

BADANIE TAJEMNICZY KLIENT

Raport przygotowany dla: **Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy**

Przygotowane przez: **Iza Smolaga**
Warszawa, styczeń 2008



Spis treści (1/2)

Informacja o badaniu	3
REZULTATY BADANIA	5
SCHEMAT I OPIS BADANIA	15
WSZYSTKIE URZĘDY	20
Otoczenie - wygląd urzędu	21
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	30
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	32
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	35
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	40

ciąg dalszy na następnej stronie

Spis treści (2/2)

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE	49
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	51
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	53
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	58
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	63
POSZCZEGÓLNE URZĘDY - ZESTAWIENIE	75
Otoczenie - wygląd urzędu	76
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	86
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	90
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	95
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	100

Informacja o badaniu

Główny cel	ocena obsługi interesantów w urzędach dzielnic miasta st. Warszawy
Metoda	Obserwacja uczestnicząca
Technika	Tajemniczy Klient
Wielkość próby	15 urzędów - 285 wizyt (scenka „Bratanica” została usunięta z bazy danych ze względu na niepoprawne przeprowadzenie audytu.)
Definicja próby głównej	Punkty Informacyjne, stanowiska WOM oraz Delegatury BAiSO w urzędach dzielnic: Bemowo, Białołęka, Bielany, Praga Południe, Praga Północ, Rembertów, Śródmieście, Targówek, Ursus, Ursynów, Wawer, Wesoła, Wilanów, Włochy, Żoliborz.
Miejsce badania	Warszawa
Termin realizacji	22 listopada - 6 grudnia 2007

Rezultaty badania

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

WYGLĄD URZĘDU (1)

- Oznakowanie stanowisk WOM jest widoczne/ czytelne w większości urzędów.
- Oznakowanie Punktu Informacyjnego (PI) najgorzej oceniono w urzędzie dzielnicowym na Bielanych (podobnie jak w zeszłorocznej fali badania) oraz w Wilanowie.
- Tablica informacyjna jest dobrze widoczna w większości urzędów dzielnicowych z wyjątkiem Śródmieścia i Wesołej gdzie zdarzało się, że nie była dostrzegana.
- Karty informacyjne były dostępne na sali podczas 81% realizowanych wizyt, co w porównaniu z zeszłym rokiem (91%) jest wynikiem znacznie słabszym. Najmniejszy problem z dostaniem karty był w urzędzie w Śródmieściu. Kart brakowało w wielu urzędach a najczęściej na Bielanych i Bemowie oraz w Wawrze, Ursusie, Włochach, Rembertowie i Wesołej.
- W większości urzędów karty informacyjne znajdują się w kieszonkach i zazwyczaj są porządnie poukładane.
- Formularze/ wnioski dostępne były w 97% realizowanych wizyt. Najczęściej były w stojakach na sali (51%), ale również często za okienkiem urzędnika (48%). Najrzadziej w stojakach na sali formularze były dostępne w Wesołej, na Bemowie, Bielanych oraz Białołęce.
- Formularze/ wnioski znajdują się raczej w łatwym do zauważenia miejscu. Najtrudniej je znaleźć w urzędach na Pradze Południe, w Wesołej i w Śródmieściu.
- Formularze leżą w należyтым porządku w większości urzędów. Najsłabiej pod tym względem wypadają Bielany.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

WYGLĄD URZĘDU (2)

- Podczas 14% wizyt (w zeszłym roku było to 16%) nie udało się znaleźć wzorów wypełnionych formularzy/ wniosków.
- Najsłabiej prezentują się w tym przypadku urzędy: Rembertów oraz Śródmieście (po 32%).
- Odległość blatów/ stolików od wzorów wypełnionych formularzy/ wniosków została oceniona jako odpowiednia w 72% realizowanych wizyt (w dwóch poprzednich latach wynik był identyczny). Najsłabsze oceny tego aspektu są w Rembertowie, na Bielanych, w Śródmieściu, Wawrze oraz we Włochach.
- W porównaniu do dwóch poprzednich lat poprawiła się ocena liczby blatów/stolików do pisania (91% ocen pozytywnych). Niedostatki w tym względzie mają jeszcze Bielany, Wilanów oraz Praga Południe.
- Liczba miejsc siedzących została oceniona jako wystarczająca w czasie 89% wizyt, co jest wynikiem porównywalnym z zeszłorocznym. Jedynym urzędem gdzie liczba miejsc siedzących została słabo oceniona są Bielany.
- Tylko w czasie 7% wizyt (w poprzednim roku 9%) interesantowi zaoferowano pomoc, kiedy znalazł się na terenie urzędu. Najczęściej w urzędzie na Bielanych (32%). Natomiast w urzędach: Bemowo, Białołęka, Rembertów, Targówek oraz Wawer taka sytuacja w ogóle nie miała miejsca.
- W porównaniu do obu poprzednich pomiarów bardzo poprawiła się dostępność gazetek na terenie urzędu (z 50% na 78%).

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I STANOWISKA PRACY

- Urzędnicy posiadali widoczne identyfikatory z imieniem i nazwiskiem w czasie 61% wizyt. Jest to znaczne obniżenie wskaźnika w porównaniu z poprzednimi latami, kiedy to identyfikatory były zauważone w ponad 80% wizyt.
- Najbardziej identyfikatory zostały zauważone w urzędach dzielnic: Białołęka, Wawer, Bielany i Żoliborz (połowa wizyt).
- Najbardziej identyfikatory nosili urzędnicy w delegaturach BAiSO.
- Większość urzędników podobnie jak w poprzednich latach nosiła strój „służbowy” (94%).
- Na większości urzędniczych biurków panuje porządek (83%; w poprzednim roku nieco lepiej - 93%). Najbardziej pod tym względem wypadają urzędy: Bielany, Bemowo, Białołęka, Targówek.
- W czasie 14% wizyt (w poprzednim roku 9%) zauważono na biurku urzędnika przedmioty niezwiązane z jego pracą. Najczęściej miało to miejsce (po 4 przypadki) na Pradze Północ, Ursynowie oraz w Śródmieściu, Ursusie i we Włochach.
- Zdarzają się też brudne naczynia (kubki, talerzyki), łącznie zaledwie 2% (w zeszłym roku 5%). Przypadki takie odnotowano w czterech urzędach: Włochy, Białołęka, Śródmieście i Praga Południe.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

- Większość urzędników zajęła się przedstawioną im sprawą, ale w 35 przypadkach (w poprzednim roku w 13 przypadkach) odmówiono, odsyłając interesanta do PI/WOM lub pracownika merytorycznego.
- Podczas zdecydowanej większości wizyt (91%; w poprzednim roku 99%) urzędnicy od razu zajęli się sprawą albo przeprosili interesanta, że zajmą się sprawą za chwilę.
- W 13 przypadkach (w poprzednim roku były zaledwie 4 takie przypadki) urzędnicy nie zajęli się sprawą od razu ani nie przeprosili za zwłokę. Takie sytuacje pojawiły się w urzędach:
 - Białołęka i Bielany (po 3 przypadki)
 - Wesoła (2 przypadki)
 - Praga Południe, Praga Północ, Rembertów, Ursus, Wilanów (po 1 przypadku)
- Jedynie w 74% przypadków interesant został uprzejmie powitany (w poprzednim roku w 85%). Aż przy co piątej wizycie (w poprzednim pomiarze przy 6% wizyt) powitanie w ogóle nie miało miejsca a w 5% przypadków nie było uprzejme. Najsłabiej pod tym względem wypadają urzędy: Ursynów, Bielany i Wilanów.
- Aż w 34% wizyt (w poprzednim roku 8%) nie pożegnano uprzejmie interesanta. Najwięcej takich sytuacji odnotowano w urzędach na Wilanowie, Ursynowie oraz w Ursusie i Wawrze.
- Najczęściej interesant nie spotykał się z powitaniem ani pożegnaniem w delegaturach BAISO.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

- Audytorzy ocenili, że urzędnicy mówią wyraźnie w czasie 95% wizyt, jest to wynik porównywalny z poprzednim rokiem.
- Kontakt wzrokowy z interesantem podtrzymywany był podczas 88% wizyt w warszawskich urzędach (w poprzednim roku 92%). Najrzadziej miało to miejsce w Wawrze, na Białołęce i Ursynowie.
- Podczas 11 wizyt (w 2006 roku - 9 wizyt) urzędnicy w czasie rozmowy z interesantem zajmowali się prywatnymi sprawami – miało to miejsce w urzędach Wawer (3 wizyty), Bielany i Ursynów (po 2 wizyty) oraz Praga Północ, Wilanów, Włochy Żoliborz (po 1 wizycie).
- Posiłki w czasie pojedynczych wizyt spożywali pracownicy urzędów: Białołęka, Praga Południe, Wawer, Wilanów, Żoliborz a podczas dwóch wizyt na Bielanach.
- W stosunku do zeszłego roku zwiększyła się (z 5% na 12%) liczba wizyt w trakcie których odczuwano zniecierpliwienie urzędnika. Najczęściej zdarzało się to na Białołęce (aż 32% wizyt), dość często także na Ursynowie i w Ursusie (po 21%) i na Bielanach, Pradze Południe, w Wawrze oraz Wesołej (po 16%). Jedynie na Bemowie i Pradze Północ nie zdarzyła się taka sytuacja.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

- Jedynie nieco ponad połowa urzędników wyjaśniających przedstawioną im sprawę dopytywała interesanta o szczegóły odnośnie tej sprawy (w ubiegłym roku 2/3).
- Najczęściej dopytywali interesantów pracownicy urzędów w dzielnicach:
 - Targówek i Wawer (po 31%)
 - Wilanów (41%)
 - Śródmieście (47%)
 - oraz pracownicy delegatur BAiSO.
- Większość urzędników posługuje się językiem zrozumiałym dla interesanta (90%, w zeszłym pomiarze 95%). Problemy ze zrozumieniem wystąpiły w czasie pojedynczych wizyt na Białołęce i Pradze Północ.
- Pracownicy urzędów sporadycznie opuszczali stanowisko pracy (w urzędach na Ursynowie, Pradze Północ, Bielanych, w Rembertowie i Wesołej). Tylko w Wesołej urzędnik poinformował interesanta w jakim celu to robi.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

- Druk formularza/ wniosku wydano w 67% realizowanych wizyt (w poprzednim pomiarze 71%), a w 20% (poprzednio 21%) urzędnik poinformował, gdzie znaleźć taki druk na terenie urzędu.
- Druki najrzadziej wydawali pracownicy urzędów w Wesołej, Wawrze oraz Wilanowie.
- Jedynie w czasie 1% wizyt (w poprzednim roku 5%) urzędnik poinformował, że takie formularze/ wnioski znajdują się na stronie internetowej urzędu. Działo się to wyłącznie na Pradze Południe, Żoliborzu i w Śródmieściu.
- W czasie 29% wizyt (w poprzednim pomiarze 41%) urzędnik zaproponował wyjaśnienie lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek. Najrzadziej wyjaśnienia proponowali urzędnicy z dzielnic: Wilanów, Praga Południe, Wawer i Bemowo.
- W delegaturach BAiSO relatywnie częściej informuje się gdzie można znaleźć druk, a rzadziej jest on wydawany niż w WOMach i PI. Stąd też w BAiSO rzadziej urzędnicy proponują wyjaśnienie jak wypełnić druk.
- W 77% wizyt (w poprzednim pomiarze 68%) urzędnicy w ogóle nie wspominali o karcie informacyjnej a wydano ją podczas 18% wizyt (21% przed rokiem). Najrzadziej o karcie informacyjnej wspominali pracownicy urzędu we Włochach.
- Kartę informacyjną można otrzymać relatywnie częściej w PI niż w pozostałych punktach.
- Podobne jak w poprzednich latach, urzędnicy zazwyczaj wyjaśnili sprawę „z głowy” (89%), nie posługując się kartami, czy komputerem. Kartami posługiwało się łącznie tylko 4% urzędników a komputerem 3%.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

- Urzędnicy sami (bez dopytywania) informowali o wymogach związanych załatwieniem sprawy, jedynie w przypadku wymaganych dokumentów - 89% (94% w roku 2006)
- Urzędnicy dość rzadko informowali bez dopytania o:

- opłatach	41%	(71% w roku 2006)
- terminie odpowiedzi	35%	(58% w roku 2006)
- miejscu złożenia dokumentów	54%	(49% w roku 2006)
- Najlepiej i najpełniej informacji udzielały PI. W WOMach rzadziej informowano o opłatach i terminie odpowiedzi a w delegaturach BAiSO o miejscu złożenia dokumentów.
- W przypadku aż 53% wizyt (w poprzednim roku 9%) urzędnicy nie poinformowali w ogóle o niezbędnych opłatach (lub ich braku). Najczęściej miało to miejsce na Białogórze i Wilanowie. Różnica w stosunku do poprzedniego roku może wynikać z tego że na szkoleniu audytorów wielokrotnie i bardzo wyraźnie podkreślano, żeby w żaden sposób nie dopytywać o opłaty.
- Informację o opłatach najłatwiej jest uzyskać w PI (suma bez szczegółów) a najtrudniej w WOMach.
- Urzędnicy, jeśli informują o miejscu uiszczenia opłaty, to wskazują zazwyczaj kasę urzędu 24% wizyt (w 2006 roku 28% wizyt).
- Terminy rozpatrzenia sprawy były podawane rzadziej niż w ostatnich latach. Prawidłowych odpowiedzi udzieliło 50% urzędników (przed rokiem 84% a przed dwoma laty 67%). Najślabiej pod tym względem wypadły urzędy w Ursusie oraz we Włochach.
- Jedynie w 2% wizyt urzędnik poinformował o możliwości telefonicznego powiadomienia o odbiorze decyzji.
- Jedynie 39% urzędników upewniało się czy interesant zrozumiał ich wyjaśnienia (w 2006 roku było to 59%, a w 2005 - 43%). Najrzadziej miało to miejsce na Wilanowie oraz w Wawrze. Najczęściej upewniano się w PI a najrzadziej w WOMach.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

- Interesanci odczuwali niechęć ze strony urzędników w czasie 17% wizyt (przed rokiem 12%). Najczęściej miało to miejsce w urzędach dzielnic: Białołęka, Wesoła, Wawer, Wilanów oraz Bielany. Nie było urzędu, w którym taka sytuacja nie zdarzyłaby się.
- Ogólny poziom zadowolenia z obsługi jest dobry, ale niższy niż w poprzednim roku. Spośród wszystkich interesantów, którzy odwiedzali urzędy 71% deklaroowało zadowolenie ze sposobu obsługi przez urzędnika podczas gdy w 2006 roku było to 84%. Najbardziej zadowoleni byli po wizytach w dzielnicach:
 - Śródmieście (84%)
 - Bemowo (83%)
 - Rembertów (80%)
- Najniższy poziom zadowolenia z obsługi wystąpił po wizytach w urzędach dzielnic:
 - Wesoła (56%)
 - Wawer (56%)
 - Białołęka (59%)
 - Ursus (59%)
- Taki poziom zadowolenia z obsługi urzędnicy zawdzięczają przede wszystkim uprzejmości, postrzeganym kompetencjom i zrozumiałości przekazywanych informacji. Najniżej zostało ocenione zaangażowanie urzędnika (poświęcenie wystarczającej uwagi i czasu) w sprawę interesanta.
- Najbardziej zadowoleni z obsługi byli interesanci PI. Najczęściej też czuli, że została im poświęcona uwaga i czas.
- Urzędnicy sporadycznie wyrażali uwagi na temat urzędu. Taka sytuacja miała miejsce jedynie we Włochach i w Ursusie.

Schemat i opis badania

Schemat badania



Zgłaszane sprawy

- ⇒ Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej (WOM)
- ⇒ Rejestracja pojazdu nowego zakupionego w Polsce (WOM)
- ⇒ Wydanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę (WOM)
- ⇒ Wydanie wtórnika prawa jazdy (WOM)
- ⇒ Zaświadczenie o dokonaniu montażu instalacji gazowej (WOM)
- ⇒ Wydanie dowodu rejestracyjnego w związku ze zmianą adresu (WOM)
- ⇒ Przyznanie dodatku mieszkaniowego (WOM)
- ⇒ Wydanie dowodu osobistego w razie jego utraty (Delegatura BAiSO)
- ⇒ Wymiana dowodu osobistego (Delegatura BAiSO)
- ⇒ Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy ponad 2 miesiące cudzoziemca, obywatela państwa członkowskiego UE (Delegatura BAiSO) *scenka anulowana*
- ⇒ Wydanie wtórnika nalepki kontrolnej lub wydanie znaków legalizacyjnych w przypadku ich zniszczenia lub utraty (WOM)
- ⇒ Wydanie wypisu i wyrysu ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego m.st. Warszawy (WOM)
- ⇒ Wydanie decyzji o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczej (WOM)
- ⇒ Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy (Delegatura BAiSO)
- ⇒ Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy ponad 3 miesiące (Delegatura BAiSO)
- ⇒ Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej (PI)
- ⇒ Wymiana dowodu osobistego (PI)
- ⇒ Rejestracja pojazdu nowego zakupionego w Polsce (PI)
- ⇒ Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy ponad 3 miesiące (PI)
- ⇒ Wydanie międzynarodowego prawa jazdy (PI)

Metodologia badania „Tajemniczy Klient”

TECHNIKA BADANIA “MYSTERY SHOPPING”:

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

SPOSÓB REALIZACJI:

- ⇒ Przed badaniem miało miejsce szkolenie audytorów w zakresie standardów obsługi w urzędach.
- ⇒ Na każdy urząd przypadało: 10 wizyt w WOM, 5 wizyt w PI, 5 wizyt w Delegaturach BAISO.

Kryteria oceny

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

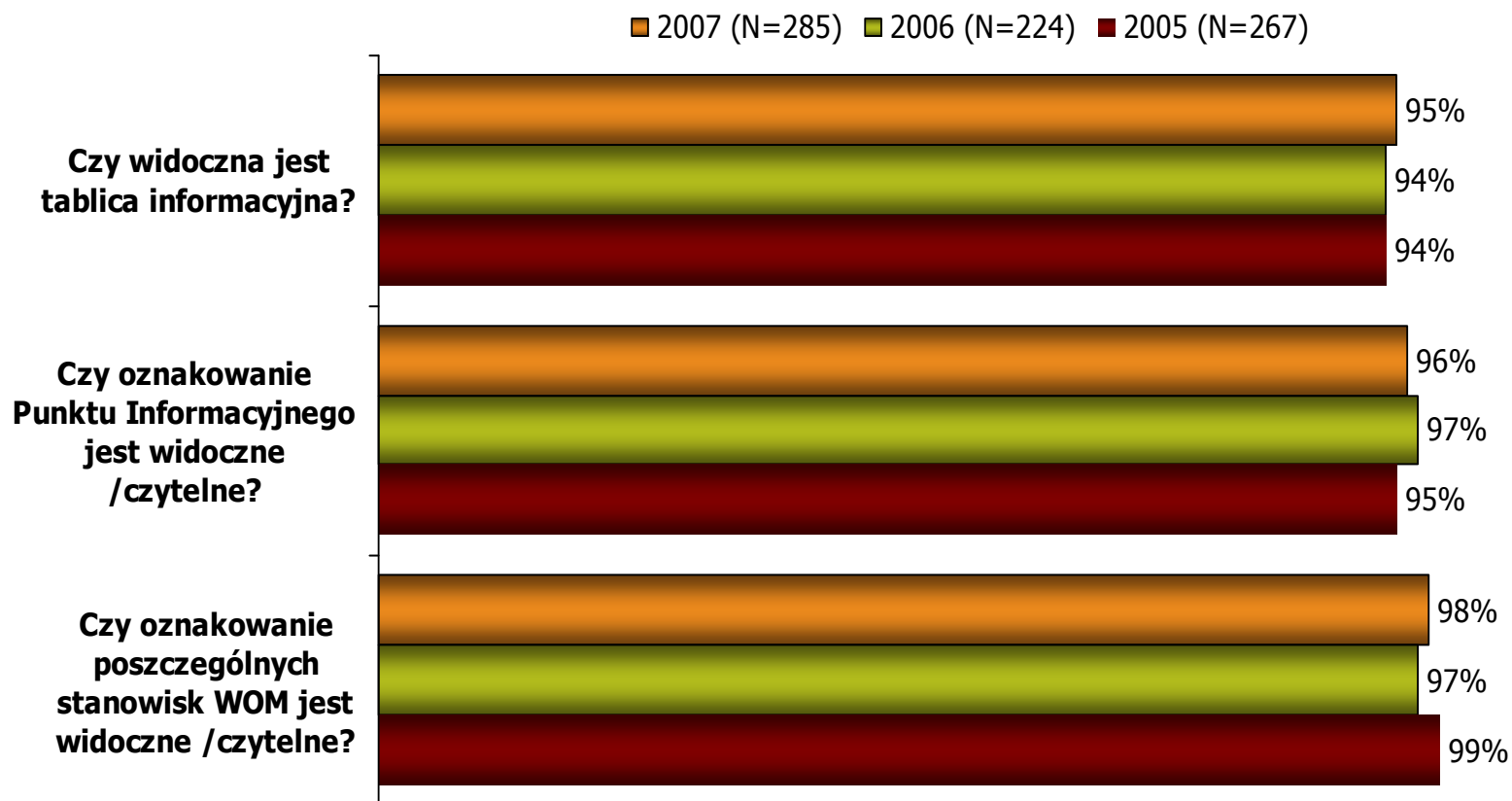


WSZYSTKIE URZĘDY

Otoczenie - wygląd urzędu

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

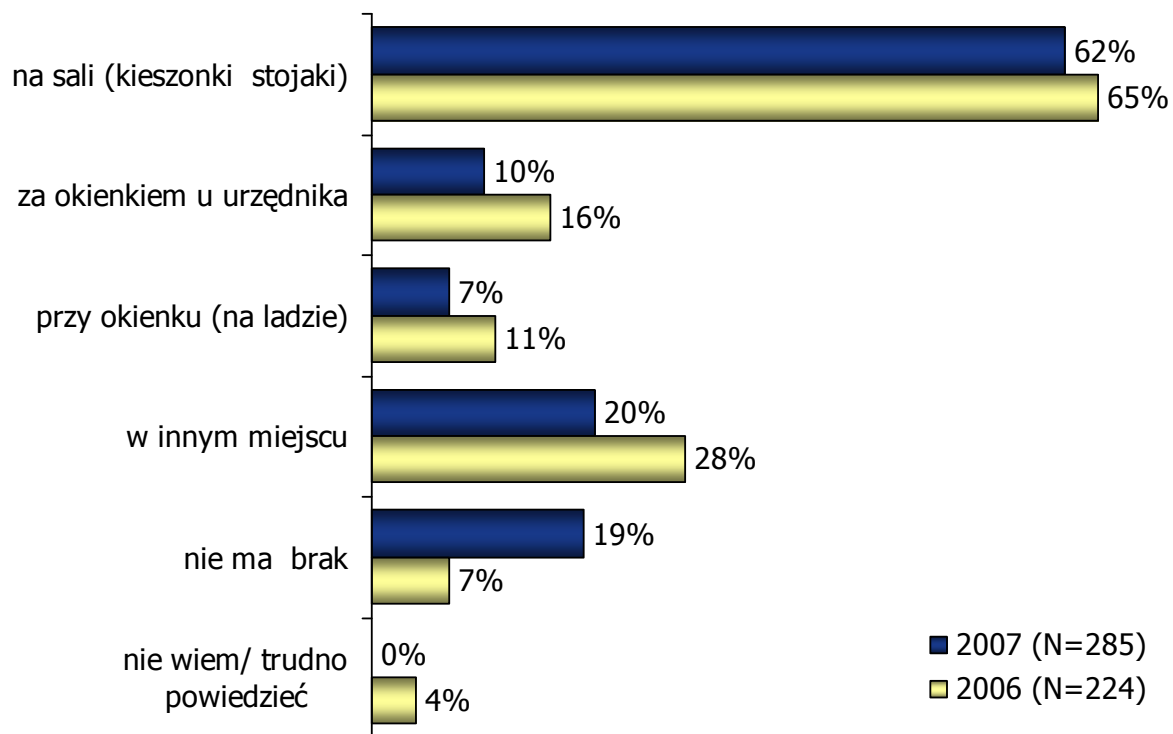
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

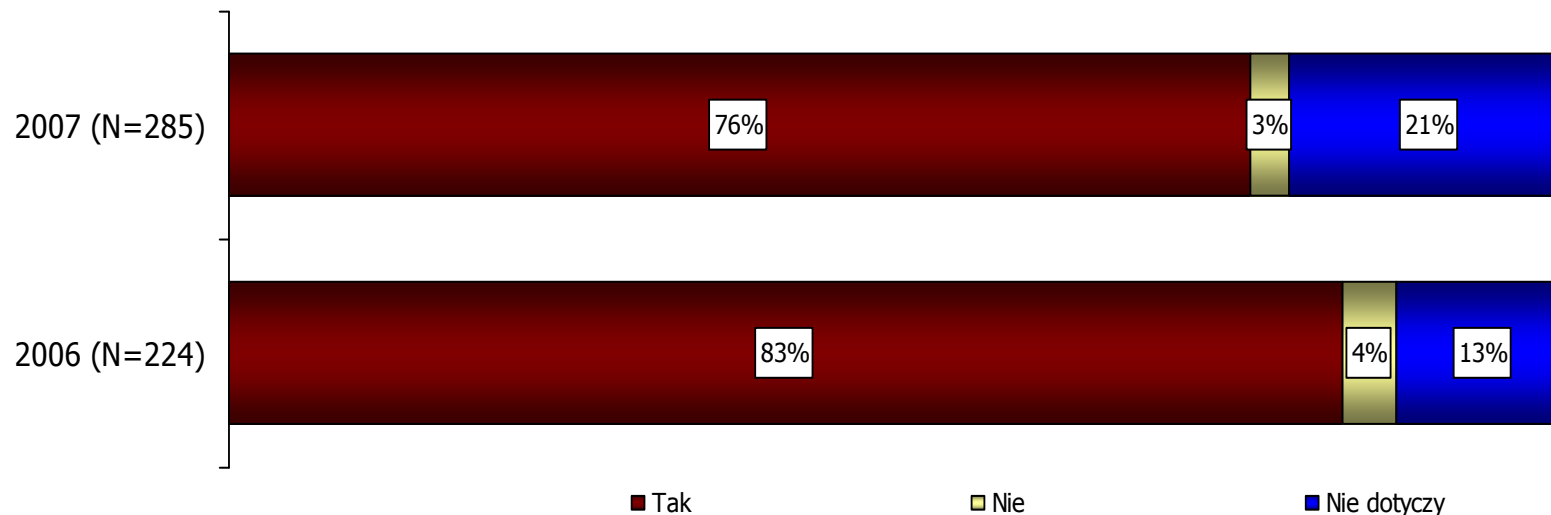
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



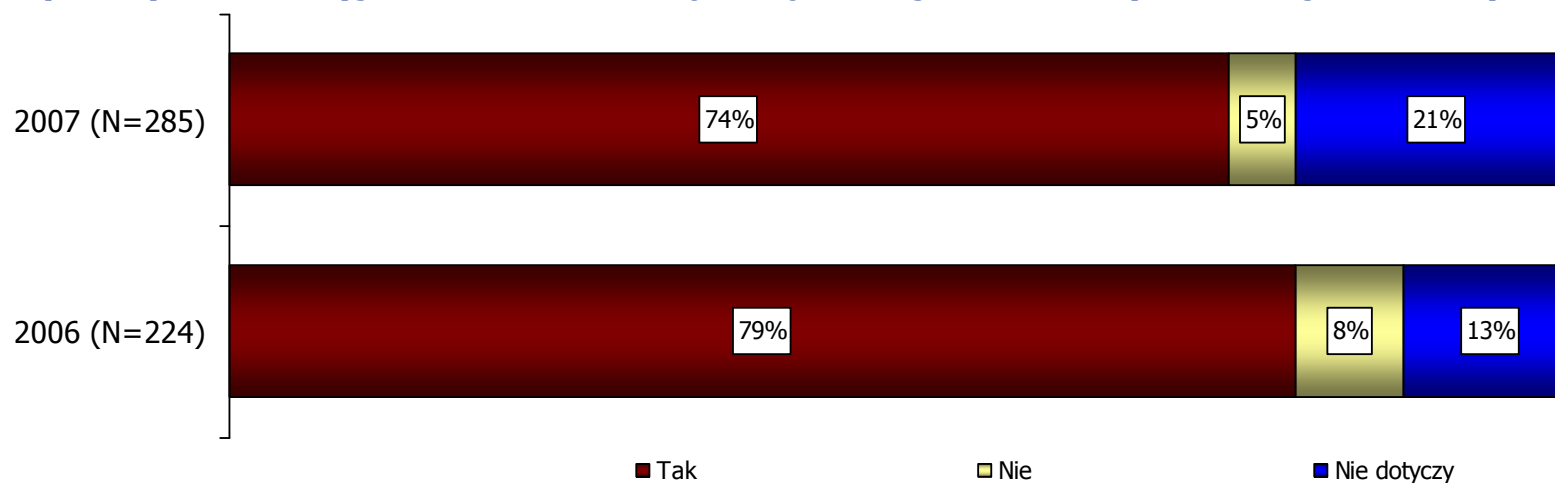
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

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



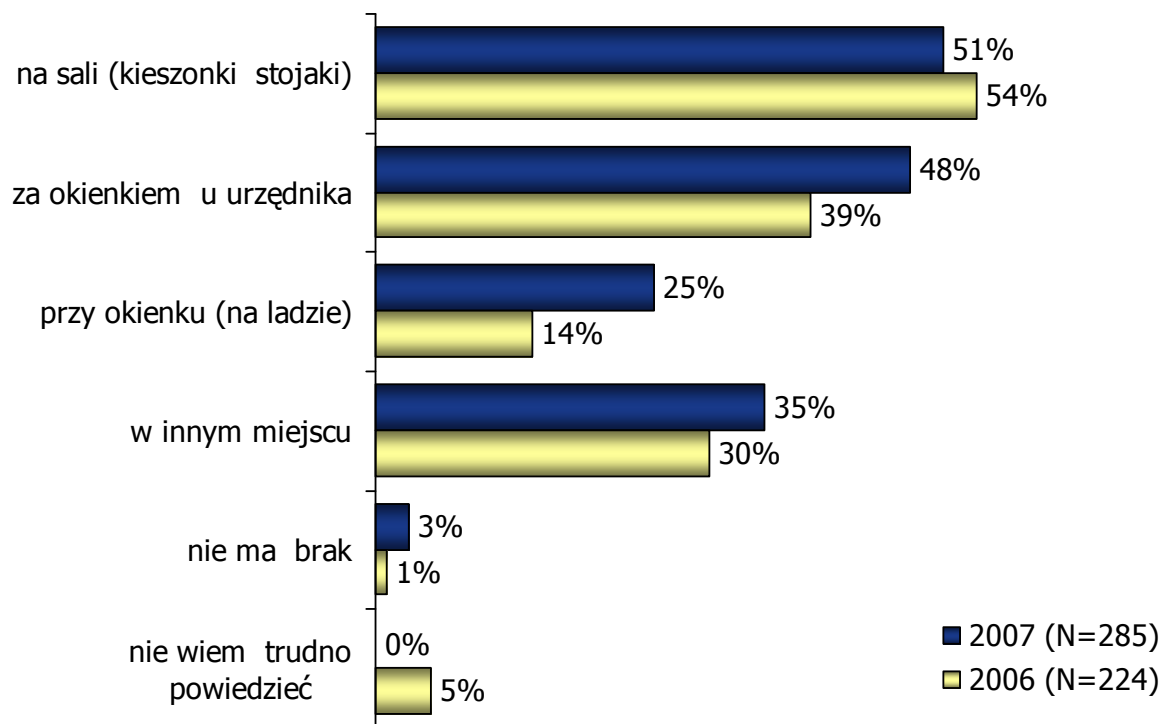
Czy karty informacyjne na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

