



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:
1,4 minut**

N=16

**2006:
7,8 minut**

N=19

**2007:
3,6 minut**

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

N=20

**2005:
1 osoba**

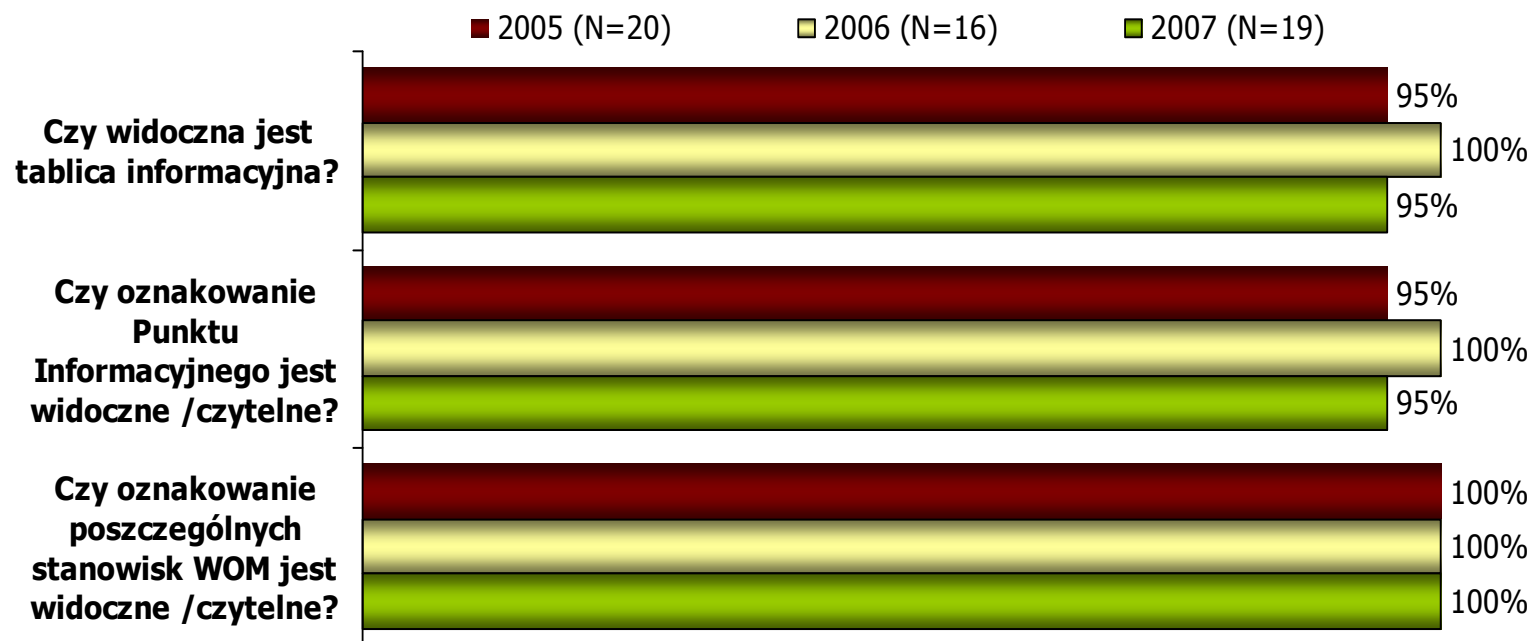
N=16

**2006:
1,5 osoby**

N=19

**2007:
0,6 osoby**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

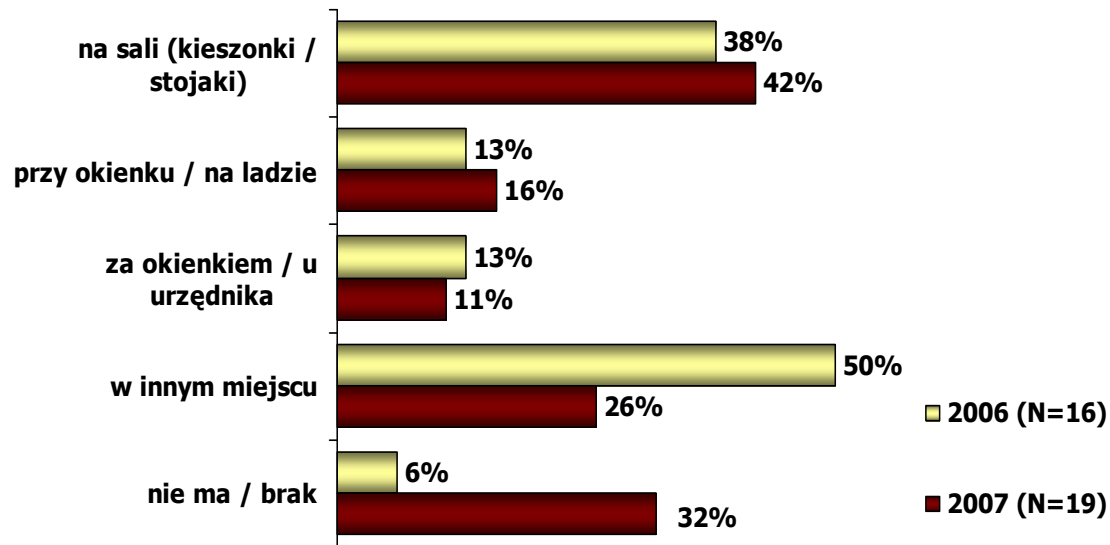
[drive:directory_path\filename.ppt-189]



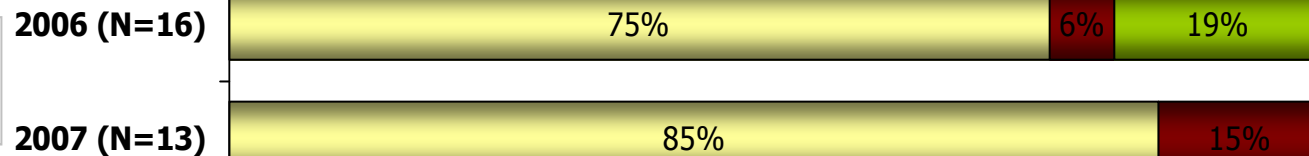
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

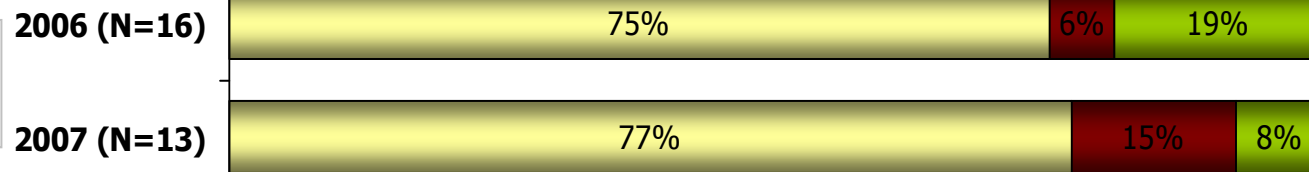
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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

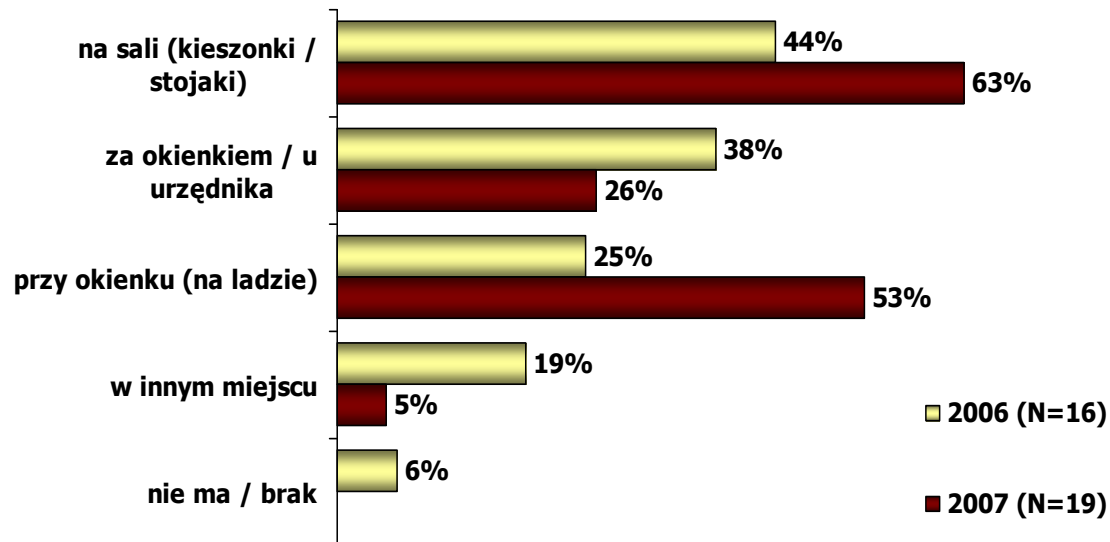
■ Nie dotyczy



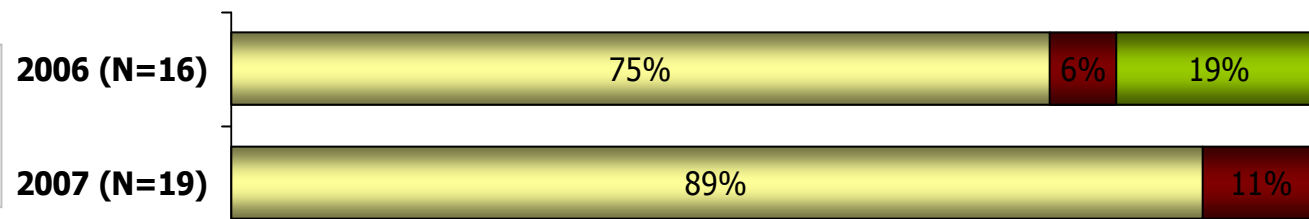
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

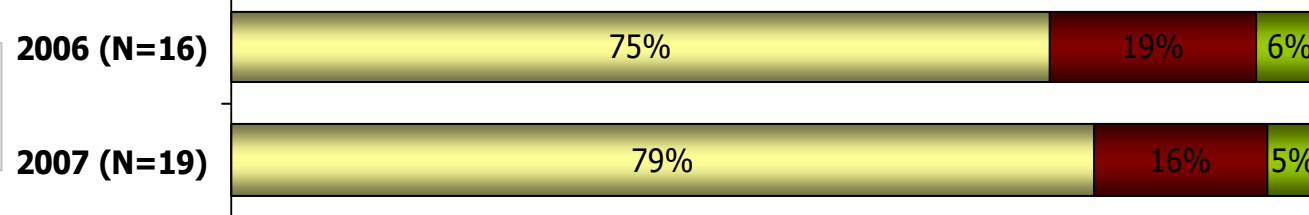
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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?



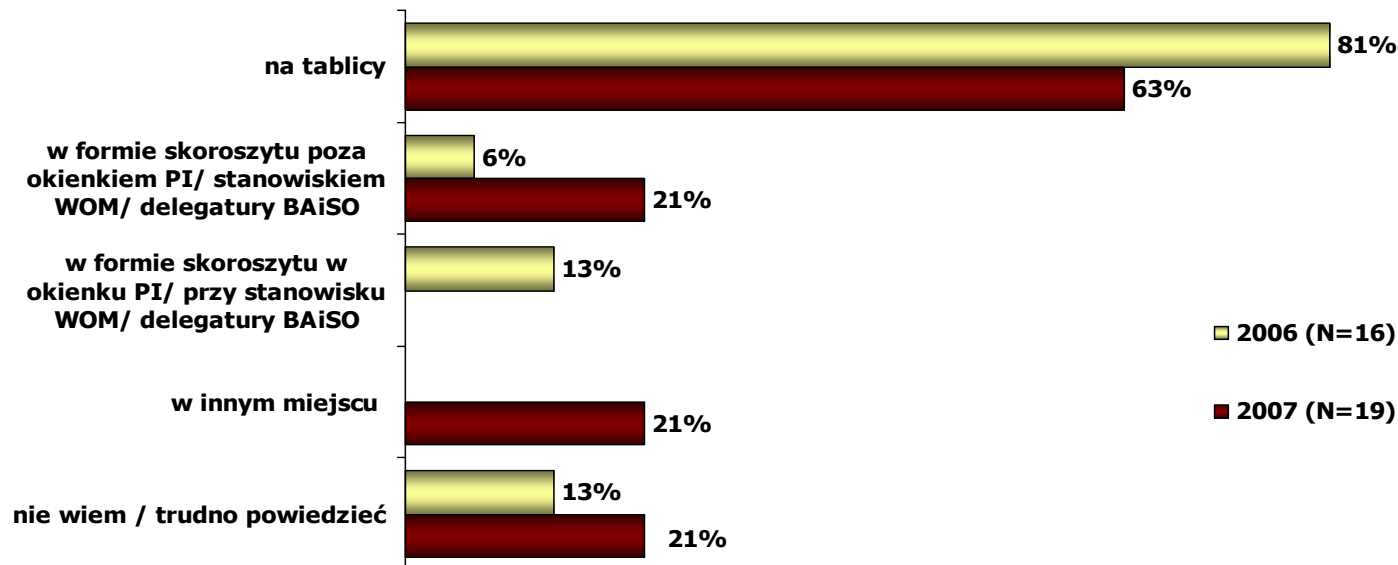
Tak
 Nie
 Nie dotyczy



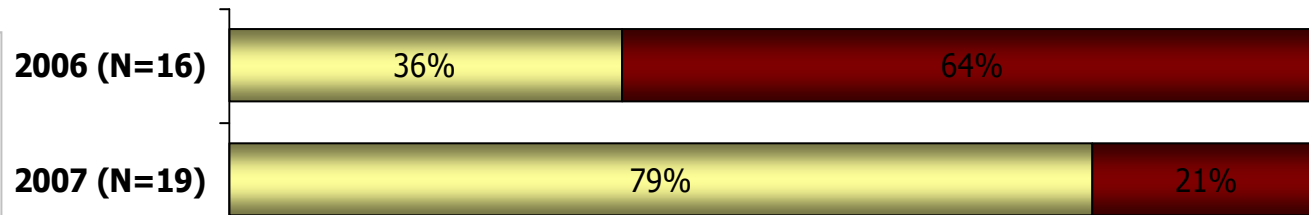
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

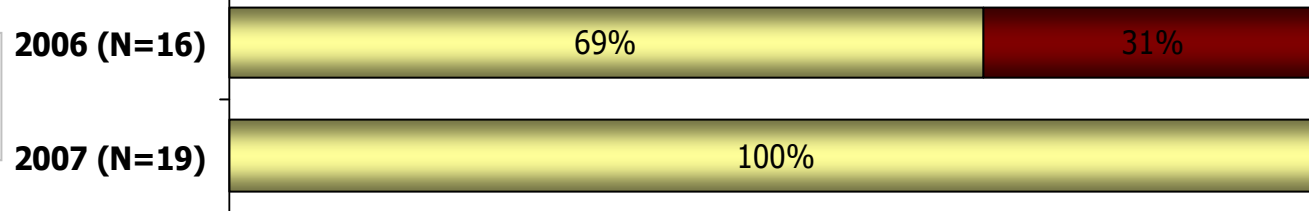
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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?



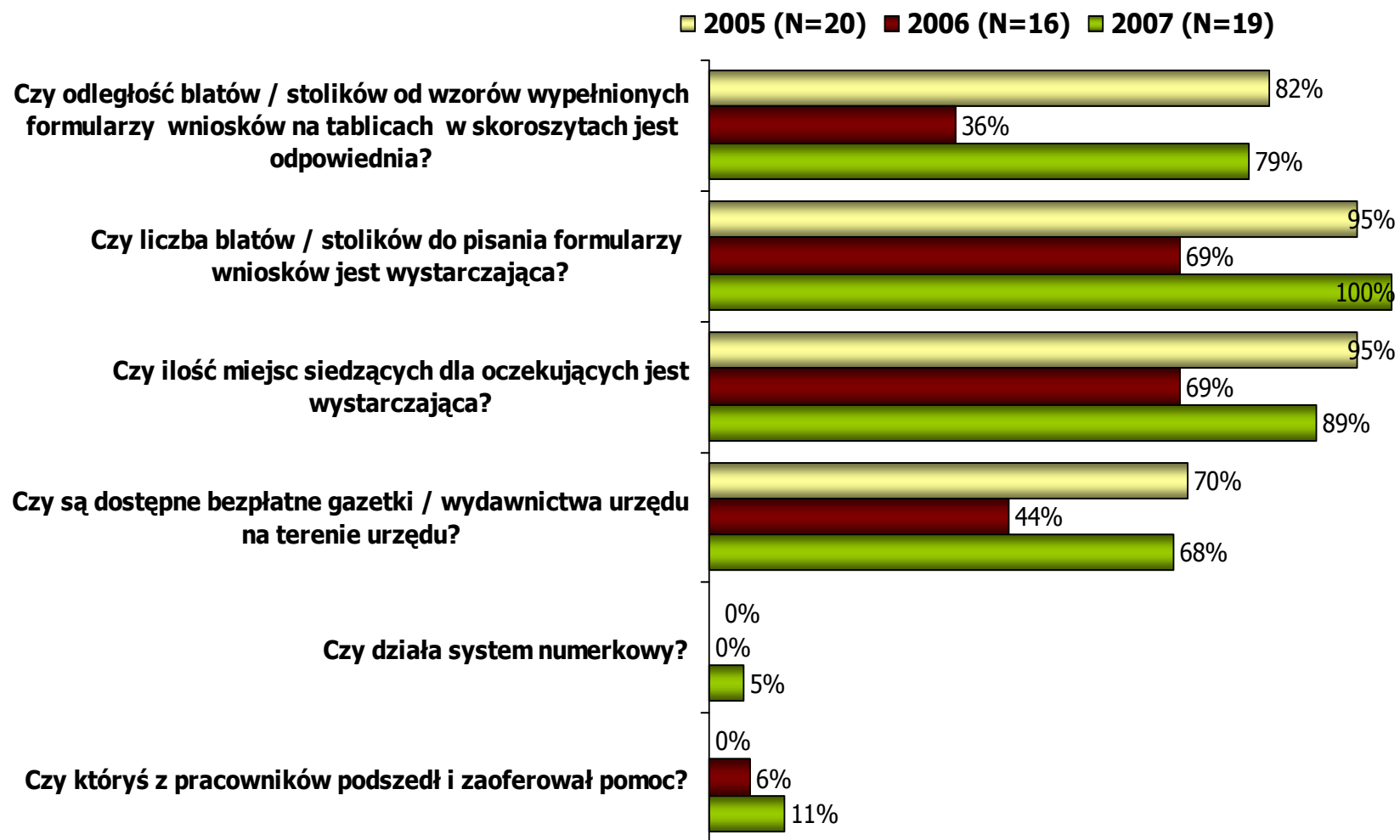
Tak

Nie



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory_path\filename.ppt-193]





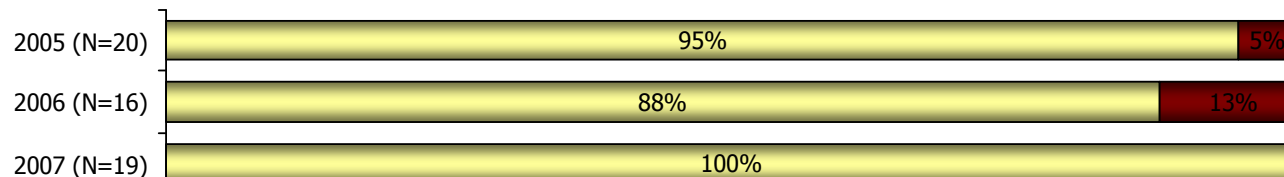
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

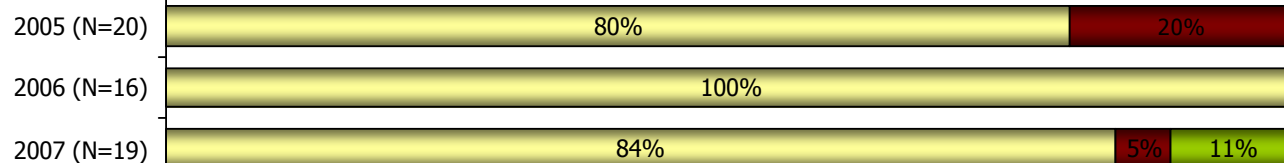
WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

■ Tak
 ■ Nie
 ■ Trudno powiedzieć

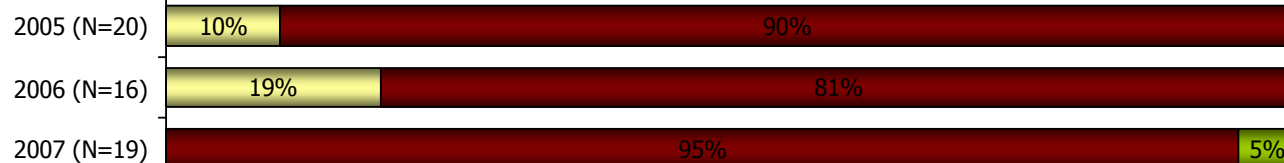
Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?



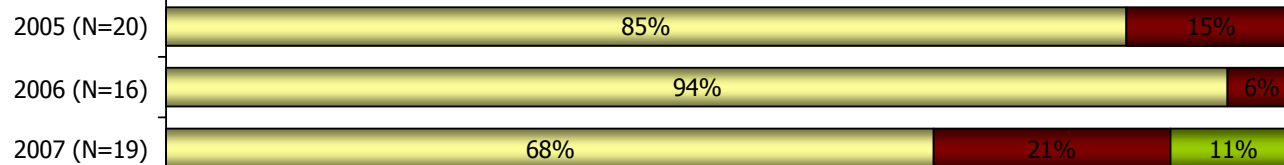
Czy na biurku urzędnika jest porządek?



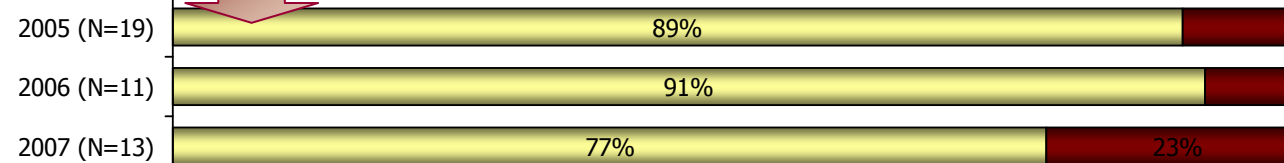
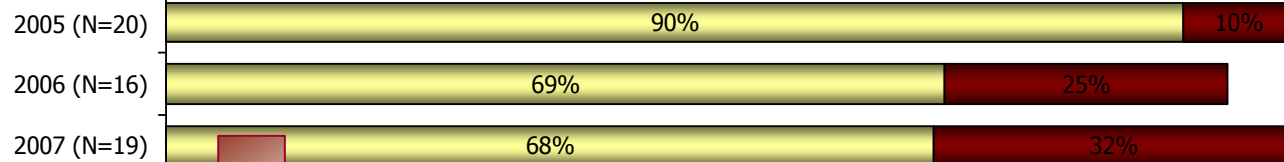
Czy na biurku są brudne naczynia?



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



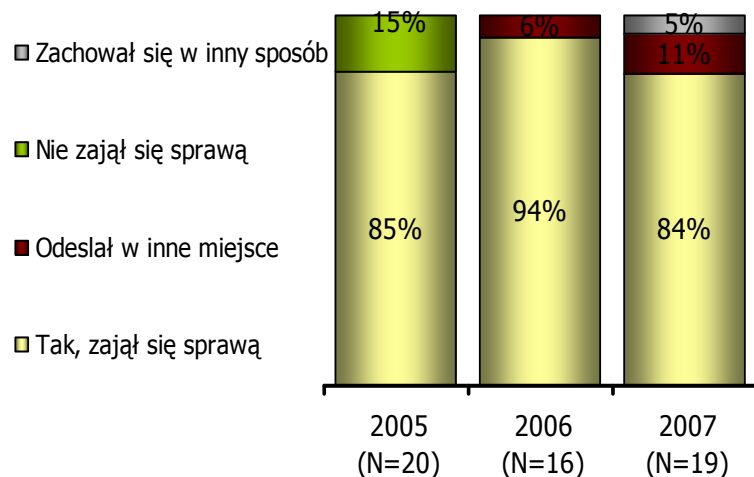


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

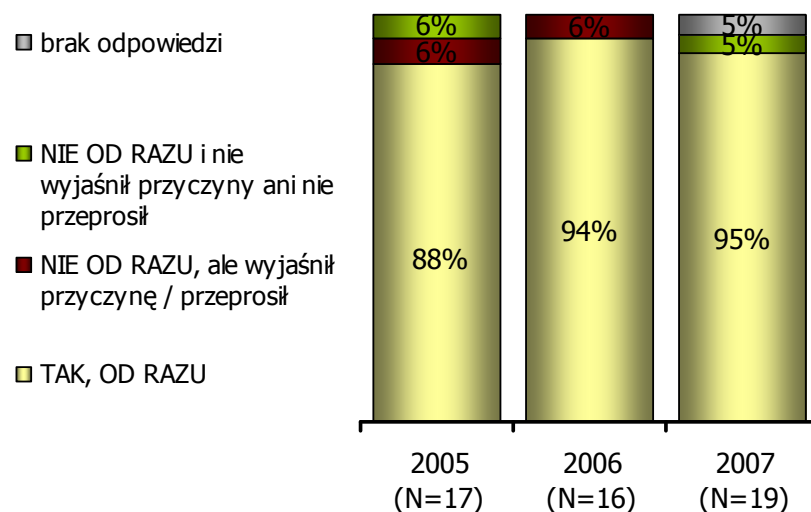
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

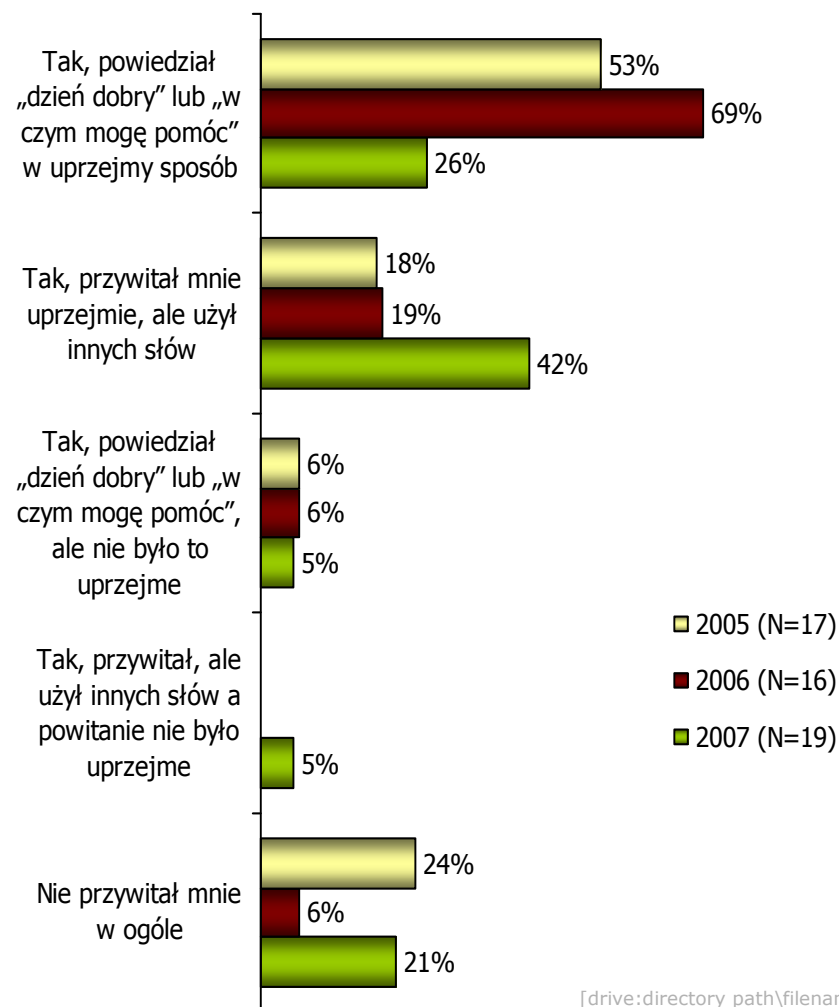


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



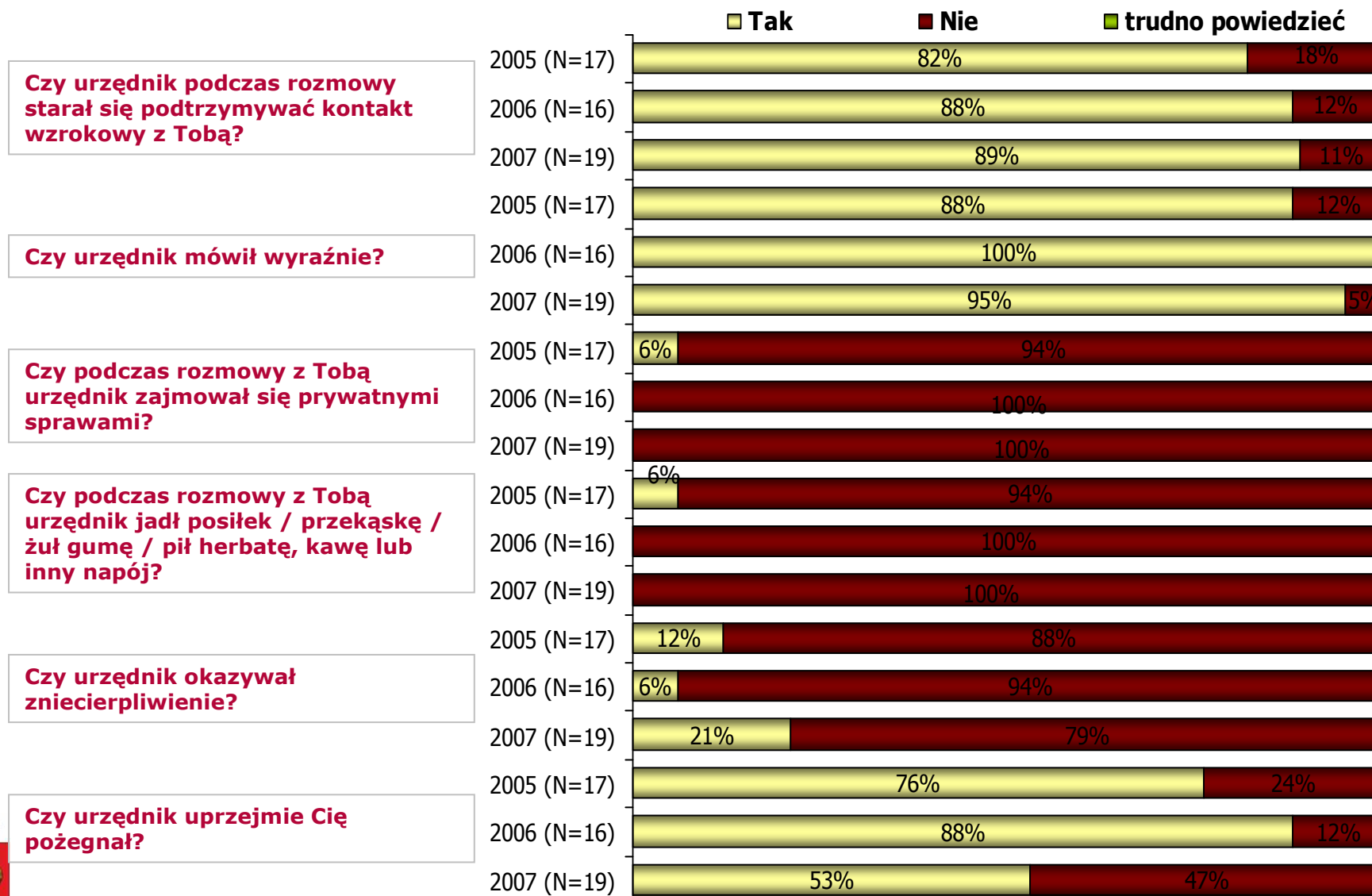
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów
- W 2007 roku dwie osoby zostały odesłane do PI/ WOM

Czy urzędnik przywitał Cię?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

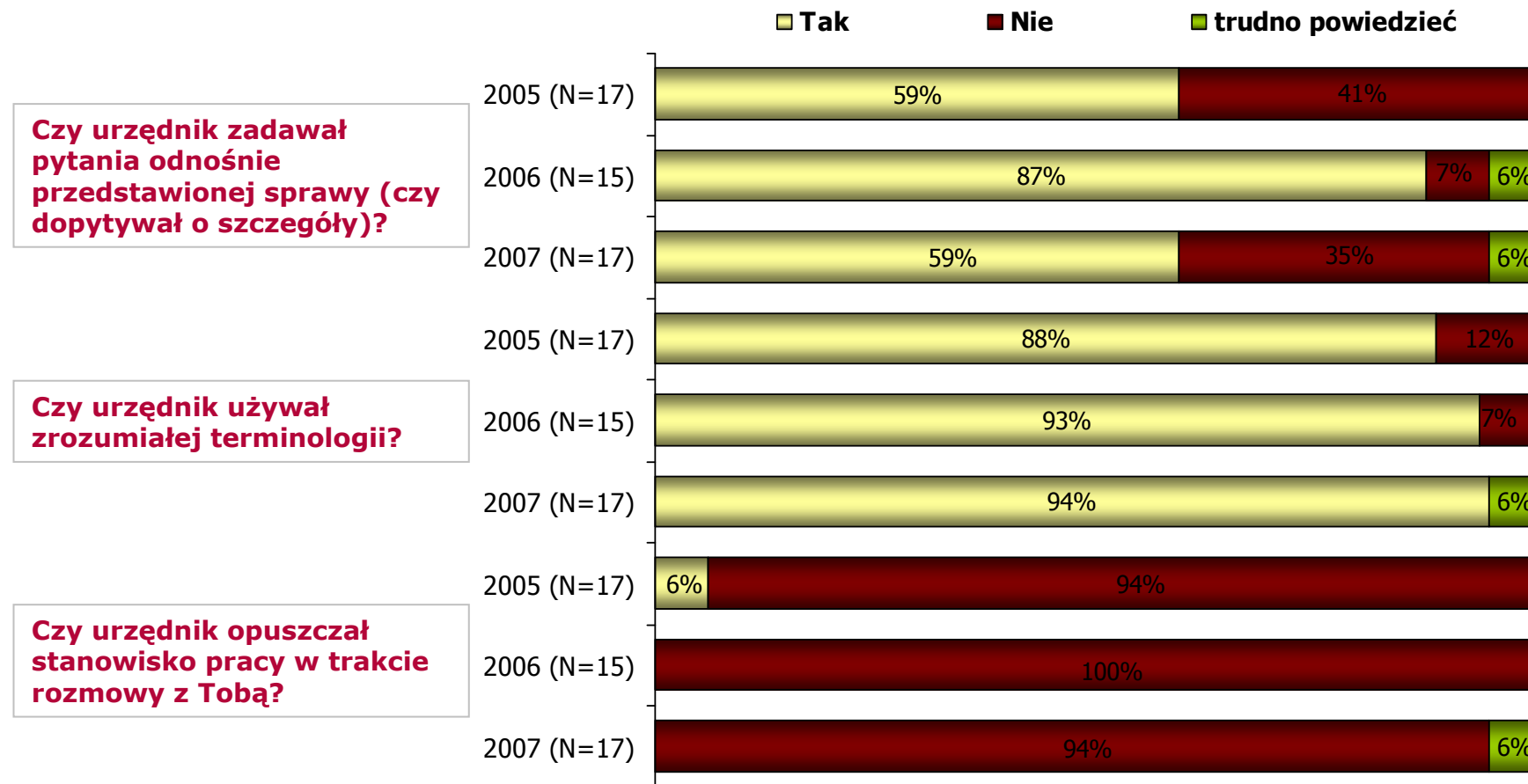




Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Nie dzwonił telefon w czasie żadnej z wizyt w 2006.
W 2007 roku nie dzwonił żaden telefon urzędnika.

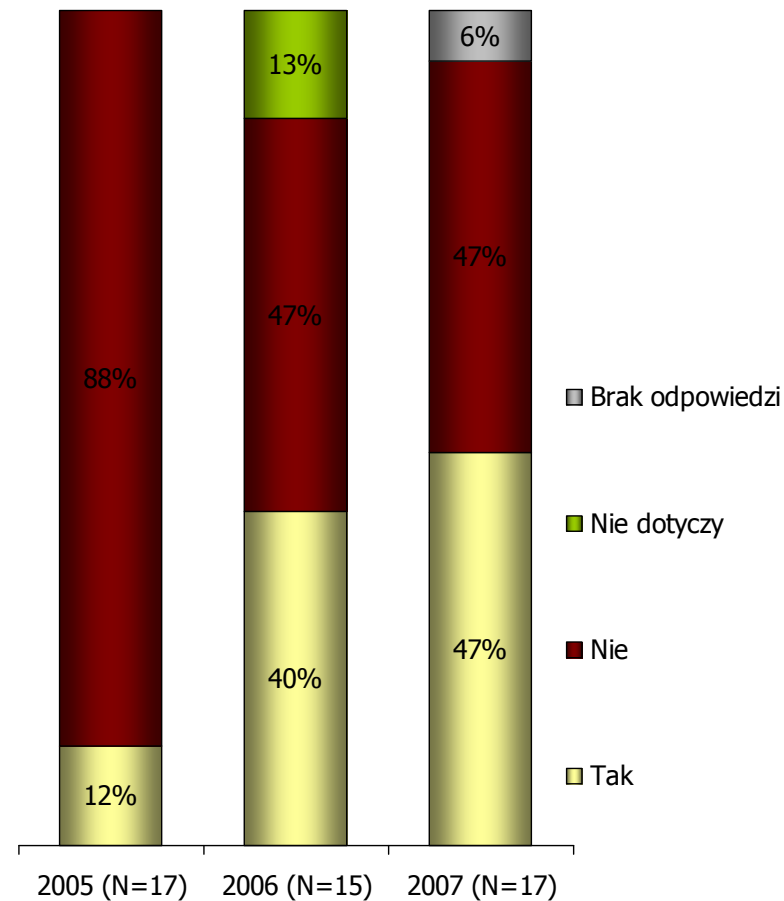
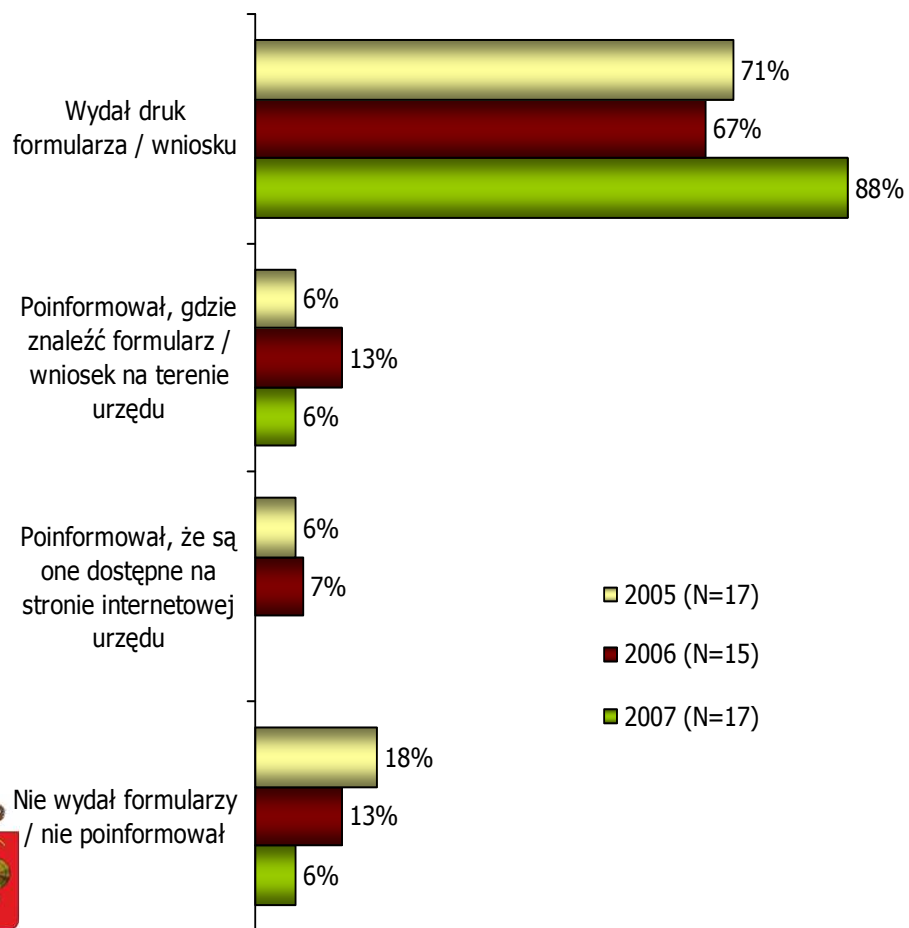


Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

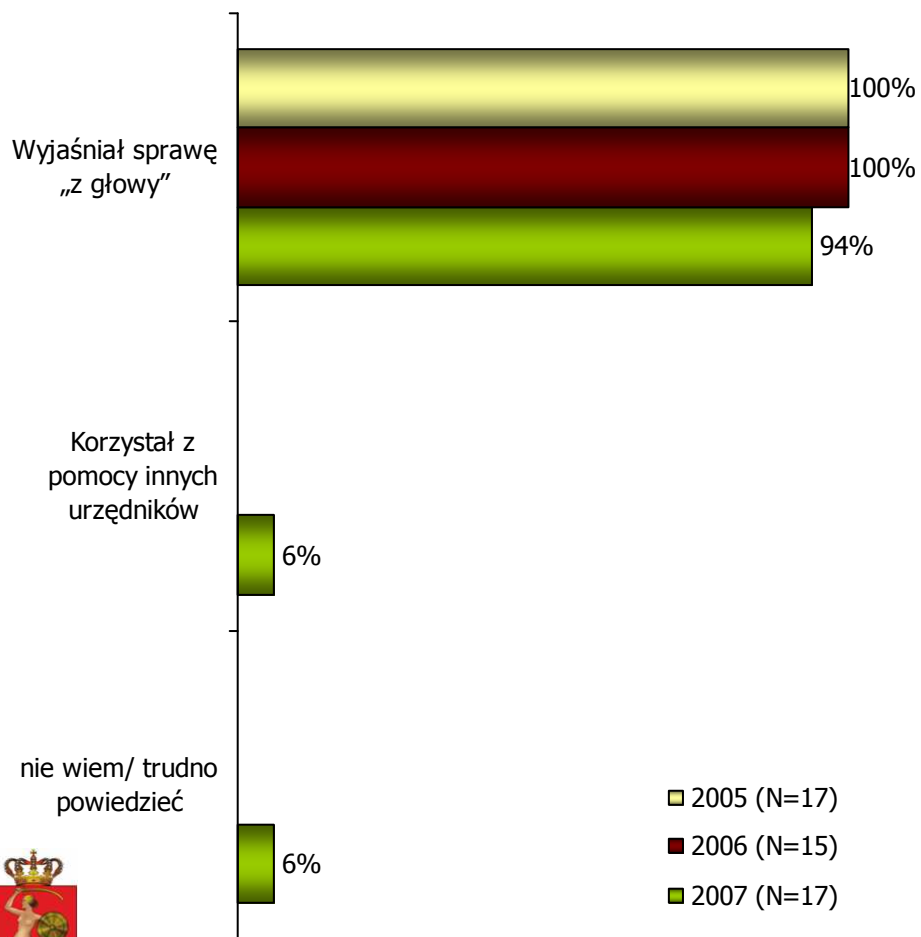
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



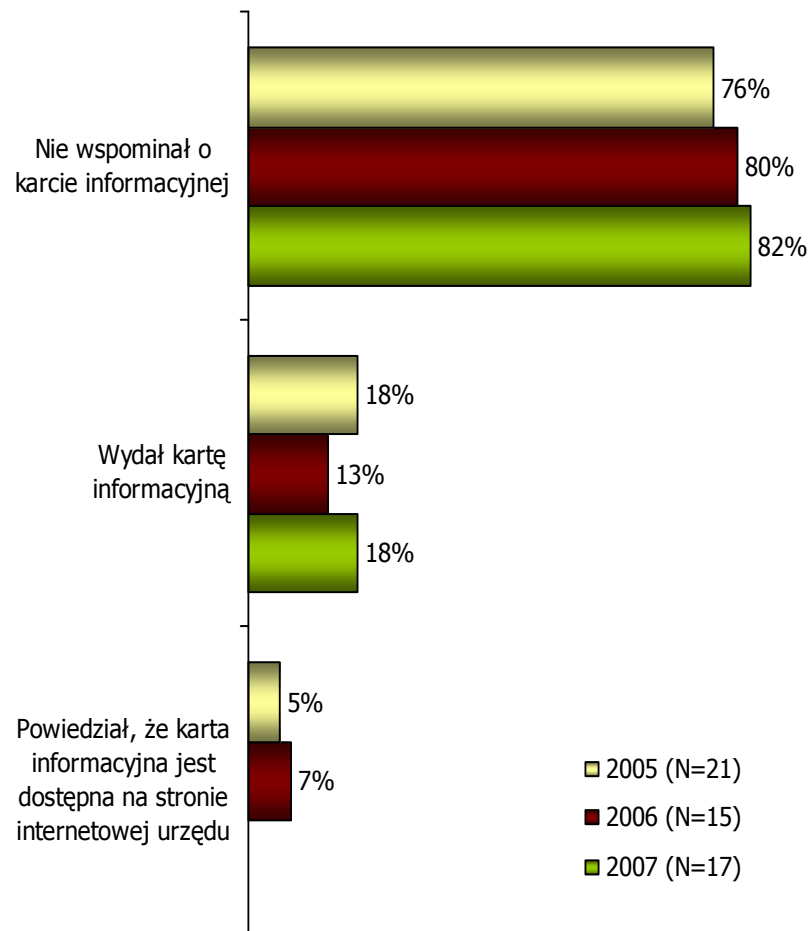
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



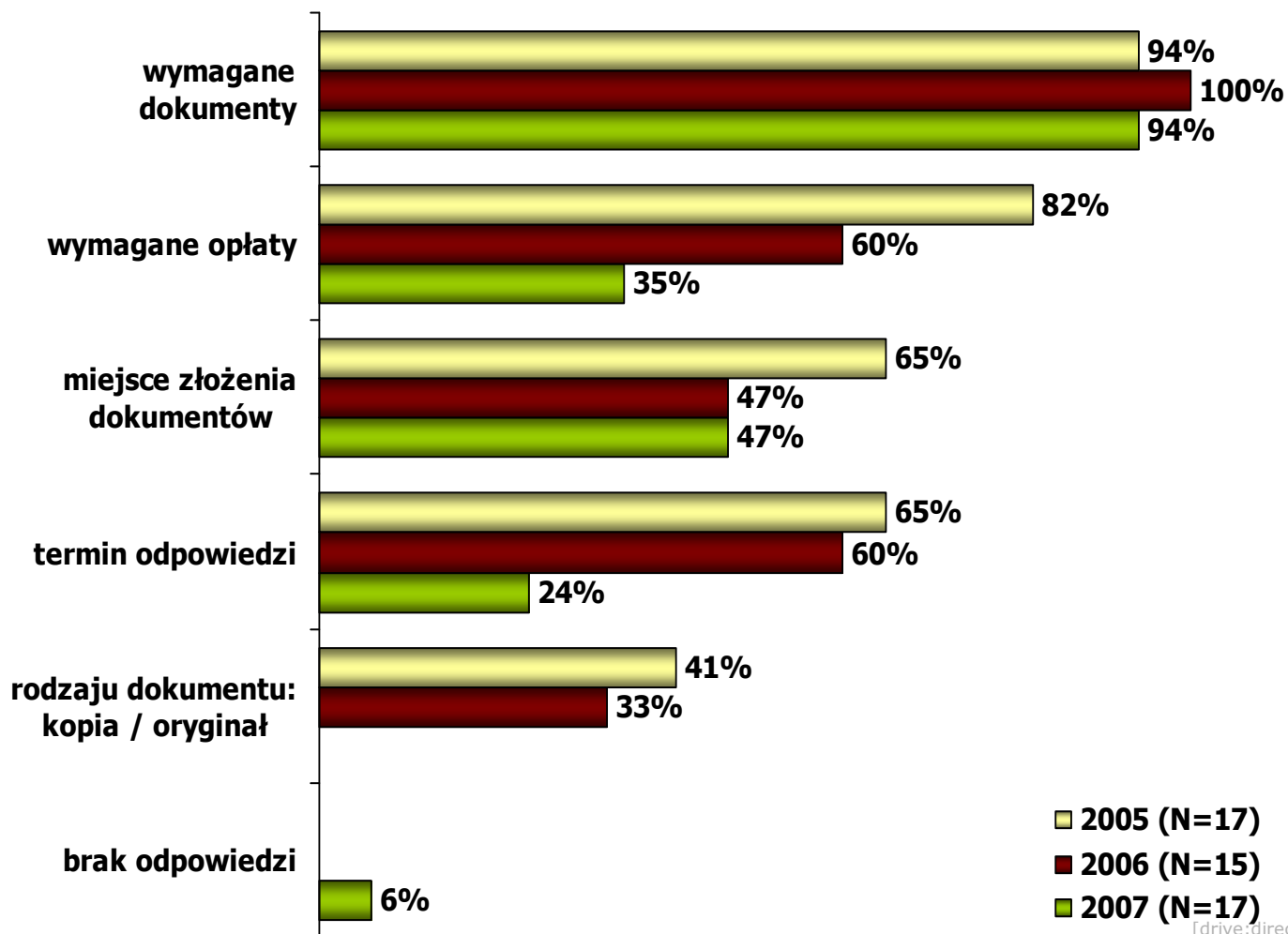


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



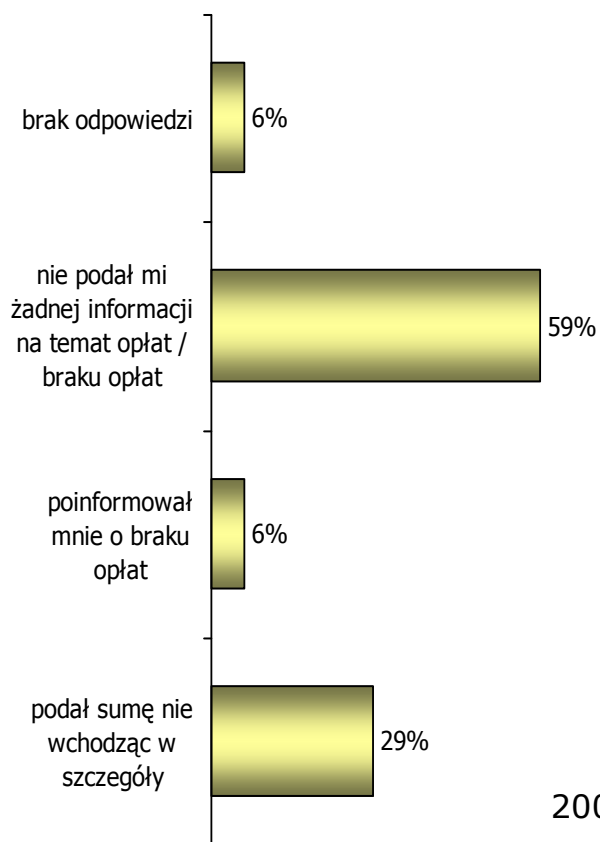
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

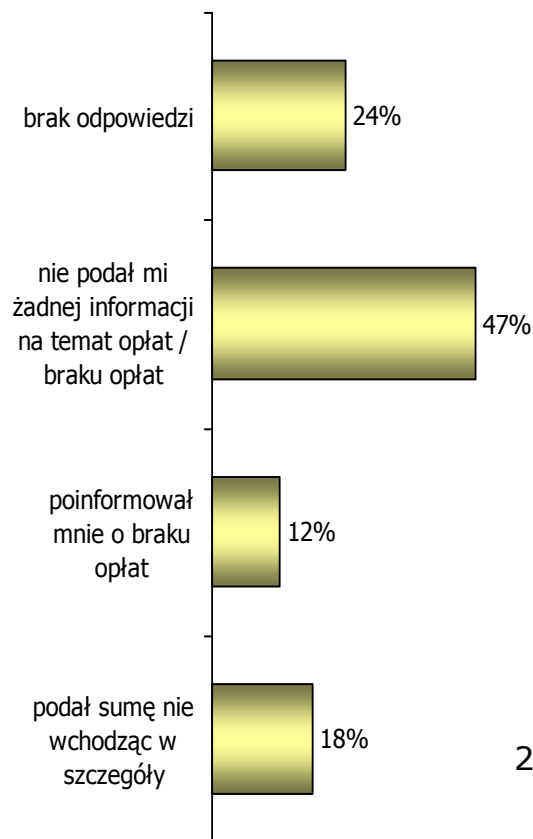
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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=17)



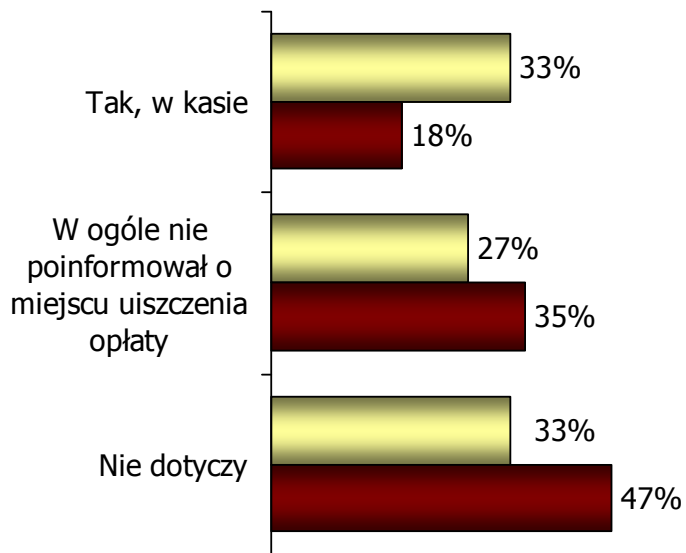
2007 (N=17)



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

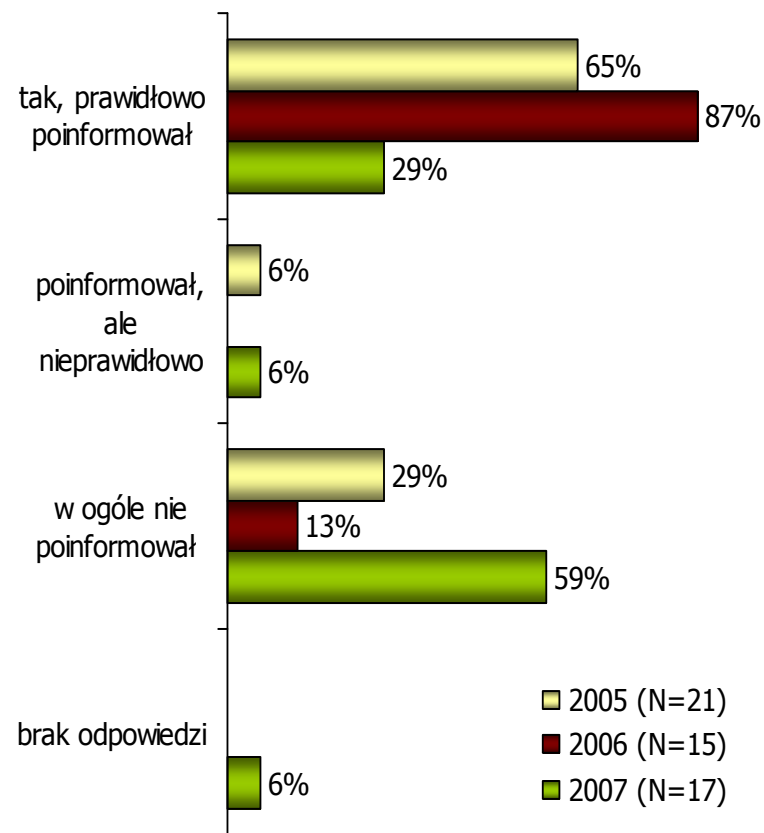
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



■ 2006 (N=15)

■ 2007 (N=17)

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



■ 2005 (N=21)

■ 2006 (N=15)

■ 2007 (N=17)



