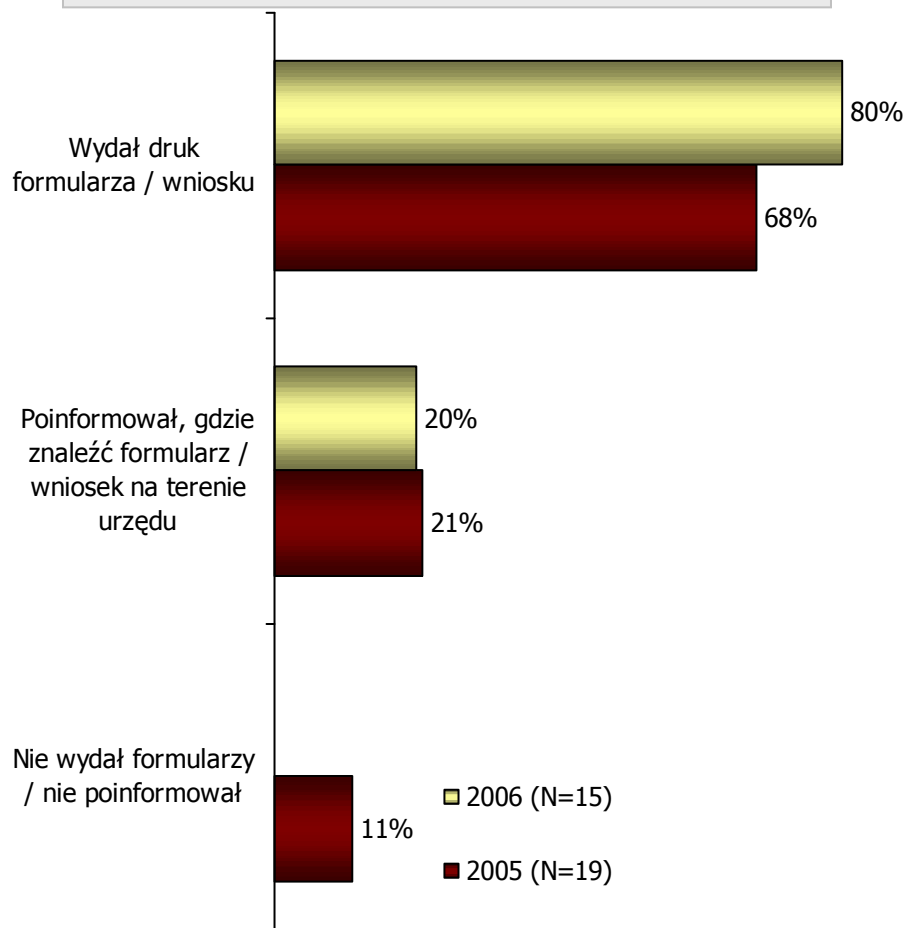
**W 2005 roku podczas 2 wizyt 1 raz dzwonił telefon i urzędnicy odebrali go.
Jeden urzędnik odebrał telefon, ale nie przeprosił interesanta przed odebraniem telefonu**

W czasie wizyt realizowanych w 2006 roku nie dzwonił telefon.

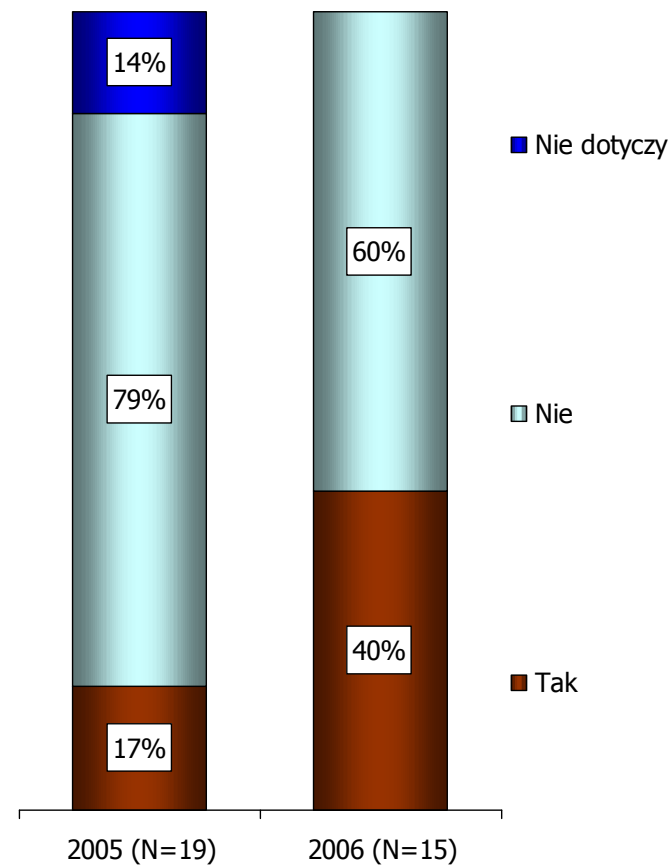
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



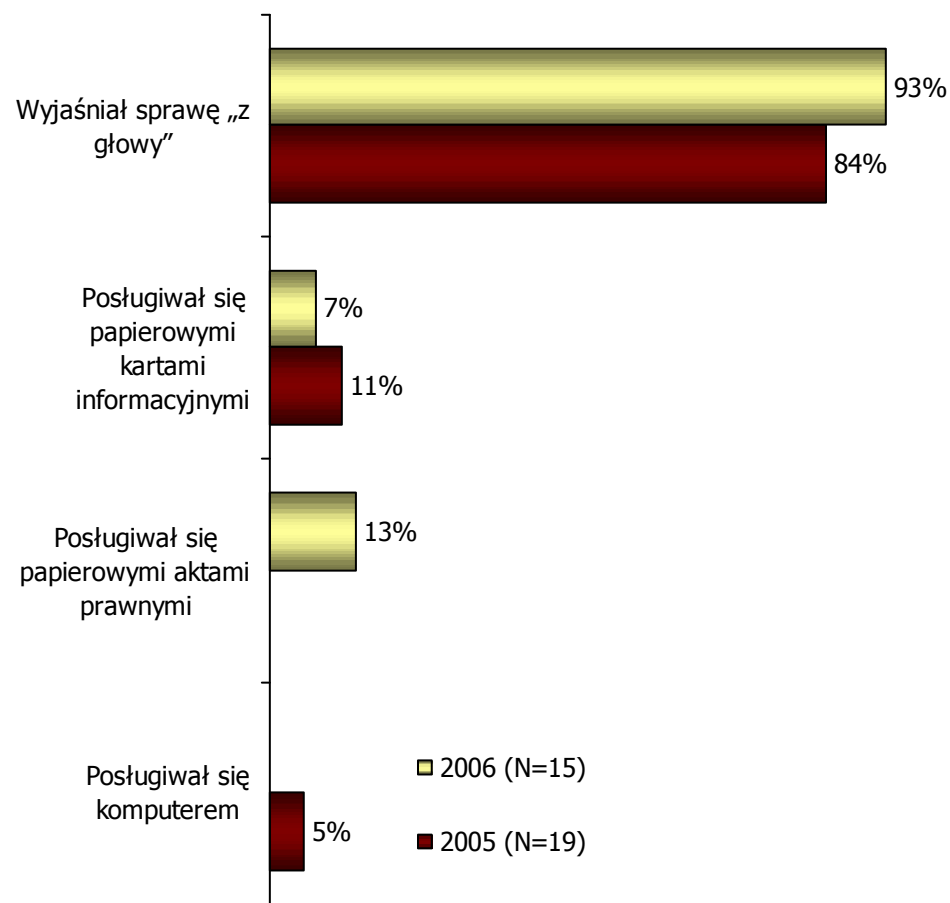
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



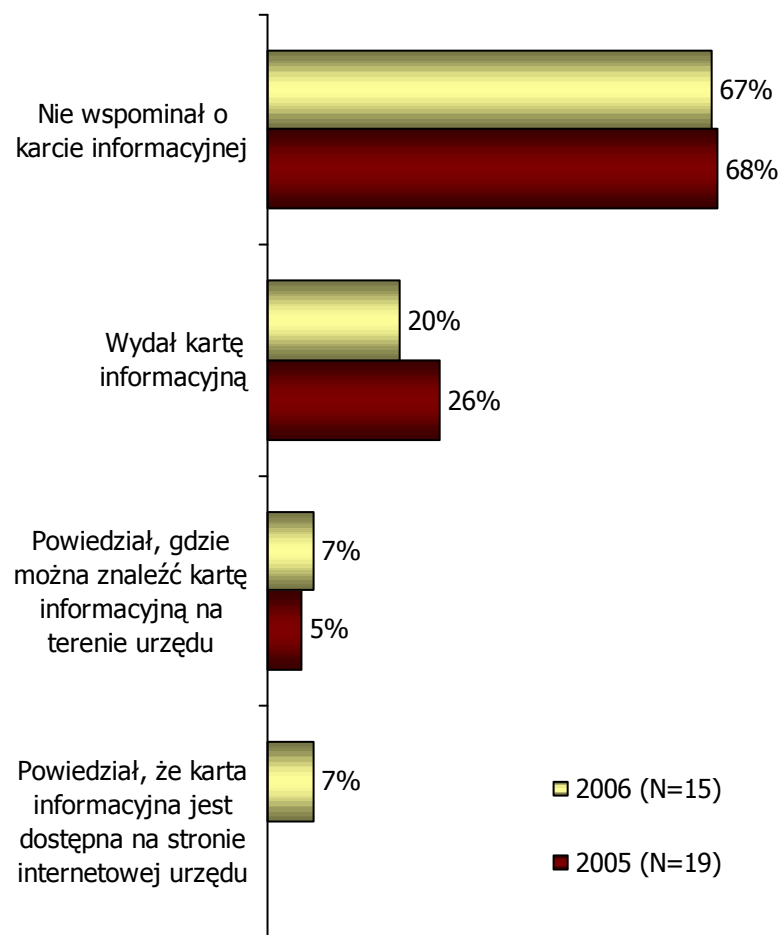
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

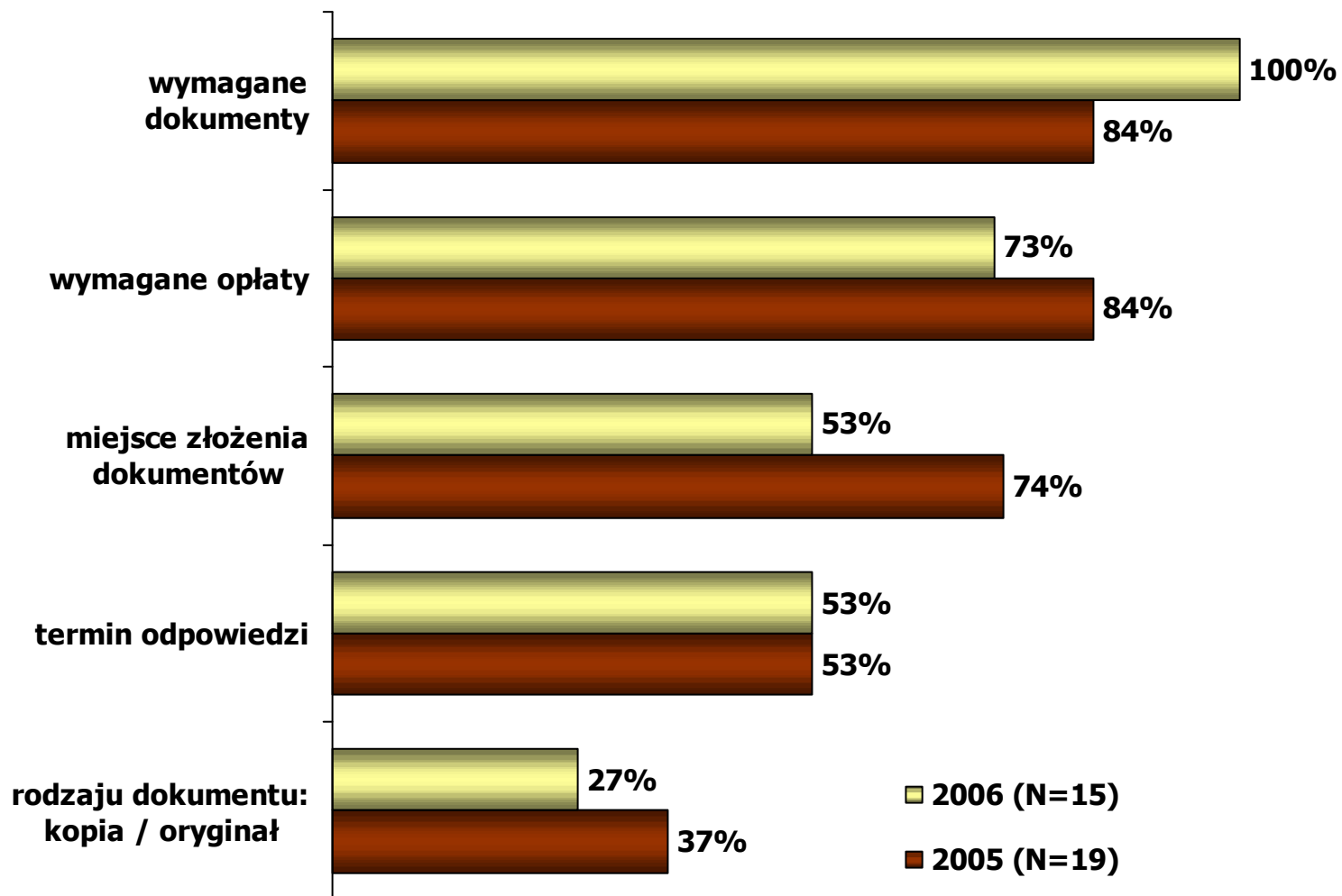


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



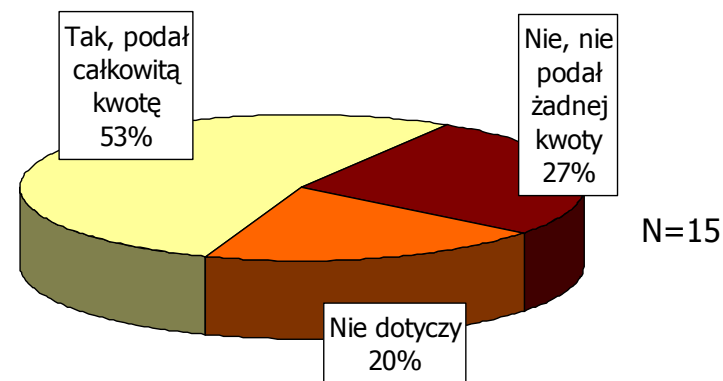
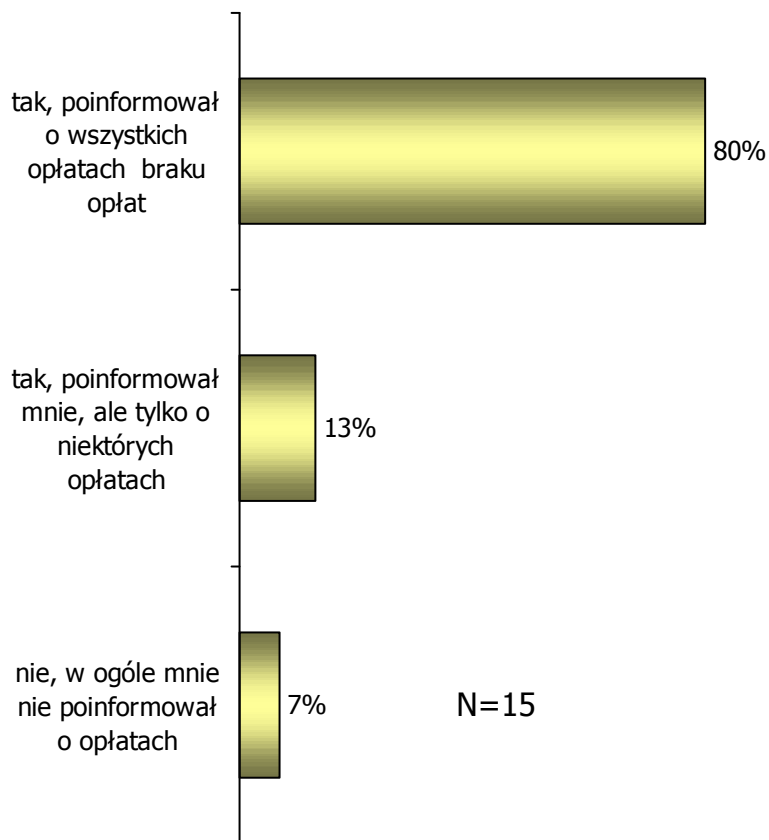
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

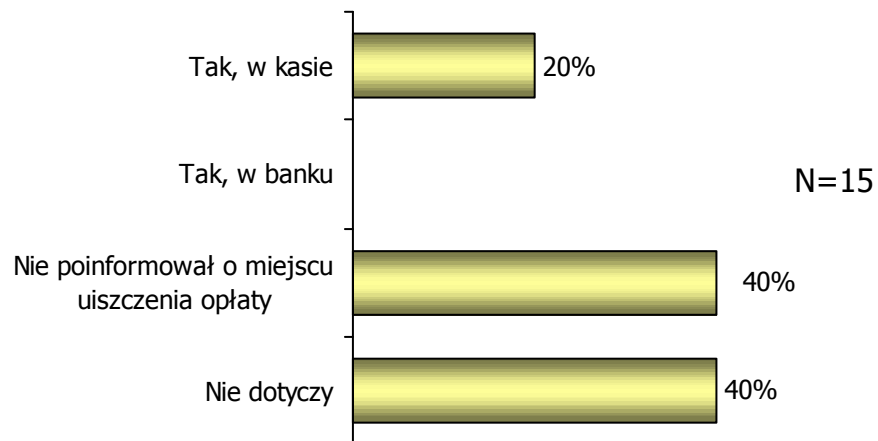
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



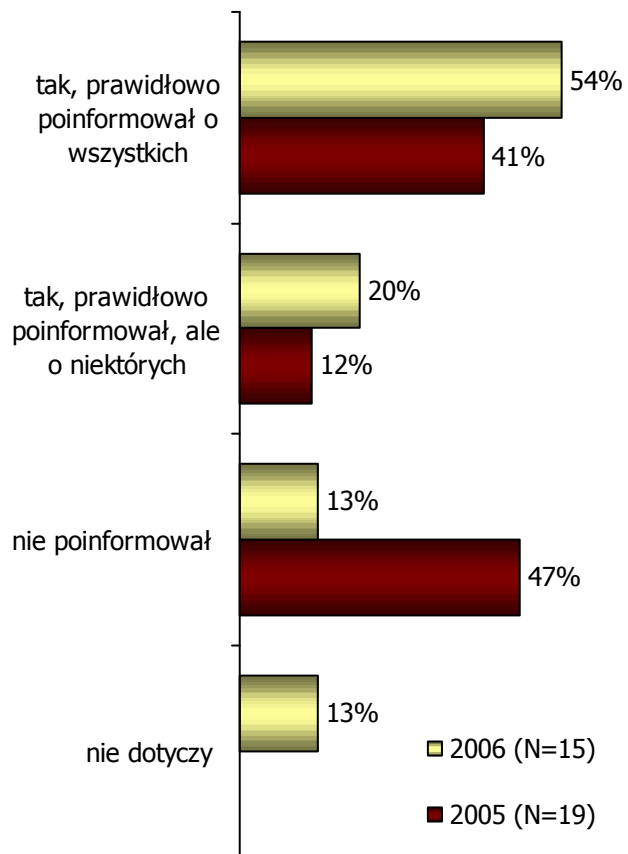
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



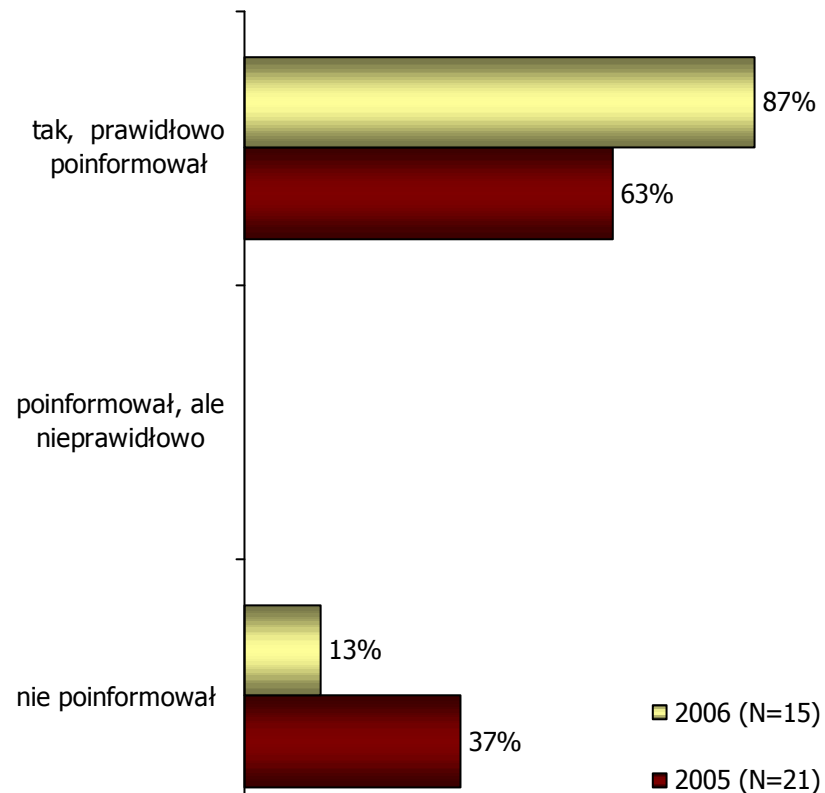
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

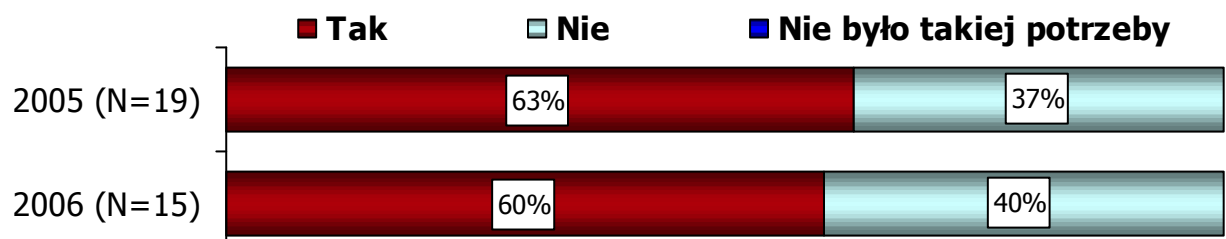


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

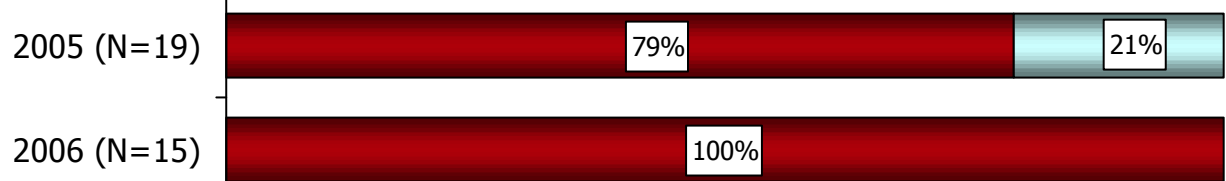
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

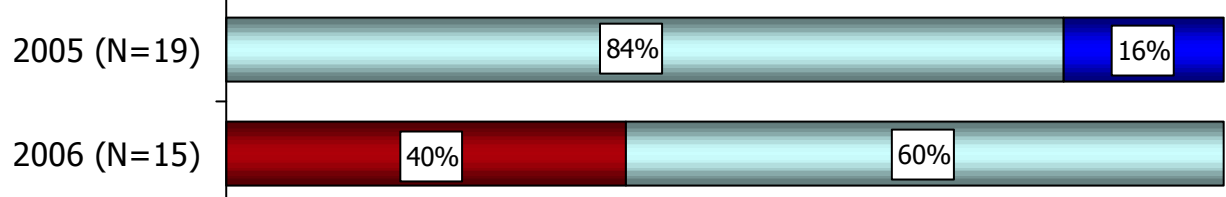
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



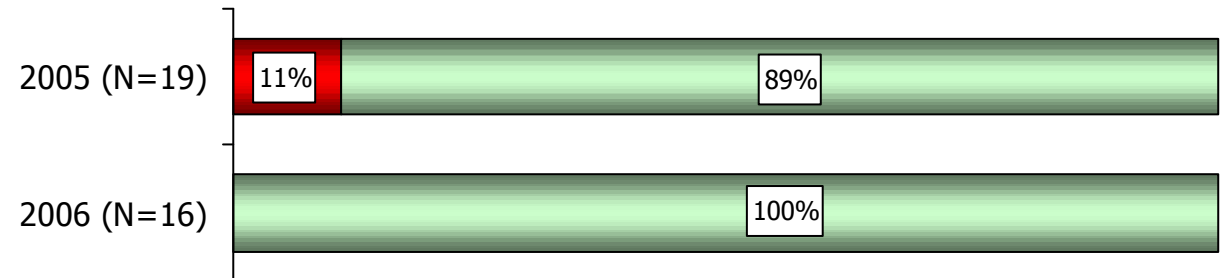
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



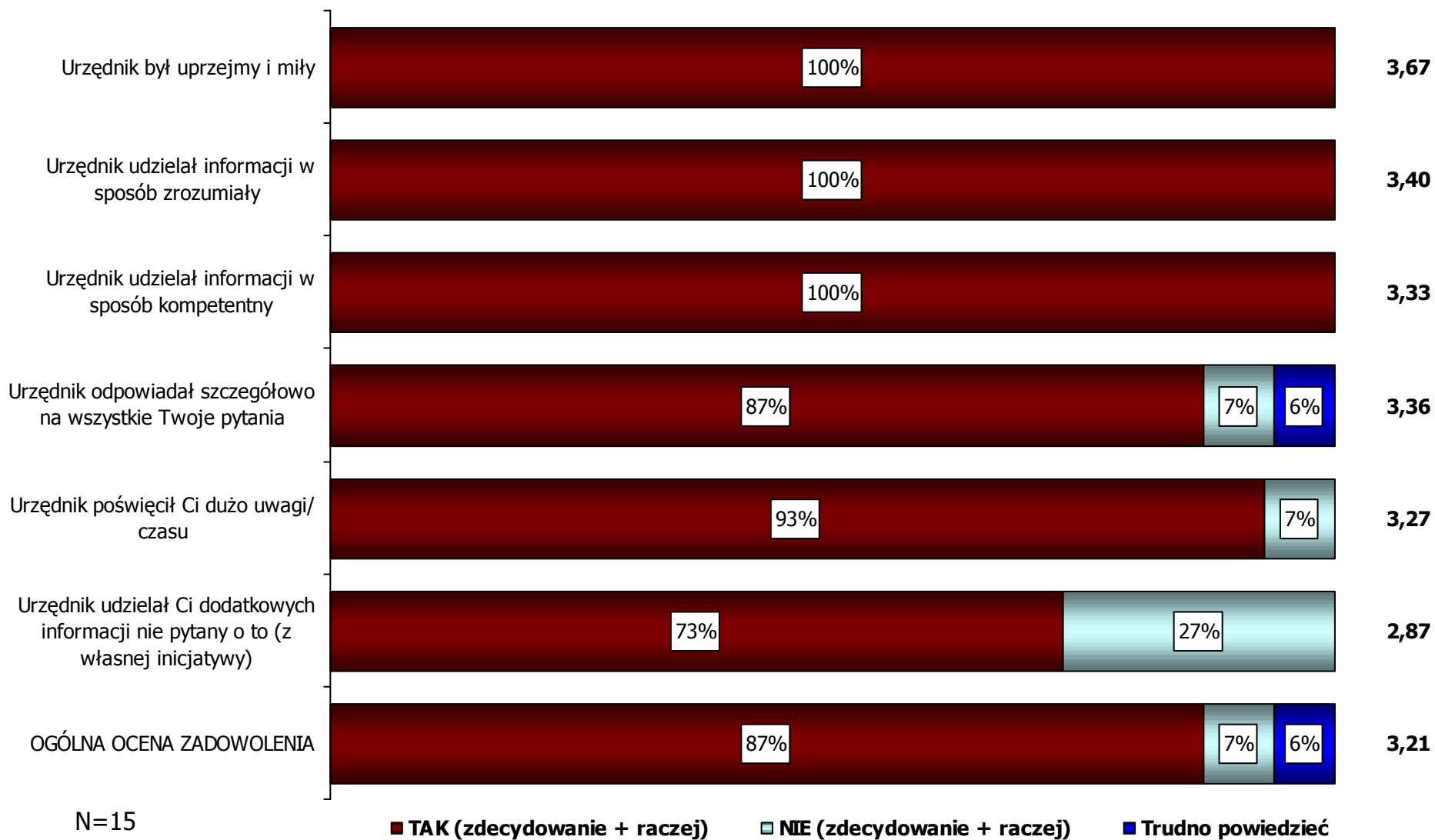
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ trudno powiedzieć ■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

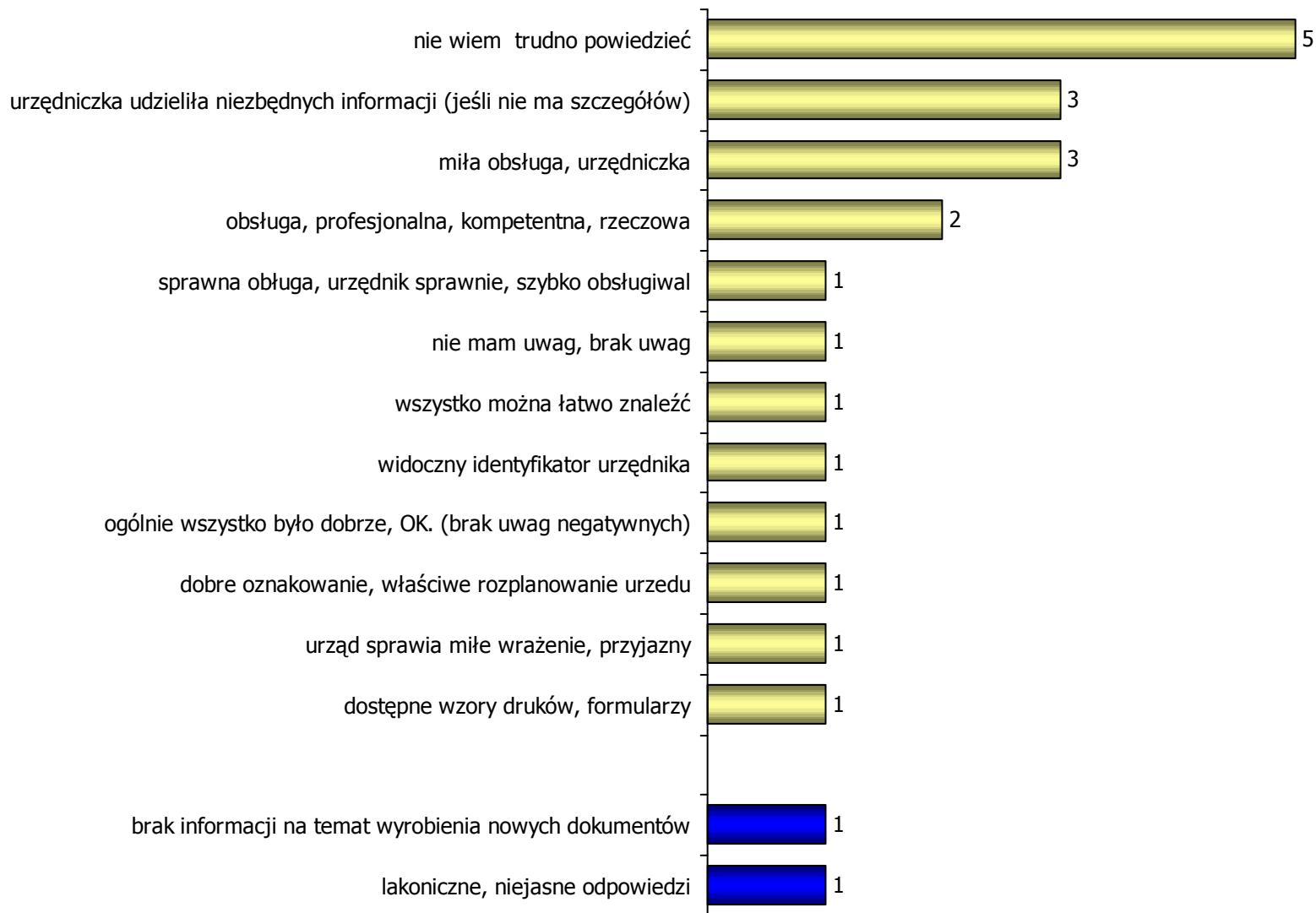
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA

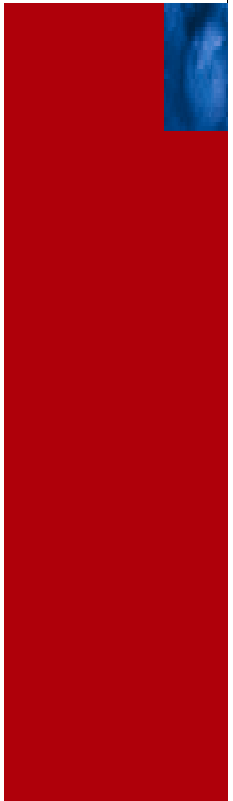


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

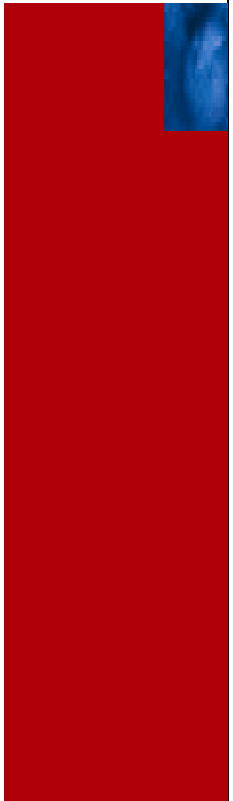
DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW



Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=20

**2005:
3,3 minut**

N=16

**2006:
3,8 minut**

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

N=20

**2005:
0,6 osób**

N=16

**2006:
0,6 osób**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

■ 2005 (N=20)

■ 2006 (N=16)

**Czy widoczna jest
tablica informacyjna?**

95%

88%

**Czy oznakowanie
Punktu
Informacyjnego jest
widoczne /czytelne?**

90%

94%

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

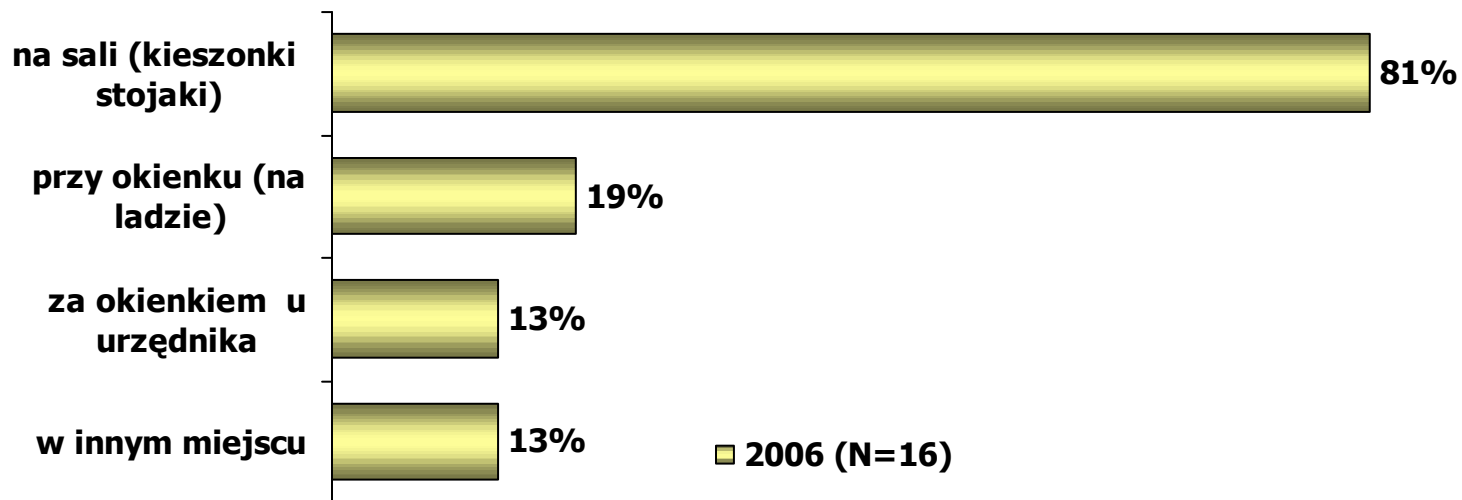
95%

94%

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

Gdzie znajdują się karty informacyjne?



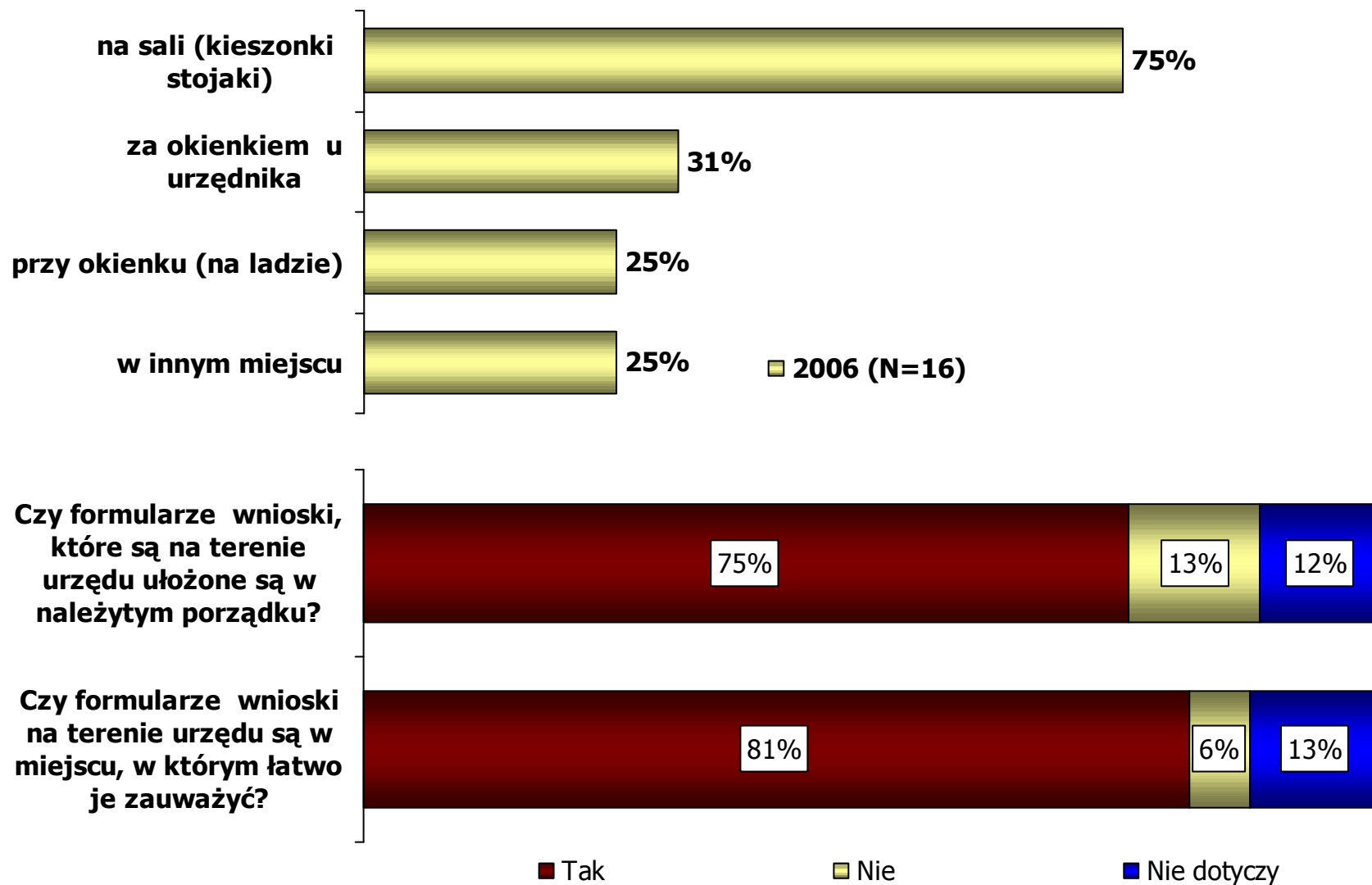
■ Tak

■ Nie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

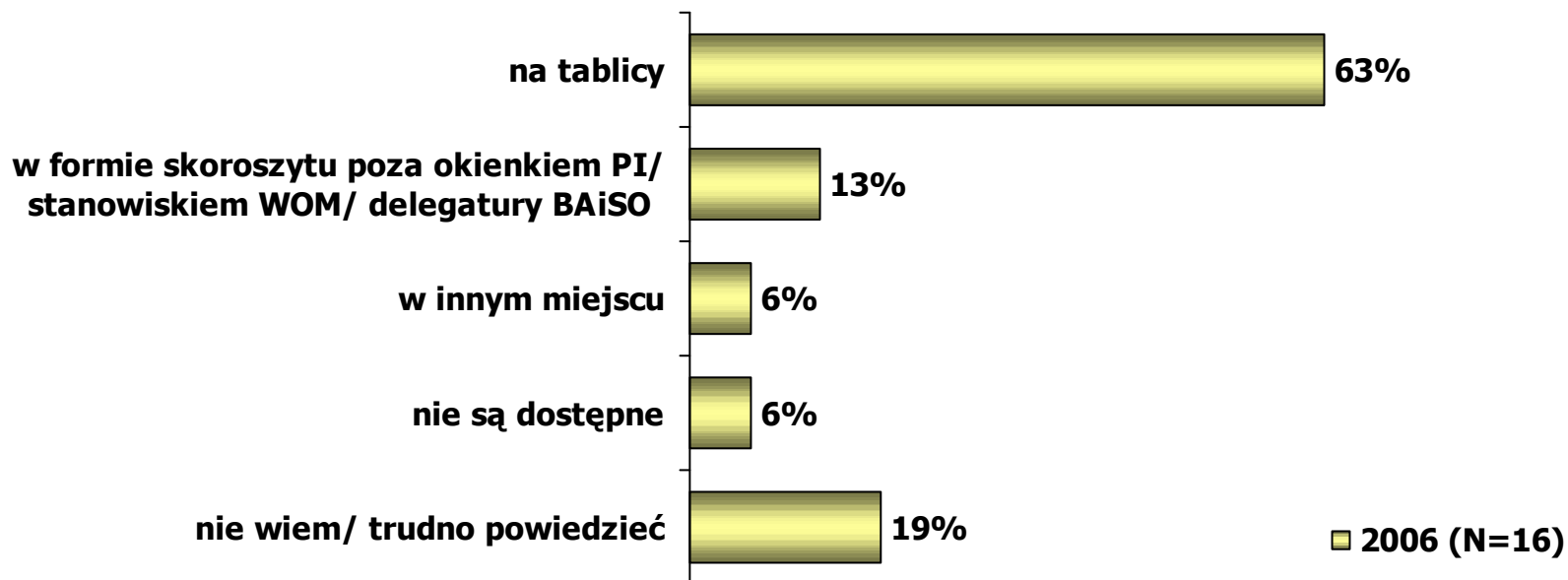
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Czy odległość blatów stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



Czy liczba blatów stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca?

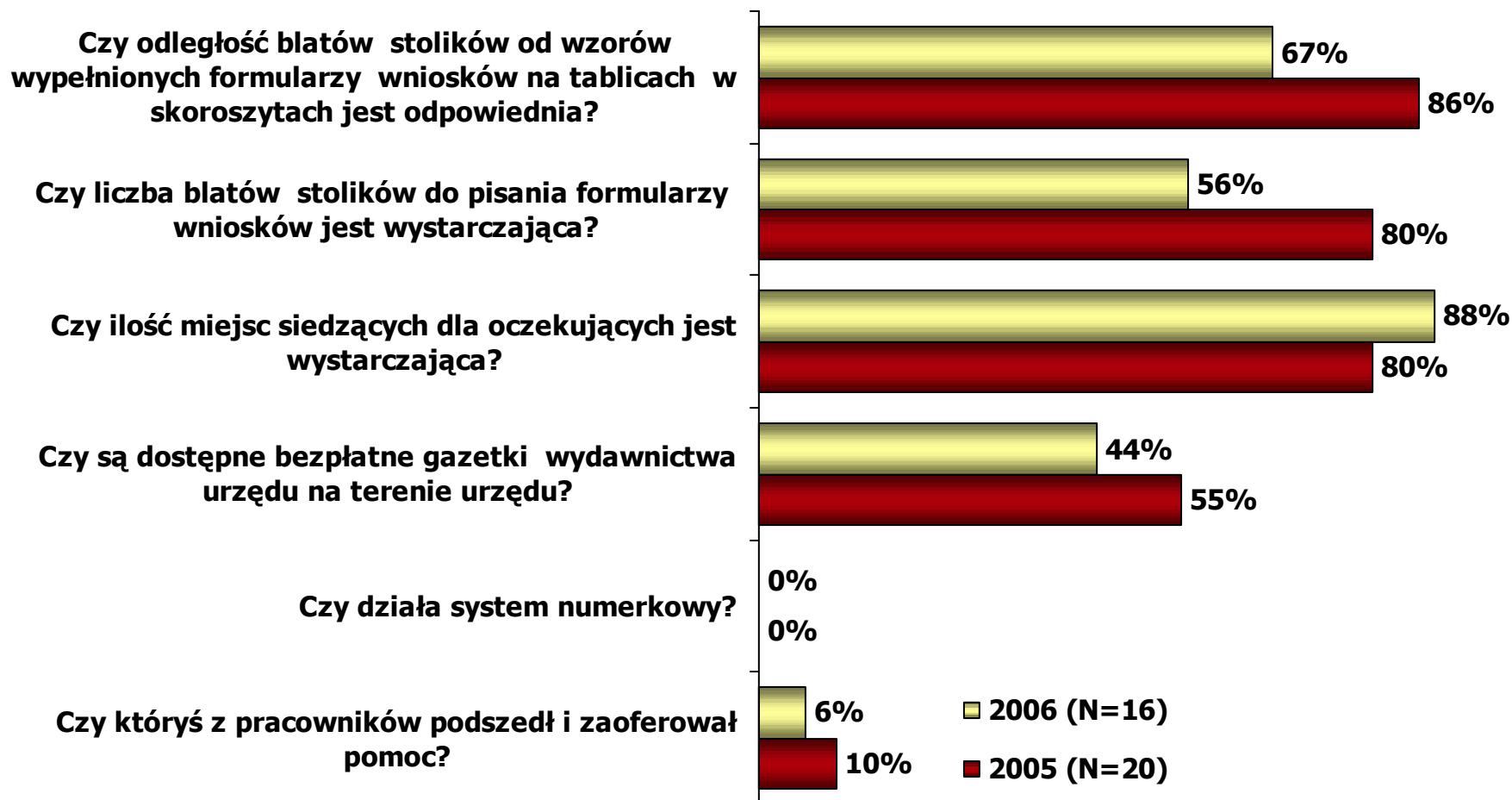


■ Tak ■ Nie ■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

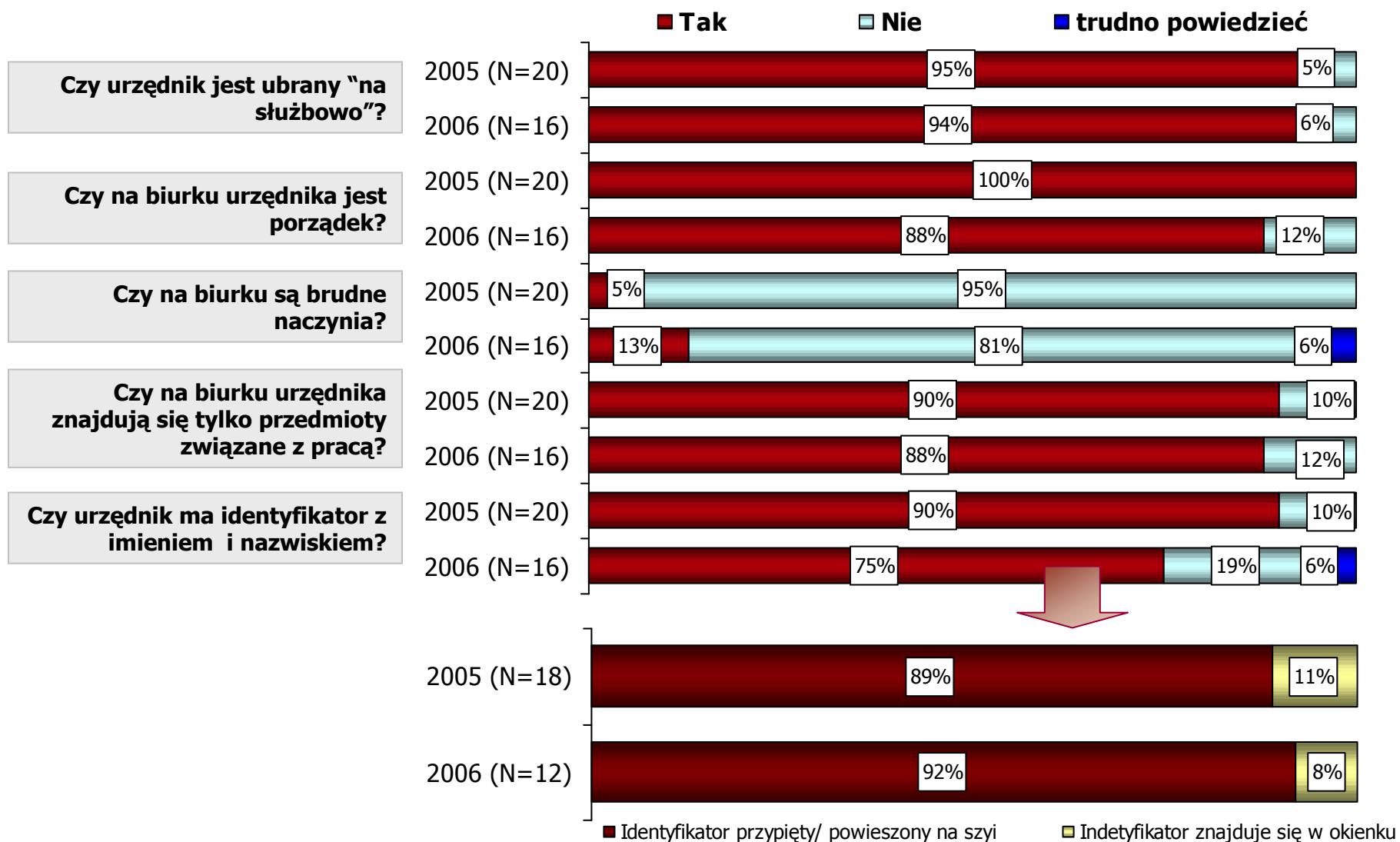
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



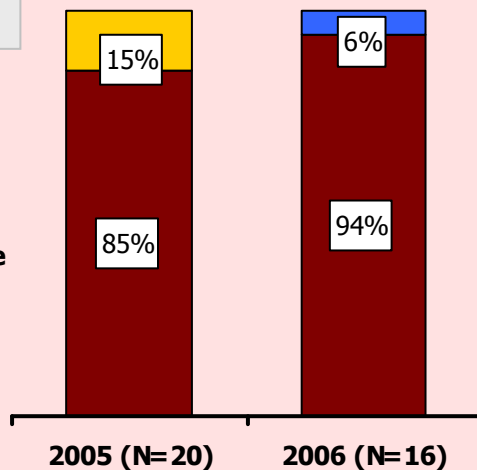
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

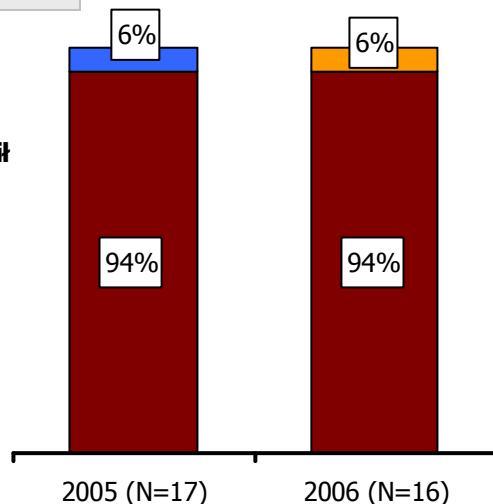
Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

- Nie zajął się sprawą
- Odesłał w inne miejsce
- Tak, zajął się sprawą



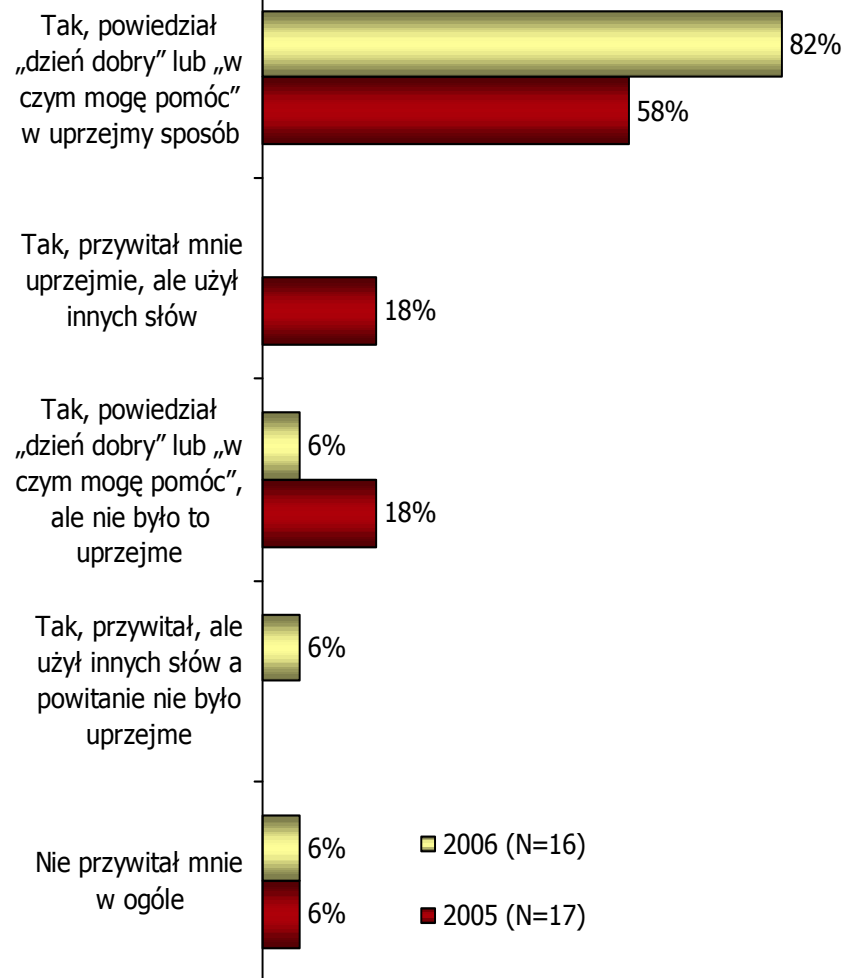
Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

- NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił
- NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił
- TAK, OD RAZU



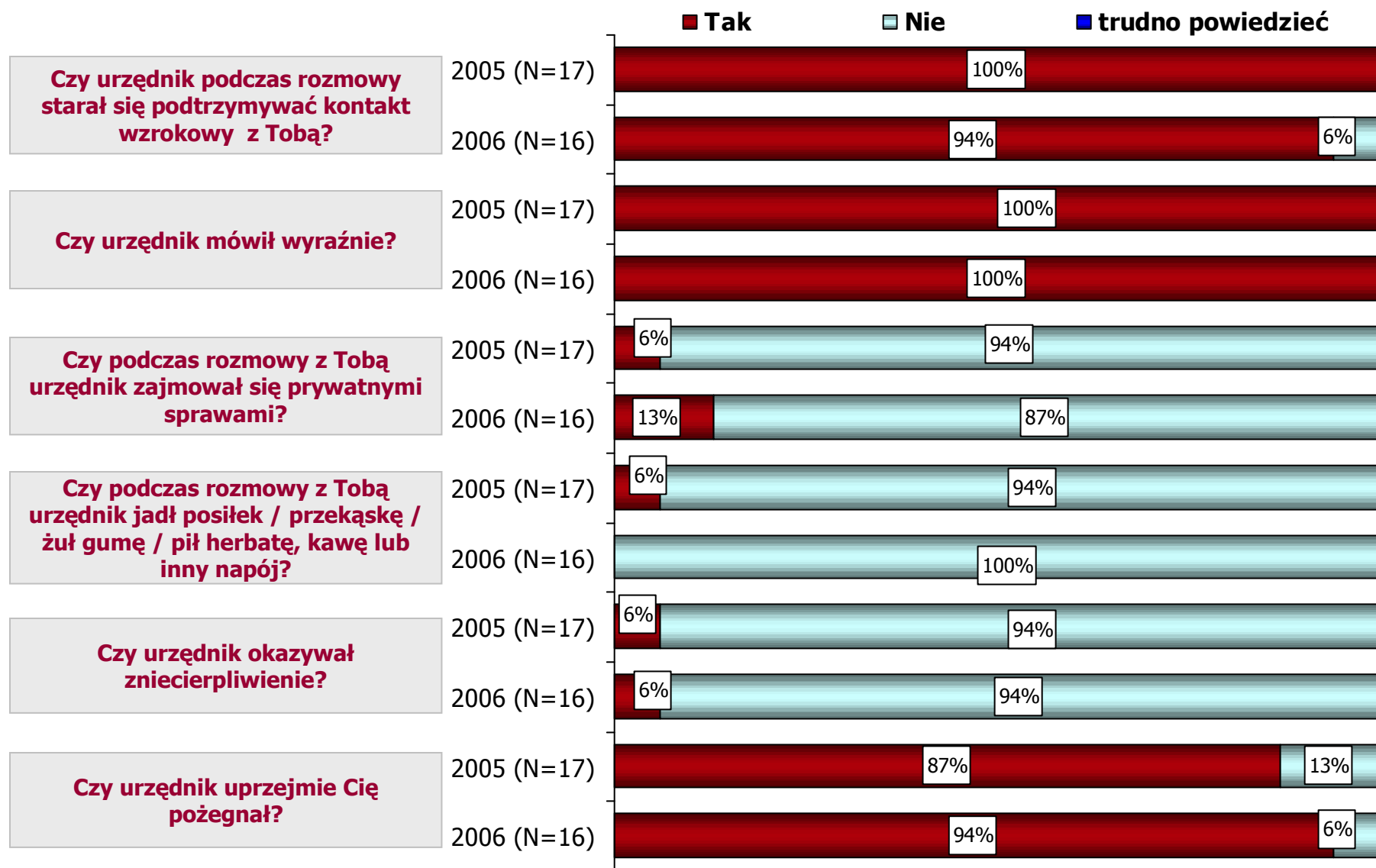
- W 2005 roku 4 razy próbowano odesłać interesanta
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów

Czy urzędnik przywitał Cię?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

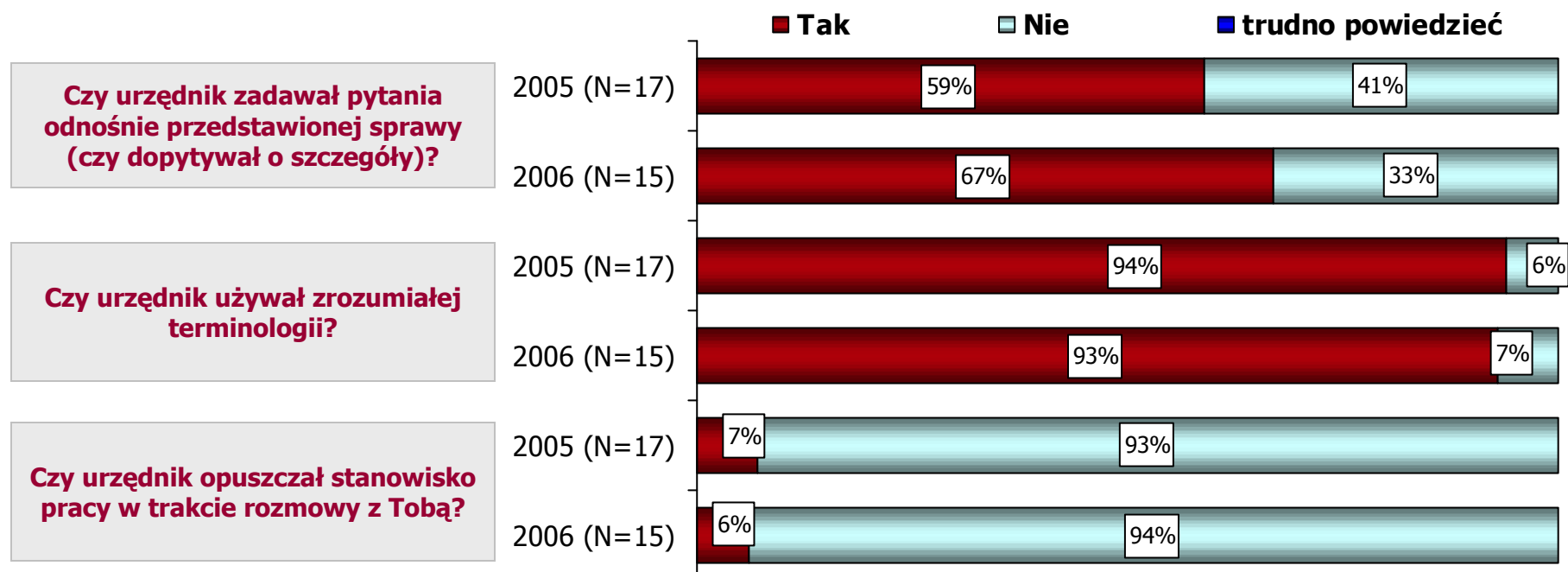
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik poinformował Cię w jakim celu opuszcza stanowisko pracy?

Urzędnik nie informował interesanta w jakim celu opuszcza stanowisko pracy

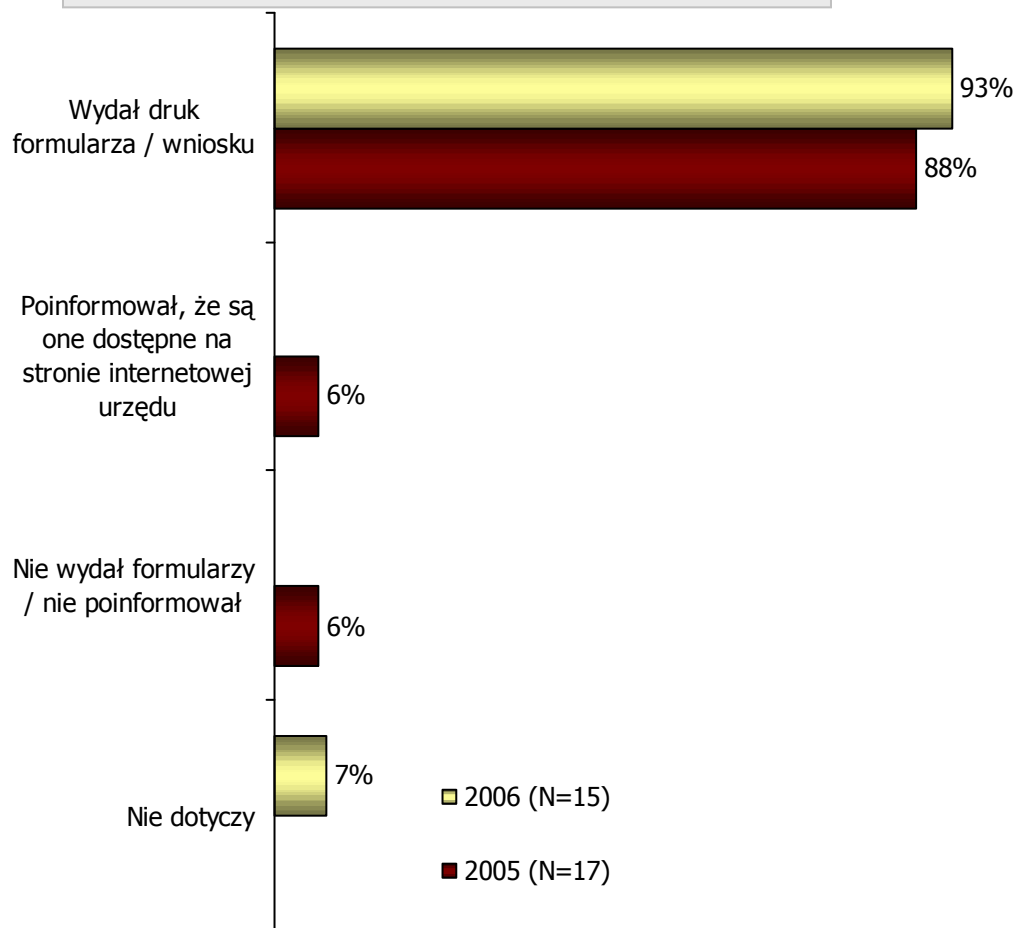
2005: Nie dzwonił telefon podczas żadnej z wizyt

**2006: Telefon dzwonił podczas 3 wizyt:
Za każdym razem urzędnik odebrał telefon
W czasie 2 wizyt przeprosił interesanta i powiedział że odbierze telefon**

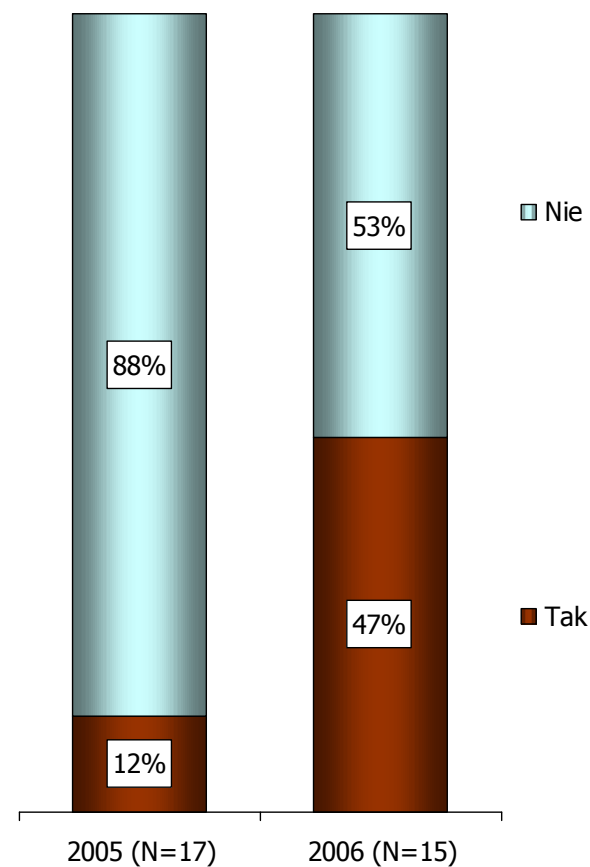
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



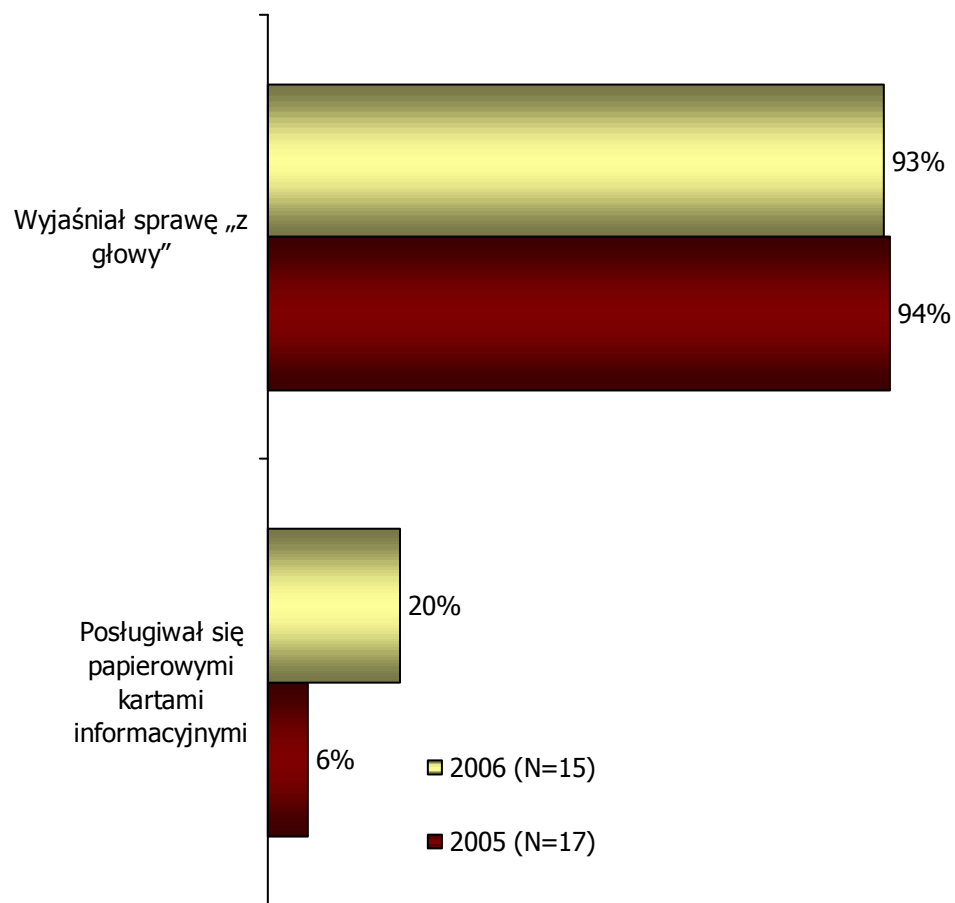
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



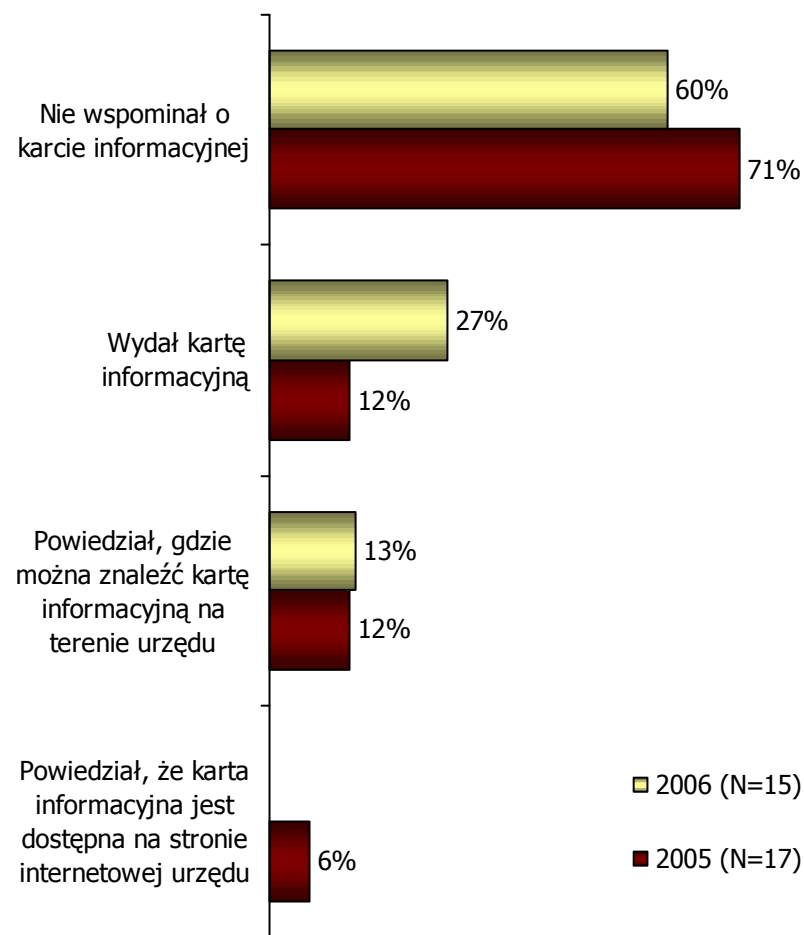
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

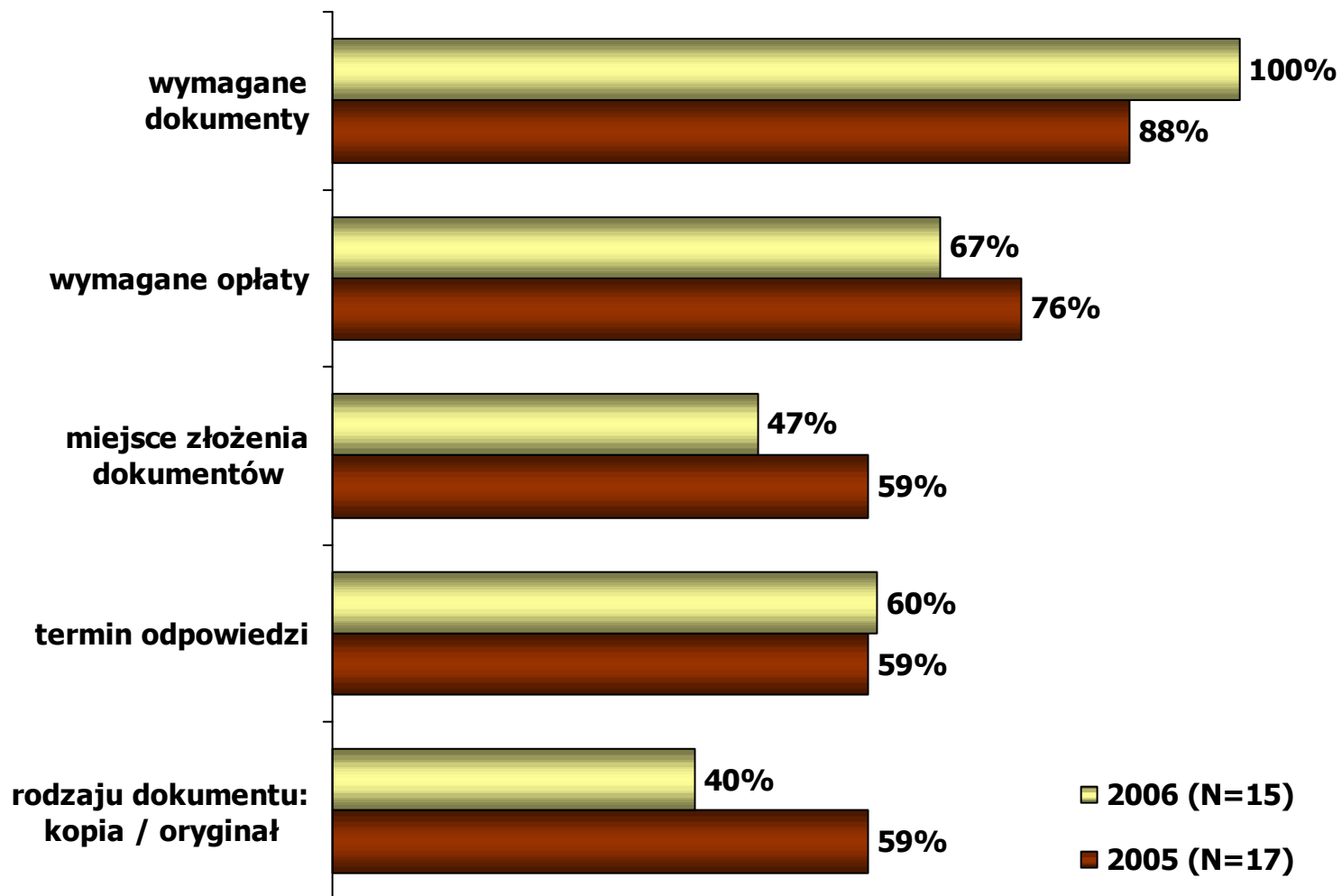


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



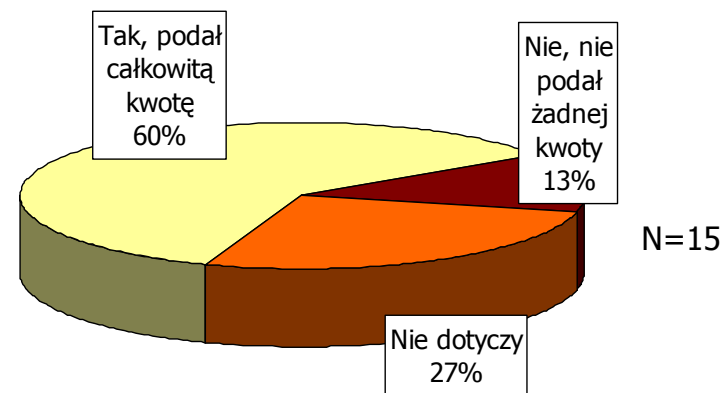
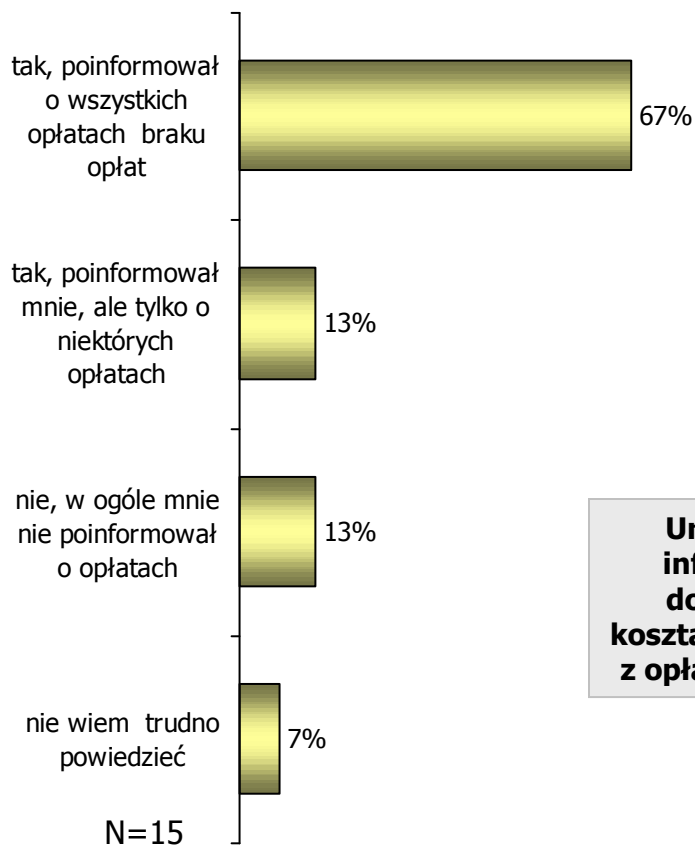
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



