



# URZĘDY WEDŁUG DZIELNIC

## Spis treści

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 Wilanów	279
Urząd dzielnicy Włochy	302
Urząd dzielnicy Żoliborz	325





# 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**

N=19

**2007:  
2,6 minuty**

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

N=21

**2005:  
1,1 osoba**

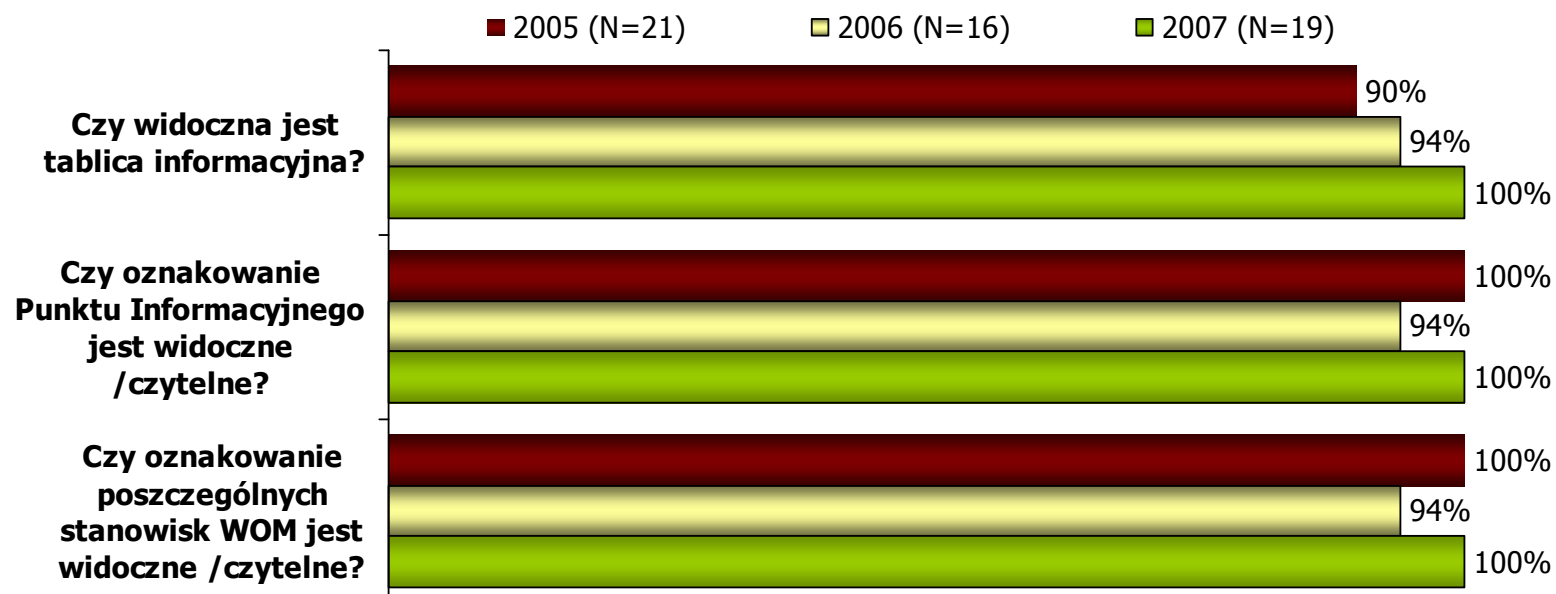
N=16

**2006:  
1,6 osoba**

N=19

**2007:  
1,4 osoba**

### OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

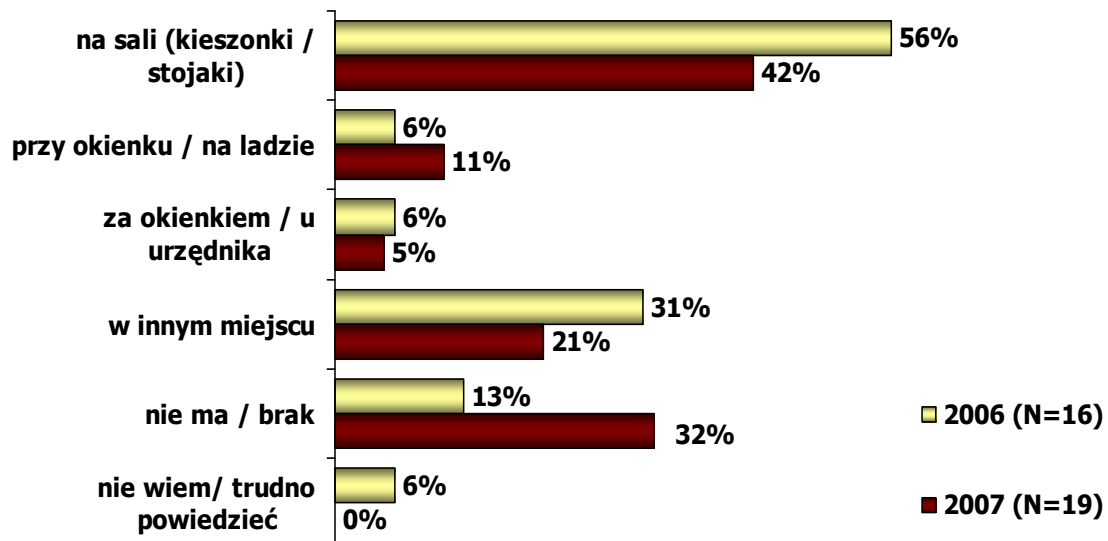
[drive:directory\_path\filename.ppt 5]



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

#### Gdzie znajdują się karty informacyjne?

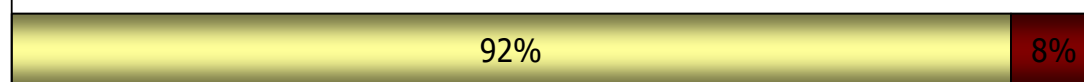


**Czy karty informacyjne, które są na terenie urzędu ułożone są w należyłym porządku?**

2006 (N=16)



2007 (N=13)

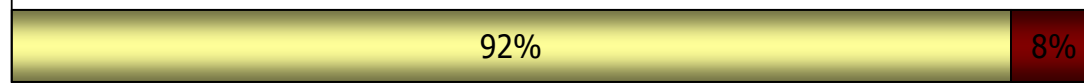


**Czy karty informacyjne znajdują się w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?**

2006 (N=16)



2007 (N=13)



■ Tak

■ Nie

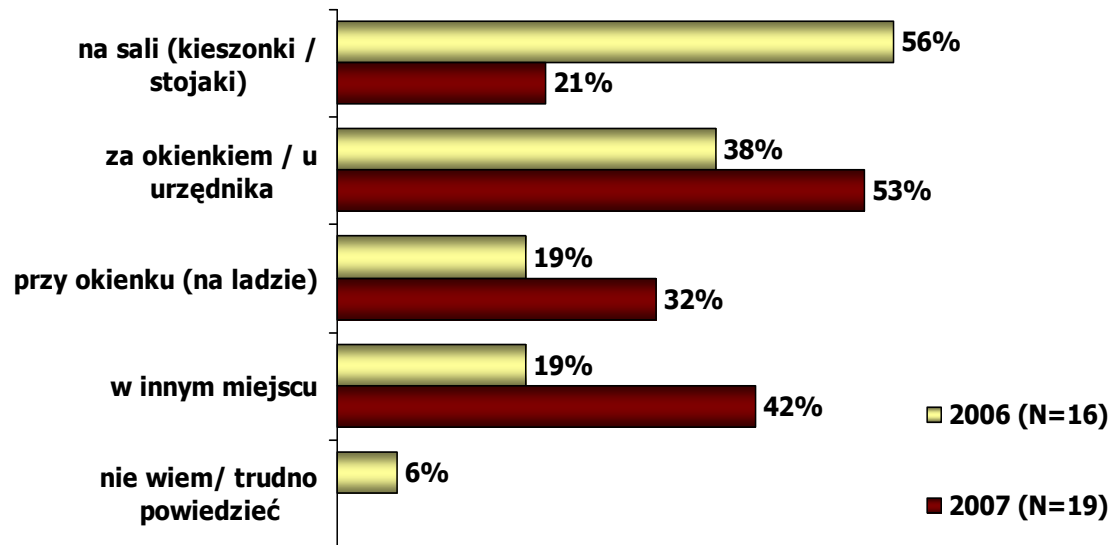
■ Nie dotyczy



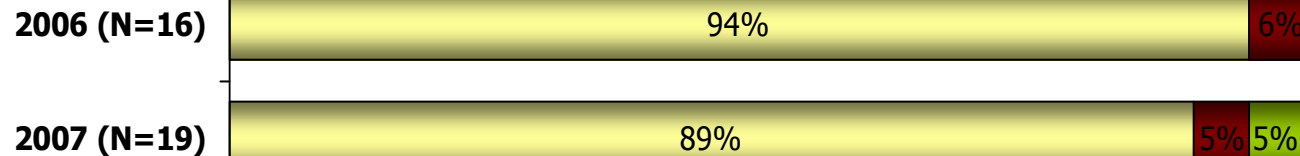
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

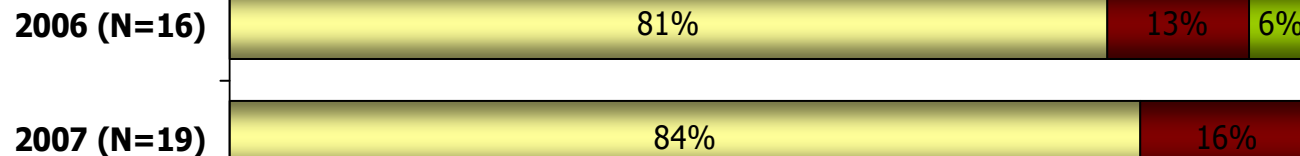
#### Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



**Czy formularze / wnioski, które są na terenie urzędu ułożone są w należytym porządku?**



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



■ Tak

■ Nie

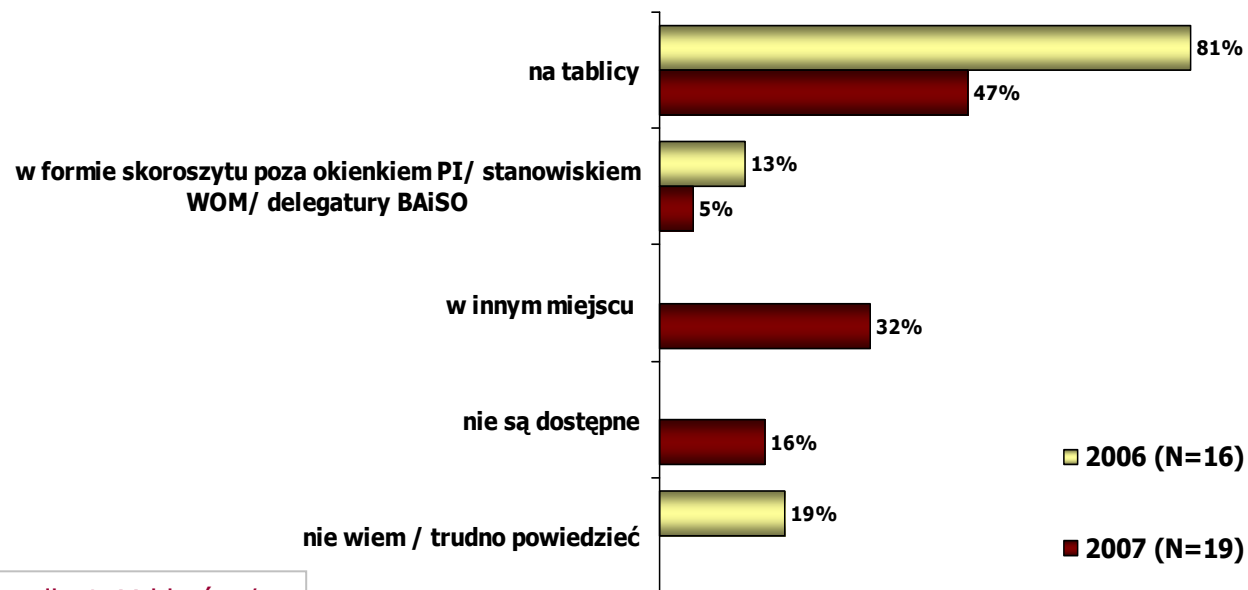
■ Nie dotyczy



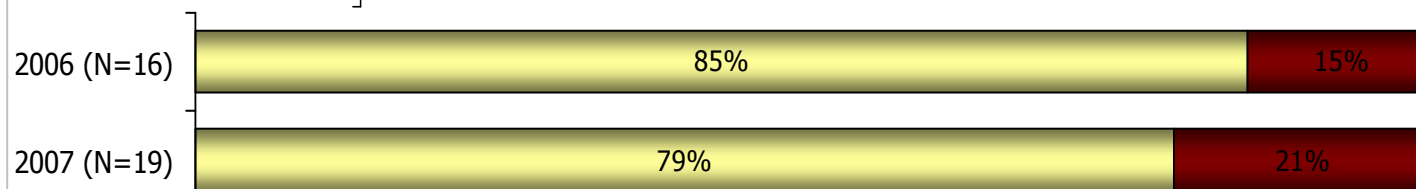
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

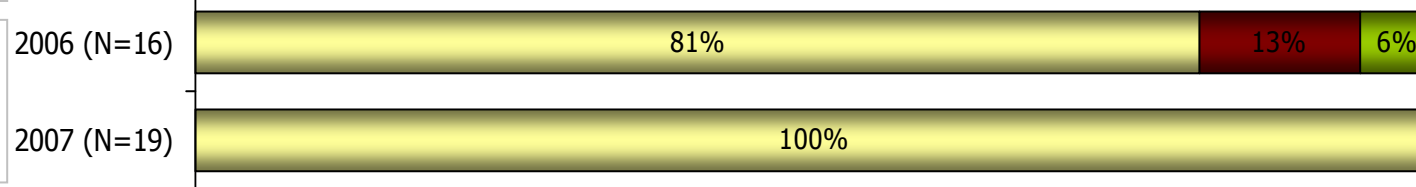
#### Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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

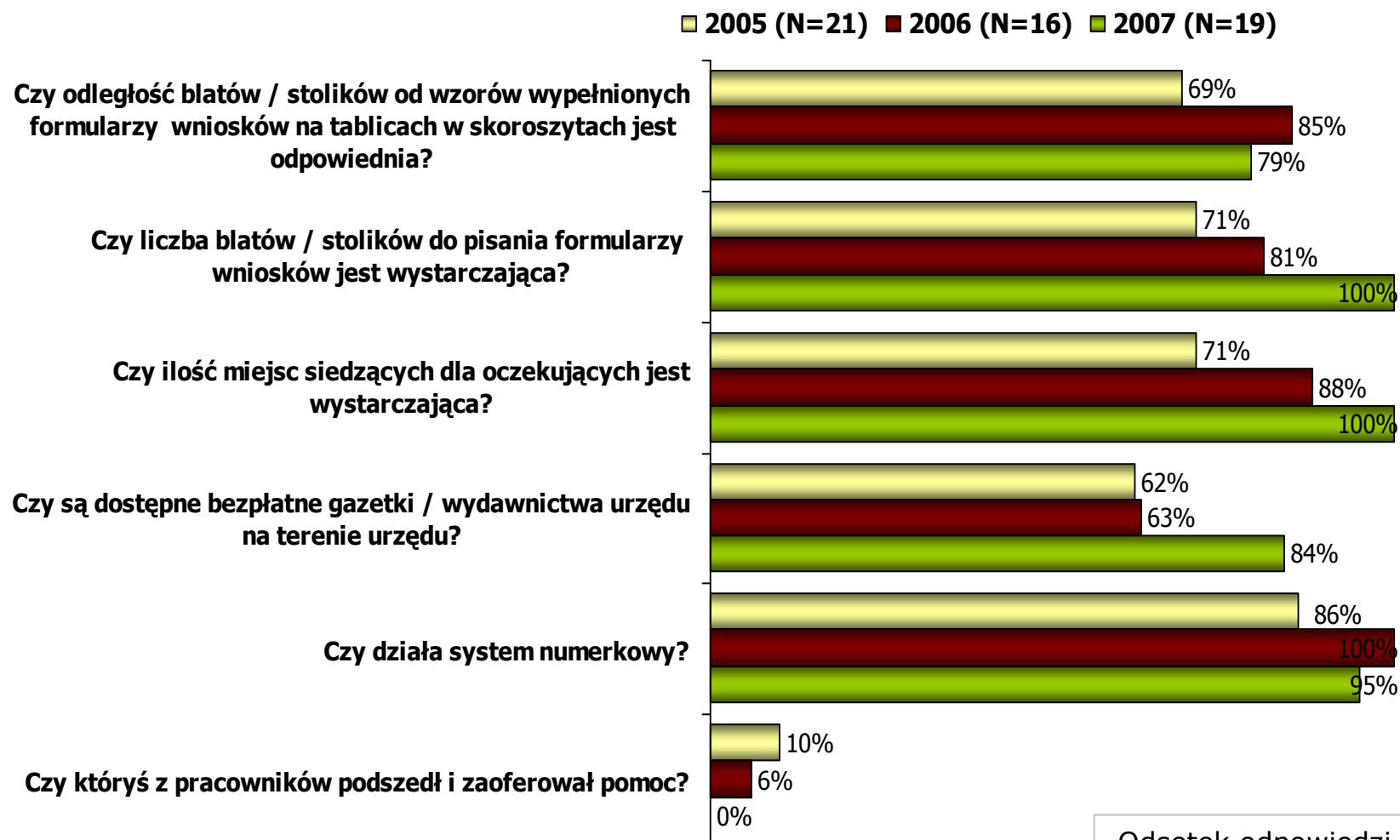
[drive:directory path\filename.ppt 8 ]





## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory\_path\filename.ppt 9]





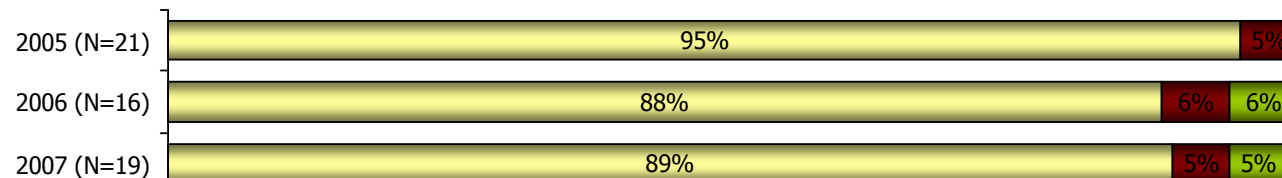
# Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

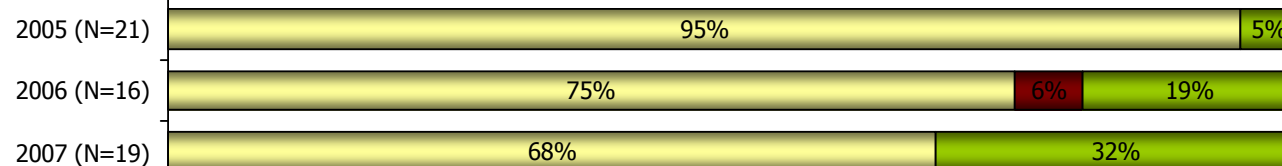
## WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

■ Tak
 ■ Nie
 ■ trudno powiedzieć

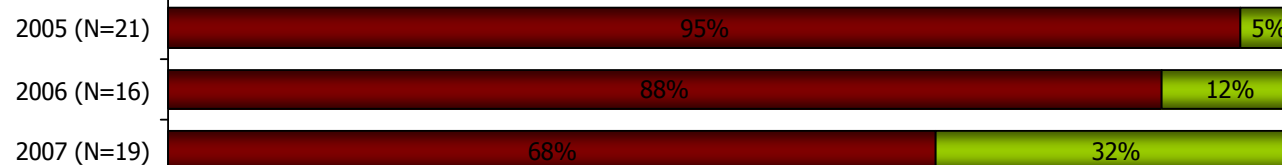
**Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?**



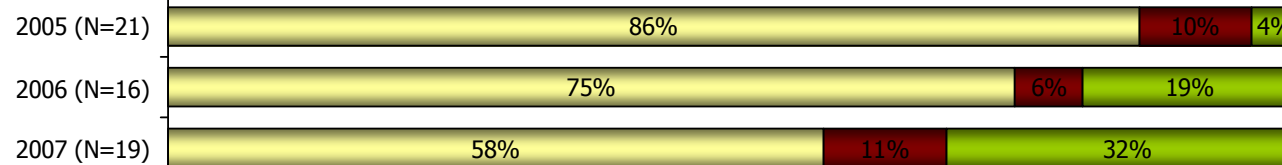
**Czy na biurku urzędnika jest porządek?**



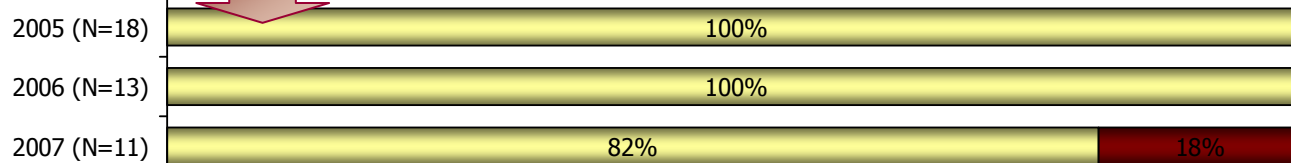
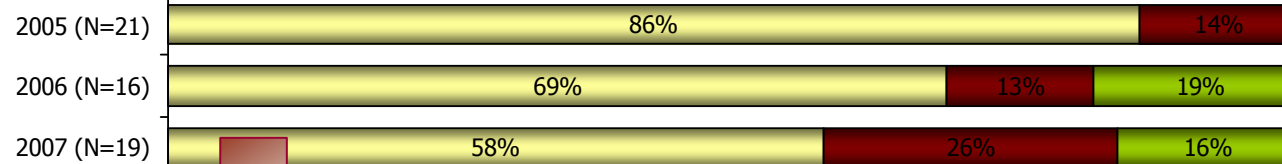
**Czy na biurku są brudne naczynia?**



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



**Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?**



■ Identyfikator przypięty/ powieszony na szyi
 ■ Identyfikator znajduje się w okienku



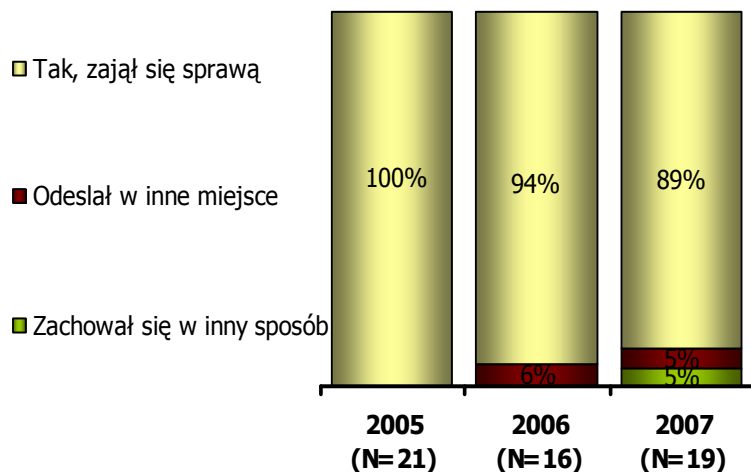


# Zachowanie się urzędnika wobec interesanta – informacje ogólne

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

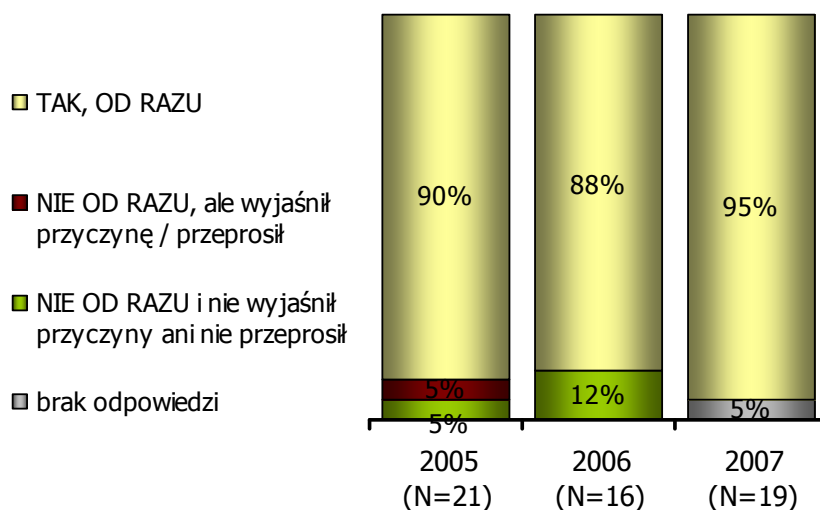
## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

### Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

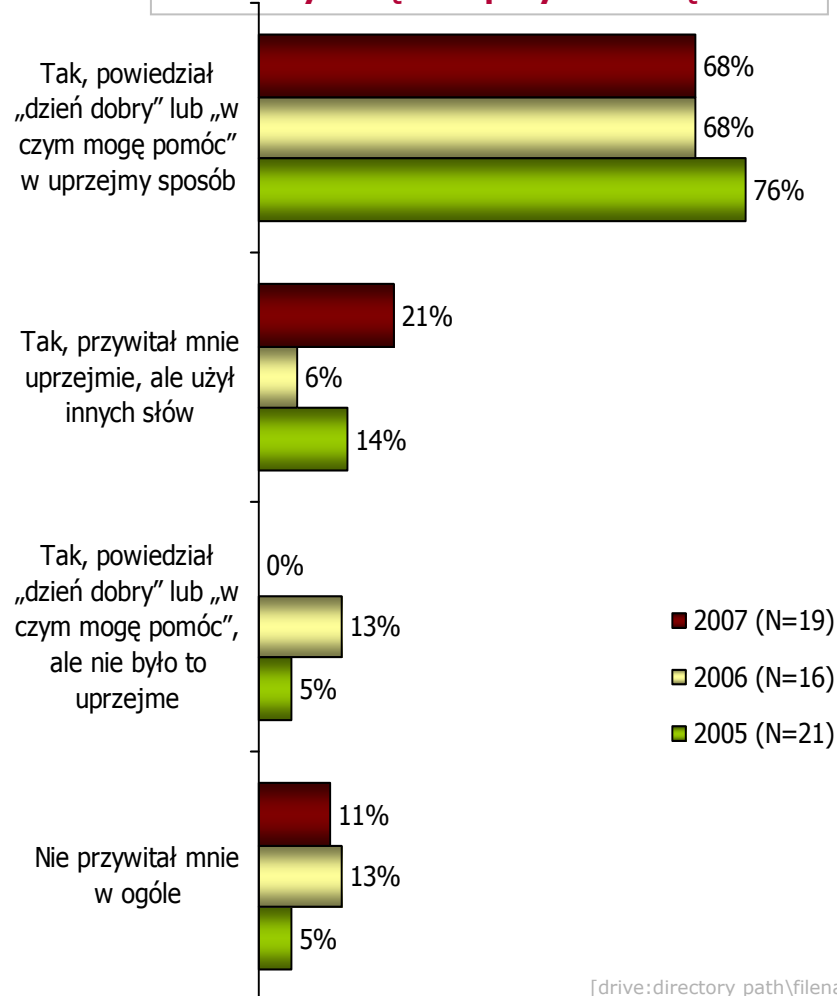


- W 2005 roku 1 raz próbowano odesłać interesanta
- W 2006 roku 1 interesant został odesłany do WOM Ursynów
- W 2007 roku 5 interesantów zostało odesłanych do PI/ WOM

### Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

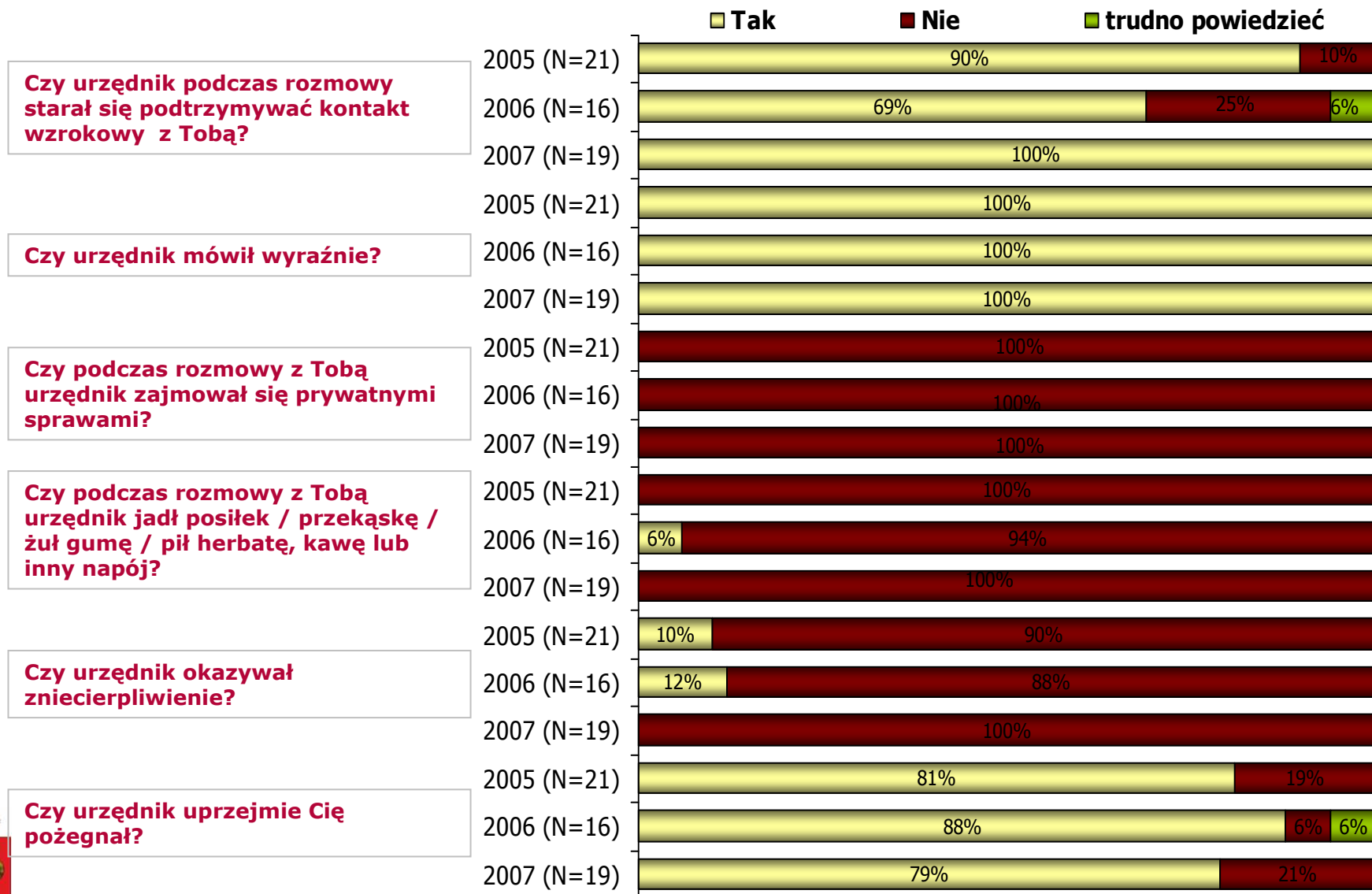


### Czy urzędnik przywitał Cię?



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

### ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

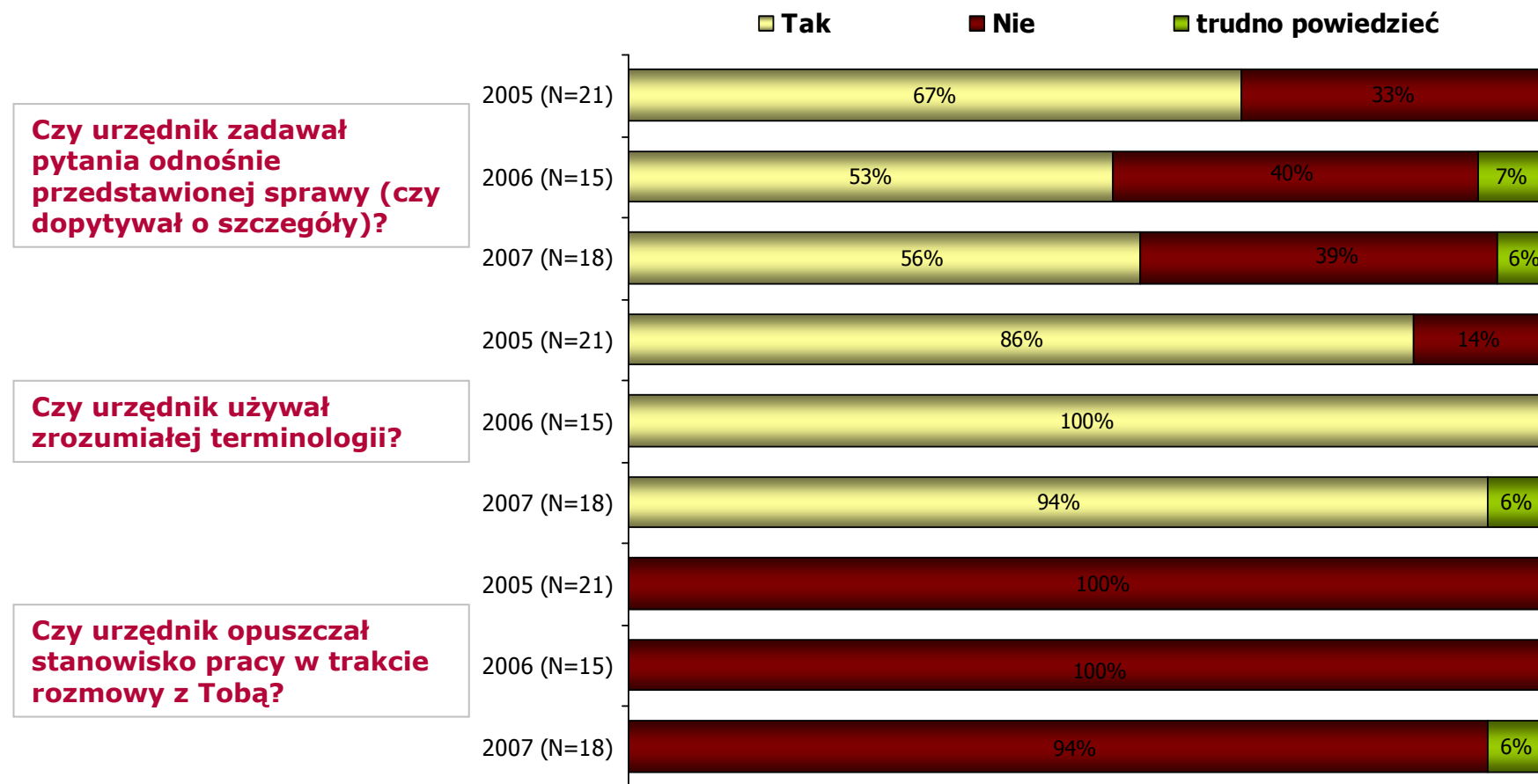




# Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

### URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



W 2007 roku w trakcie jednej rozmowy zadzwonił telefon. Urzędnik odebrał, nie przeprasząc respondenta.

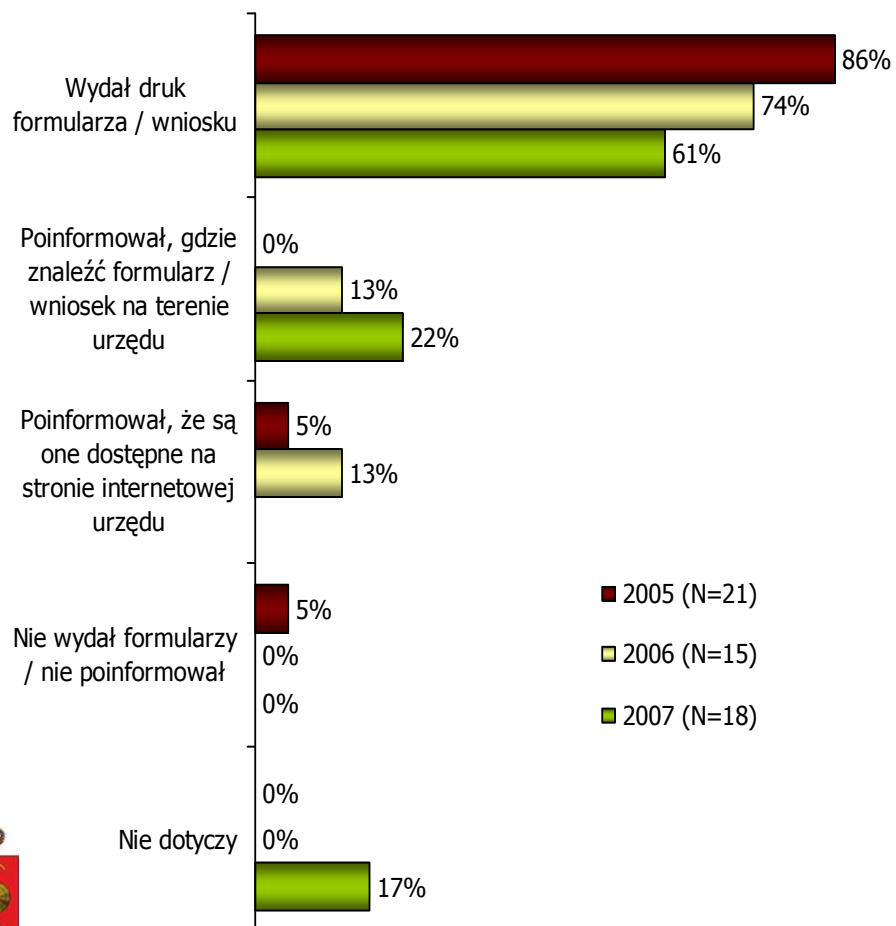




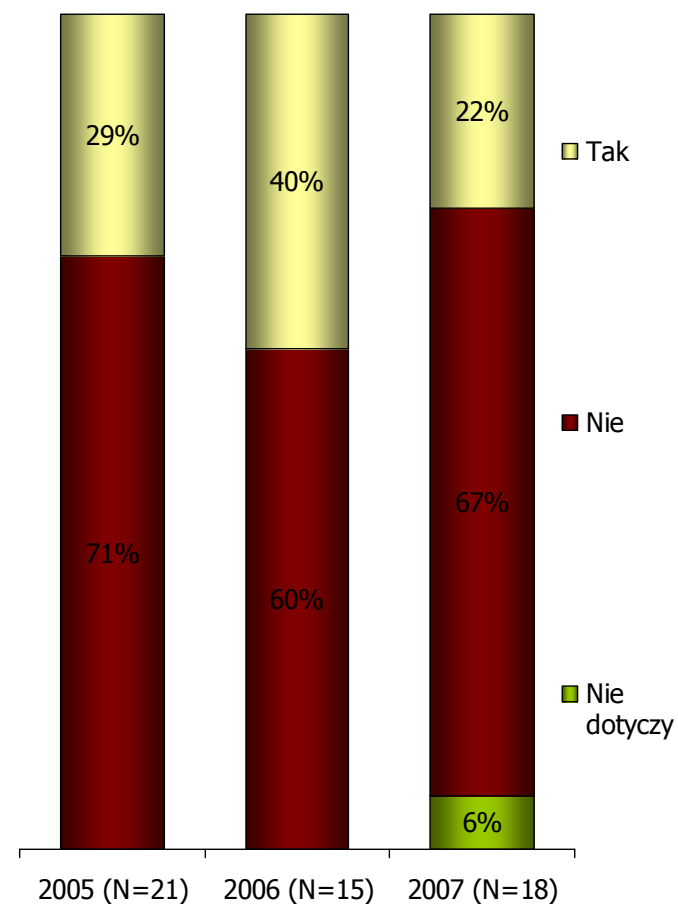
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



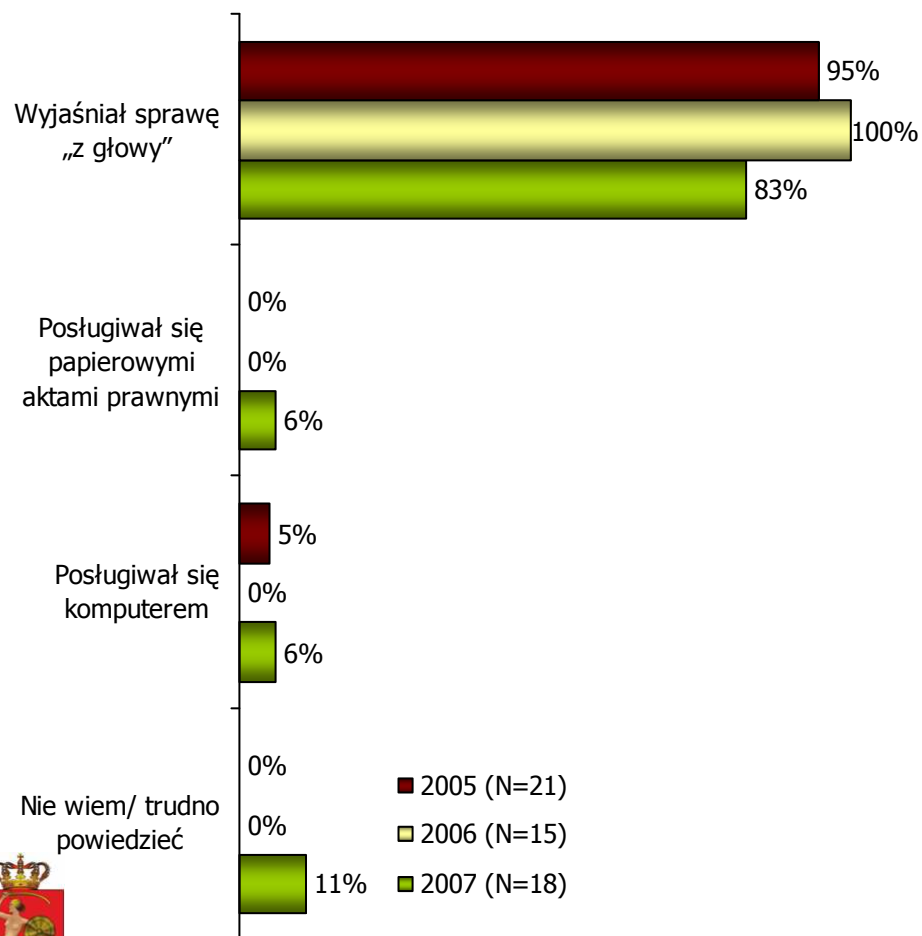
**Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?**



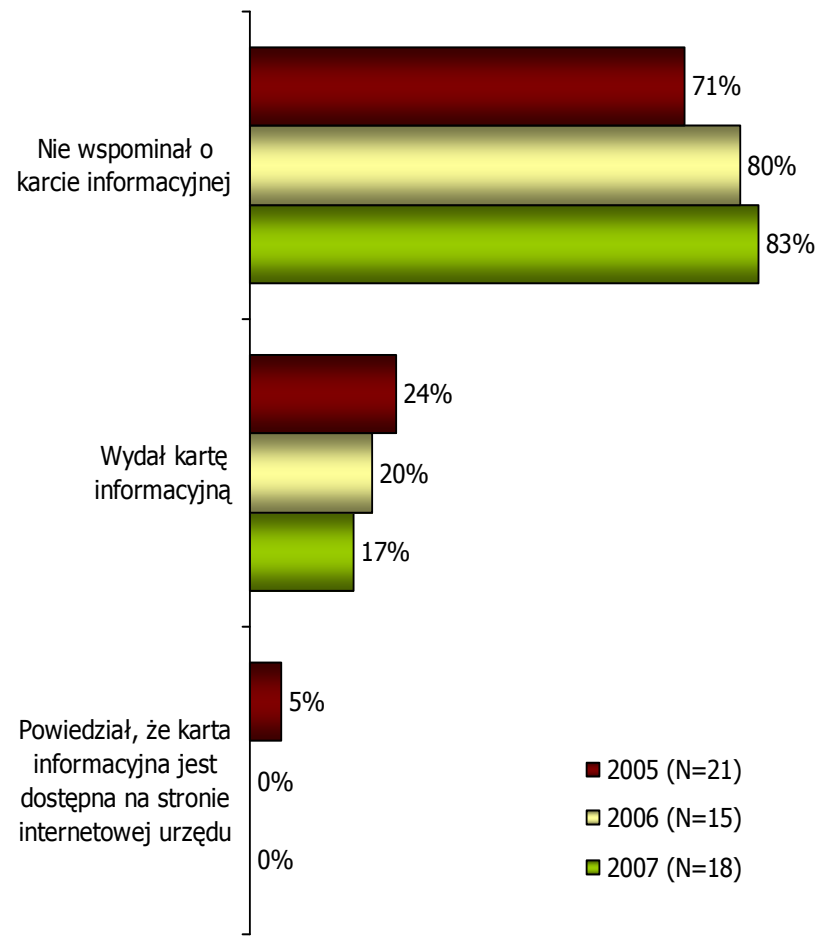
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



**Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?**



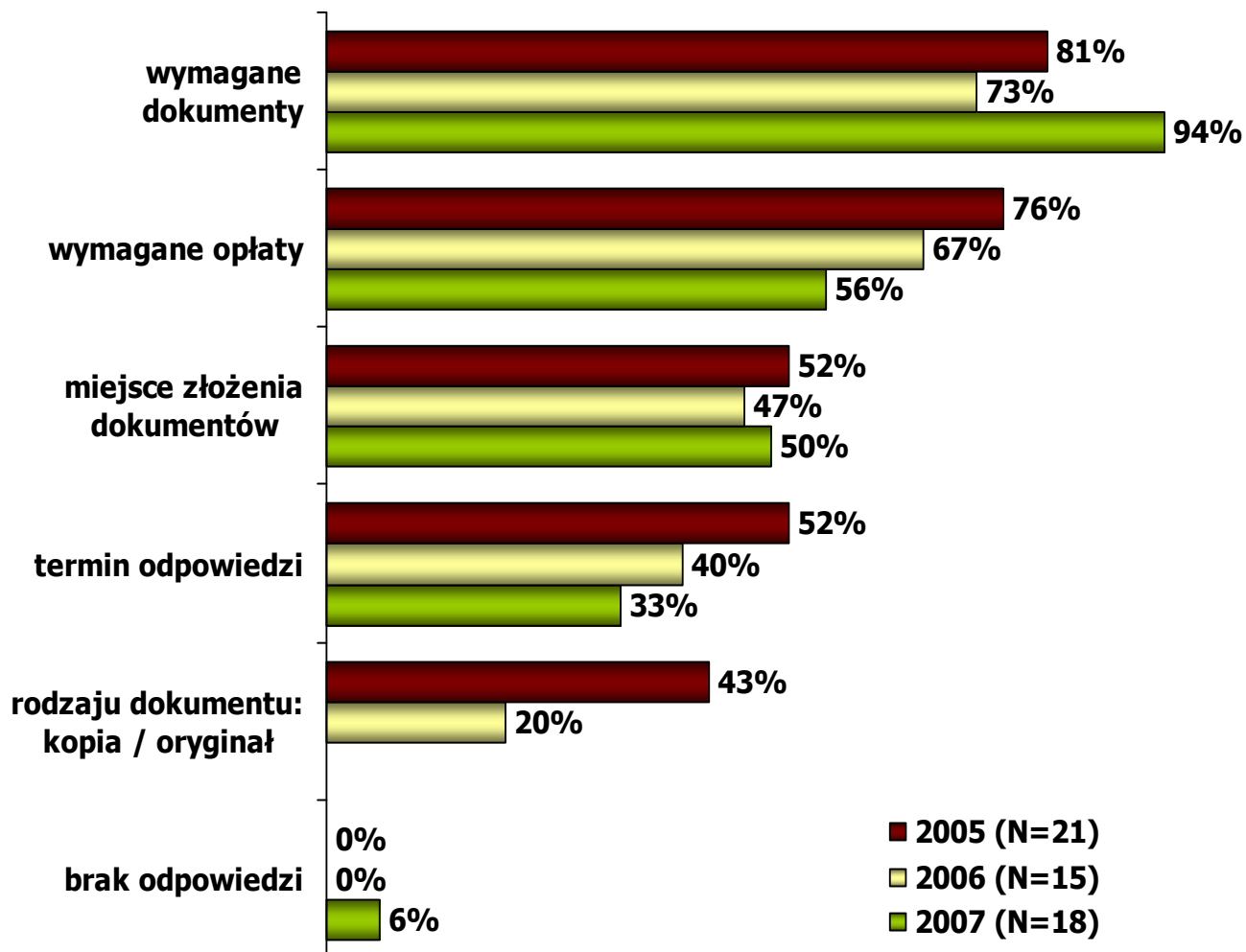


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

### URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



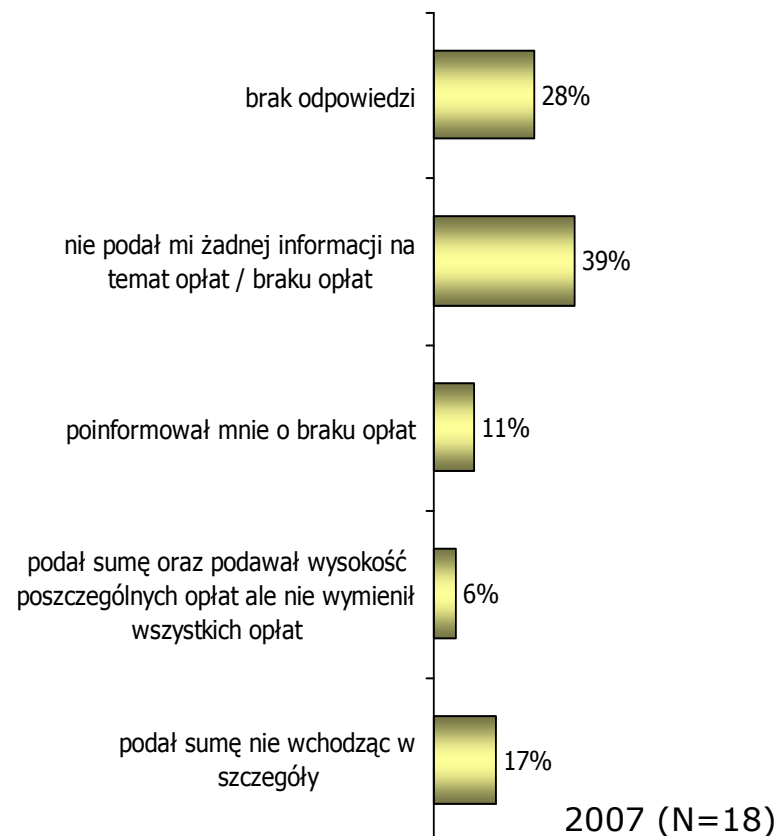
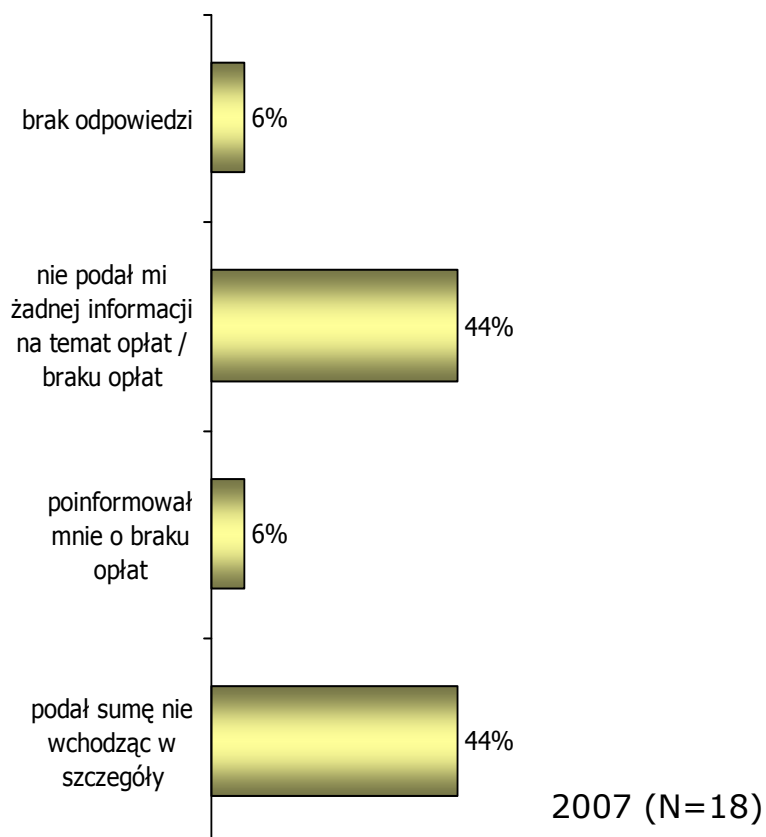
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

### URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



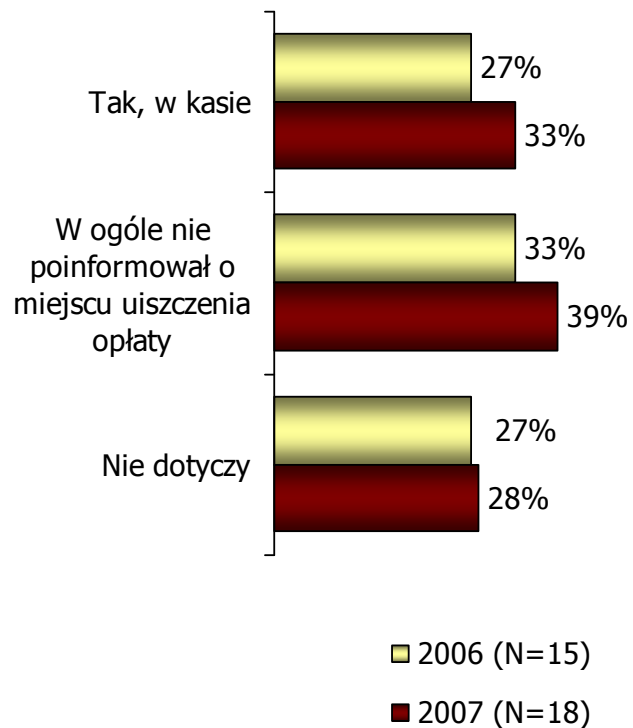
**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik PO TWOIM DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



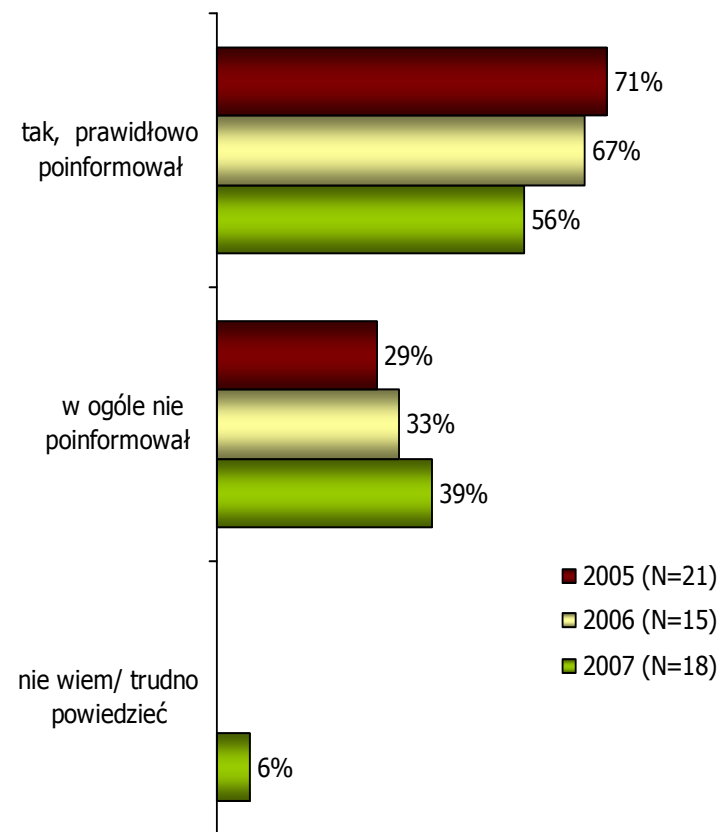
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



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



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

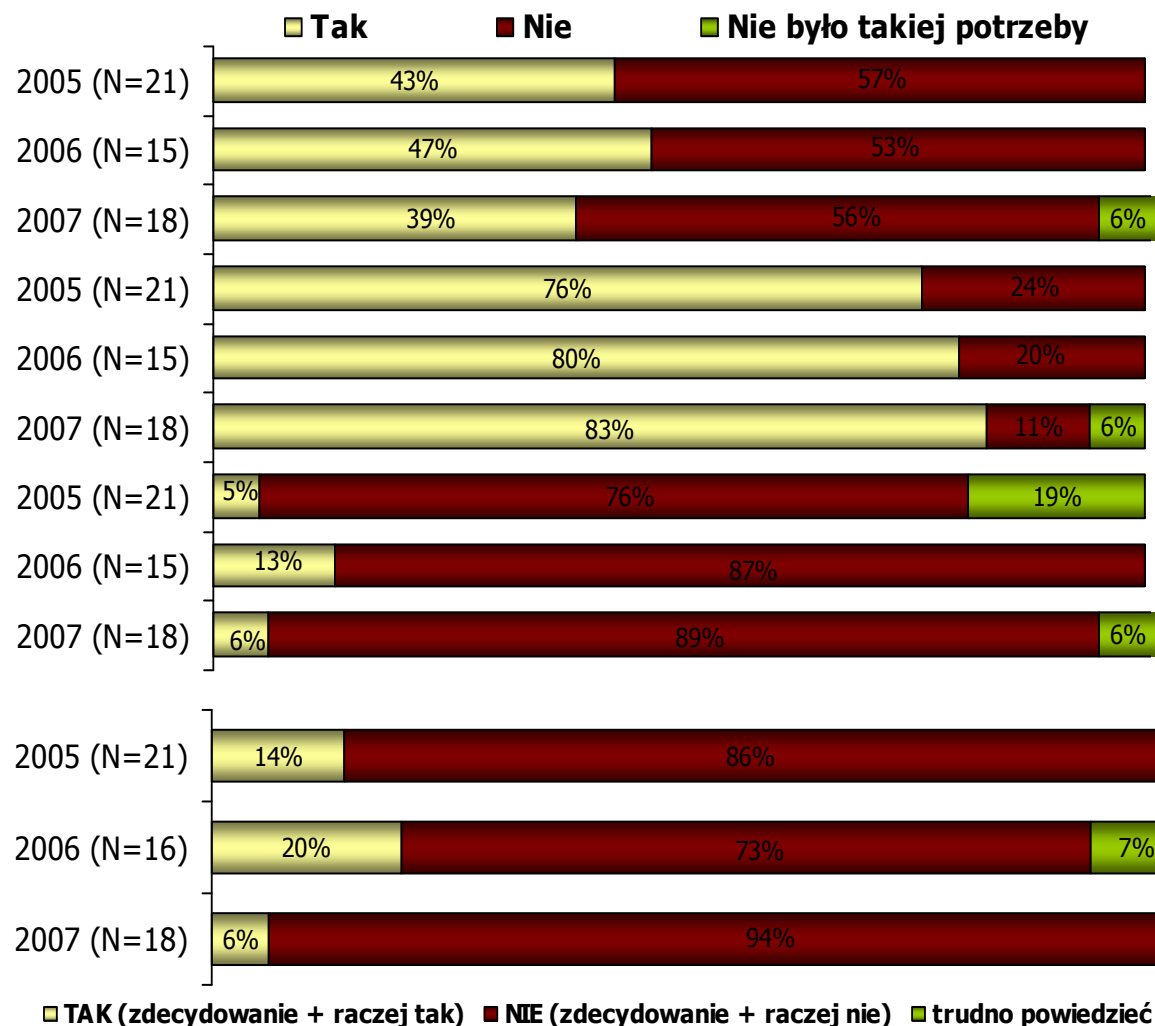
### URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

**Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałes 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? (Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?)**

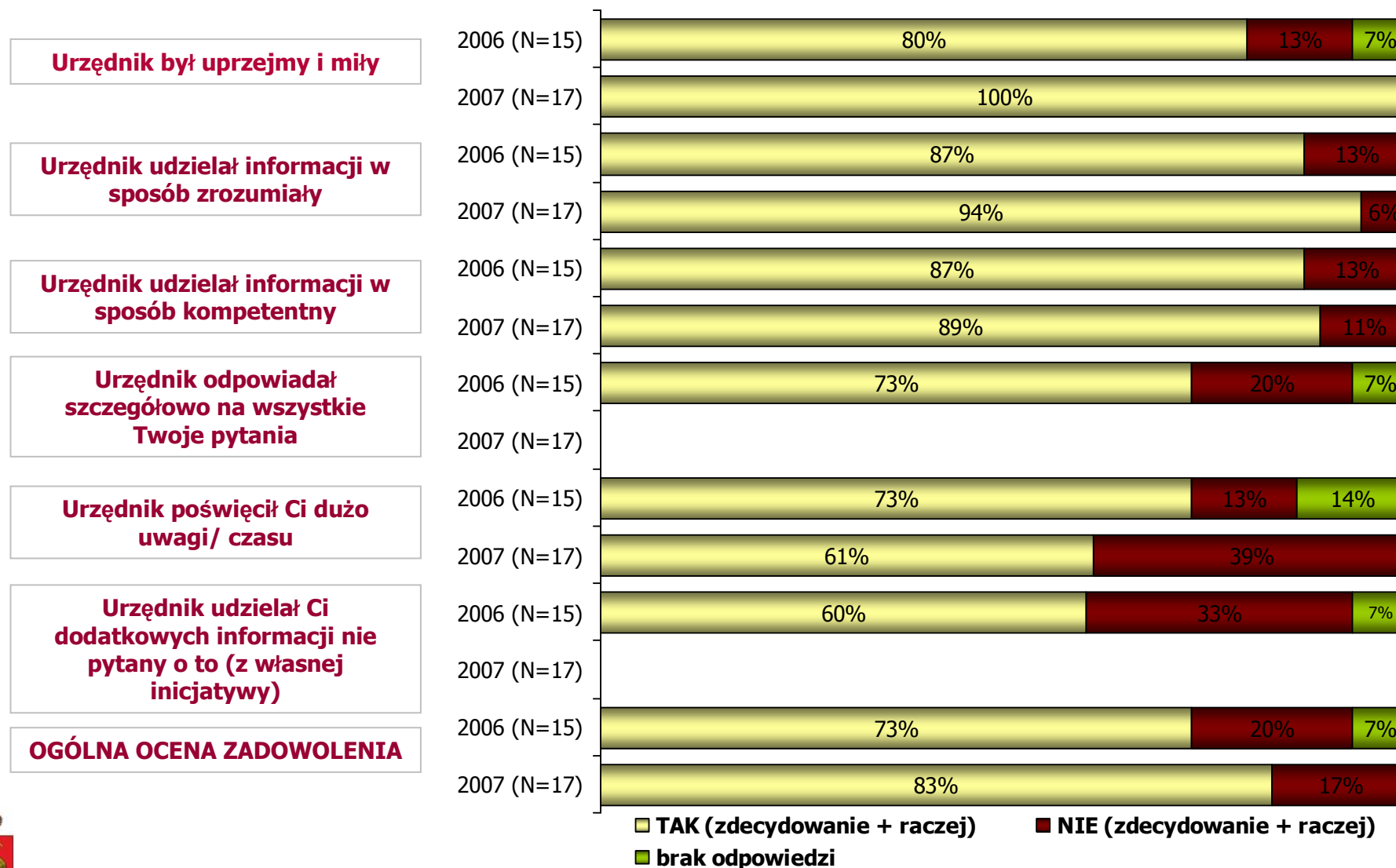


W 2007 roku pracownicy urzędu nie wyrażali żadnych uwag i komentarzy dotyczących funkcjonowania urzędu.