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

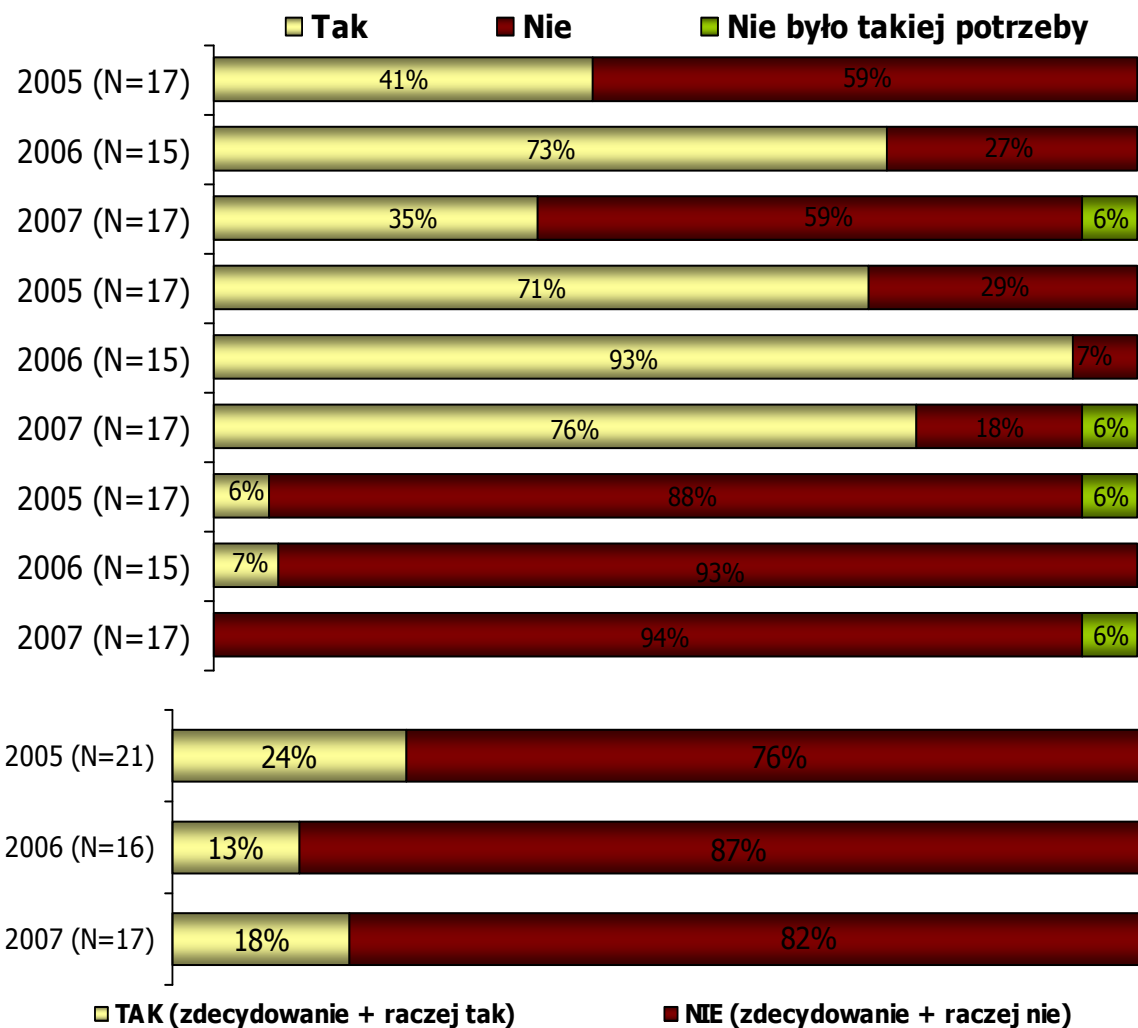
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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)

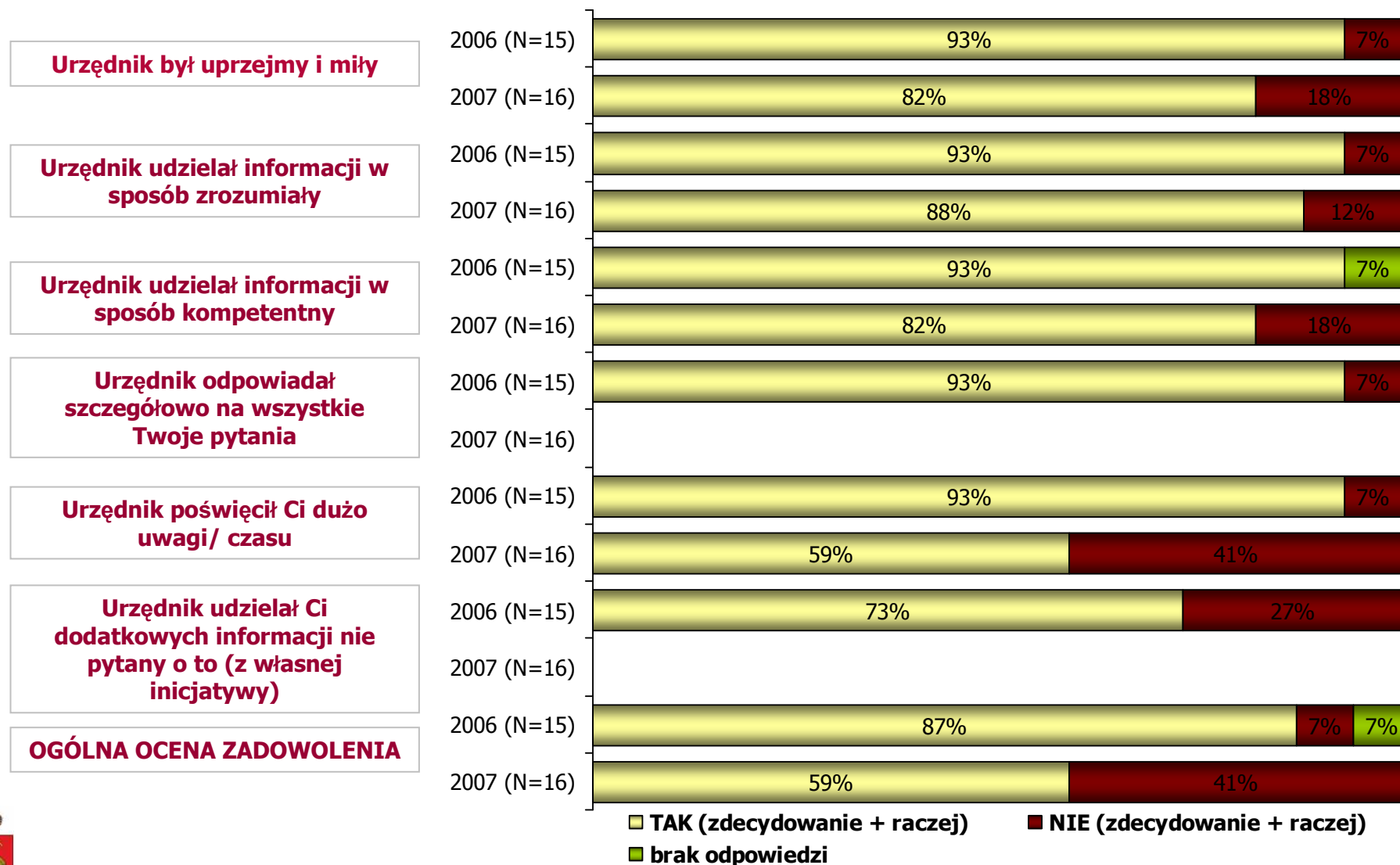
■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

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



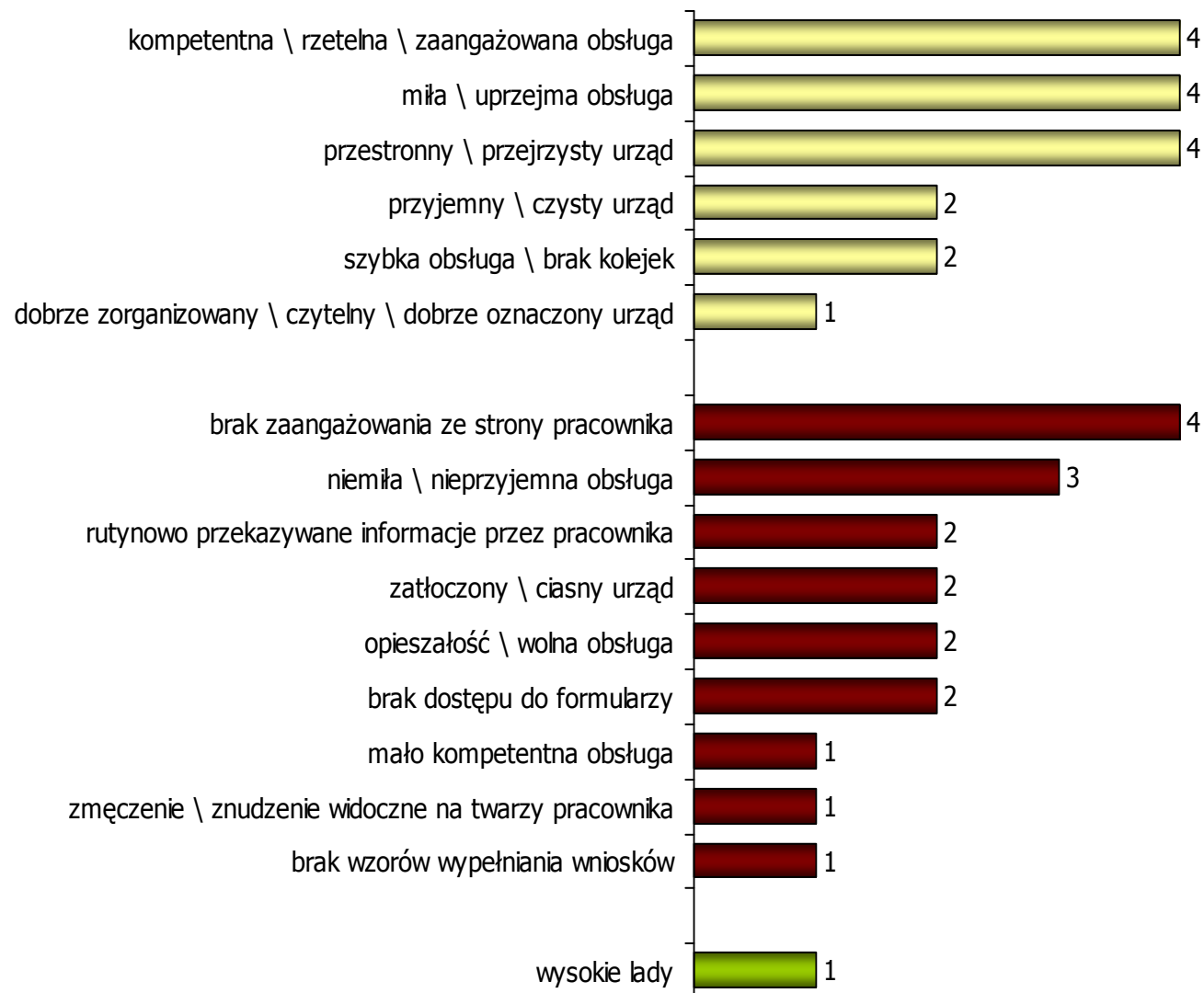
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSUS

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)





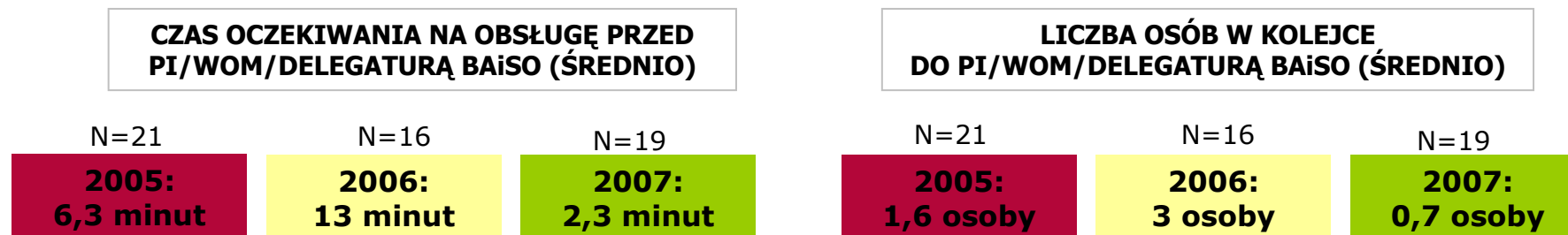
URZĄD DZIELNICY URSYNÓW



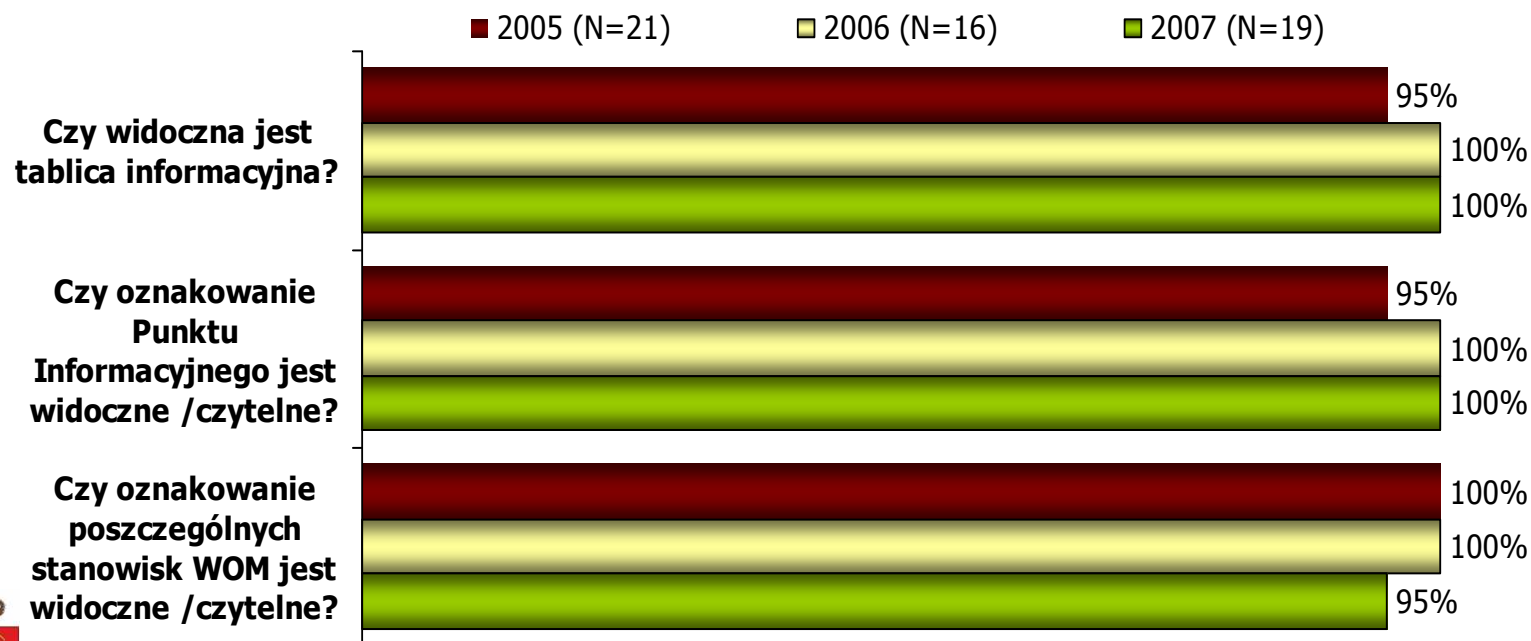
Otoczenie - wygląd urzędu

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

FUNKCJONOWANIE URZĘDU



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



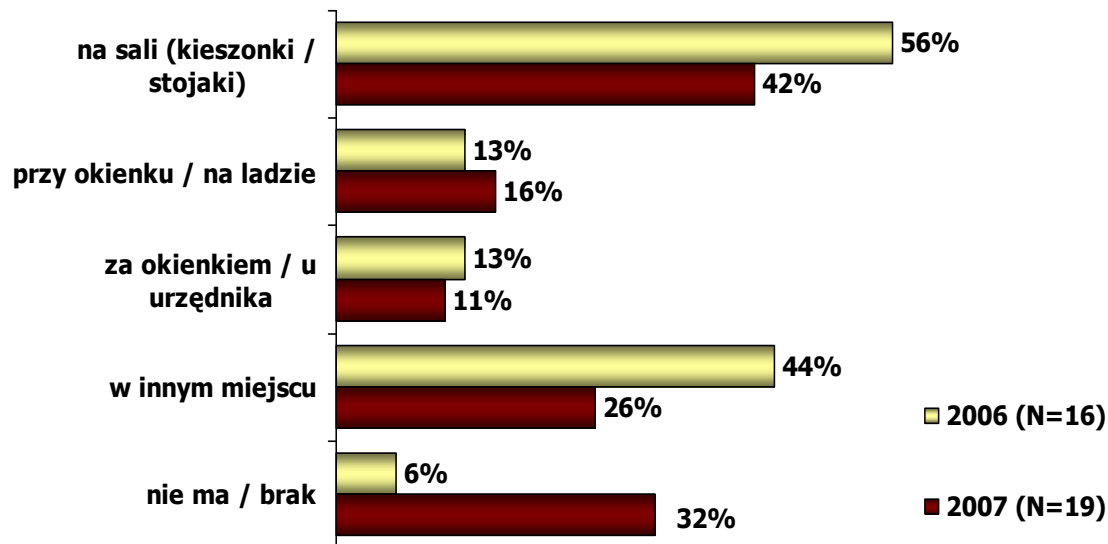
Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory_path\filename.ppt-212]

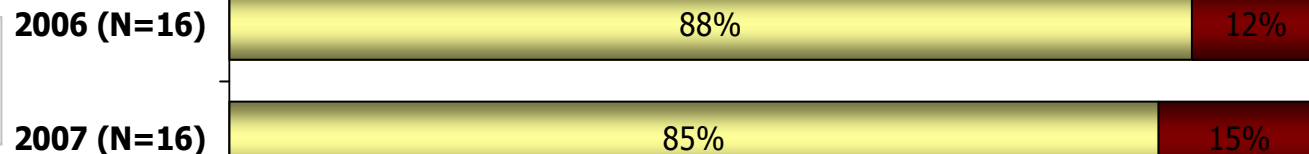
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

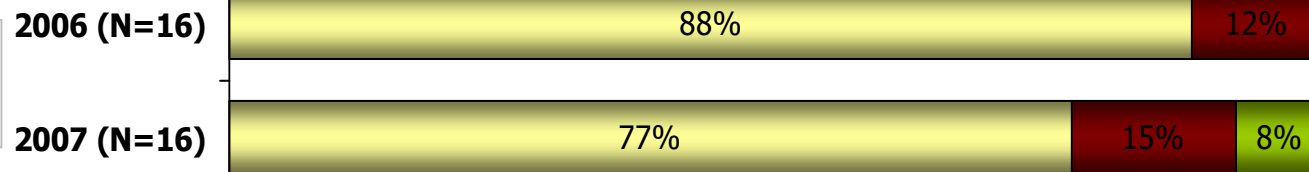
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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

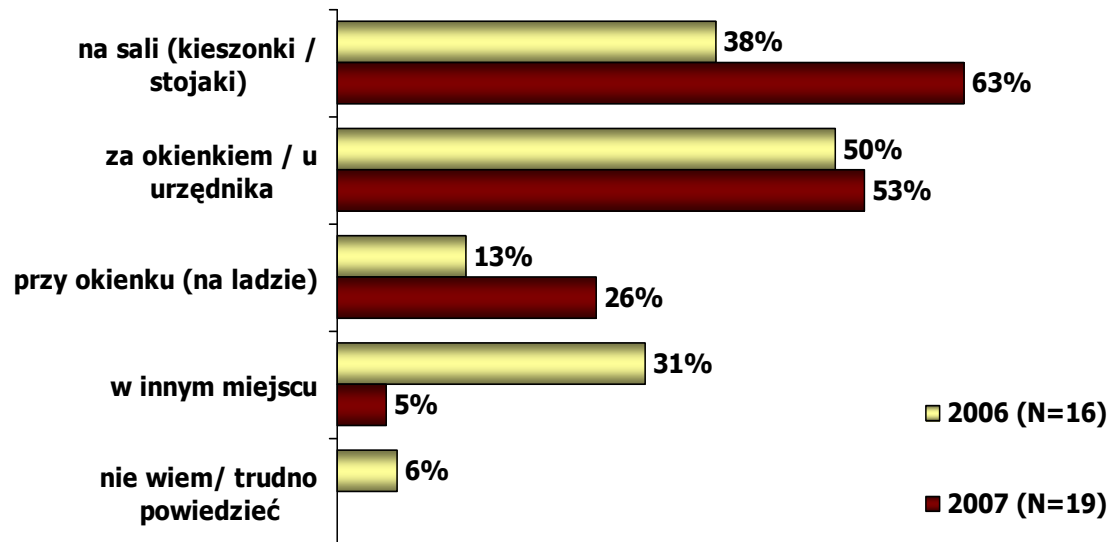
Nie dotyczy



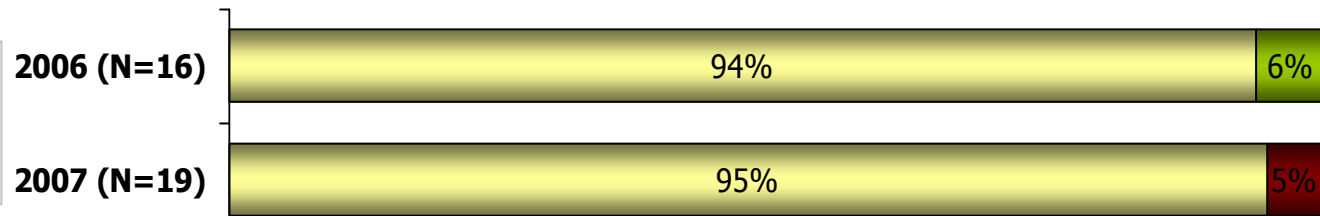
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

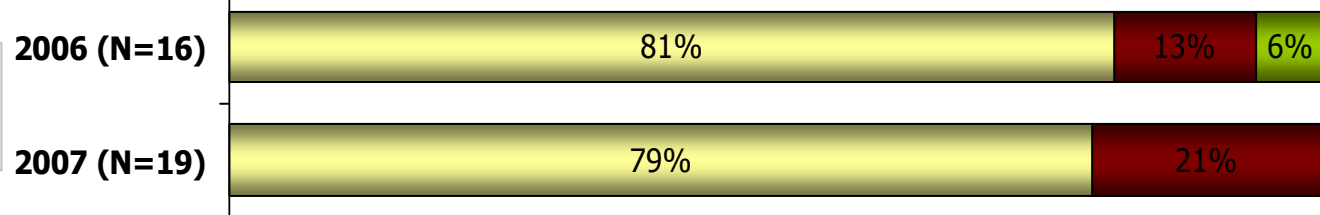
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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?



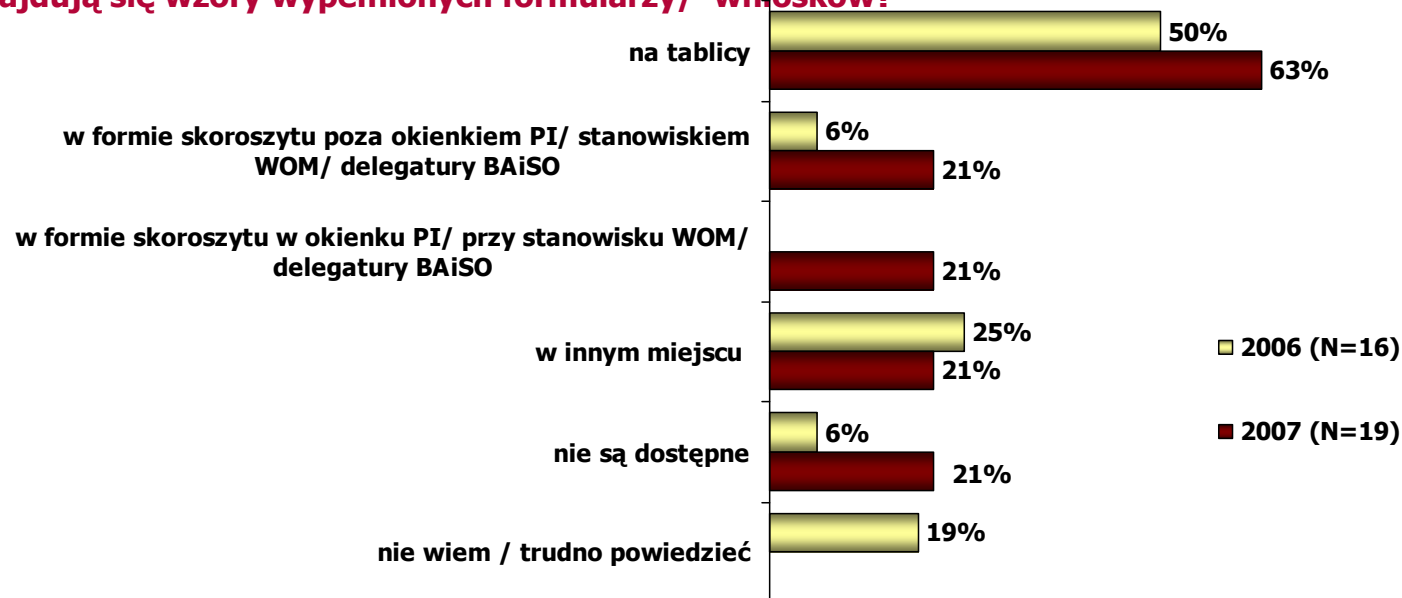
■ Tak
 ■ Nie
 ■ Nie dotyczy



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY 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

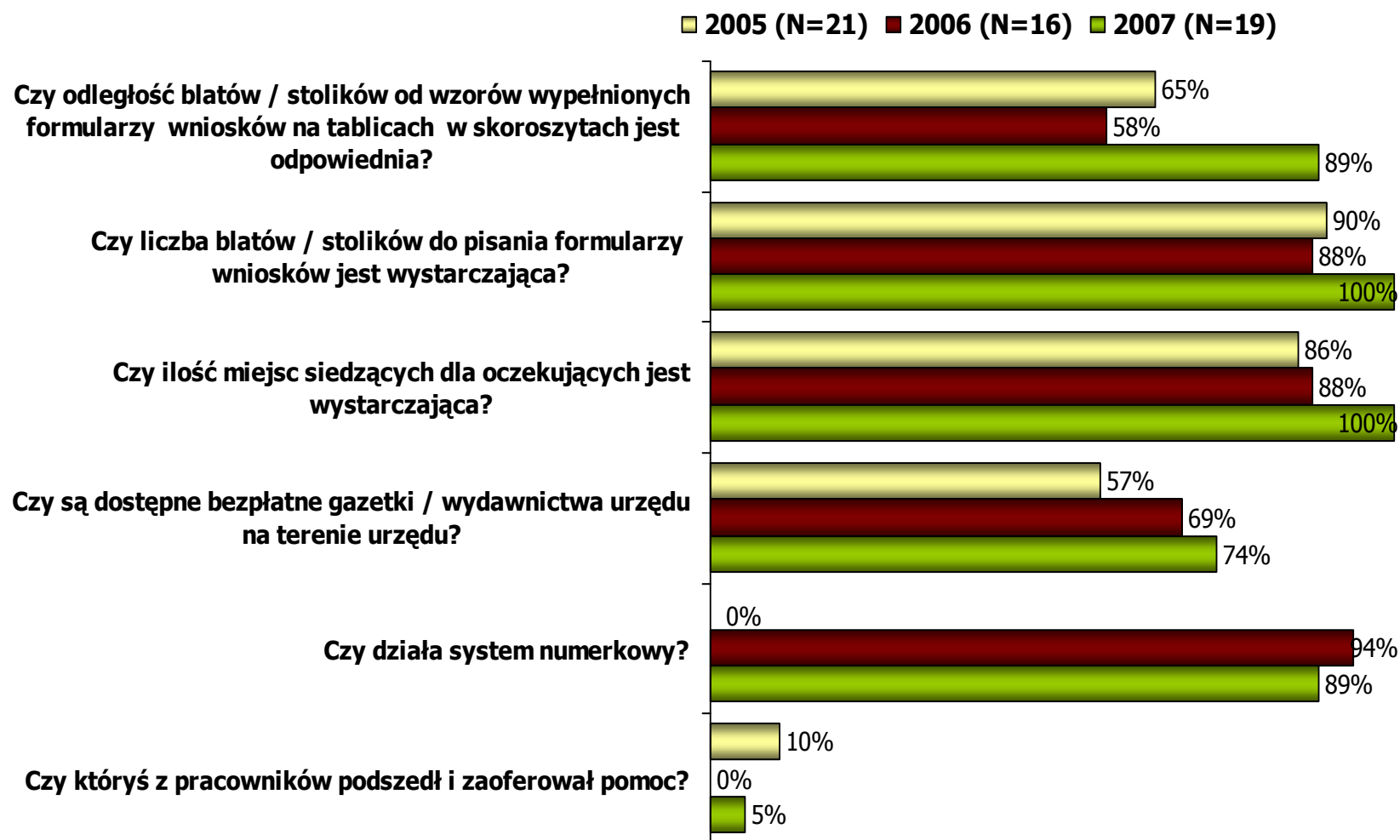
■ Nie

■ Nie dotyczy



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory_path\filename.ppt-216]



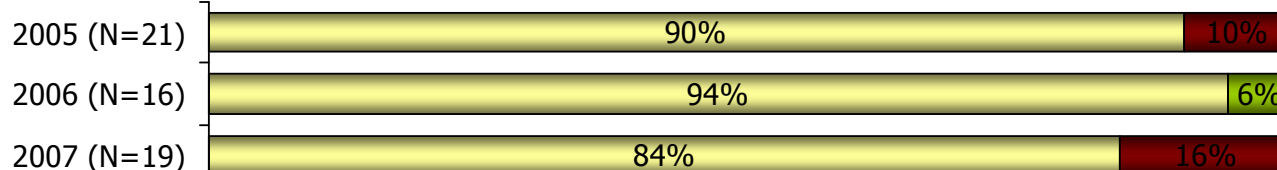
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

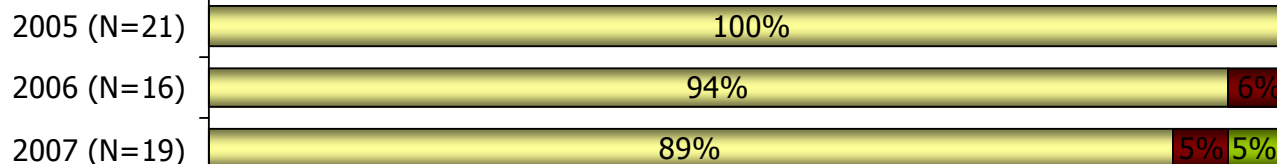
WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

■ Tak
 ■ Nie
 ■ trudno powiedzieć

Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?



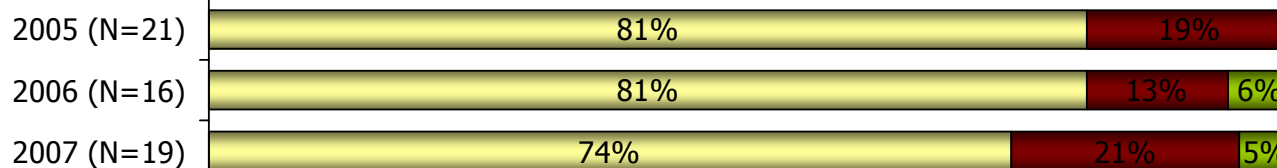
Czy na biurku urzędnika jest porządek?



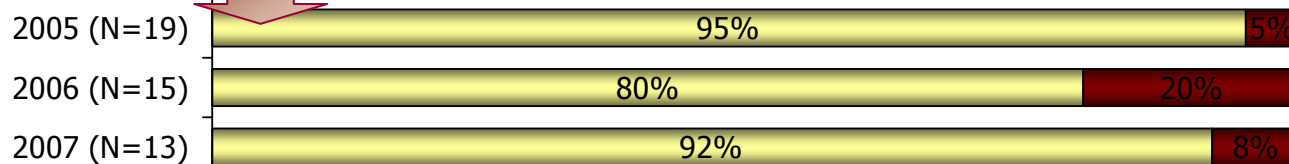
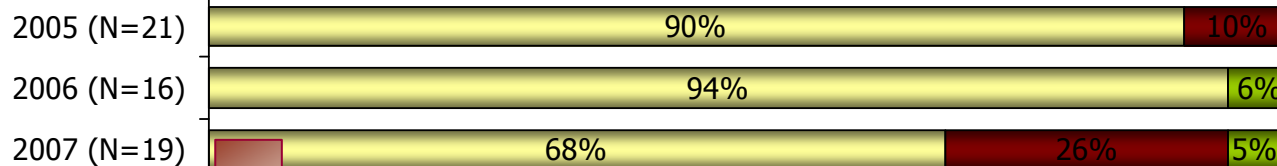
Czy na biurku są brudne naczynia?



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



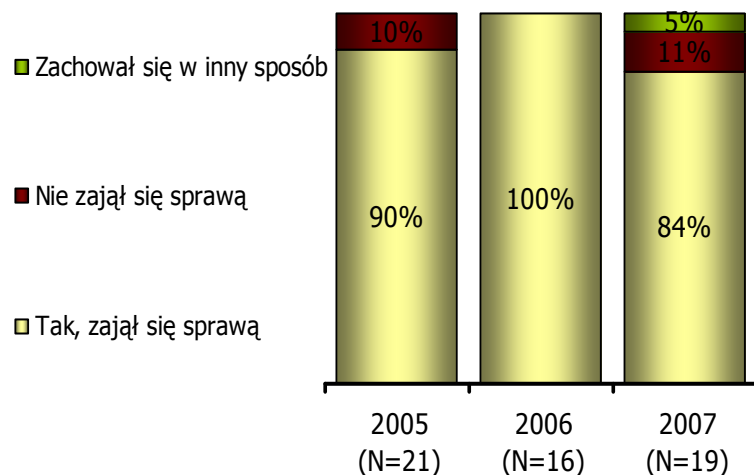


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

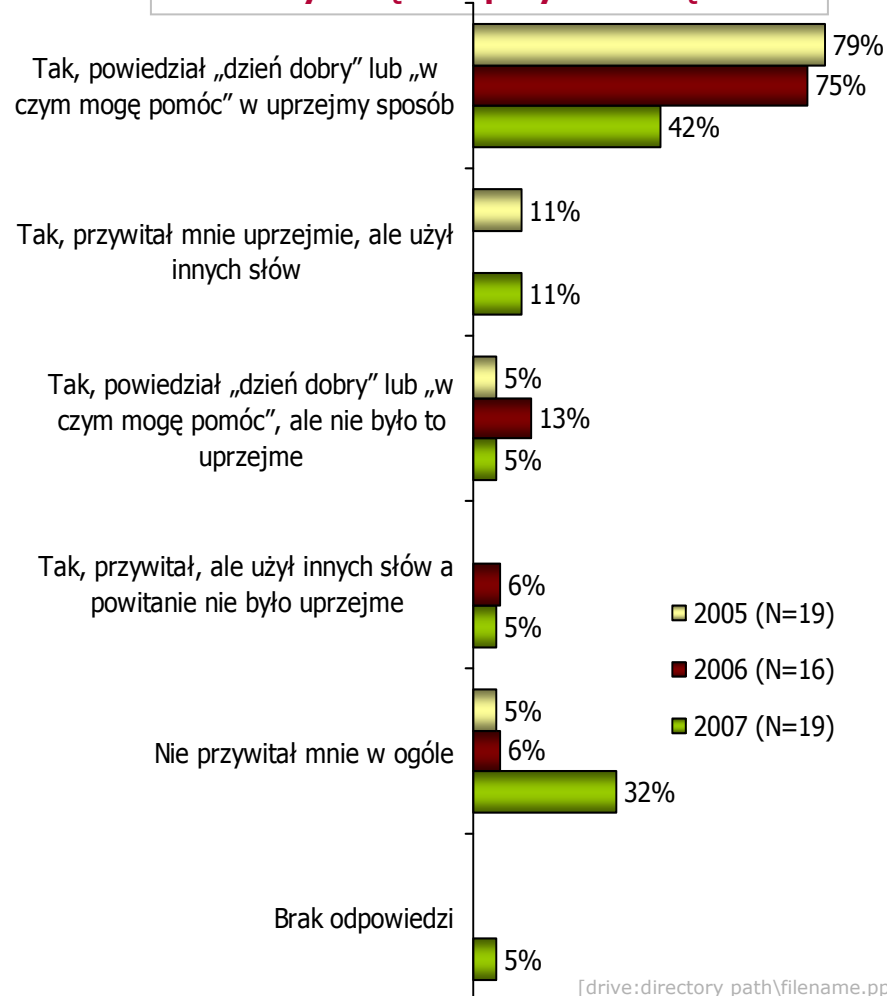
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

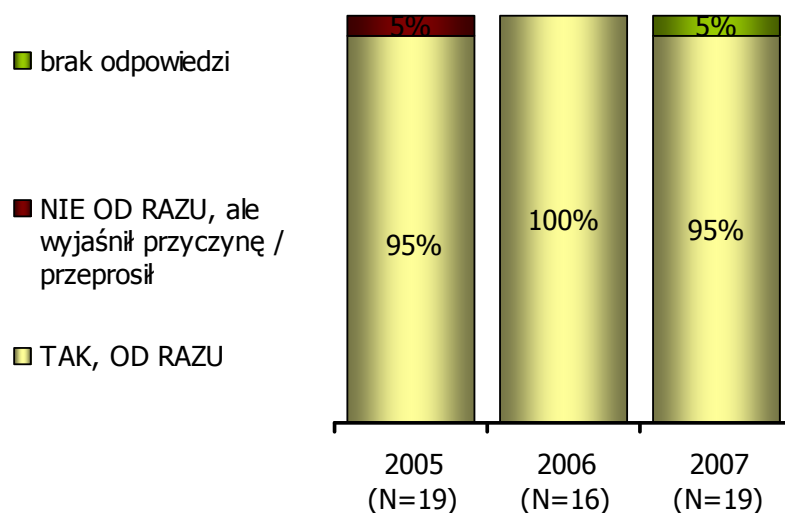


- W 2005 roku 3 razy próbowano odesłać interesanta
- W 2007 roku dwie osoby zostały odesłane do PI/ WOM

Czy urzędnik przywitał Cię?



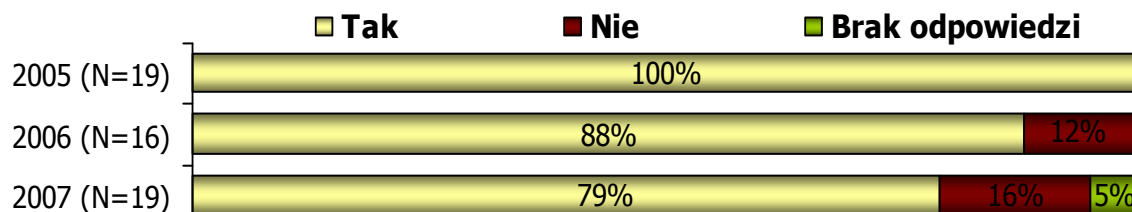
Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



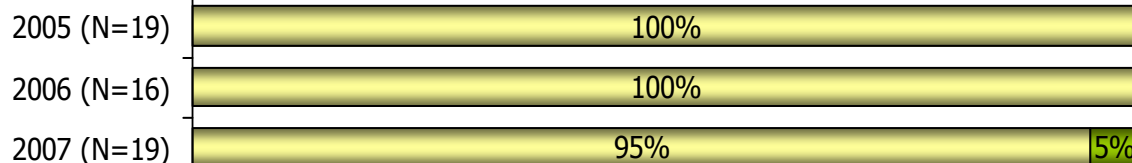
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



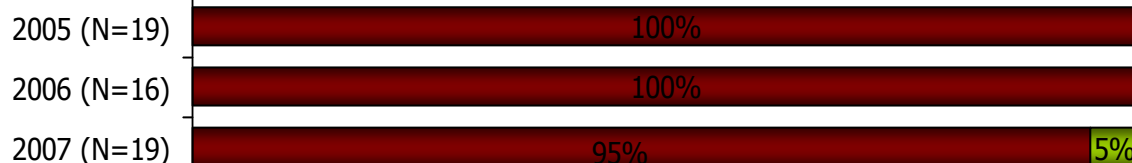
Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



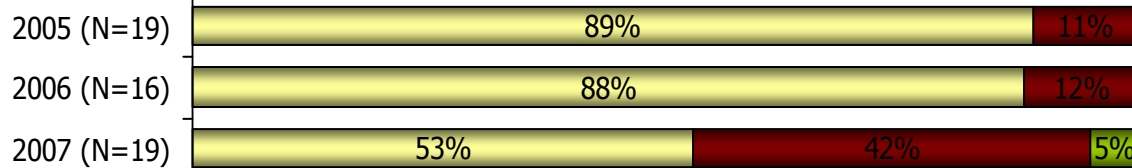
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek / przekąskę / żuł gumę / pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?

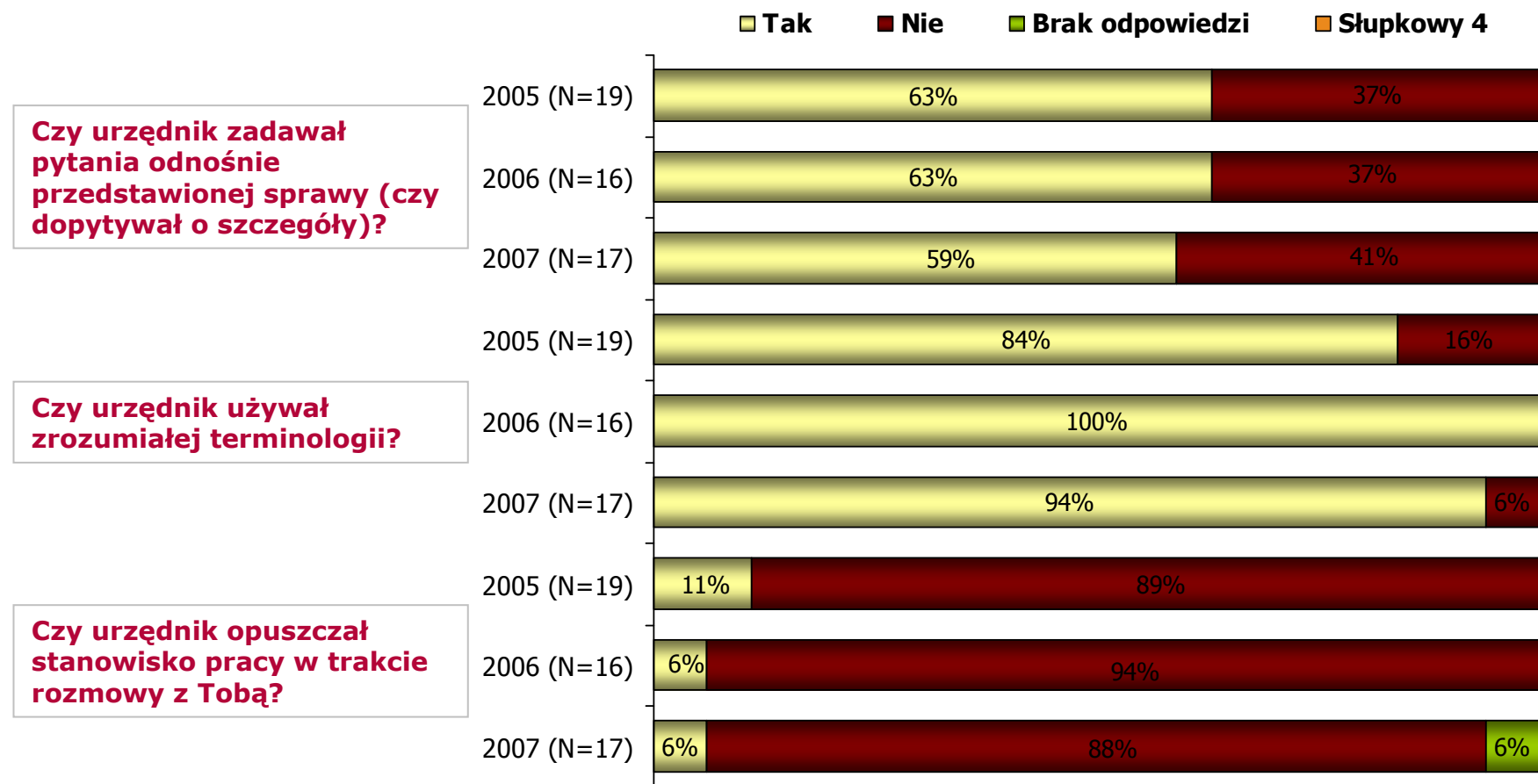




Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



W 2006 oraz w 2007 roku urzędnicy nie przeprosili ani nie wyjaśnili w jakim celu opuszczają stanowisko pracy.

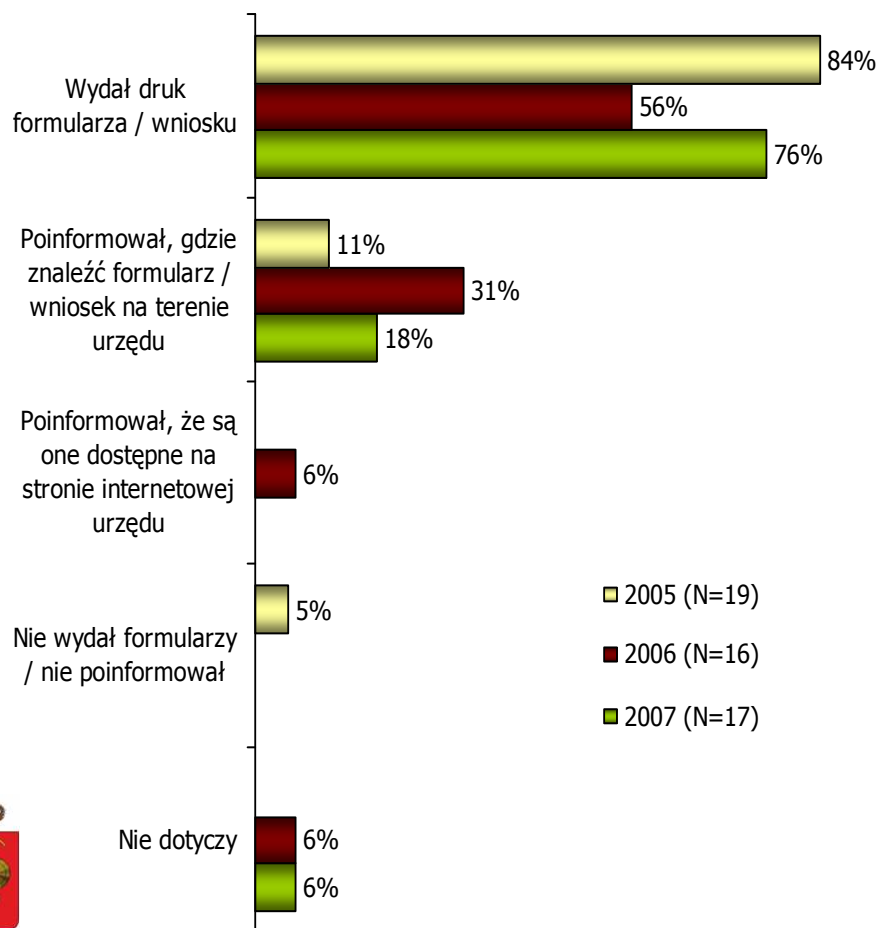
Ani w 2006, ani w 2007 nie dzwoniły telefony na stanowiskach urzędników w czasie rozmów z interesantami.



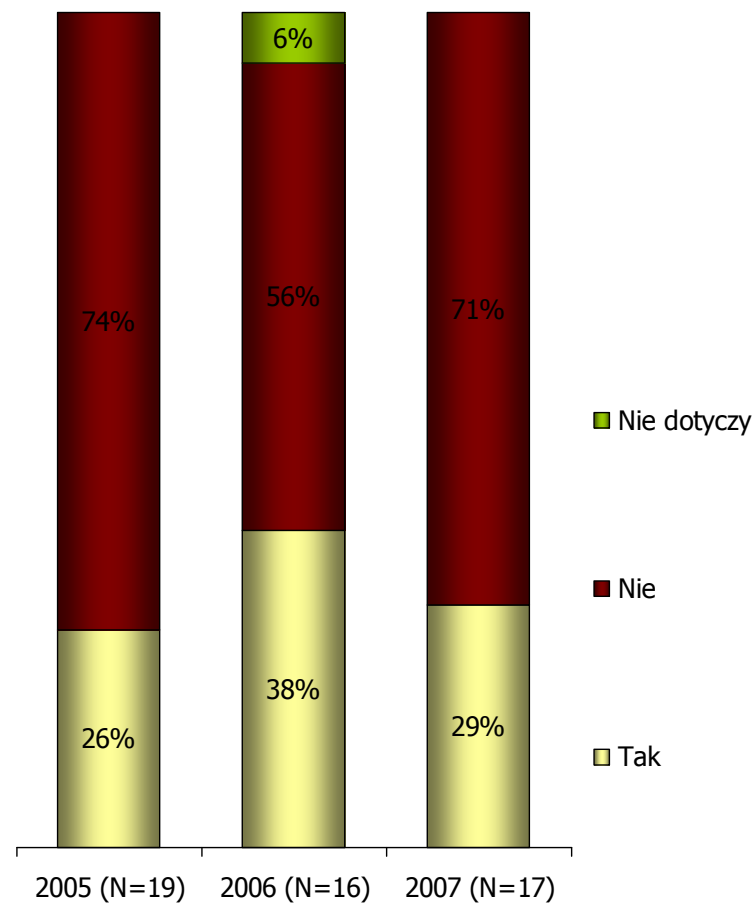
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



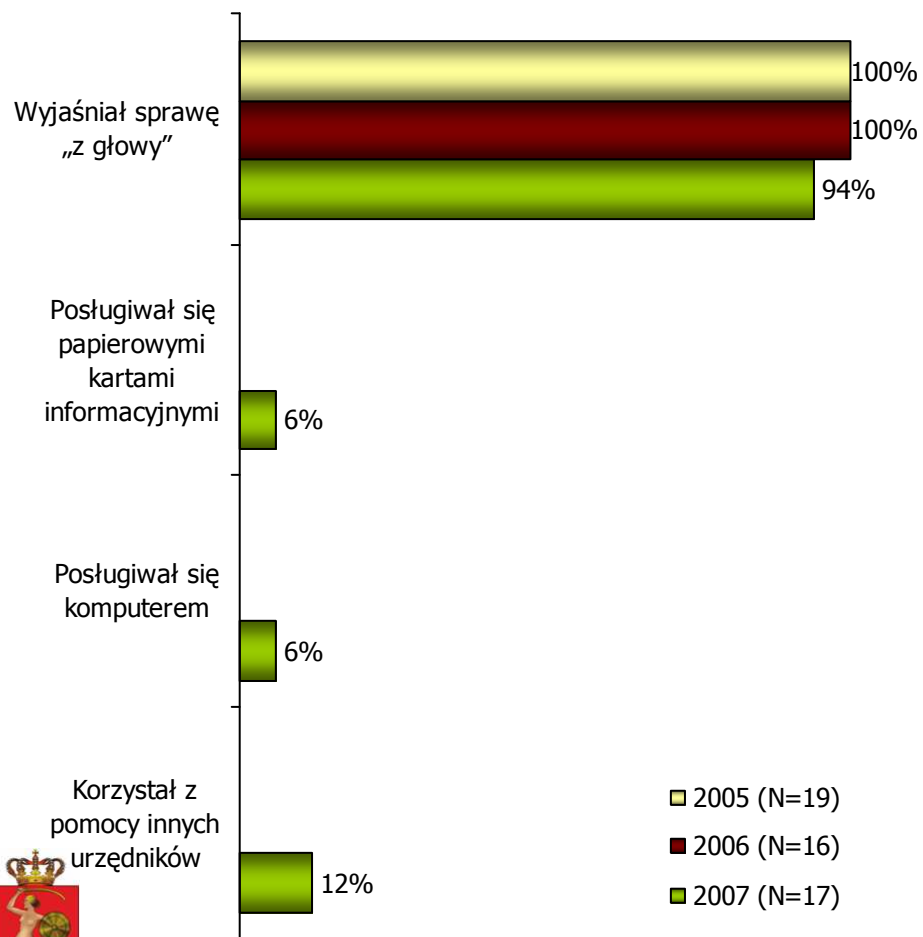
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



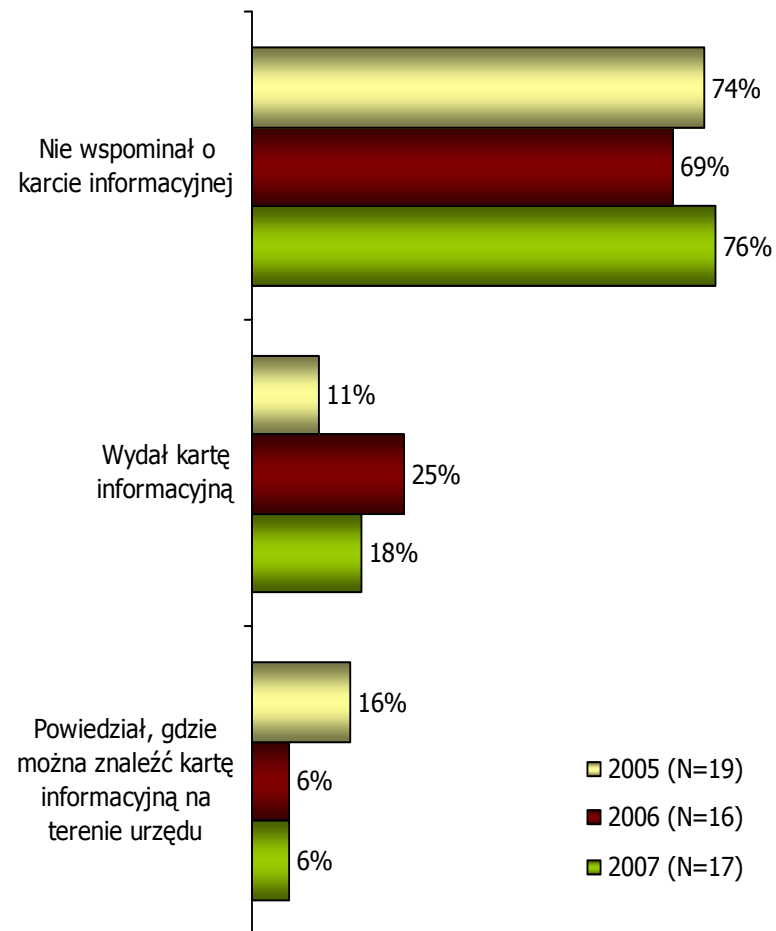
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



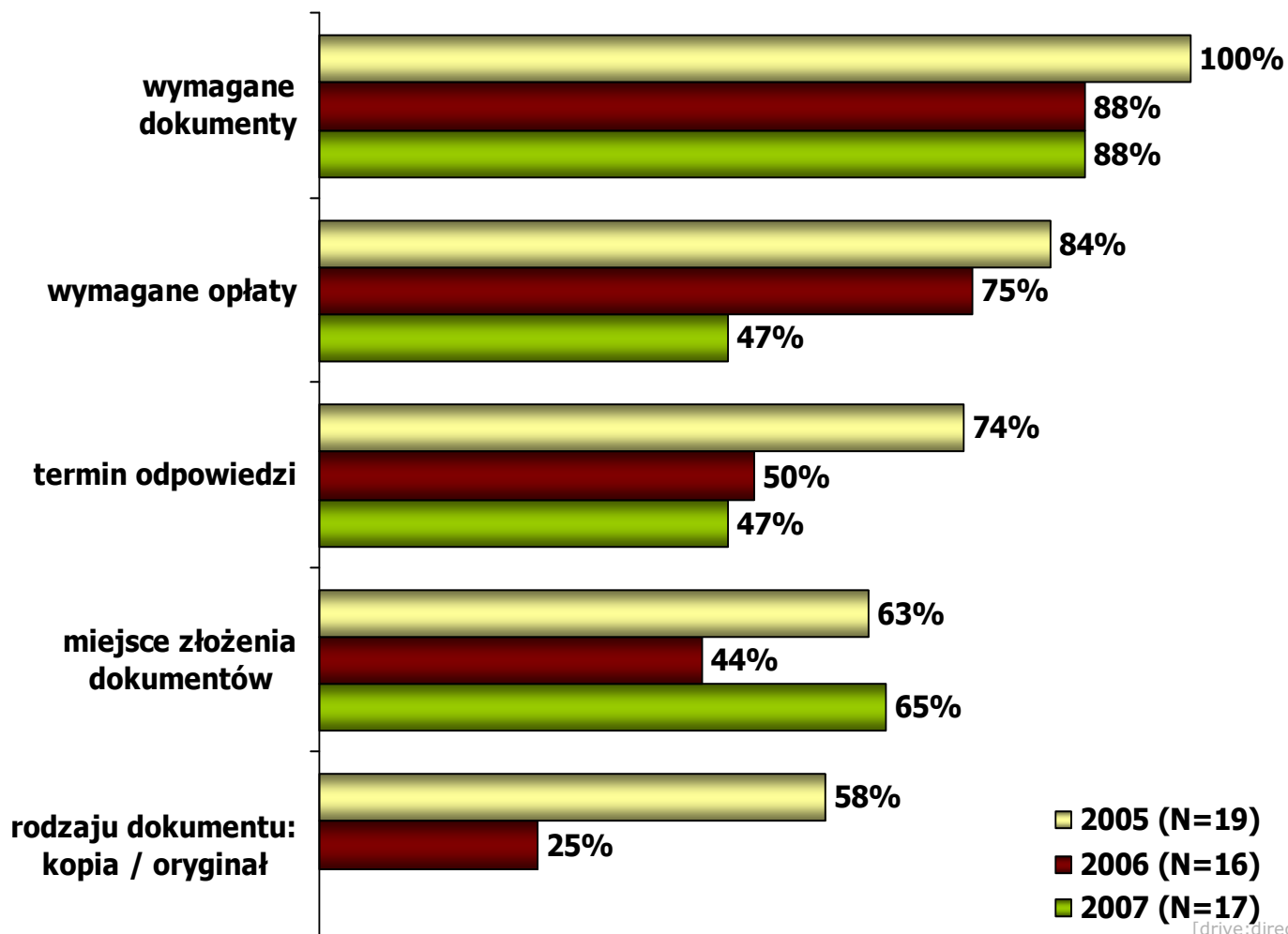


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



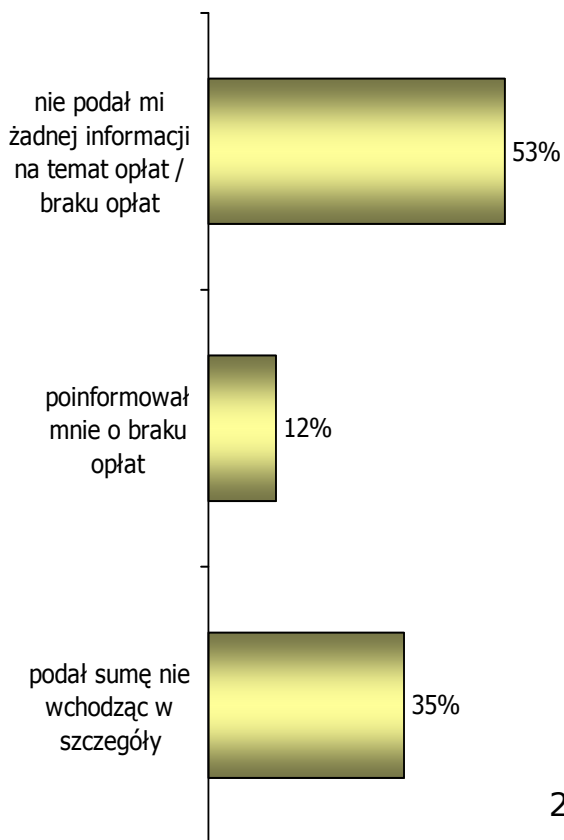
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