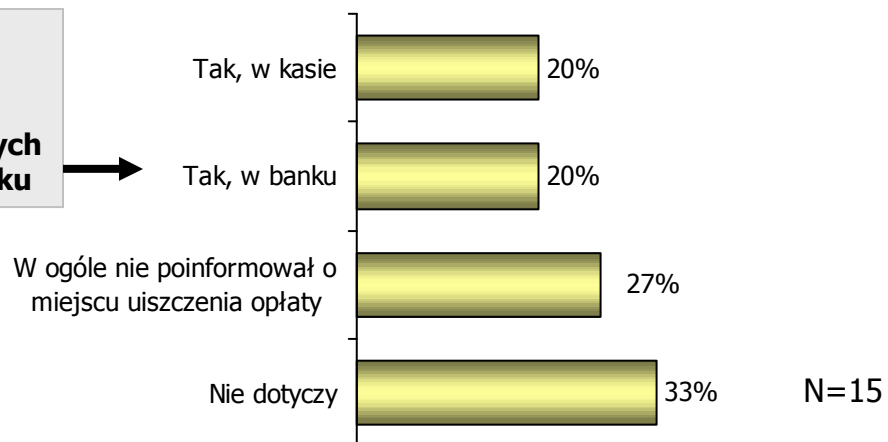
Po dopytaniu o całkowitą kwotę



Urzędnicy nie informowali o dodatkowych kosztach związanych z opłatami w banku



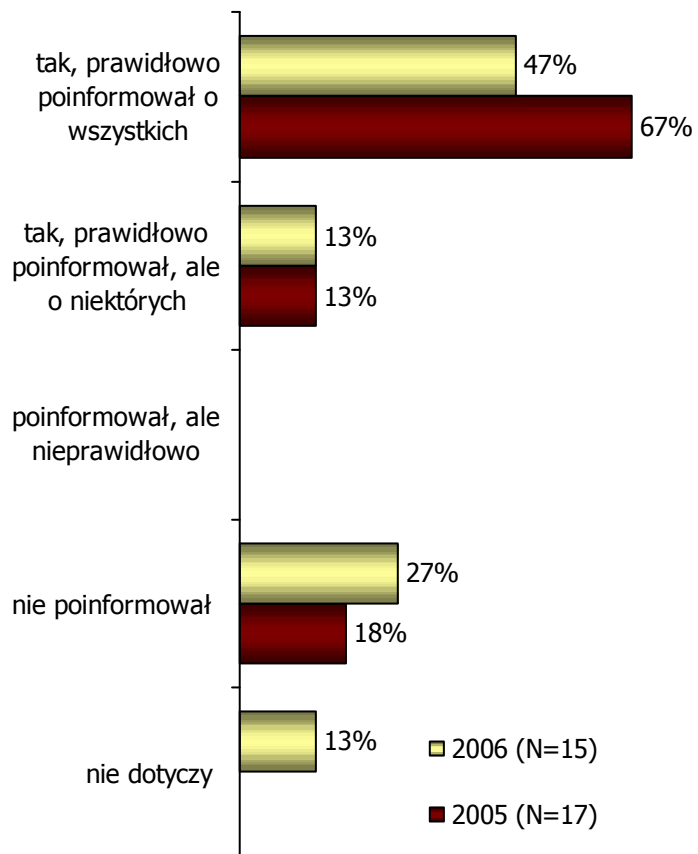
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



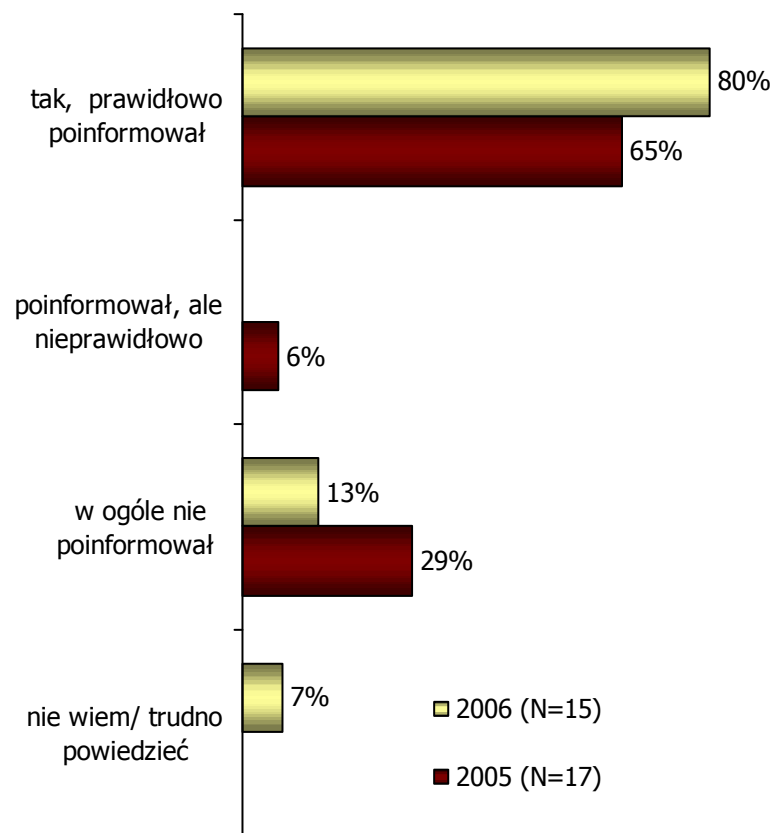
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

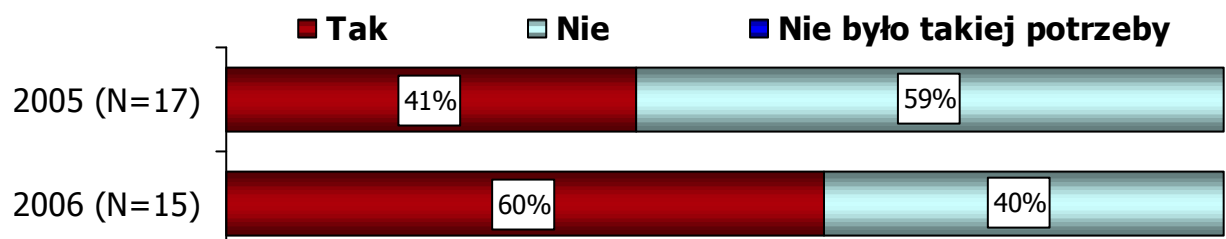


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

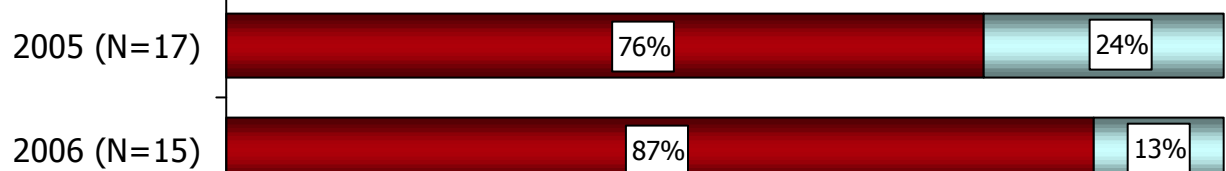
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

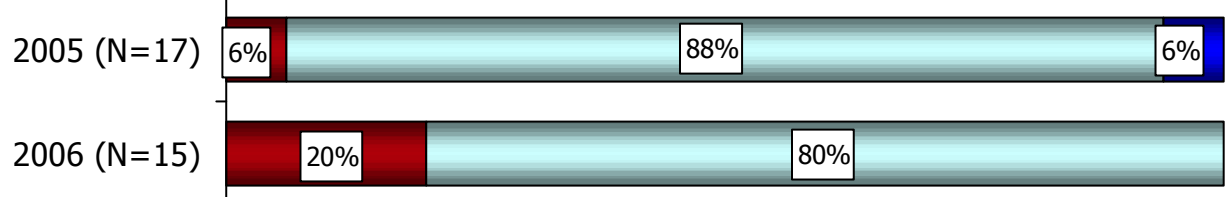
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



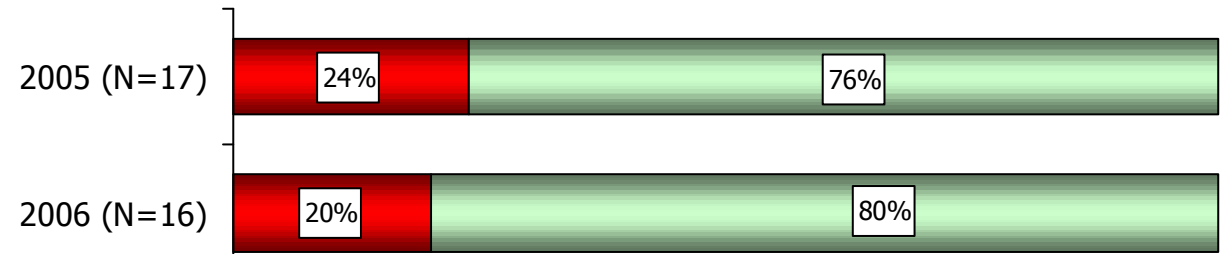
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



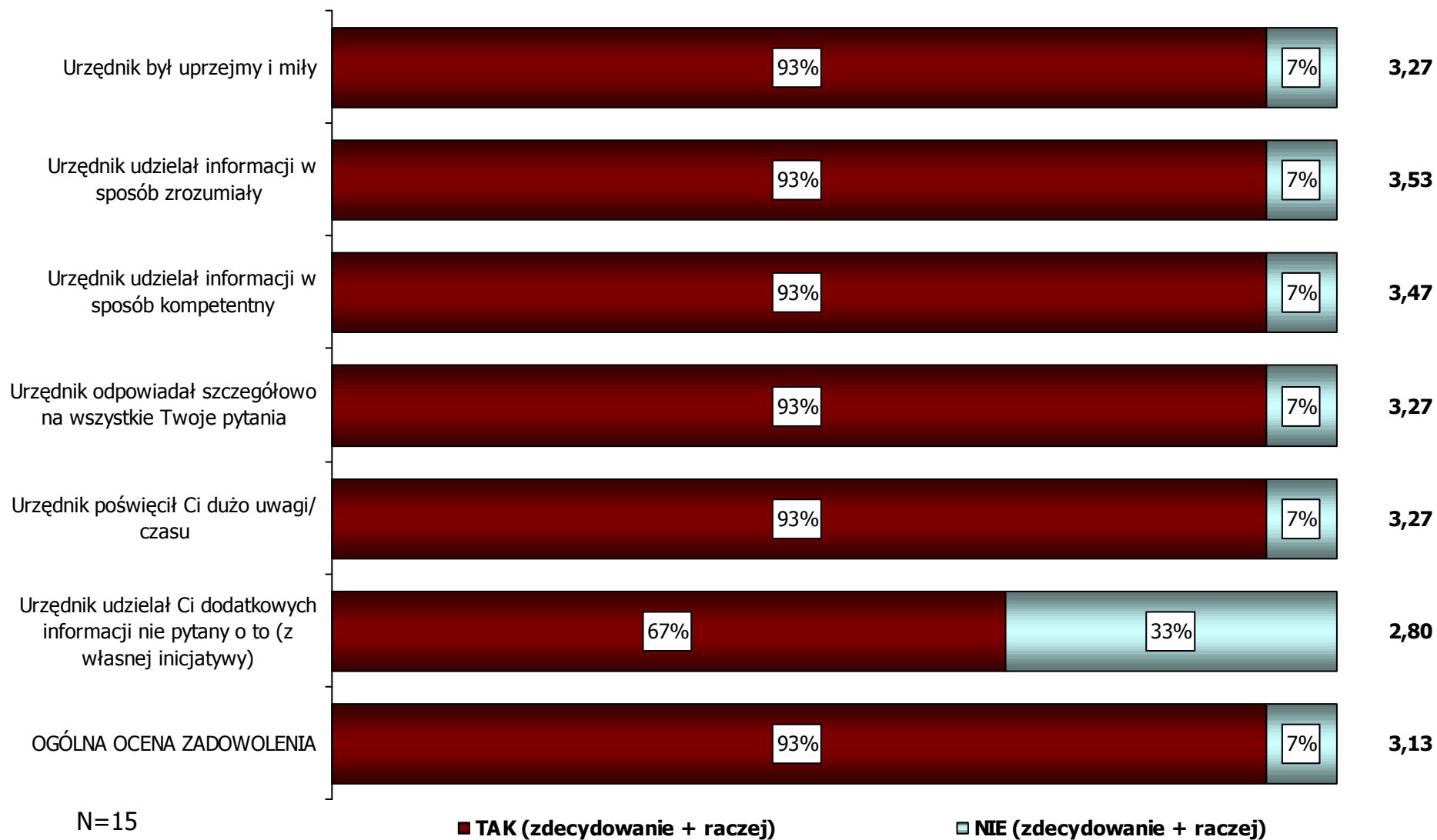
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

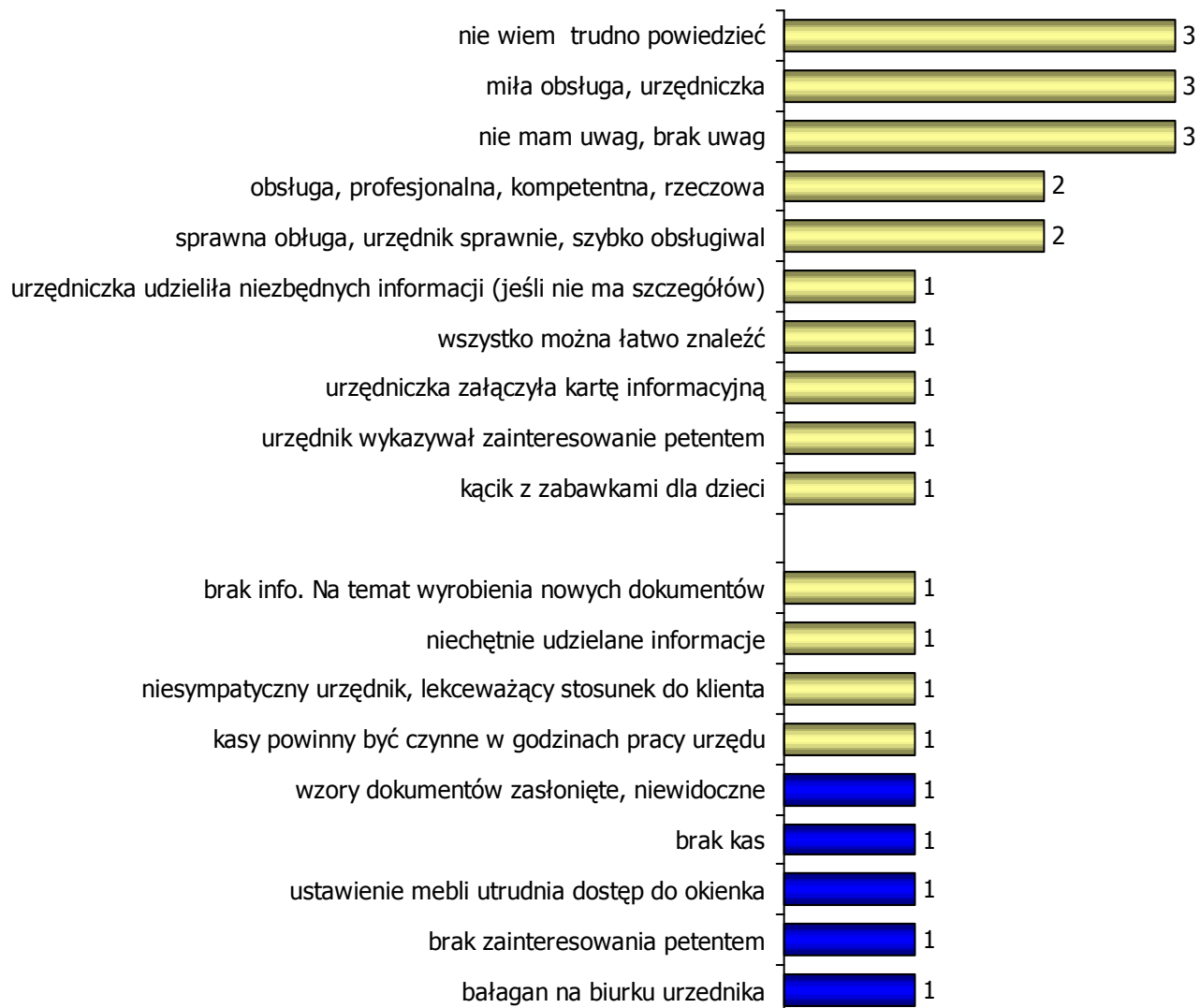
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

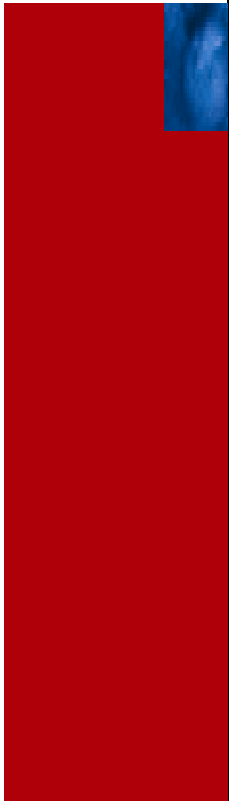
DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE



Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=21

**2005:
9,8 minut**

N=16

**2006:
6,2 minut**

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

N=21

**2005:
3,7 osoby**

N=16

**2006:
1,4 osoby**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

■ 2005 (N=21)

■ 2006 (N=16)

**Czy widoczna jest
tablica informacyjna?**

86%

100%

**Czy oznakowanie
Punktu
Informacyjnego jest
widoczne /czytelne?**

100%

100%

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

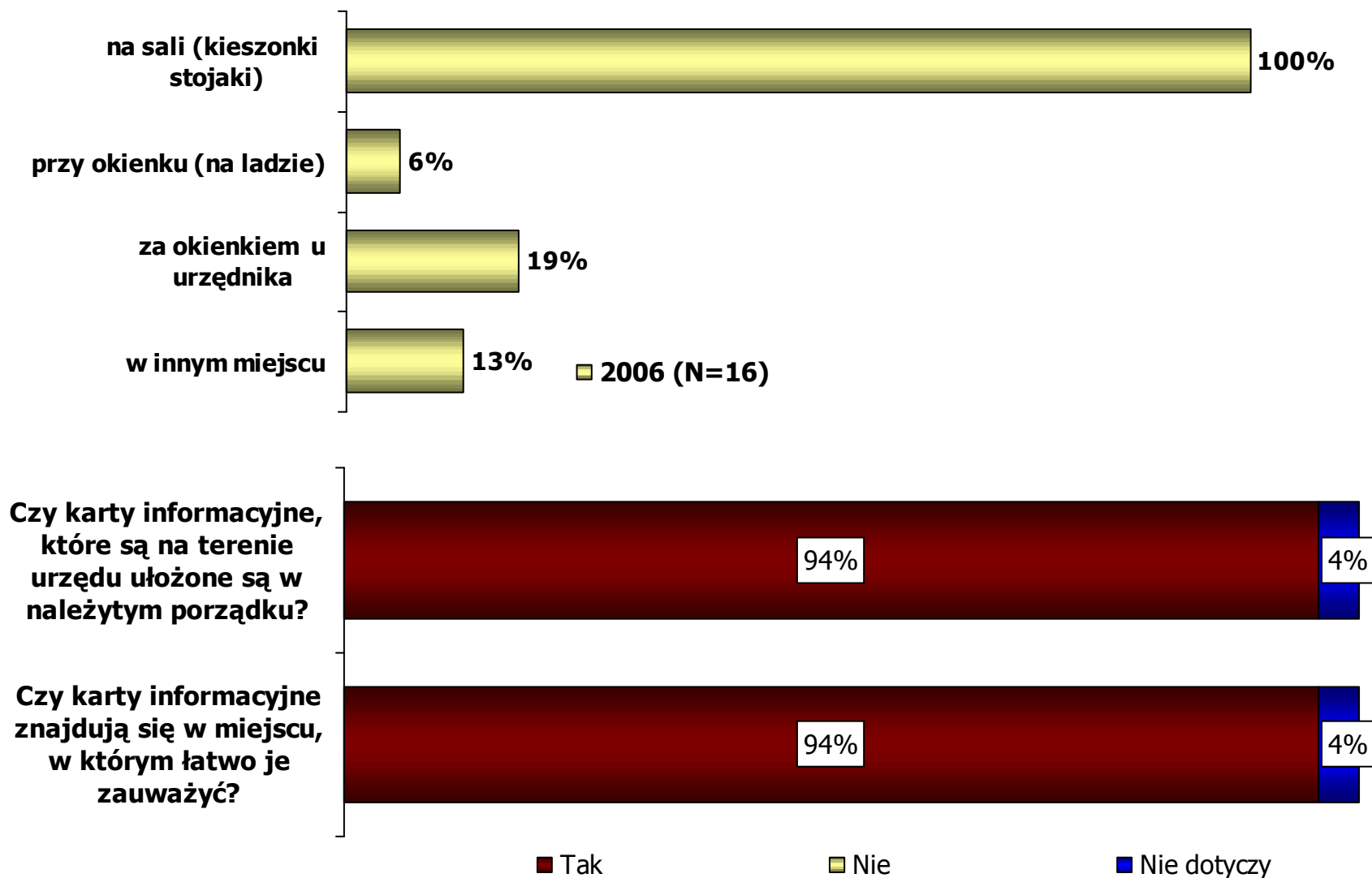
95%

100%

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

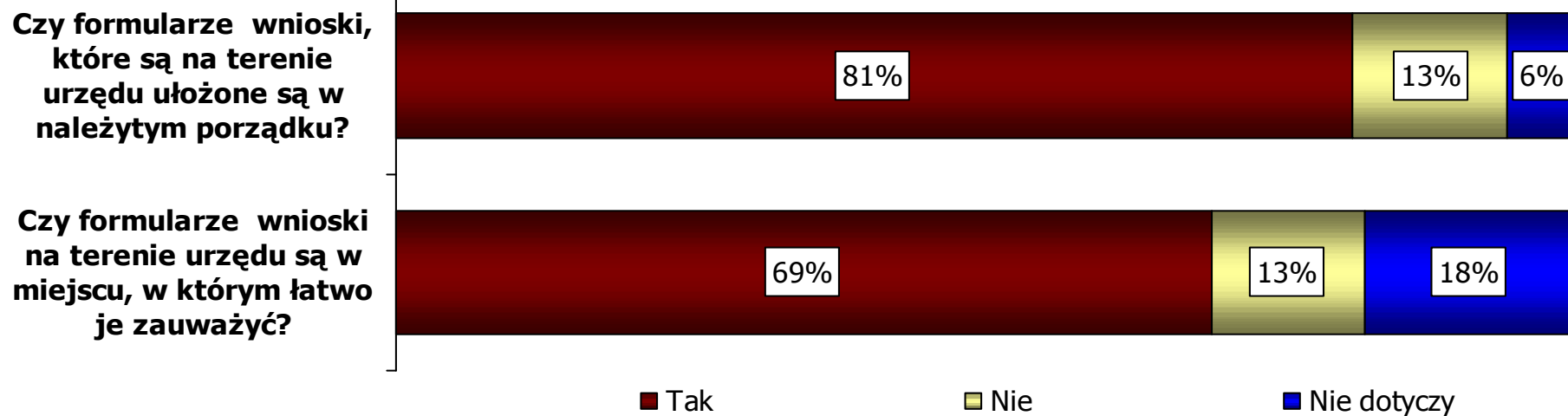
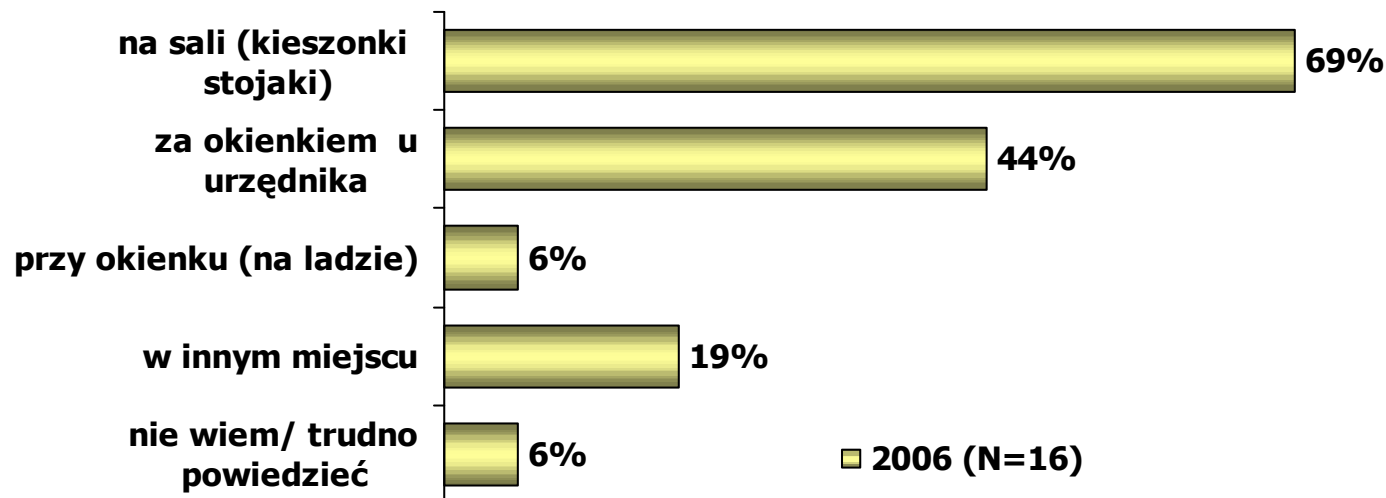
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

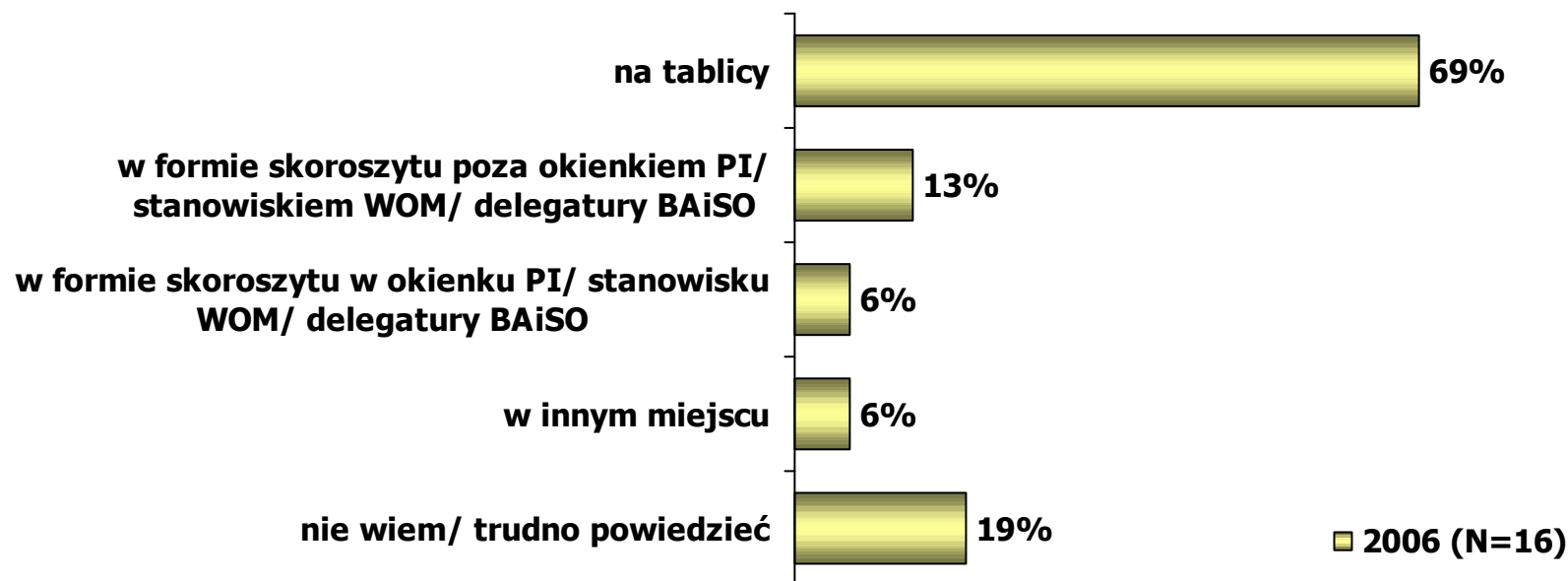
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



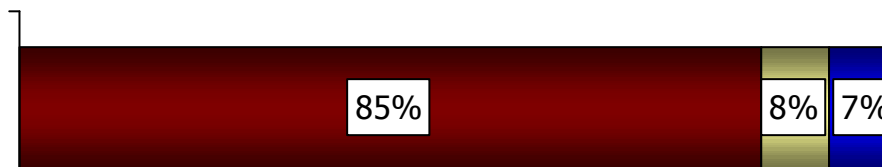
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

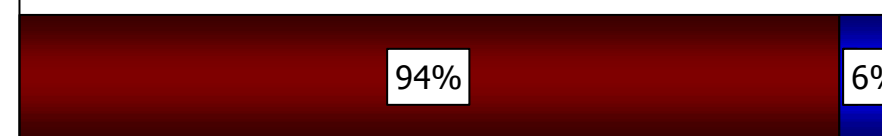
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Czy odległość blatów stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



Czy liczba blatów stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca?

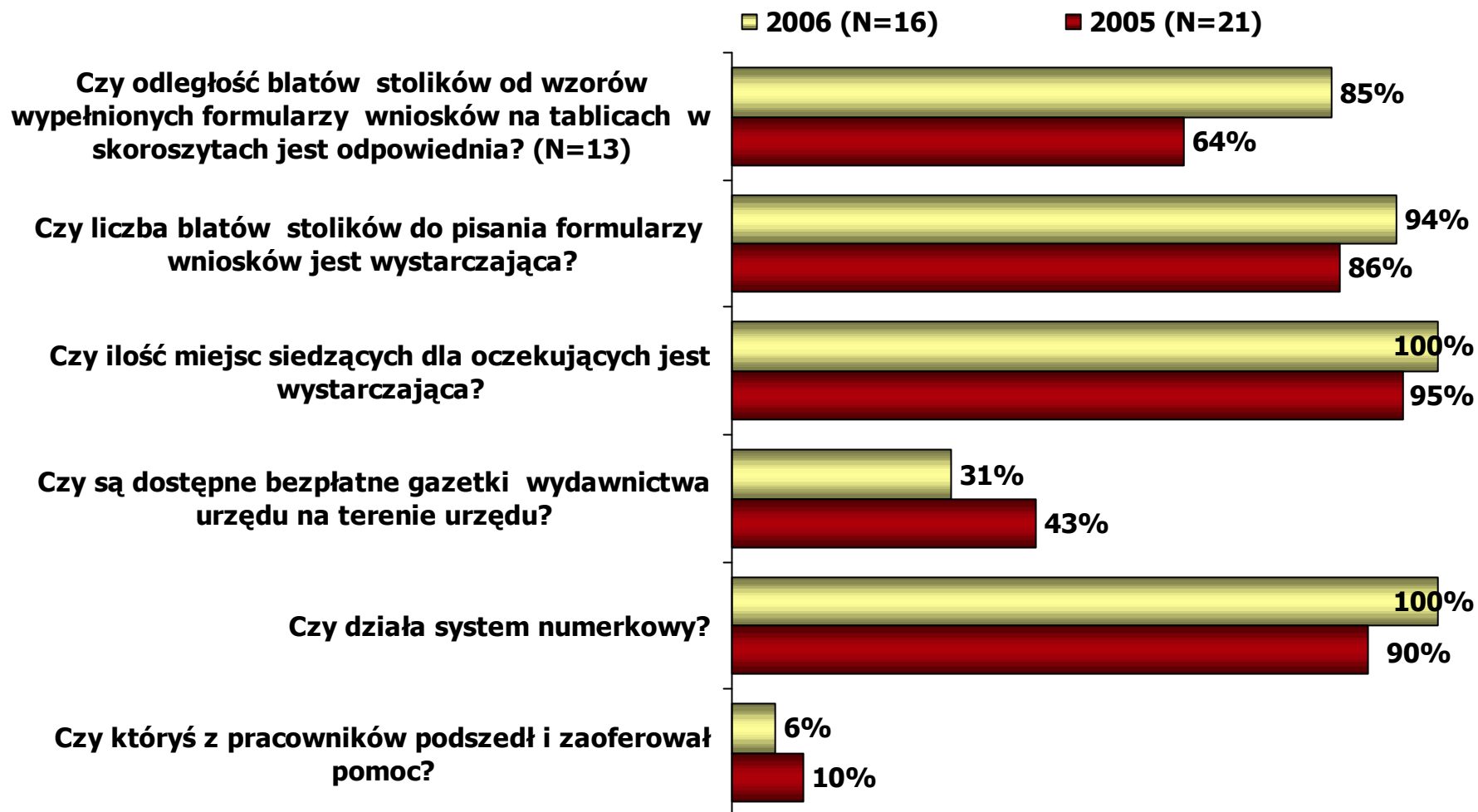


■ Tak ■ Nie ■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

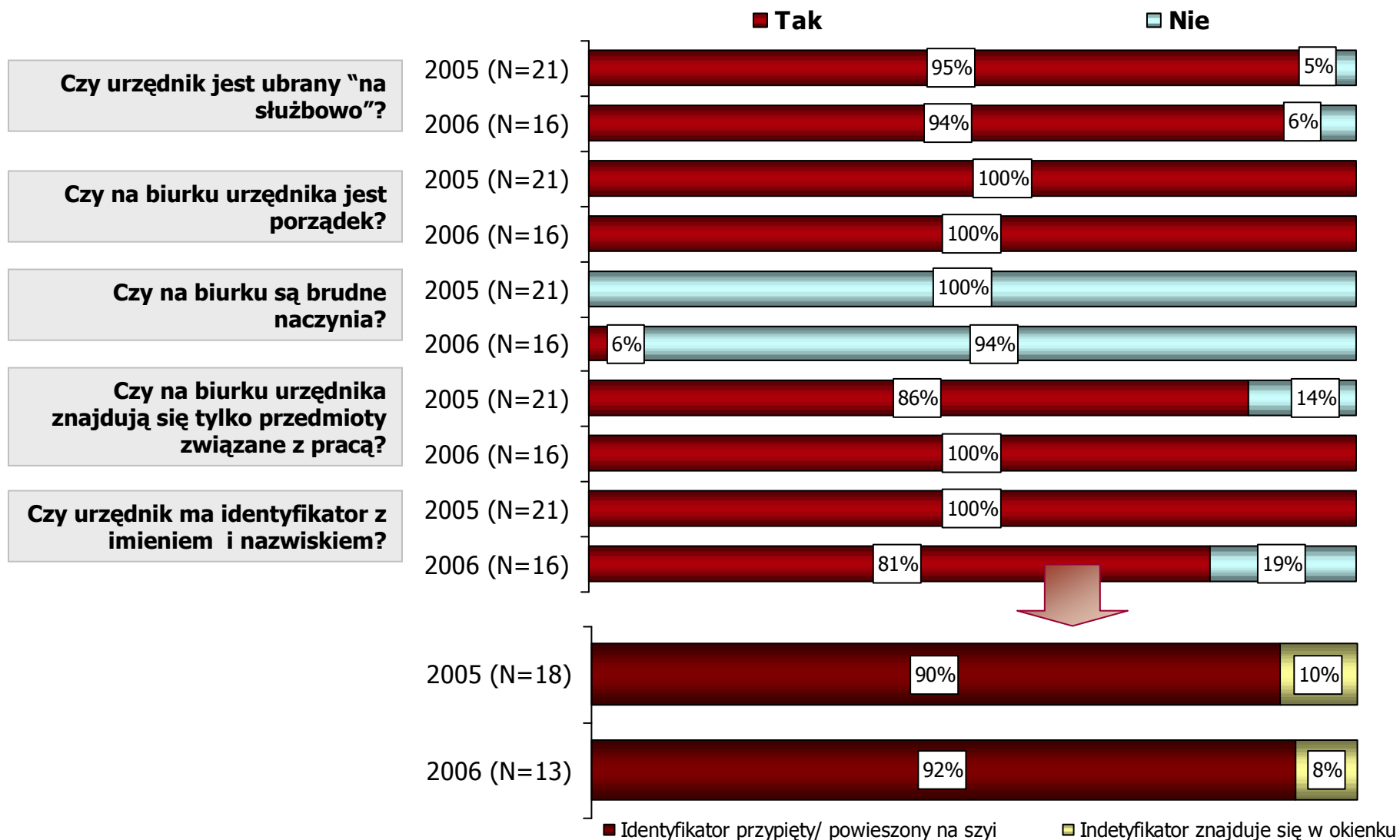
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

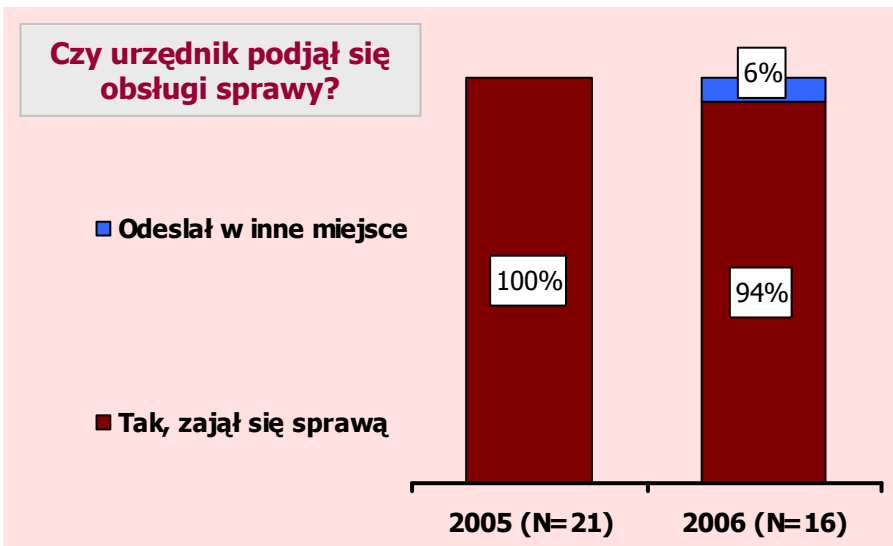
WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



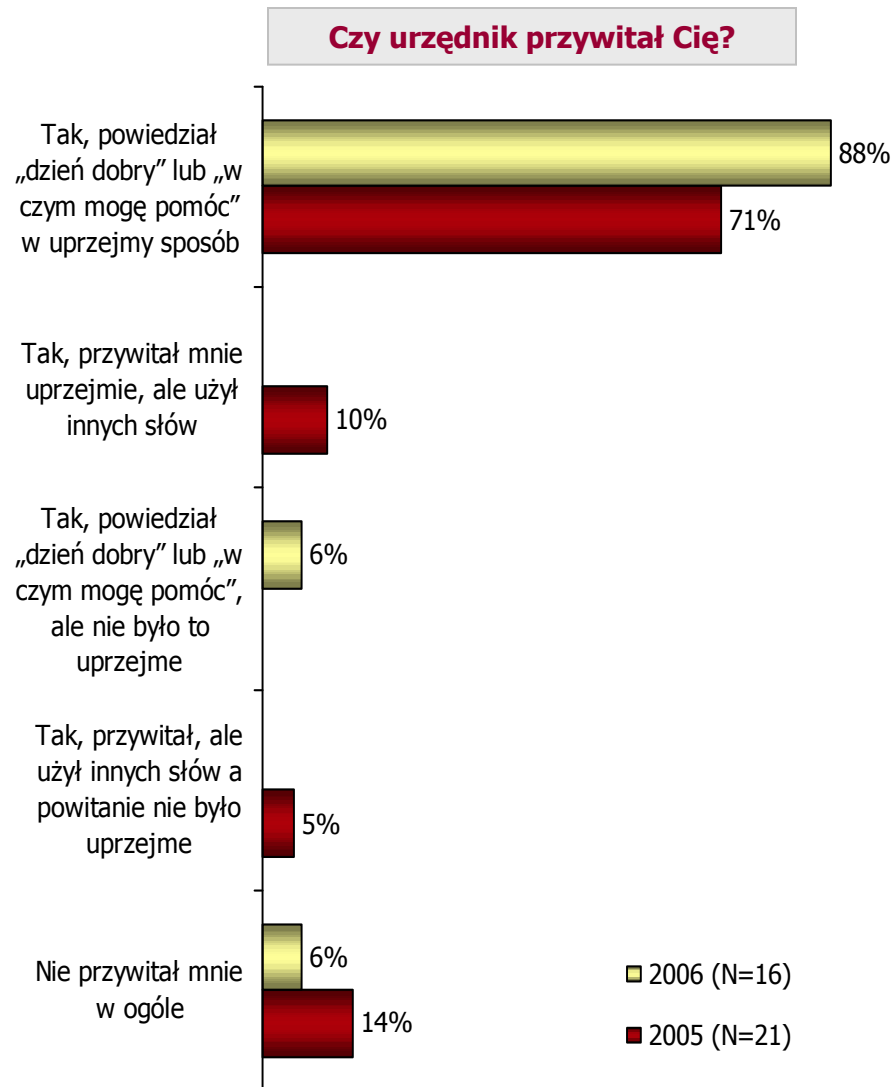
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

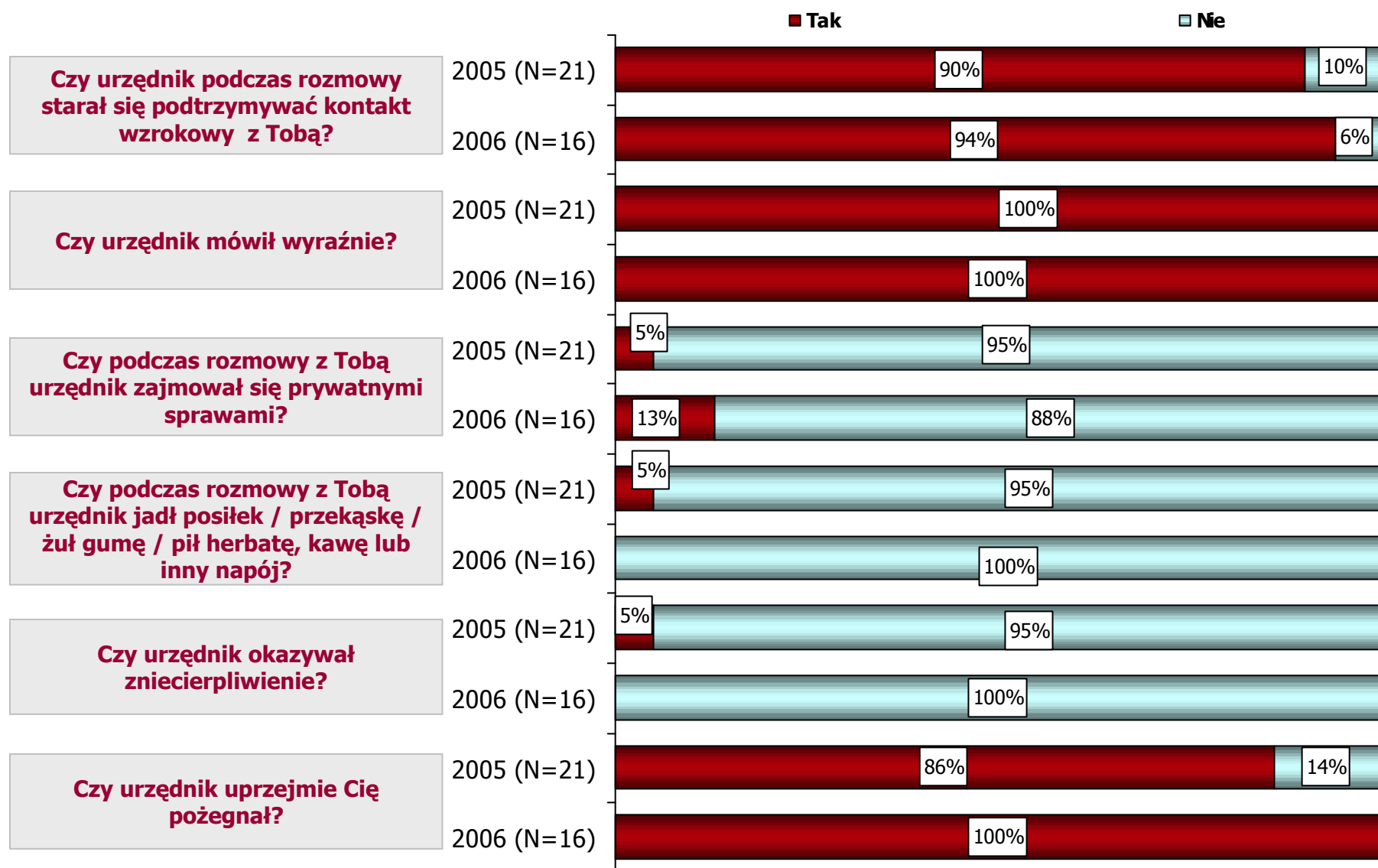


- W 2005 roku 1 raz próbowano odesłać interesanta
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

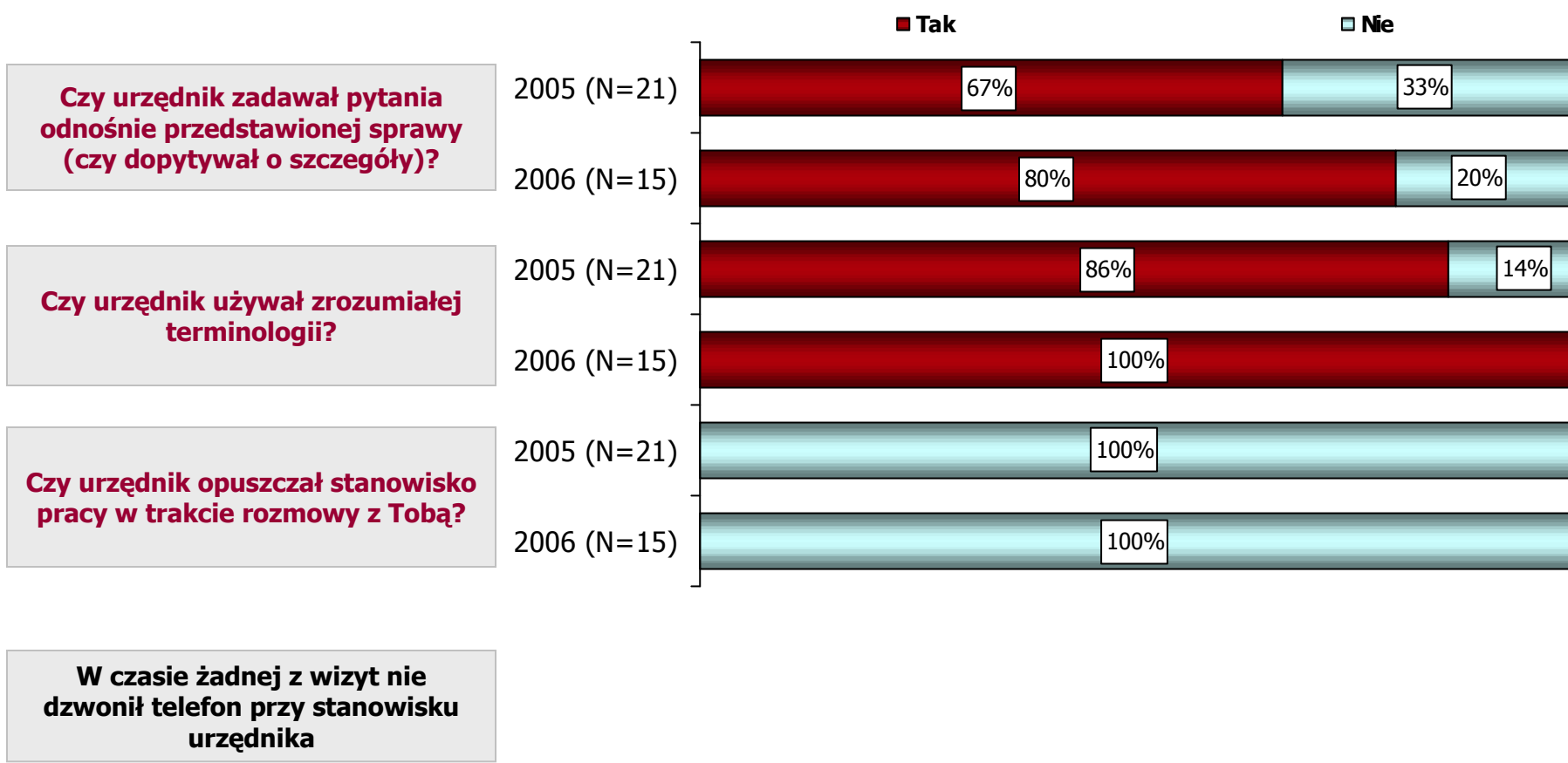
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

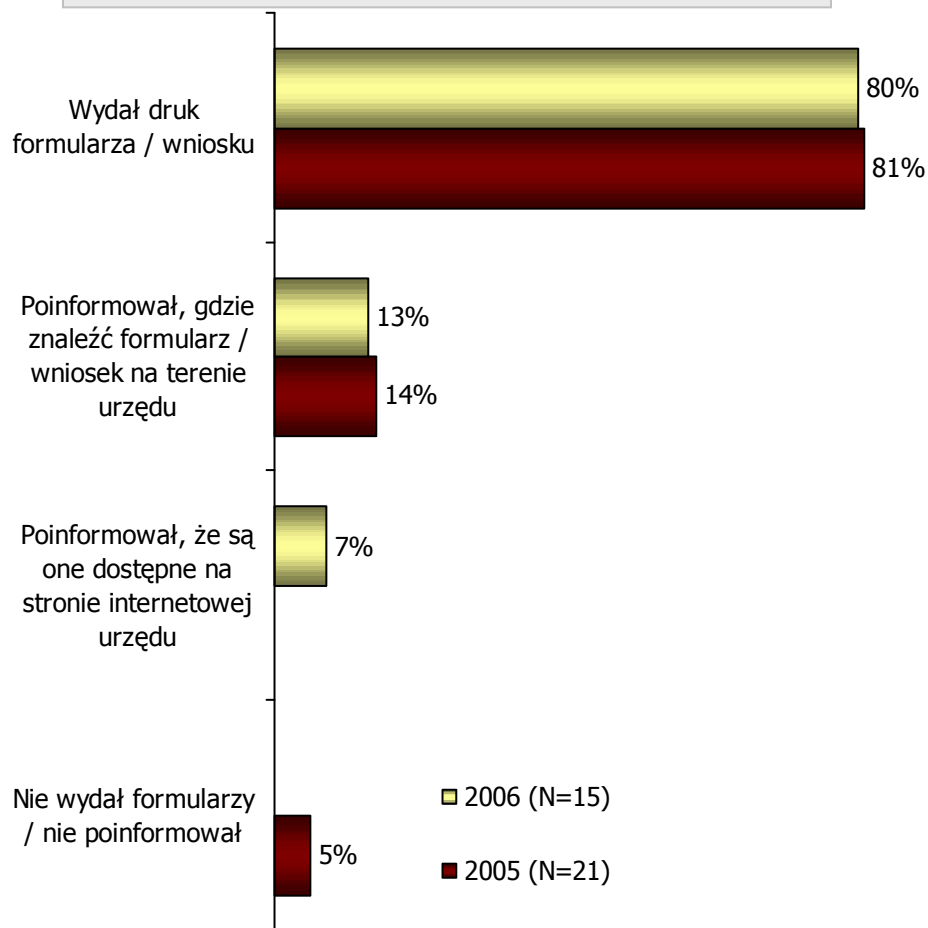
URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



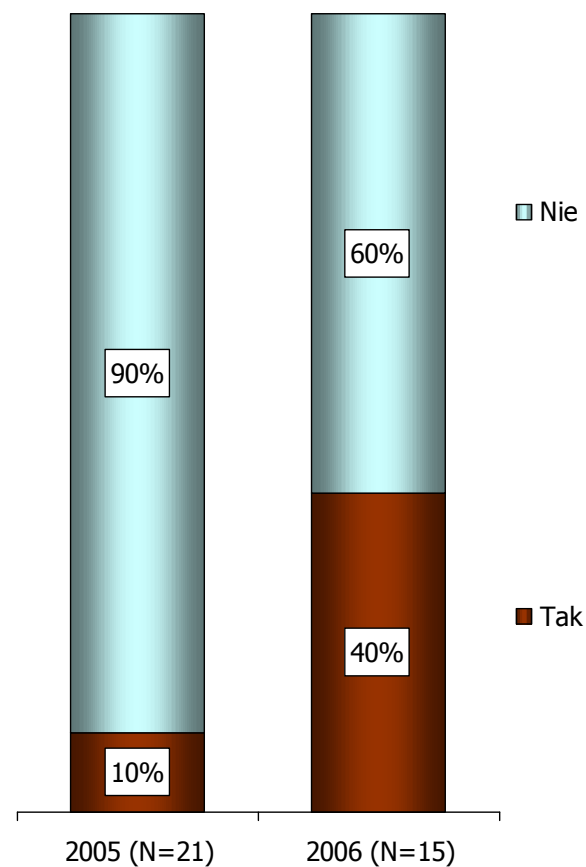
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



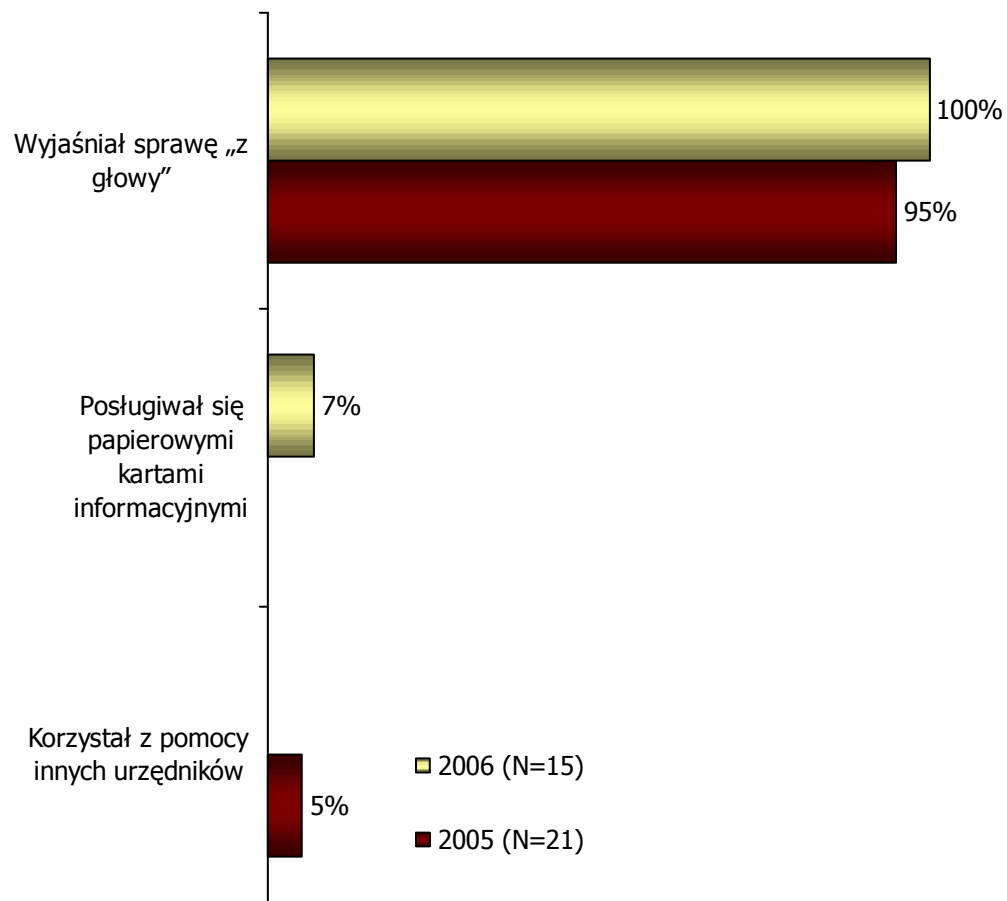
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



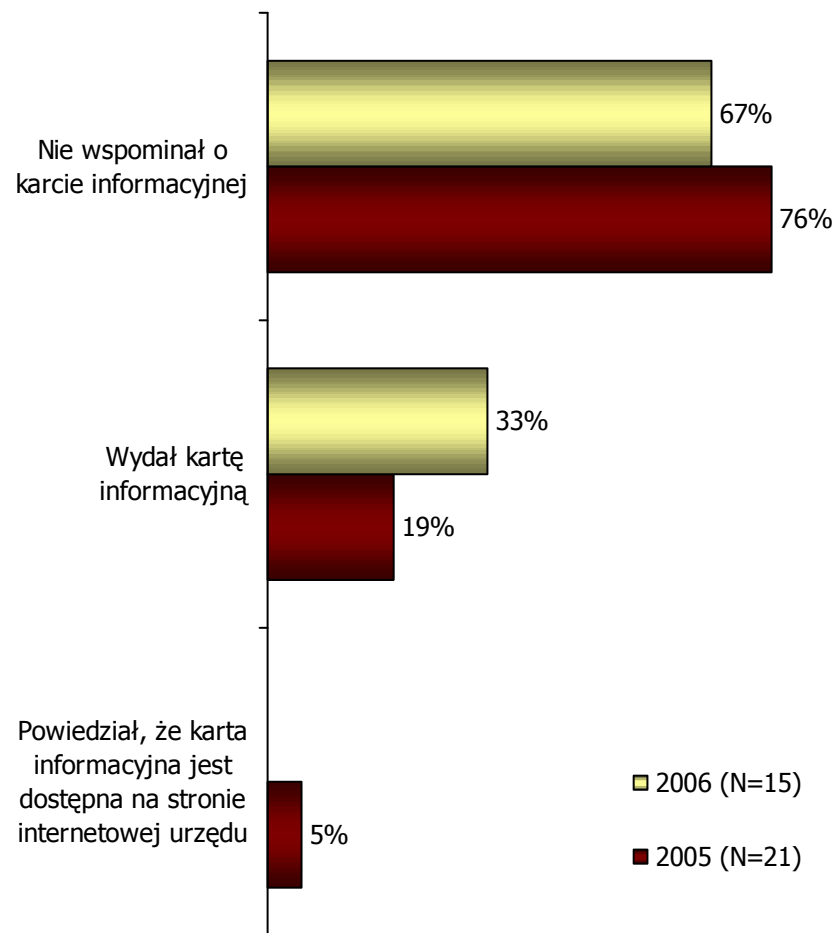
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

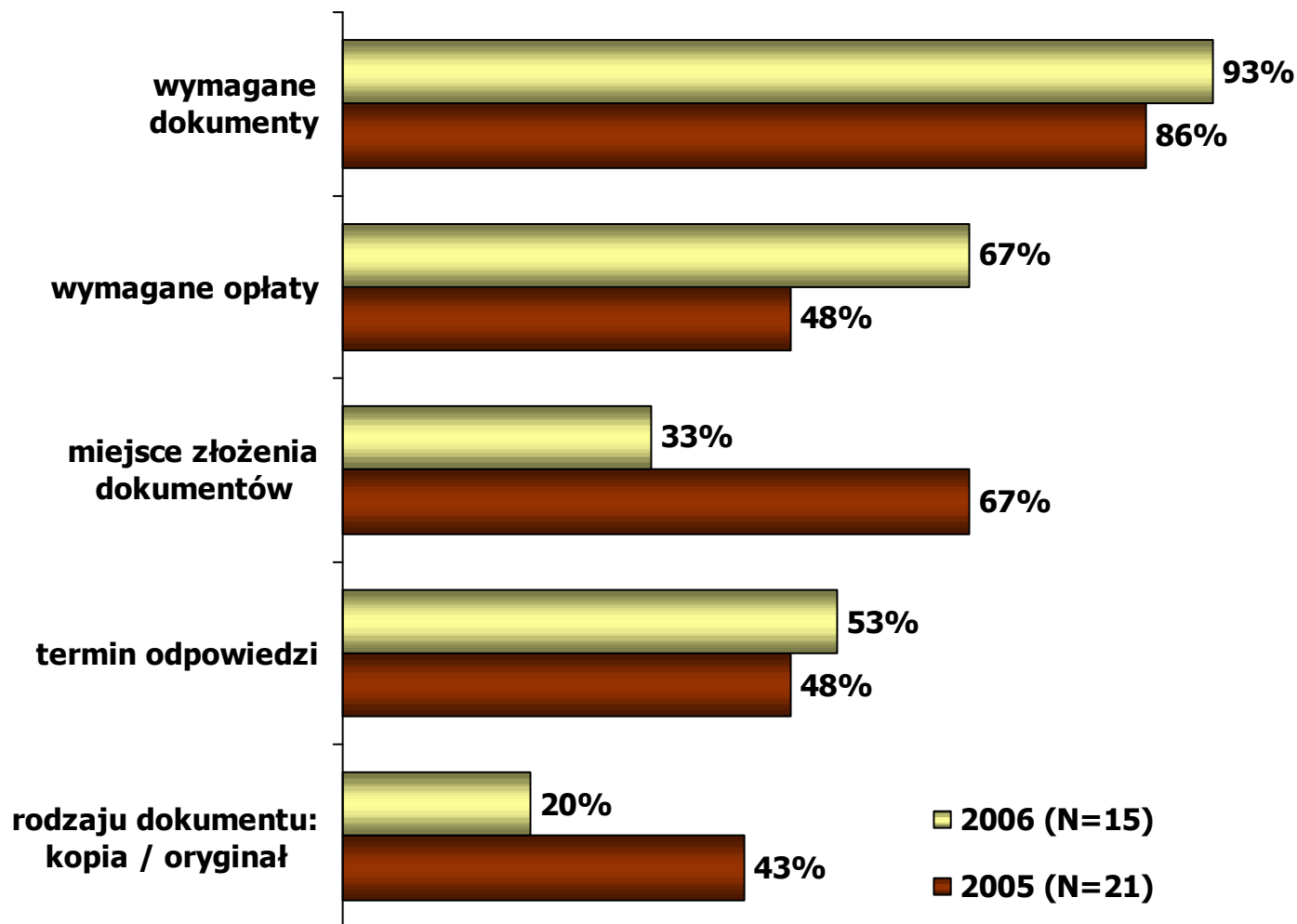


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



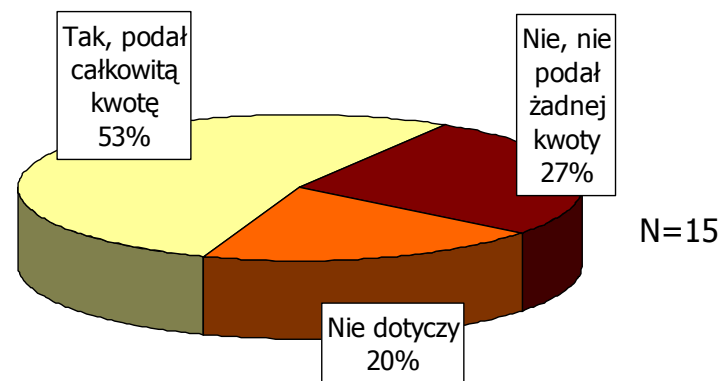
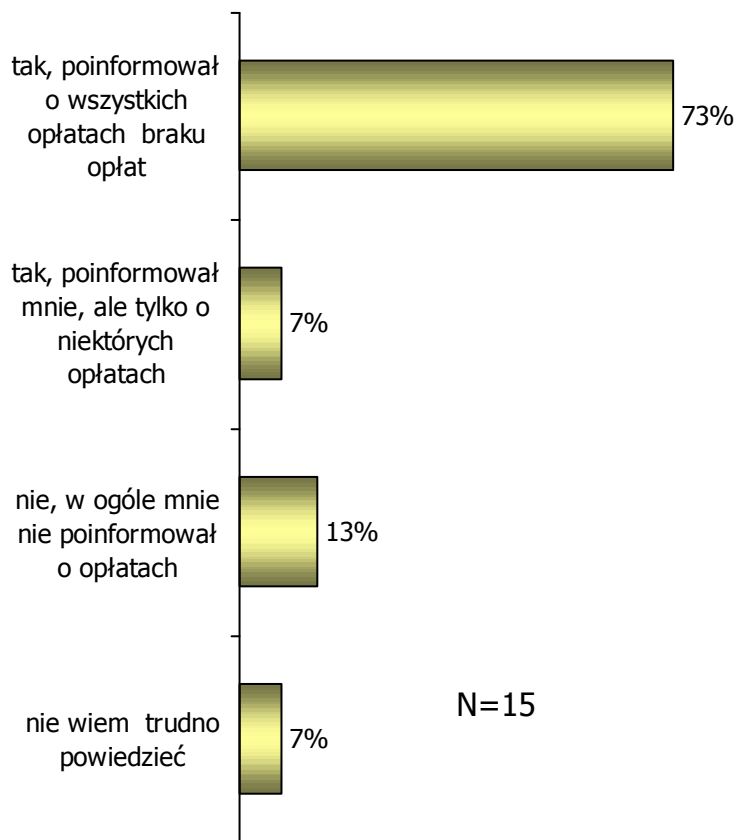
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

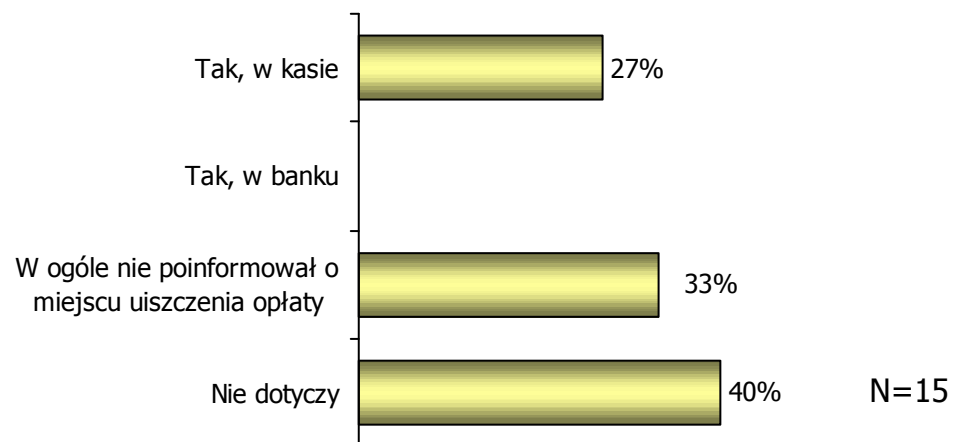
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



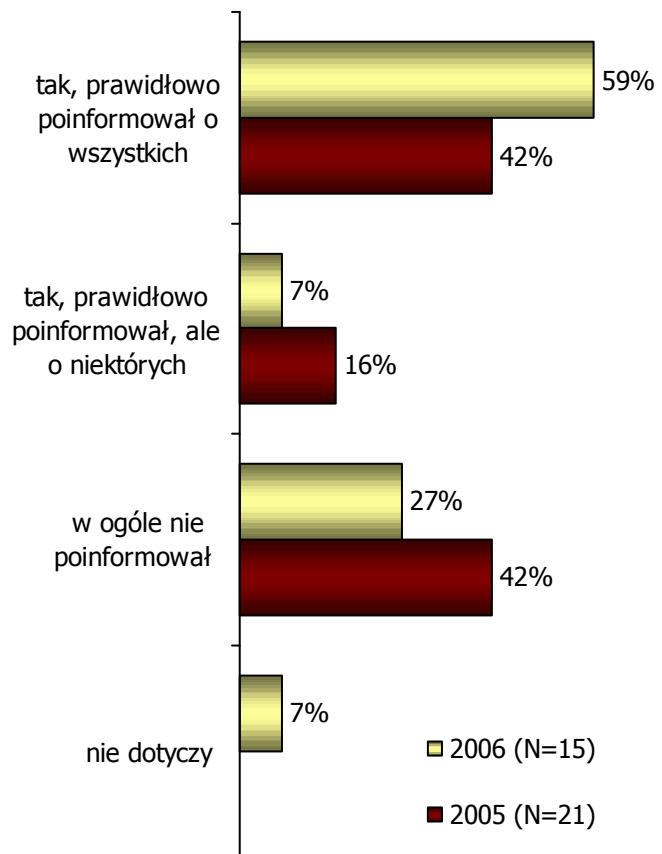
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



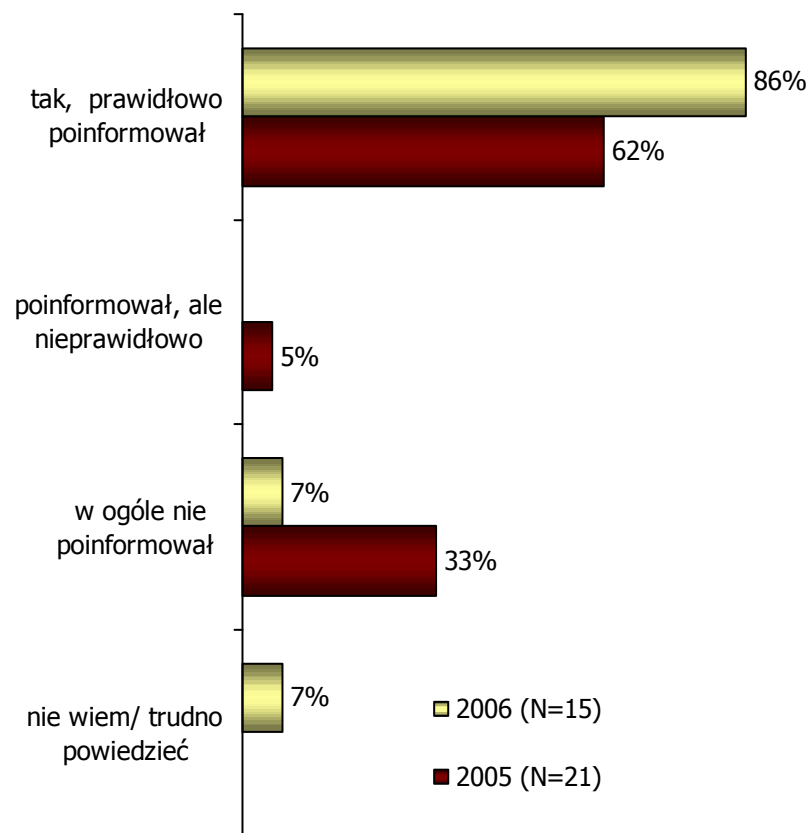
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

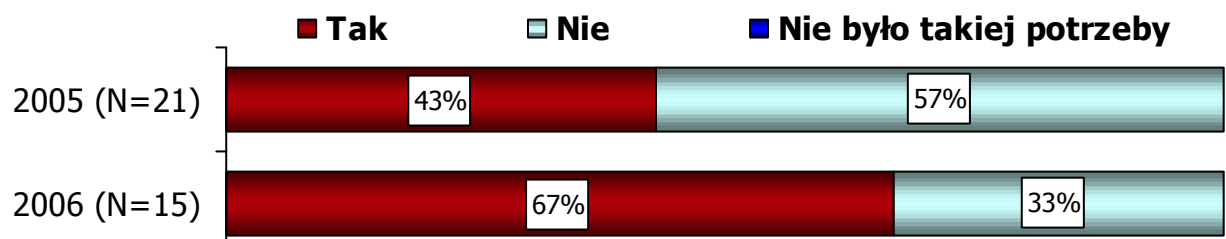


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

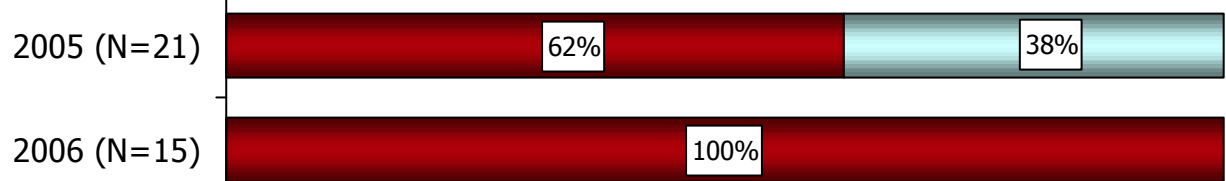
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

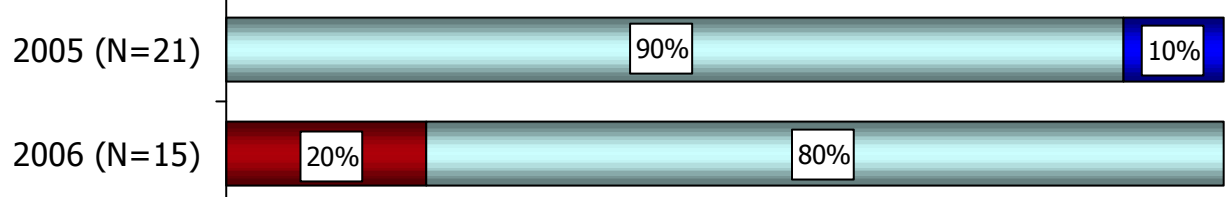
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



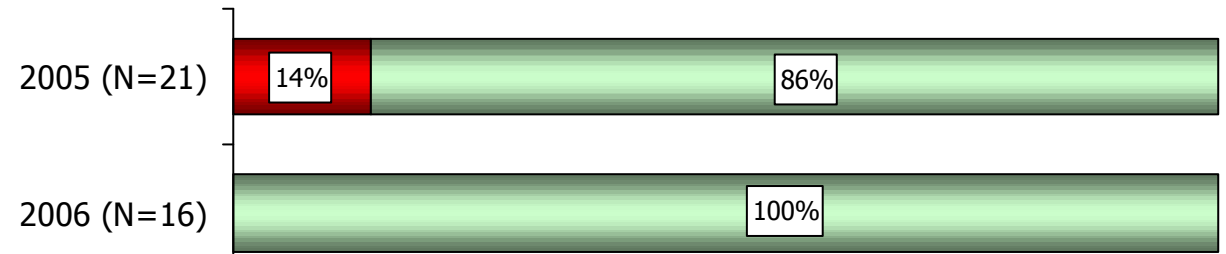
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