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

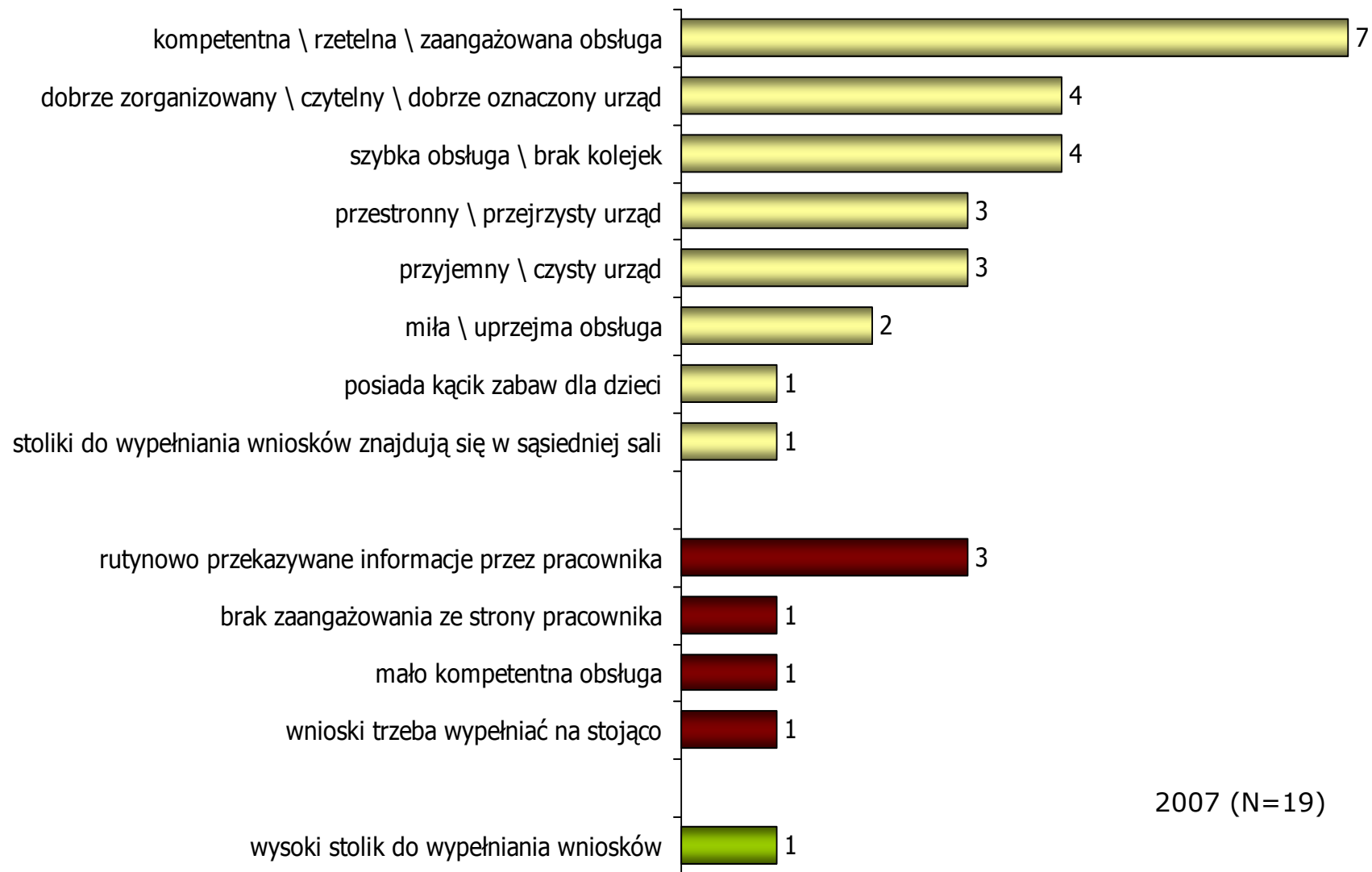
### OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA





## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BEMOWO

### DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)





# URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA



Otoczenie - wygląd urzędu

## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

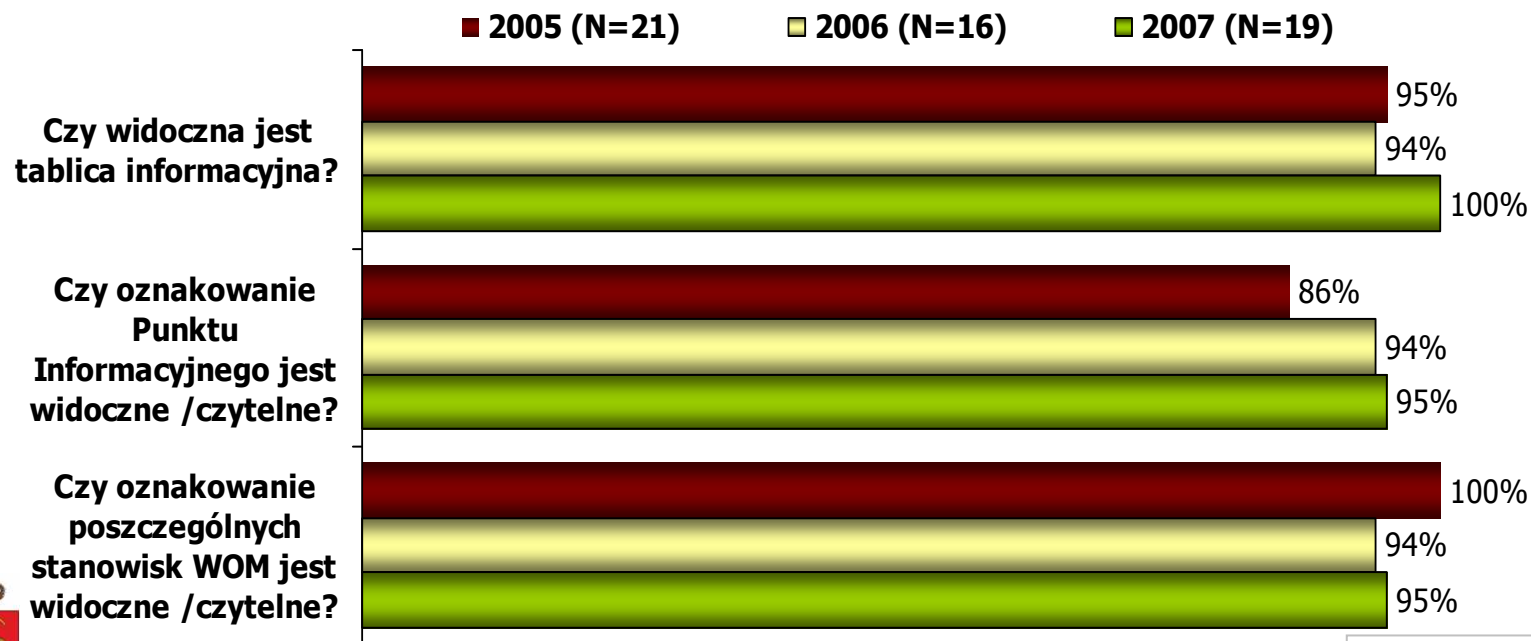
### FUNKCJONOWANIE URZĘDU

**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”

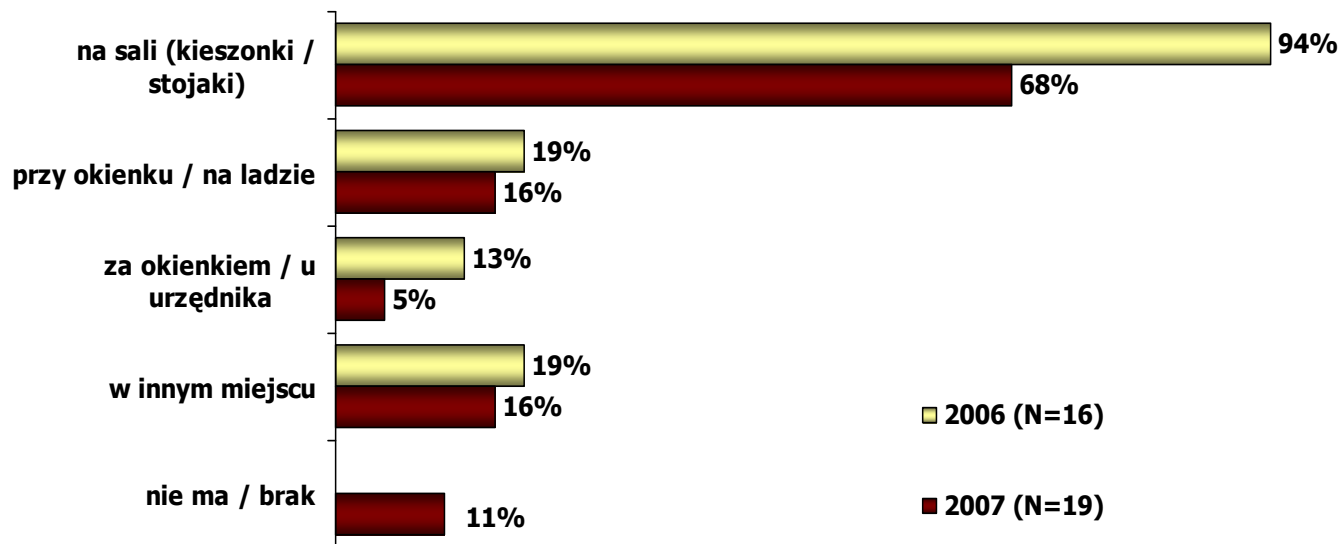
[drive:directory\_path\filename.ppt-28]



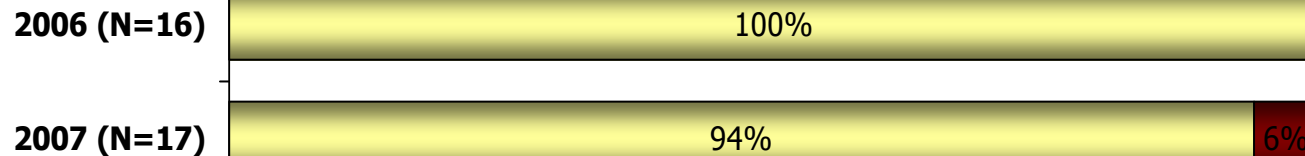
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

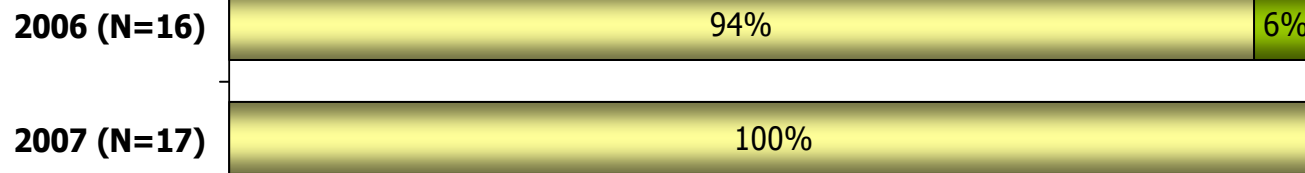
### Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



■ Tak

■ Nie

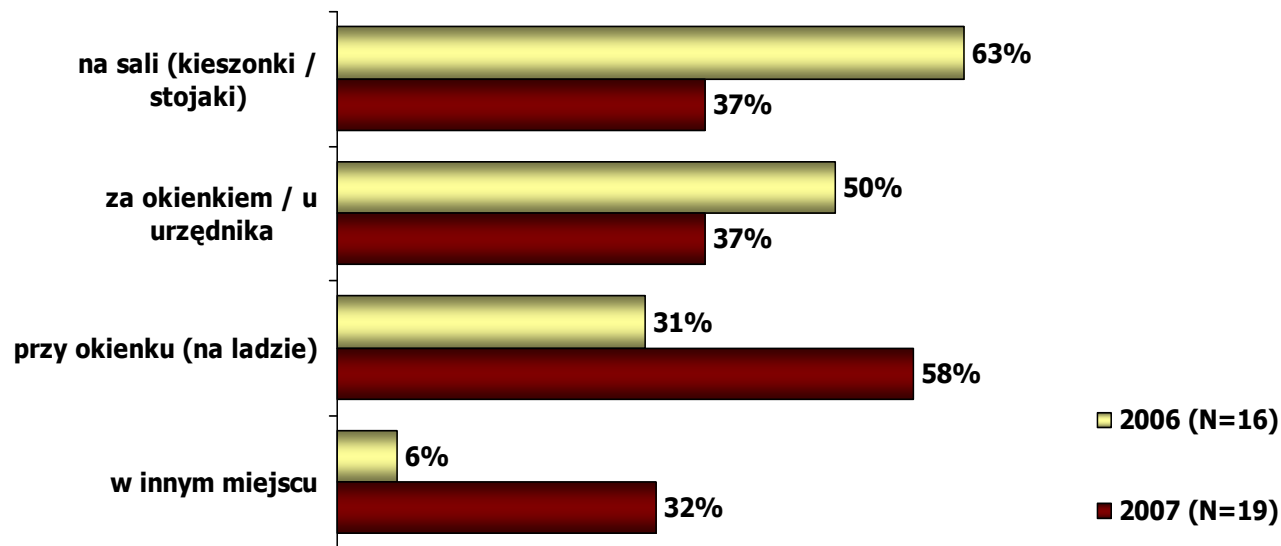
■ Nie dotyczy



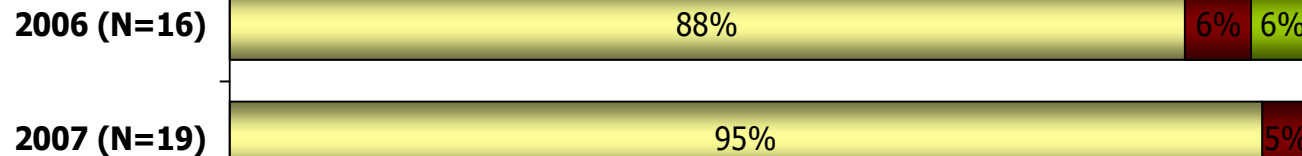
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

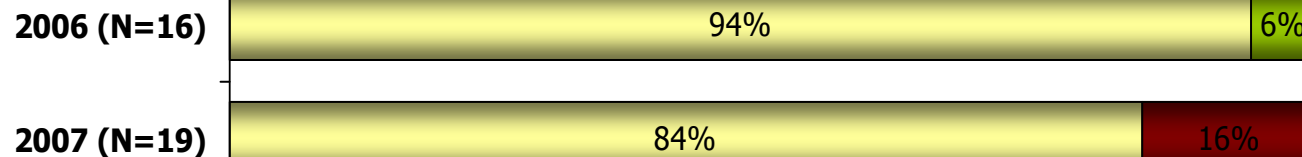
#### Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

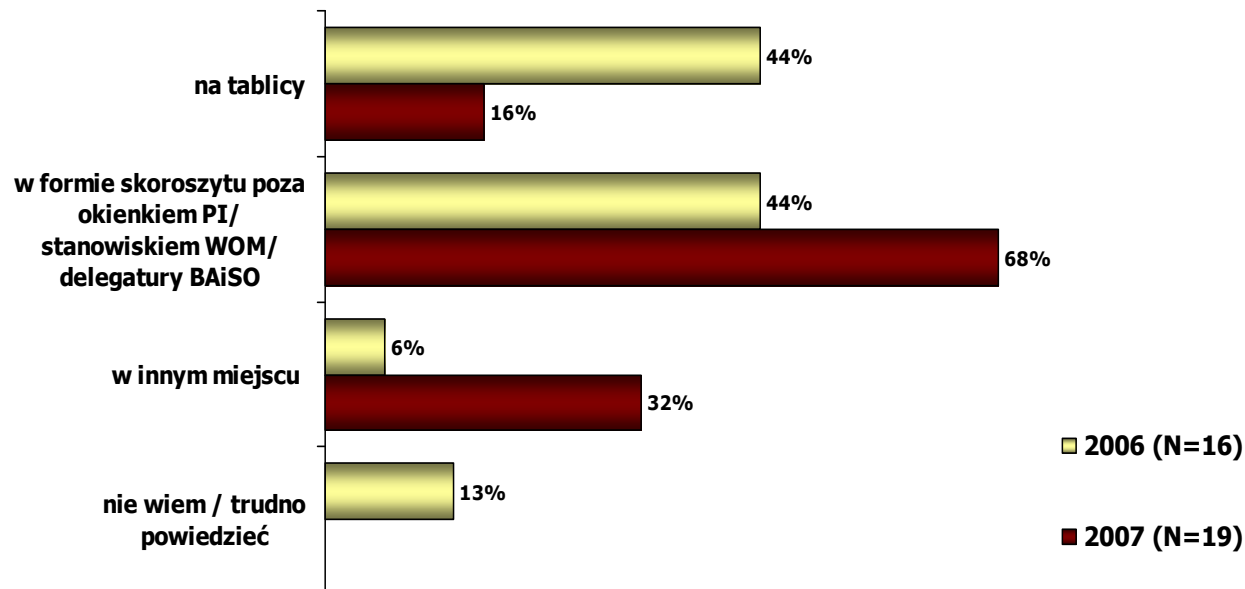
Nie dotyczy



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

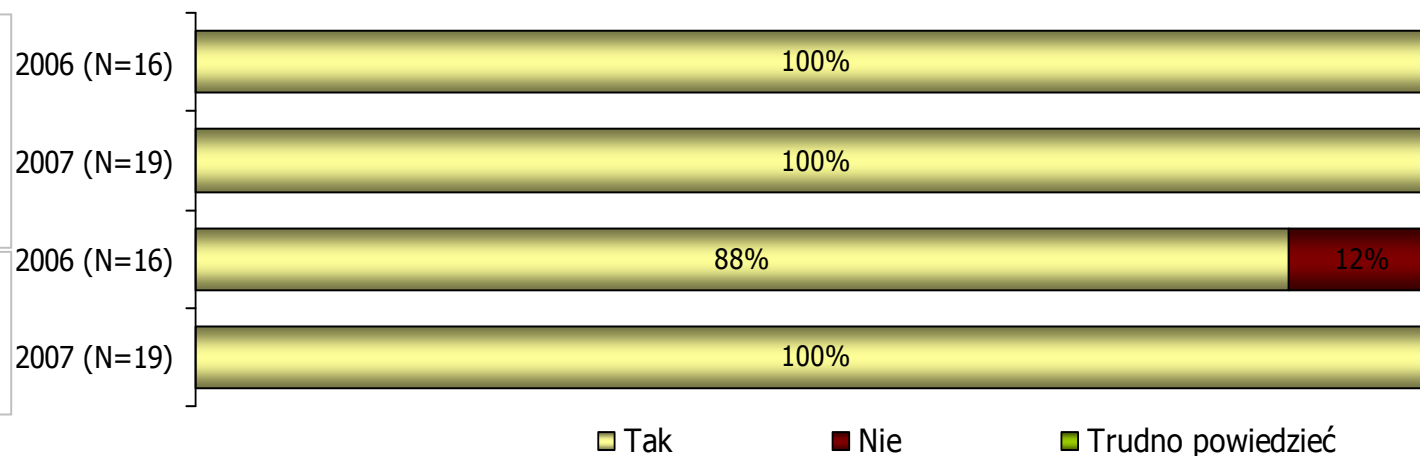
## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

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



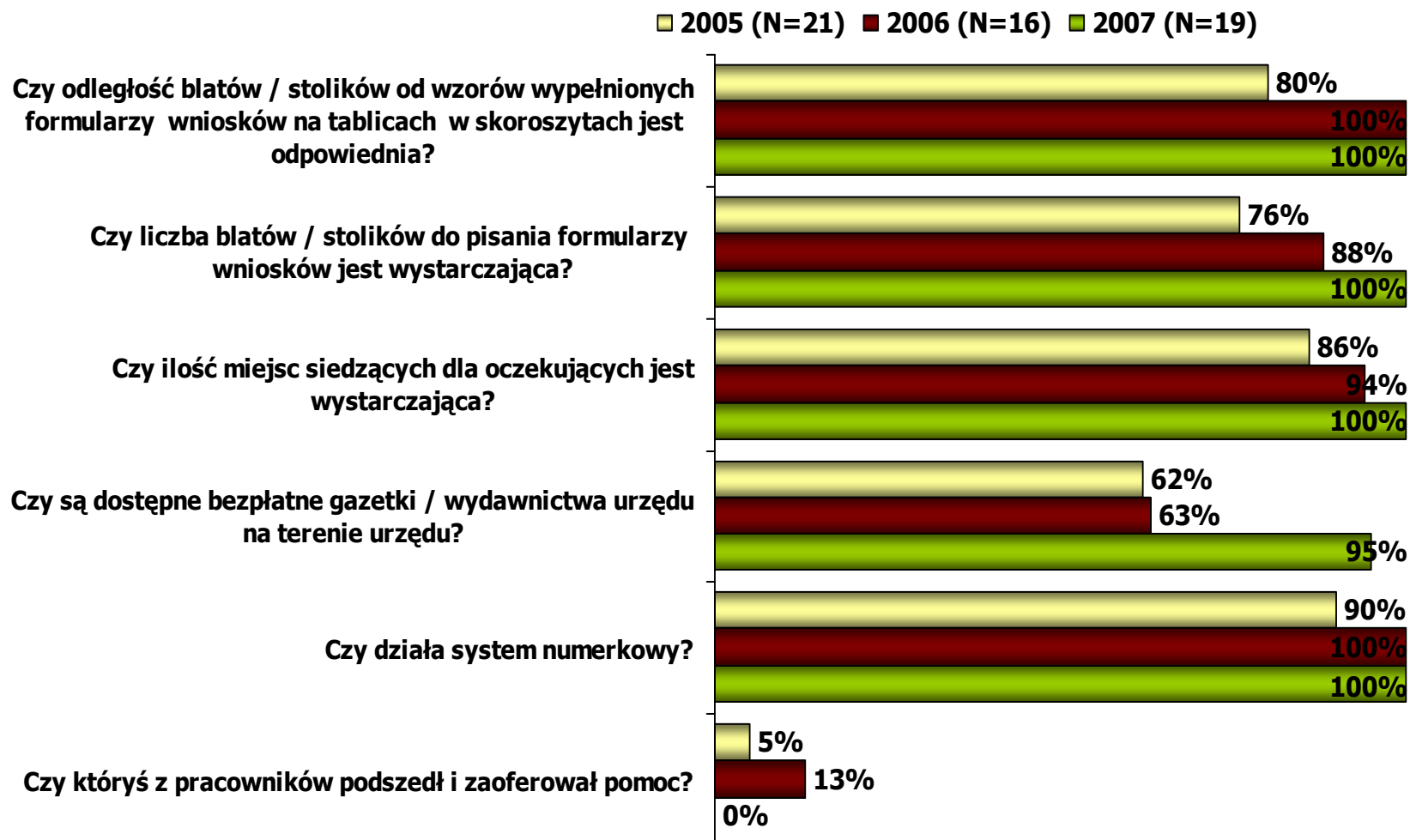
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?

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



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory\_path\filename.ppt-32]

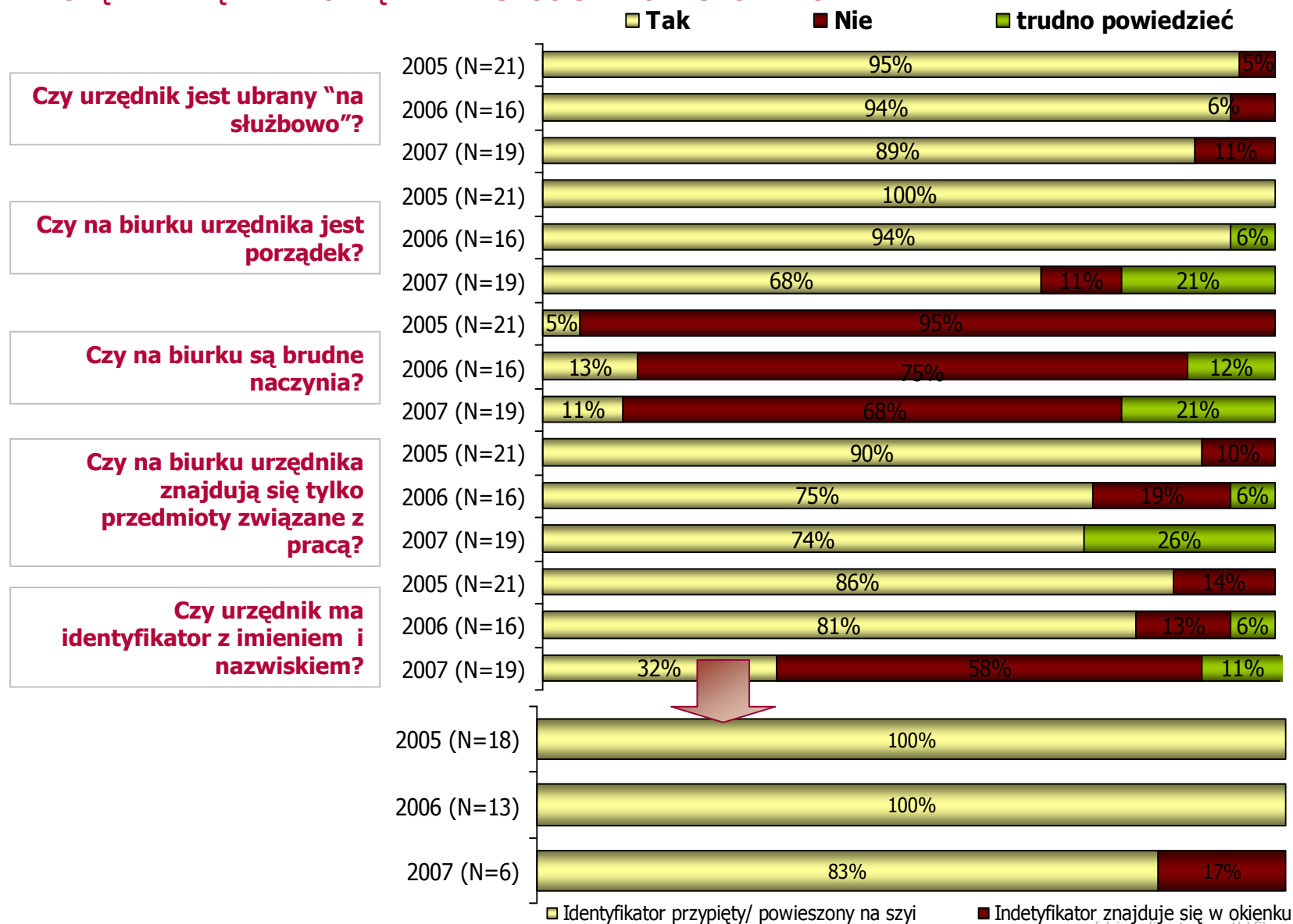




Wygląd zewnętrzny  
urzędnika i jego  
stanowisko pracy

## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

### WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY





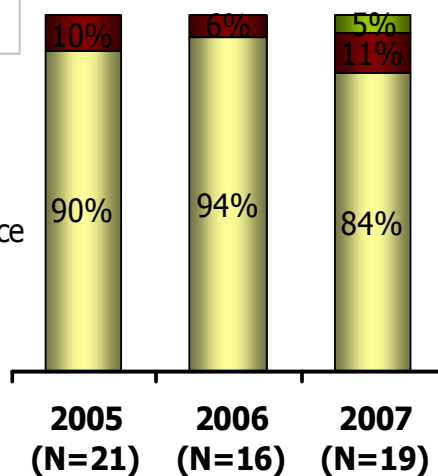
# Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

### ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

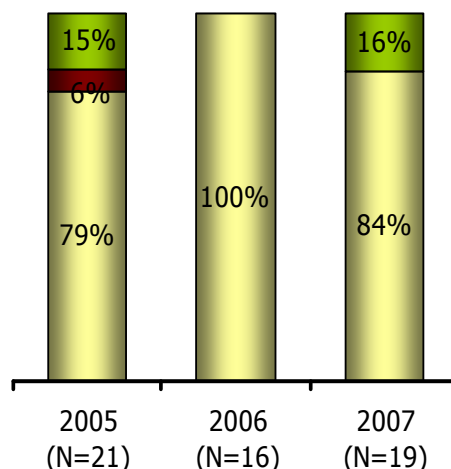
#### Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

- Zachował się w inny sposób
- Odesłał w inne miejsce
- Tak, zajął się sprawą



#### Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

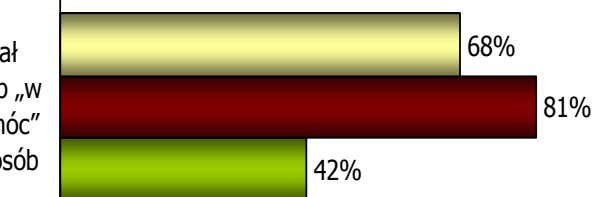
- NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił
- NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił
- TAK, OD RAZU



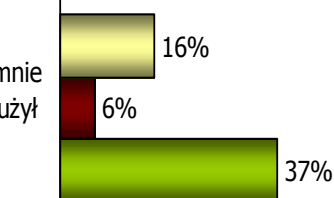
- W 2005 roku 4 interesantów próbowano odesłać.
- W 2006 1 interesant został odesłany do WOM Ursynów.
- W 2007 dwóch interesantów zostało odesłanych.

#### Czy urzędnik przywitał Cię?

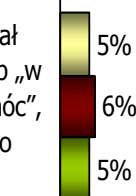
Tak, powiedział „dzień dobry” lub „w czym mogę pomóc” w uprzejmy sposób



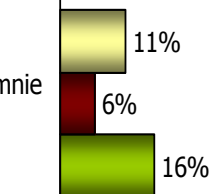
Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów



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



Nie przywitał mnie w ogóle

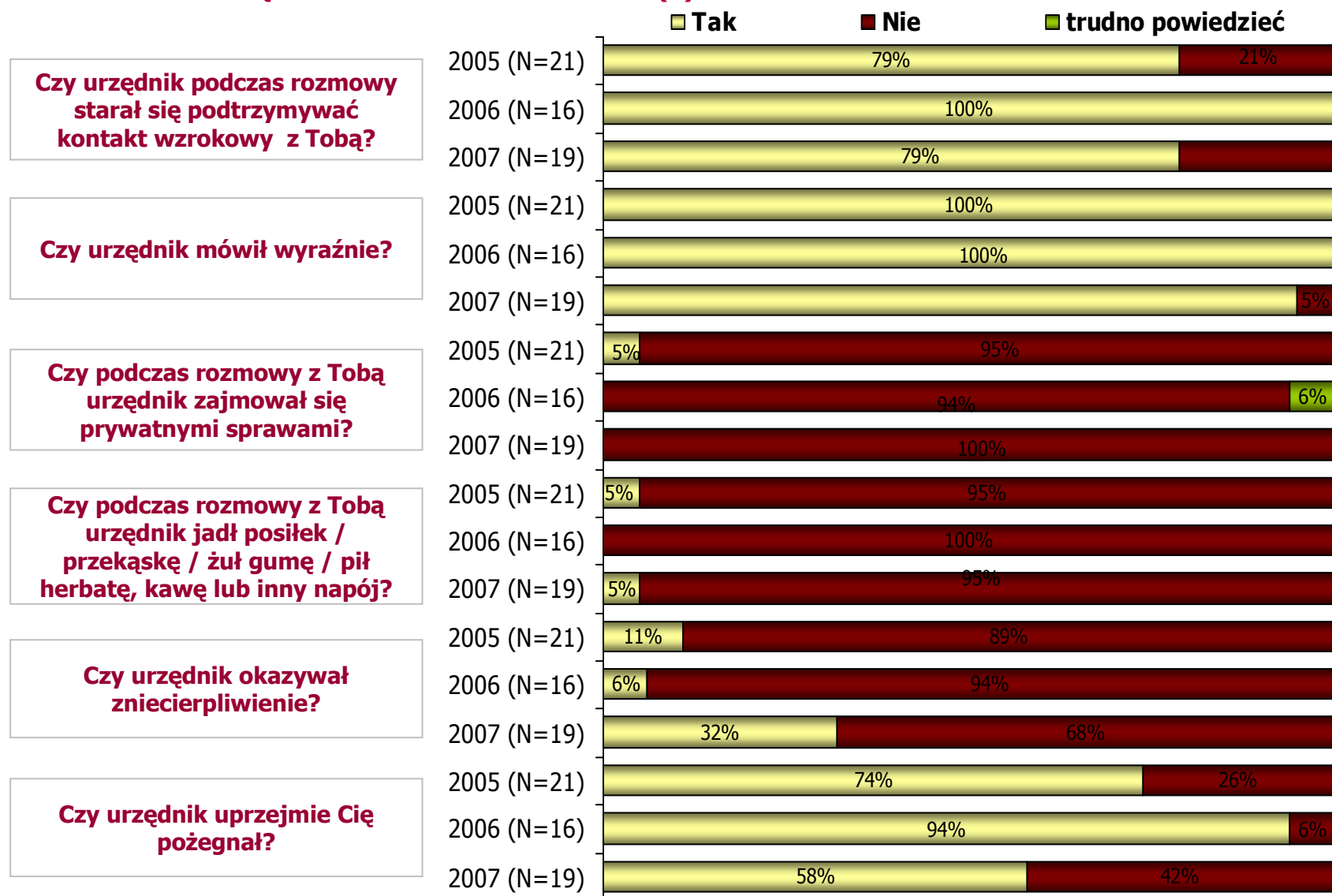


- 2005 (N=21)
- 2006 (N=16)
- 2007 (N=19)



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

### ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

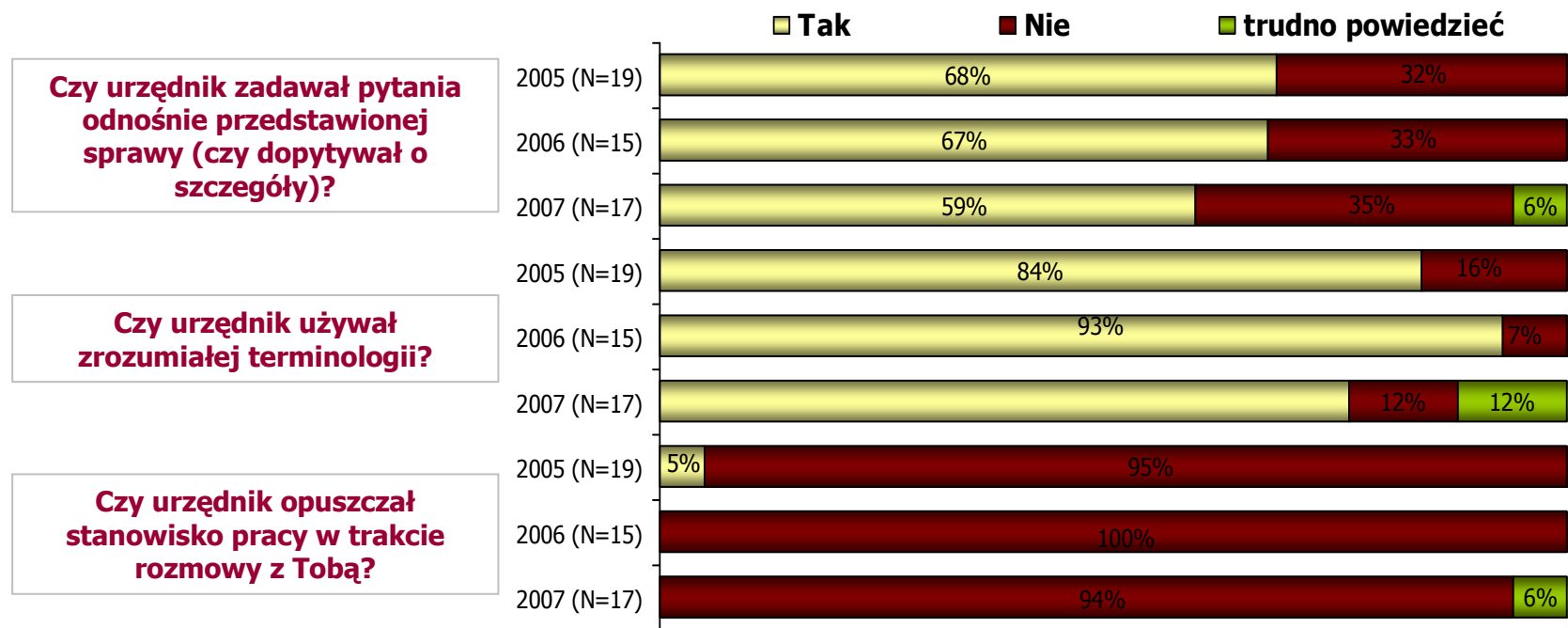




# Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



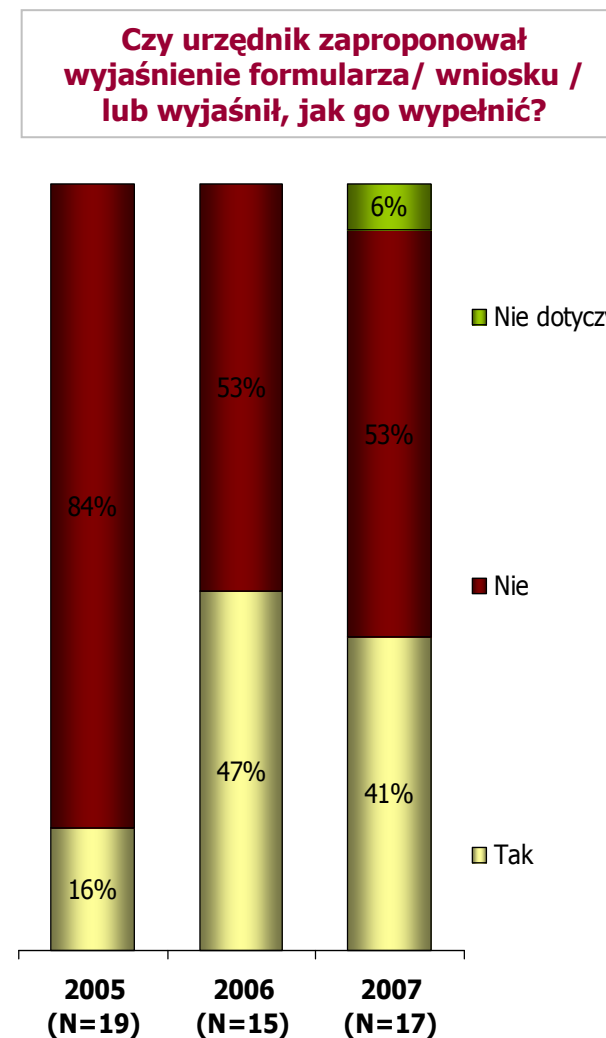
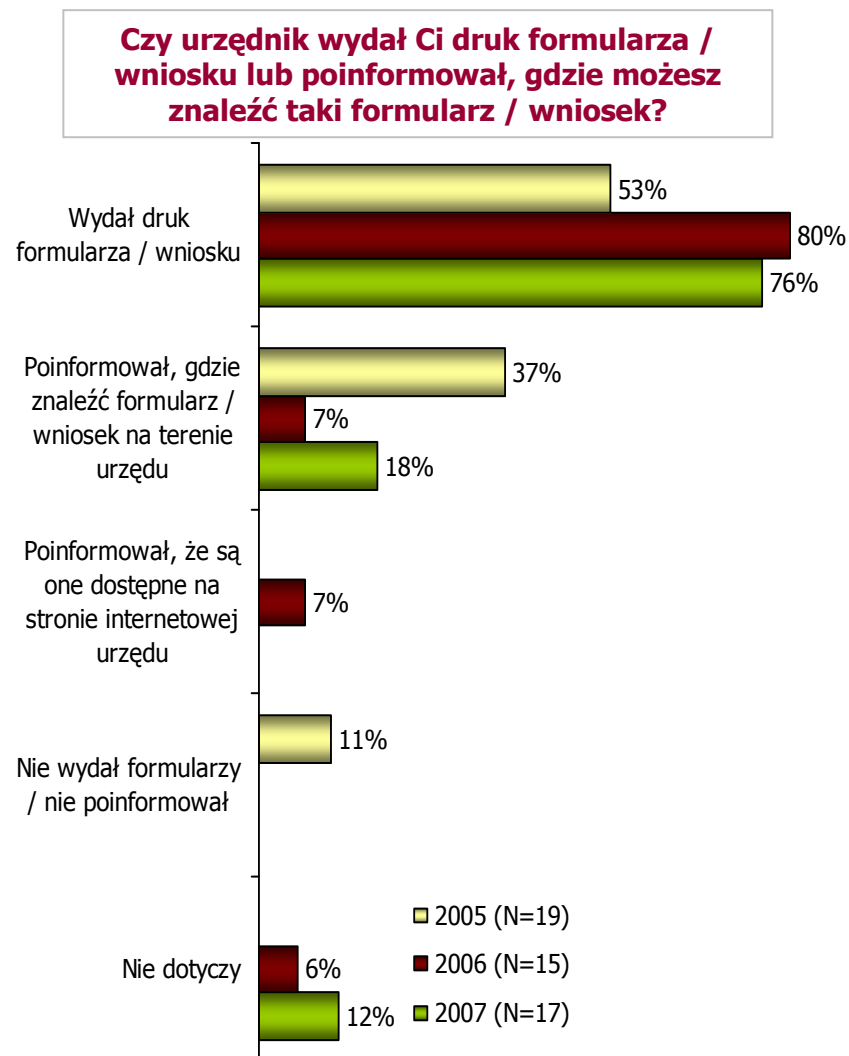
**W 2005 roku urzędnik nie poinformował w jakim celu opuszcza stanowisko pracy.**

**W 2007 roku nie dzwonił telefon żadnego z urzędników.**



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

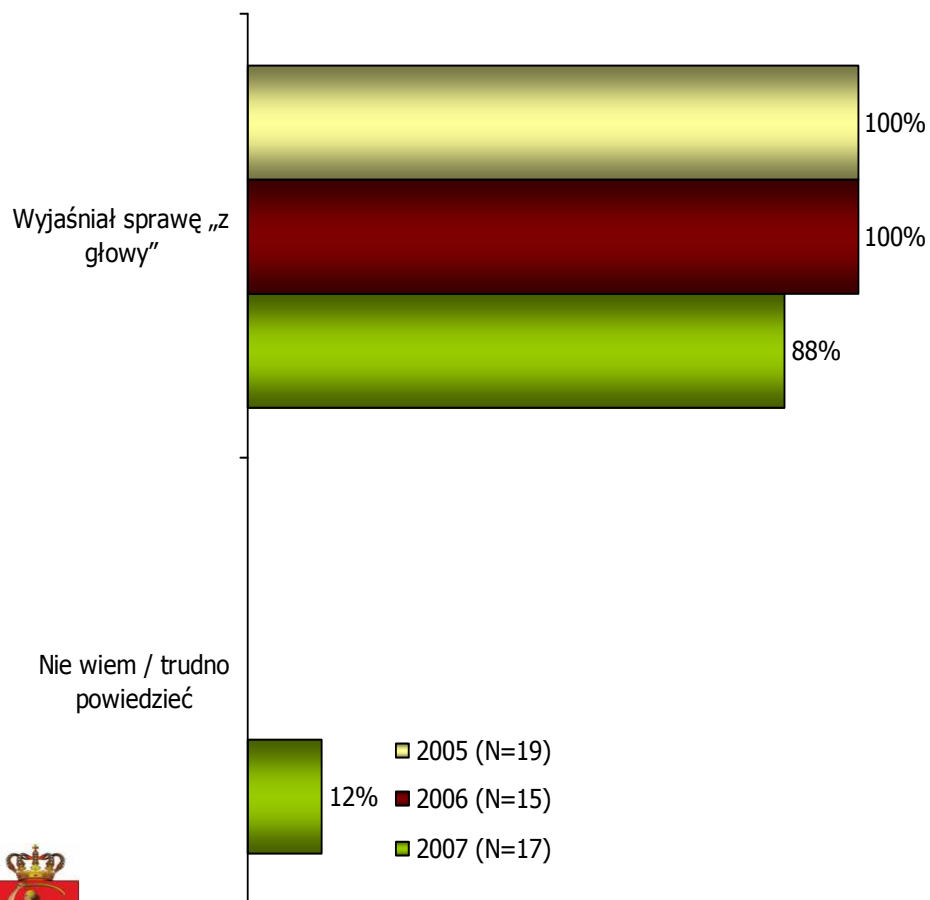




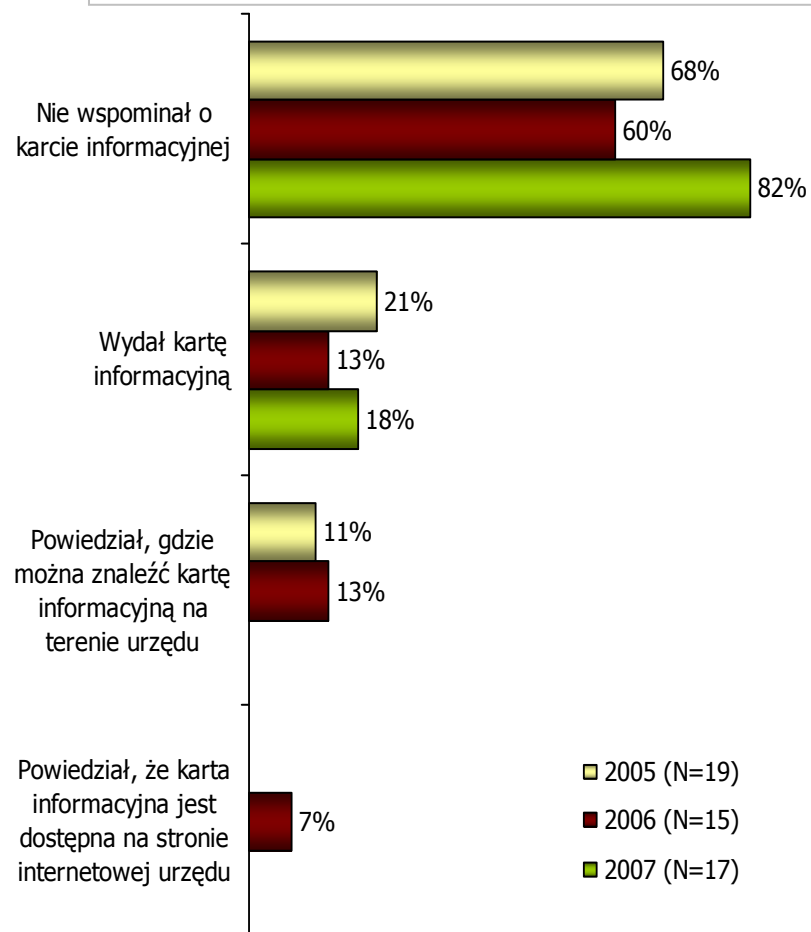
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



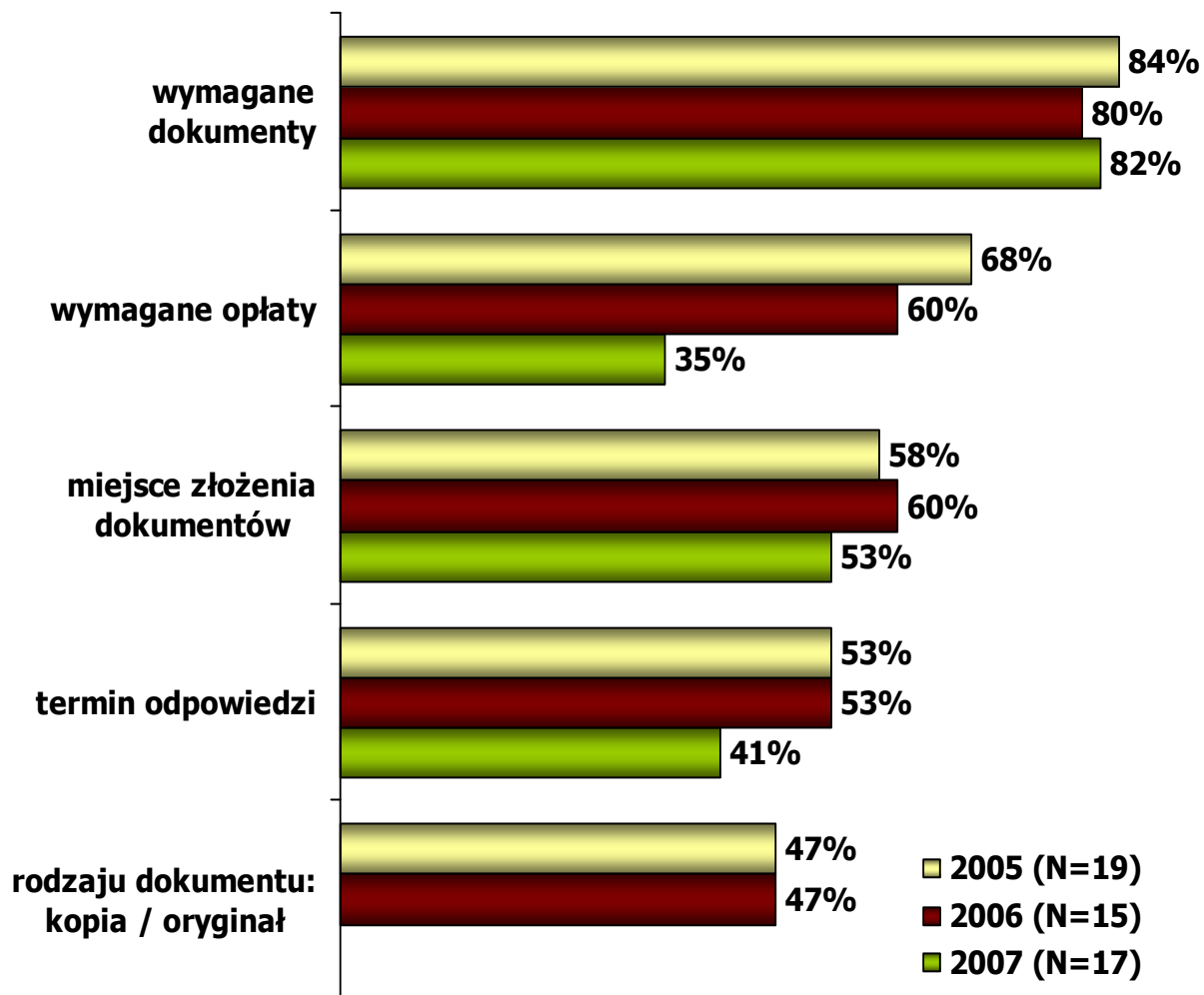


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



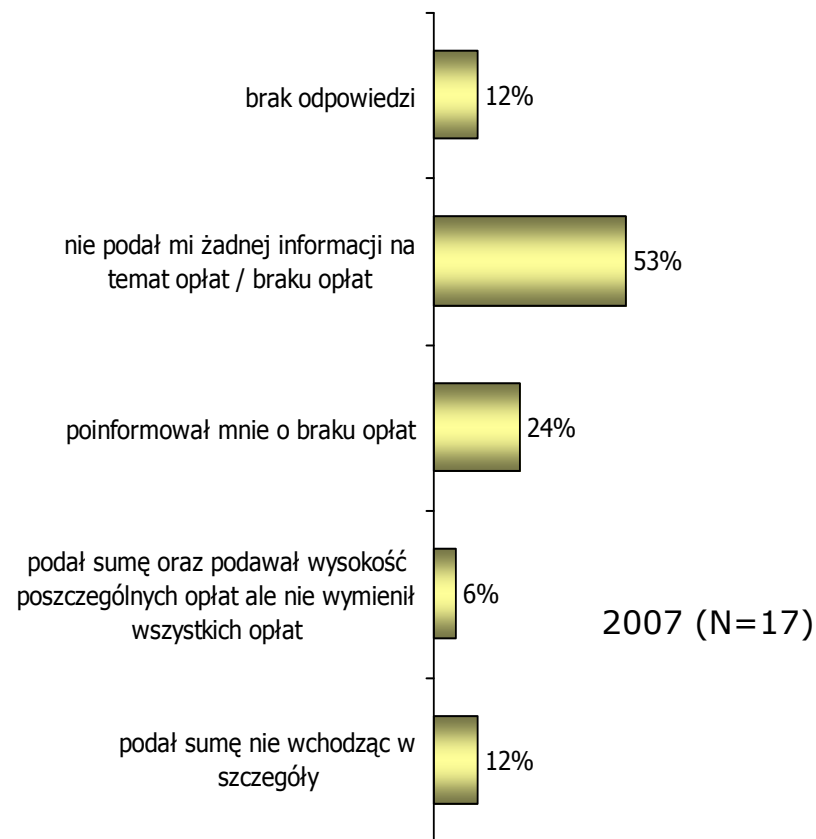
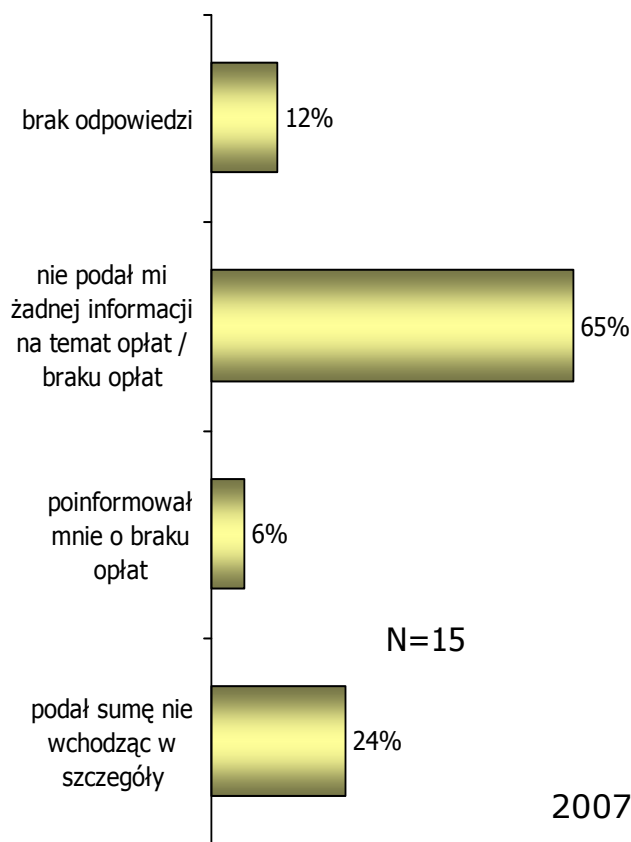
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



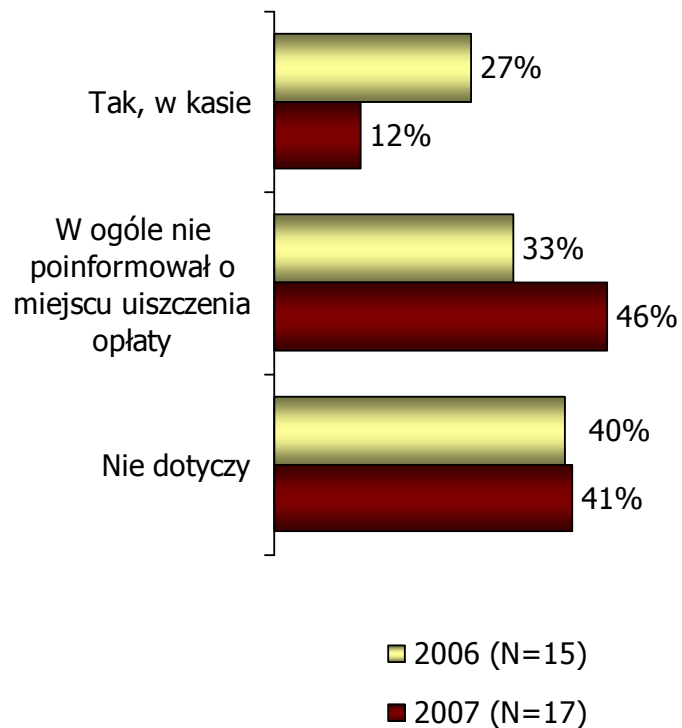
**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik PO TWOIM DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



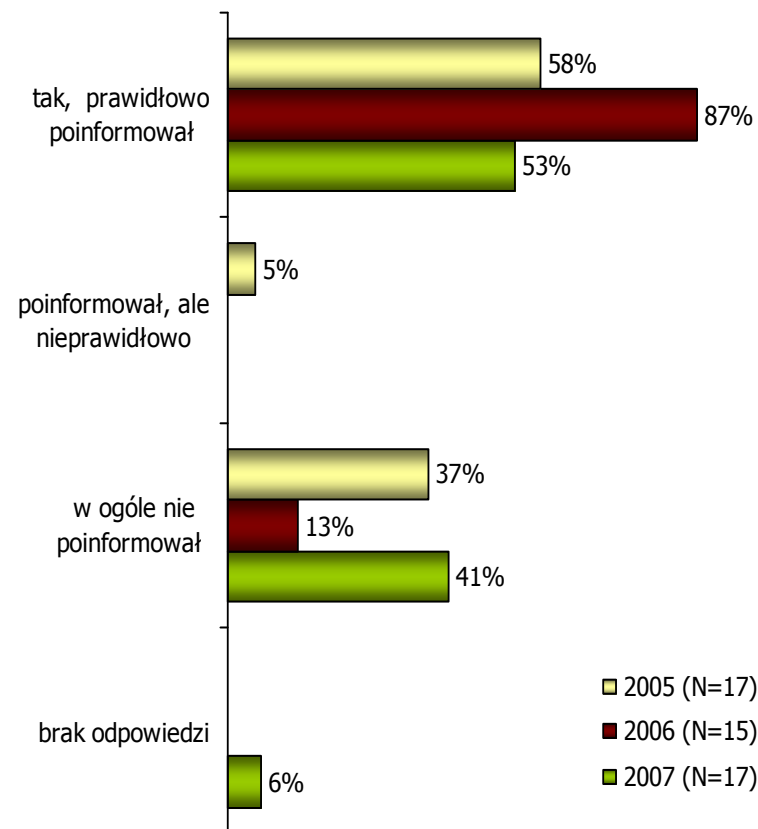
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

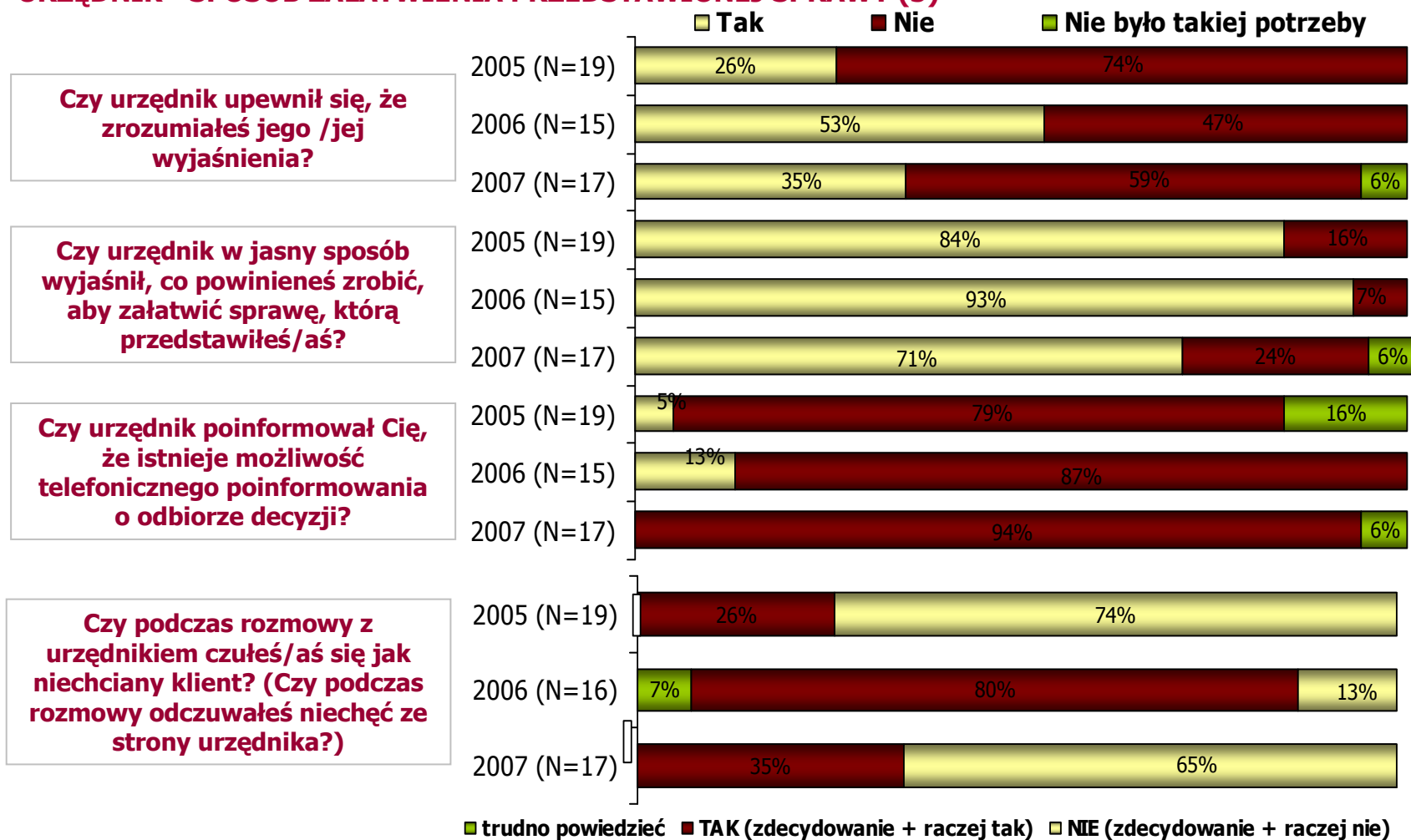


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

### URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

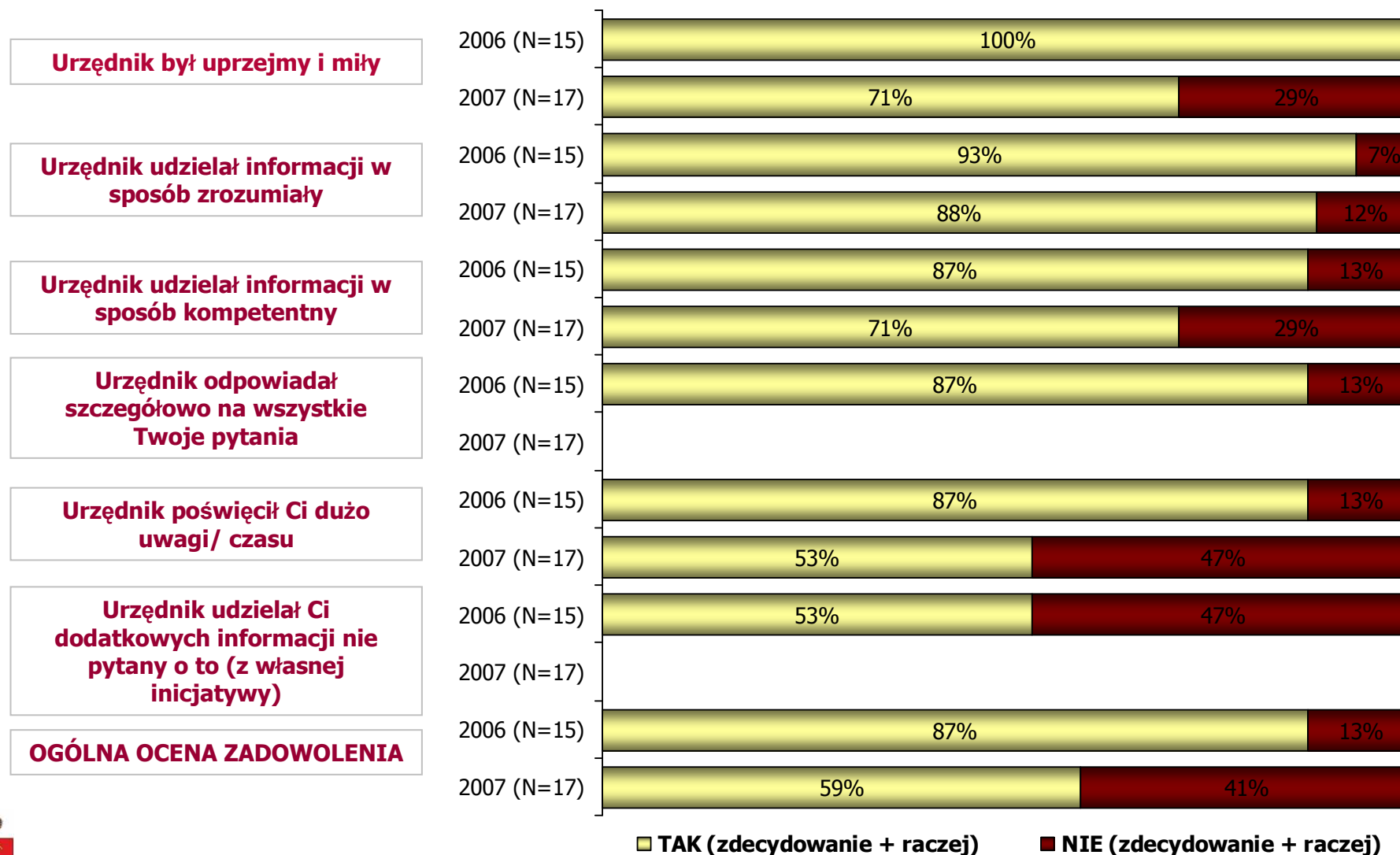


W 2007 roku pracownicy urzędu nie wyrażali żadnych uwag i komentarzy dotyczących funkcjonowania urzędu.