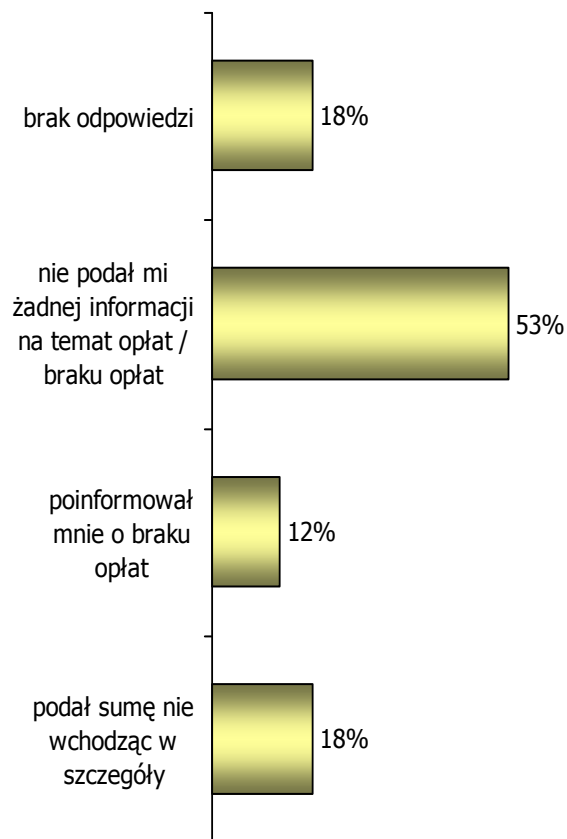
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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=17)



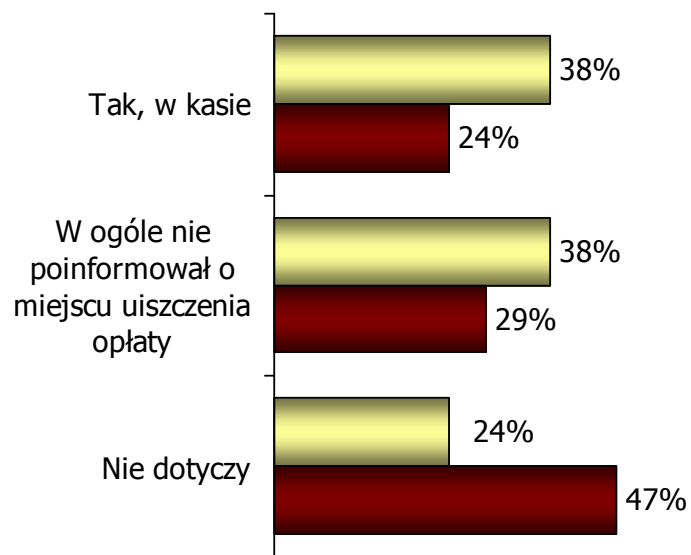
2007 (N=17)



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

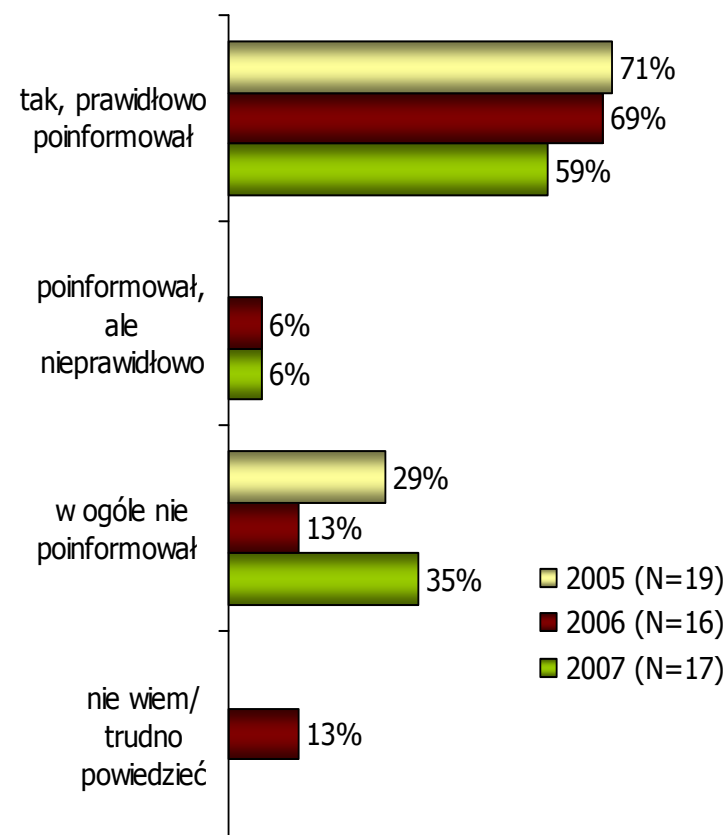
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



■ 2006 (N=16)

■ 2007 (N=17)

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



■ 2005 (N=19)

■ 2006 (N=16)

■ 2007 (N=17)



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

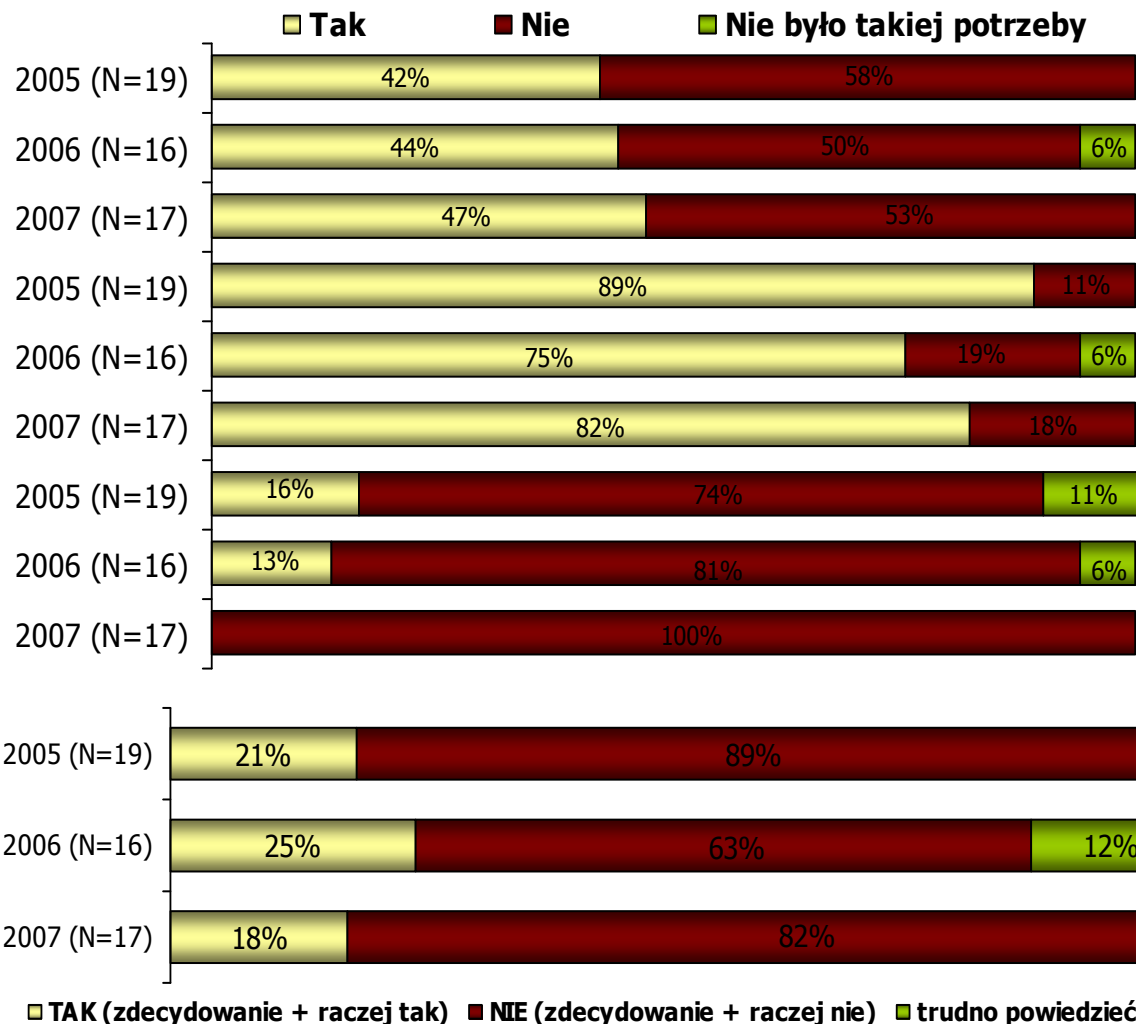
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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?)

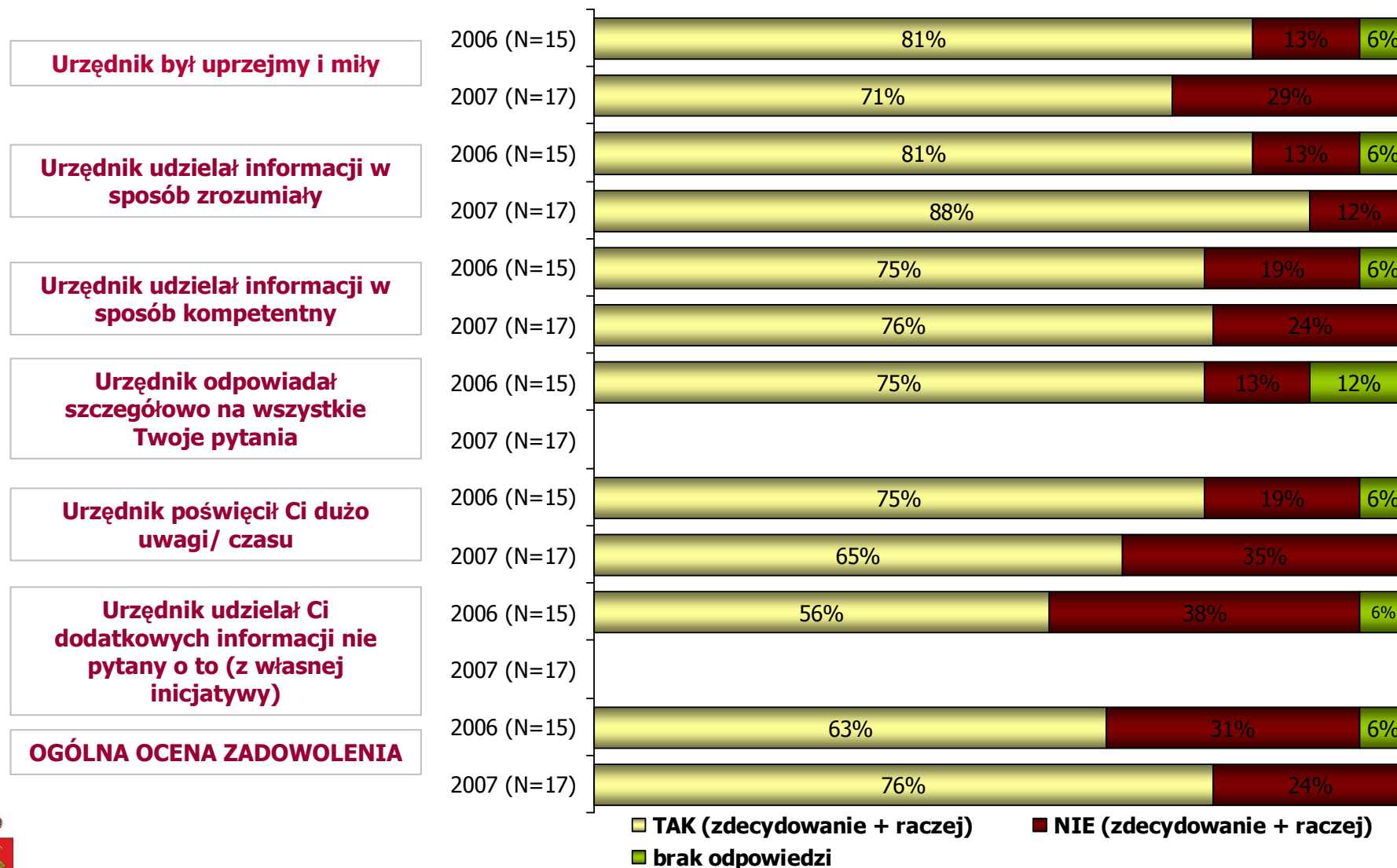


W 2007 roku pracownicy urzędu nie wyrażali żadnych uwag i komentarzy dotyczących funkcjonowania urzędu.



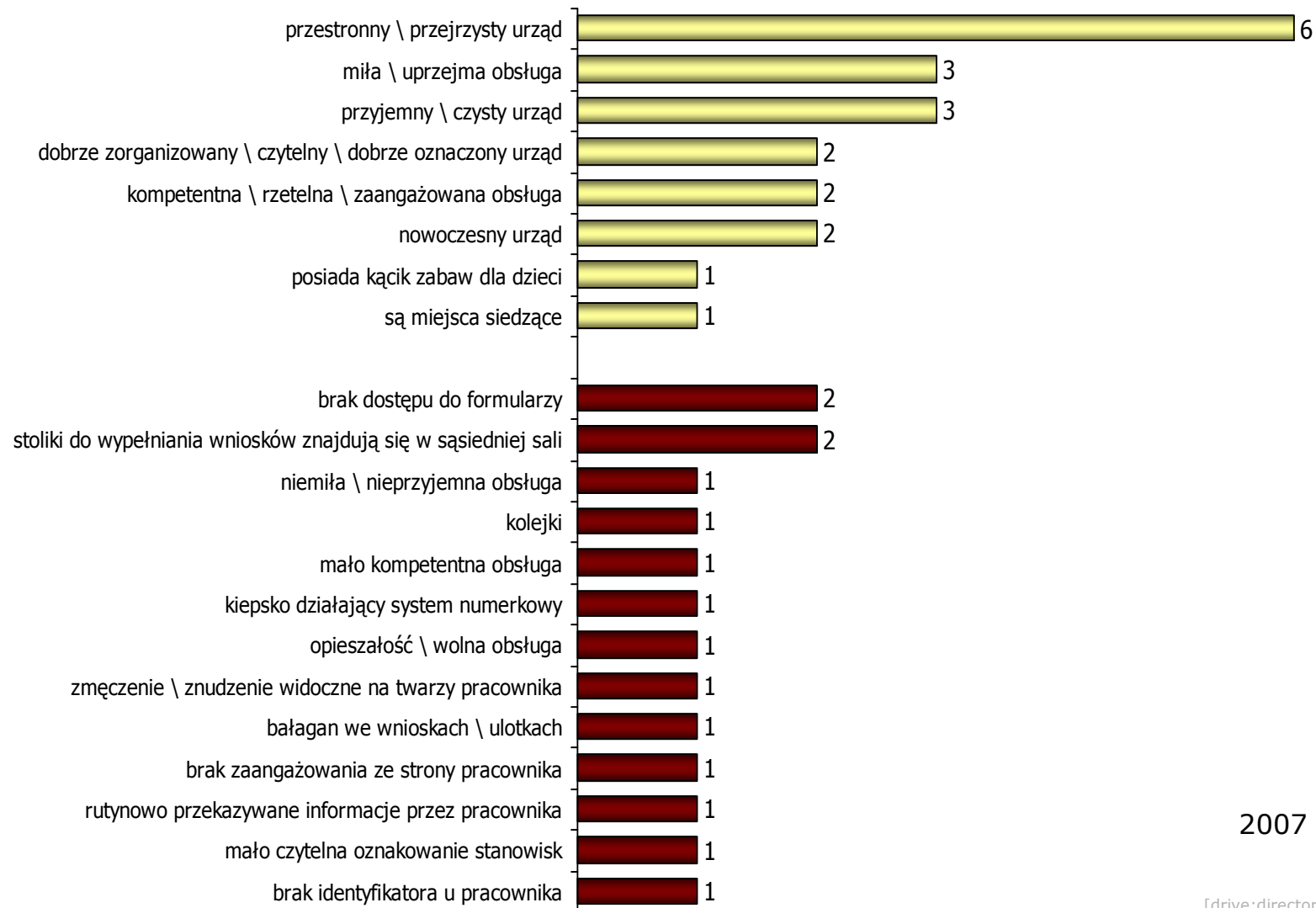
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY URSYNÓW

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)





URZĄD DZIELNICY WAWER



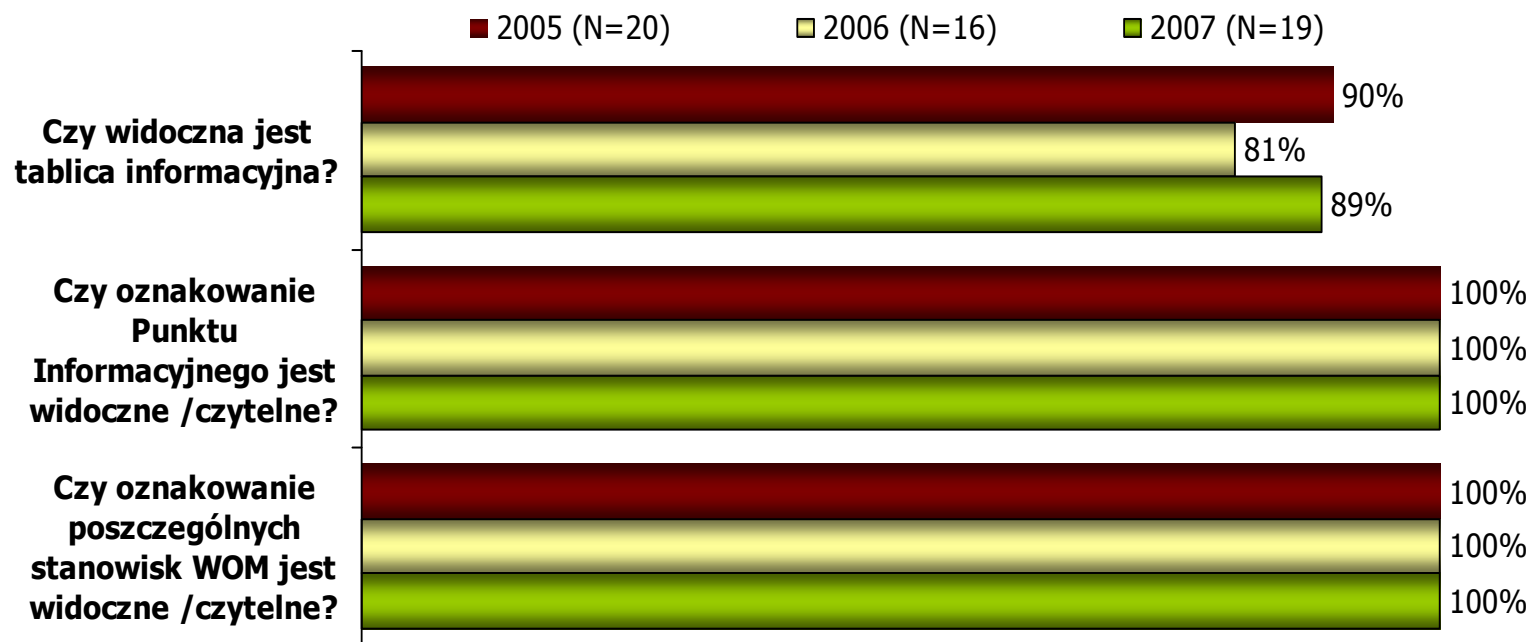
Otoczenie - wygląd urzędu

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

FUNKCJONOWANIE URZĘDU



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

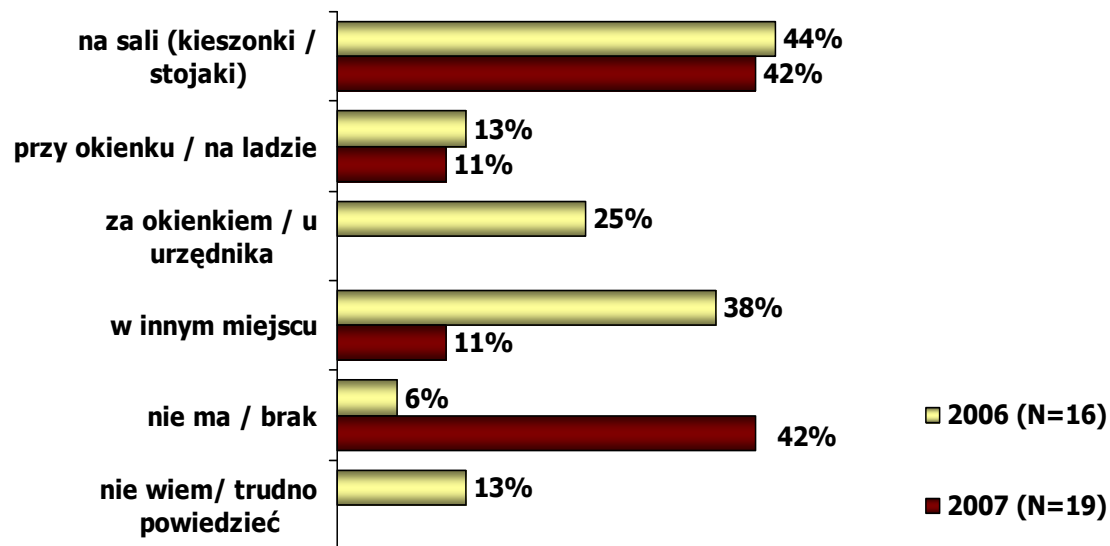
[drive:directory_path\filename.ppt-235]



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?

2006 (N=16)

88%

12%

2007 (N=11)

100%

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

2006 (N=16)

63%

25%

12%

2007 (N=11)

100%

Tak

Nie

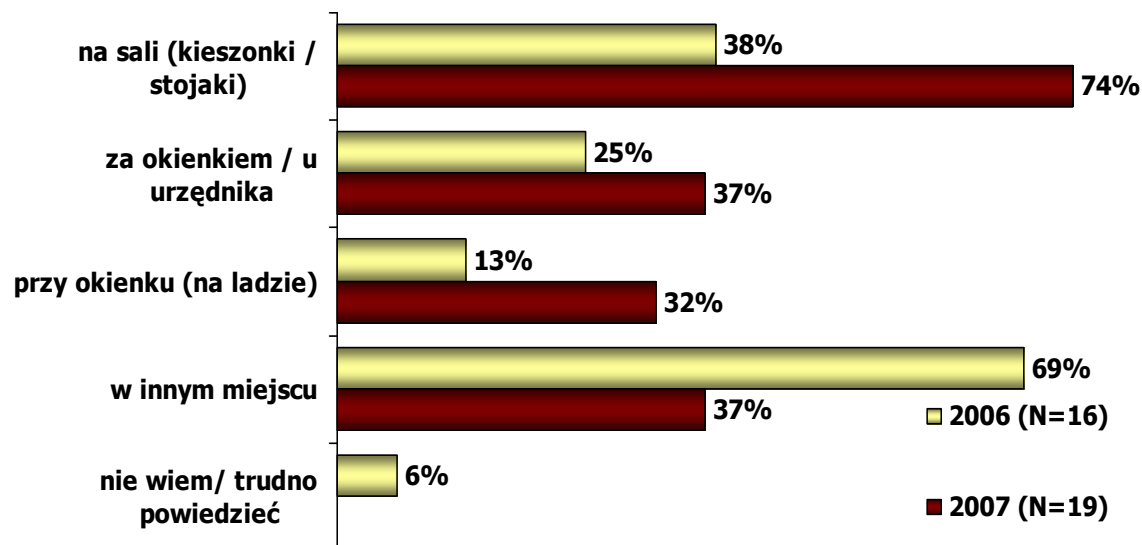
Nie dotyczy



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

2006 (N=16)

94%

6%

2007 (N=19)

100%

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

2006 (N=16)

94%

6%

2007 (N=19)

100%

■ Tak

■ Nie

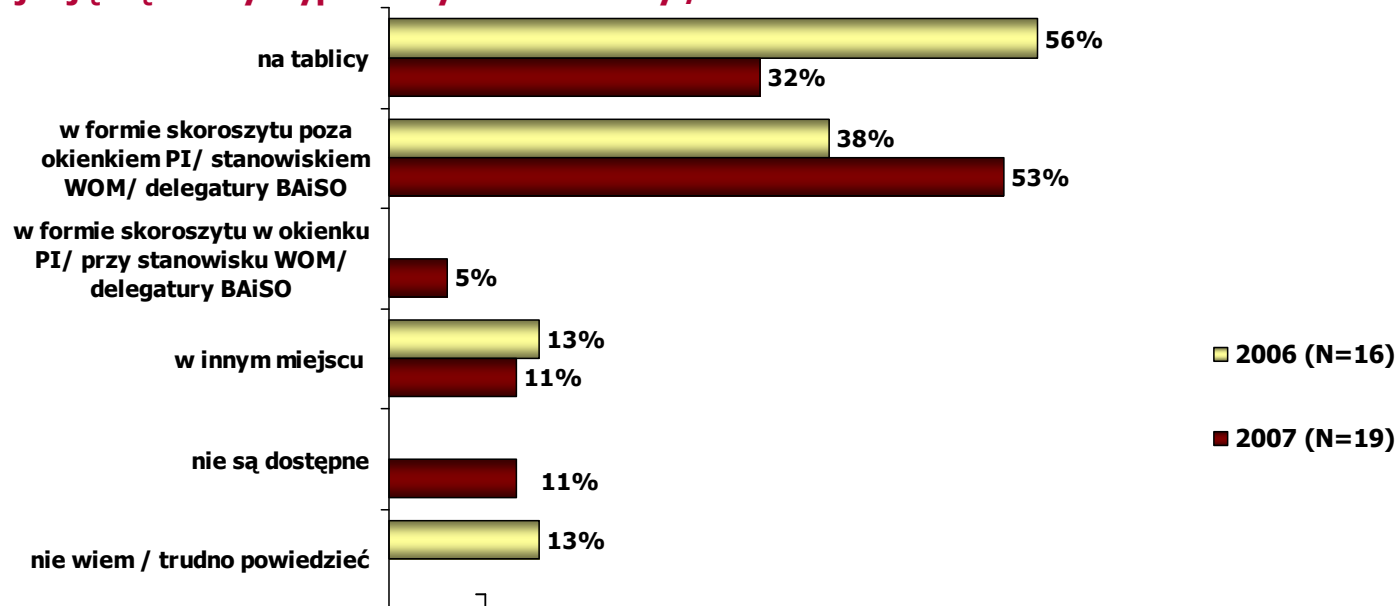
■ Nie dotyczy



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?



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



Tak

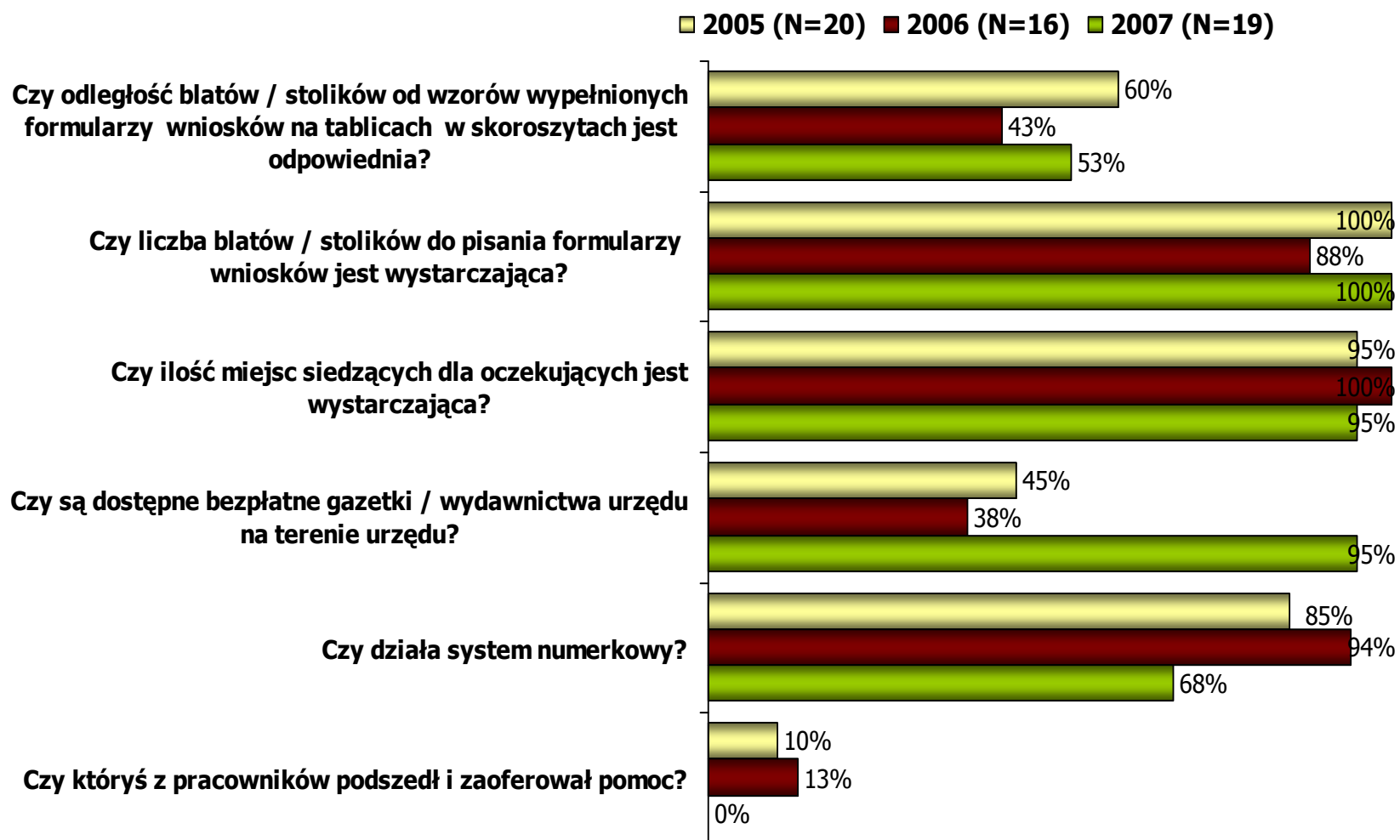
Nie

Nie dotyczy



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory_path\filename.ppt-239]





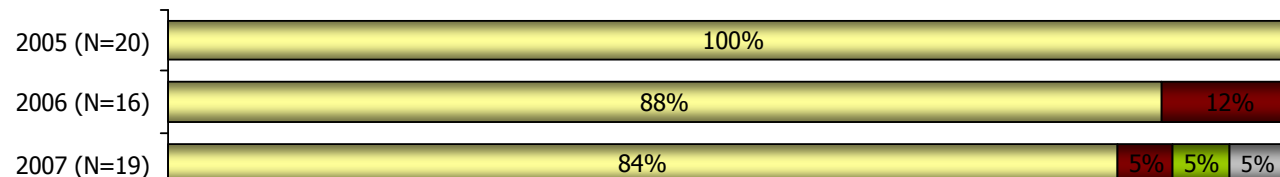
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

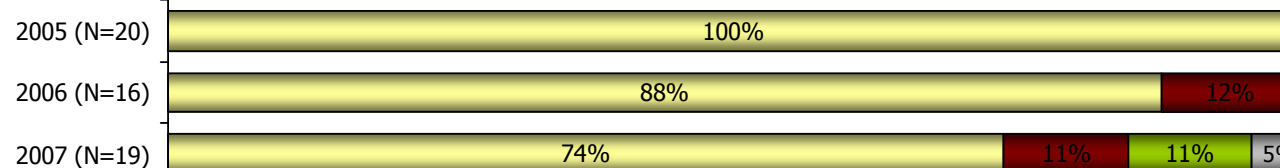
WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

■ Tak
 ■ Nie
 ■ trudno powiedzieć
 ■ brak odpowiedzi

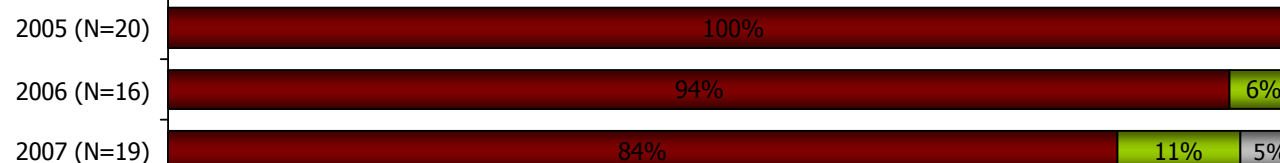
Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?



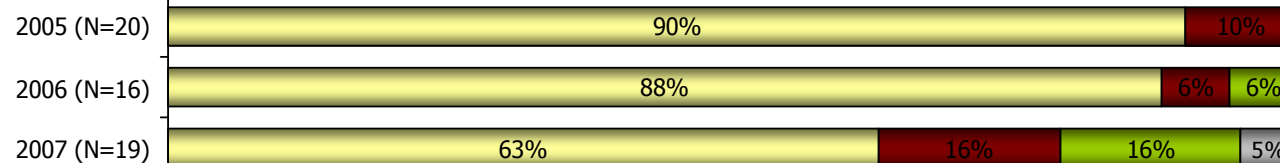
Czy na biurku urzędnika jest porządek?



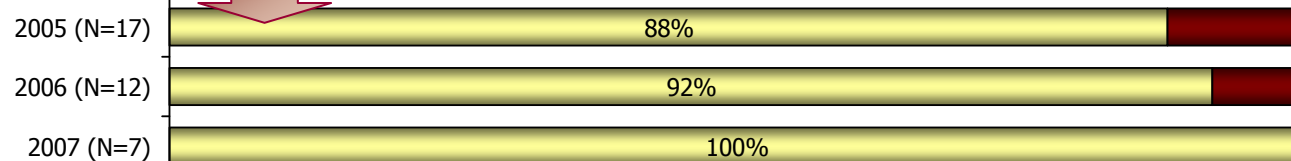
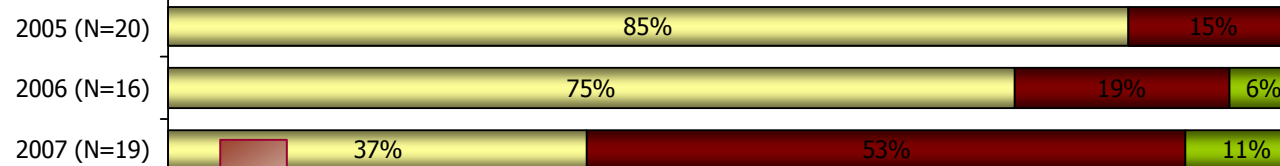
Czy na biurku są brudne naczynia?



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



Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?



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



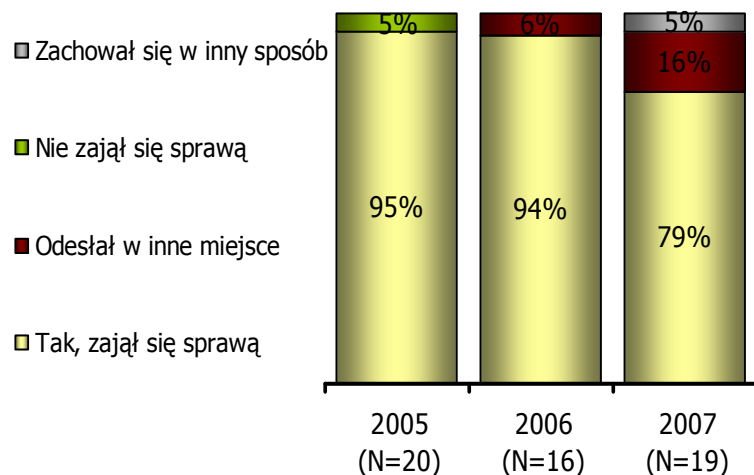


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

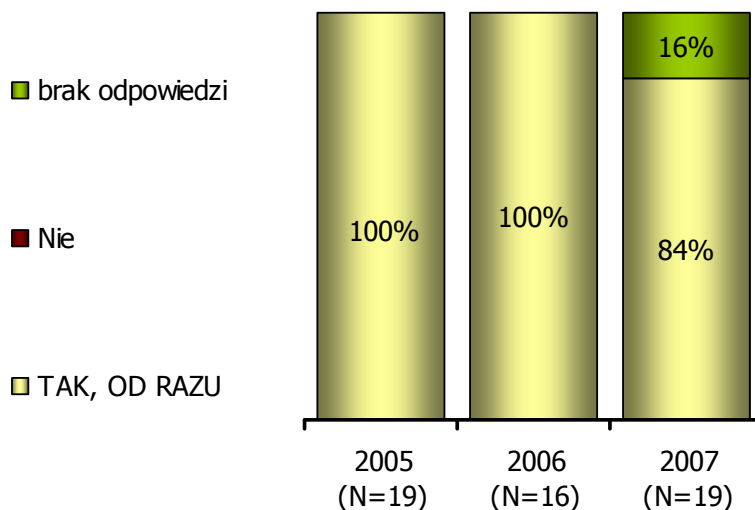
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

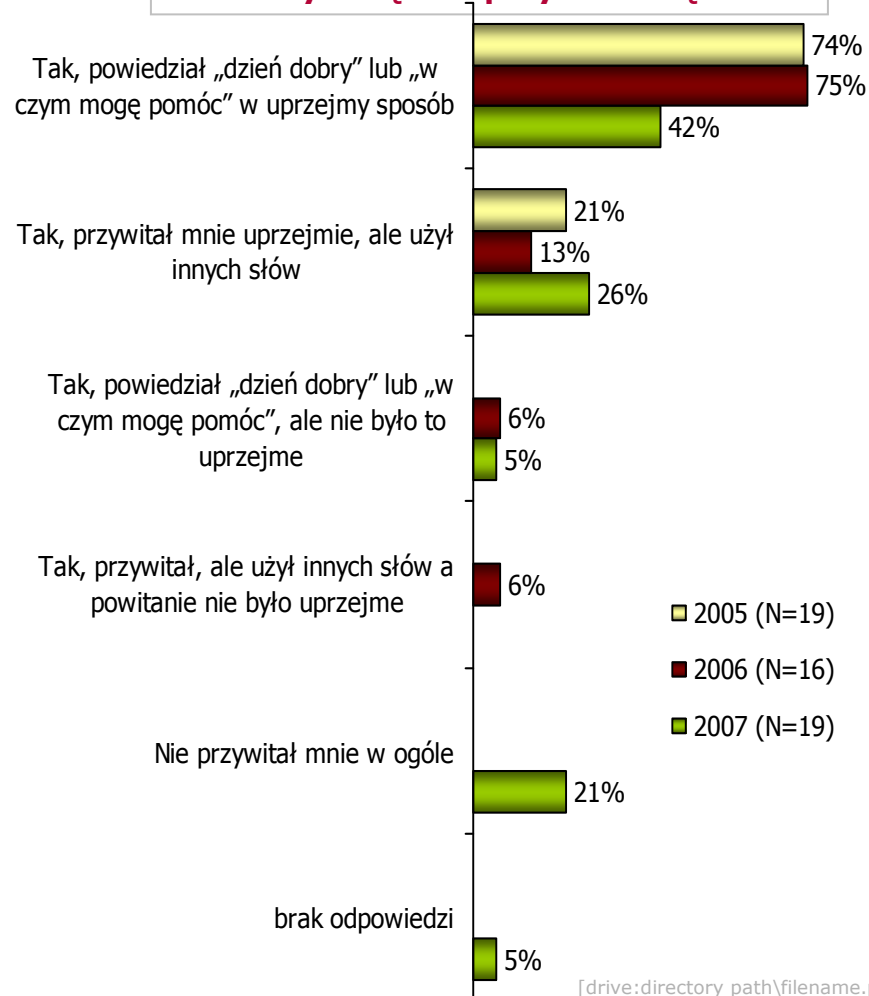


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



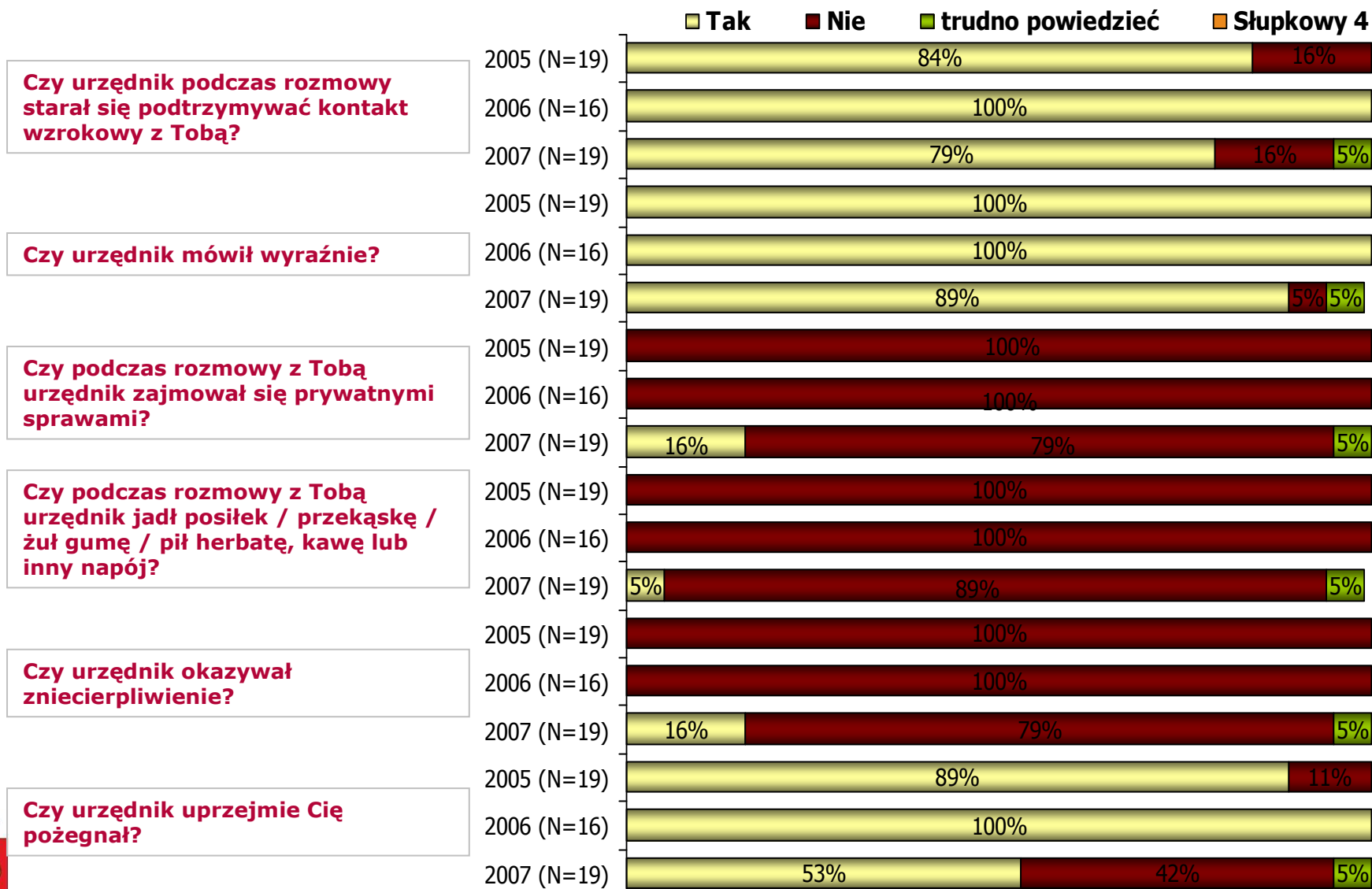
- W 2005 roku 1 raz próbowano odesłać interesanta
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów
- W 2007 roku 3 osoby zostały odesłane do PI/ WOM

Czy urzędnik przywitał Cię?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

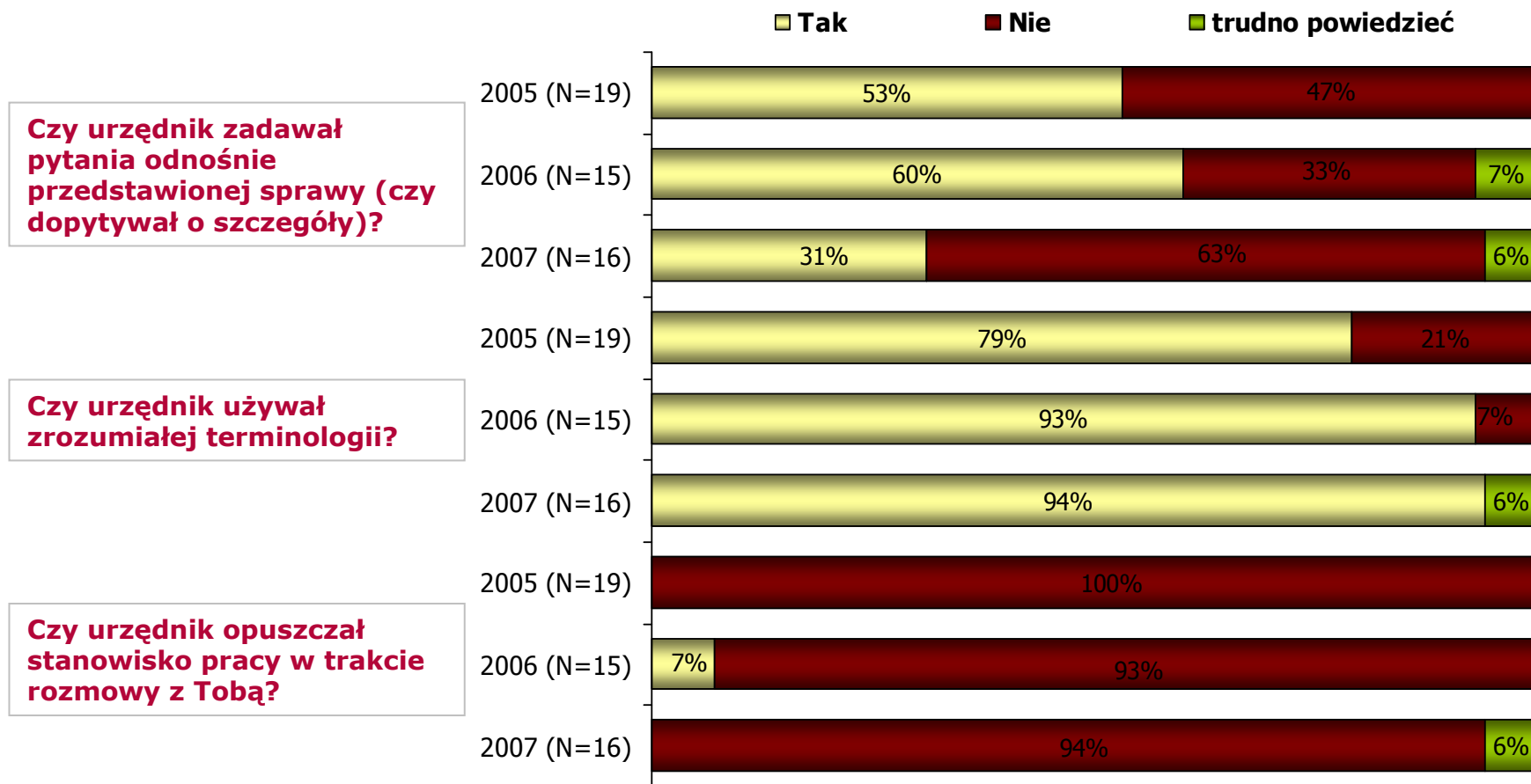




Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



W 2006 roku urzędnik nie przeprosił, ani nie wyjaśnił w jakim celu opuszcza stanowisko pracy.
 W 2007 roku żaden z urzędników nie opuszczał swego stanowiska pracy.

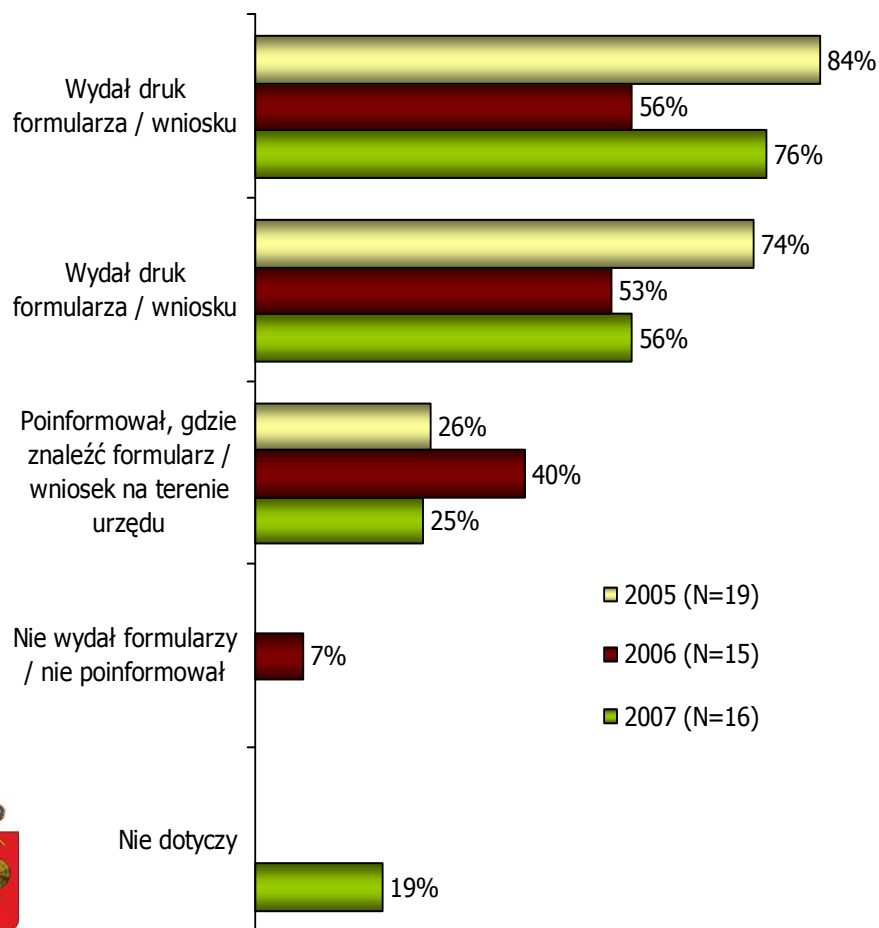
Nie dzwonił telefon w czasie żadnej z wizyt w 2006 roku.
 W 2007 roku dzwonił jeden telefon urzędnika. Urzędnik rozmowę odebrał, nie tłumaczył i nie przeproszając interesanta.