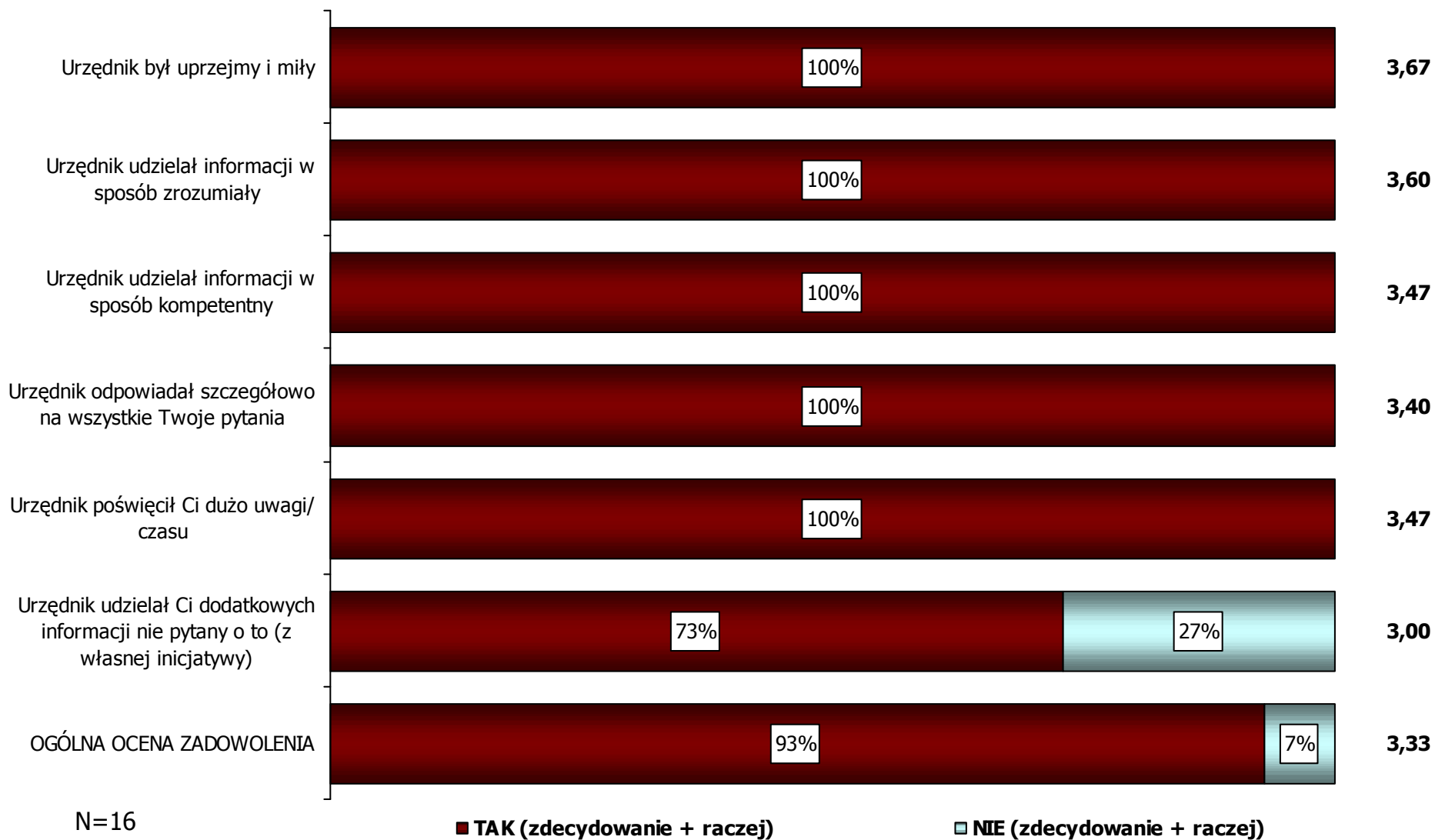
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

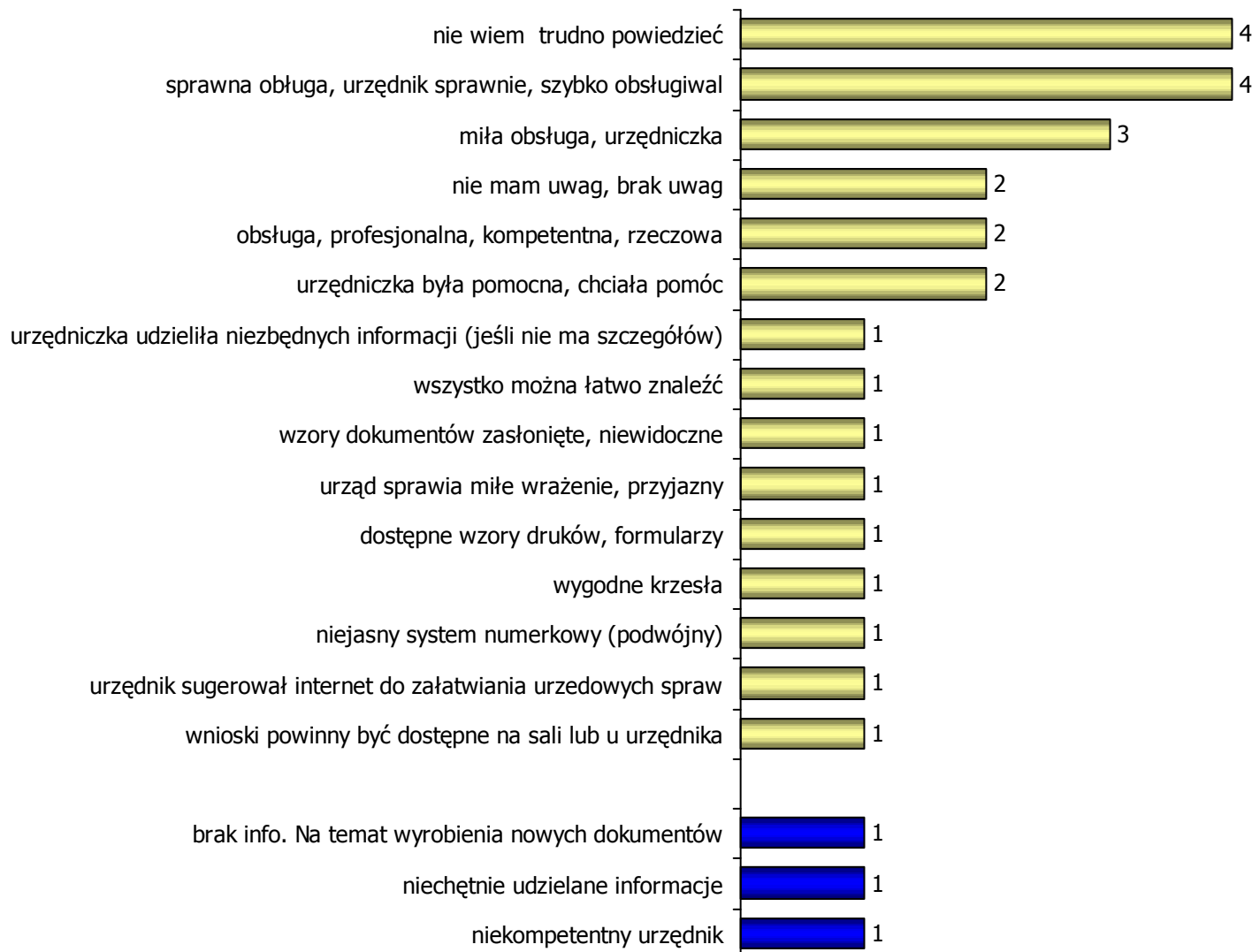
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



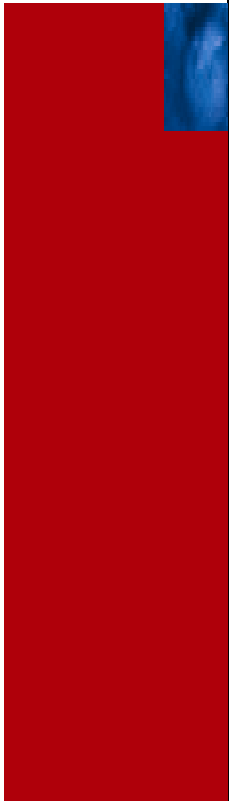
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=21

**2005:
9 minut**

N=16

**2006:
8 minut**

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

N=21

**2005:
1,5 osób**

N=16

**2006:
1,8 osób**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

■ 2005 (N=21)

■ 2006 (N=16)

**Czy widoczna jest
tablica informacyjna?**

100%

94%

**Czy oznakowanie
Punktu
Informacyjnego jest
widoczne /czytelne?**

100%

94%

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

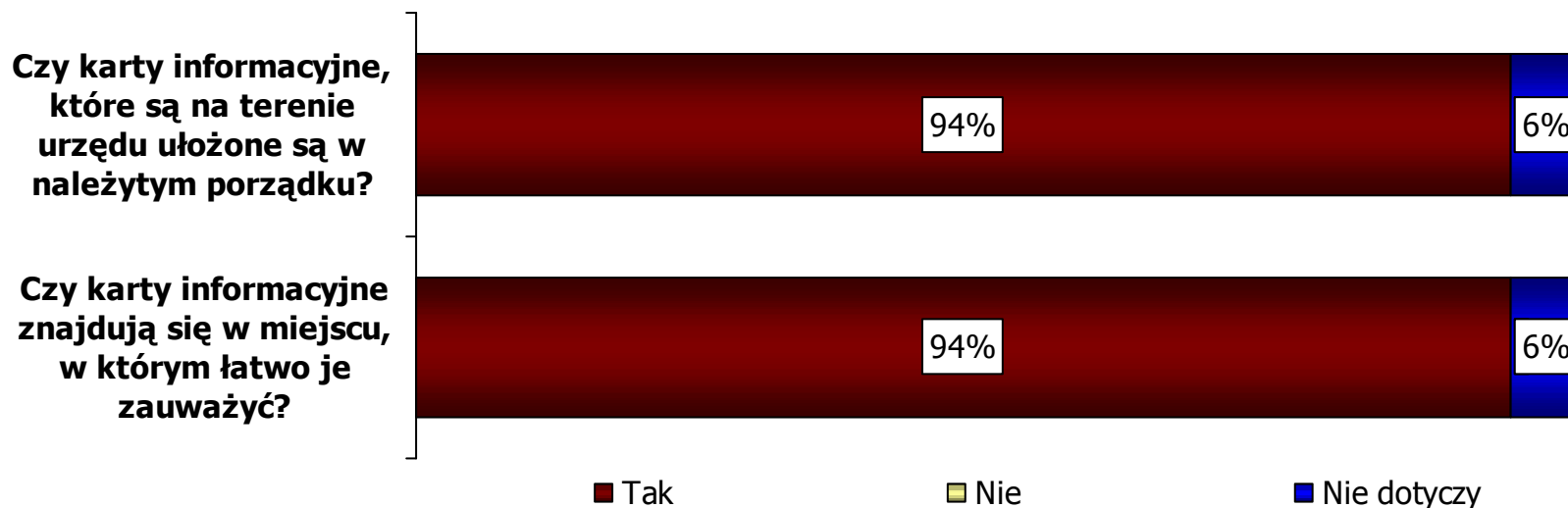
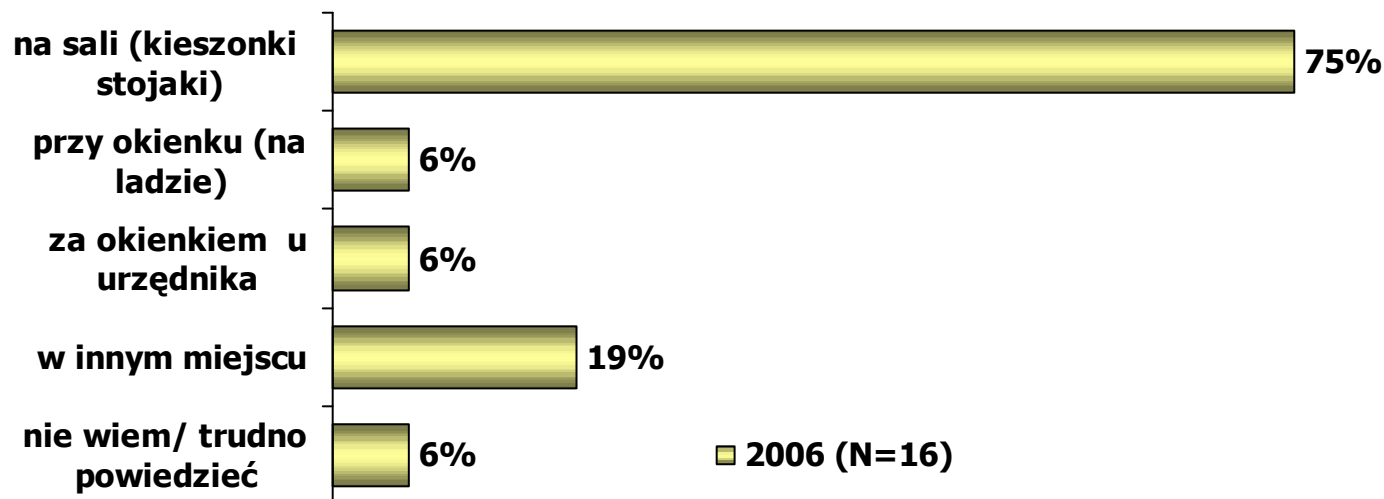
100%

94%

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

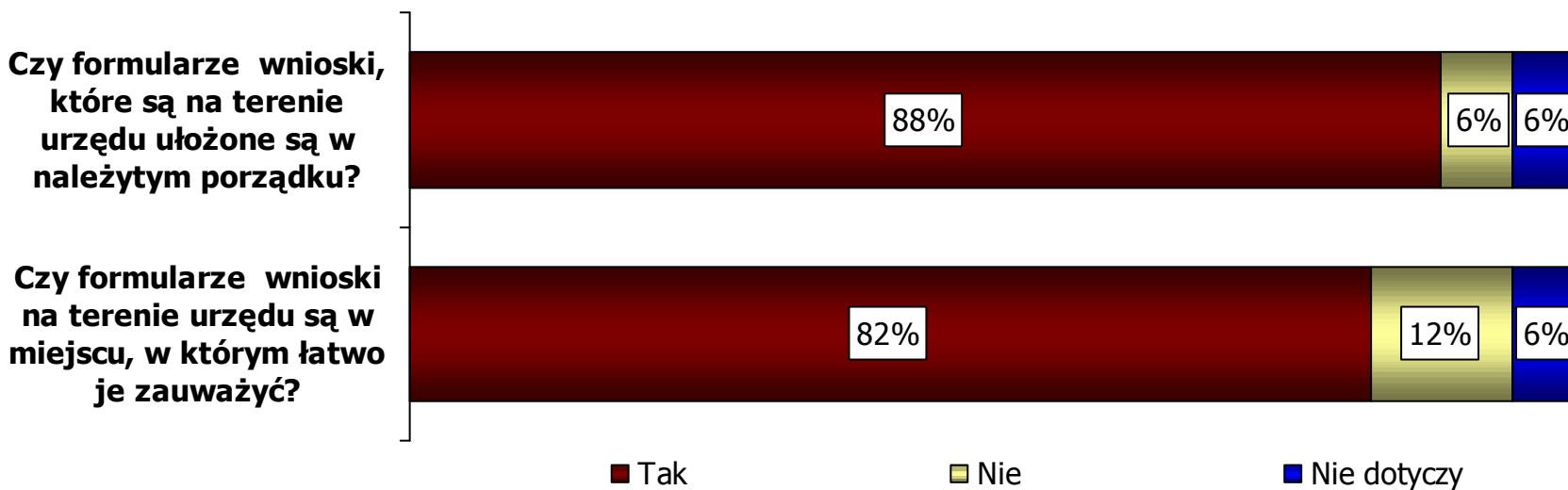
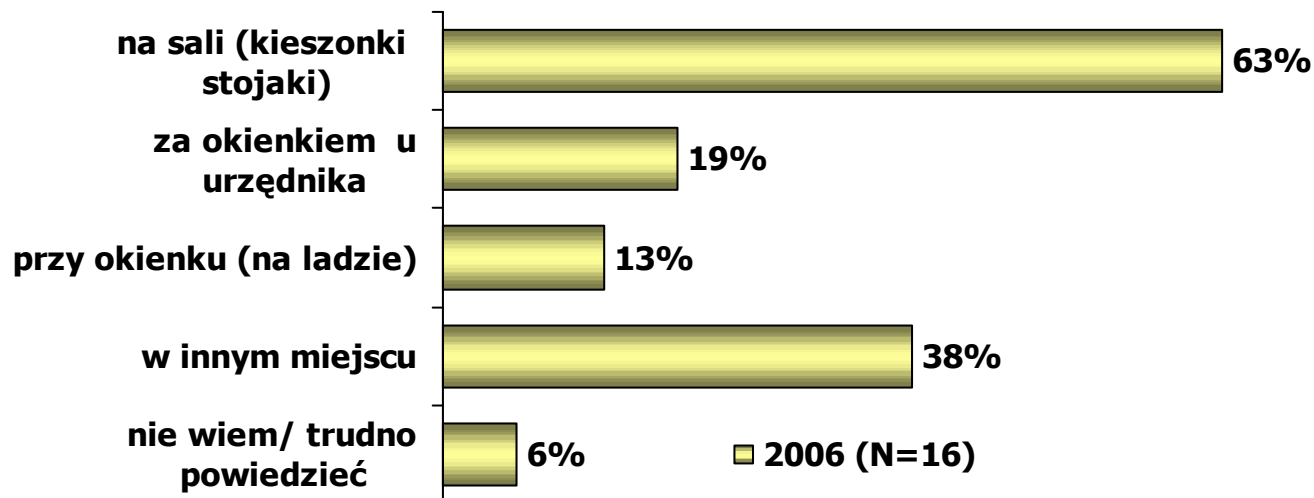
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

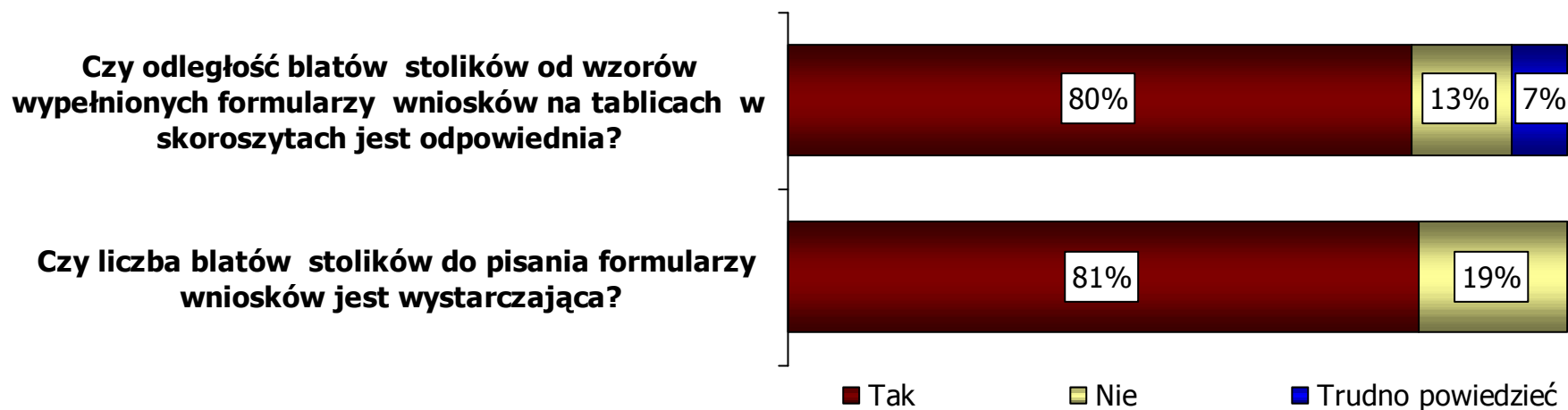
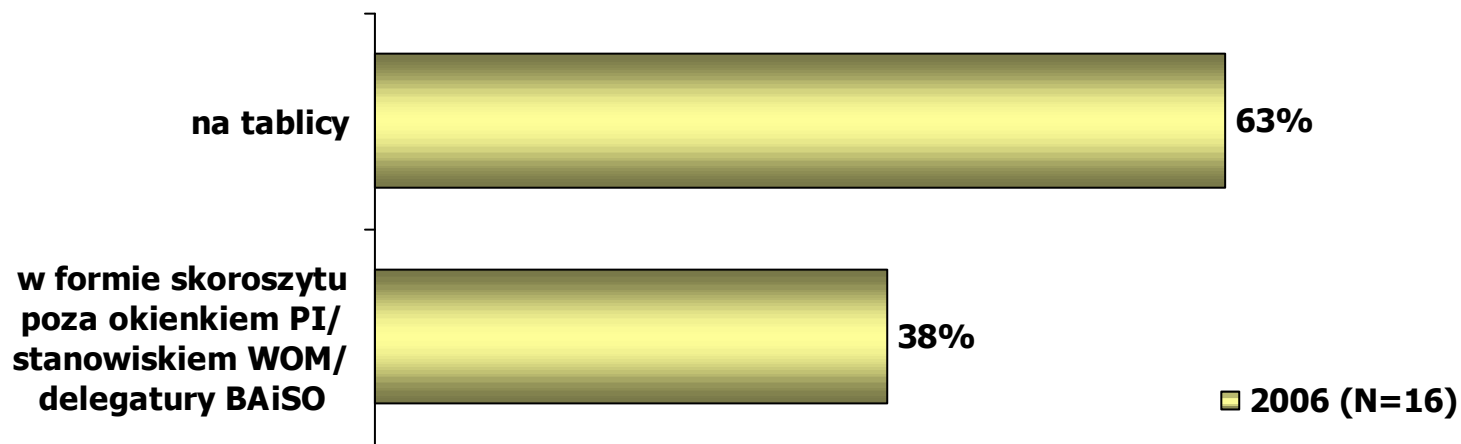
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

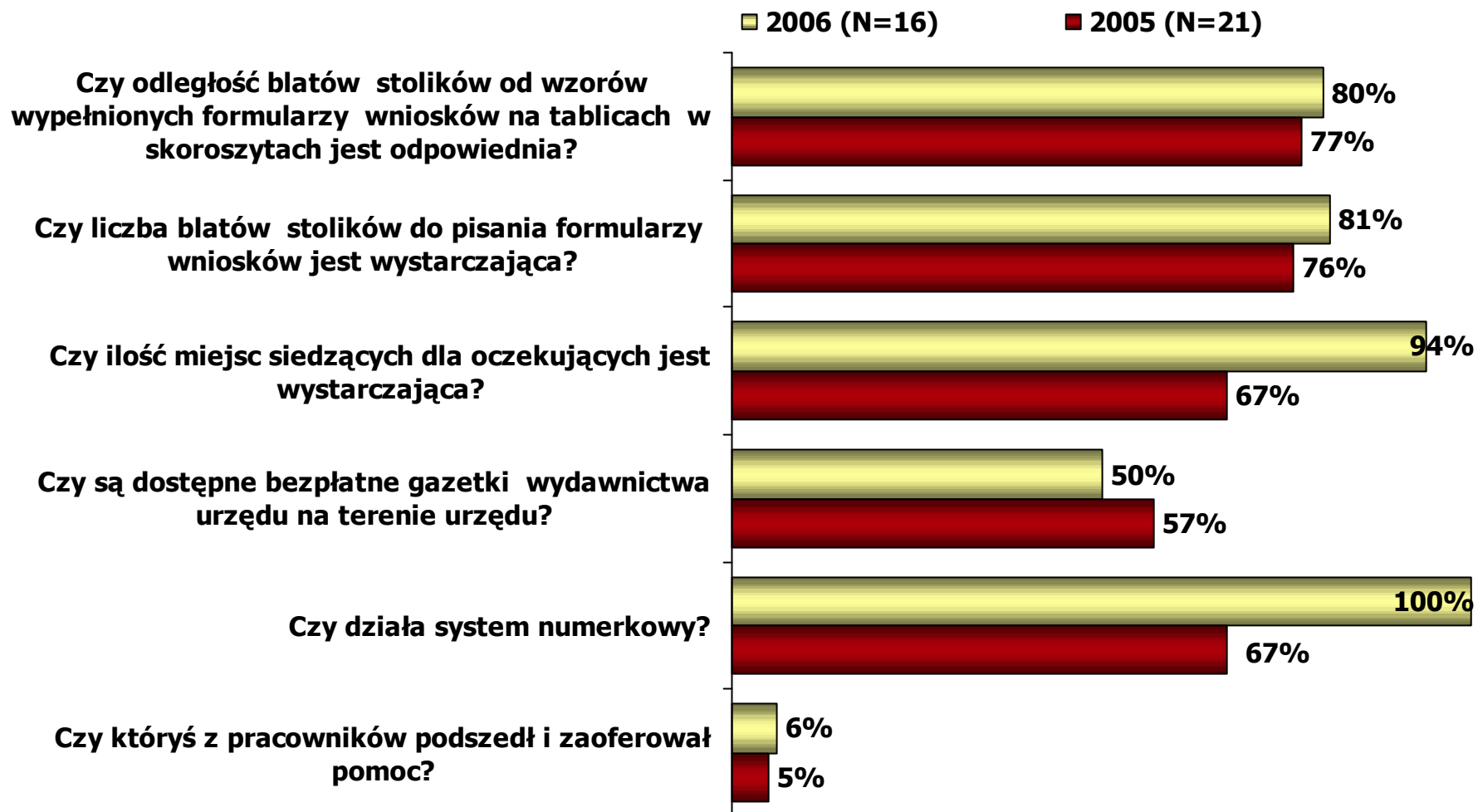
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

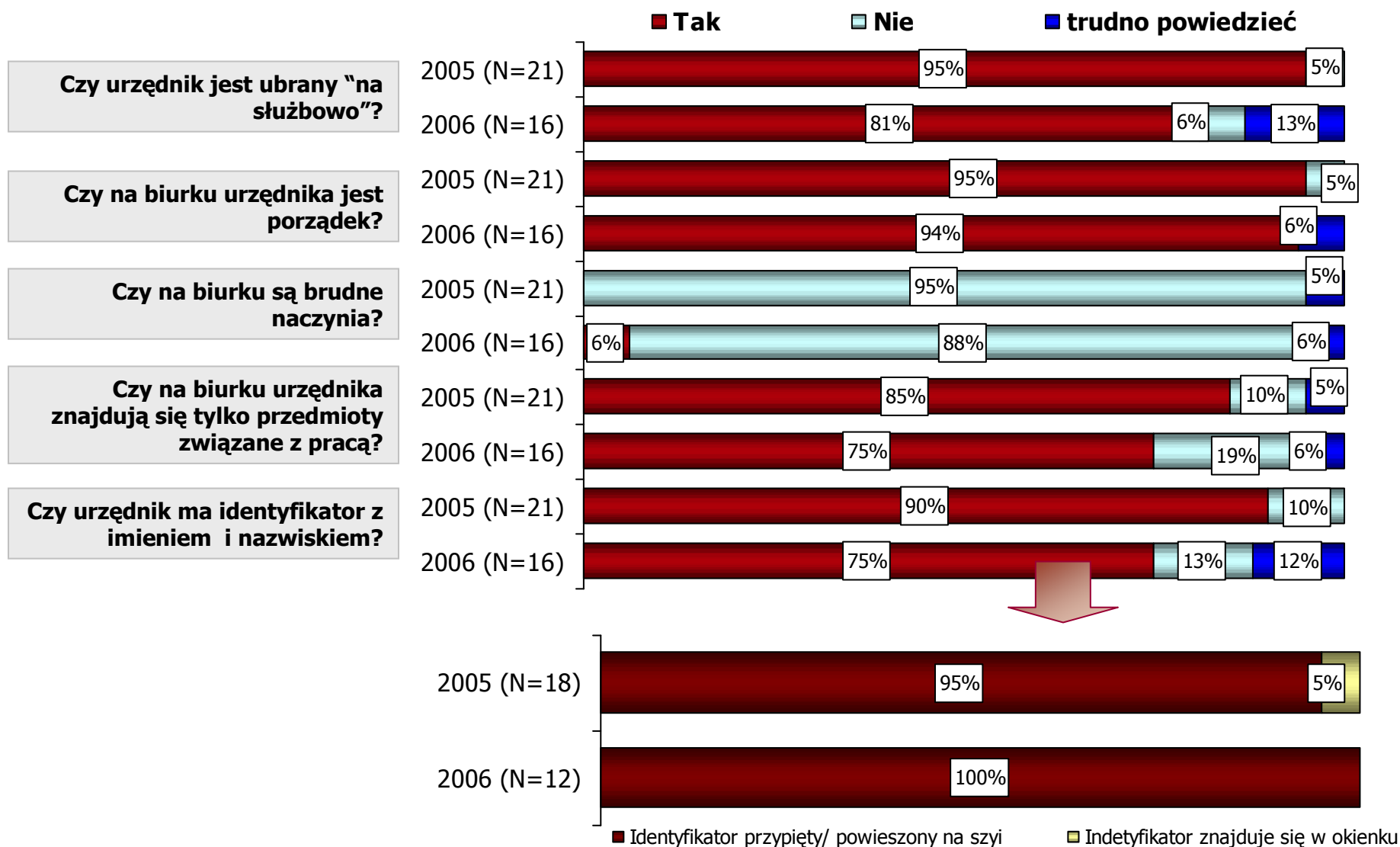
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

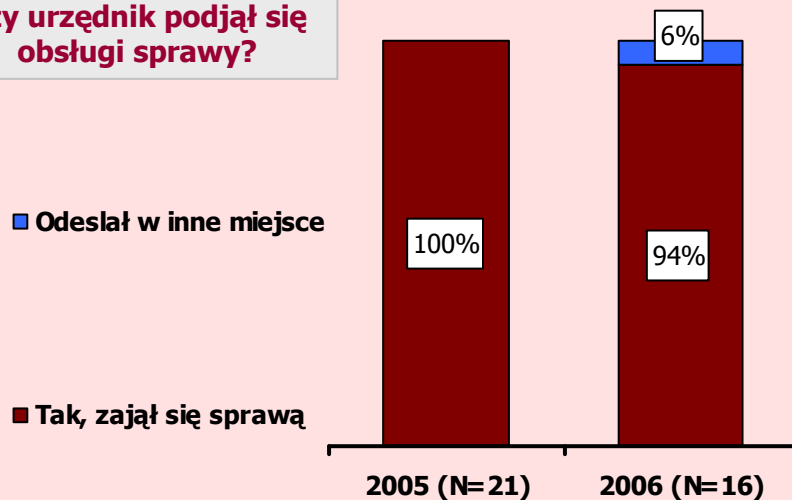


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

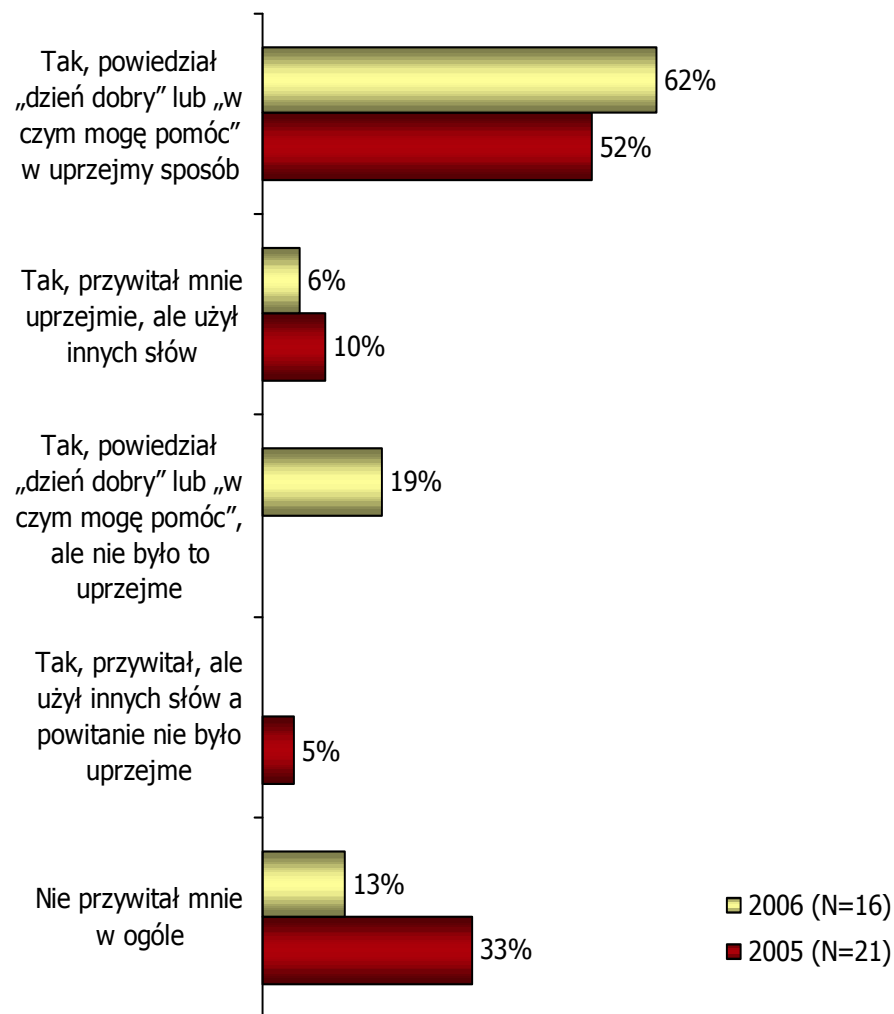
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

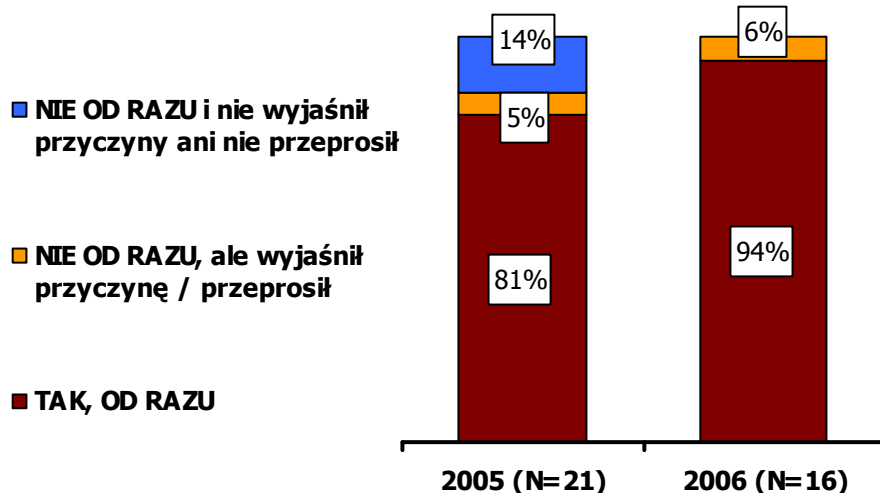


• W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów

Czy urzędnik przywitał Cię?

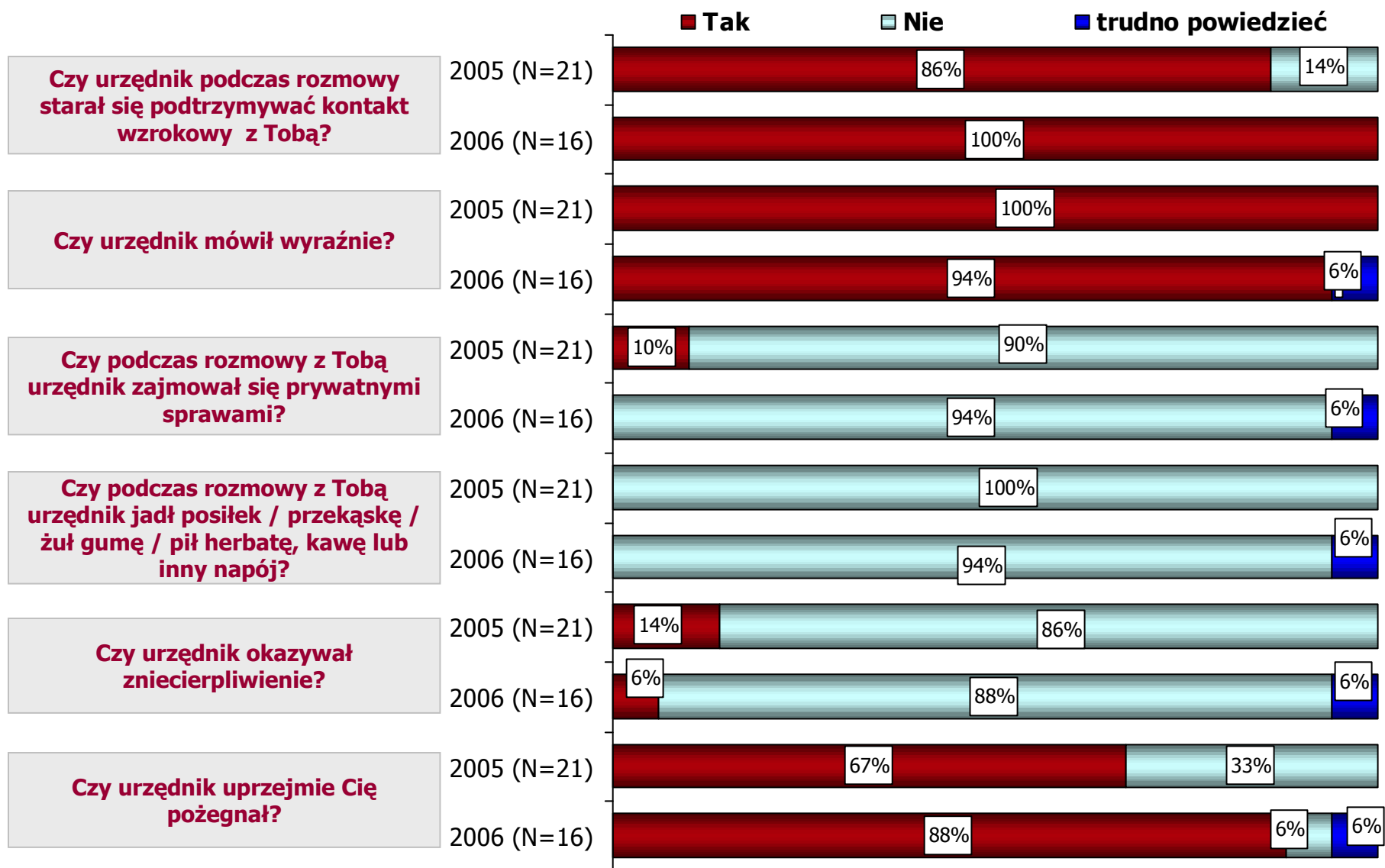


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

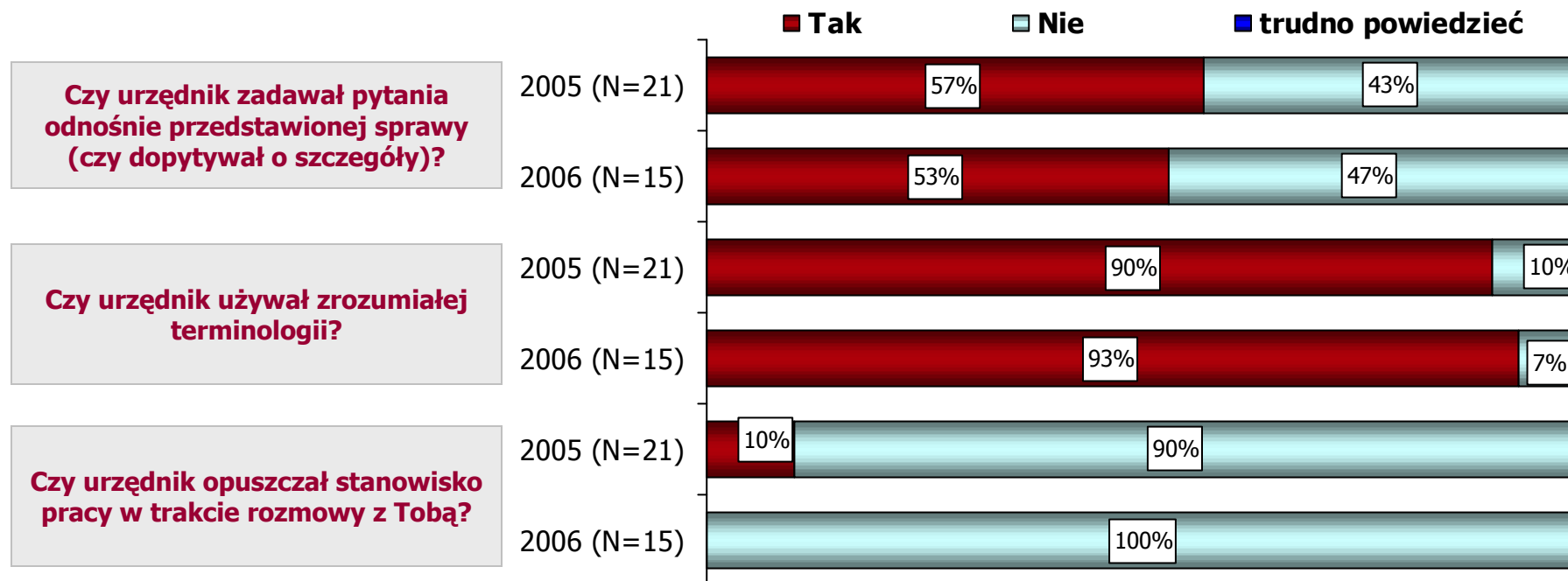
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



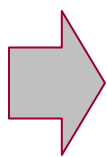
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



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

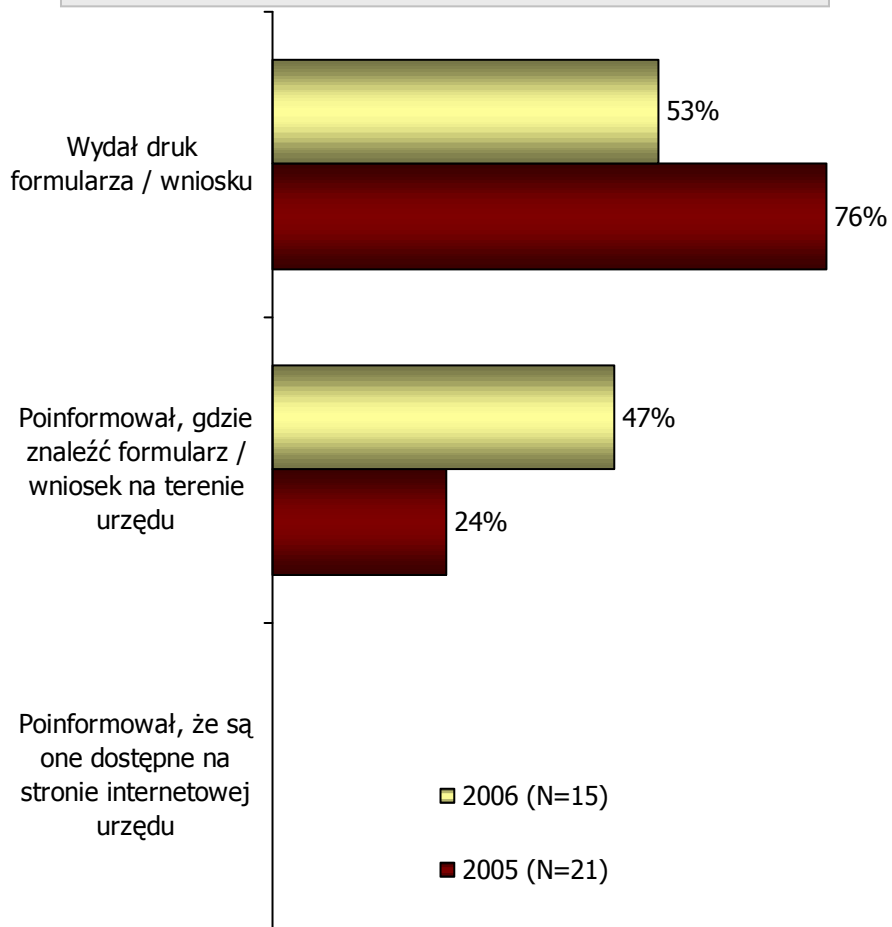


W czasie wizyty w 2006 dzwonił telefon 1 raz. Jednakże urzędnik go nie odebrał.

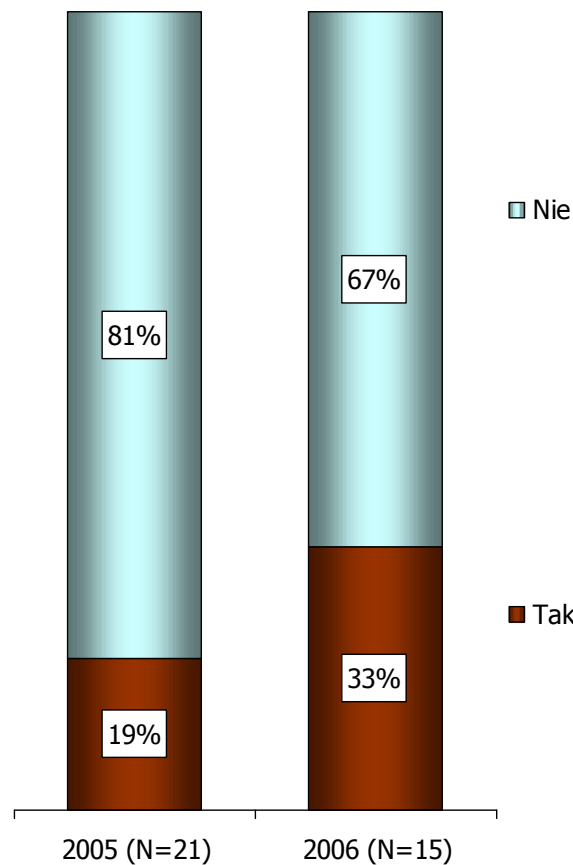
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



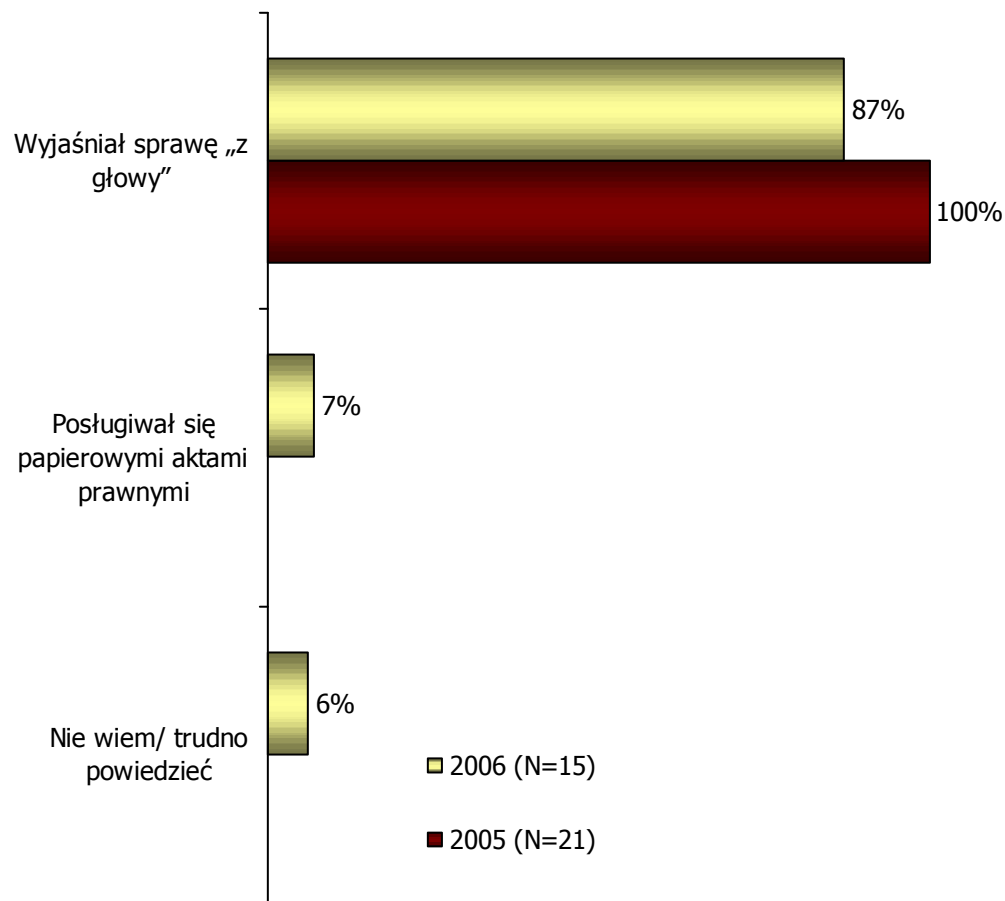
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



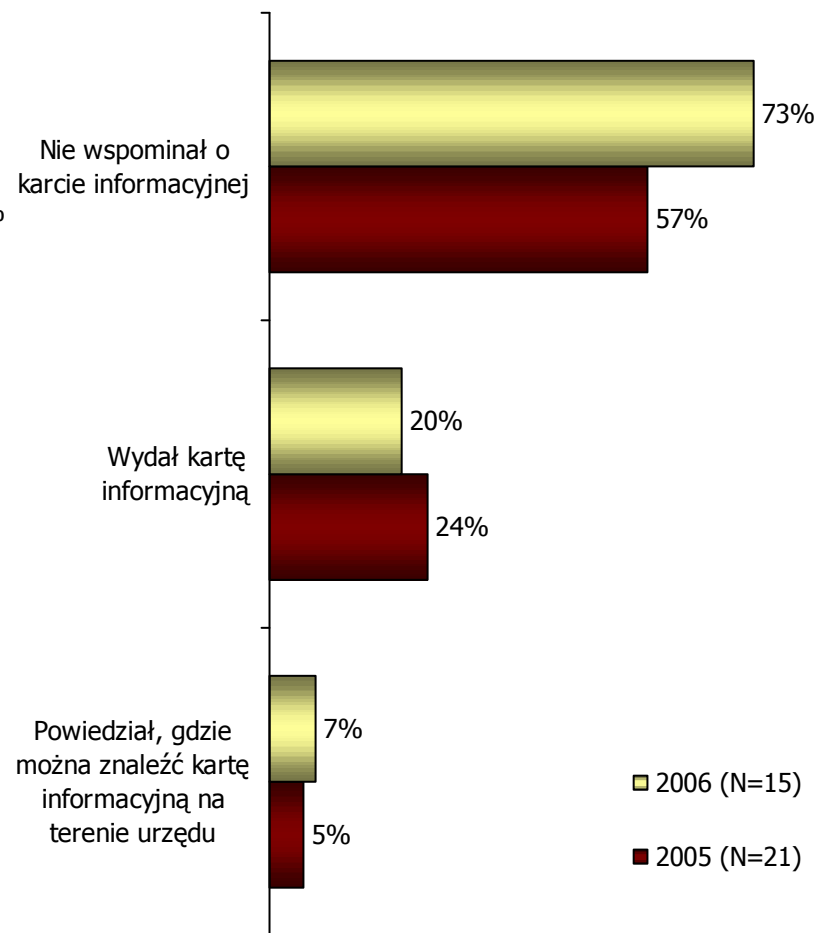
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

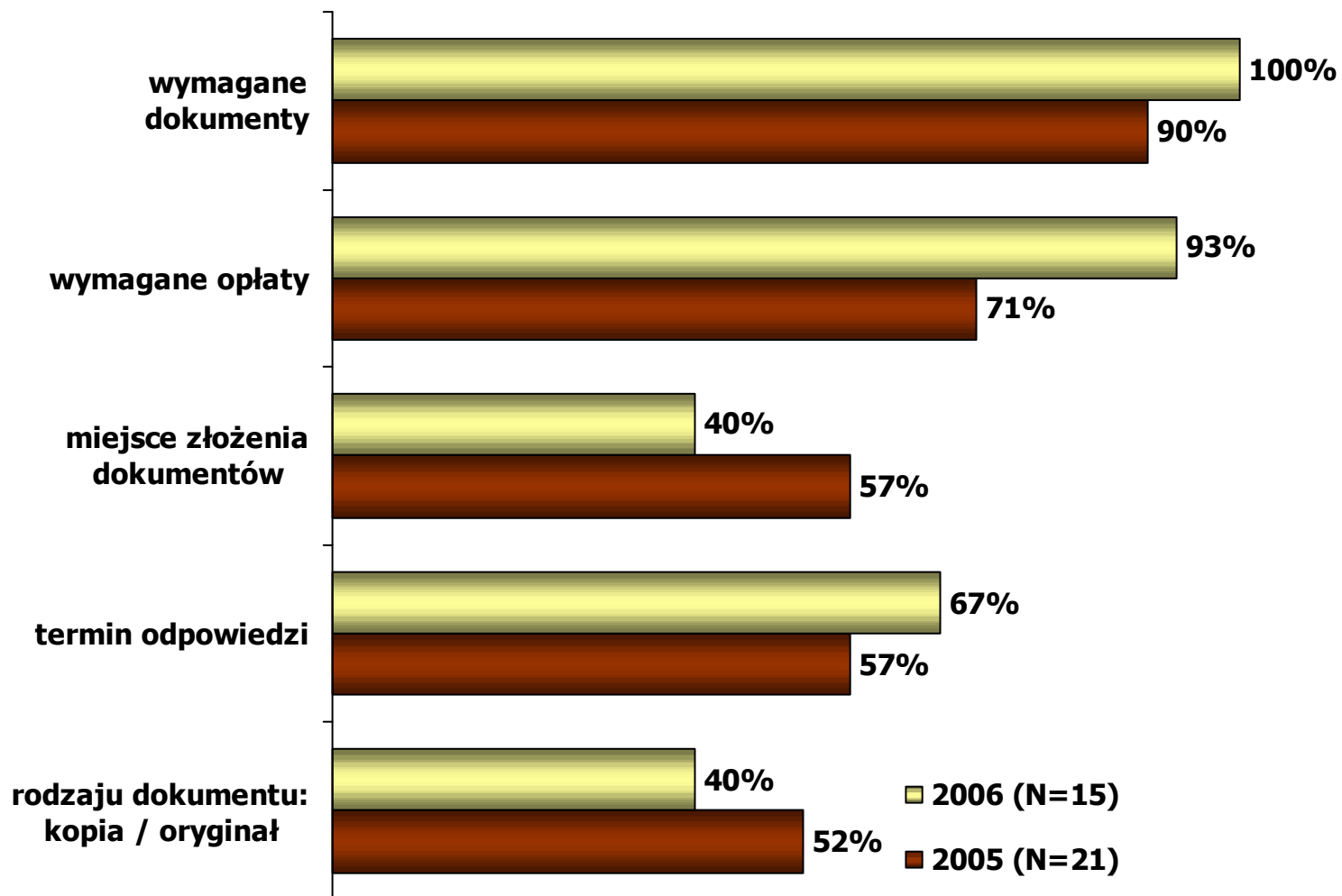


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

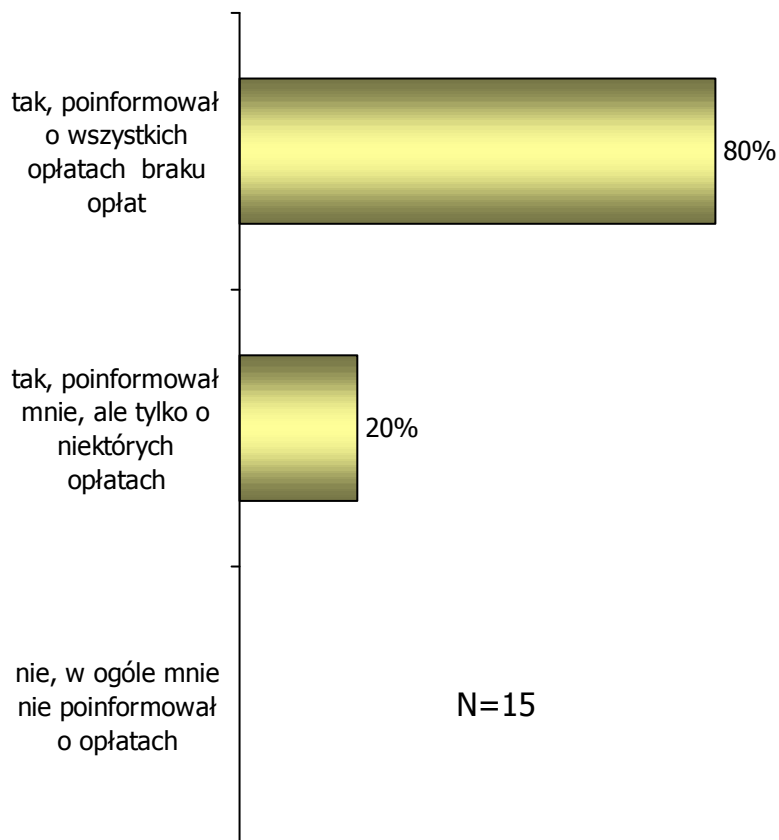
**SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK
POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)**



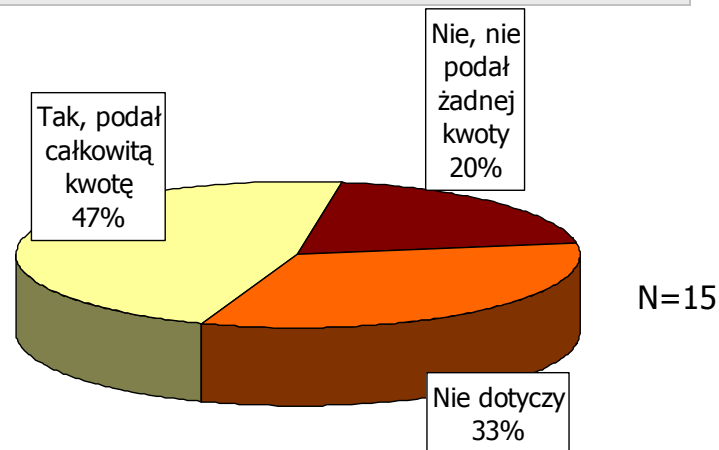
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

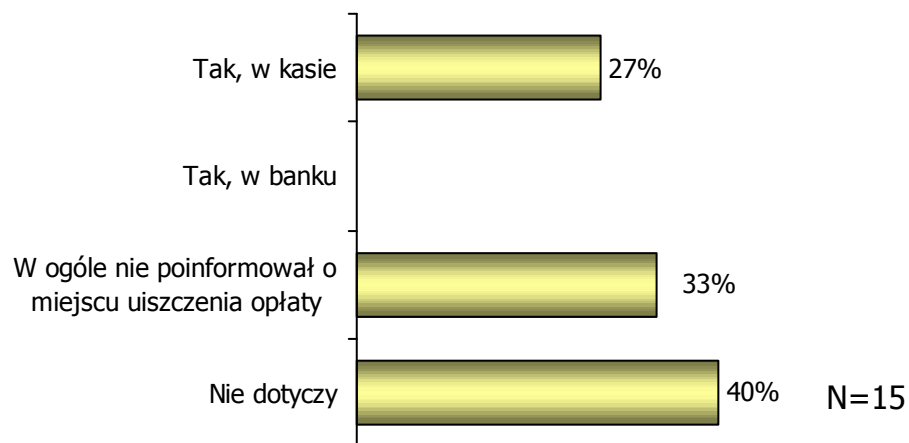
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



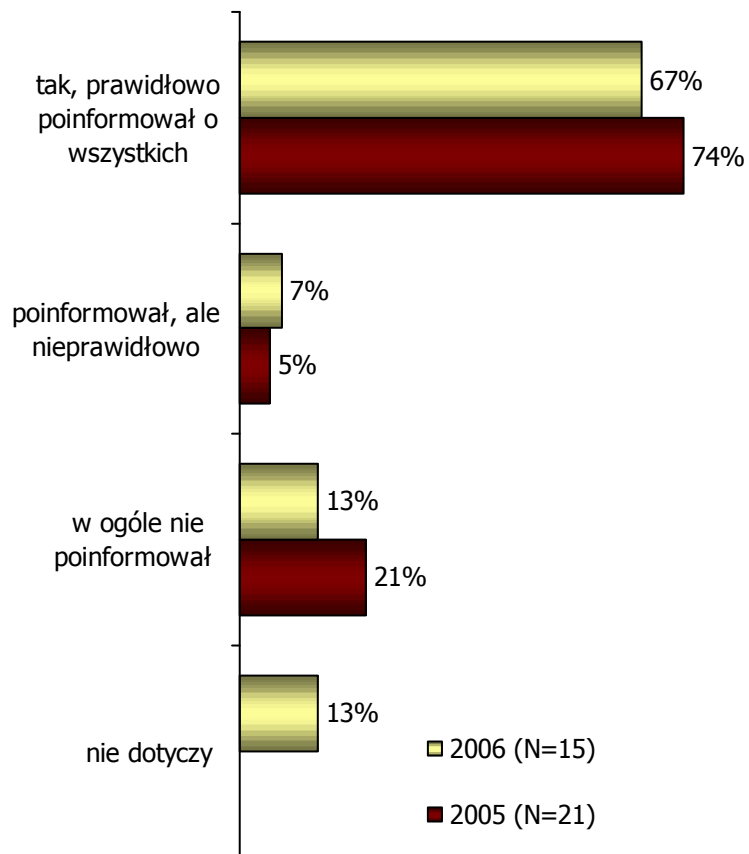
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiszczyć opłatę?



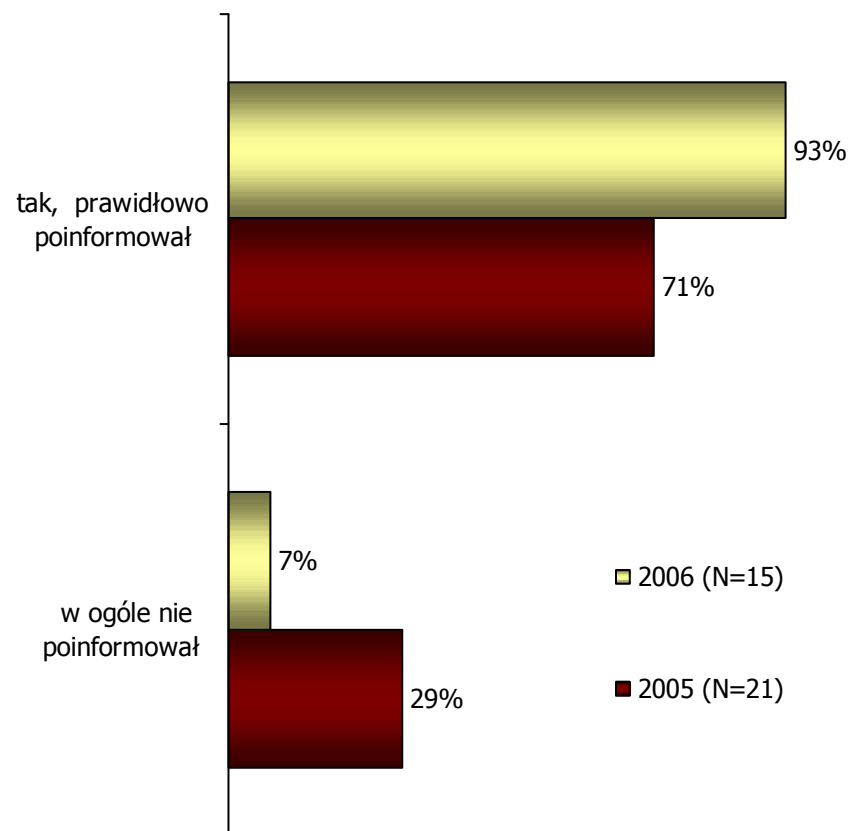
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

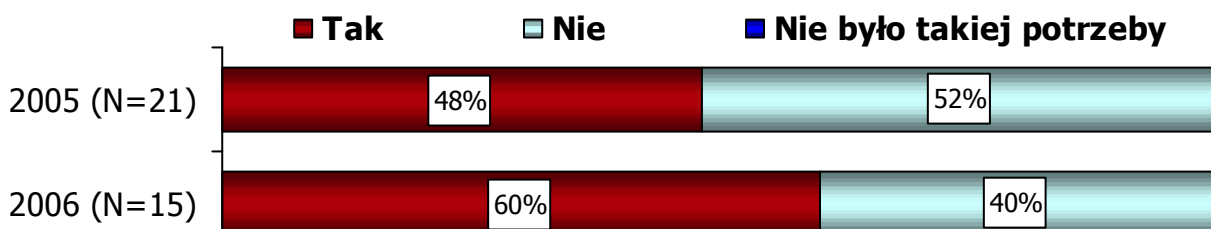


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

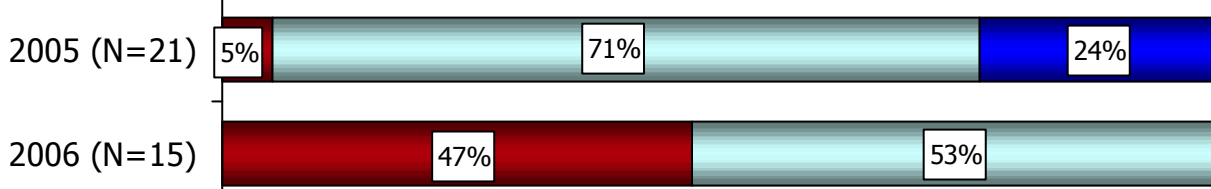
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



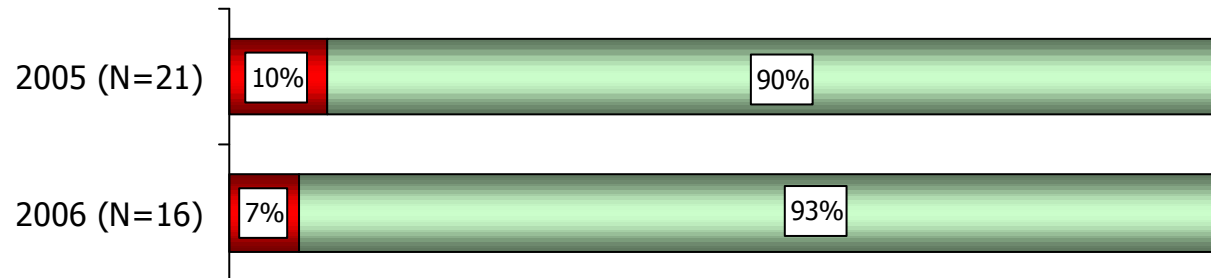
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



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

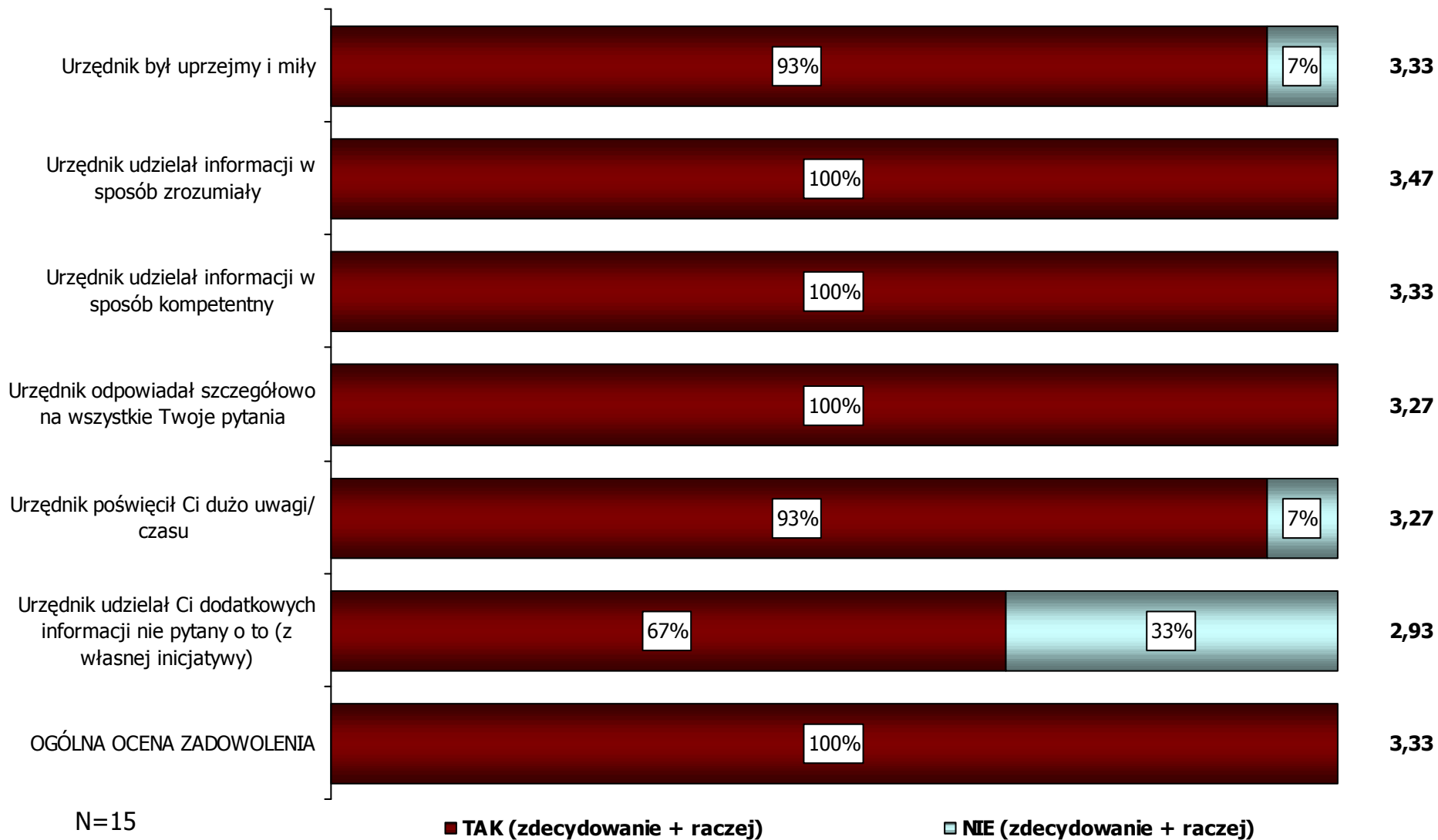


■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

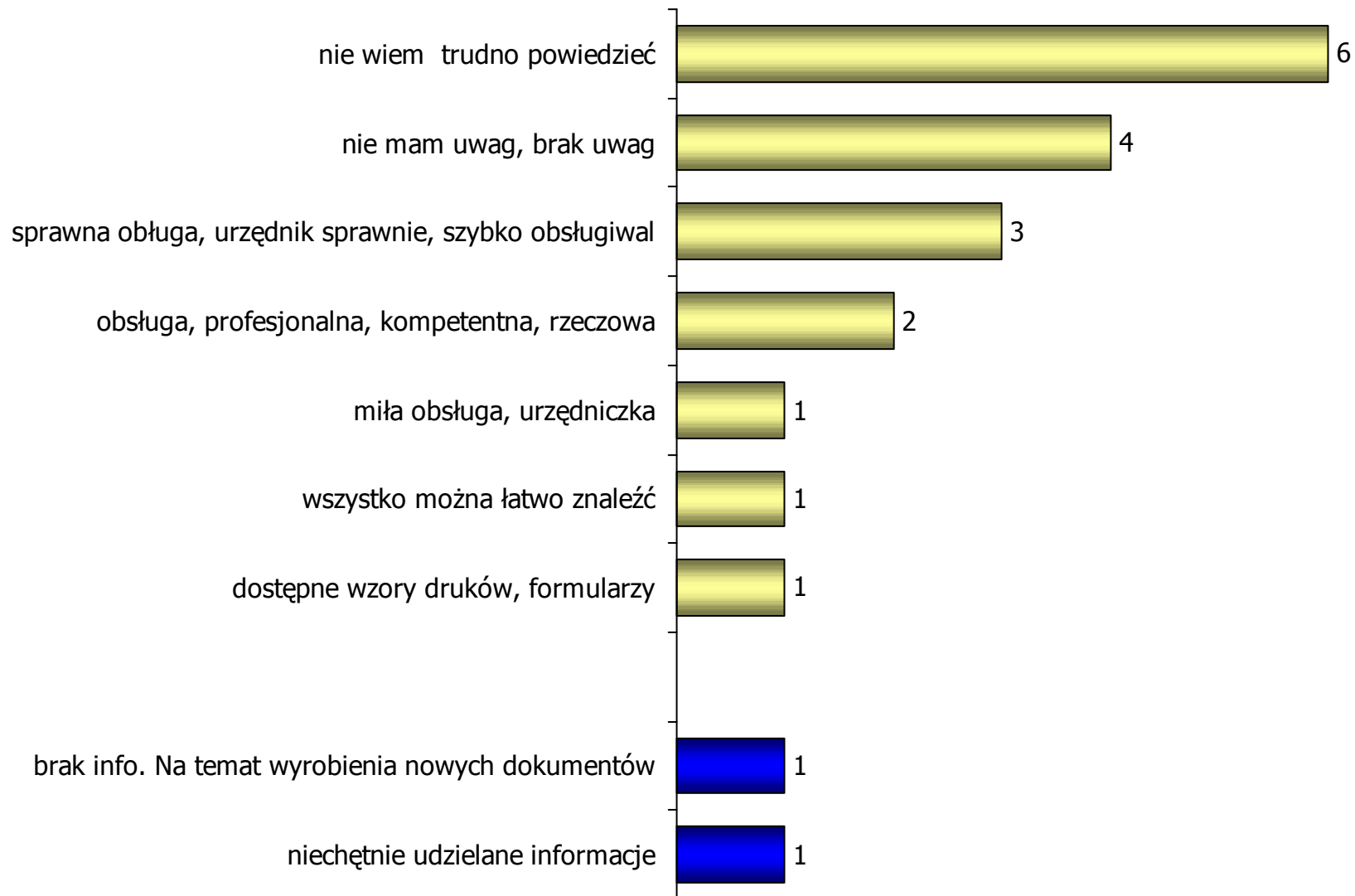
OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



N=15

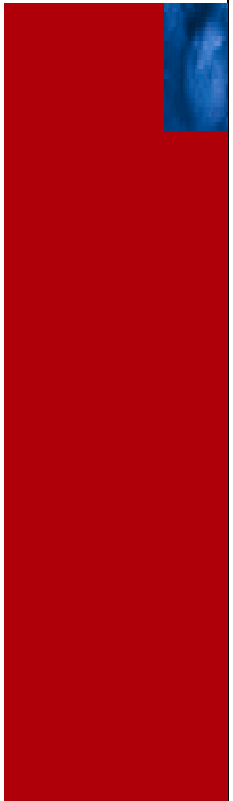
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY URSUS

Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=20

**2005:
2,5 minuty**

N=16

**2006:
7,8 minut**

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

N=20

**2005:
1 osoba**

N=16

**2006:
1,5 osoby**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

■ 2005 (N=20)

■ 2006 (N=16)