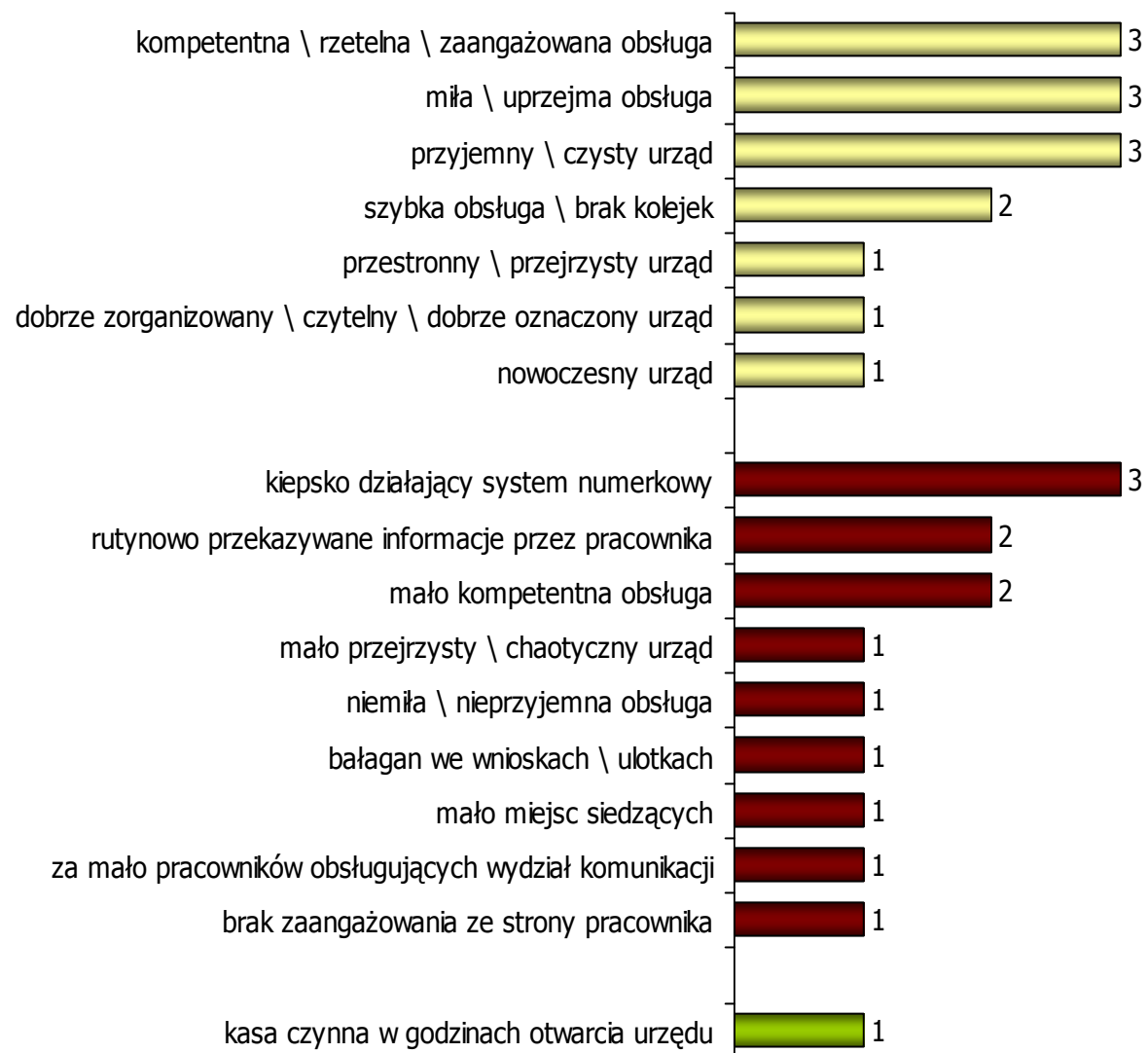
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

### OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIAŁOŁĘKA

### DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)







# URZĄD DZIELNICY BIELANY



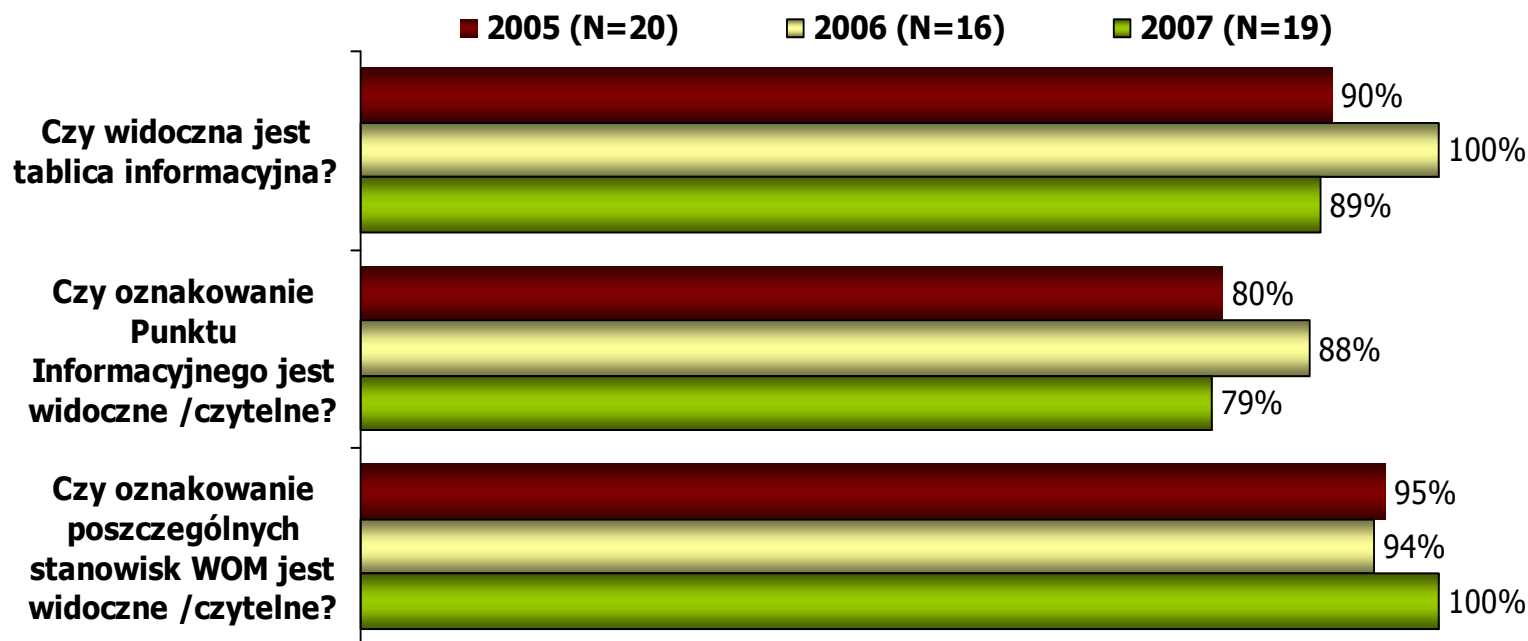
Otoczenie - wygląd urzędu

## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### FUNKCJONOWANIE URZĘDU



### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

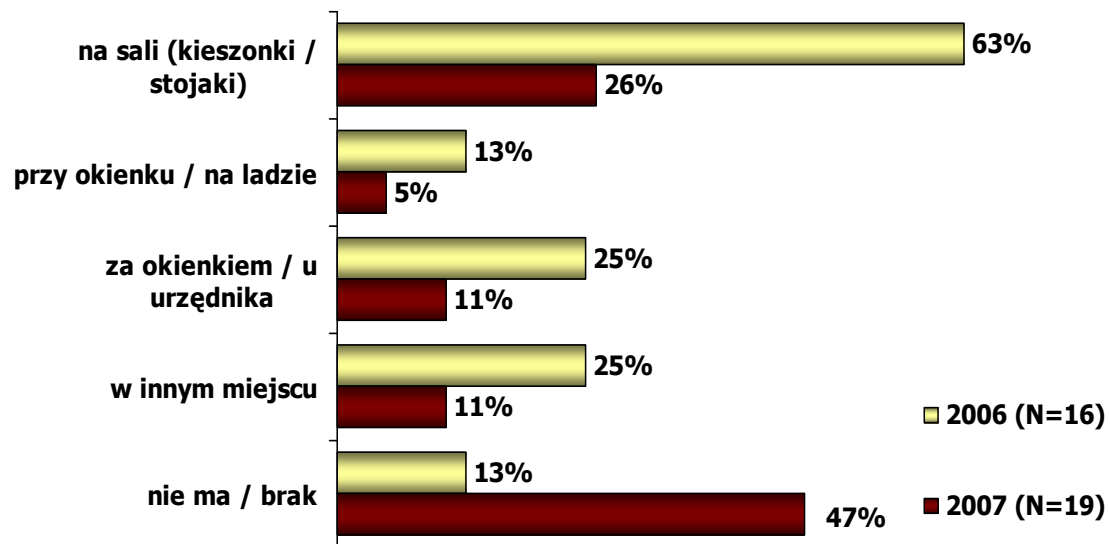
[drive:directory\_path\filename.ppt-51]



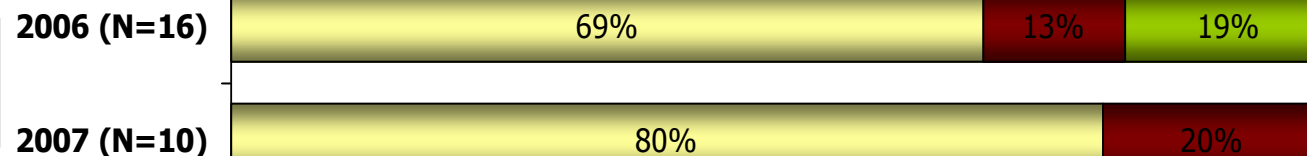
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

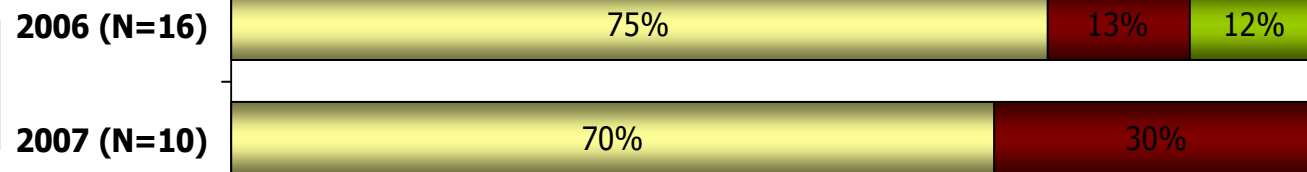
#### Gdzie znajdują się karty informacyjne?



**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

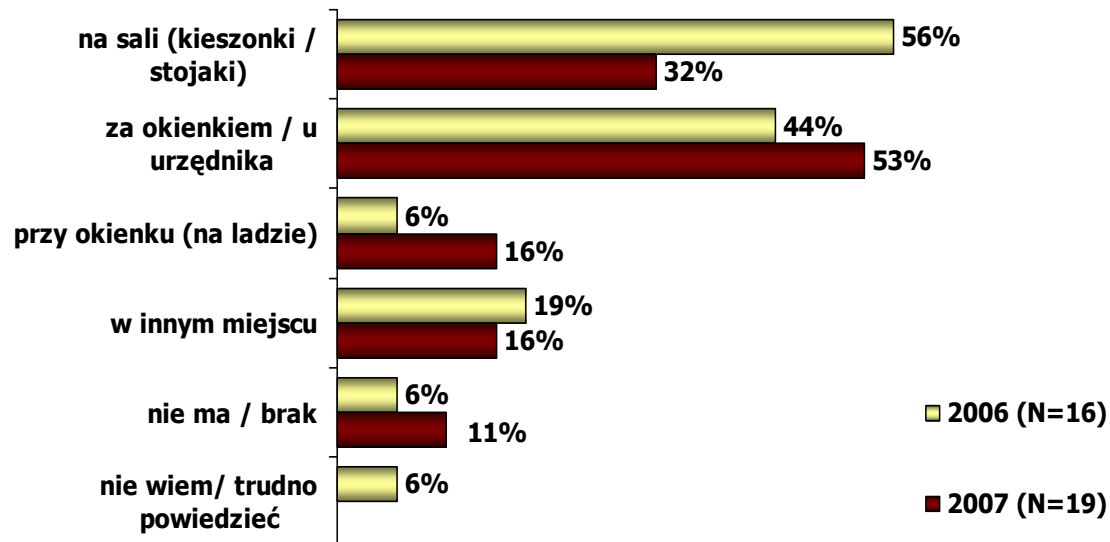
■ Nie dotyczy



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

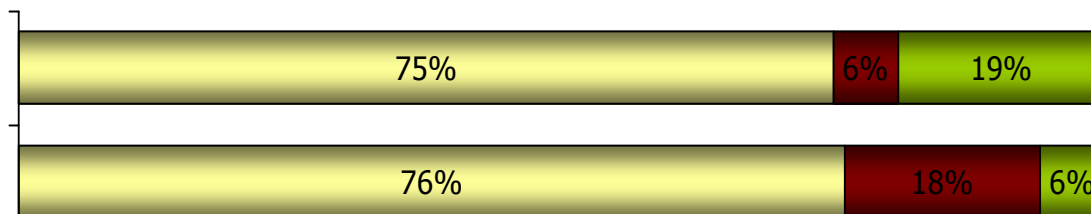
#### Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

2006 (N=16)

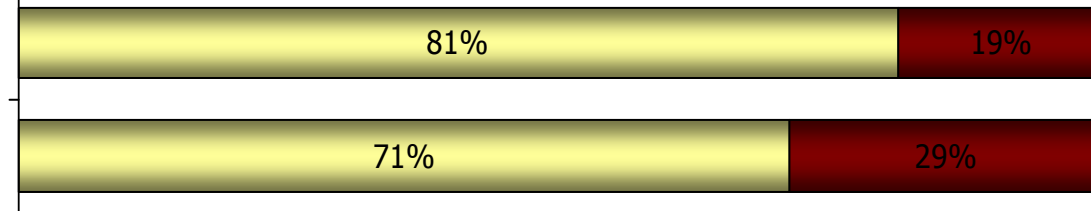
2007 (N=19)



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

2006 (N=16)

2007 (N=19)



■ Tak

■ Nie

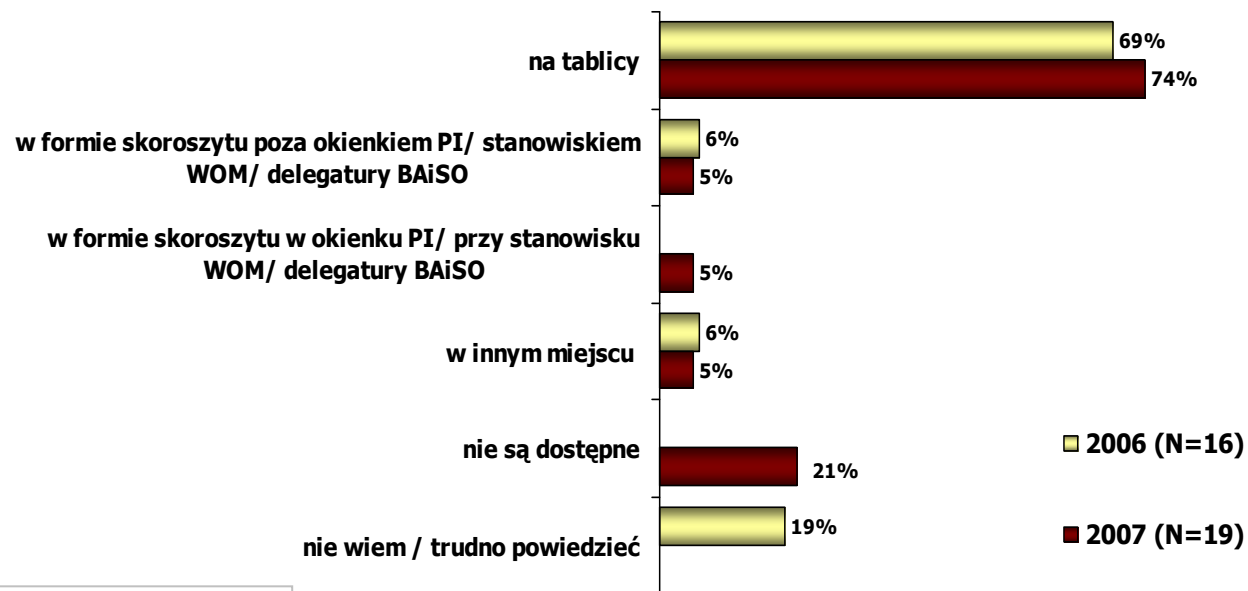
■ Nie dotyczy



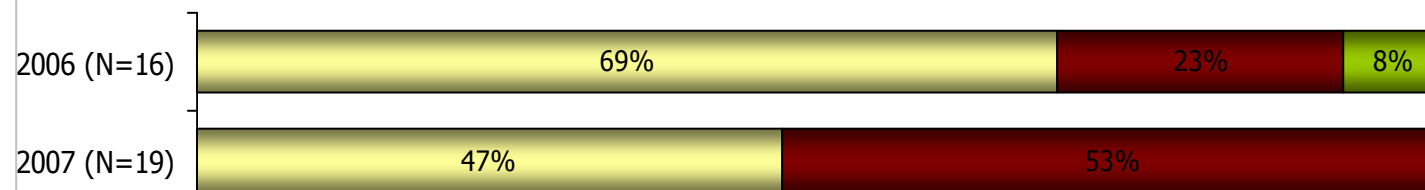
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

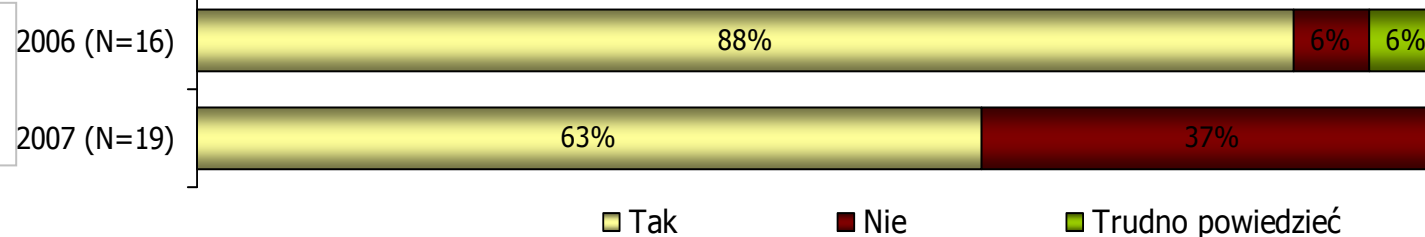
#### Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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



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



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory\_path\filename.ppt-55]



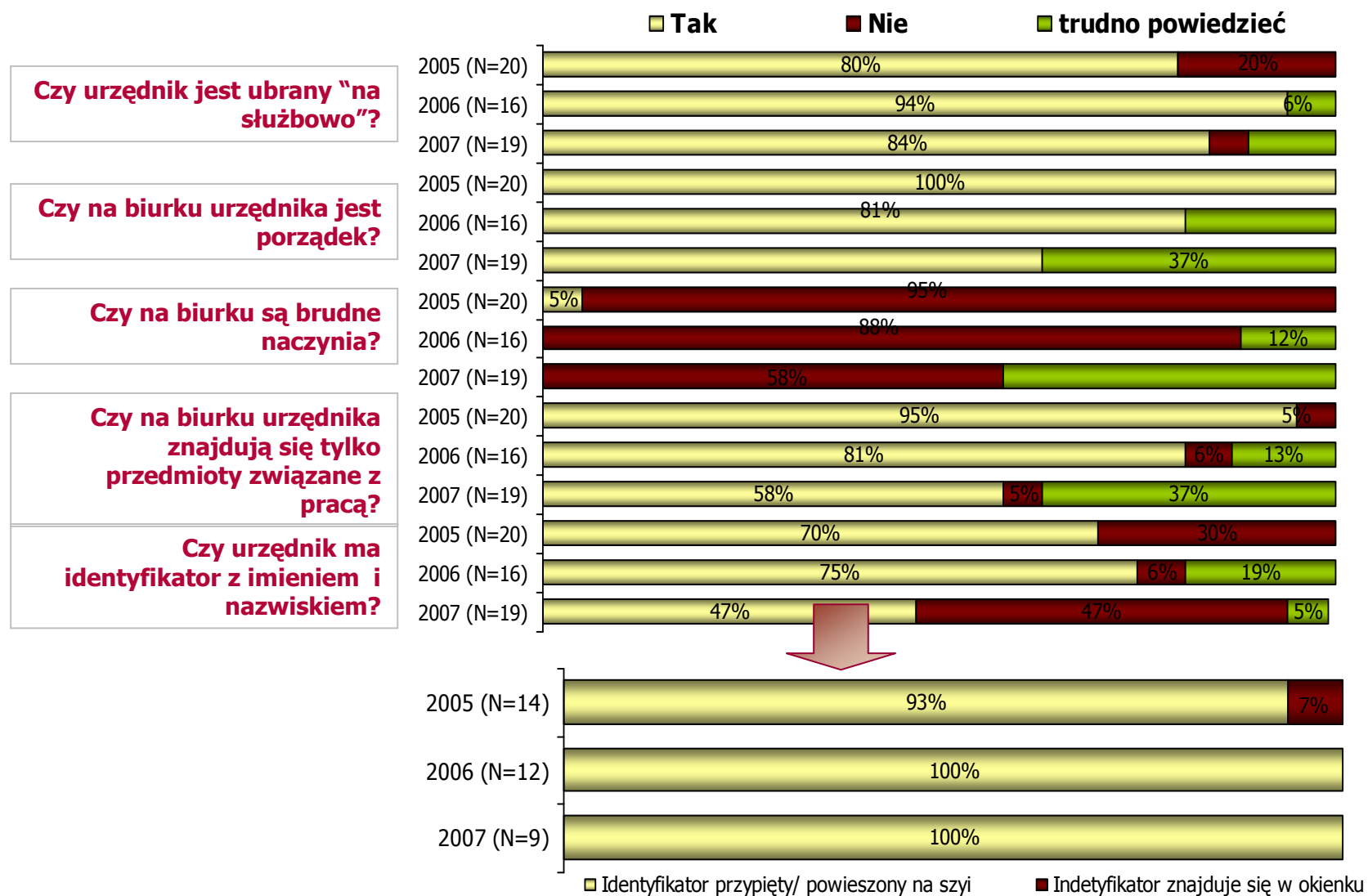


Wygląd zewnętrzny  
urzędnika i jego  
stanowisko pracy



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

## WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY





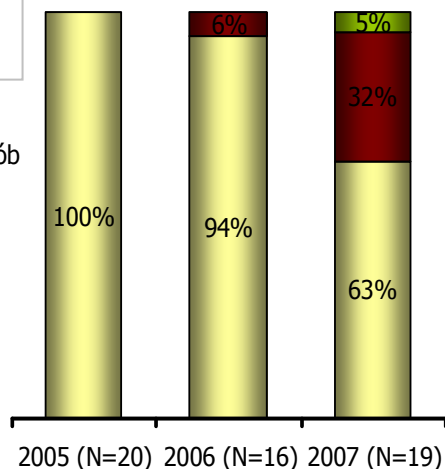
# Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

#### Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

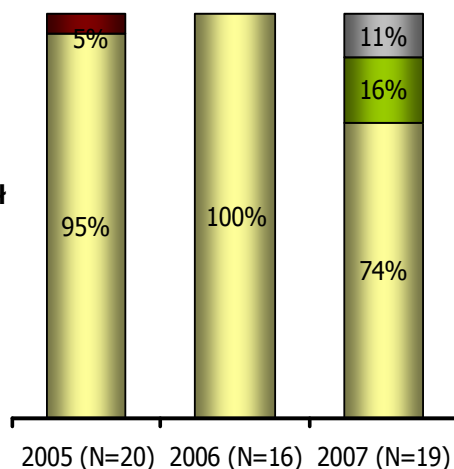
- Zachował się w inny sposób
- Odesłał w inne miejsce
- Tak, zajął się sprawą



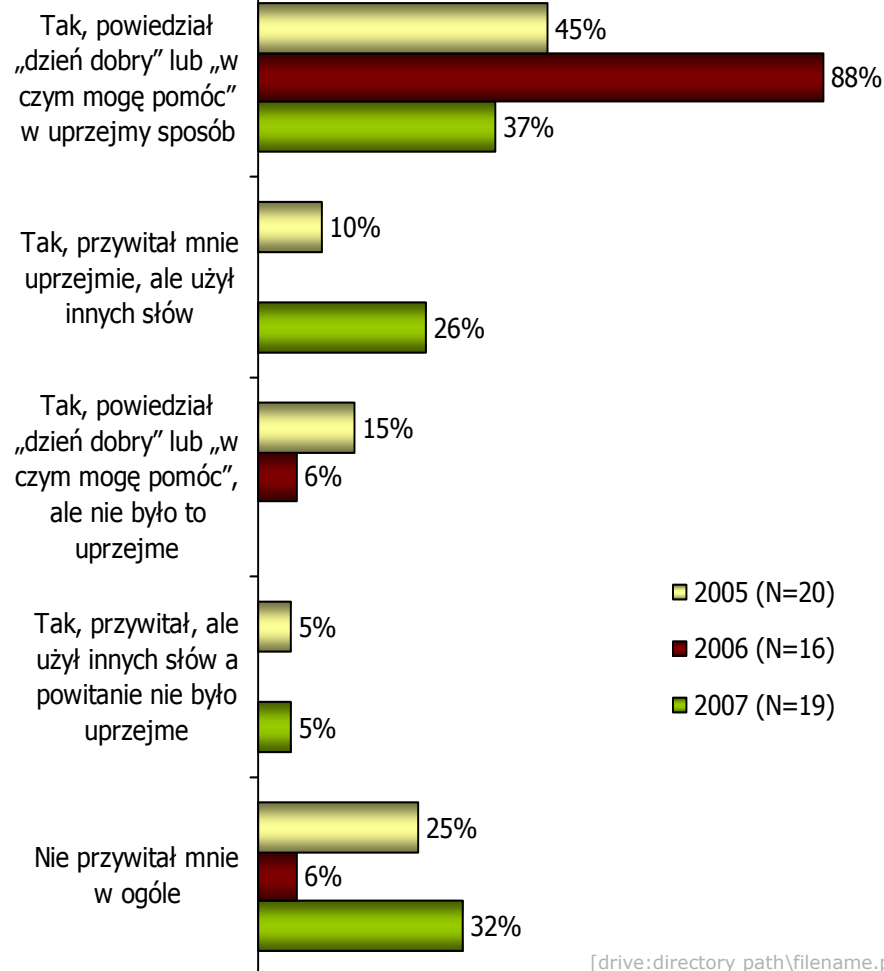
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów.
- W 2007 6 interesantów zostało odesłanych.

#### Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

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

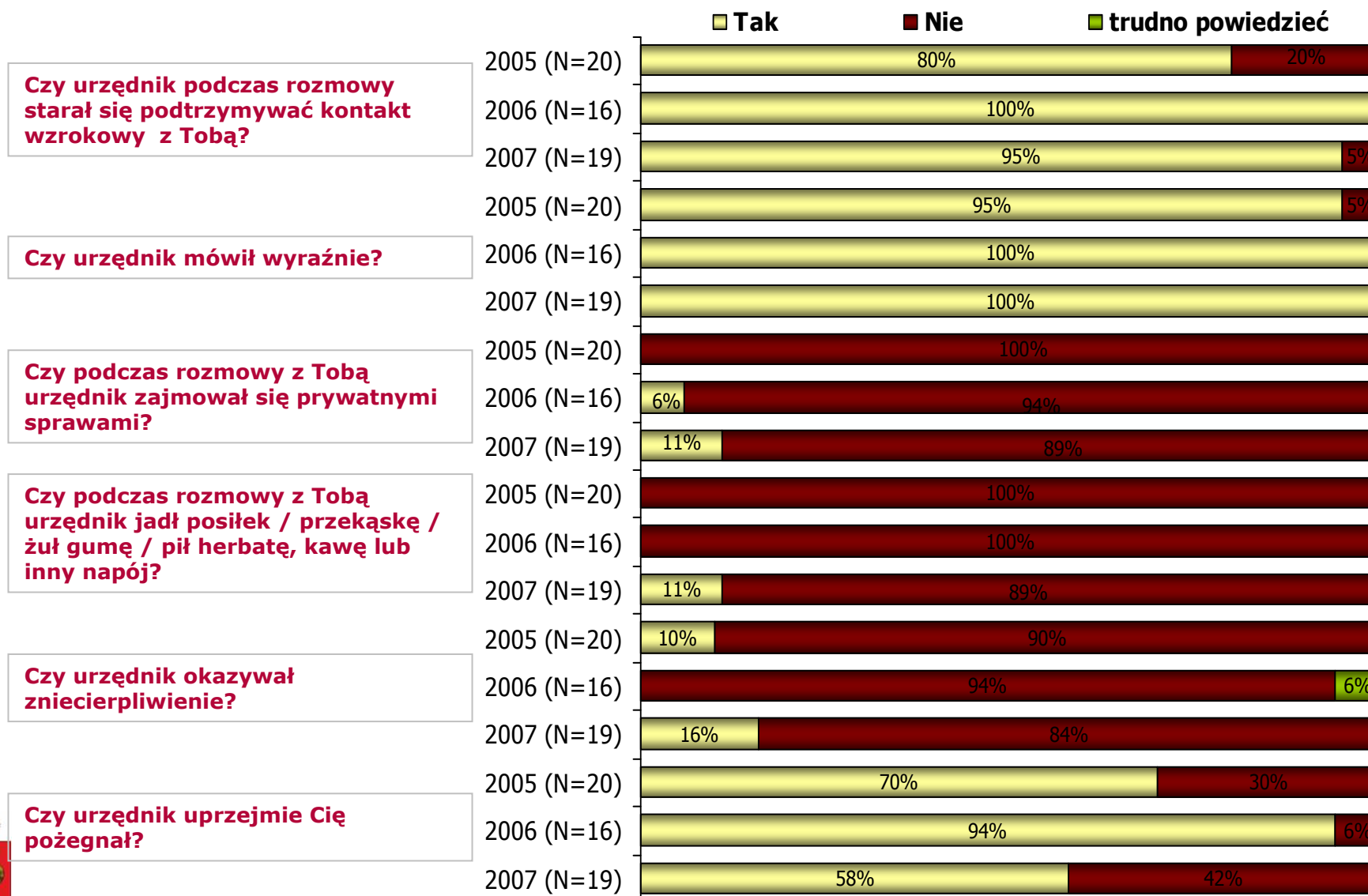


#### Czy urzędnik przywitał Cię?



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

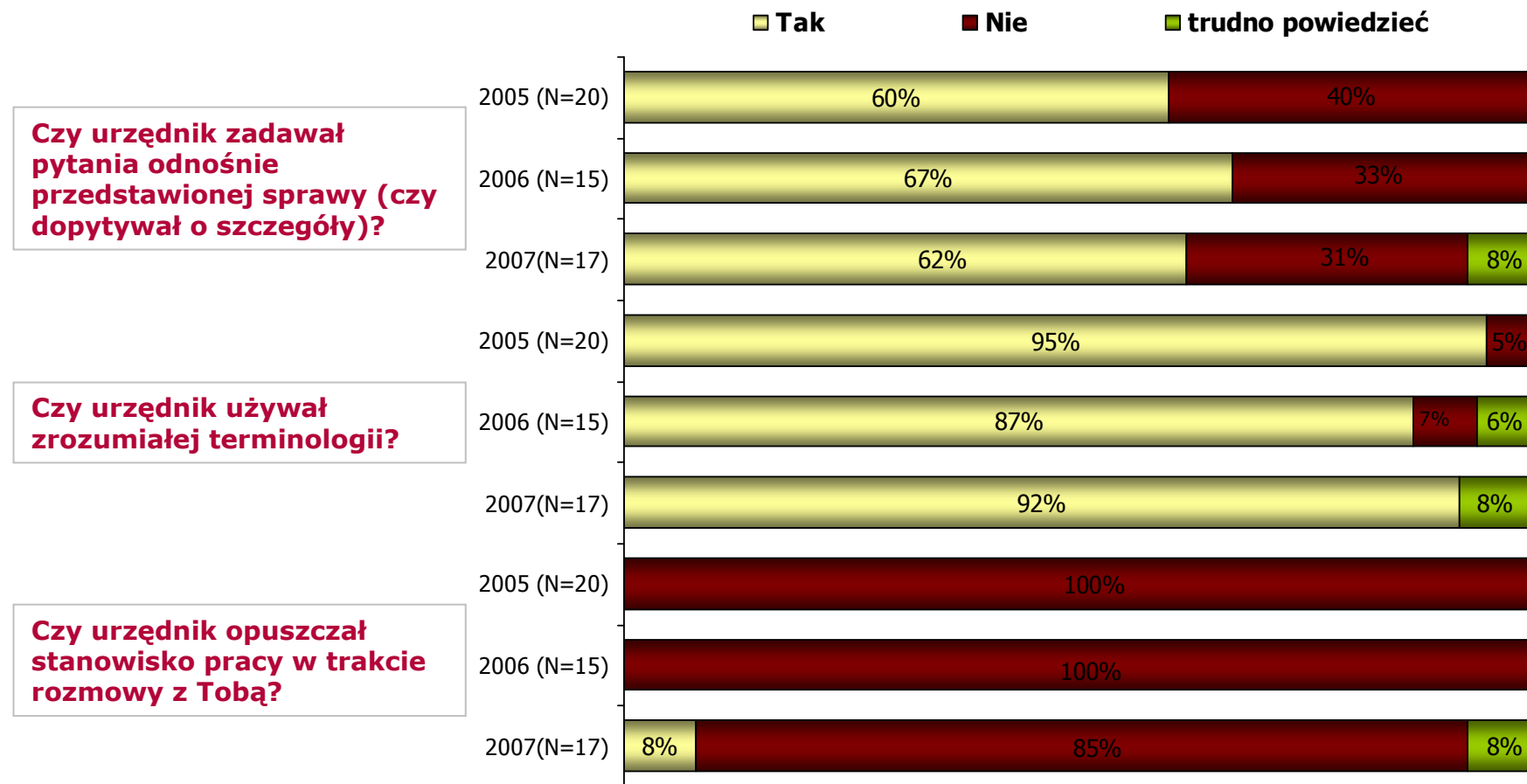




# Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



W 2007 roku urzędnik nie poinformował, dlaczego opuszcza stanowisko pracy.

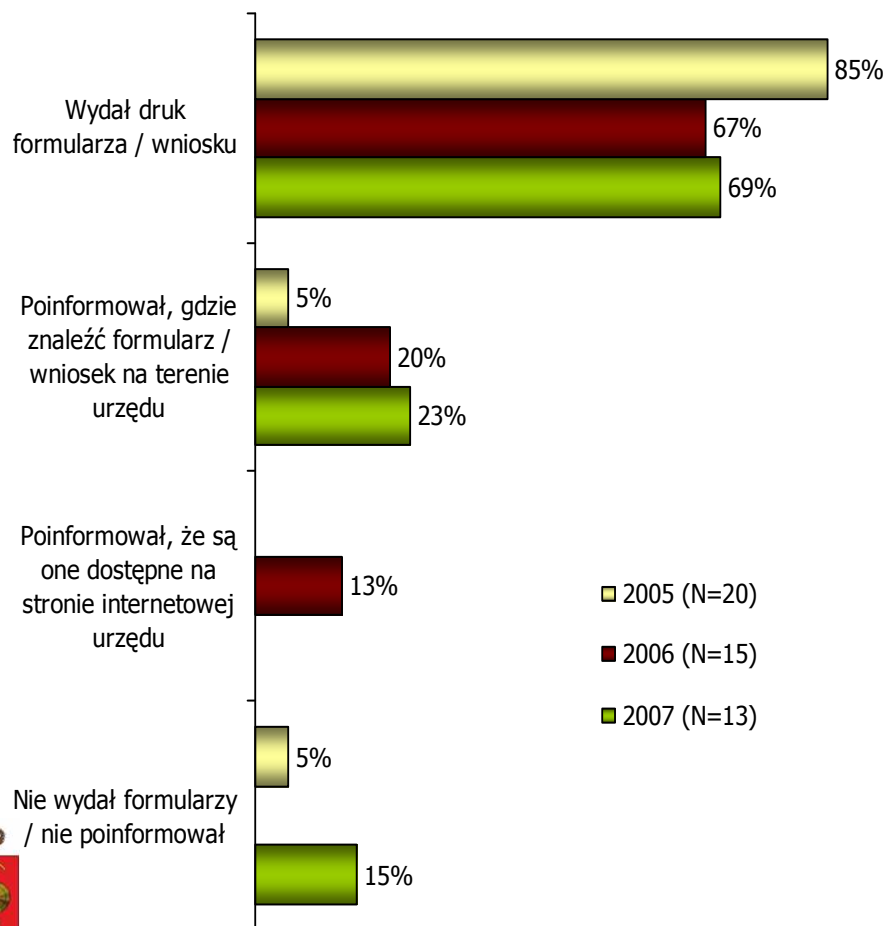
W 2007 roku dwa razy zadzwonił telefon urzędnika, jednak urzędnik nie odebrał rozmów.



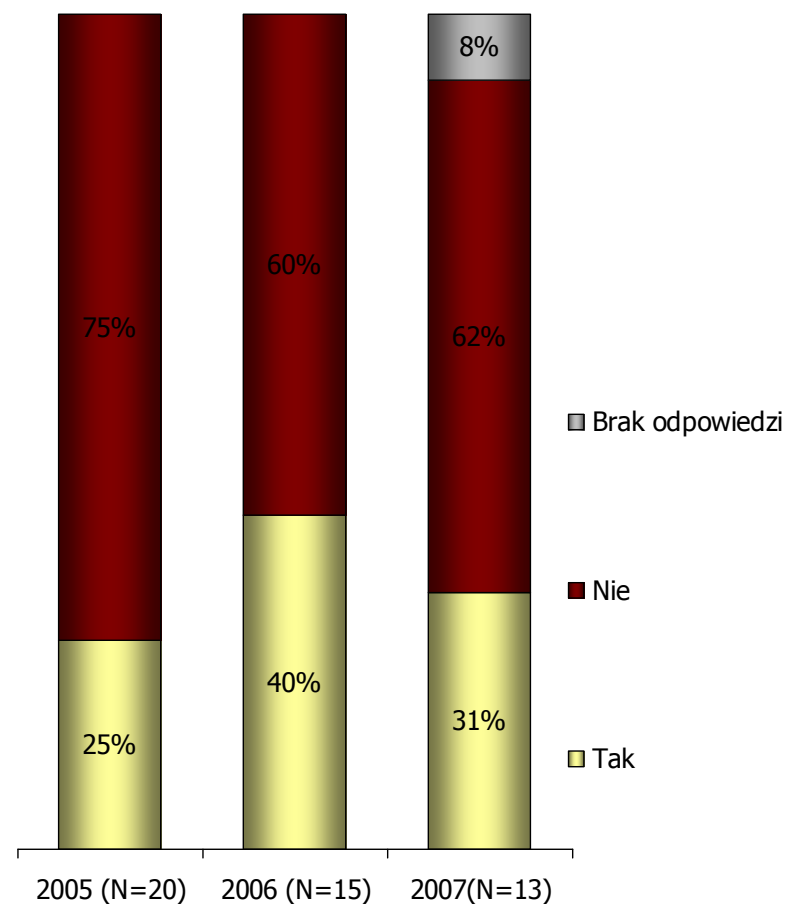
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



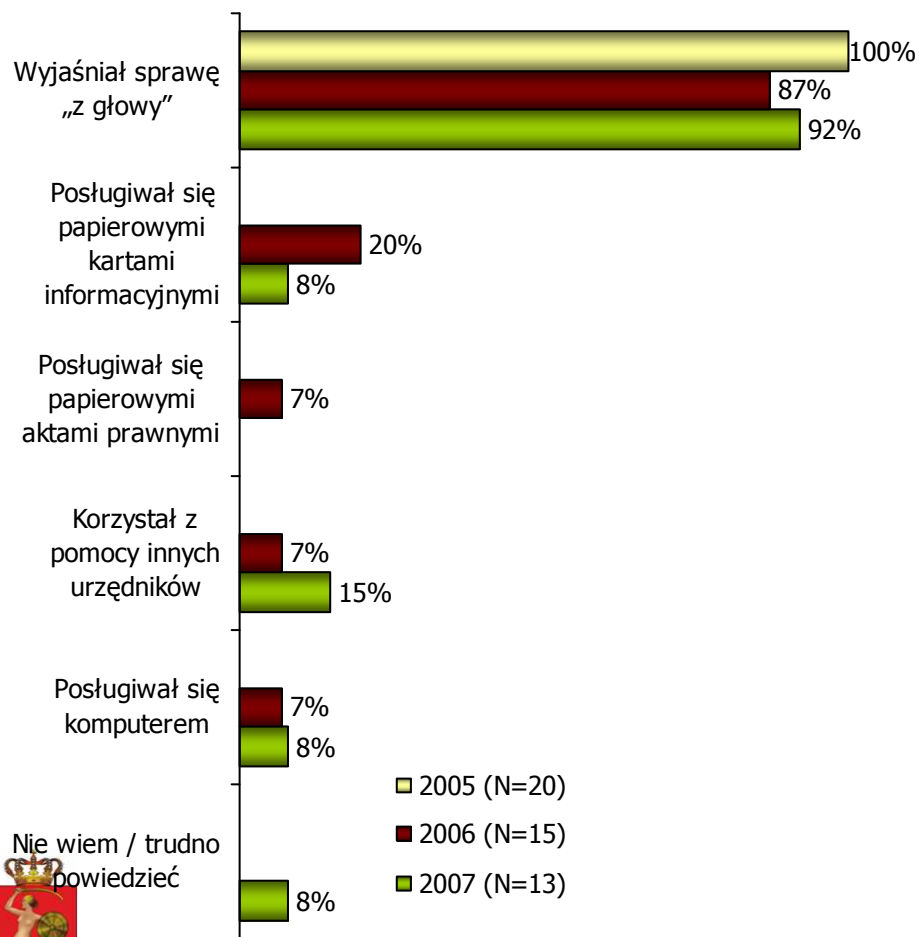
**Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?**



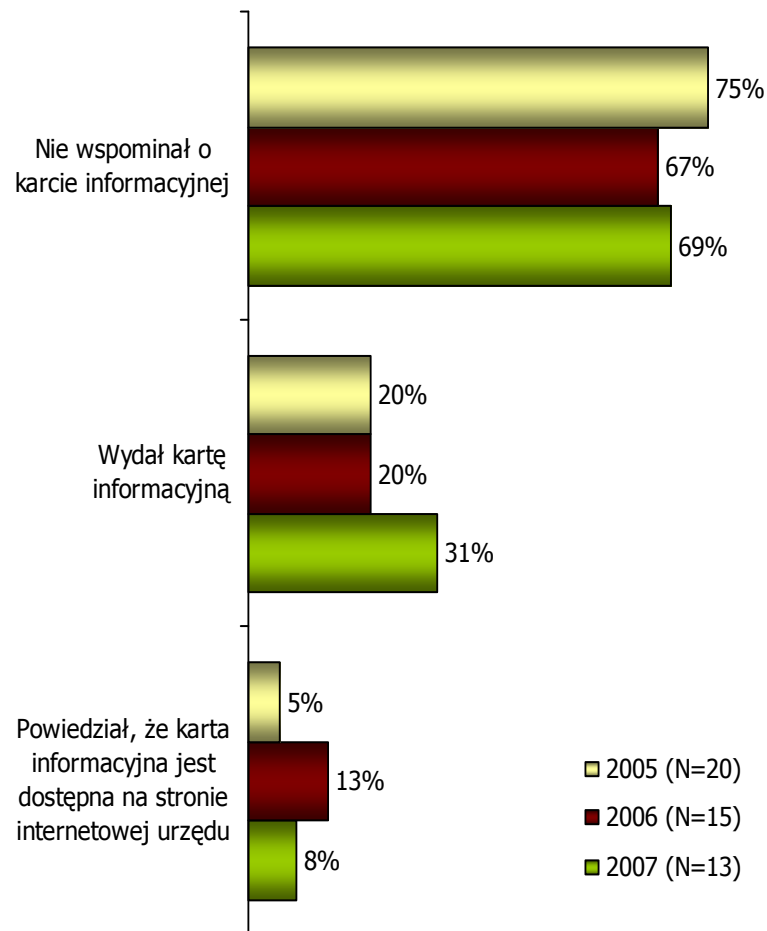
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



**Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?**





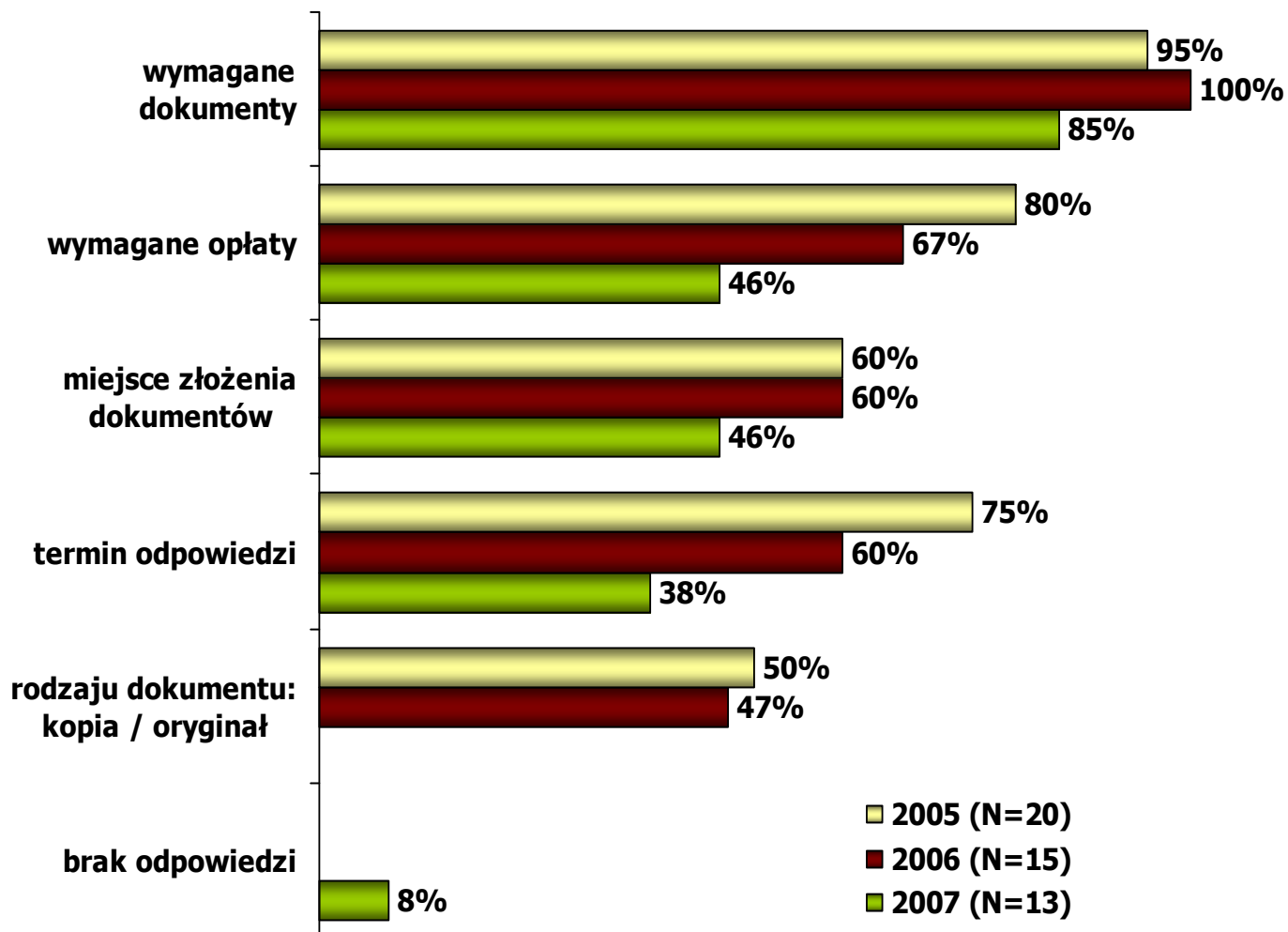


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



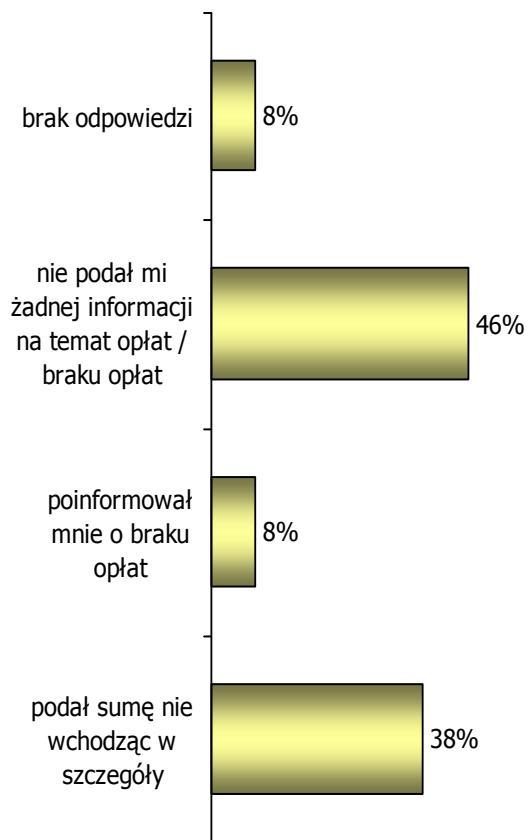
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

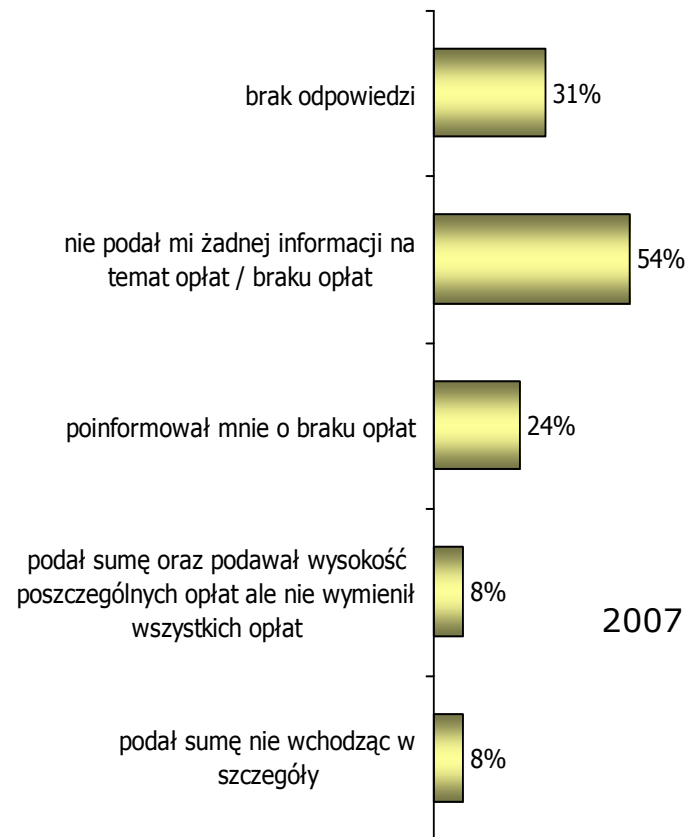
**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik PO TWOIM DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



2007 (N=13)



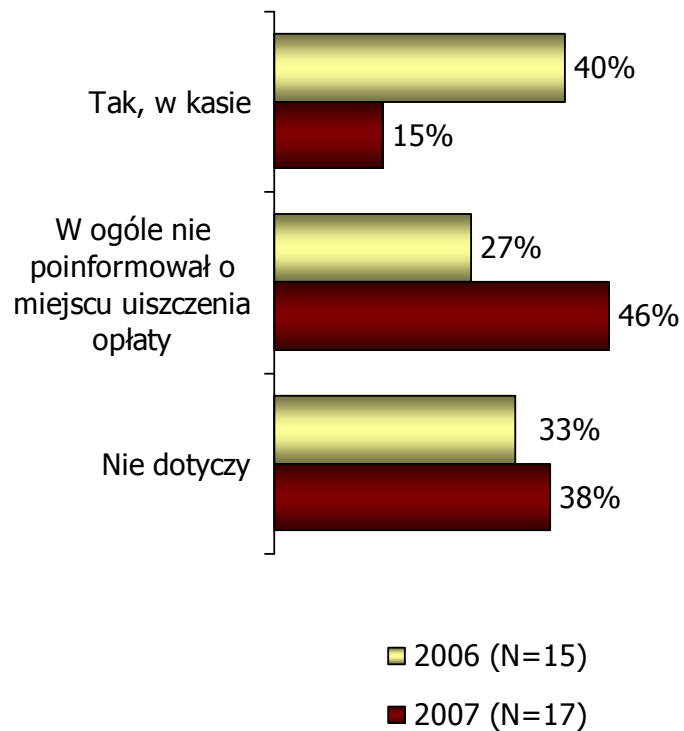
2007 (N=13)



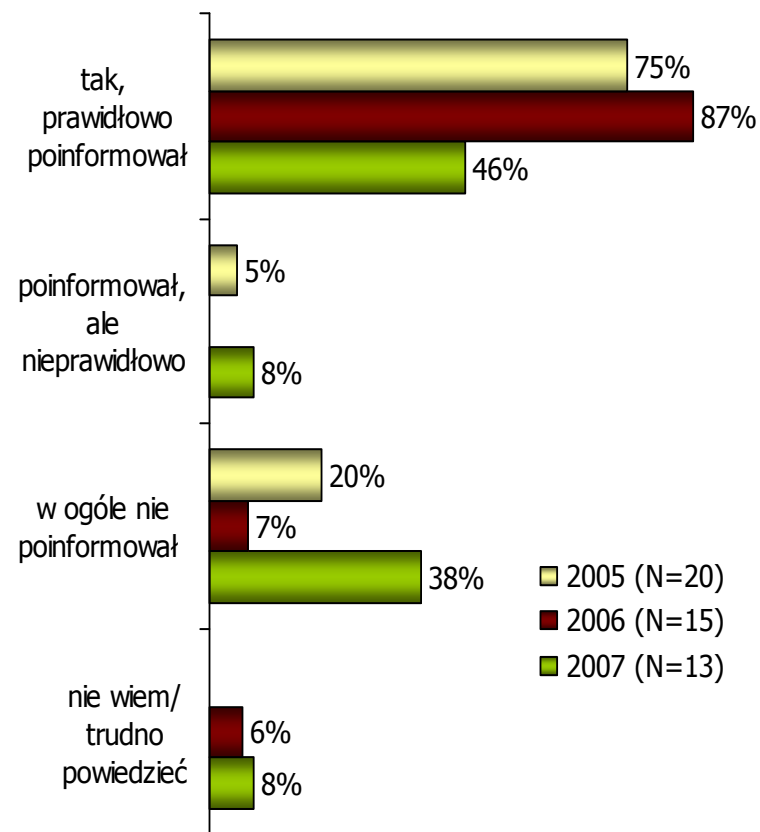
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

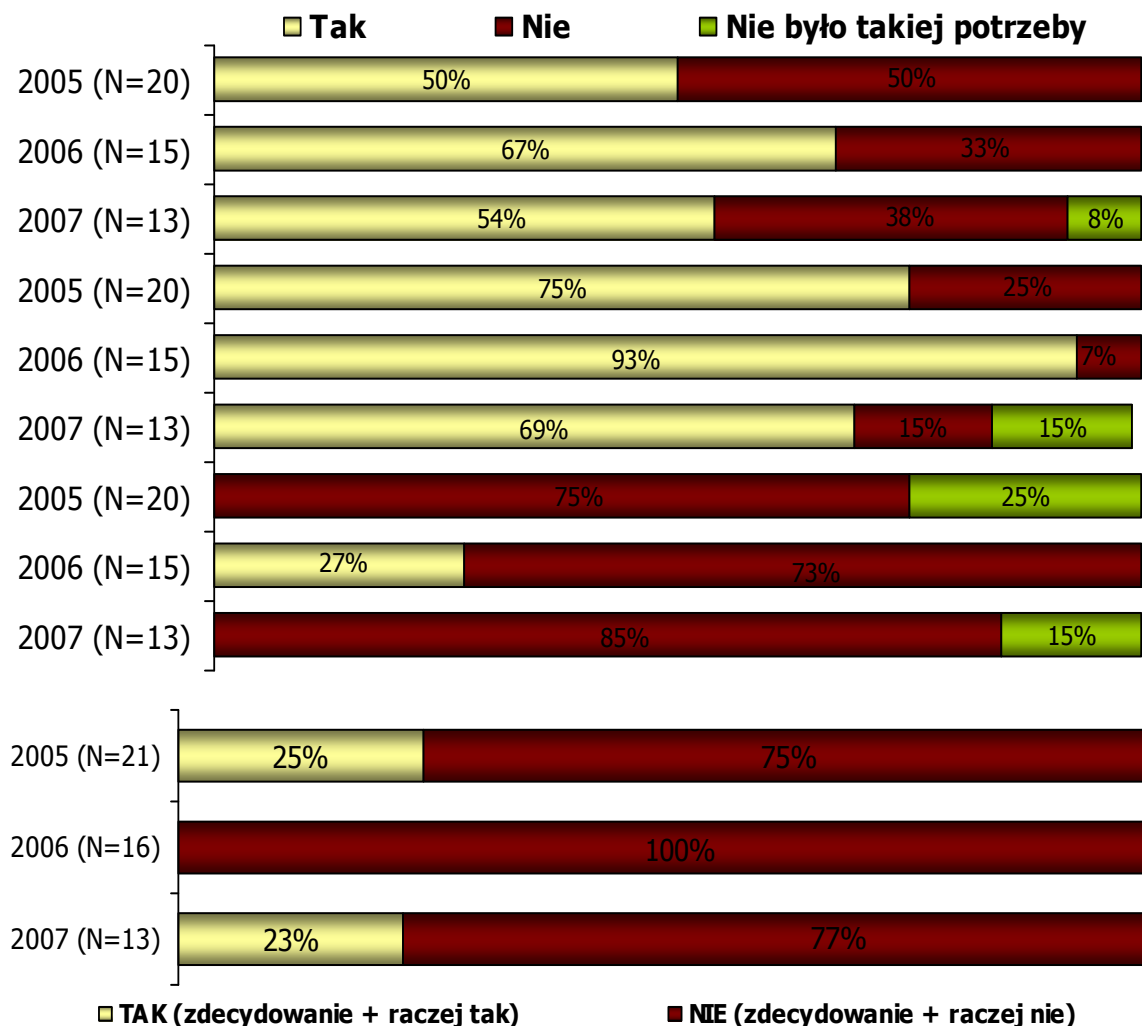
### URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

**Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałes 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? (Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?)**

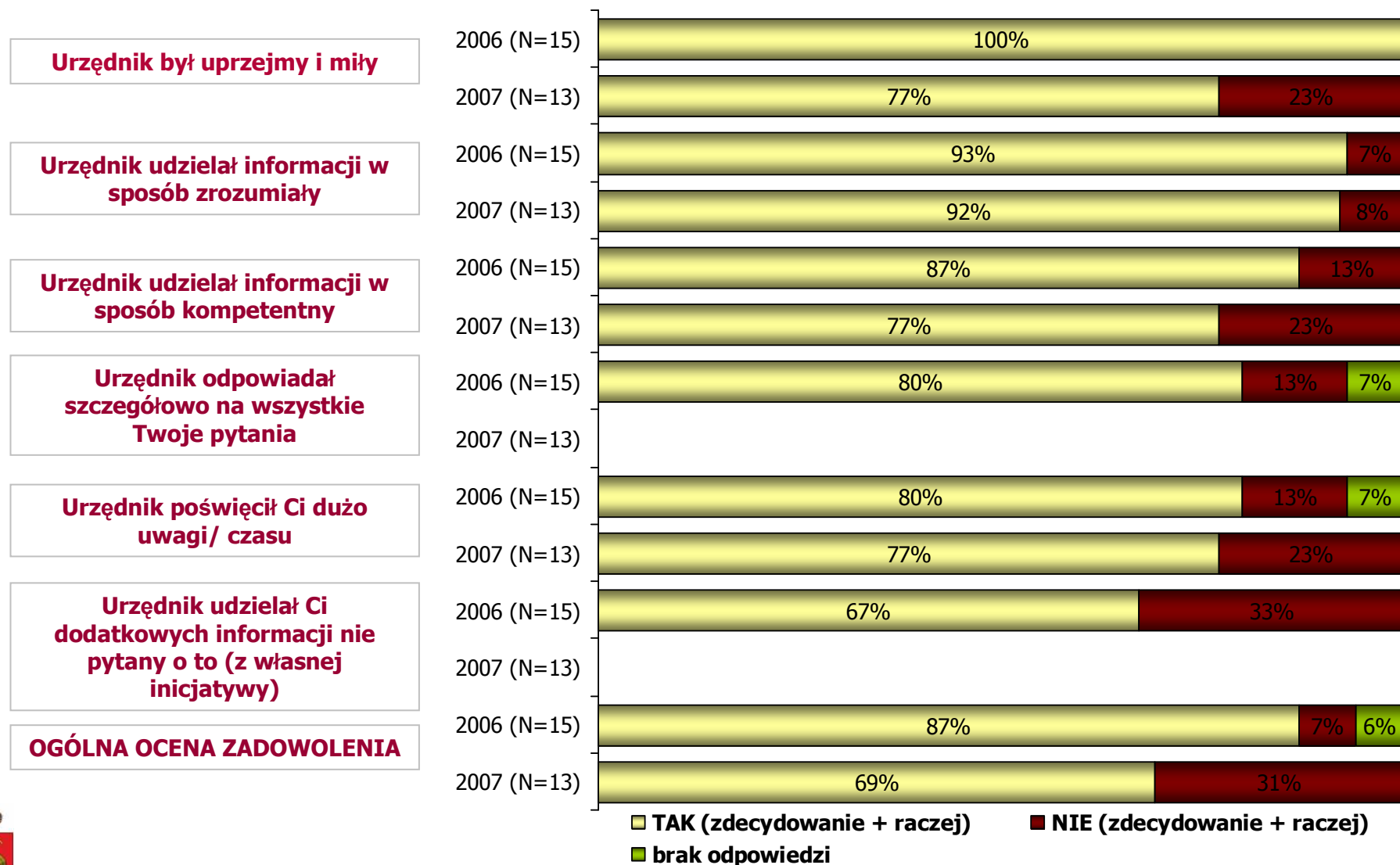


W 2007 roku pracownicy urzędu nie wyrażali żadnych uwag i komentarzy dotyczących funkcjonowania urzędu.