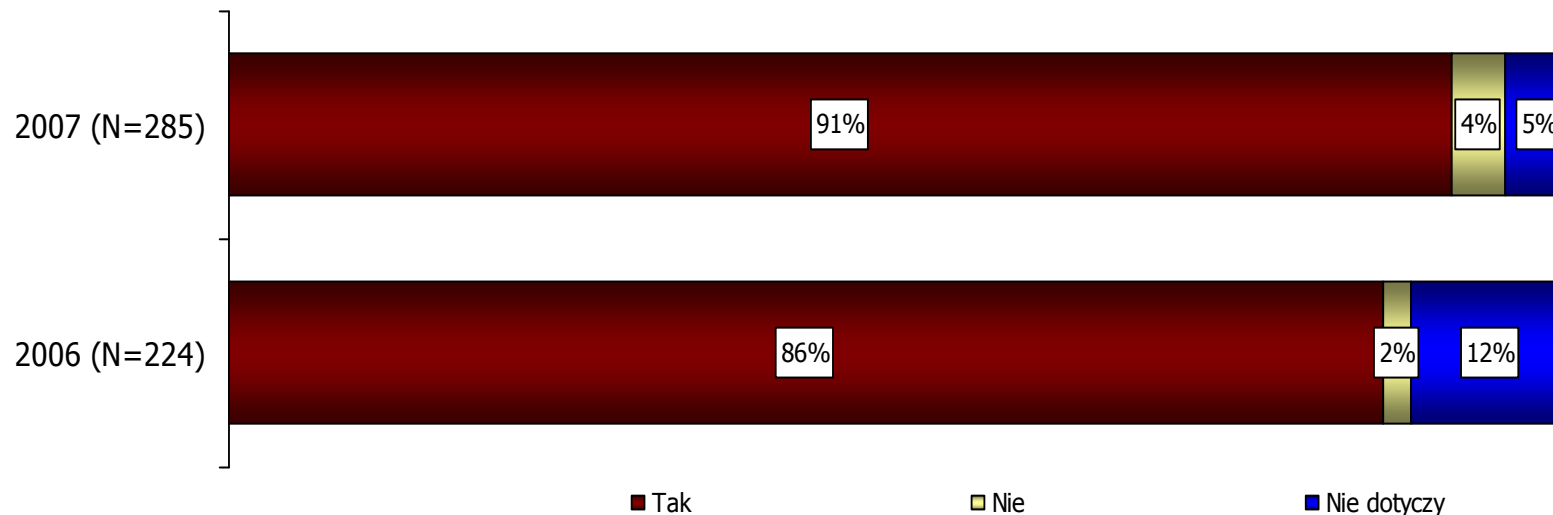
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



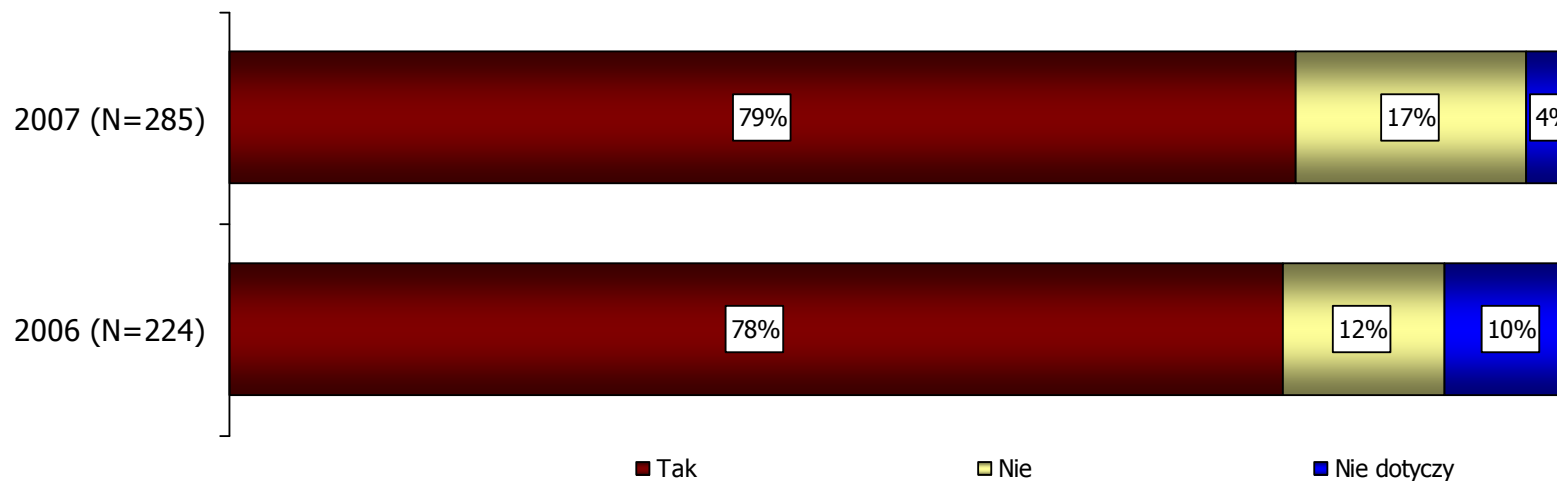
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

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



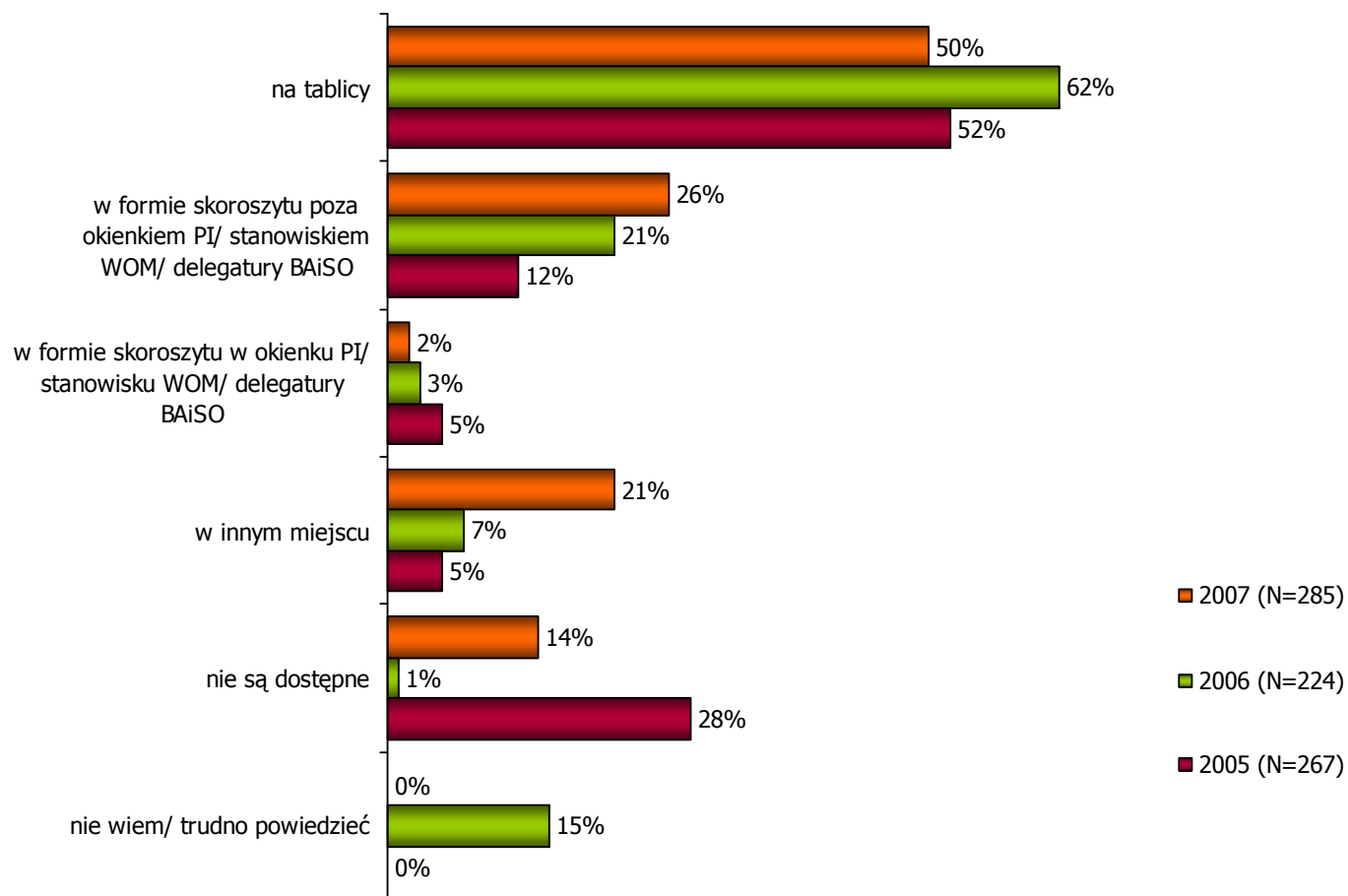
Czy formularze/wnioski, które są na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

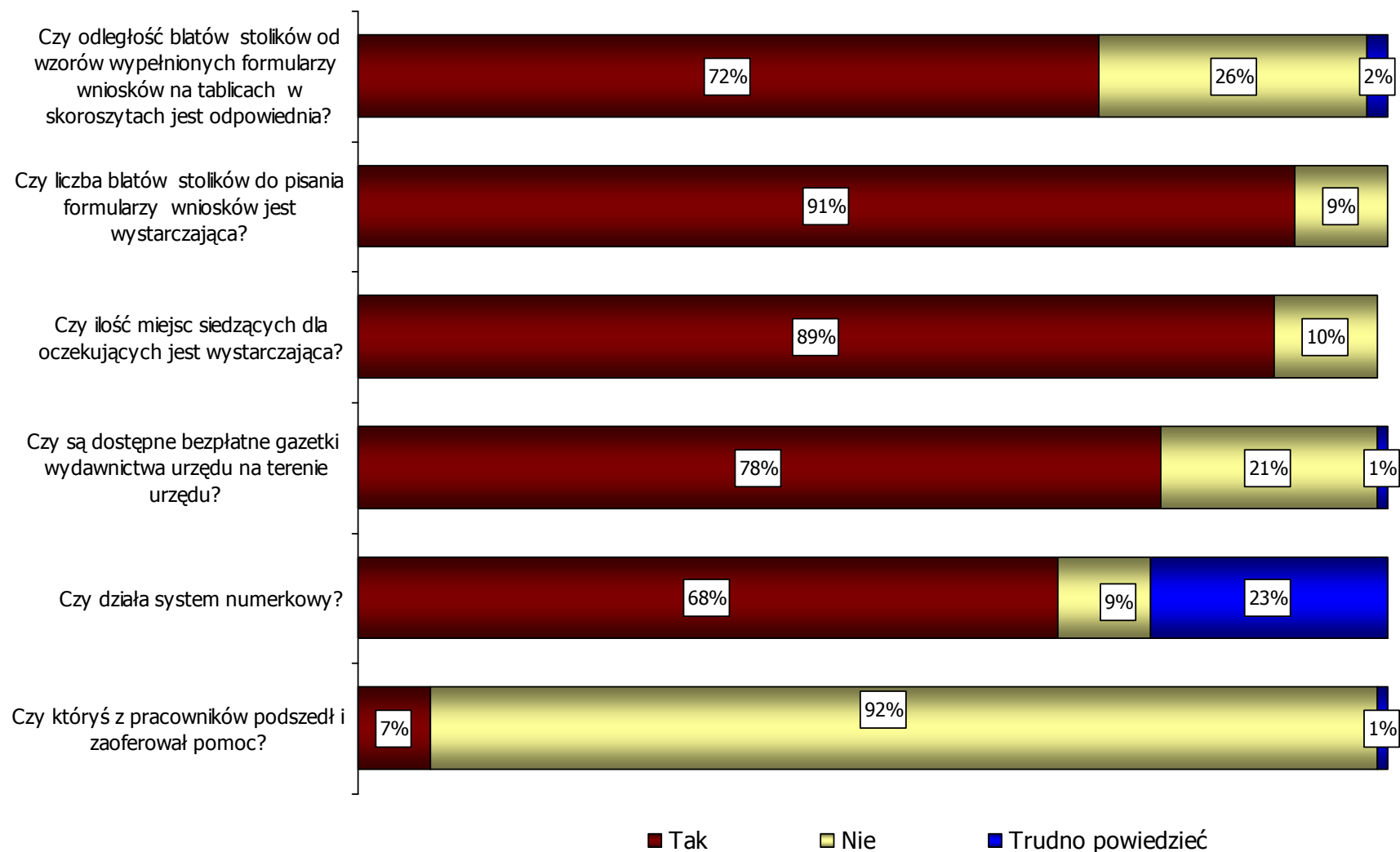
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (6)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



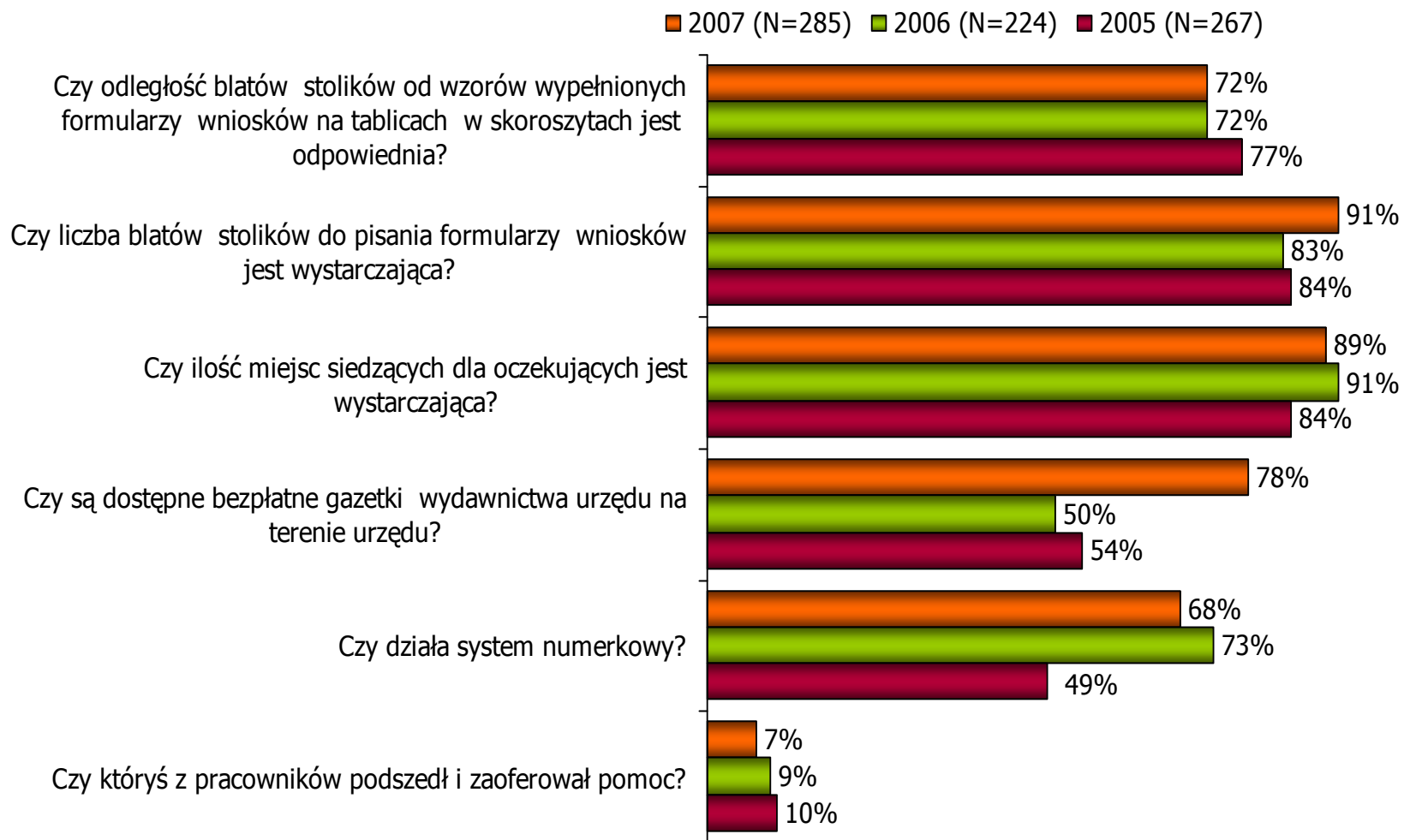
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (7)



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

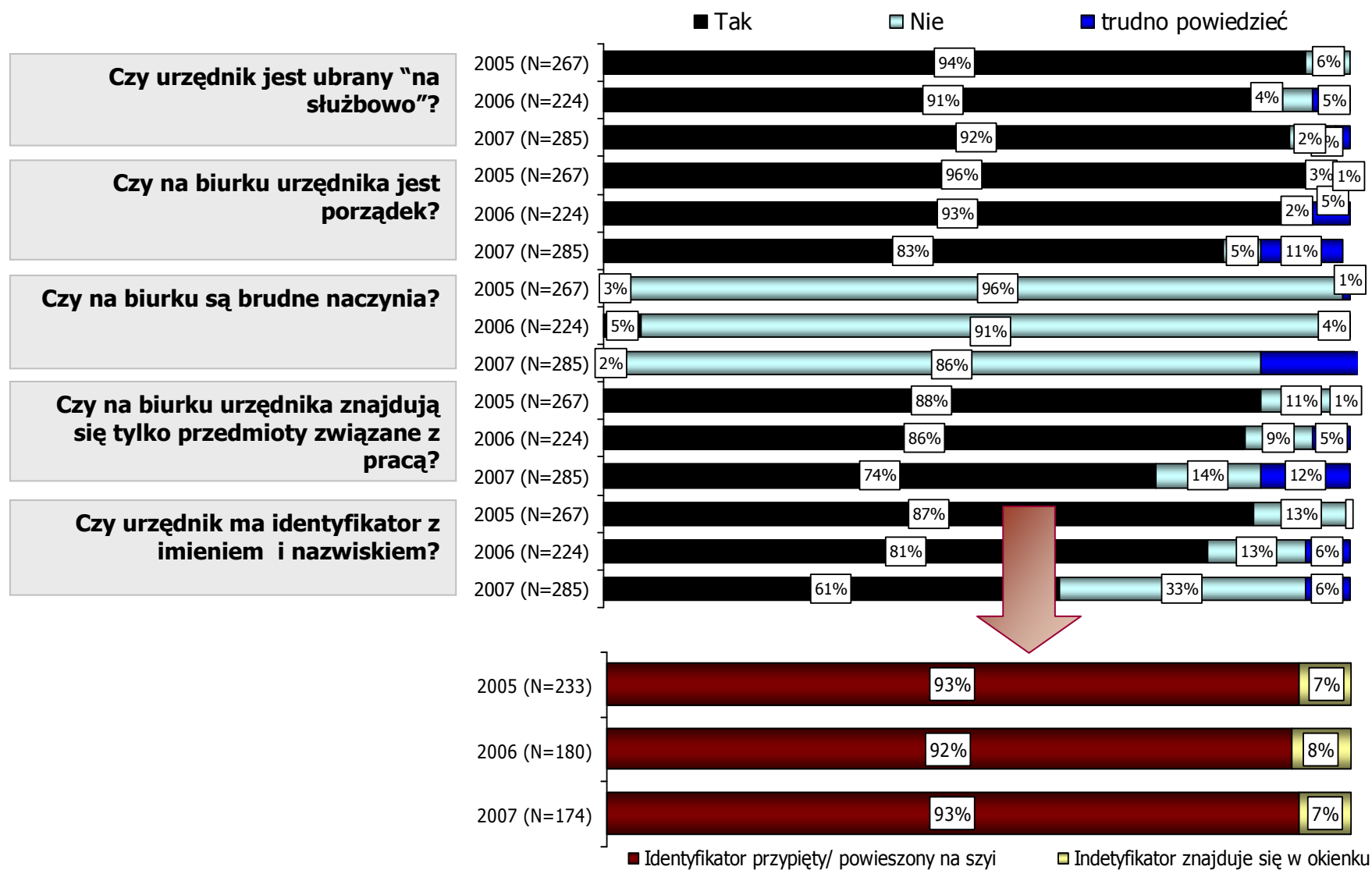
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (8)



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

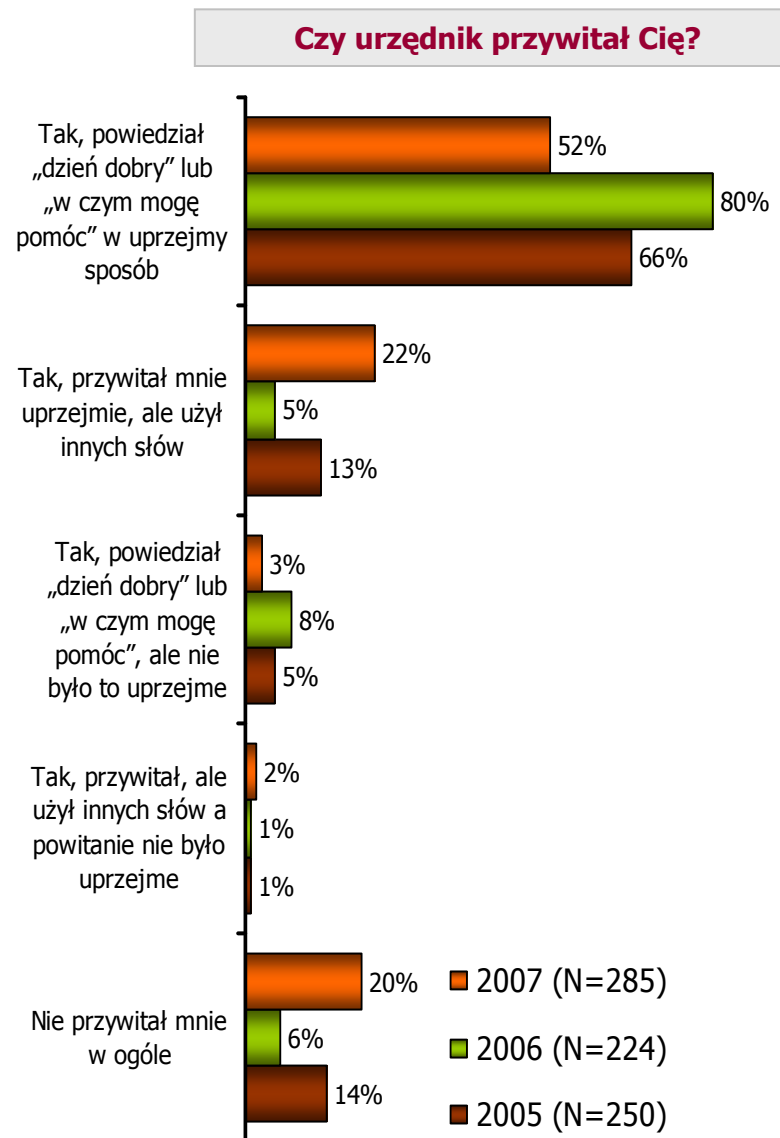
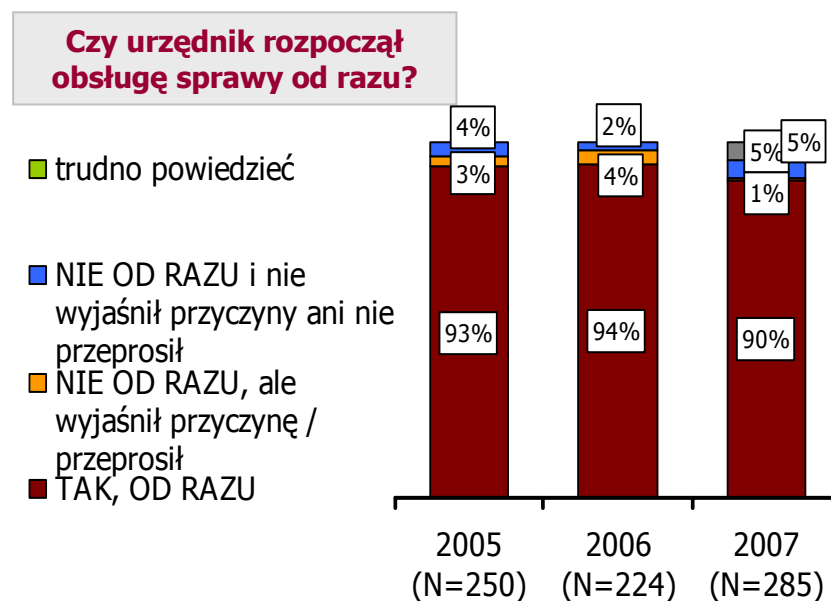
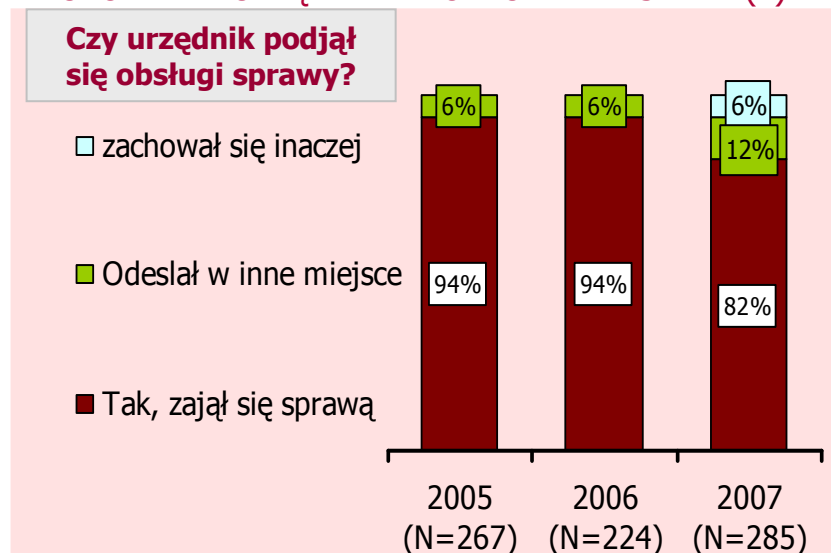
WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

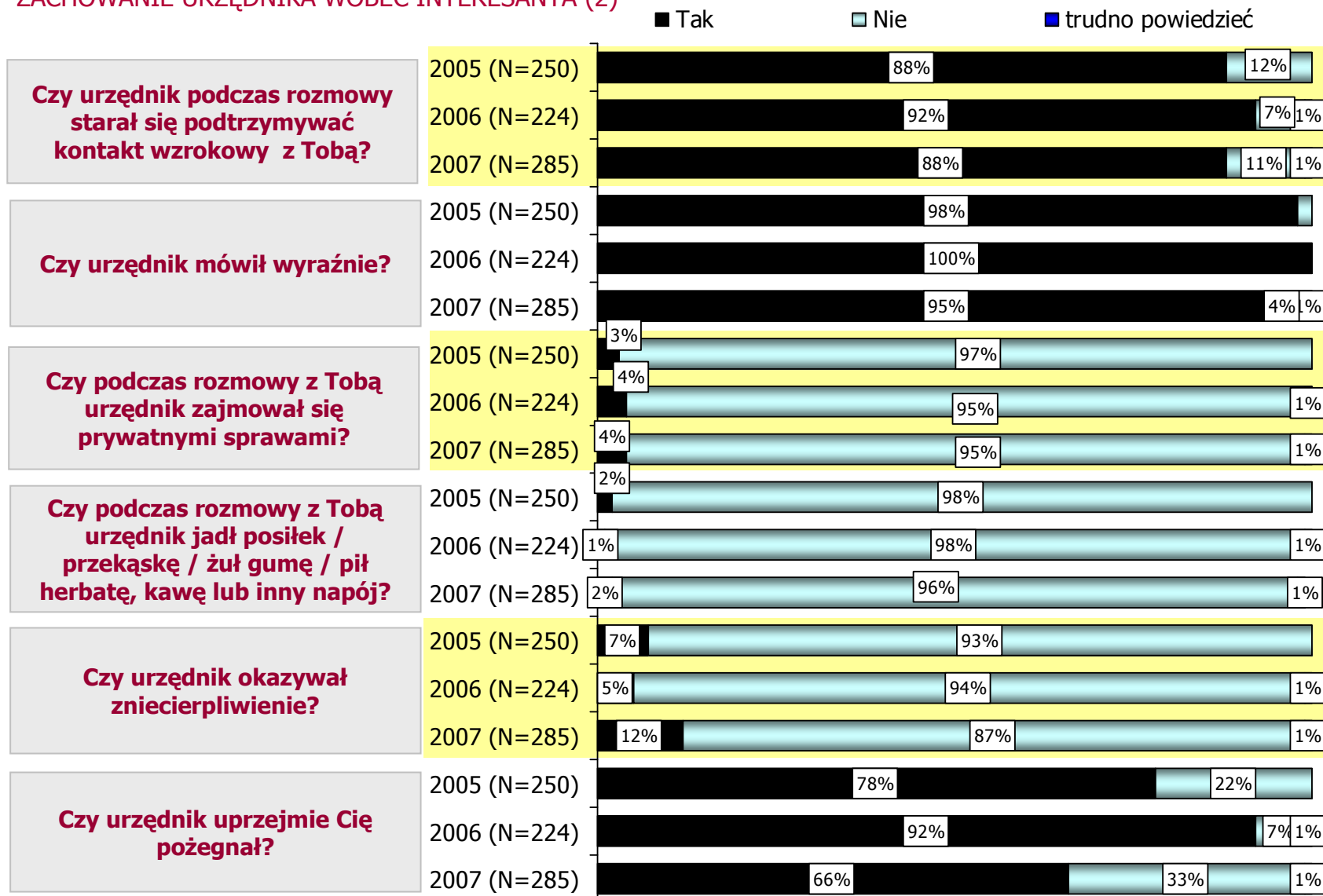
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

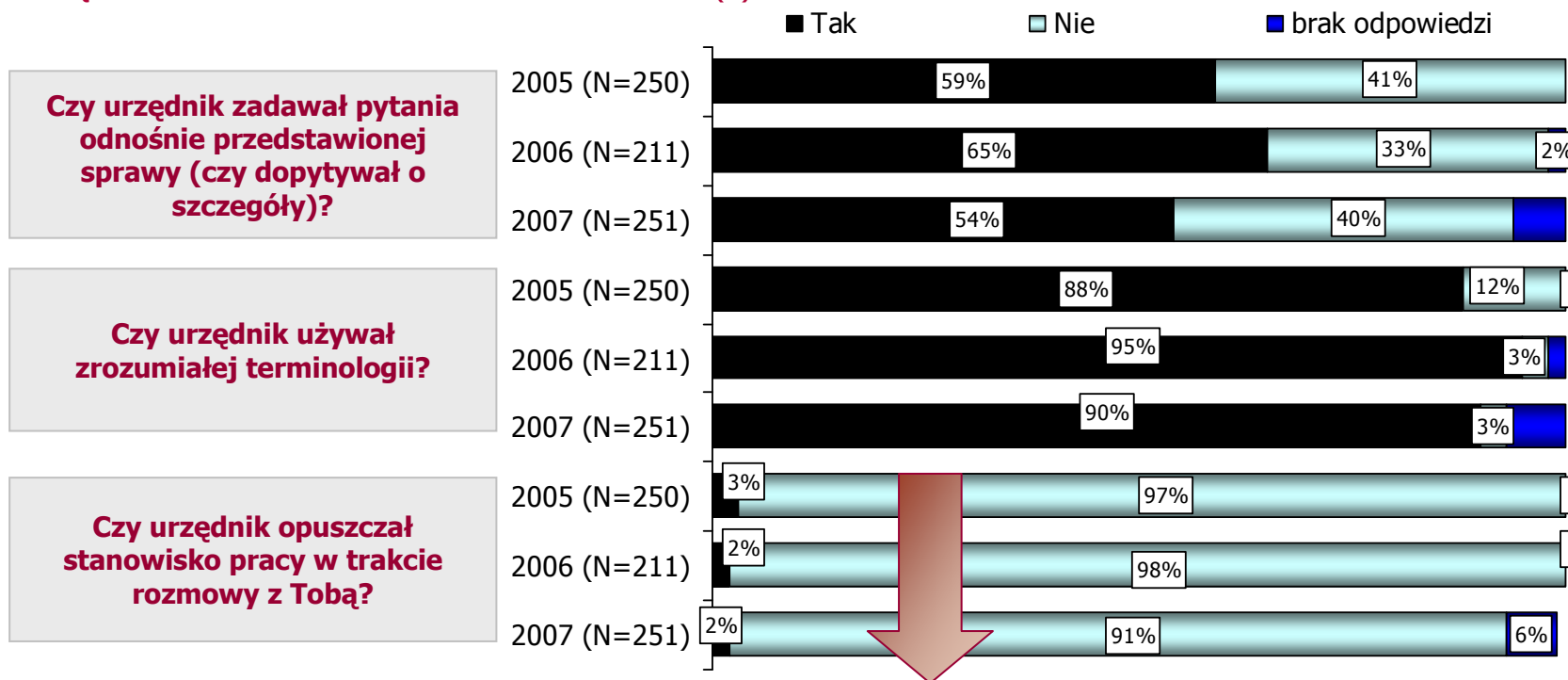
ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



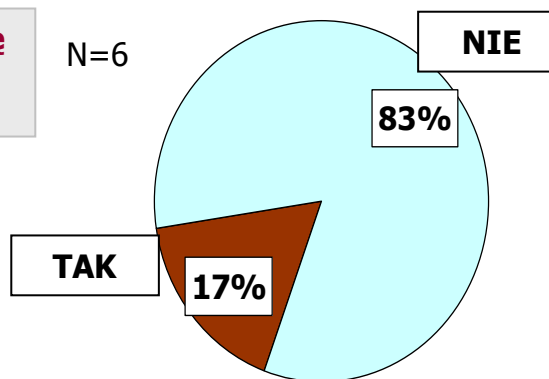
Urzędnik - obsługa
przedstawionej sprawy
(WSZYSCY INTERESANCI)

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



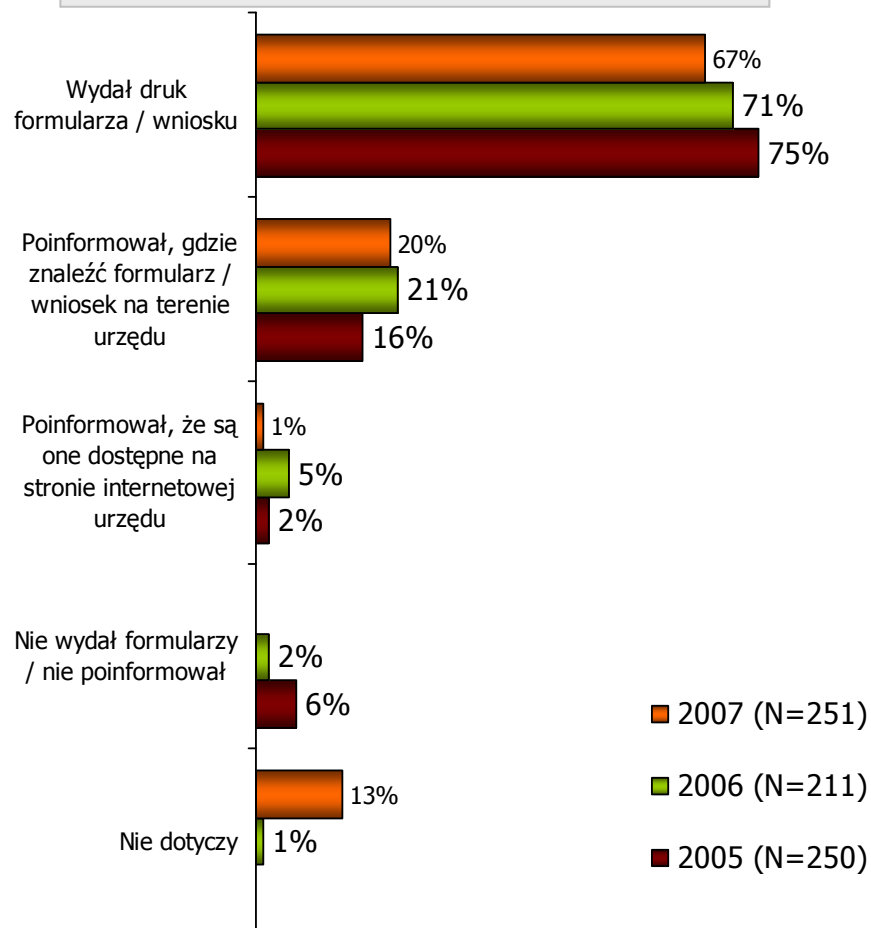
Czy urzędnik poinformował Cię w jakim celu opuszcza stanowisko pracy?