**Czy widoczna jest
tablica informacyjna?**

95%

100%

**Czy oznakowanie
Punktu
Informacyjnego jest
widoczne /czytelne?**

95%

100%

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

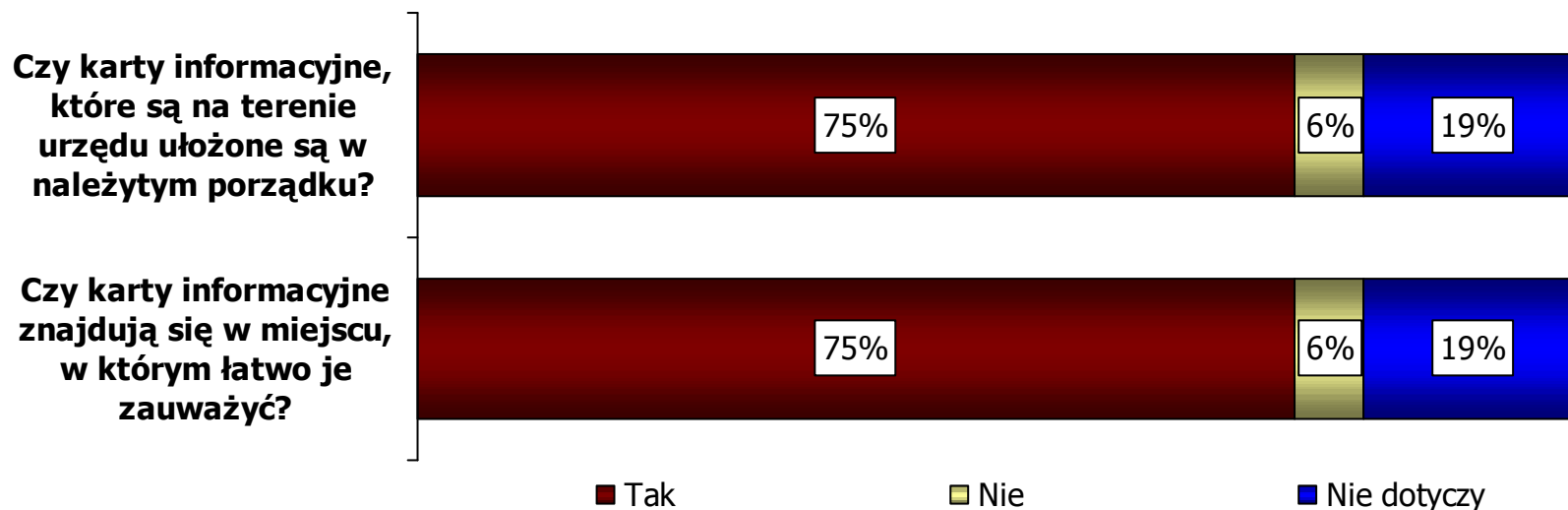
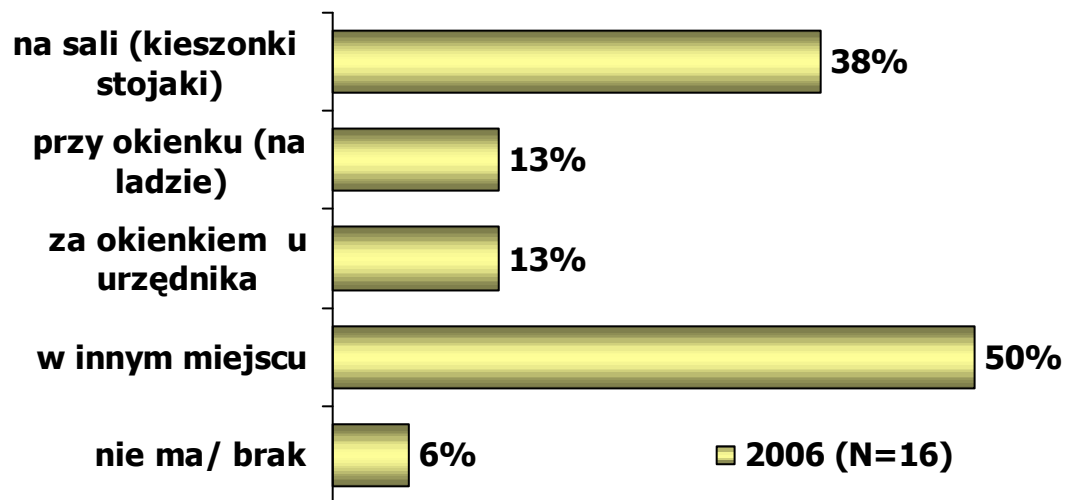
100%

100%

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

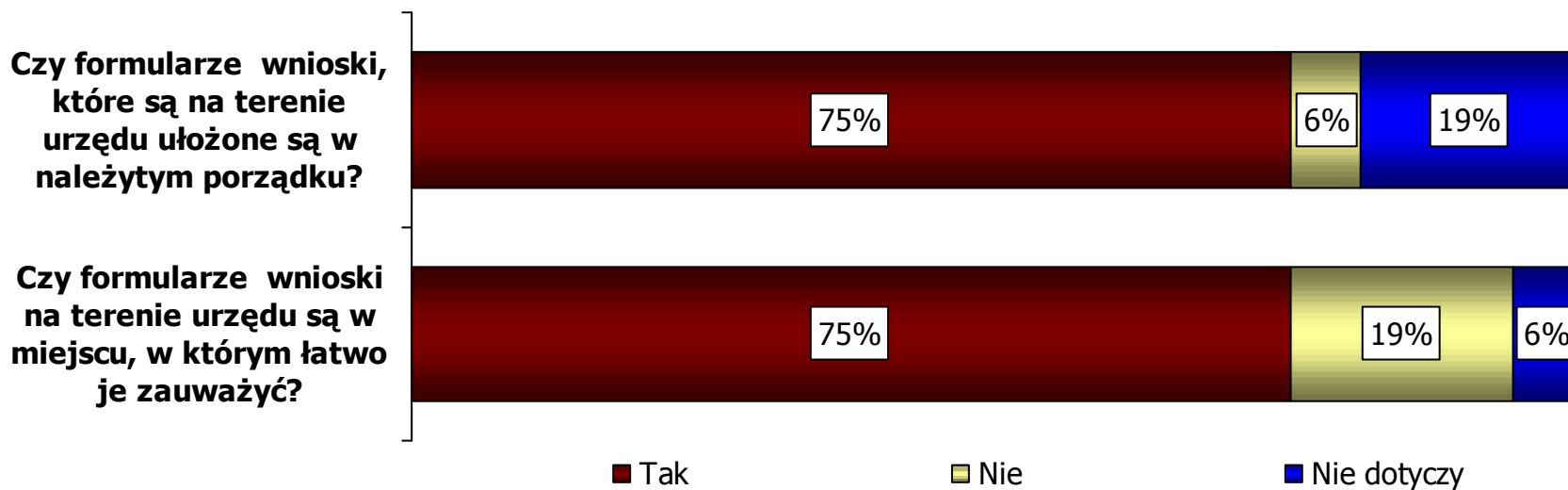
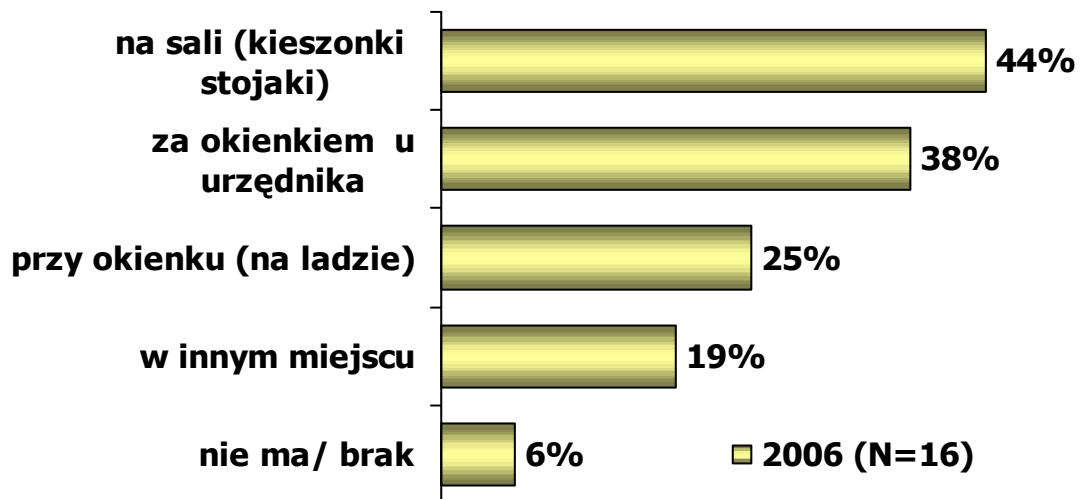
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

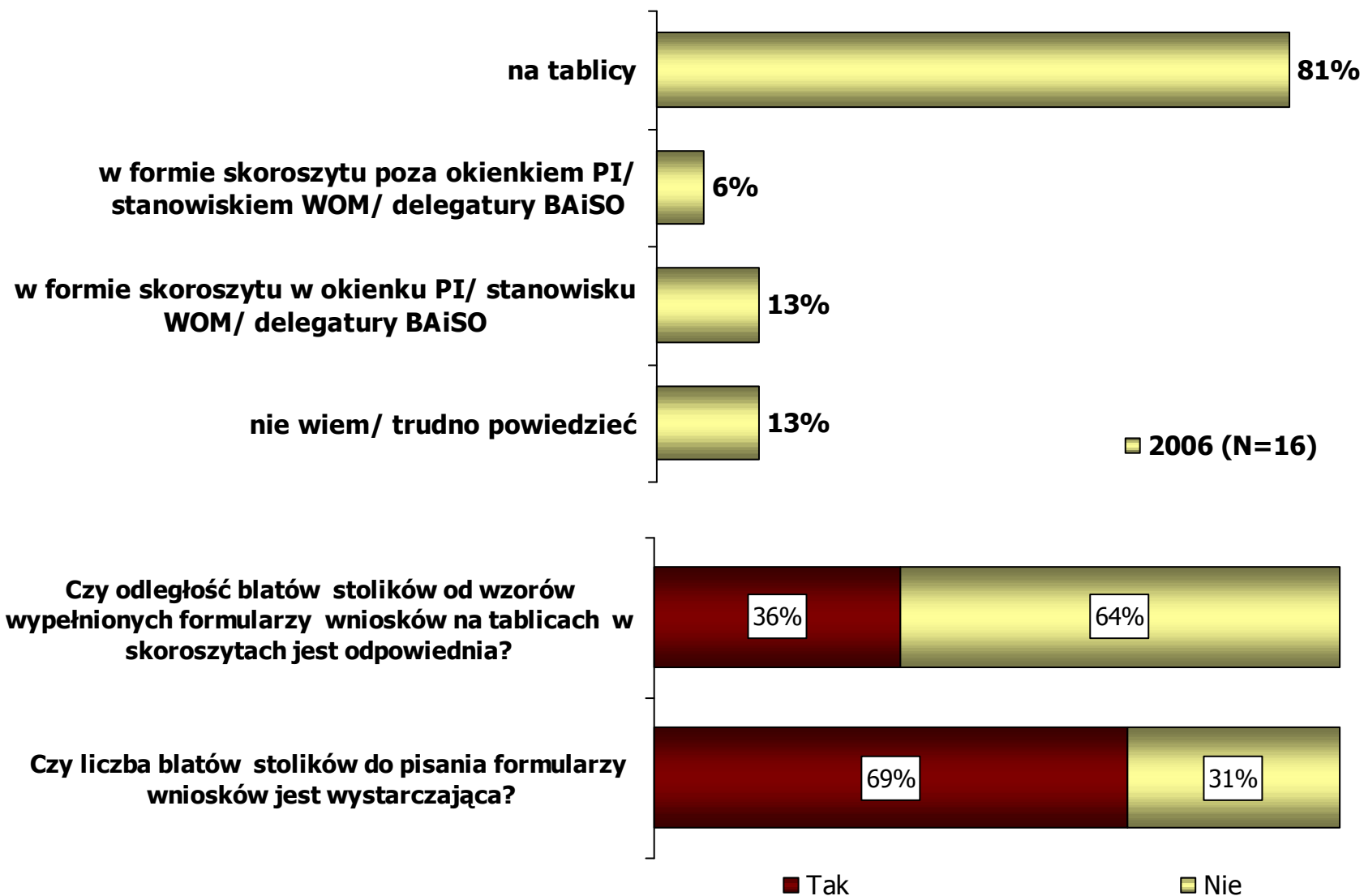
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

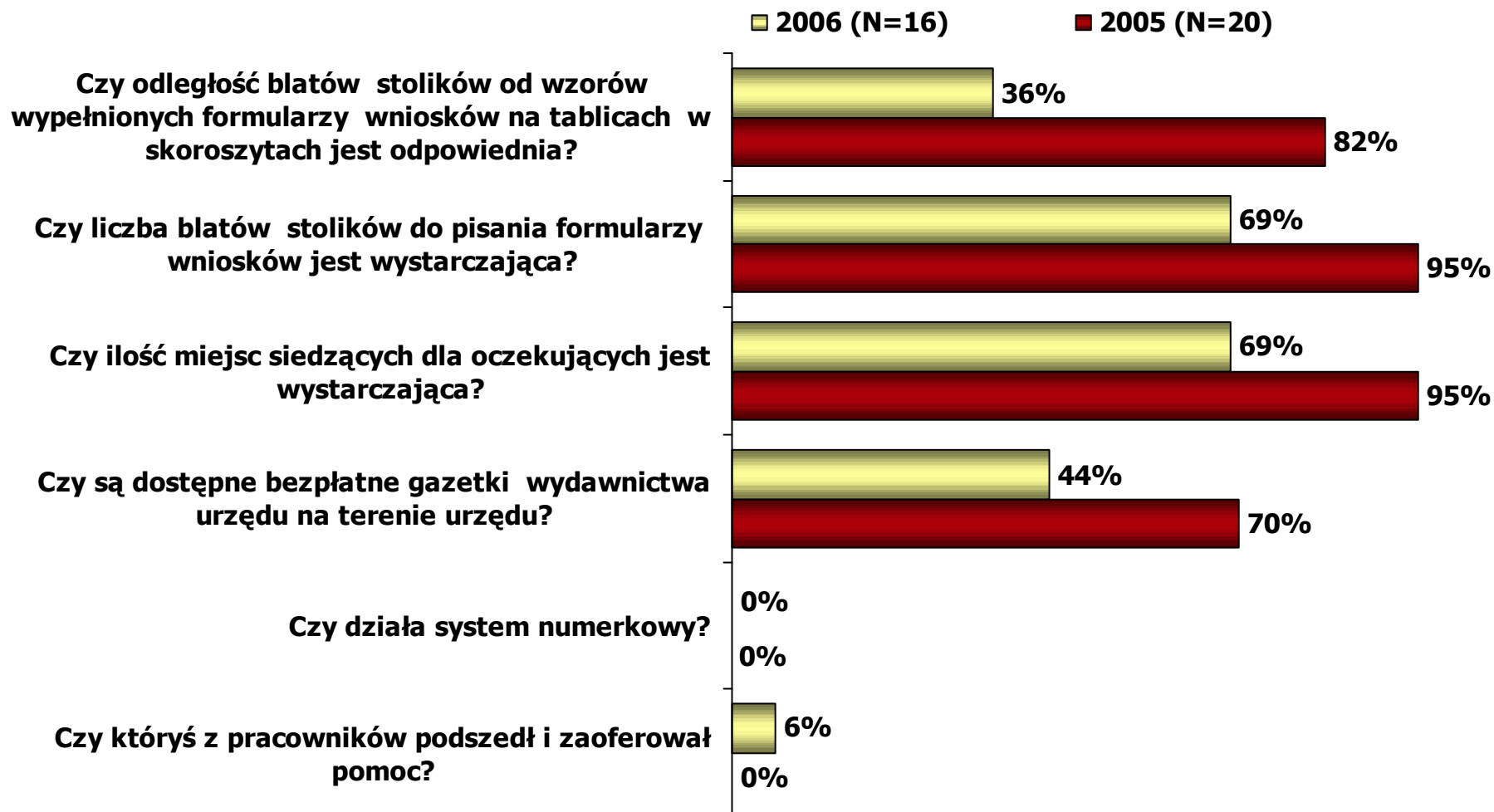
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

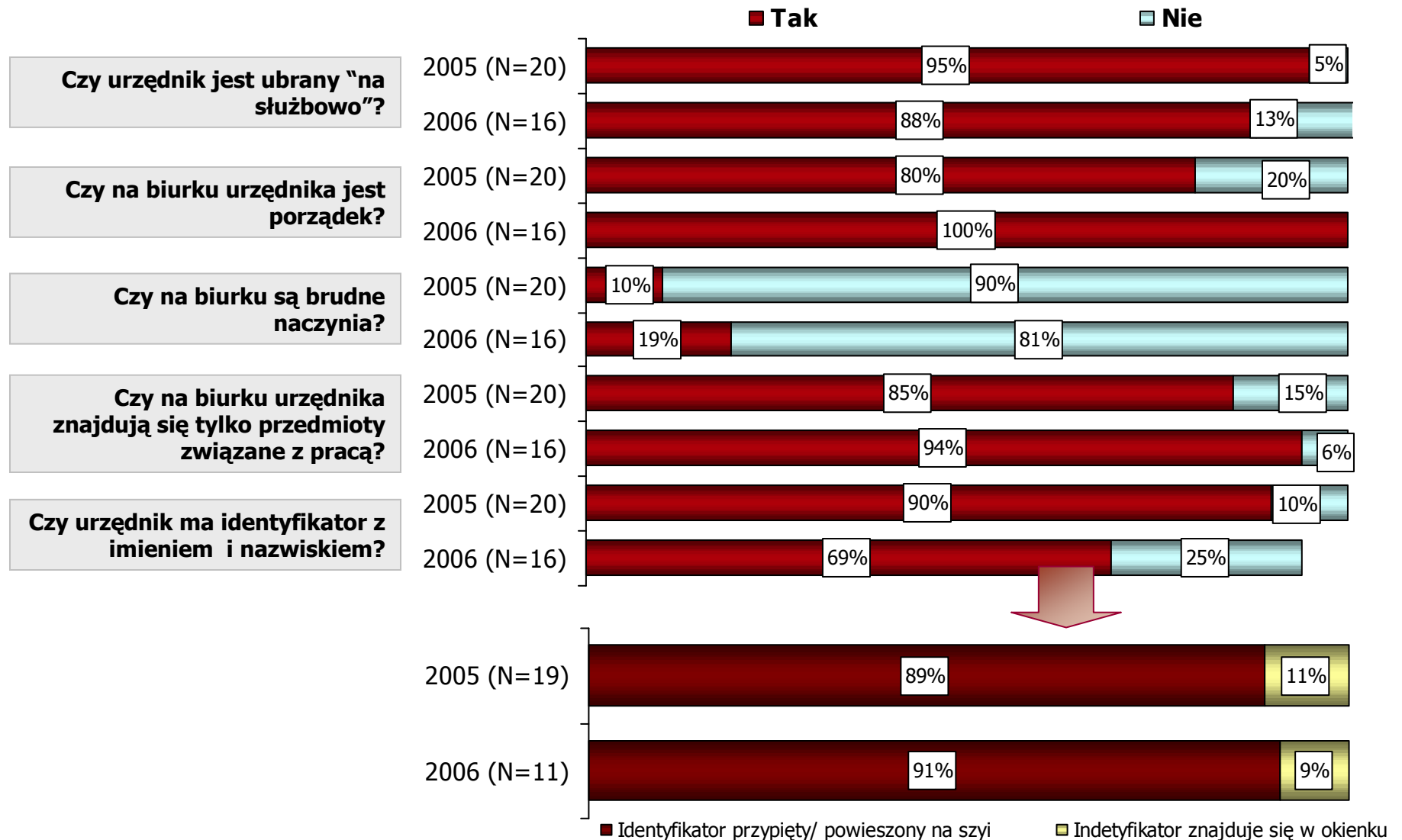
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



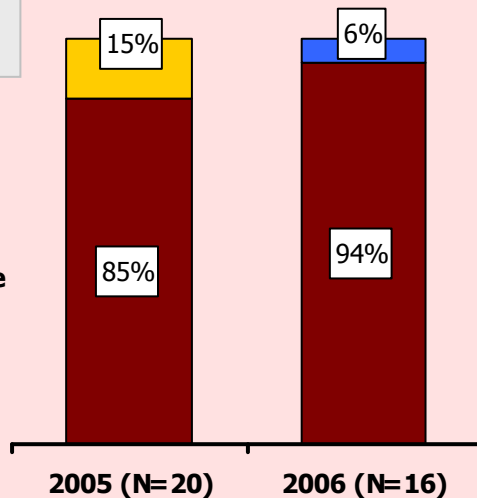
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

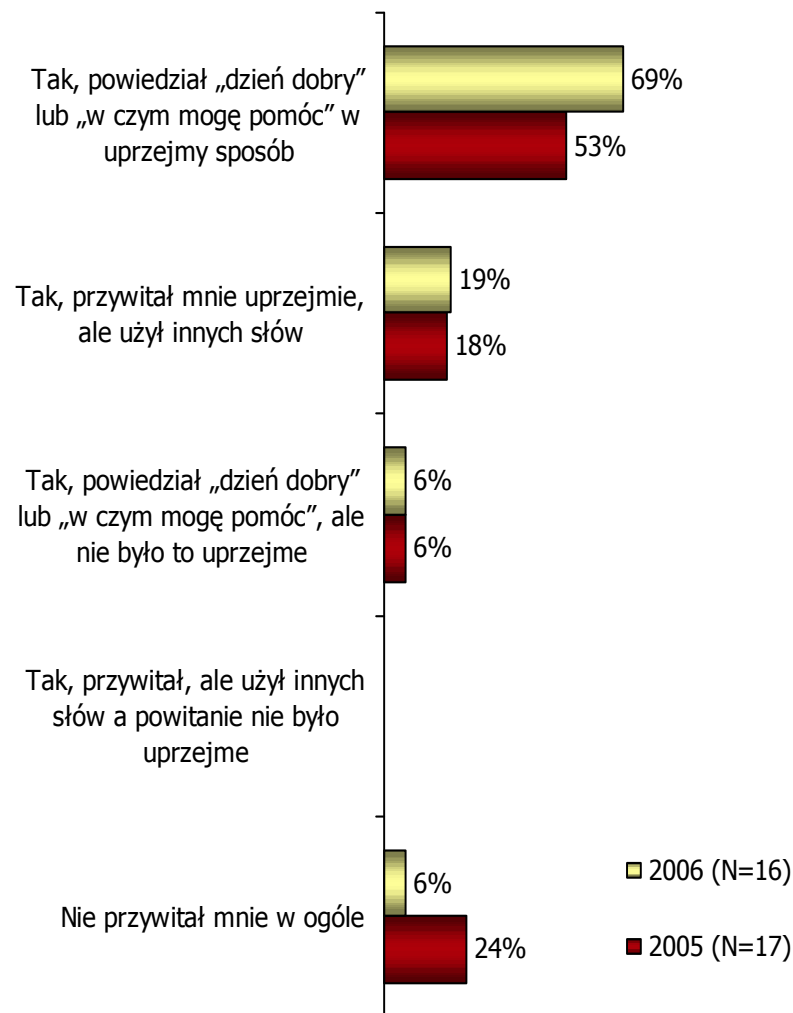
Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

- Nie zajął się sprawą
- Odesłał w inne miejsce
- Tak, zajął się sprawą



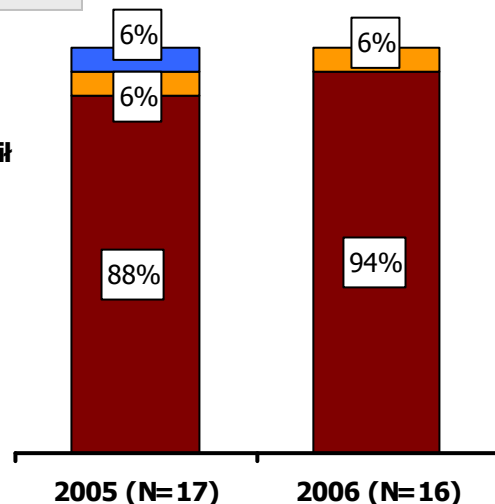
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów

Czy urzędnik przywitał Cię?



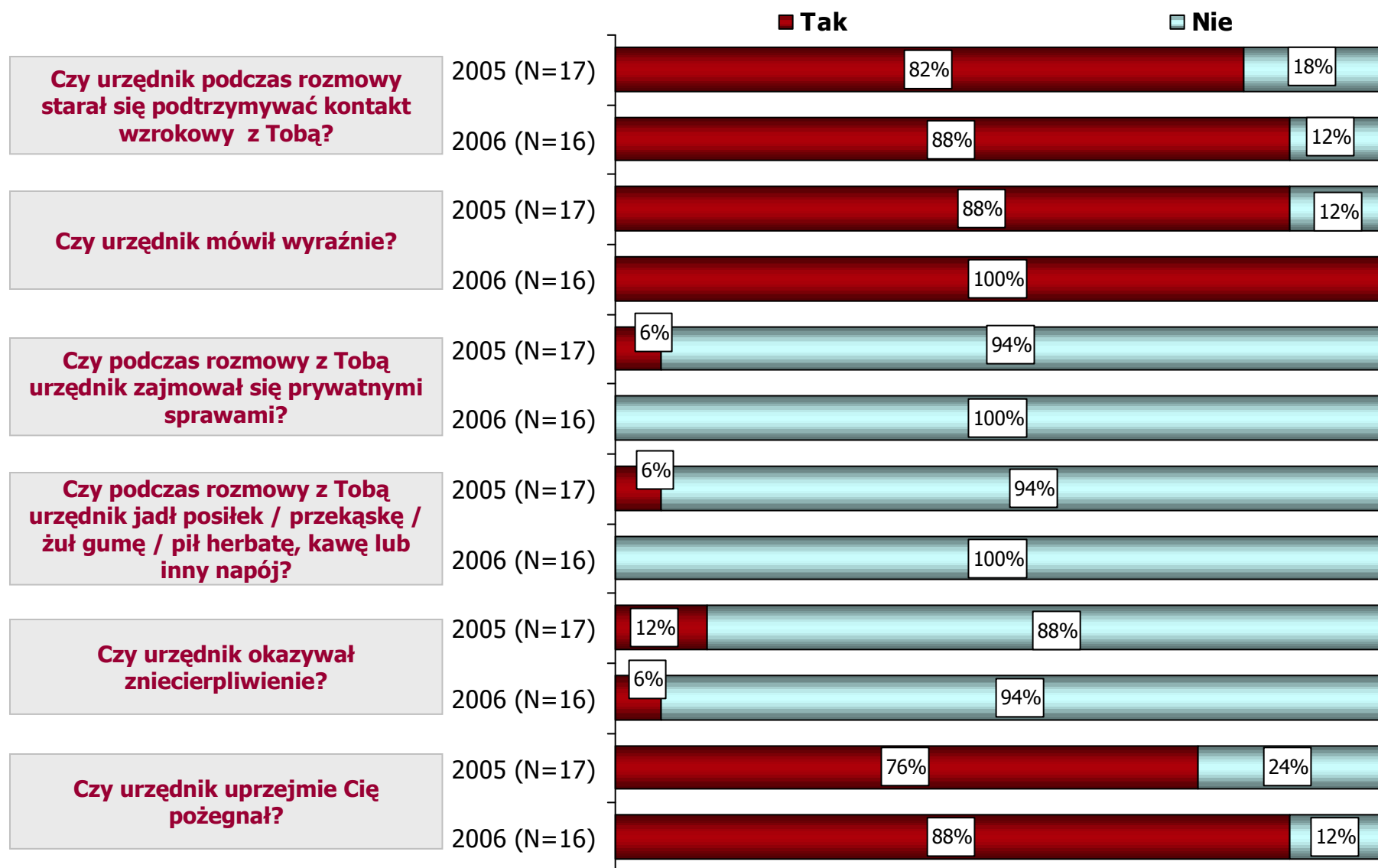
Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

- NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił
- NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił
- TAK, OD RAZU



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

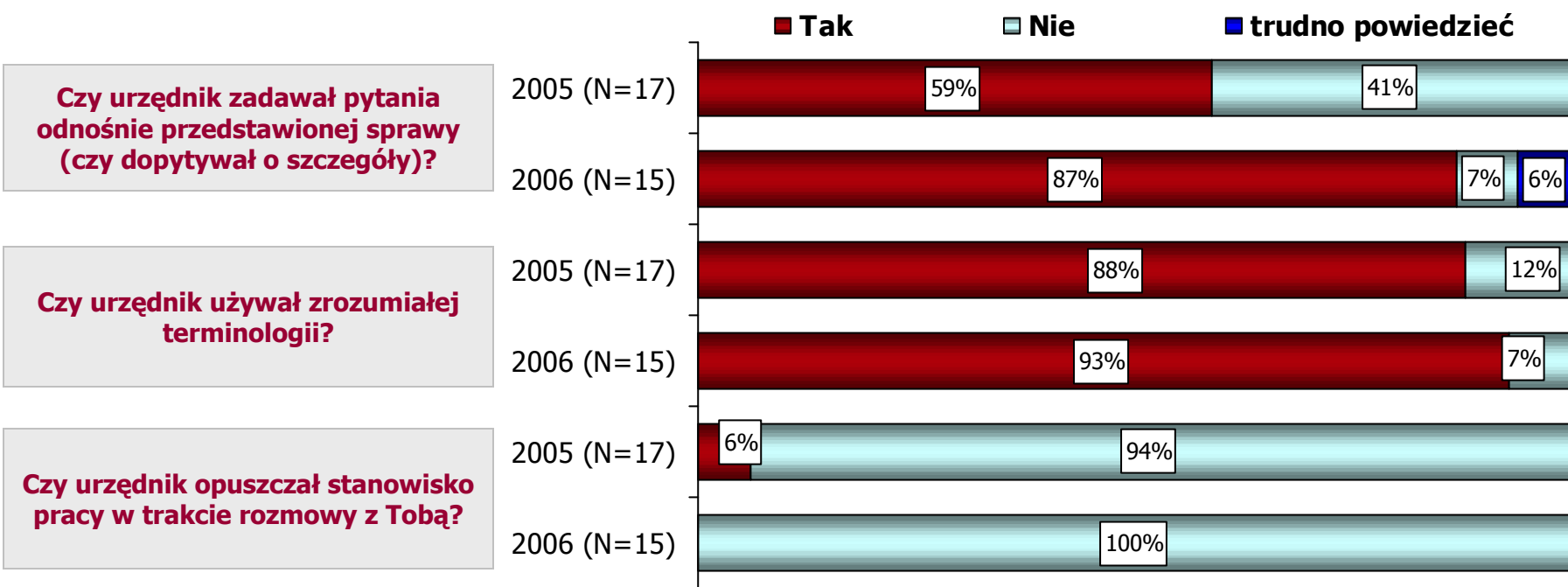


Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

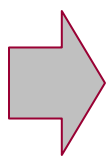
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

TAJEMNICZY KLIENT



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

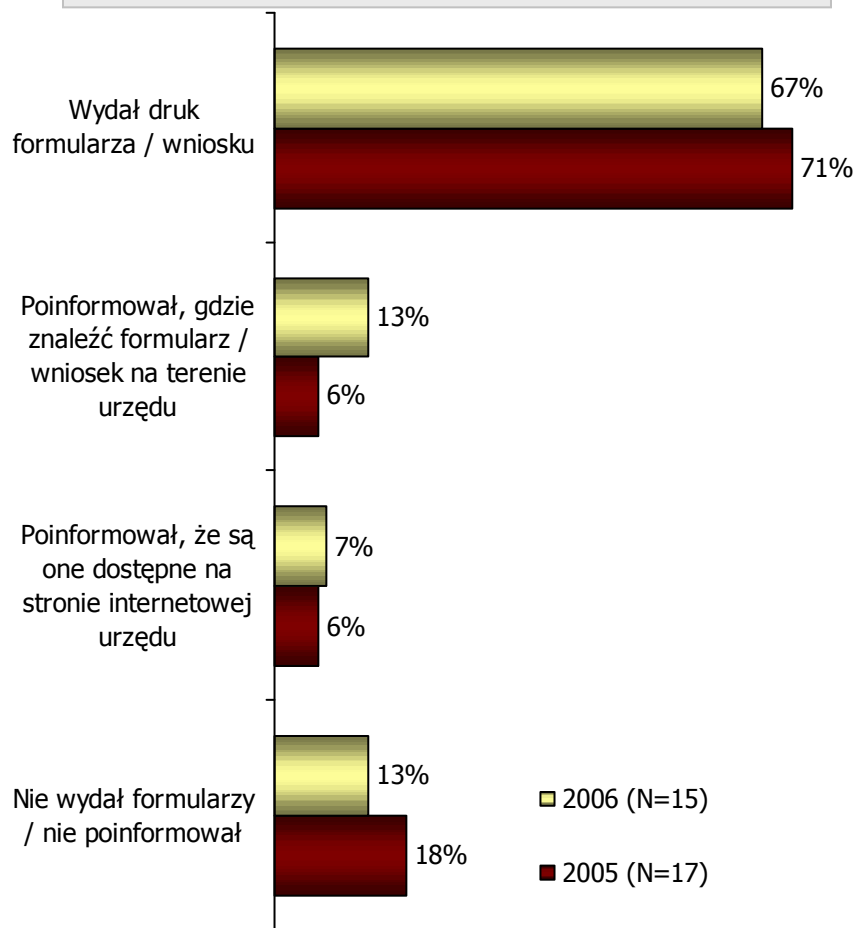


Nie dzwonił telefon W czasie żadnej z wizyt w 2006

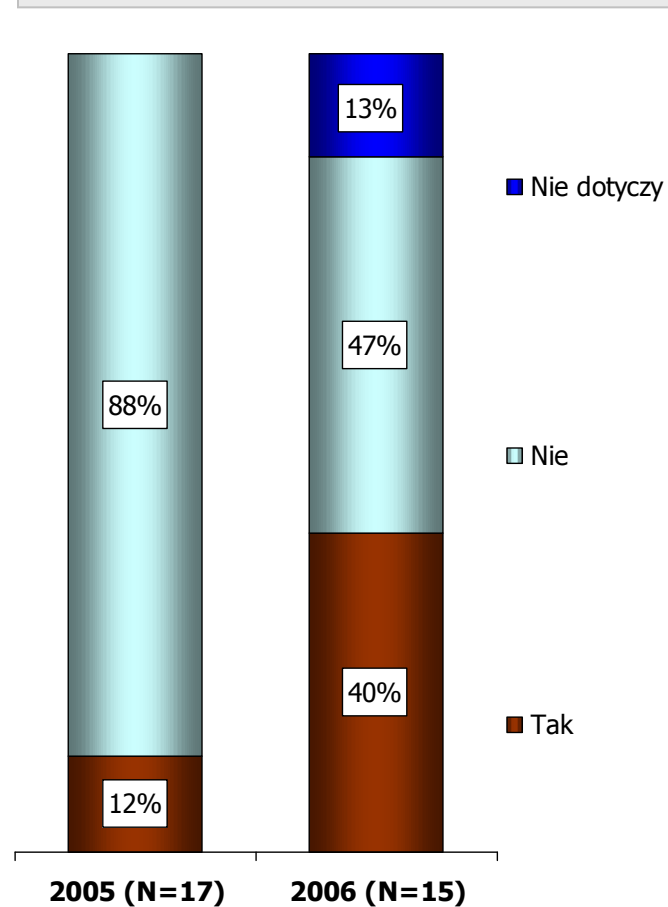
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



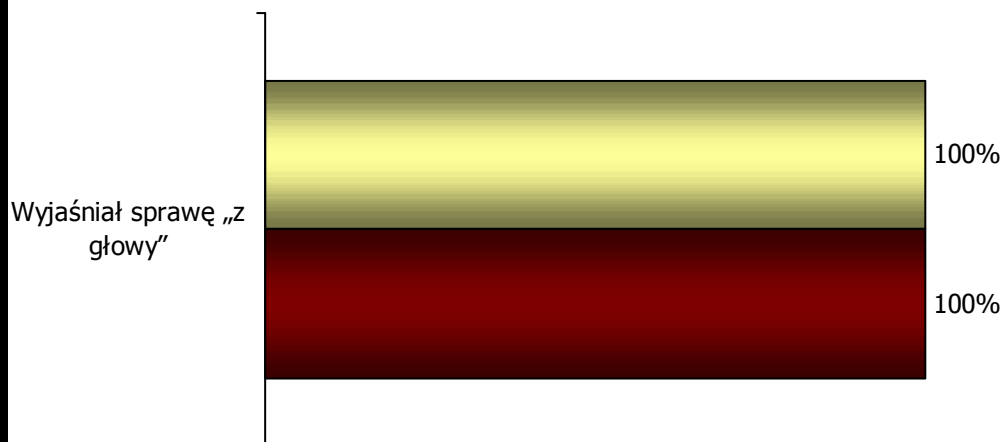
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

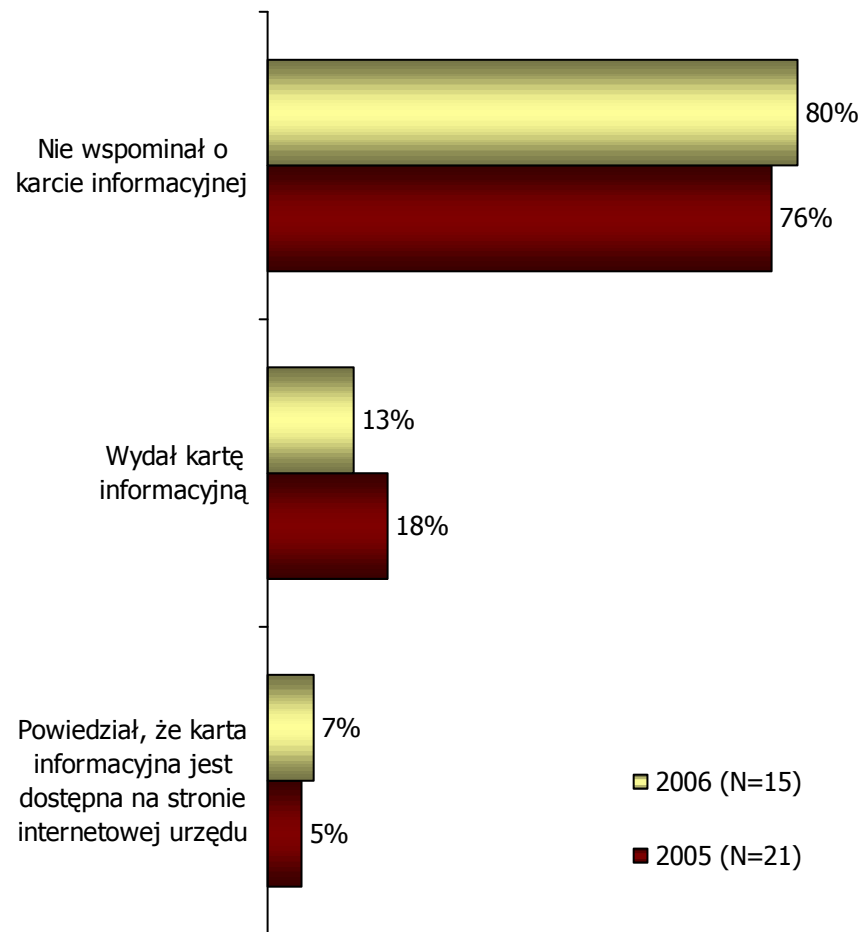
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy...?



■ 2006 (N=15)

■ 2005 (N=17)

Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



■ 2006 (N=15)

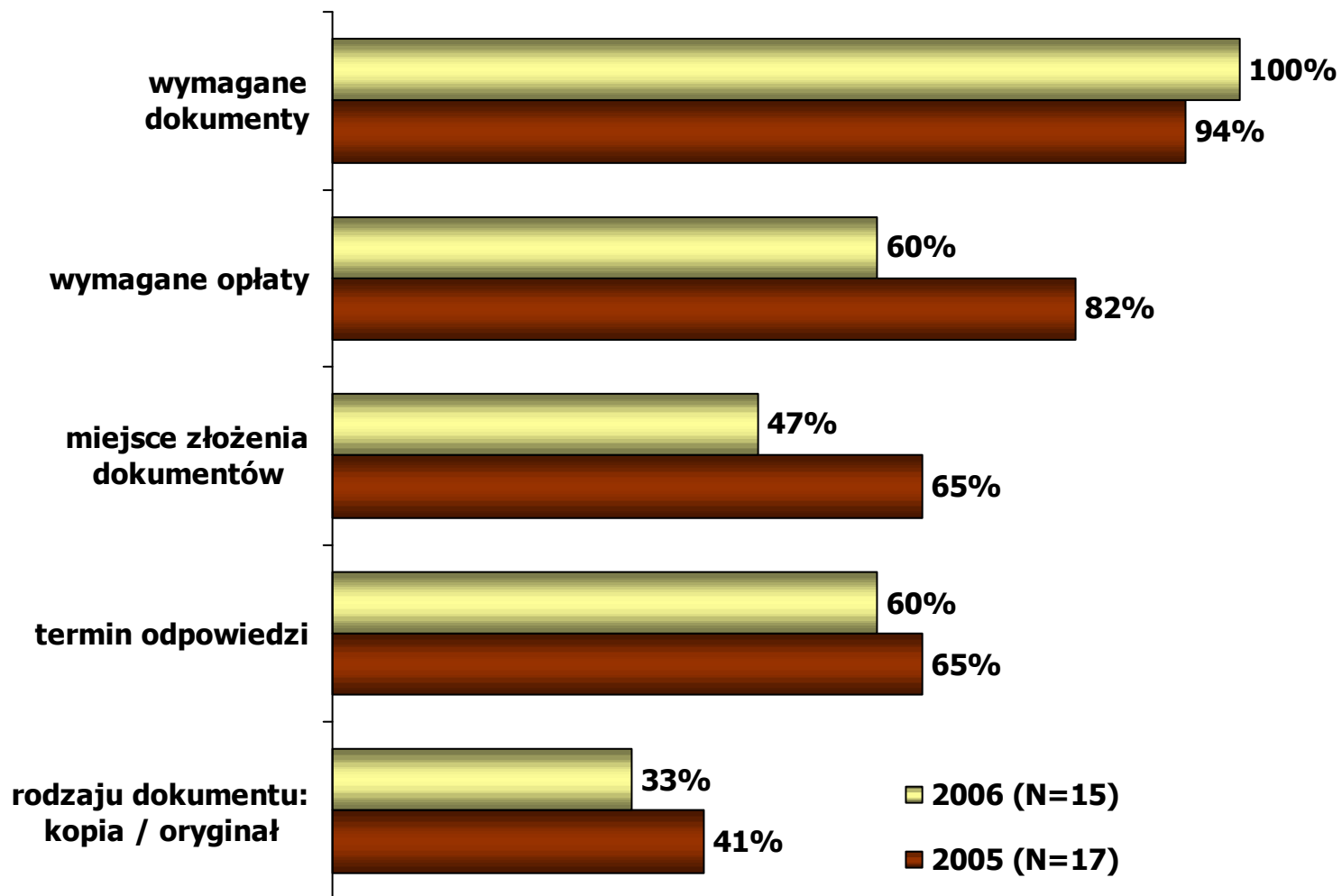
■ 2005 (N=21)

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

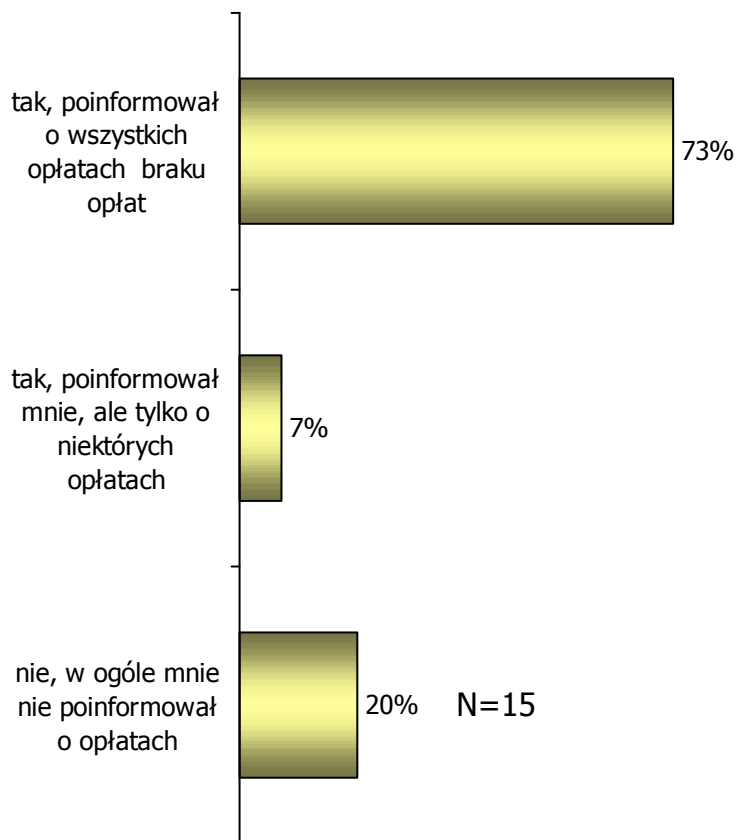
**SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK
POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)**



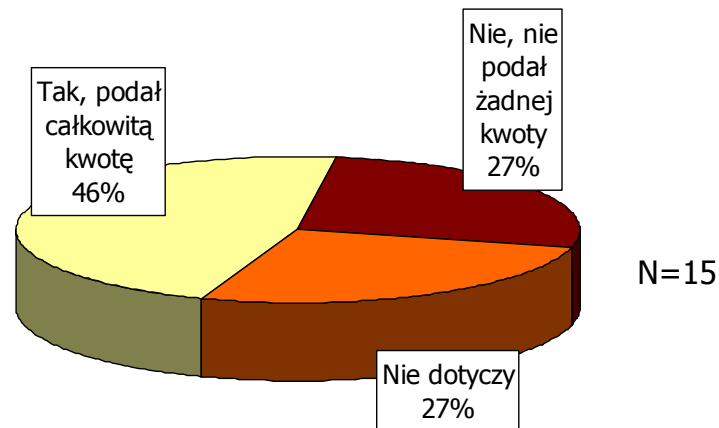
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

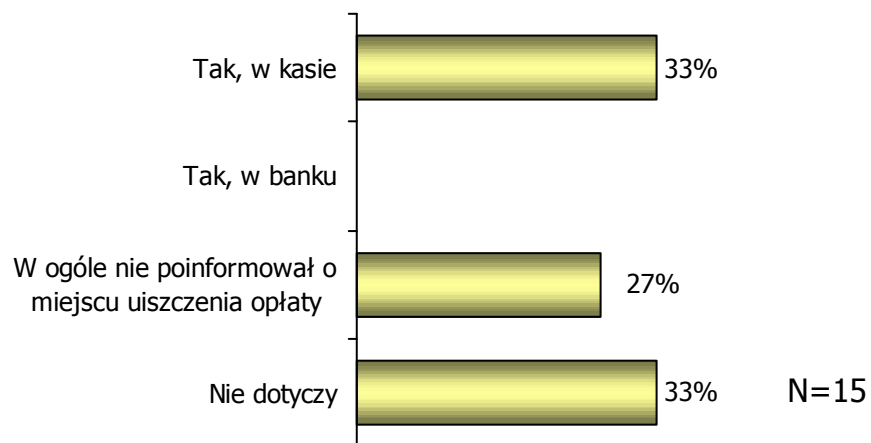
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



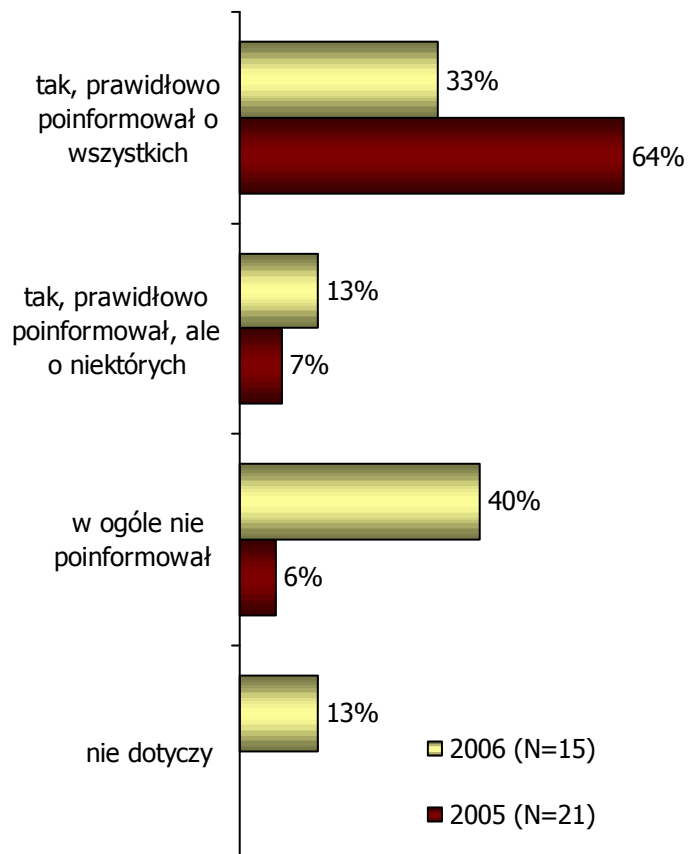
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



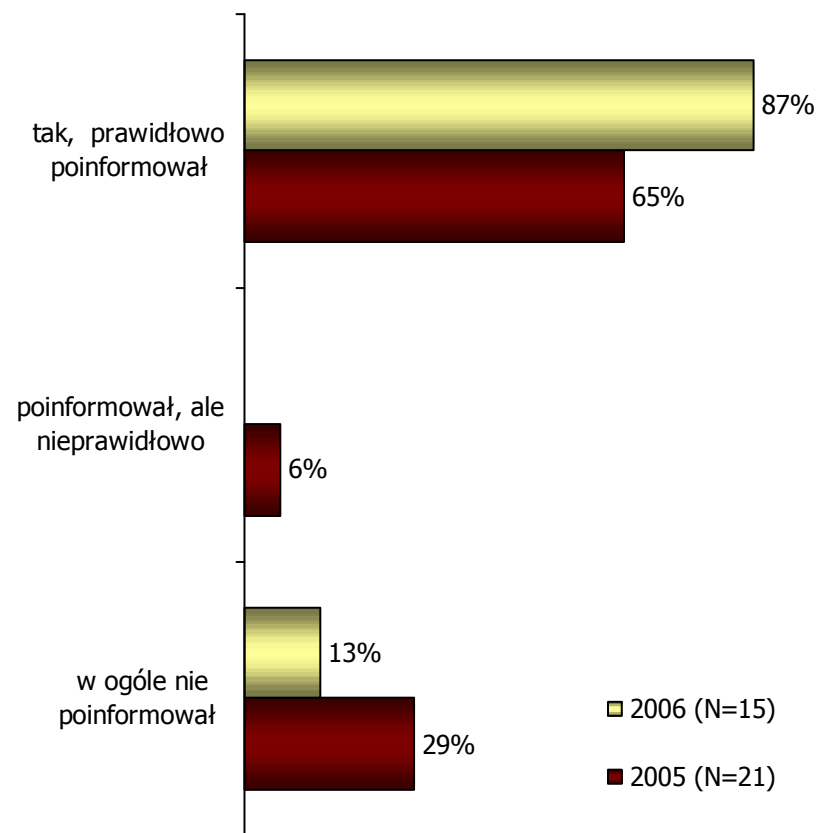
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

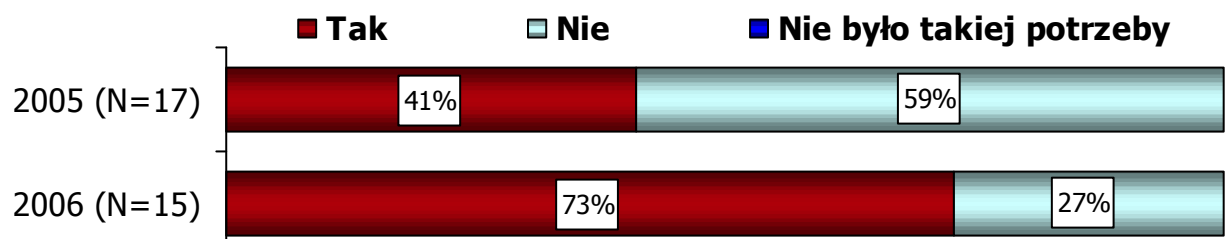


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

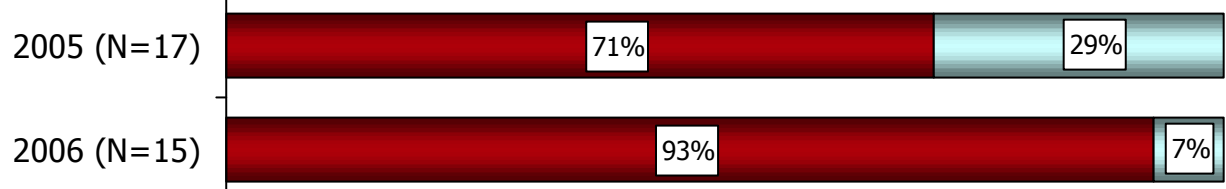
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

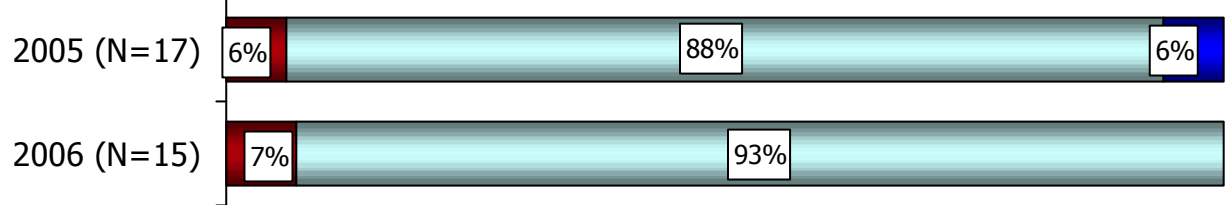
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



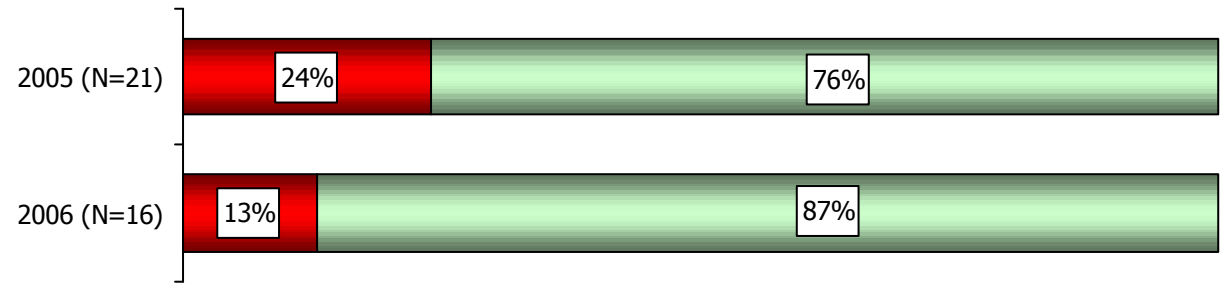
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



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

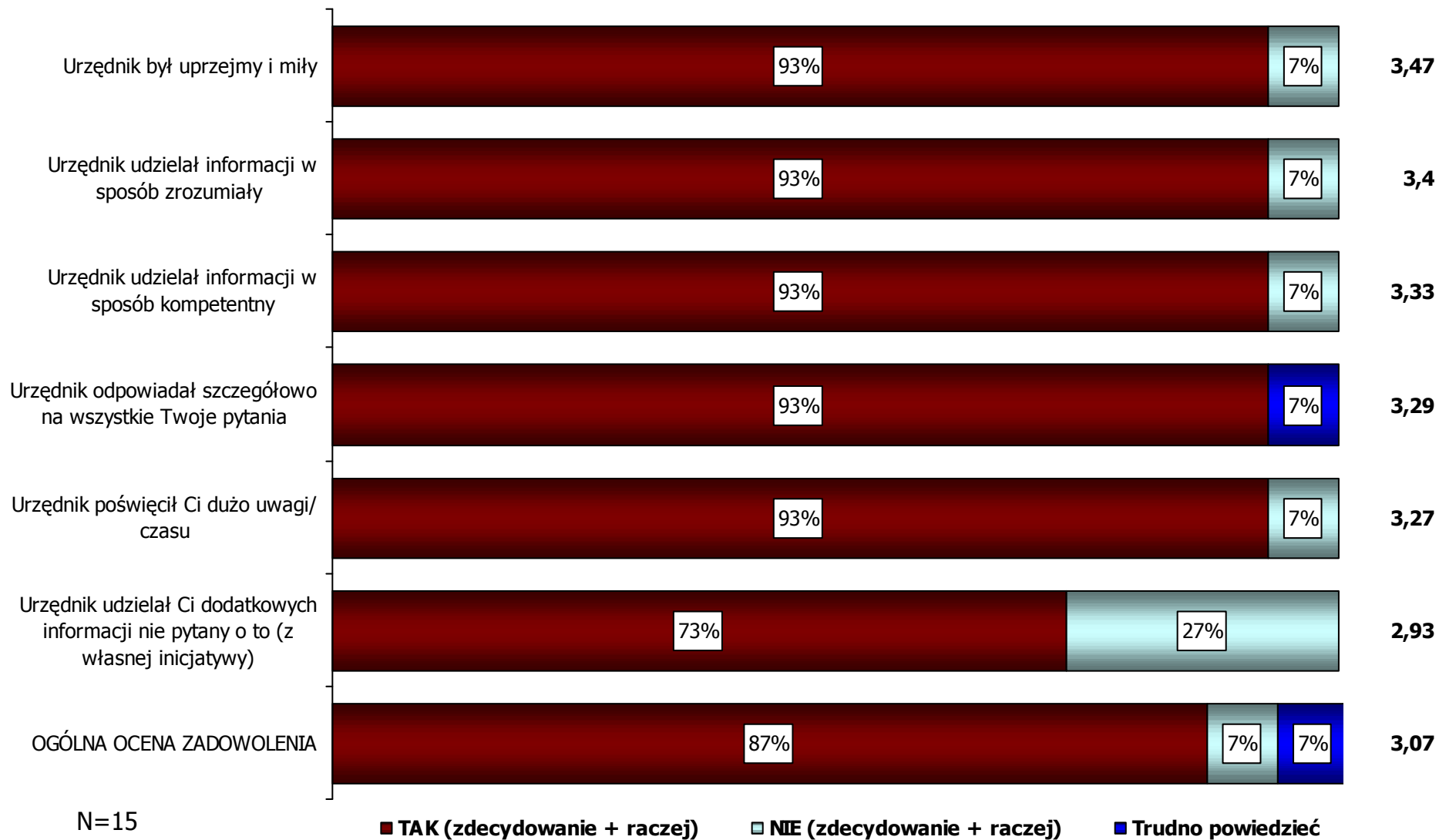


■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

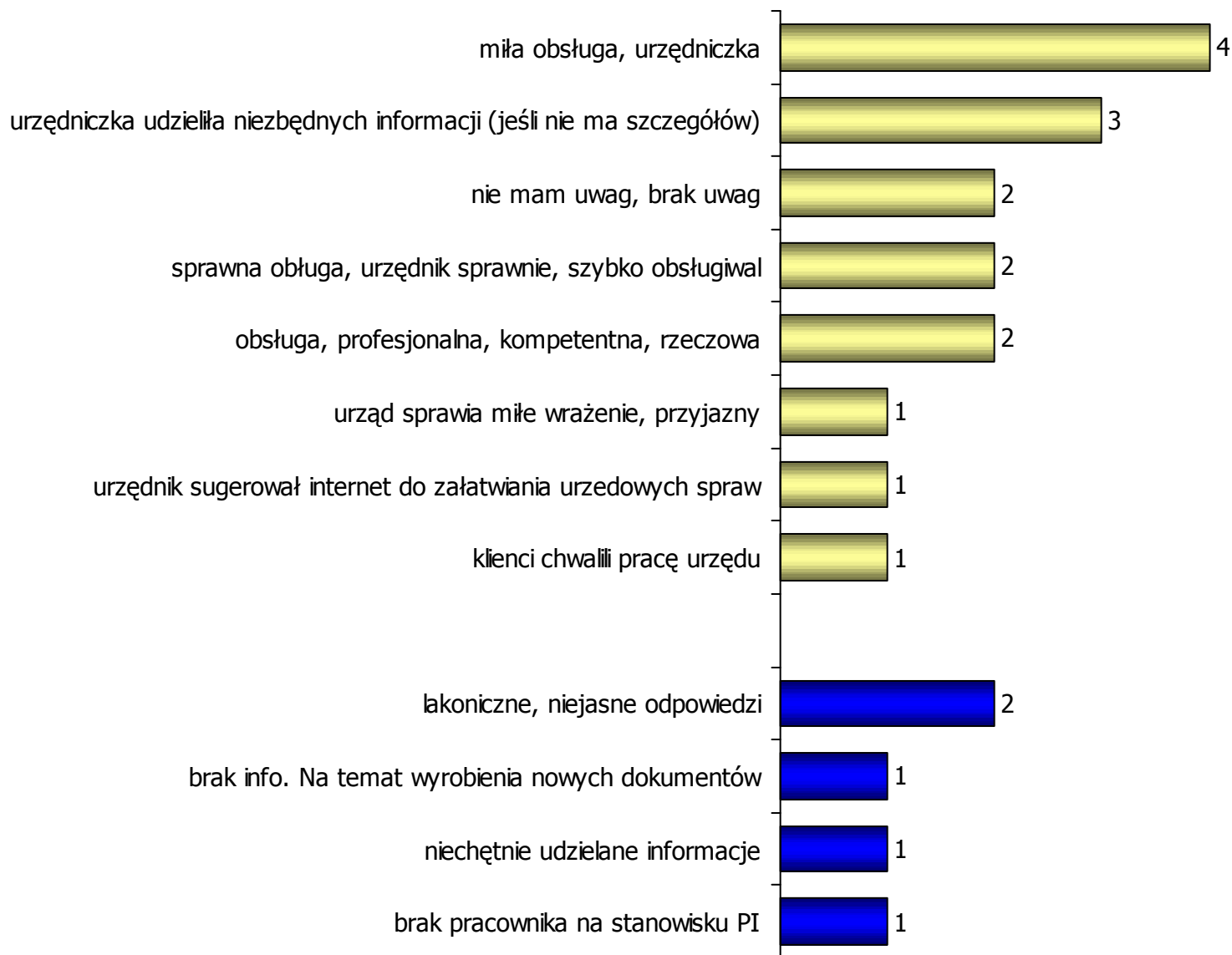
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA

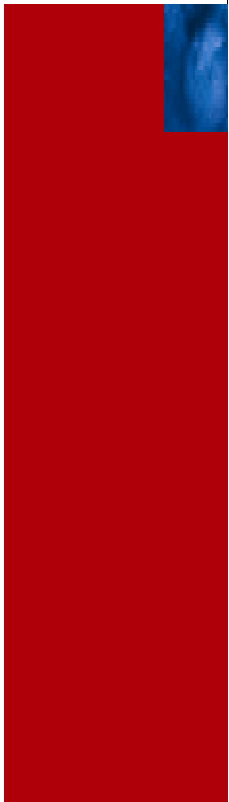


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

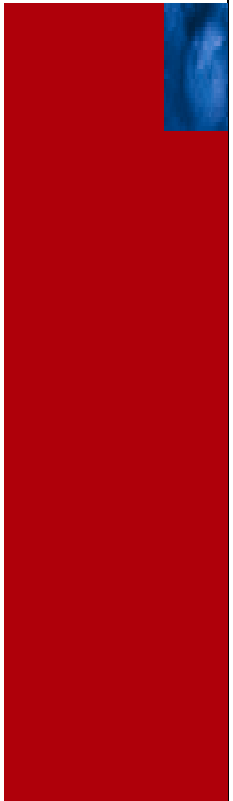
DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY URSYNÓW



Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=21

**2005:
6,3 minut**

N=16

**2006:
13 minut**

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

N=21

**2005:
1,6 osób**

N=16

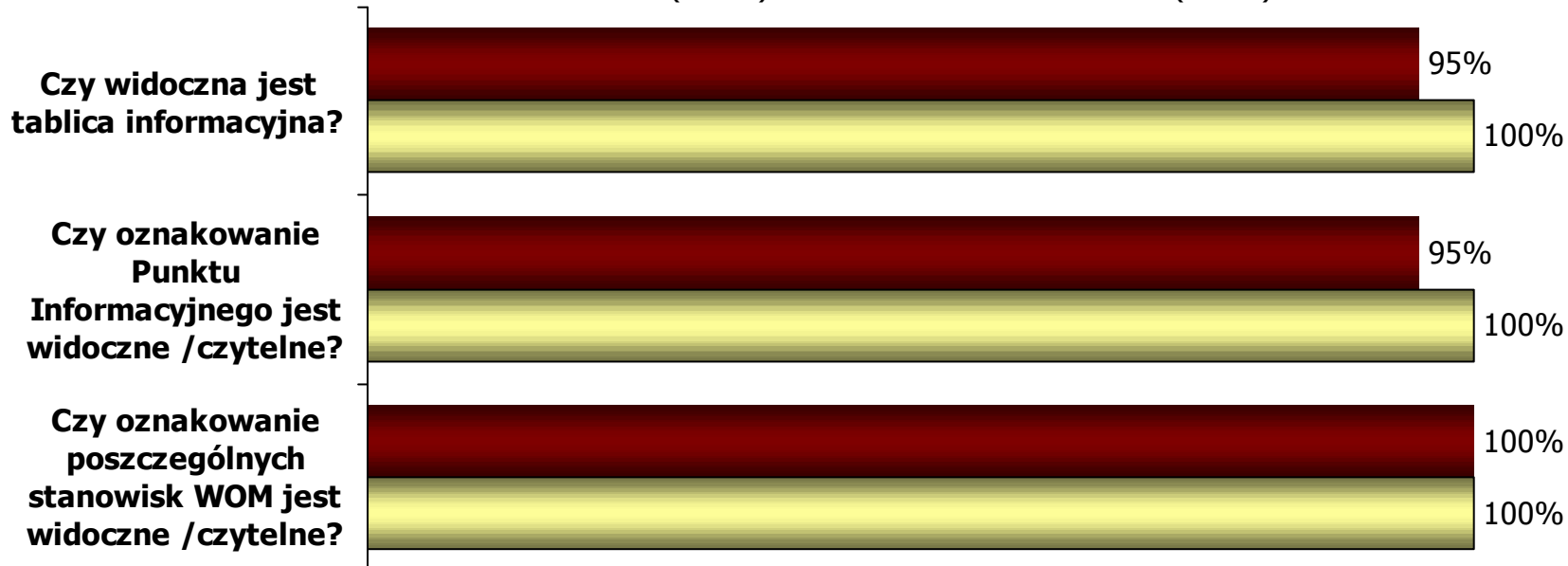
**2006:
3 osoby**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

■ 2005 (N=21)

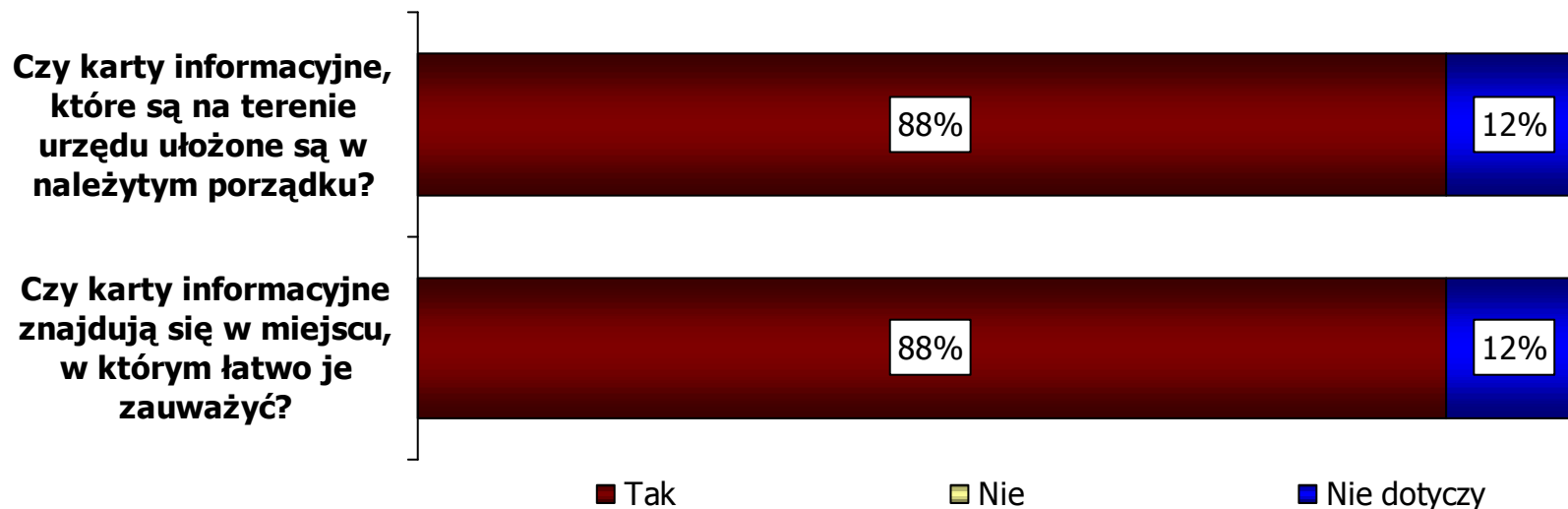
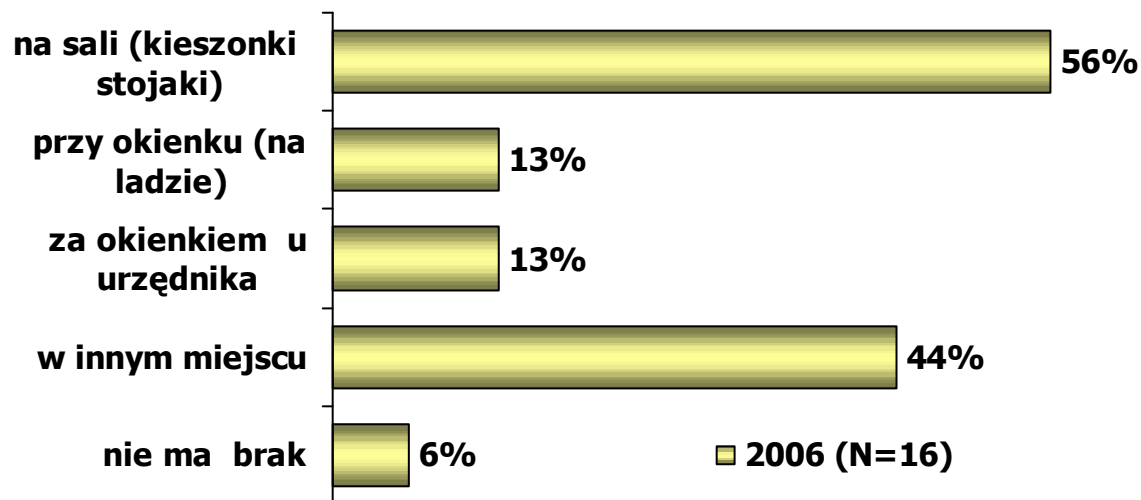
■ 2006 (N=16)



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

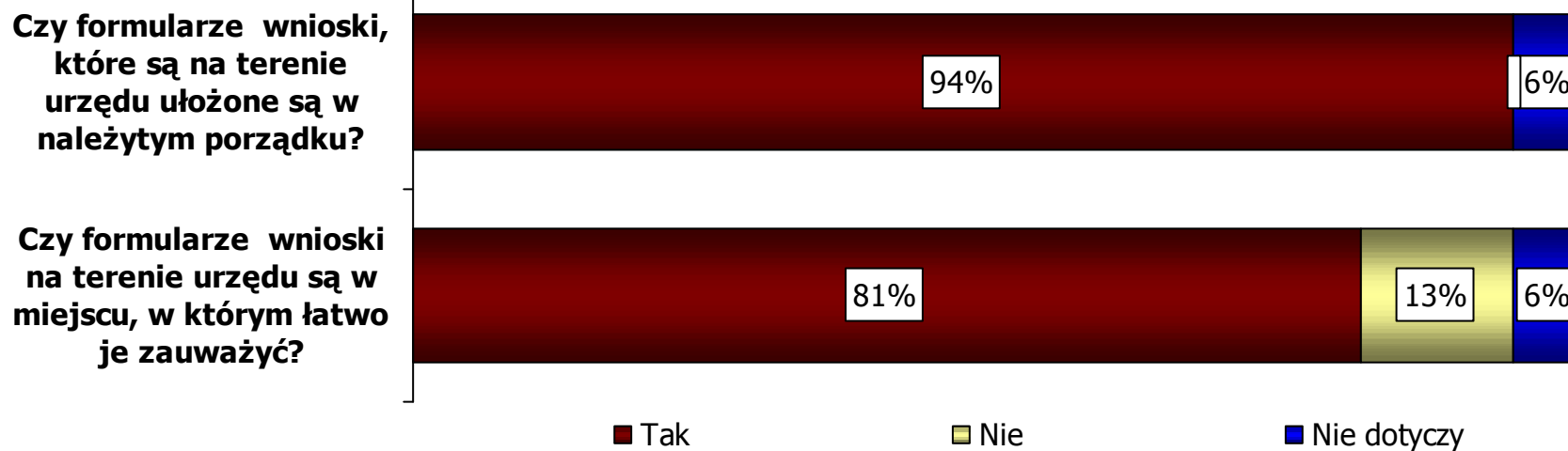
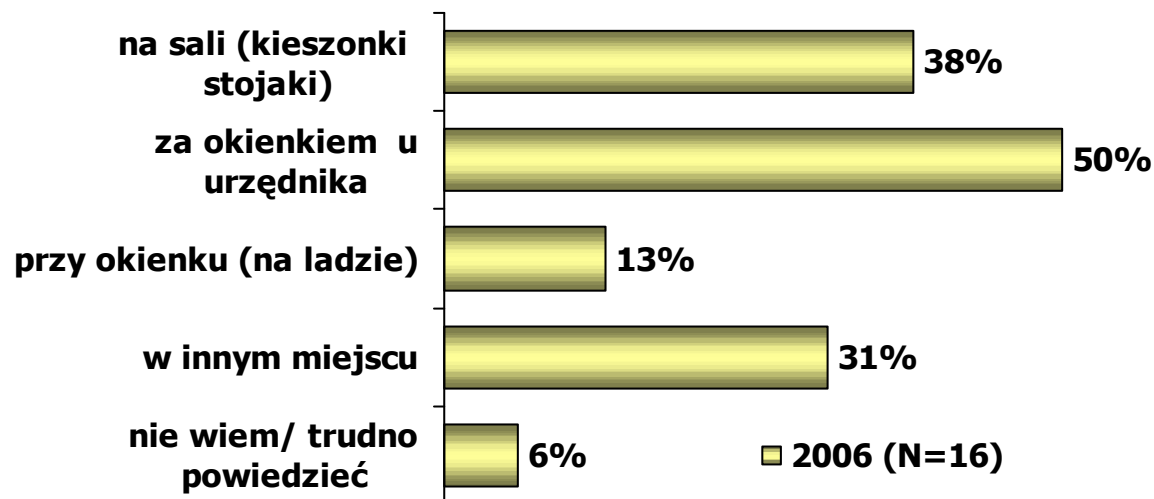
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

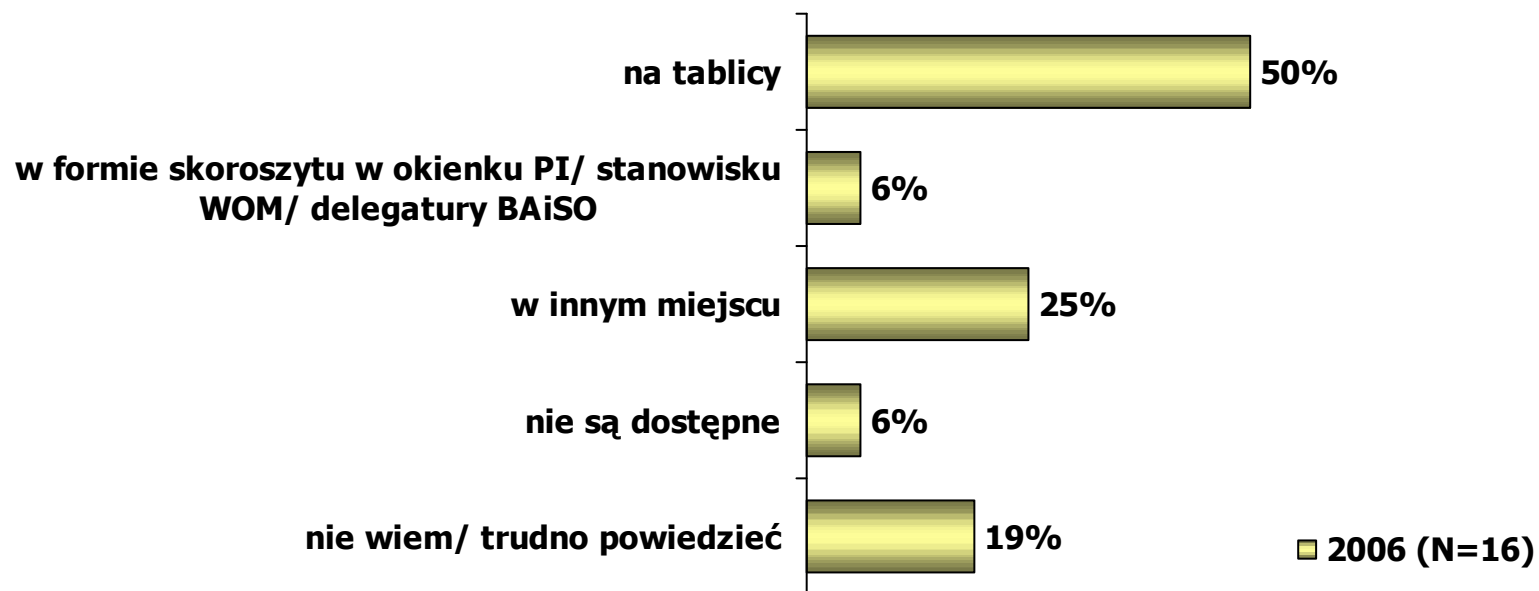
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

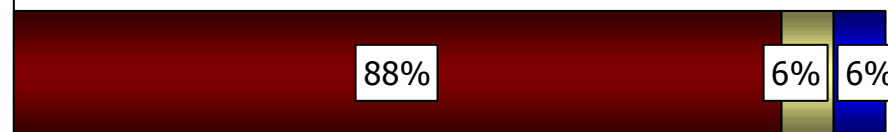
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Czy odległość blatów stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



Czy liczba blatów stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca?