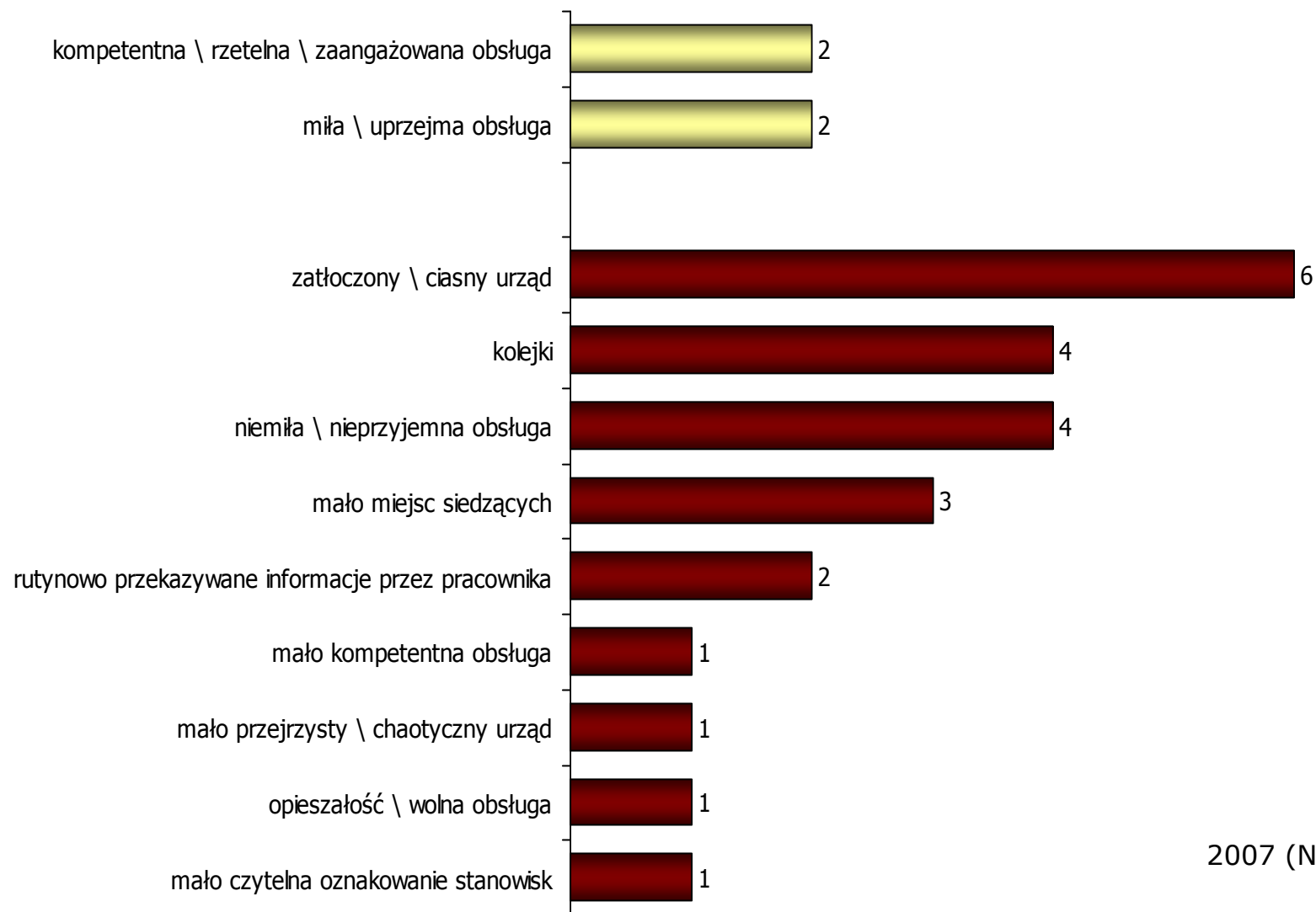
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY BIELANY

### DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)





URZĄD DZIELNICY  
PRAGA POŁUDNIE





# Otoczenie - wygląd urzędu

## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

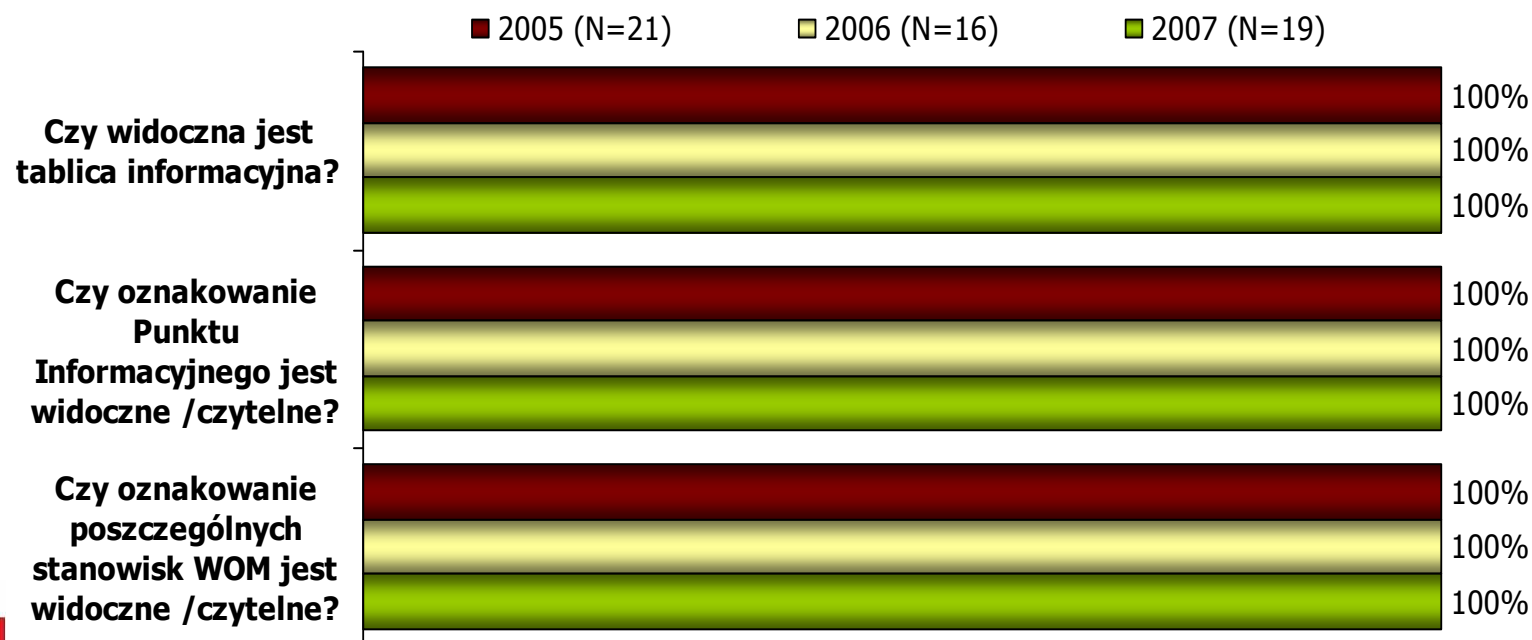
### FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

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



### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

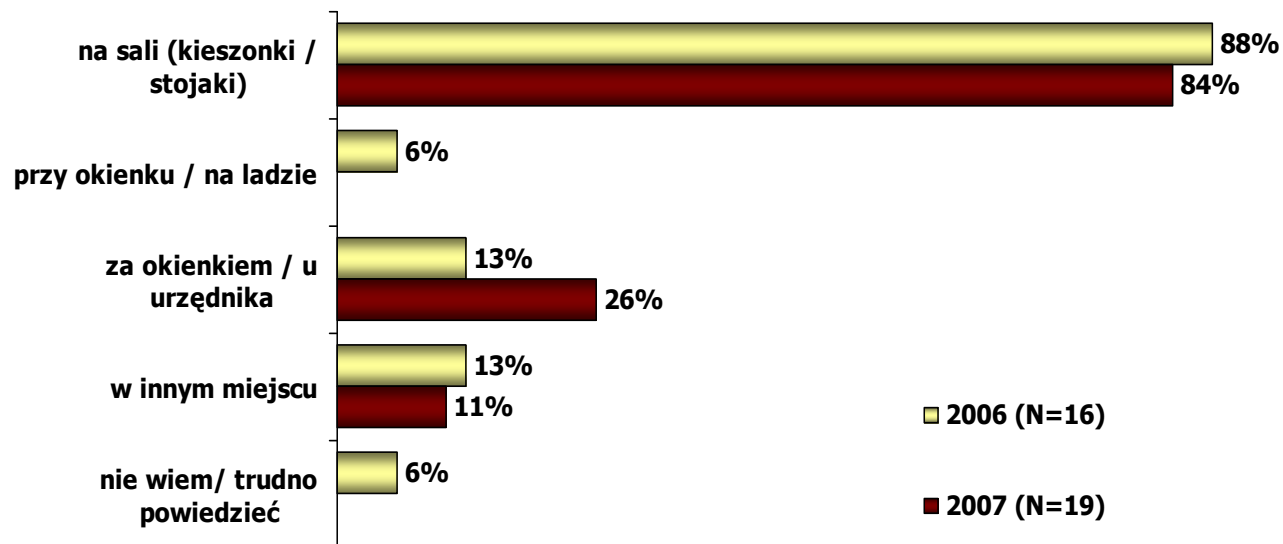
[drive:directory\_path\filename.ppt 74]



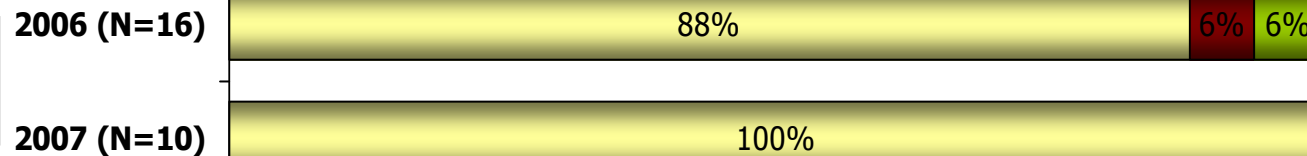
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

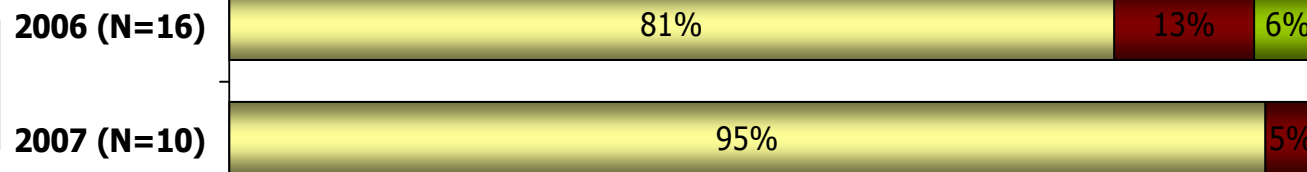
#### Gdzie znajdują się karty informacyjne?



**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

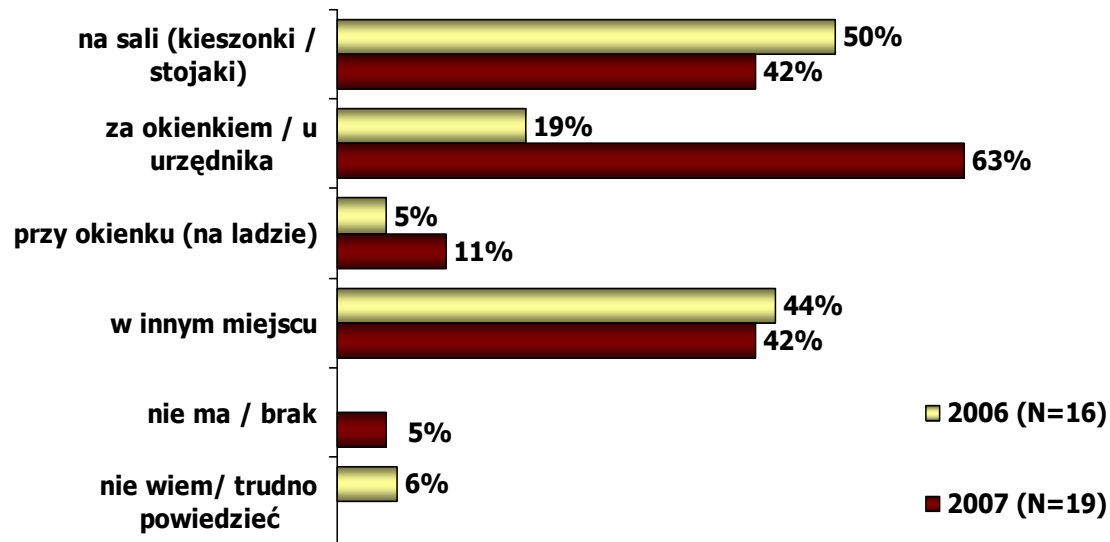
■ Nie dotyczy



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

#### Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

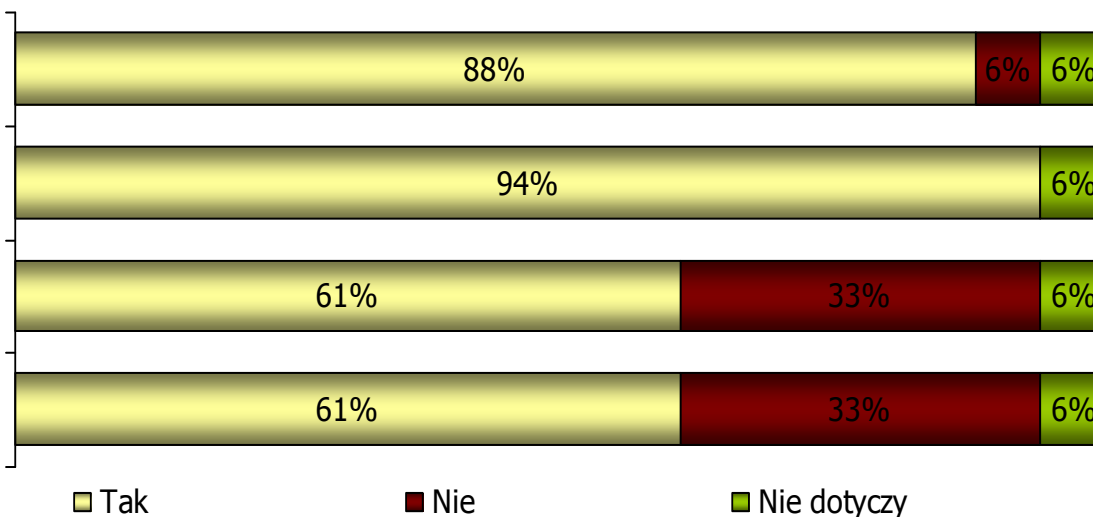
2006 (N=16)

2007 (N=19)

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

2006 (N=16)

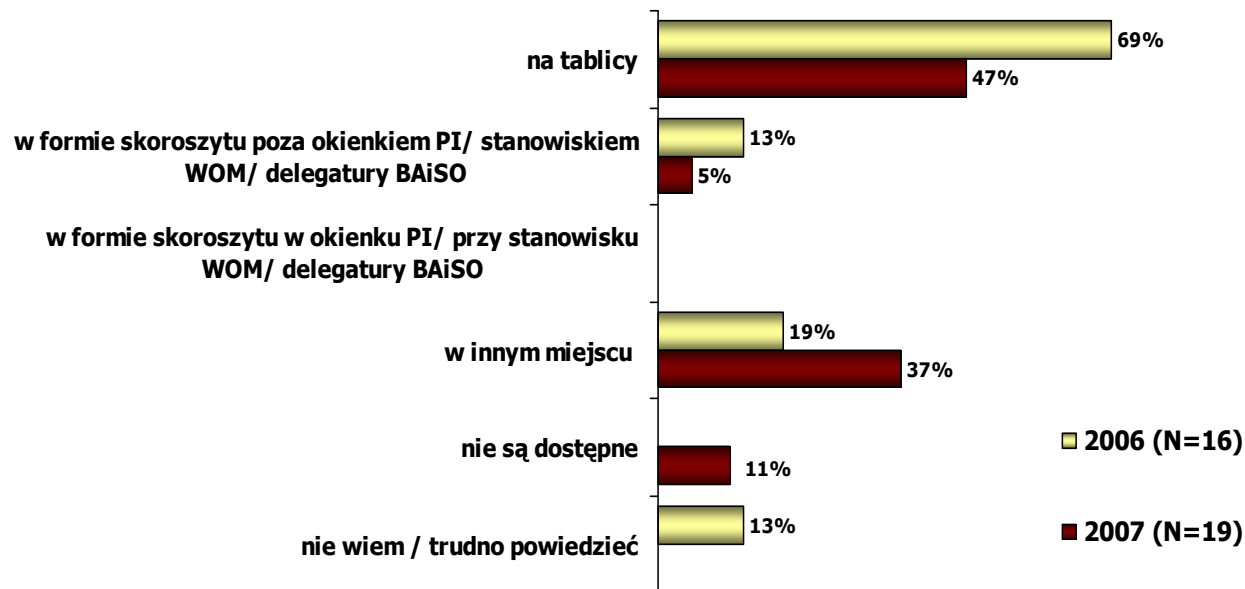
2007 (N=19)



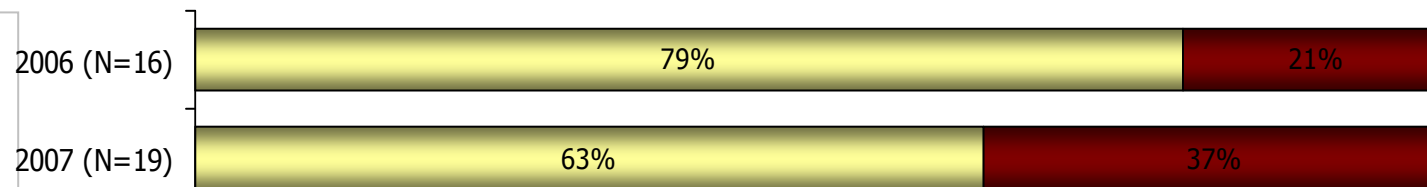
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

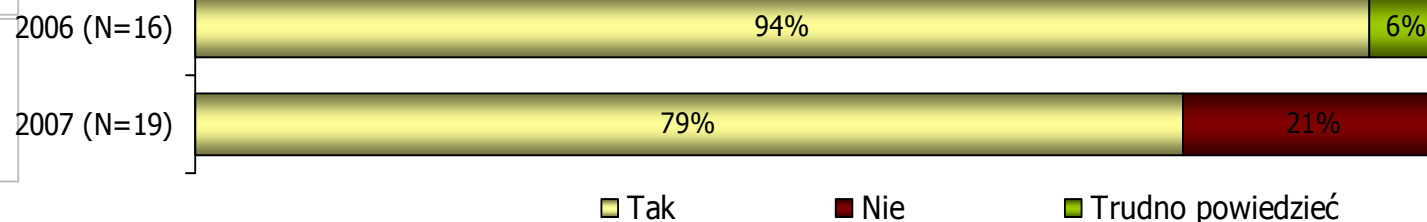
#### Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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



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



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory\_path\filename.ppt-78]



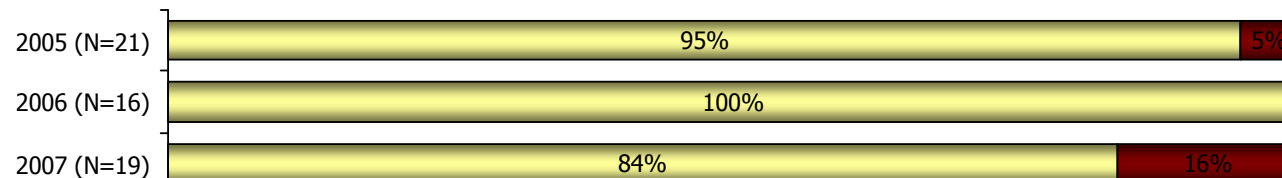
# Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

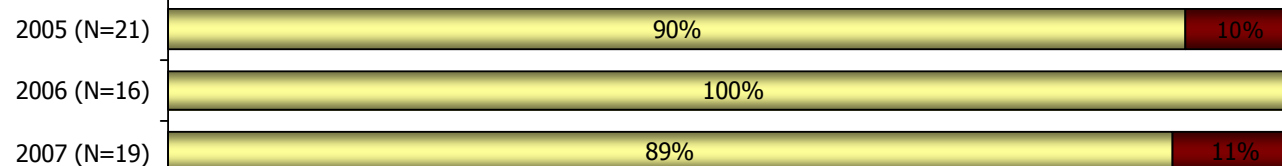
## WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

■ Tak
 ■ Nie
 ■ trudno powiedzieć

**Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?**



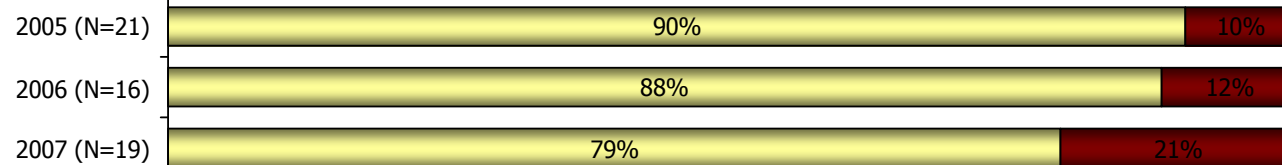
**Czy na biurku urzędnika jest porządek?**



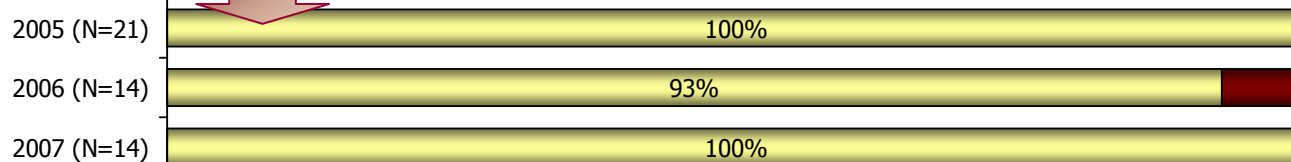
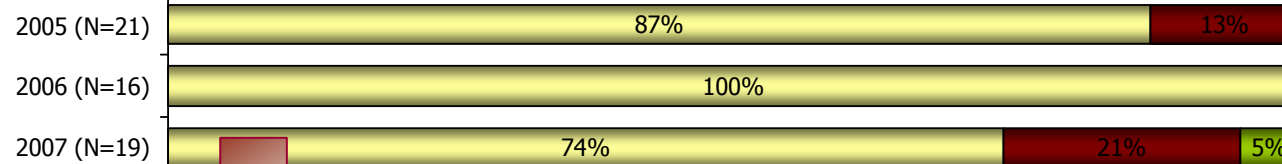
**Czy na biurku są brudne naczynia?**



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



**Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?**



■ Identyfikator przypięty/ powieszony na szyi
 ■ Identyfikator znajduje się w okienku





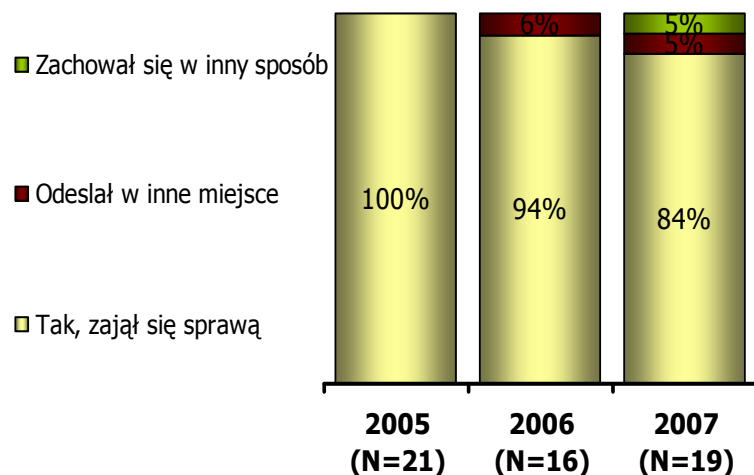


# Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

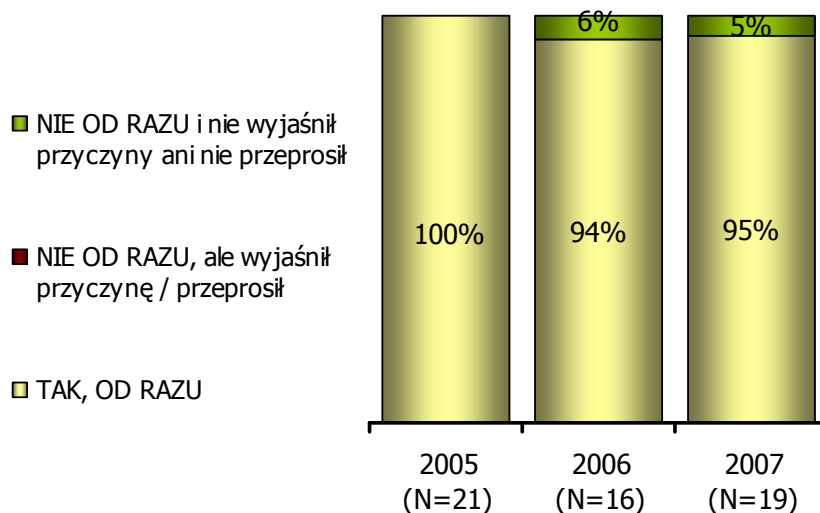
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

### Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

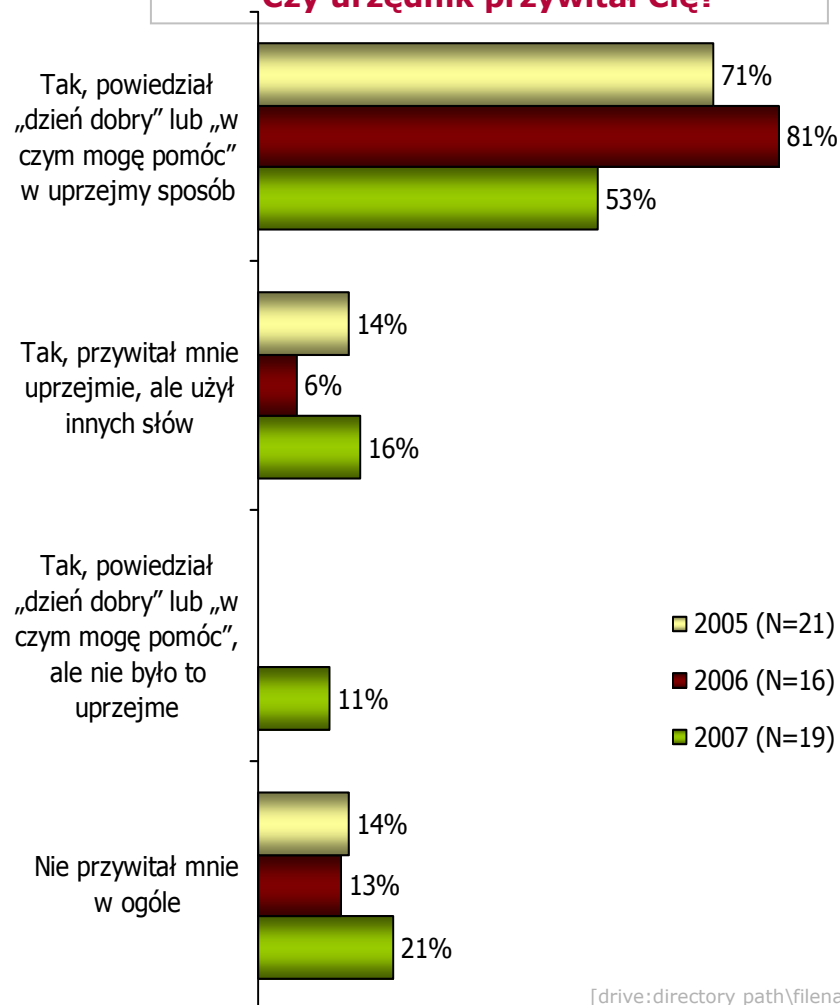


### Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



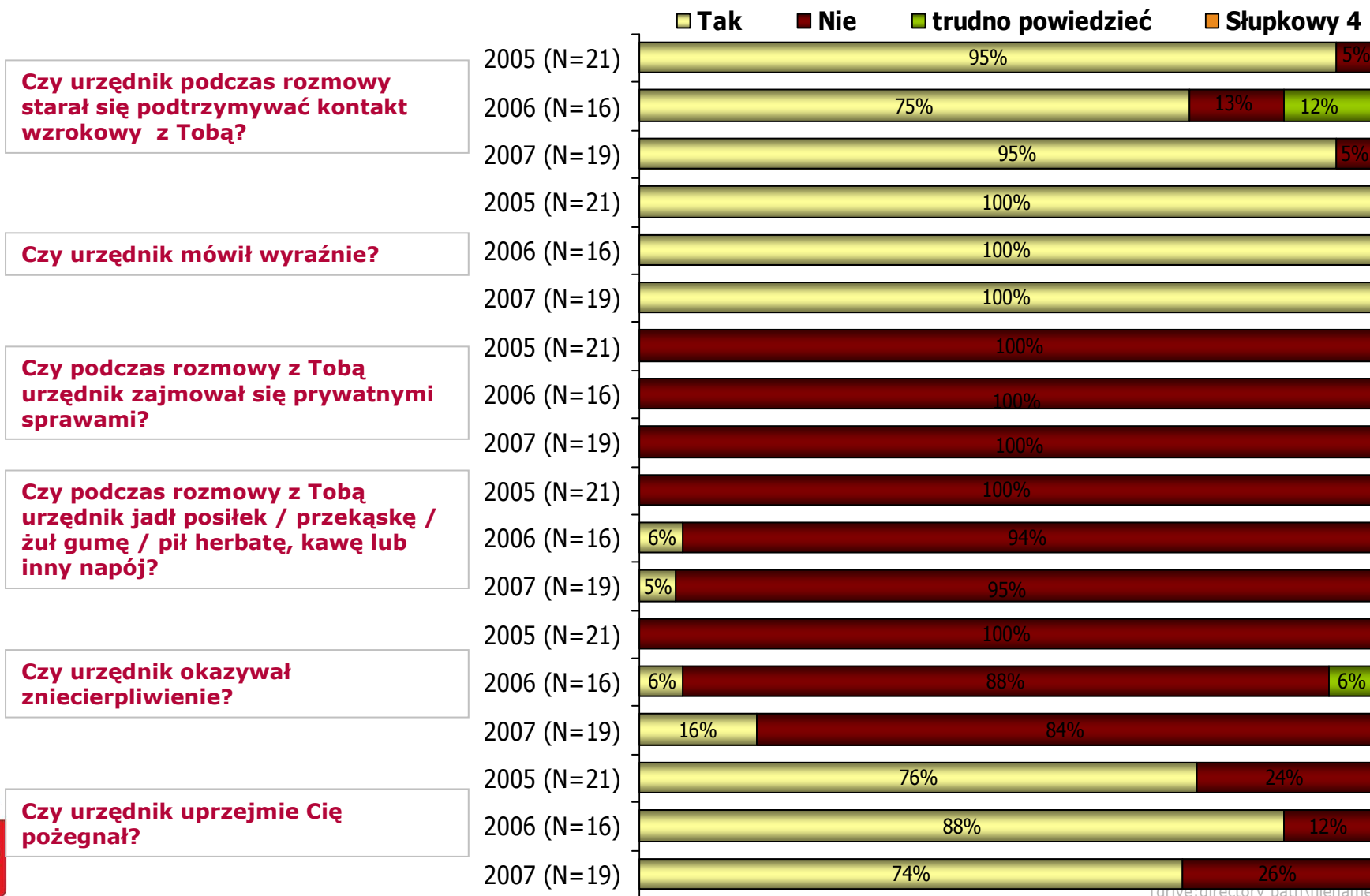
- W 2005 roku 1 raz próbowano odesłać interesanta
- W 2006 1 interesant został odesłany do WOM Ursynów
- W 2007 roku jeden interesant został odesłany do PI/WOM

### Czy urzędnik przywitał Cię?



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

## ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

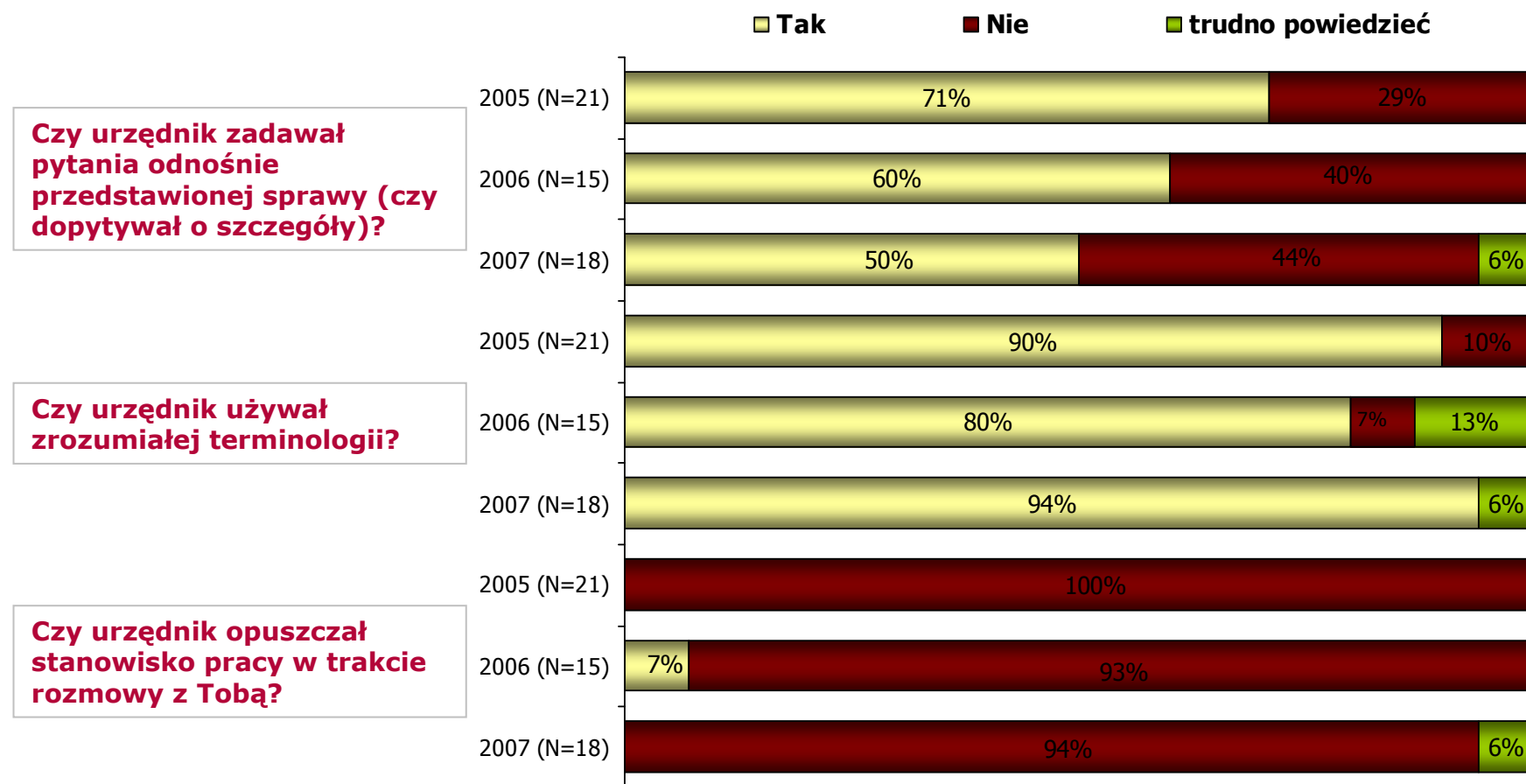




# Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

### URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



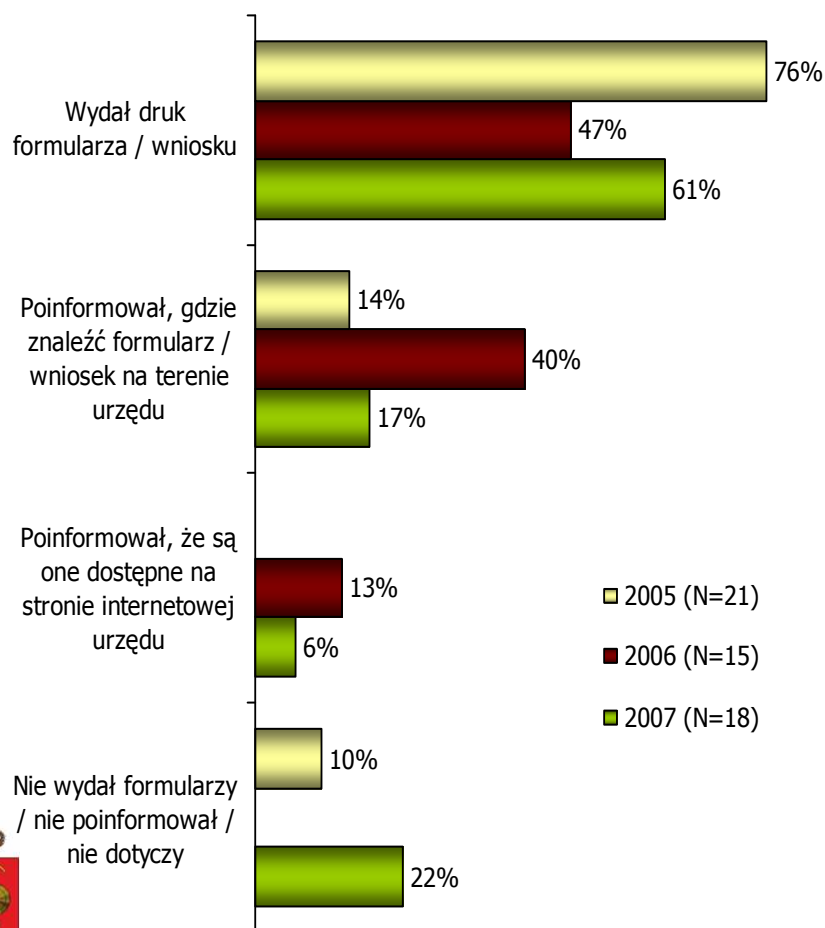
W 2007 roku w trakcie trzech wizyt dzwoniły telefony na biurku urzędnika. Wszystkie zostały odebrane, bez uprzedniego poinformowania interesanta i przeproszenia za to.



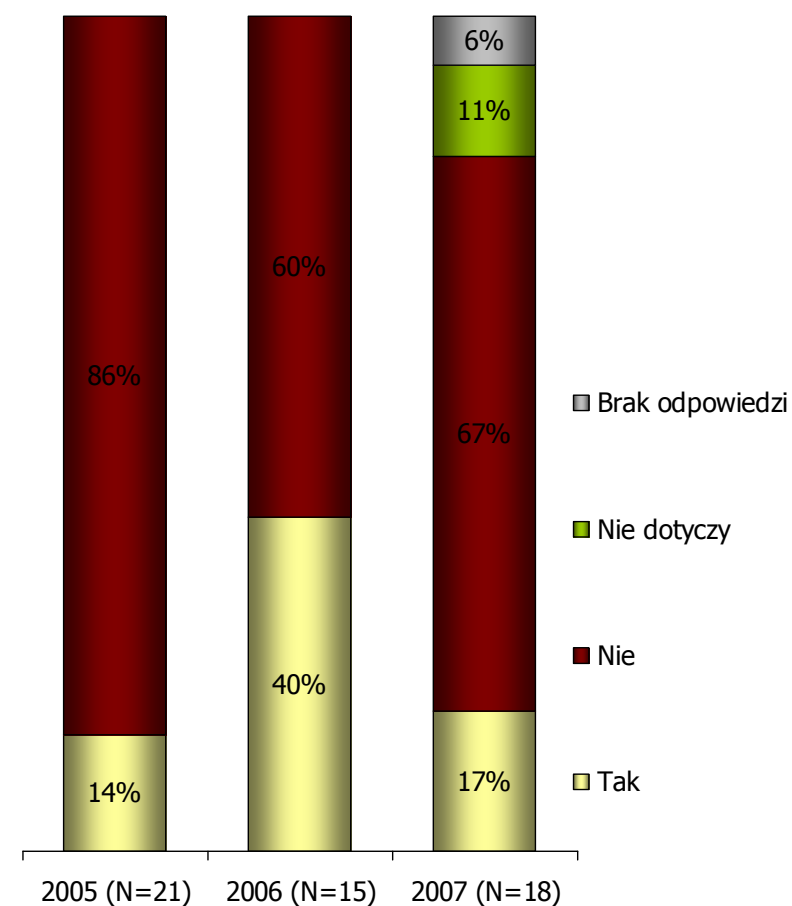
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

### URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



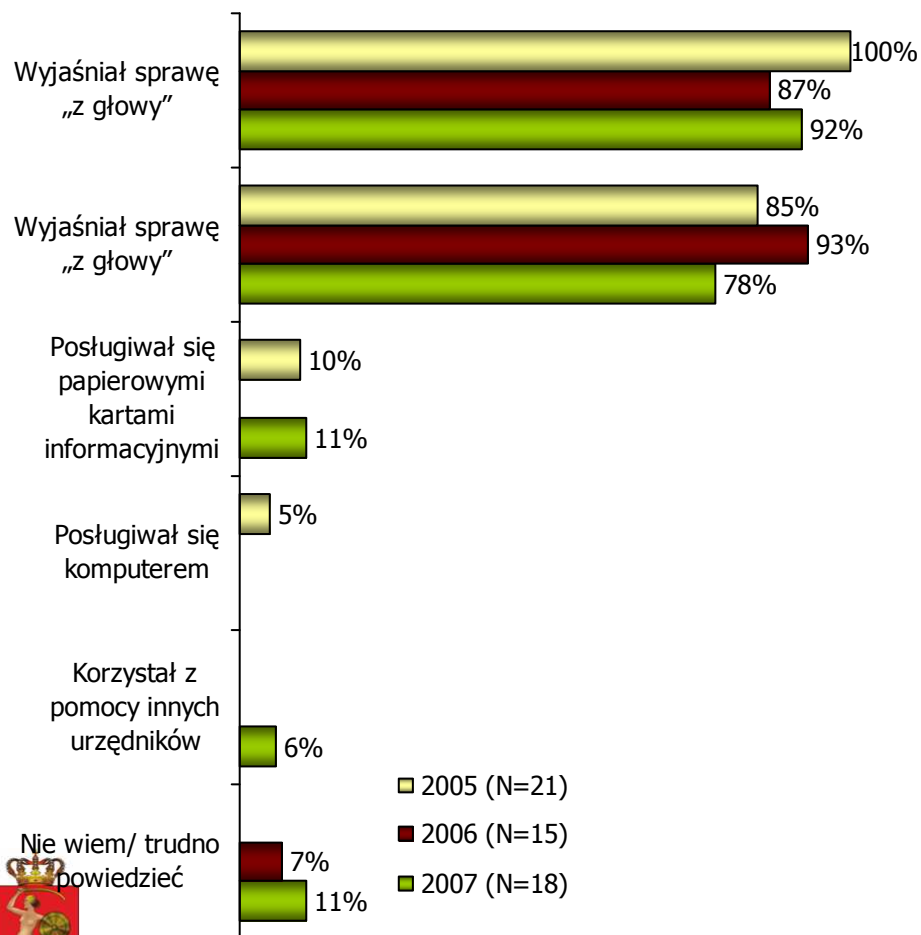
**Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?**



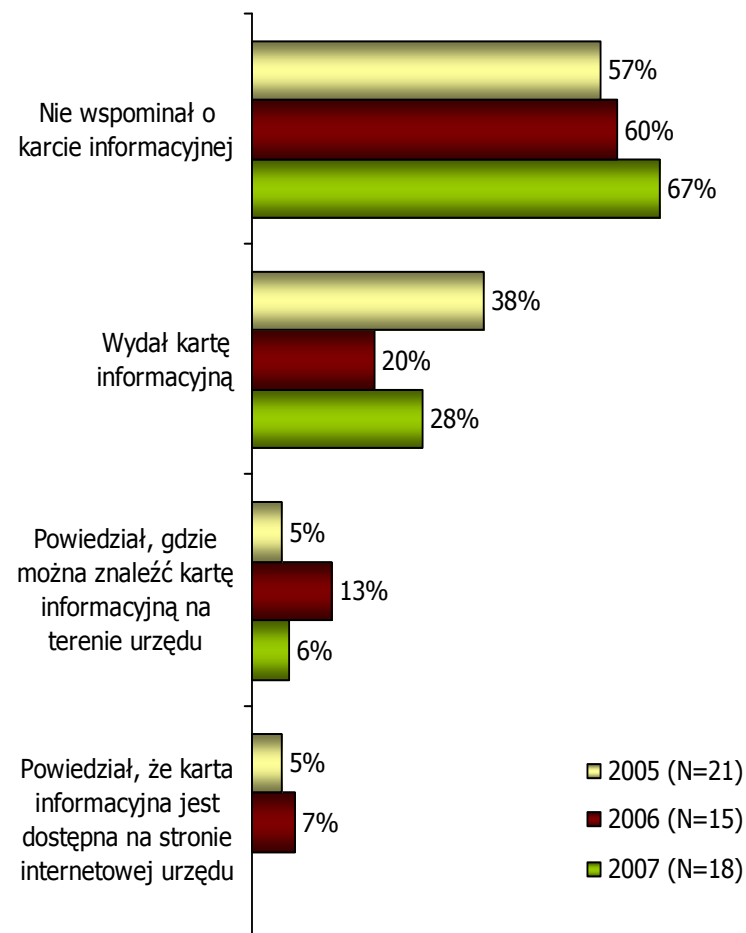
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



**Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?**





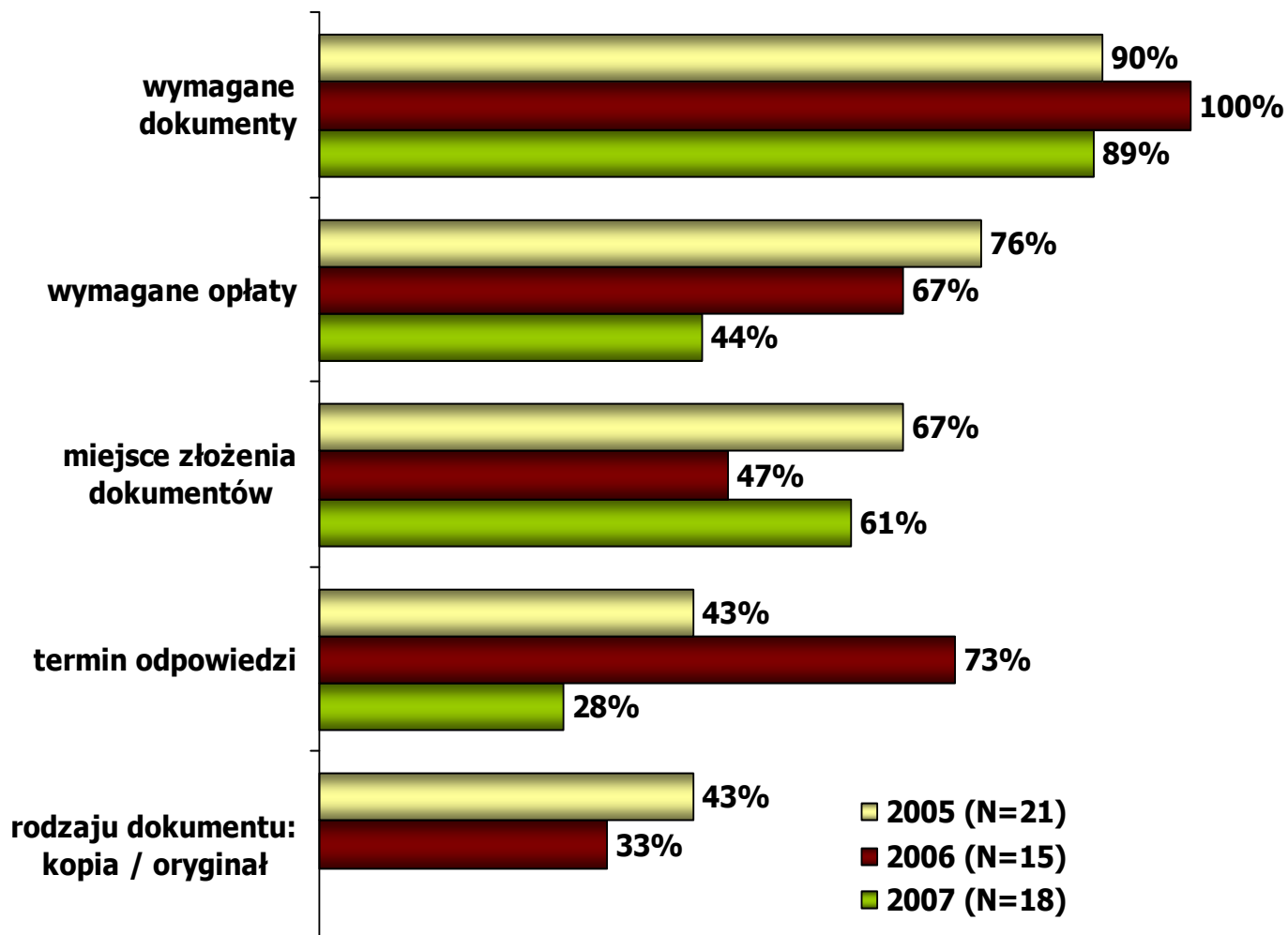
# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

### URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



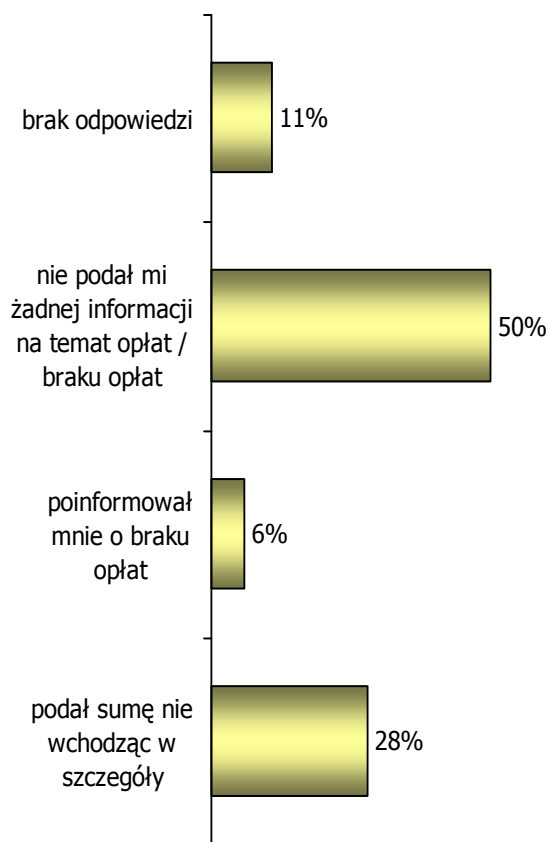
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

### URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

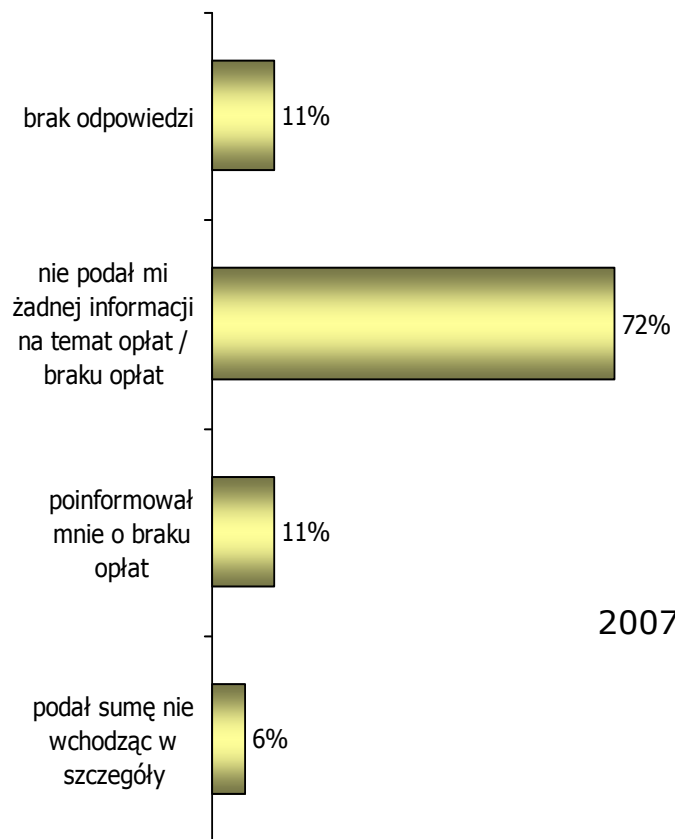
**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik PO TWOIM DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



2007 (N=18)



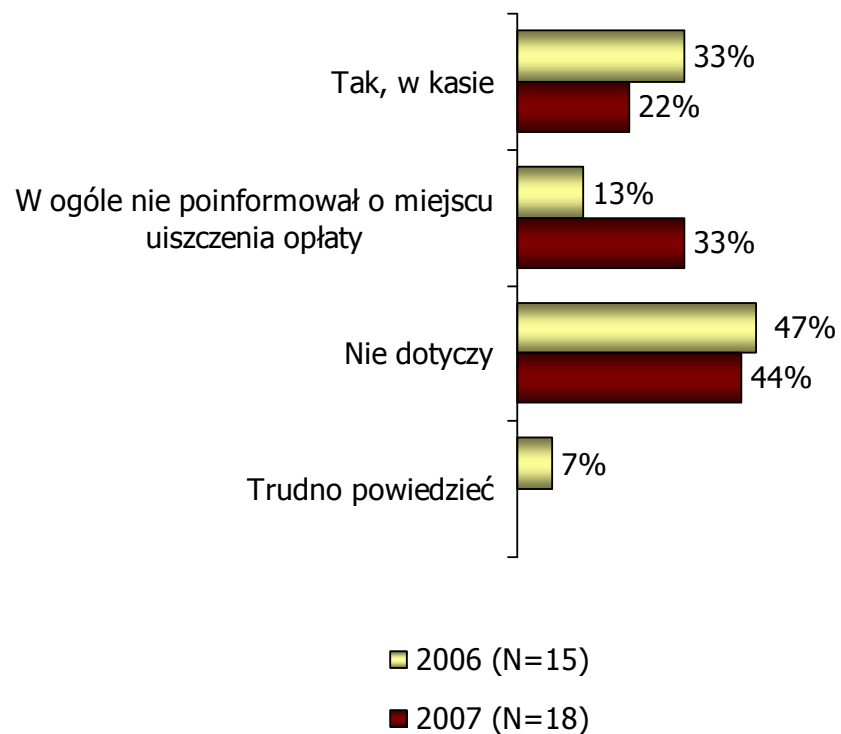
2007 (N=18)



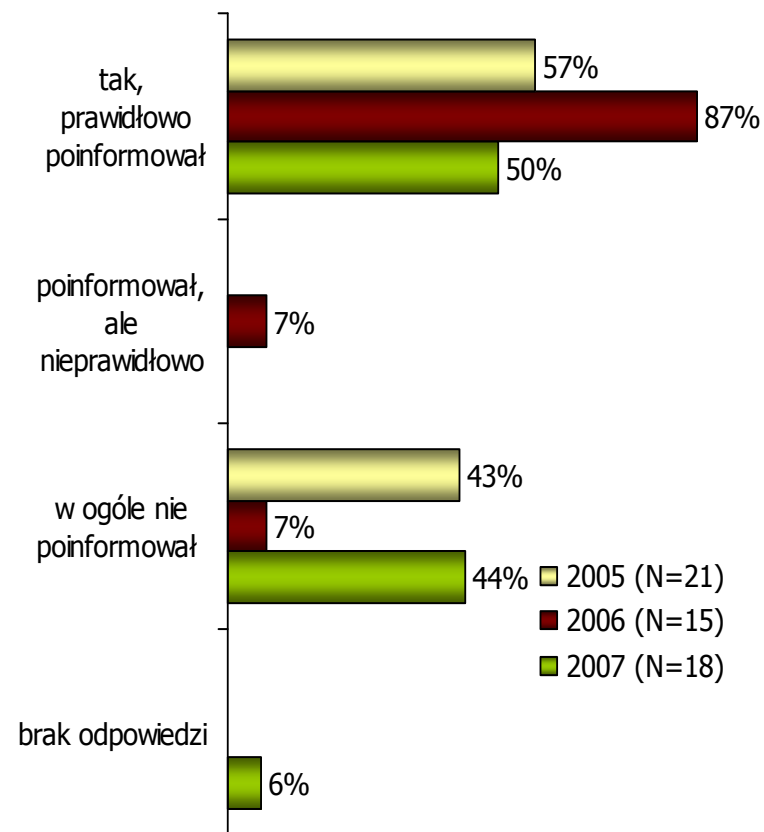
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

### URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



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



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

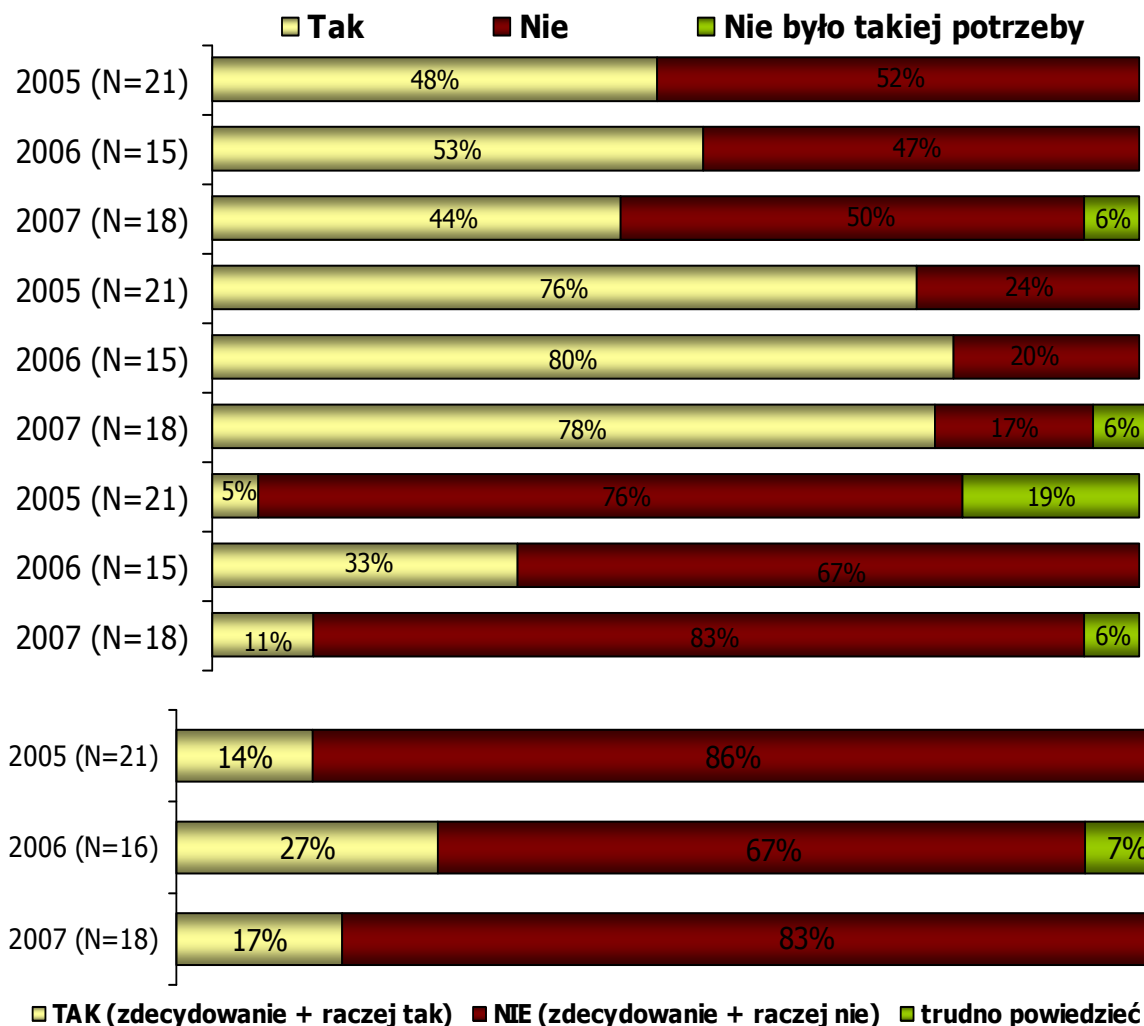
### URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

**Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałes 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? (Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?)**

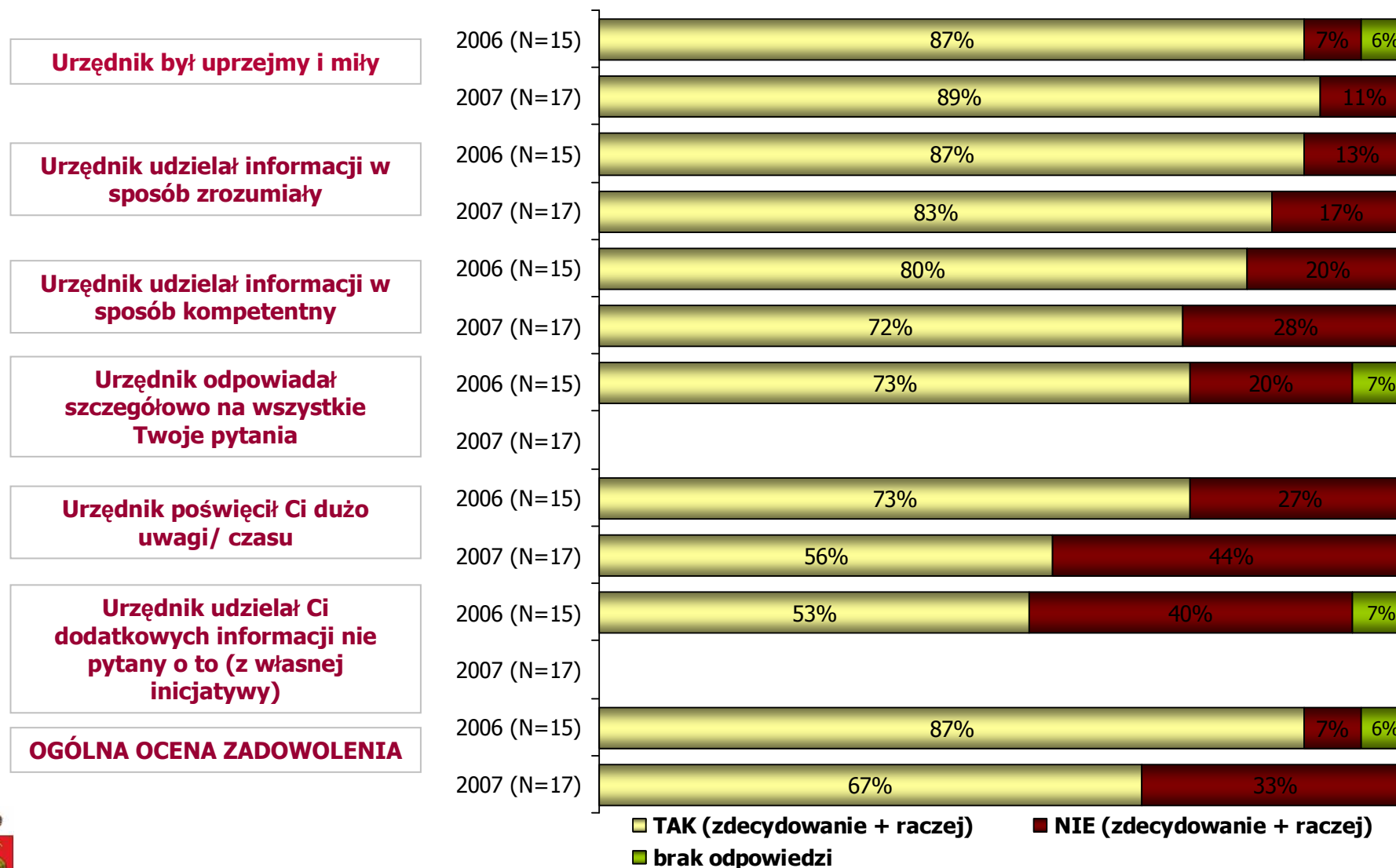


W 2007 roku pracownicy urzędu nie wyrażali żadnych uwag i komentarzy dotyczących funkcjonowania urzędu.