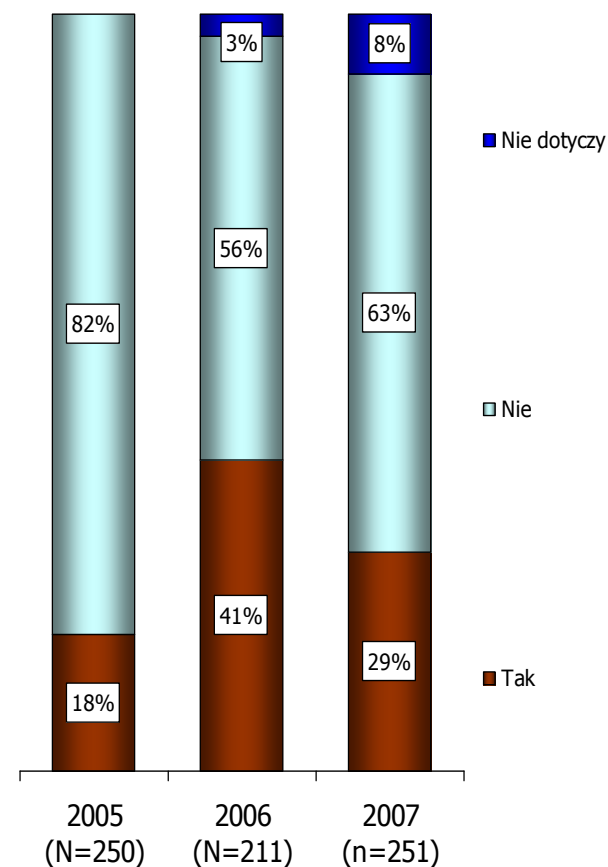
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



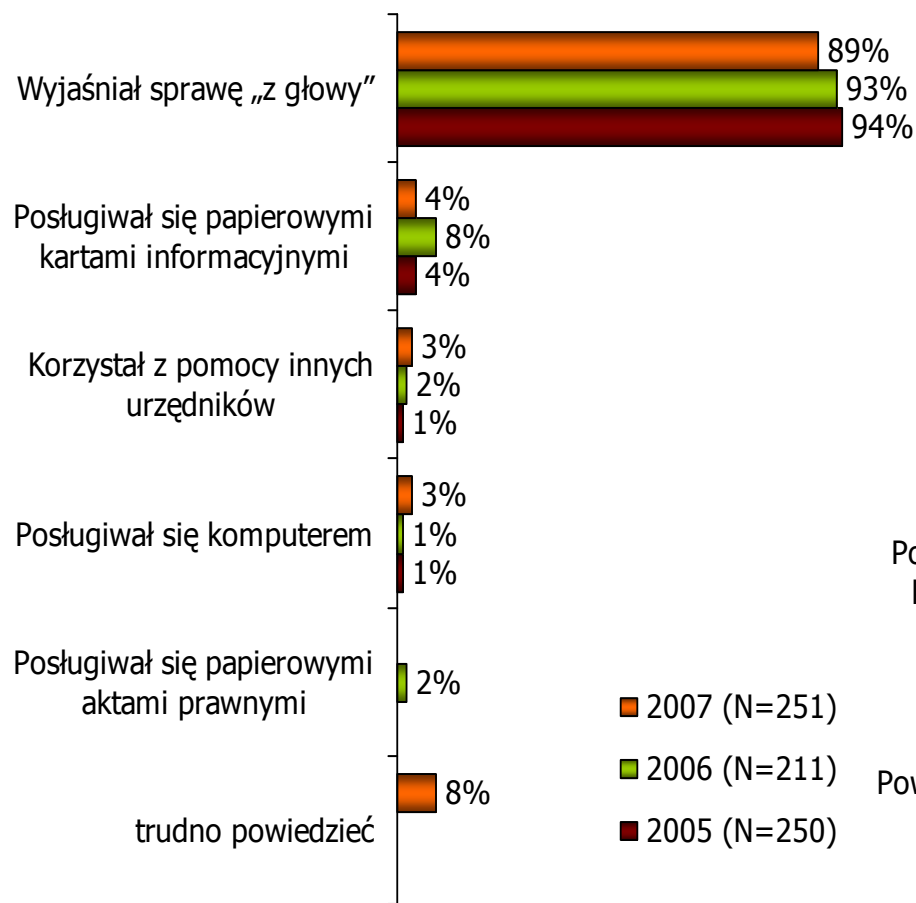
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



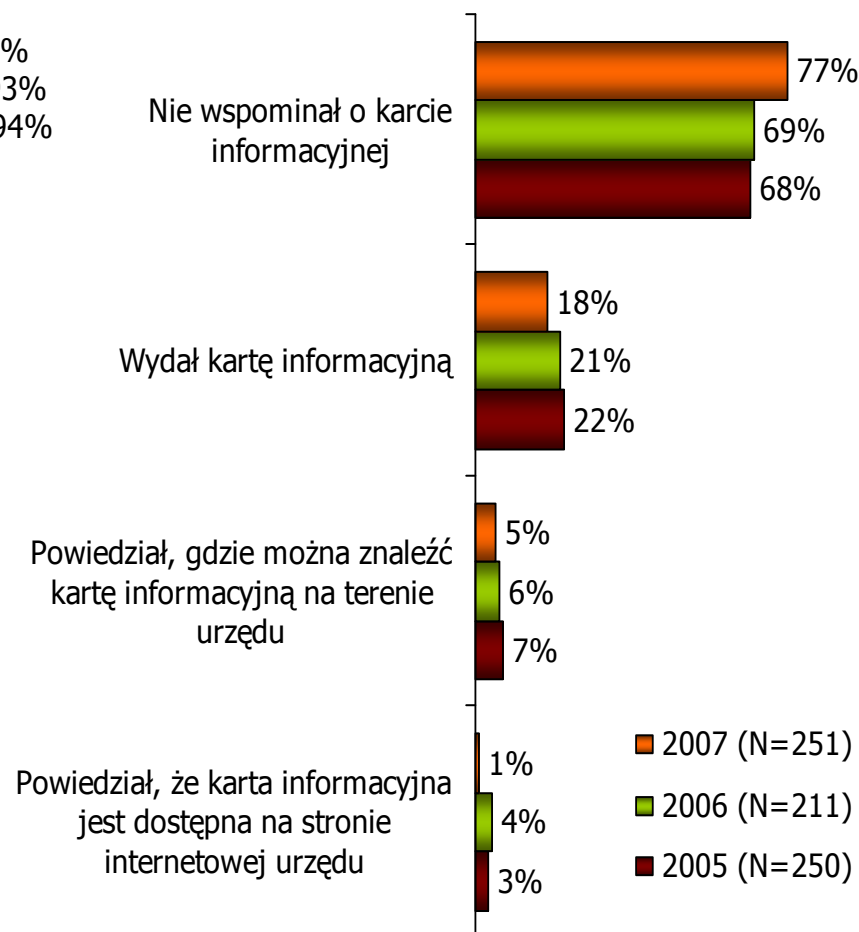
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



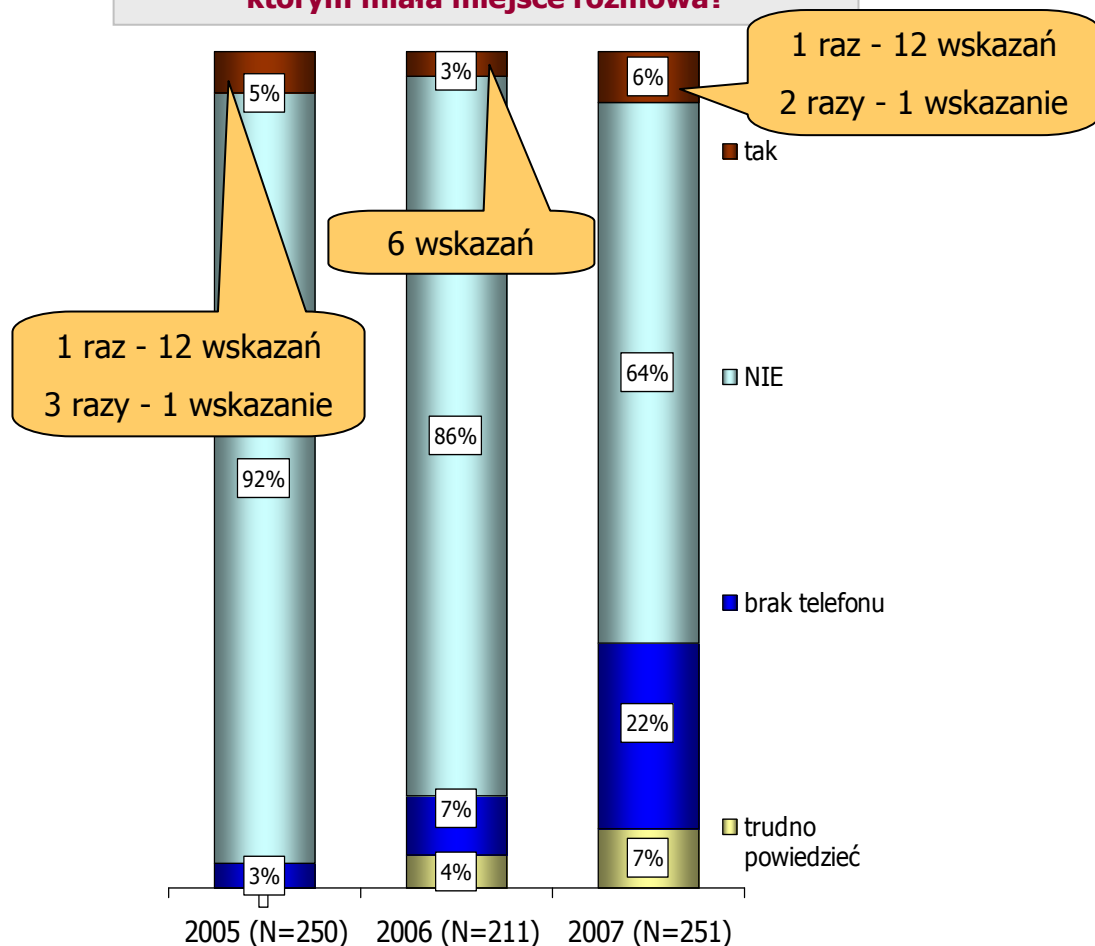
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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



Czy urzędnik odebrał dzwoniący telefon?

2007 (N=14)
Tak, odebrał wszystkie - 9 wskazań
Nie, nie odebrał żadnego - 5 wskazań

2006 (N=6)
Tak, odebrał wszystkie - 5 wskazań
Nie, nie odebrał żadnego - 1 wskazanie

2005 (N=13)
Tak, odebrał wszystkie - 6 wskazań
Tak, odebrał tylko niektóre - 1 wskazanie
Nie, nie odebrał żadnego - 6 wskazań

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

2007 (N=9):
Nie - 9 wskazań

2006 (N=5):
Tak - 4 wskazania
Nie - 1 wskazanie

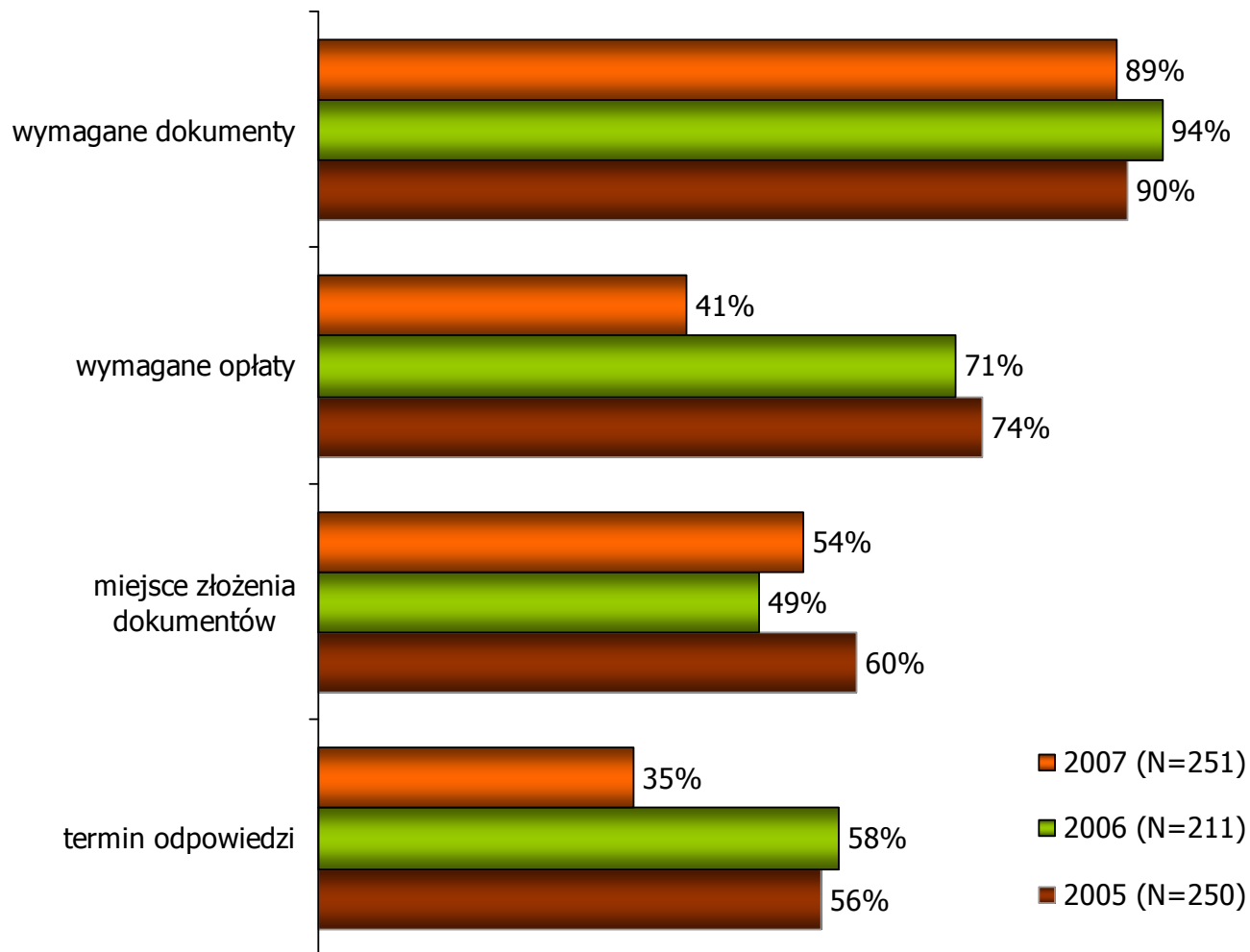
2005 (N=7):
Tak - 2 wskazania
Nie - 5 wskazań

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

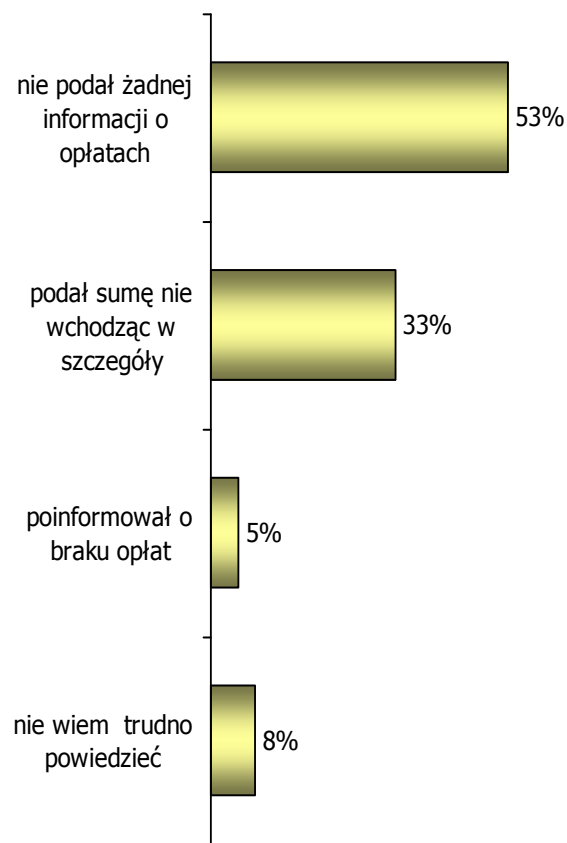
**SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK
POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)**



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

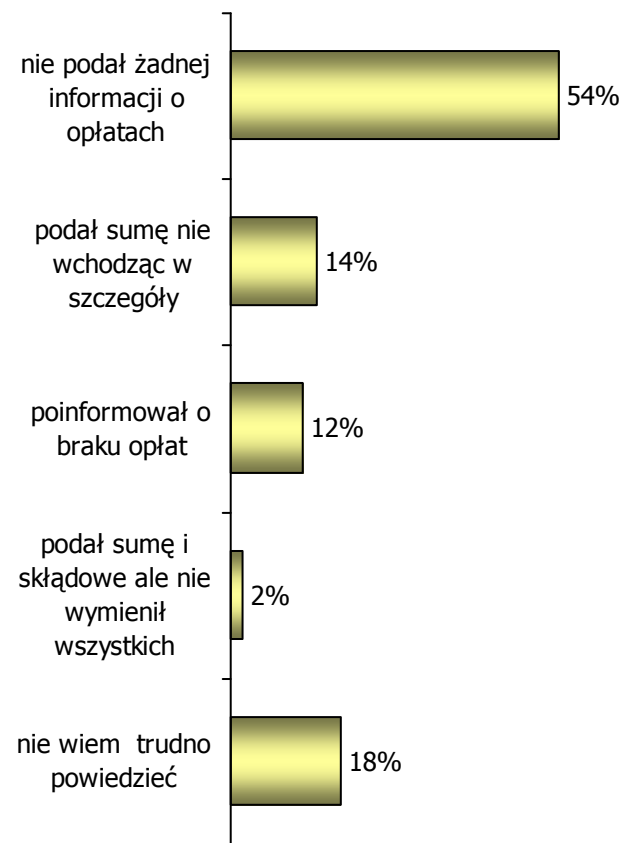
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

W jaki sposób urzędnik SPONTANICZNIE, bez Twojego dopytywania poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



N=251

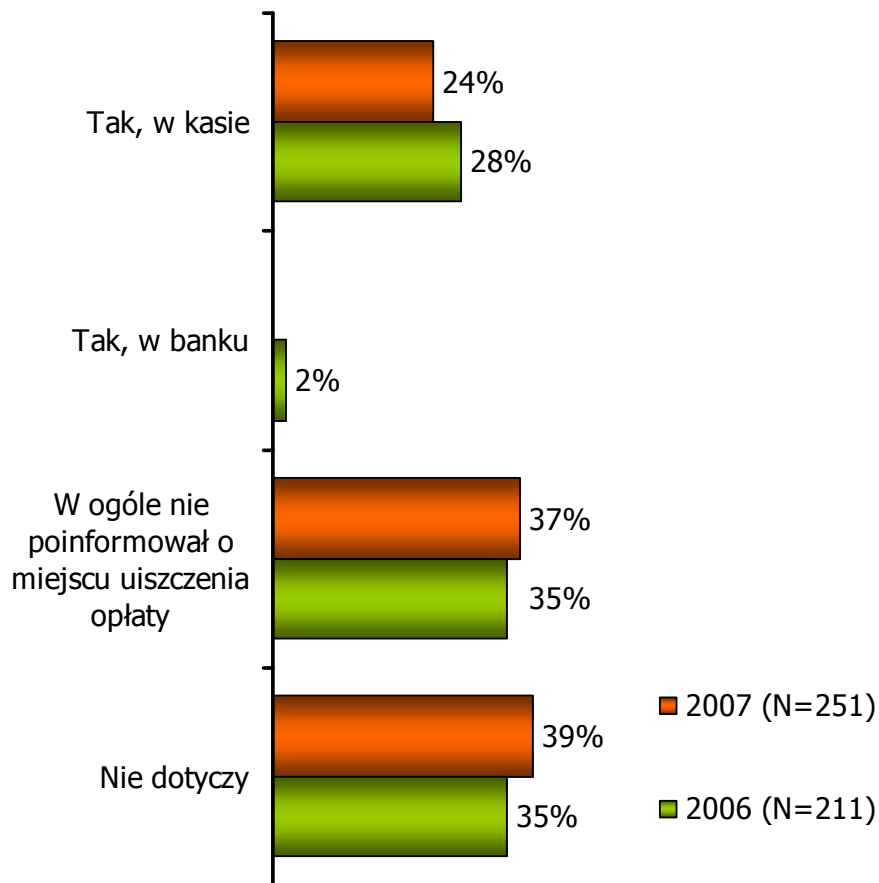
W jaki sposób urzędnik PO DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



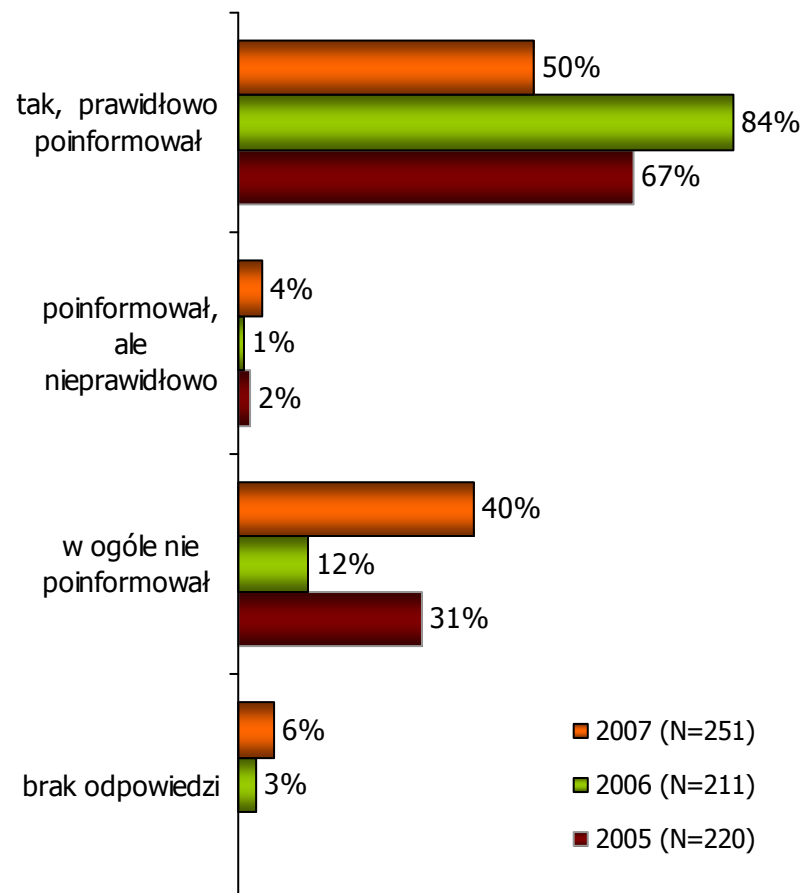
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

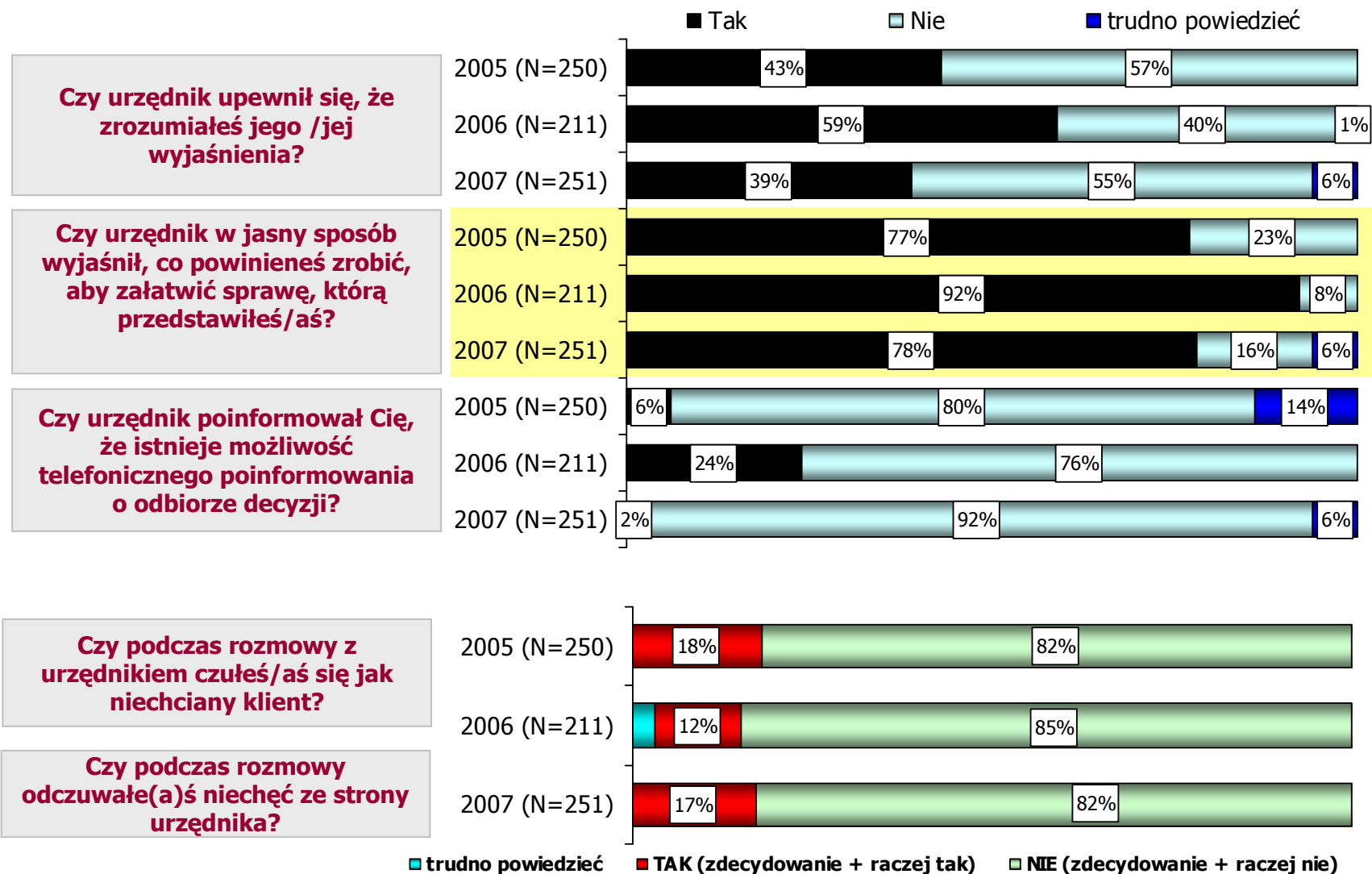


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



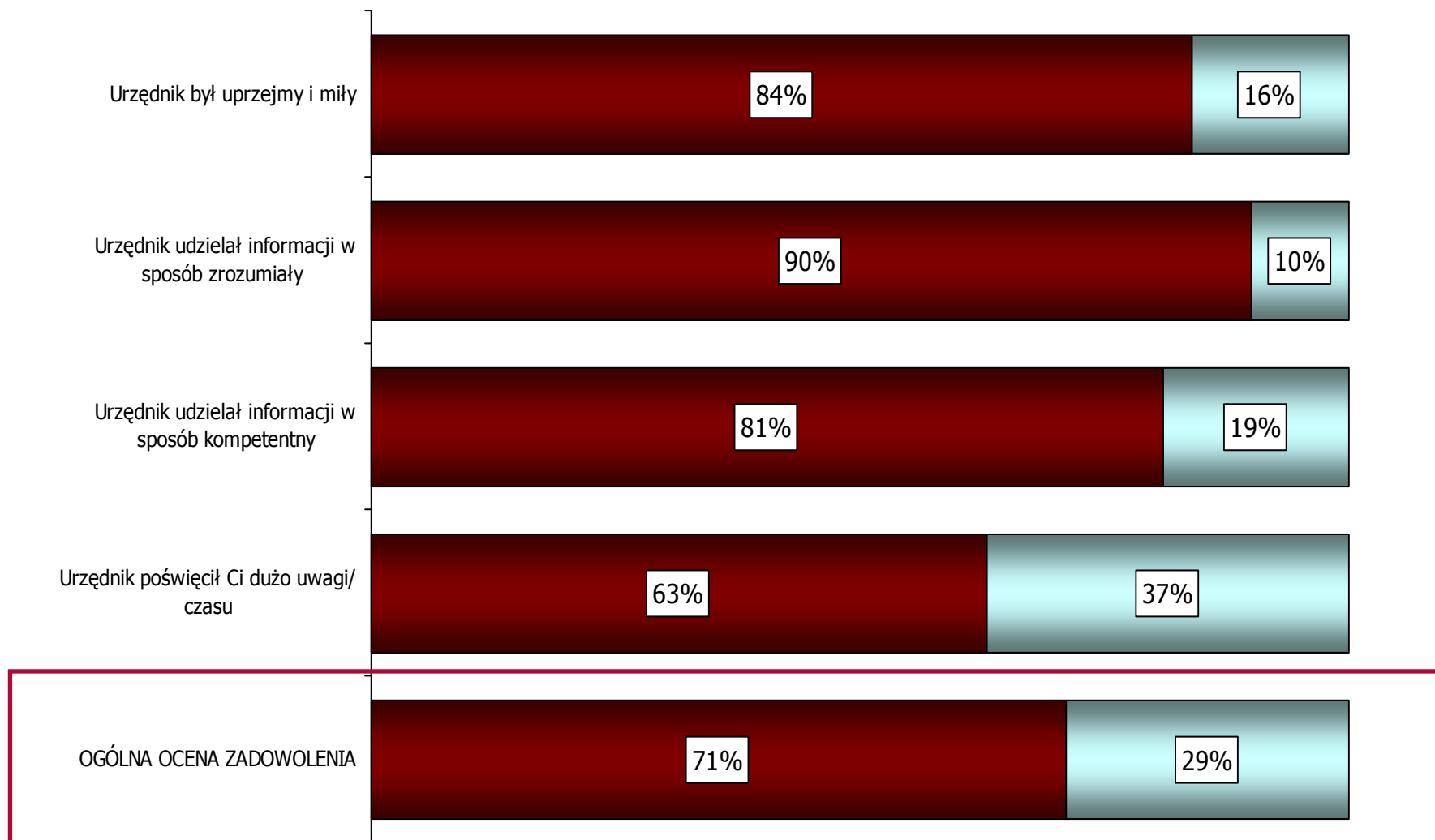
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (1)