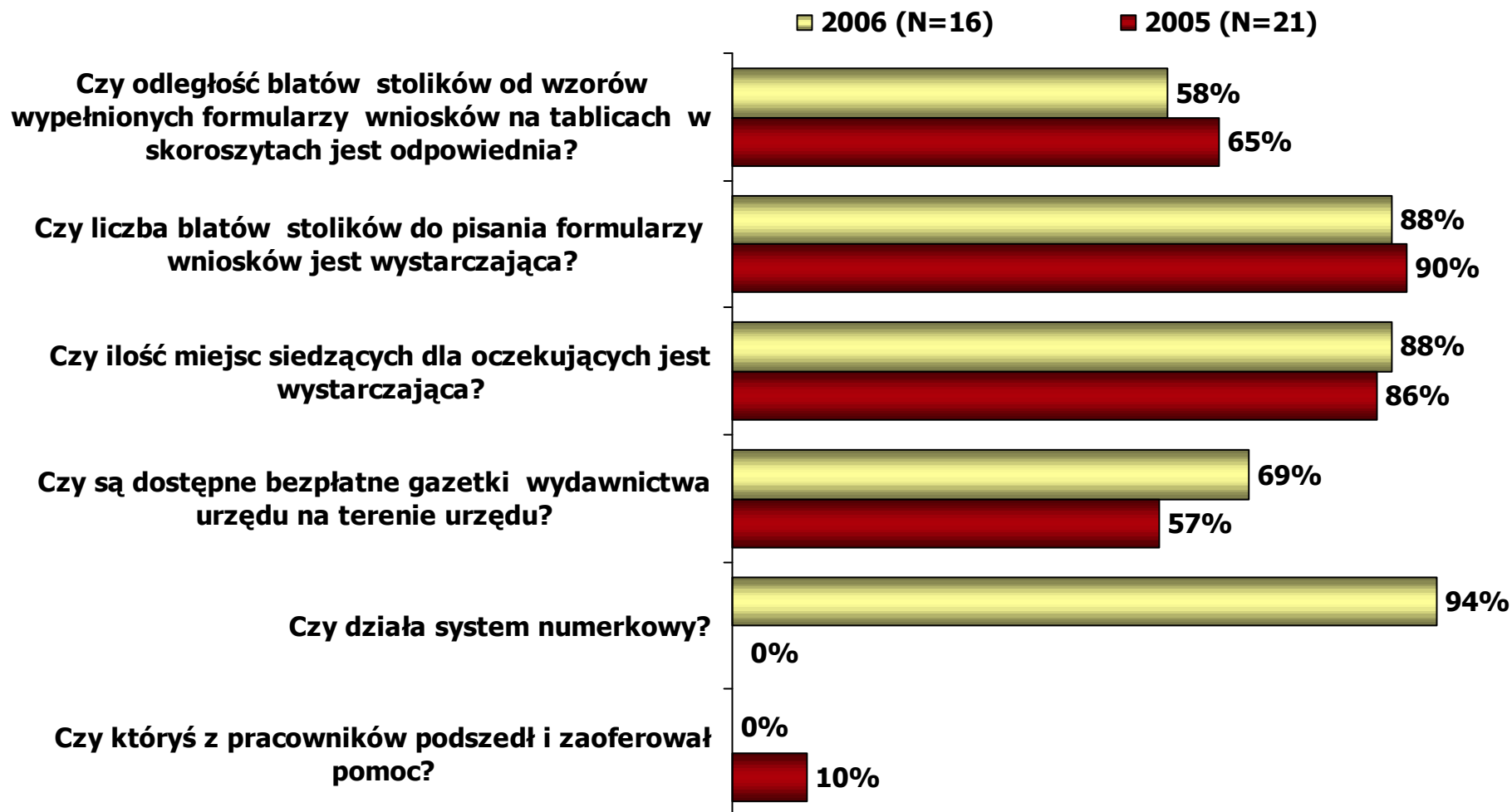


■ Tak ■ Nie ■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

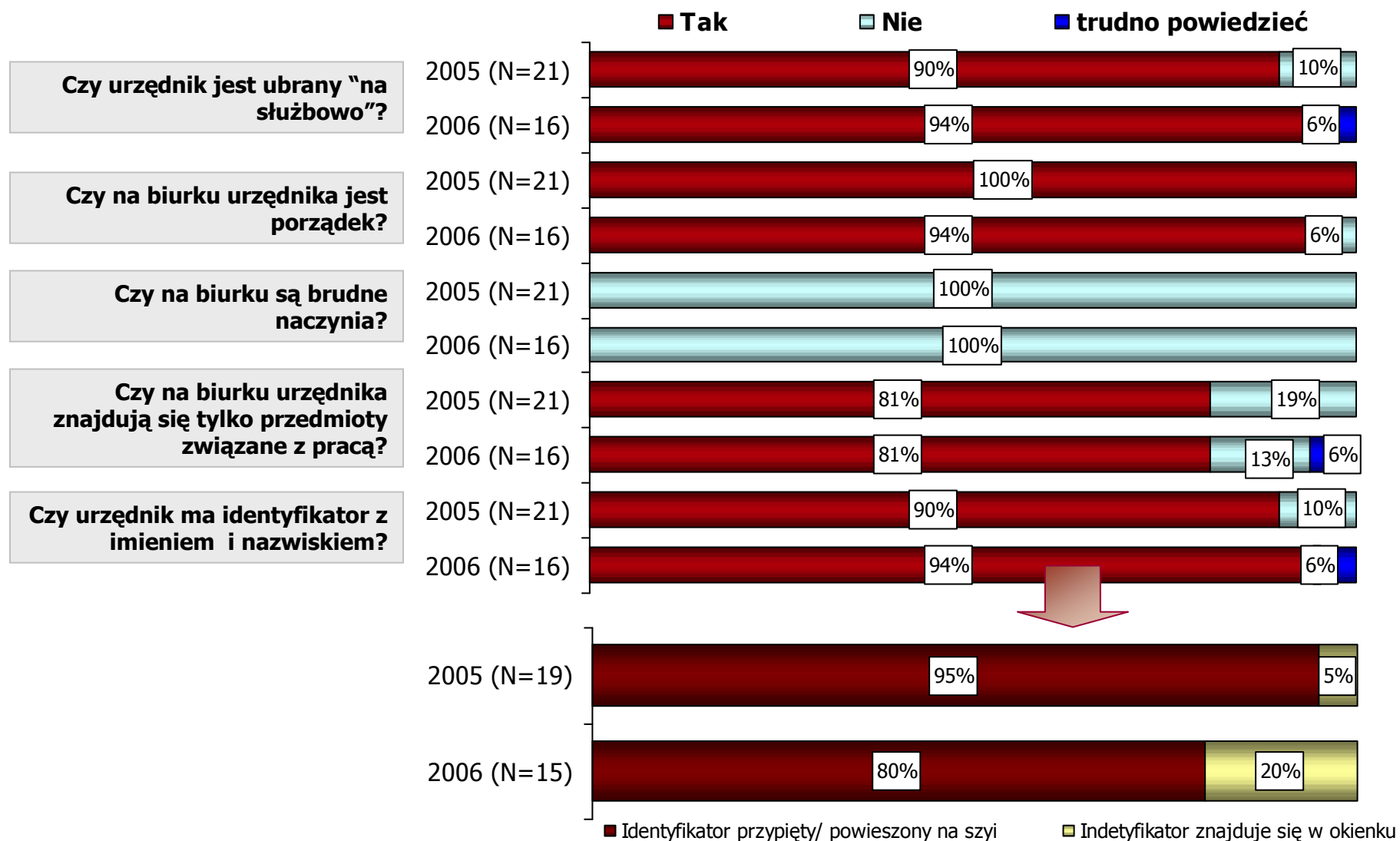
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

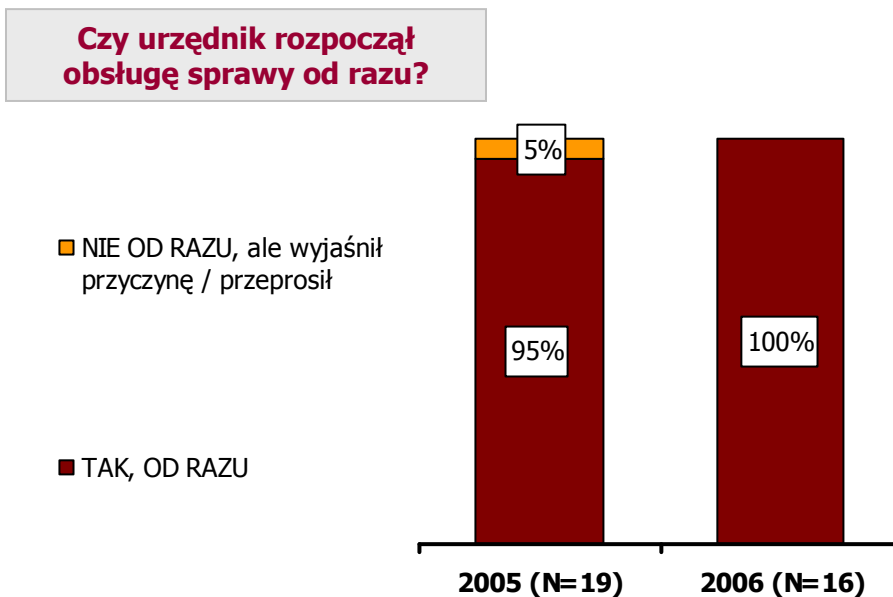
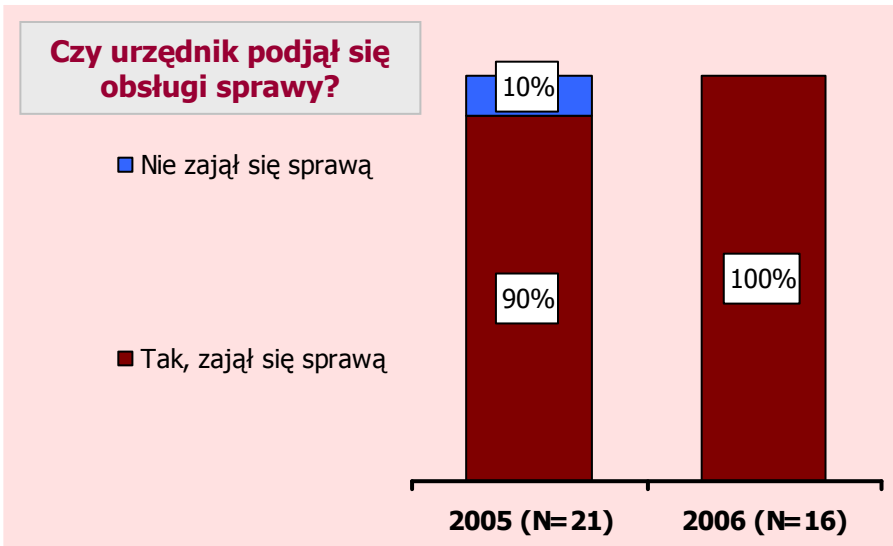


TAJEMNICZY KLIENT

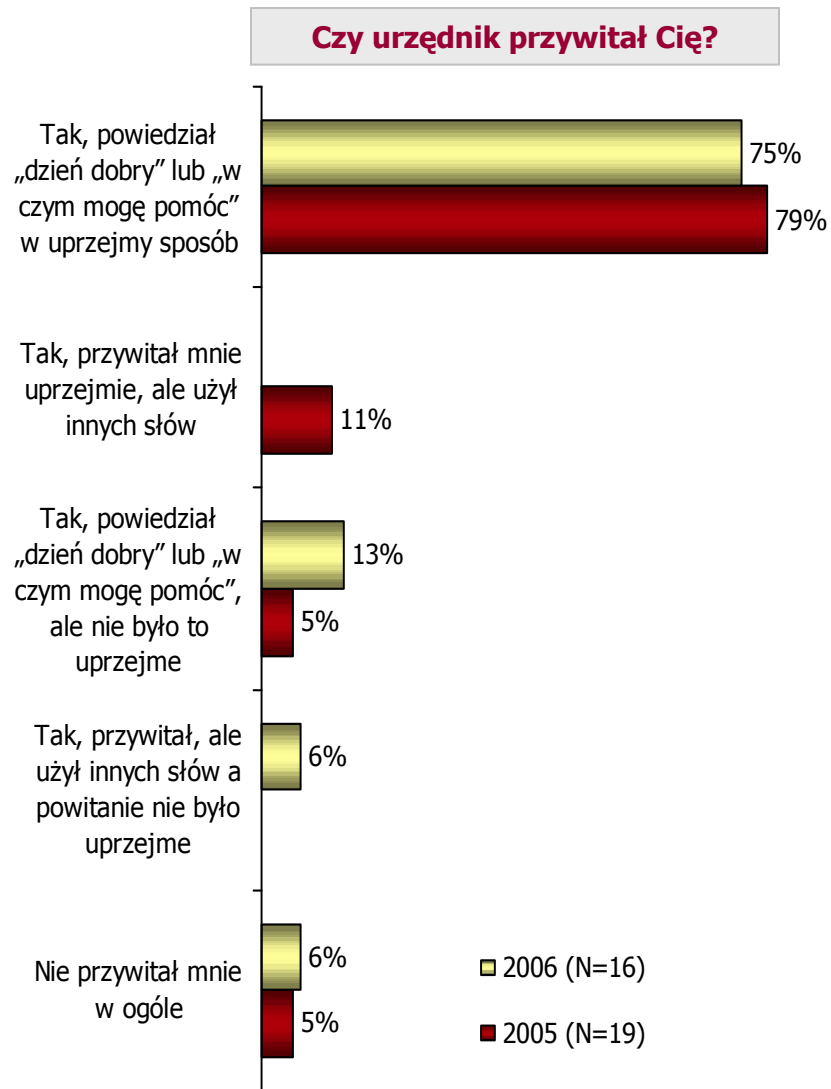
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

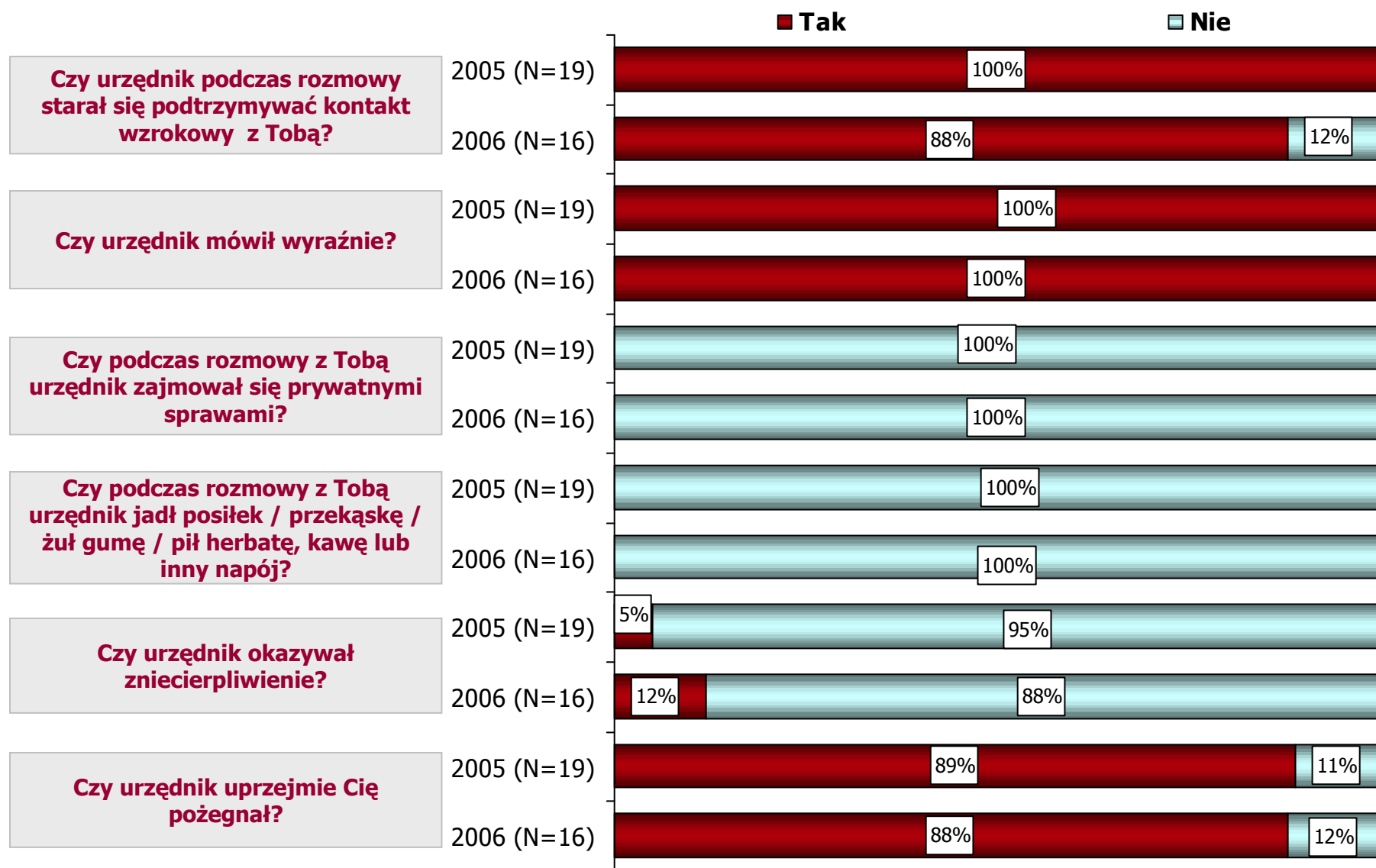


- W 2005 roku 3 razy próbowano odesłać interesanta



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

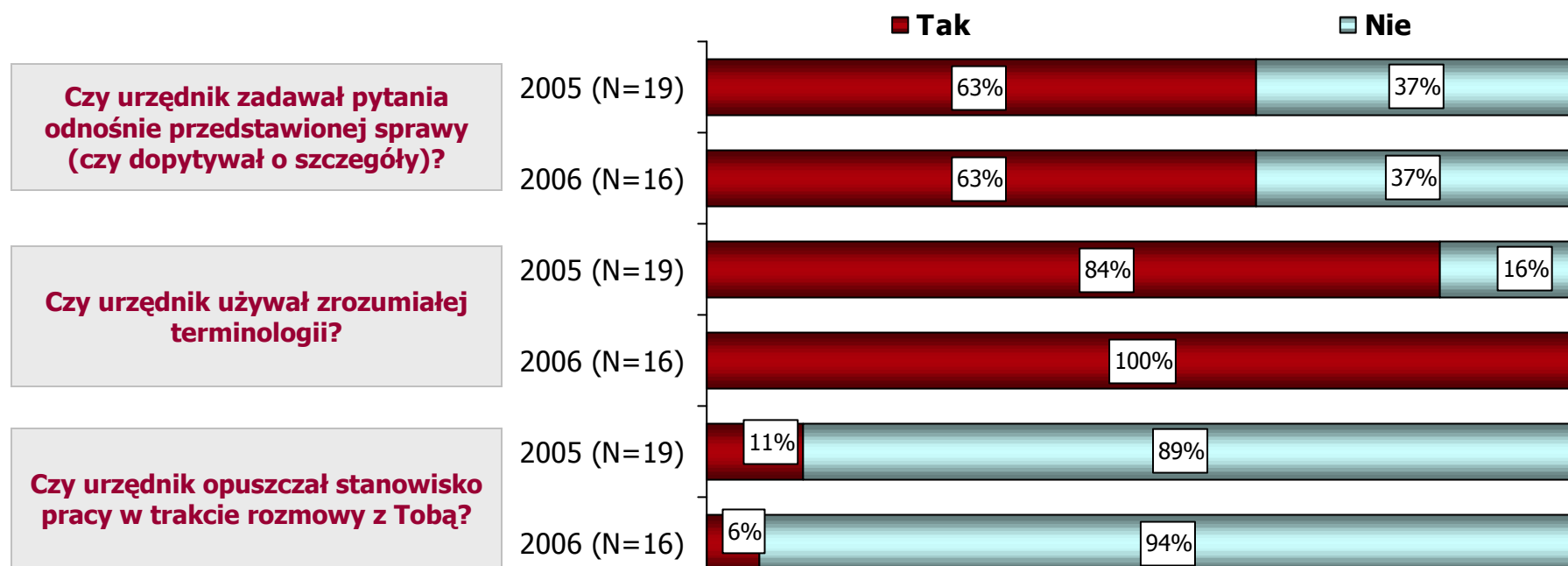
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik poinformował Cię w jakim celu opuszcza stanowisko pracy?

N=1
Urzędnik nie przeprosił ani nie wyjaśnił w jakim celu opuszcza stanowisko pracy

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

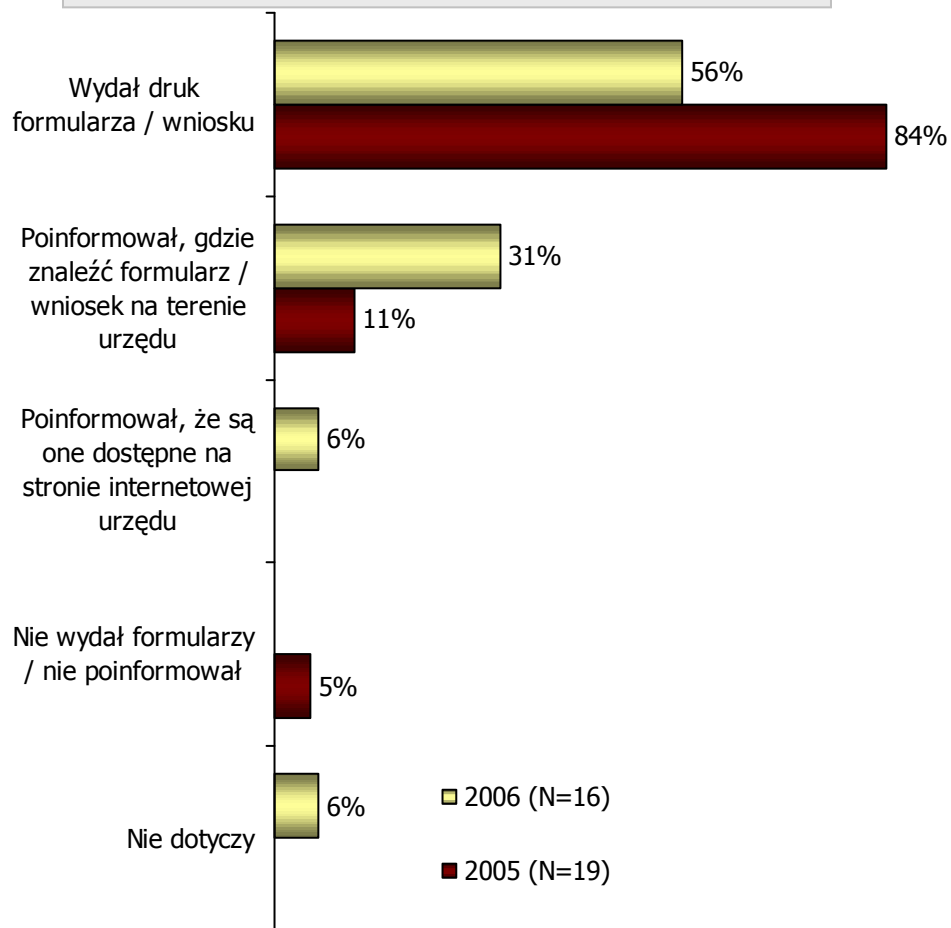
Nie dzwonił telefon w czasie żadnej z wizyt w 2006 roku.



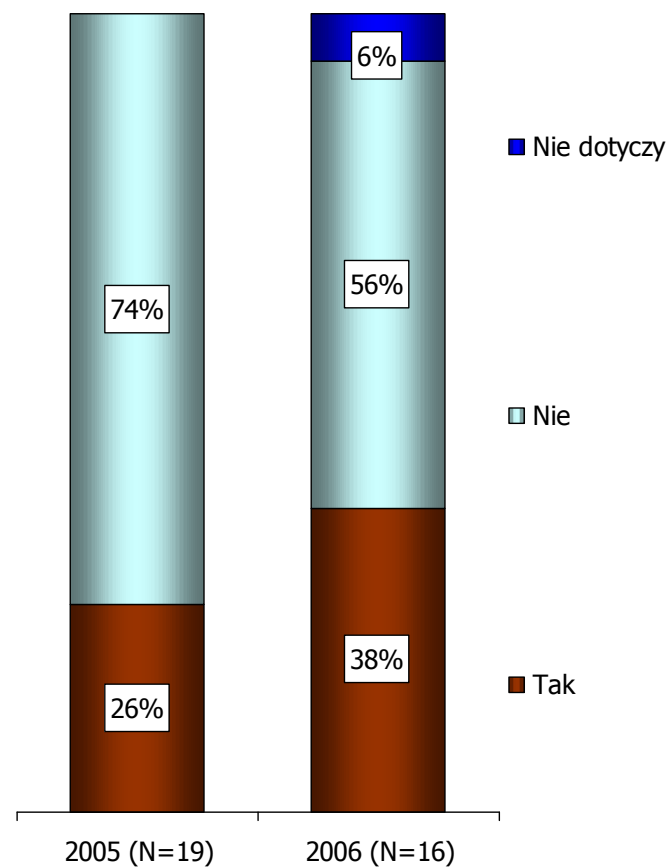
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



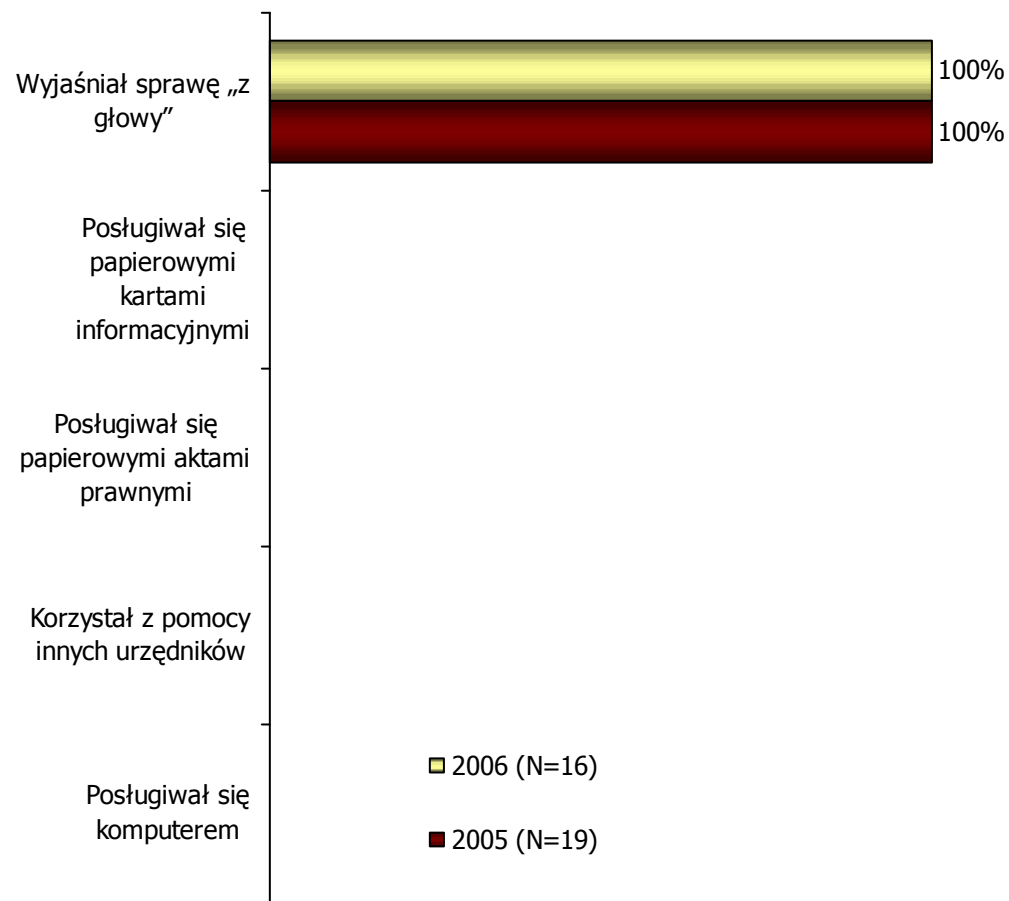
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



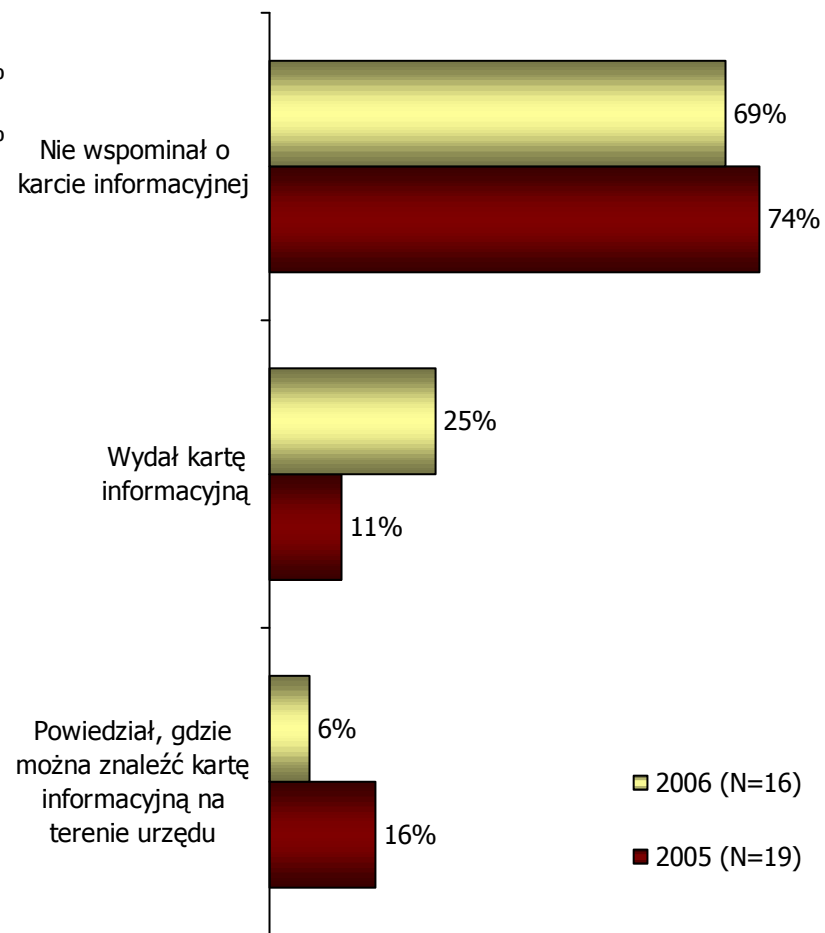
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

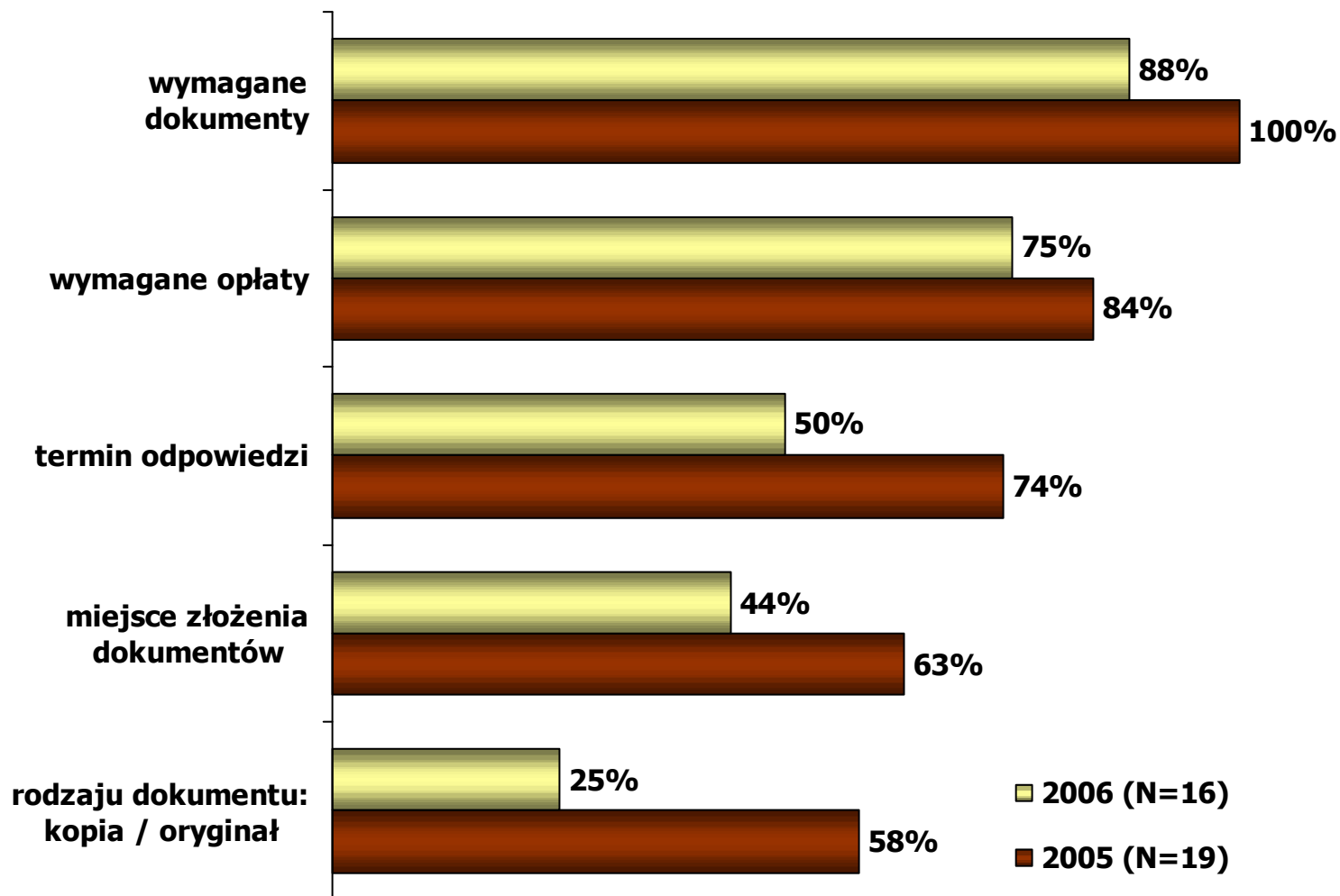


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



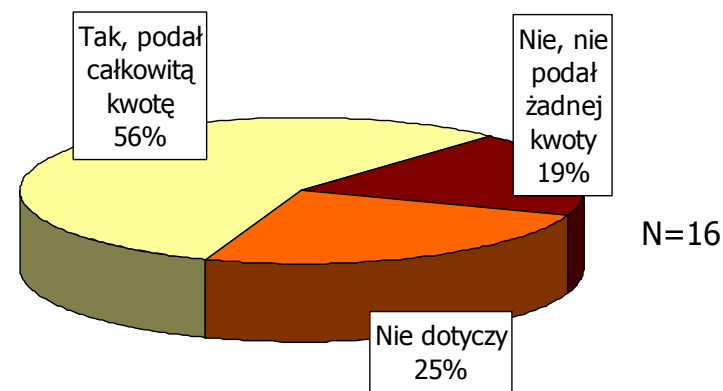
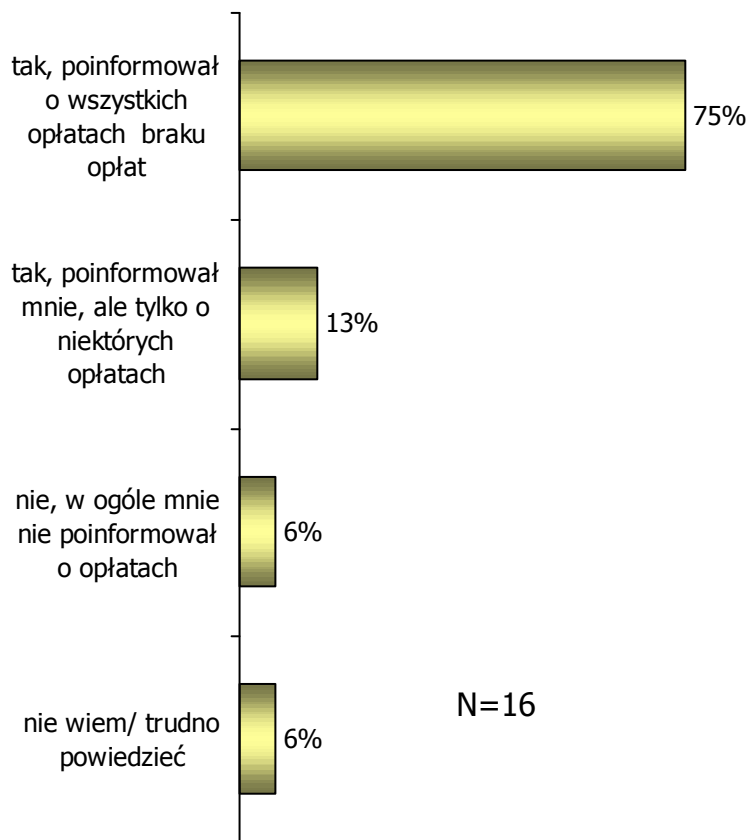
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

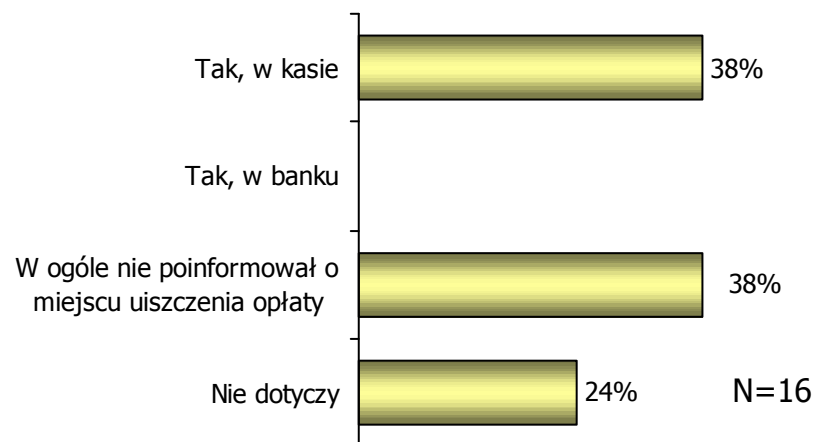
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiszczyć opłatę?



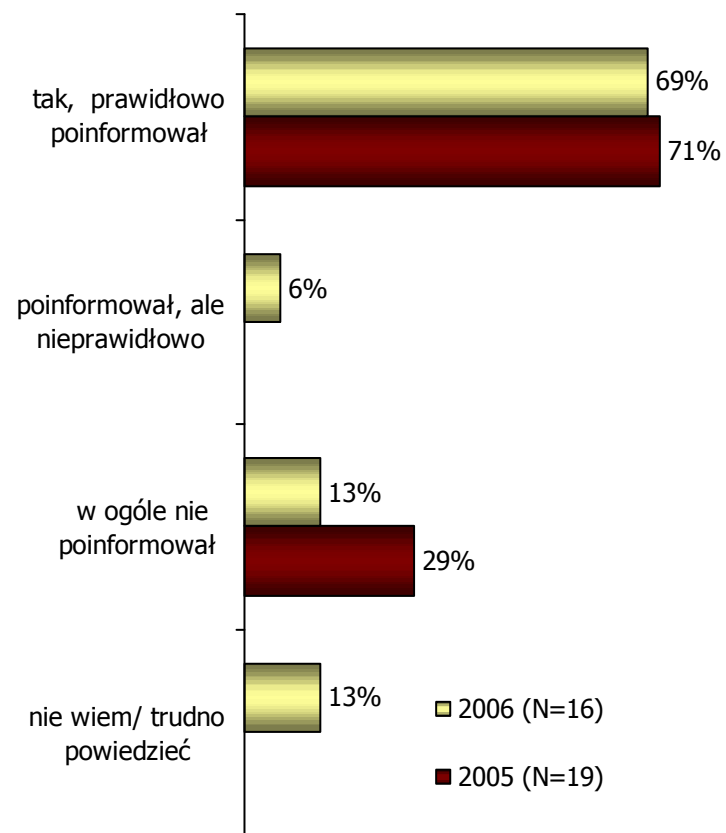
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

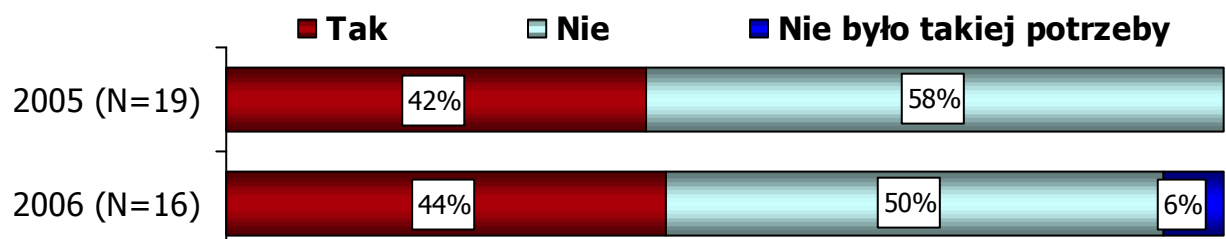


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

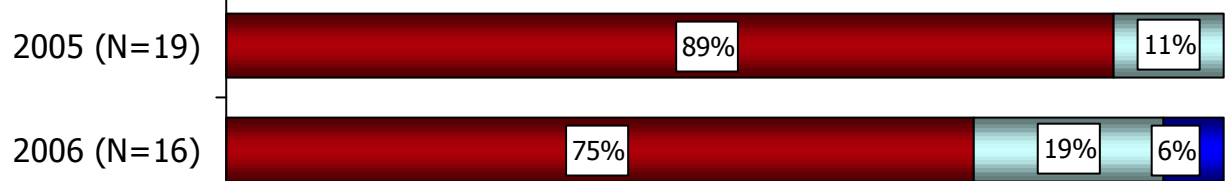
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

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



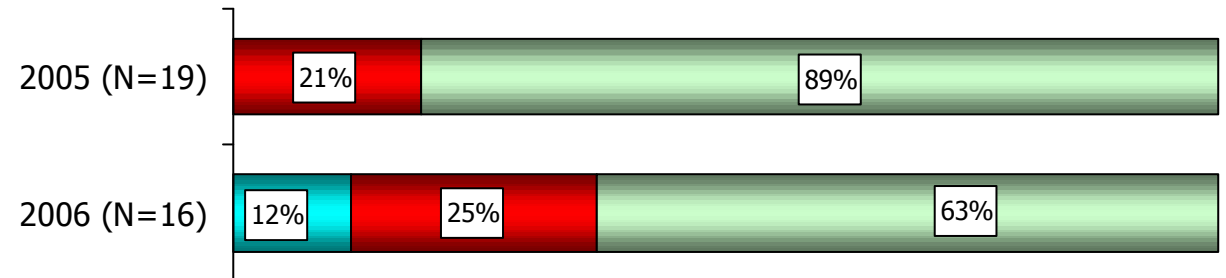
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



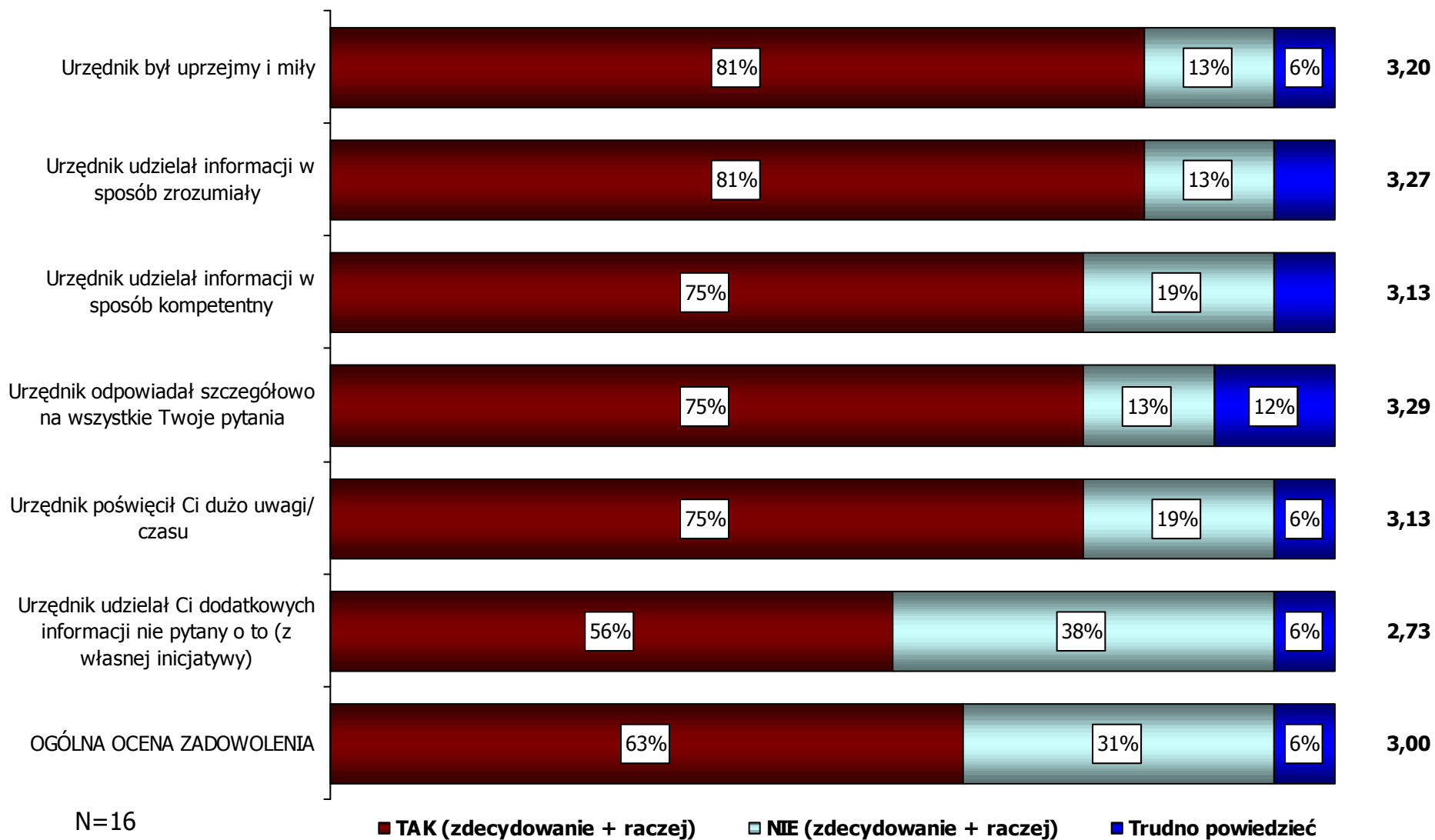
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ trudno powiedzieć ■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

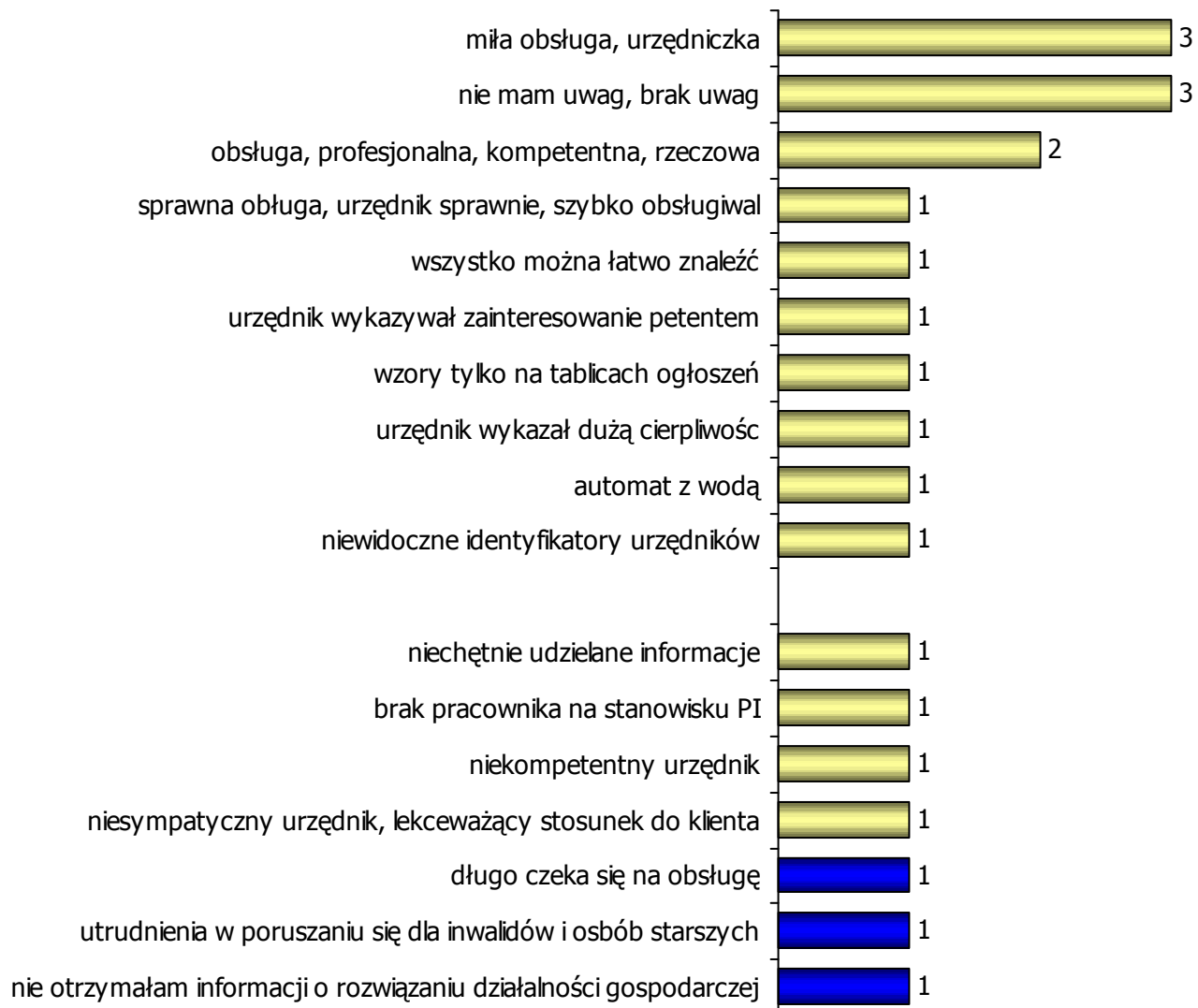
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA

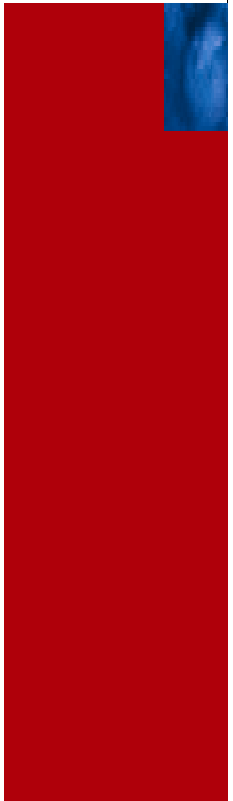


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

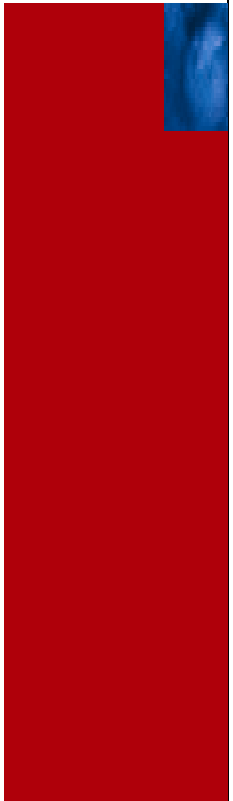
DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY WAWER



Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=20

**2005:
5,2 minut**

N=16

**2006:
10,3 minut**

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

N=20

**2005:
1,3 osób**

N=16

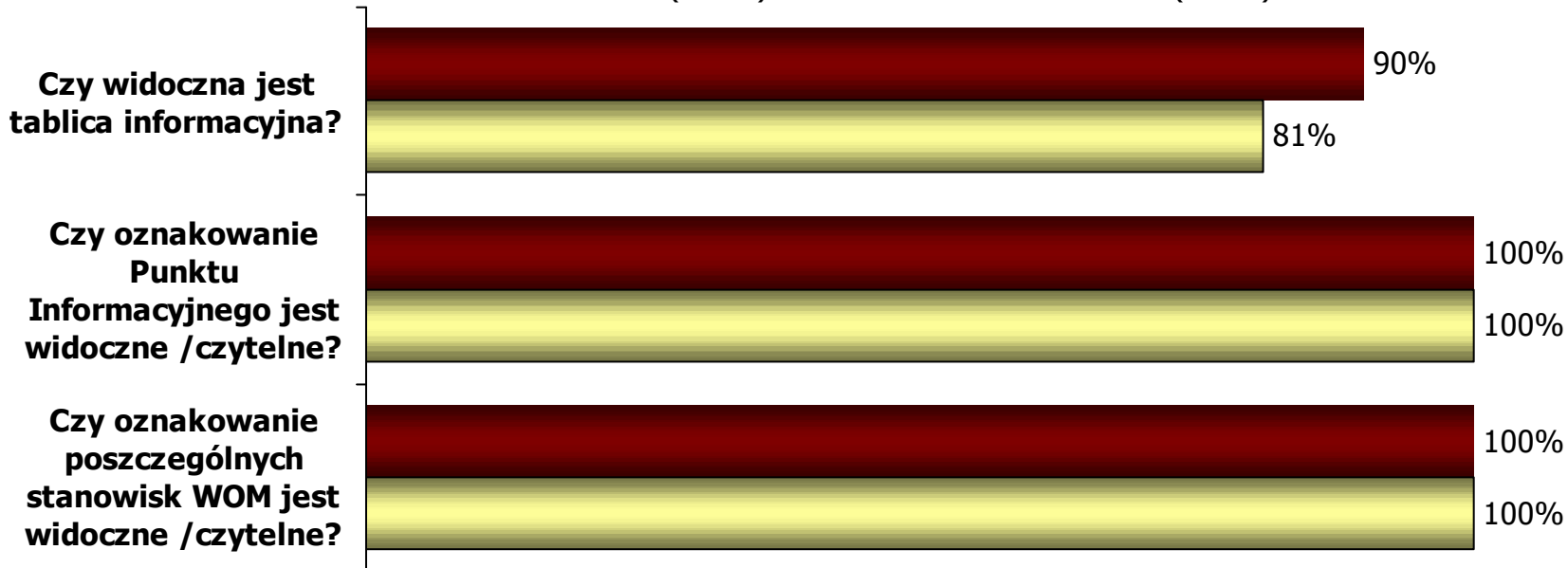
**2006:
2,4 osoby**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

■ 2005 (N=20)

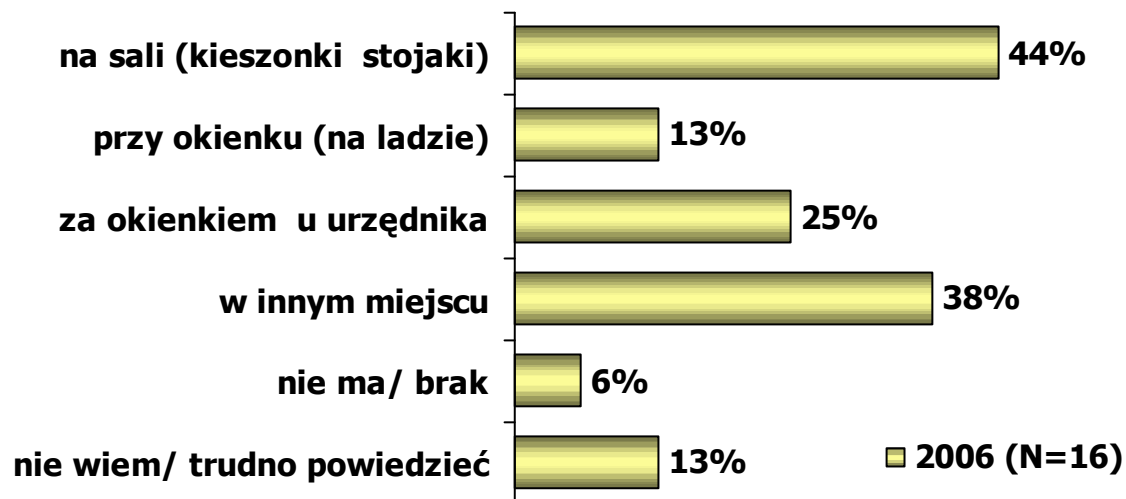
■ 2006 (N=16)



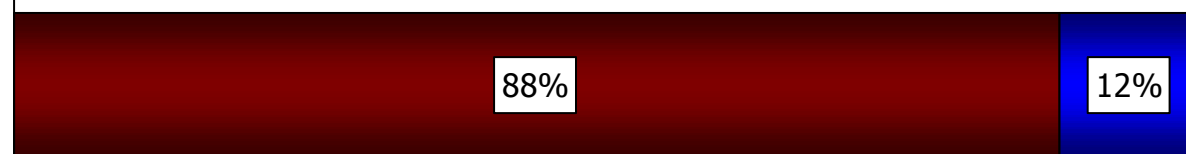
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Czy karty informacyjne, które są na terenie urzędu ułożone są w należyтым porządku?



Czy karty informacyjne znajdują się w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



■ Tak

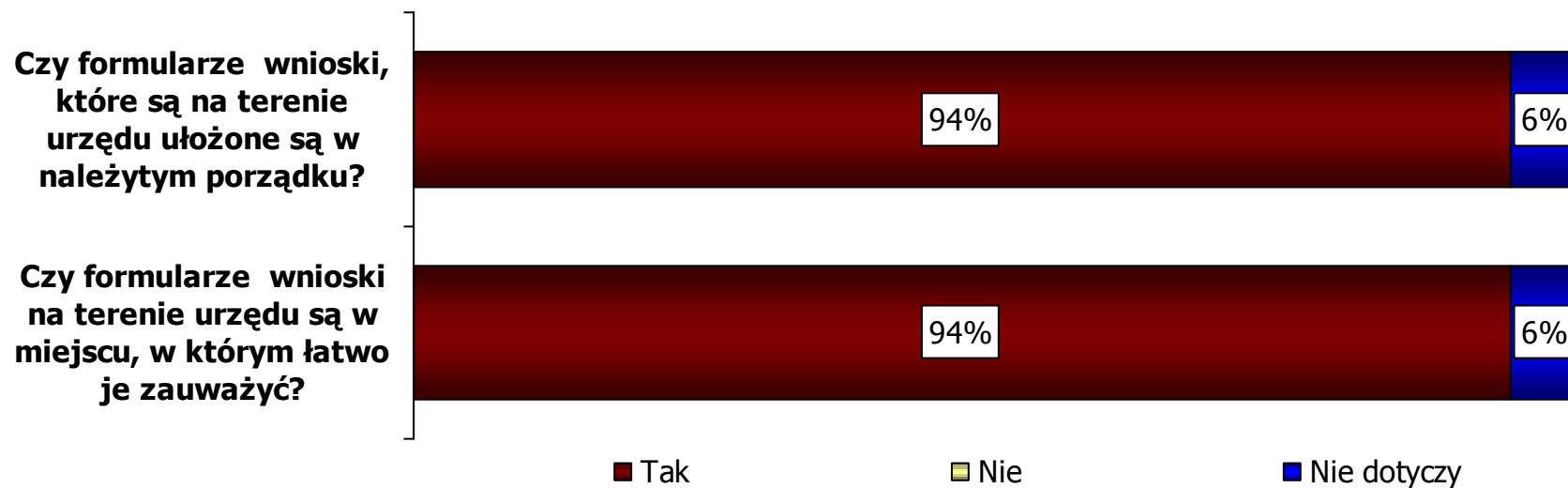
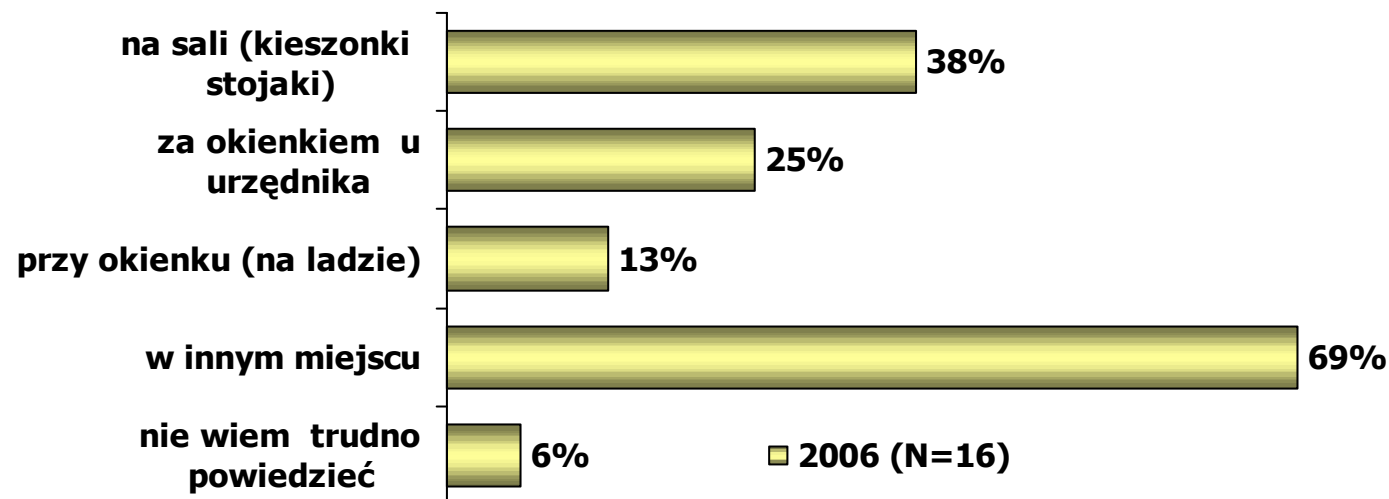
■ Nie

■ Nie dotyczy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

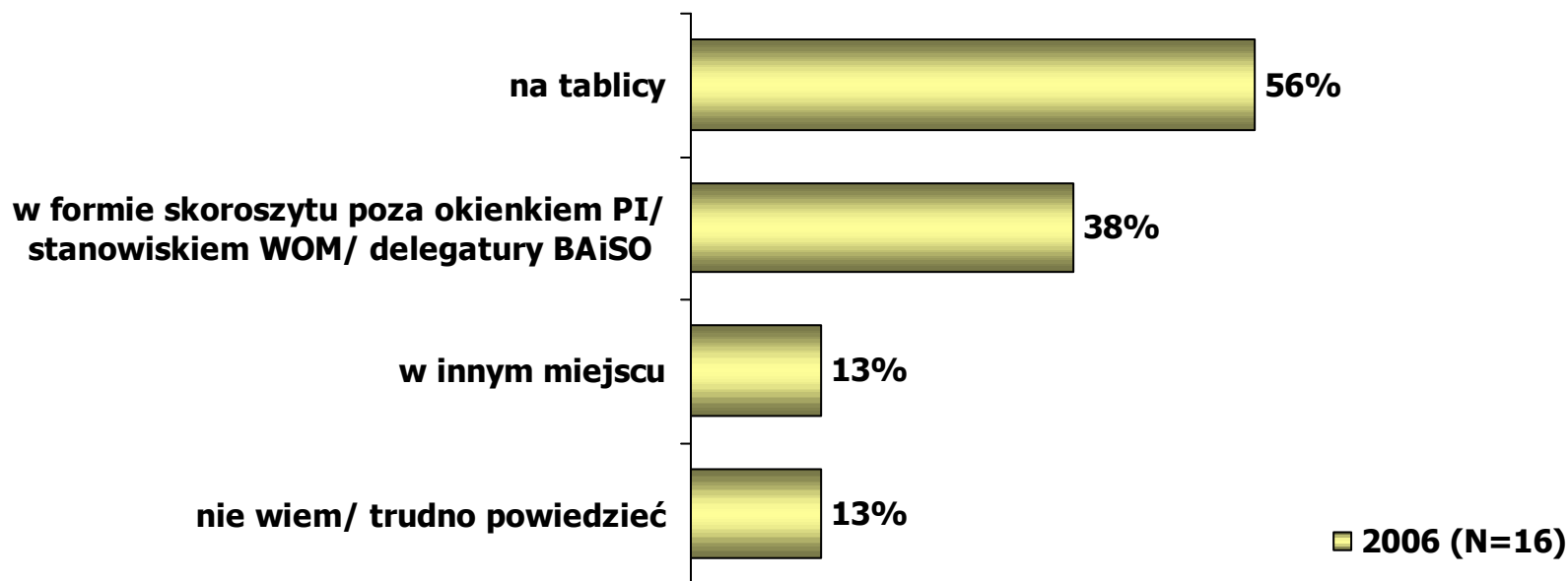
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



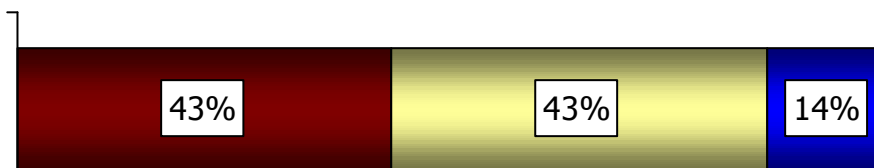
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

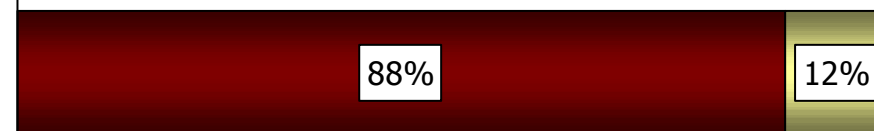
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Czy odległość blatów stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia? (N=14)



Czy liczba blatów stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca?