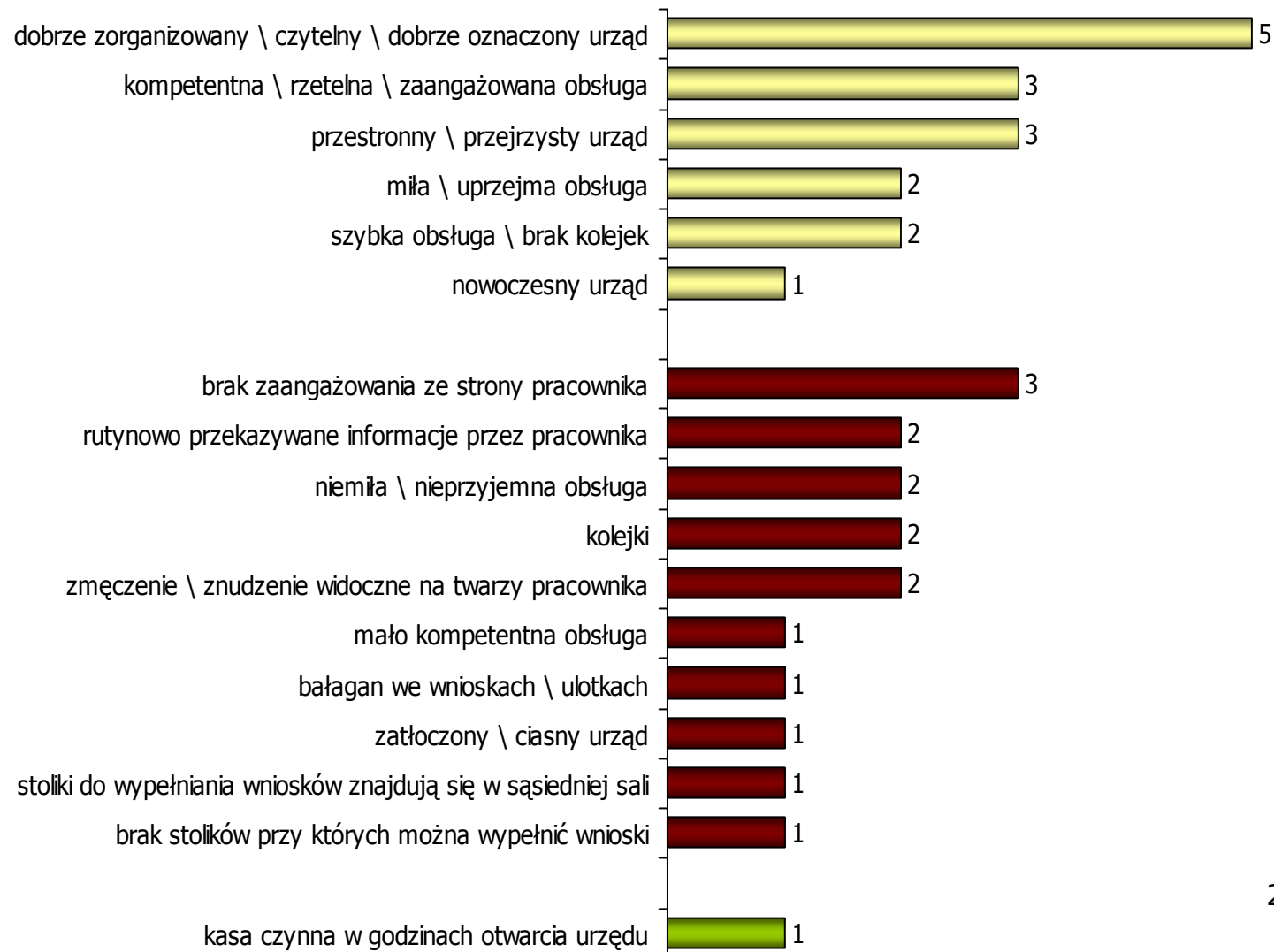
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

### OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA POŁUDNIE

### DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)





URZĄD DZIELNICY  
PRAGA PÓŁNOC

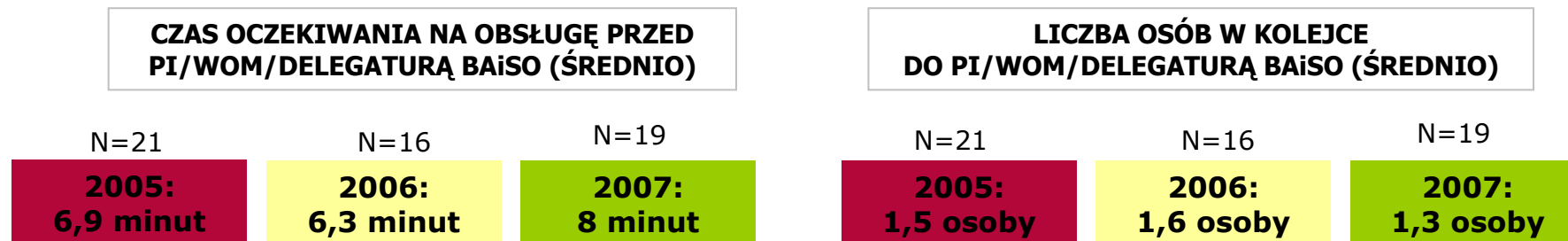


Otoczenie - wygląd urzędu

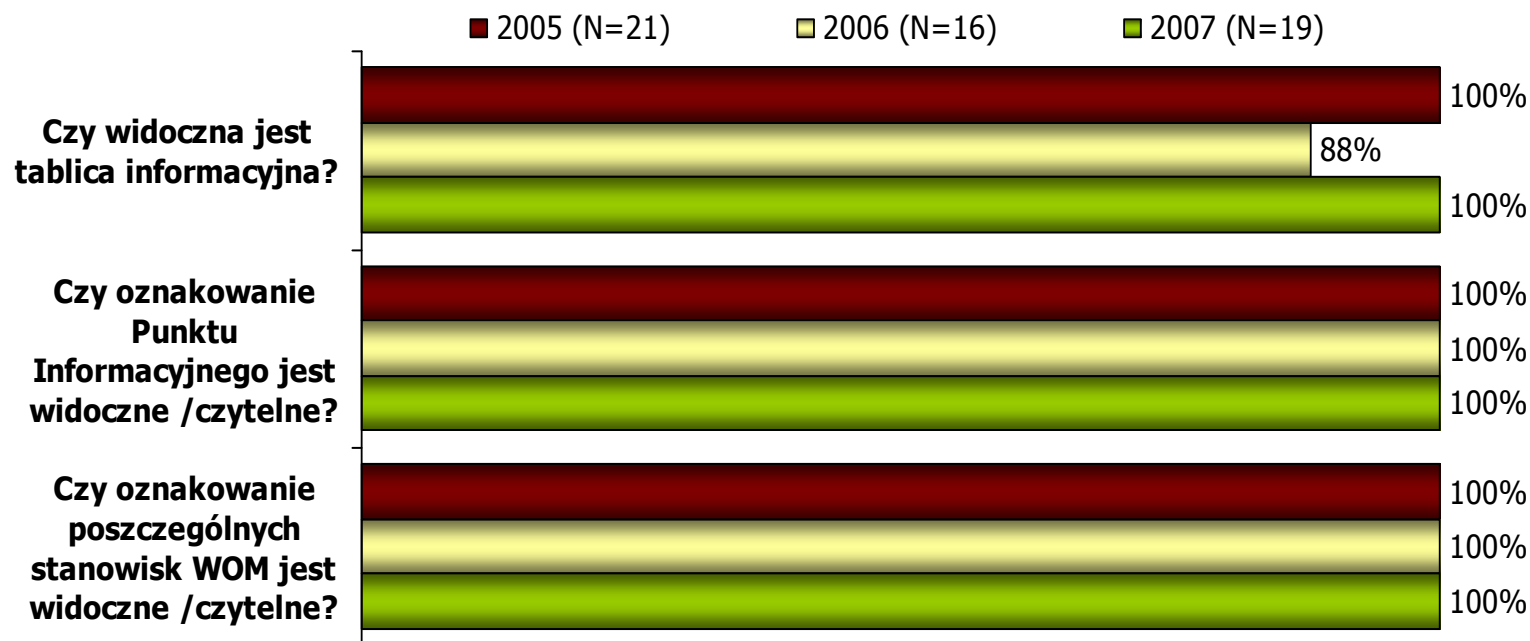


# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

## FUNKCJONOWANIE URZĘDU



## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

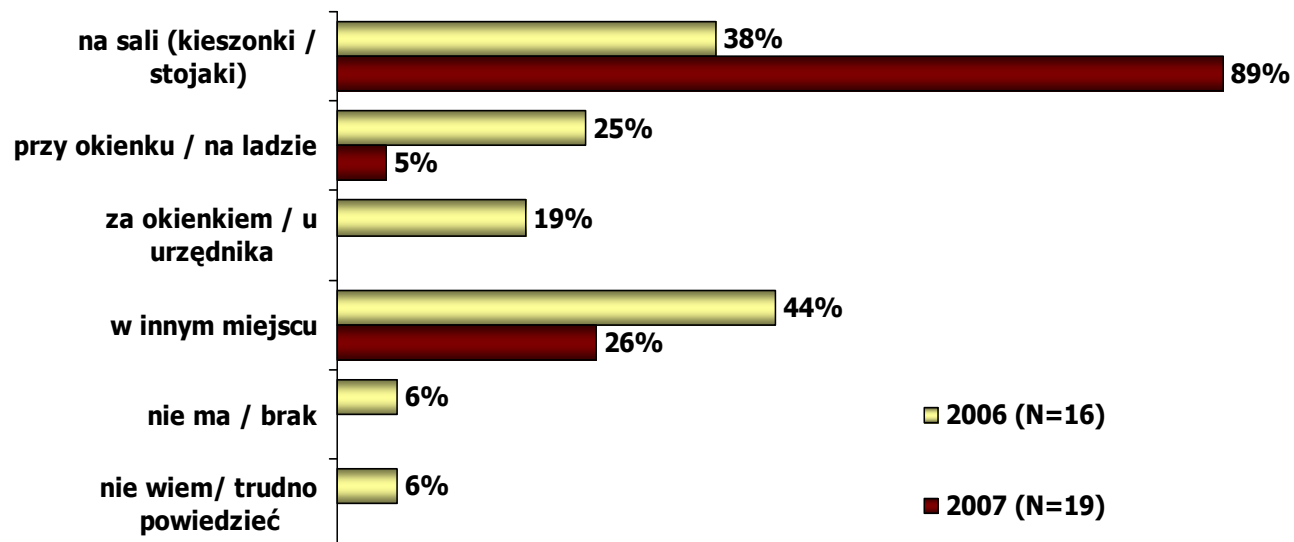
[drive:directory\_path\filename.ppt-97]



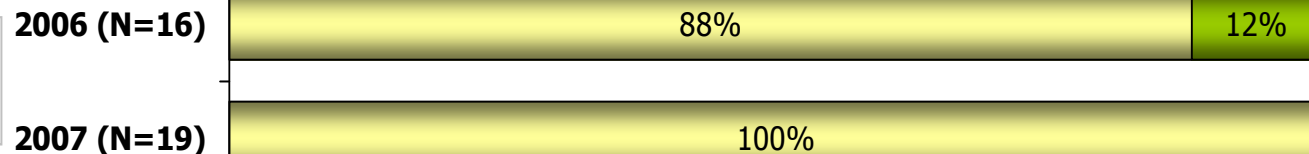
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

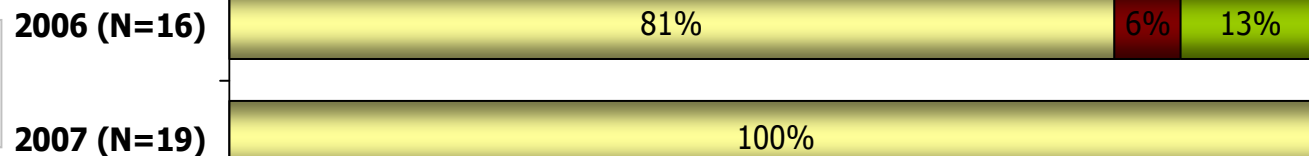
### Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



Tak

Nie

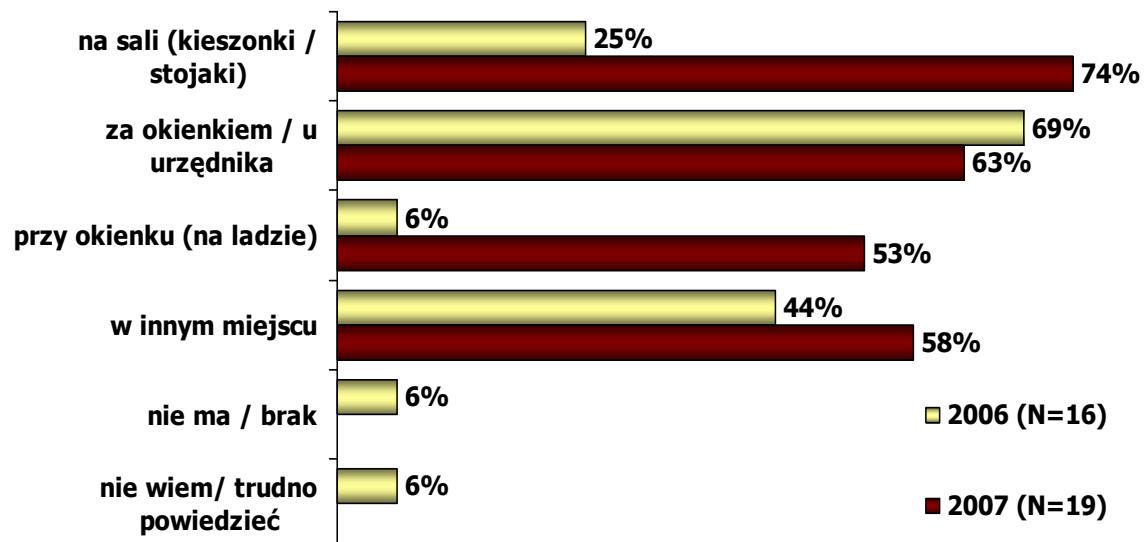
Nie dotyczy



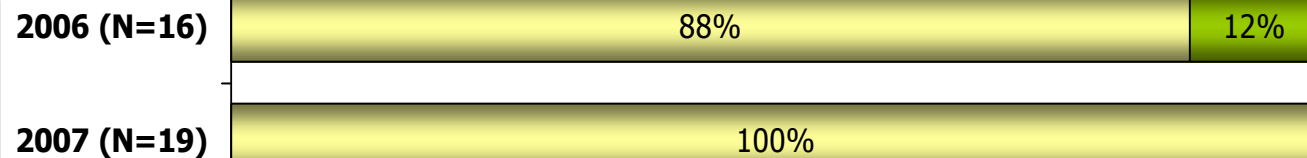
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

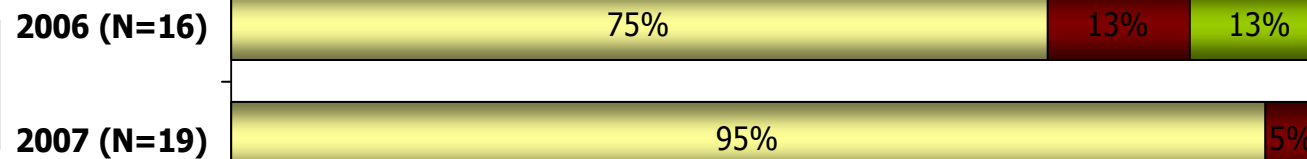
### Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



**Czy formularze / wnioski, które są na terenie urzędu ułożone są w należyłym porządku?**



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



Tak

Nie

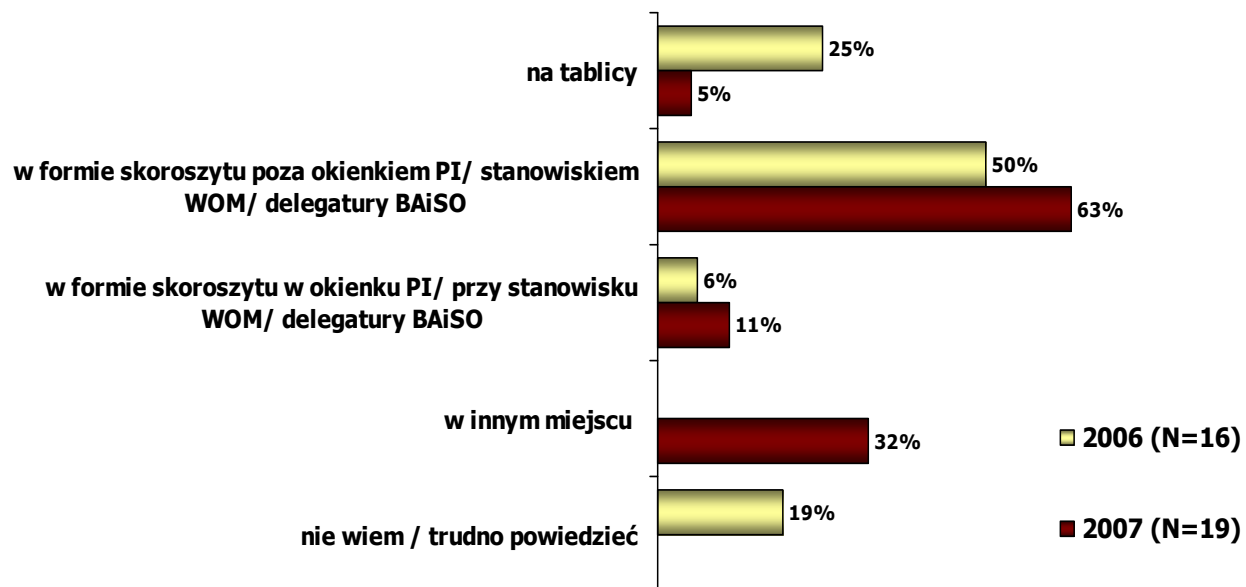
Nie dotyczy



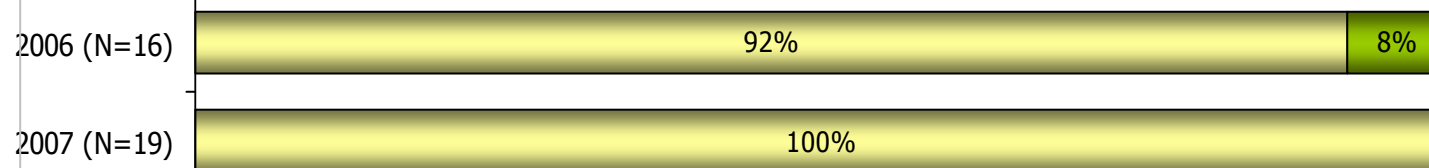
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

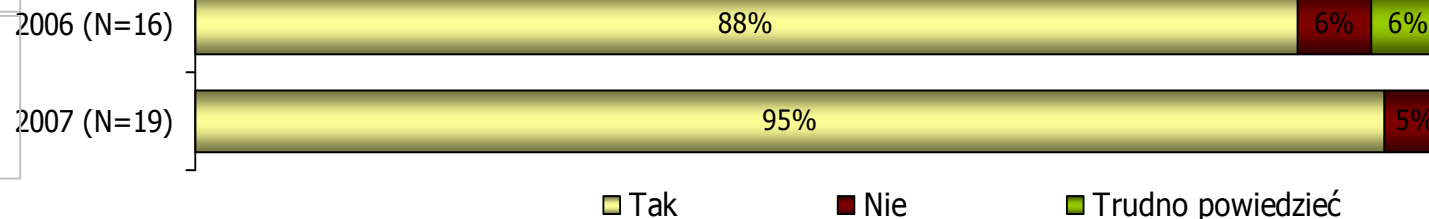
### Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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

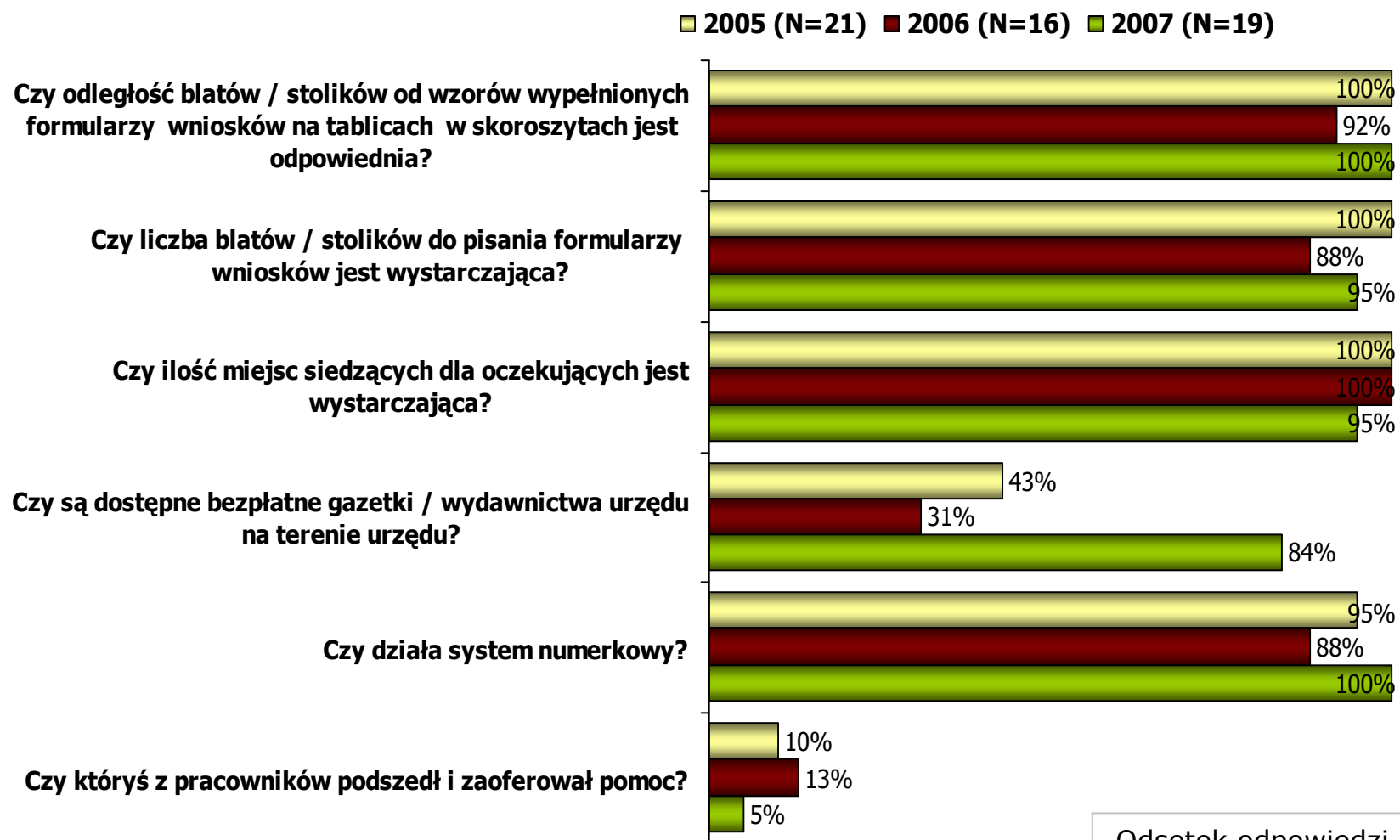


Czy liczba blatów / stolików do pisania formularzy wniosków jest wystarczająca?



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory\_path\filename.ppt 101]





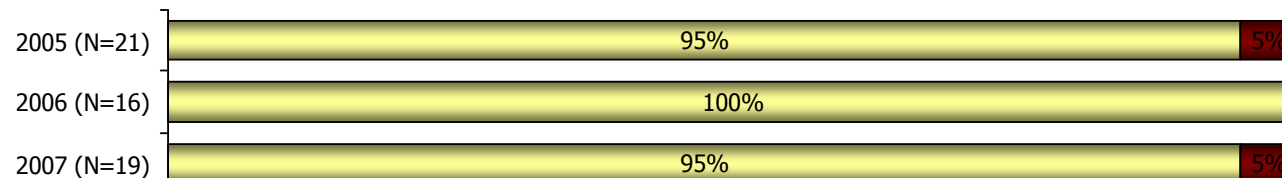
# Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

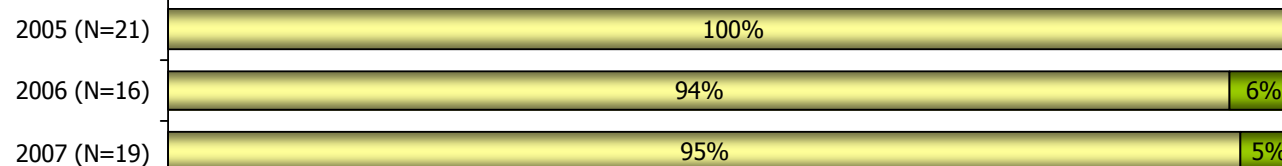
## WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

■ Tak
 ■ Nie
 ■ trudno powiedzieć

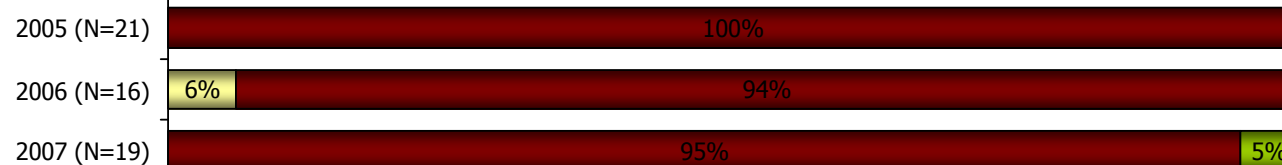
**Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?**



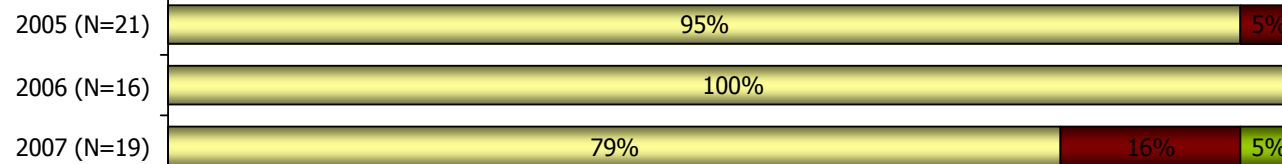
**Czy na biurku urzędnika jest porządek?**



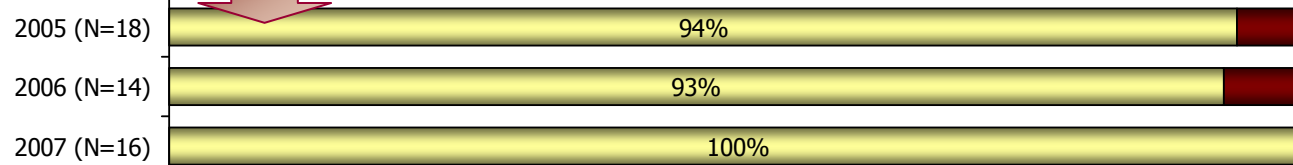
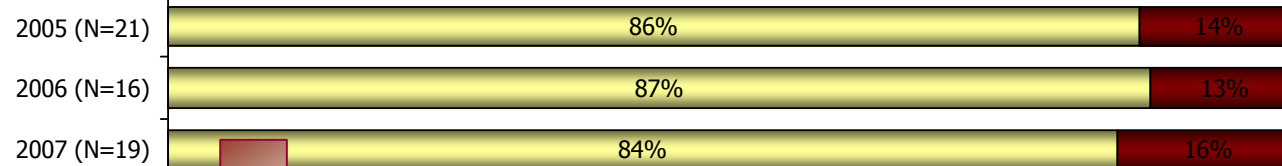
**Czy na biurku są brudne naczynia?**



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



**Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?**



■ Identyfikator przypięty/ powieszony na szyi
 ■ Identyfikator znajduje się w okienku





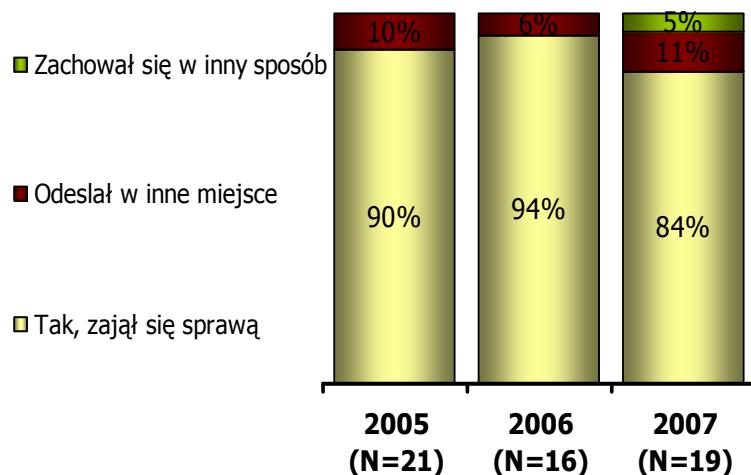
# Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

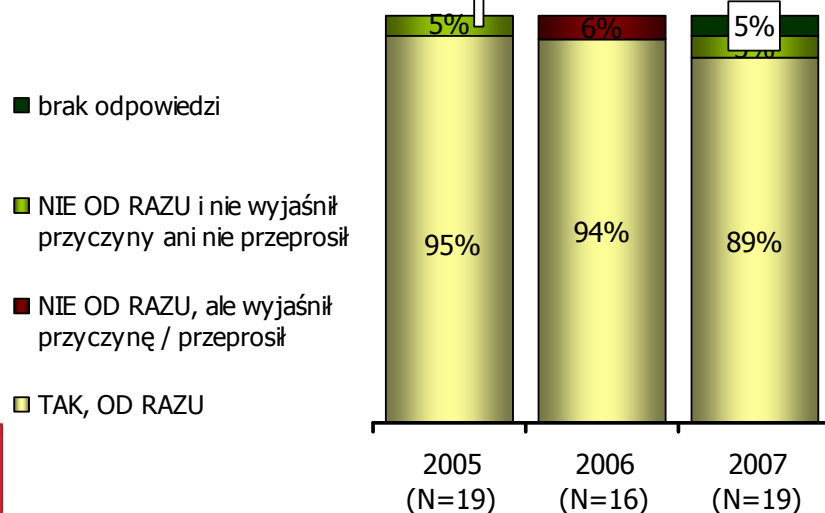
## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

### Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

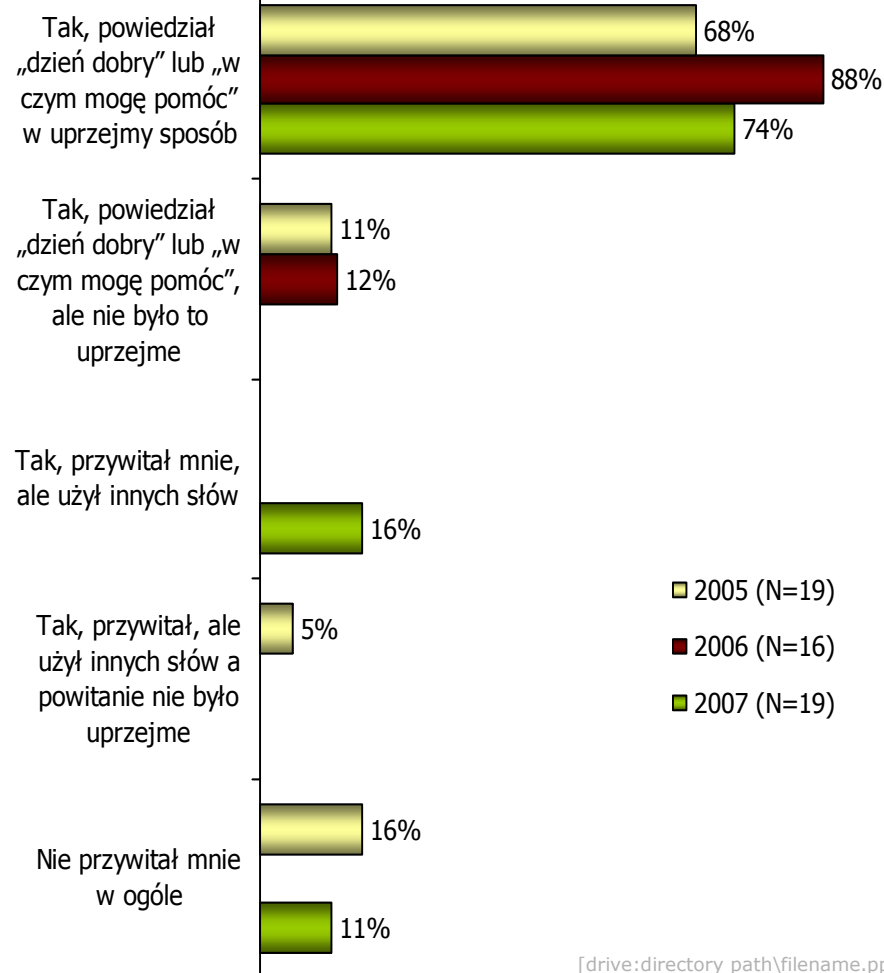


- W 2005 roku 6 interesantów próbowano odesłać
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów
- W 2007 roku dwóch interesantów zostało odesłanych do PI/ WOM\$

### Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



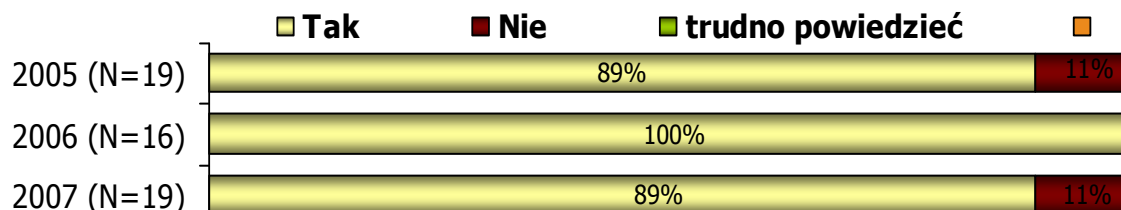
### Czy urzędnik przywitał Cię?



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

### ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



**Czy urzędnik mówił wyraźnie?**



**Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?**



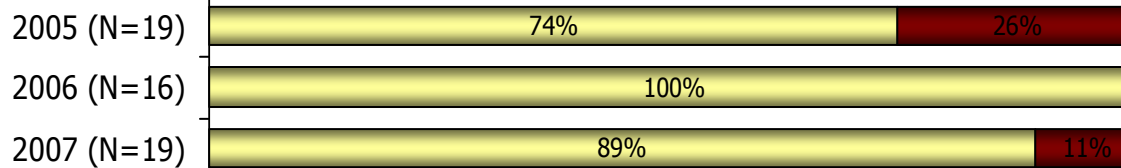
**Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek / przekąskę / żuł gumę / pił herbatę, kawę lub inny napój?**



**Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?**



**Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?**

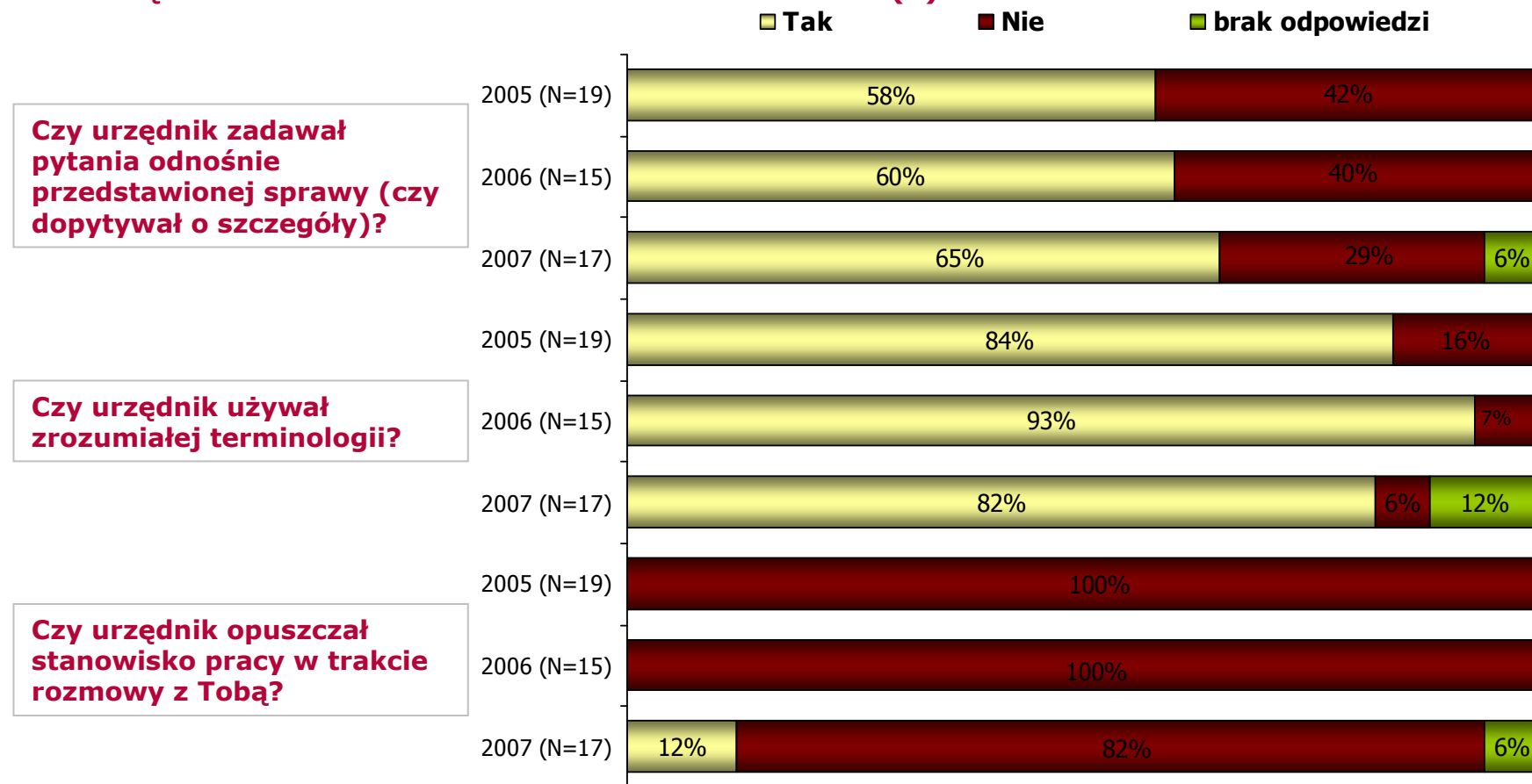




# Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

### URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



W 2007 roku urzędnicy dwukrotnie opuścili swoje stanowiska pracy w trakcie rozmowy z interesantem. Nie wytłumaczyli dlaczego.

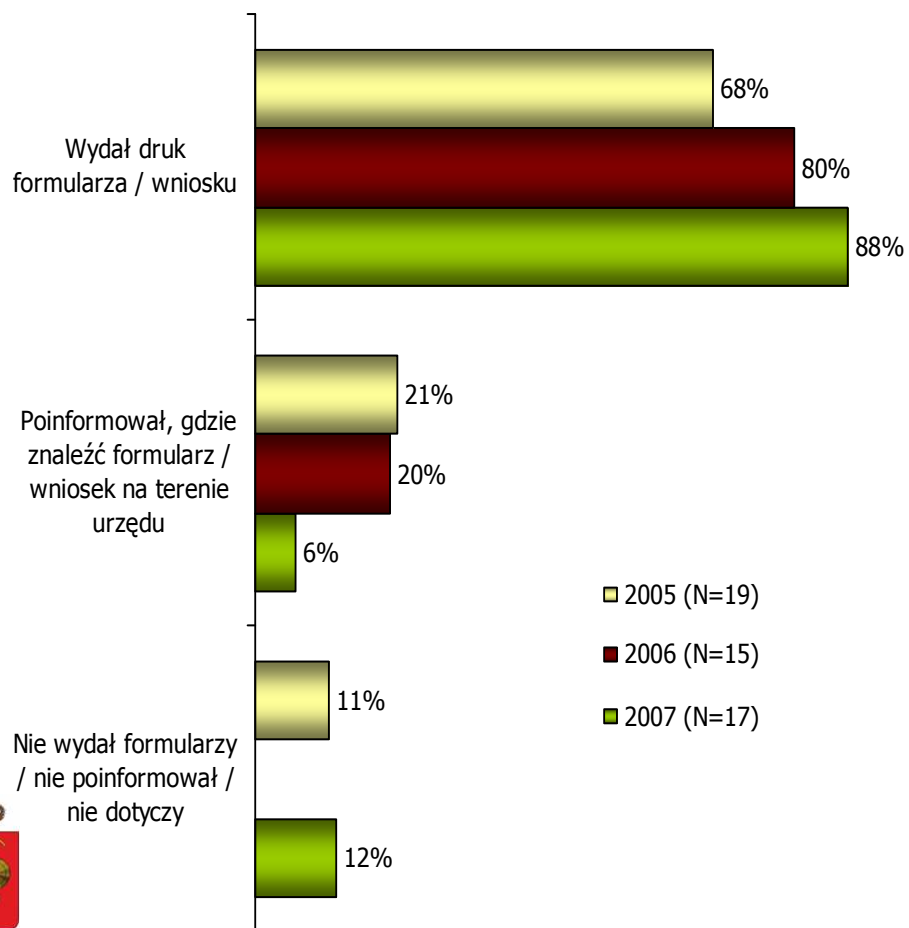
- W 2005 roku podczas 2 wizyt 1 raz dzwonił telefon i urzędnicy odebrali go. Jeden urzędnik odebrał telefon, ale nie przeprosił interesanta przed odebraniem telefonu.
- W czasie wizyt realizowanych w 2006 roku nie dzwonił telefon.
- W 2007 roku telefon zadzwonił jeden raz. Urzędnik odebrał rozmowę, nie przepraszając interesanta.



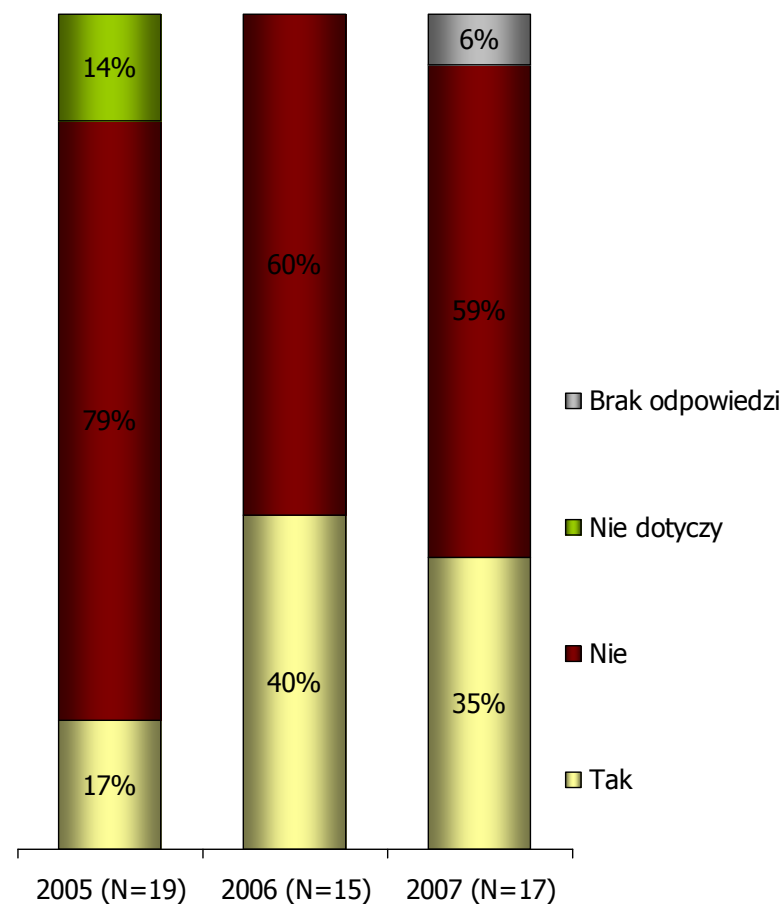
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



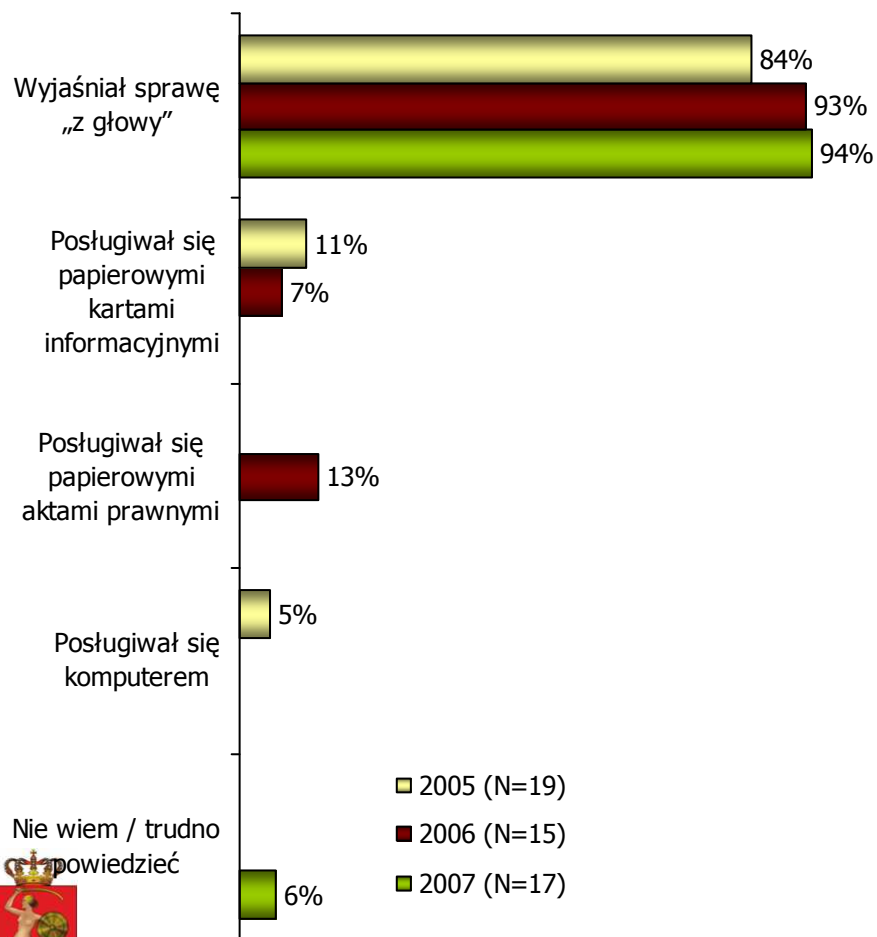
**Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?**



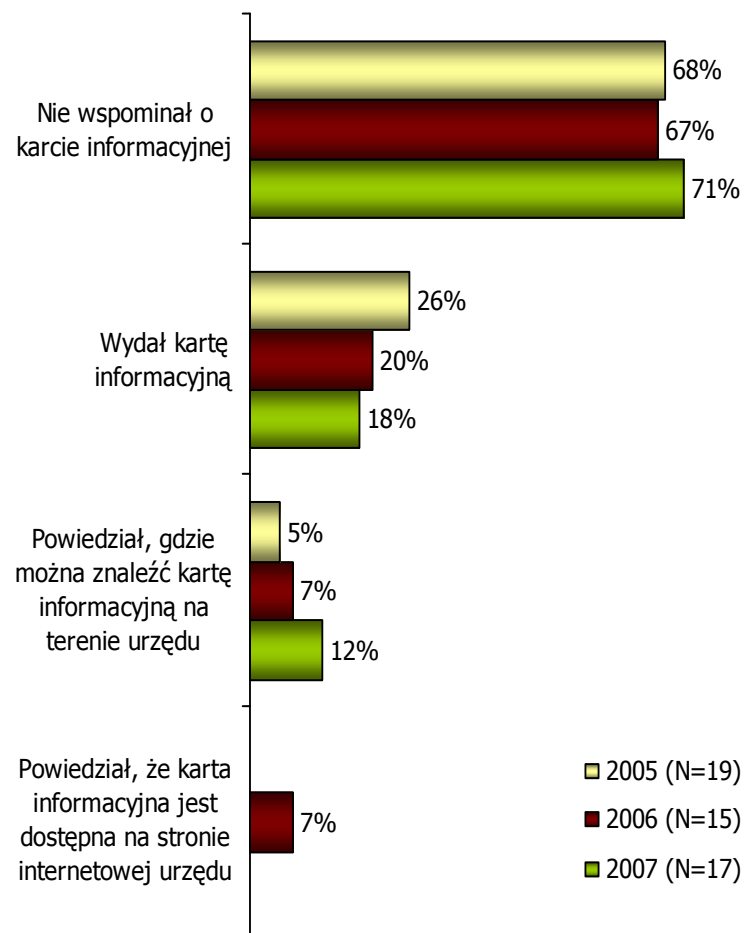
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



**Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?**



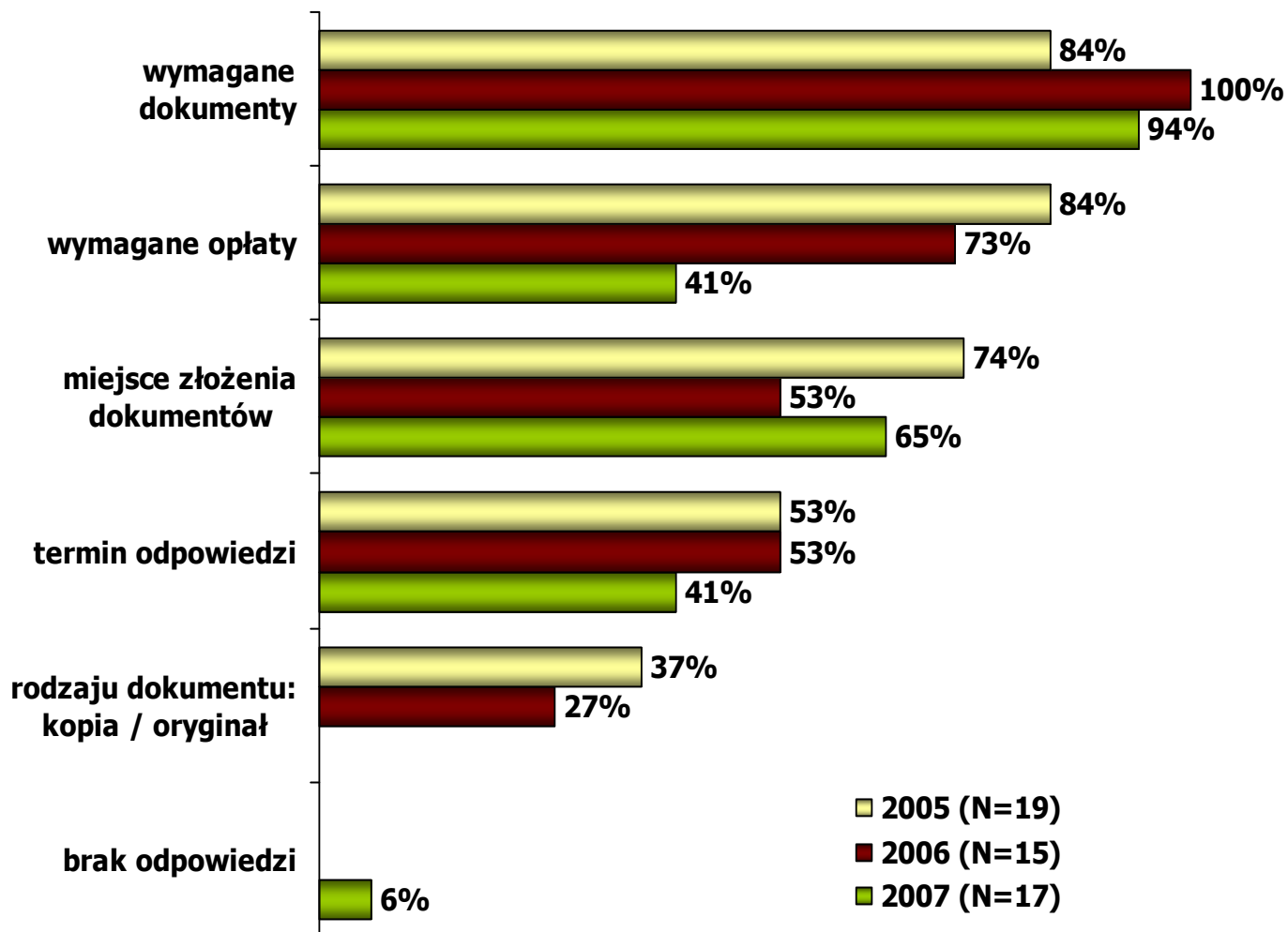


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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





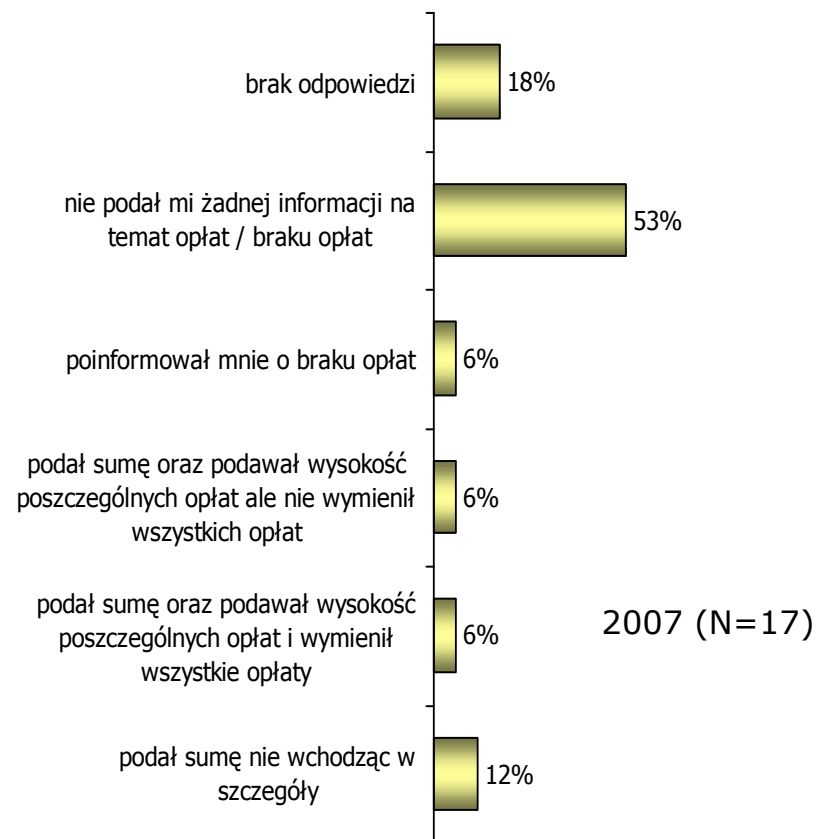
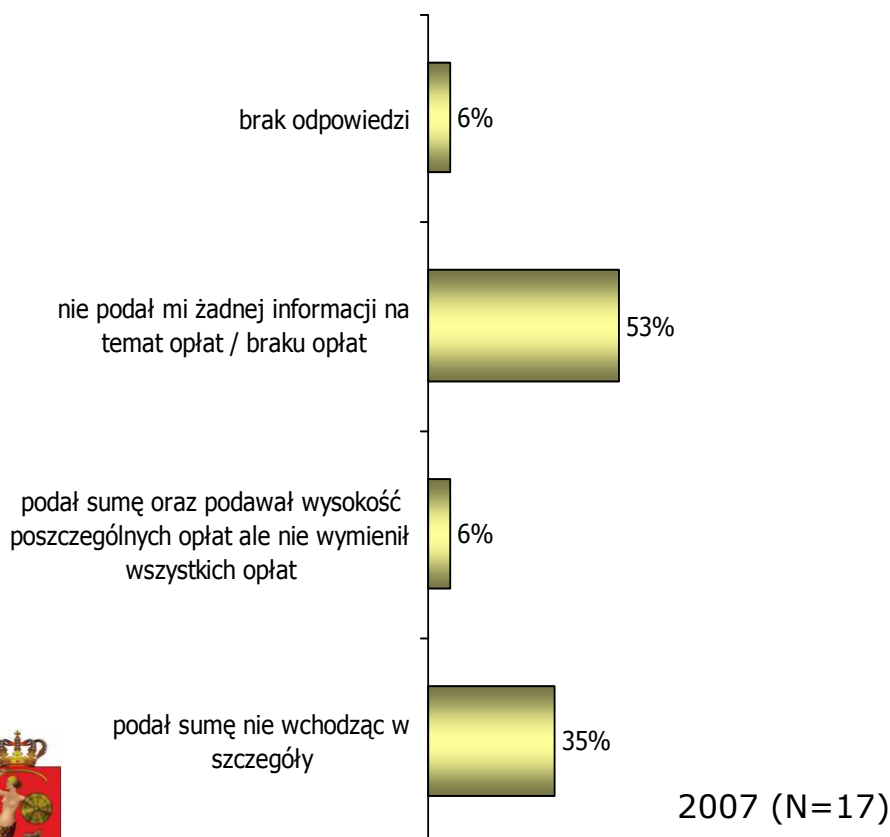
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



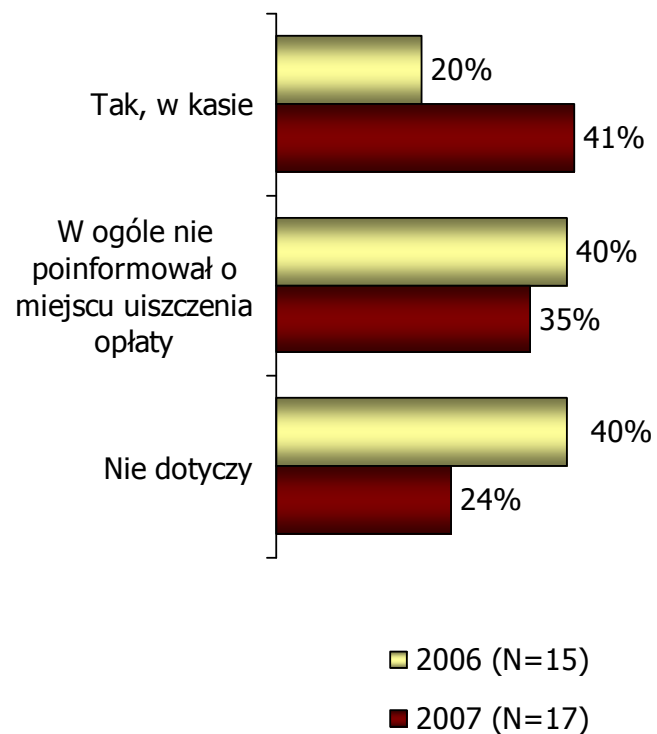
**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik PO TWOIM DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



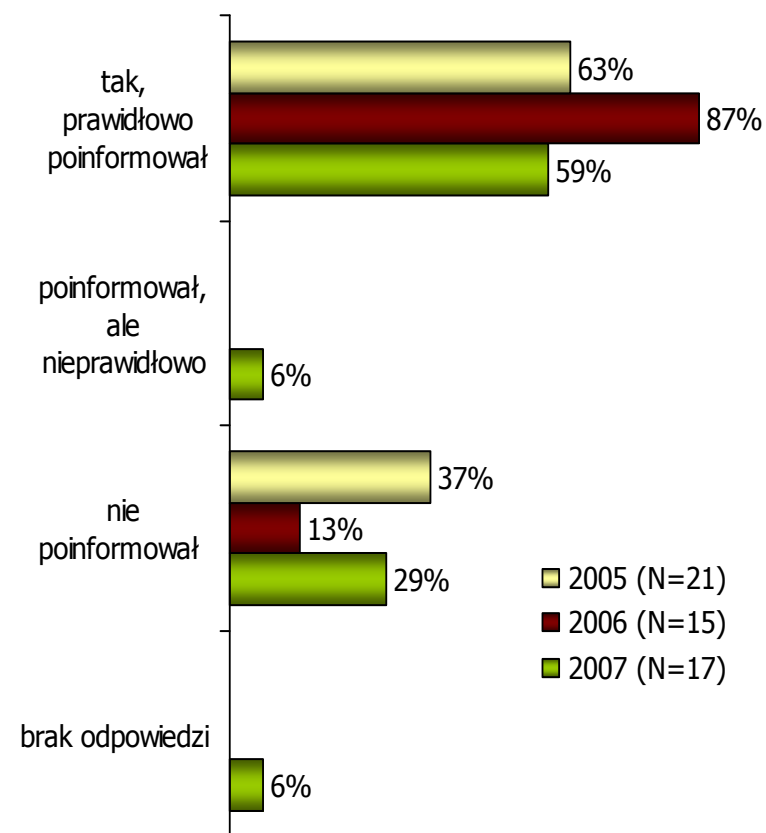
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



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



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY PRAGA PÓŁNOC

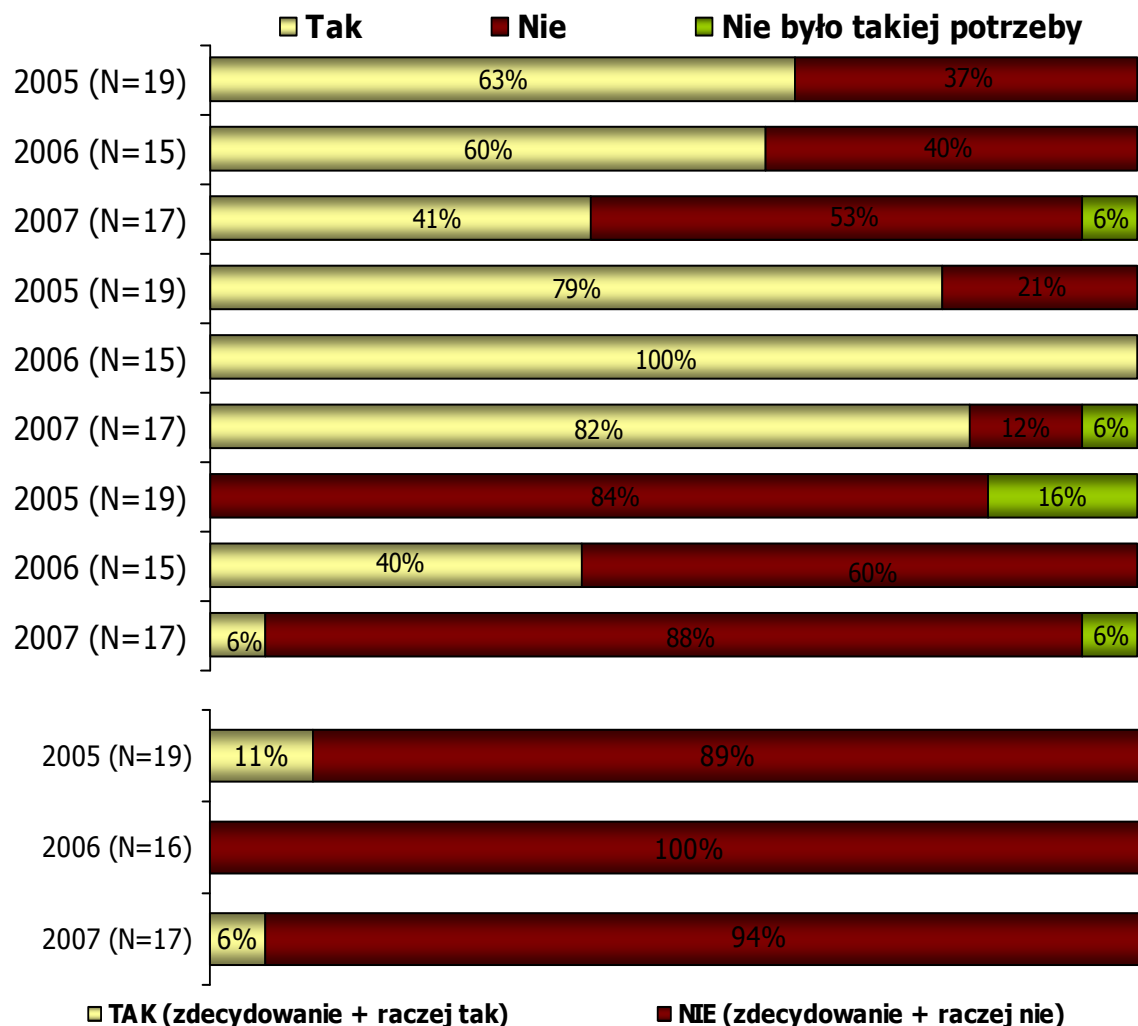
## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

**Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałes 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? (Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?)**

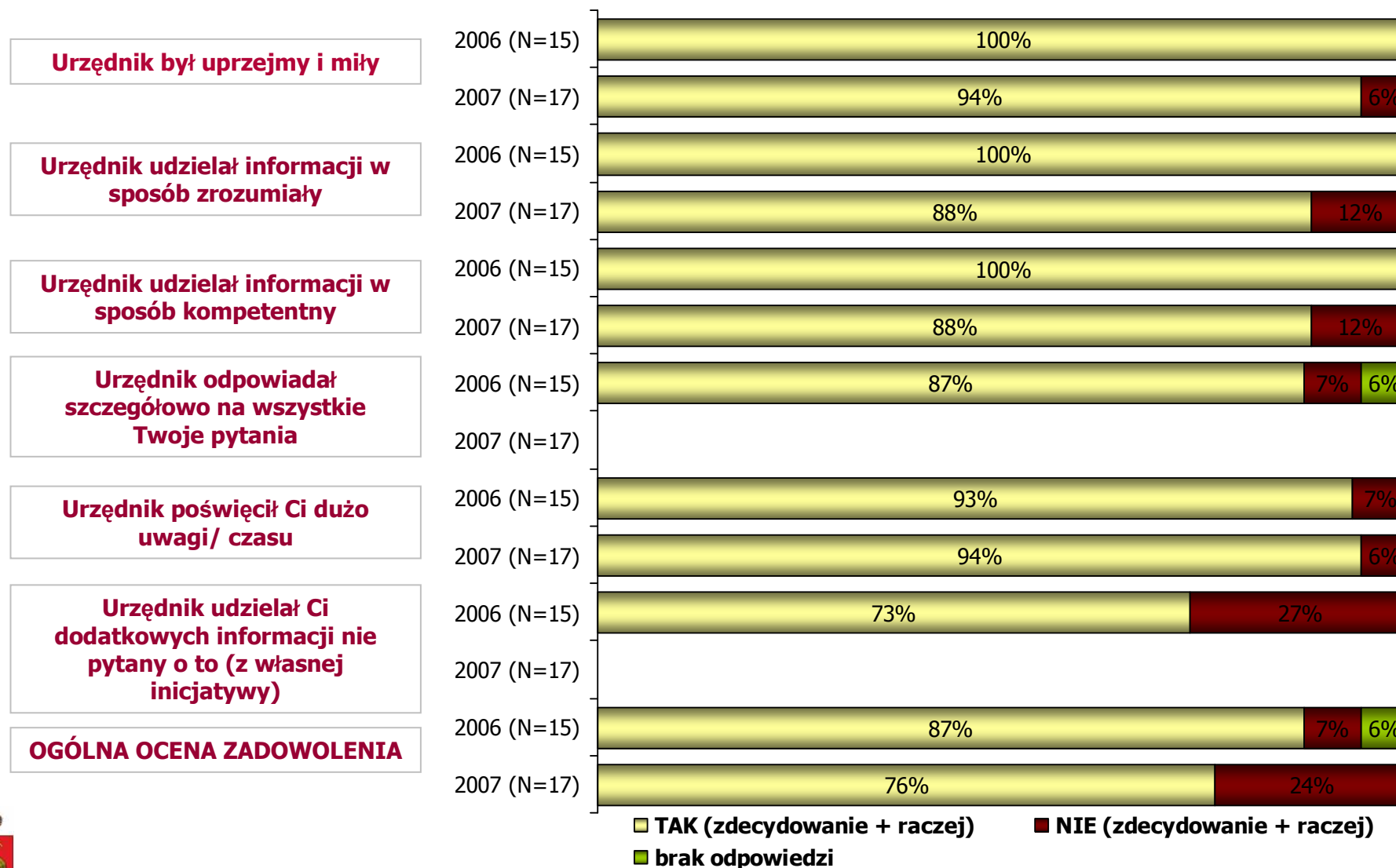


W 2007 roku pracownicy urzędu nie wyrażali żadnych uwag i komentarzy dotyczących funkcjonowania urzędu.