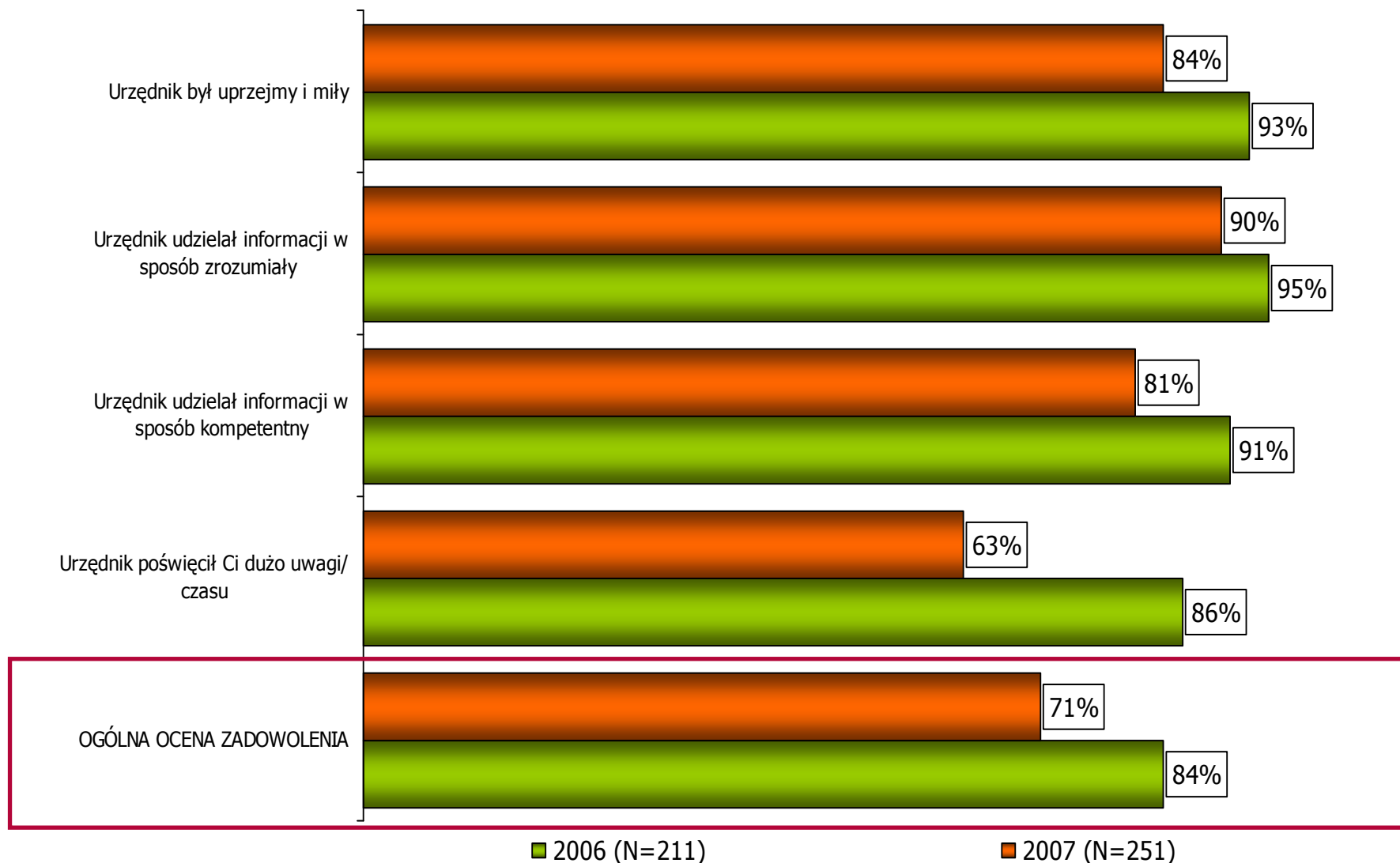


N=251

■ TAK (zdecydowanie + raczej) ■ NIE (zdecydowanie + raczej) ■ Trudno powiedzieć

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

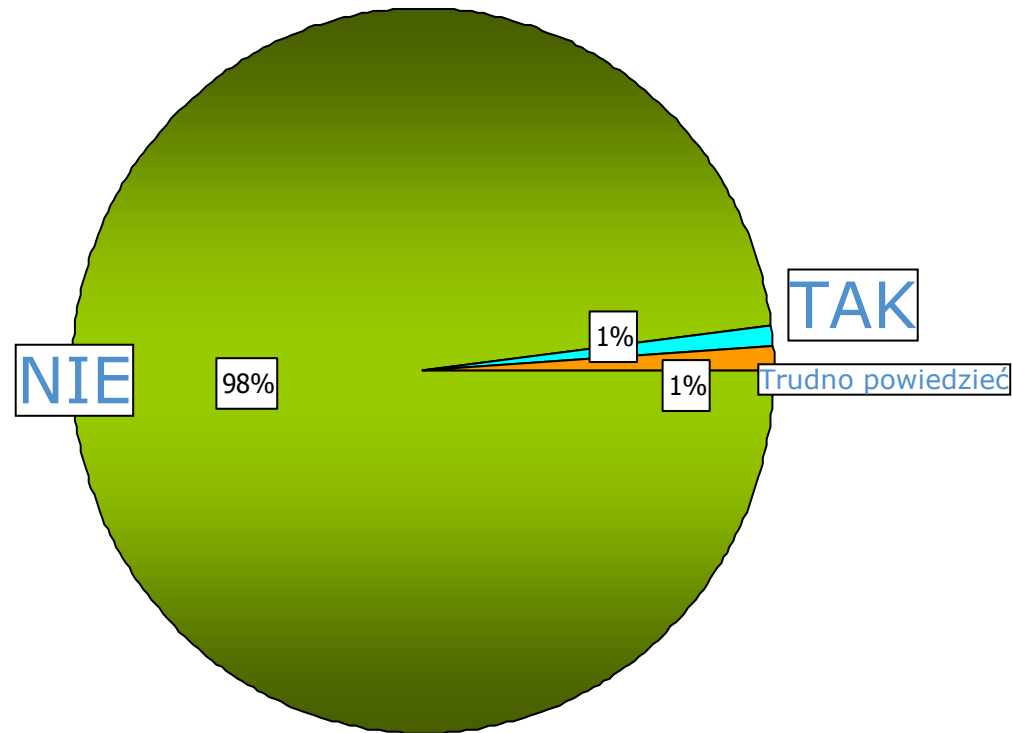
OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (2)



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (3)

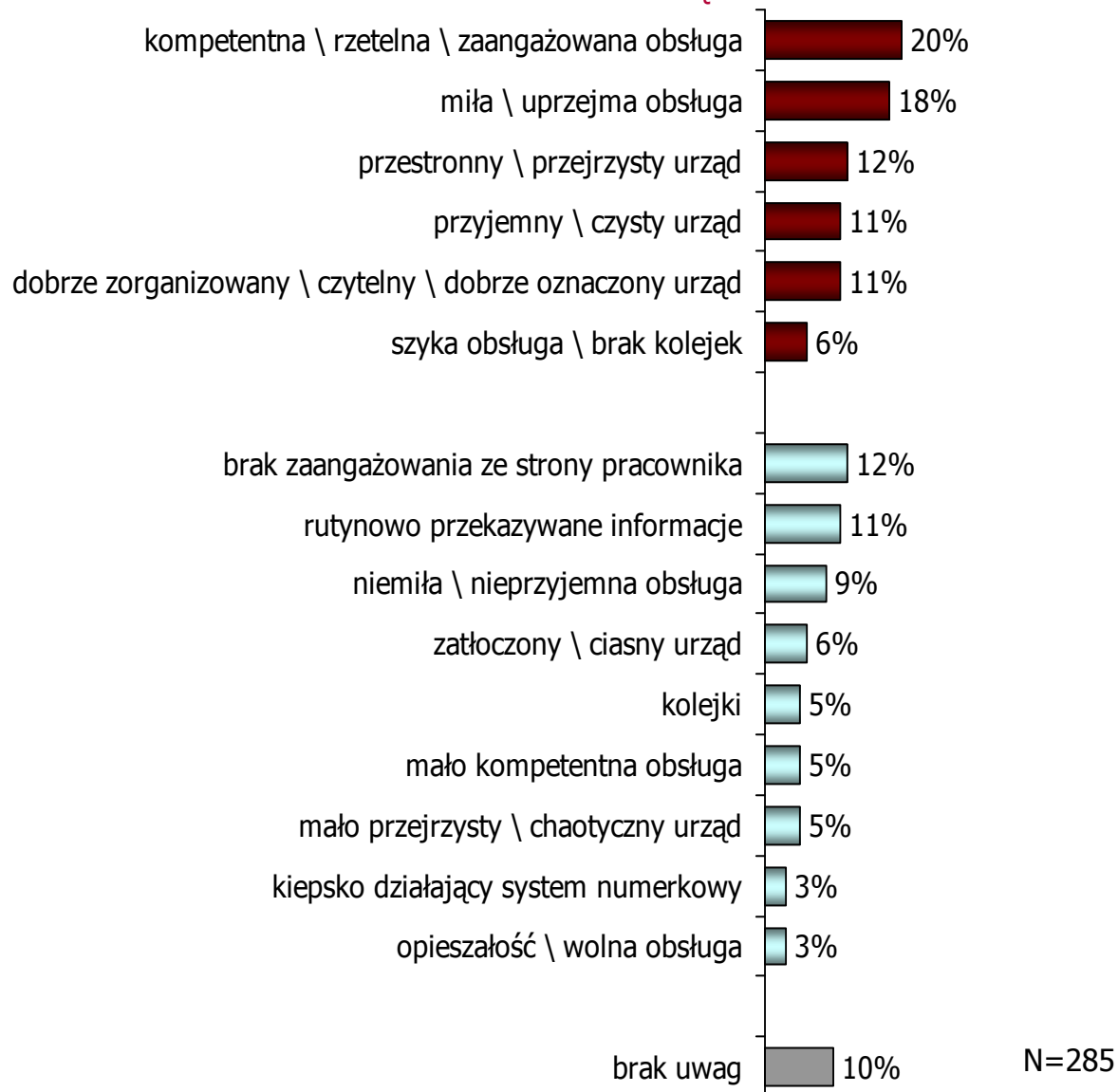
Czy urzędnik wyrażał przy Tobie swoje uwagi, komentarze dotyczące urzędu, urzędników, zarządu, prezydenta m.st. Warszawy?




N=251

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE





JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE (PI, WOM, DELEGATORY BAiSO)

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

FUNKCJONOWANIE URZĘDÓW - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

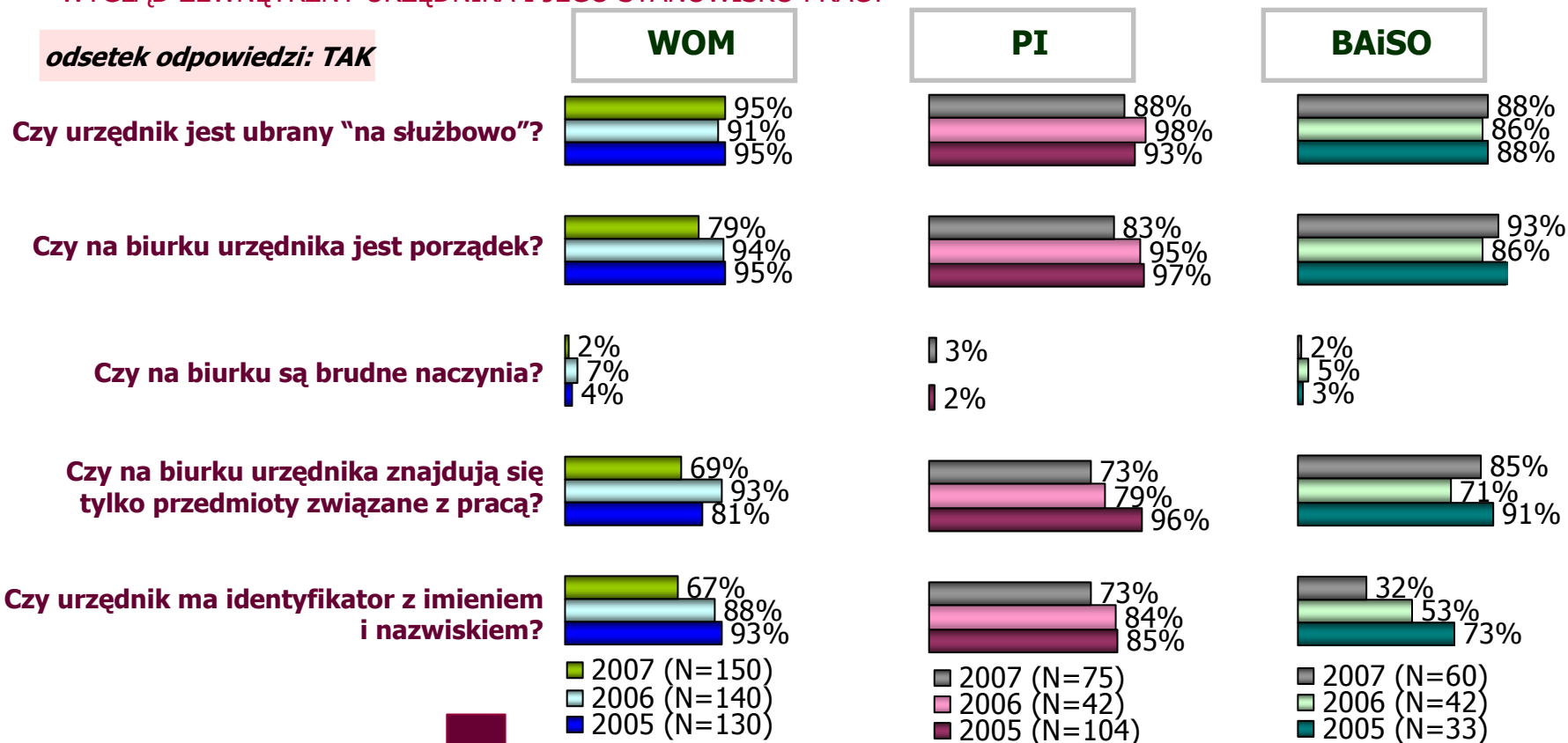
	CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ PRZED PI/WOM/DELEGATURĄ BAiSO (ŚREDNIO)		
	WOM	PI	BAiSO
Rok 2007:	4,8 minut N=150	1,1 minut N=75	10 minut N=60
Rok 2006:	7,4 minut N=140	3,2 minut N=42	9 minut N=42
Rok 2005:	5,3 minut N=130	2,1 minut N=104	18 minut N=33
	LICZBA OSÓB W KOLEJCE DO PI/WOM/DELEGATURĄ BAiSO(ŚREDNIO)		
Rok 2007:	1,2 osoby	0,4 osoby	3,8 osób
Rok 2006:	1,4 osoby	1 osoba	2,8 osób
Rok 2005:	1,3 osoba	0,7 osoby	5 osób

Wygląd zewnętrzny
urzędnika i jego
stanowisko pracy JEDNOSTKI
ORGANIZACYJNE

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

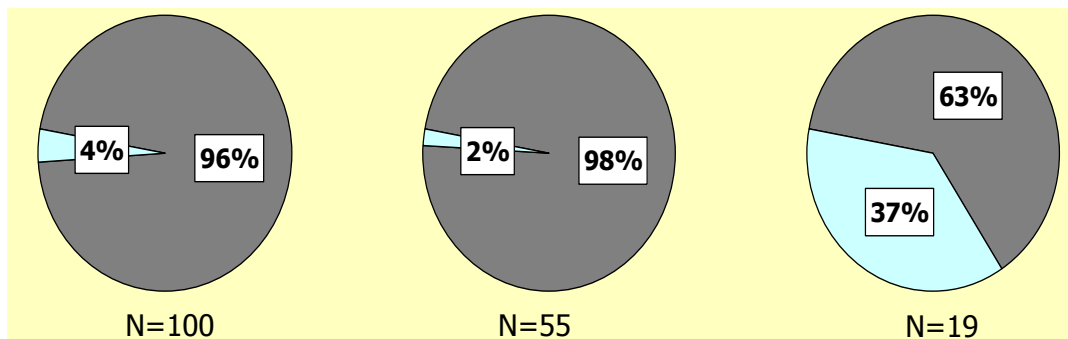
WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

odsetek odpowiedzi: TAK



2006

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



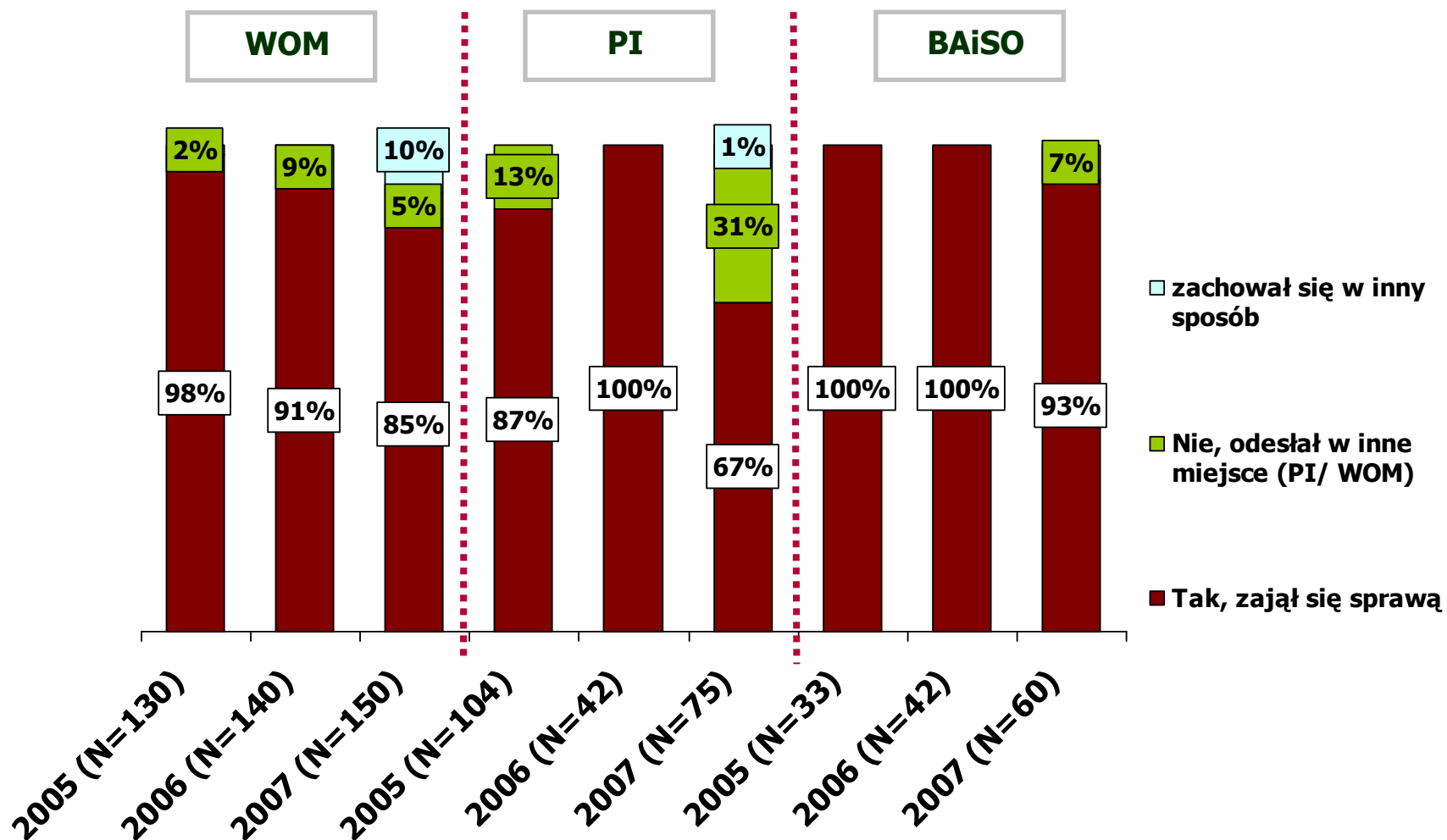
Zachowanie się urzędnika wobec klienta

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

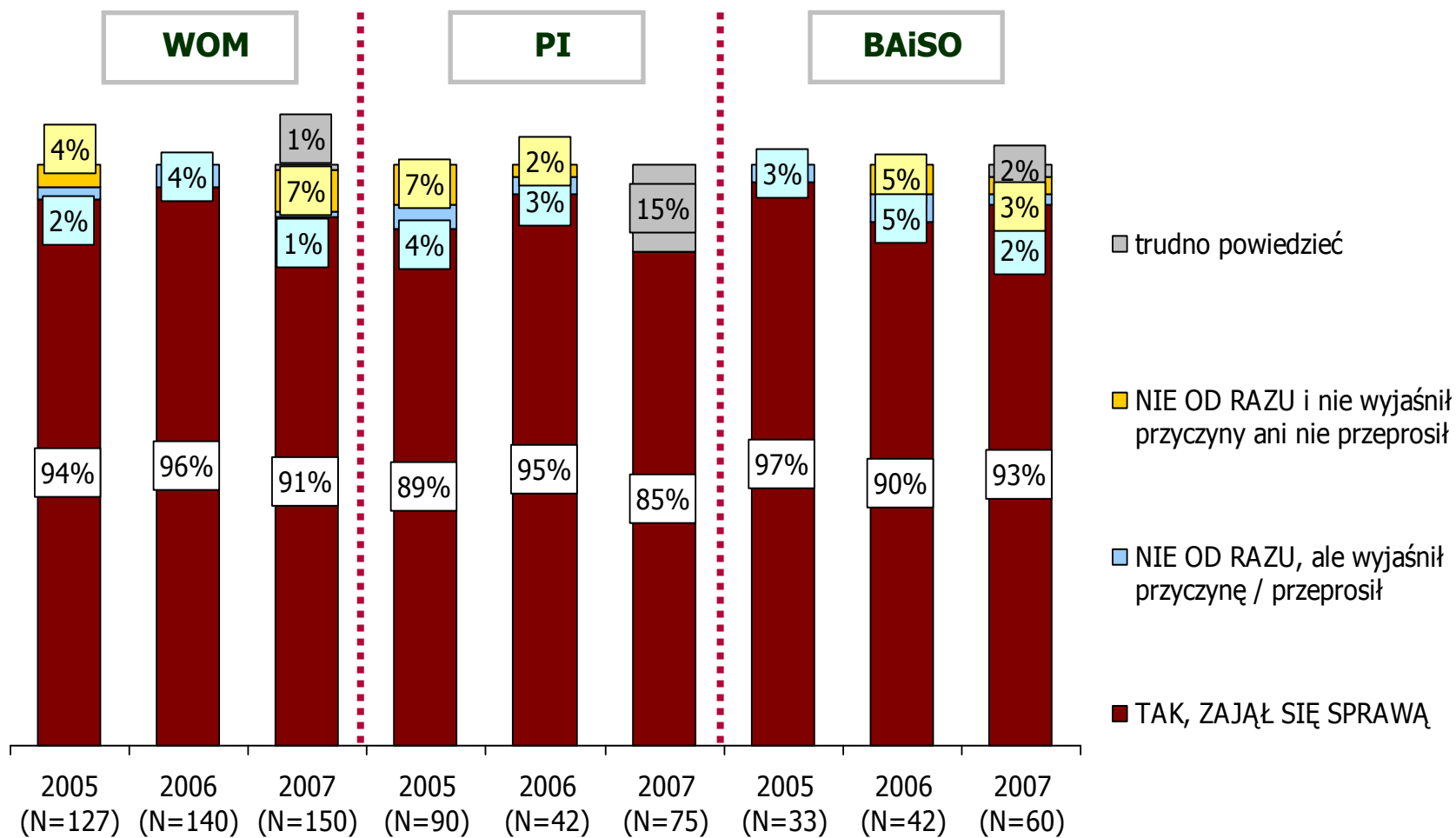
Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

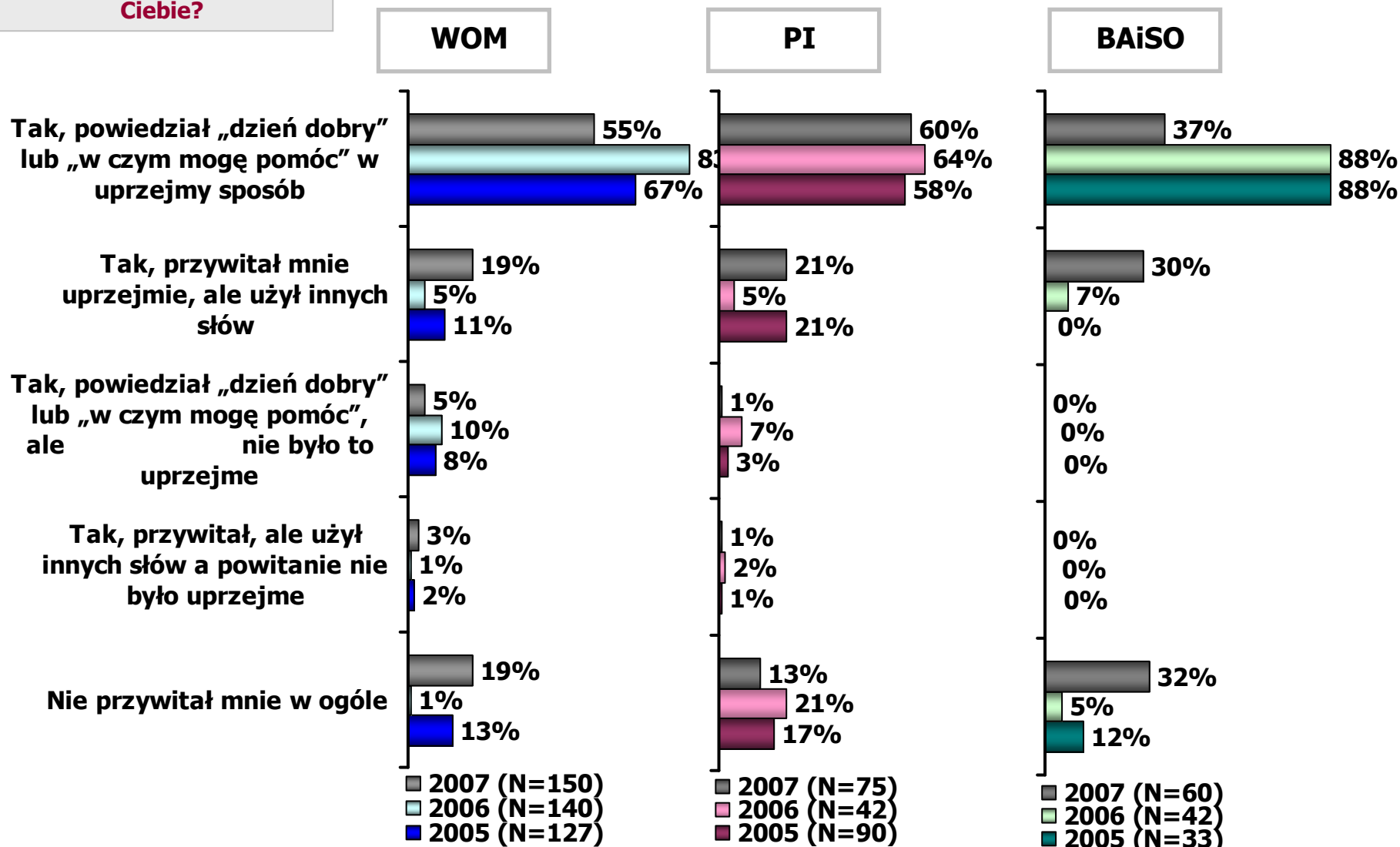
Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (3)