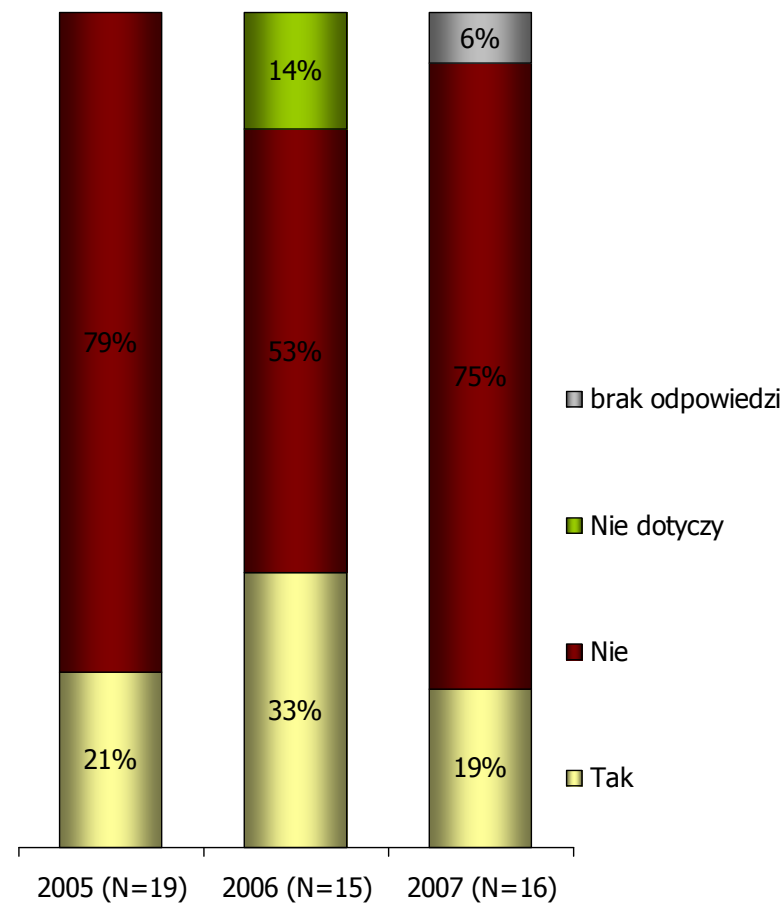
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



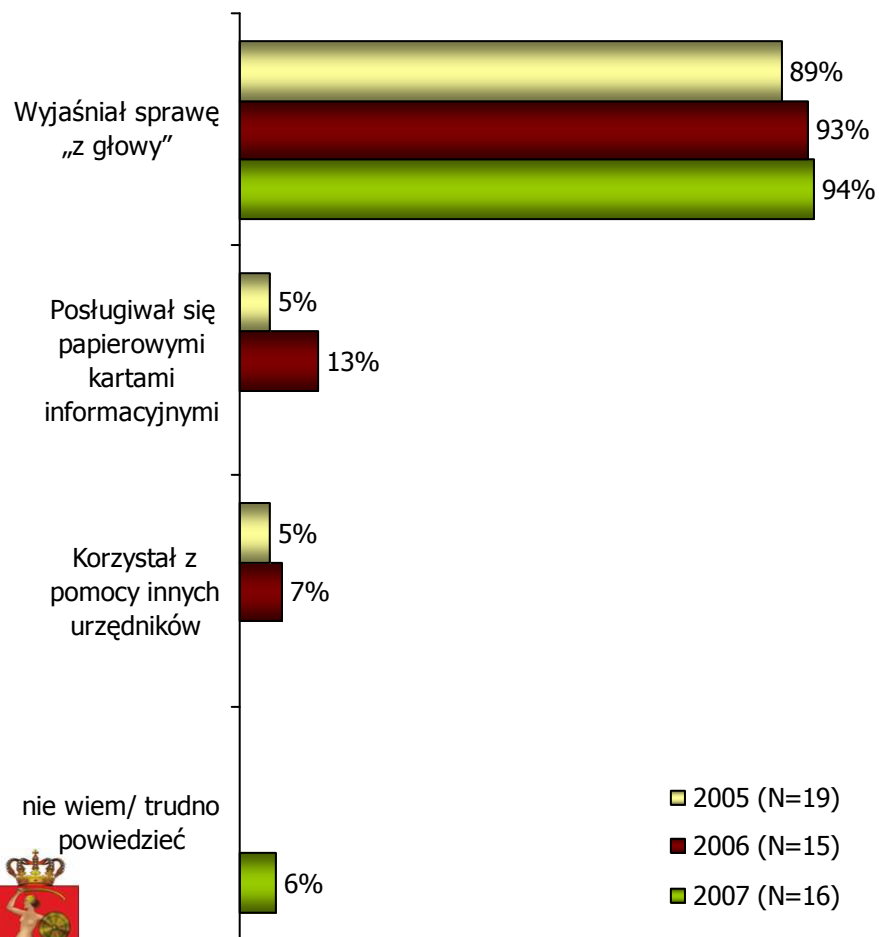
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



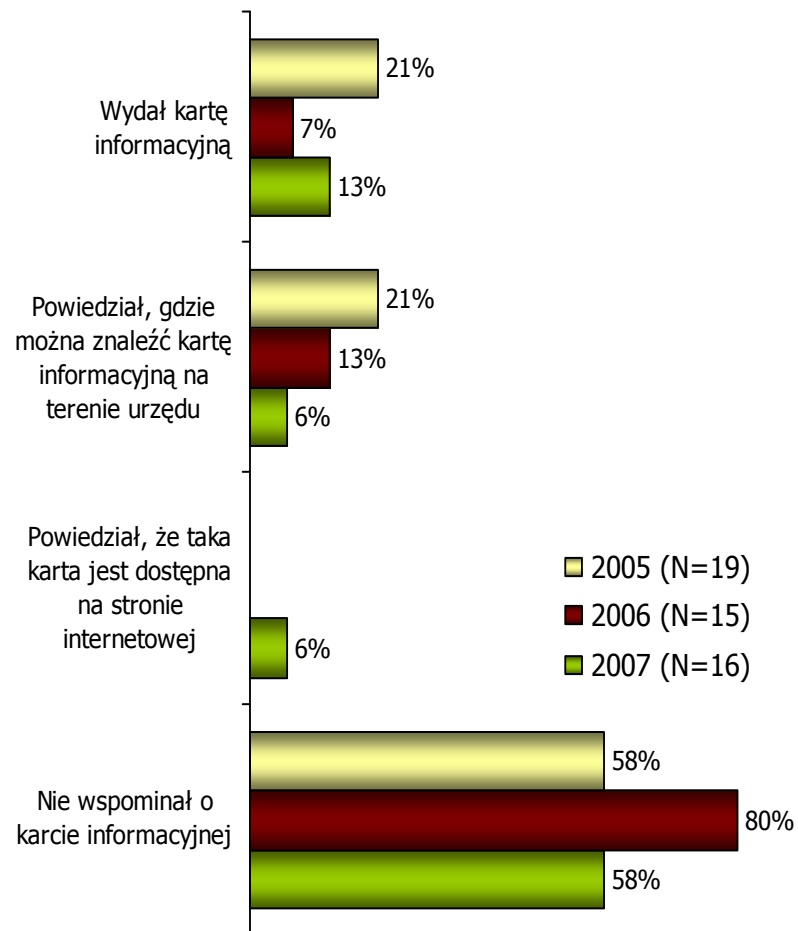
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



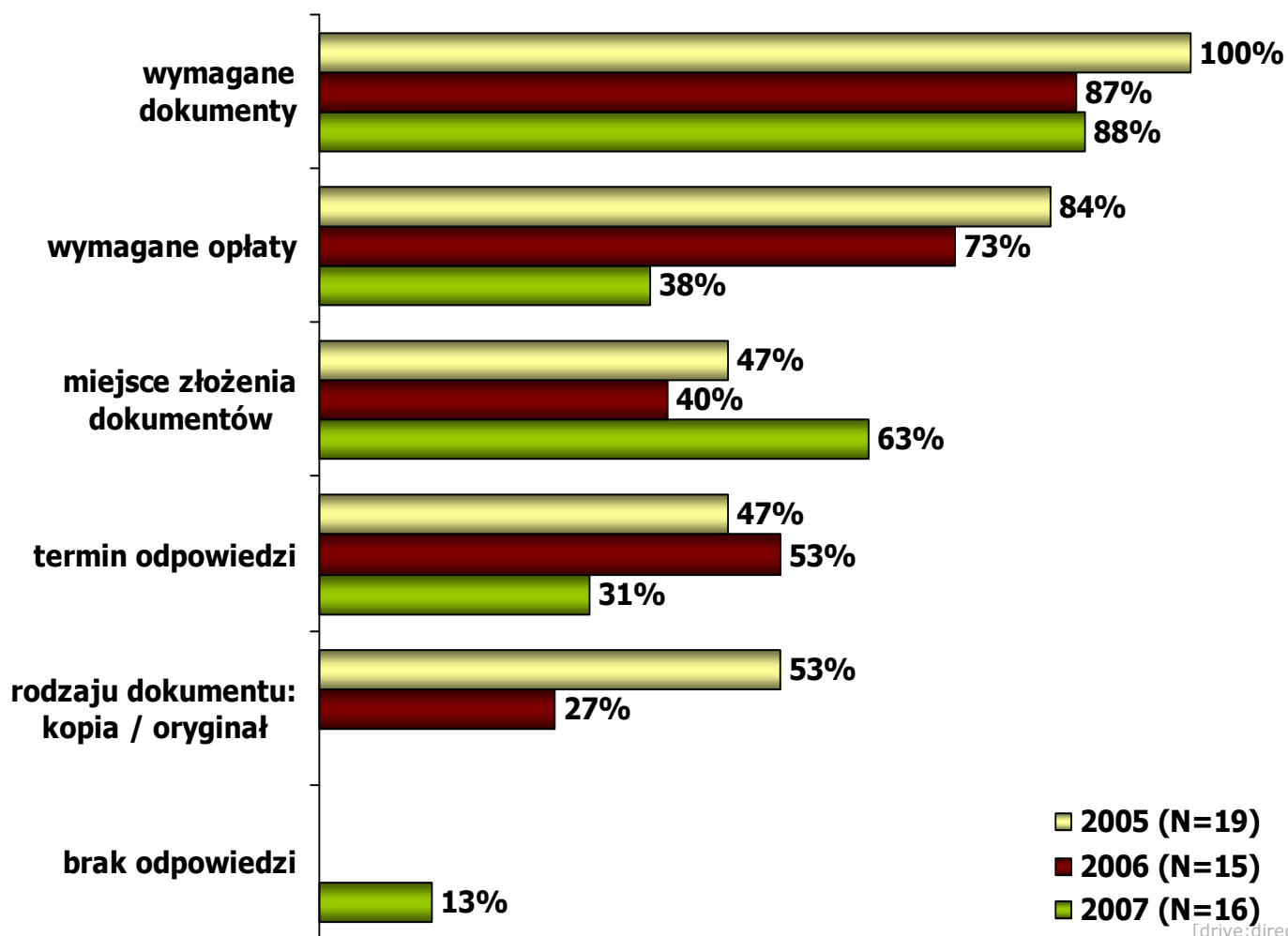


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



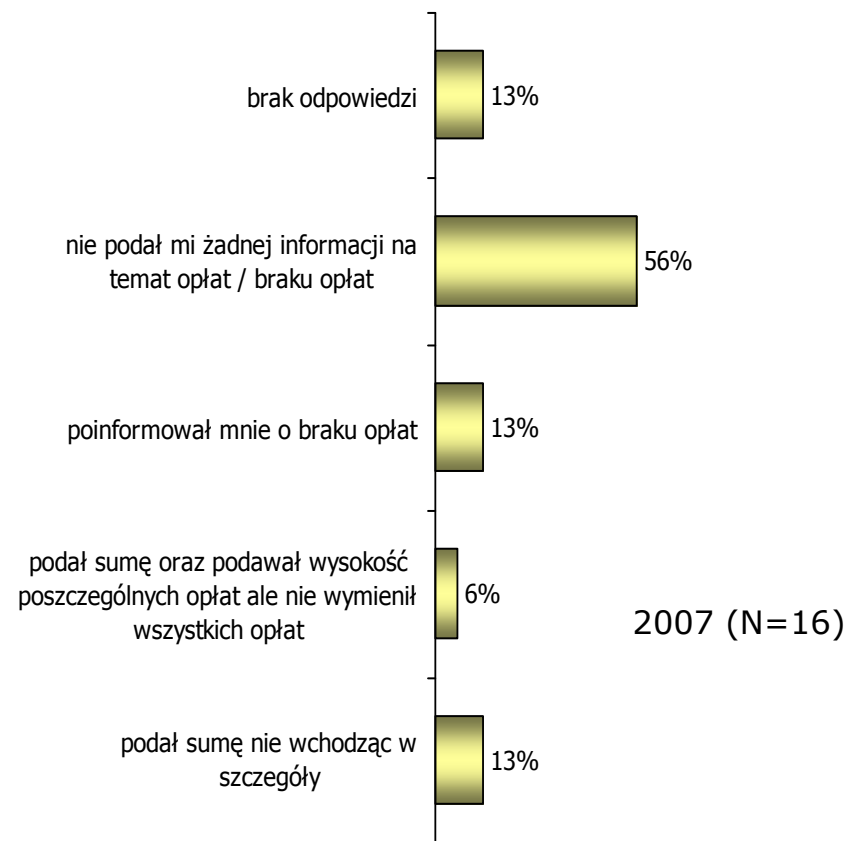
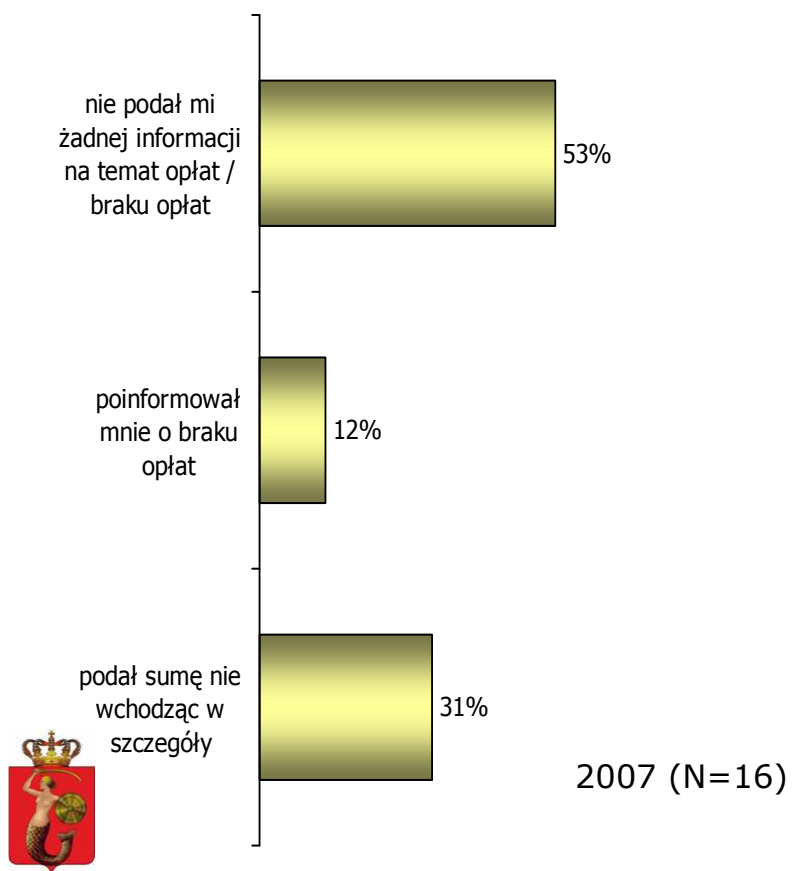
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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?



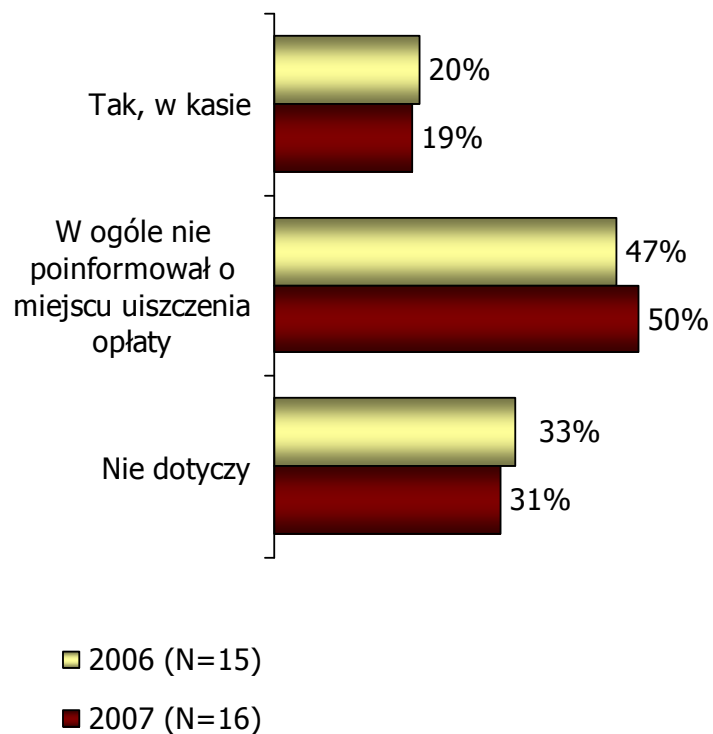
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik PO TWOIM DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



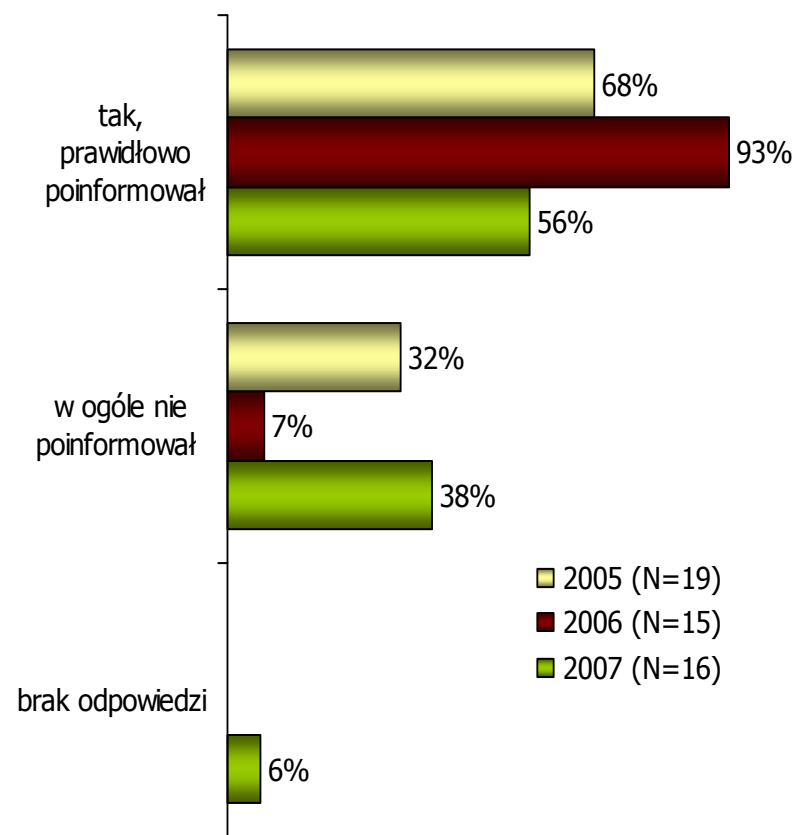
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



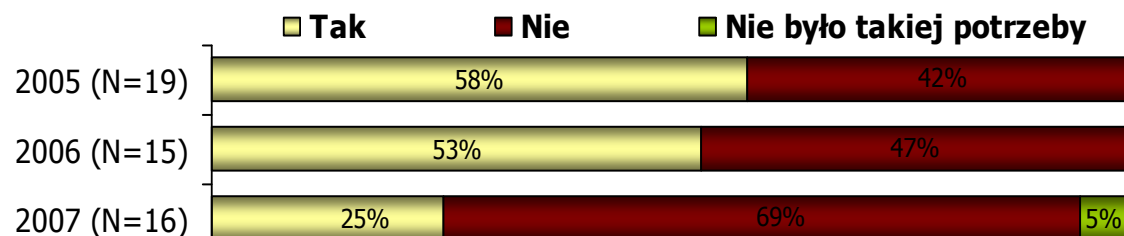
Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



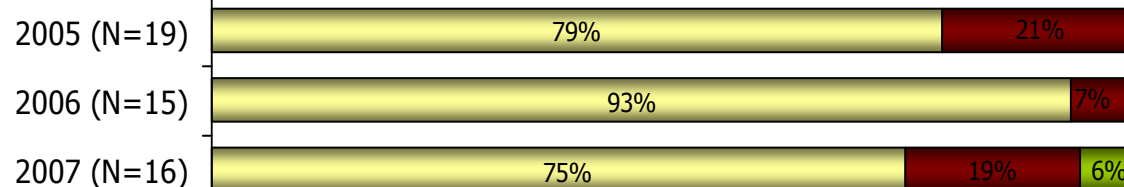
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

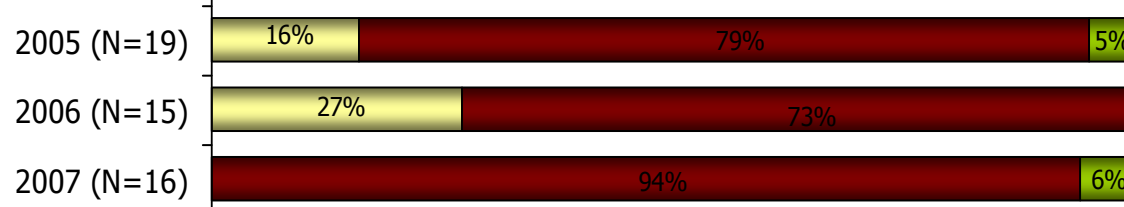
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałes jego /jej wyjaśnienia?



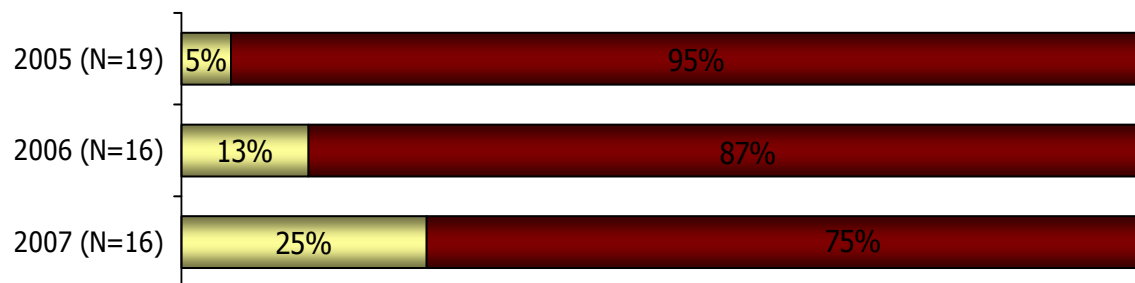
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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)

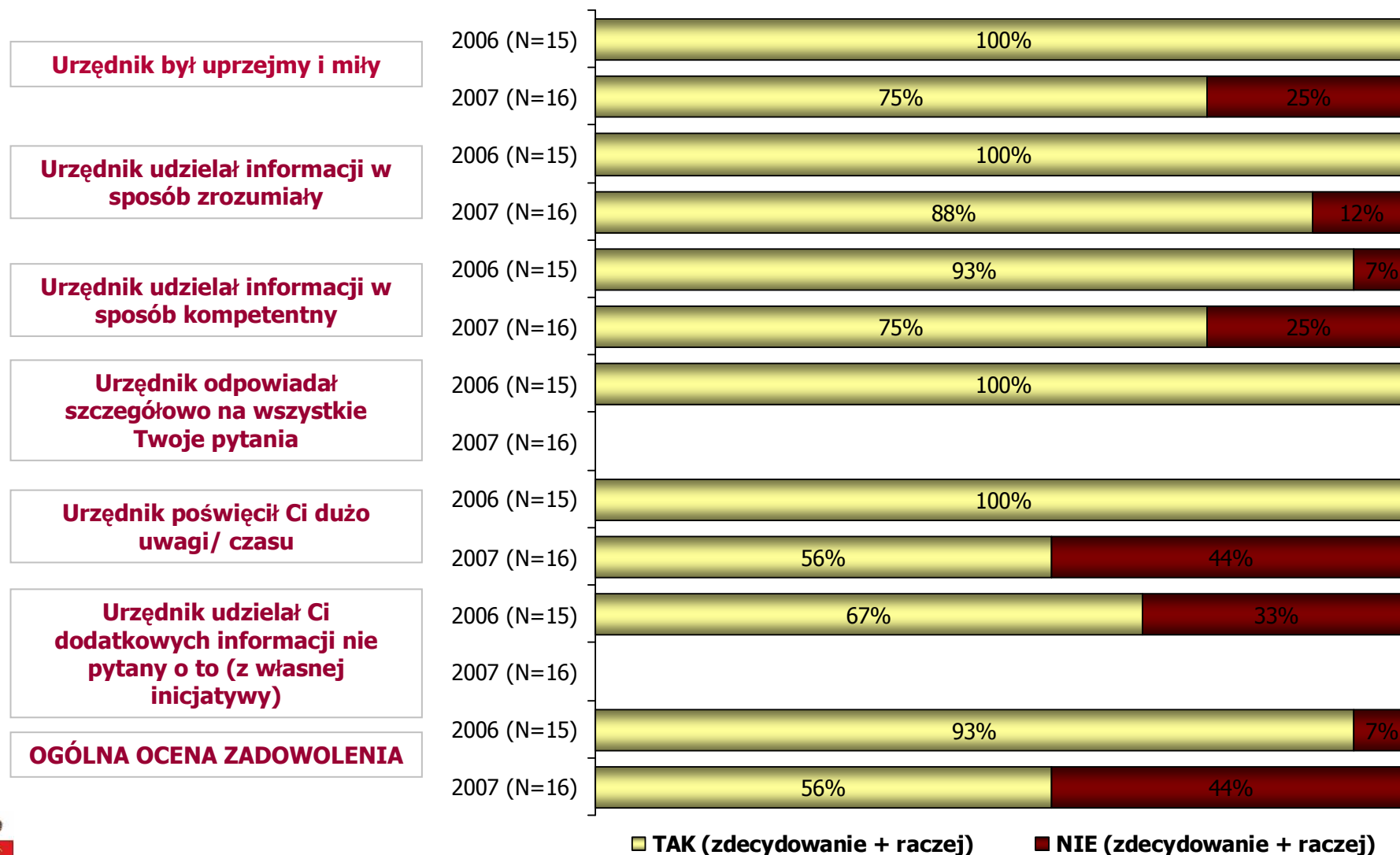
■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

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



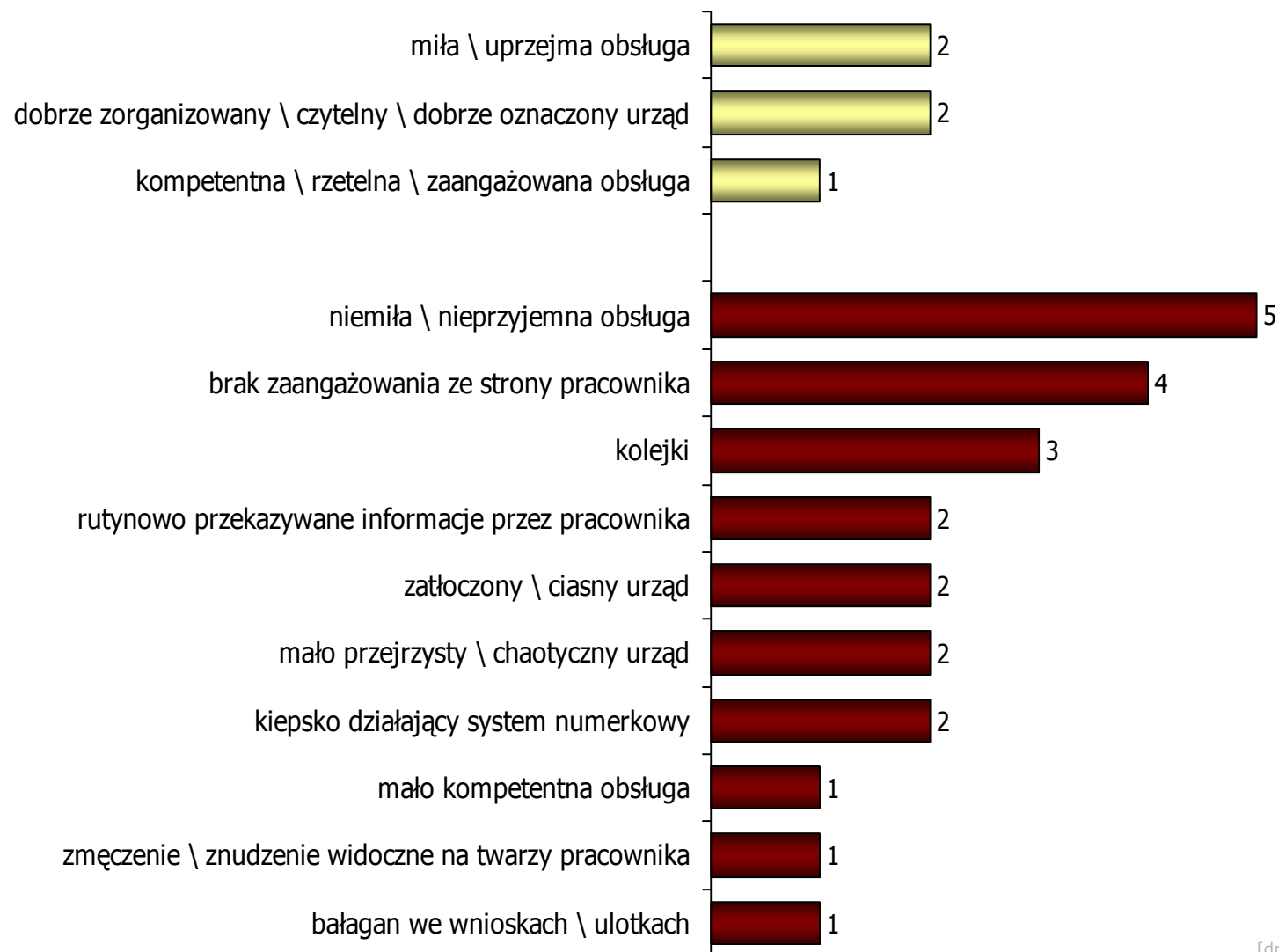
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WAWER

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)





URZĄD DZIELNICY WESOŁA



Otoczenie - wygląd urzędu

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

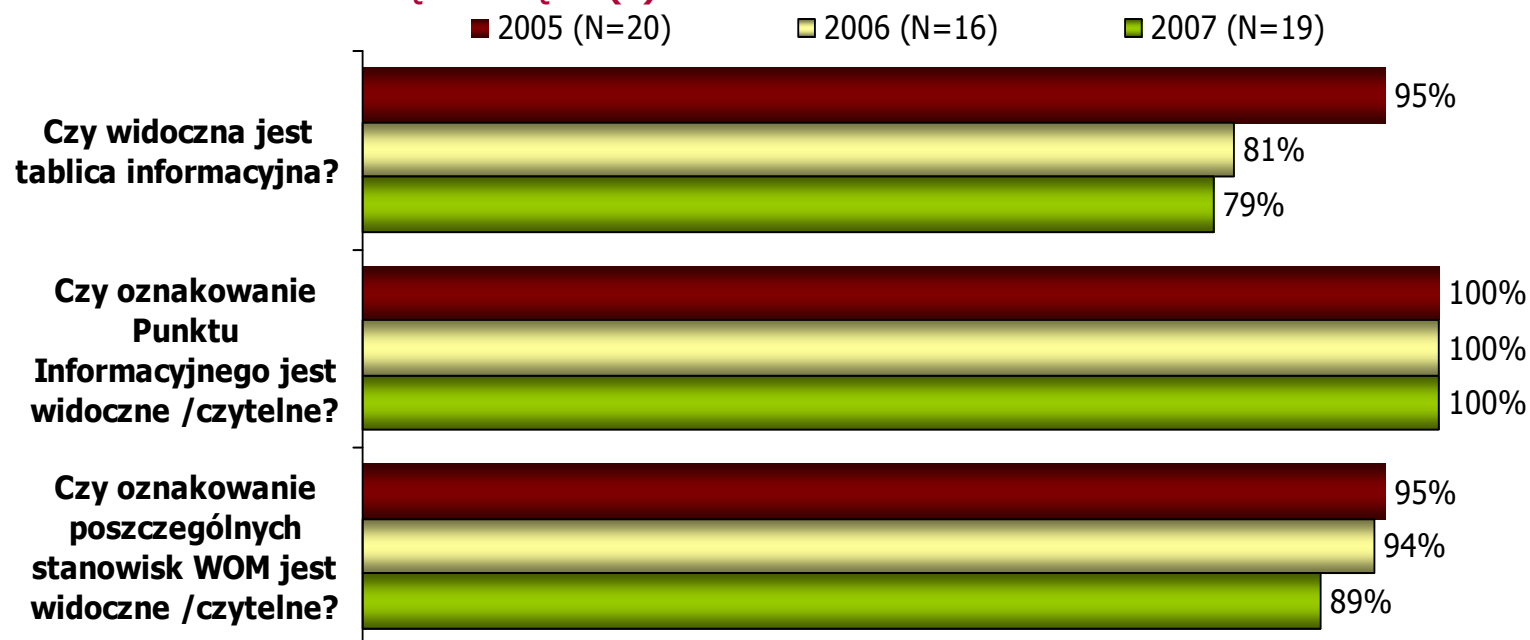
FUNKCJONOWANIE URZĘDU

**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”

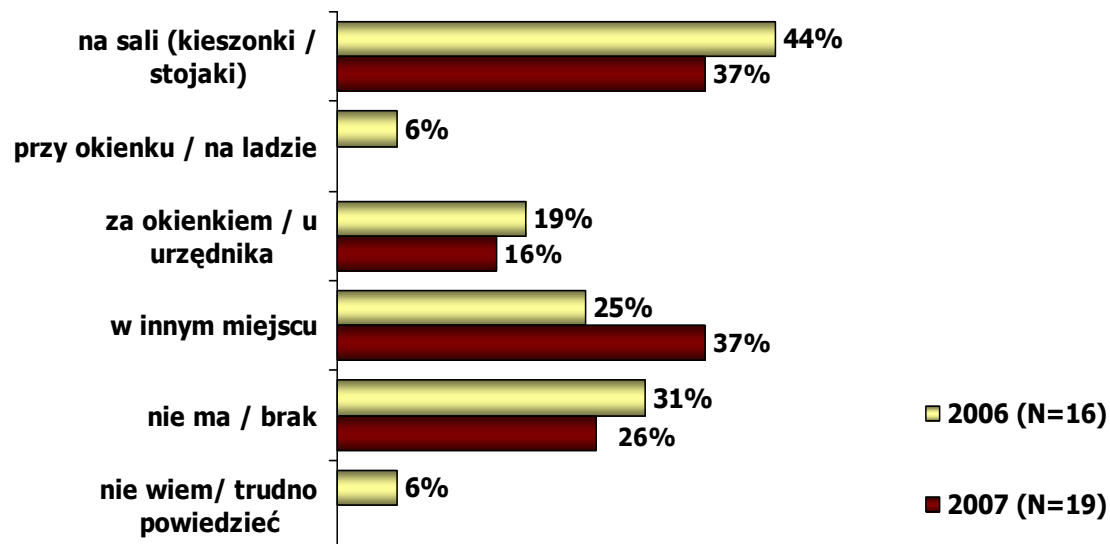
[drive:directory_path\filename.ppt 258]



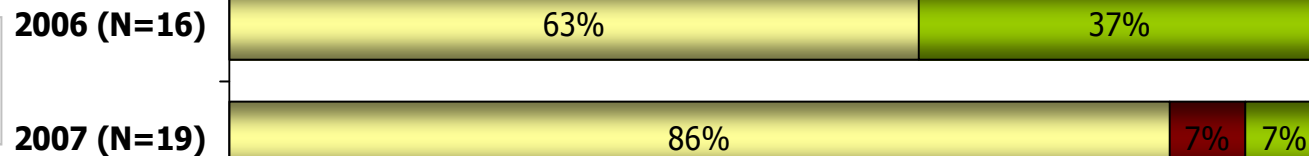
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

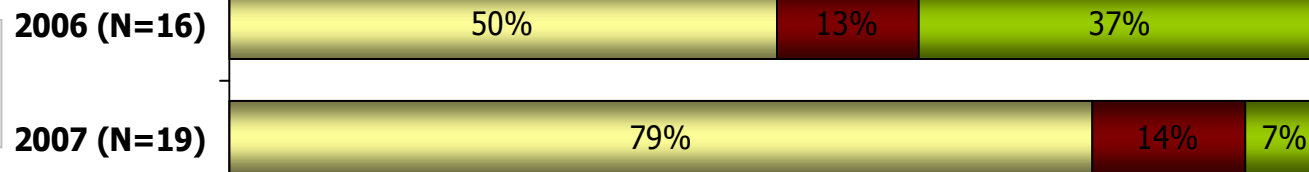
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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

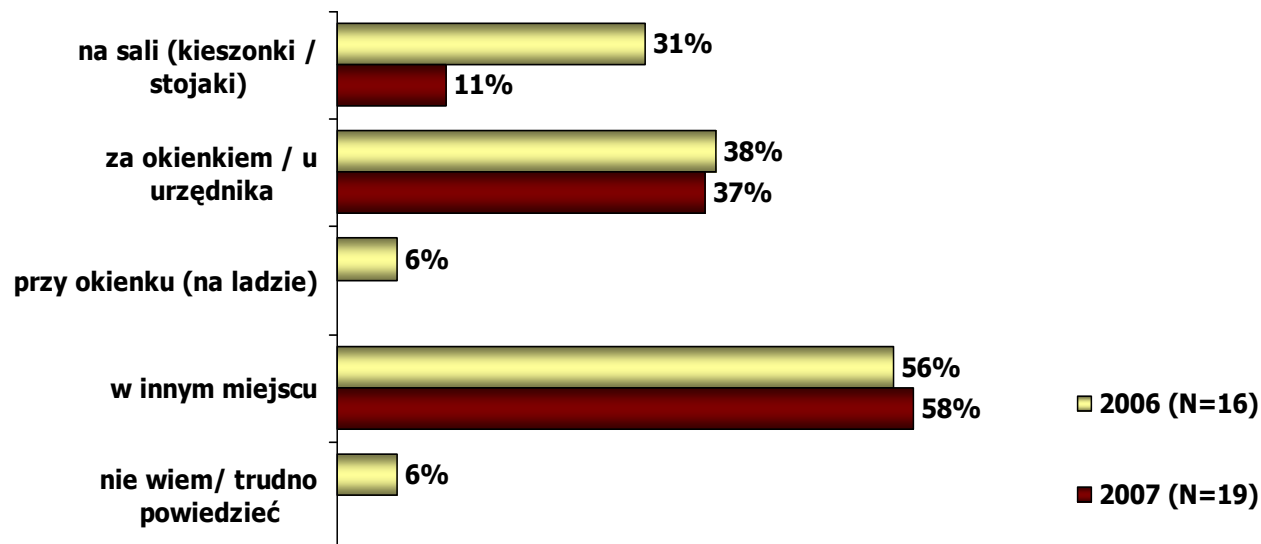
■ Nie dotyczy



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

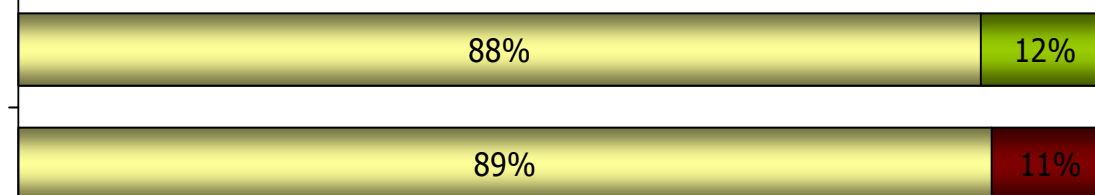
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

2006 (N=16)

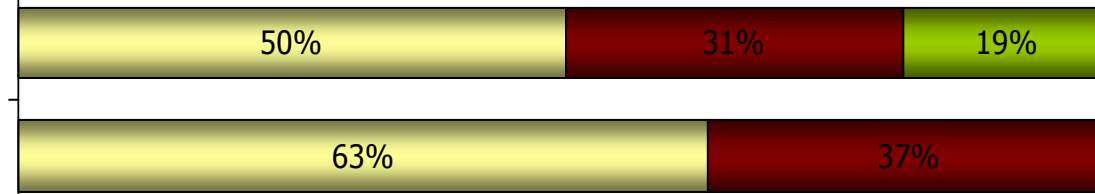
2007 (N=19)



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

2006 (N=16)

2007 (N=19)



□ Tak

■ Nie

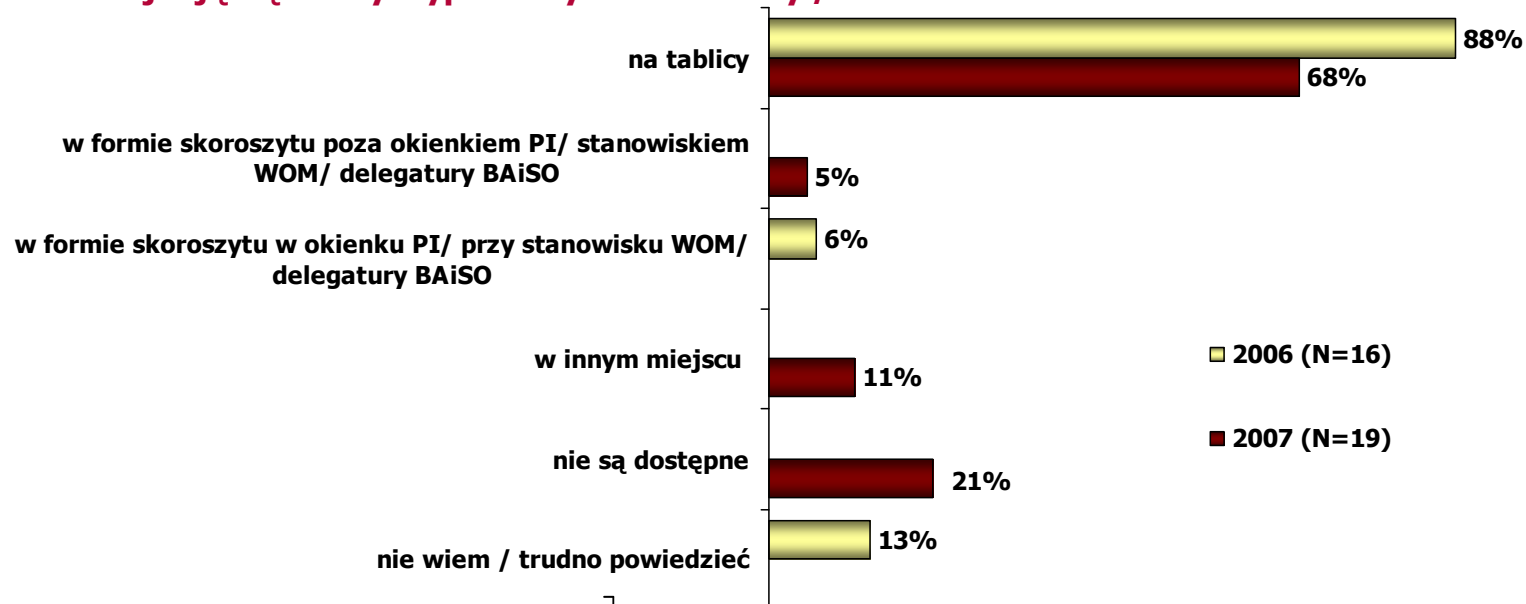
■ Nie dotyczy



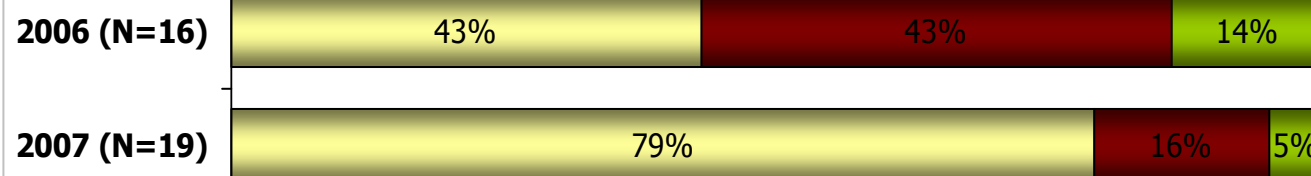
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

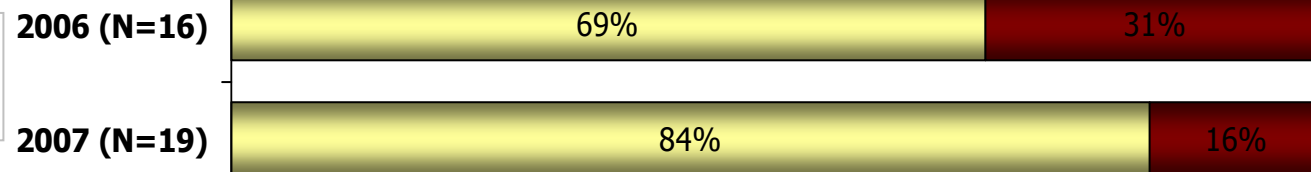
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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



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



Tak

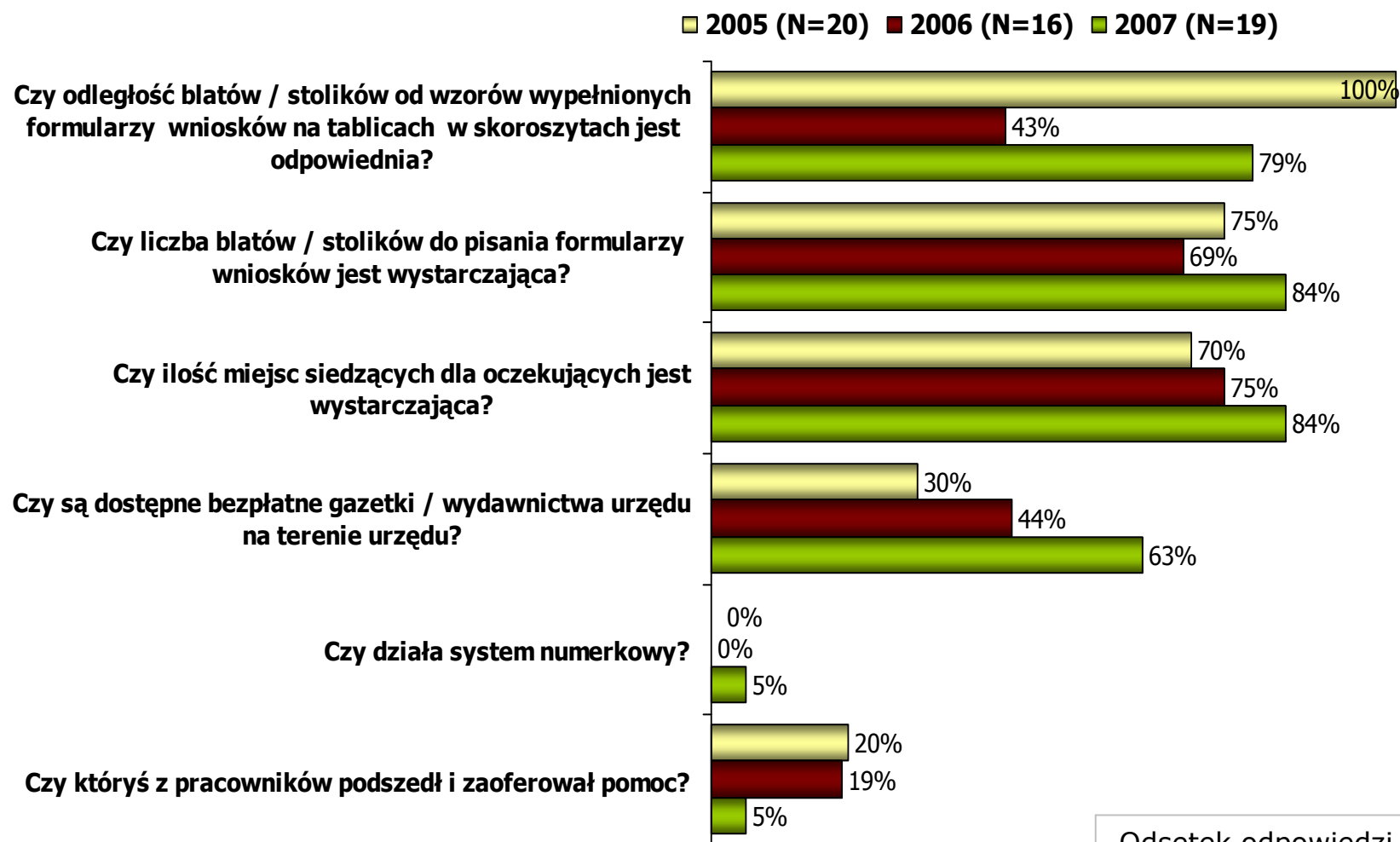
Nie

Nie dotyczy



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory_path\filename.ppt-262]





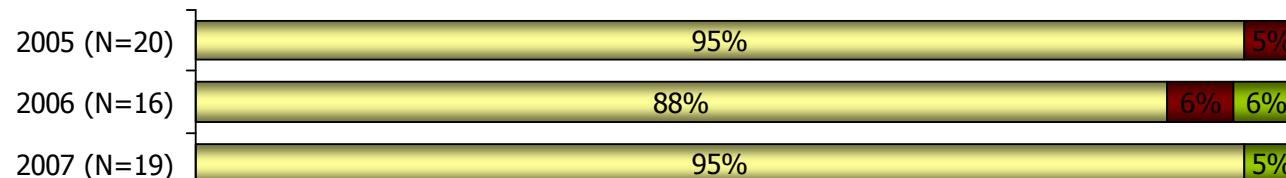
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

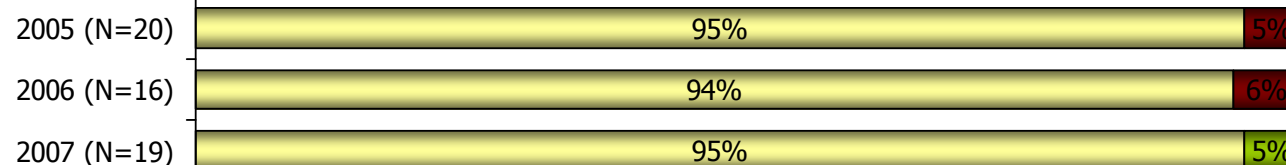
WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

■ Tak
 ■ Nie
 ■ trudno powiedzieć

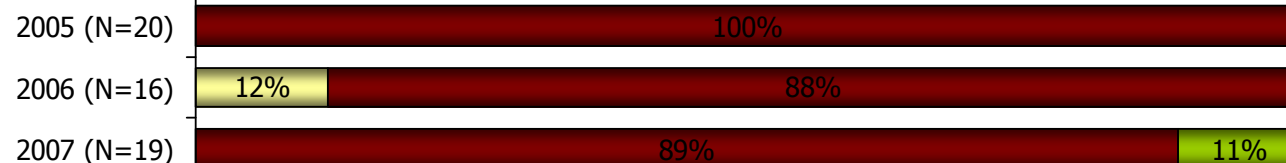
Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?



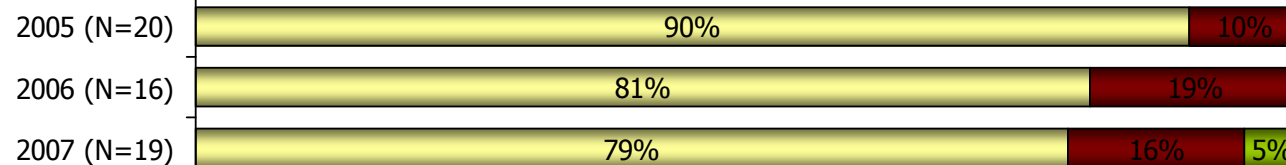
Czy na biurku urzędnika jest porządek?



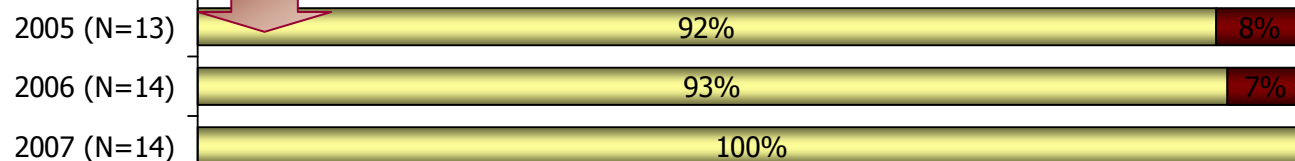
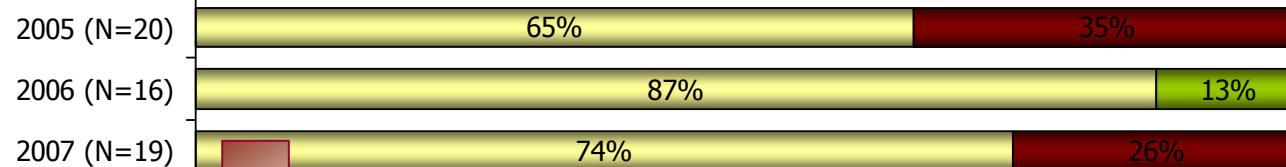
Czy na biurku są brudne naczynia?



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



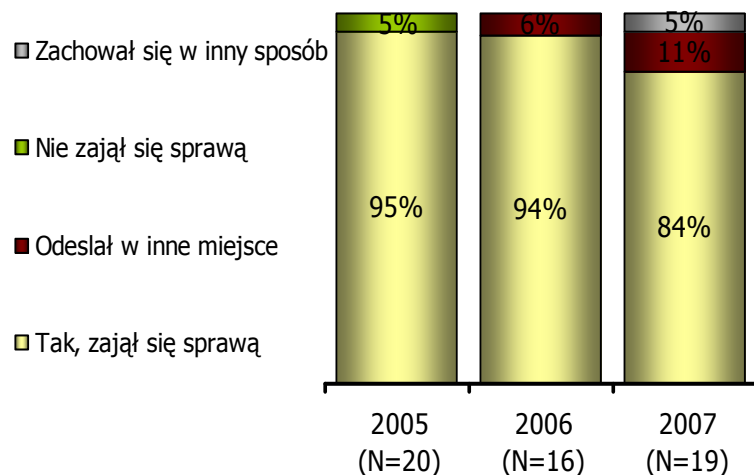


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

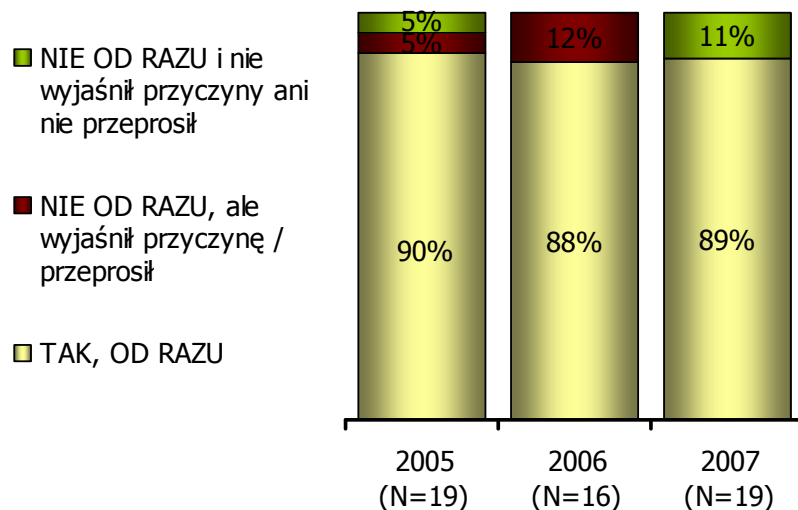
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

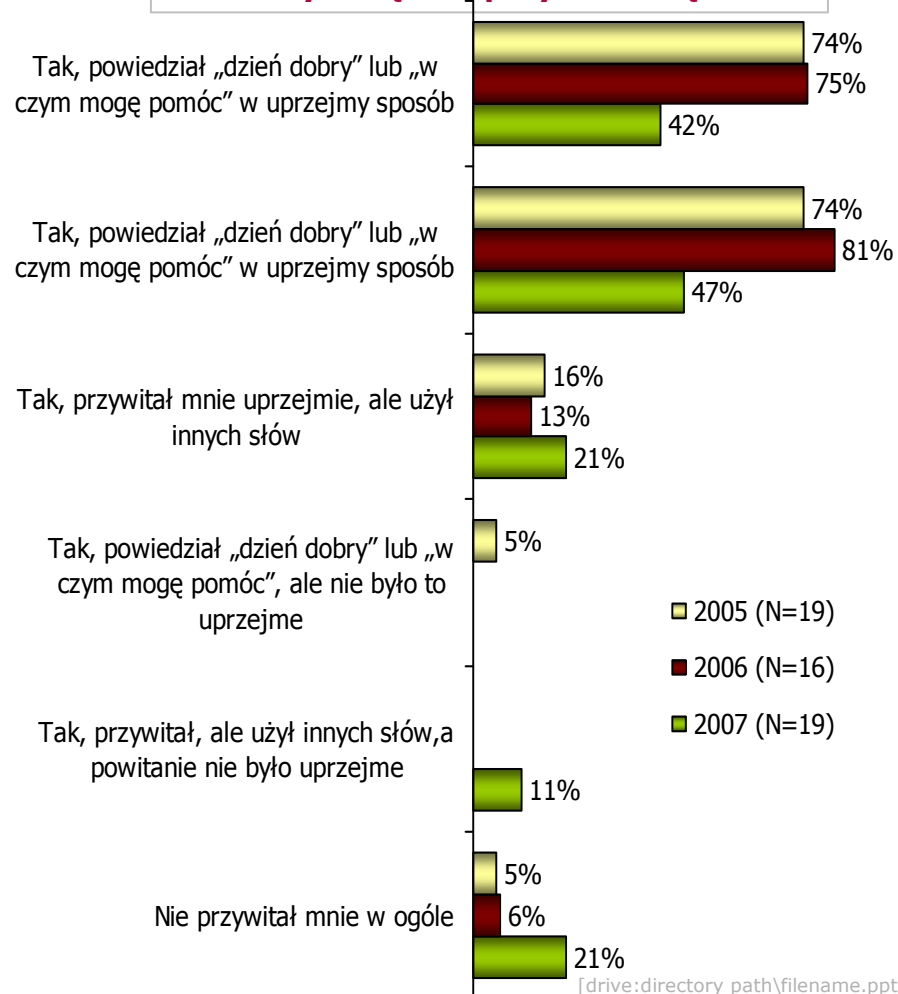


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



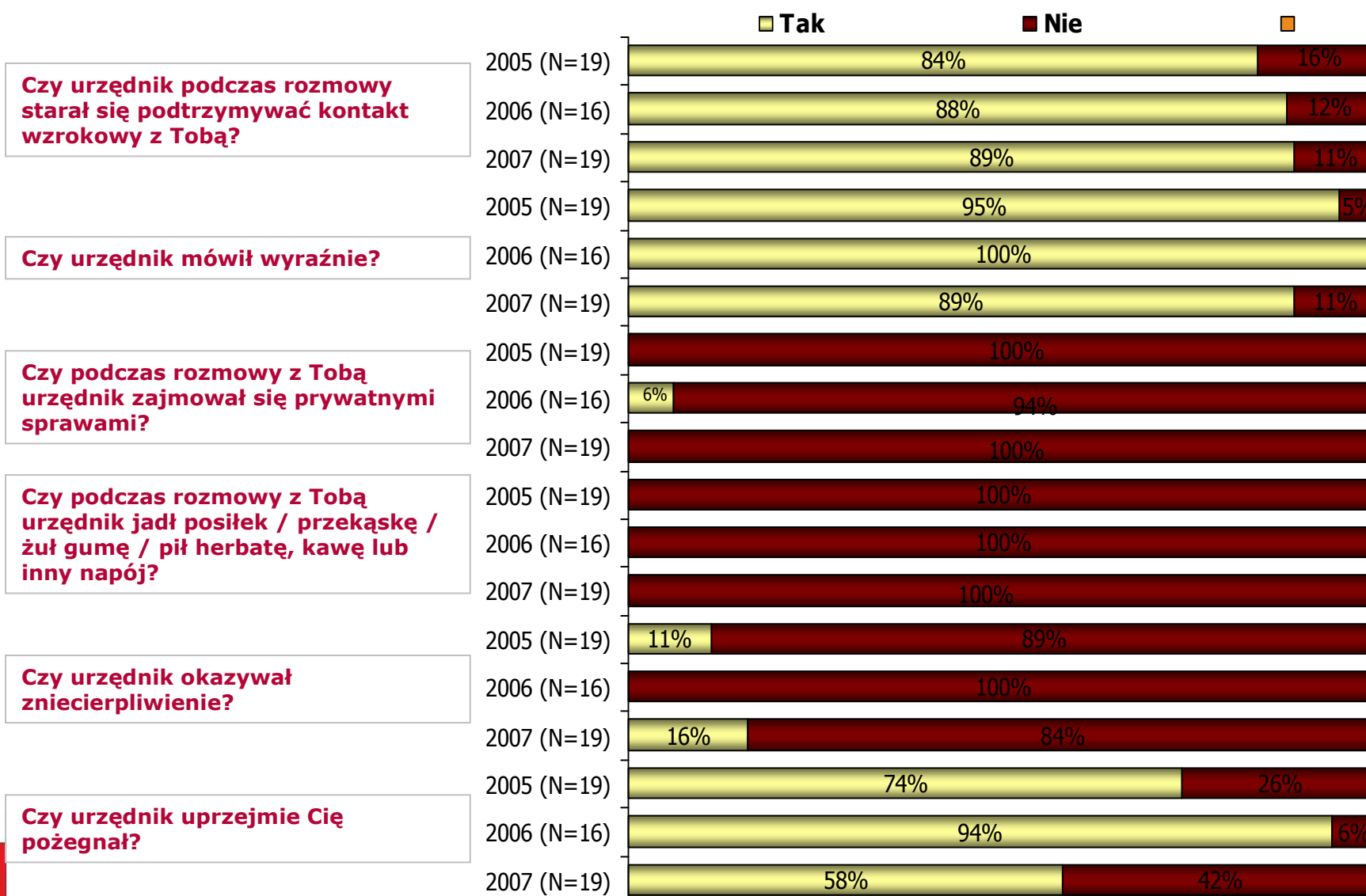
- W 2005 roku 4 interesantów próbowano odesłać
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów
- W 2007 roku 2 osoby zostały odesłane do PI/ WOM oraz pracownika merytorycznego

Czy urzędnik przywitał Cię?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

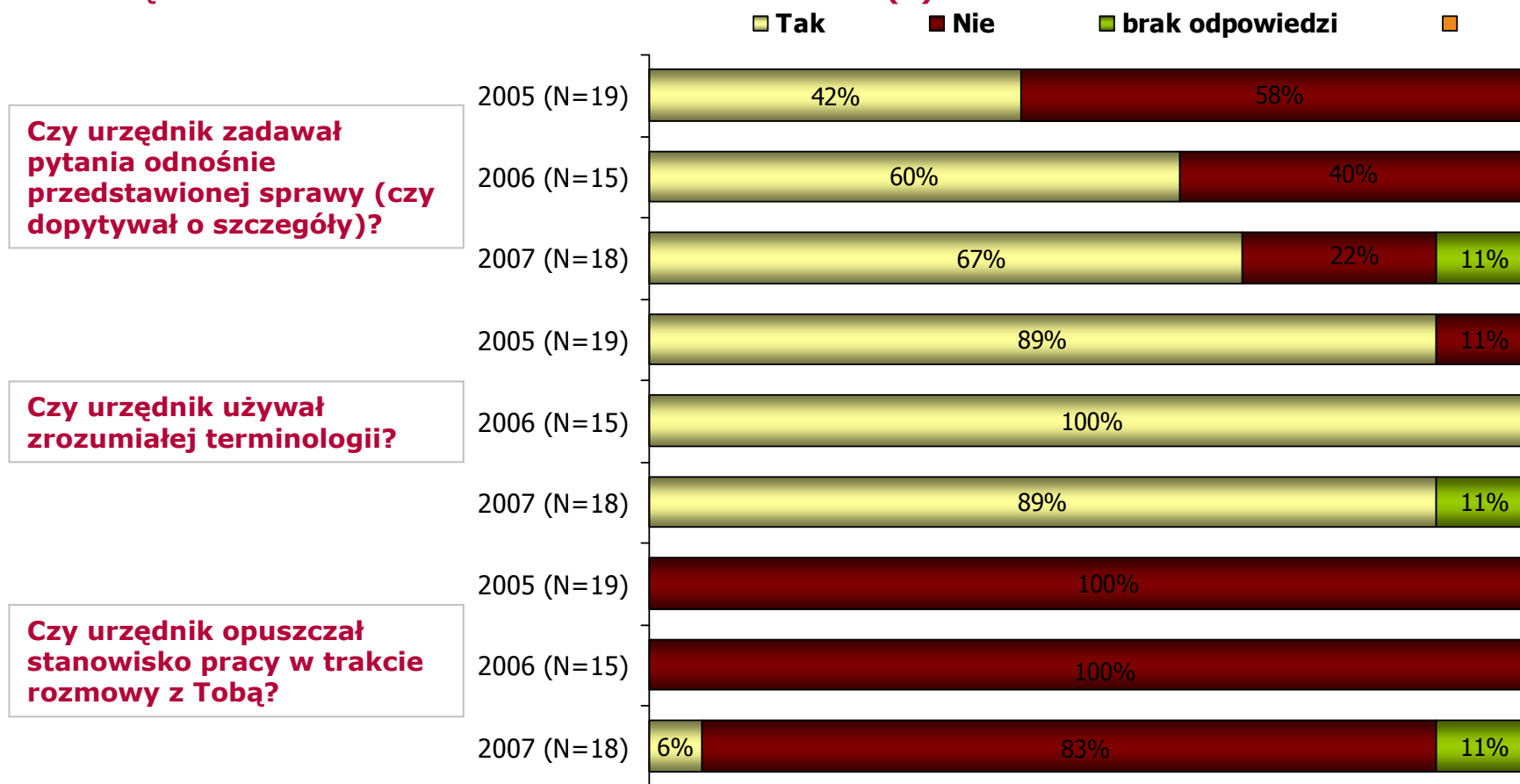




Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



W 2007 roku urzędnik opuścił stanowisko pracy. Uprzedził jednak interesanta w jakim celu to robi.