# 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]



2007 (N=19)





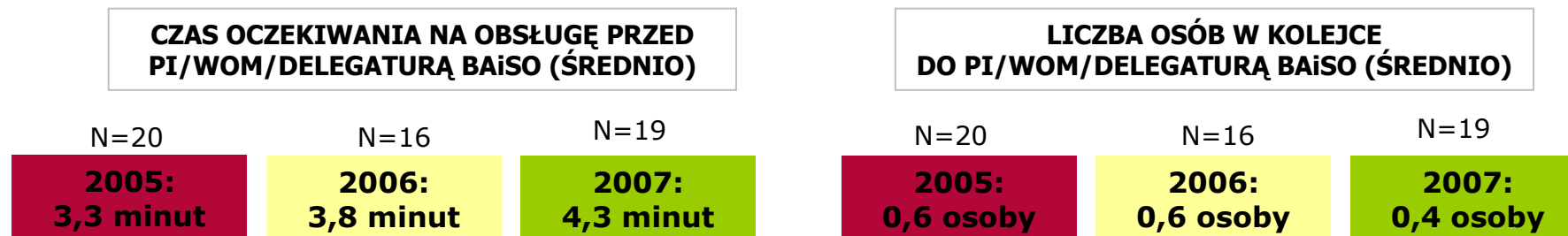
URZĄD DZIELNICY  
REMBERTÓW



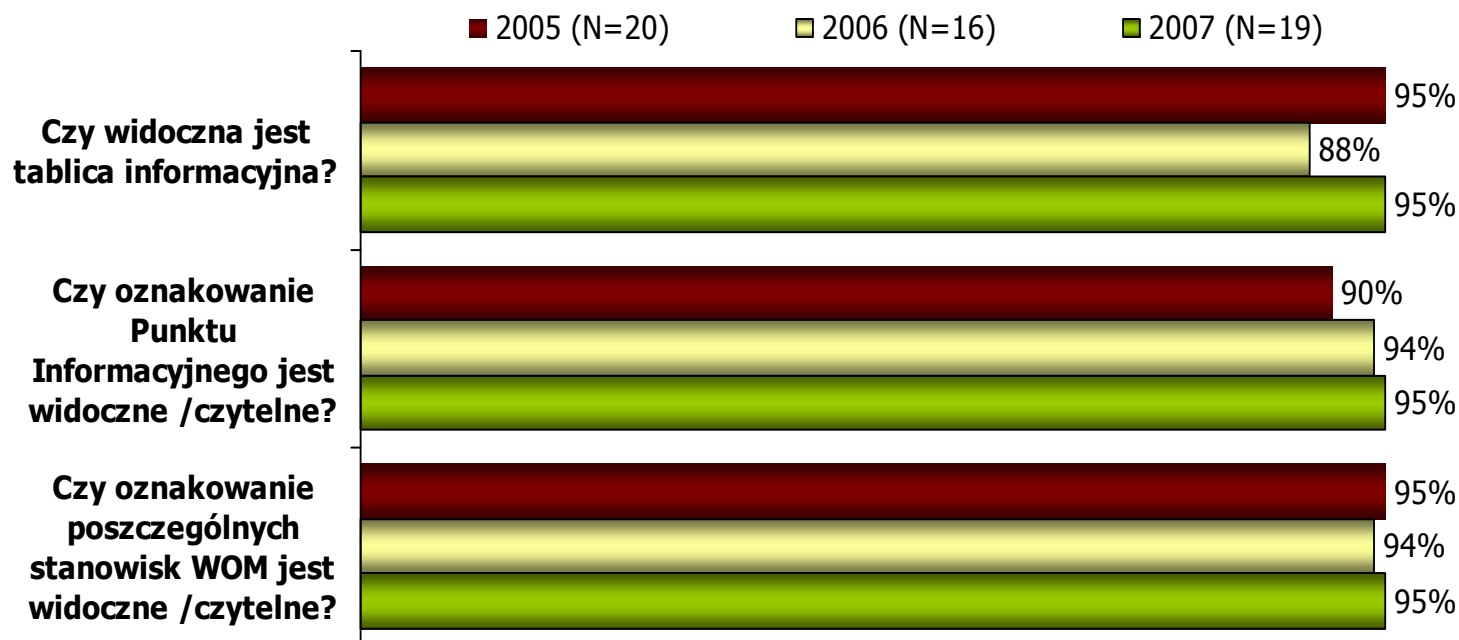
# Otoczenie - wygląd urzędu

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

## FUNKCJONOWANIE URZĘDU



## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory\_path\filename.ppt-120]

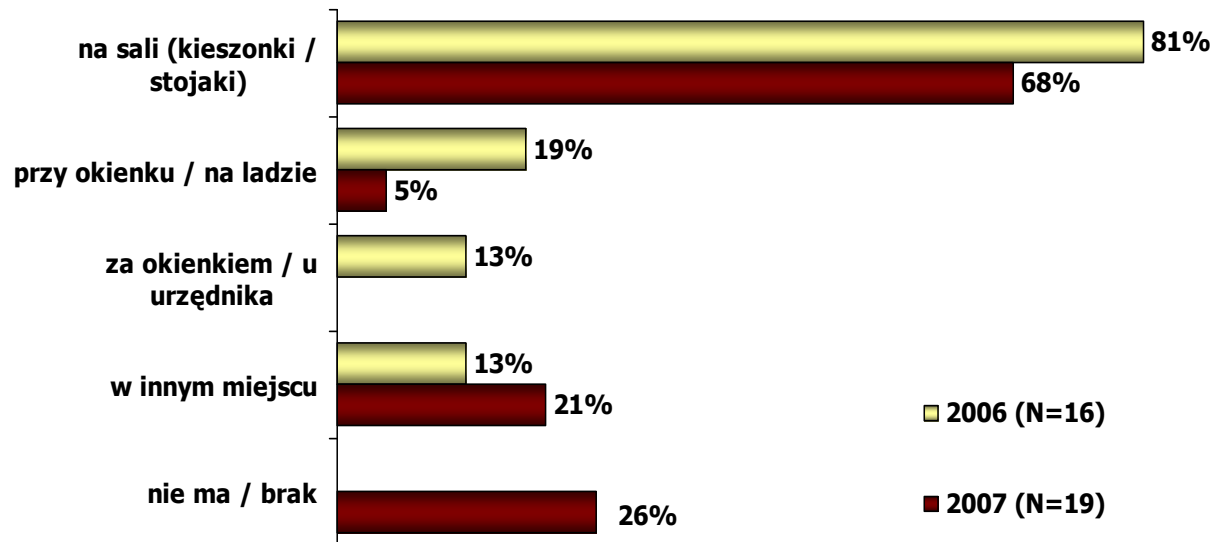




# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

### Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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

2006 (N=16)

88%

12%

2007 (N=14)

100%

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

2006 (N=16)

100%

2007 (N=14)

100%

■ Tak

■ Nie

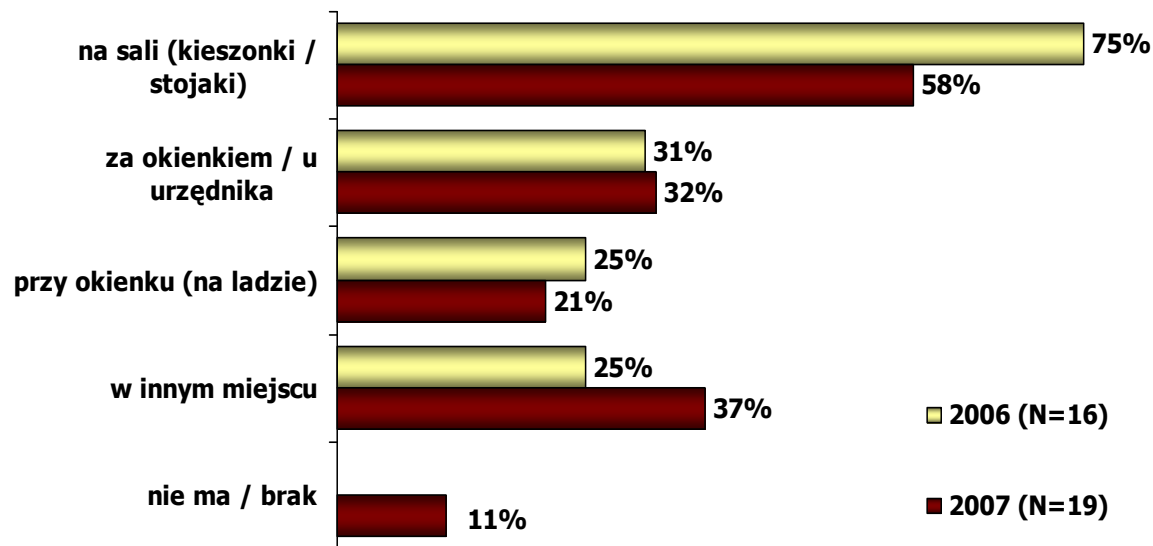
■ Nie dotyczy



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

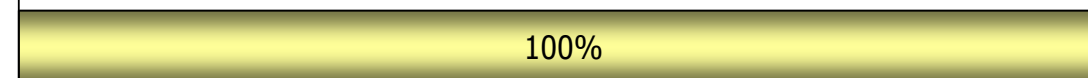
### Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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



2007 (N=17)



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

2006 (N=16)



2007 (N=17)



■ Tak

■ Nie

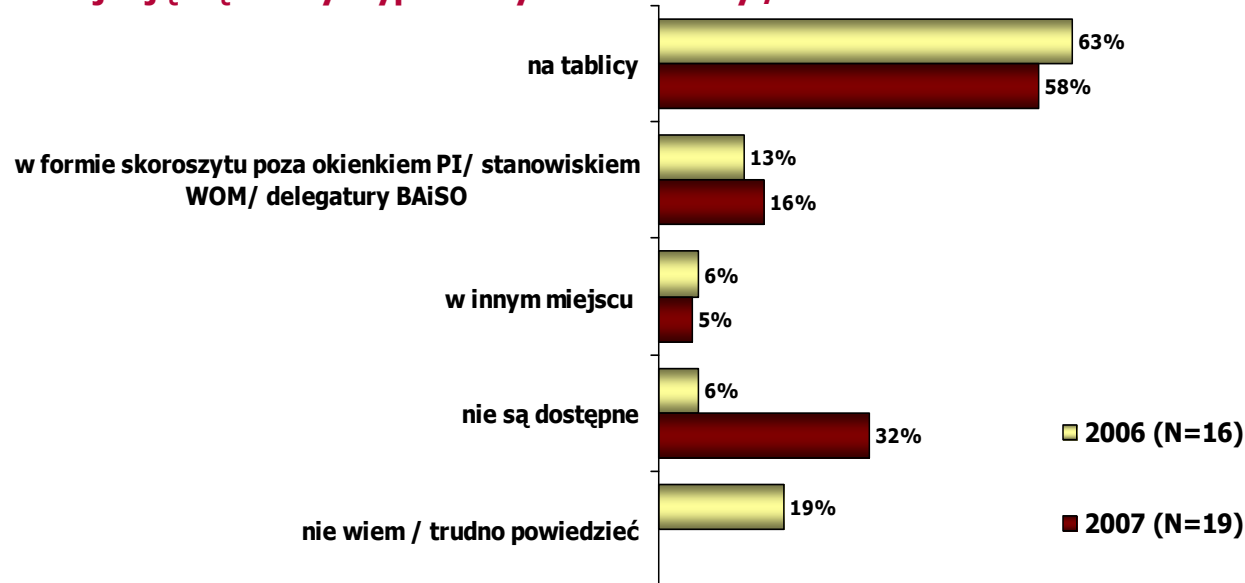
■ Nie dotyczy



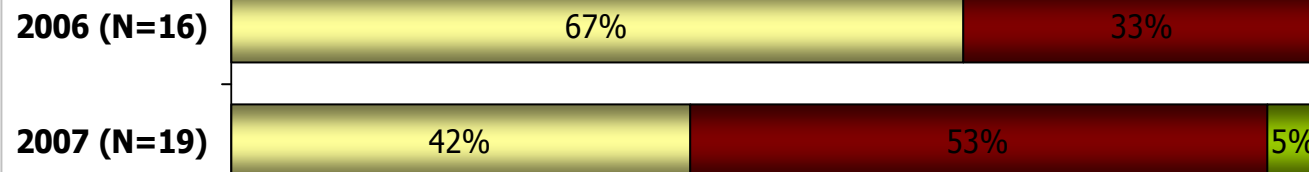
## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

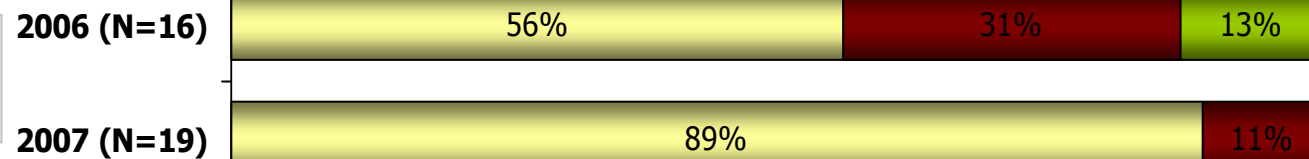
#### Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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

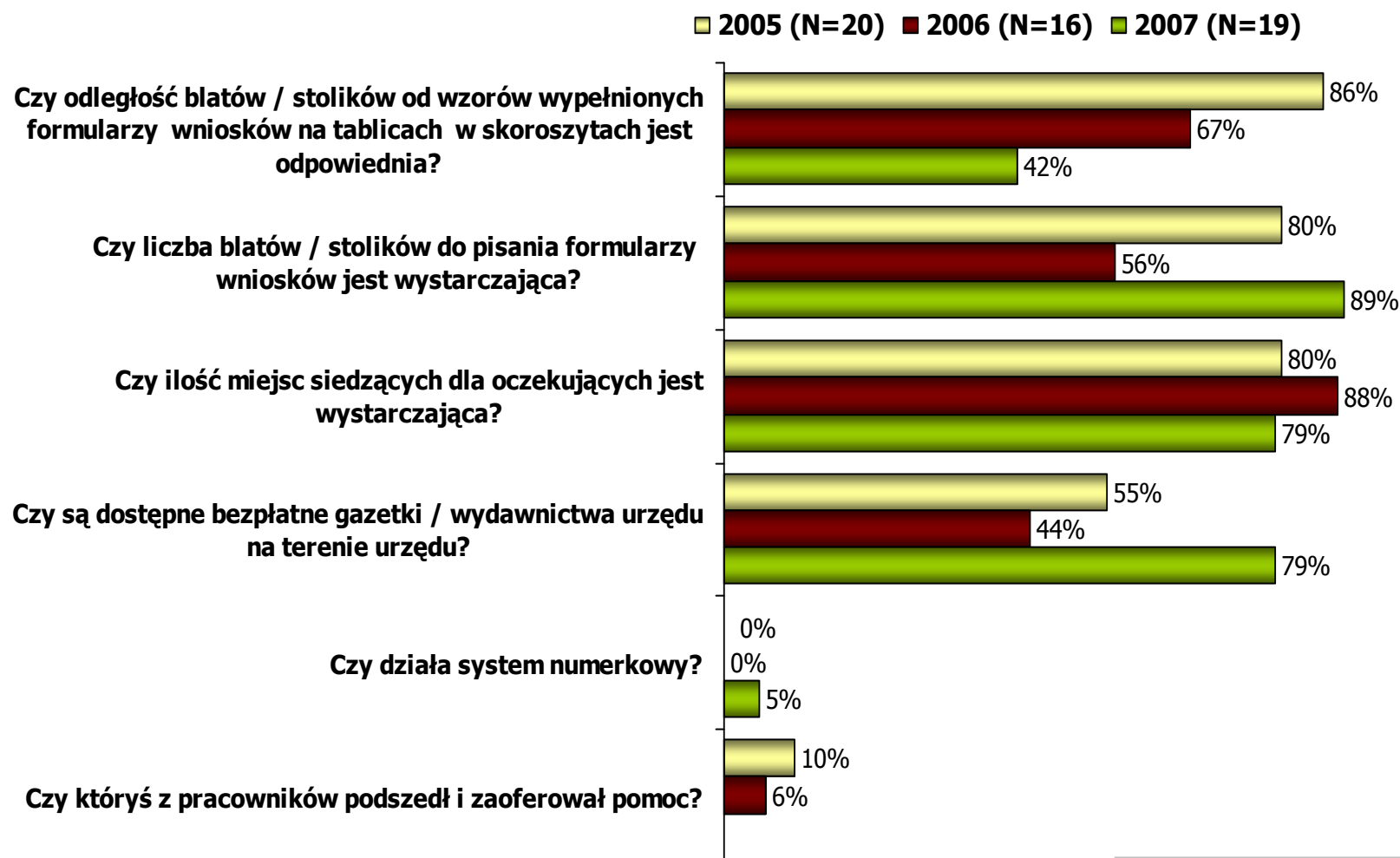
■ Nie

■ Nie dotyczy



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory\_path\filename.ppt-124]





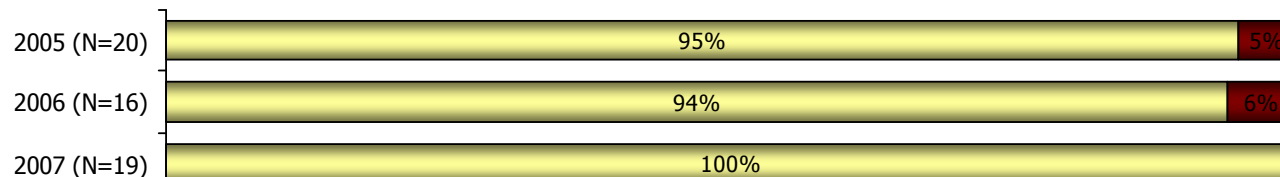
# Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

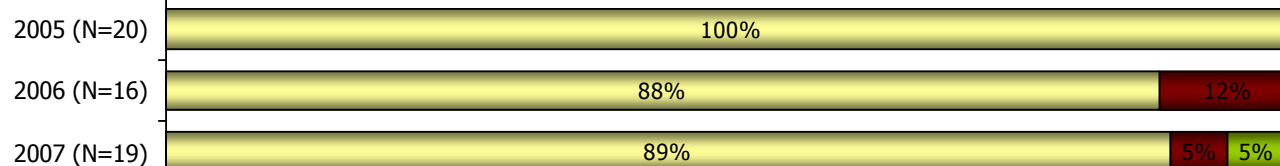
## WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

■ Tak   
 ■ Nie   
 ■ trudno powiedzieć   
 ■ brak odpowiedzi

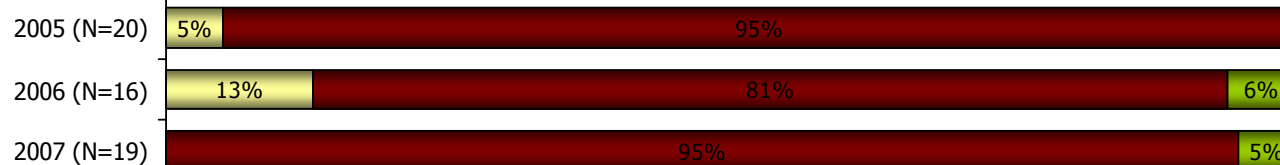
**Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?**



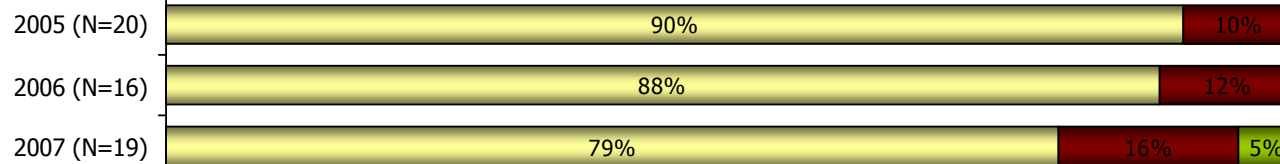
**Czy na biurku urzędnika jest porządek?**



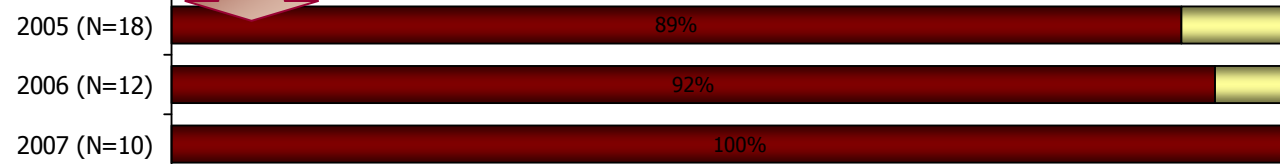
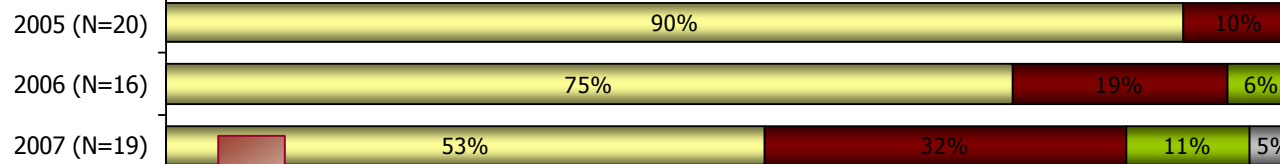
**Czy na biurku są brudne naczynia?**



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



**Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?**



■ Identyfikator przybity/ powieszony na szyi   
 ■ Identyfikator znajduje się w okienku



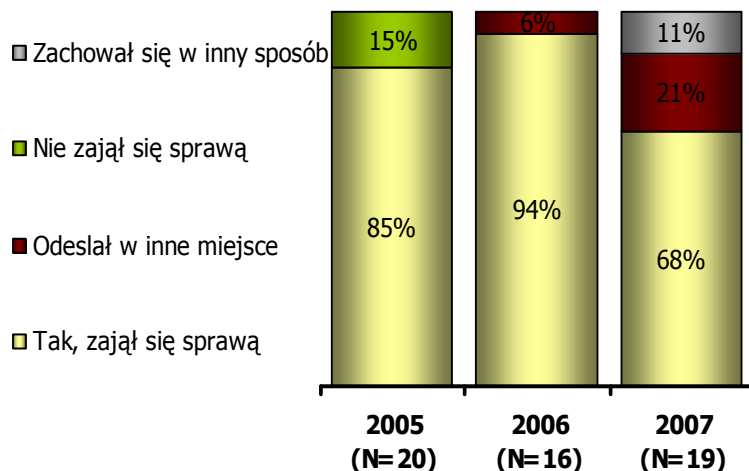


# Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

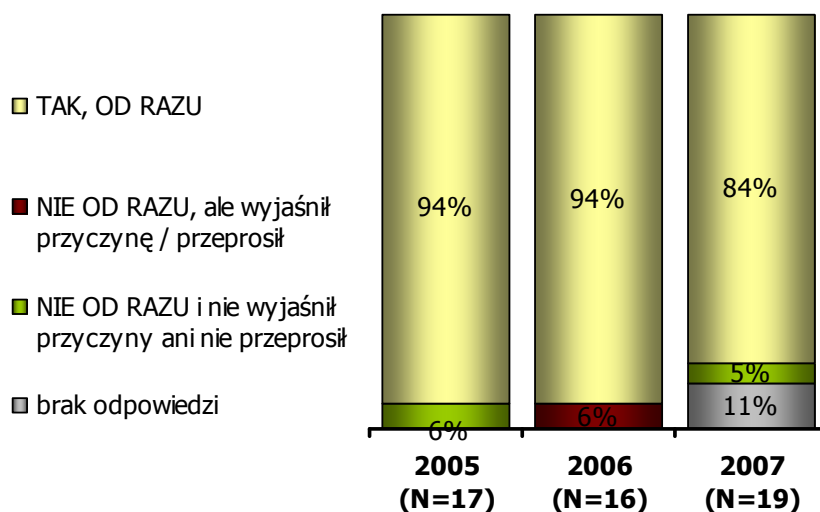
## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

### Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

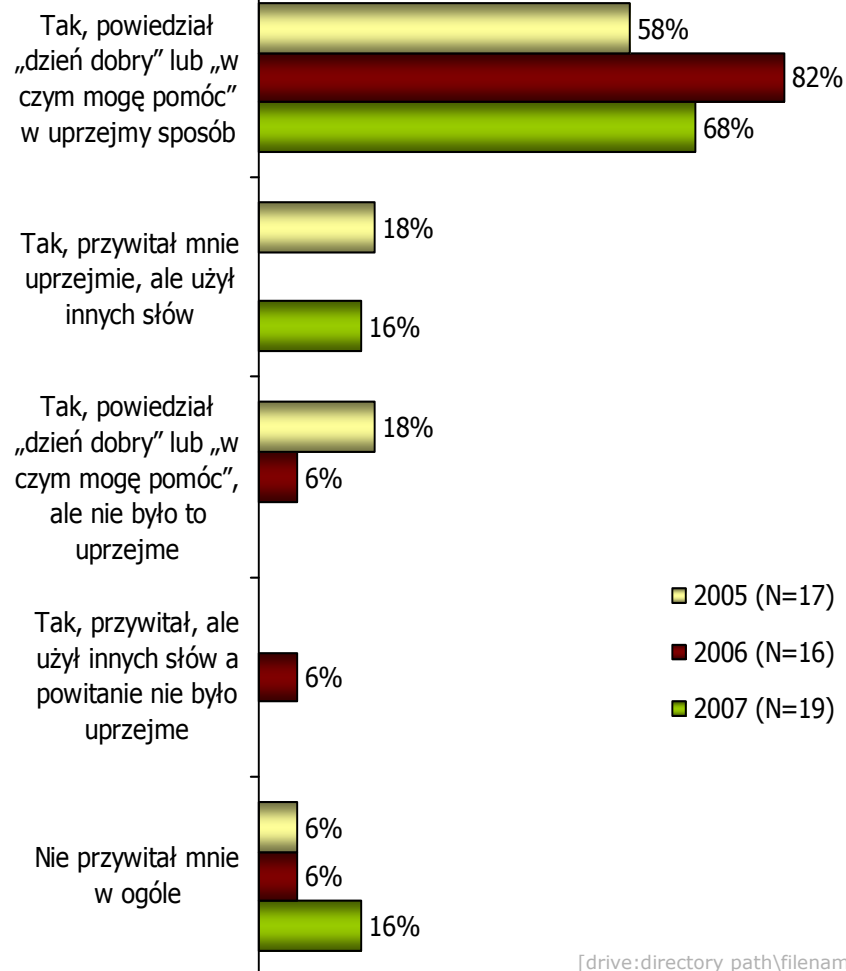


- W 2005 roku 4 razy próbowano odesłać interesanta
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów
- W 2007 roku 4 interesantów zostało odesłanych do PI/ WOM

### Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



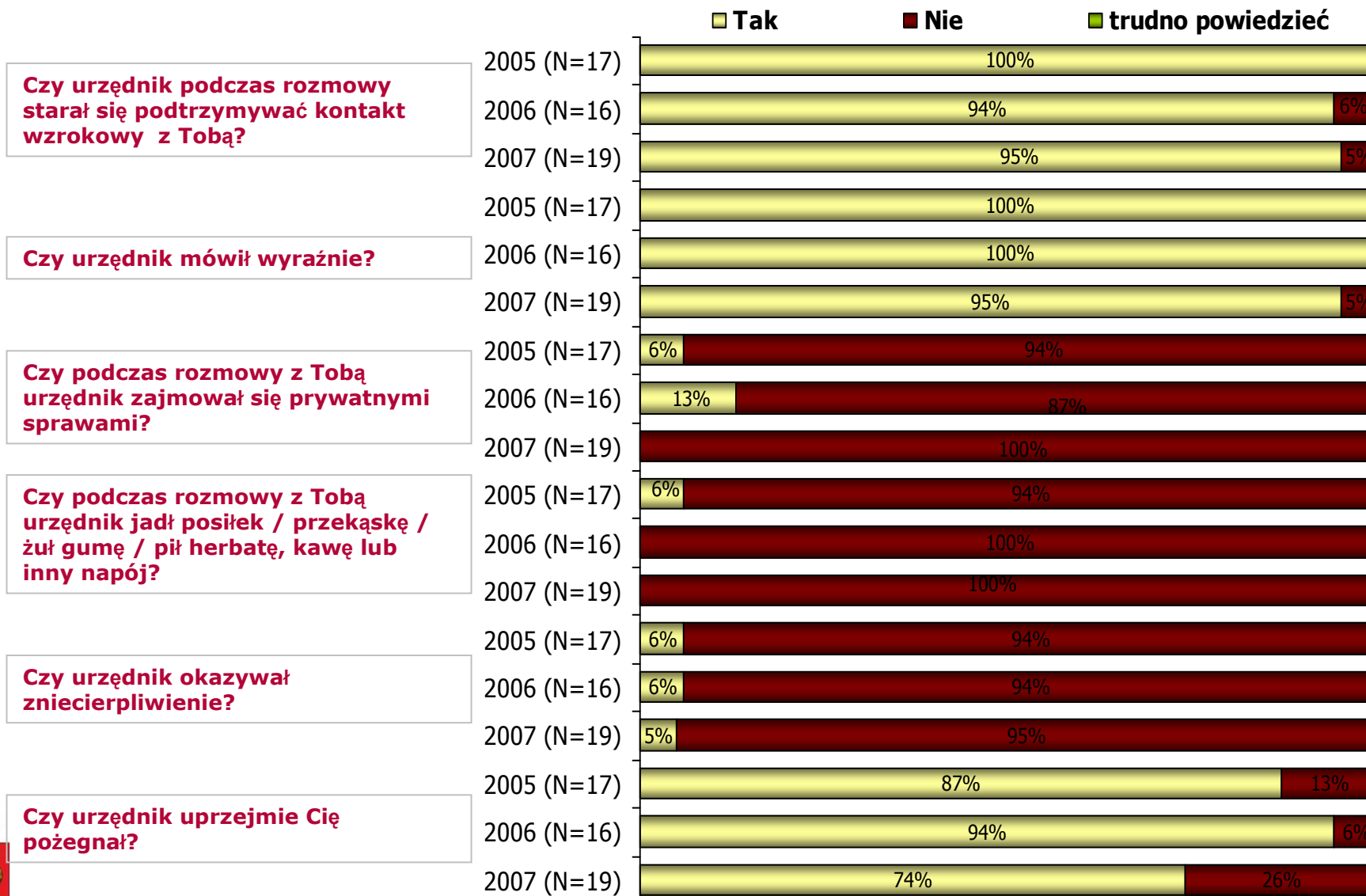
### Czy urzędnik przywitał Cię?





# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

## ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

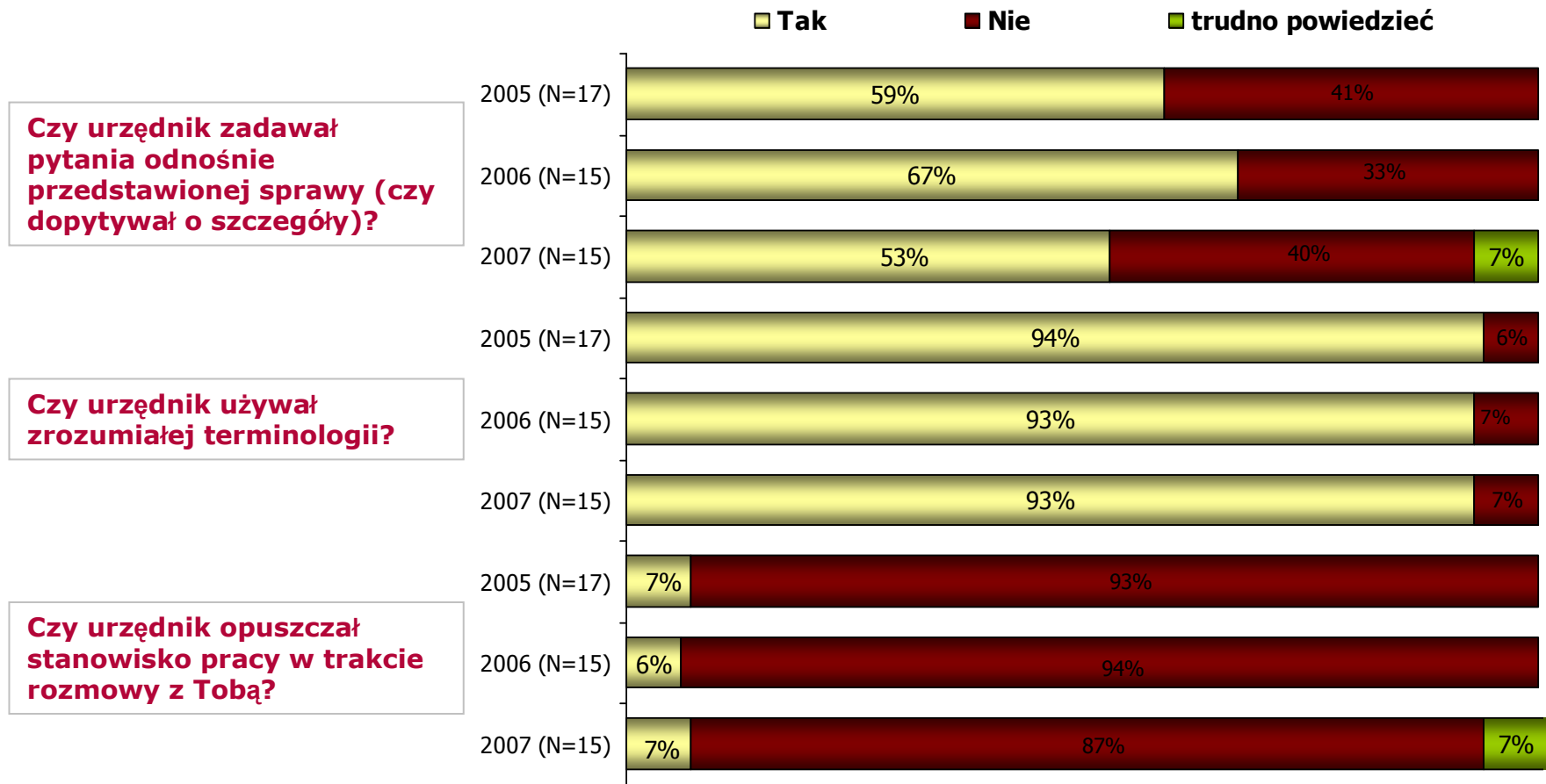




# Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Urzędnik nie informował interesanta w jakim celu opuszcza stanowisko pracy.

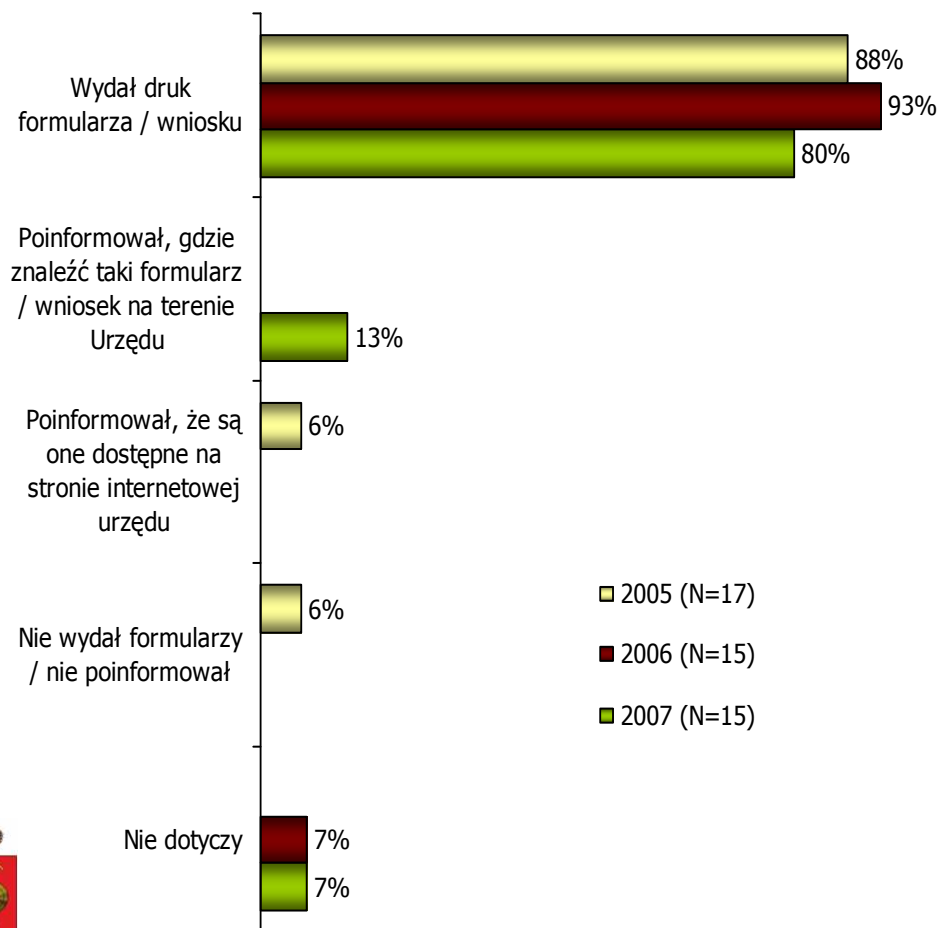
2005: Nie dzwonił telefon podczas żadnej z wizyt.  
 2006: Telefon dzwonił podczas 3 wizyt.  
 Za każdym razem urzędnik odebrał telefon. W czasie 2 wizyt przeprosił interesanta i powiedział że odbierze telefon.  
 2007: Nie dzwonił telefon podczas żadnej wizyty.



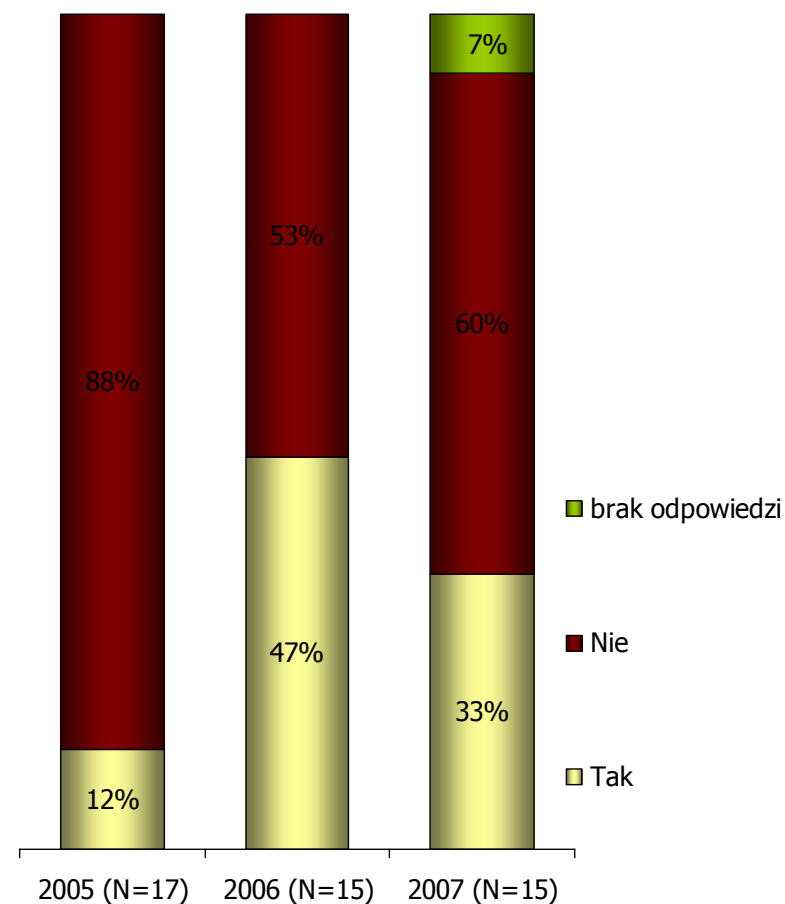
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



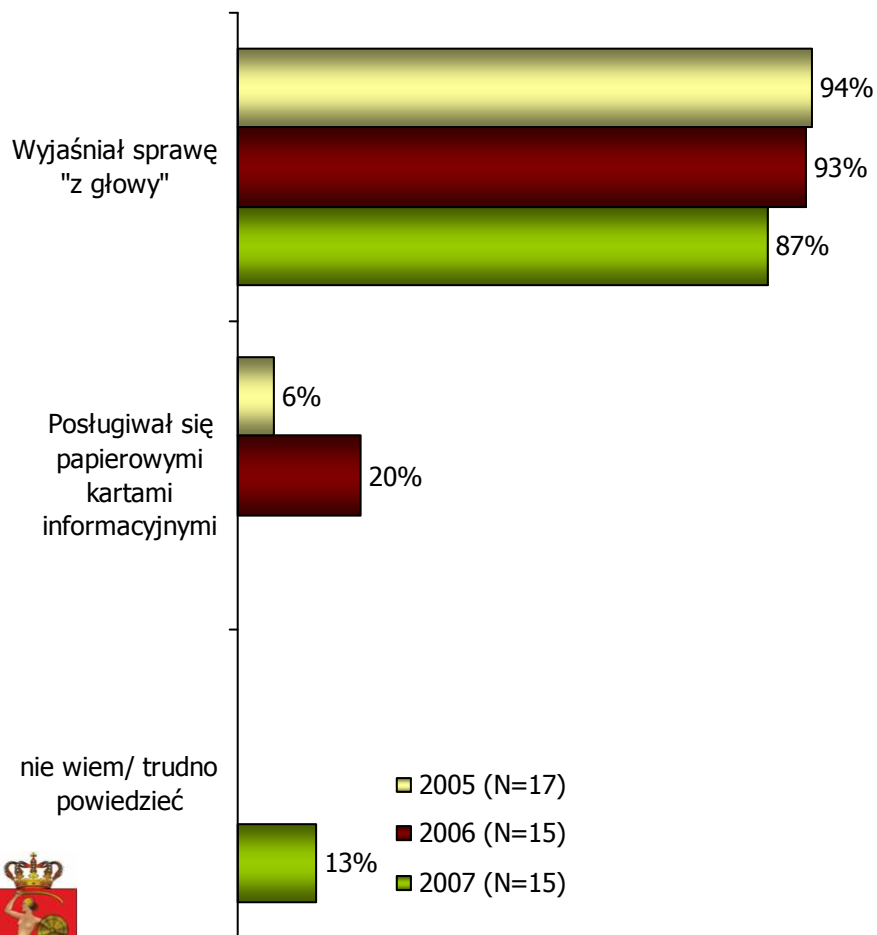
**Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?**



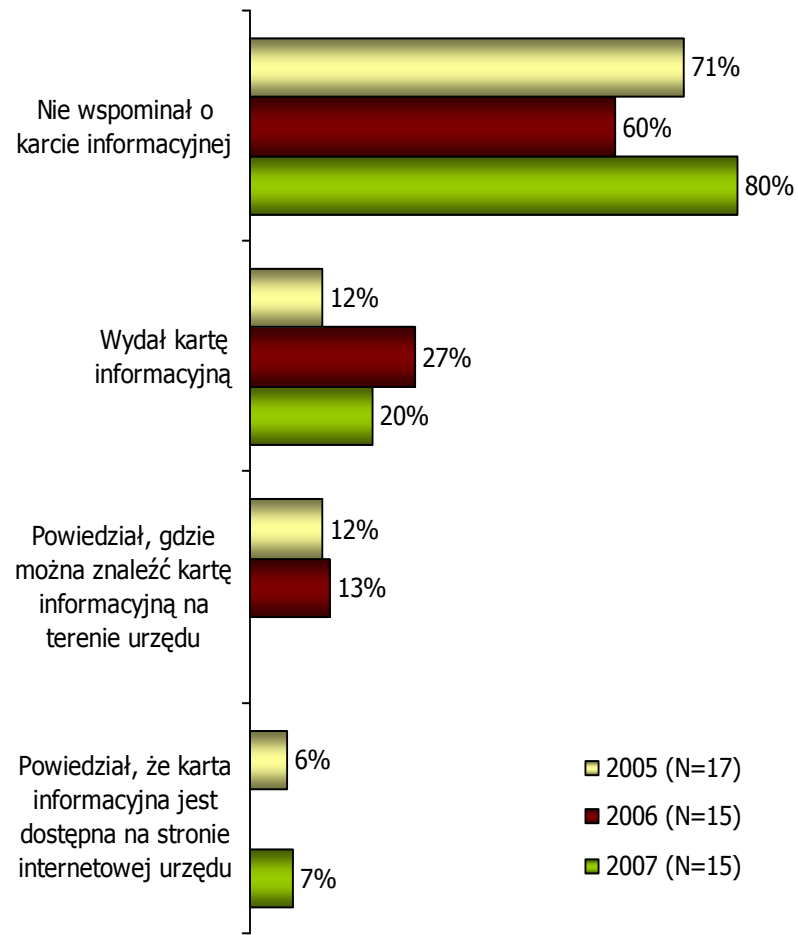
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



**Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?**



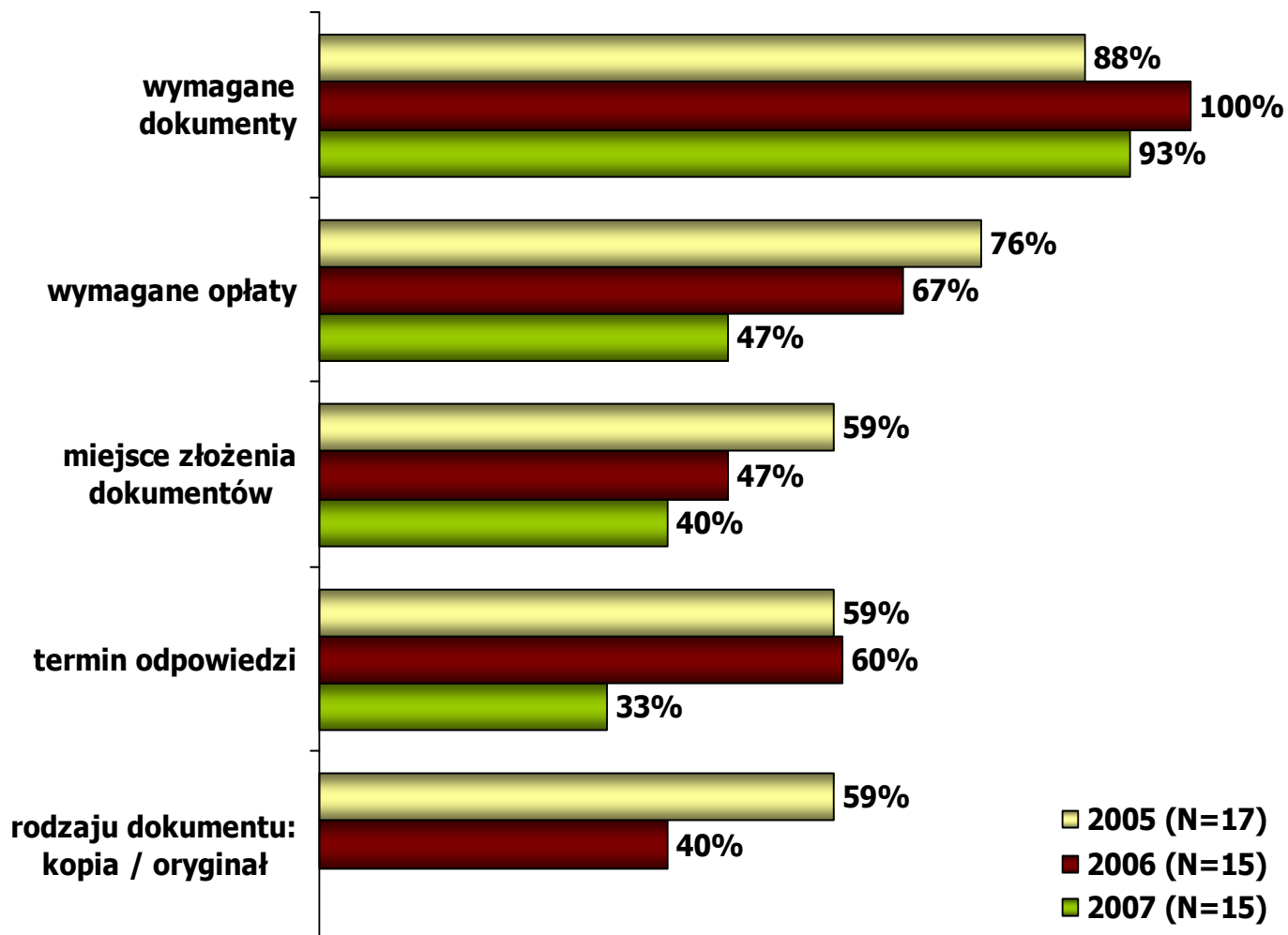


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



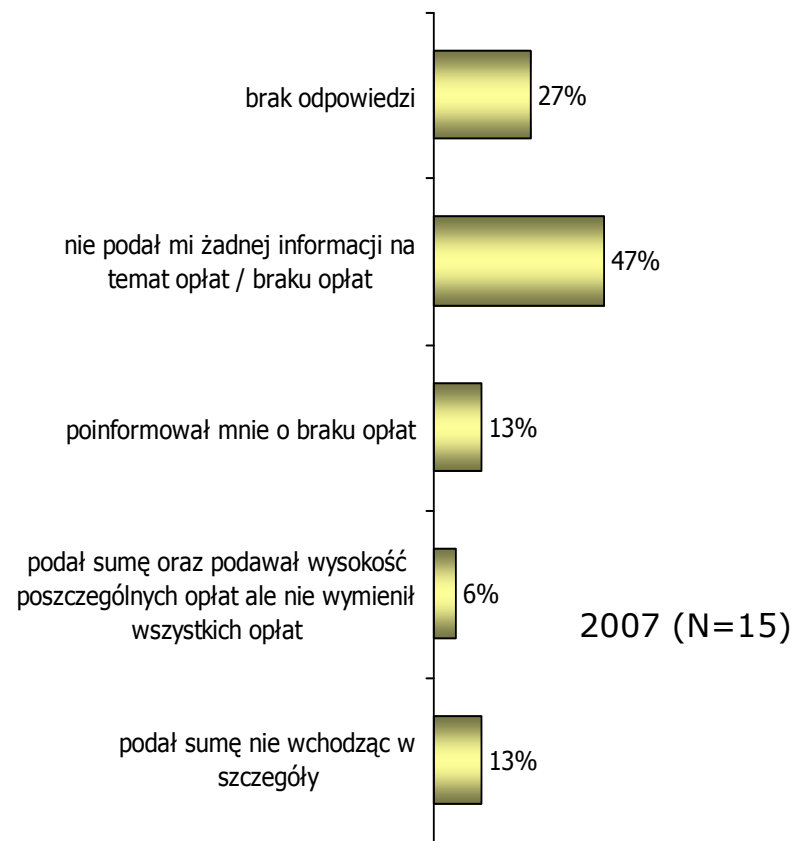
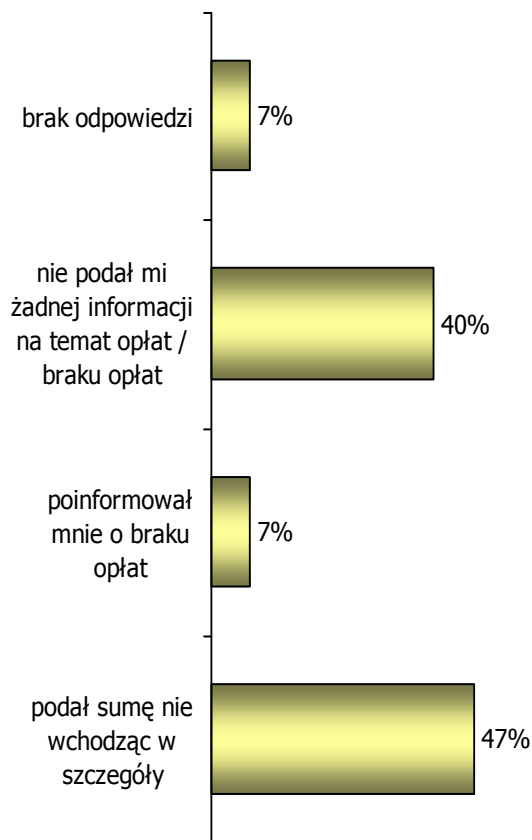
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik PO TWOIM DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**





# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

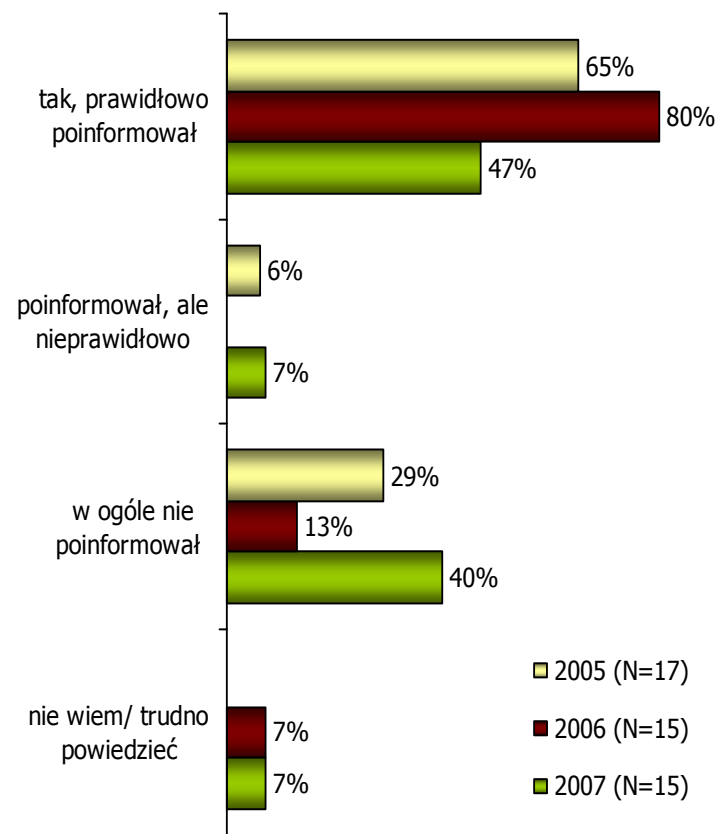
## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



Urzednicy nie informowali o dodatkowych kosztach związanych z opłatami w banku.

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

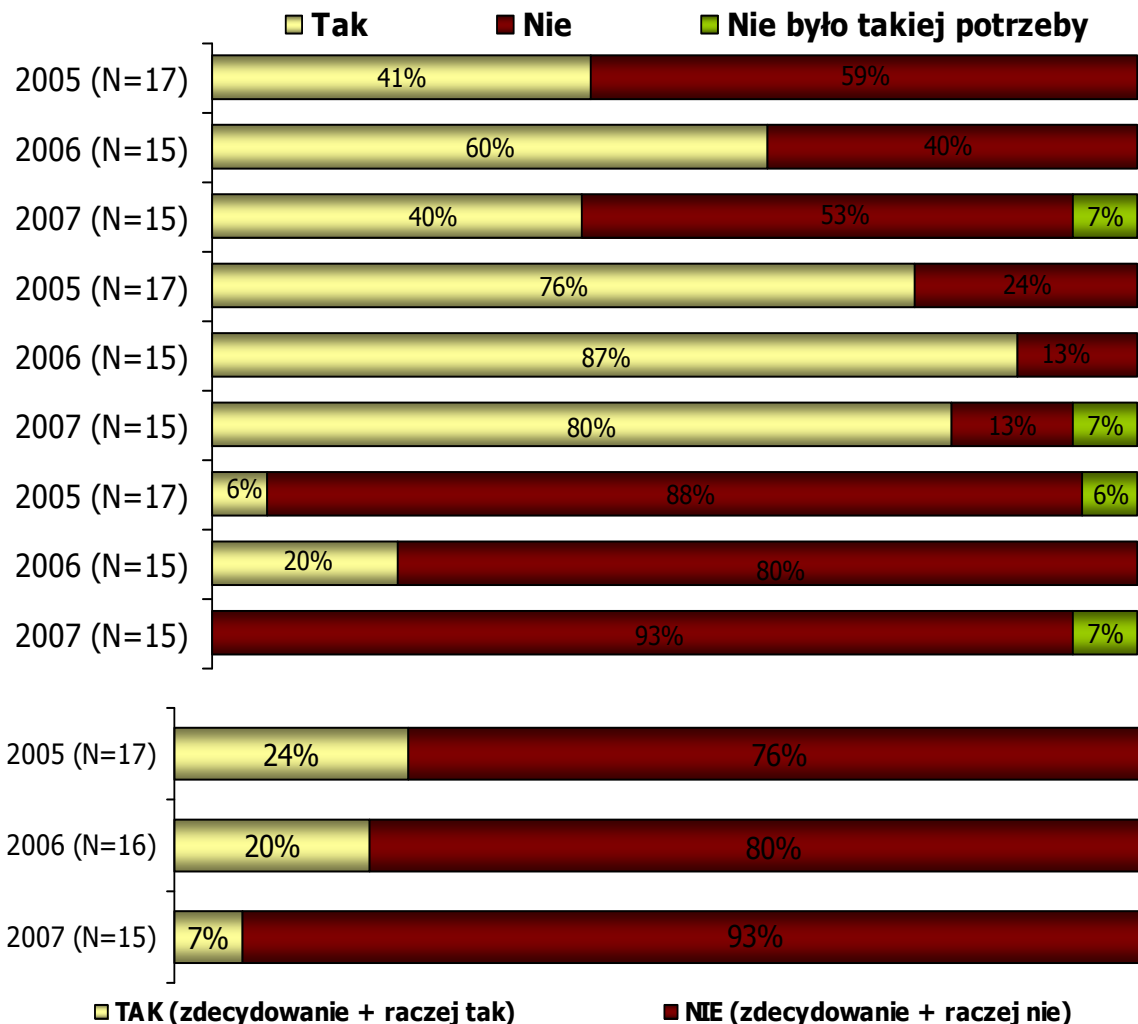
## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

**Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałes 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? (Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?)**

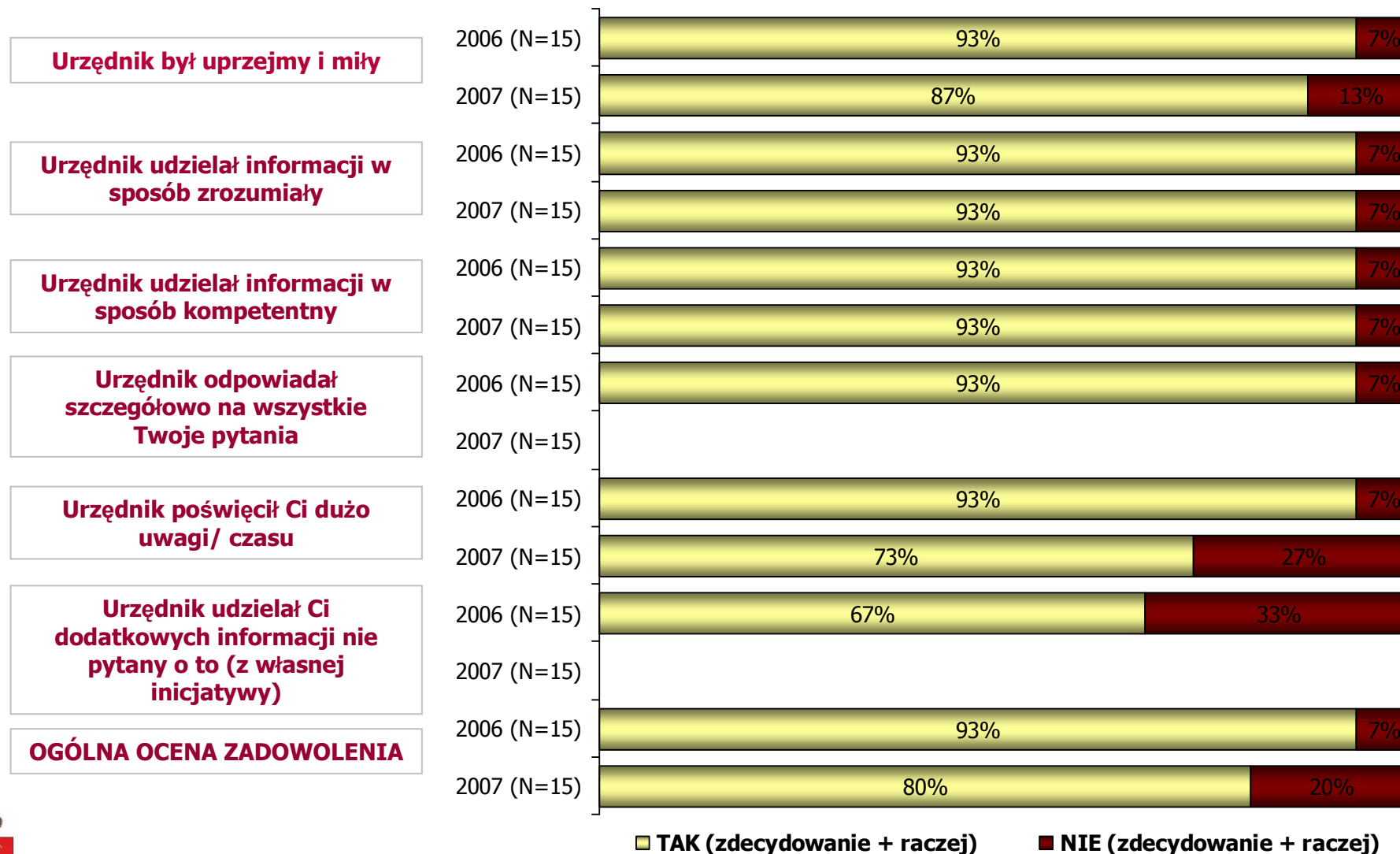


W 2007 roku pracownicy urzędu nie wyrażali żadnych uwag i komentarzy dotyczących funkcjonowania urzędu.