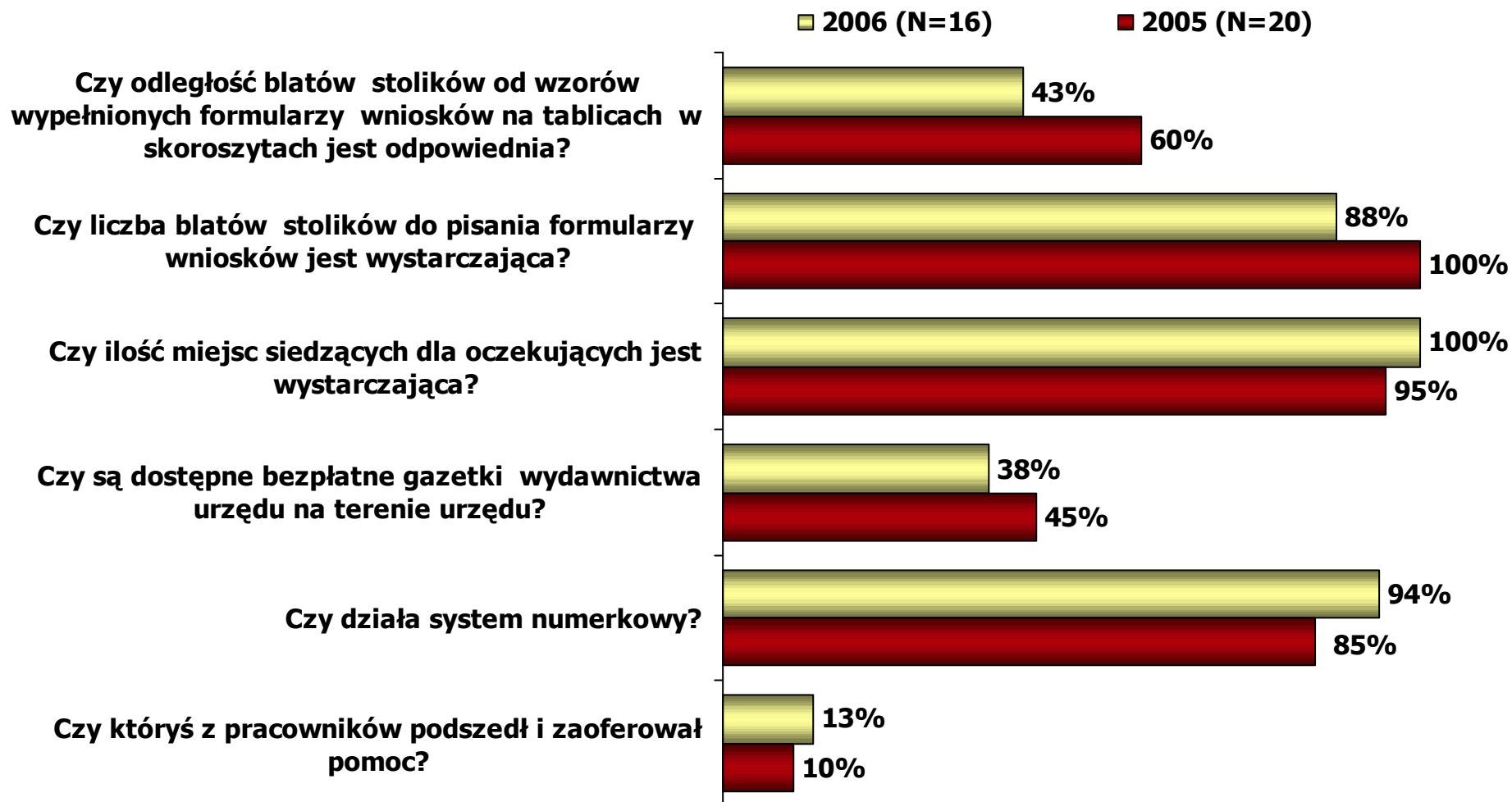


■ Tak ■ Nie ■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

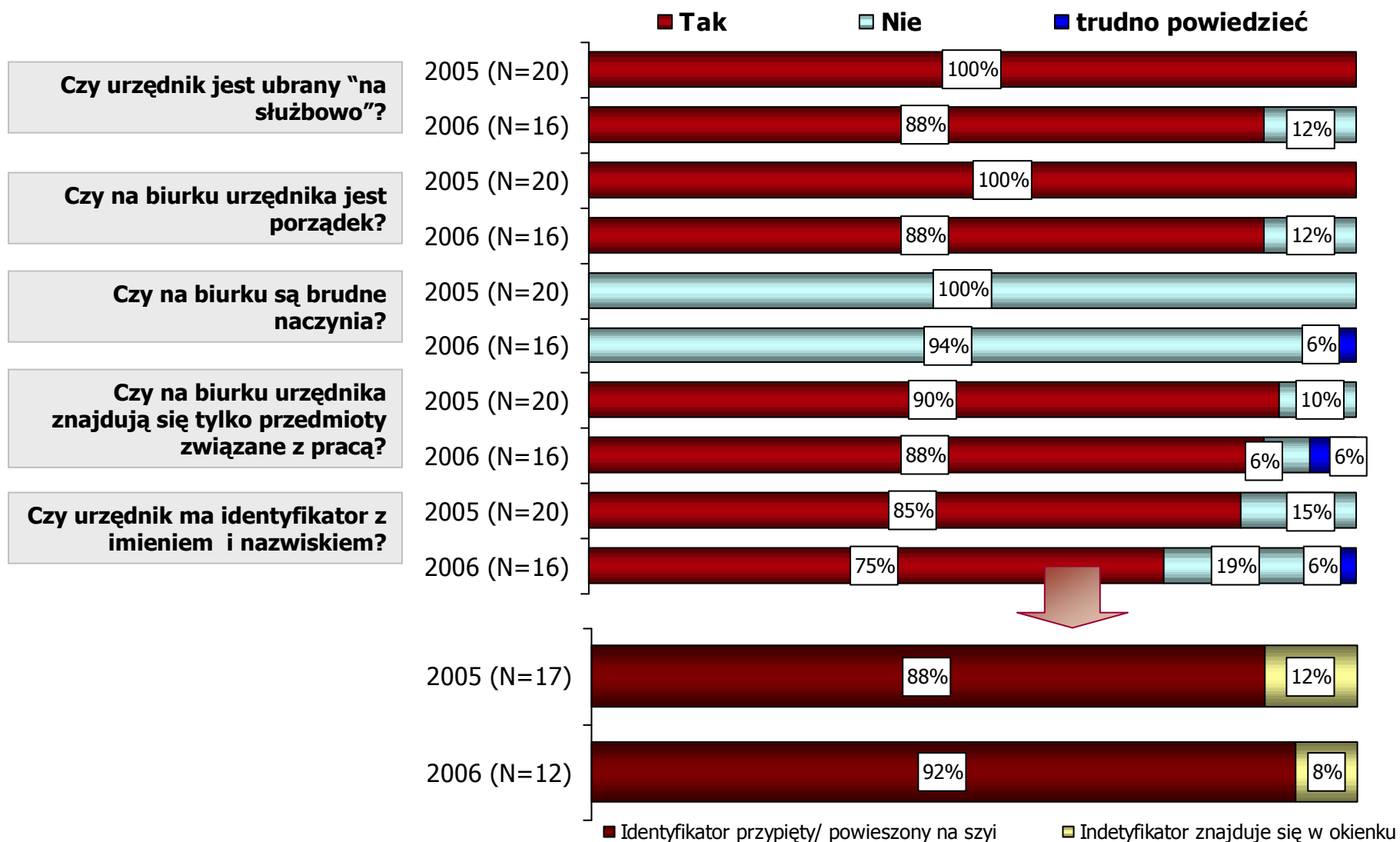
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

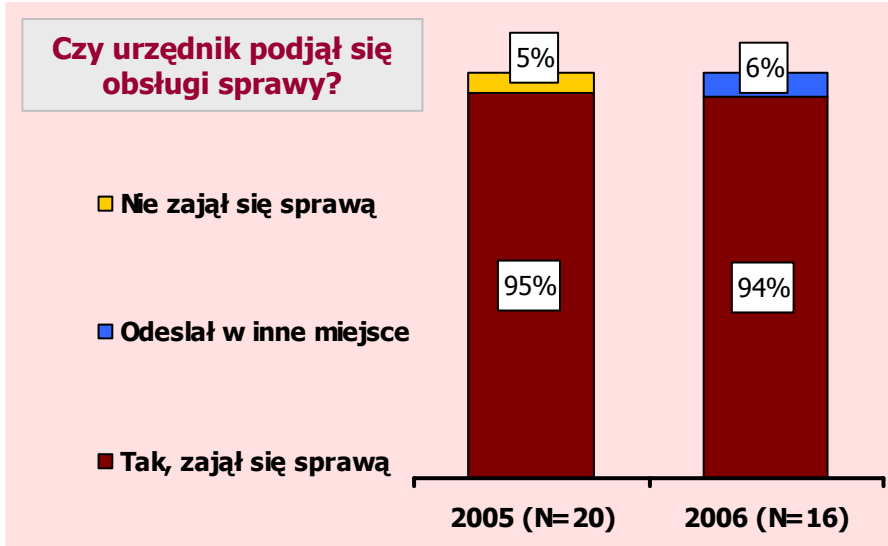


TAJEMNICZY KLIENT

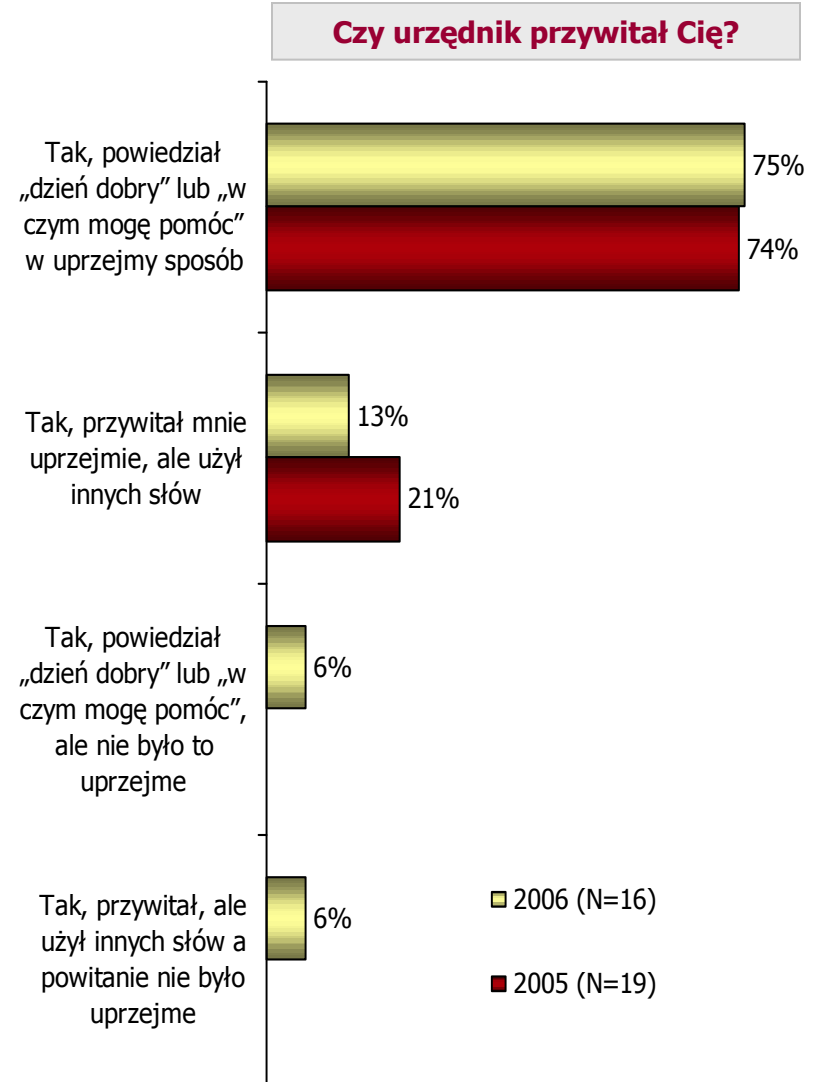
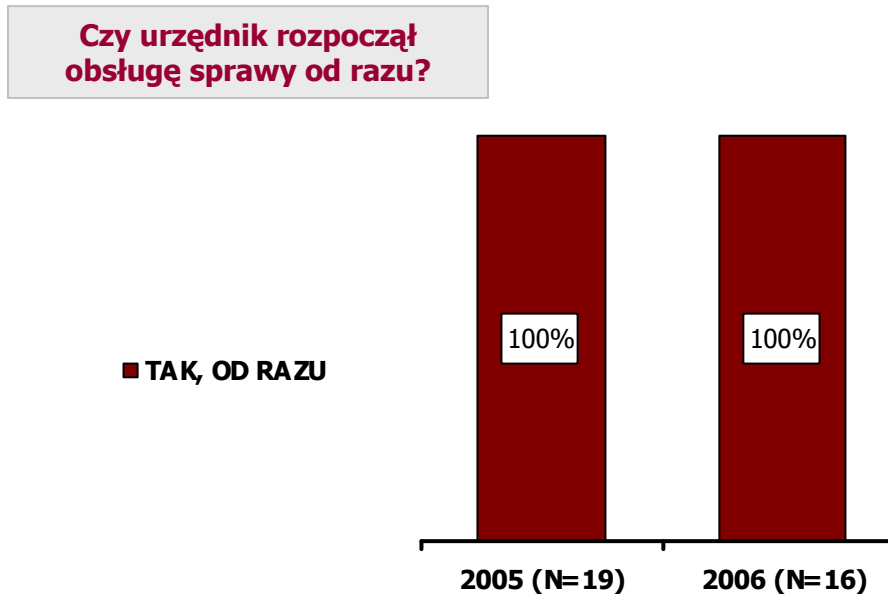
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

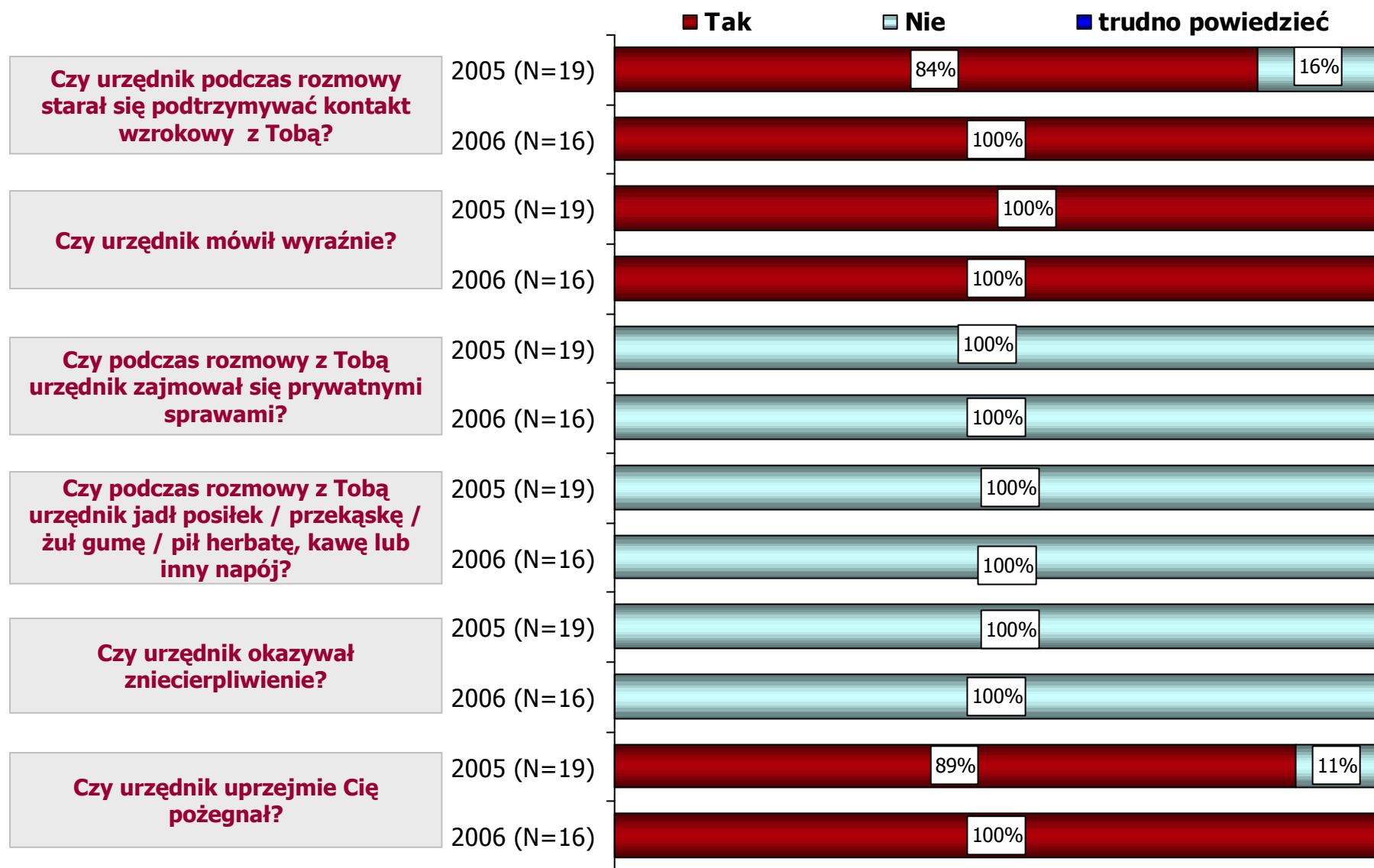


- W 2005 roku 1 raz próbowano odesłać interesanta
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

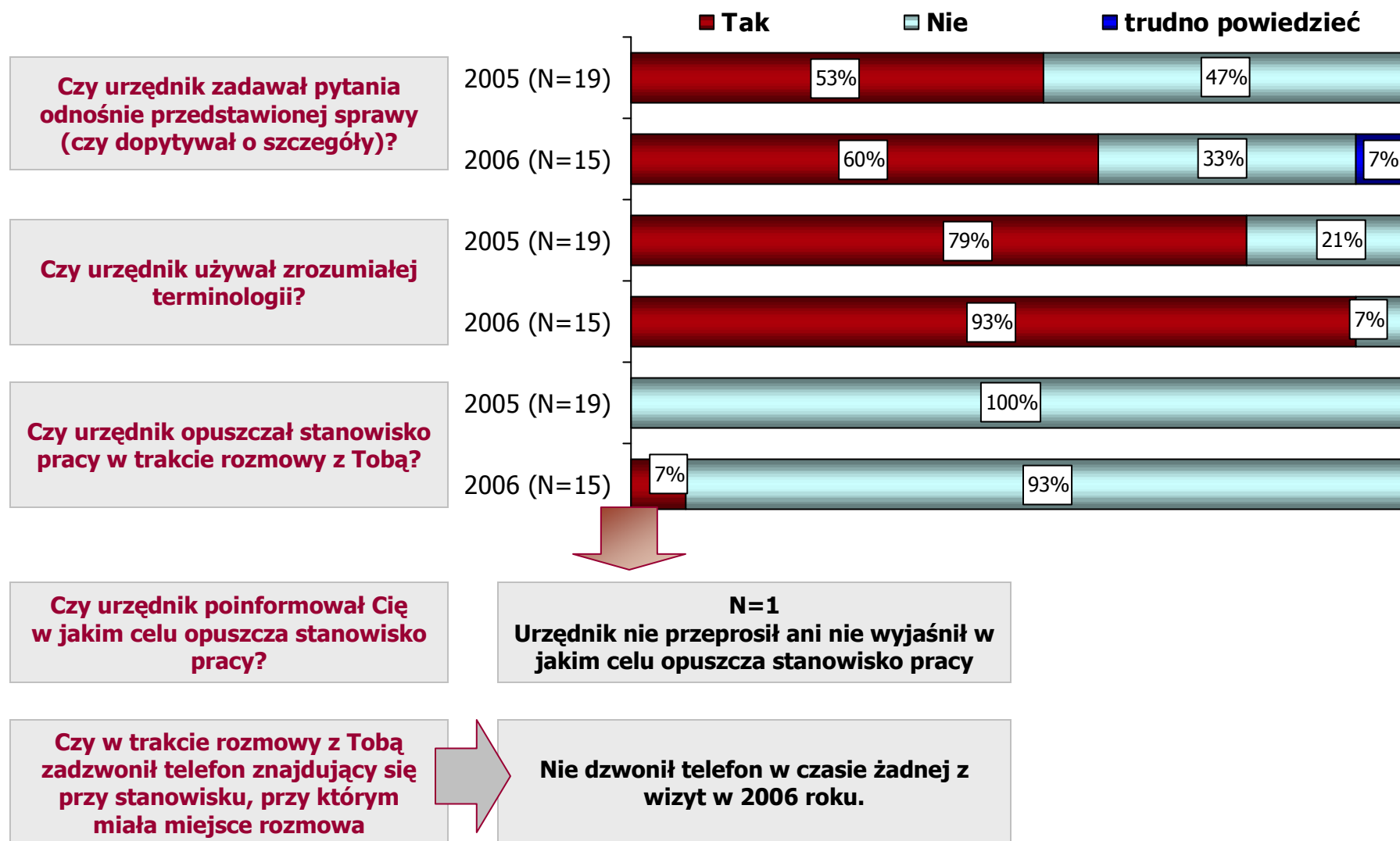
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

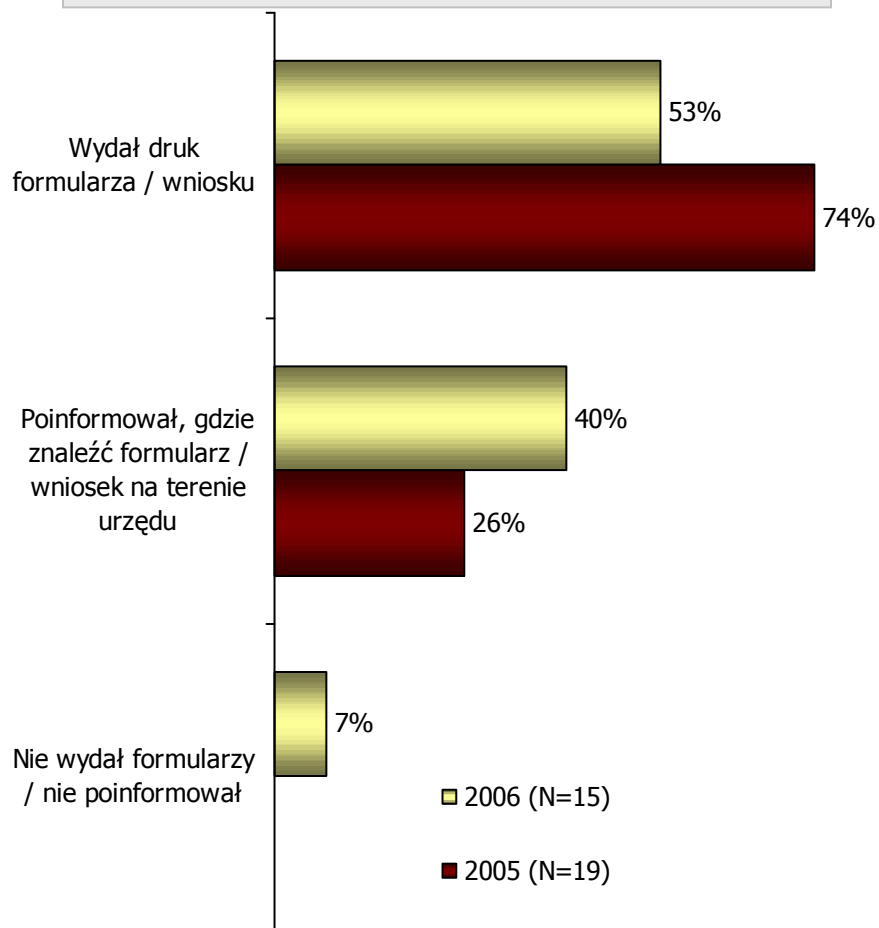
URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



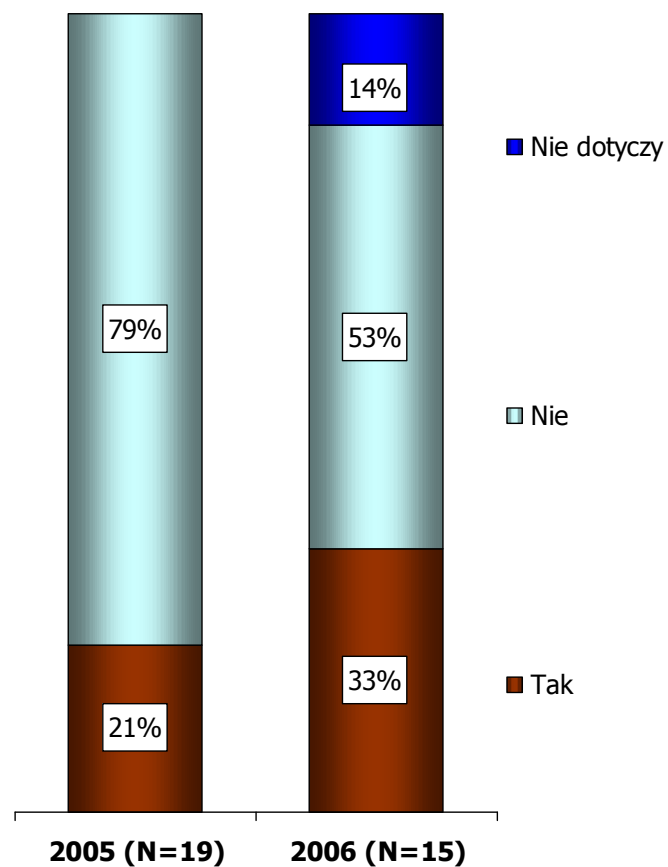
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



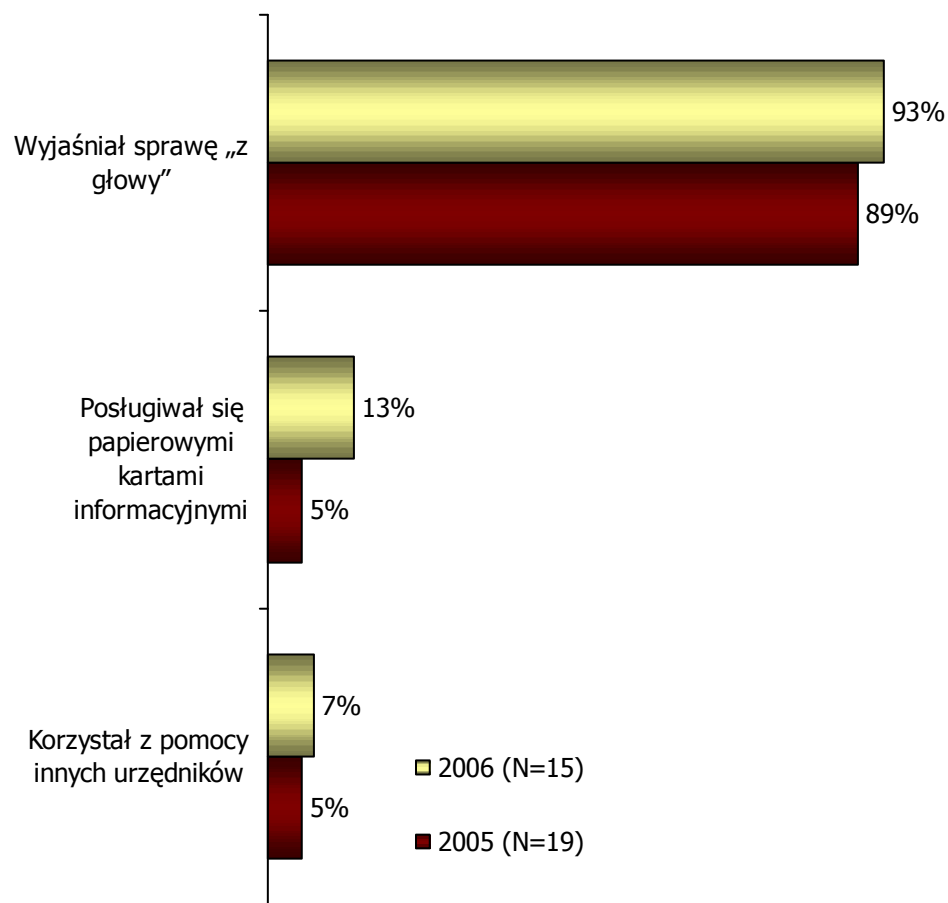
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



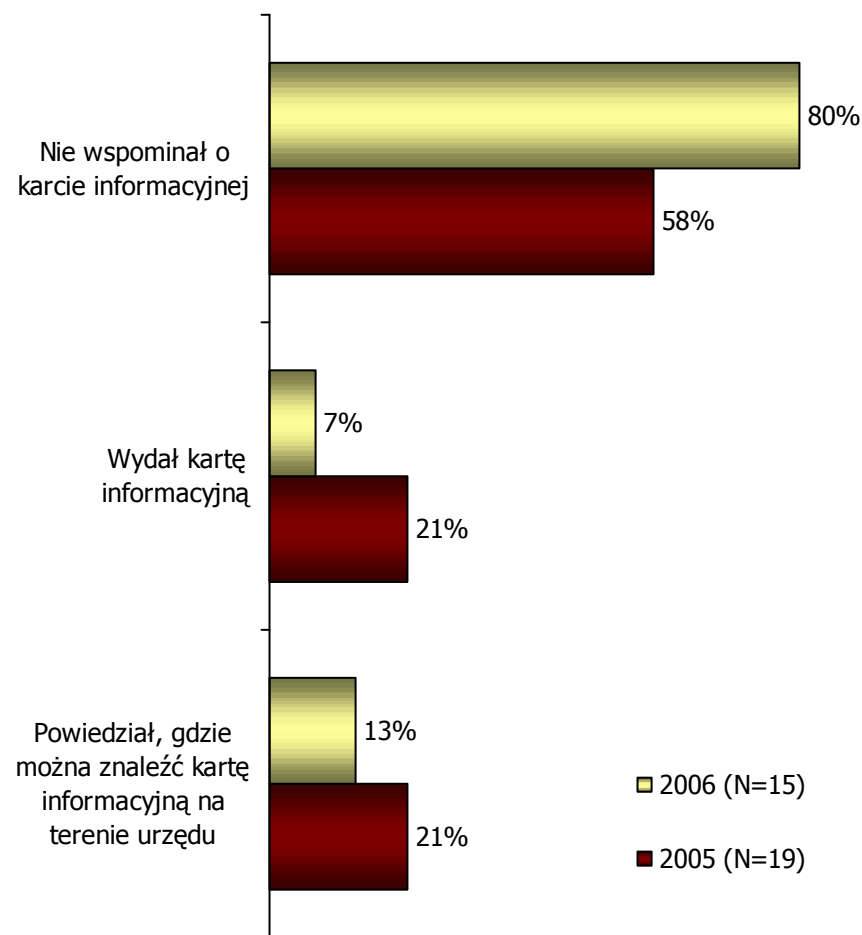
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

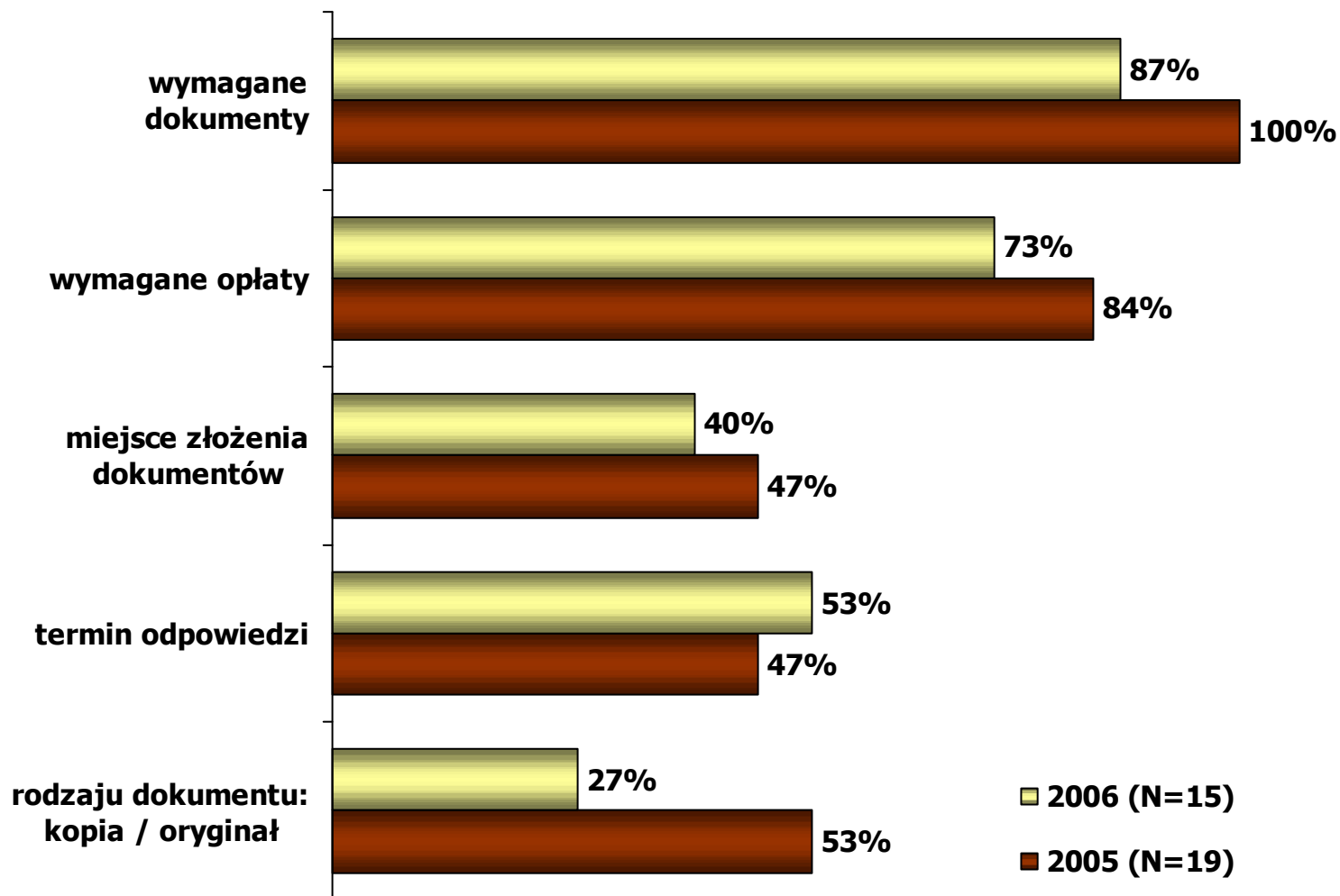


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

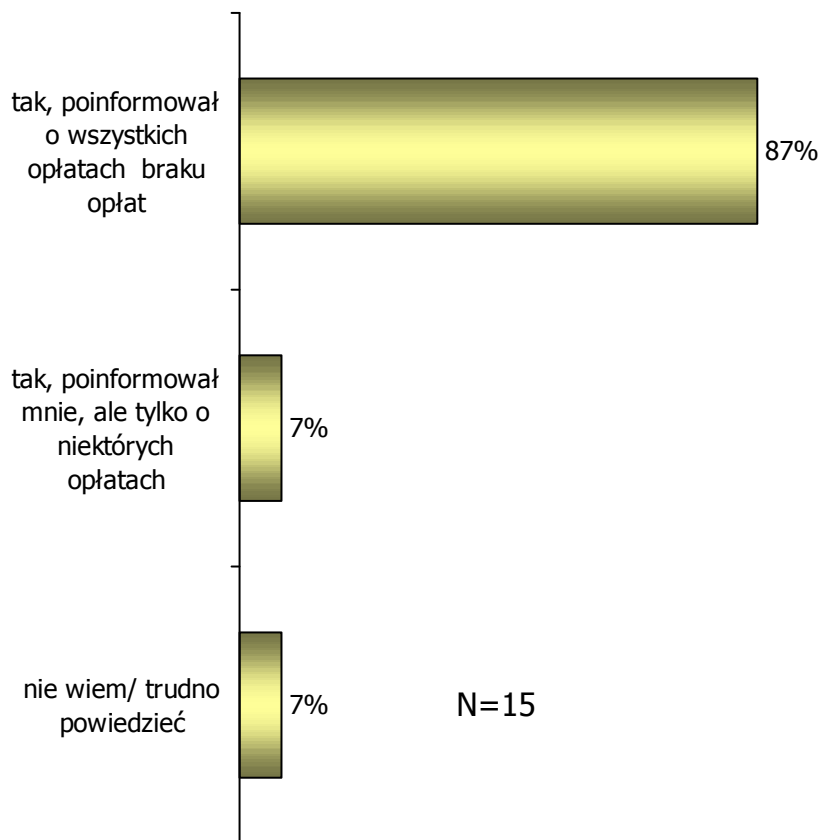
**SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK
POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)**



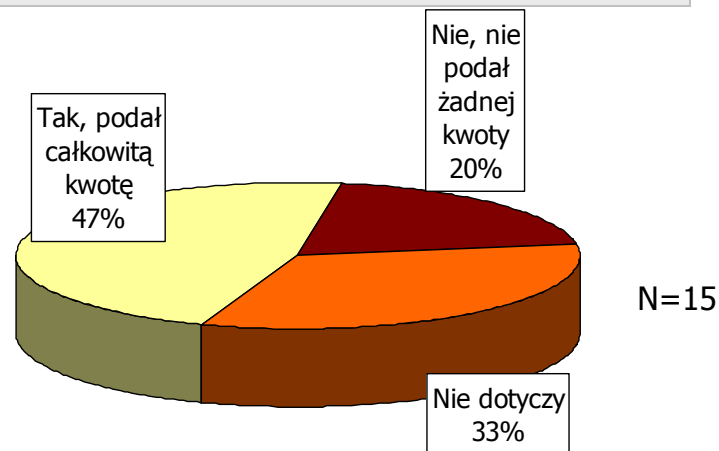
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

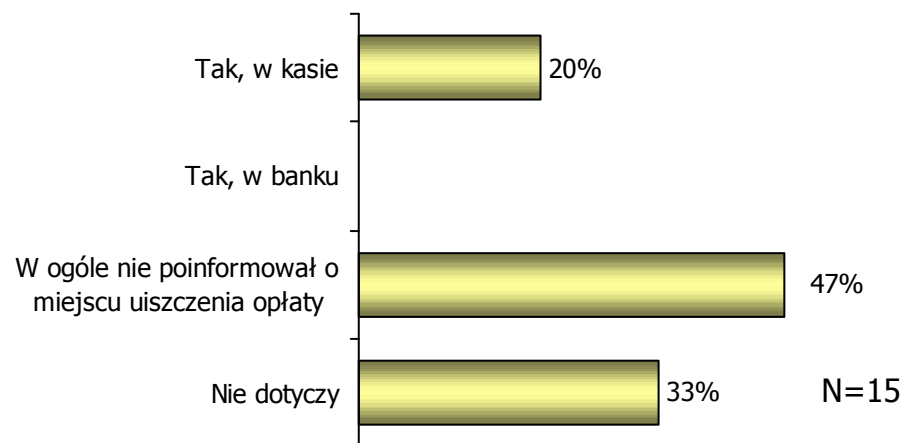
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



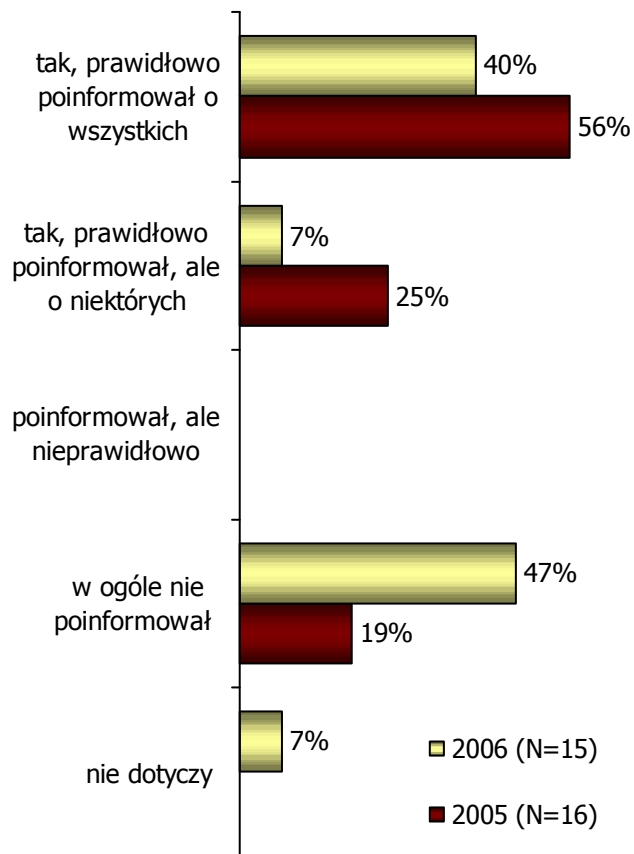
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiszczyć opłatę?



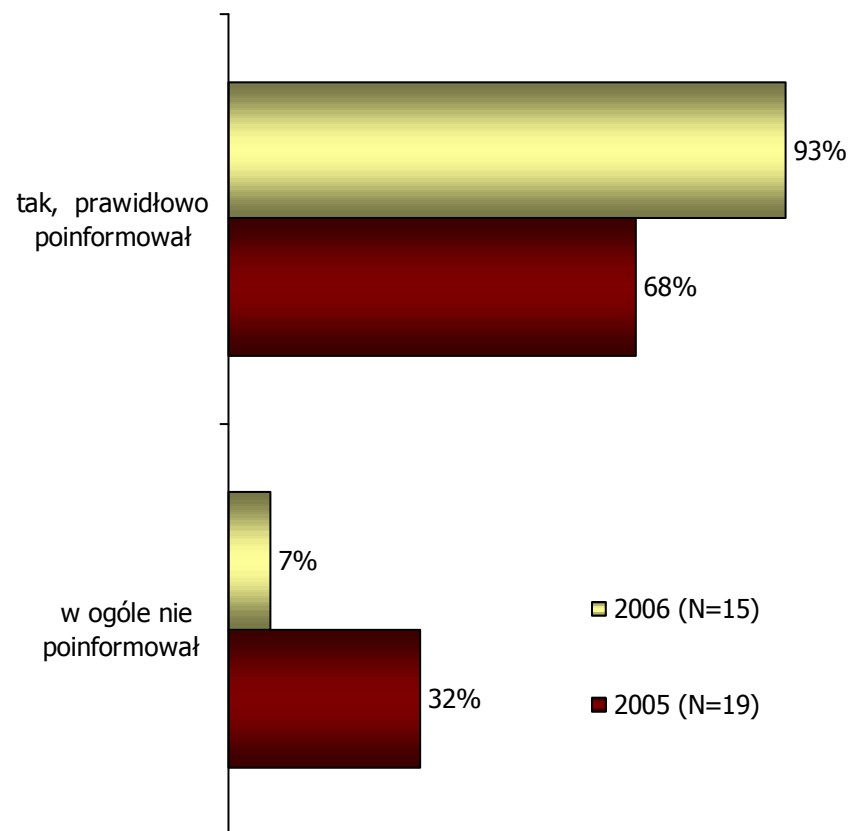
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

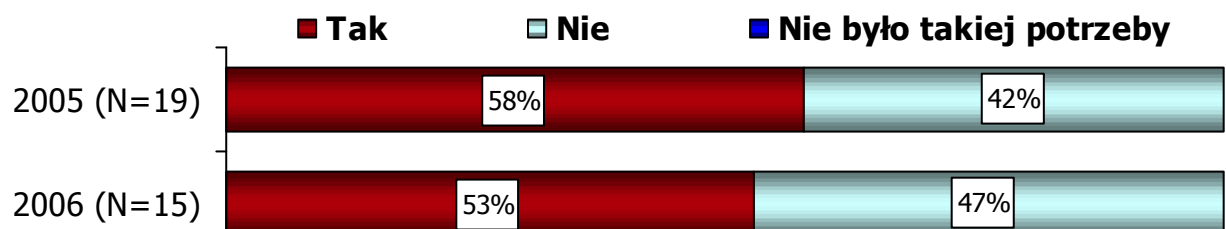


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

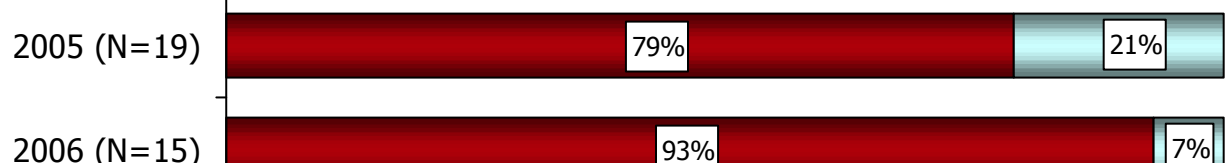
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

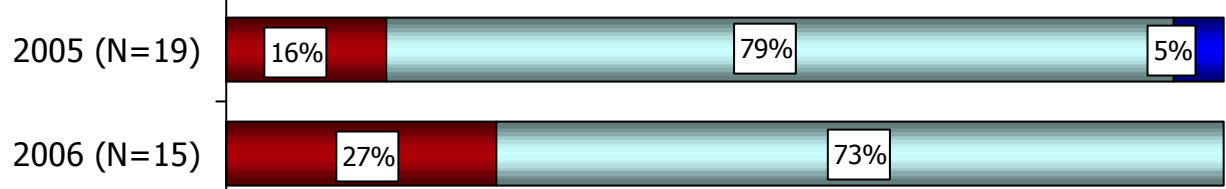
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



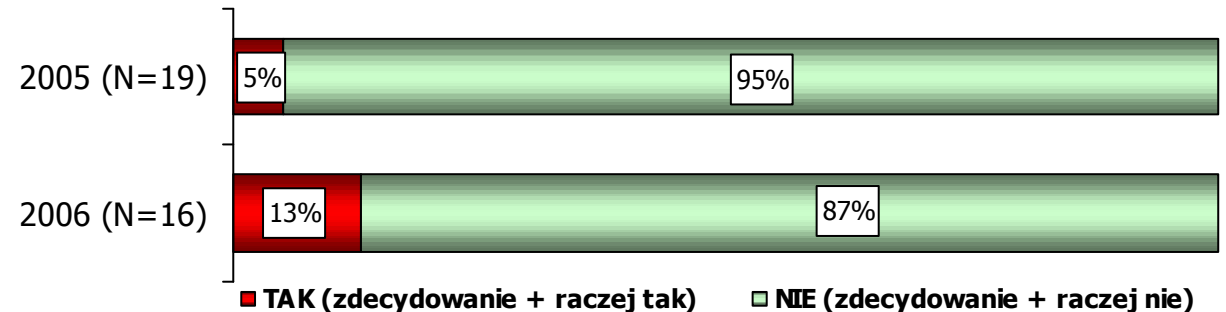
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



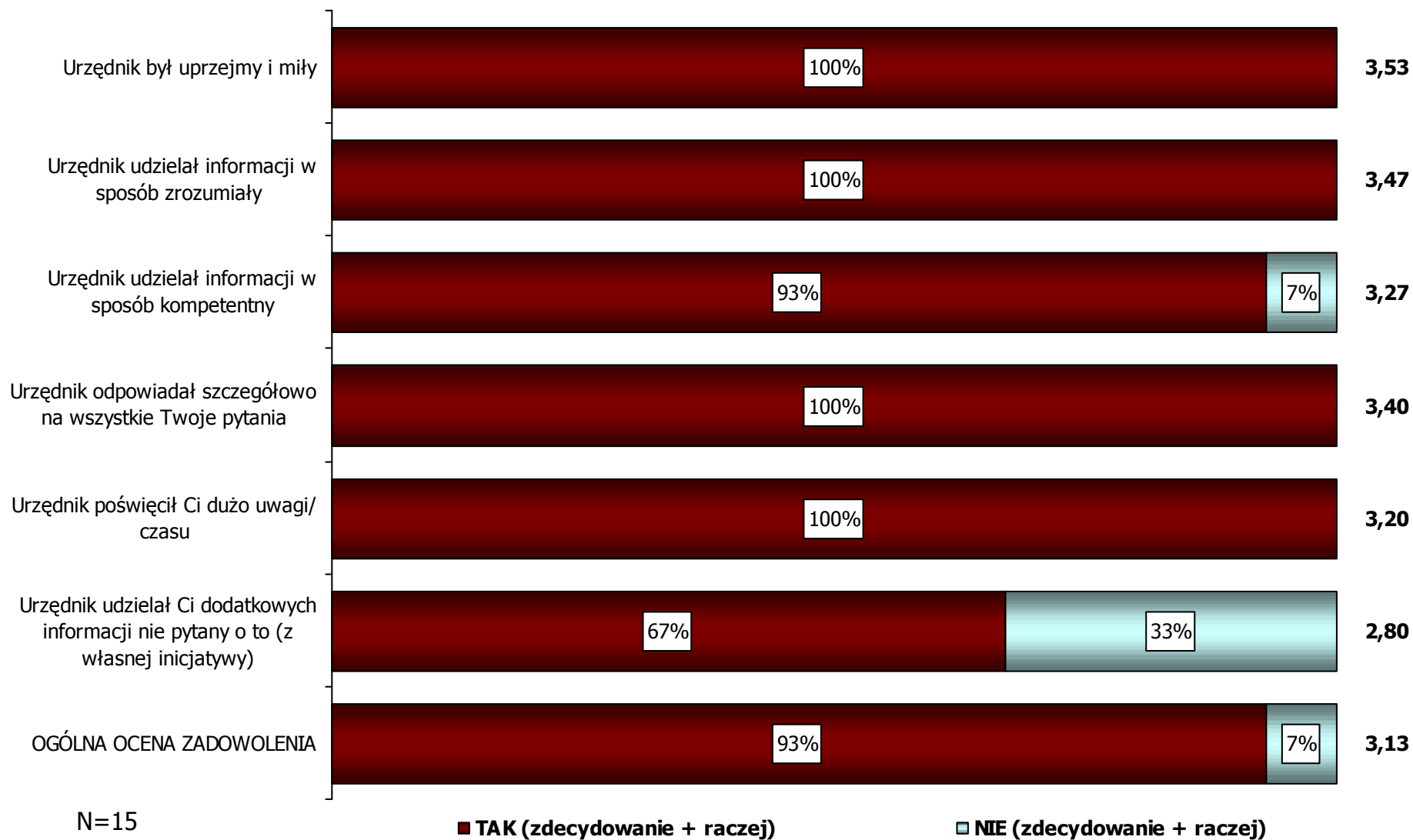
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) □ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

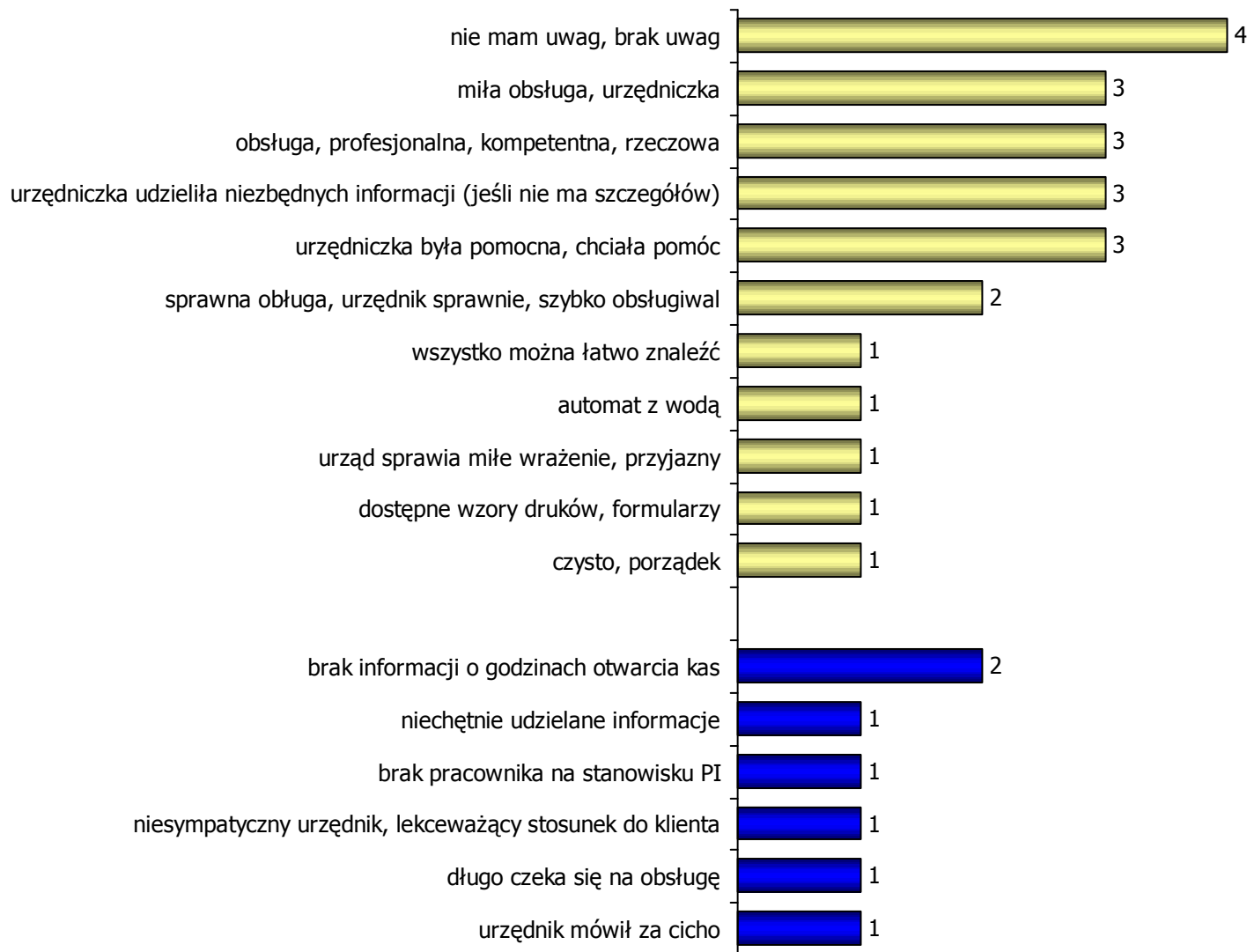
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



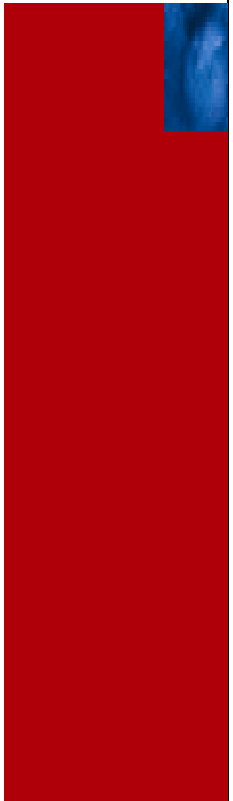
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY WESOŁA

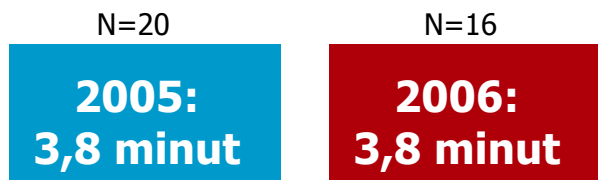
Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

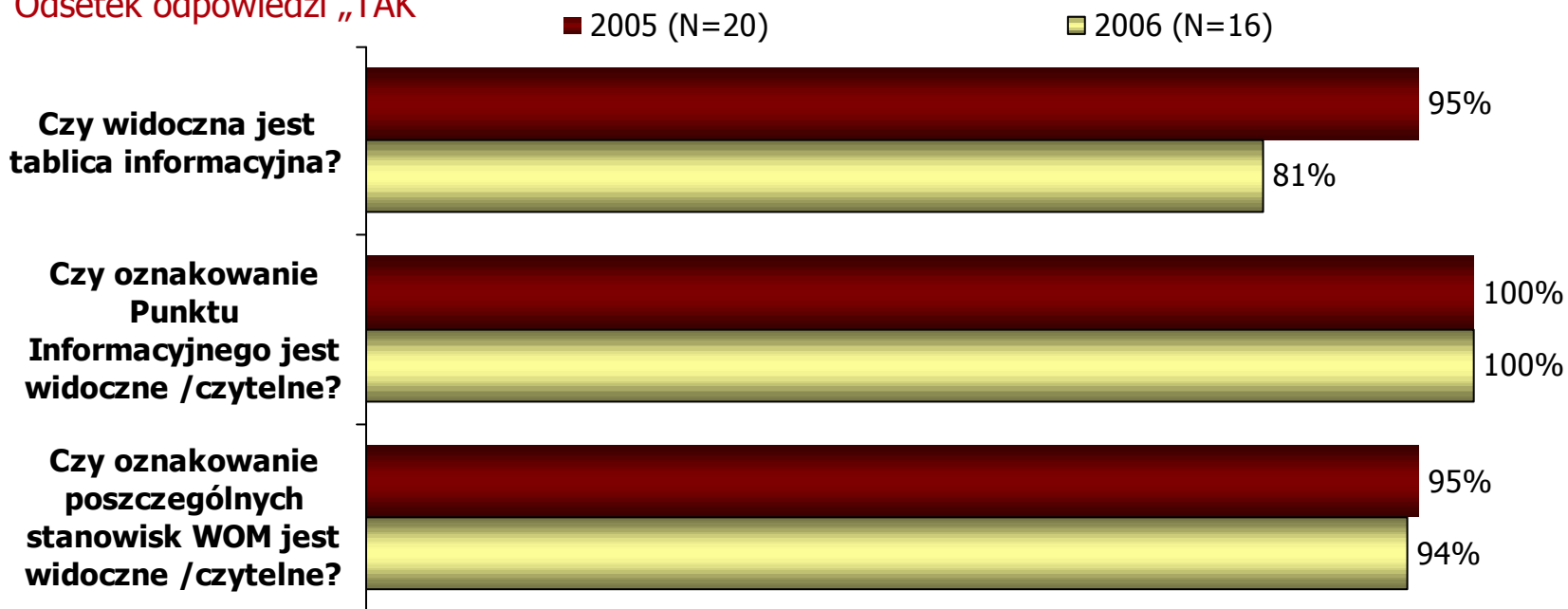


LICZBA OSÓB W KOLEJCE DO PI/WOM/DELEGATURĄ BAISO (ŚREDNIO)



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

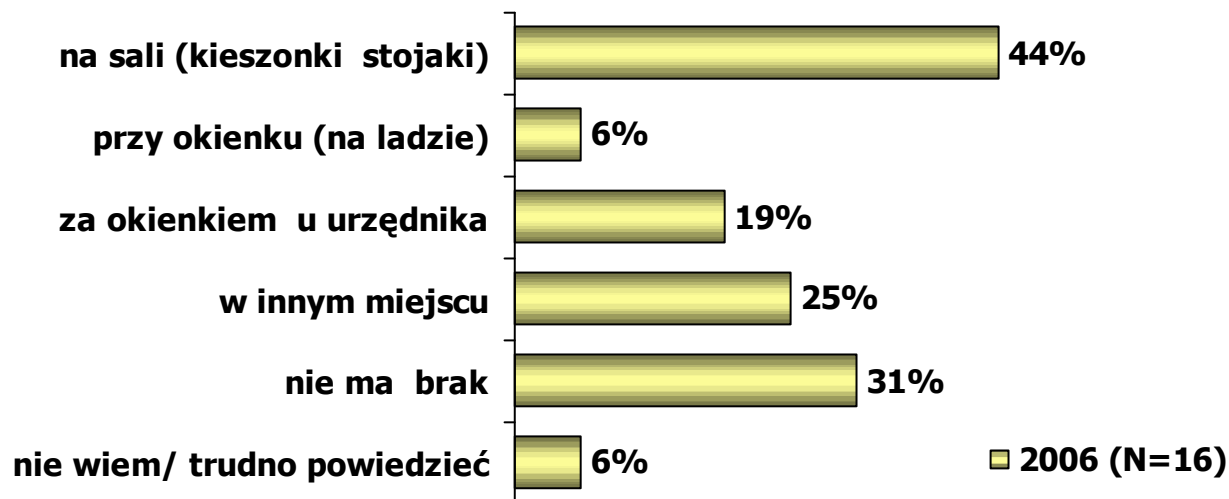
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

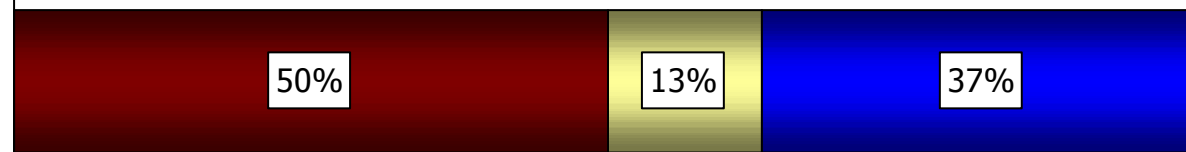
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Czy karty informacyjne, które są na terenie urzędu ułożone są w należyтым porządku?



Czy karty informacyjne znajdują się w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



■ Tak

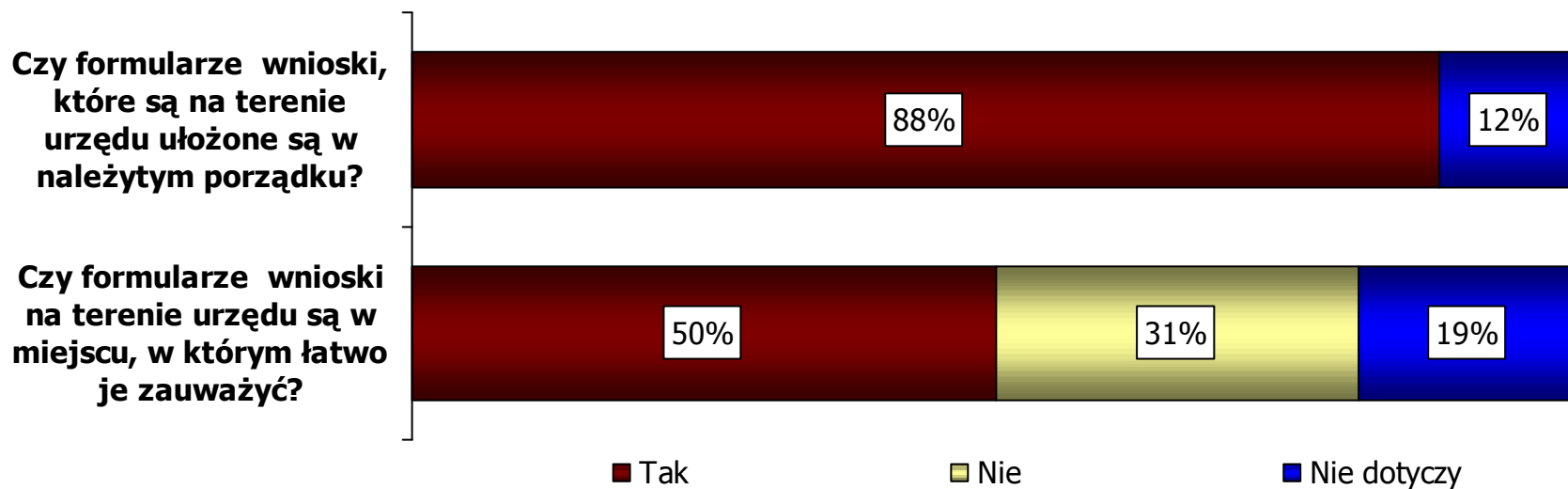
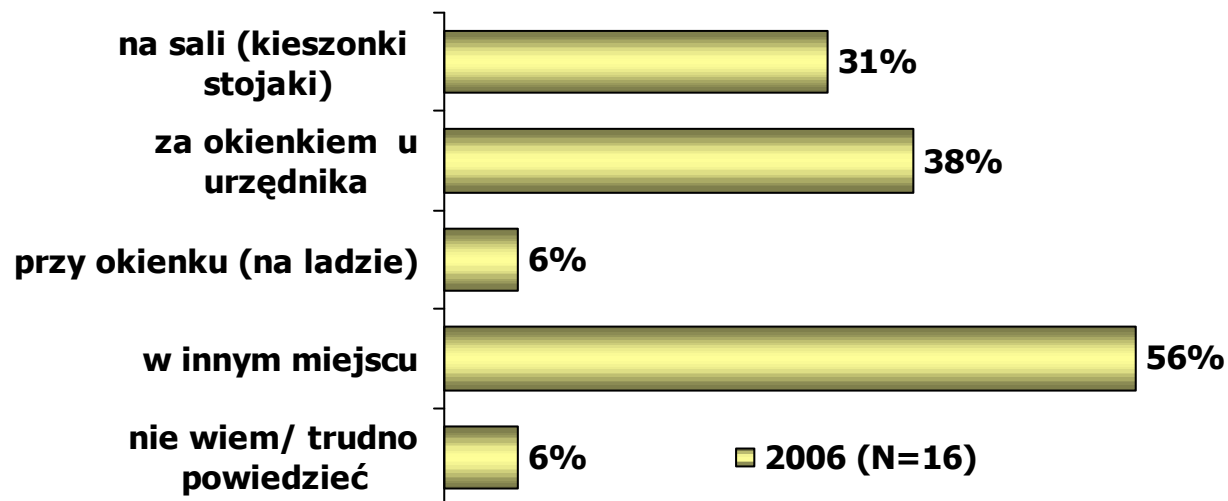
■ Nie

■ Nie dotyczy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

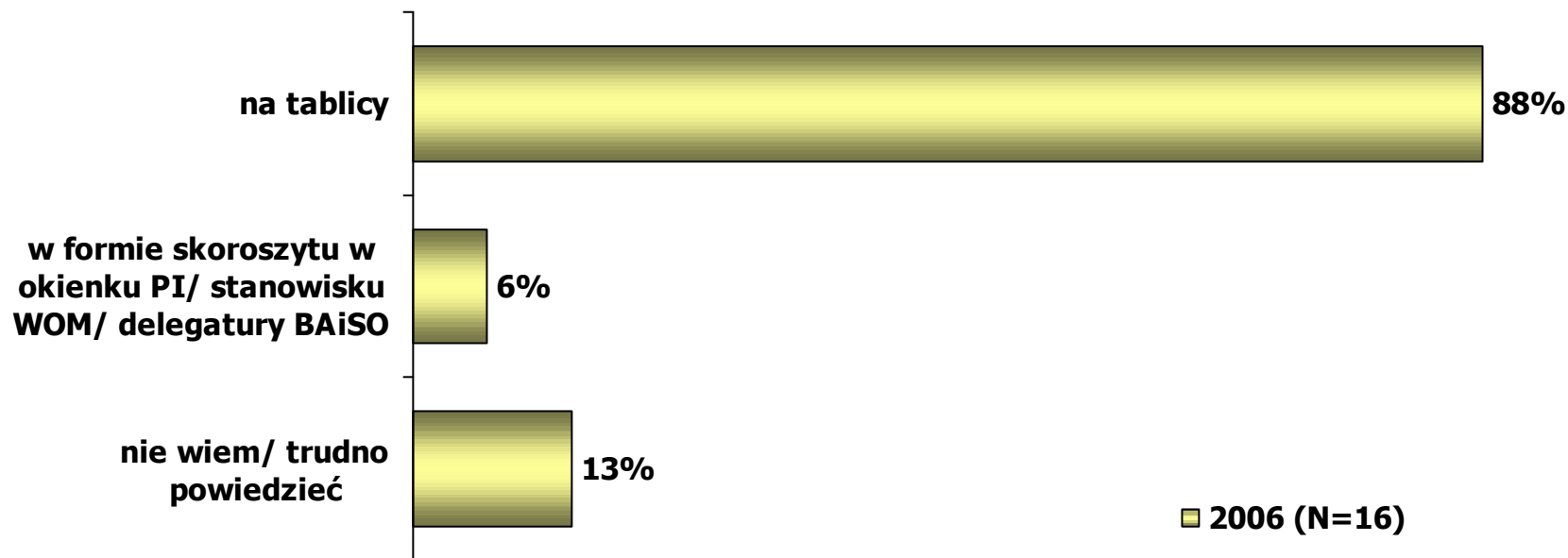
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



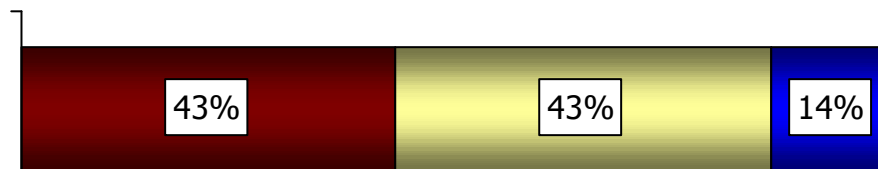
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Czy odległość blatów stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia? (N=14)



Czy liczba blatów stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca? (N=16)

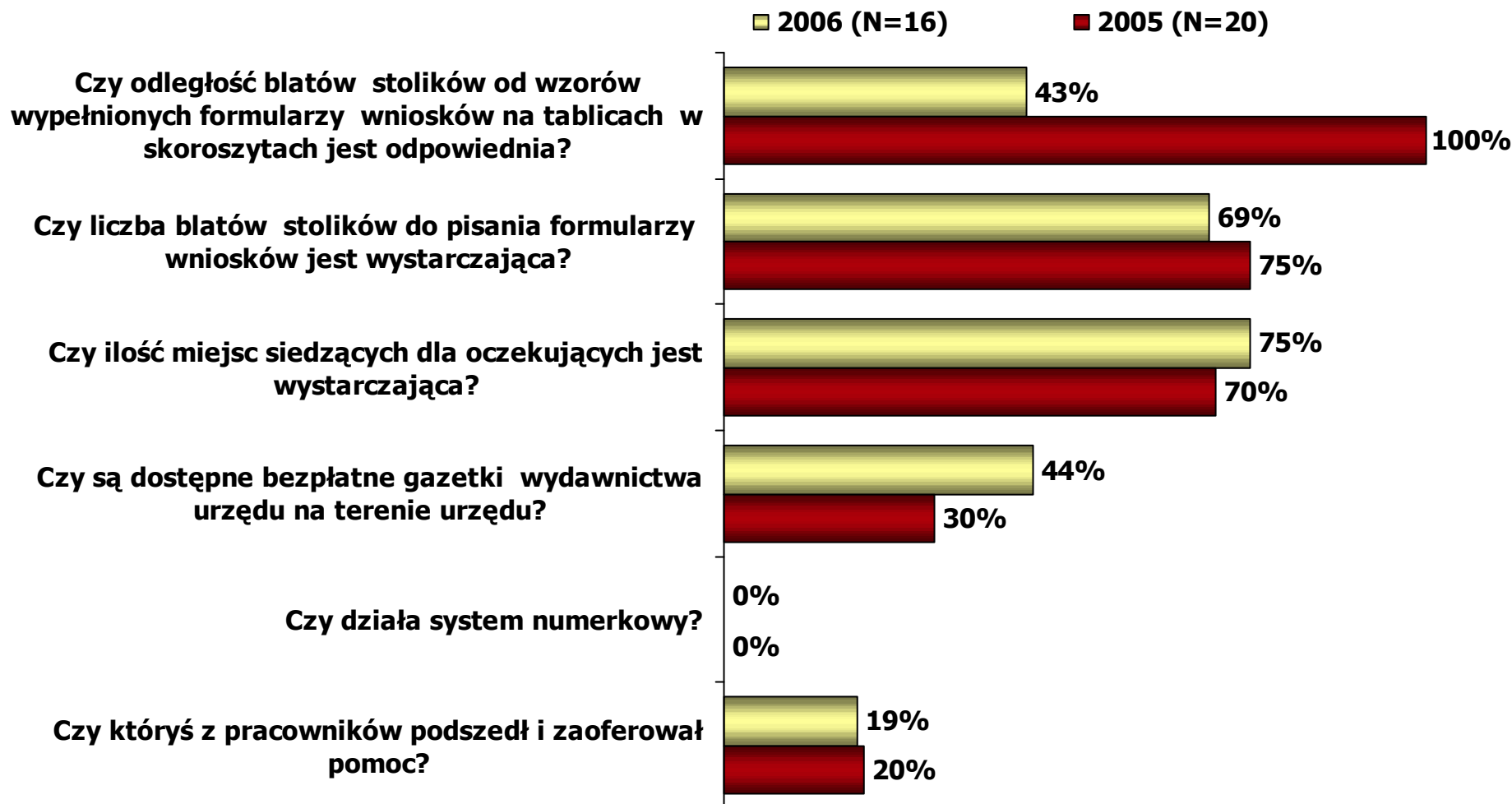


■ Tak ■ Nie ■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

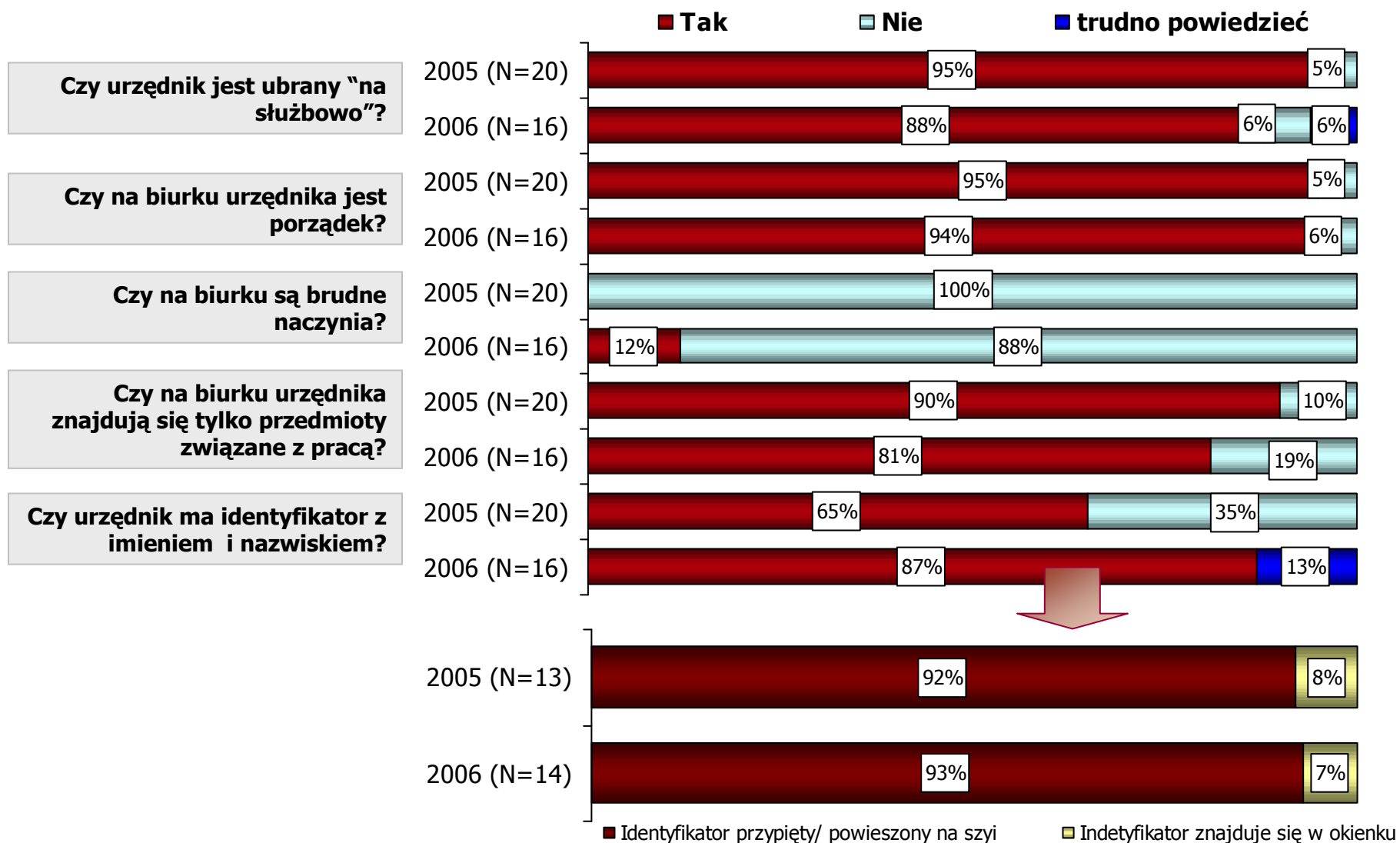
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

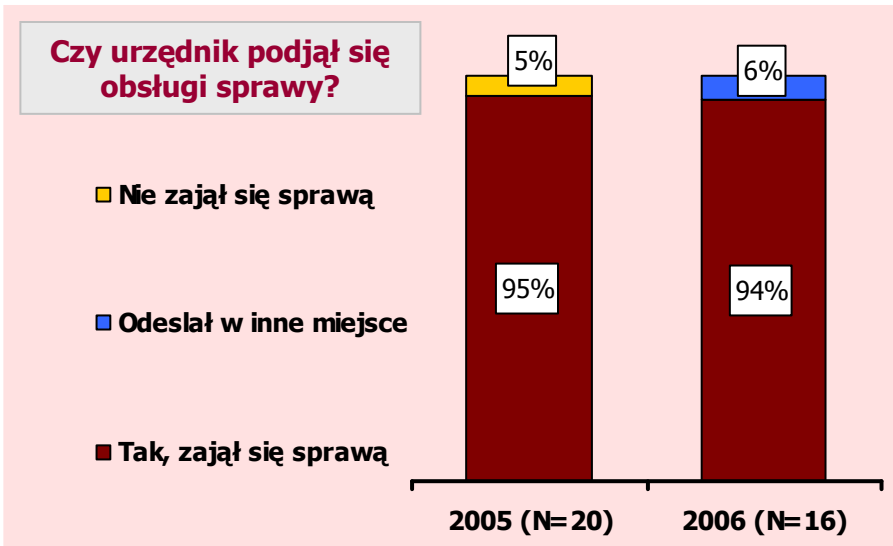


TAJEMNICZY KLIENT

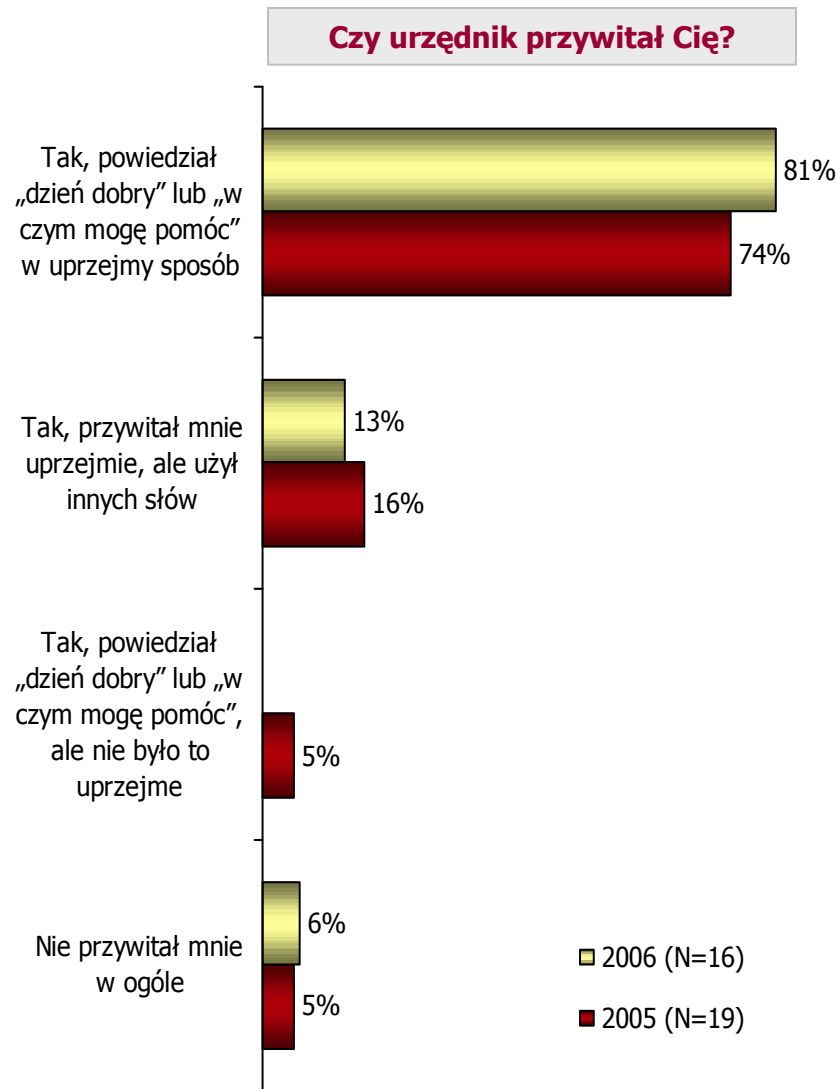
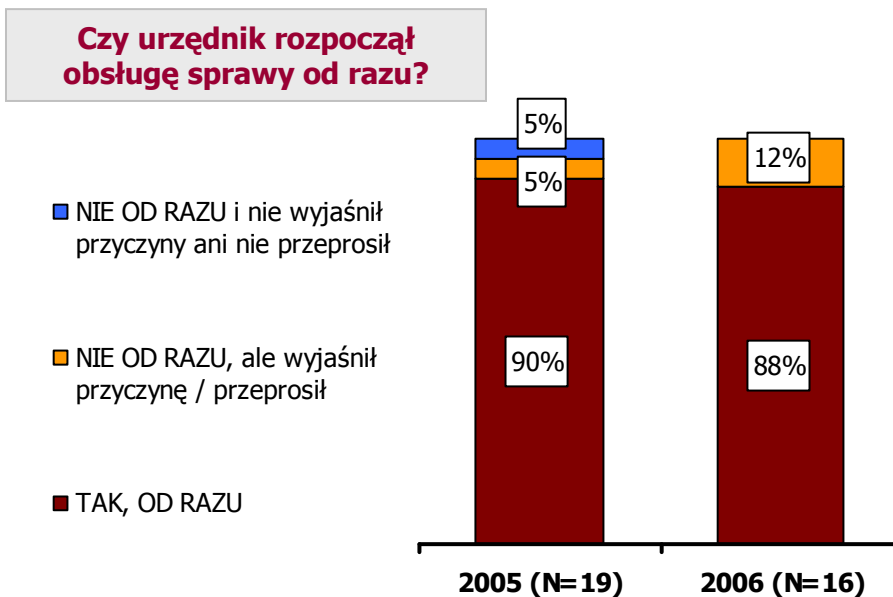
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

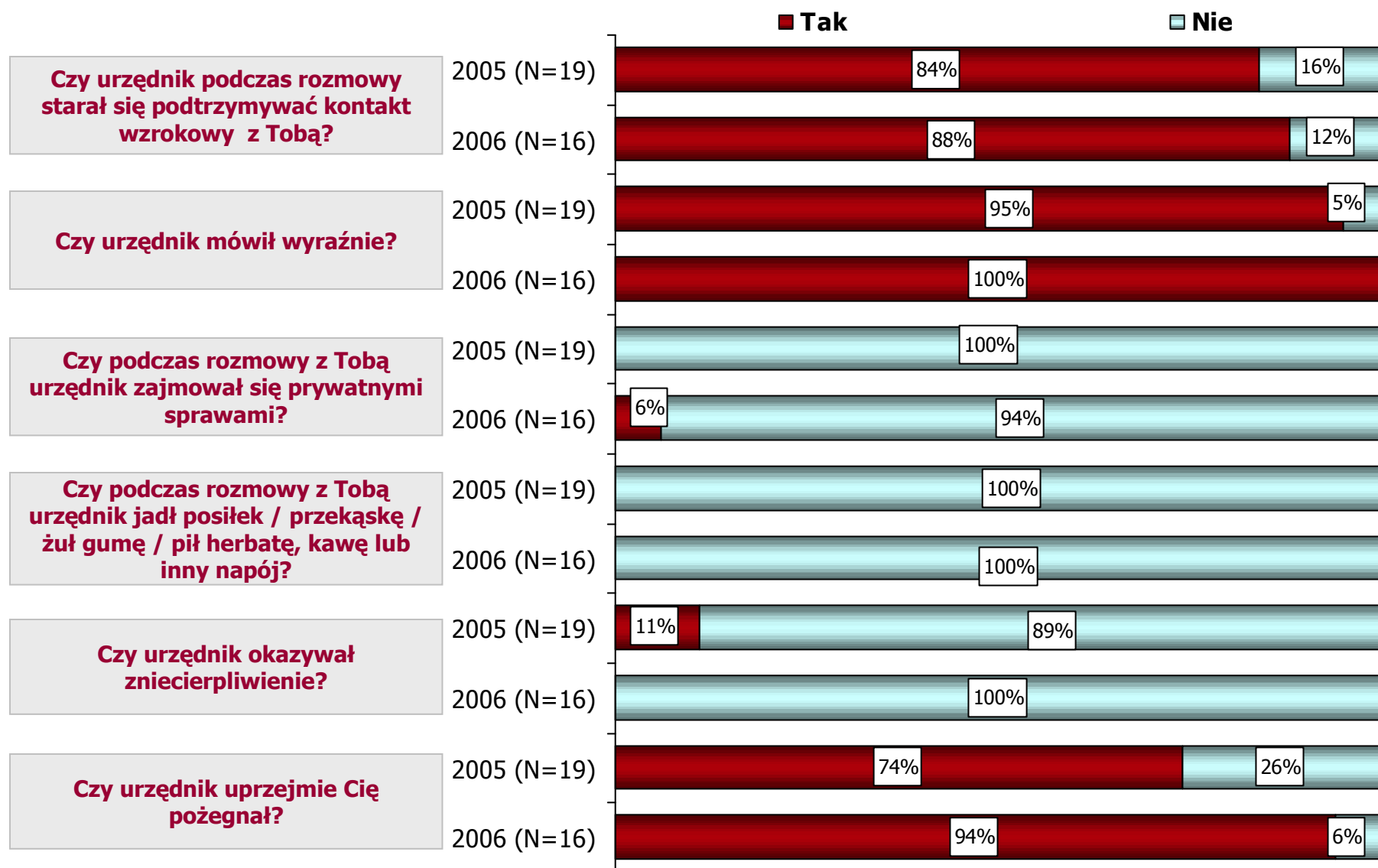


- W 2005 roku 4 interesantów próbowano odesłać
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

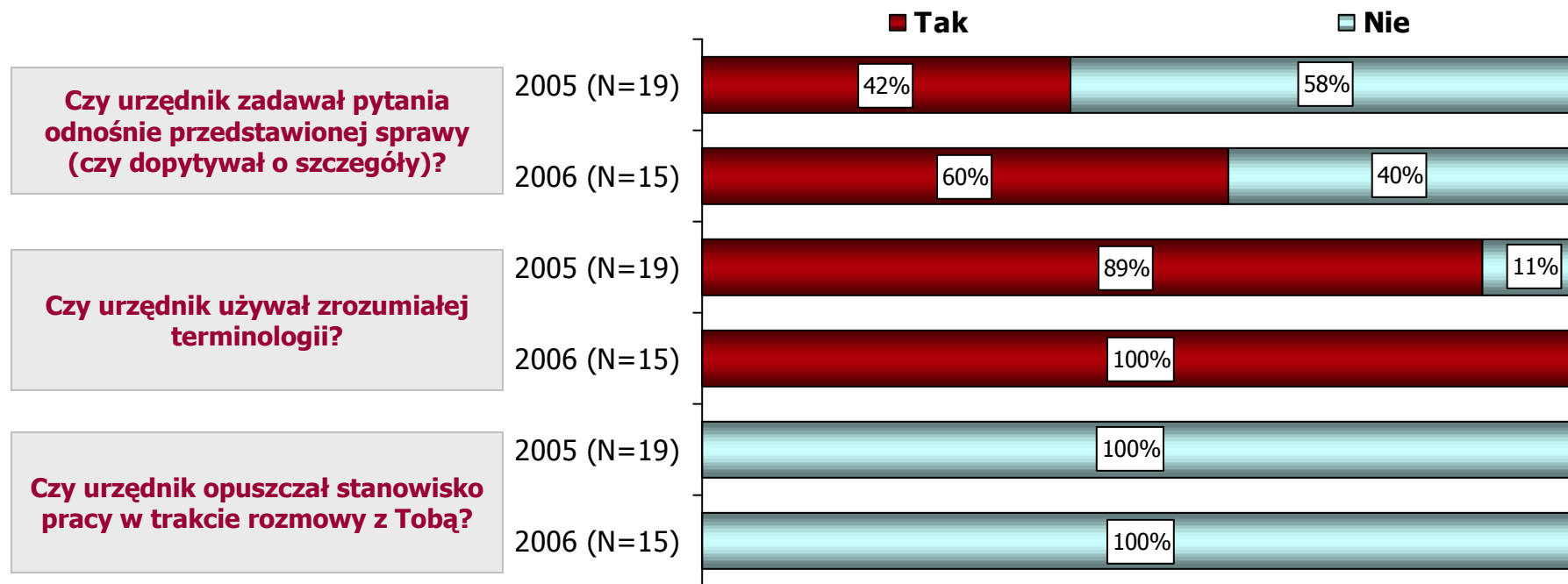
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



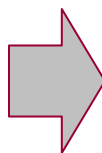
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



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

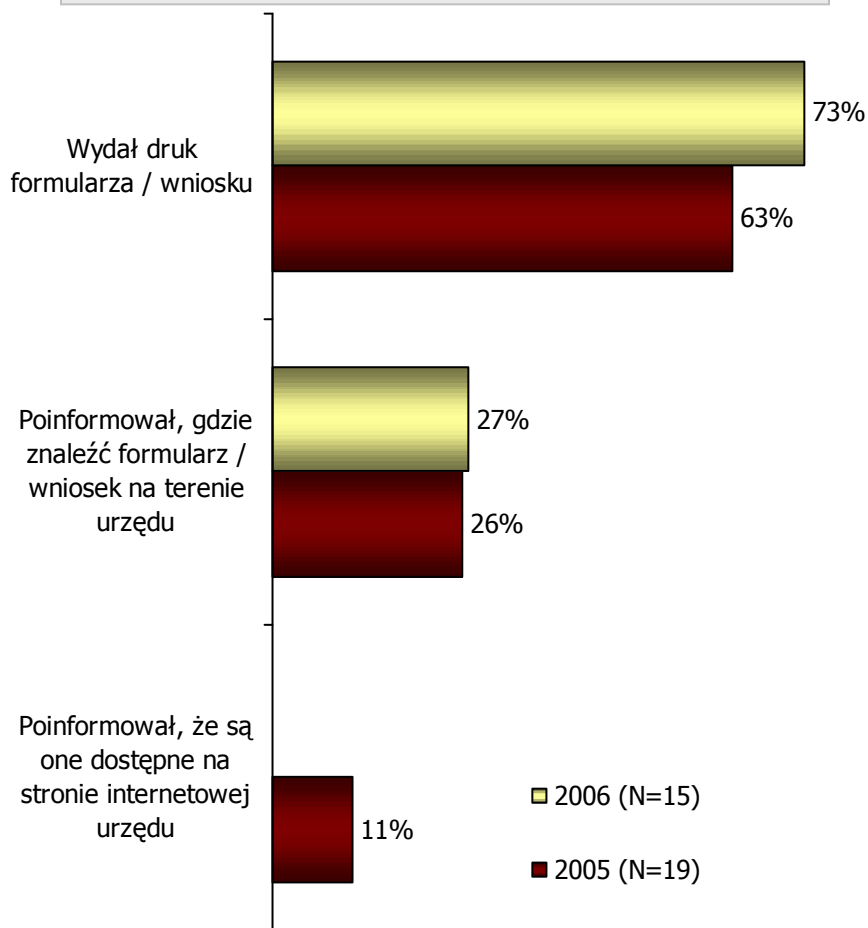


- Telefon dzwonił w czasie 1 wizyty w 2006 roku.
- Przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił/ poinformował interesanta, że go odbierze.