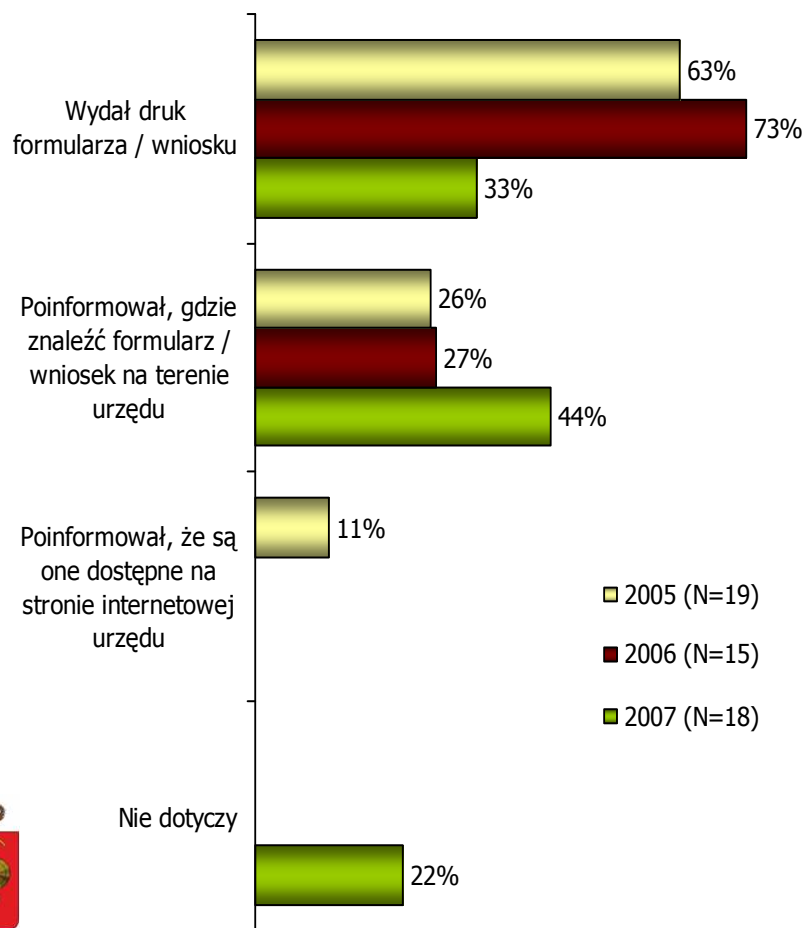
- Telefon dzwonił w czasie 1 wizyty w 2006 roku. Przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił/ poinformował interesanta, że go odbierze.
- W 2007 roku 3 razy podczas rozmów z interesantami dzwonił telefon. Jedną z rozmów urzędnik odebrał, nie przepaszając i nie tłumacząc się interesantowi.



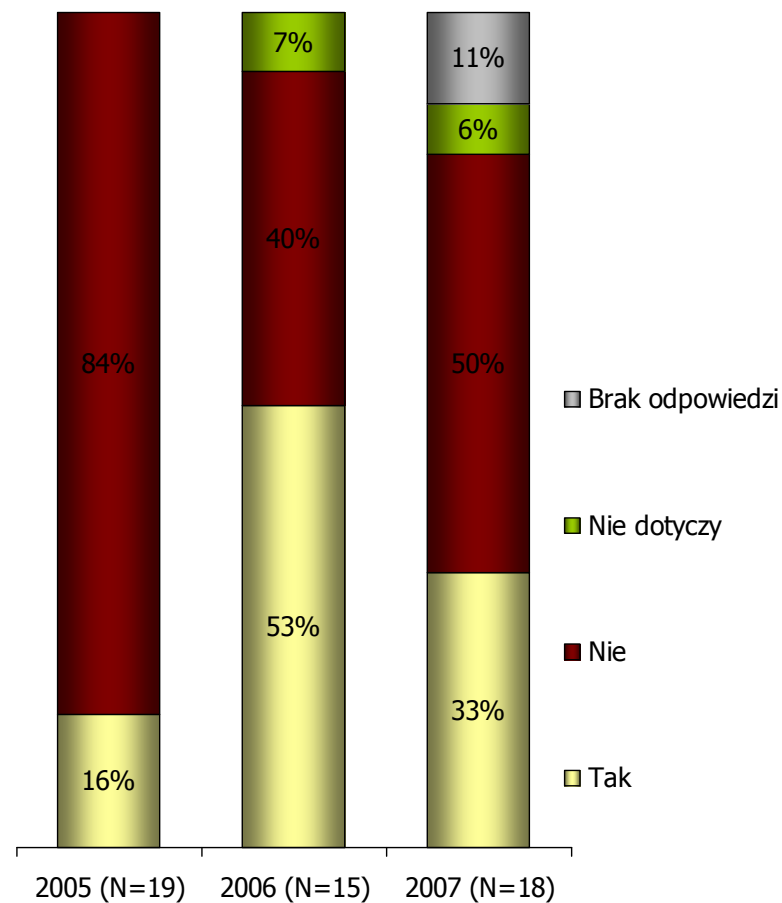
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



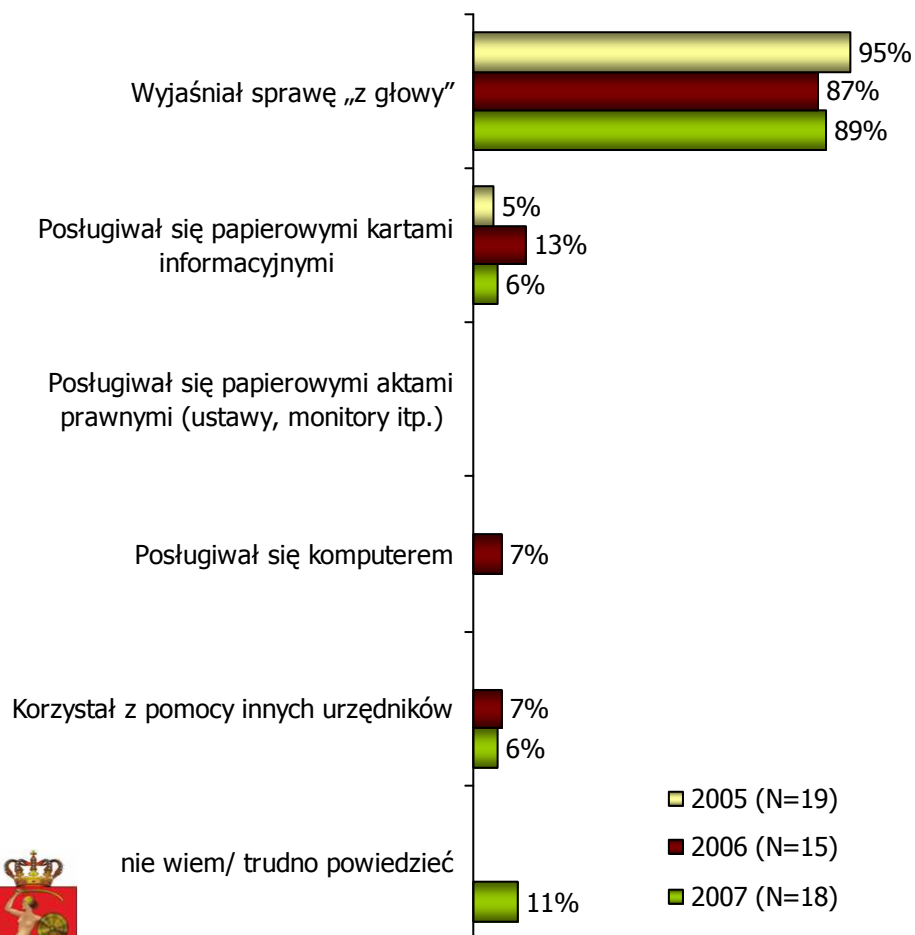
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



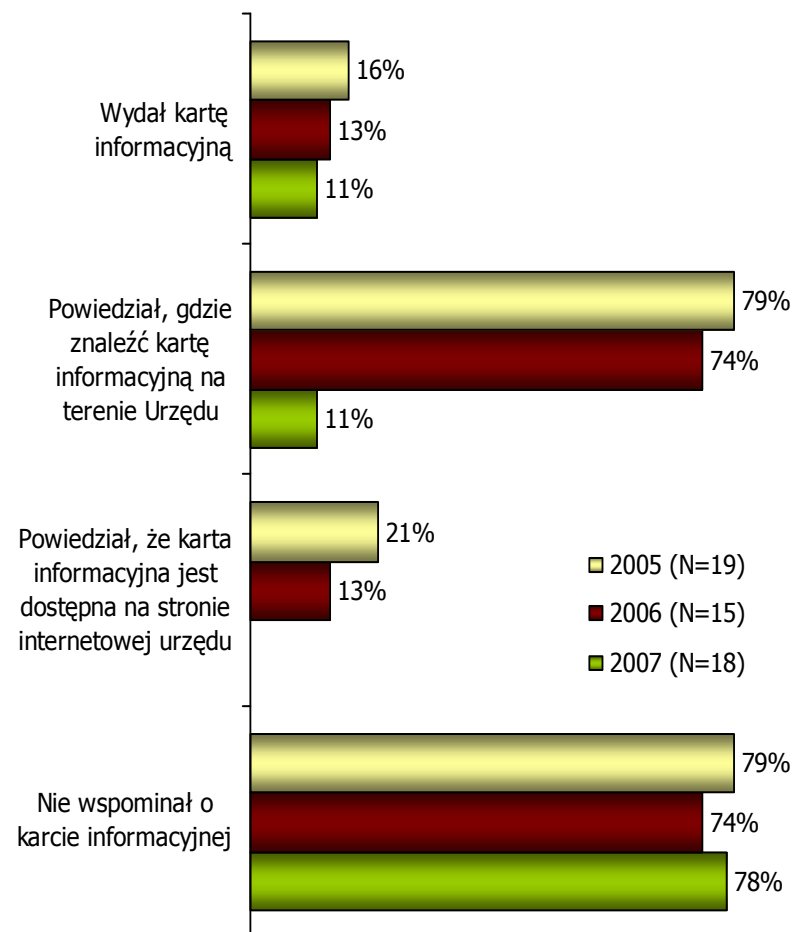
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



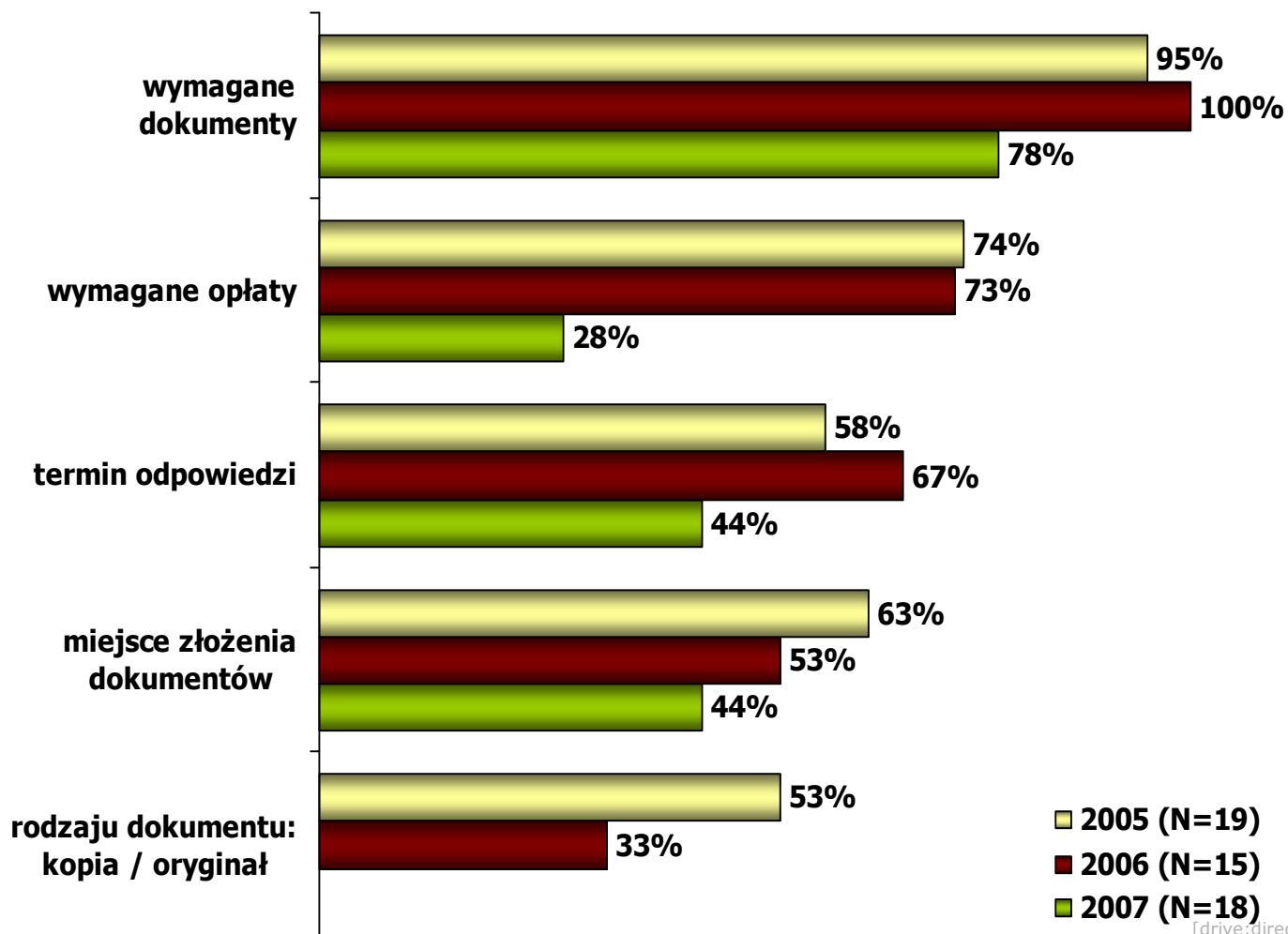


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



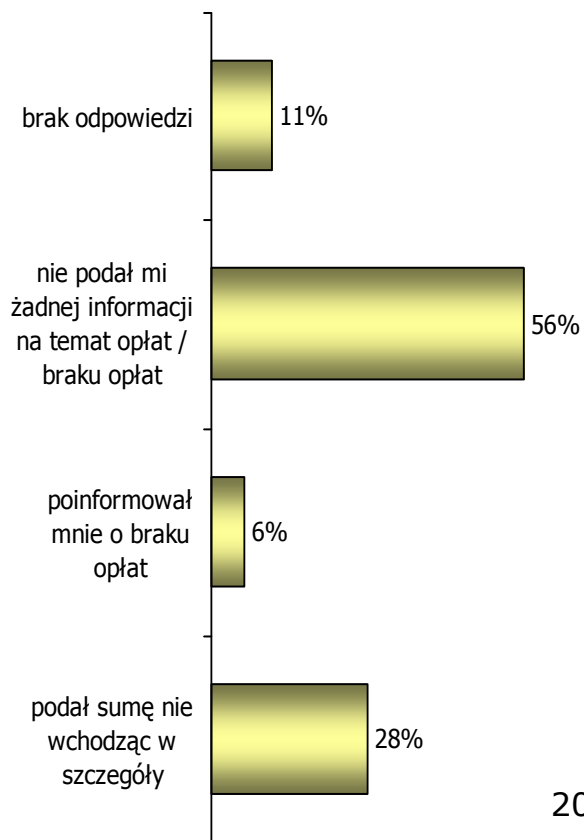
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

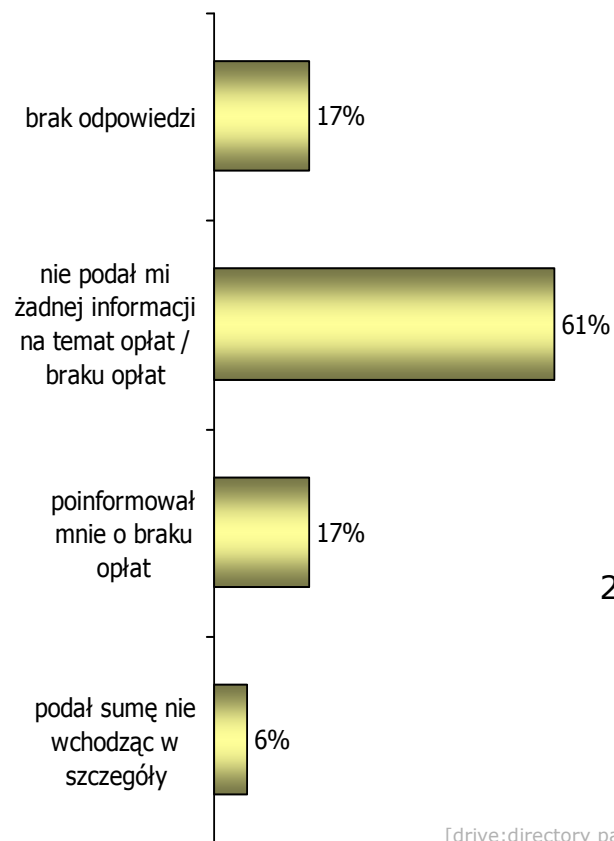
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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)



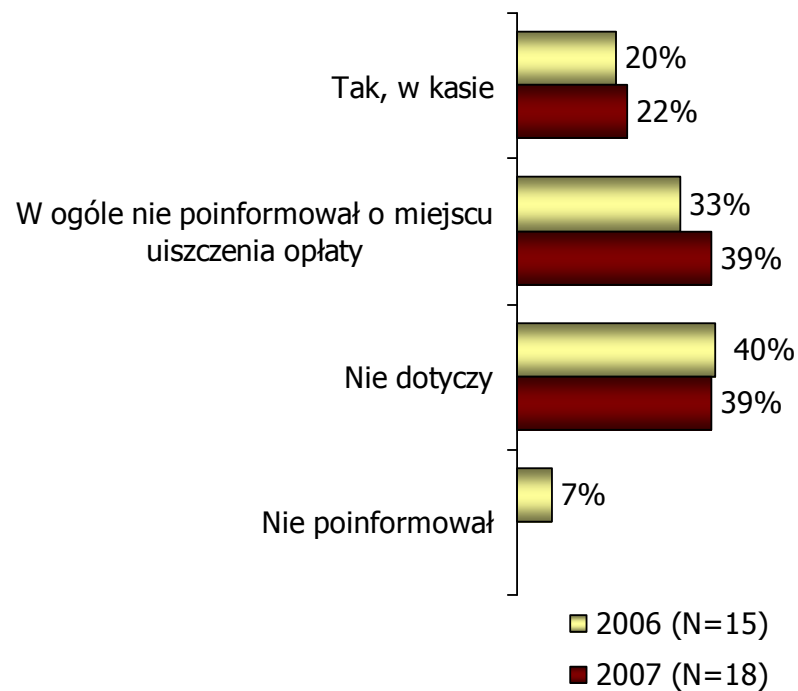
2007 (N=18)



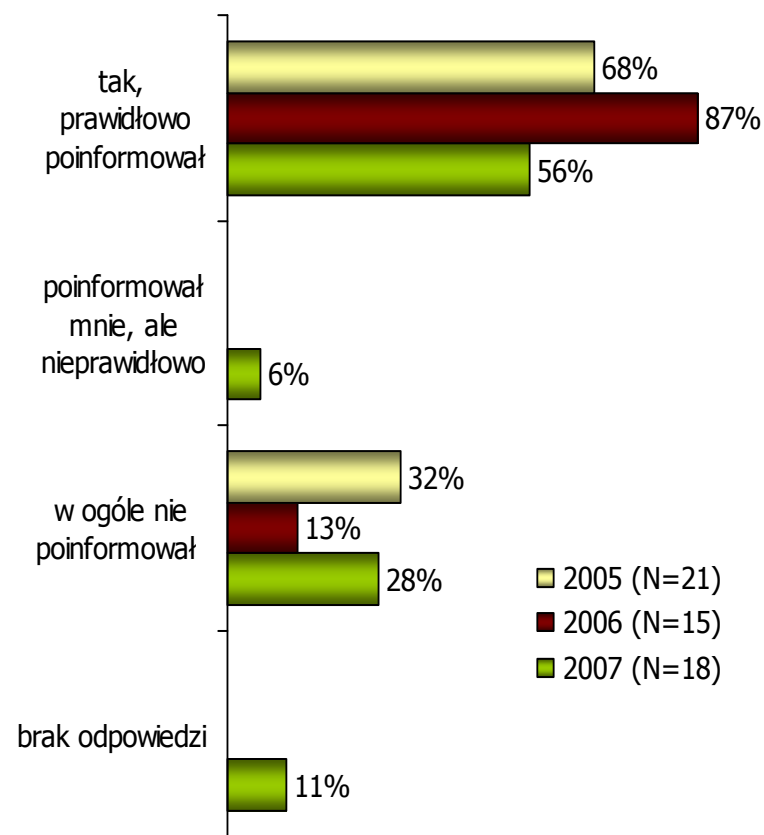
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

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 WESOŁA

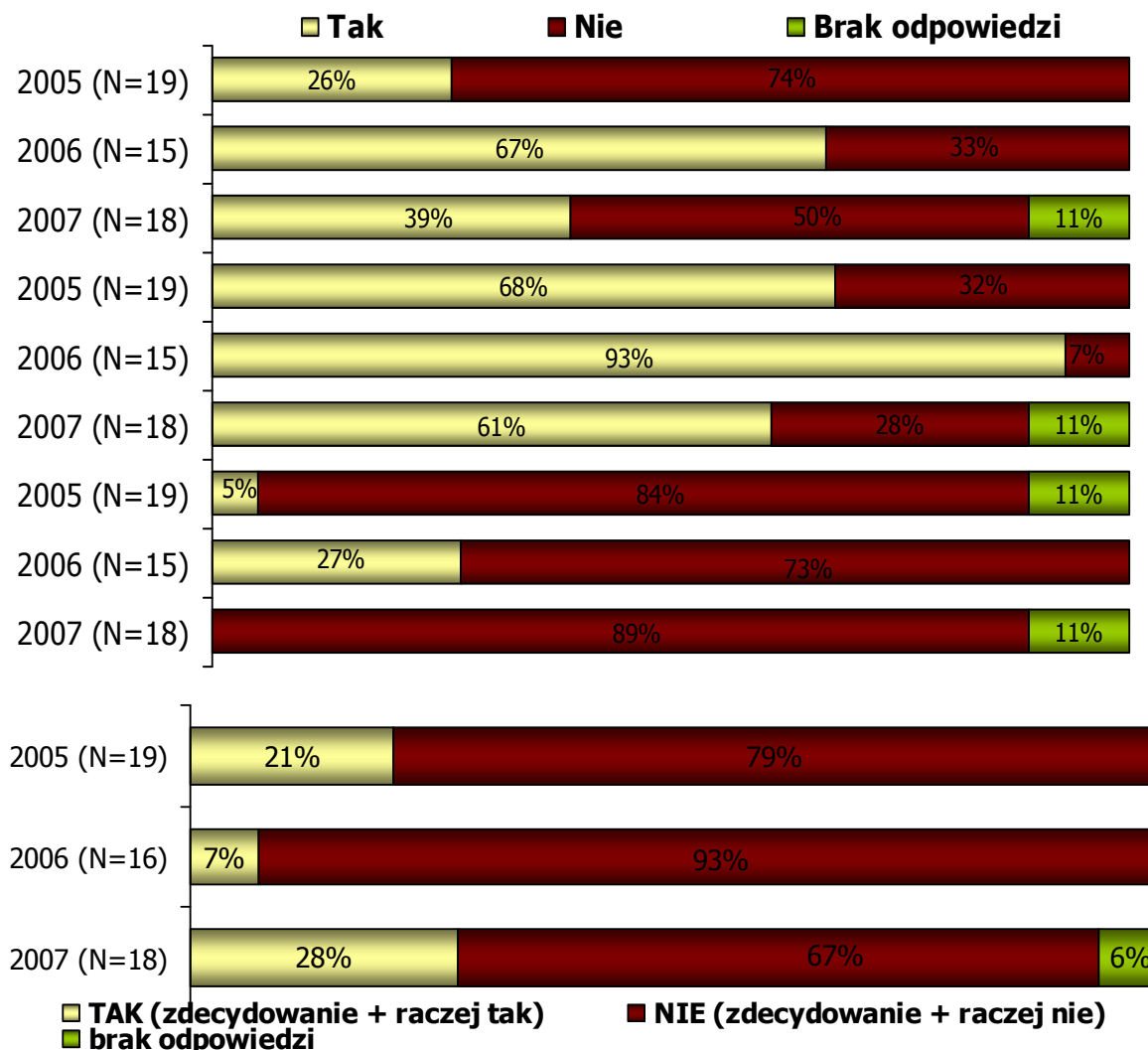
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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?)

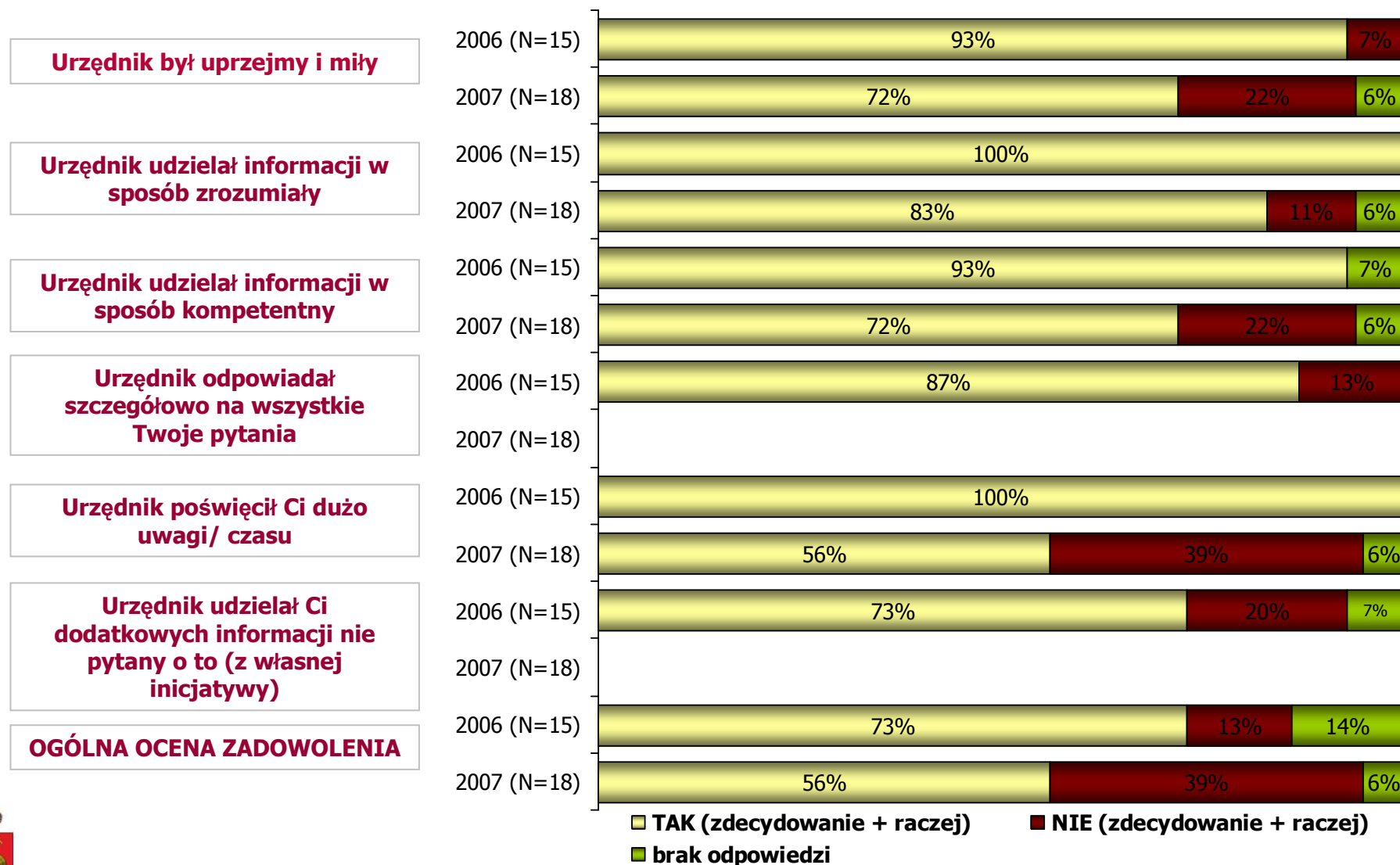


W 2007 roku pracownicy urzędu nie wyrażali żadnych uwag i komentarzy dotyczących funkcjonowania urzędu.



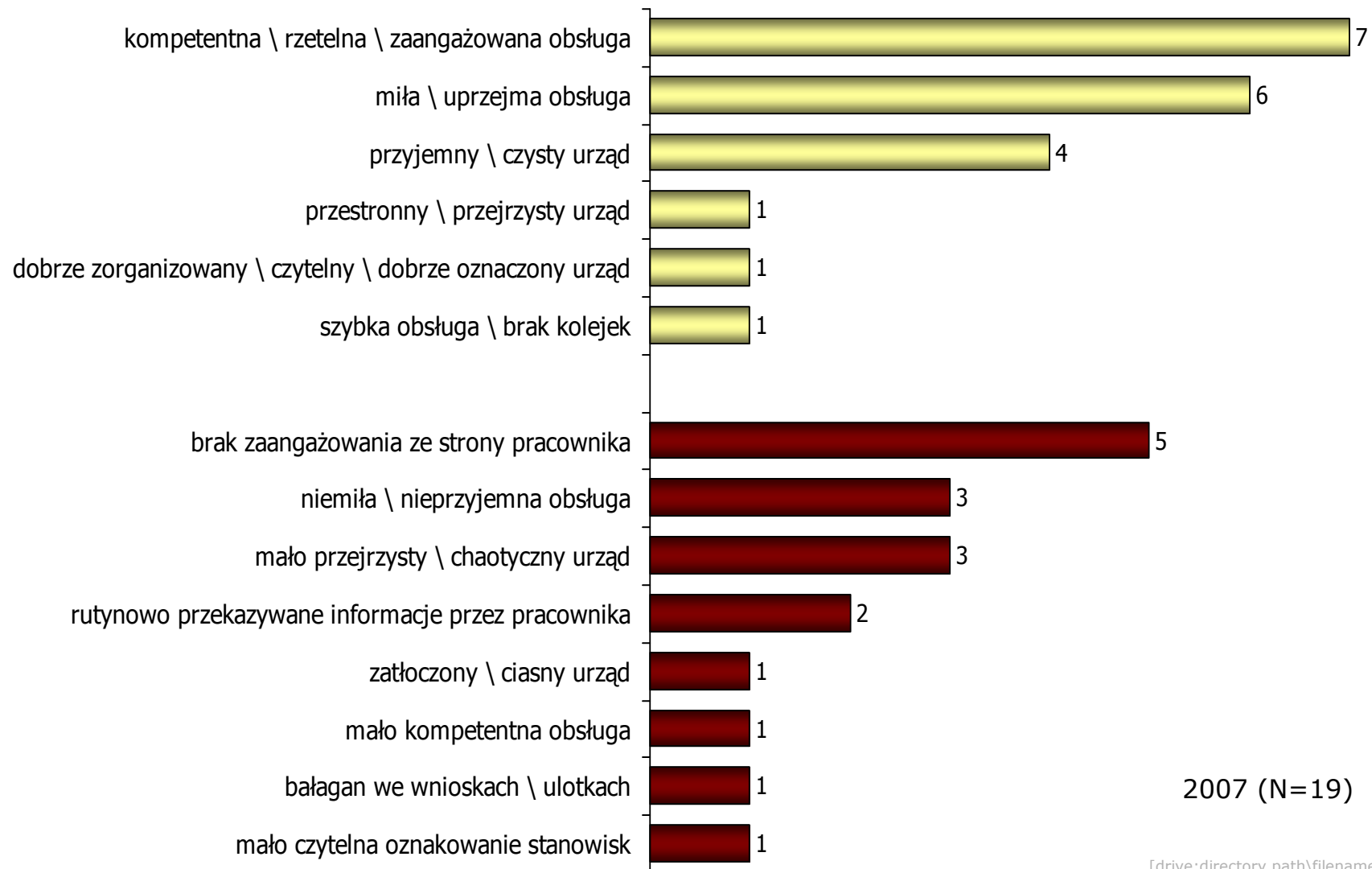
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WESOŁA

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)





URZĄD DZIELNICY WILANÓW



Otoczenie - wygląd urzędu

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=19

**2007:
2,6 minuty**

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

N=19

**2007:
1,4 osoba**

OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

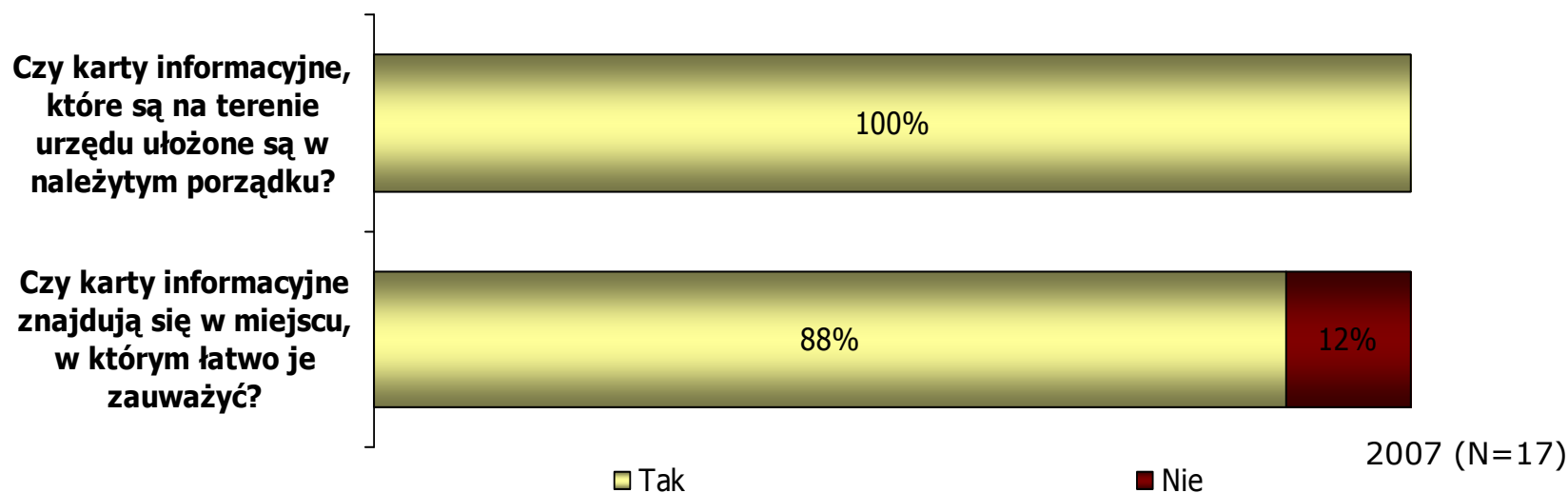
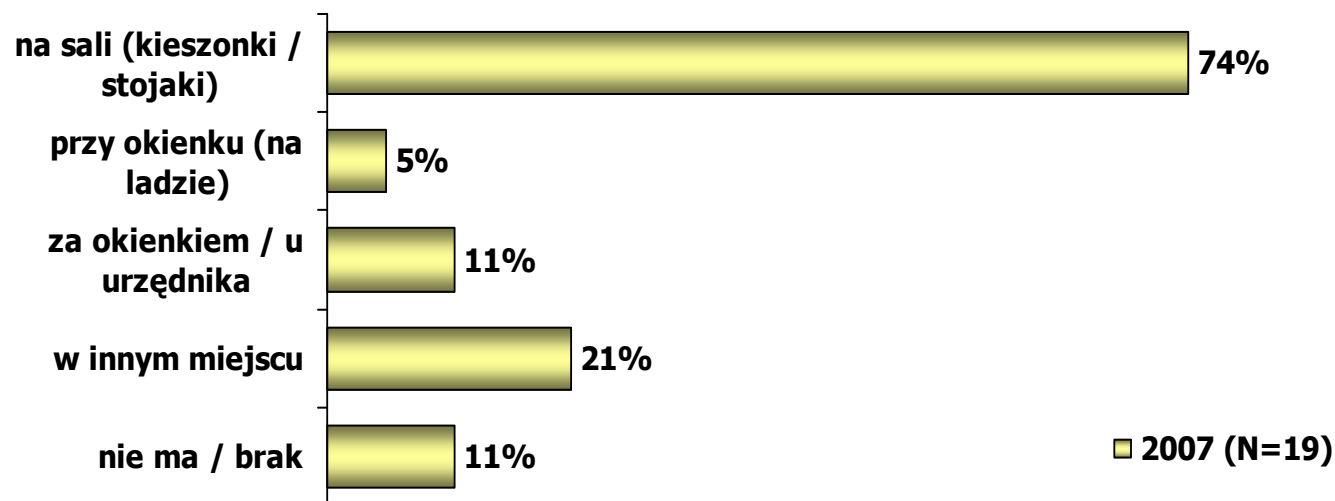
[drive:directory_path\filename:ppt-281]



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

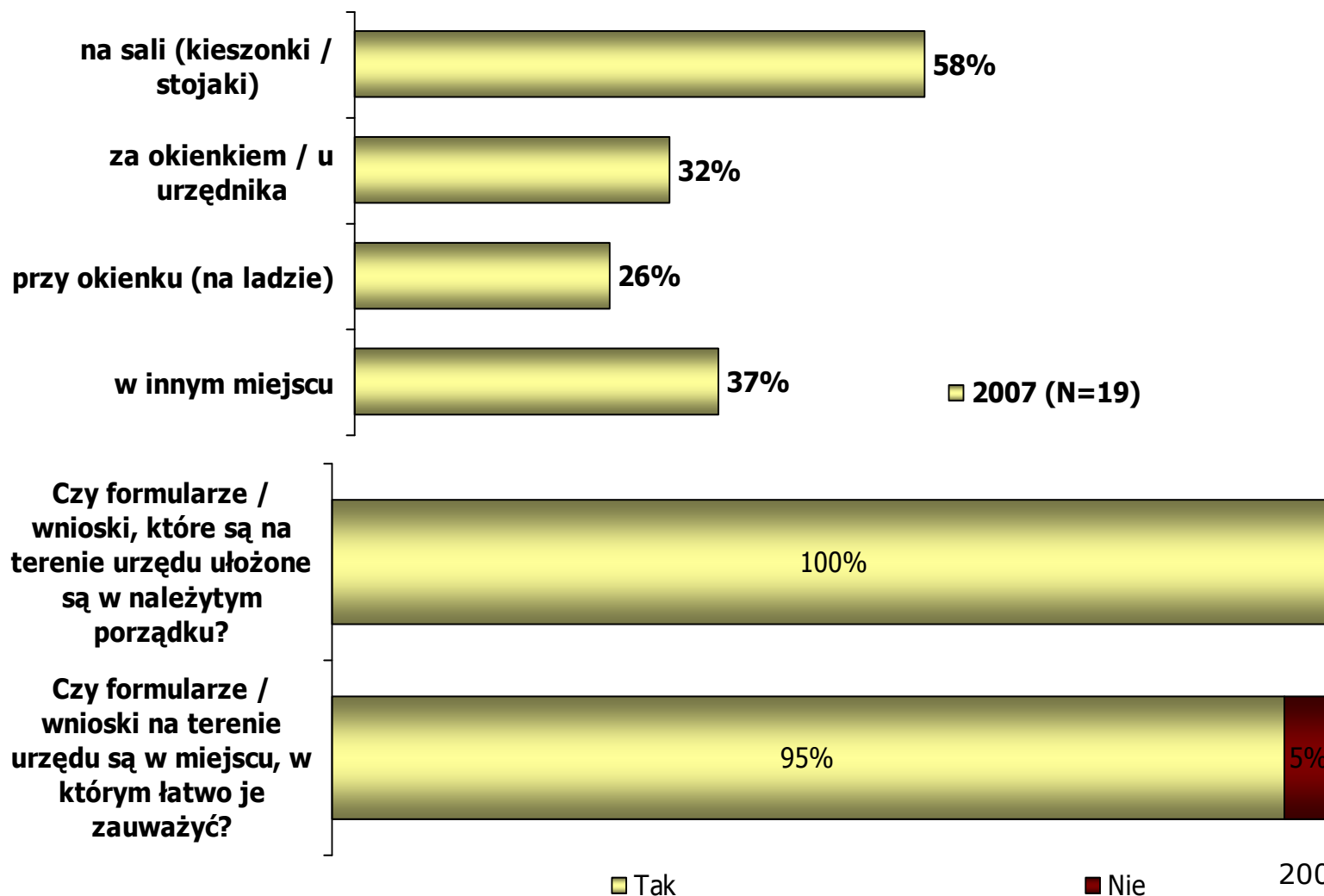
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

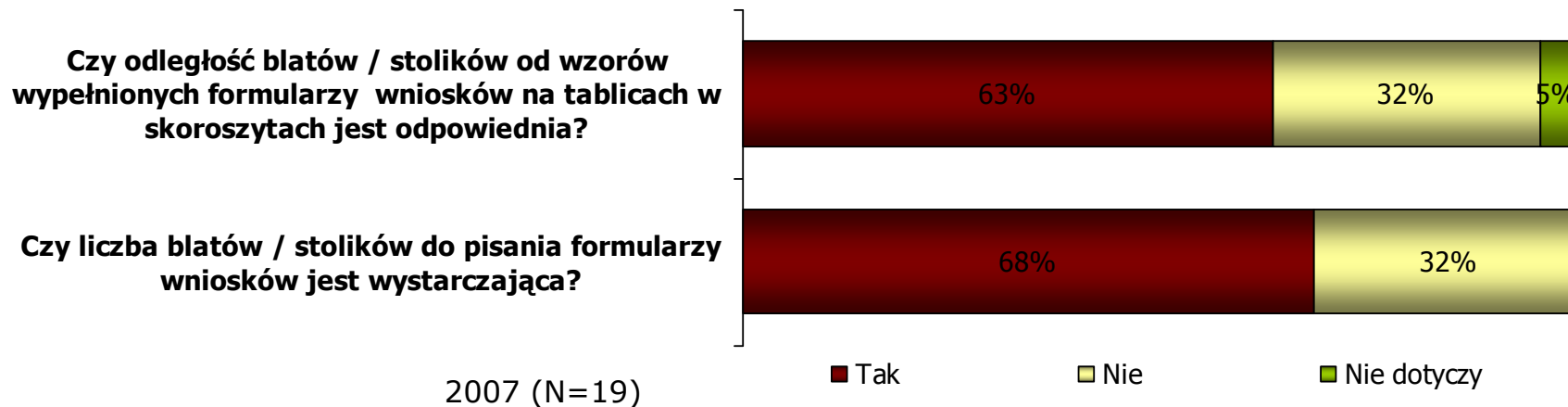
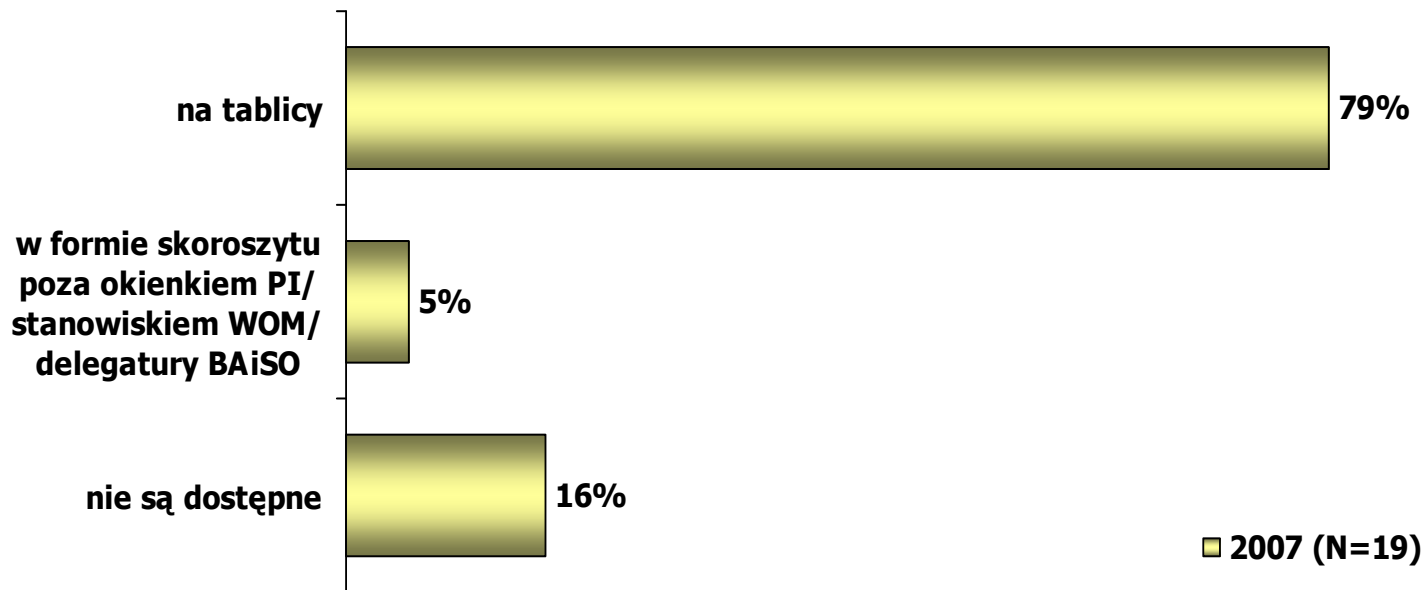
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

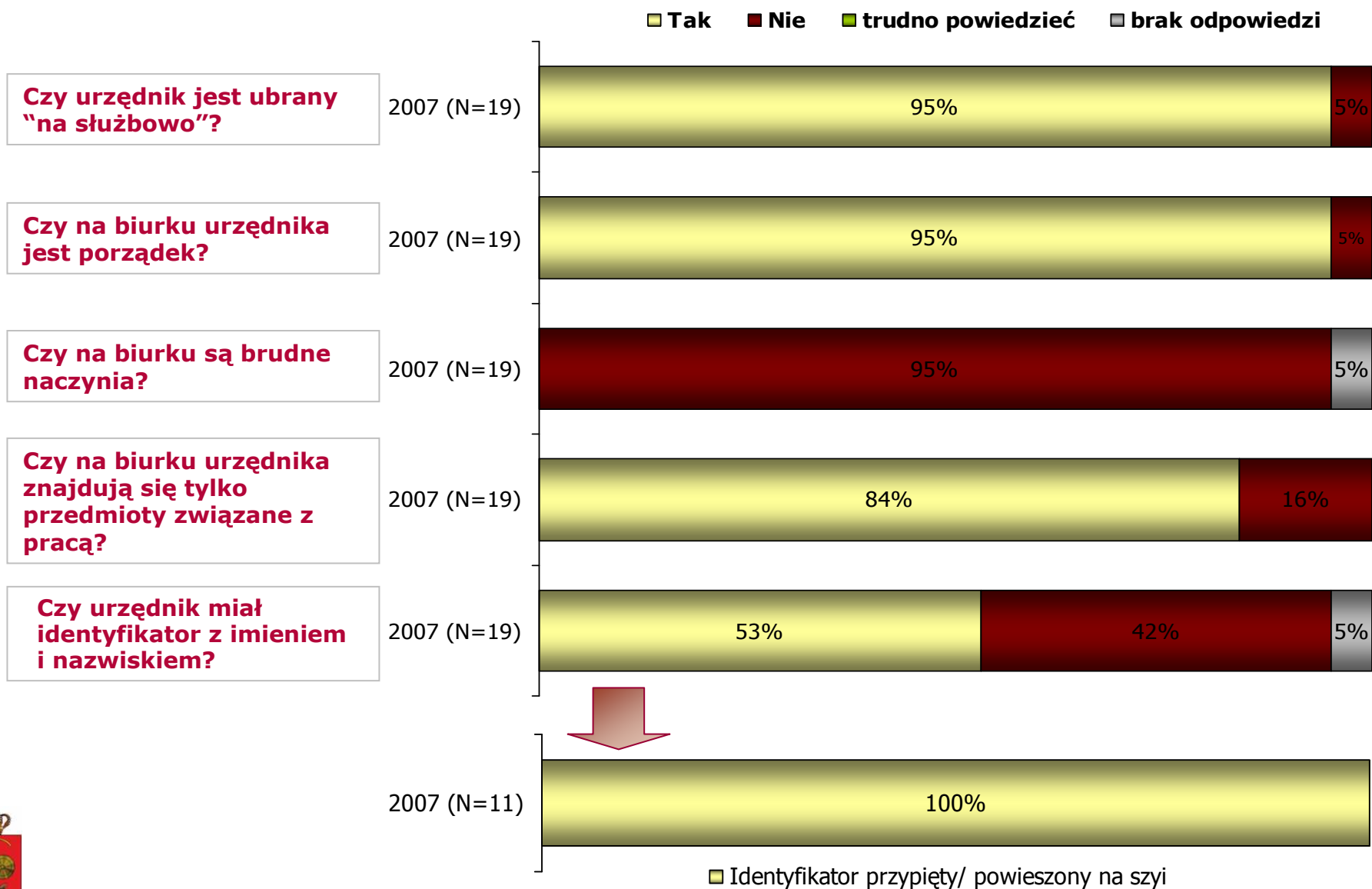
[drive:directory_path\filename.ppt-285]



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY





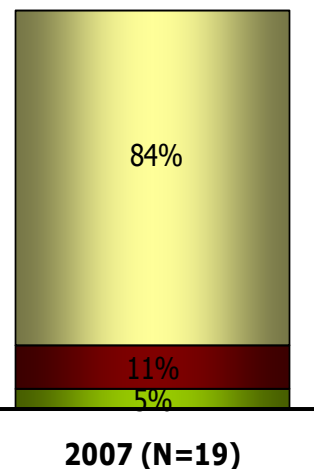
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta – informacje ogólne

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

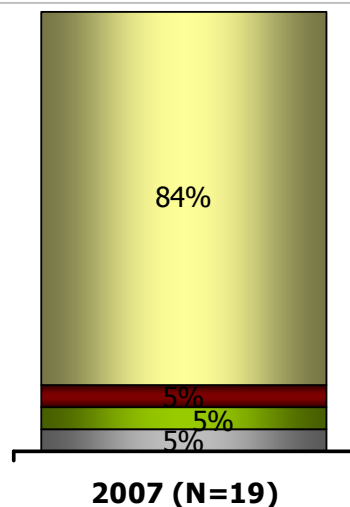
Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

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



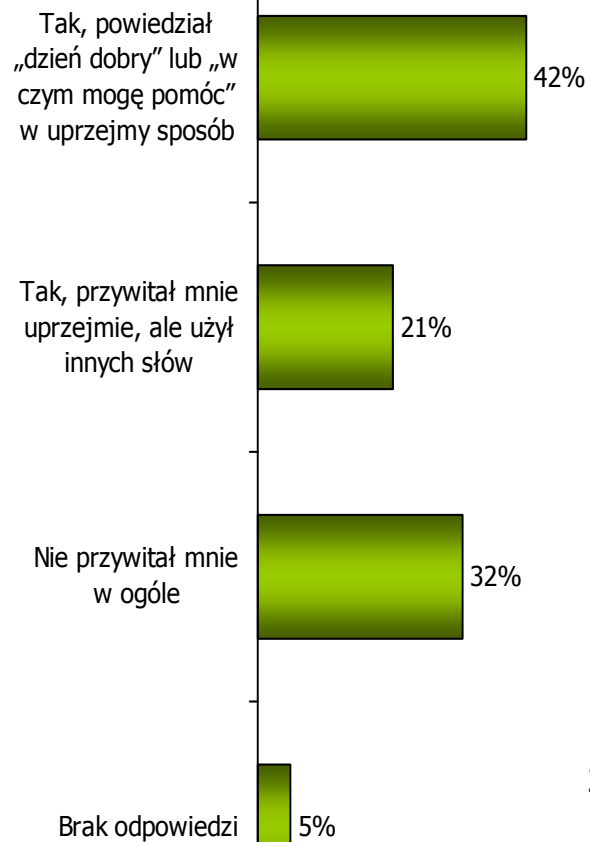
Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