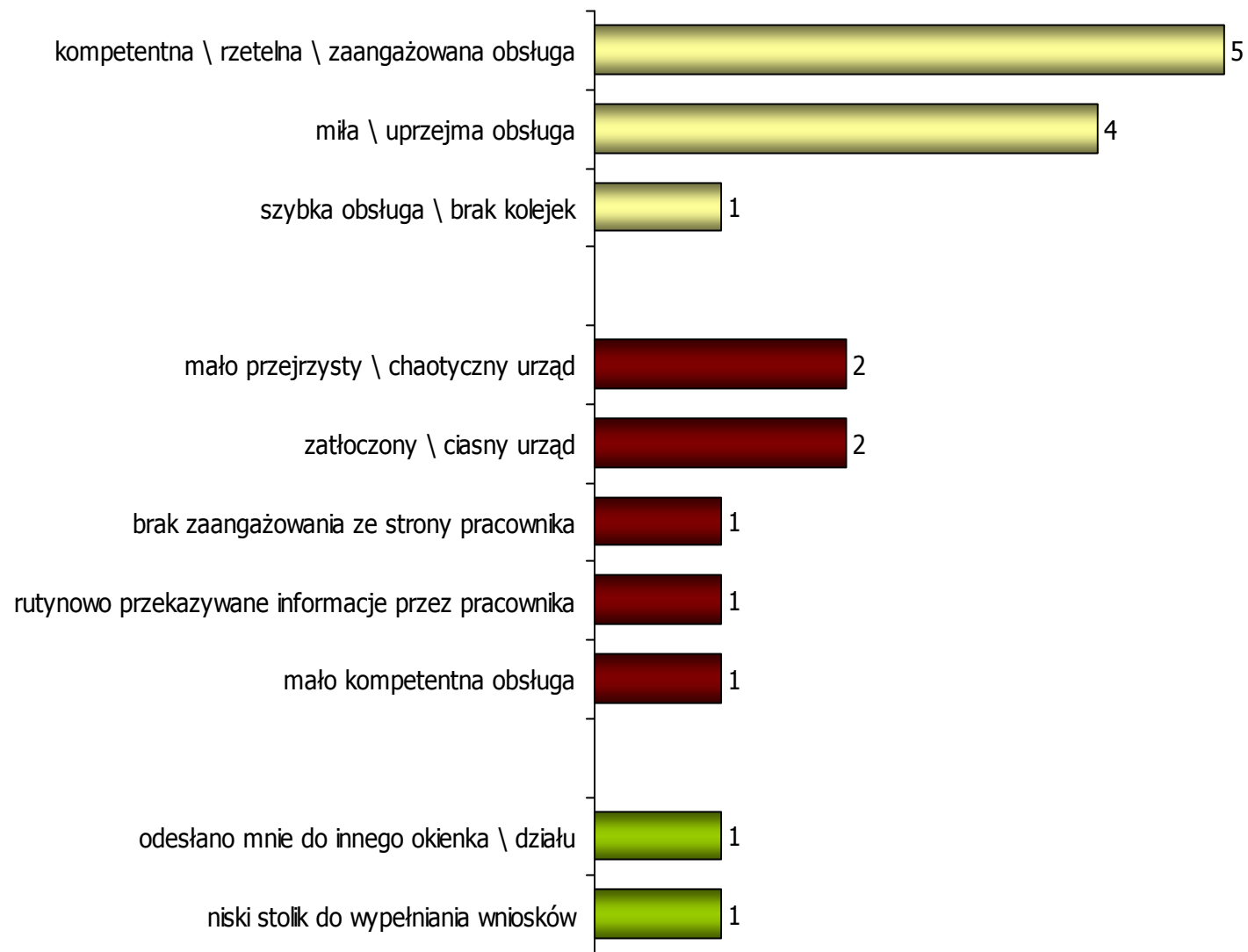
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

## OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY REMBERTÓW

### DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)





URZĄD DZIELNICY  
ŚRÓDMIEŚCIE



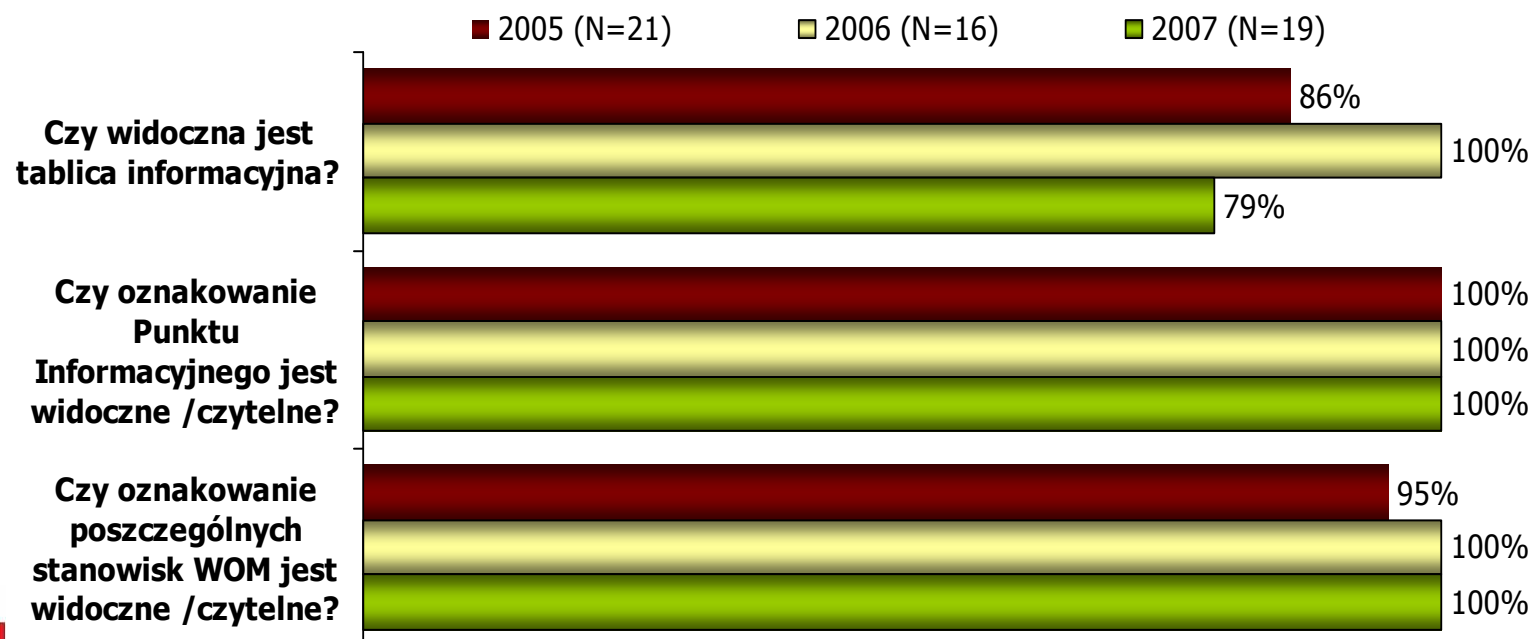
# Otoczenie - wygląd urzędu

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## FUNKCJONOWANIE URZĘDU



## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

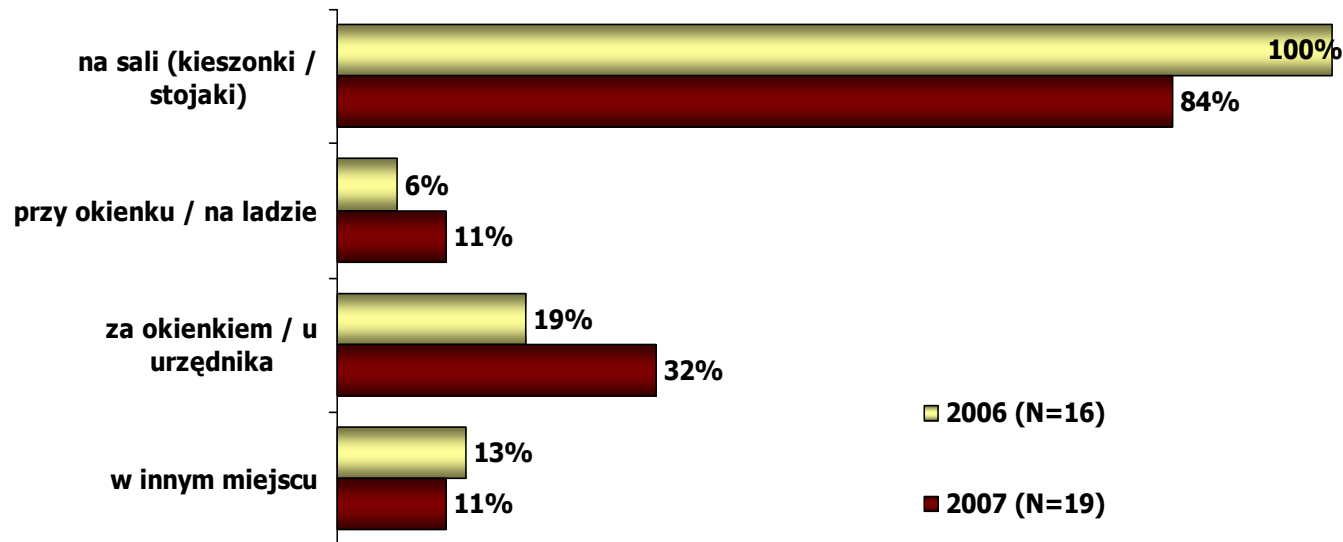


Odsetek odpowiedzi „TAK”

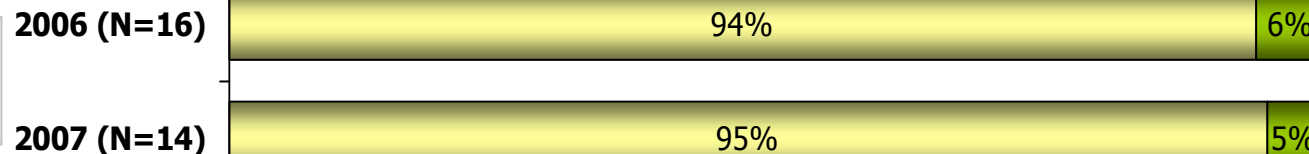
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

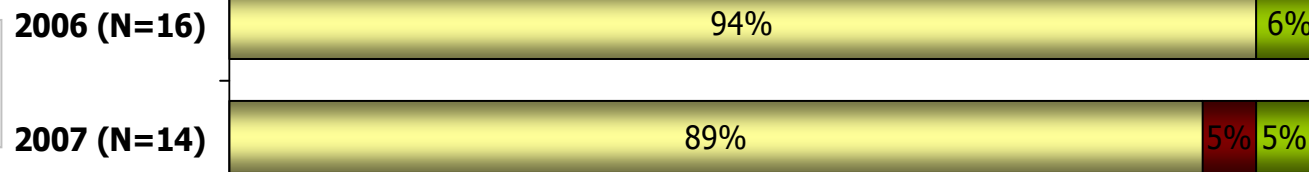
### Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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

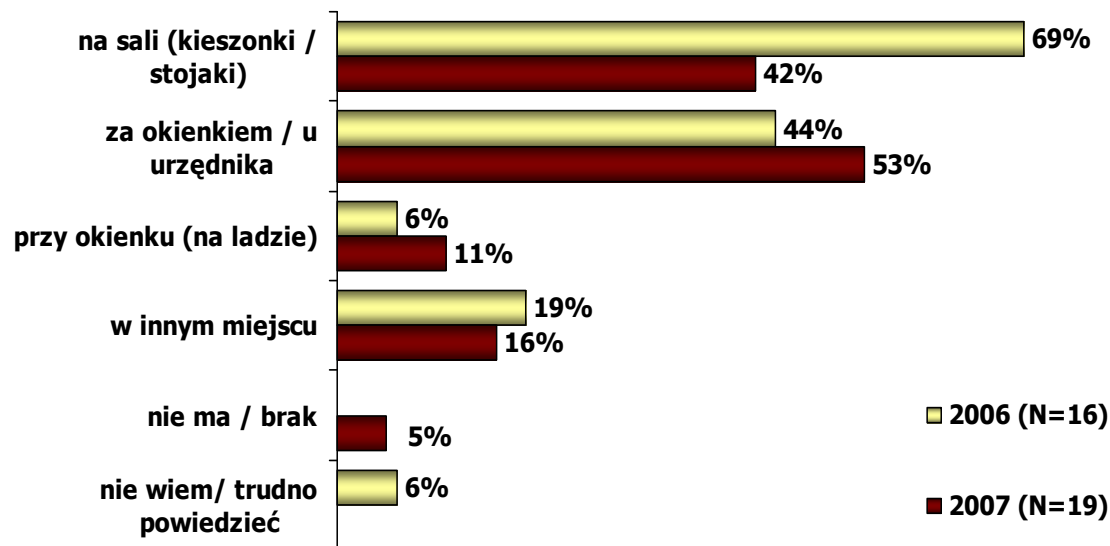




# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

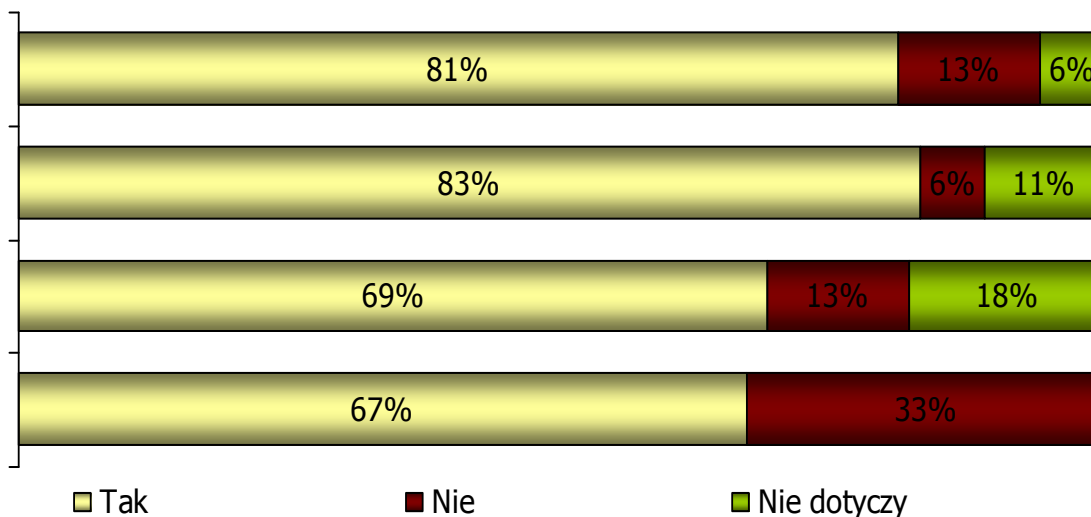
### Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

2006 (N=16)

2007 (N=19)



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

2006 (N=16)

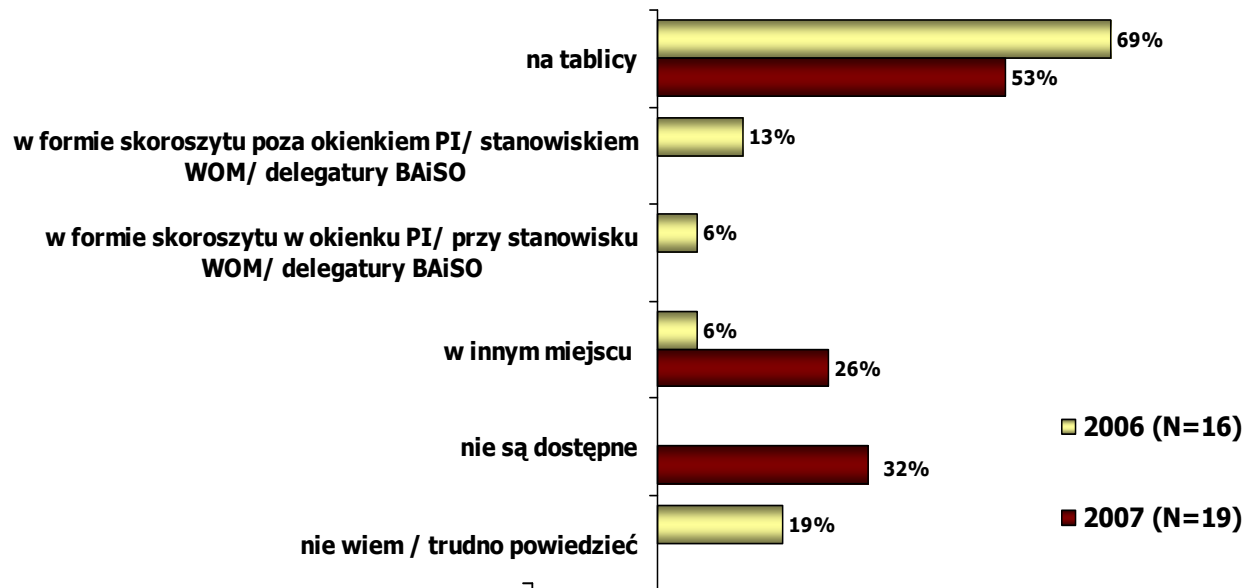
2007 (N=19)



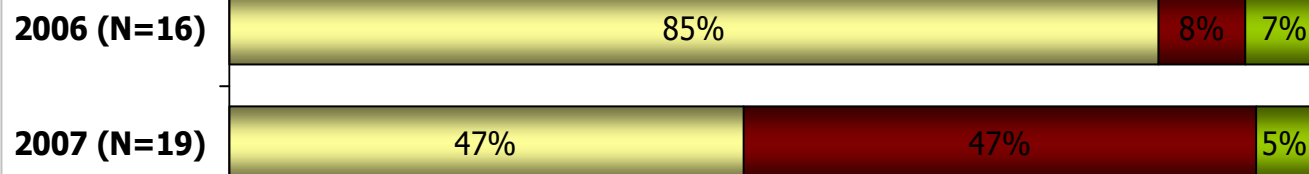
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

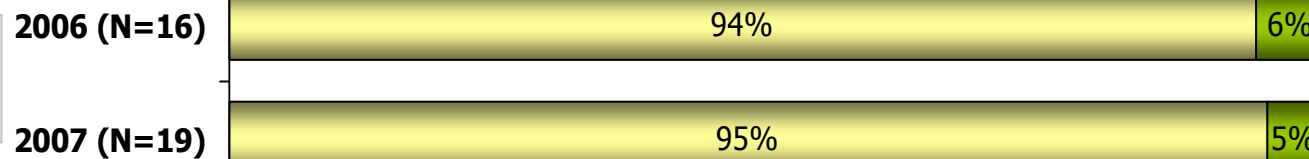
### Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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

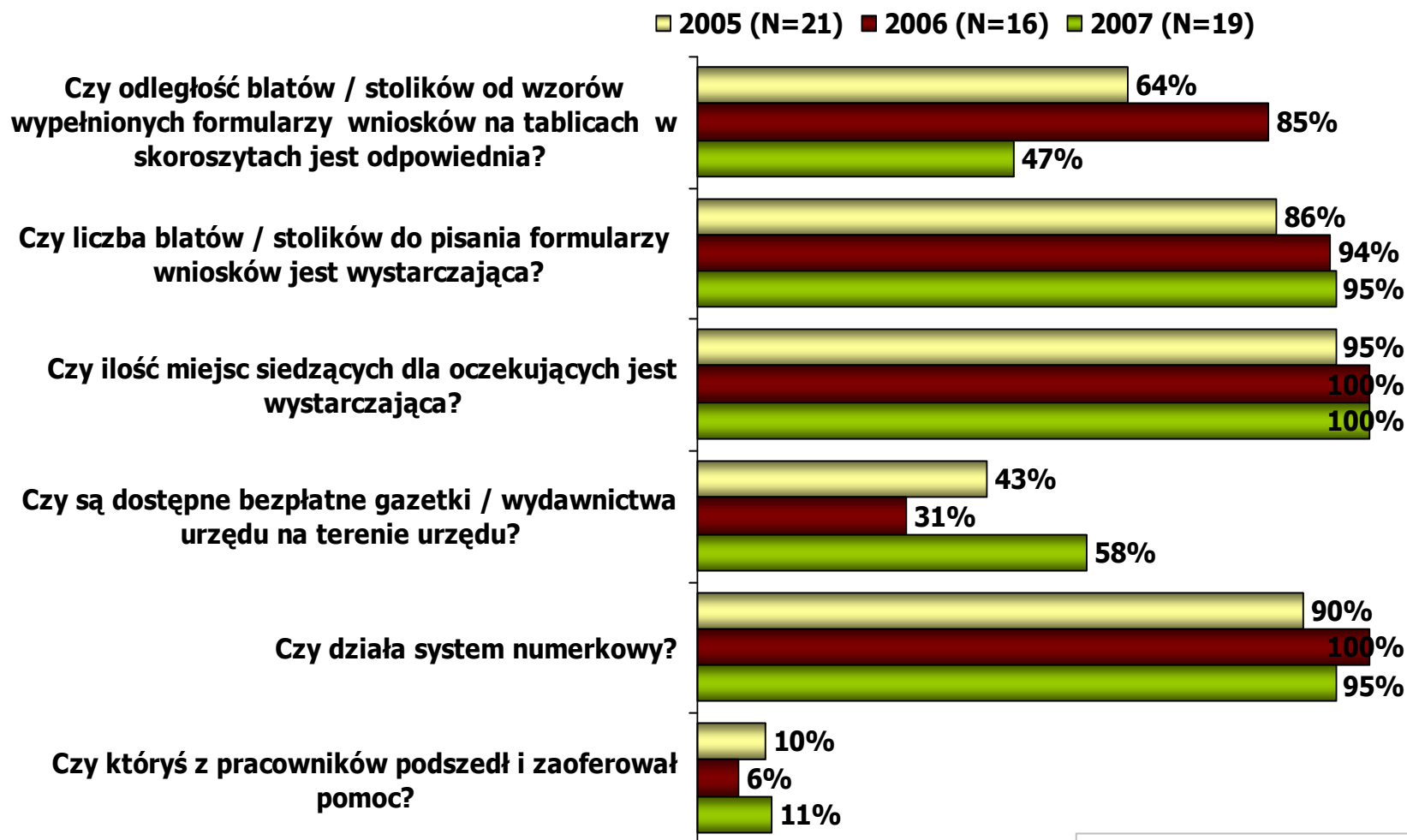
■ Nie

■ Nie dotyczy



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

### OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory\_path\filename.ppt-147]





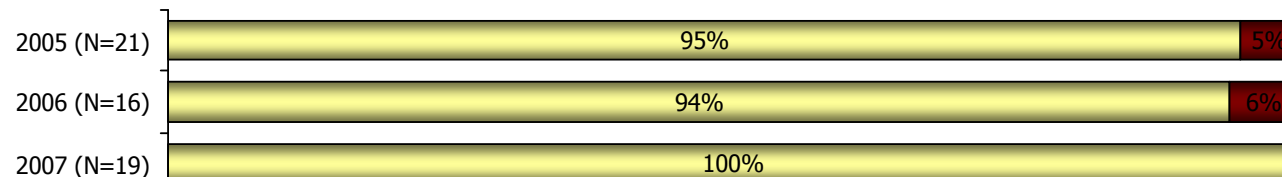
# Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

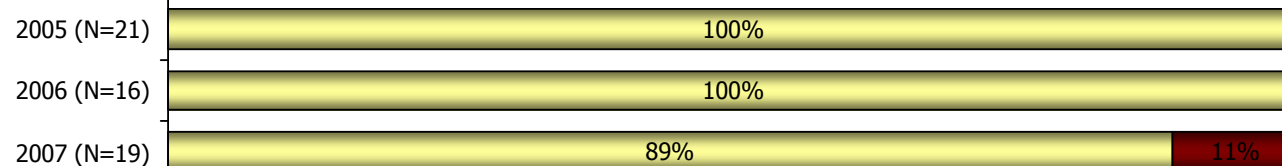
## WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

■ Tak
 ■ Nie
 ■ Trudno powiedzieć

**Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?**



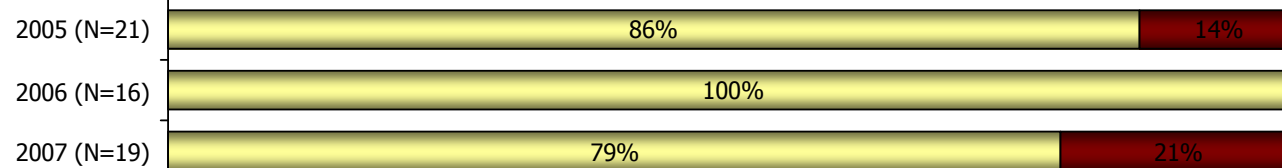
**Czy na biurku urzędnika jest porządek?**



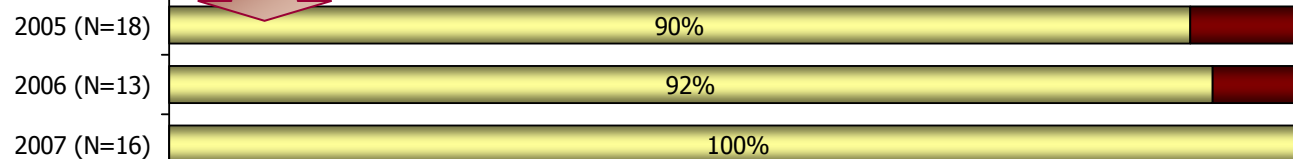
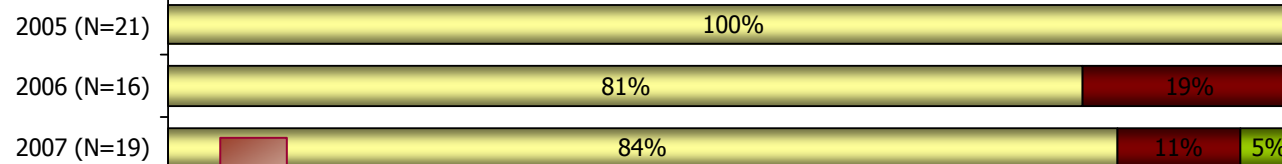
**Czy na biurku są brudne naczynia?**



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



**Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?**



■ Identyfikator przypięty/ powieszony na szyi
 ■ Identyfikator znajduje się w okienku



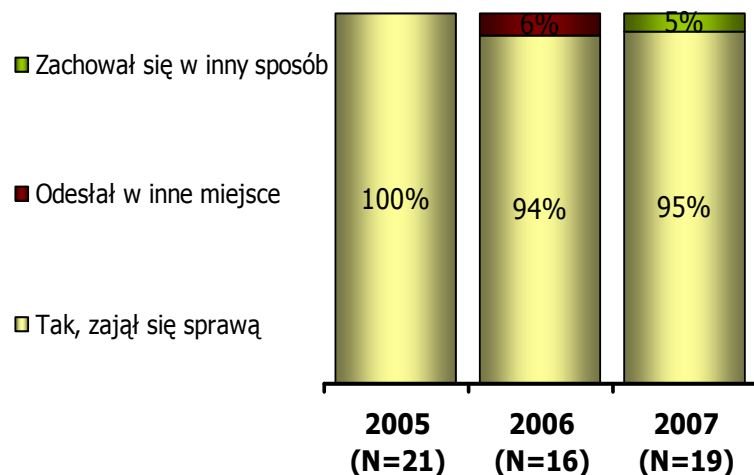


# Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

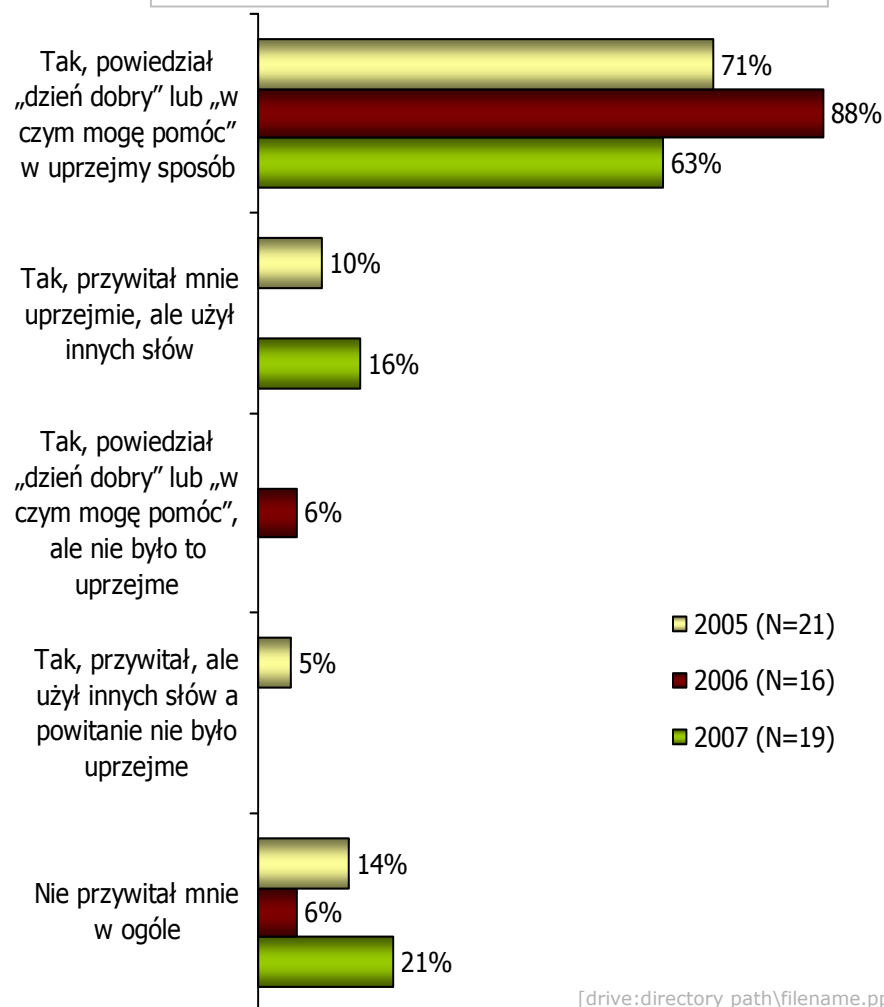
## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

### Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

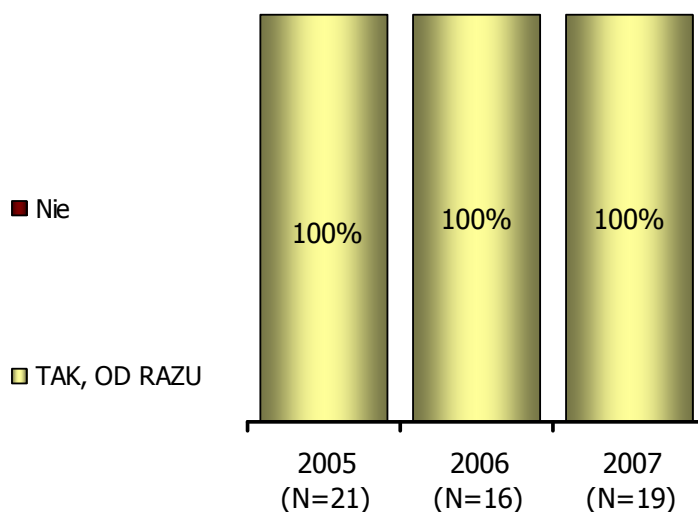


- W 2005 roku 1 raz próbowano odesłać interesanta
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów

### Czy urzędnik przywitał Cię?



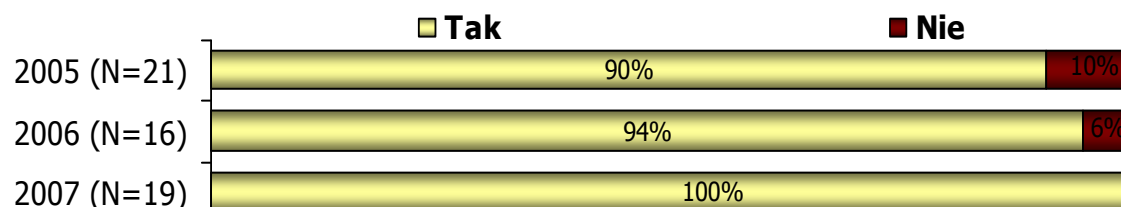
### Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

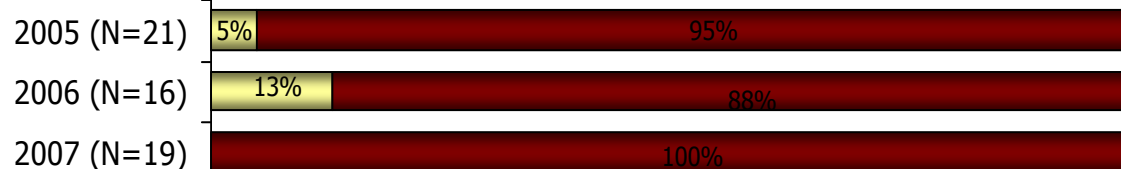
**Czy urzędnik podczas rozmowy starał się podtrzymać kontakt wzrokowy z Tobą?**



**Czy urzędnik mówił wyraźnie?**



**Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?**



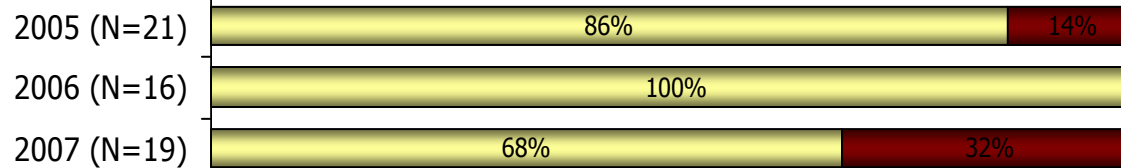
**Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek / przekąskę / żuł gumę / pił herbatę, kawę lub inny napój?**



**Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?**



**Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?**



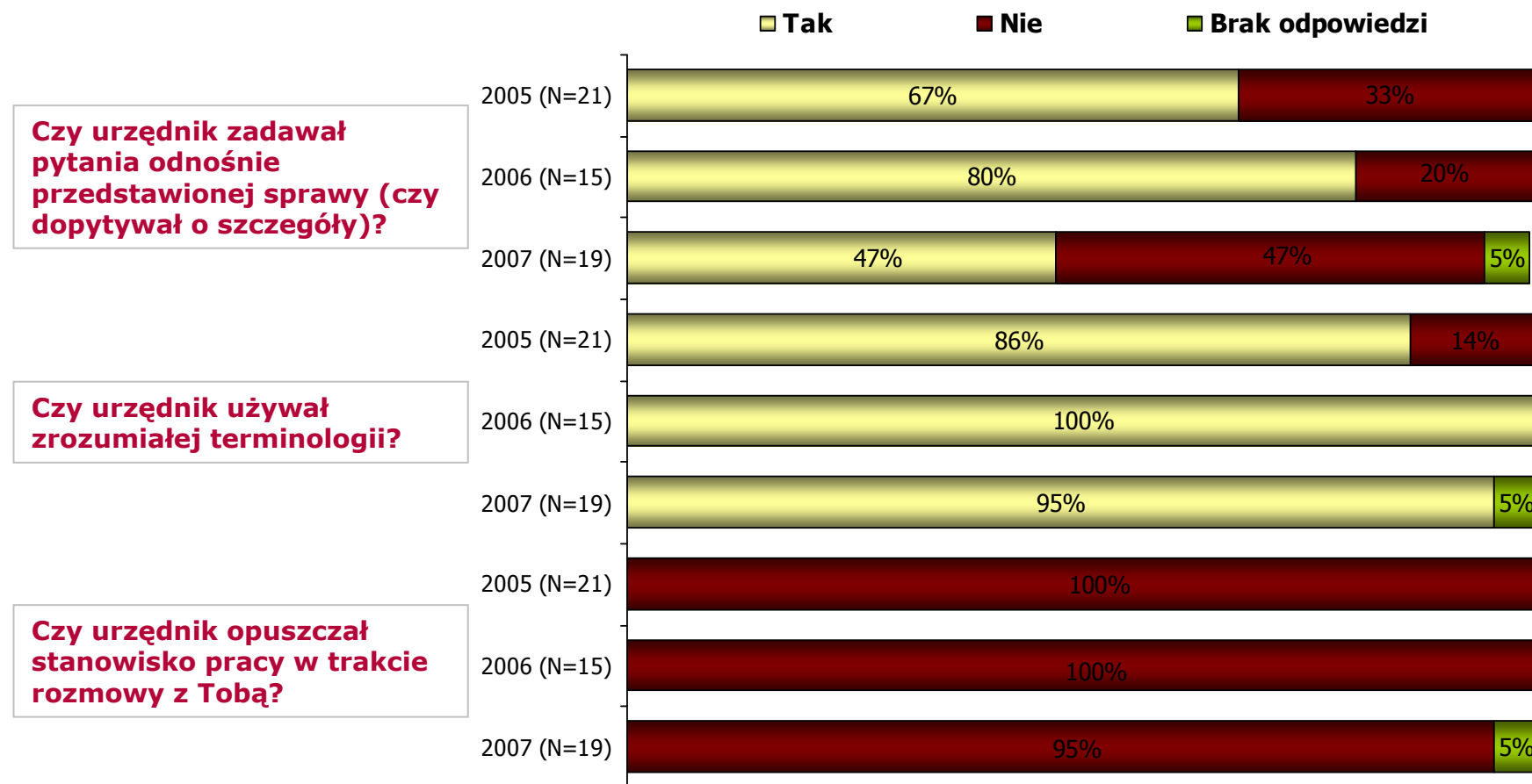




# Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



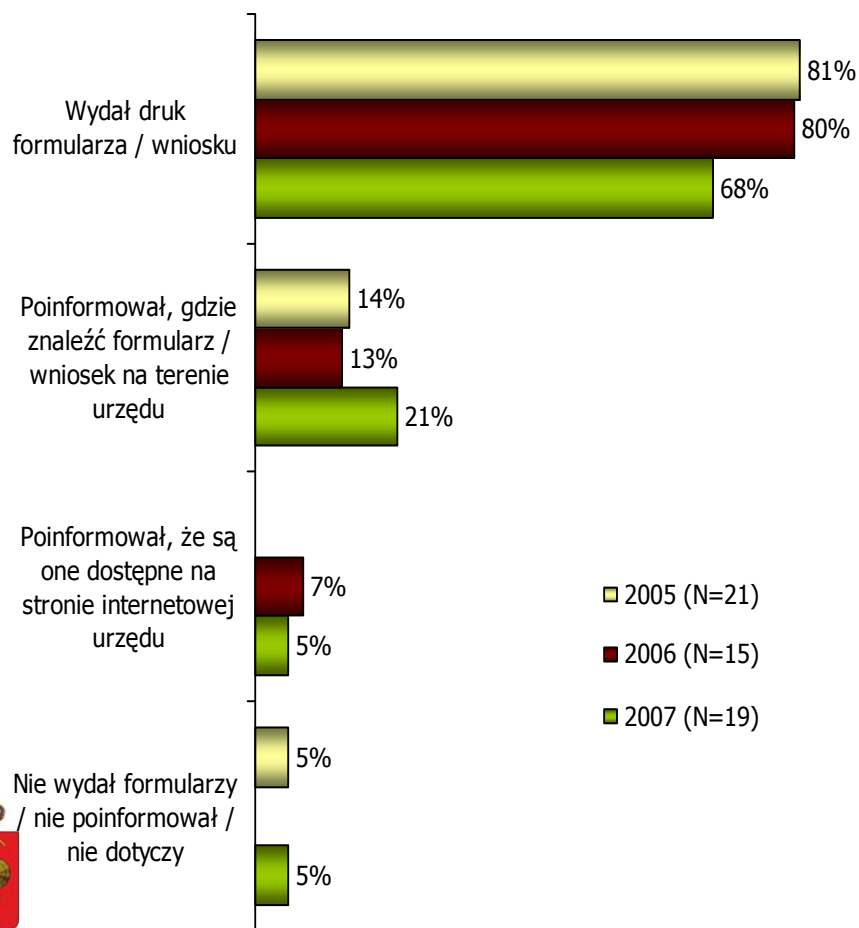
W czasie 1 wizyty dzwonił telefon przy stanowisku urzędnika. Urzędnik odebrał rozmowę, nie tłumacząc nic interesantowi i nie przeprasząc go.



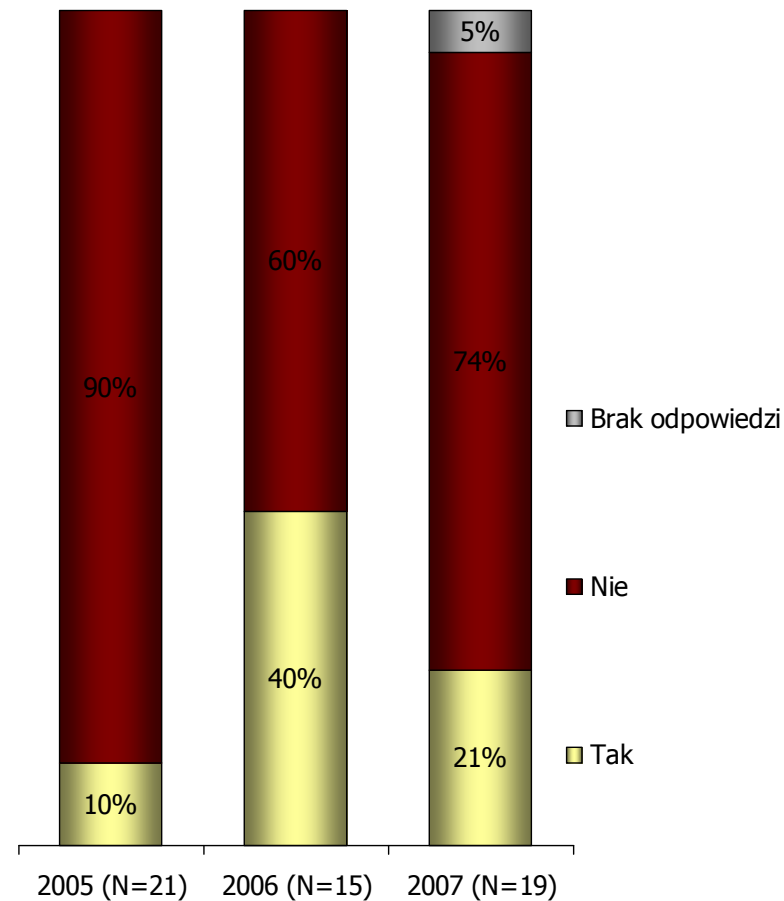
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



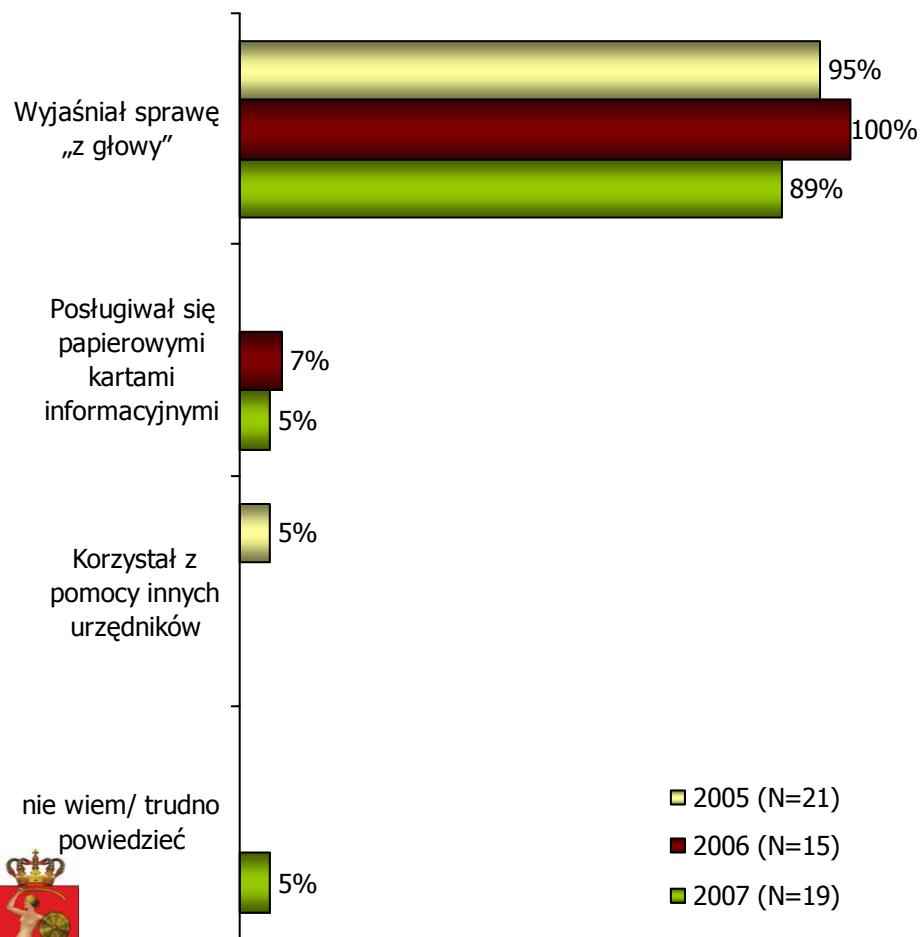
**Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?**



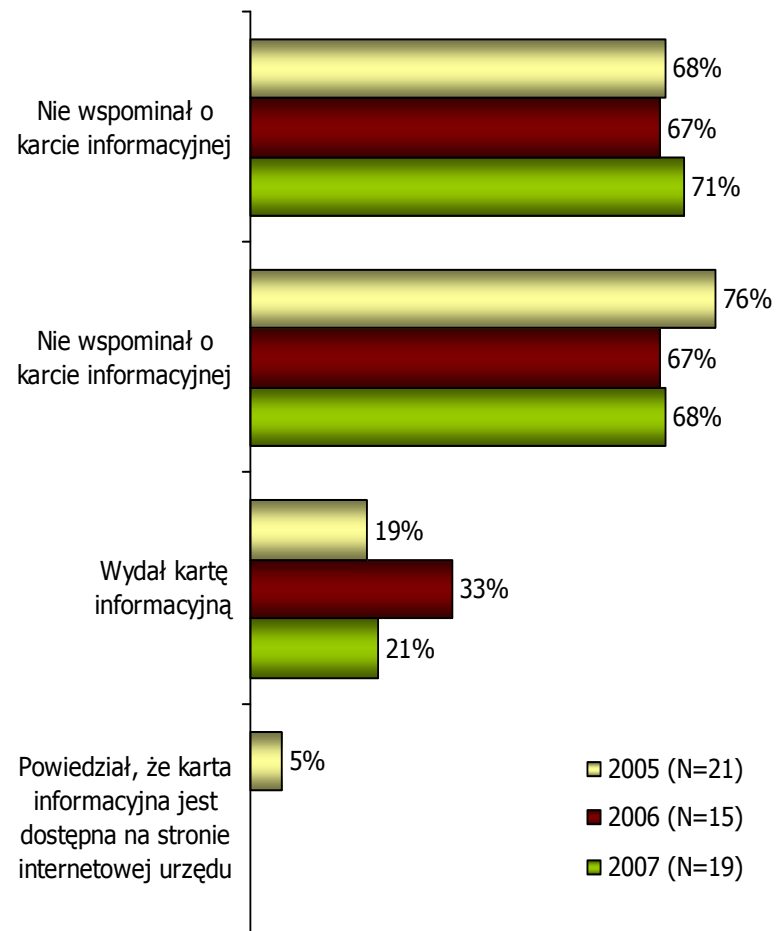
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



**Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?**



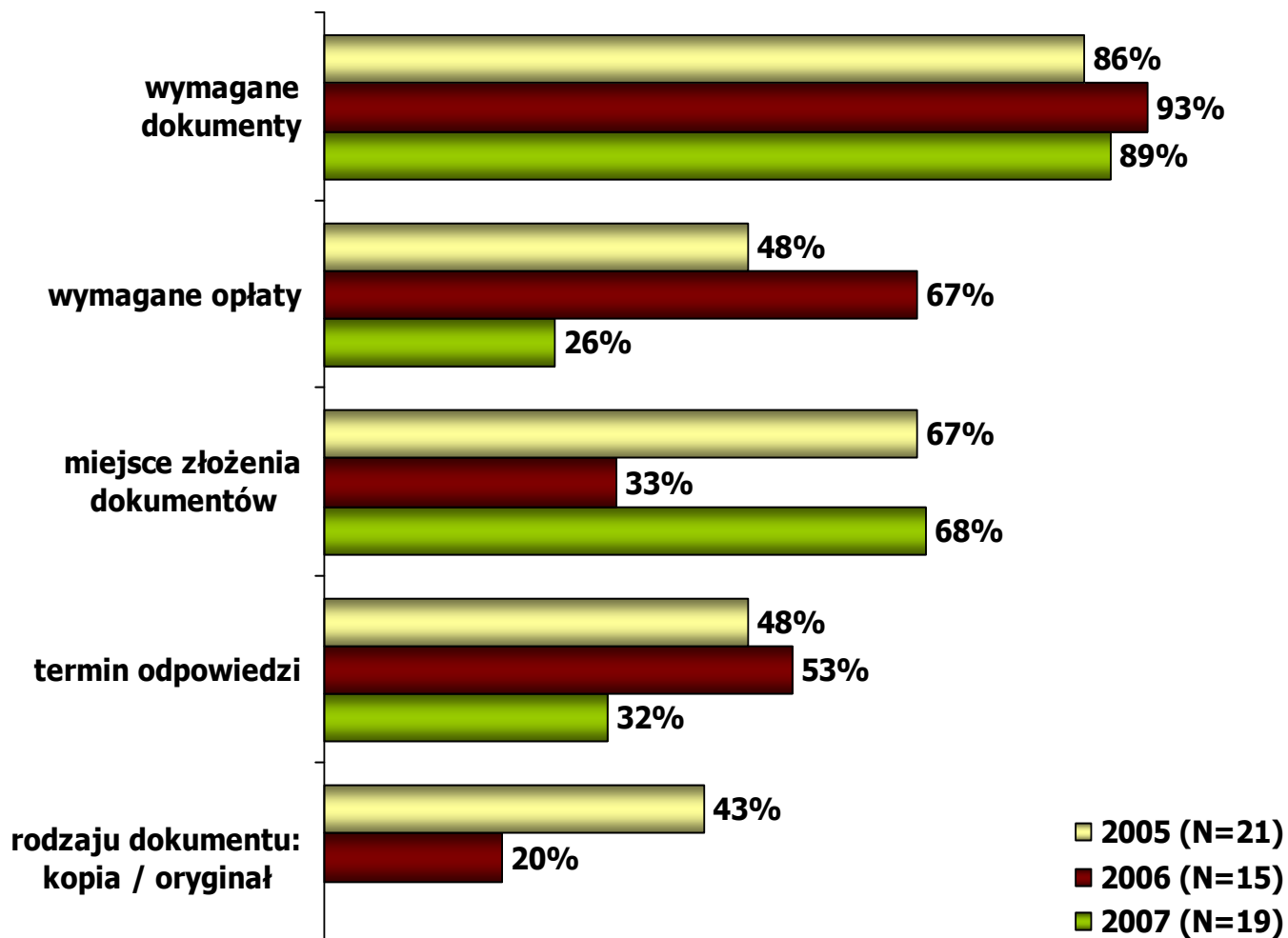


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



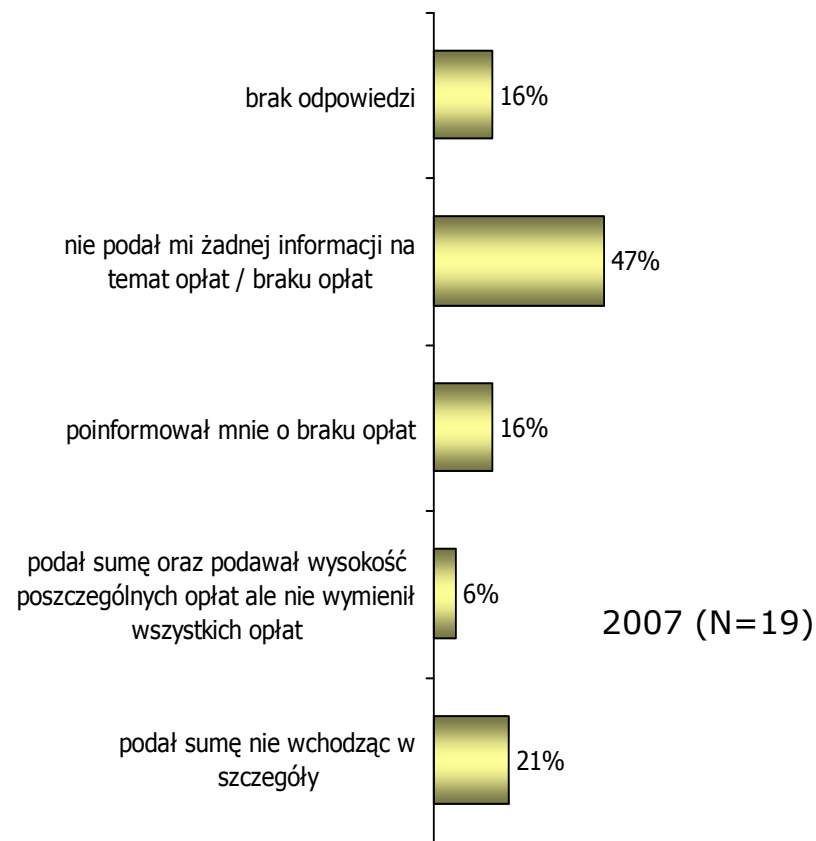
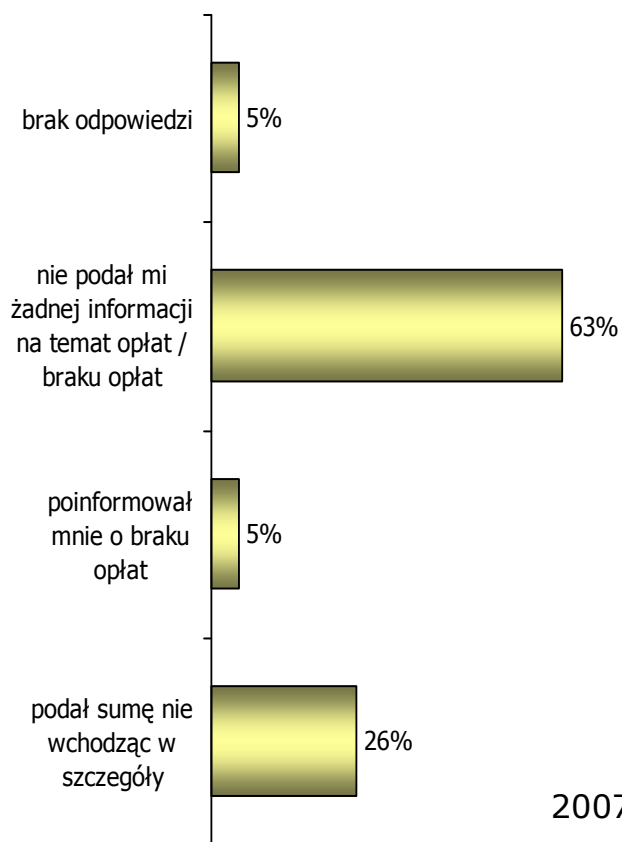
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



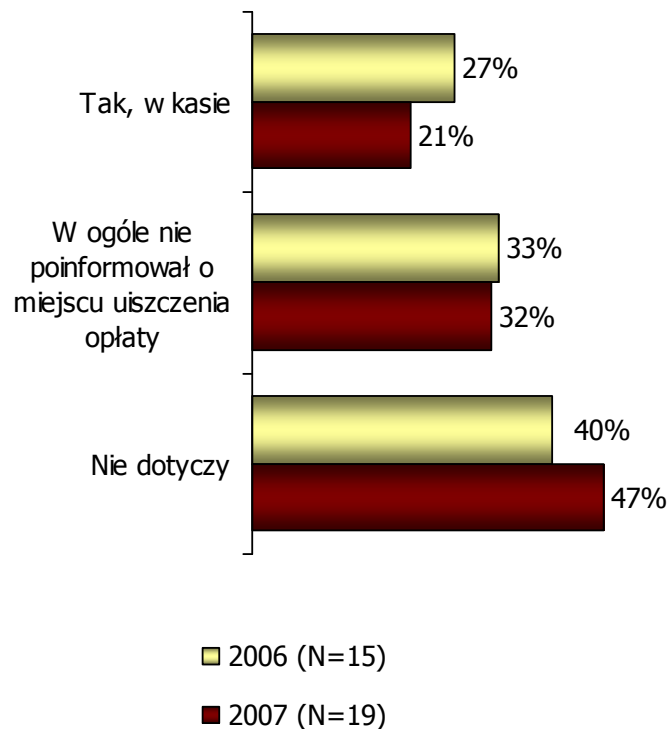
**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik PO TWOIM DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



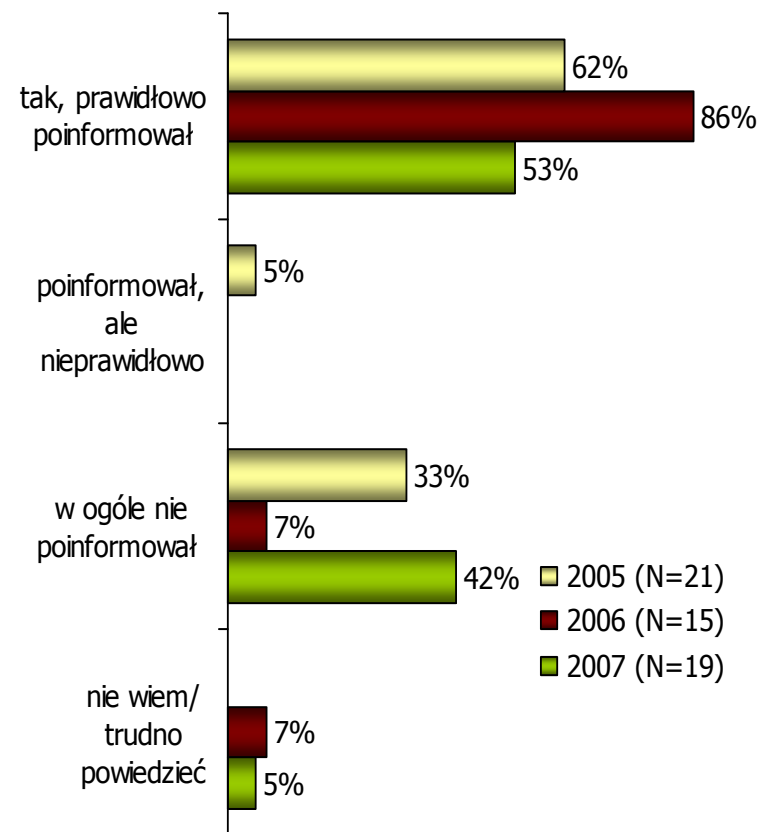
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



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

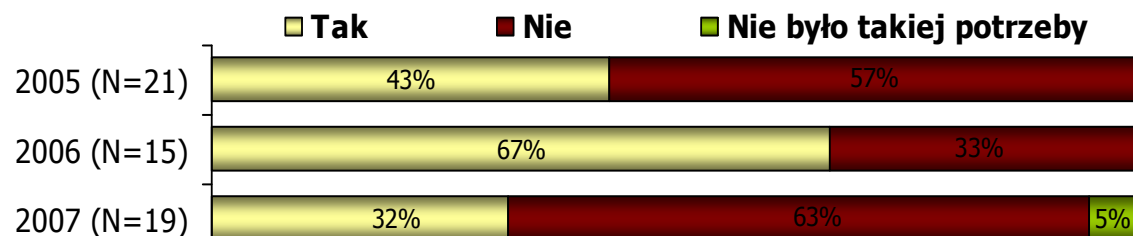




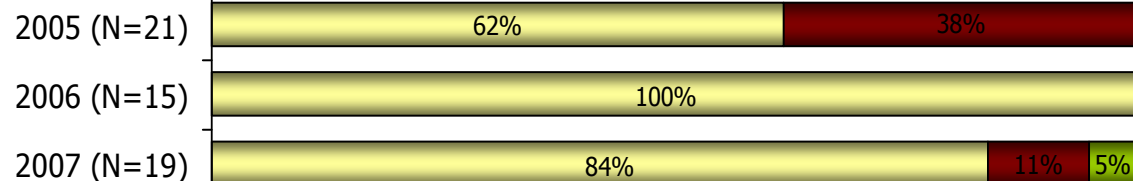
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

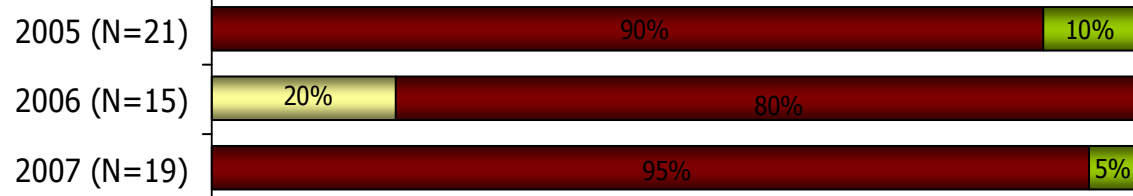
**Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałes jego /jej wyjaśnienia?**



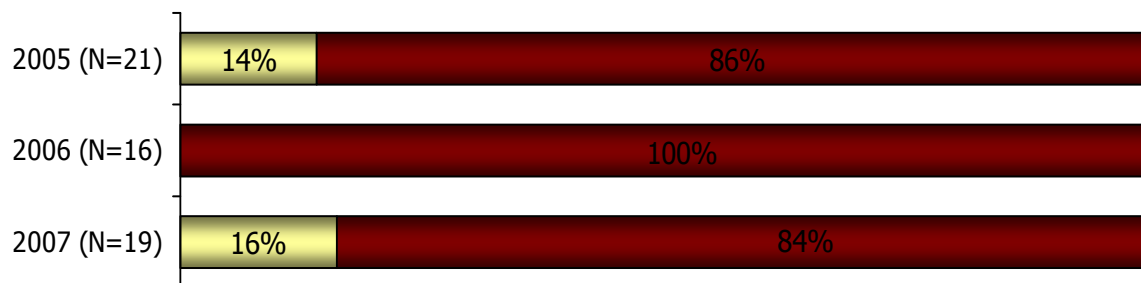
**Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?**



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



**Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient? (Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?)**



■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

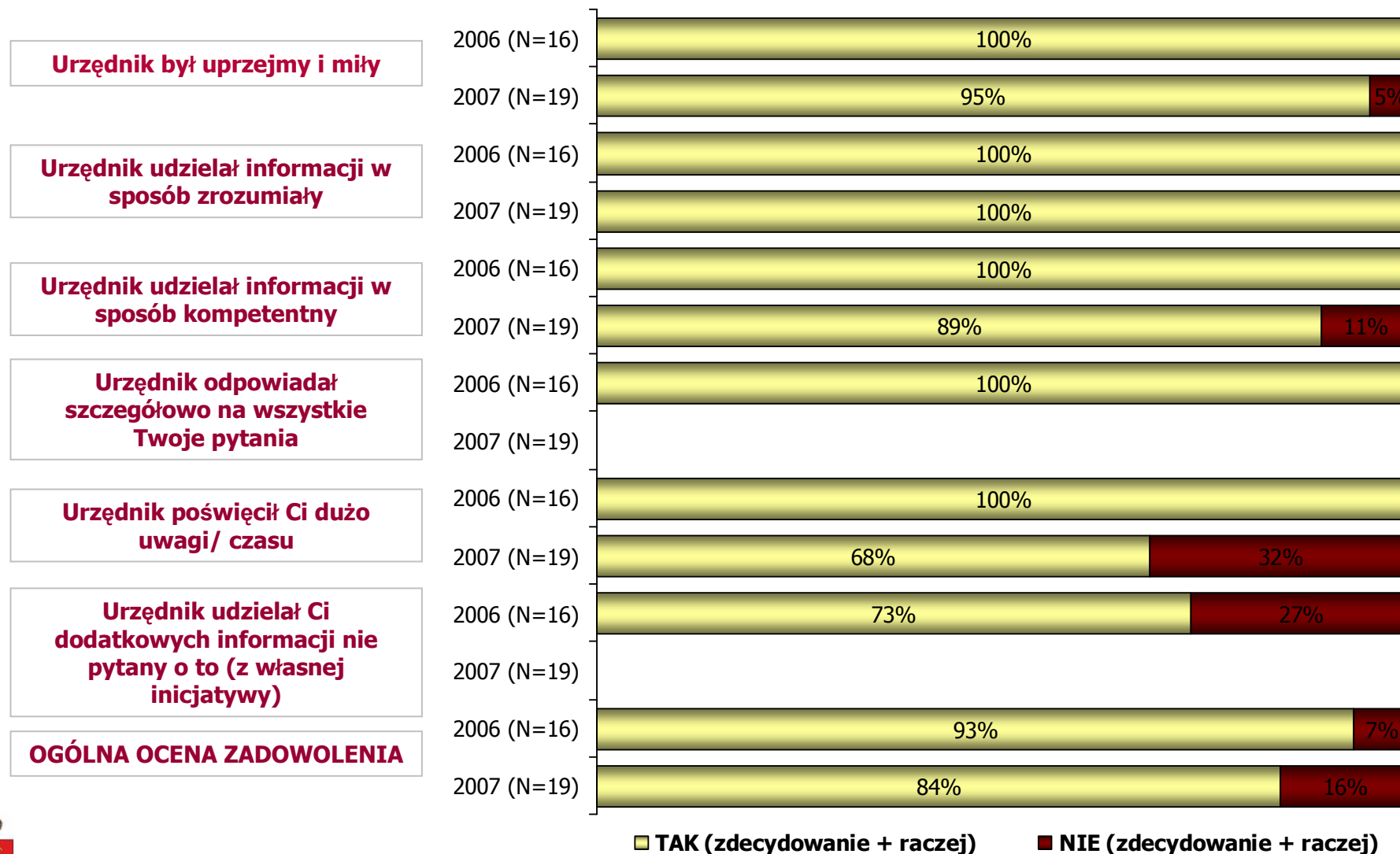
■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

W 2007 roku zdarzyła się jedna sytuacja, gdy urzędnik wyrażał swoje uwagi na temat funkcjonowania Urzędu.