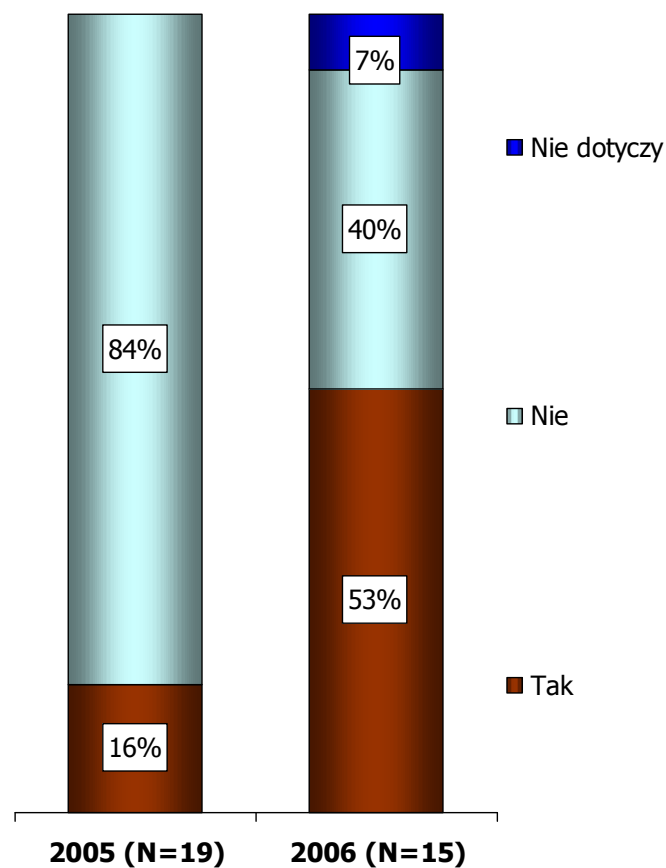
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



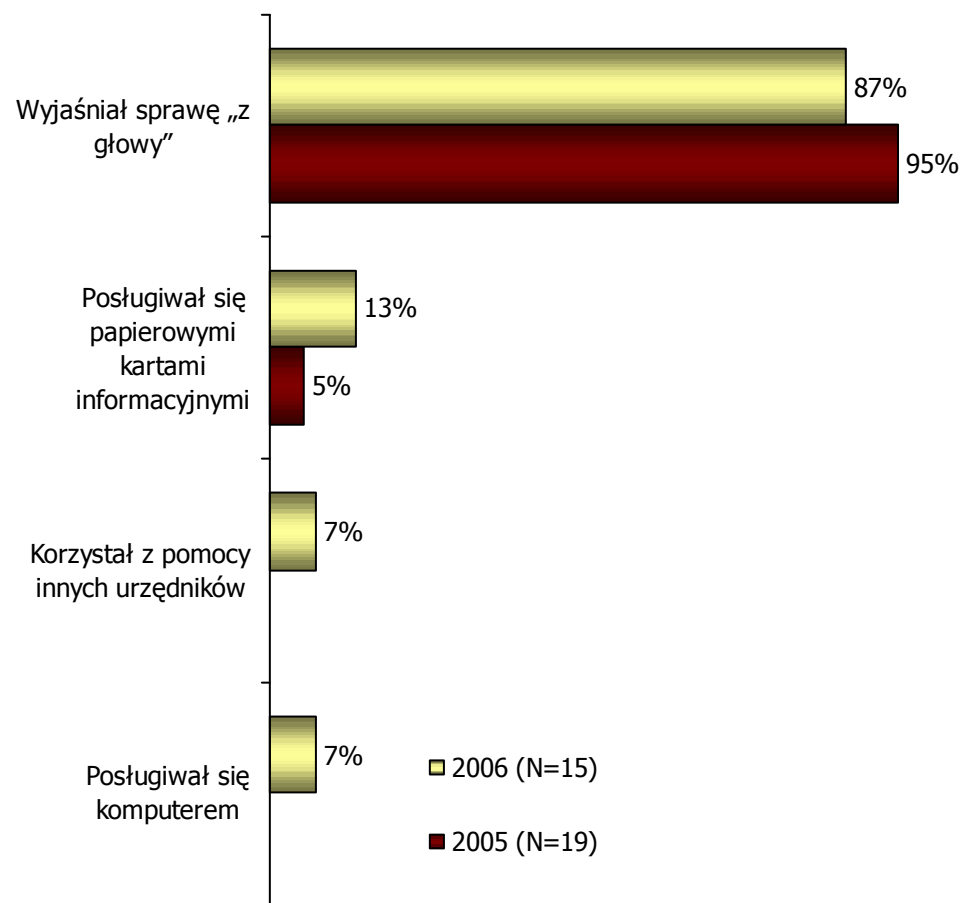
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



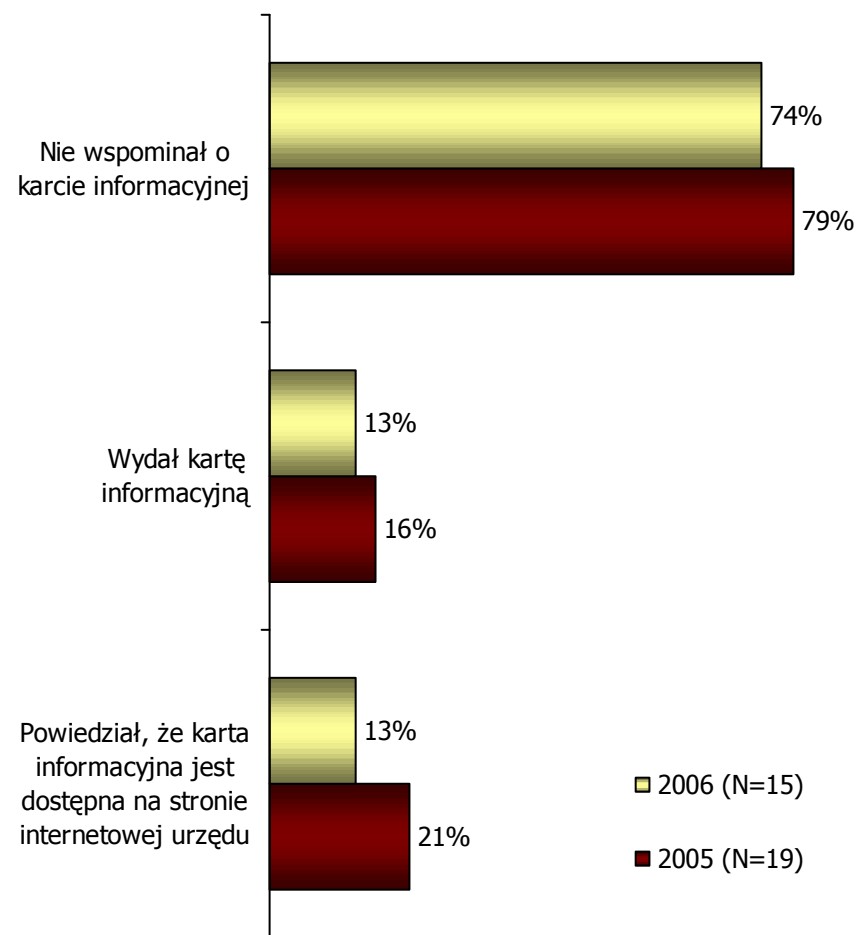
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

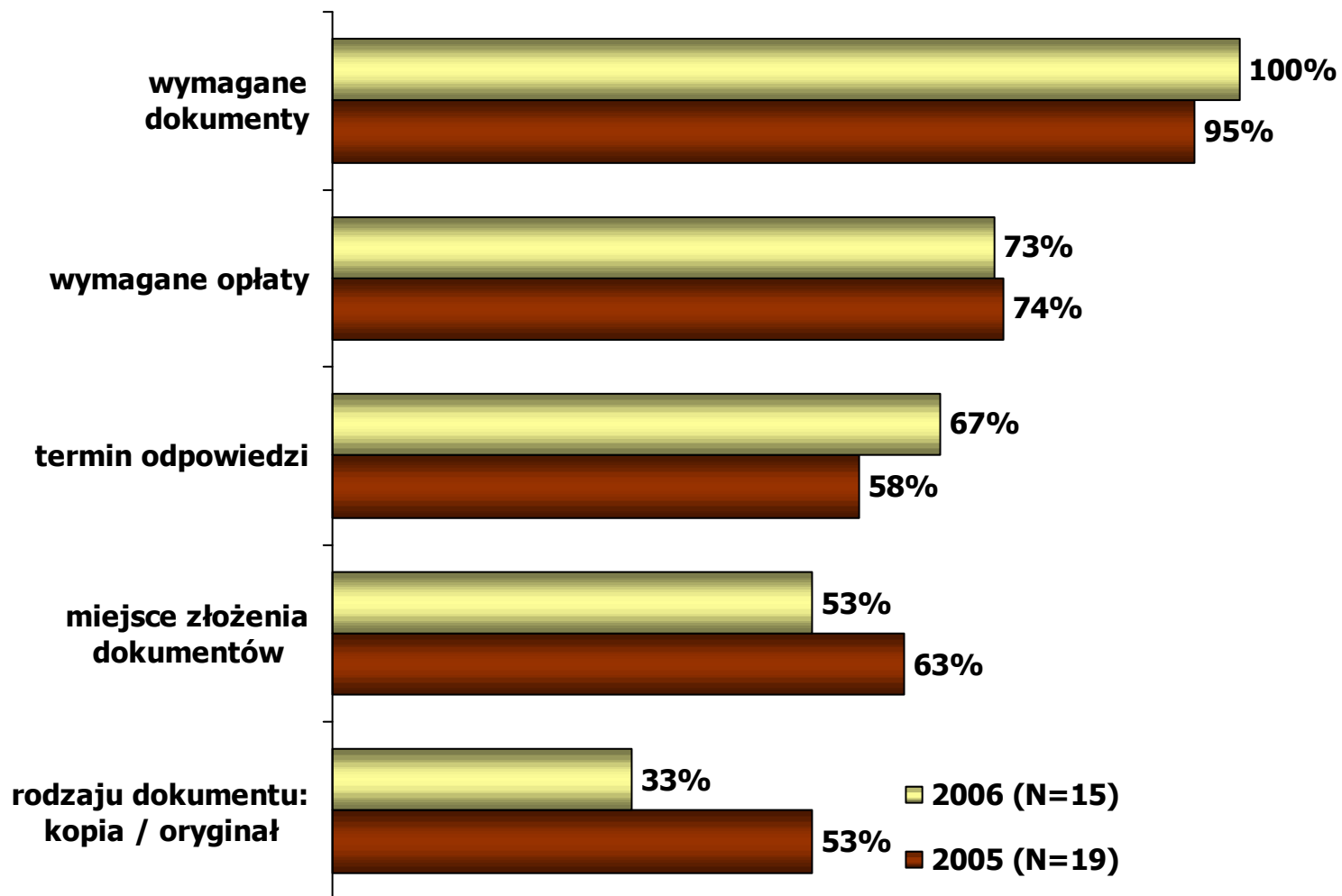


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



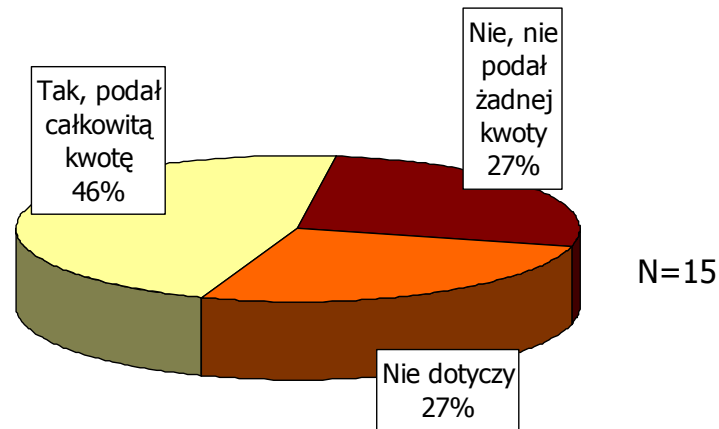
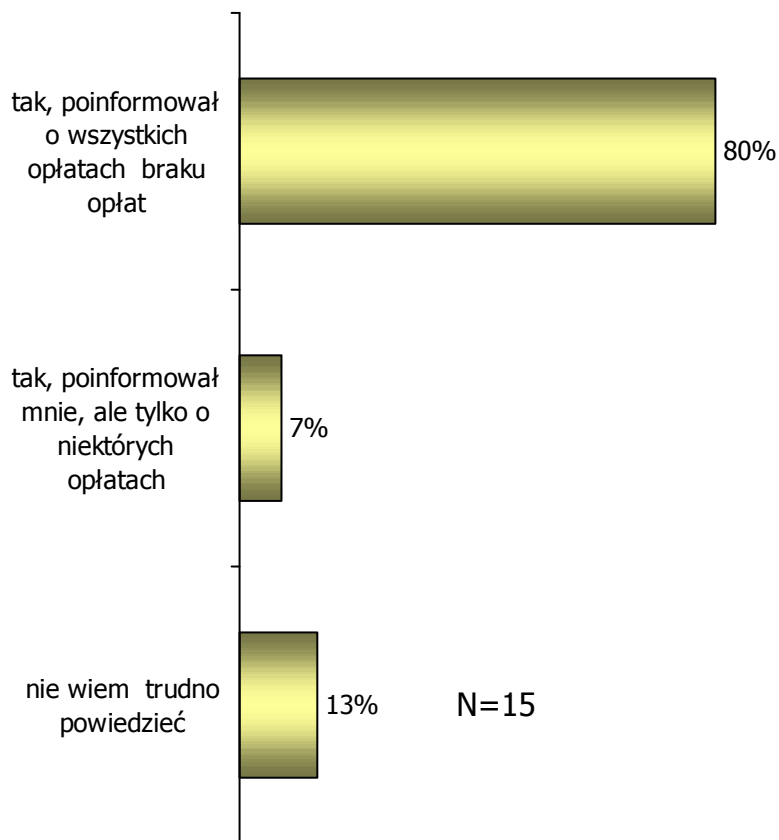
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

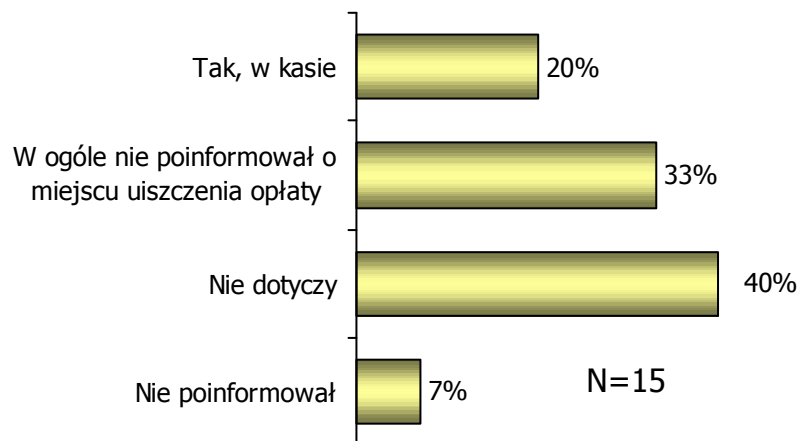
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



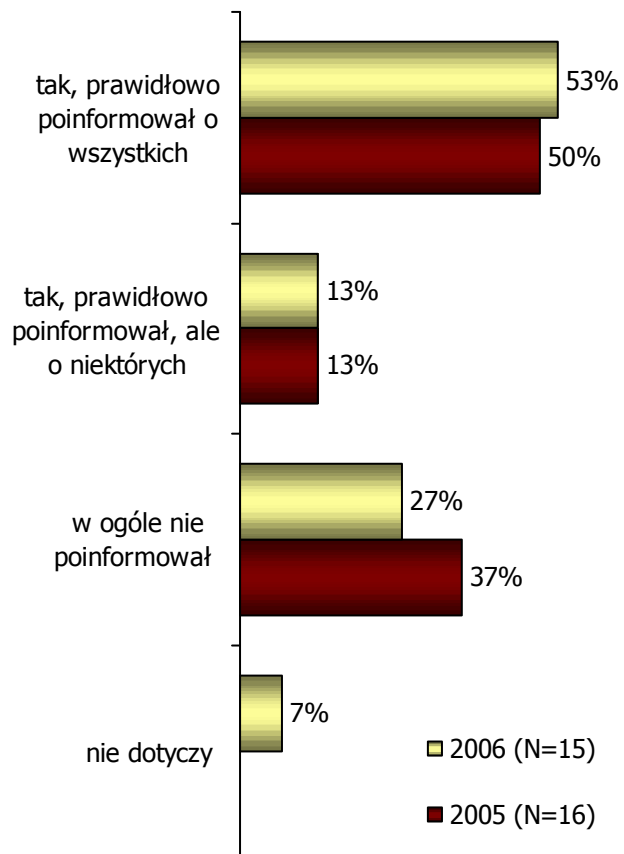
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



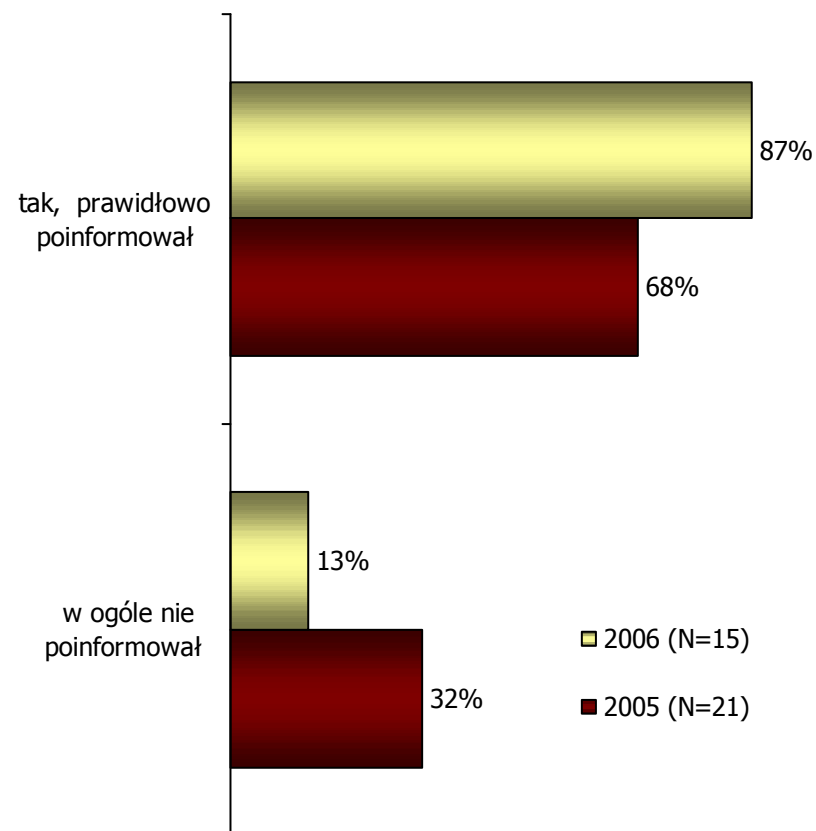
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

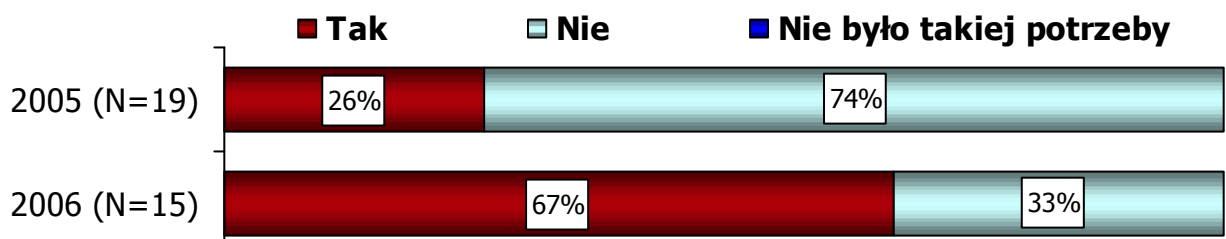


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

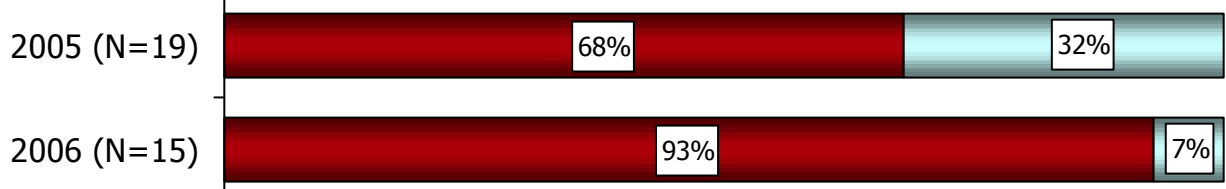
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

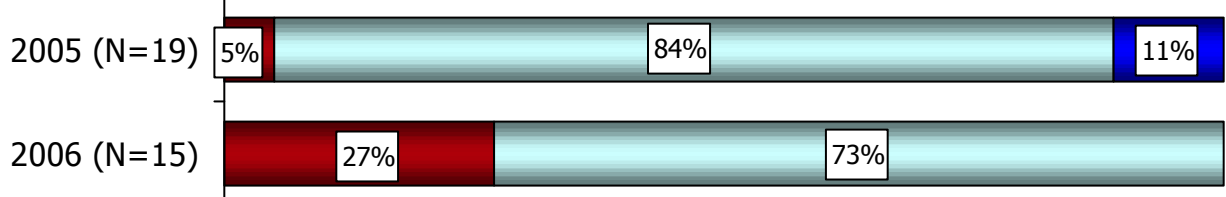
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



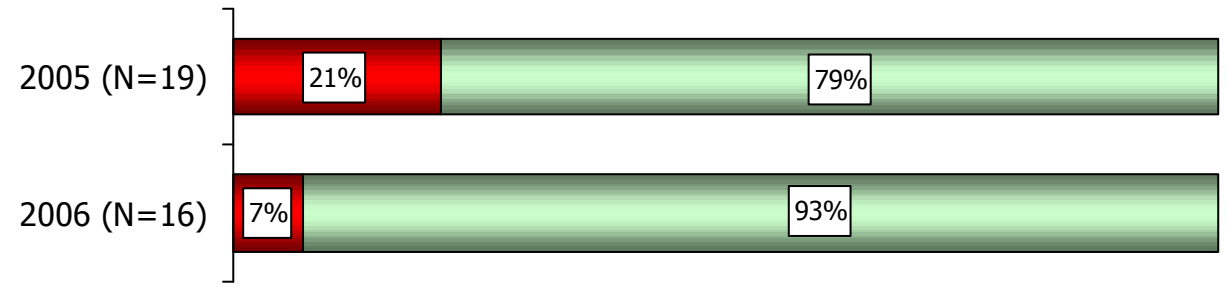
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



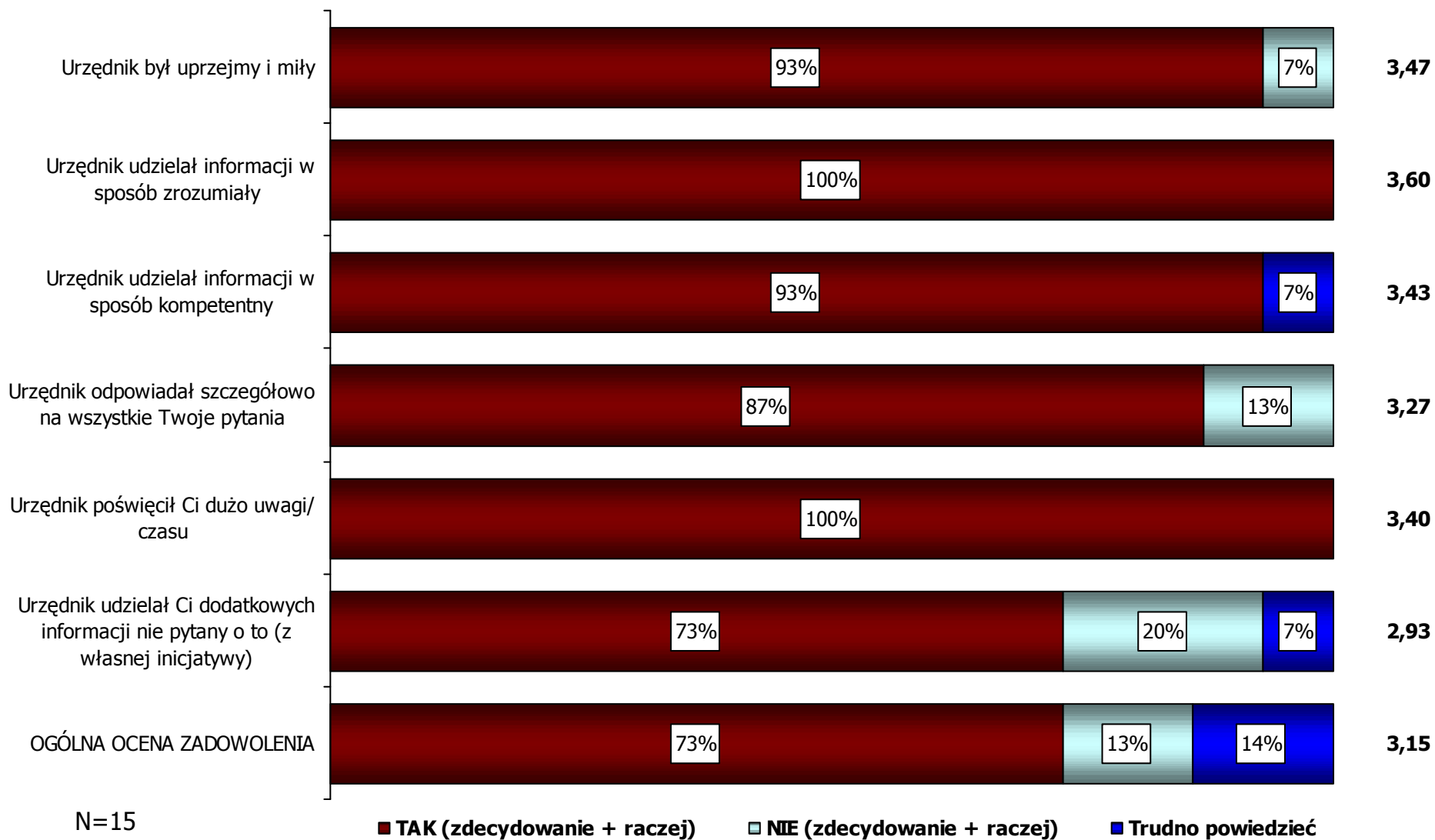
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

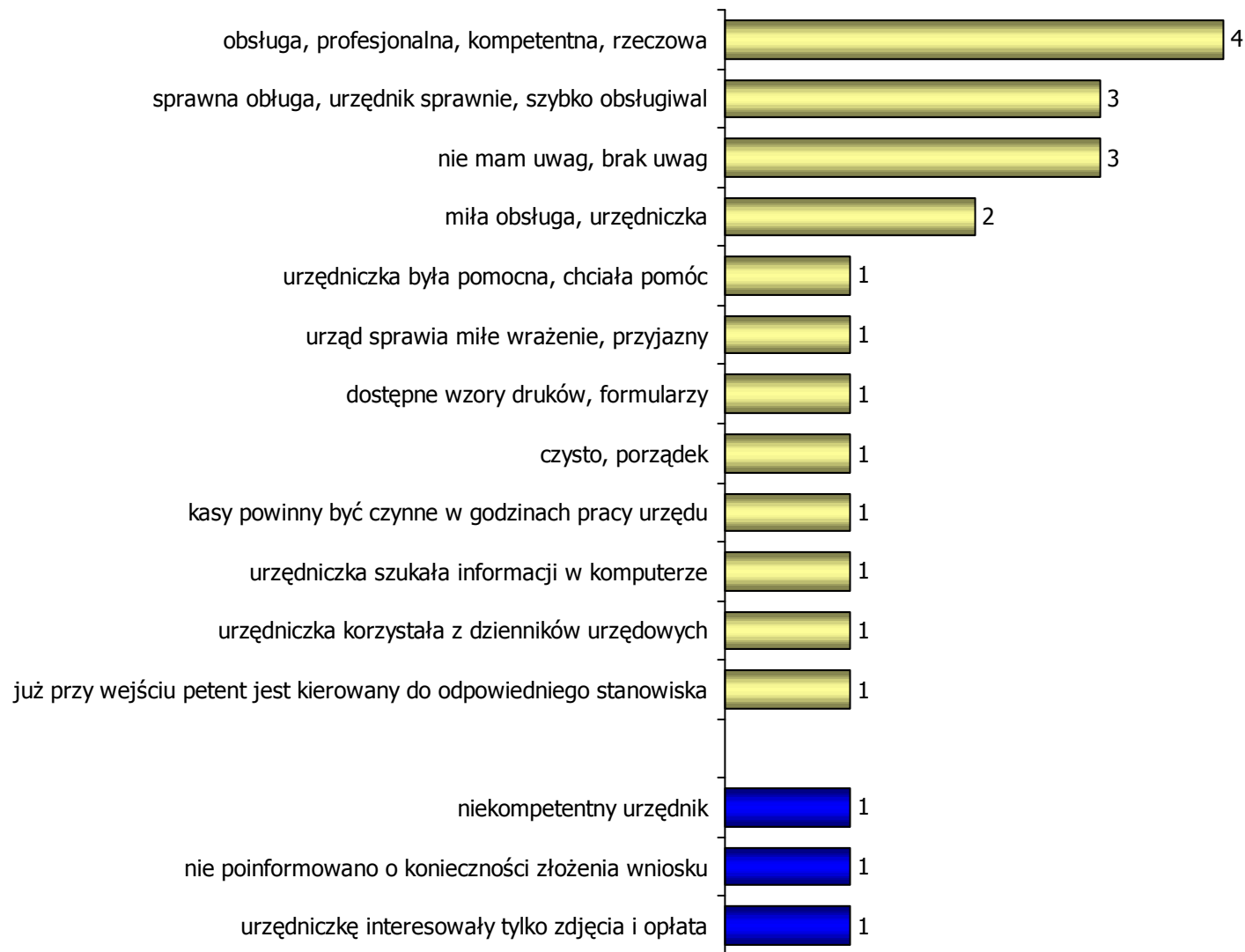
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA

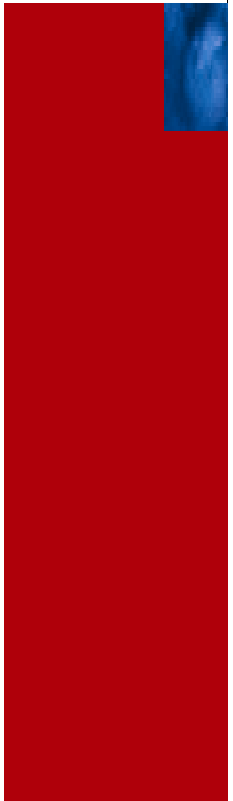


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

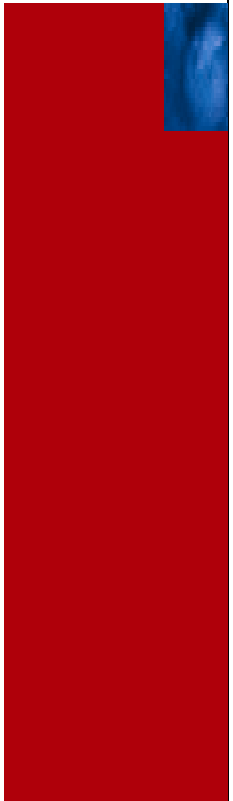
DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY WŁOCHY



Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=20

**2005:
2,7 minut**

N=16

**2006:
6 minut**

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

N=20

**2005:
0,8 osób**

N=16

**2006:
1,6 osoby**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

■ 2005 (N=20)

■ 2006 (N=16)

**Czy widoczna jest
tablica informacyjna?**



**Czy oznakowanie
Punktu
Informacyjnego jest
widoczne /czytelne?**



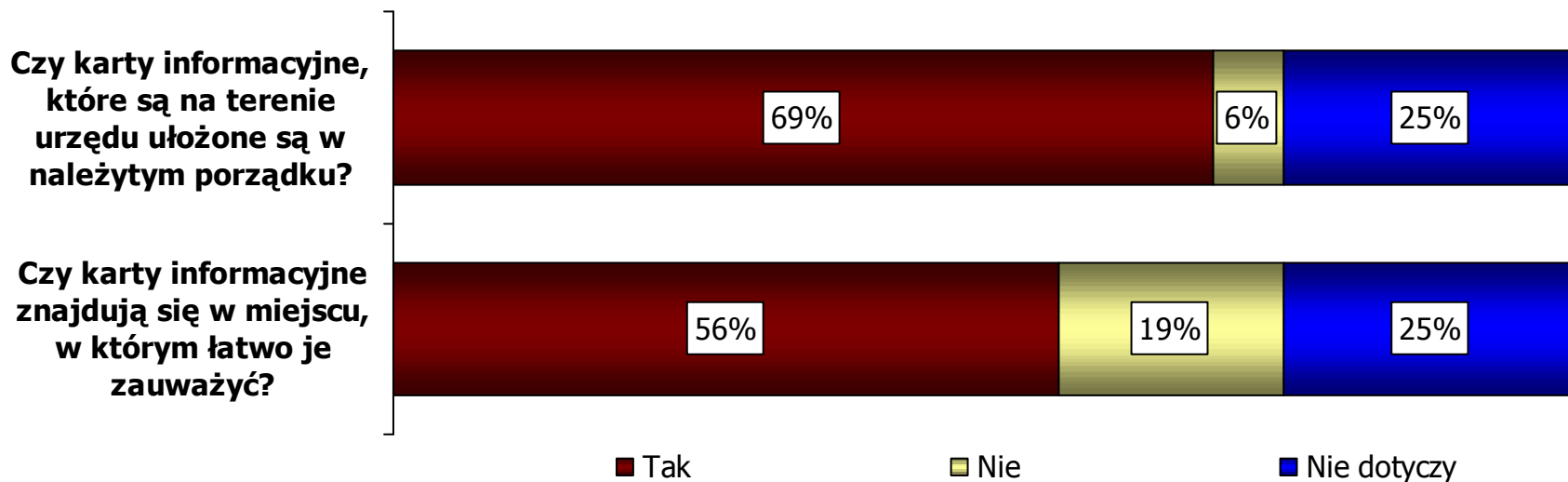
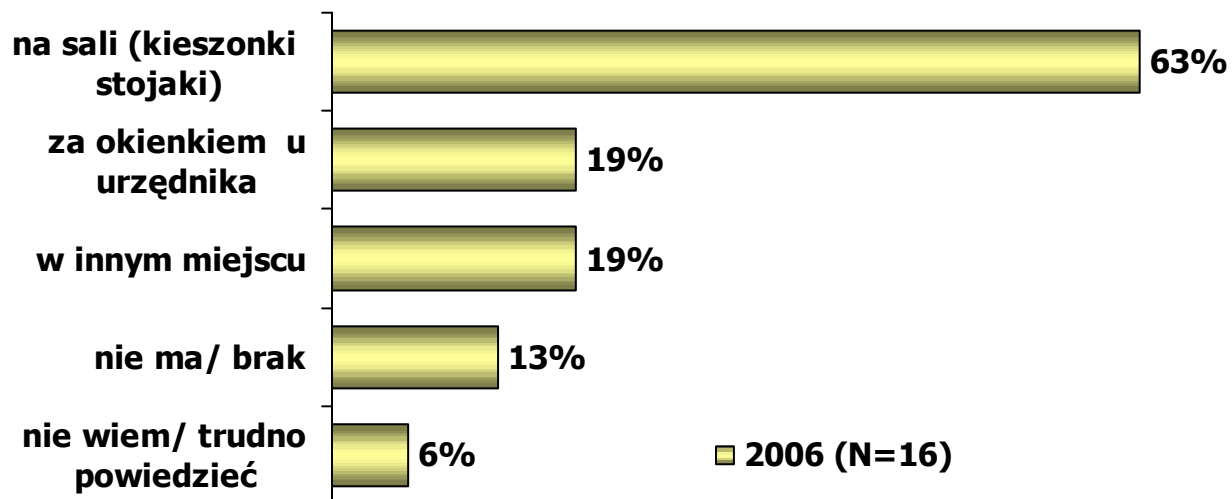
**Czy oznakowanie
poszczególnych
stanowisk WOM jest
widoczne /czytelne?**



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

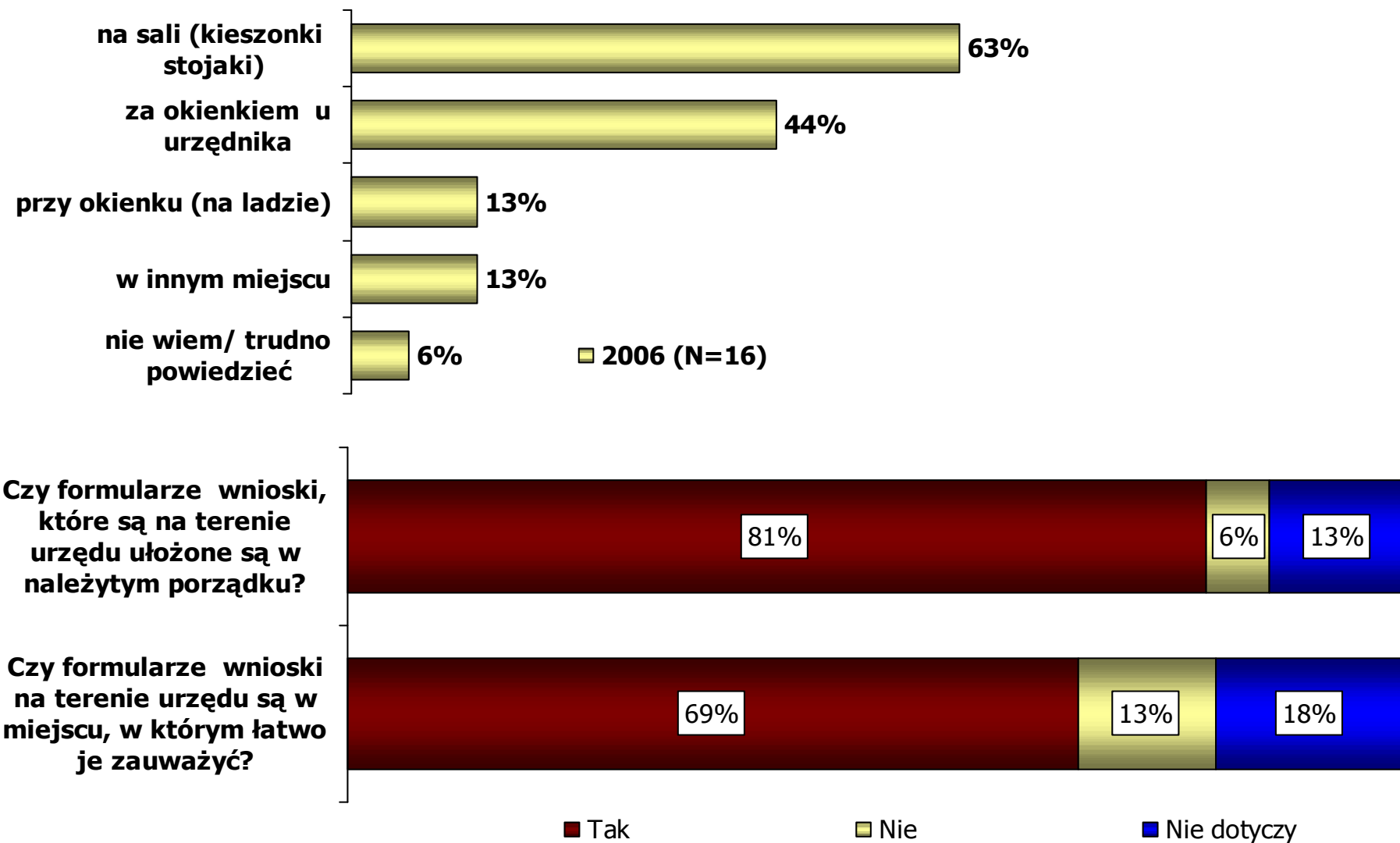
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

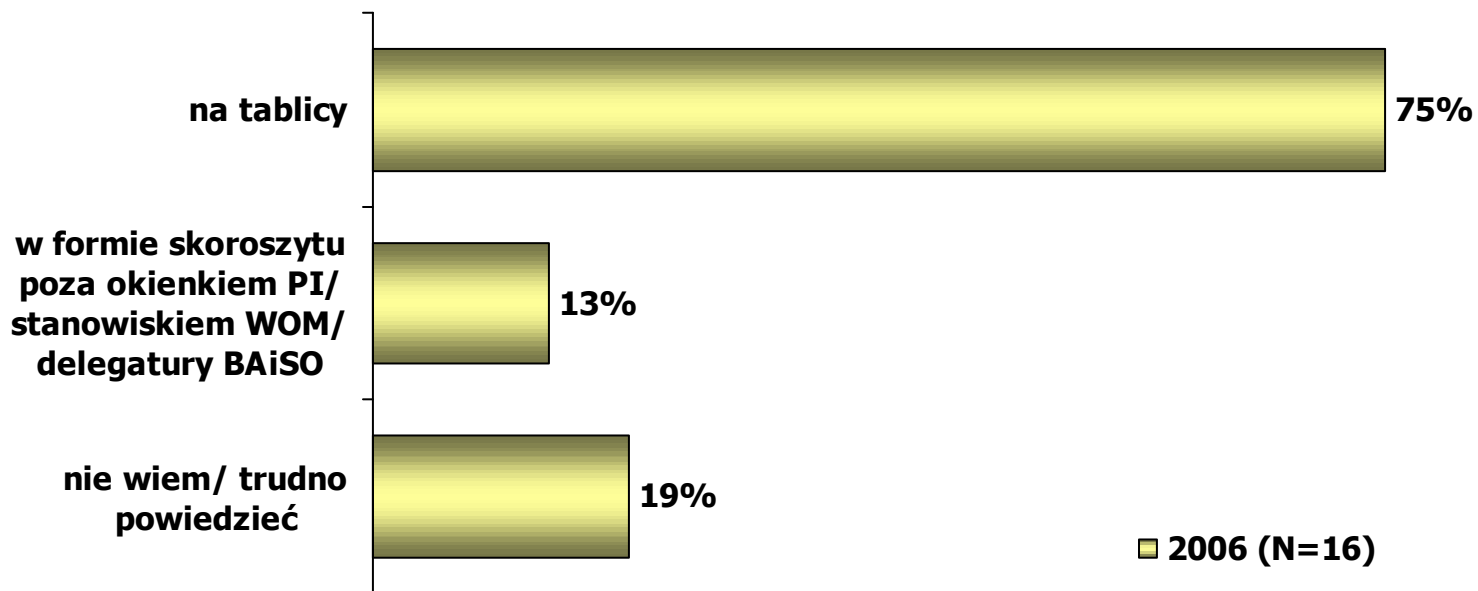
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



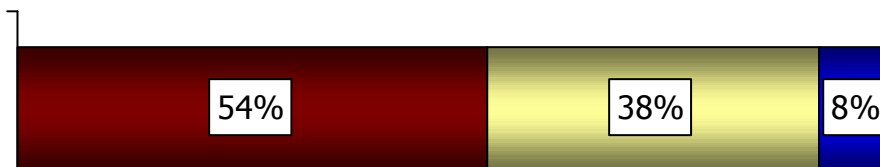
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

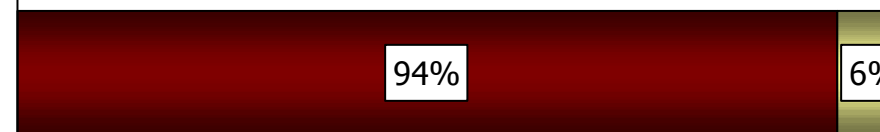
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Czy odległość blatów stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



Czy liczba blatów stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca?



■ Tak ■ Nie ■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

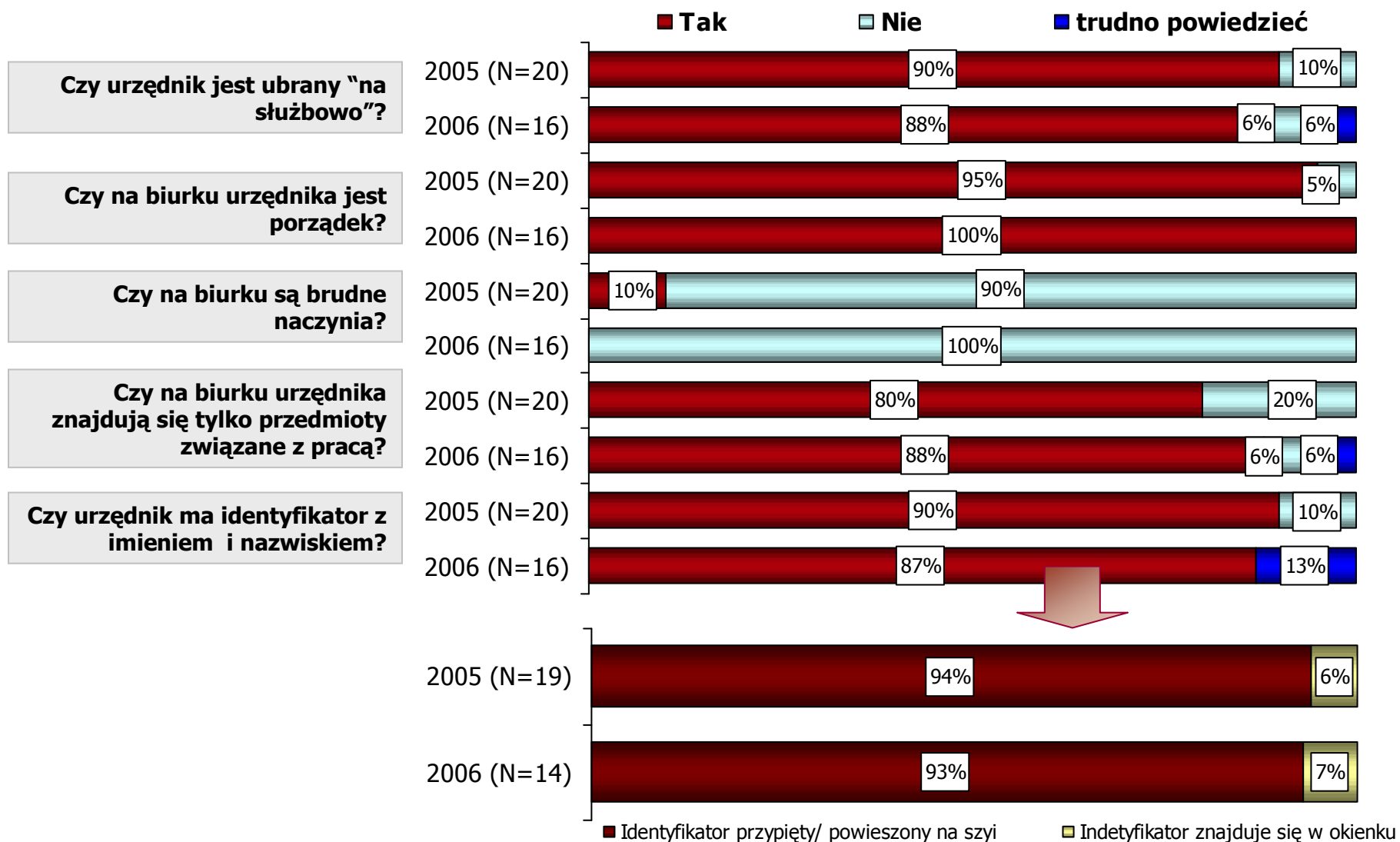
Odsetek odpowiedzi „TAK”



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

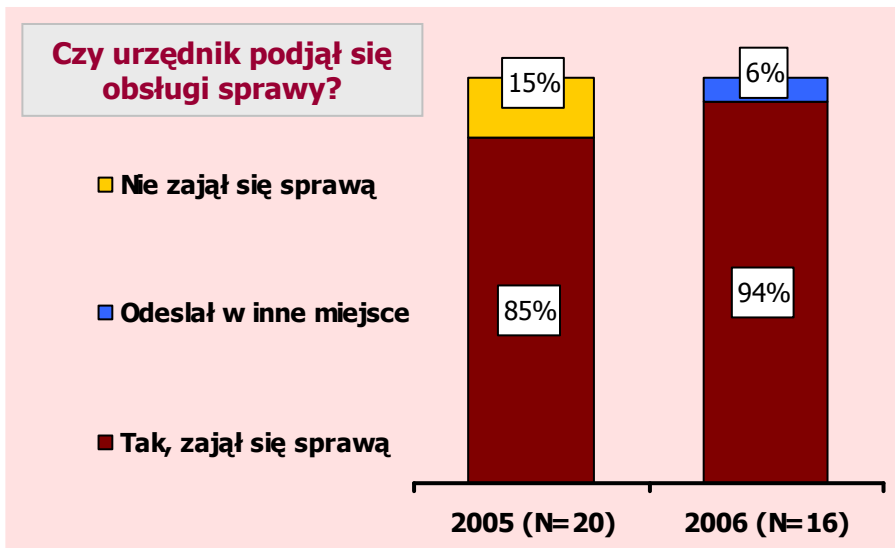


TAJEMNICZY KLIENT

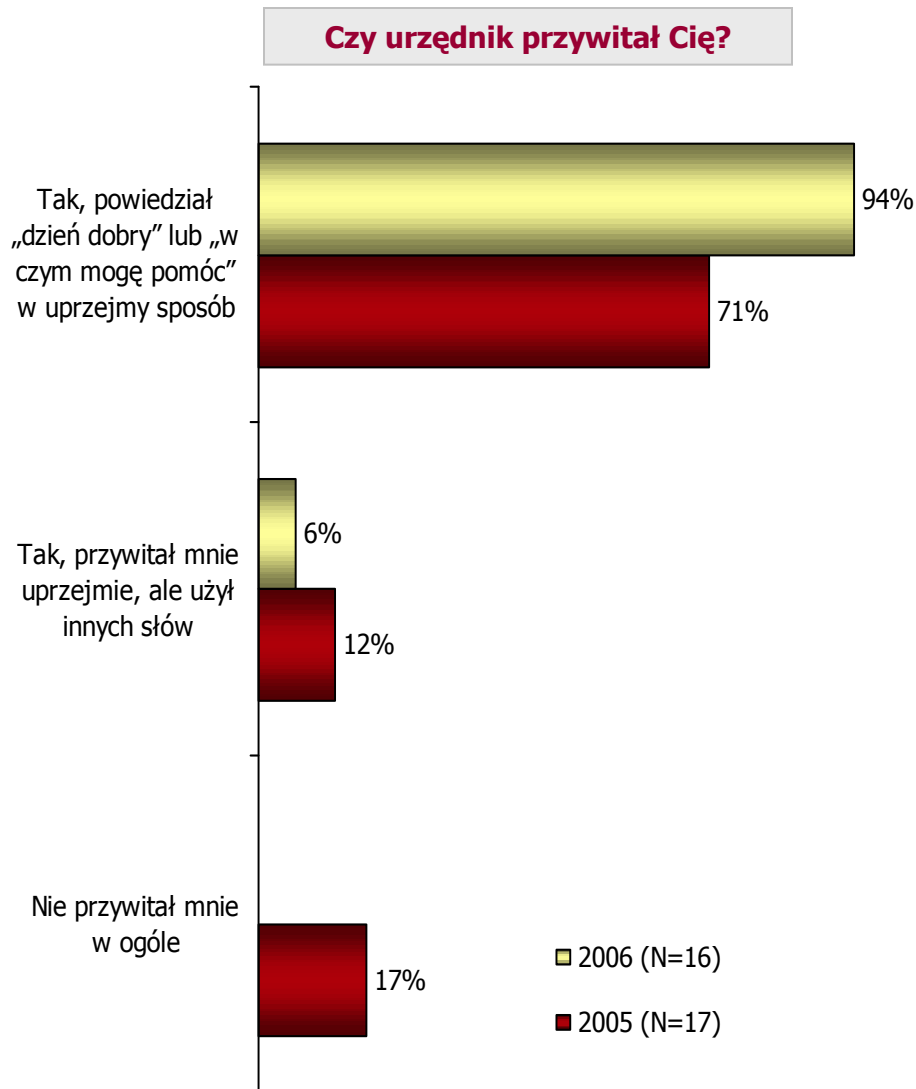
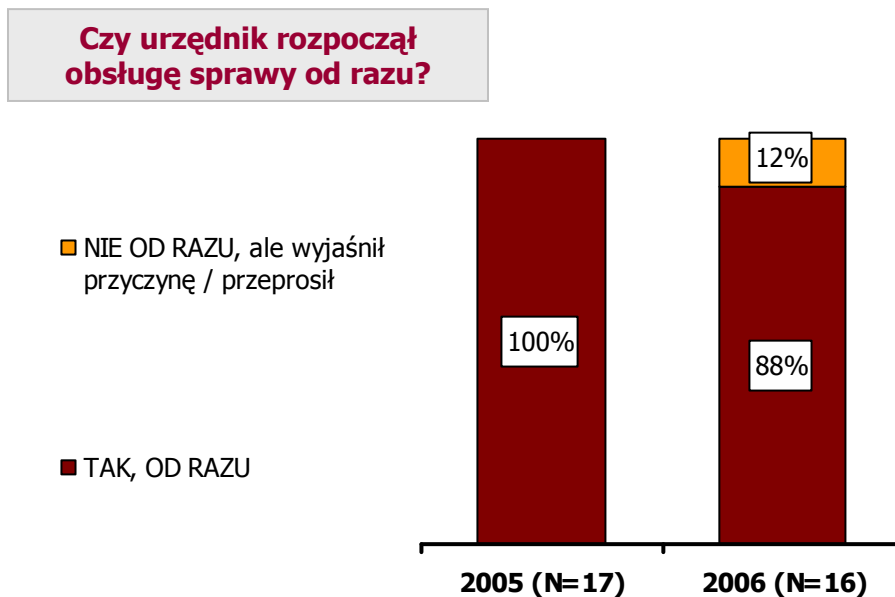
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

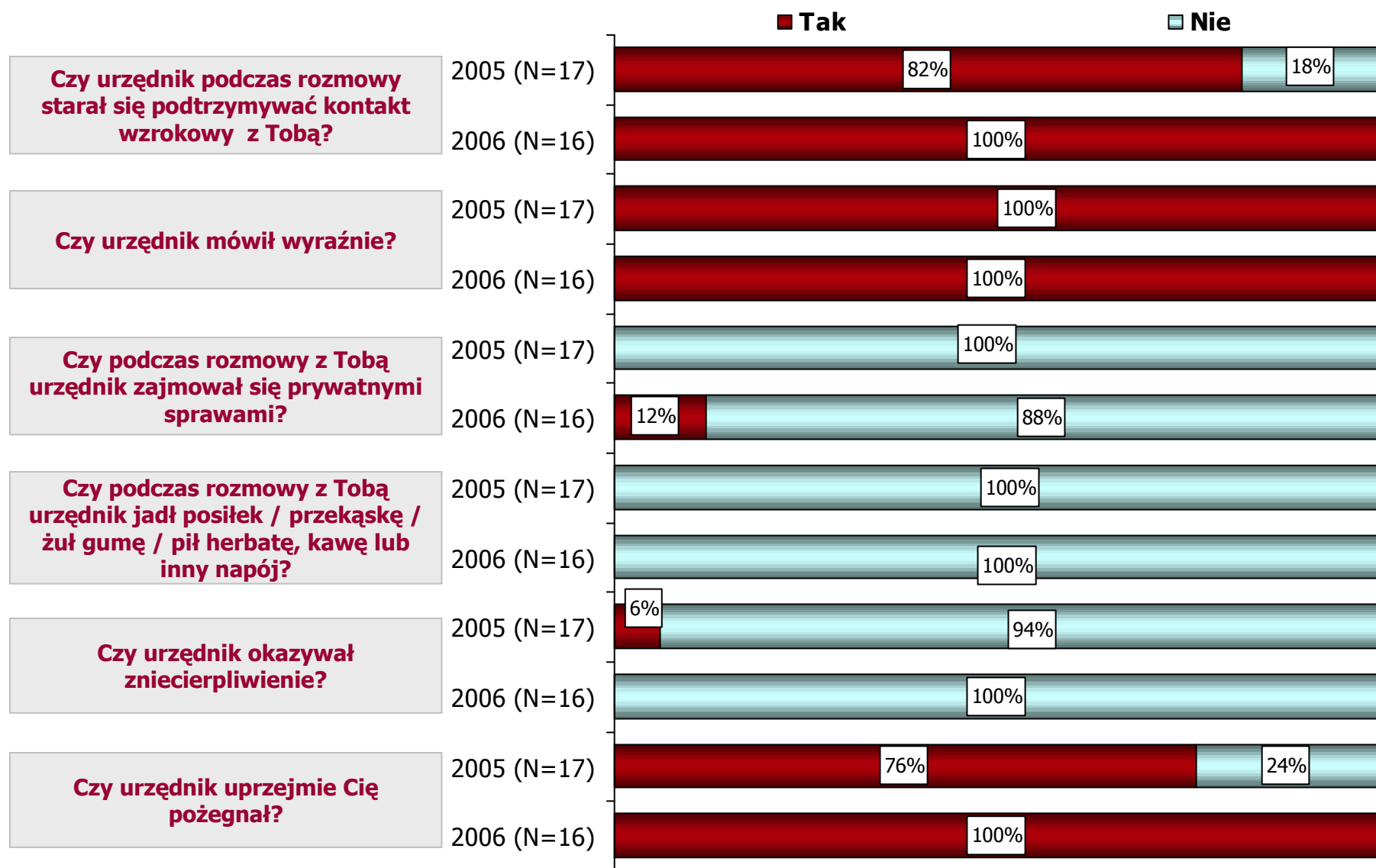


- W 2005 roku 4 interesantów próbowano odesłać
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

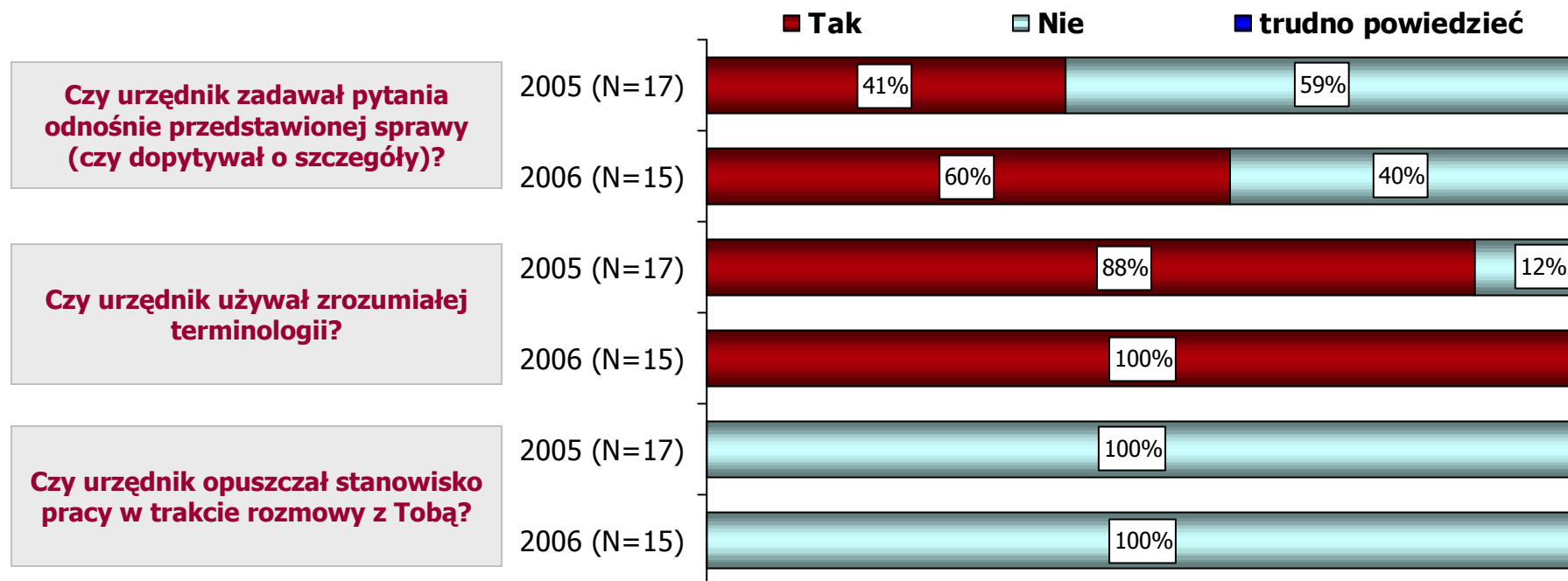
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



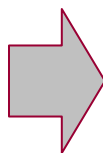
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



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

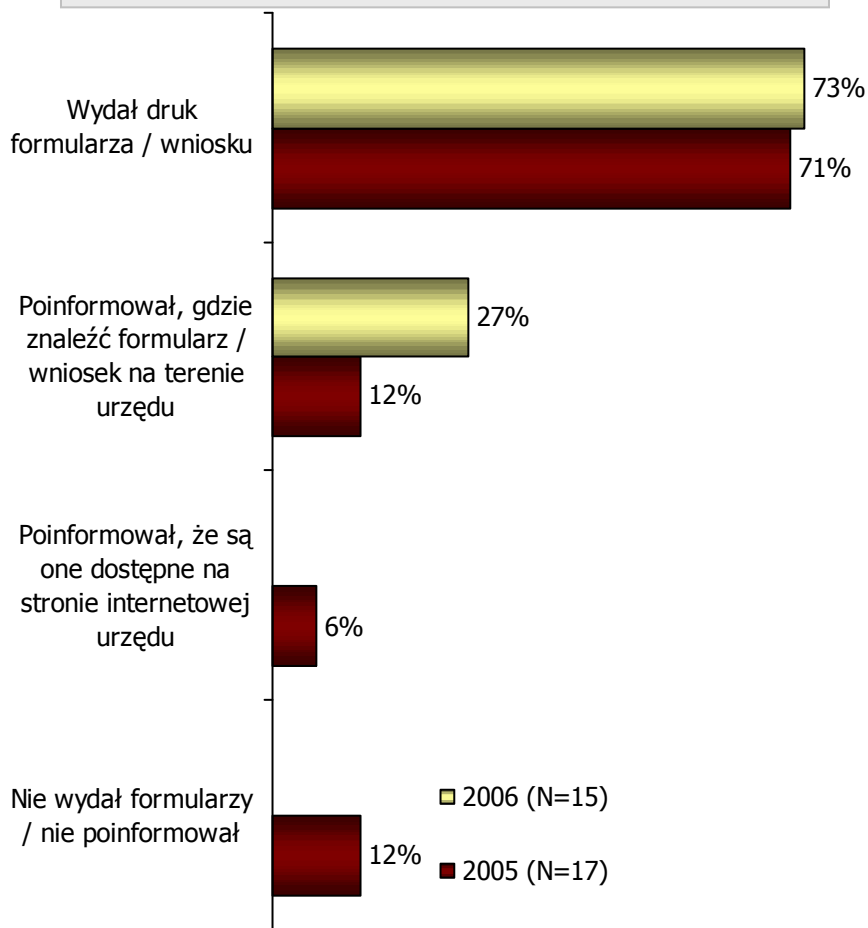


W czasie wizyt w 2006 nie dzwonił telefon.