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



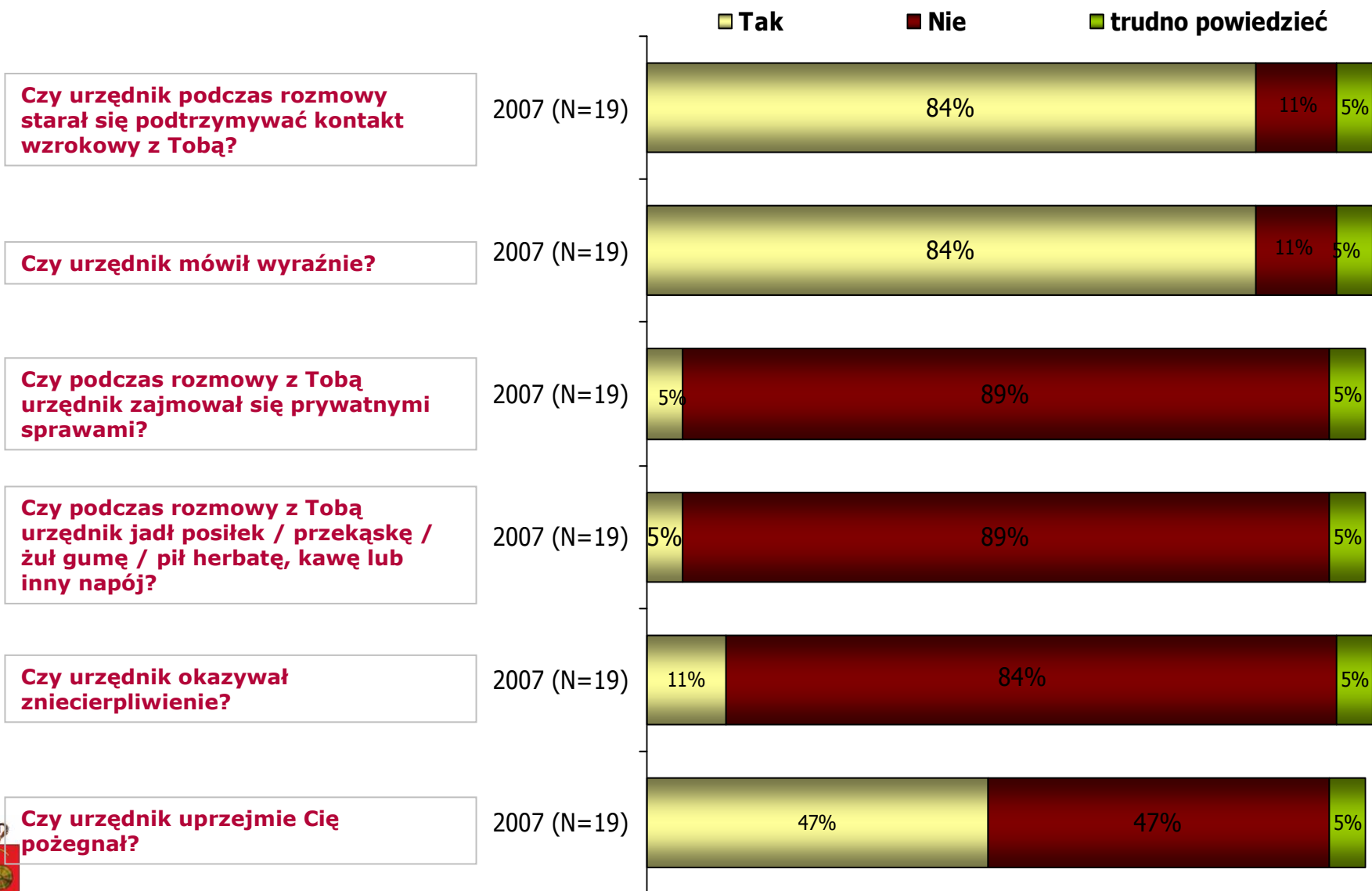
- W 2007 roku dwóch interesantów zostało odesłanych do PI/ WOM

Czy urzędnik przywitał Cię?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

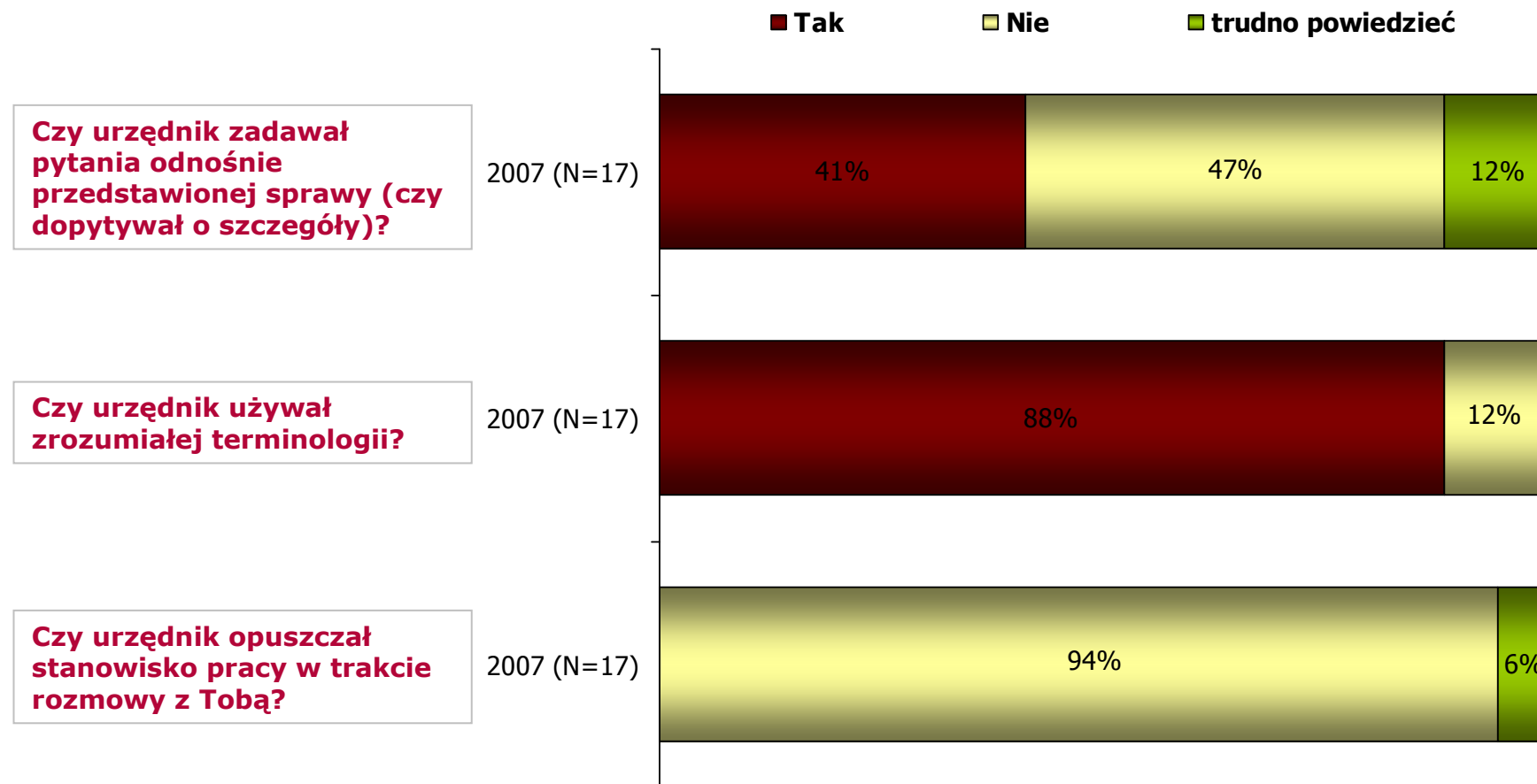




Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



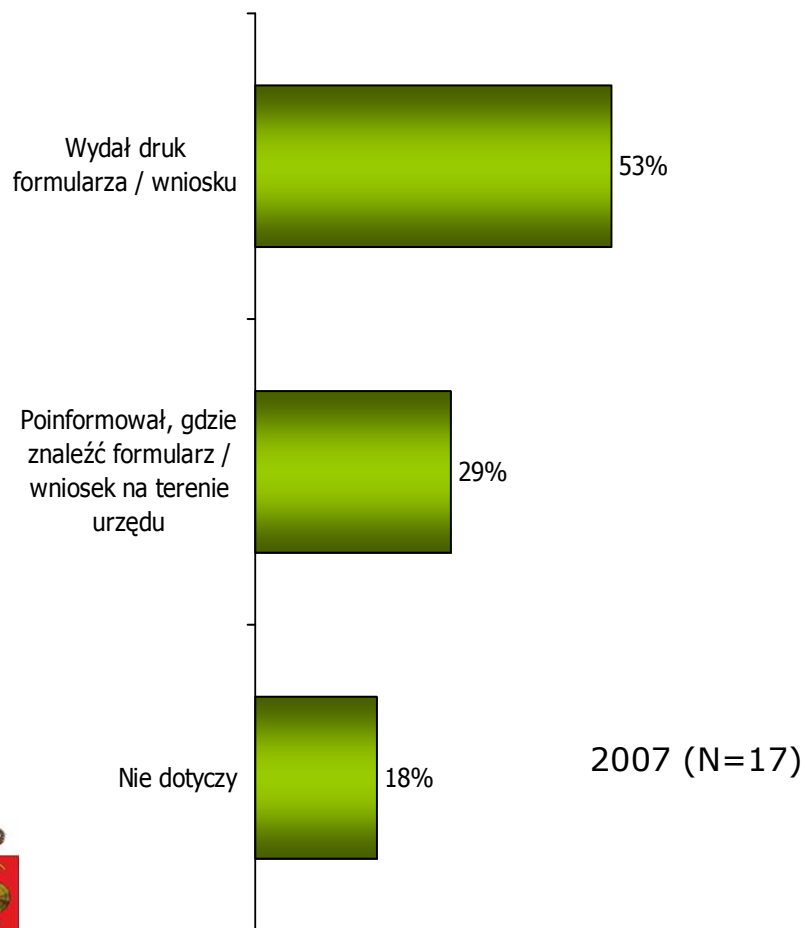
W 2007 roku w trakcie jednej rozmowy zadzwonił telefon. Urzędnik nie odebrał go.



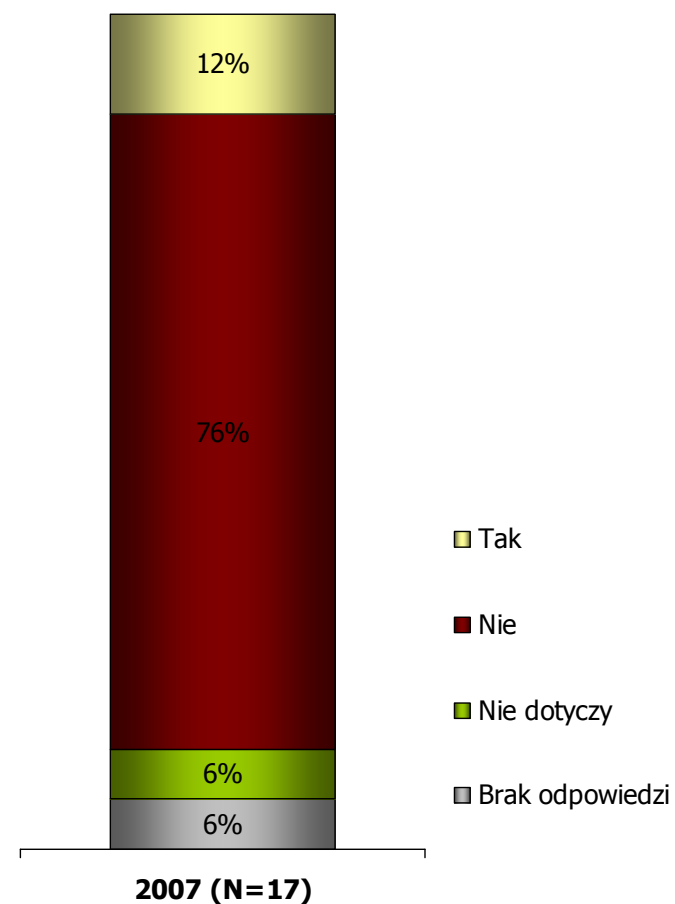
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



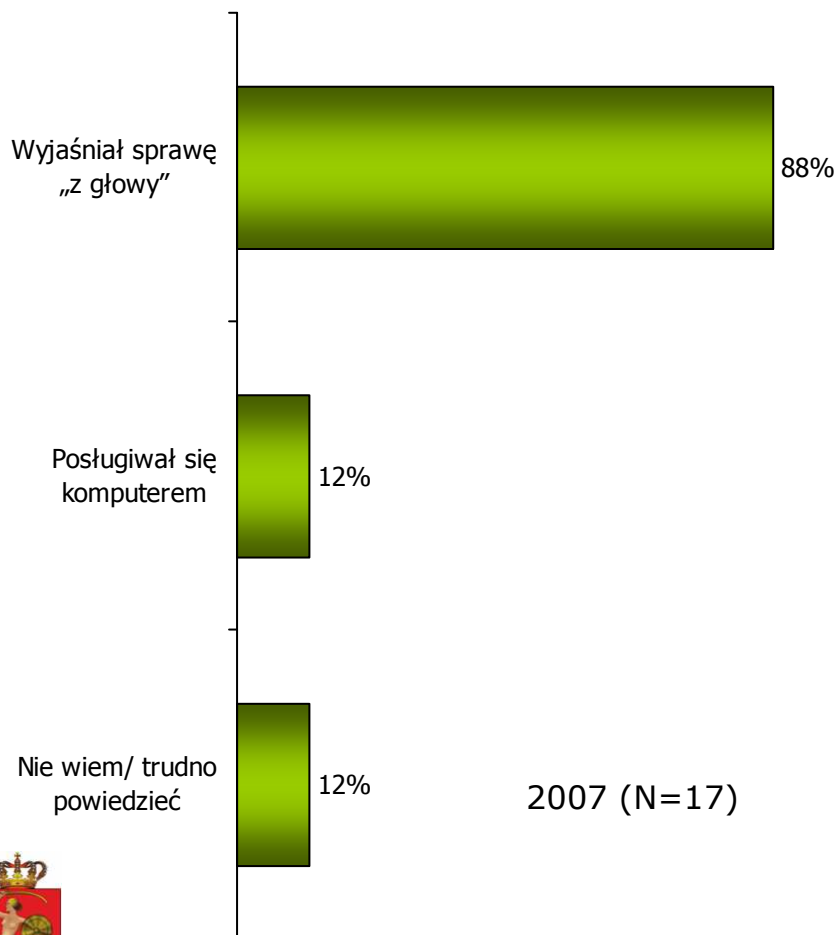
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



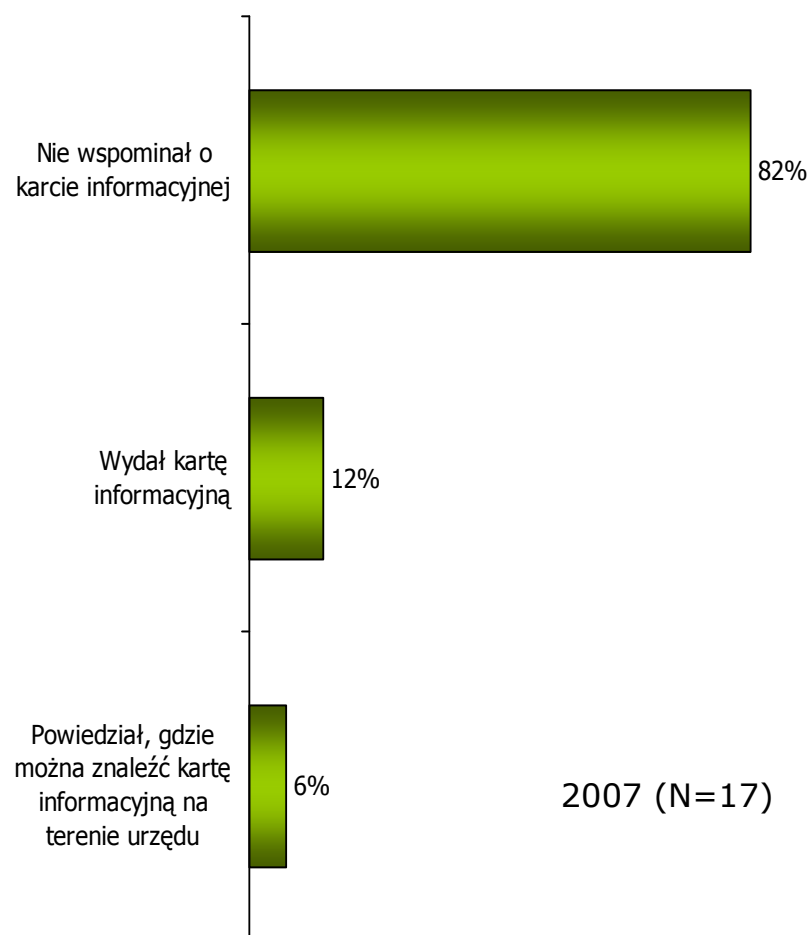
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



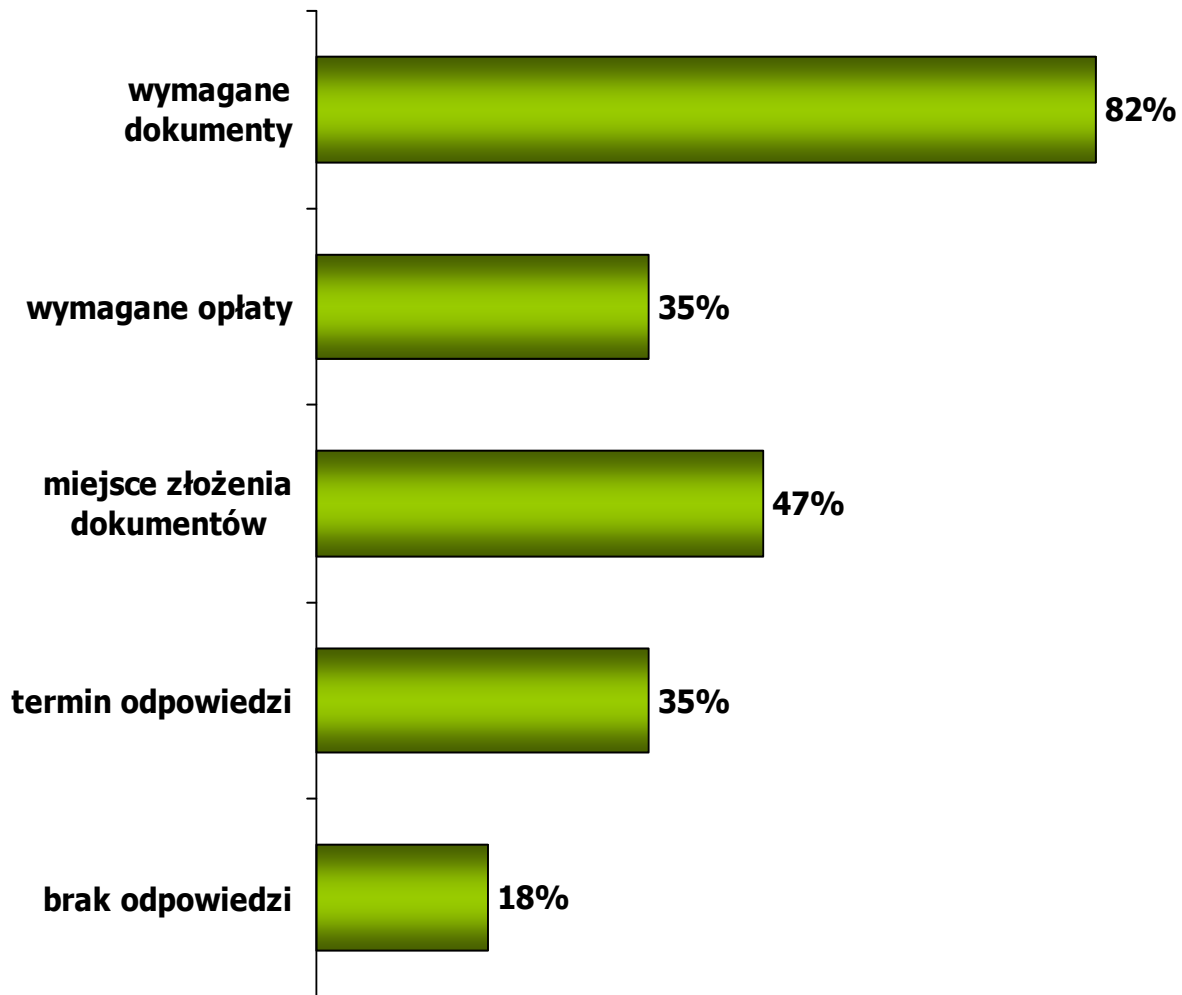


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)



2007 (N=17)



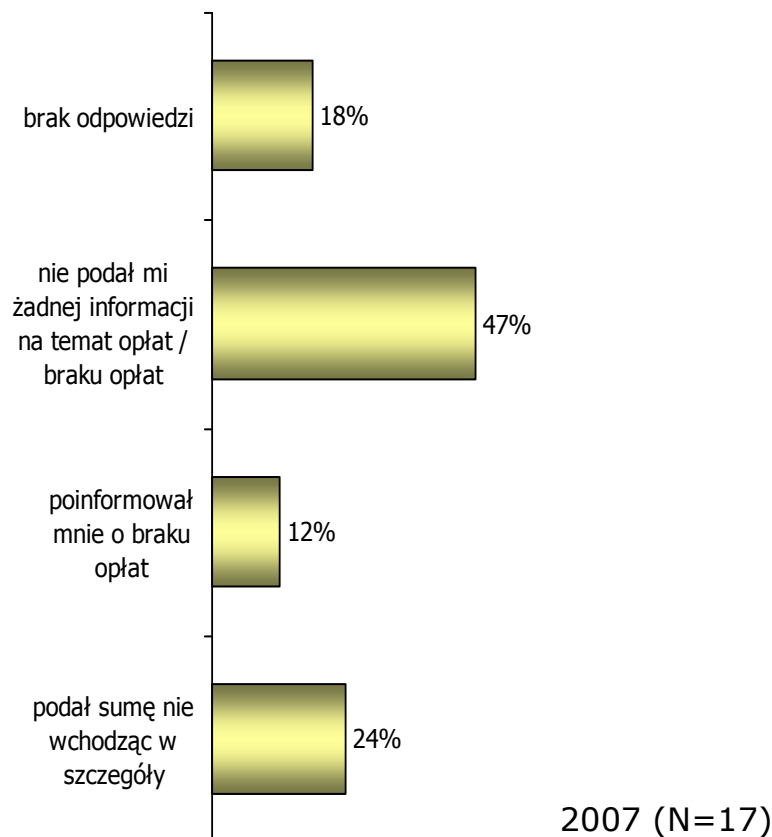
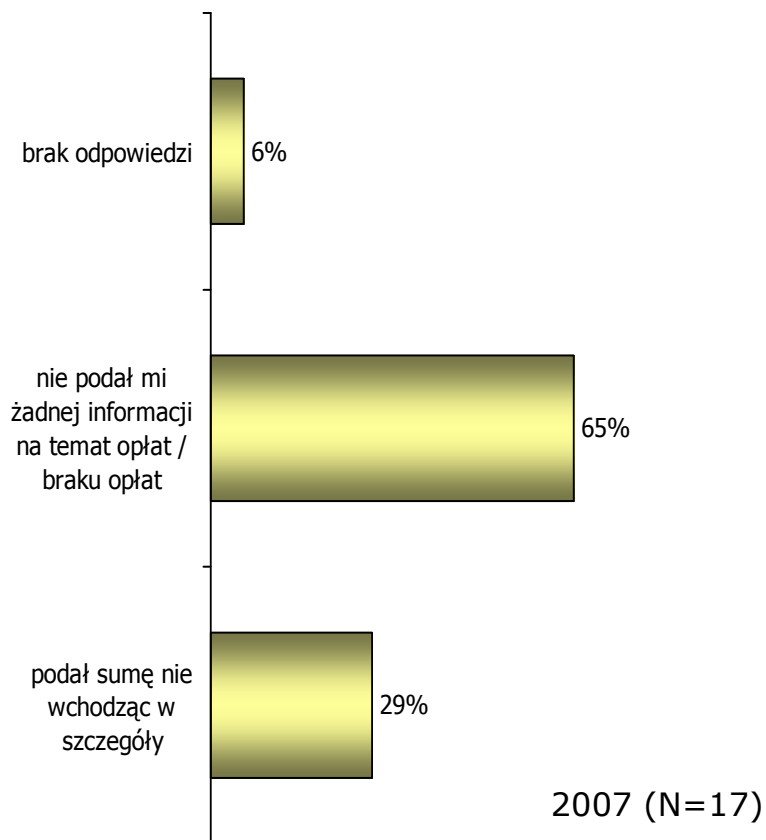
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

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?



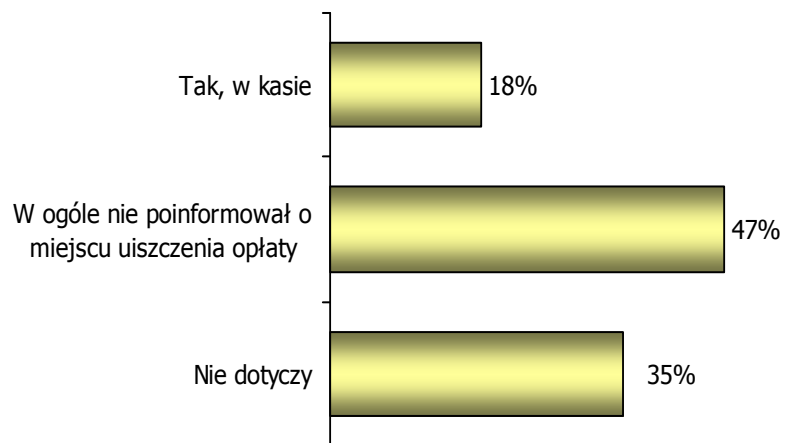
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik PO TWOIM DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

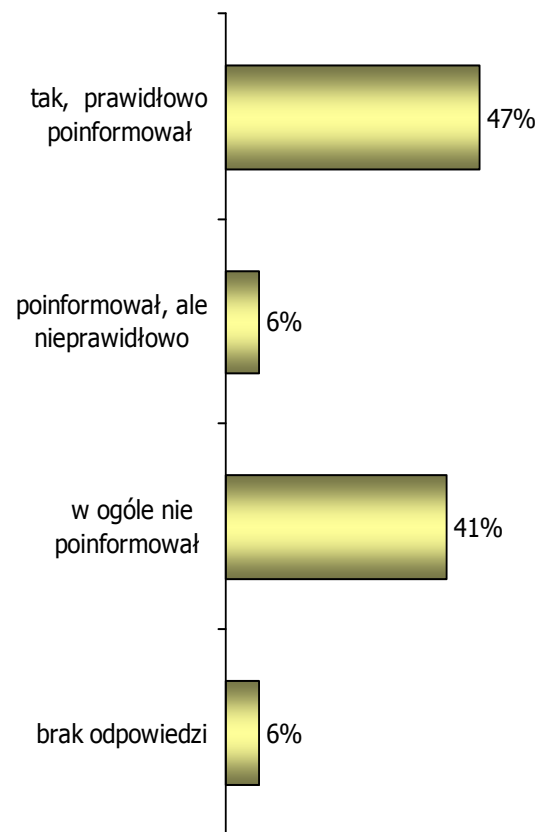
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



2007 (N=17)

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

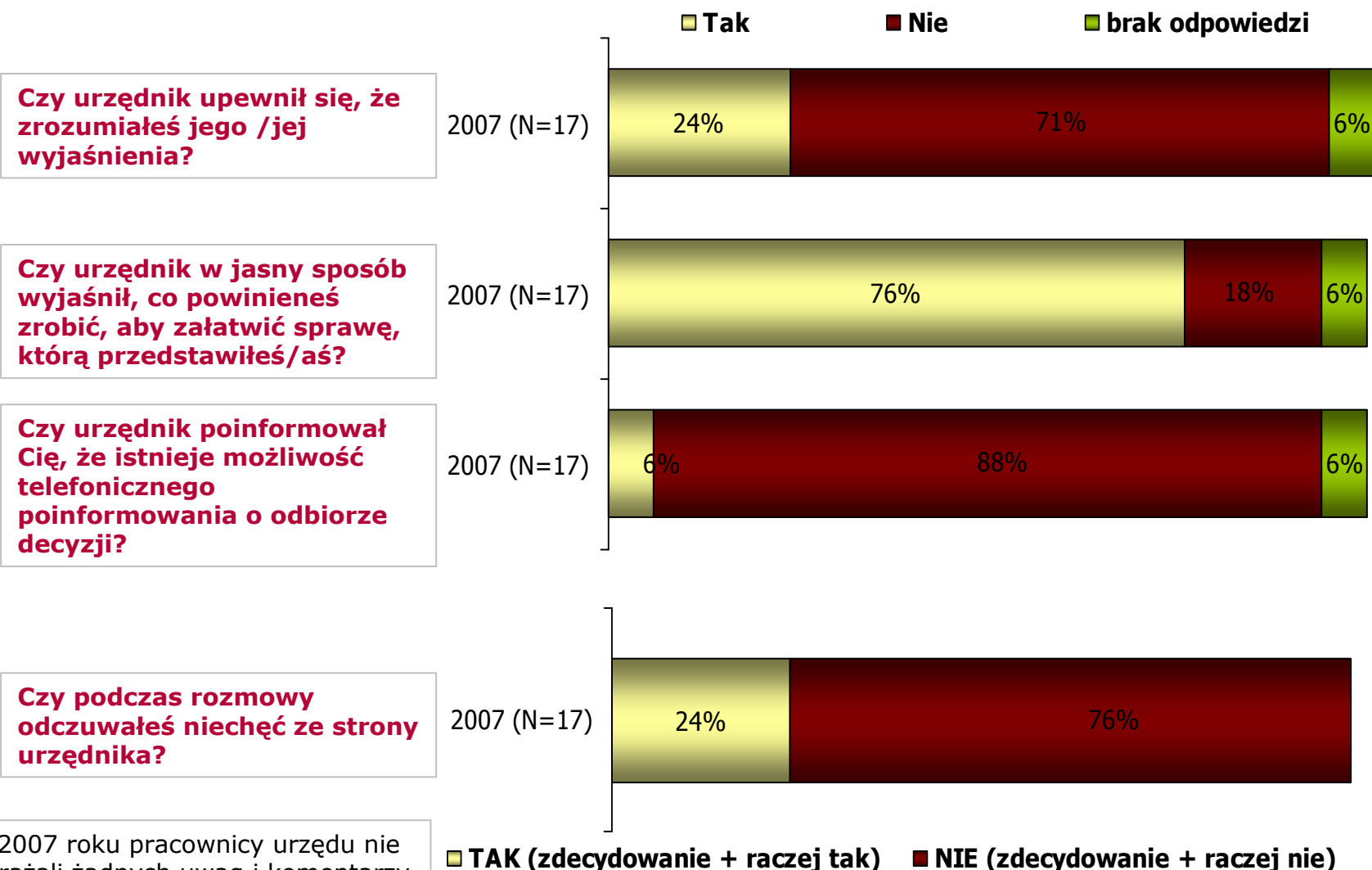


2007 (N=17)



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

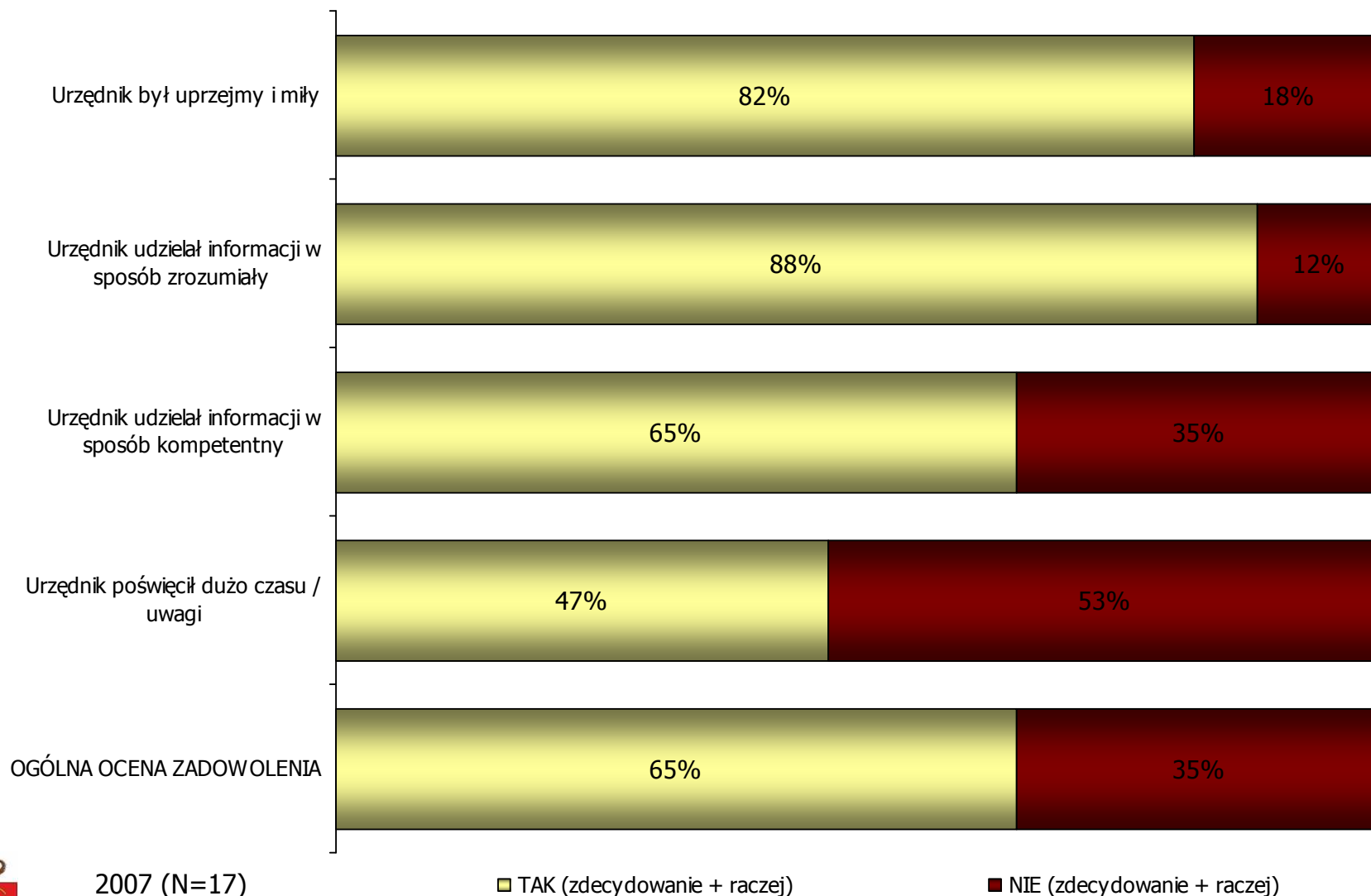


W 2007 roku pracownicy urzędu nie wyrażali żadnych uwag i komentarzy dotyczących funkcjonowania urzędu.



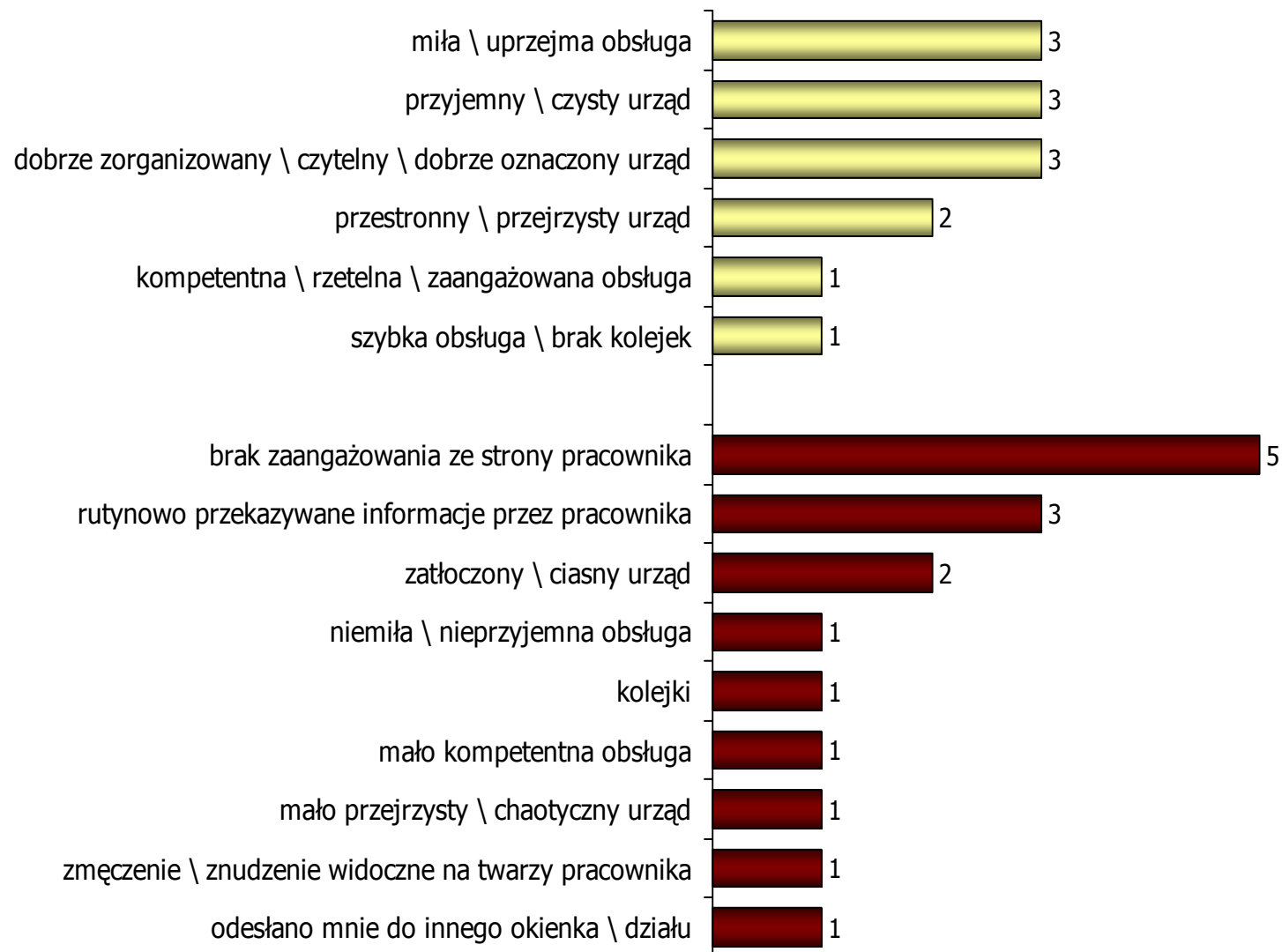
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WILANÓW

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)





URZĄD DZIELNICY WŁOCHY



Otoczenie - wygląd urzędu

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

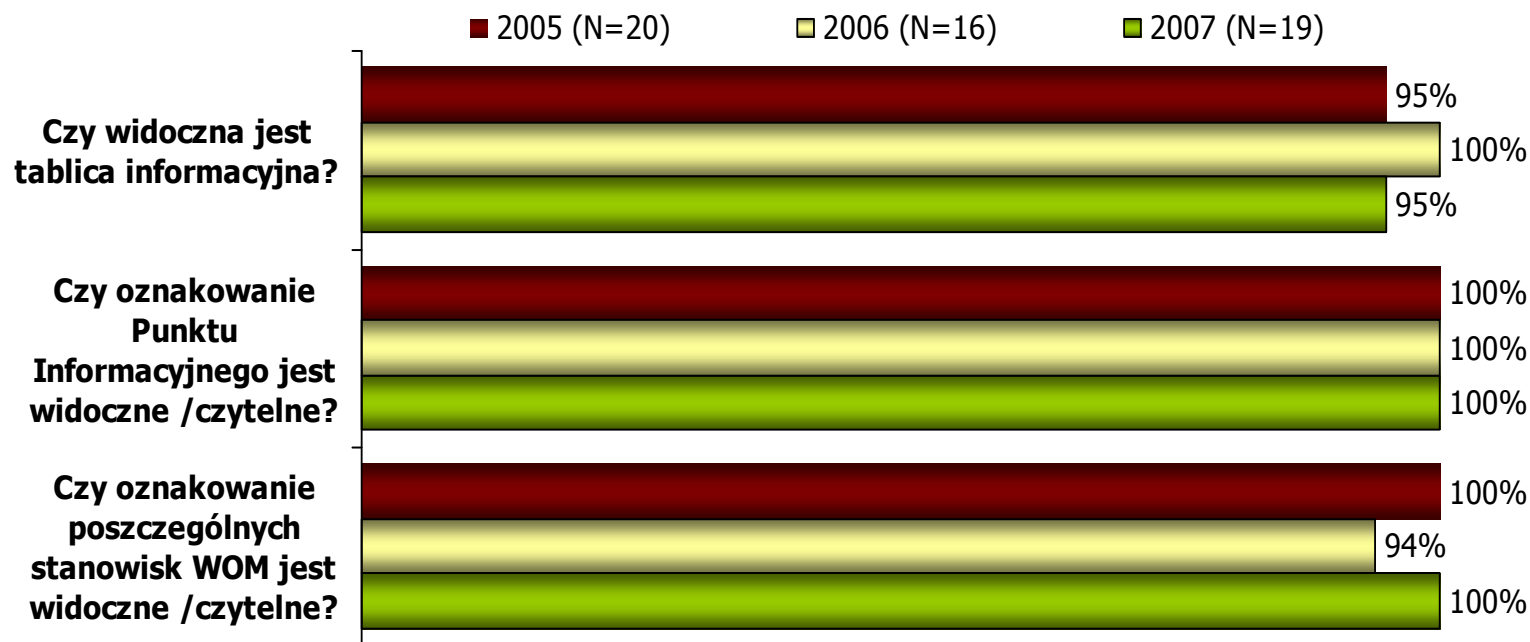
FUNKCJONOWANIE URZĘDU

**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”

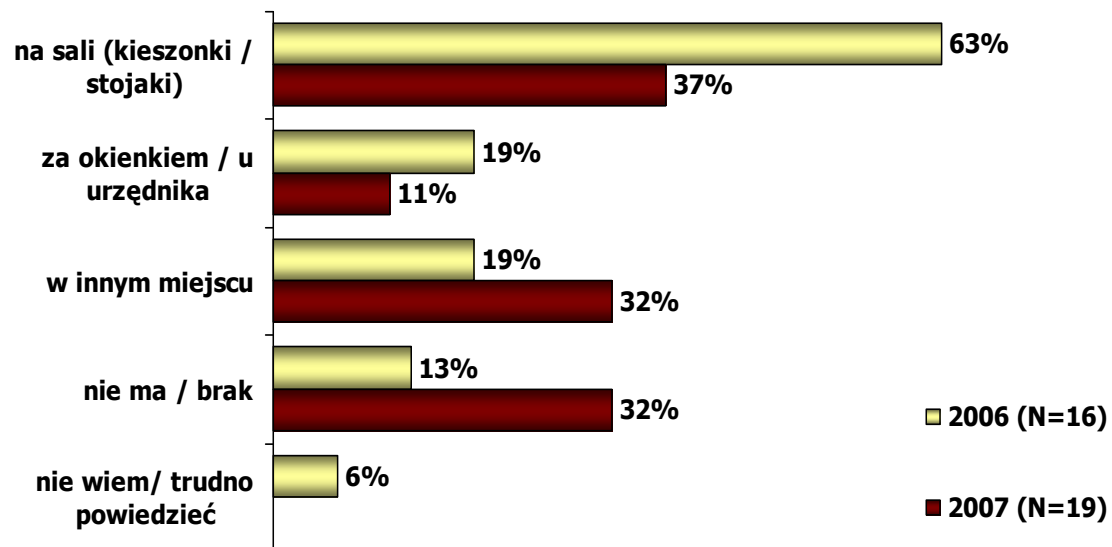
[drive:directory_path\filename.ppt-304]



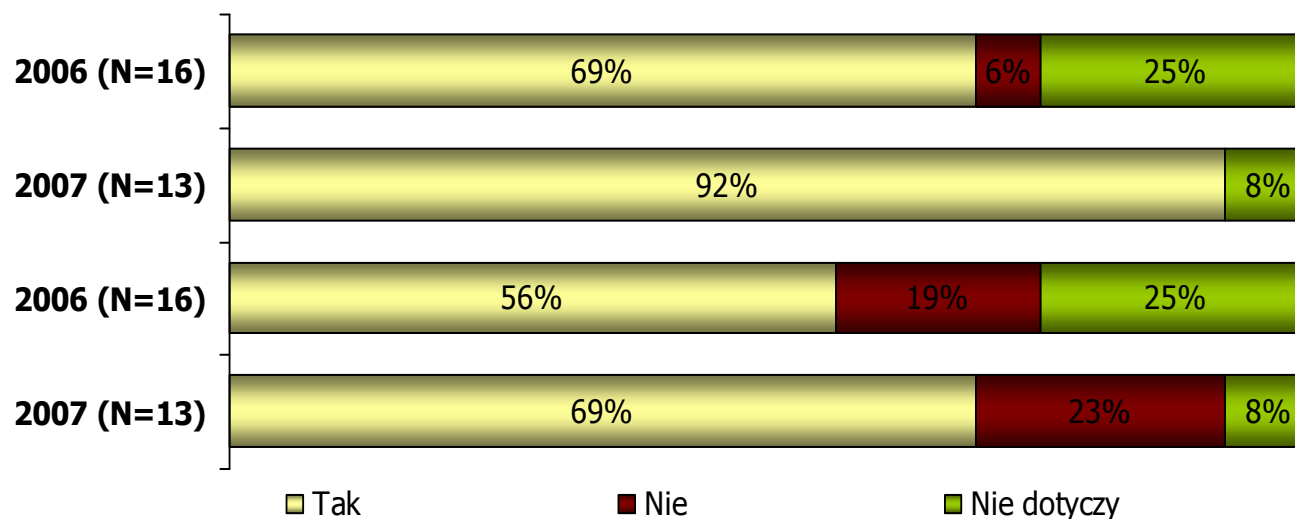
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



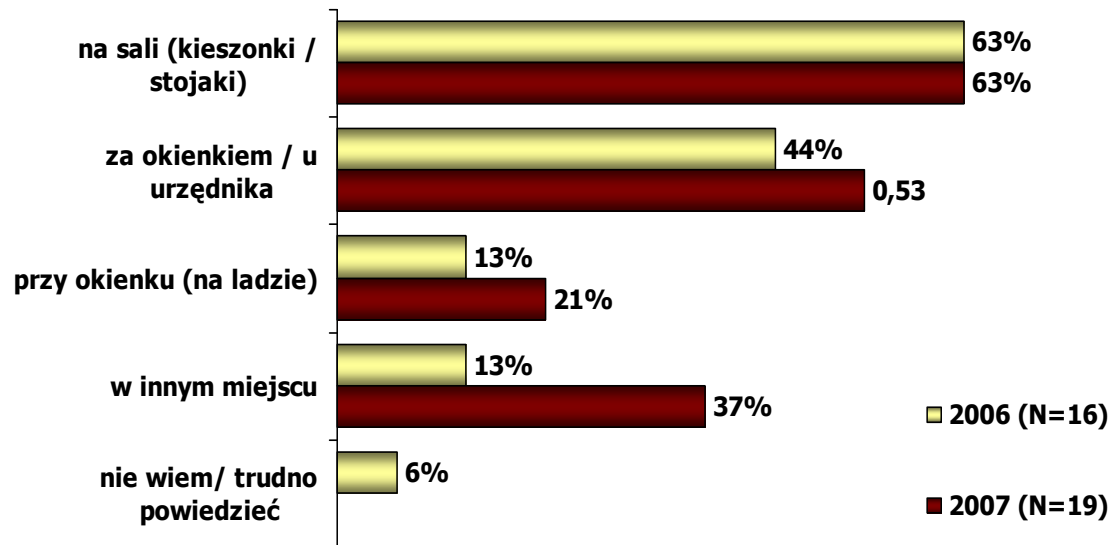
Czy karty informacyjne znajdują się w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



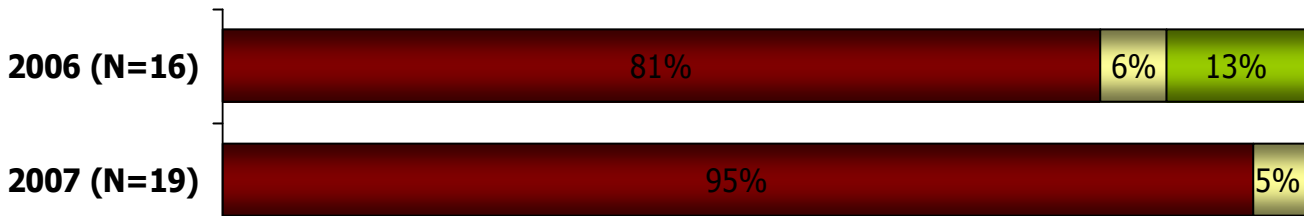
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

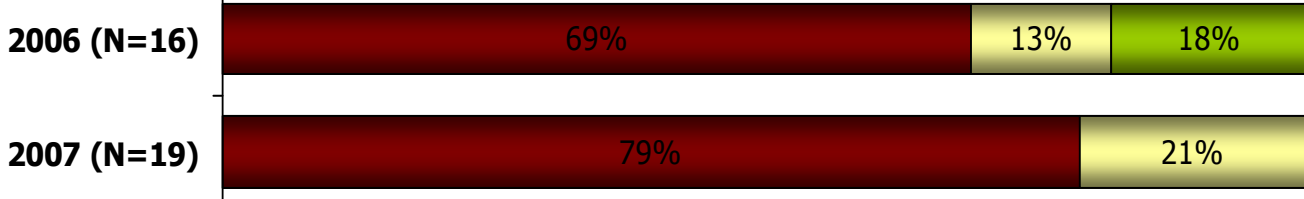
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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?



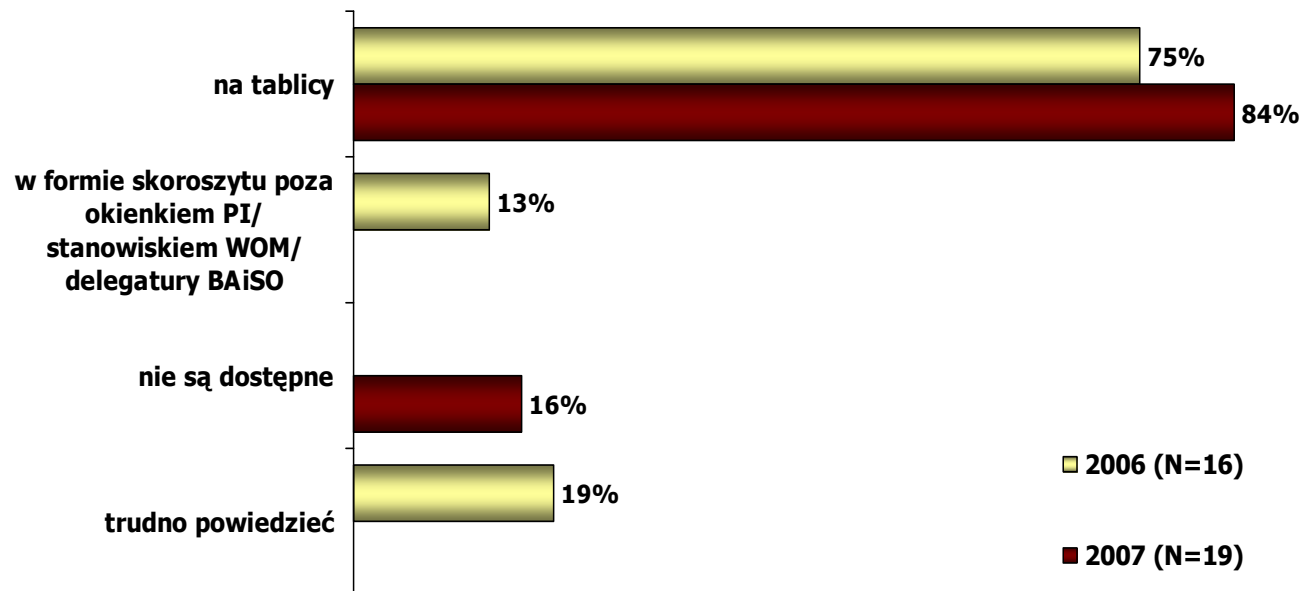
■ Tak
 ■ Nie
 ■ Nie dotyczy



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

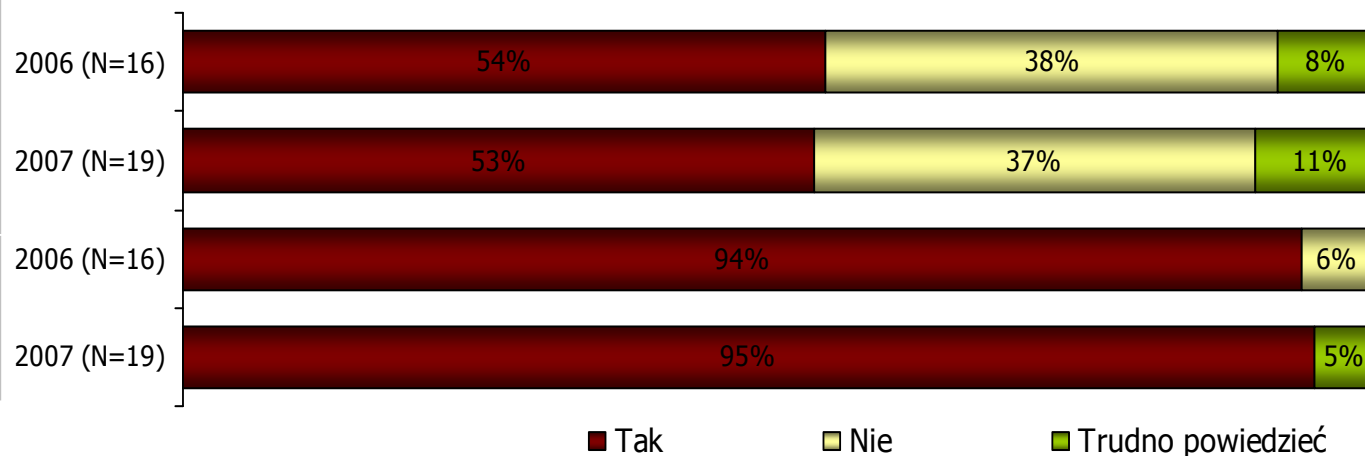
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



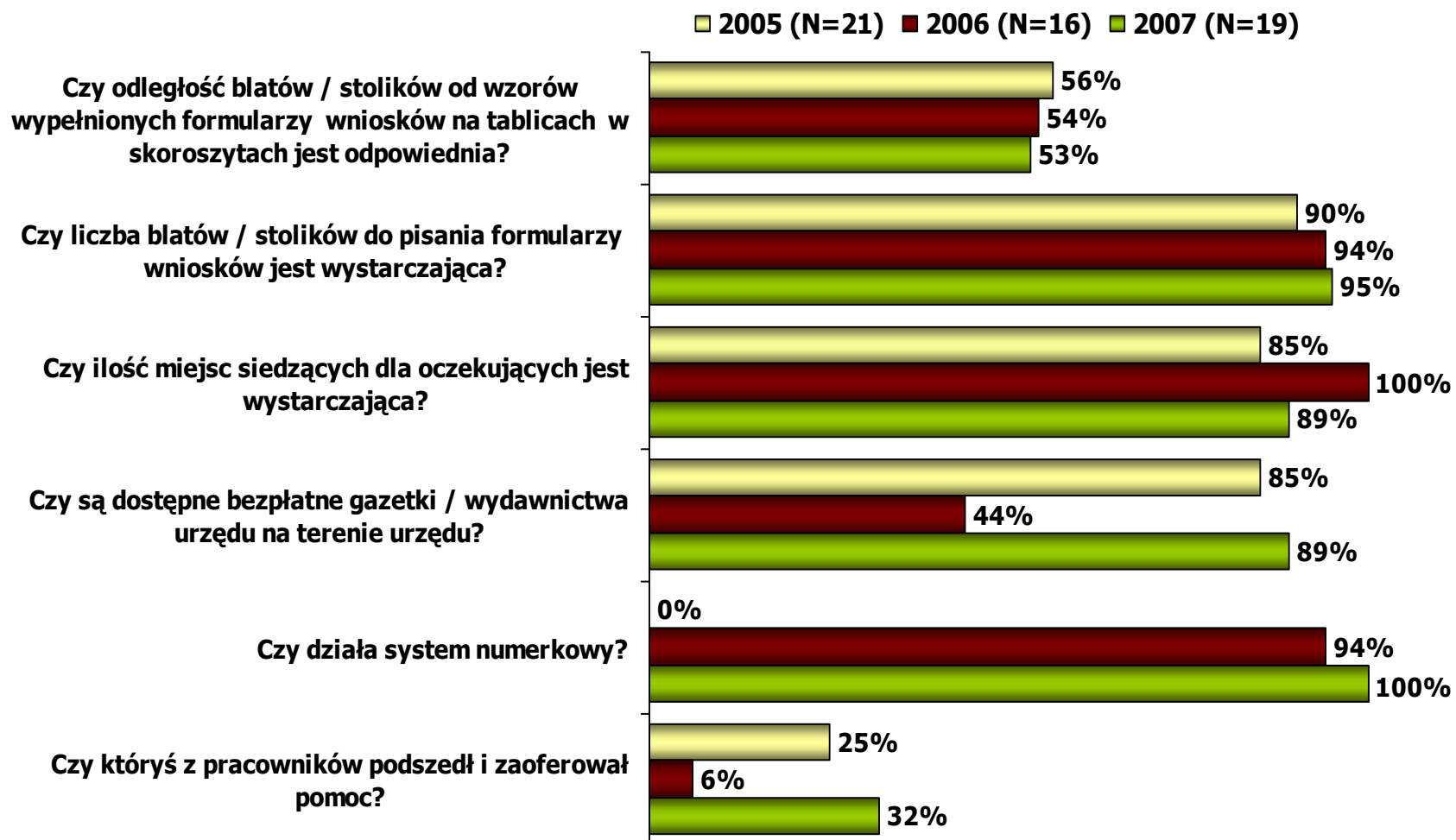
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?