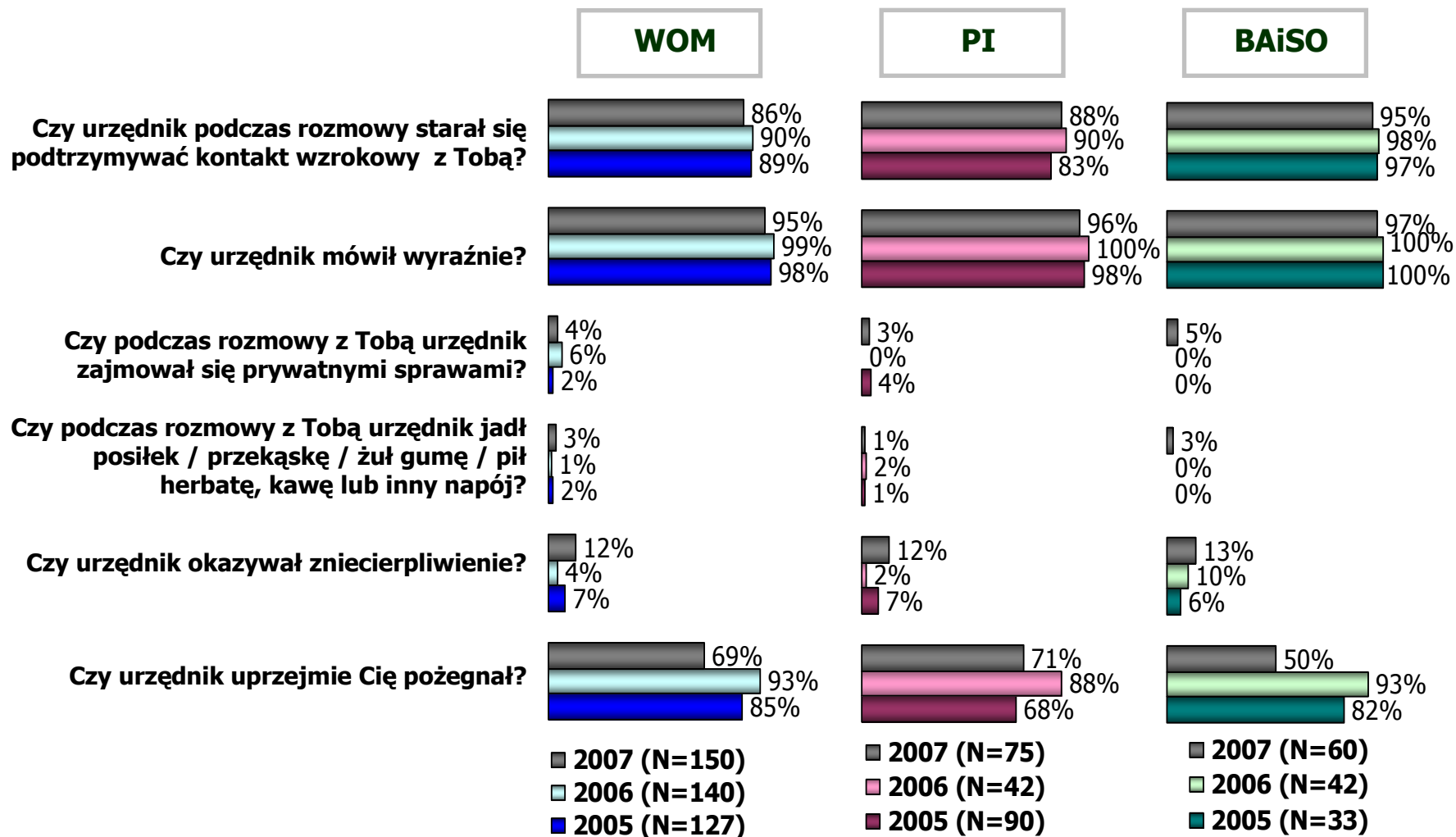
Czy urzędnik przywitał Ciebie?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (4)

odsetek odpowiedzi: „TAK”



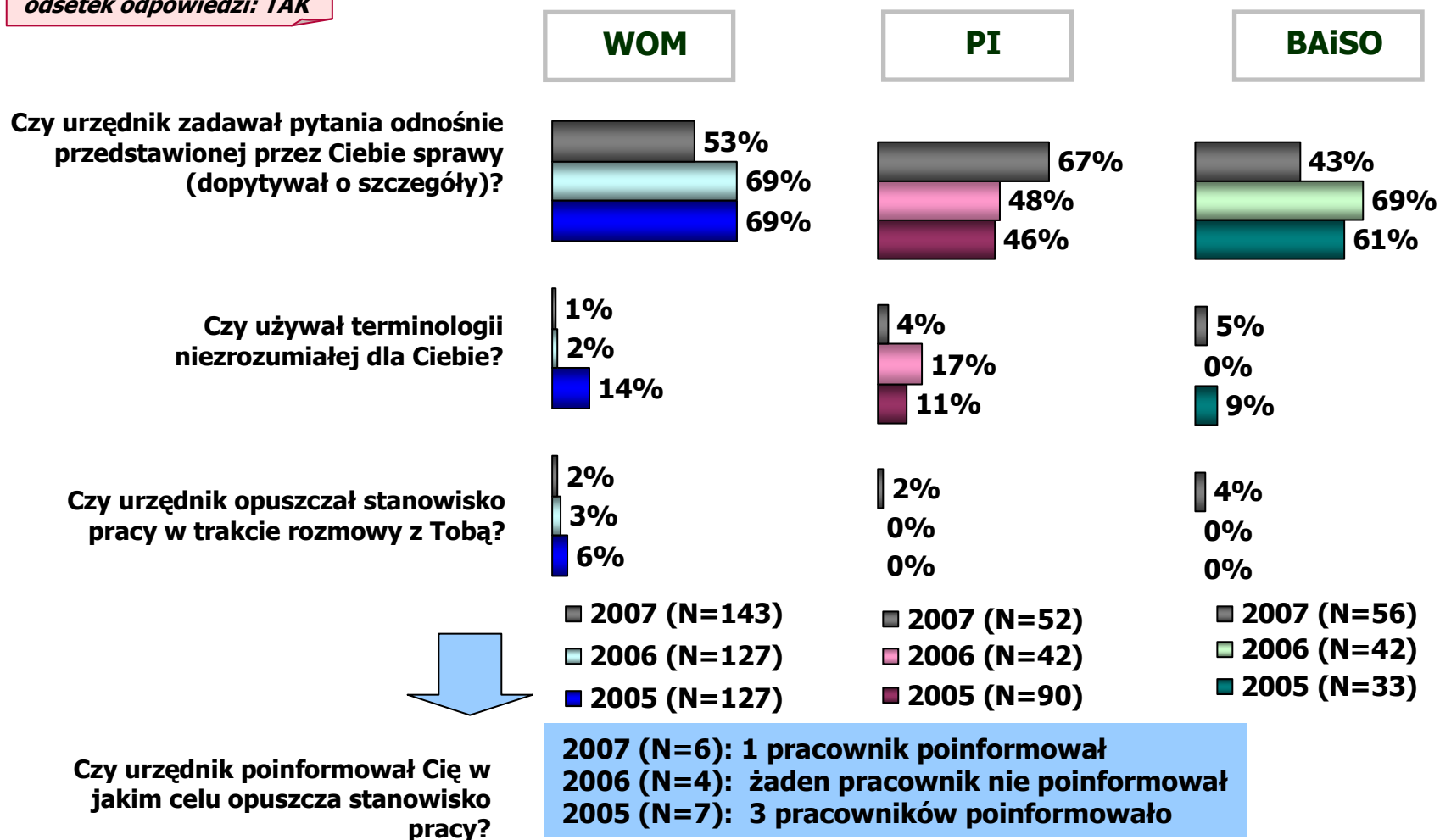
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

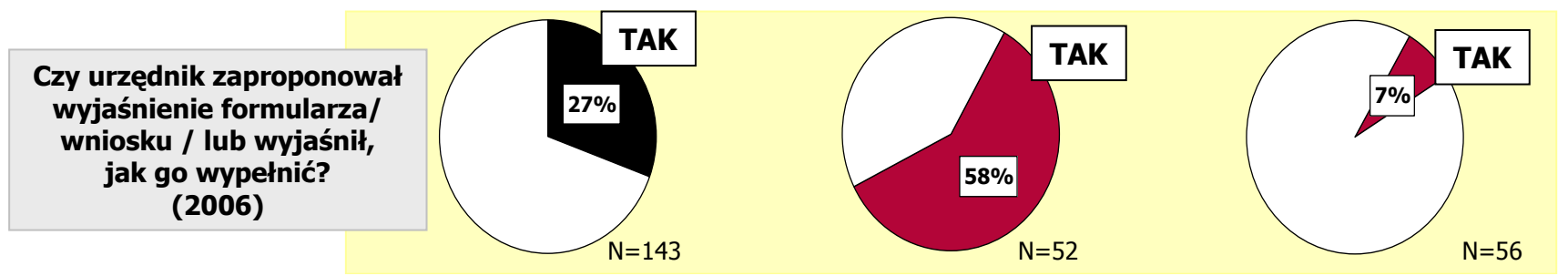
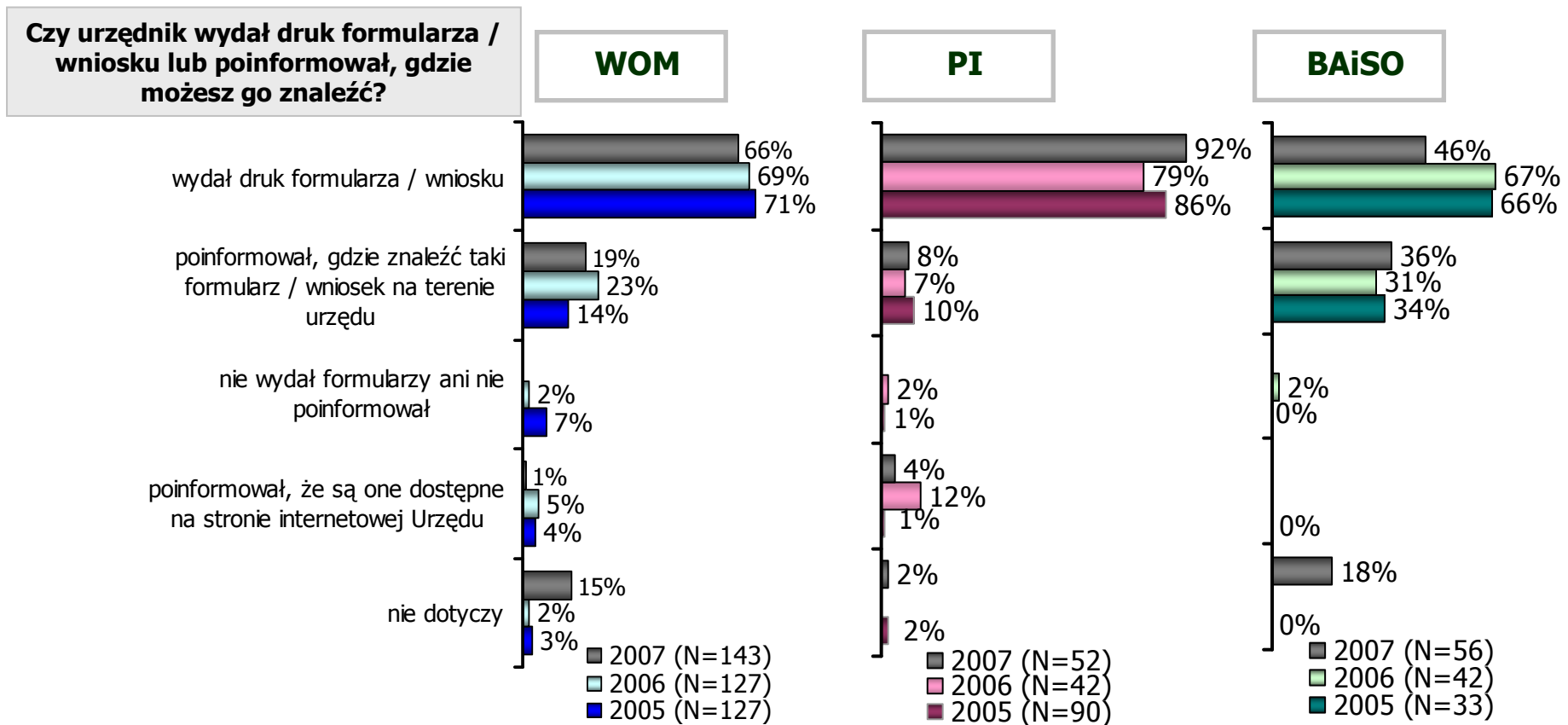
URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

odsetek odpowiedzi: TAK



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

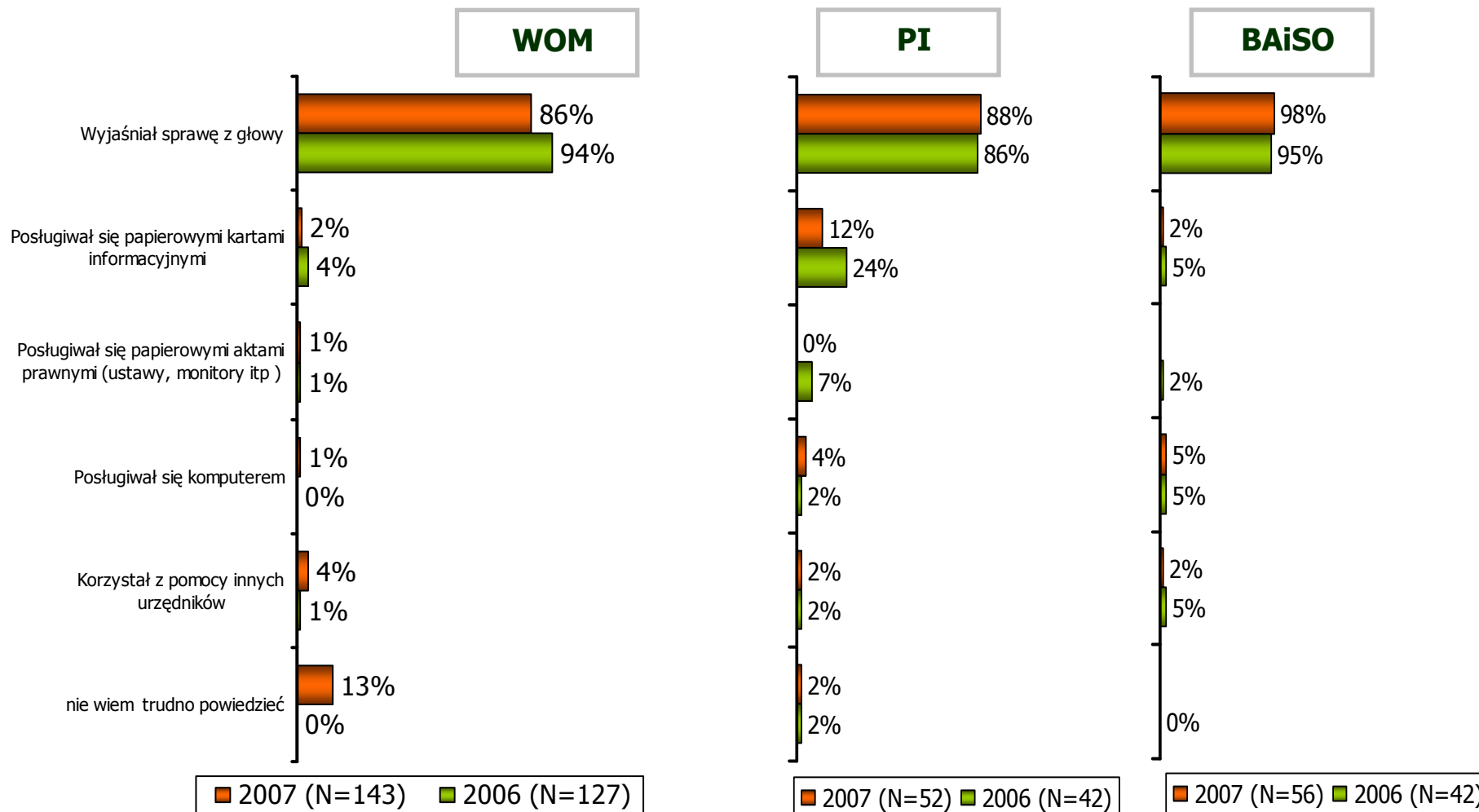
URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

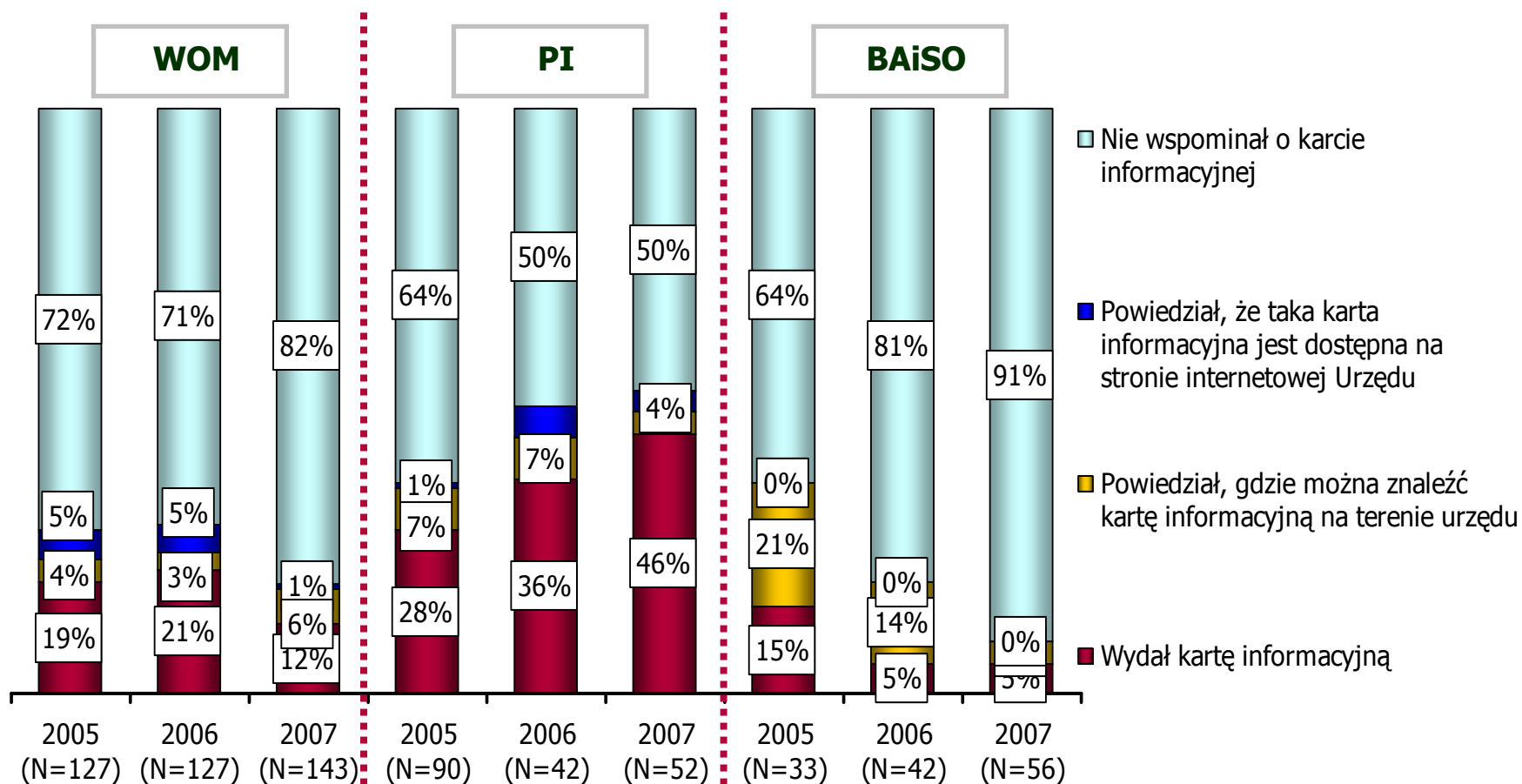
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy.....?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

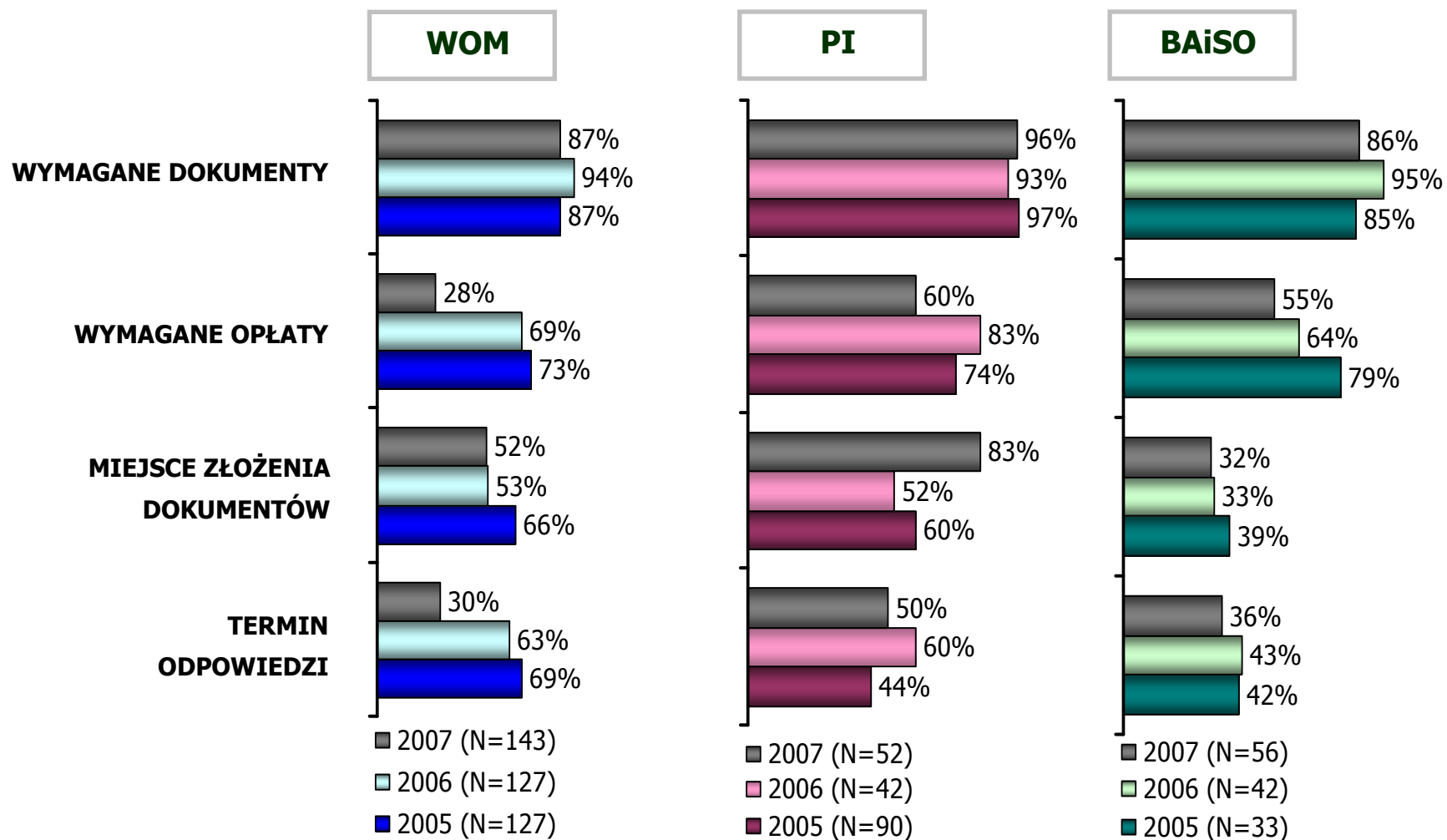


Urzędnik - sposób
załatwienia przedstawionej
sprawy JEDNOSTKI
ORGANIZACYJNE

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

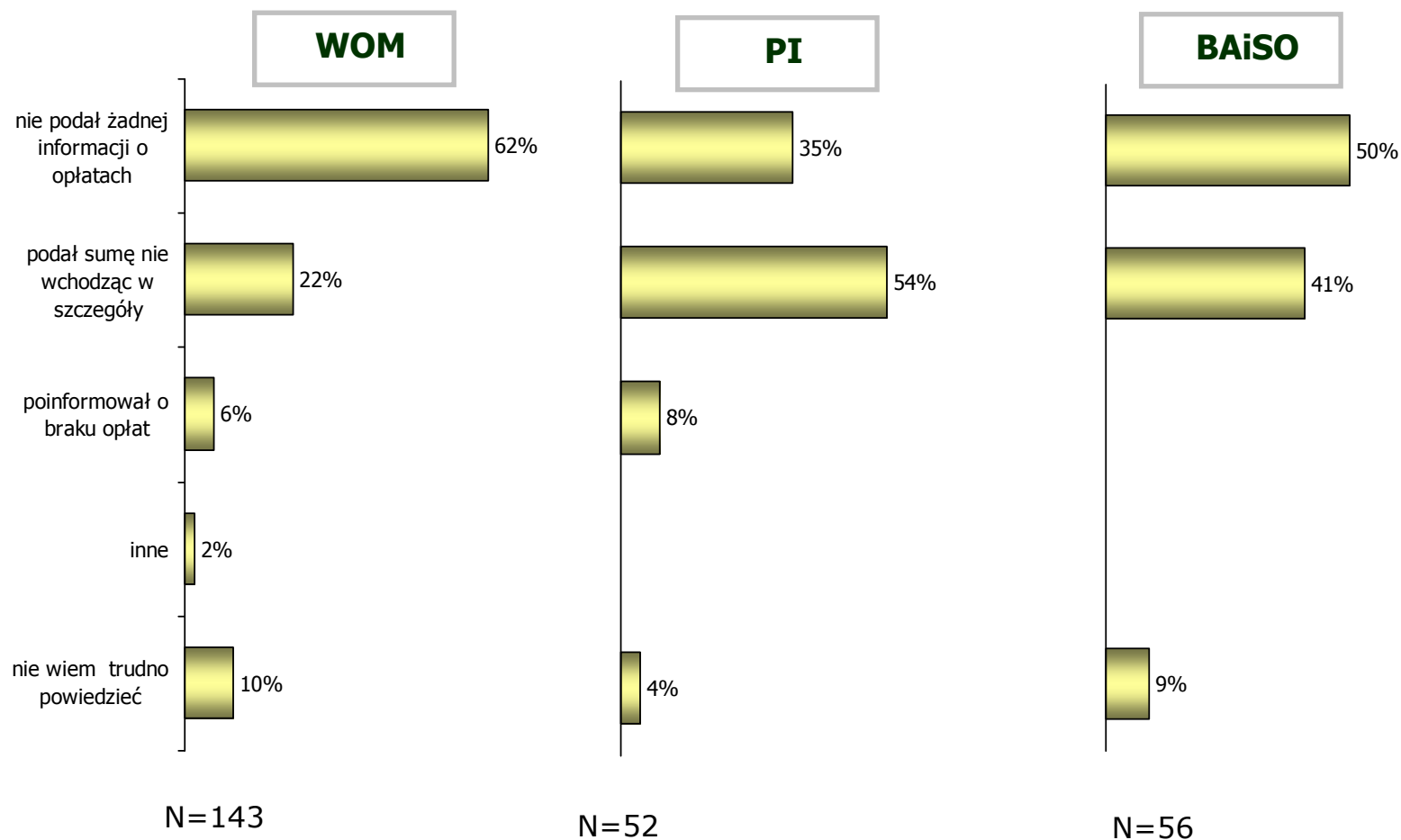
**SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK
POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)**



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

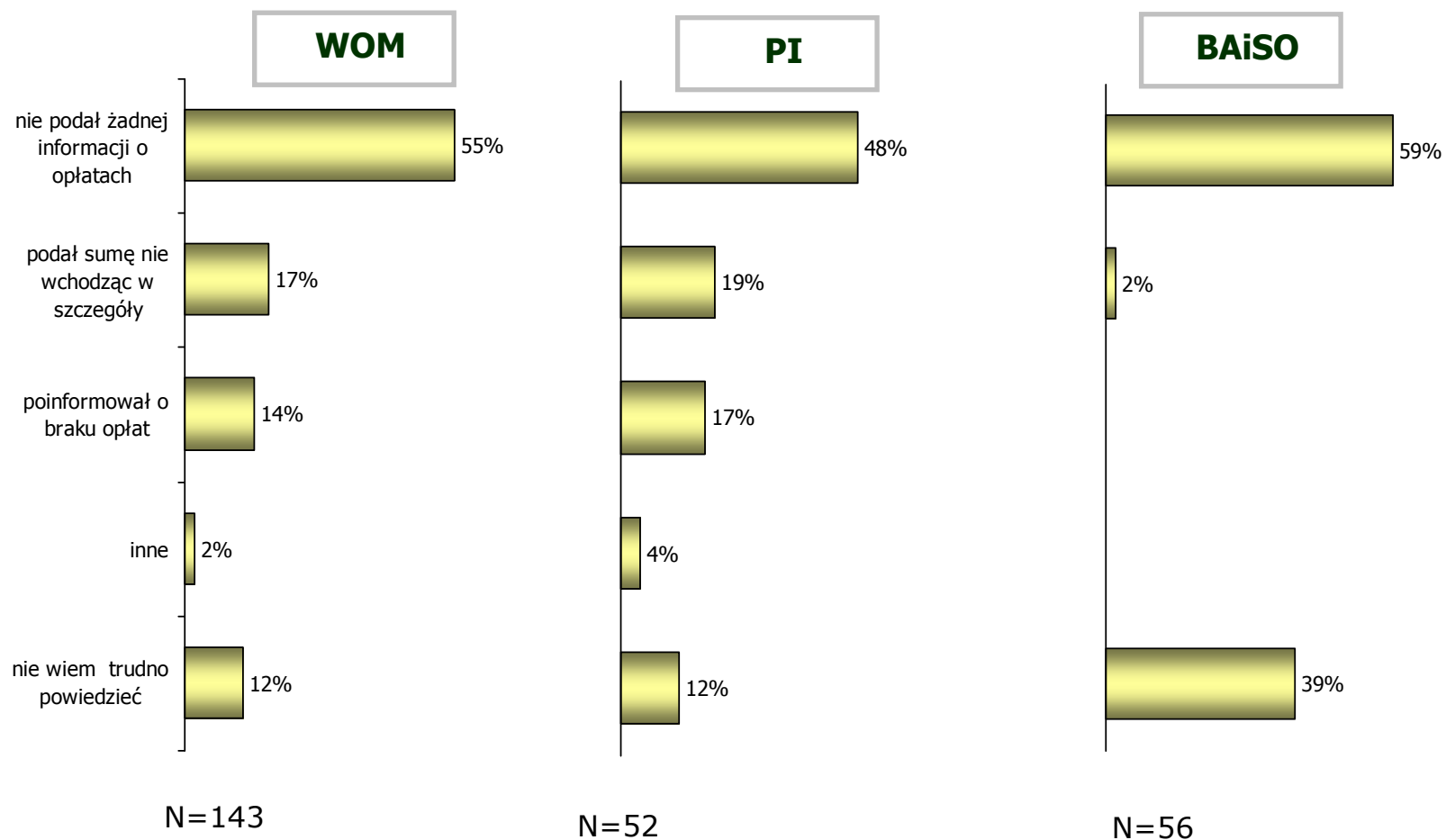
W jaki sposób urzędnik SPONTANICZNIE, bez Twojego dopytywania poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

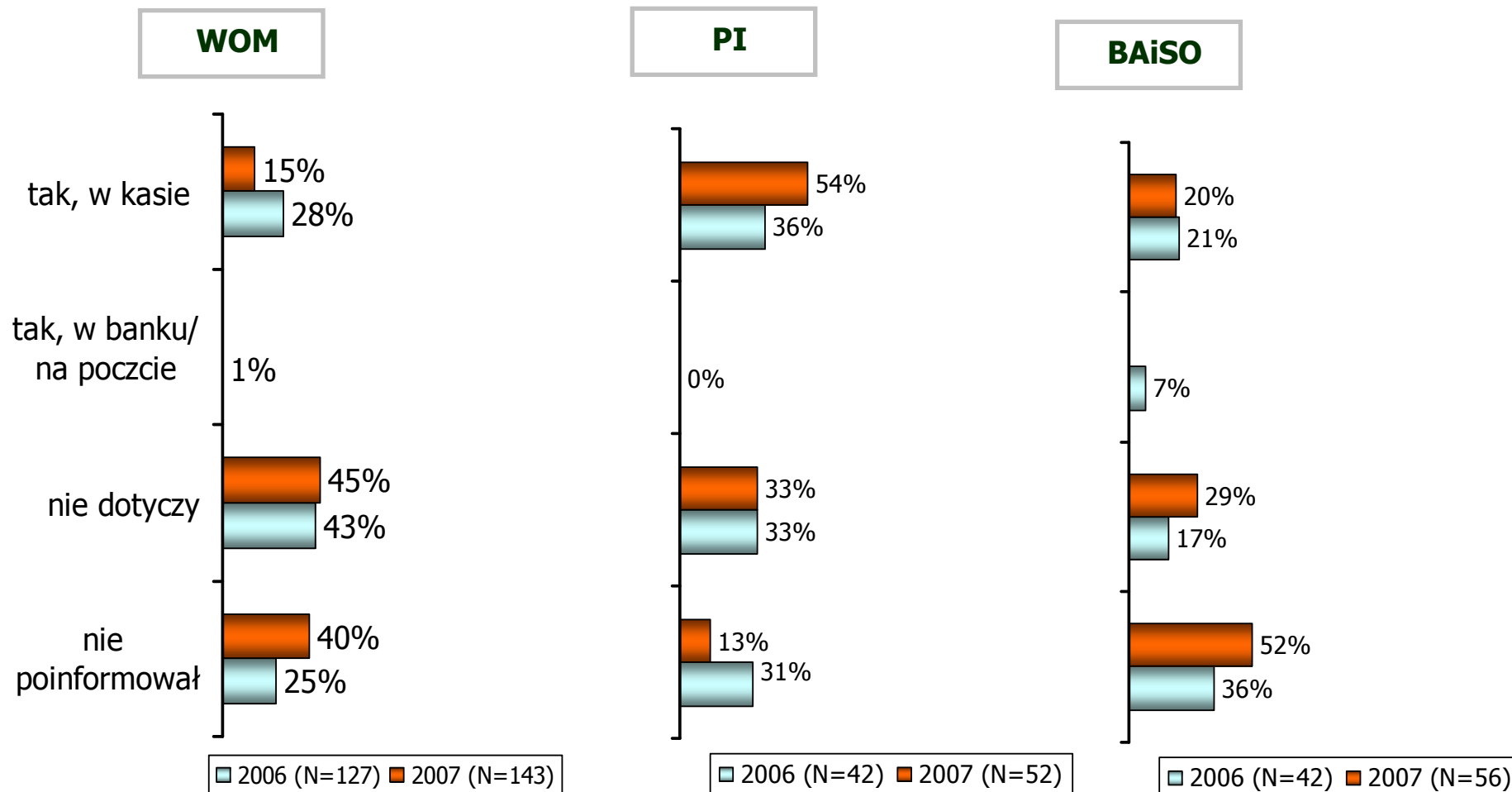
W jaki sposób urzędnik PO DOPYTANIU poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