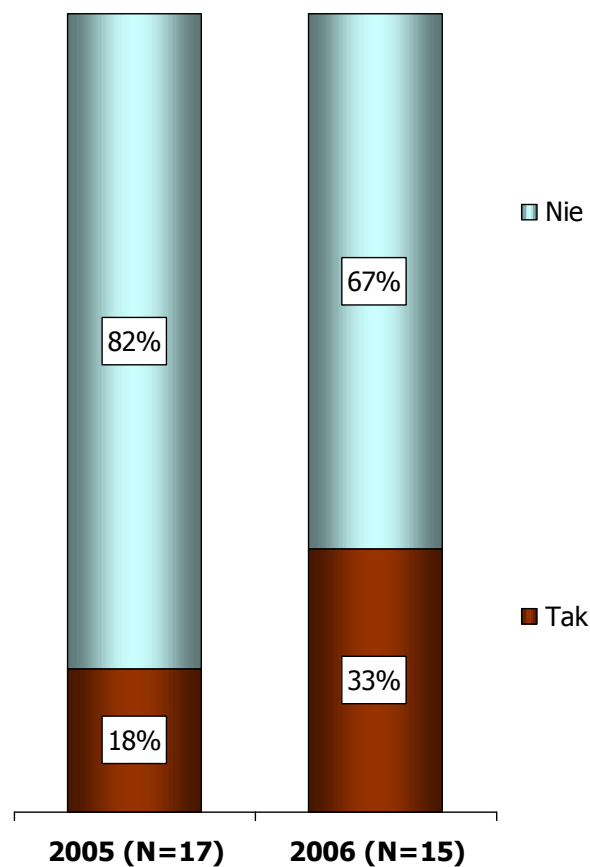
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



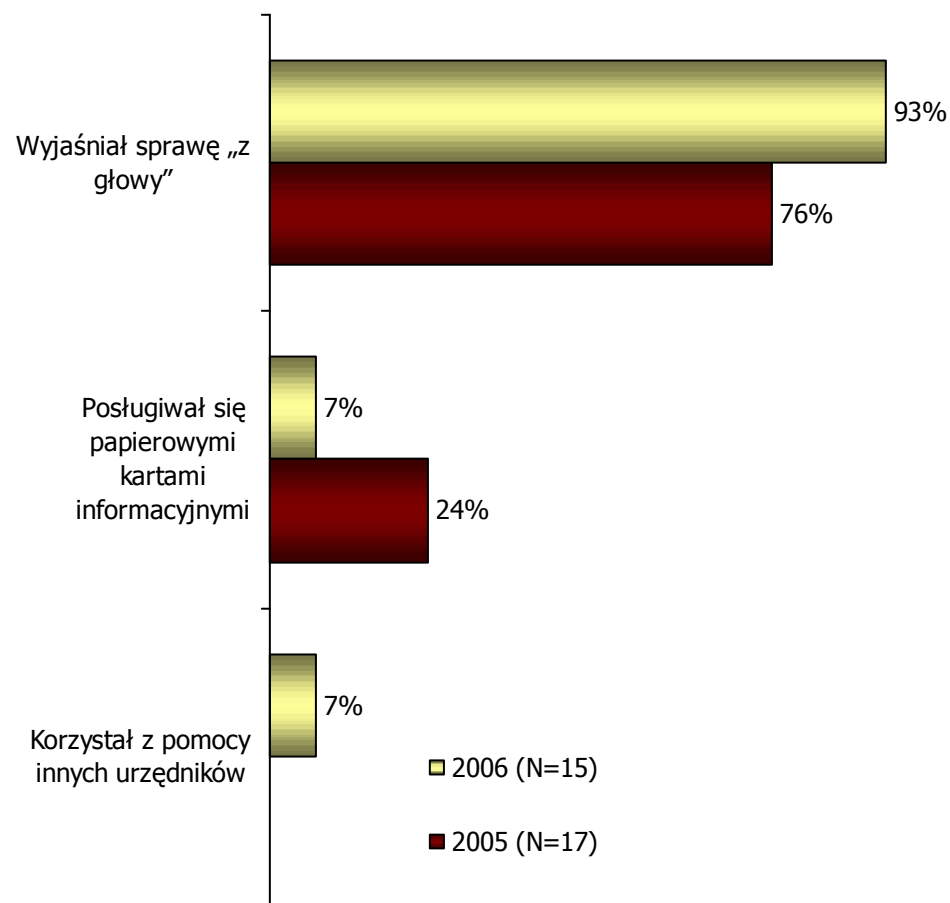
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



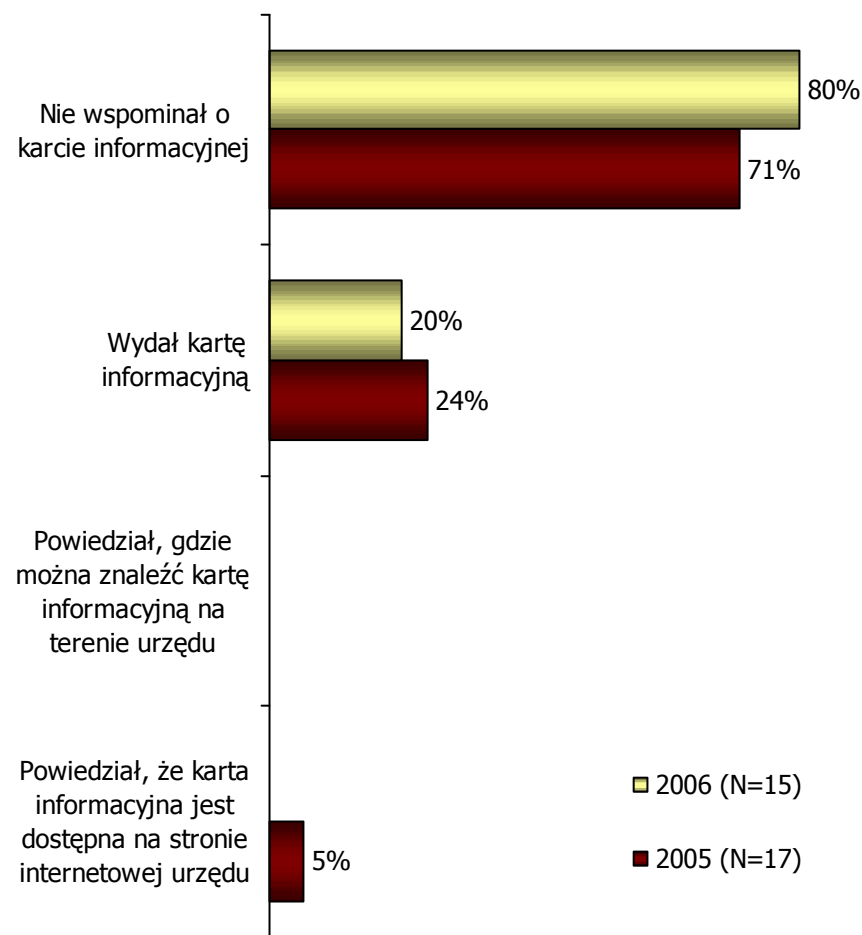
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

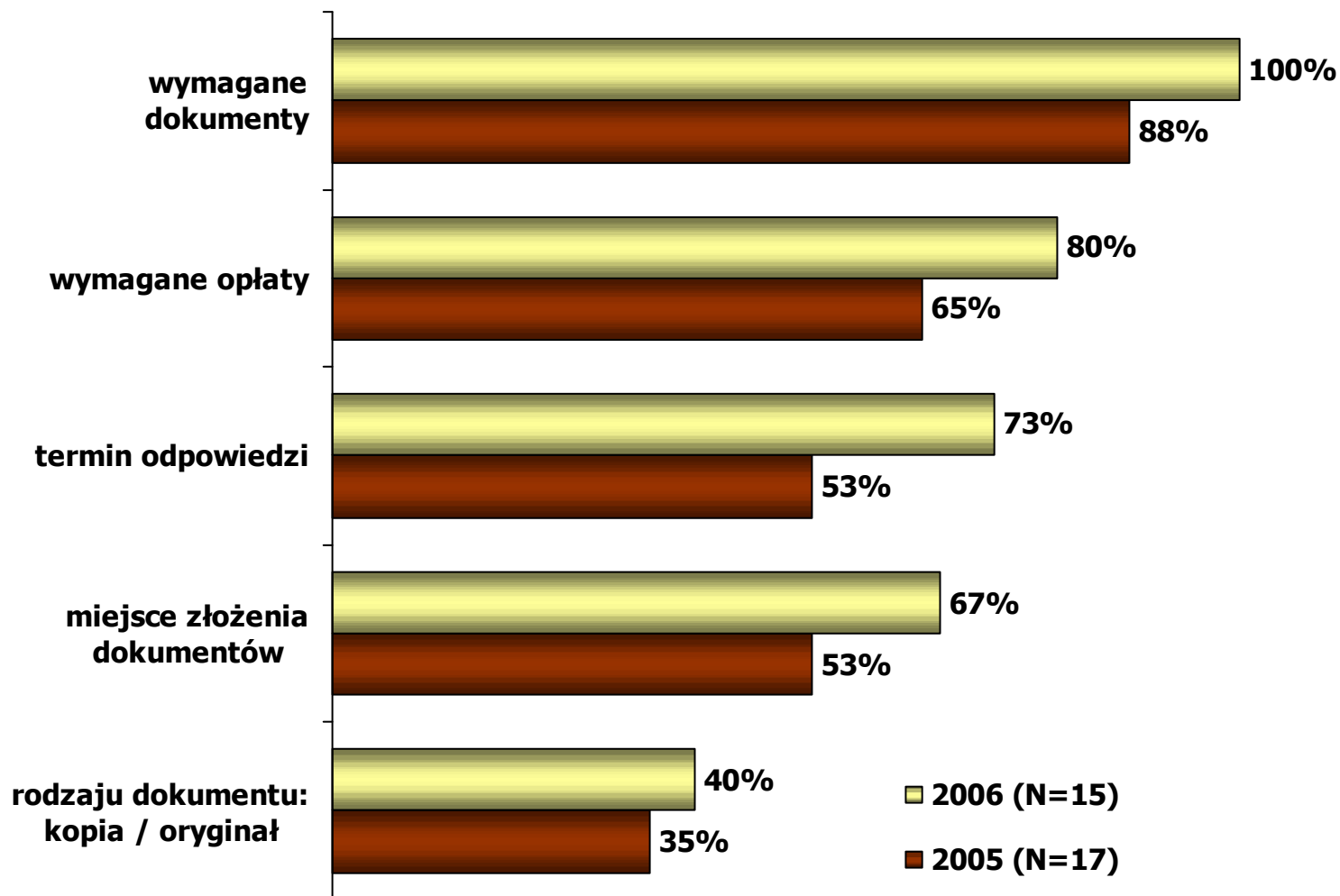


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



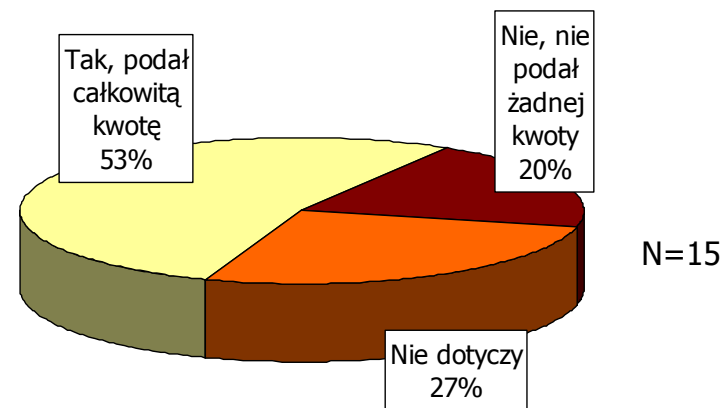
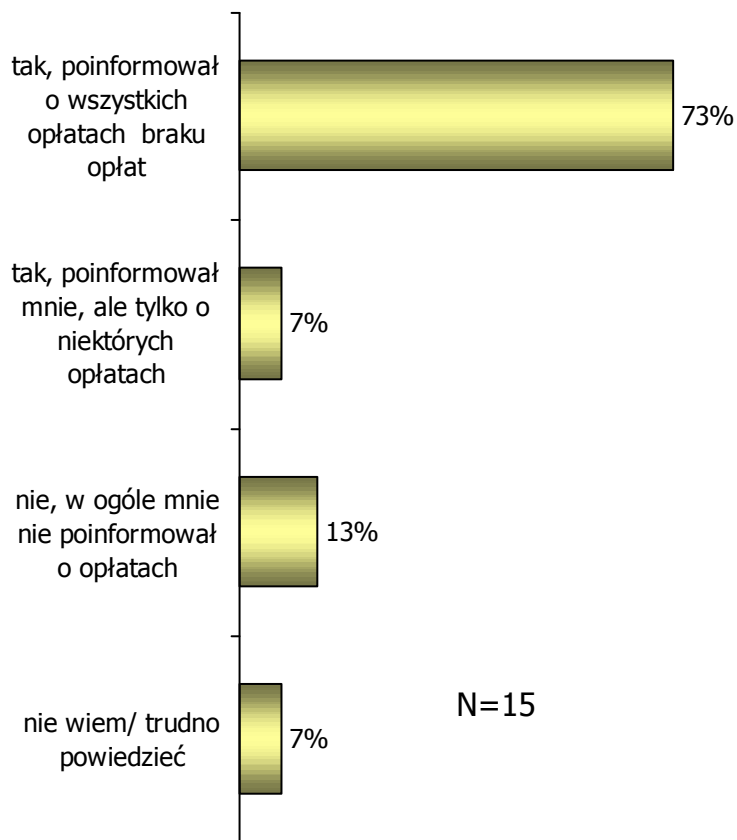
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

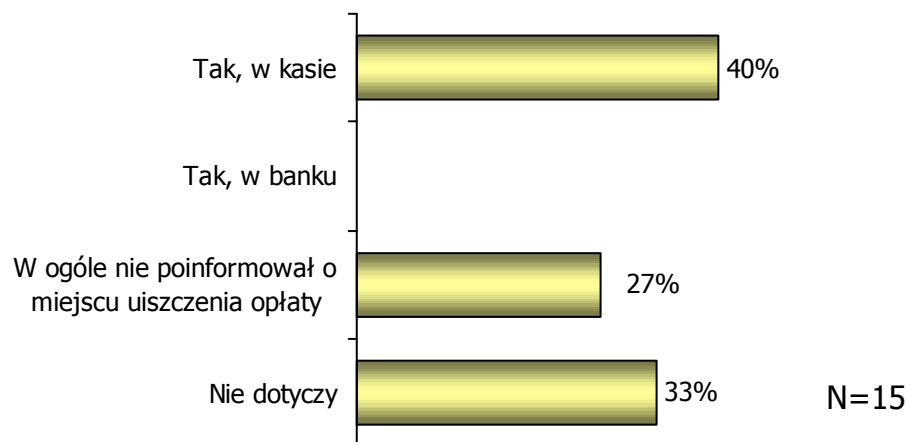
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Po dopytaniu o całkowitą kwotę



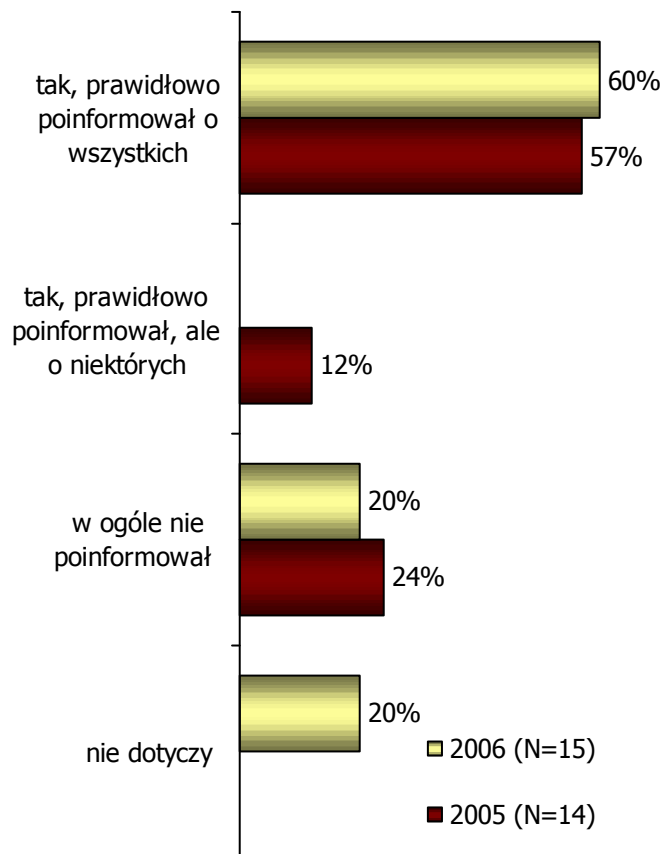
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



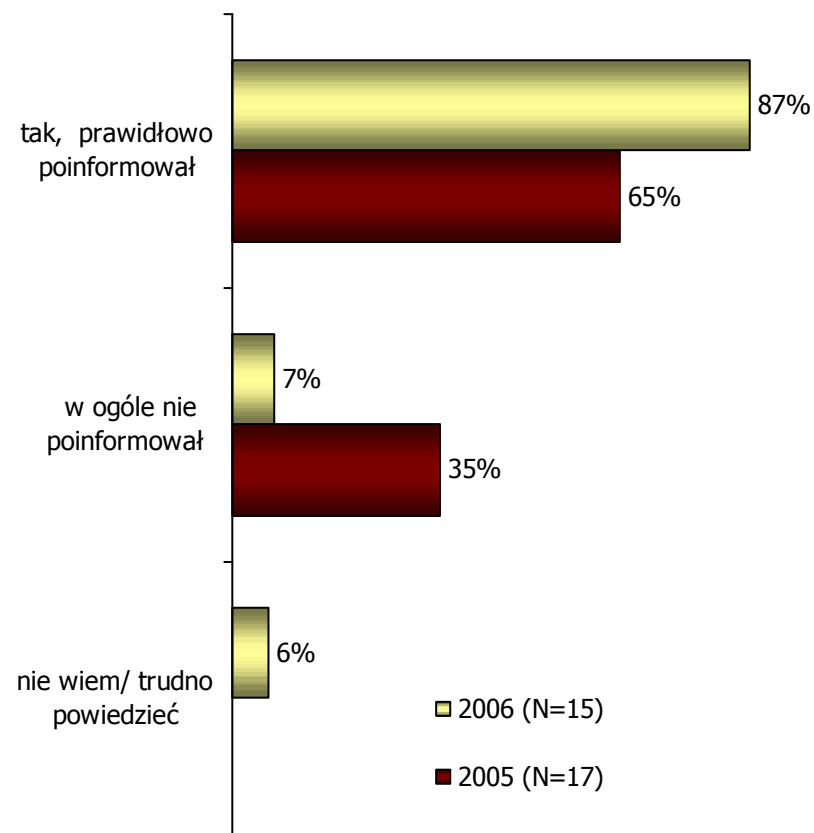
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

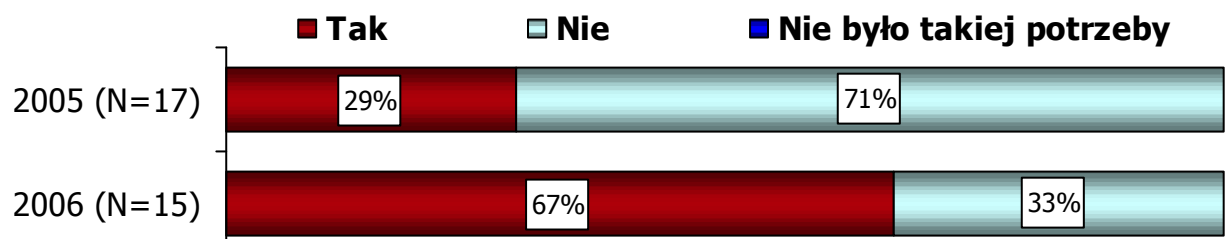


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

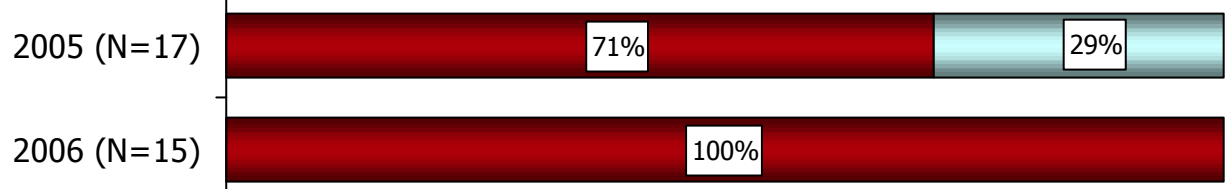
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

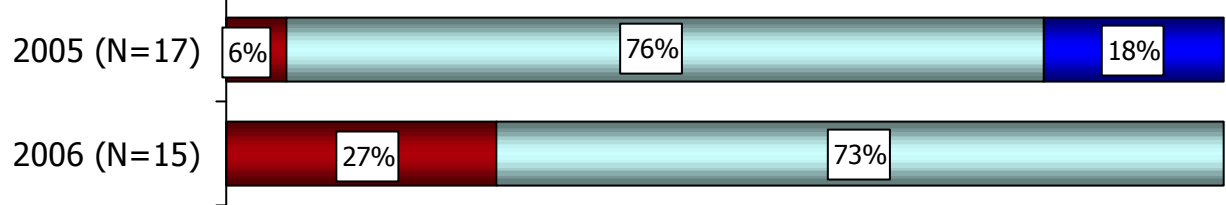
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



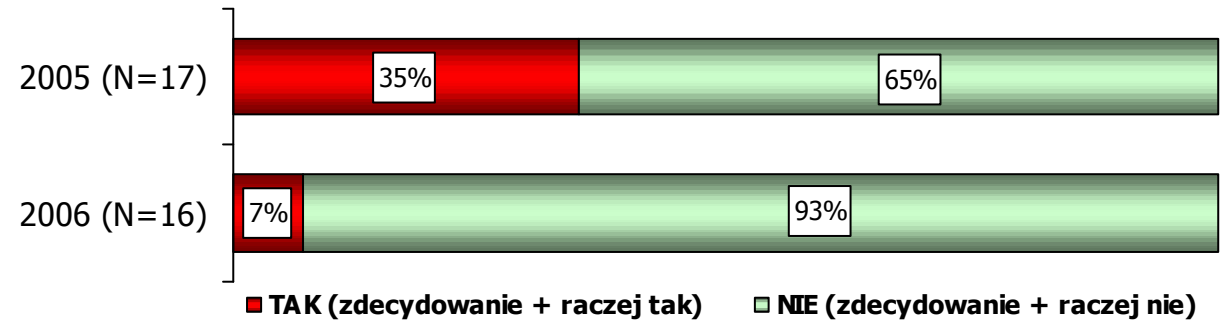
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



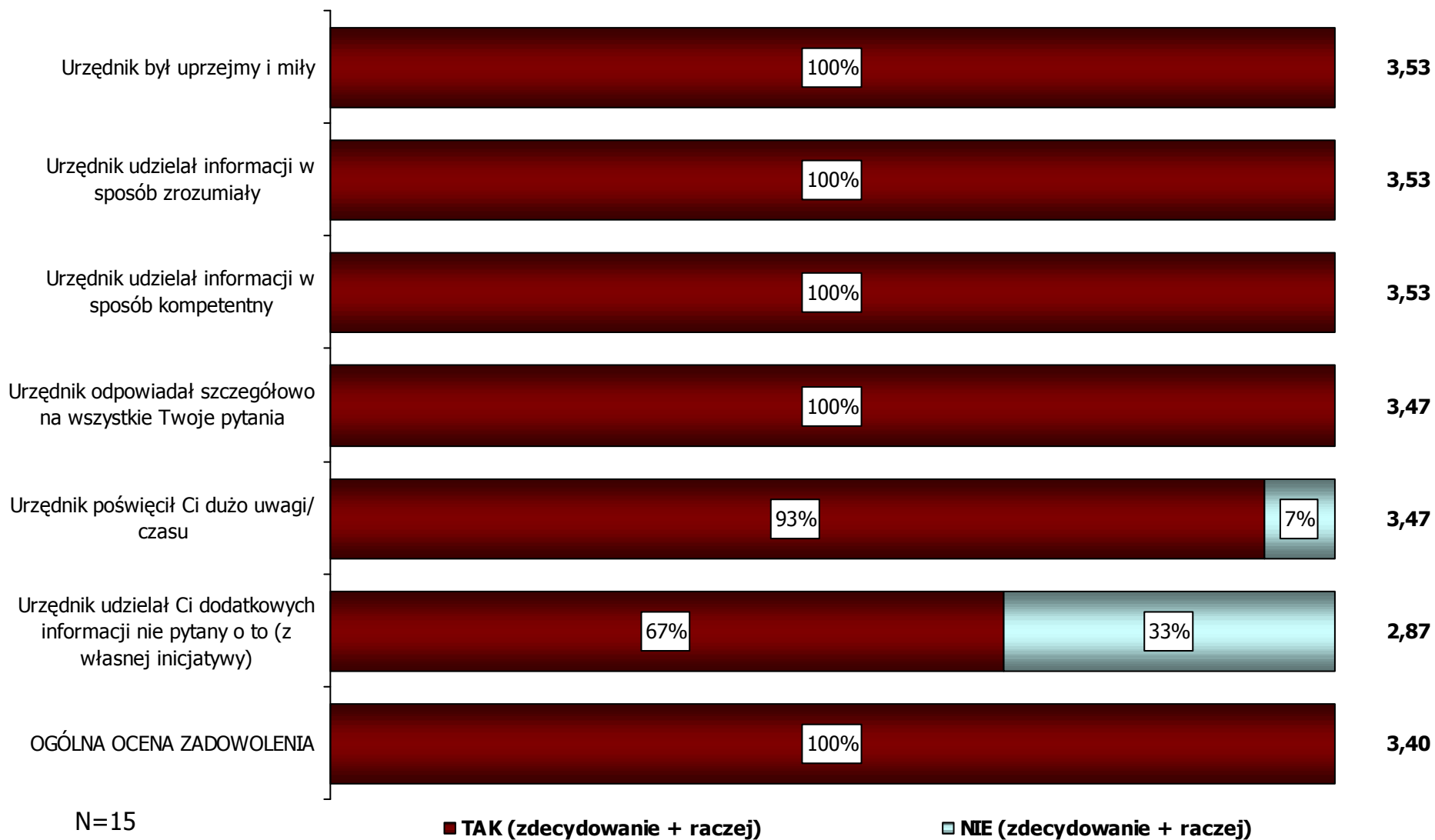
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



N=15

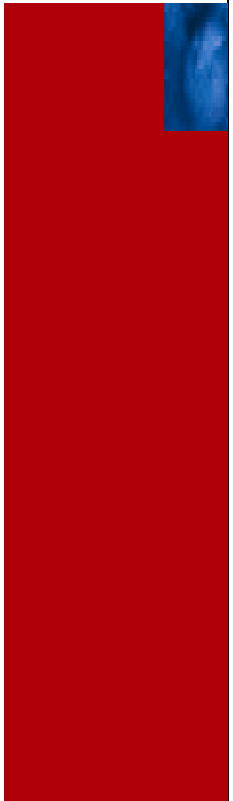
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]



URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

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

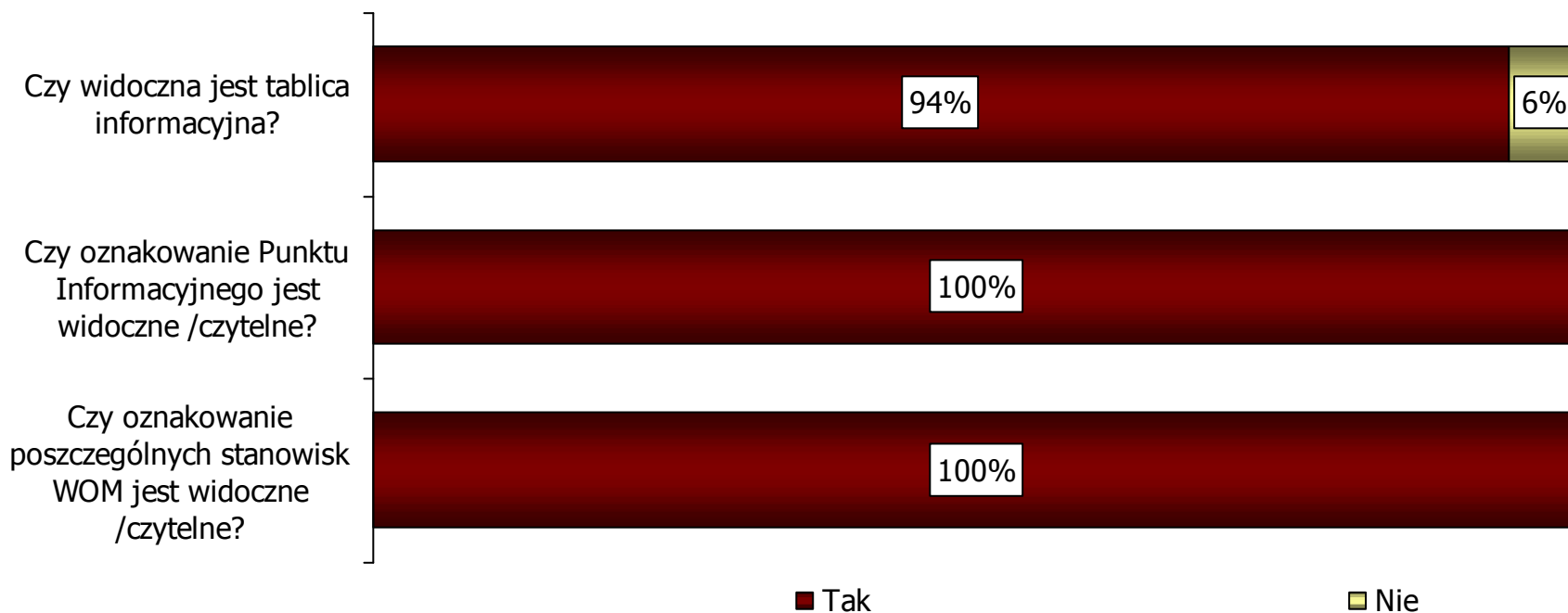
N=16

**2006:
5,5 minut**

N=16

**2006:
1,4 osoby**

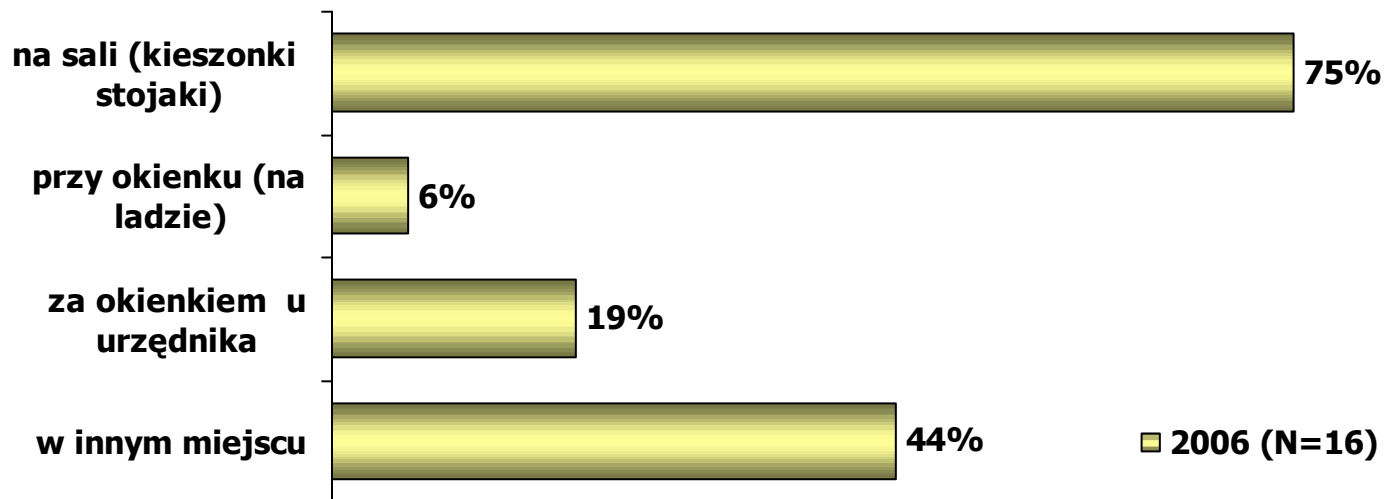
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

Gdzie znajdują się karty informacyjne?



■ Tak

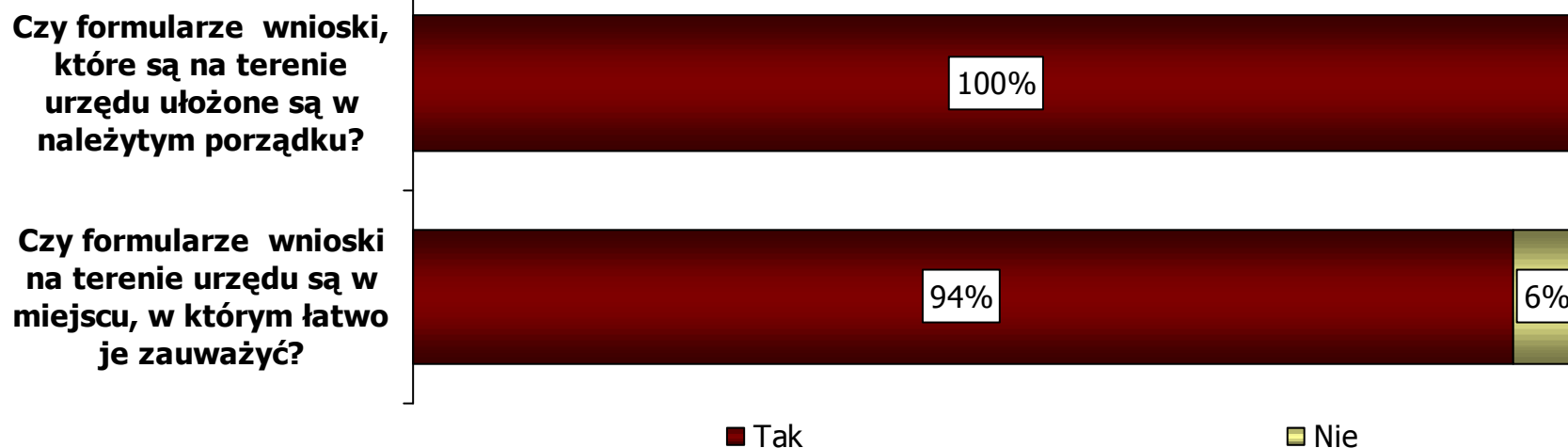
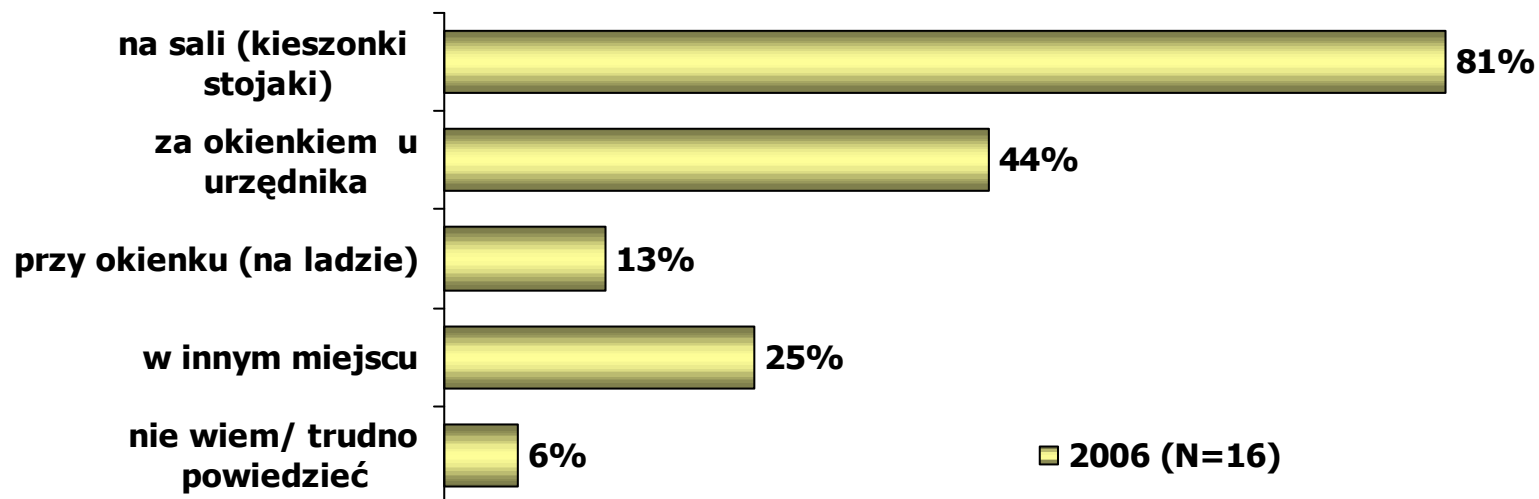
■ Nie

■ Nie dotyczy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

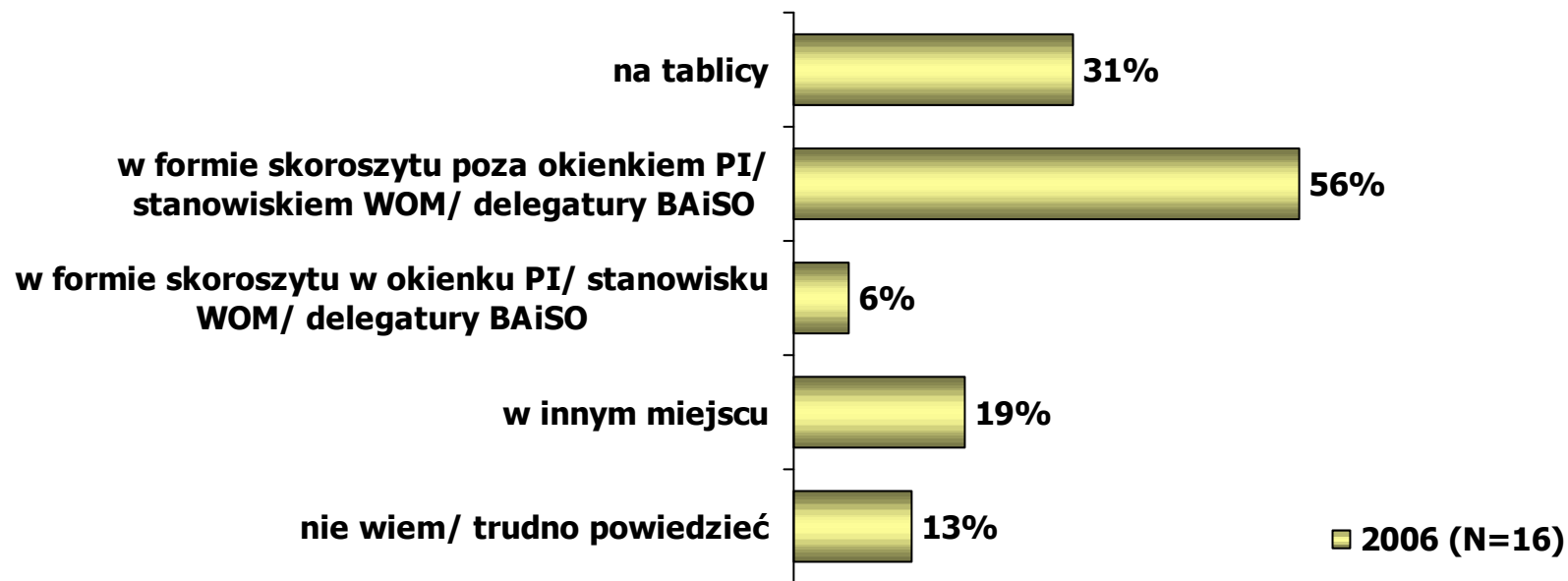
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



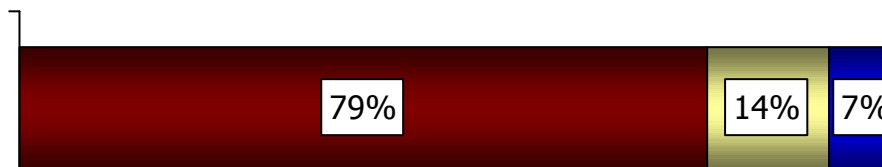
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

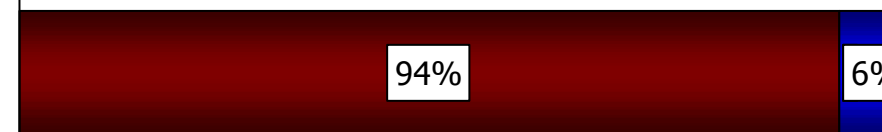
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Czy odległość blatów stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



Czy liczba blatów stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca?



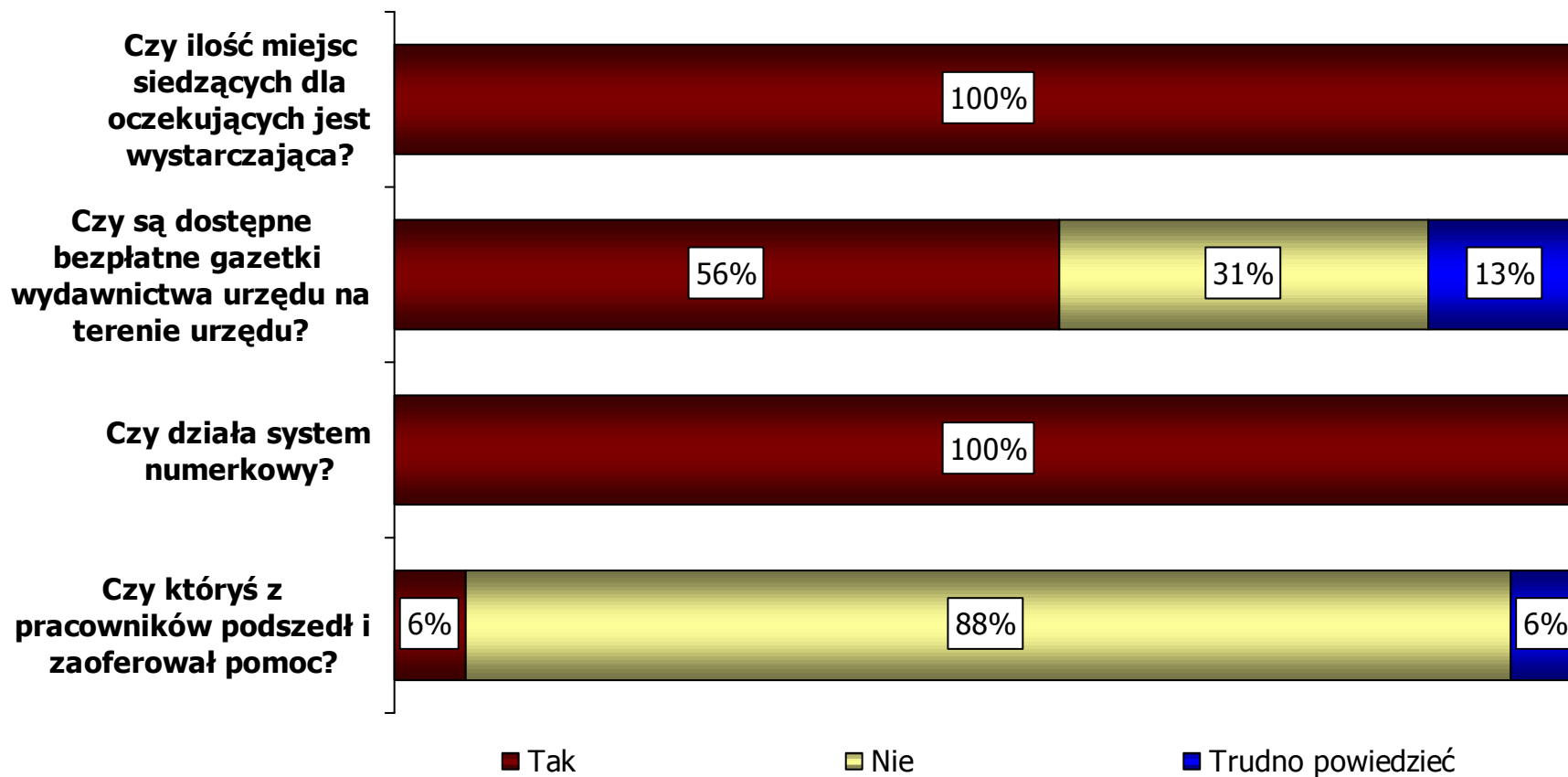
■ Tak

■ Nie

■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

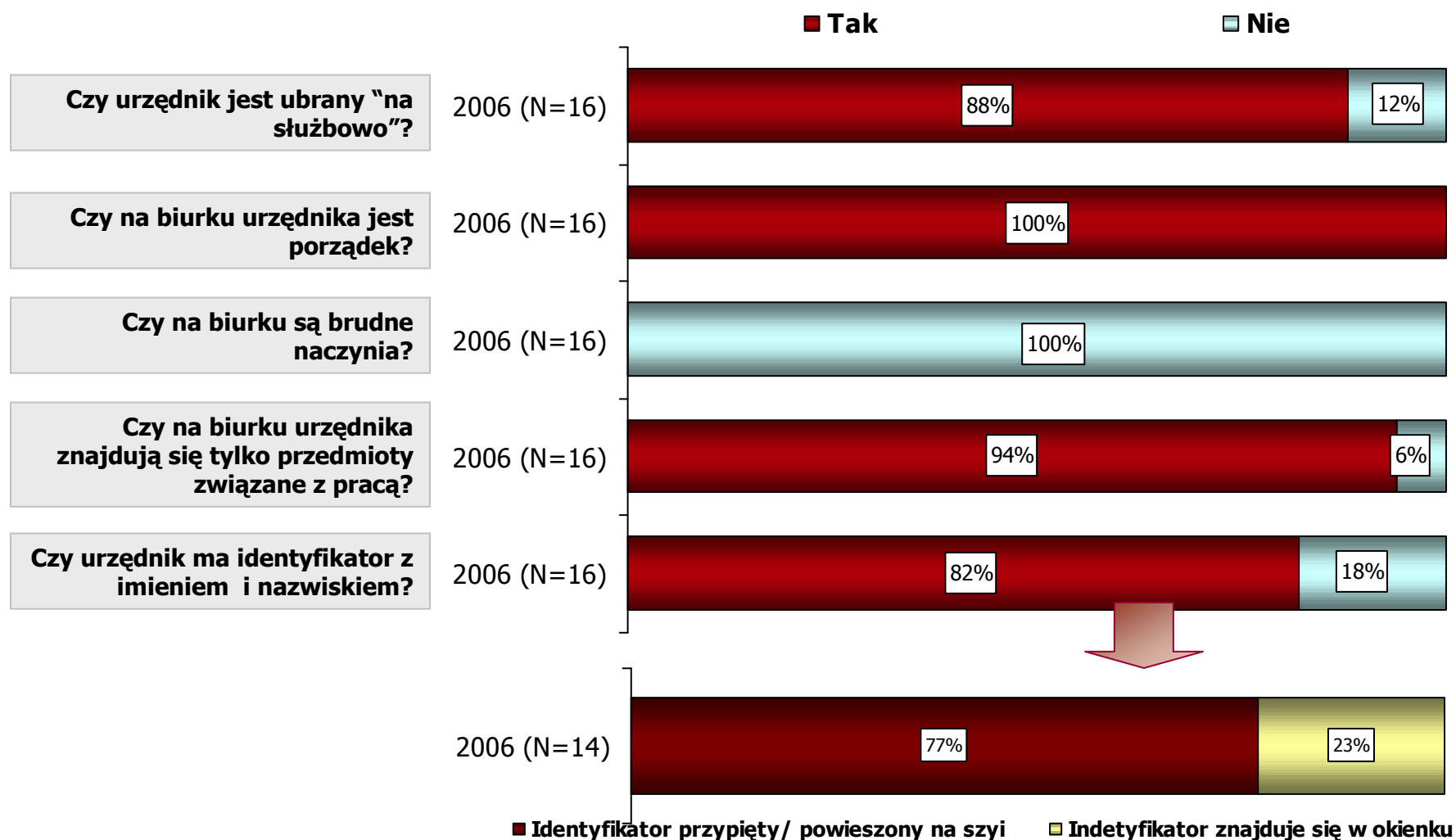
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

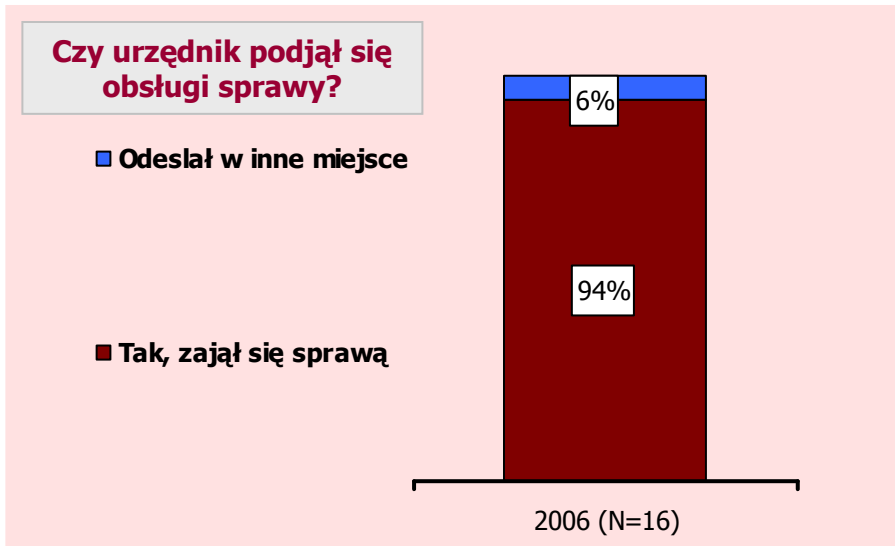


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

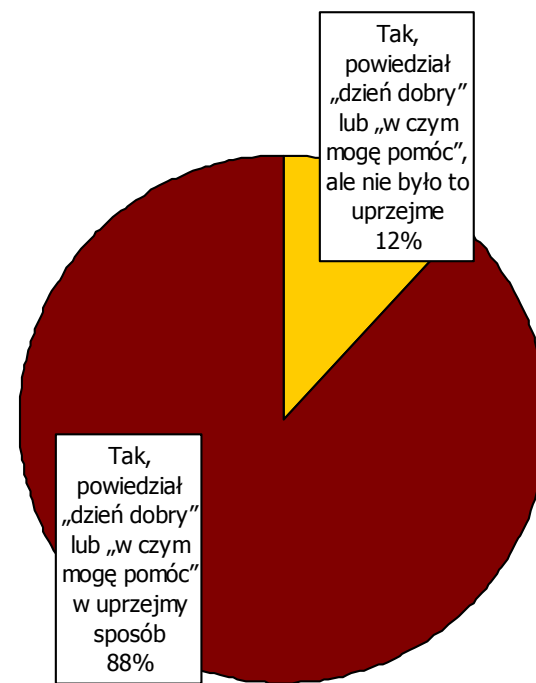
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

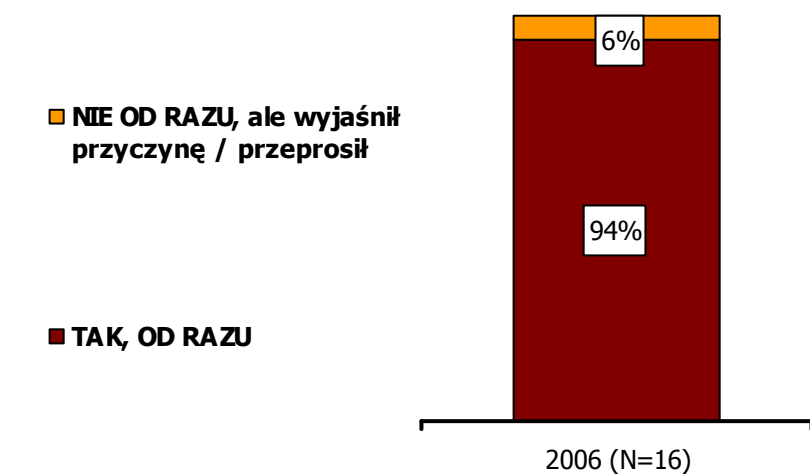
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów



Czy urzędnik przywitał Cię?

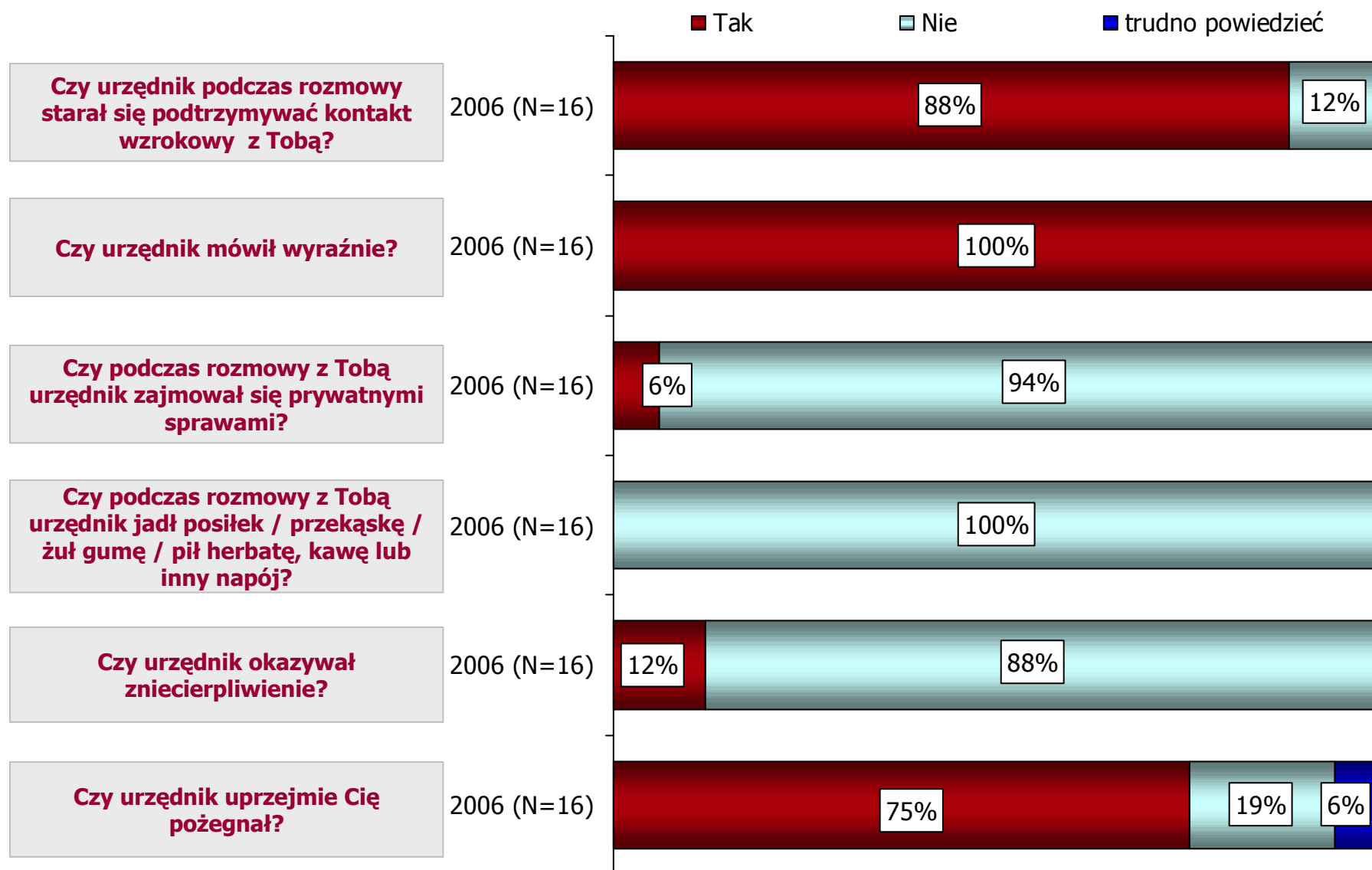


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

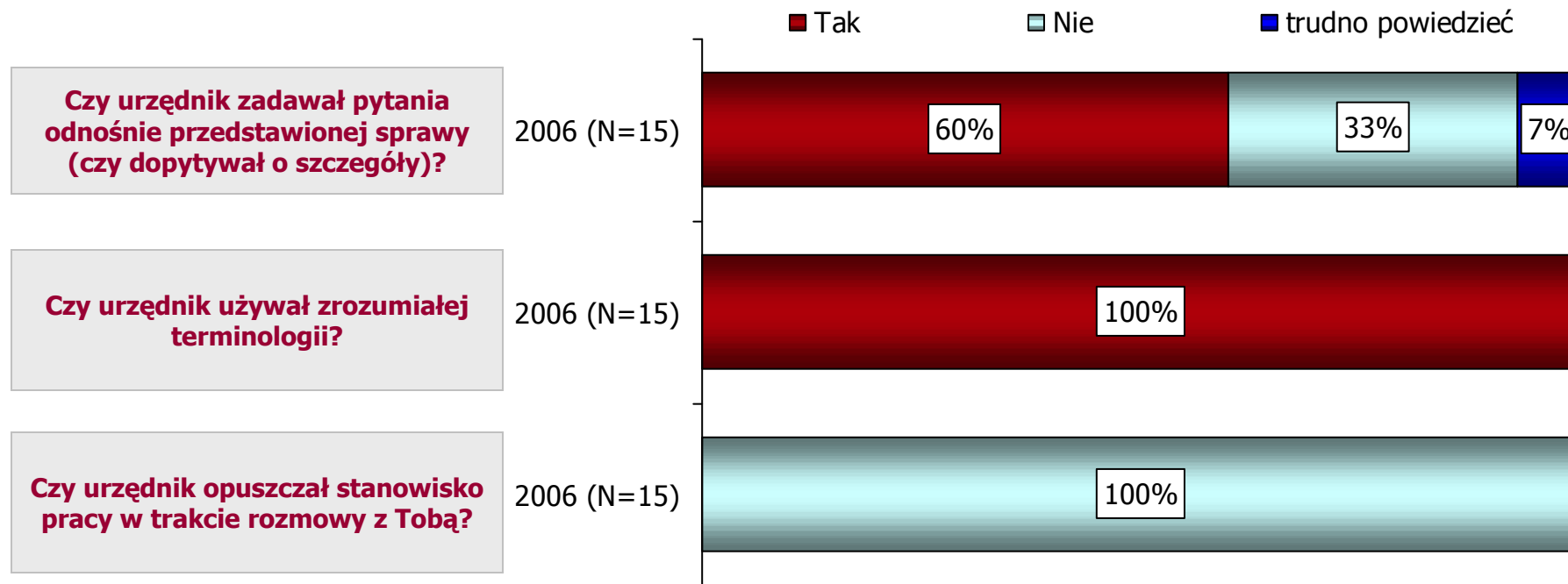
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



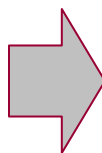
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



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

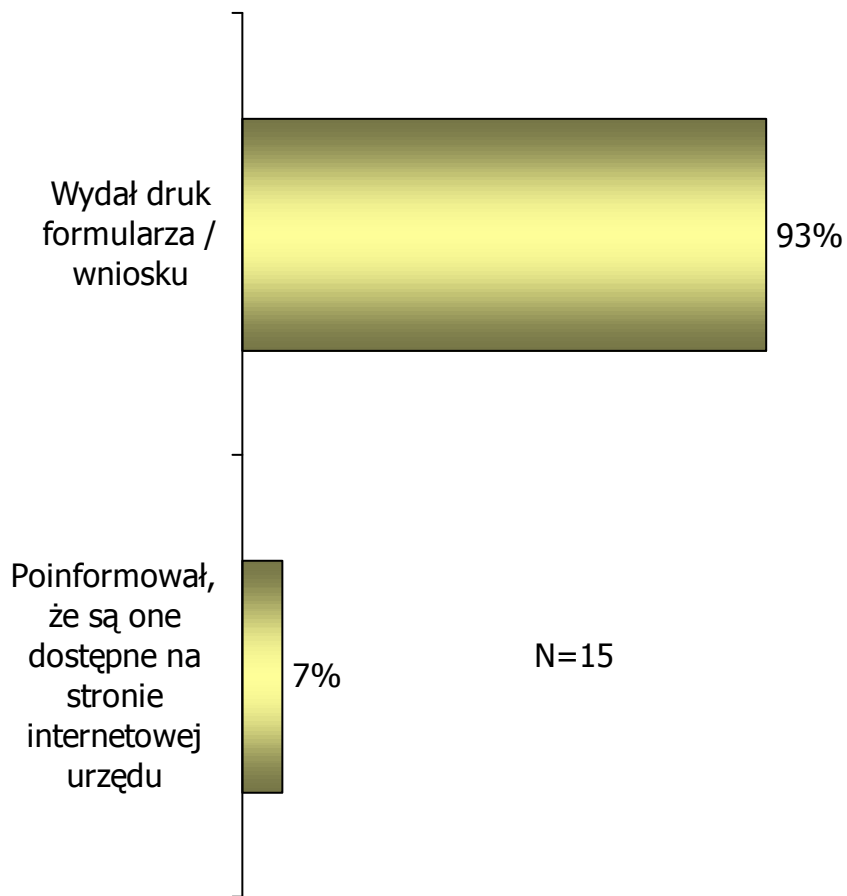


- Telefon dzwonił w czasie 1 wizyty.
- Przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił/ poinformował interesanta, że go odbierze.

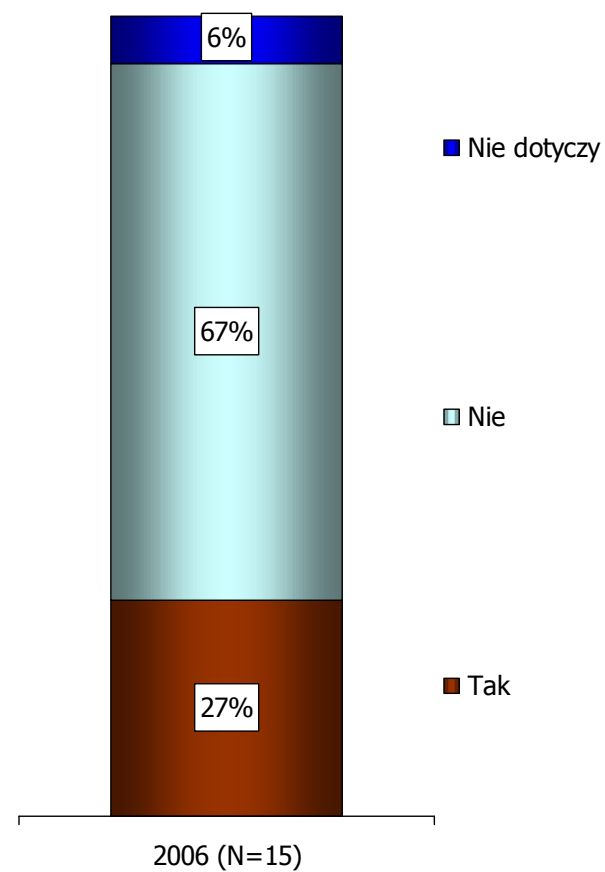
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



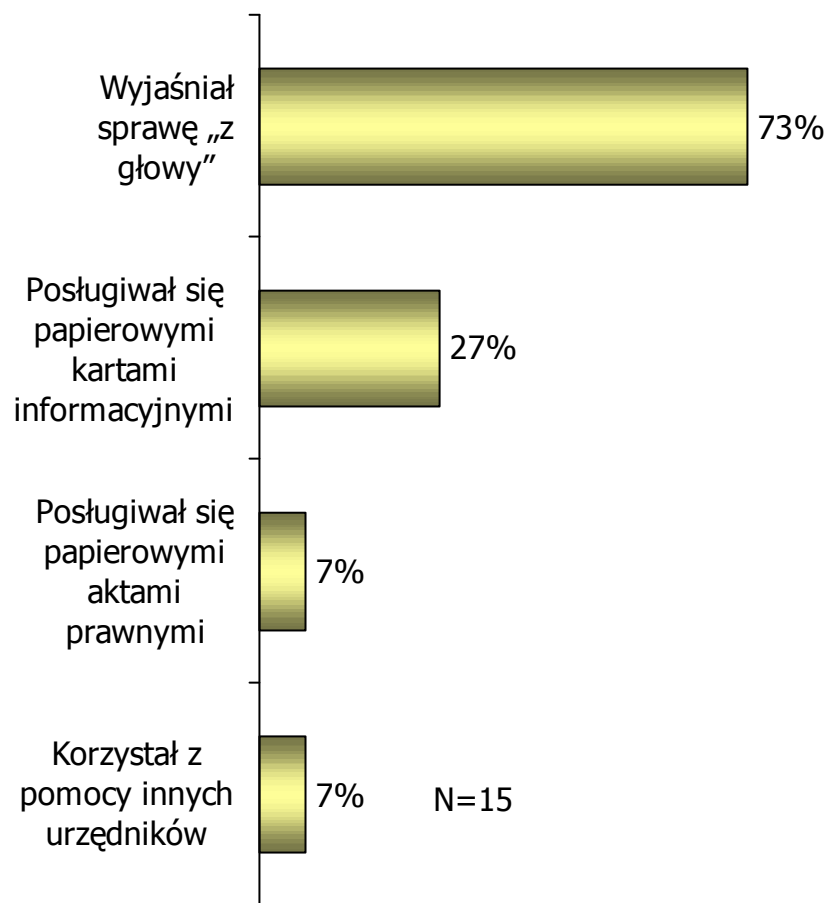
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



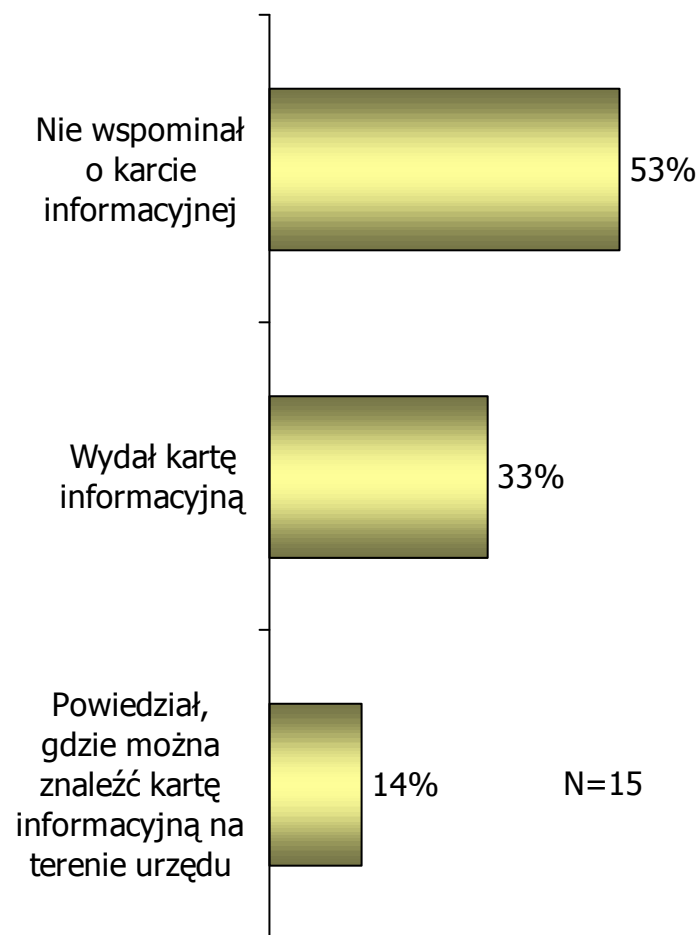
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

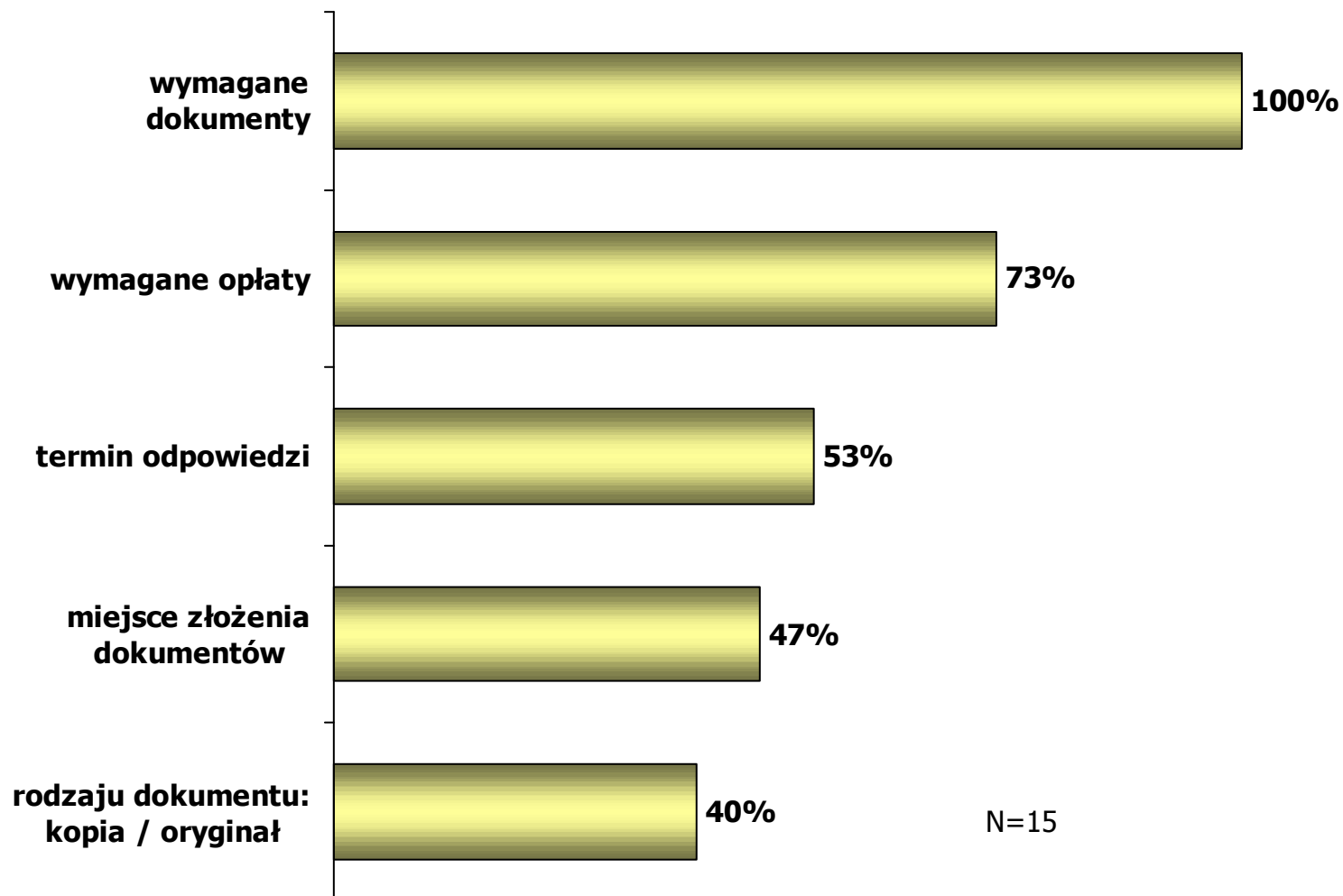


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

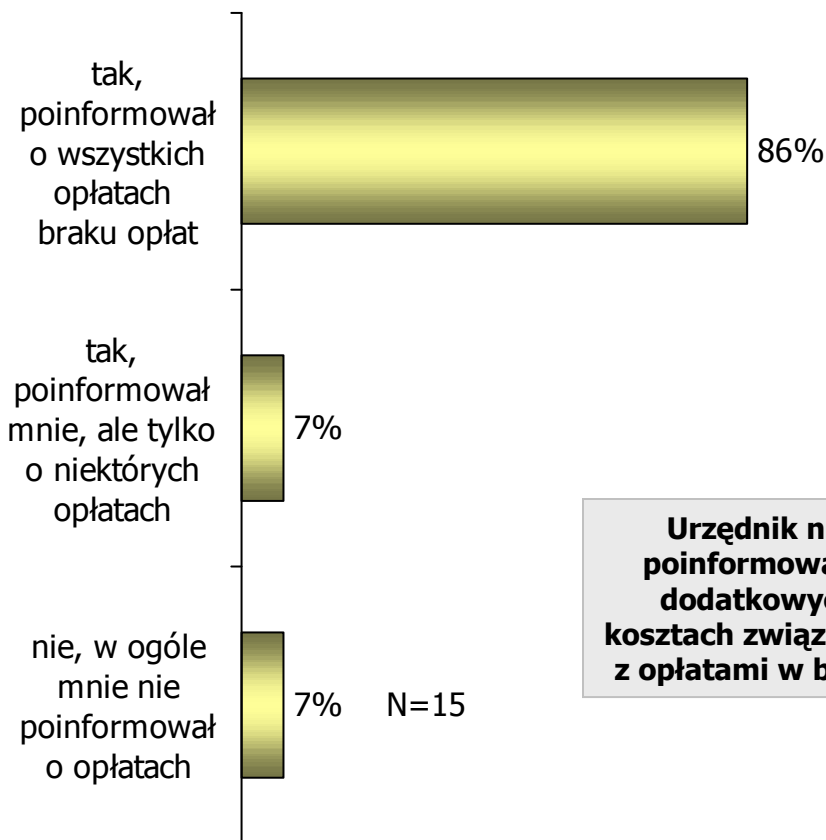
**SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK
POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)**



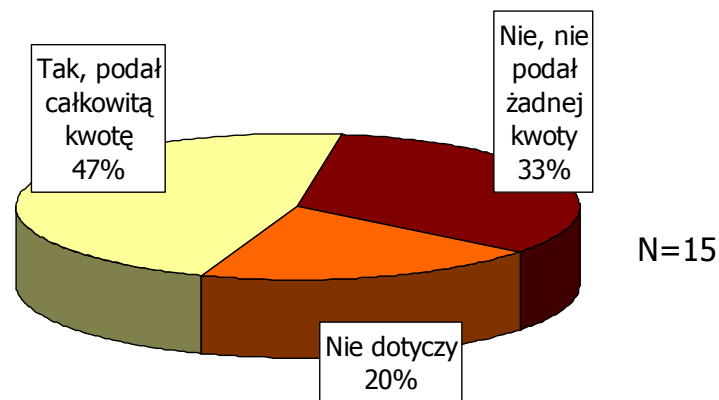
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



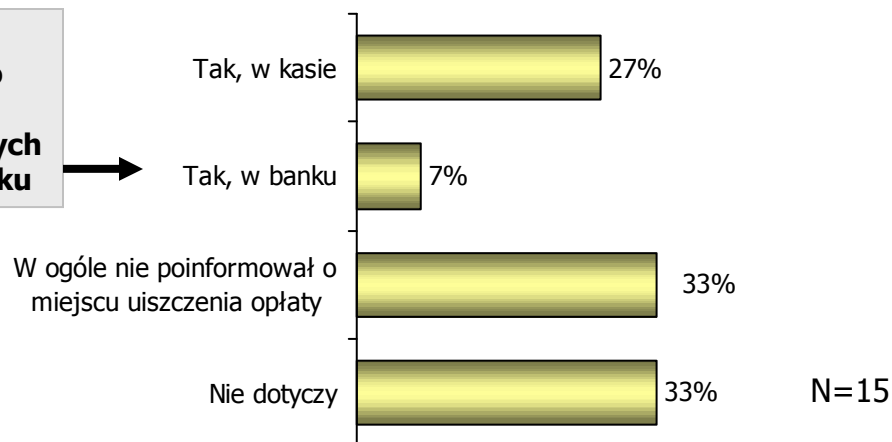
Po dopytaniu o całkowitą kwotę



Urzędnik nie poinformował o dodatkowych kosztach związanych z opłatami w banku



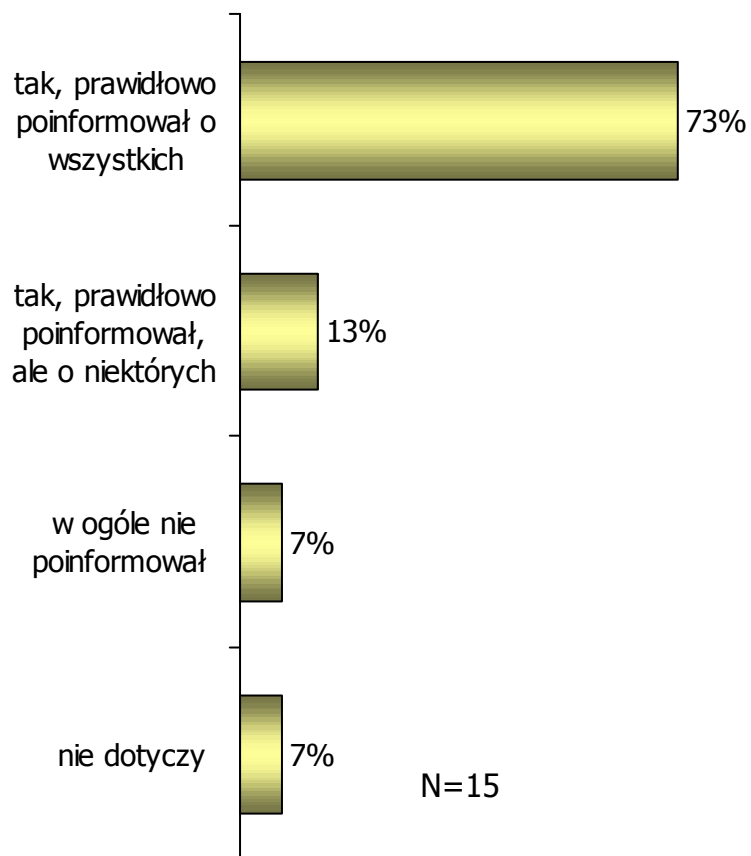
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiszczyć opłatę?



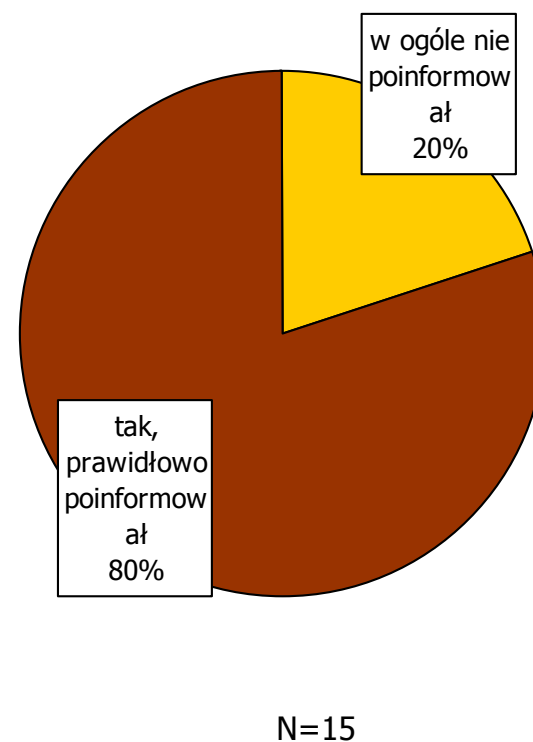
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

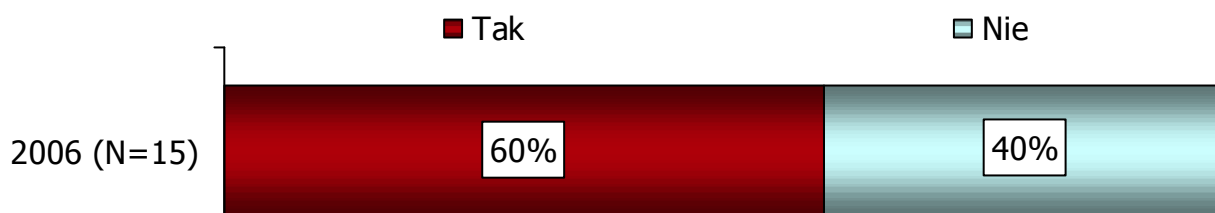


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

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



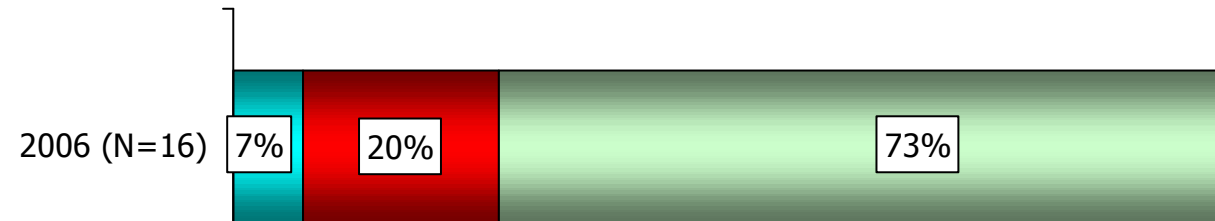
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



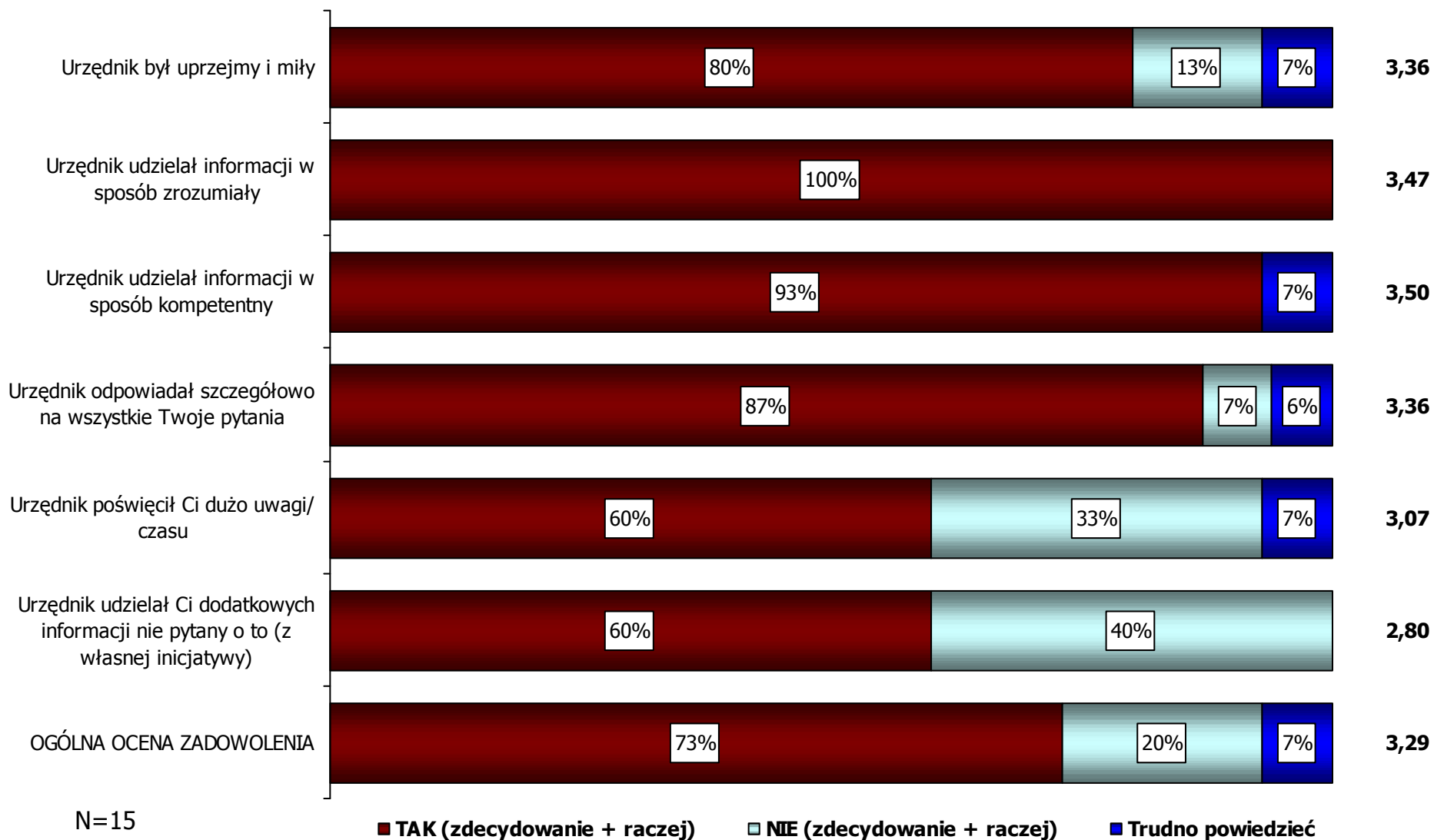
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ trudno powiedzieć ■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



N=15

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE
[LICZBA WIZYT]