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



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

[drive:directory_path\filename:ppt-308]

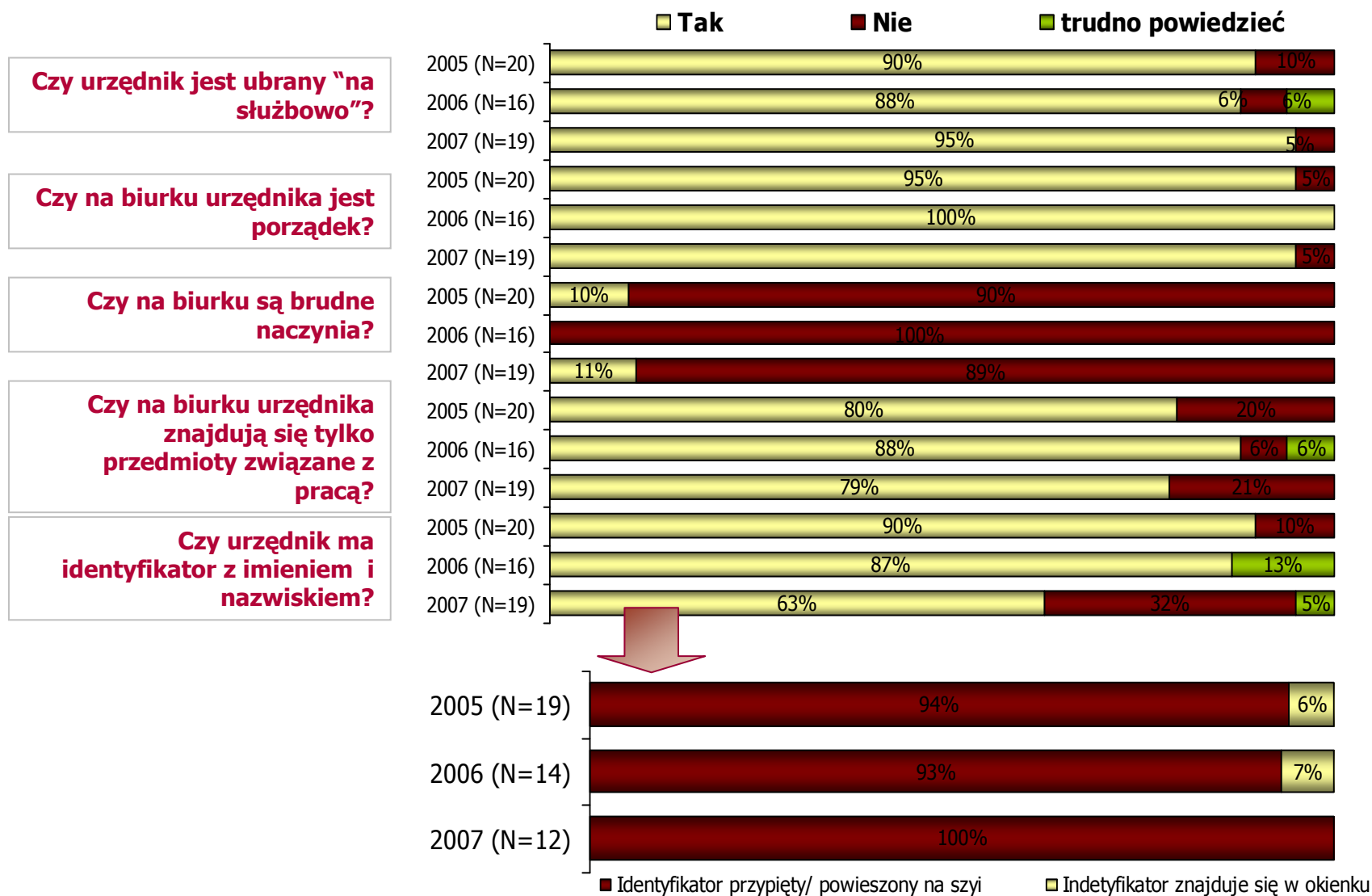




Wygląd zewnętrzny
urzędnika i jego
stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



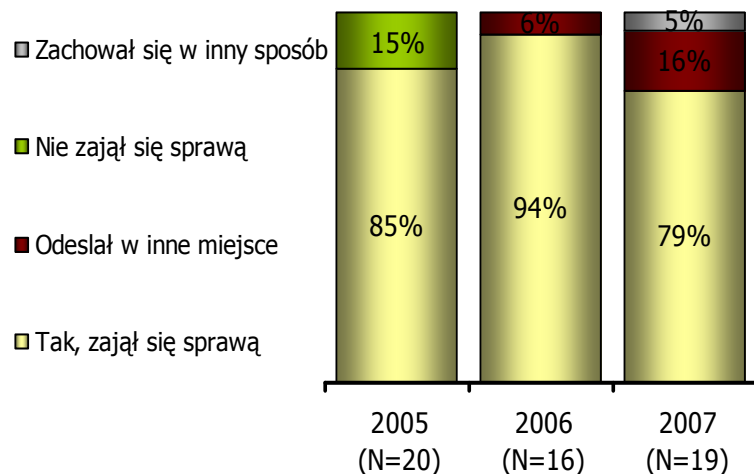


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

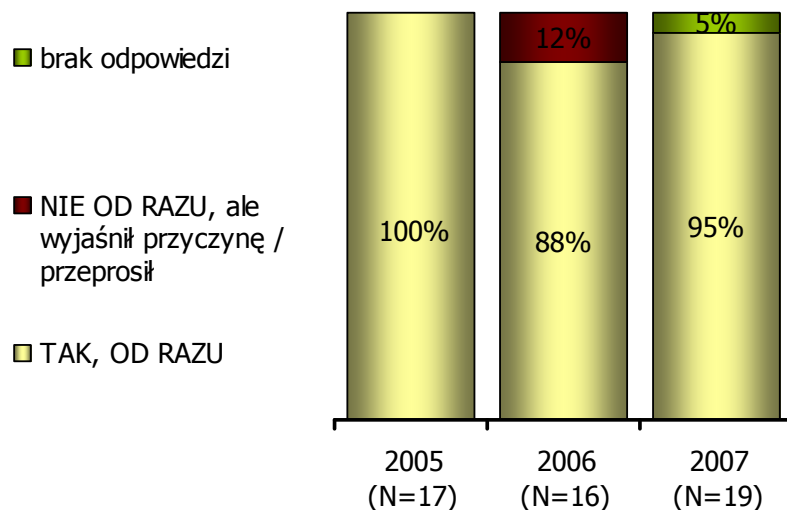


- W 2005 roku 4 interesantów próbowano odesłać
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów
- W 2007 roku 3 interesantów odesłano do PI/ WOM

Czy urzędnik przywitał Cię?



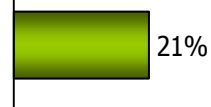
Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów



Nie przywitał mnie w ogóle

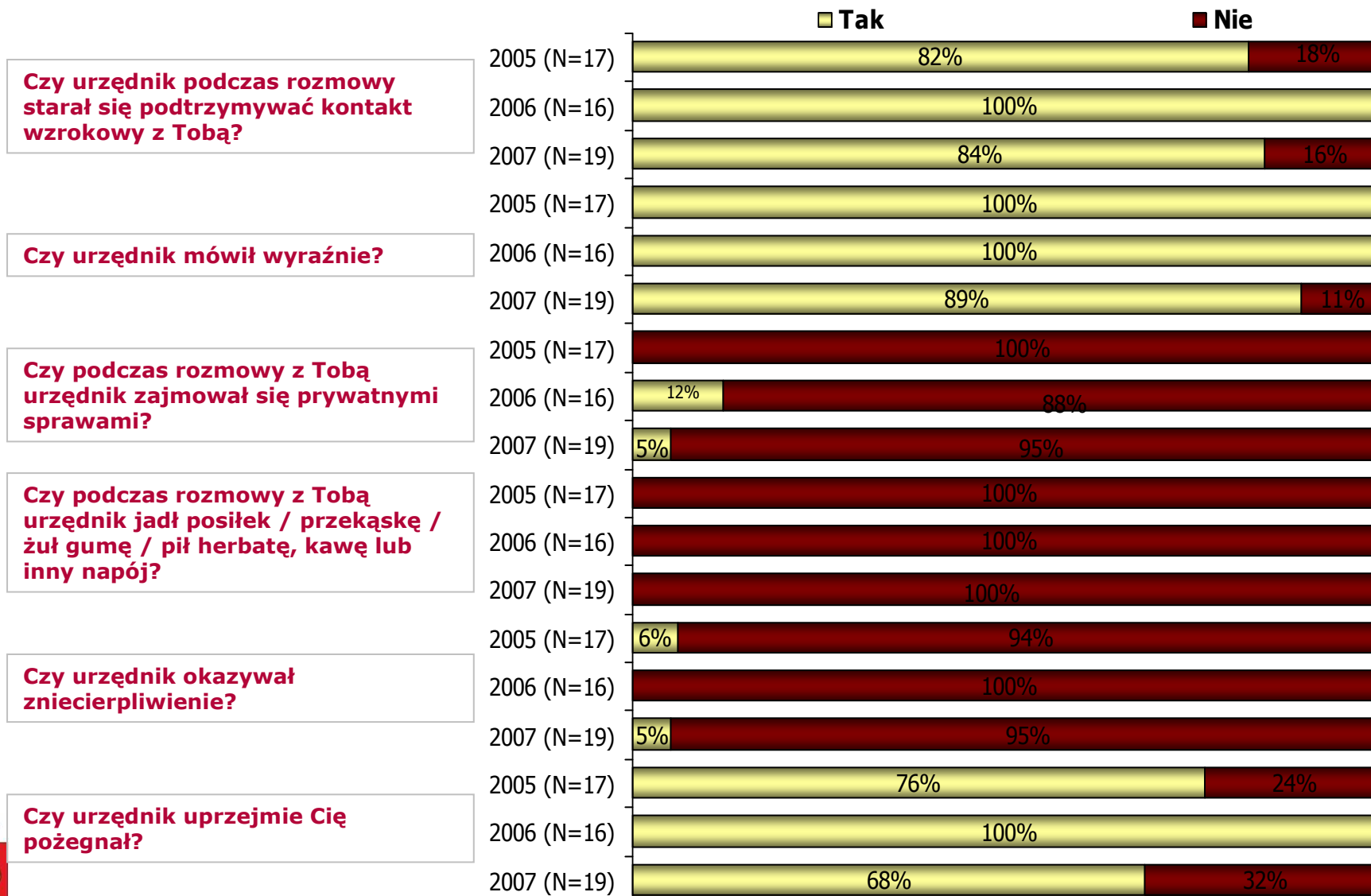


- Słupkowy 4
- 2005 (N=17)
- 2006 (N=16)
- 2007 (N=19)



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

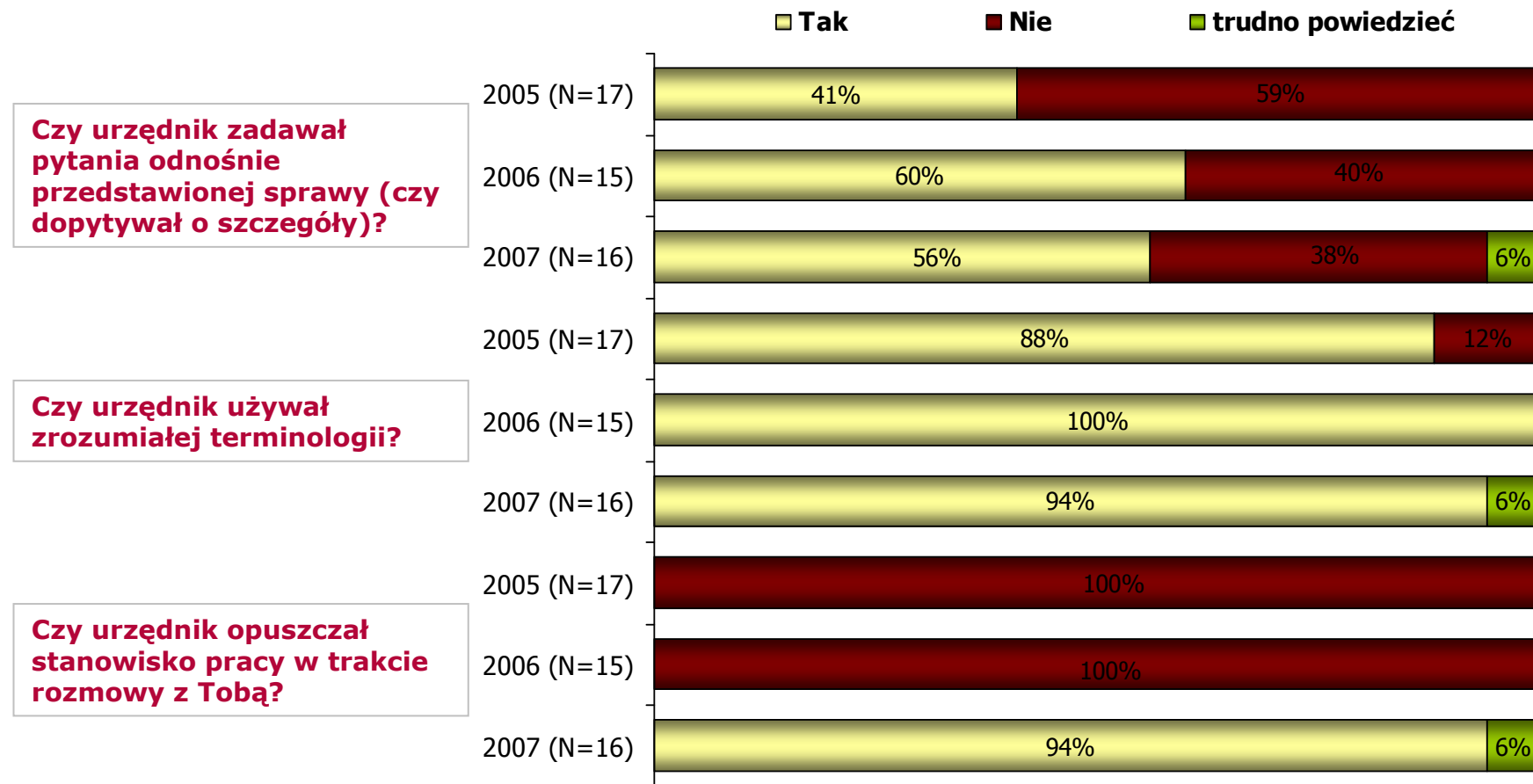




Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



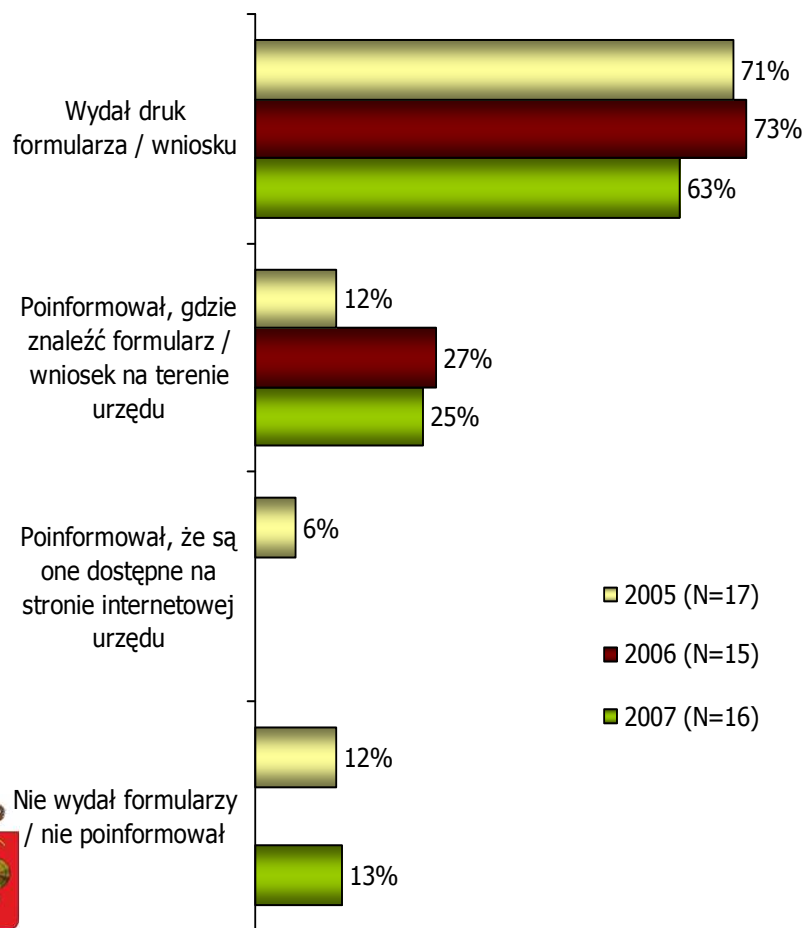
W czasie wizyt w 2006 nie dzwonił telefon.
 W 2007 roku dwukrotnie dzwoniły telefony urzędników. Rozmowy odebrali, nie tłumacząc i nie przepraszając interesantów.



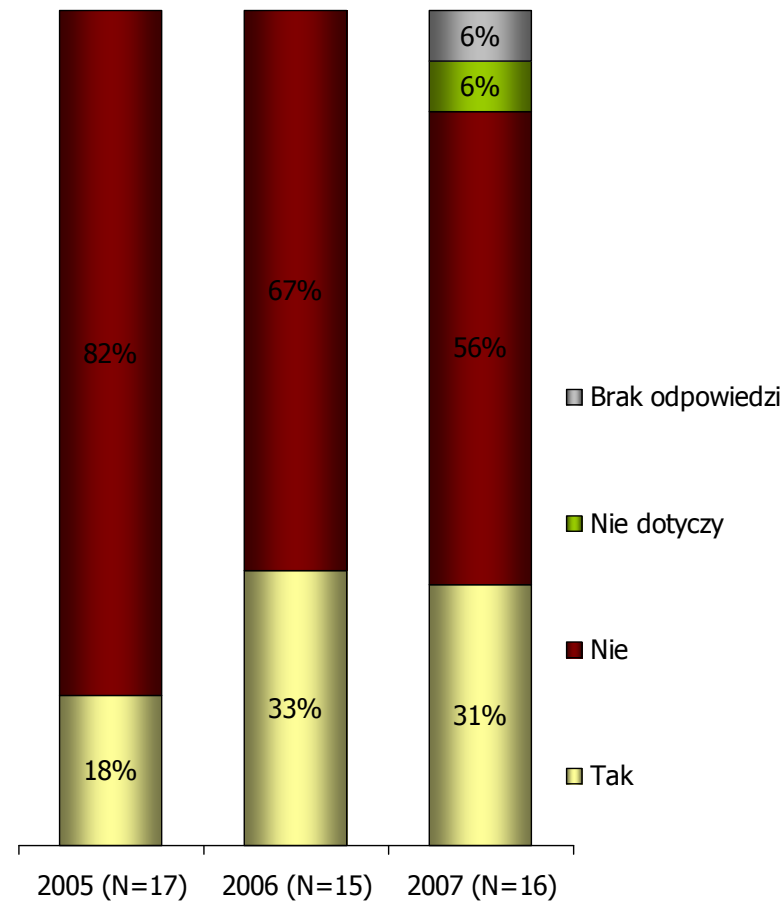
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



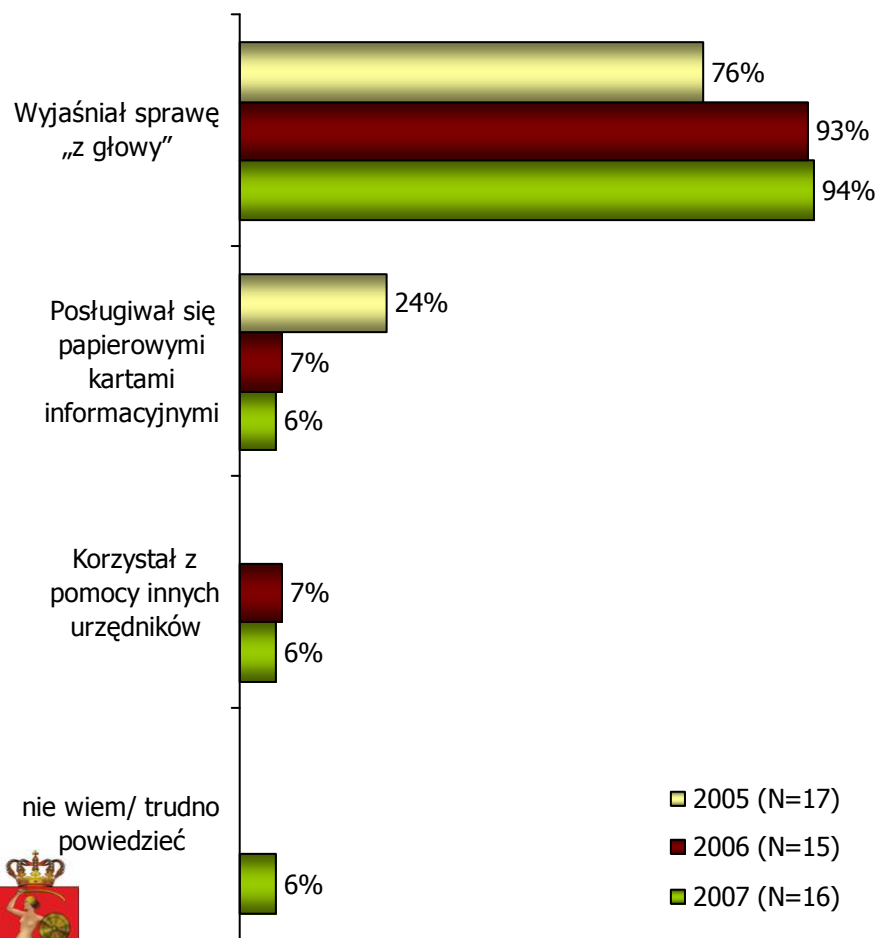
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



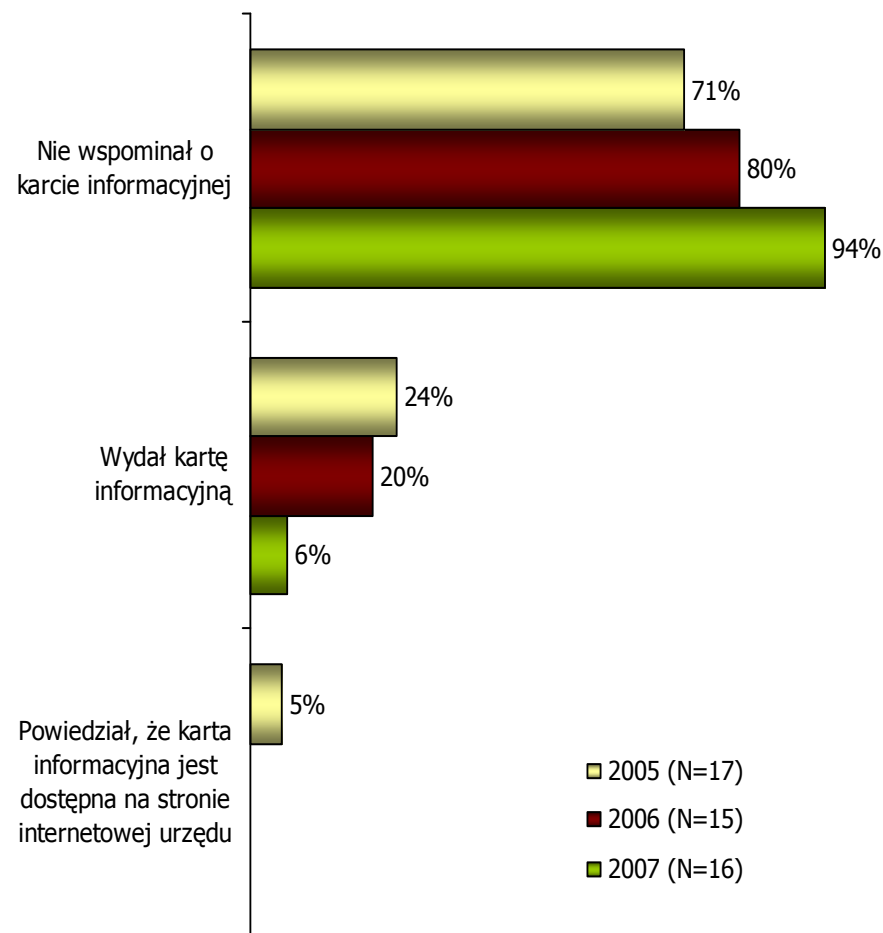
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



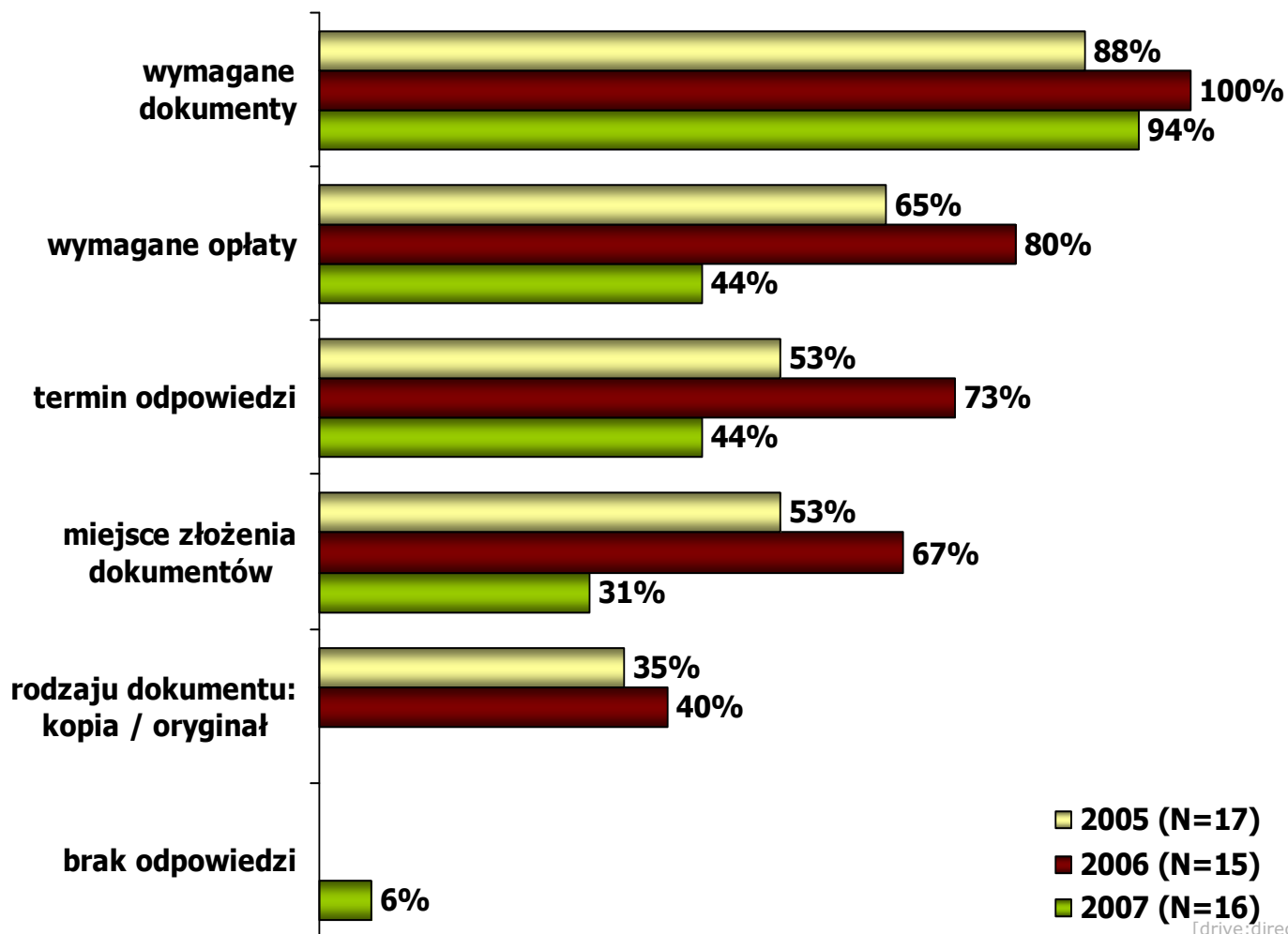


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



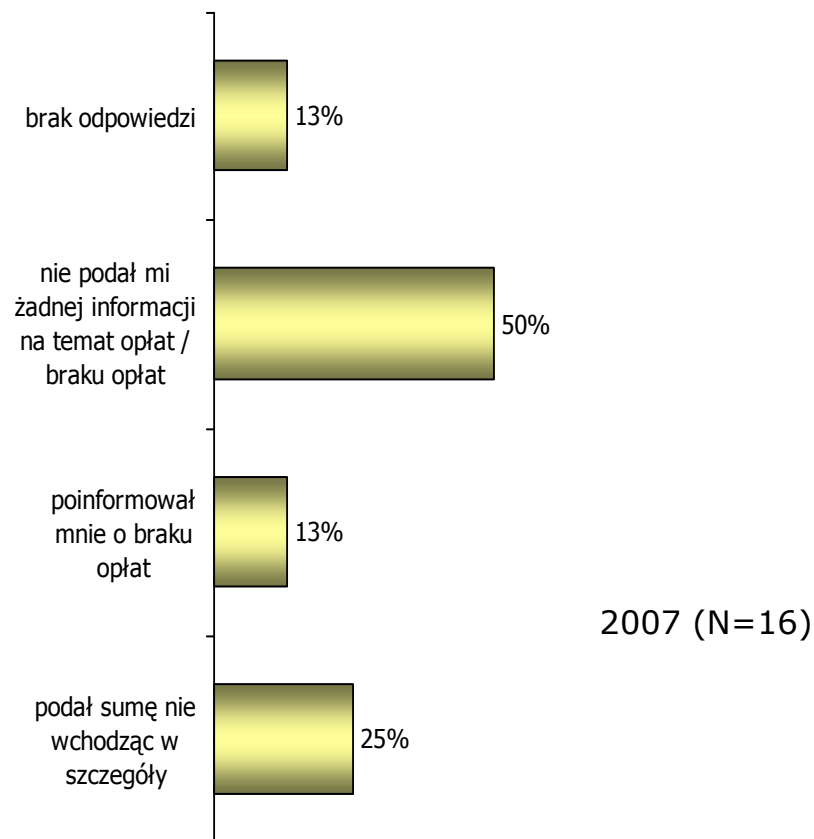
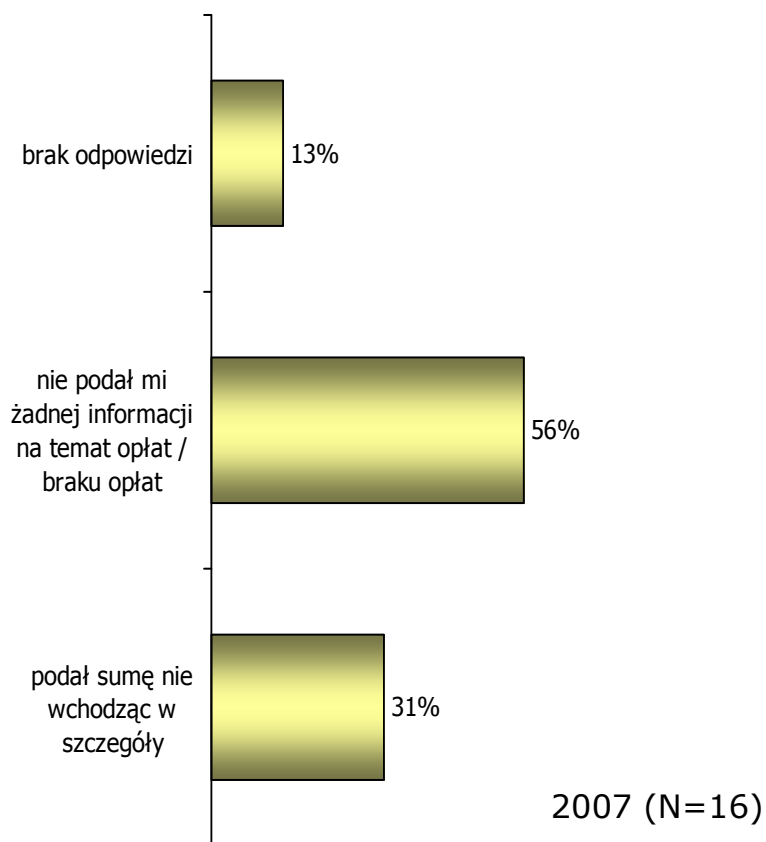
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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?



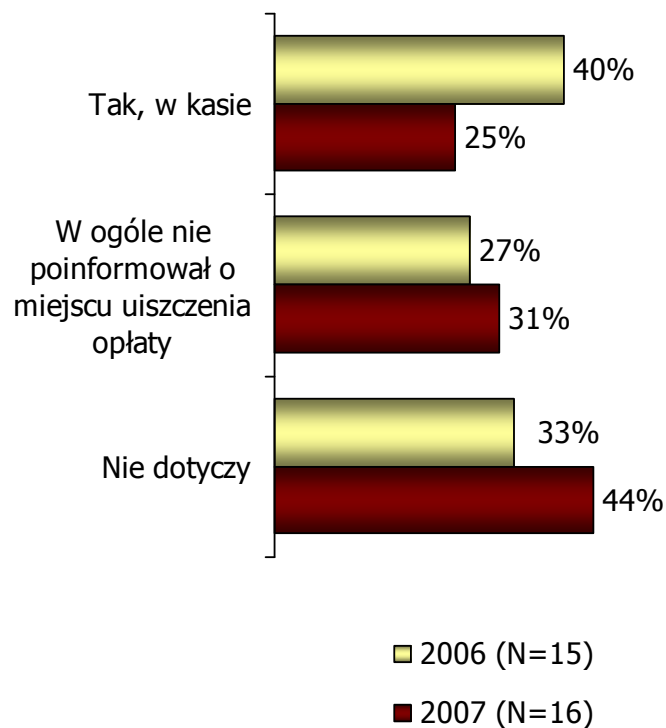
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik PO TWOIM DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



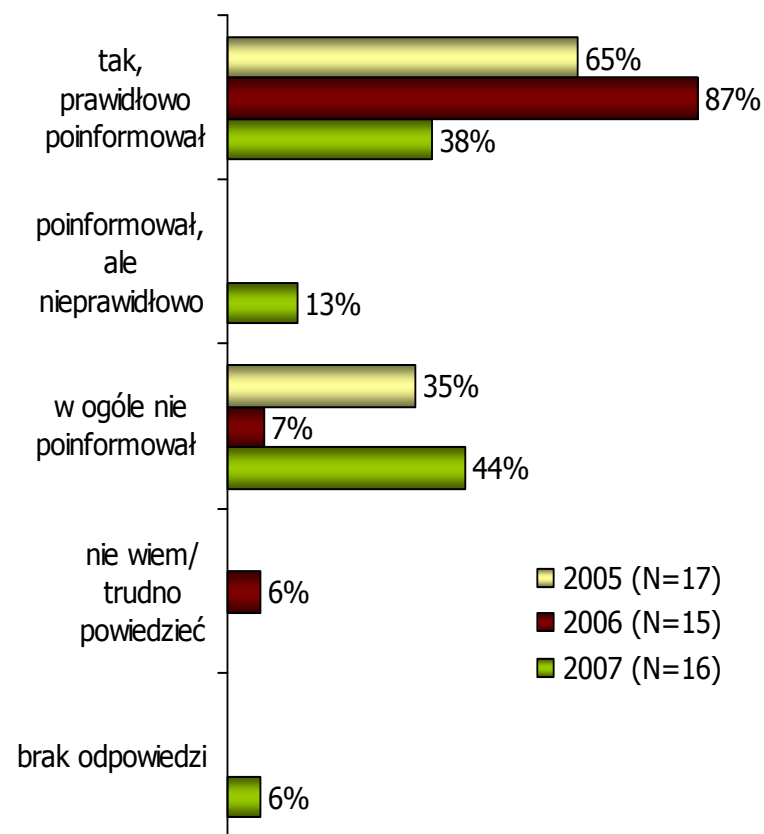
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

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 WŁOCHY

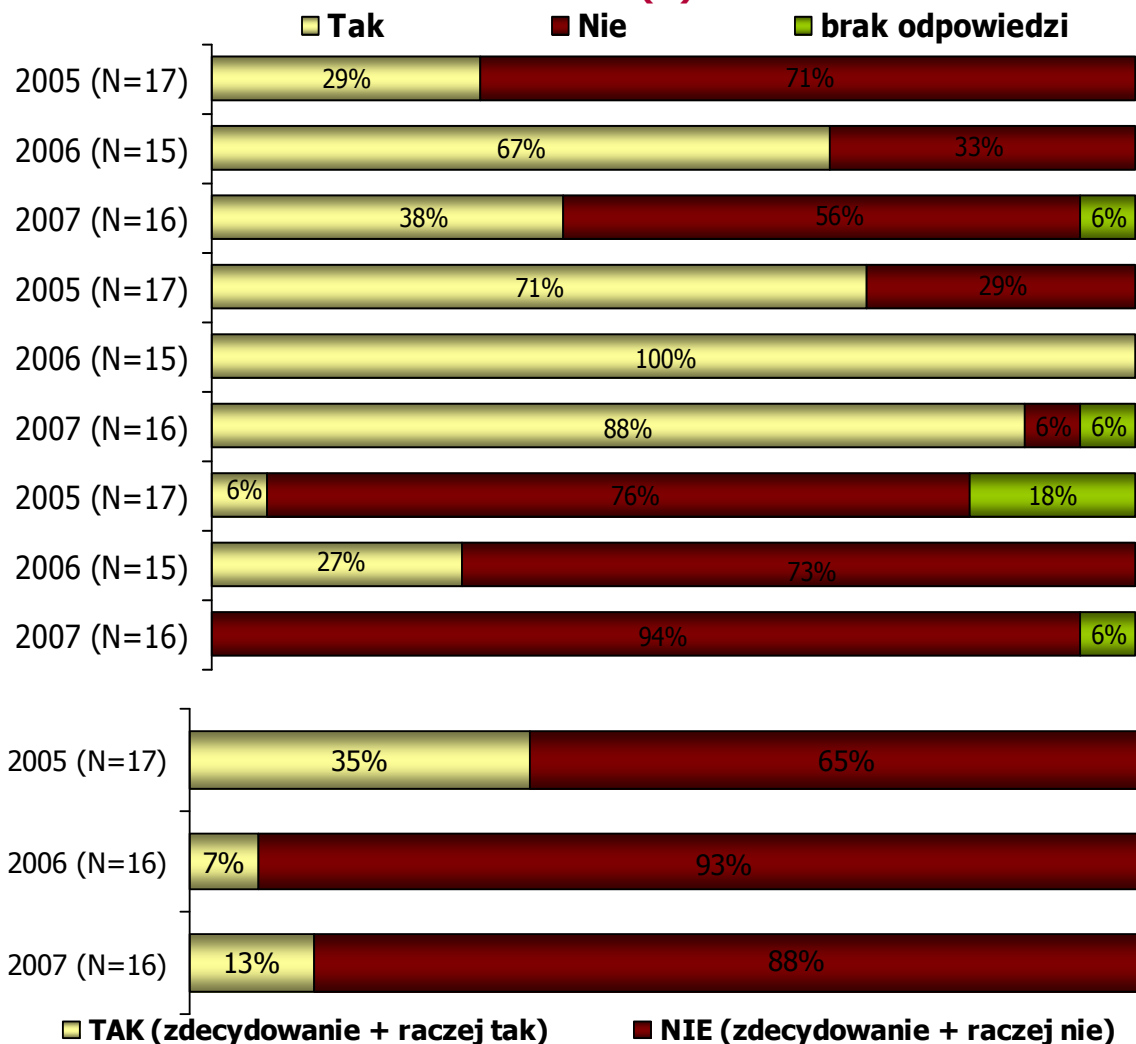
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinienes 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?)

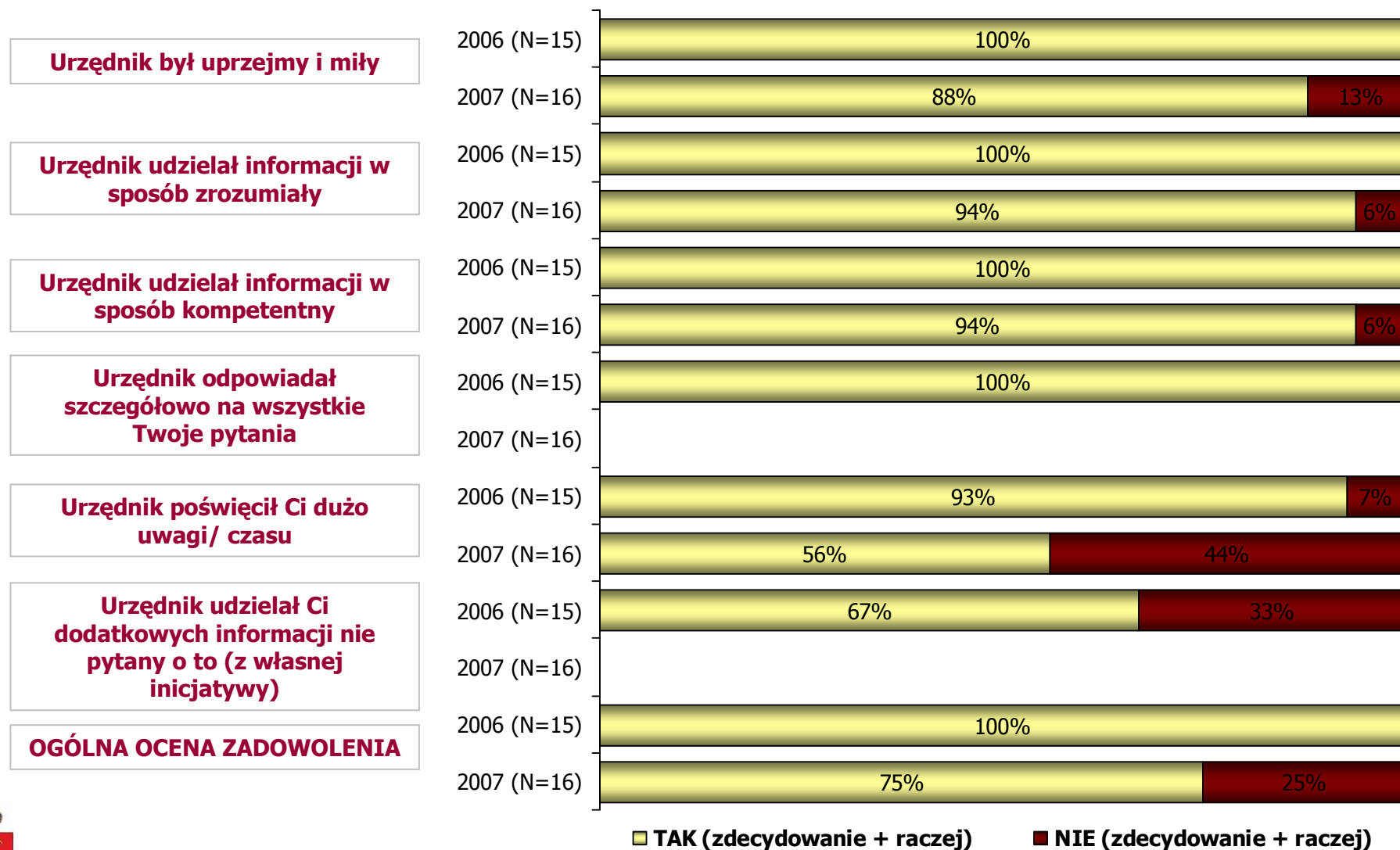


W 2007 roku pracownicy urzędu nie wyrażali żadnych uwag i komentarzy dotyczących funkcjonowania urzędu.



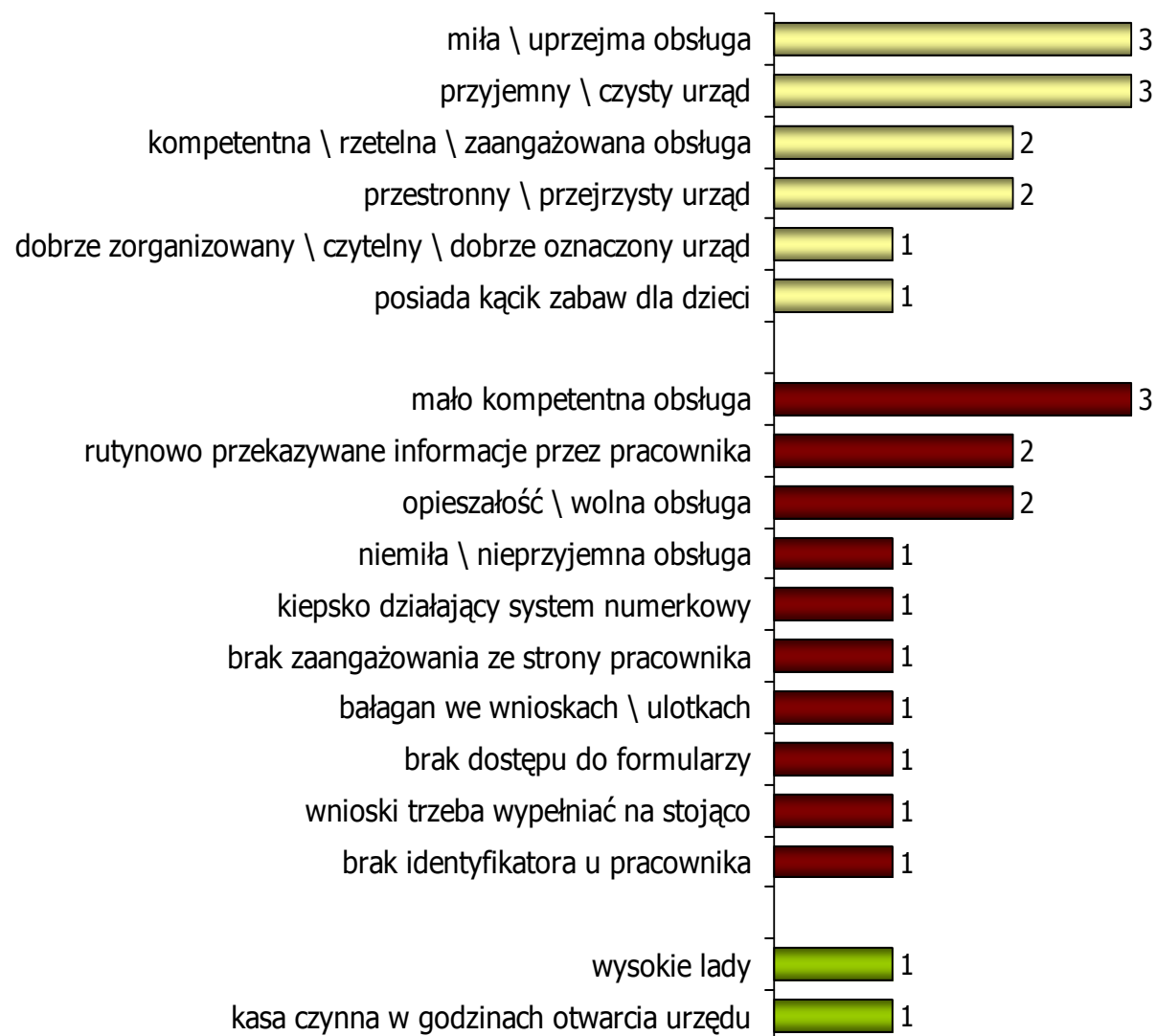
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY WŁOCHY

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)





URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ



Otoczenie - wygląd urzędu

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=16

**2006:
5,5 minut**

N=19

**2007:
3,4 minut**

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

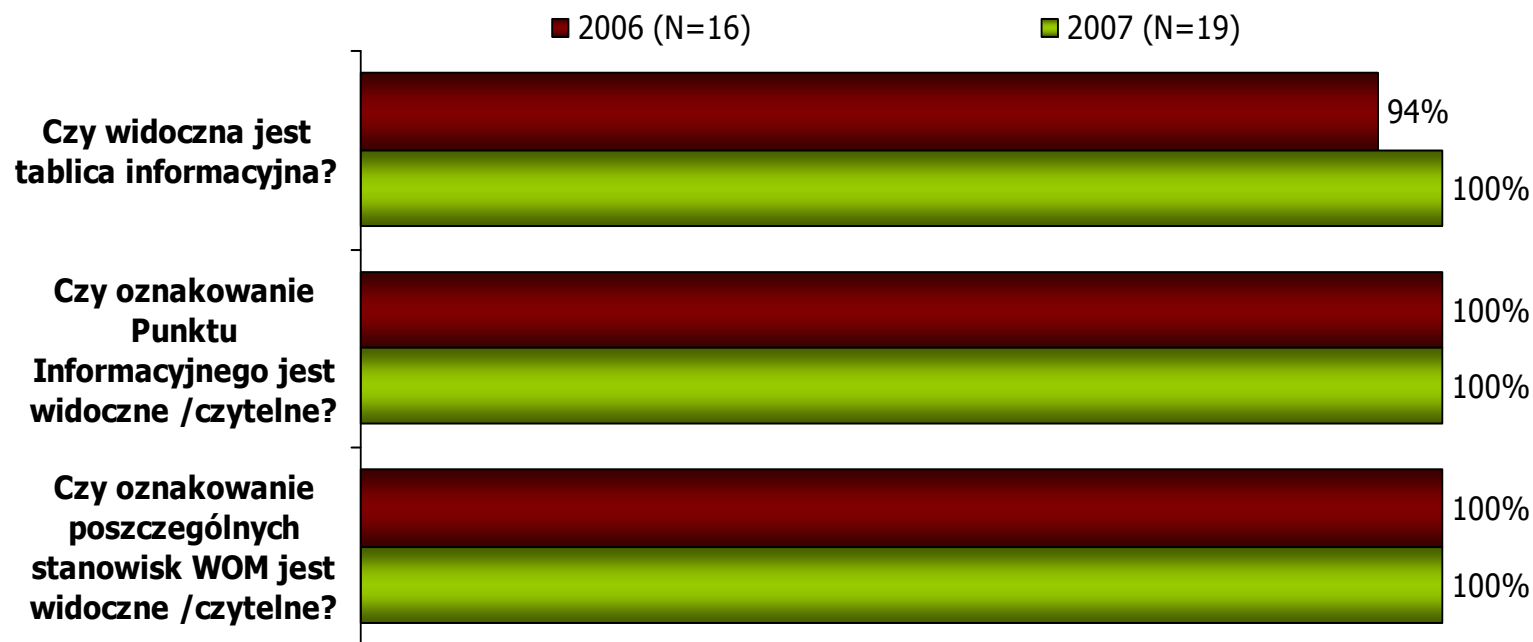
N=16

**2006:
1,4 osoby**

N=19

**2007:
0,7 osoby**

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Odsetek odpowiedzi „TAK”

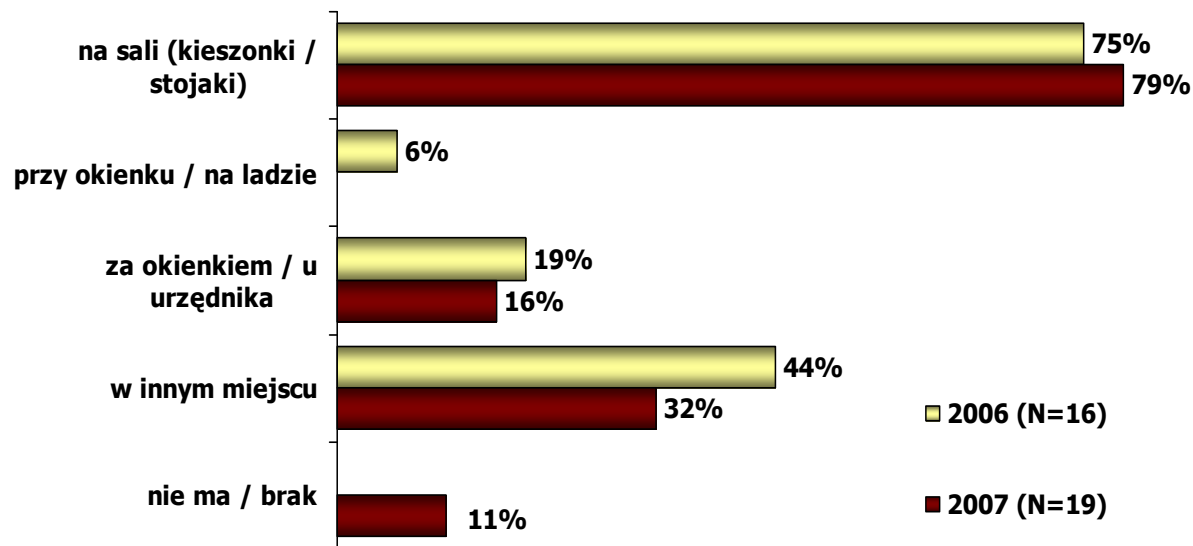
[drive:directory path\filename.ppt 327]



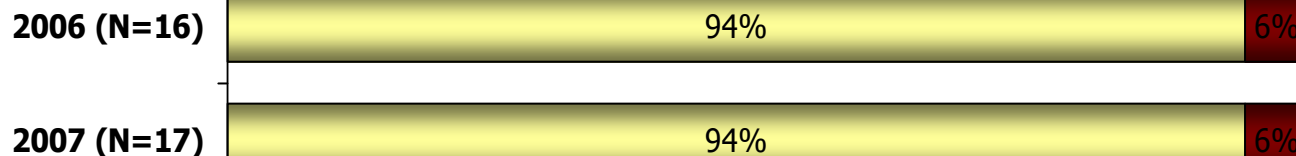
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

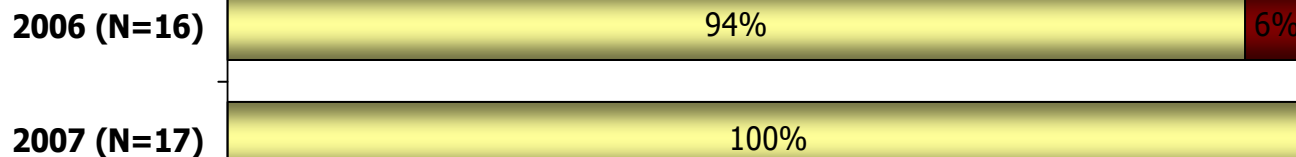
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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