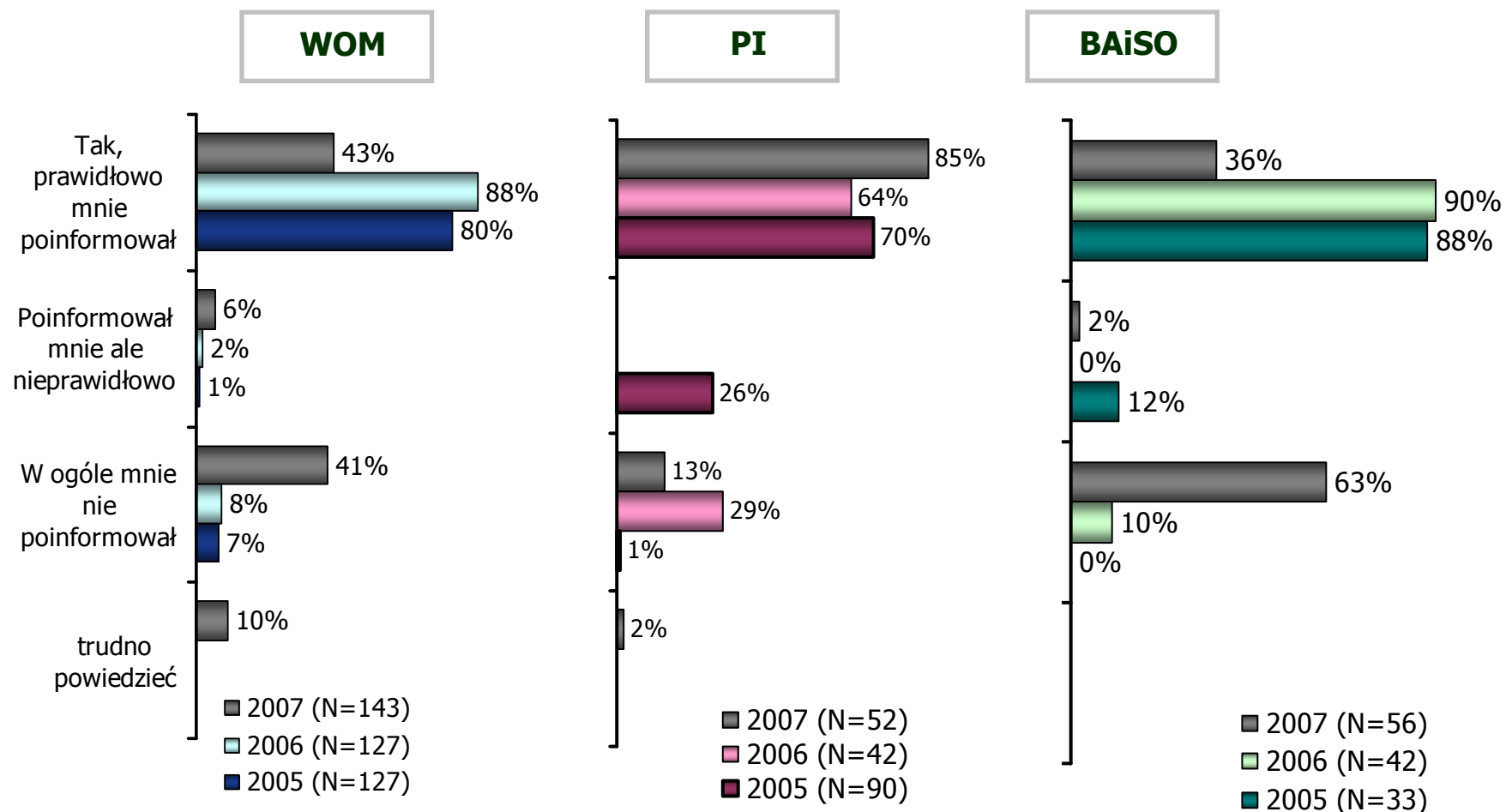
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

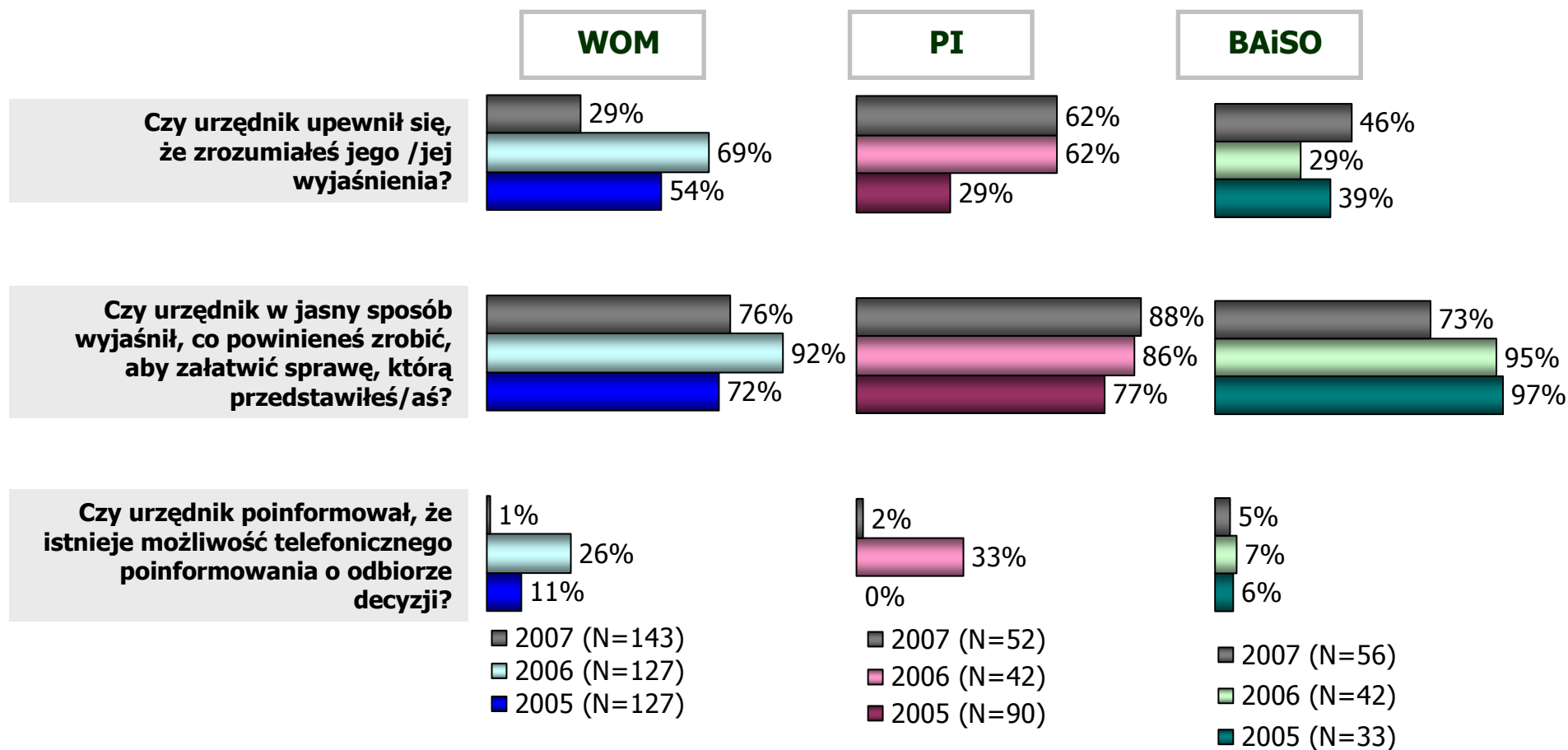
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

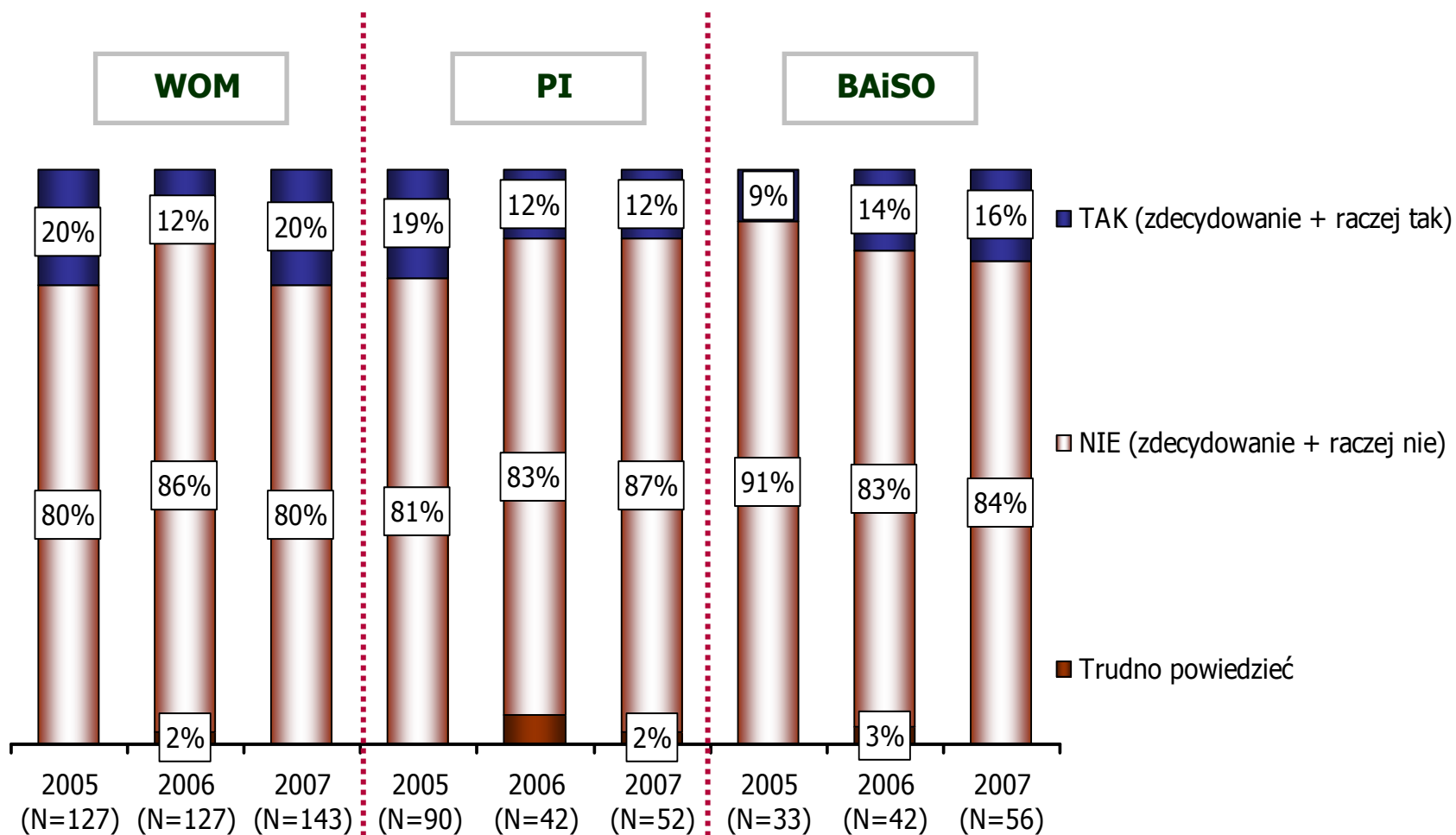
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (6)



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (7)

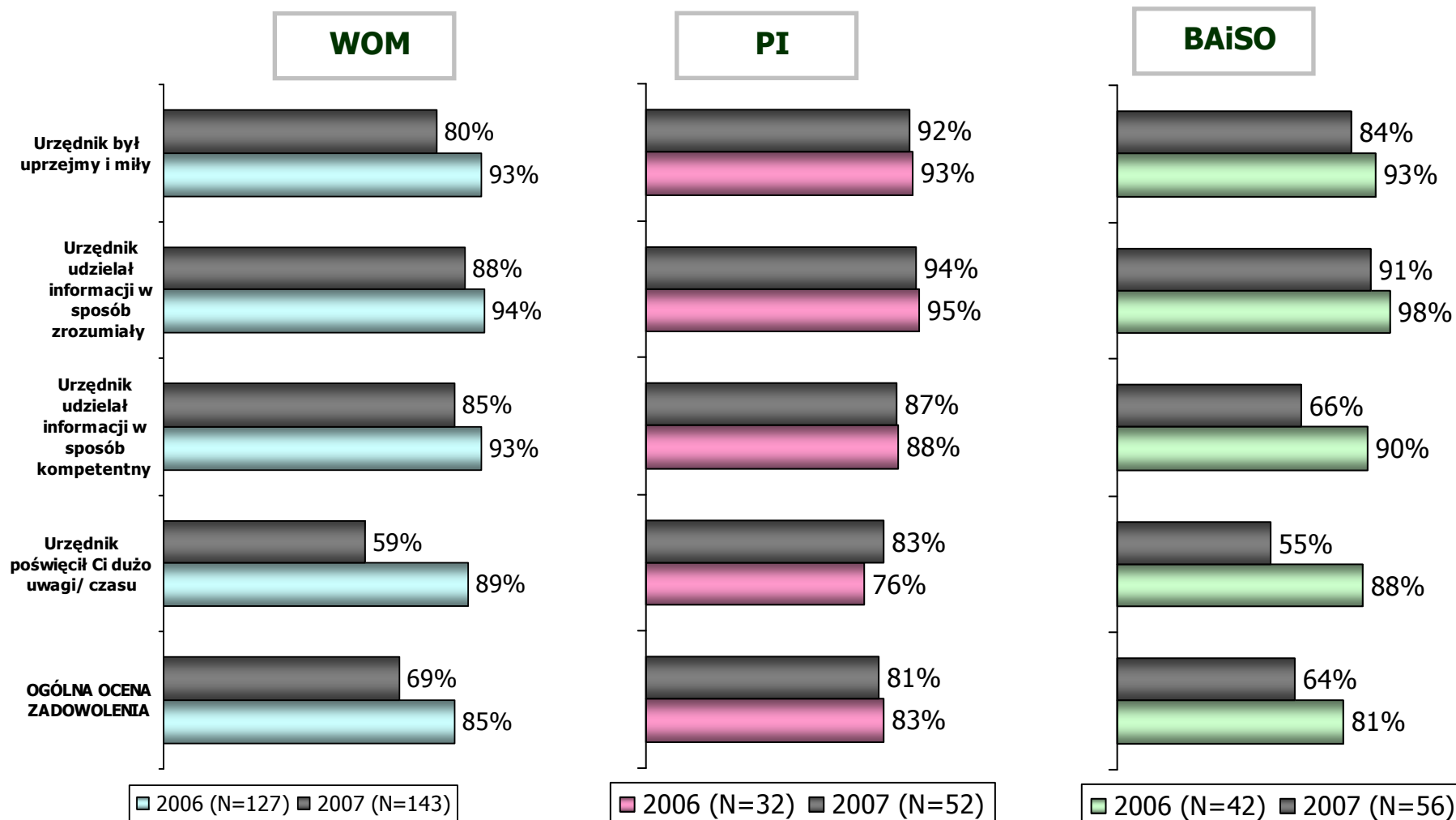
Czy podczas rozmowy odczuwałeś(aś) niechęć ze strony urzędnika?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

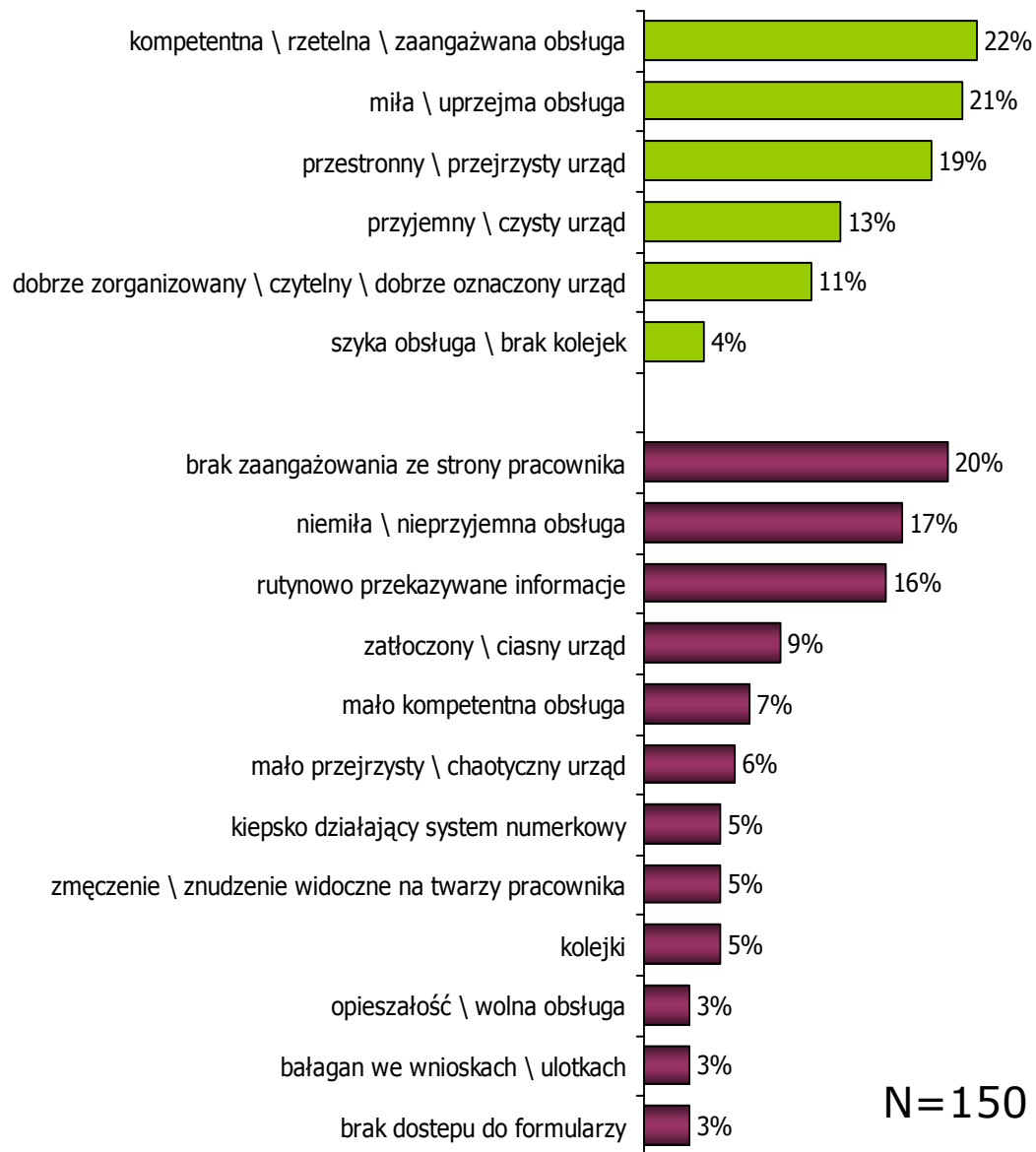
OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA

Odsetek odpowiedzi: „Zdecydowanie TAK” i „raczej TAK”
Średnie na skali 1 (zdecydowanie NIE) do 4 (zdecydowanie TAK)



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W WOMach



N=150

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

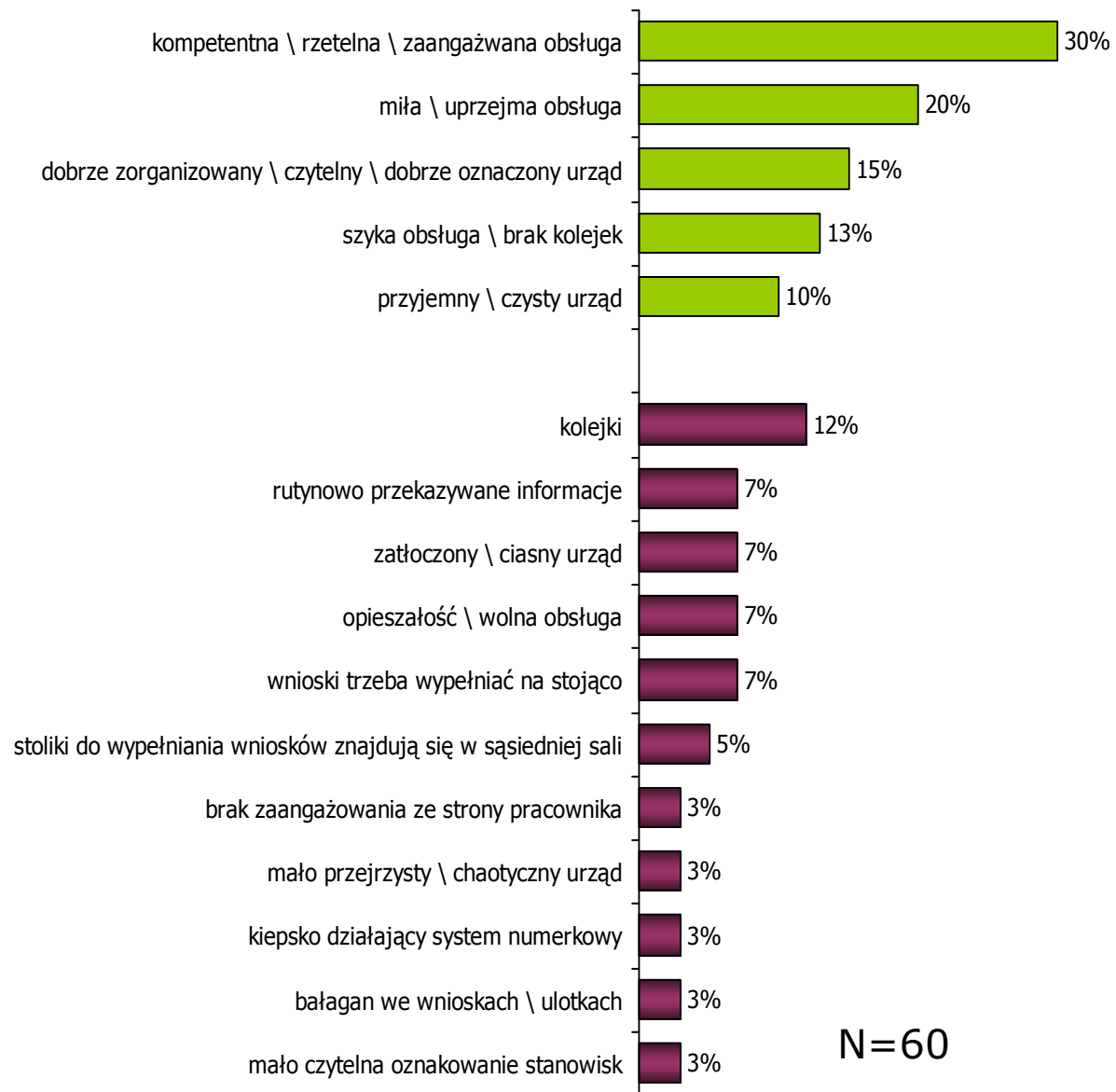
DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W PI



N=75

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W BAiSO



N=60



POSZCZEGÓLNE URZĘDY - ZESTAWIENIE

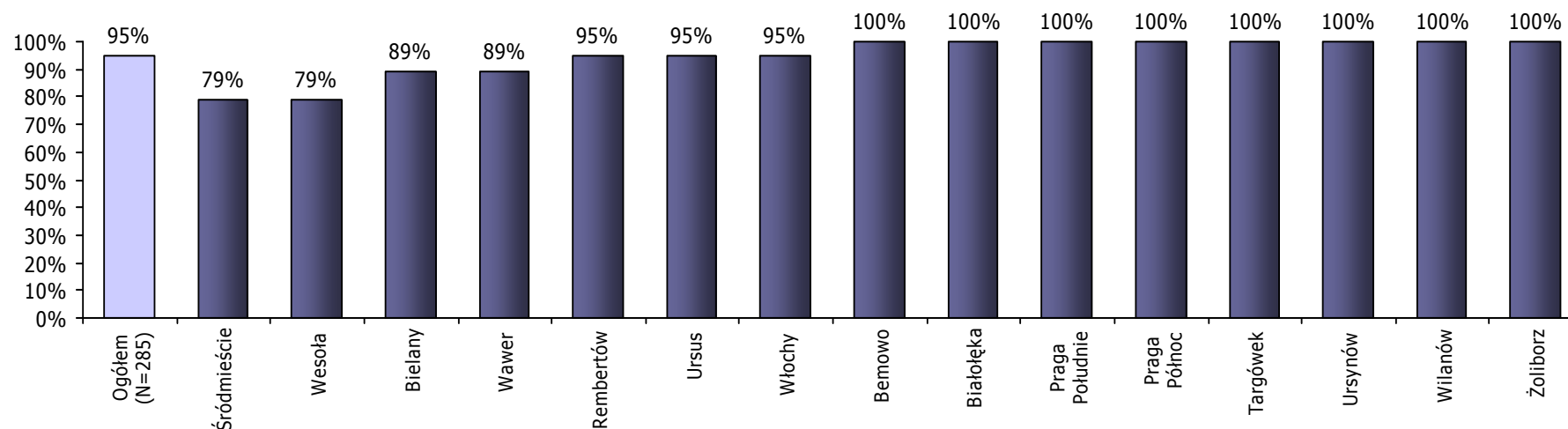
Otoczenie - wygląd urzędu

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

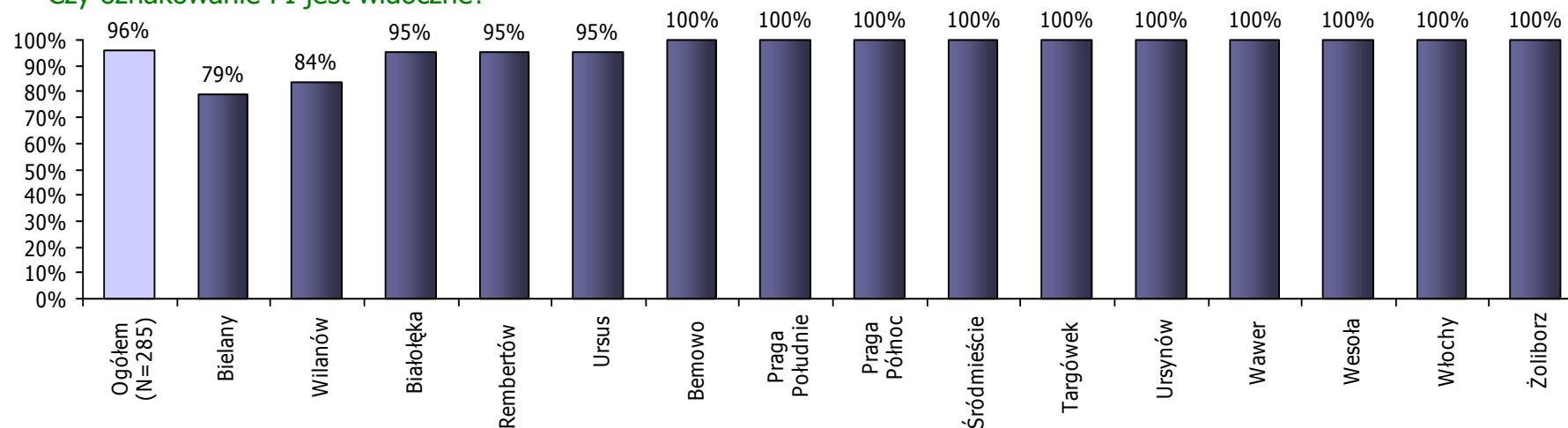
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy widoczna jest tablica informacyjna?



Czy oznakowanie PI jest widoczne?

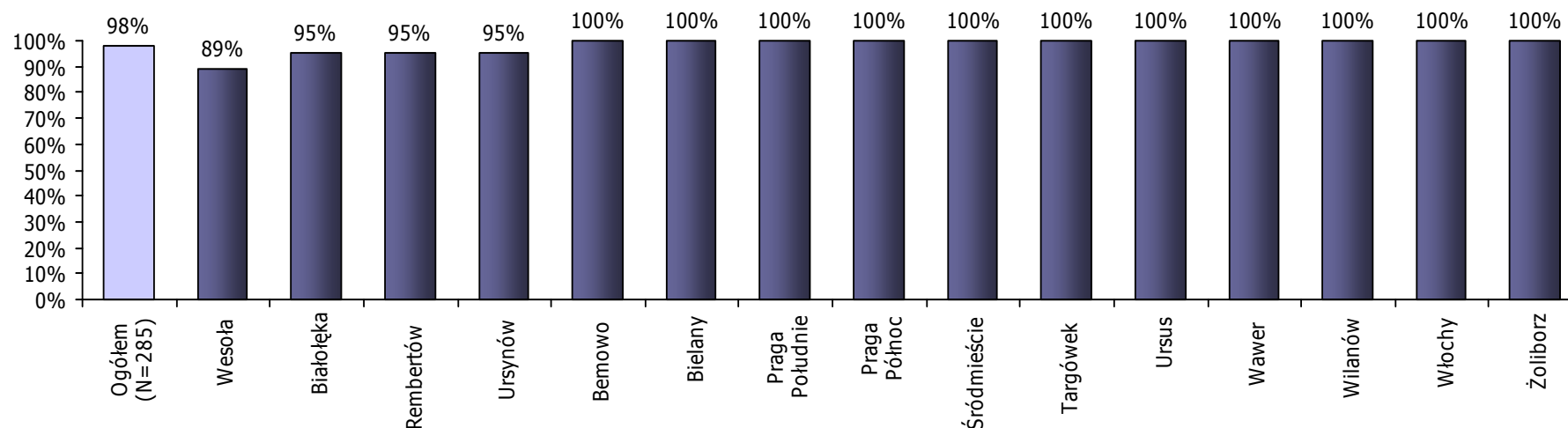


N=19 wizyt w każdym urzędzie

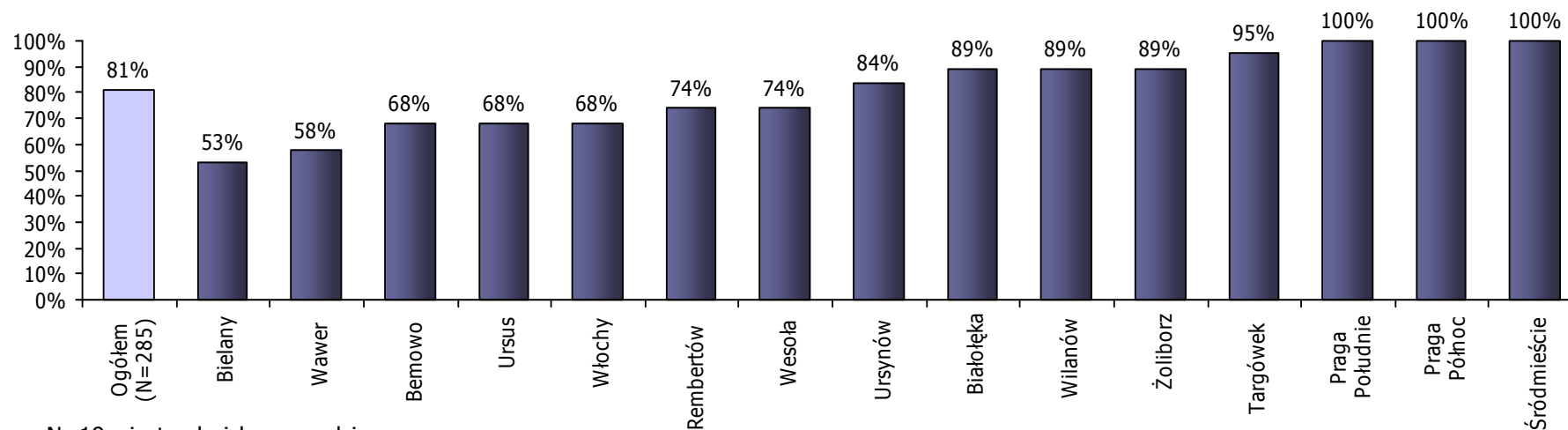
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (2)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy oznakowanie poszczególnych stanowisk WOM jest widoczne / czytelne?