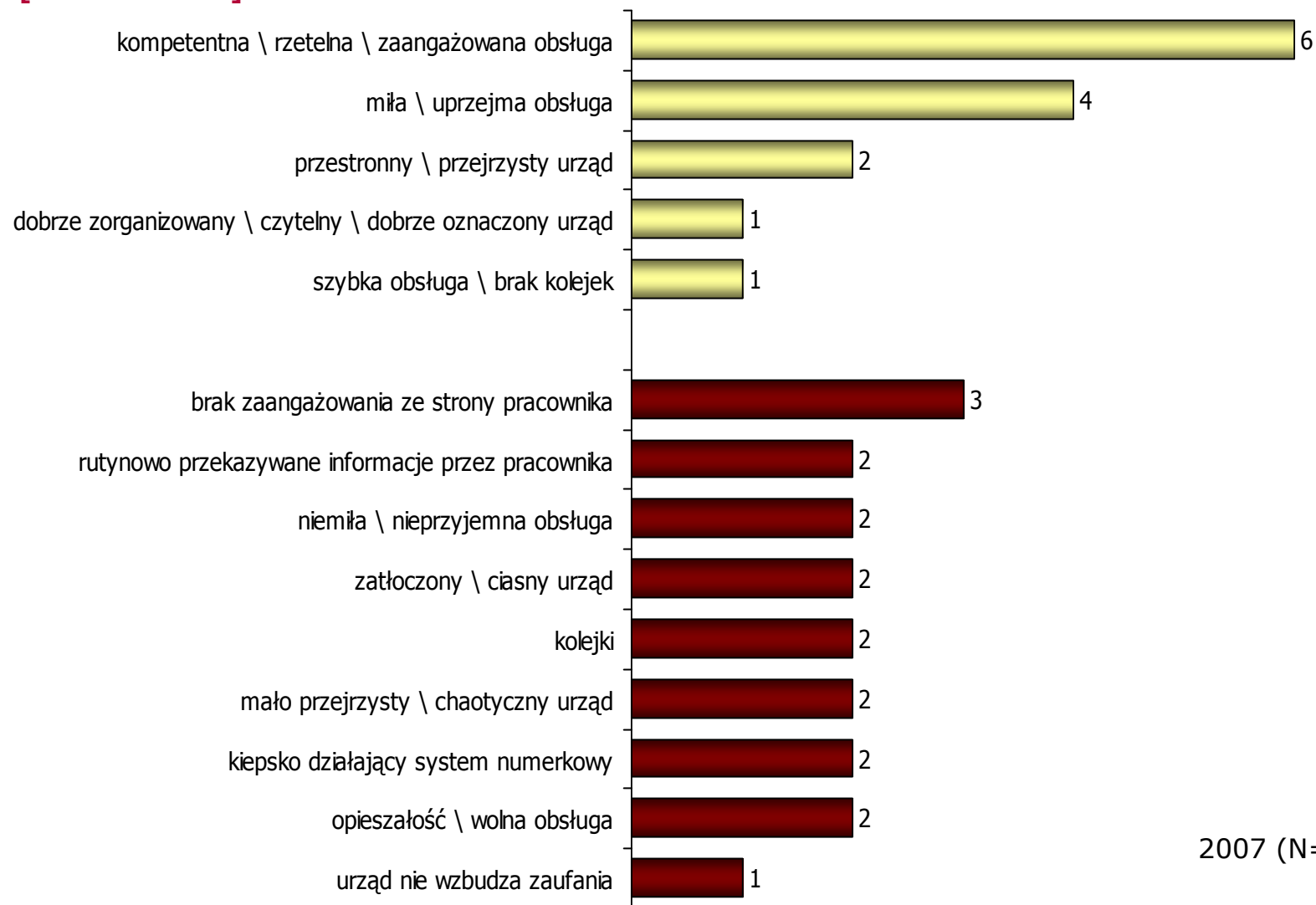
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIEŚCIE

## OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



## Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŚRÓDMIĘSCIE

### DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)





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**

N=19

**2007:  
3,6 minut**

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

N=21

**2005:  
1,5 osoby**

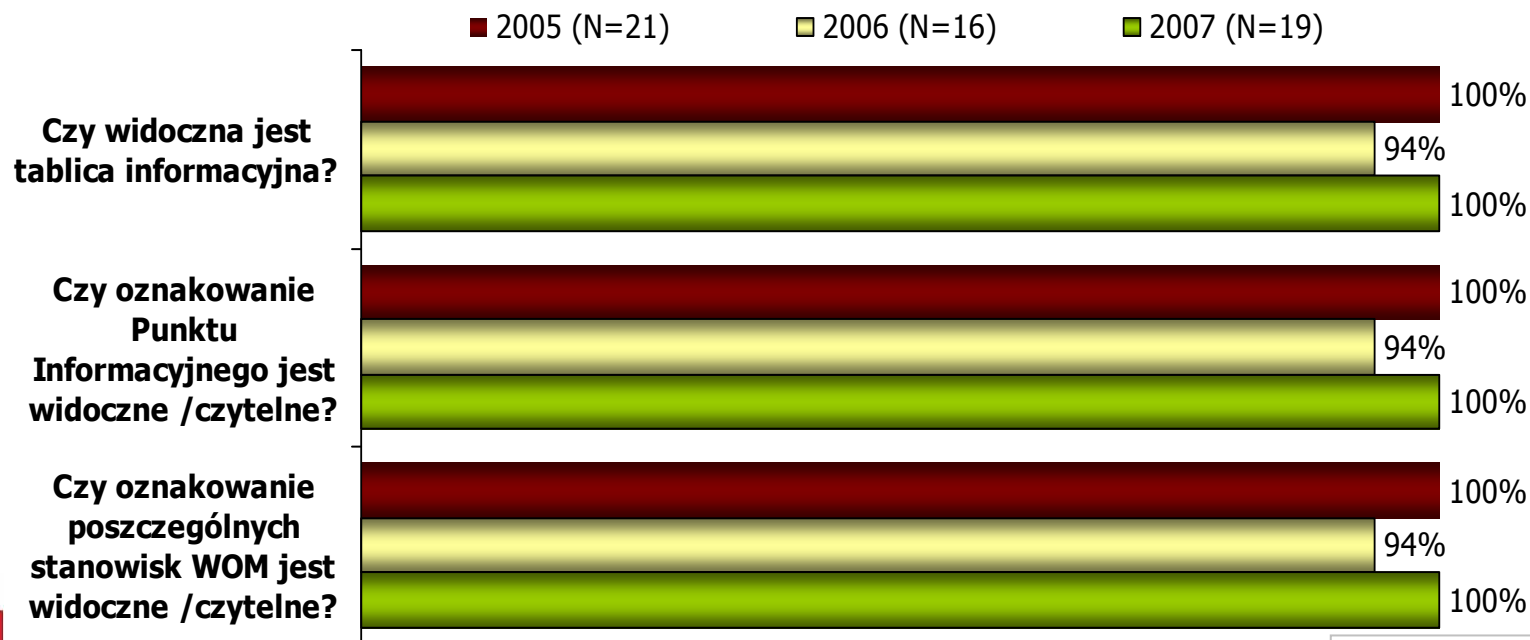
N=16

**2006:  
1,8 osoby**

N=19

**2007:  
1,8 osoby**

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

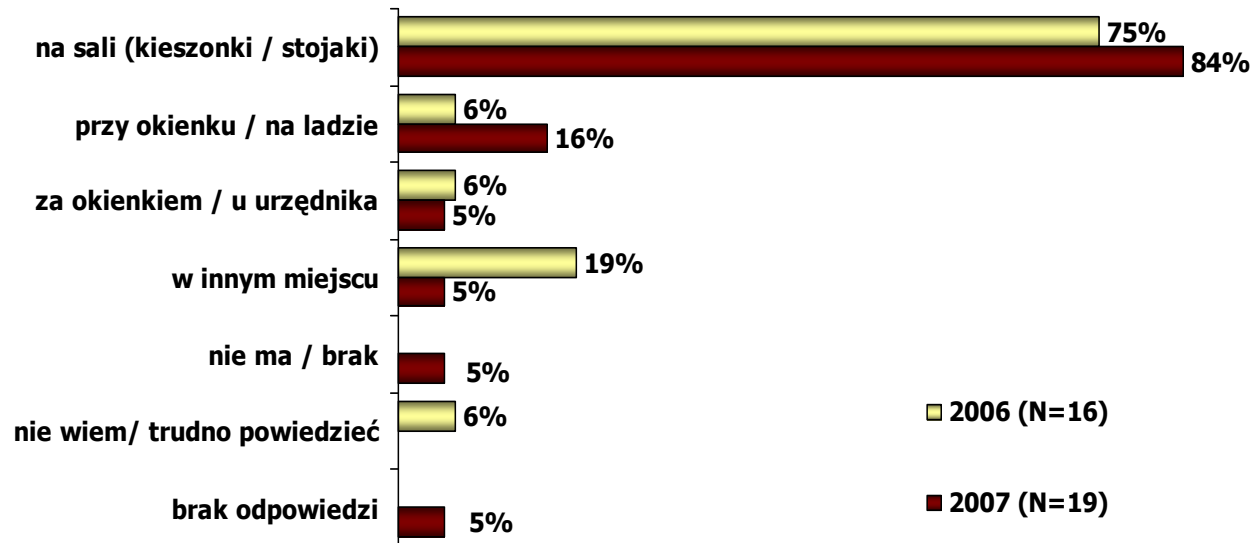
[drive:directory\_path\filename.ppt-166]



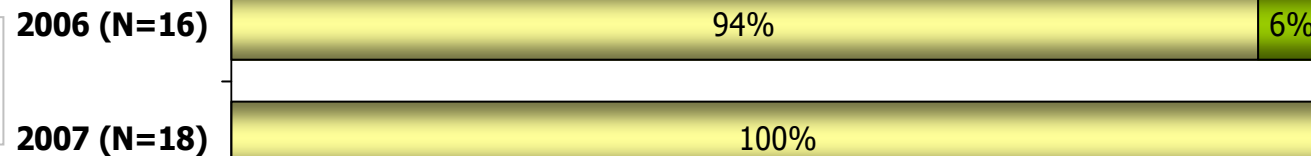
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

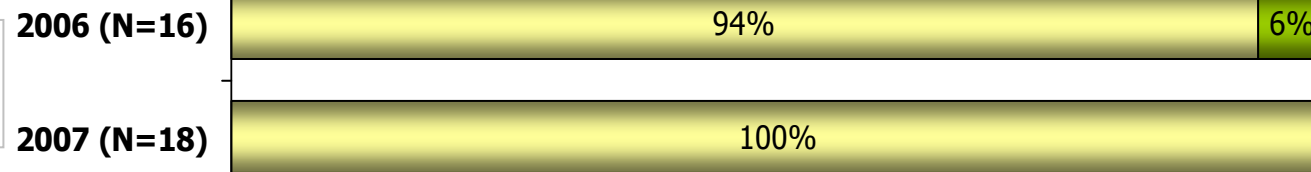
### Gdzie znajdują się karty informacyjne?



**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

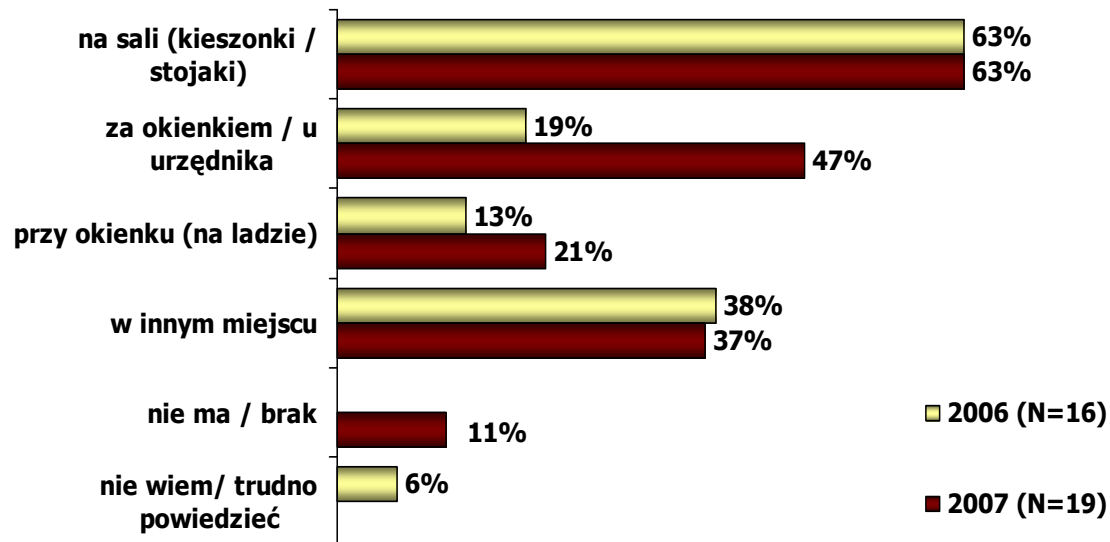
■ Nie dotyczy



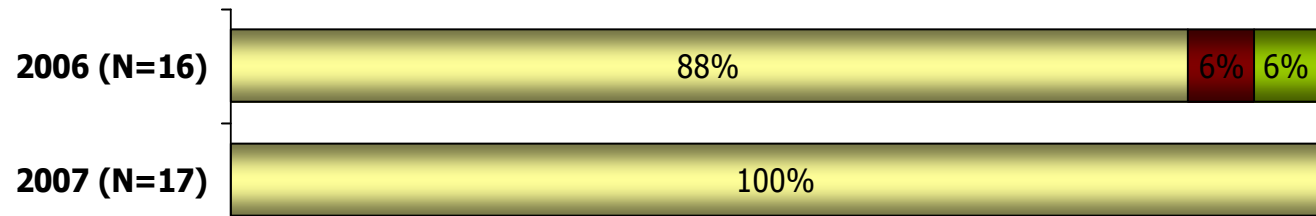
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

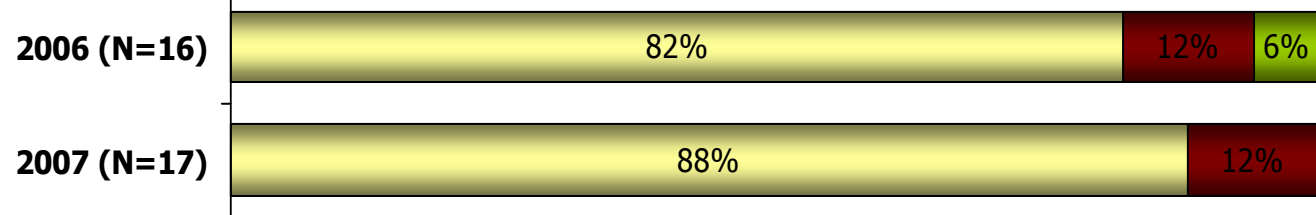
### Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



**Czy formularze / wnioski, które są na terenie urzędu ułożone są w należyłym porządku?**



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



■ Tak
 ■ Nie
 ■ Nie dotyczy

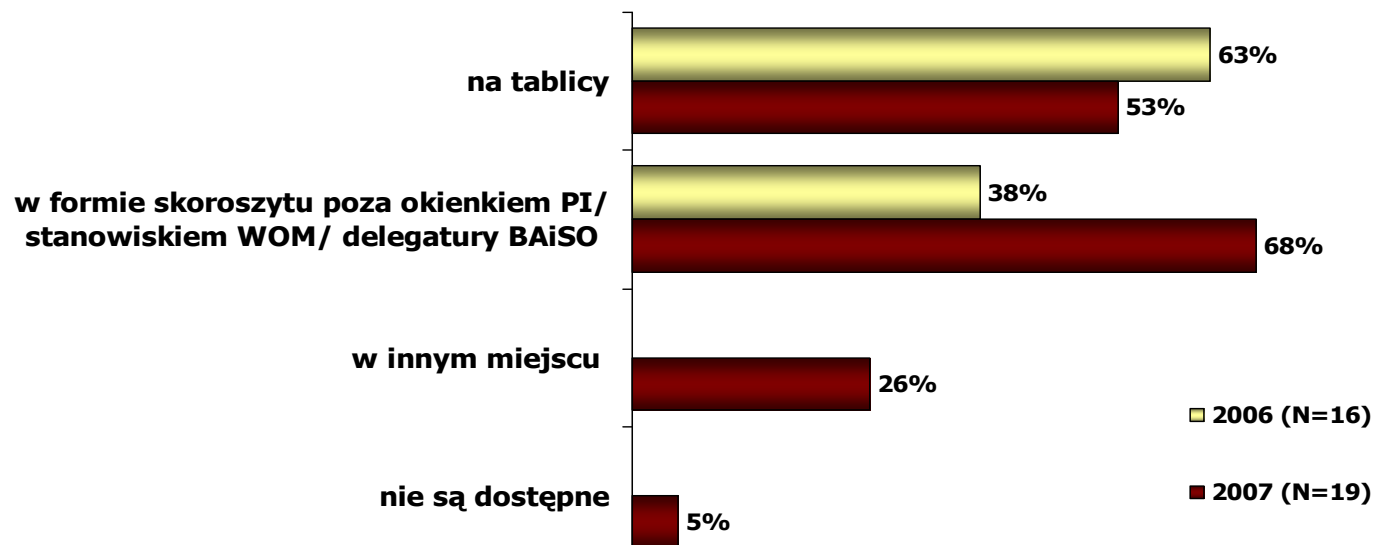




# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

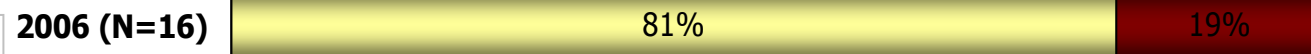
### Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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

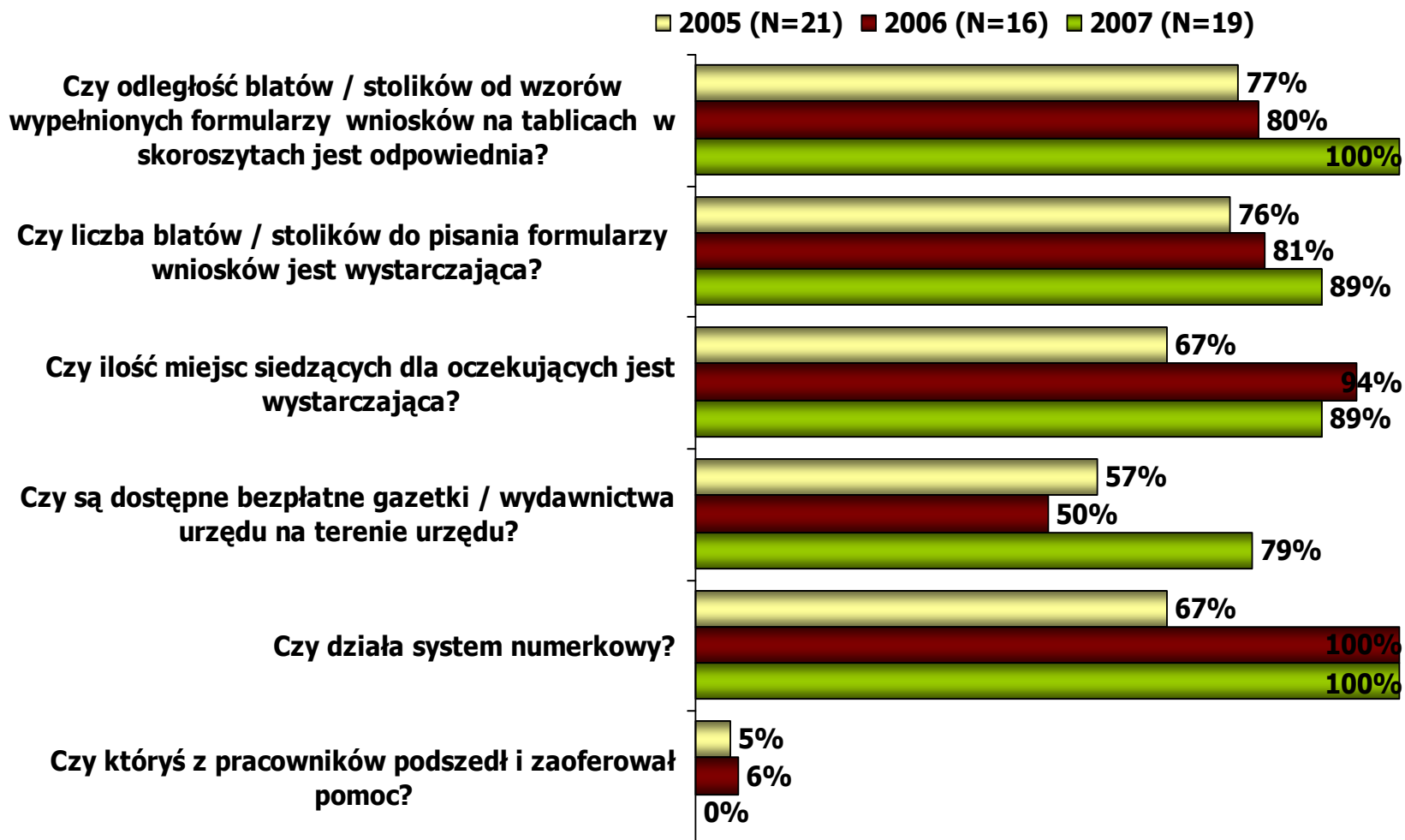
■ Nie

■ Nie dotyczy



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)





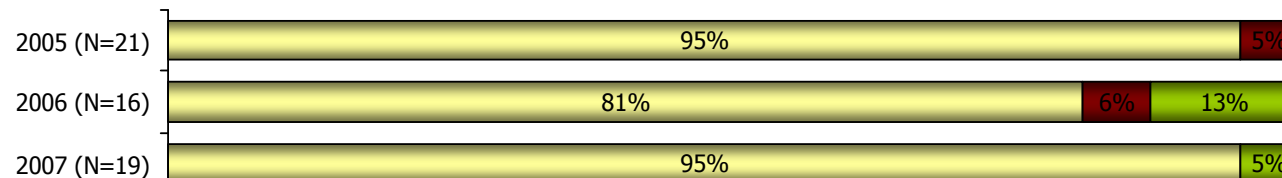
# Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

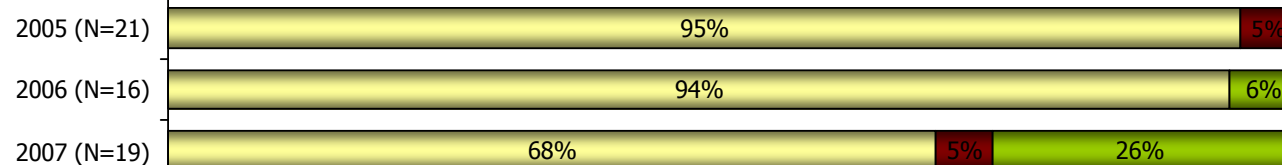
## WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

■ Tak
 ■ Nie
 ■ trudno powiedzieć

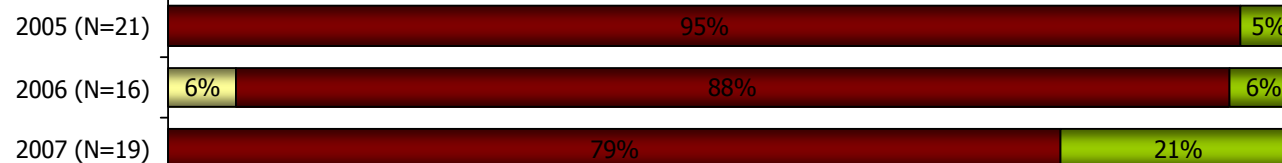
**Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?**



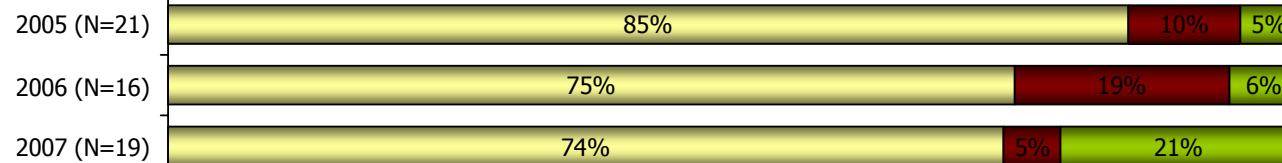
**Czy na biurku urzędnika jest porządek?**



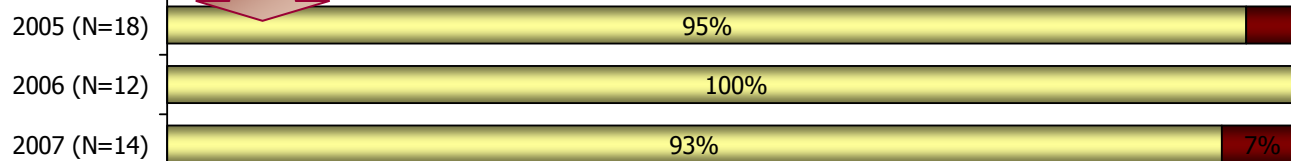
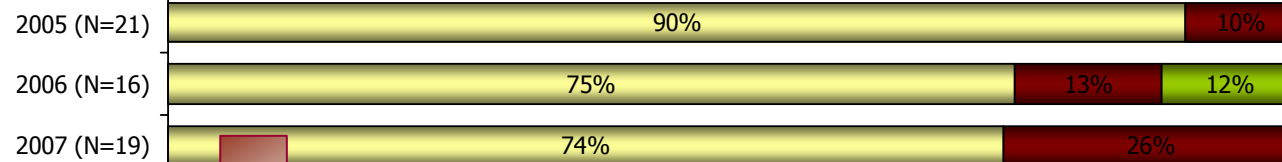
**Czy na biurku są brudne naczynia?**



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



**Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?**



■ Identyfikator przypięty/ powieszony na szyi
 ■ Identyfikator znajduje się w okienku



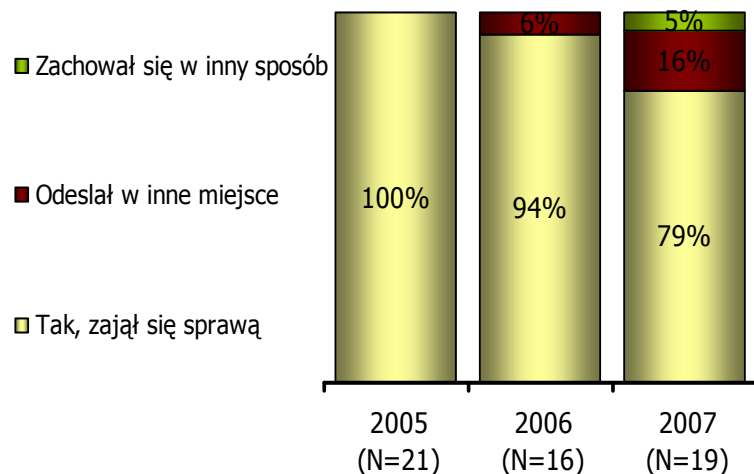


# Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

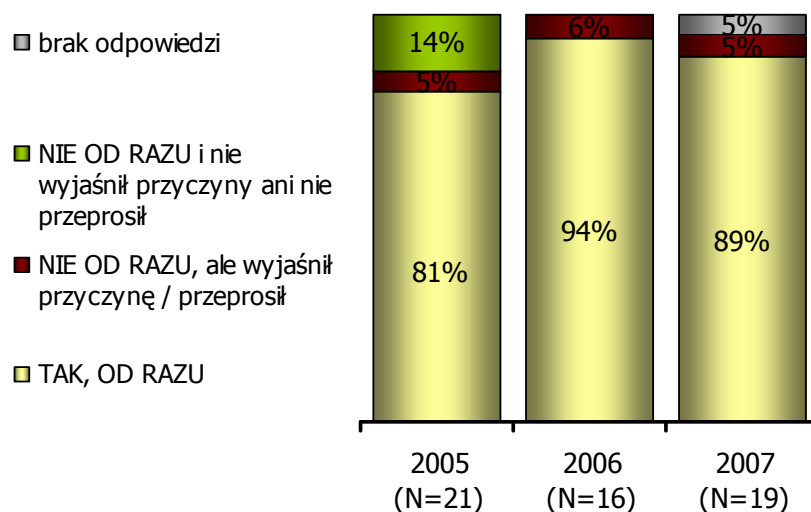
## ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

### Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

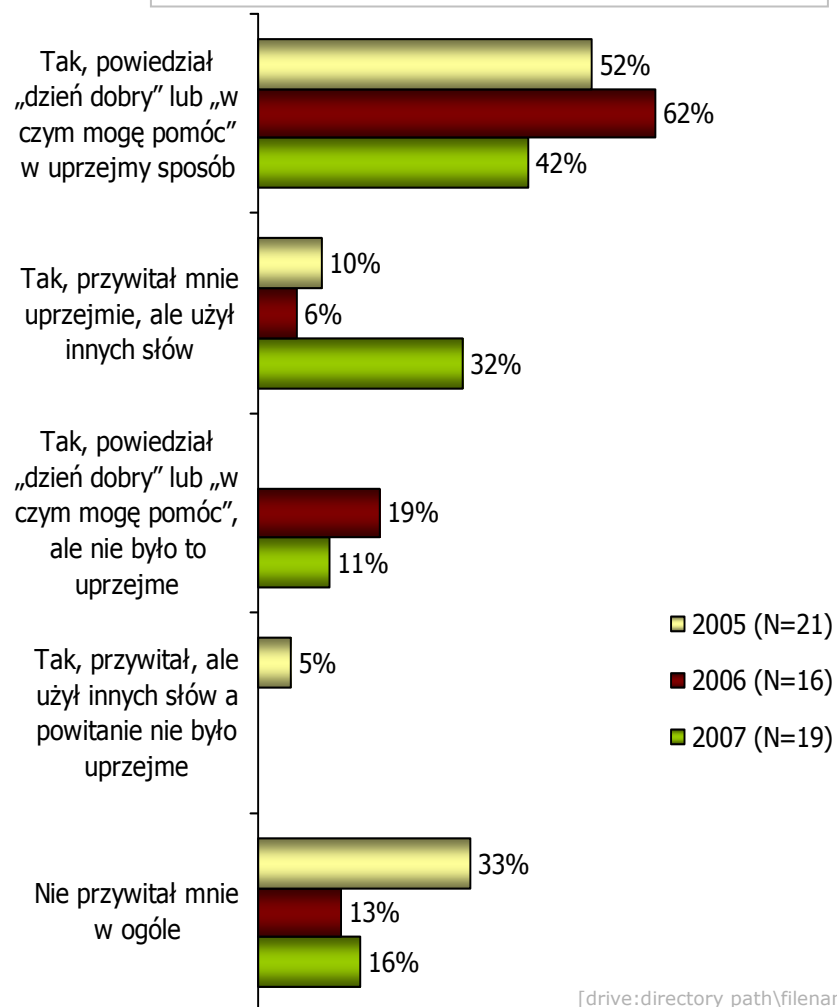


- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów
- W 2007 roku 3 Osoby zostały odesłane do PI/ WOM

### Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

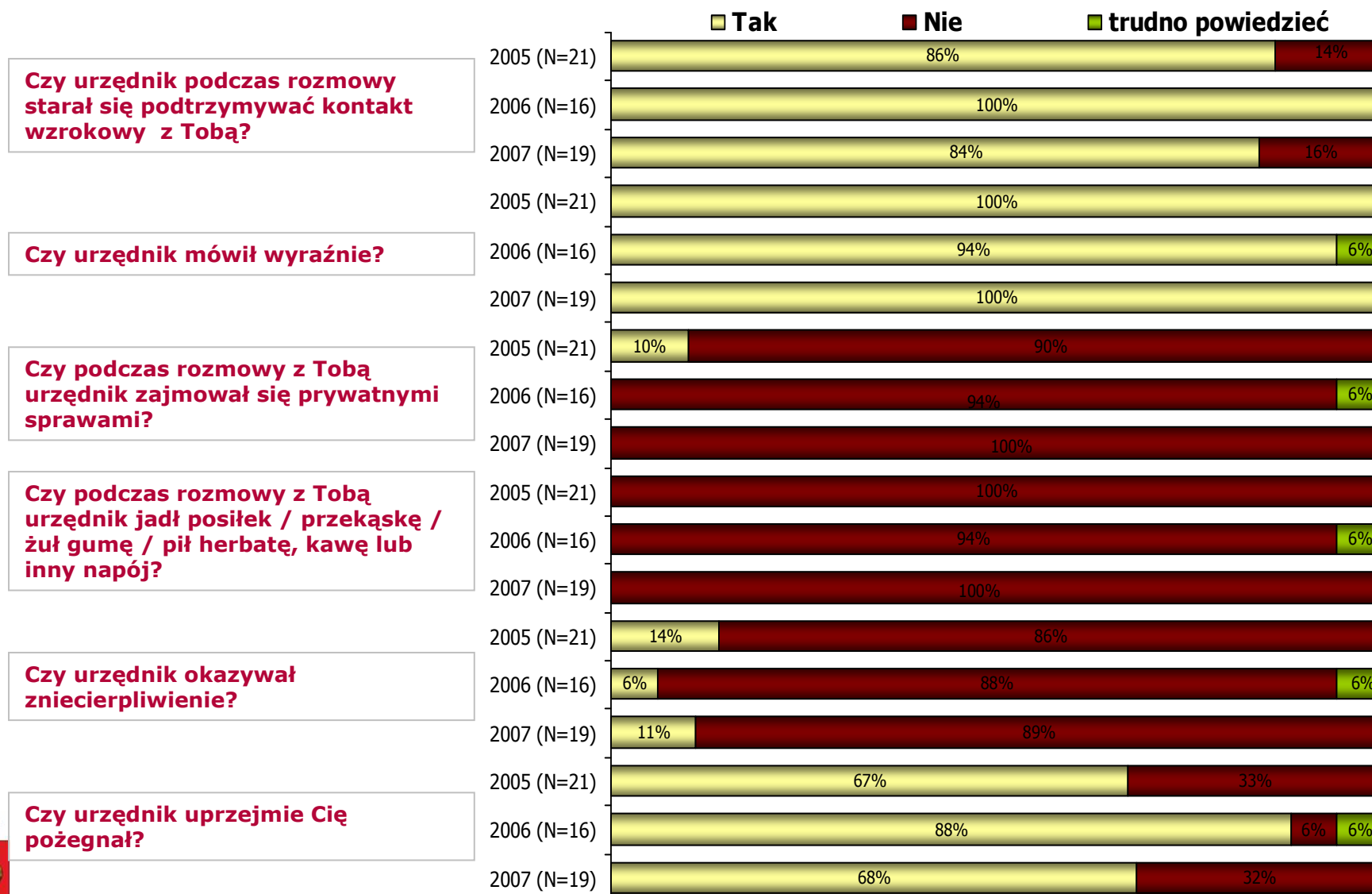


### Czy urzędnik przywitał Cię?



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



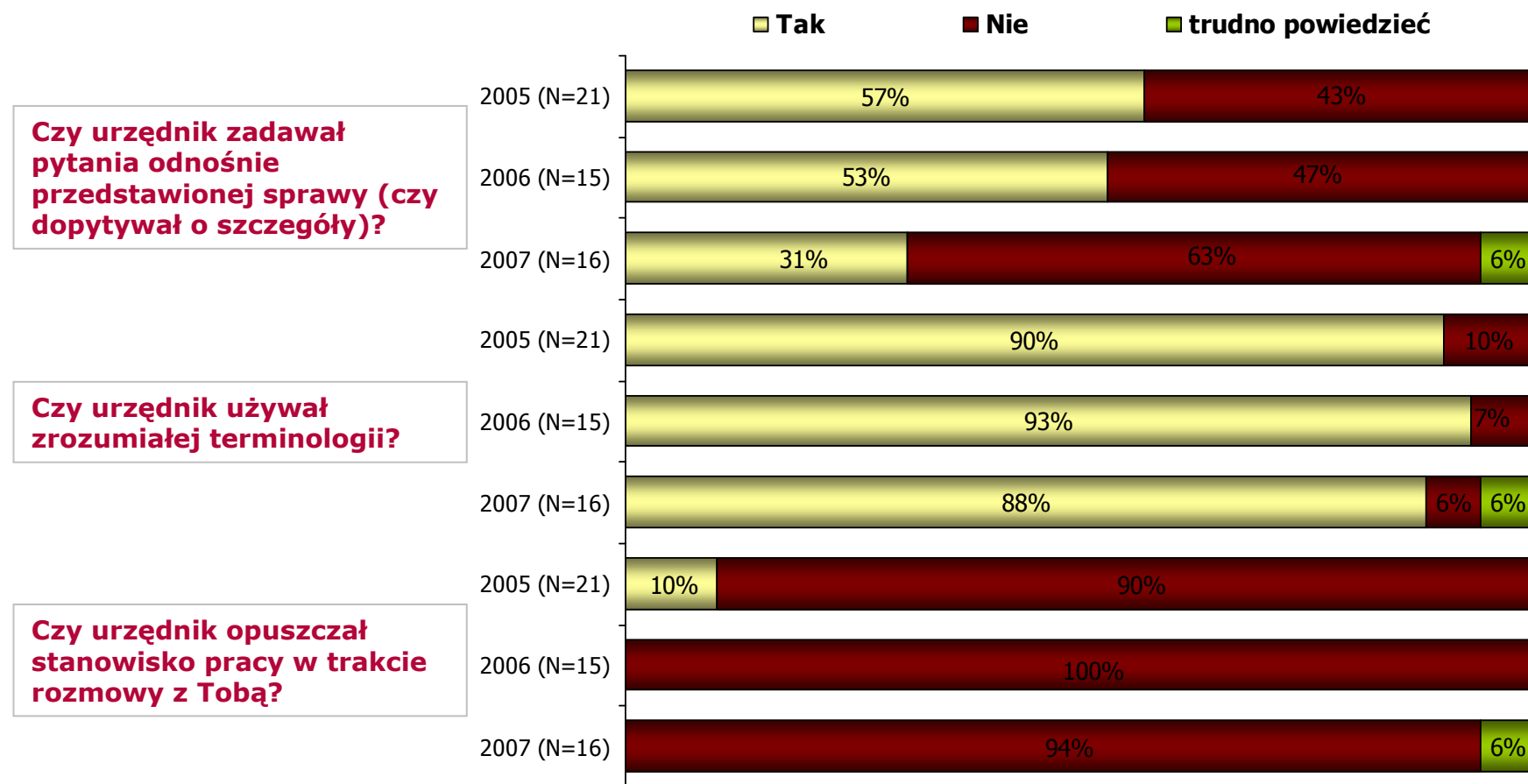


# Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



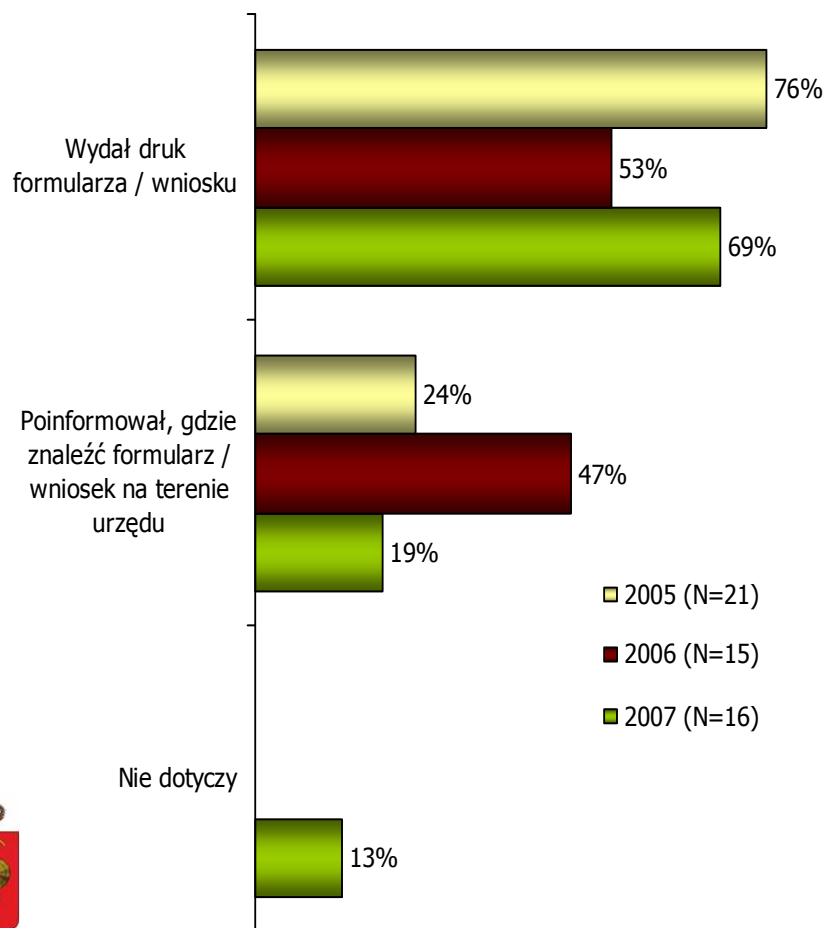
W czasie wizyty w 2006 dzwonił telefon 1 raz. Jednakże urzędnik go nie odebrał.  
W 2007 roku ani razu nie dzwonił telefon na biurku urzędnika.



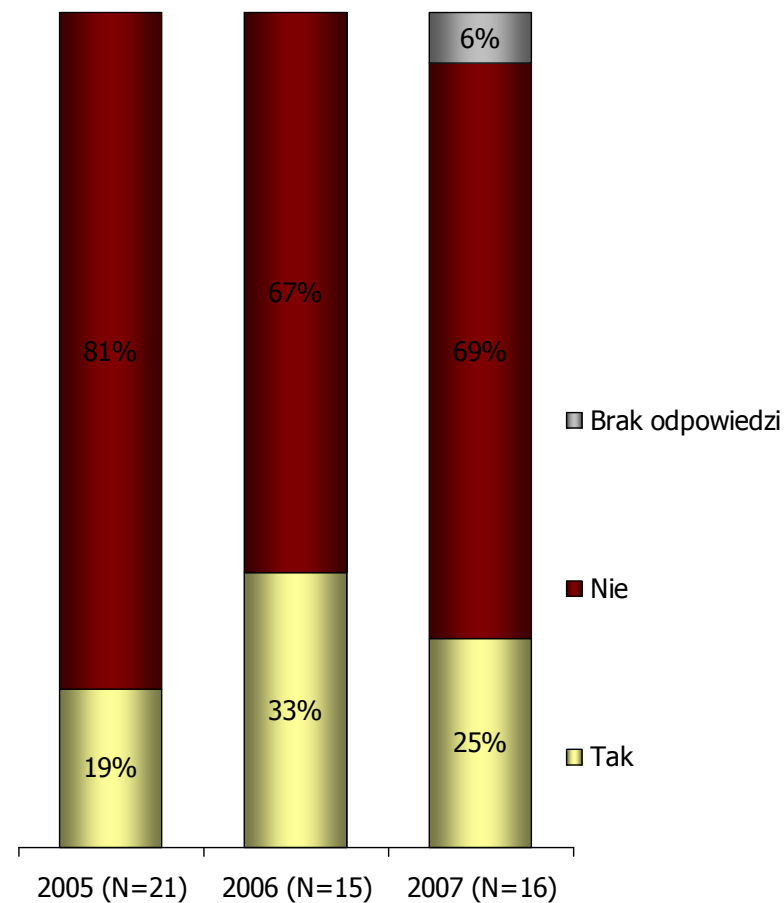
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



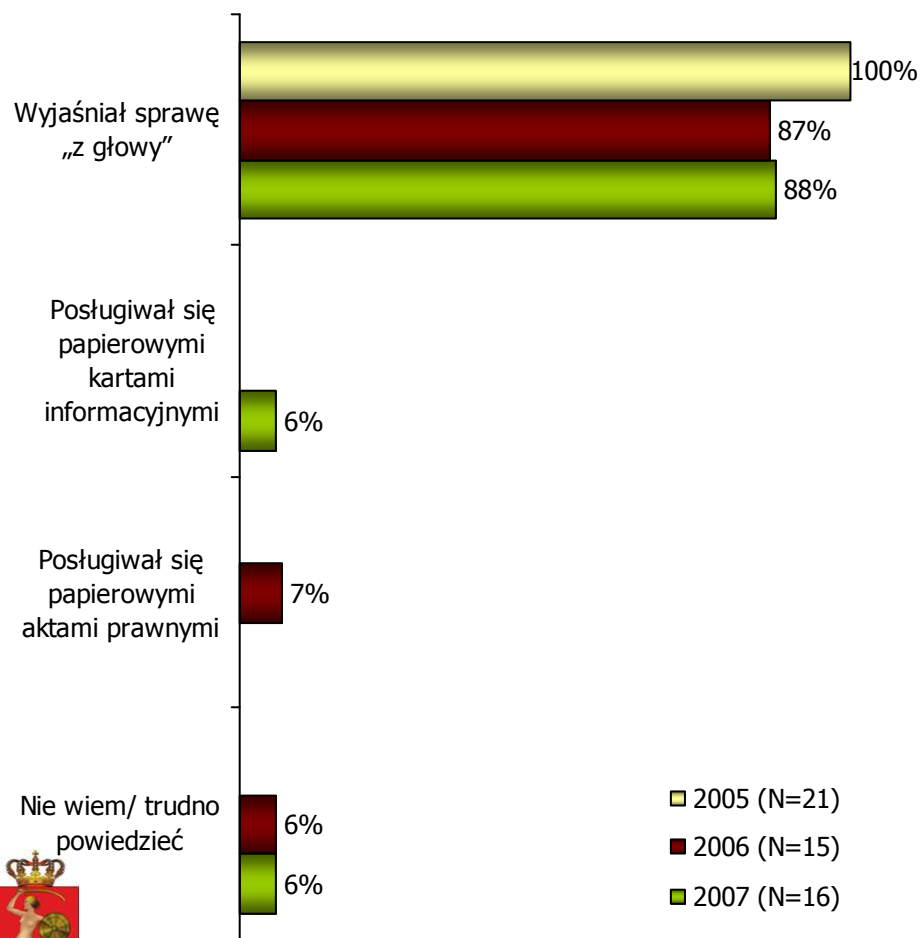
**Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?**



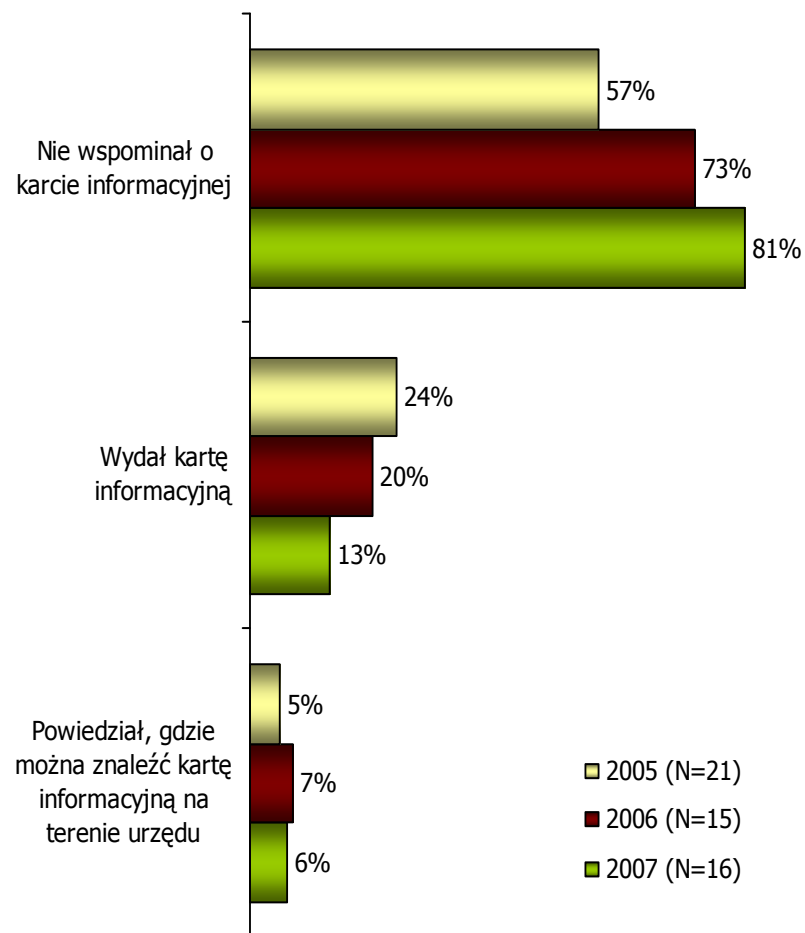
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



**Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?**



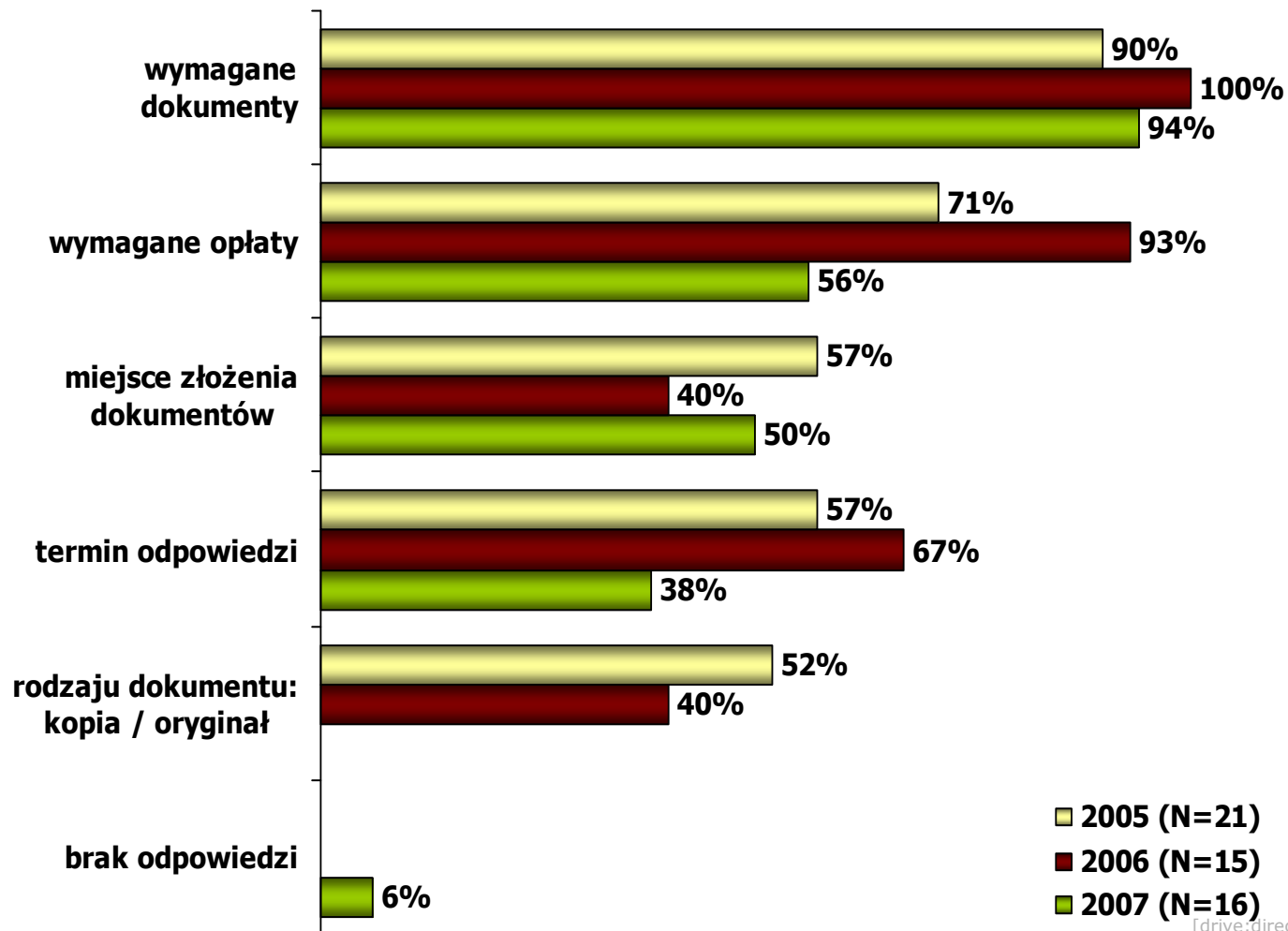


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



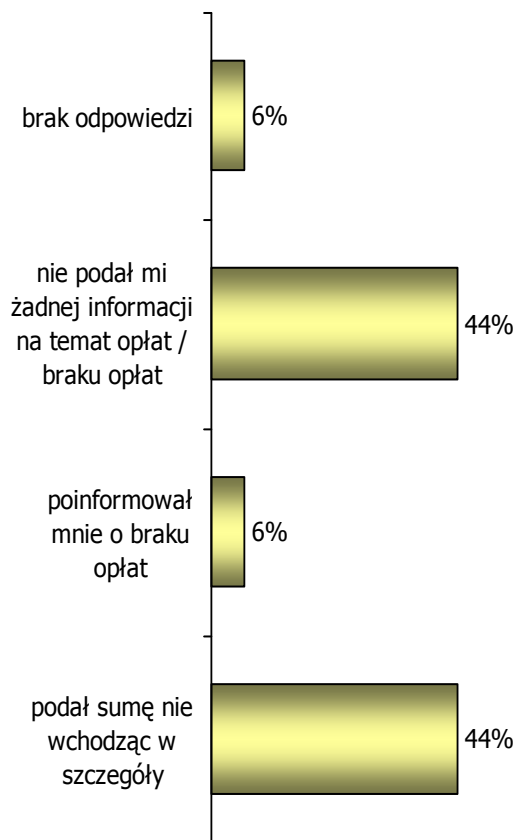
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

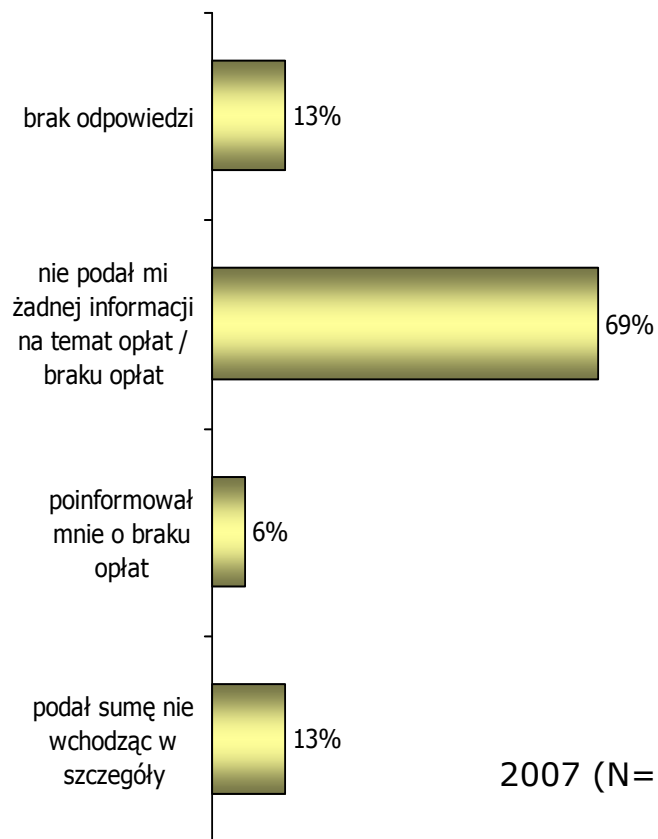
**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



**Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik PO TWOIM DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?**



2007 (N=16)



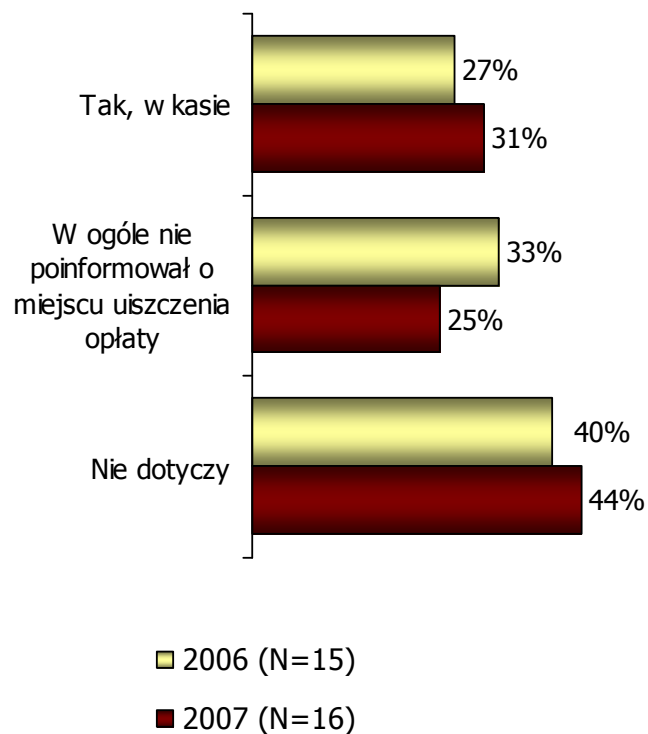
2007 (N=16)



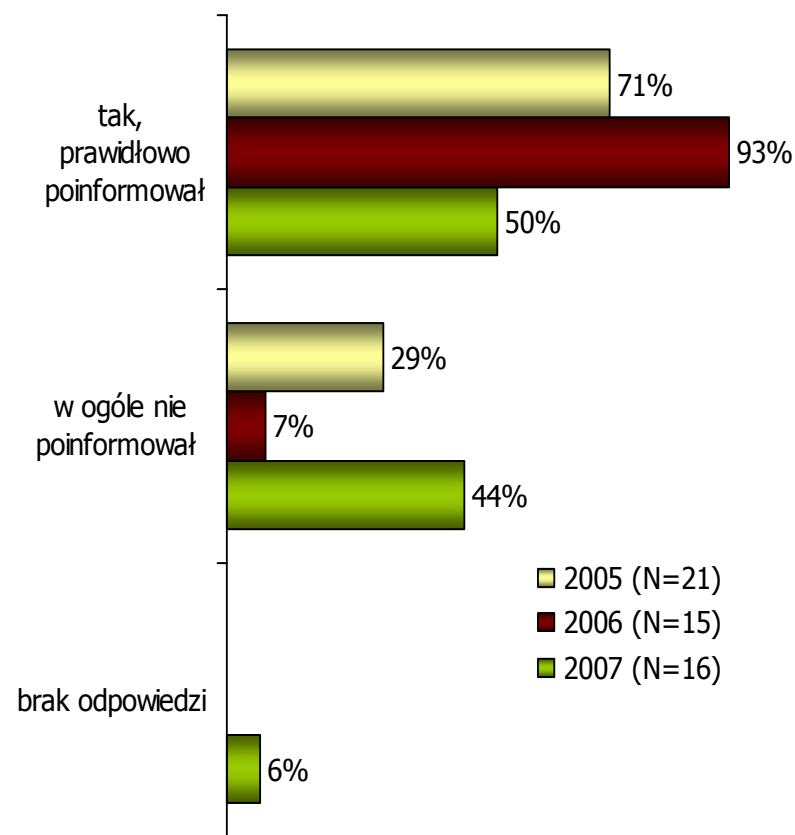
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



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



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

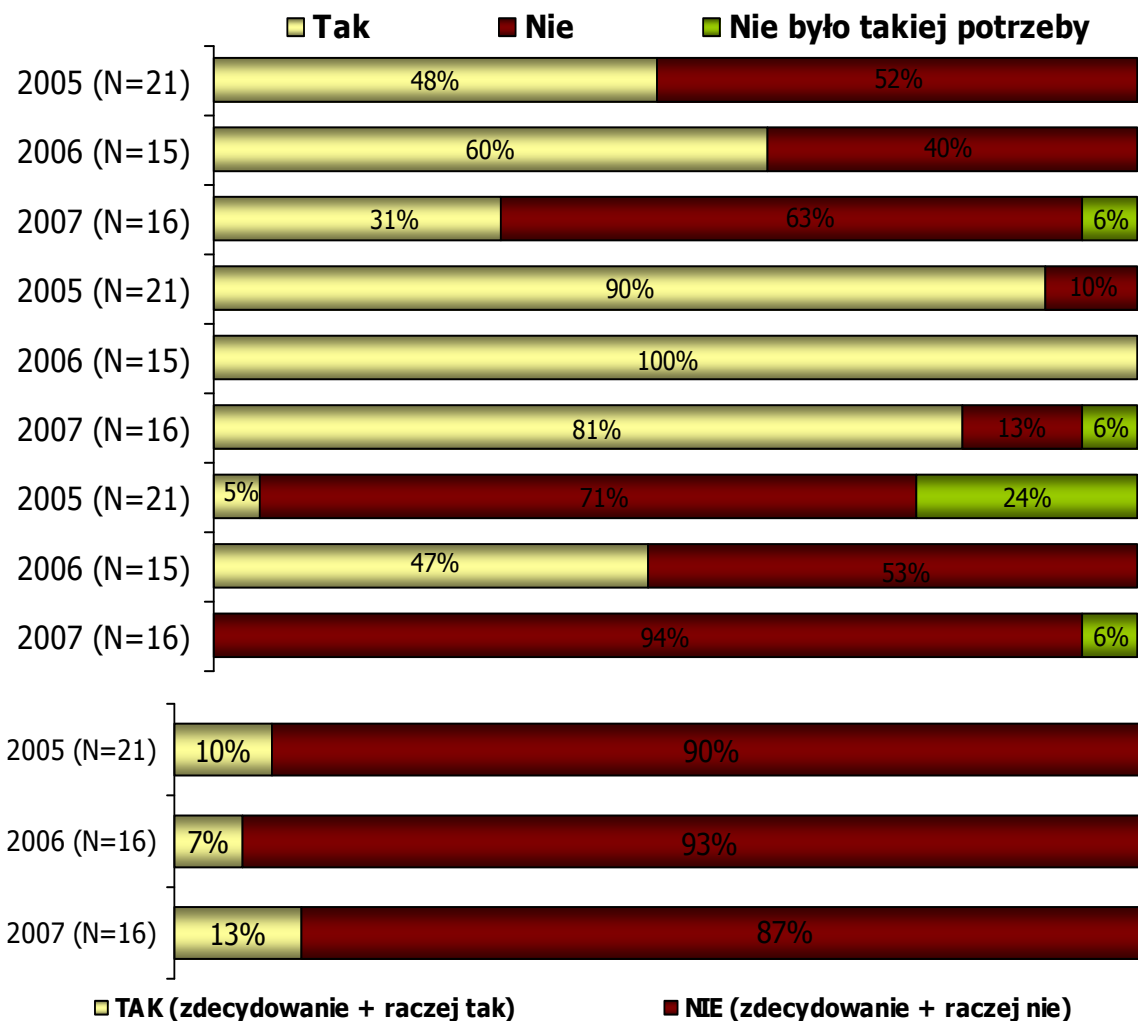
## URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

**Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiał 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? (Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?)**



■ TAK (zdecydowanie + raczej tak)

■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

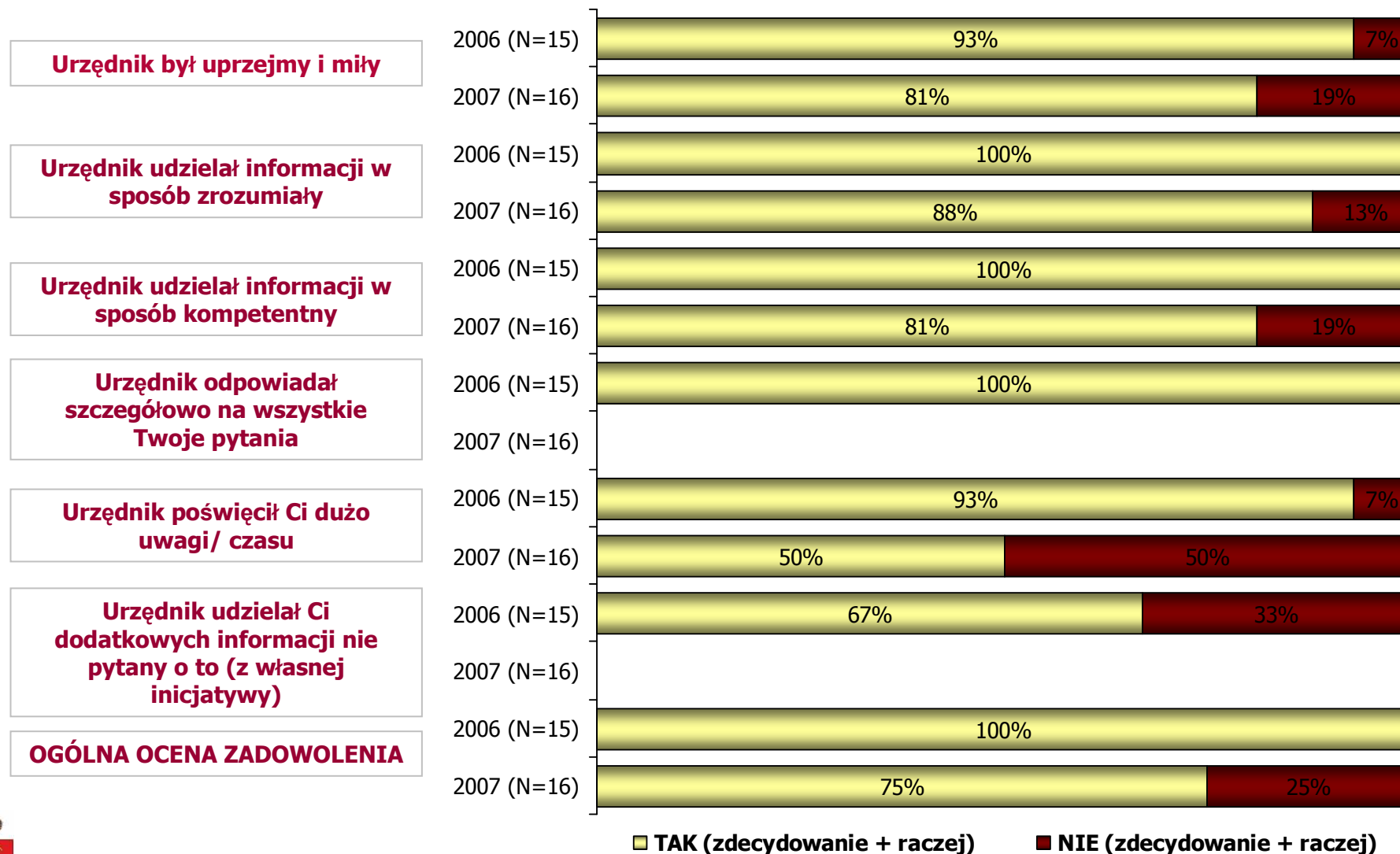


W 2007 roku zdarzyła się jedna sytuacja, gdy urzędnik wyrażał swoje uwagi na temat funkcjonowania Urzędu.



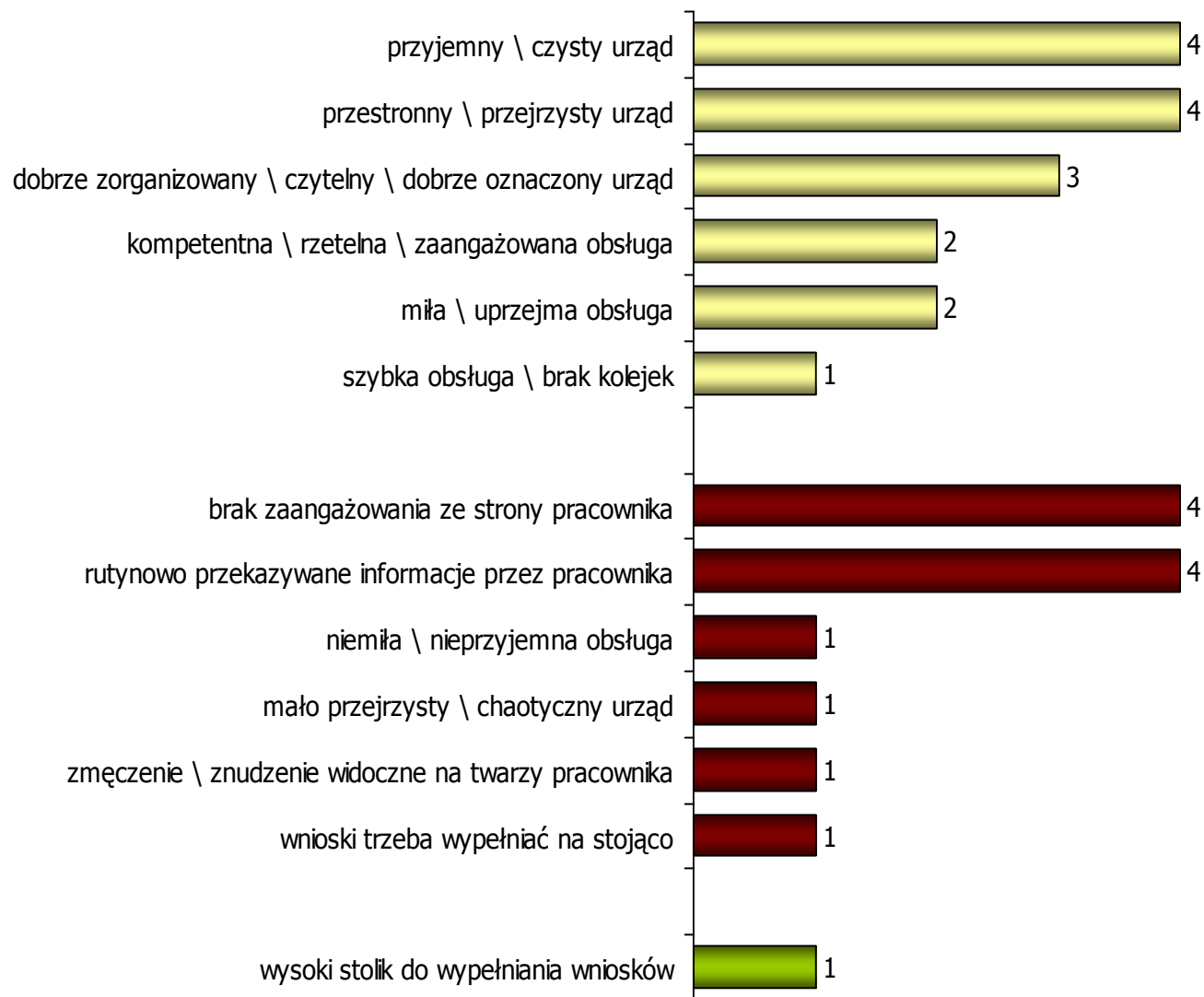
# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



# Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY TARGÓWEK

## DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)