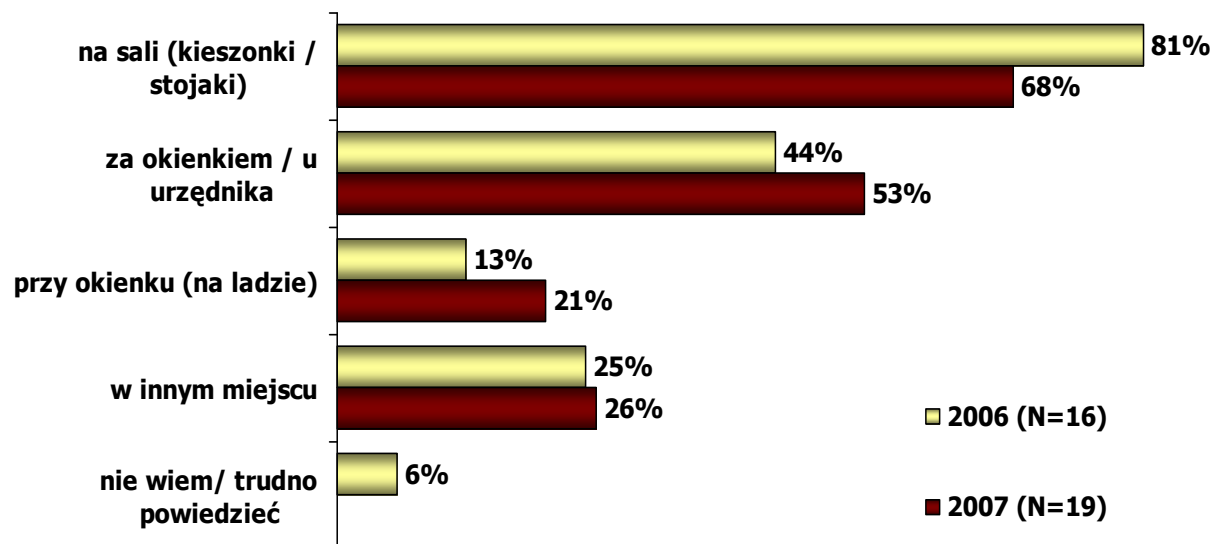
■ Nie



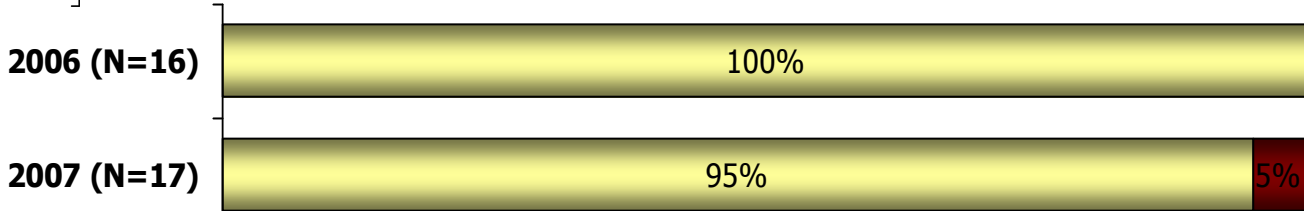
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

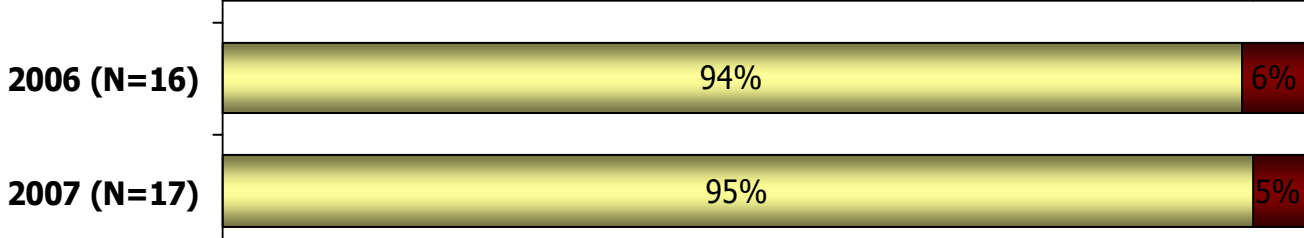
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

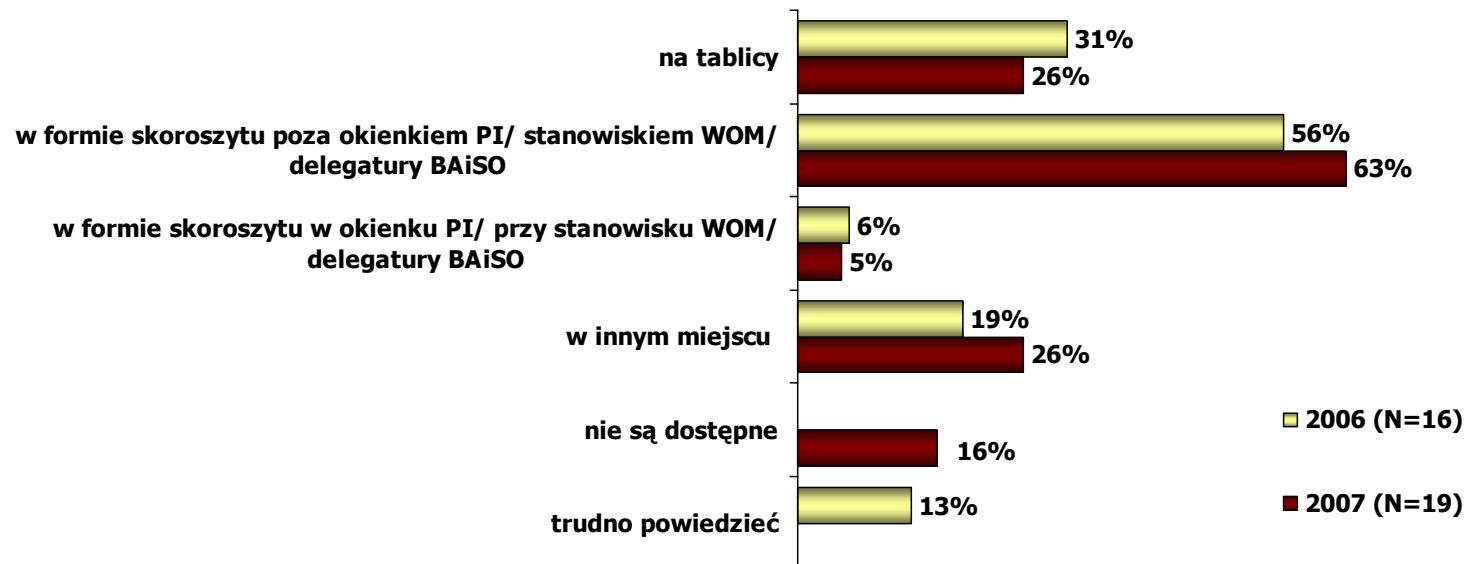
Nie



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

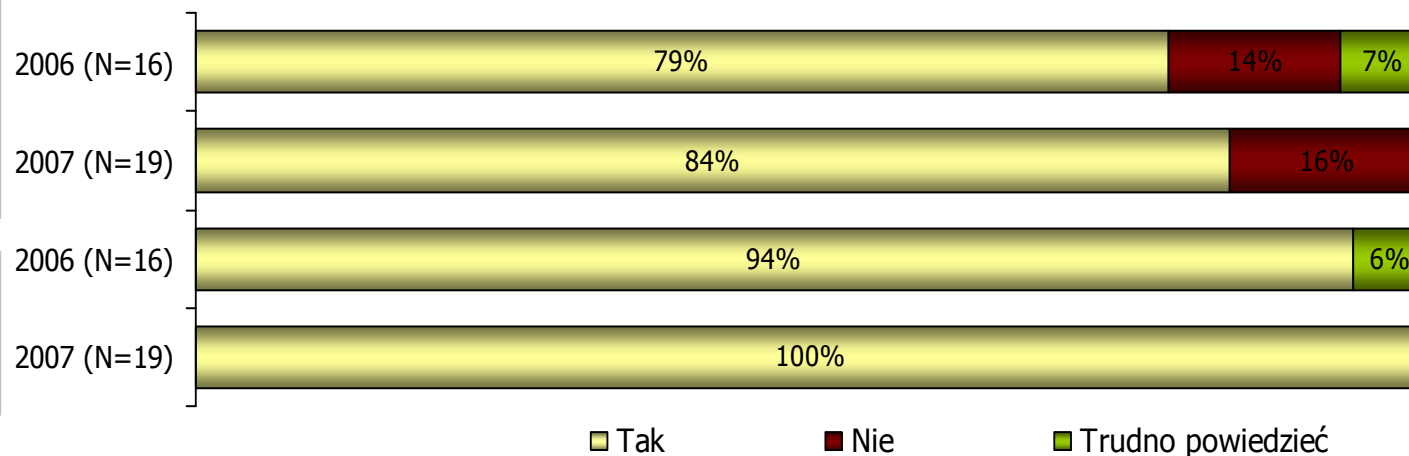
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



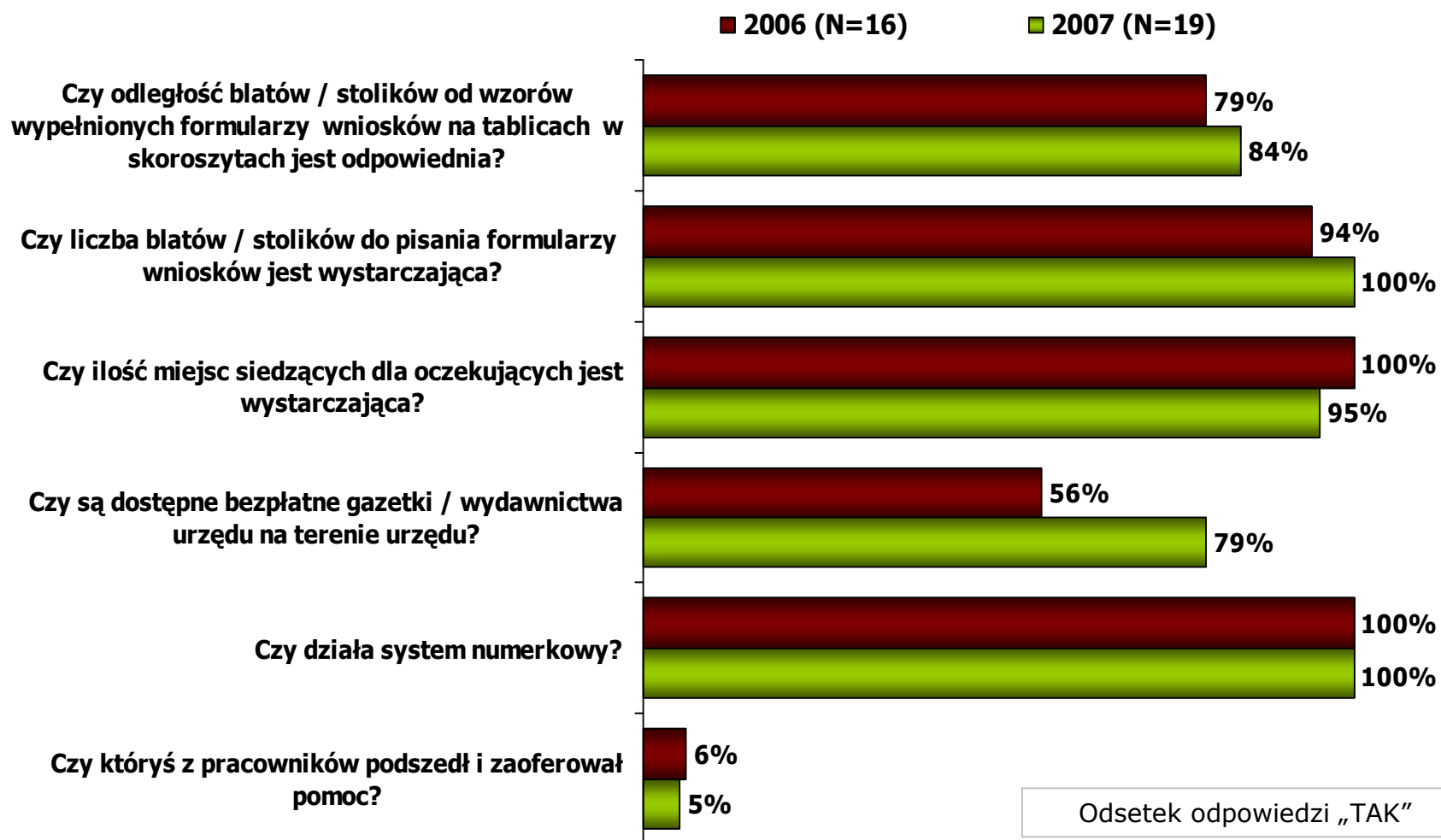
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?

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



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

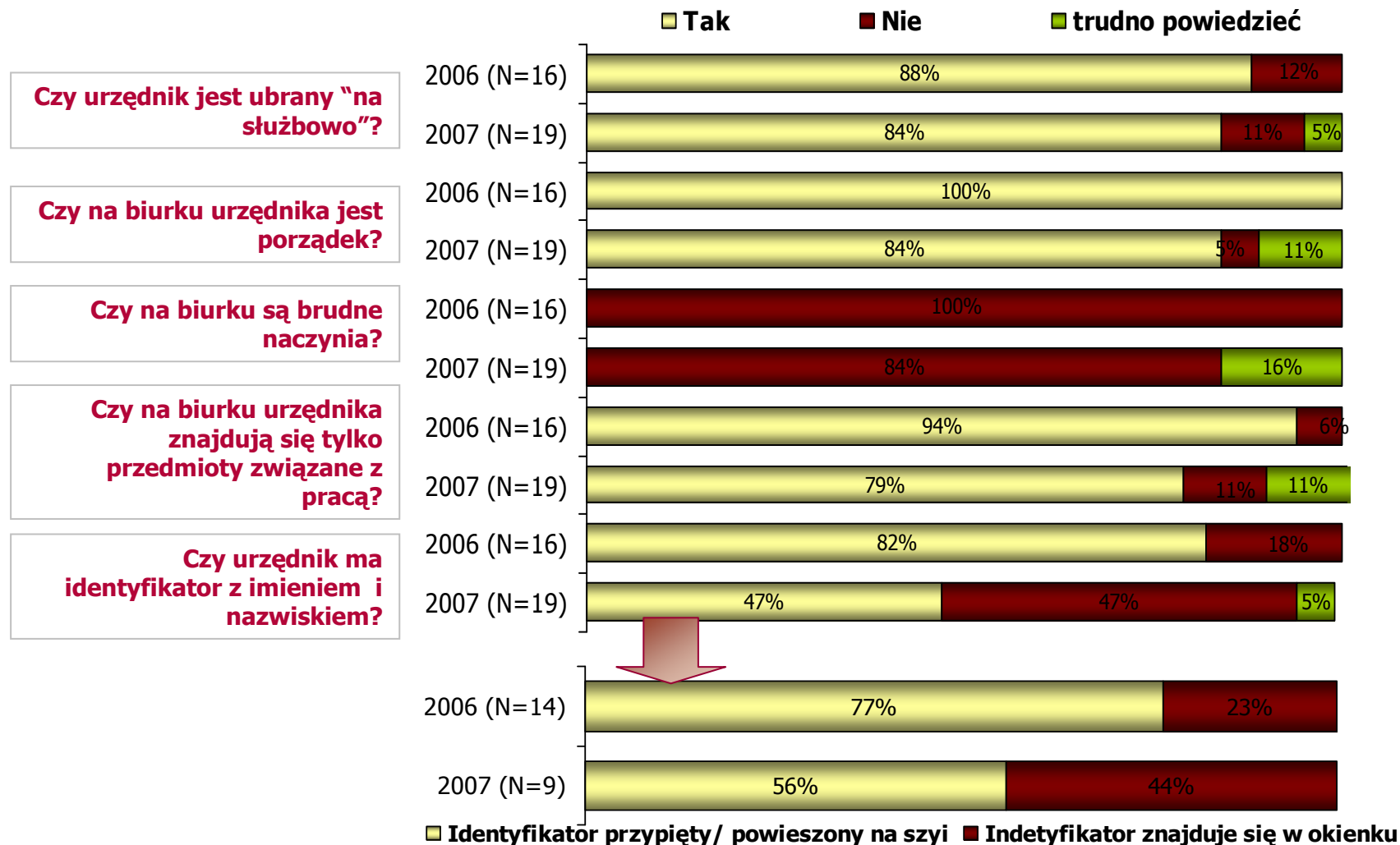




Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

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

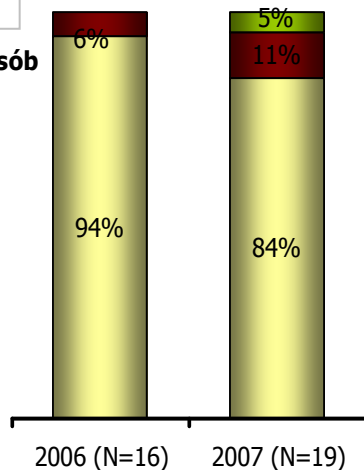
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

■ Zachował się w inny sposób

■ Odesłał w inne miejsce

■ Tak, zajął się sprawą



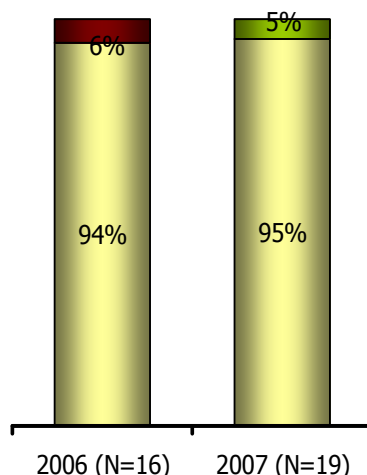
- W 2006 interesant został odesłany do WOM Ursynów
- W 2007 roku dwie osoby zostały odesłane do PI/ WOM

Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

■ brak odpowiedzi

■ NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił

■ TAK, OD RAZU



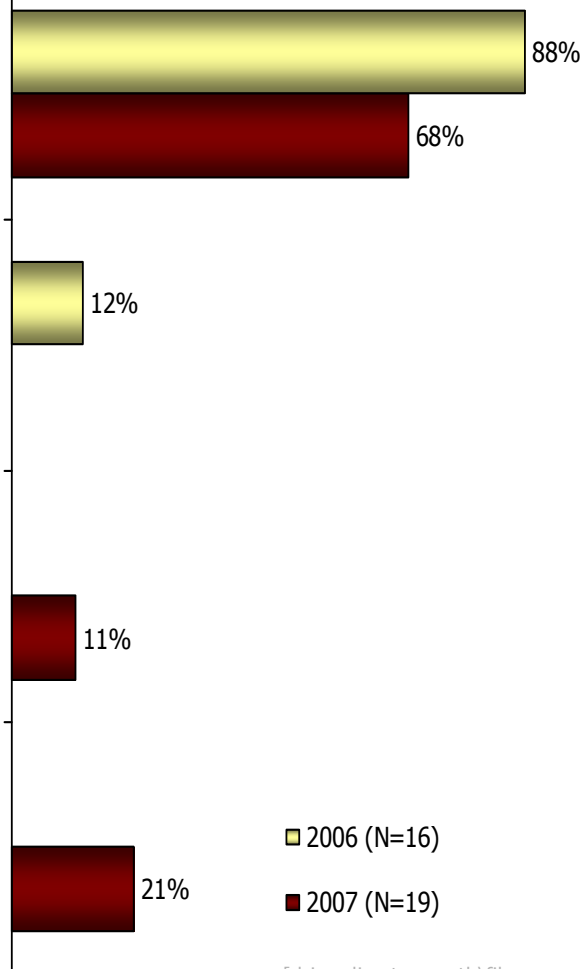
Czy urzędnik przywitał Cię?

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

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

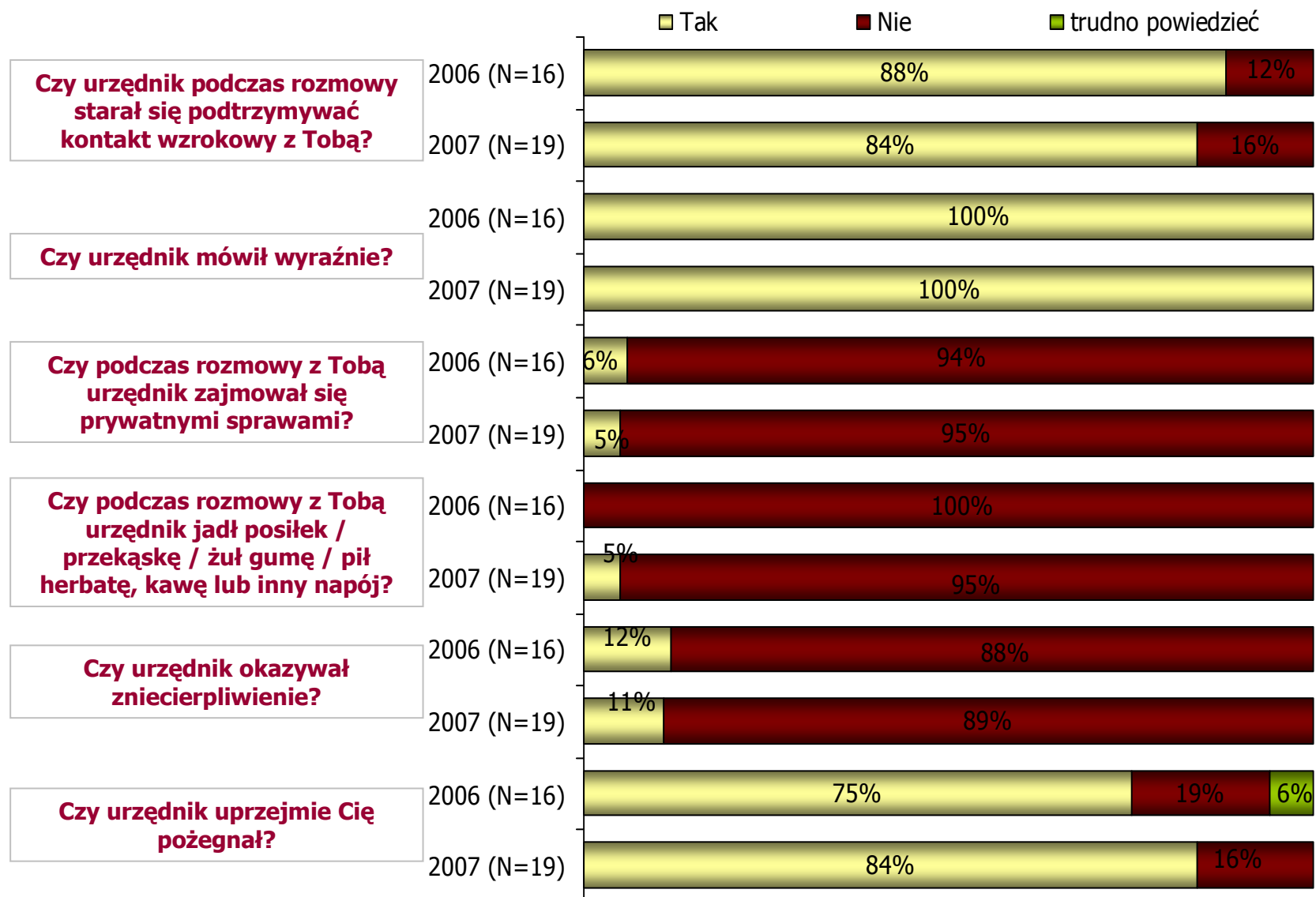
Tak, przywitał mnie uprzejmie, ale użył innych słów

Nie przywitał mnie w ogóle



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

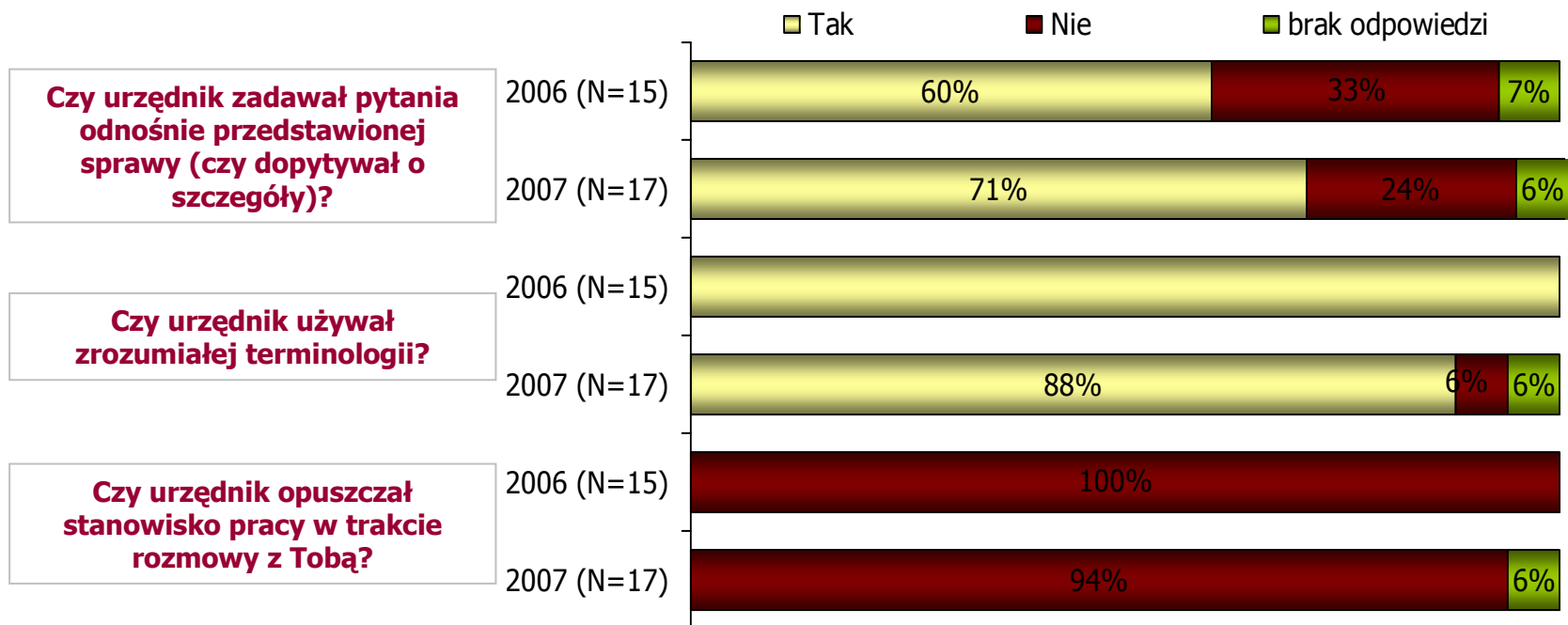




Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



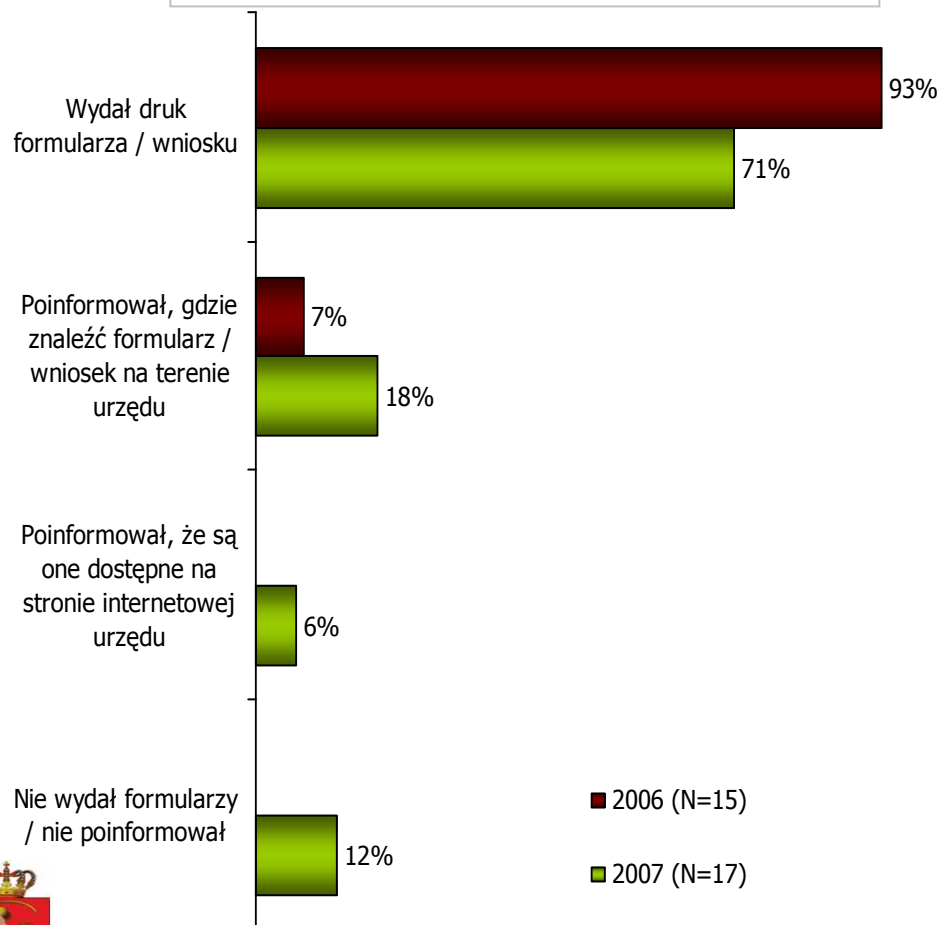
- W 2006 roku telefon dzwonił w czasie 1 wizyty. Przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił/ poinformował interesanta, że go odbierze.
- W 2007 roku nie dzwonił telefon żadnego z urzędników.



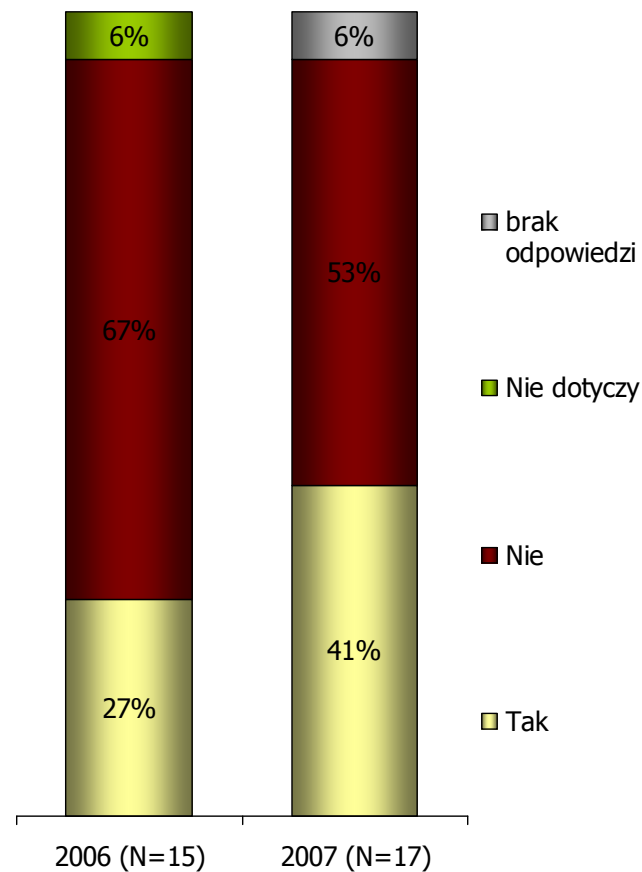
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



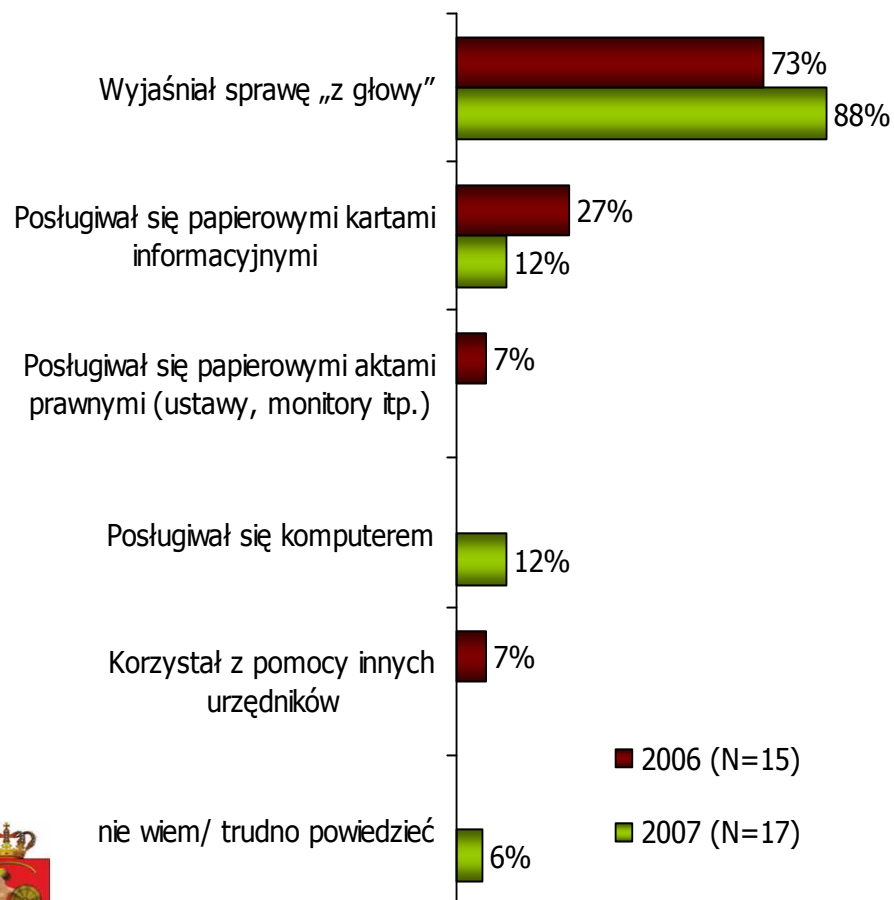
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



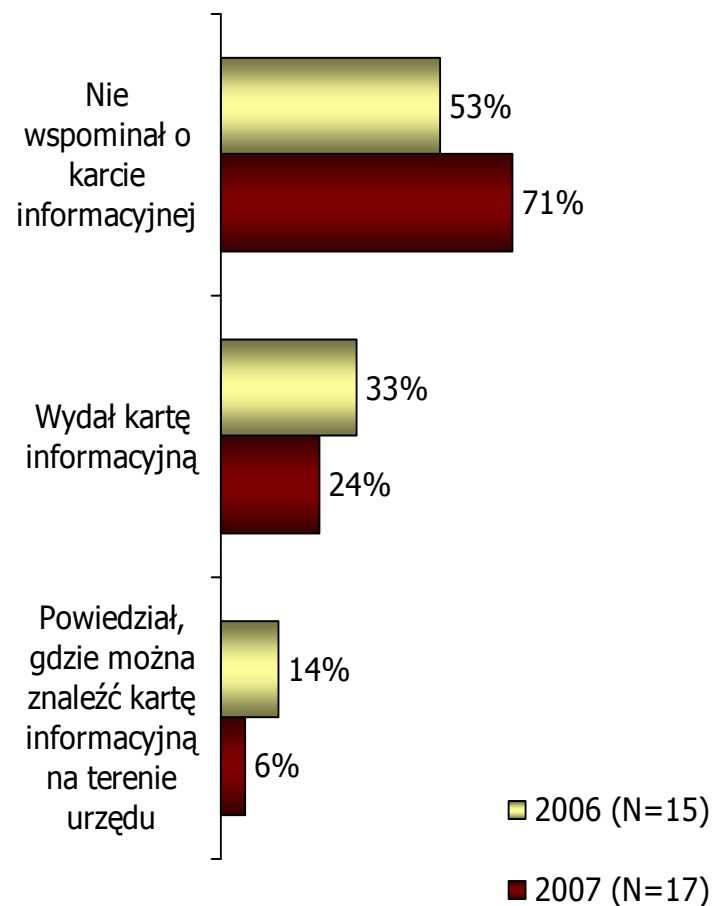
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

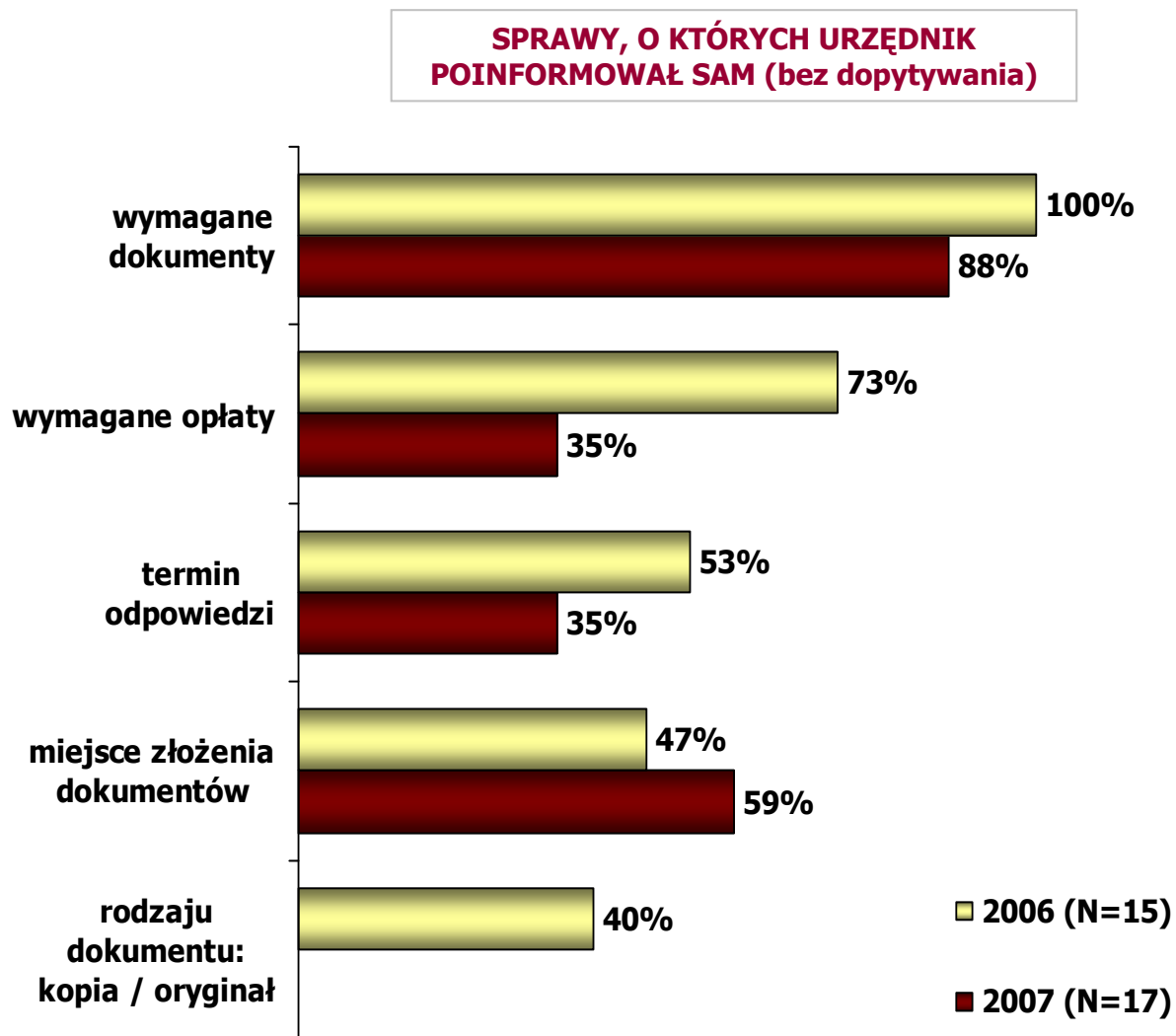




Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



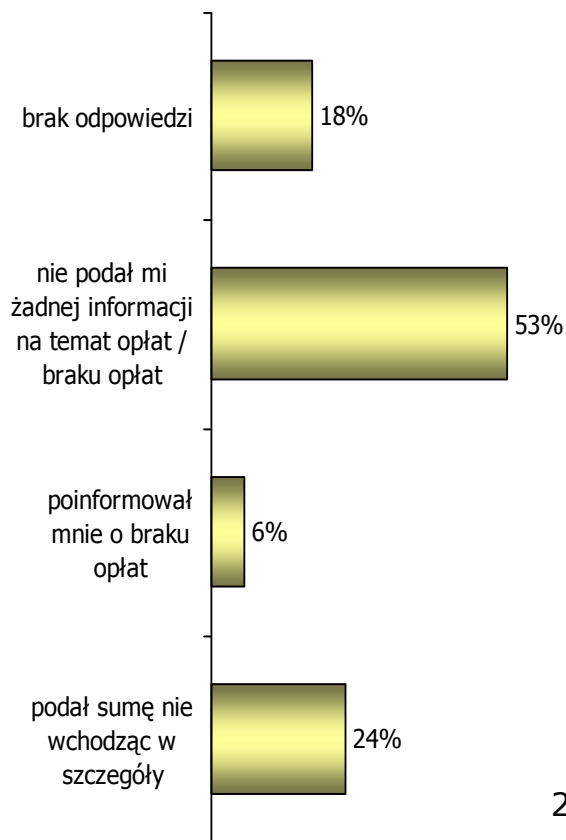
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

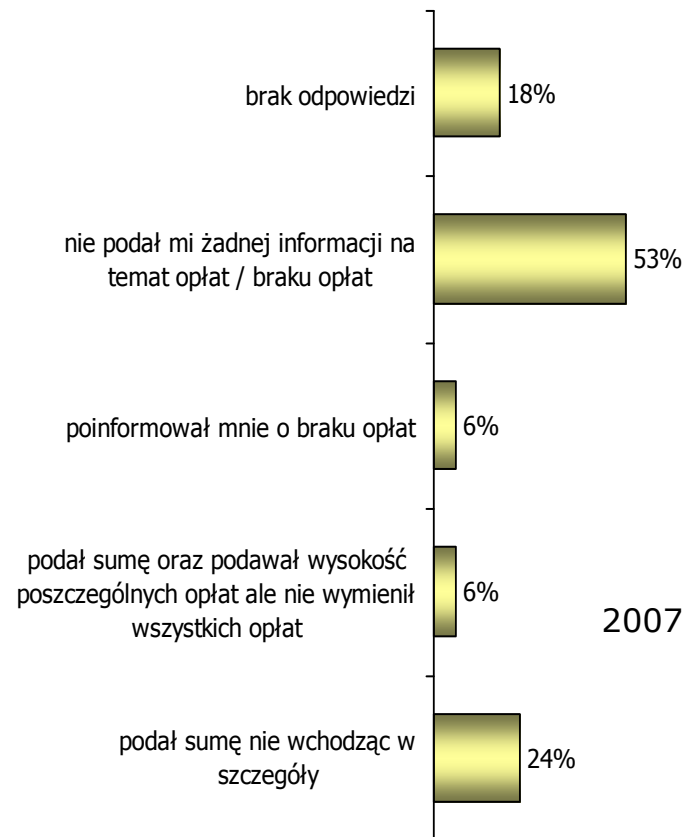
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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=17)



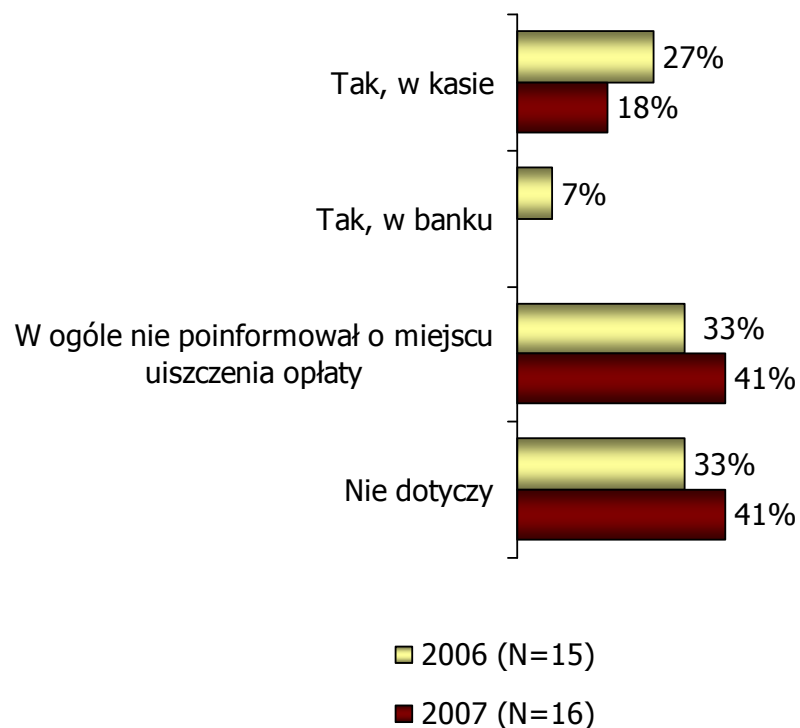
2007 (N=17)



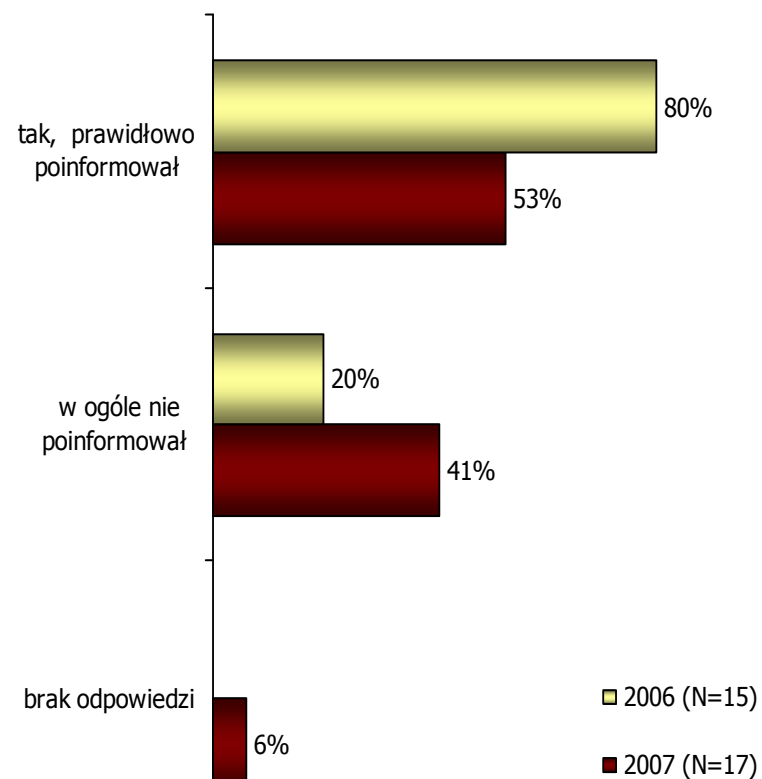
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiszczyć opłatę?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

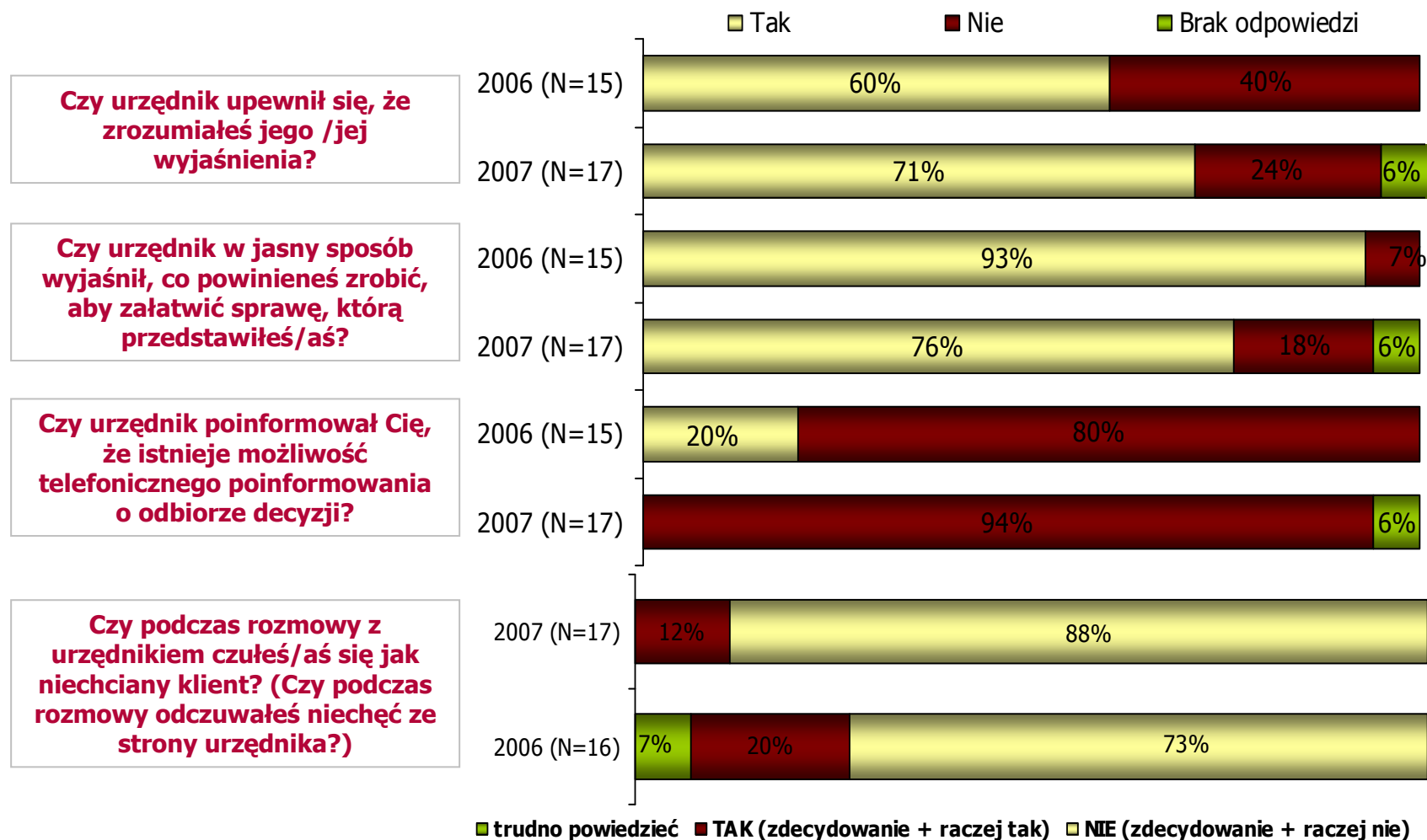


Urzędnik nie poinformował o dodatkowych kosztach związanych z opłatami w banku.



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

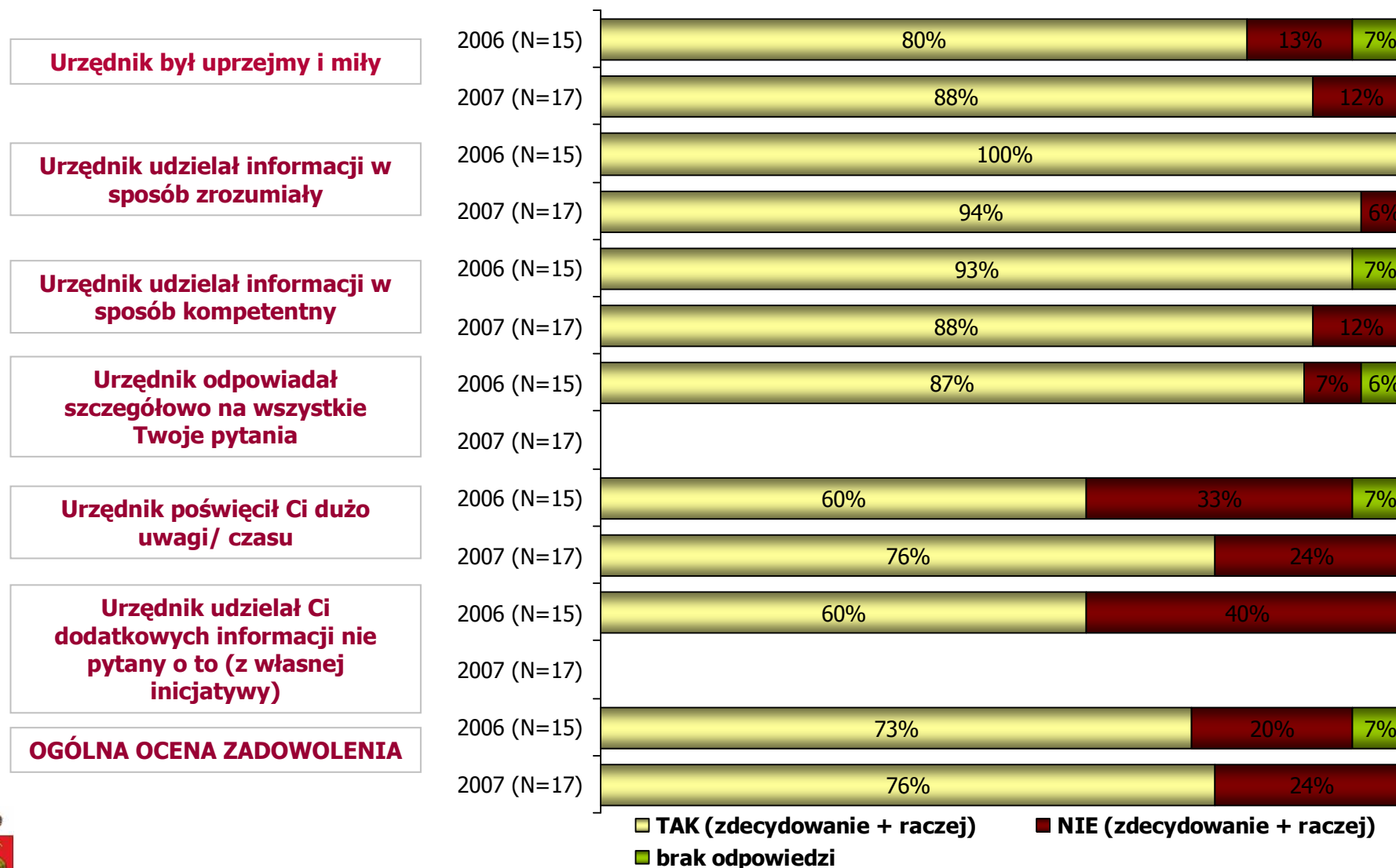
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)



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

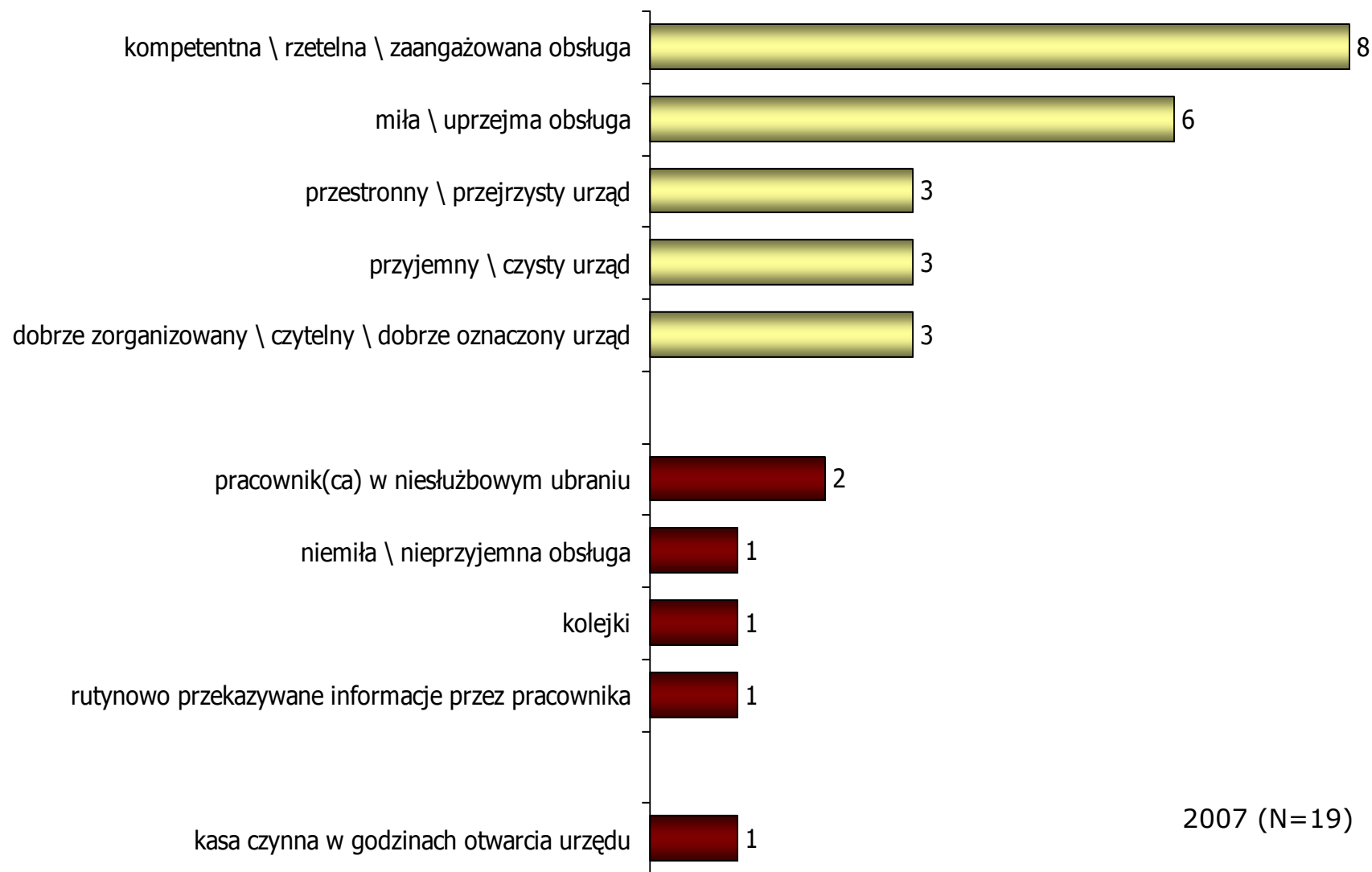
Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



Ocena obsługi klientów - URZĄD DZIELNICY ŻOLIBORZ

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE [LICZBA WIZYT]



2007 (N=19)