Czy dostępne są karty informacyjne?



N=19 wizyt w każdym urzędzie

KARTY INFORMACYJNE

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (3)

Gdzie znajdują się karty informacyjne?

	Total	Bemowo	Białoleka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Wilanów	Włochy	Żoliborz
na sali (kieszonki\ stojaki)	62%	42%	68%	26%	84%	89%	68%	84%	84%	42%	74%	42%	37%	74%	37%	79%
przy okienku (na ladzie)	7%	11%	16%	5%	0%	5%	0%	11%	16%	16%	5%	11%	0%	5%	0%	0%
za okienkiem\ u urzędnika	10%	5%	5%	11%	26%	0%	0%	32%	5%	11%	5%	0%	16%	11%	11%	16%
w innym miejscu	20%	21%	16%	11%	11%	26%	21%	11%	5%	26%	26%	11%	37%	21%	32%	32%
nie ma\ brak	19%	32%	11%	47%	0%	0%	26%	0%	5%	32%	16%	42%	26%	11%	32%	11%
brak odpowiedzi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
N=	285	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

wytluszczone – wartości istotnie statystycznie wyższe

Porządek

	Total	Bielany	Ursus	Wesoła	Bemowo	Włochy	Ursynów	Białoleka	Żoliborz	Śródmieście	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Targówek	Wawer	Wilanów
Czy karty informacyjne, ułożone są w należyłym porządku?																
tak	95%	80%	85%	86%	92%	92%	94%	94%	94%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N=	230	10	13	14	13	13	16	17	17	19	19	19	14	18	11	17

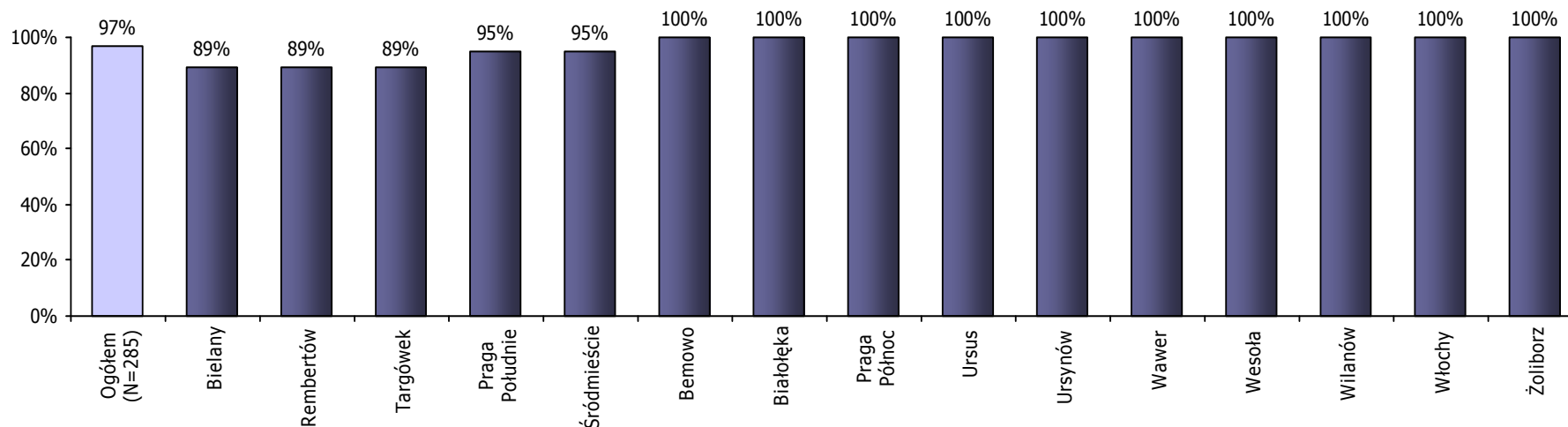
Łatwość zauważenia

	Total	Włochy	Bielany	Ursus	Wesoła	Wilanów	Śródmieście	Bemowo	Praga Południe	Białoleka	Praga Północ	Rembertów	Targówek	Ursynów	Wawer	Żoliborz
Czy karty informacyjne są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?																
tak	92%	69%	70%	77%	79%	88%	89%	92%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N=	230	13	10	13	14	17	19	13	19	17	19	14	18	16	11	17

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (4)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy dostępne są formularze / wnioski?



N=20 wizyt w każdym urzędzie

Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

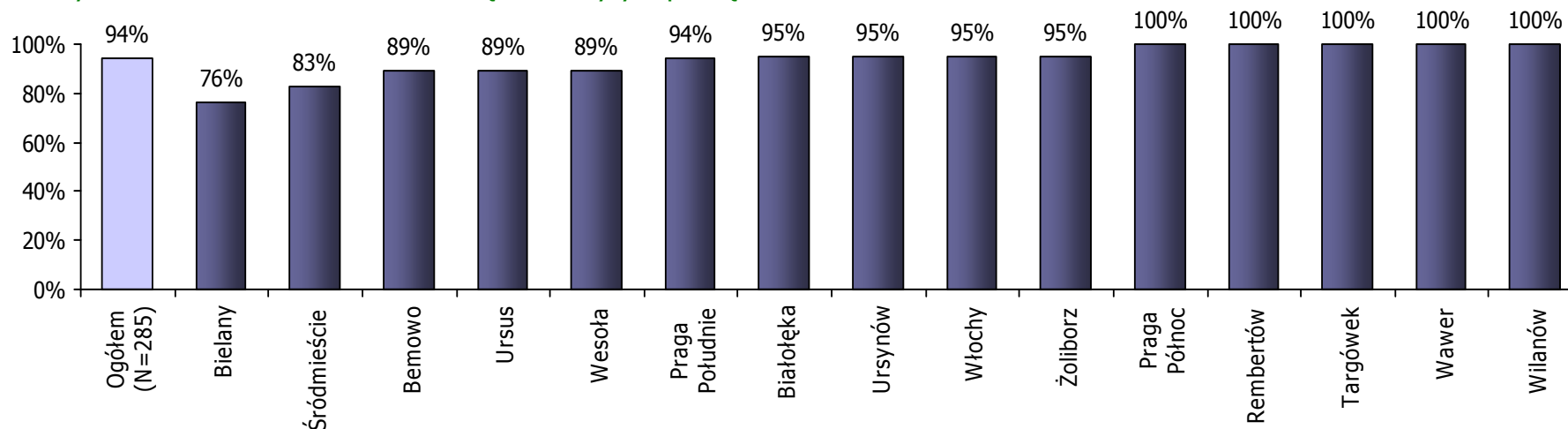
	Total	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesola	Wilanów	Włochy	Żoliborz
na sali (kieszonki\ stojaki)	51%	21%	37%	32%	42%	74%	58%	42%	63%	63%	58%	74%	11%	58%	63%	68%
przy okienku (na ladzie)	25%	32%	58%	16%	11%	53%	21%	11%	21%	26%	26%	32%	0%	26%	21%	21%
za okienkiem\ u urzędnika	48%	53%	37%	53%	63%	63%	32%	53%	47%	53%	53%	37%	37%	32%	53%	53%
w innym miejscu	35%	42%	32%	16%	42%	58%	37%	16%	37%	5%	42%	37%	58%	37%	37%	26%
nie ma\ brak	3%	0%	0%	11%	5%	0%	11%	5%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
N=	285	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

wyłuszczone – wartości istotnie statystycznie wyższe

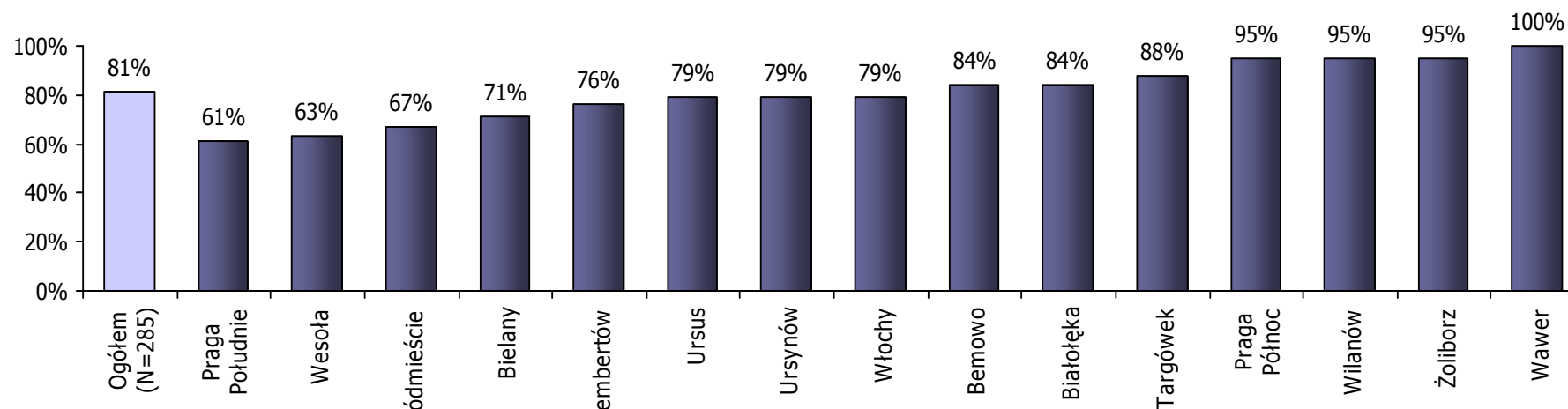
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (5)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy formularze / wnioski ułożone są w należyтым porządku?



Czy formularze / wnioski są w miejscu gdzie łatwo je zauważyć?



N=19 wizyt w każdym urzędzie

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (6)

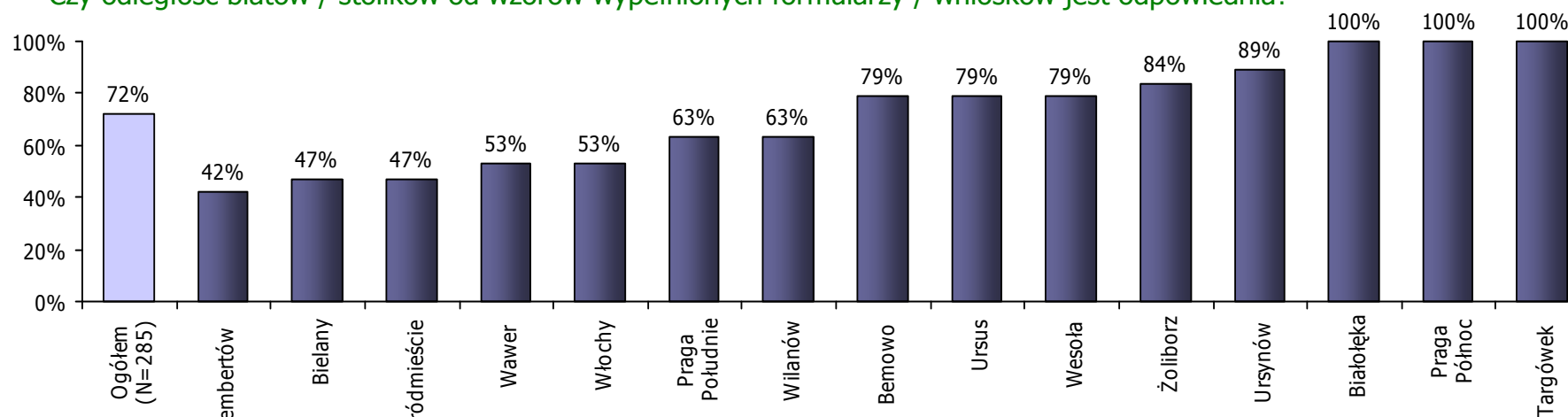
FORMULARZE/ WNIOSKI

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych wniosków / formularzy?

P10. Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy\ wniosków?	Total	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Wilanów	Włochy	Żoliborz
na tablicy	50%	47%	16%	74%	47%	5%	58%	53%	53%	63%	42%	32%	68%	79%	84%	26%
w formie skoroszytu poza okienkiem PI\ stanowiskiem WOM\ delegatury BAiSO	26%	5%	68%	5%	5%	63%	16%	0%	68%	21%	5%	53%	5%	5%	0%	63%
w formie skoroszytu w okienku PI\ przy stanowisku WOM\ delegatury BAiSO	2%	0%	0%	5%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	5%	5%	0%	0%	0%	5%
w innym miejscu wpiszone poniżej w jakim:	21%	32%	32%	5%	37%	32%	5%	26%	26%	21%	53%	11%	11%	0%	0%	26%
nie są dostępne	14%	16%	0%	21%	11%	0%	32%	32%	5%	21%	0%	11%	21%	16%	16%	16%
N=	285	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

wytłuszczone – wartości istotnie statystycznie wyższe

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

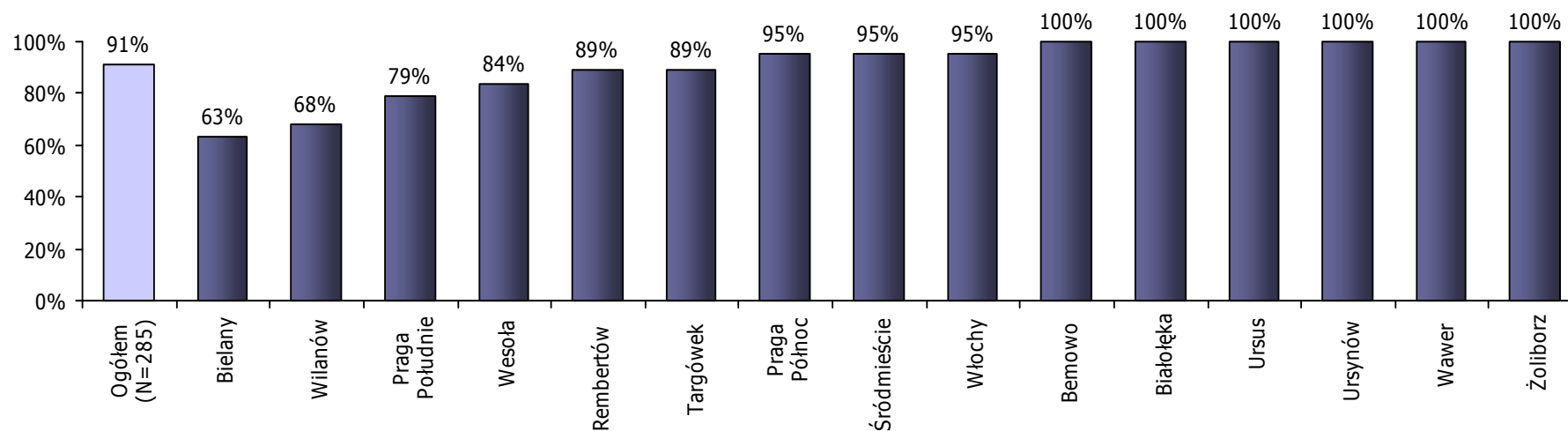


N=19 wizyt w każdym urzędzie

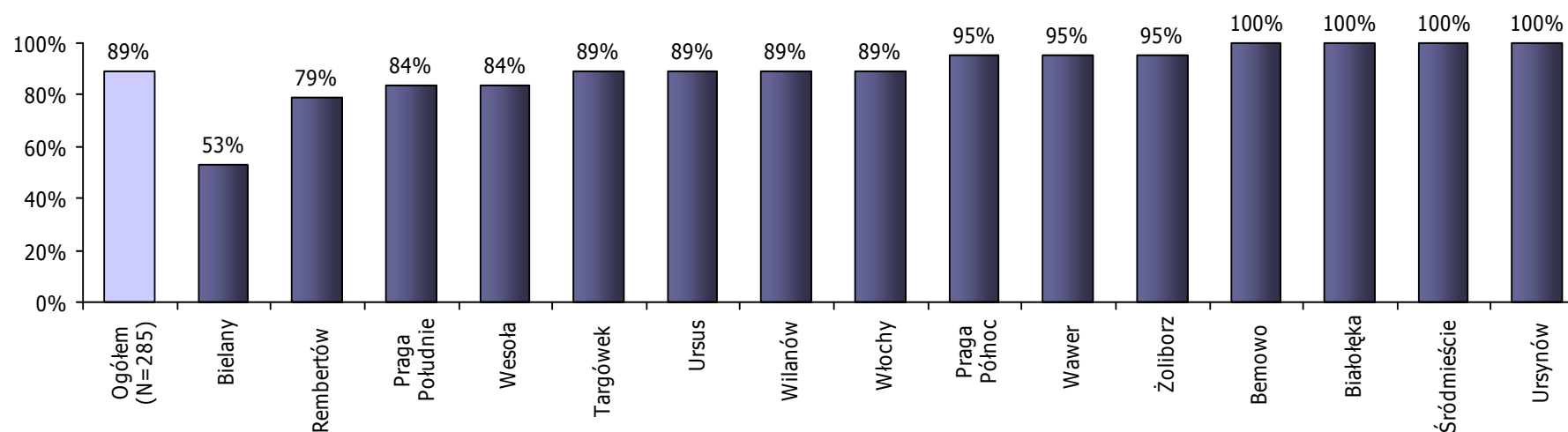
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (7)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

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



Czy ilość miejsc siedzących dla osób oczekujących jest wystarczająca?

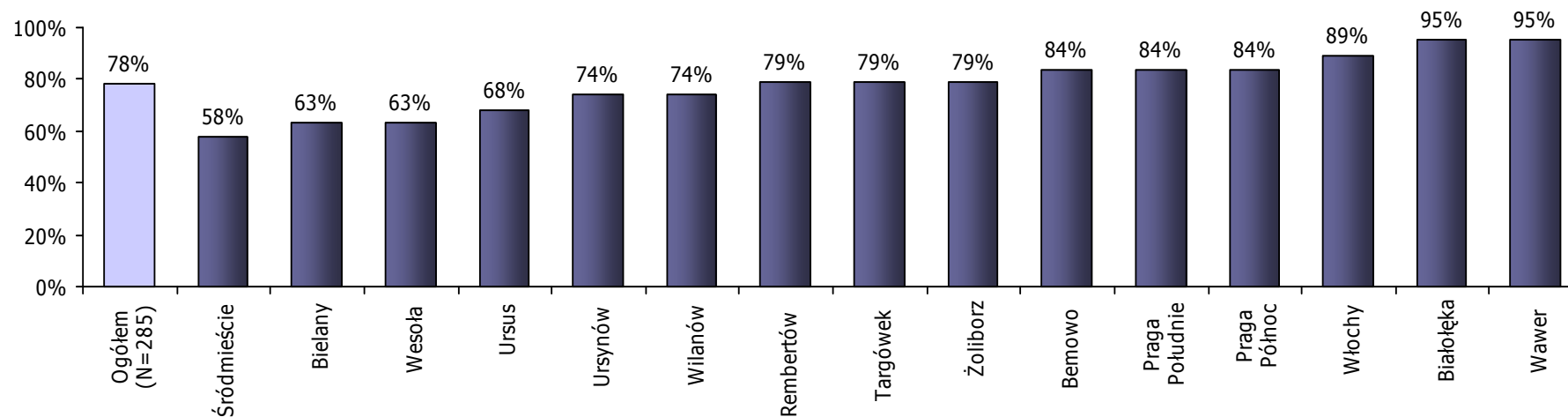


N=19 wizyt w każdym urzędzie

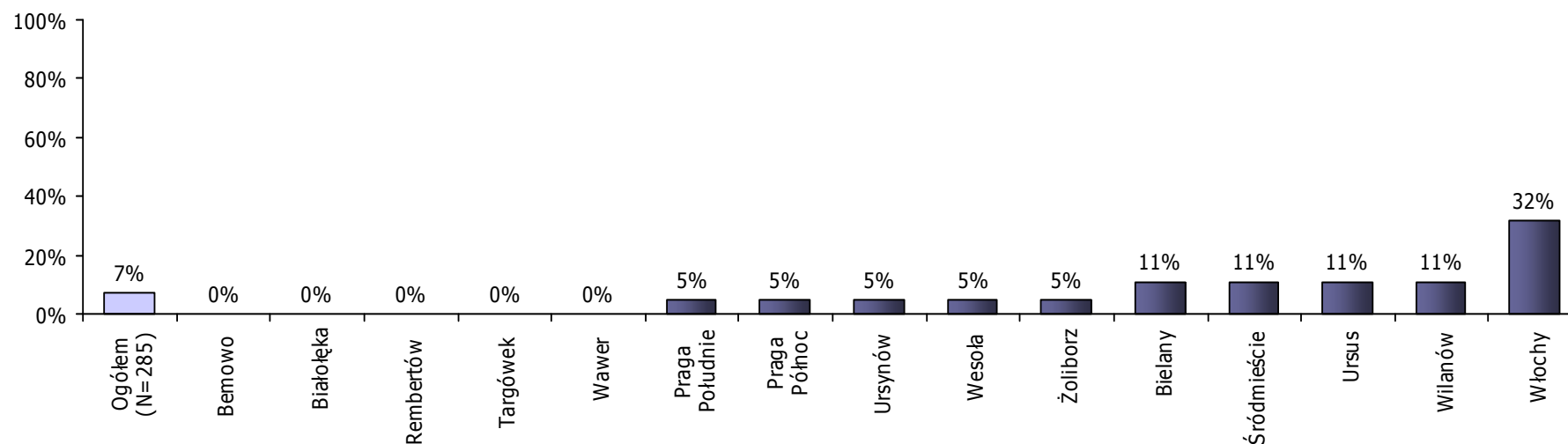
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (8)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy są dostępne bezpłatne gazетки / wydawnictwa urzędu?



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

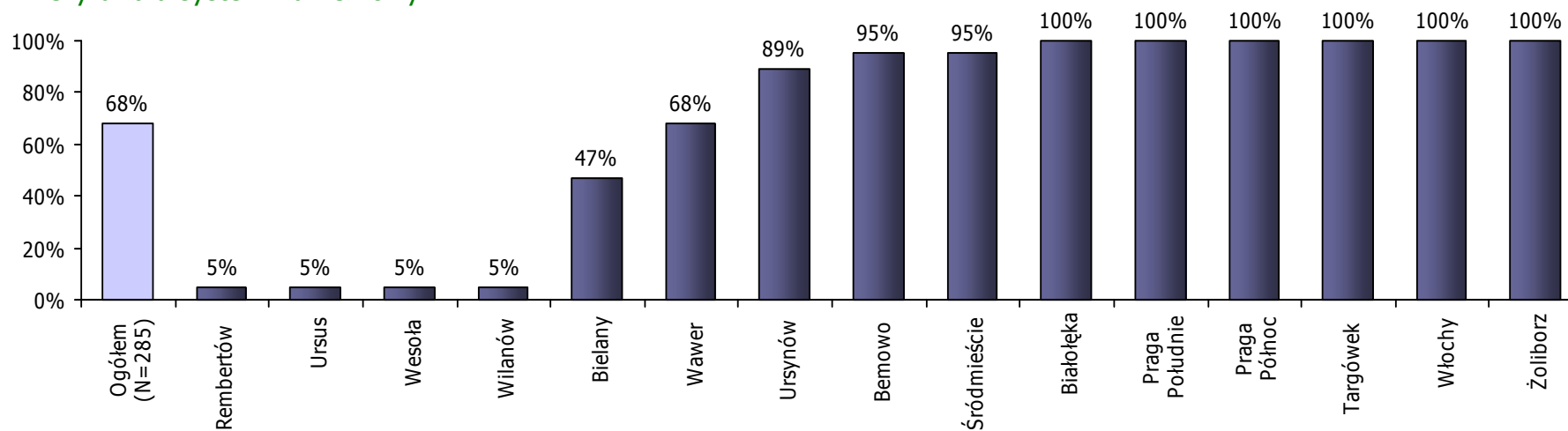


N=19 wizyt w każdym urzędzie

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (9)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy działa system numerkowy?

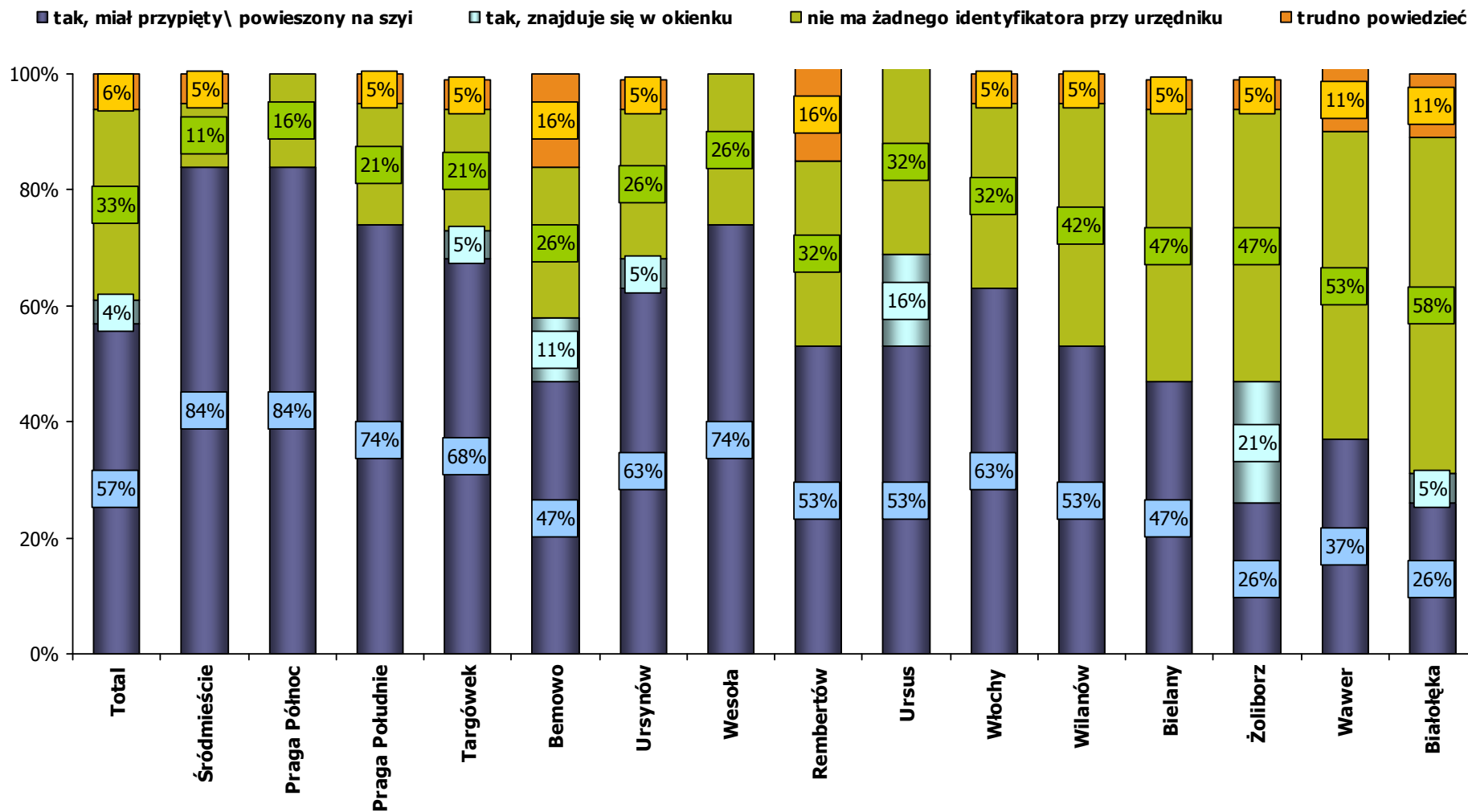


N=19 wizyt w każdym urzędzie

Wygląd zewnętrzny
urzędnika i jego
stanowisko pracy
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (1)

Czy urzędnik ma identyfikator z imieniem i nazwiskiem?

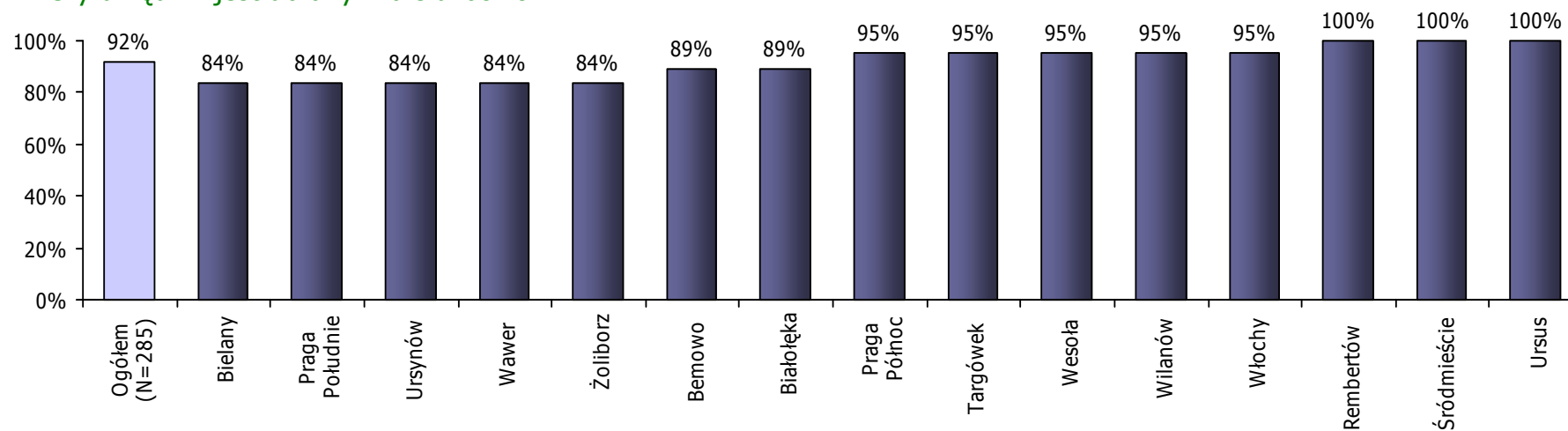


N=19 wizyt w każdym urzędzie

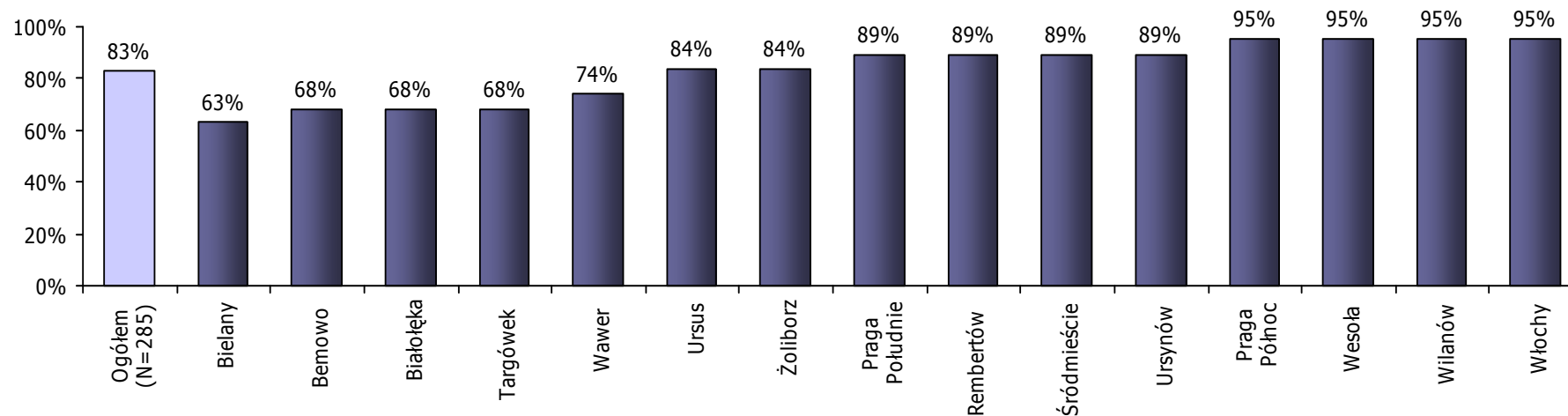
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (2)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy urzędnik jest ubrany „na służbowo”?



Czy na biurku urzędnika jest porządek?

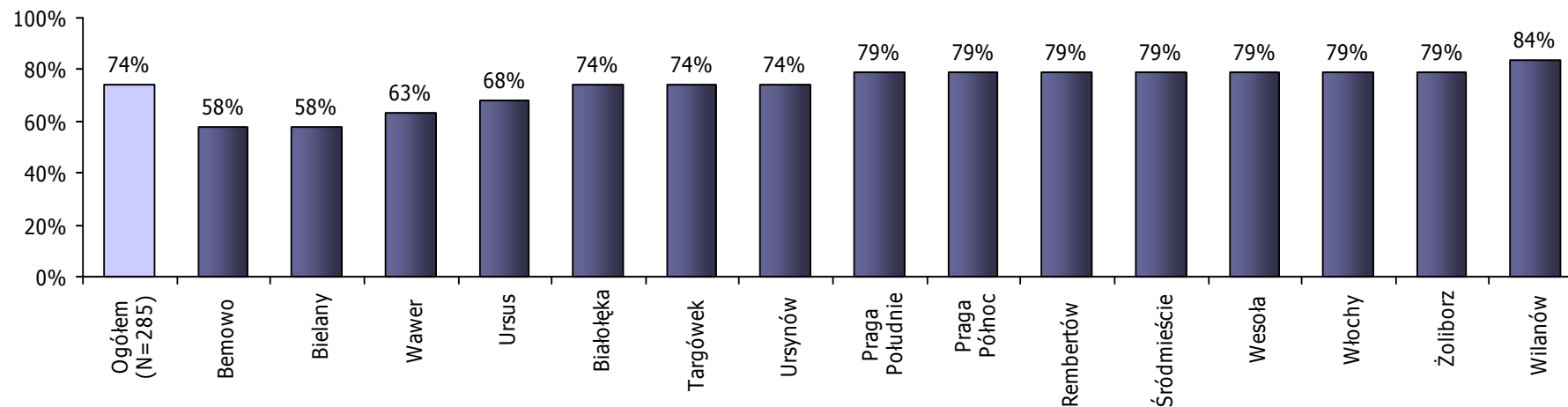


N=19 wizyt w każdym urzędzie

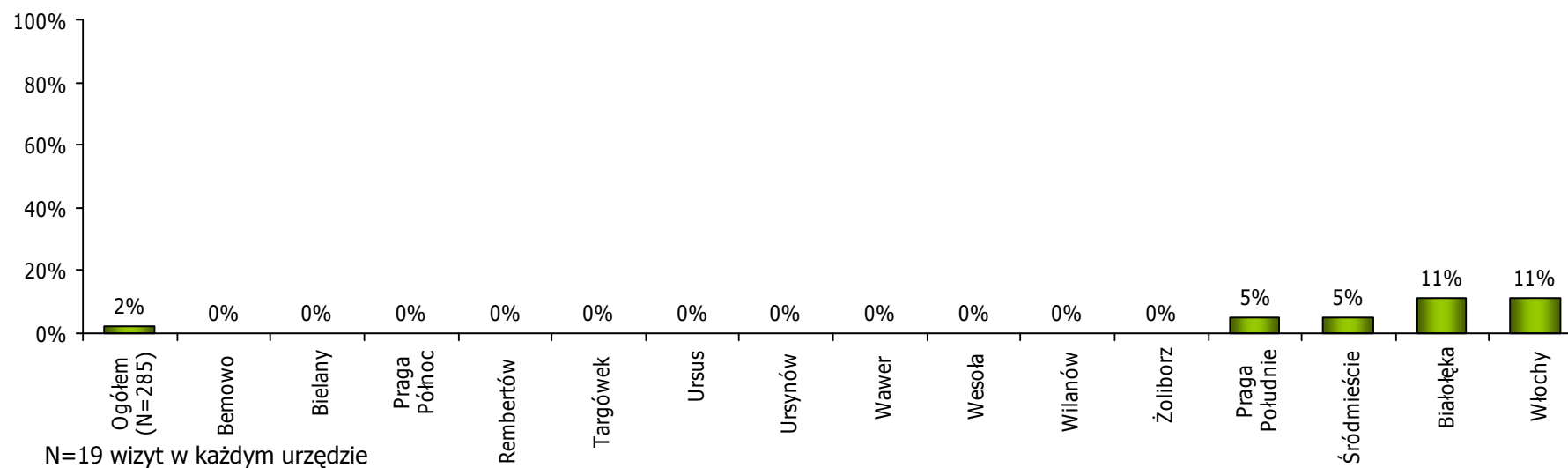
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (3)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

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



Czy na biurku są brudne naczynia?

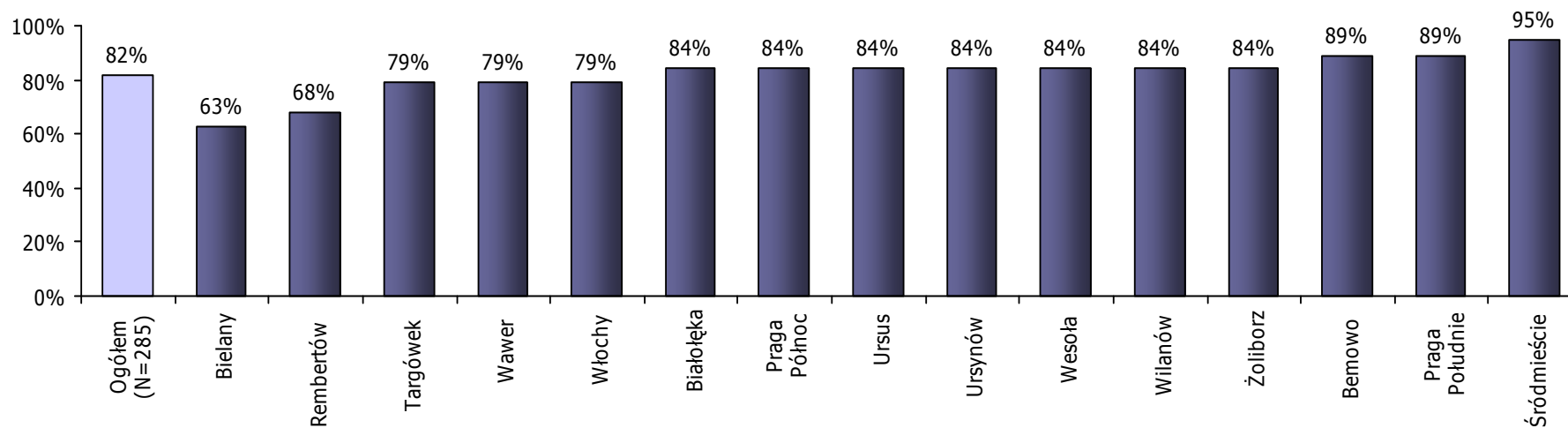


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta POSZCZEGÓLNE URZĘDY

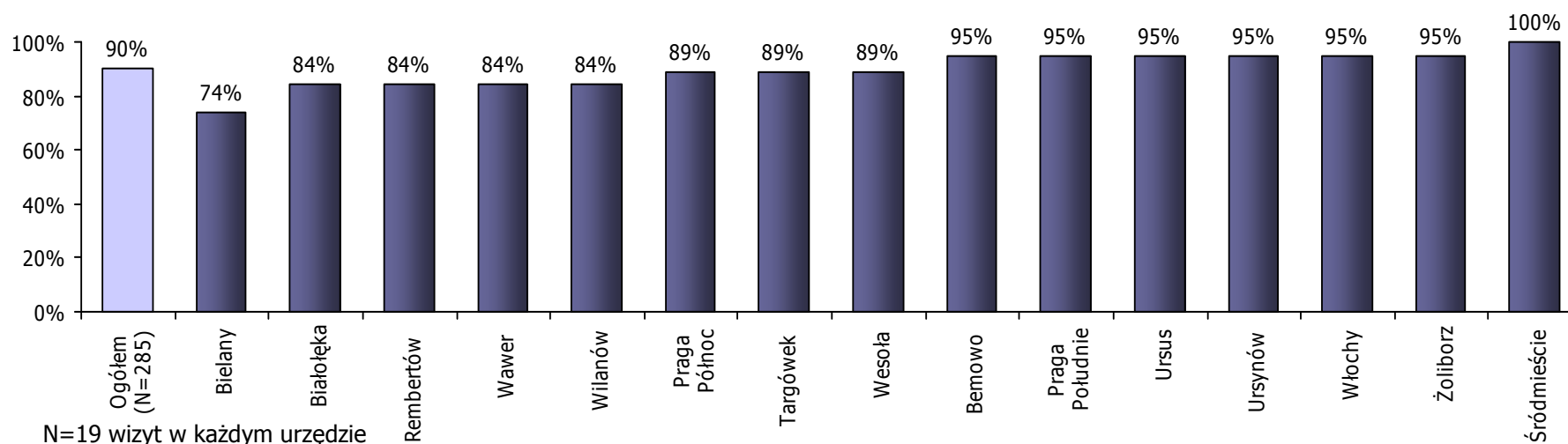
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?



Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

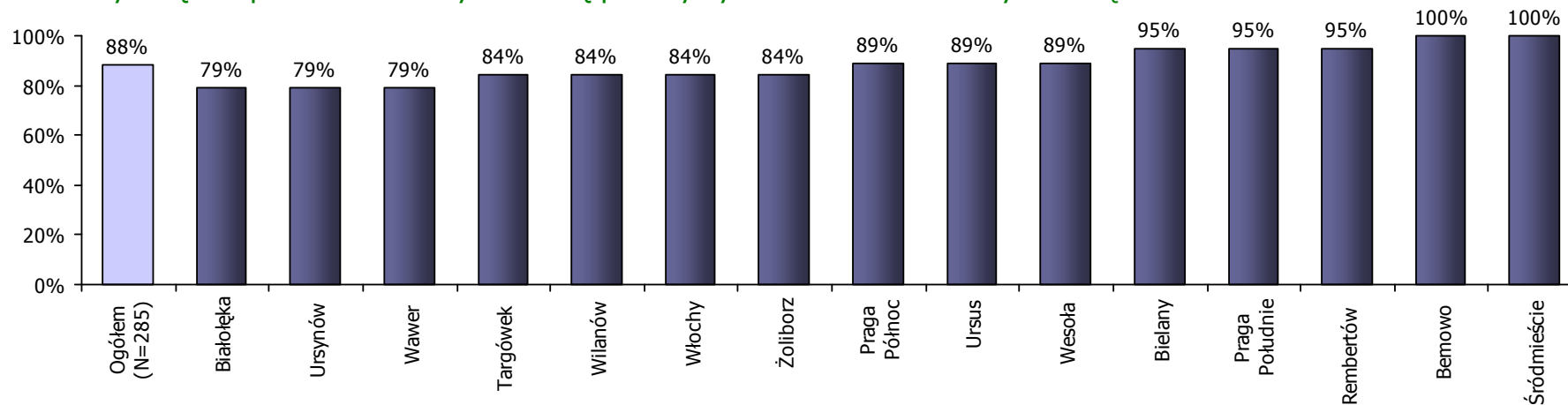


N=19 wizyt w każdym urzędzie

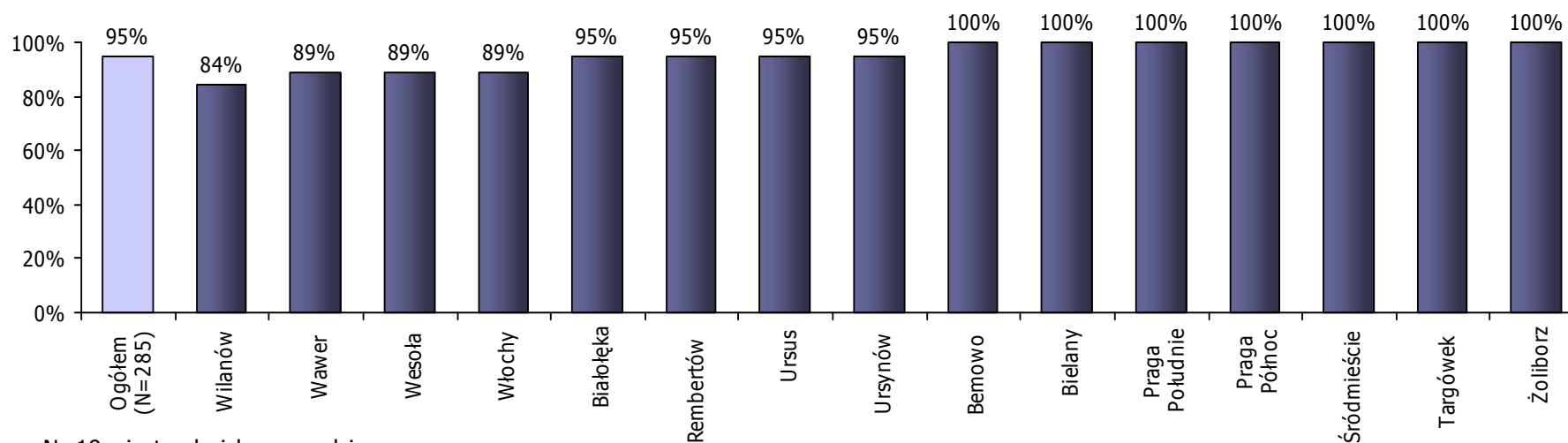
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (2)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

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



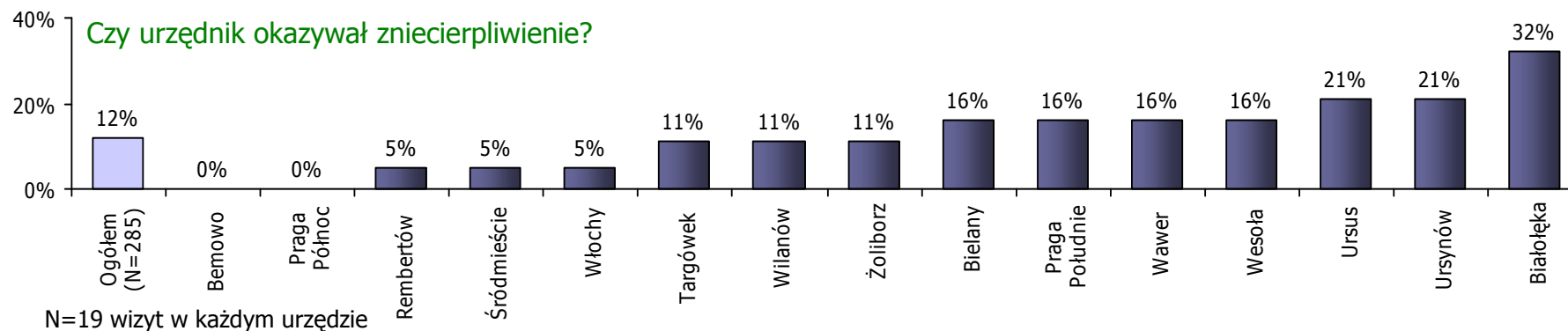
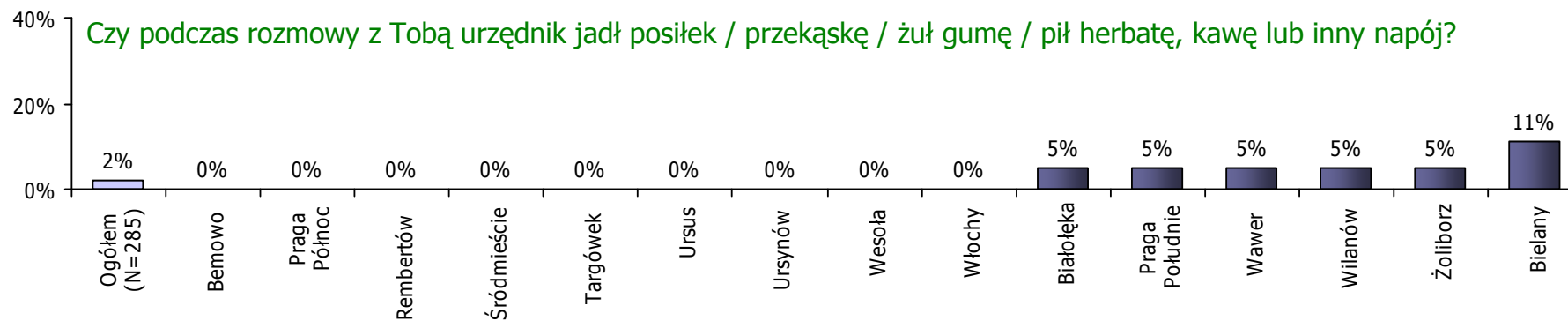
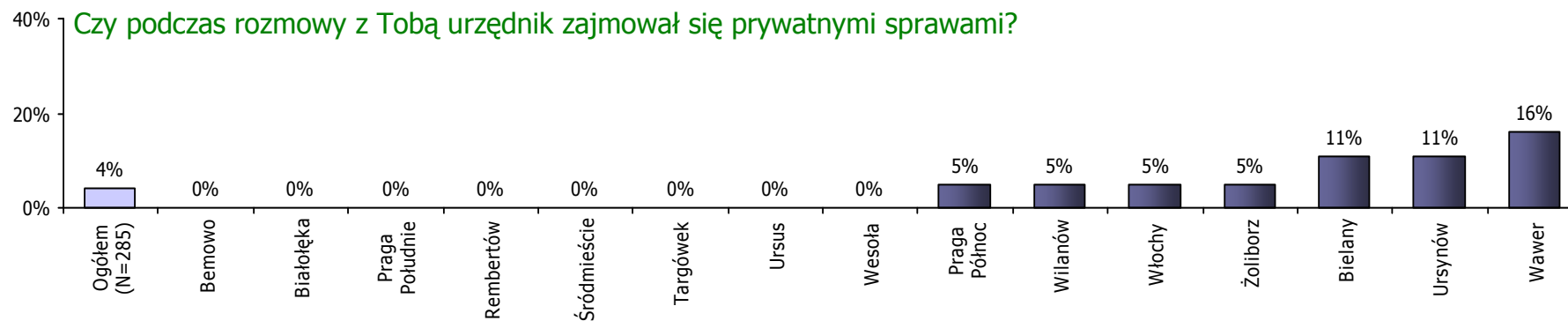
Czy urzędnik mówił wyraźnie?



N=19 wizyt w każdym urzędzie

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (3)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

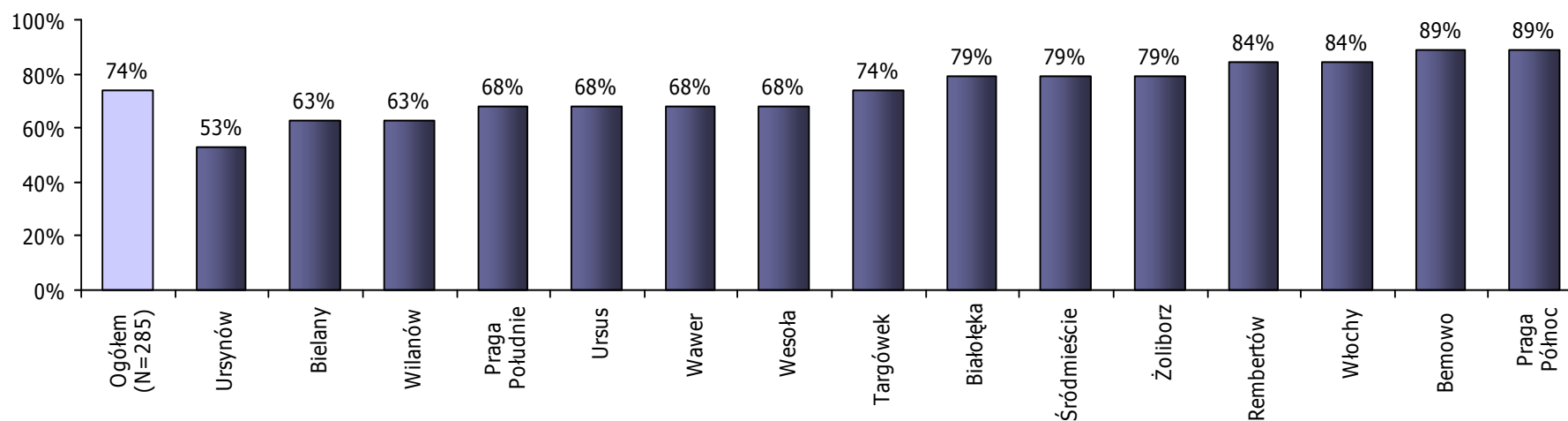


N=19 wizyt w każdym urzędzie

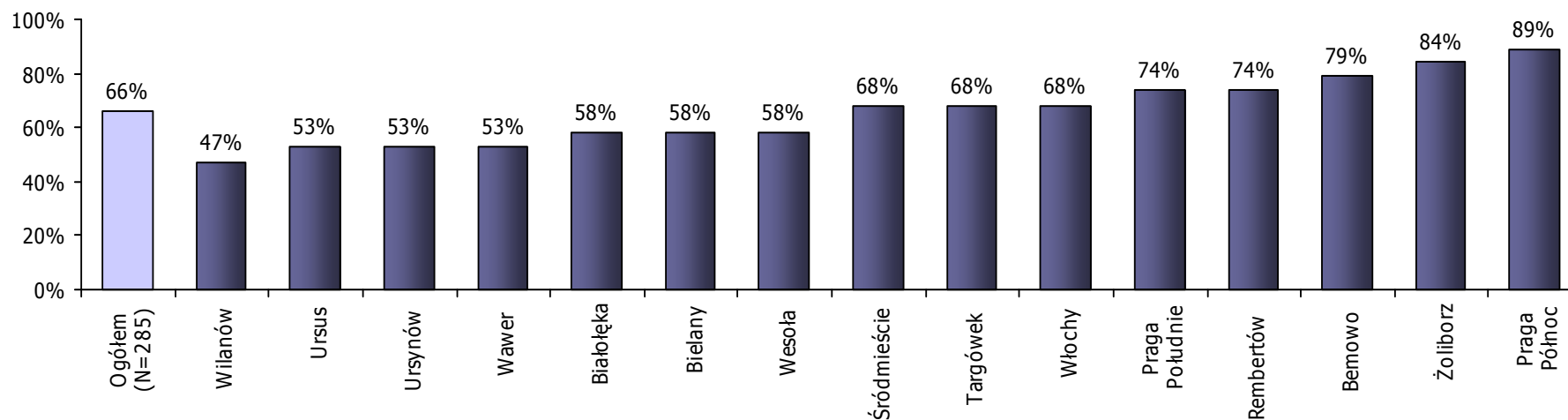
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (4)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie? (odpowiedzi „TAK, urzędnik przywitał w uprzejmy sposób”)



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?

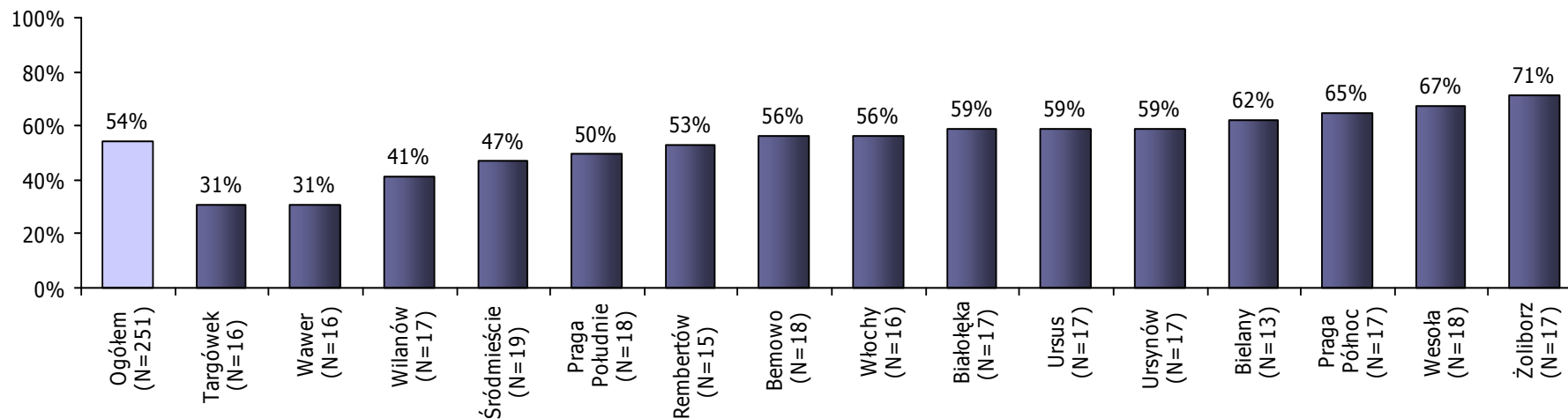


Urzędnik - obsługa
przedstawionej sprawy
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

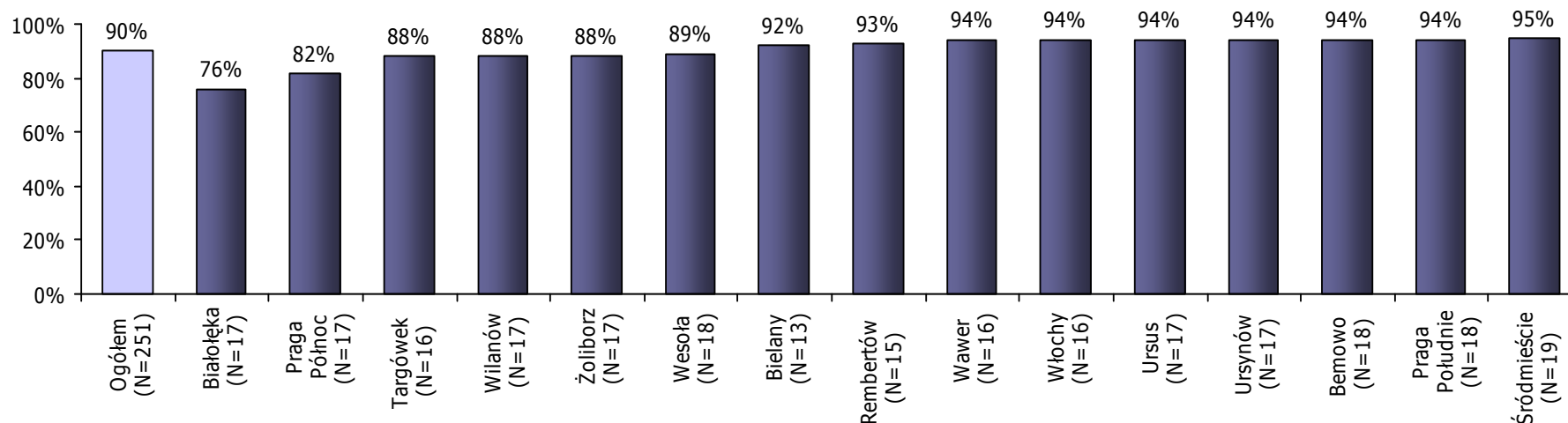
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

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



Czy używał zrozumiałej terminologii?



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

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (2)

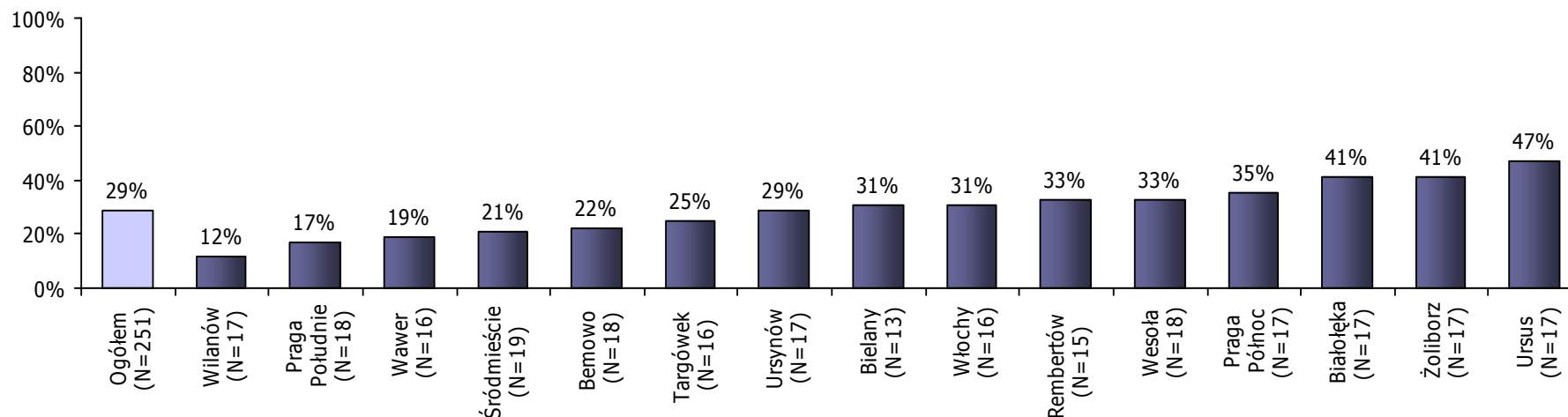
Odsetek odpowiedzi „TAK”

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

	Total	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Wilanów	Włochy	Żoliborz
Wydał druk formularza\ wniosku	67%	61%	76%	69%	61%	88%	80%	68%	69%	88%	76%	56%	33%	53%	63%	71%
Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz\ wniosek na terenie Urzędu	20%	22%	18%	23%	17%	6%	13%	21%	19%	6%	18%	25%	44%	29%	25%	18%
Poinformował, że takie formularze\ wnioski są dostępne na stronie internetowej Urzędu	1%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
Nie dotyczy	13%	17%	12%	15%	22%	12%	7%	5%	13%	6%	6%	19%	22%	18%	13%	12%
N=	251	18	17	13	18	17	15	19	16	17	17	16	18	17	16	17

wytłuszczone - wartości istotnie statystycznie wyższe

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



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

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (3)

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

	Total	Bemowo	Białoleka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Wilanów	Włochy	Żoliborz
Wyjaśniał sprawę z głowy	89%	83%	88%	92%	78%	94%	87%	89%	88%	94%	94%	94%	89%	88%	94%	88%
Postugiwał się papierowymi kartami informacyjnymi	4%	0%	0%	8%	11%	0%	0%	5%	6%	0%	6%	0%	6%	0%	6%	12%
Postugiwał się papierowymi aktami prawnymi (ustawy, monitory itp.)	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Postugiwał się komputerem	3%	6%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	12%	0%	12%
Korzystał z pomocy innych urzędników	3%	0%	0%	15%	6%	0%	0%	0%	0%	6%	12%	0%	6%	0%	6%	0%
nie wiem\ trudno powiedzieć	8%	11%	12%	8%	11%	6%	13%	5%	6%	6%	0%	6%	11%	12%	6%	6%
N=	251	18	17	13	18	17	15	19	16	17	17	16	18	17	16	17

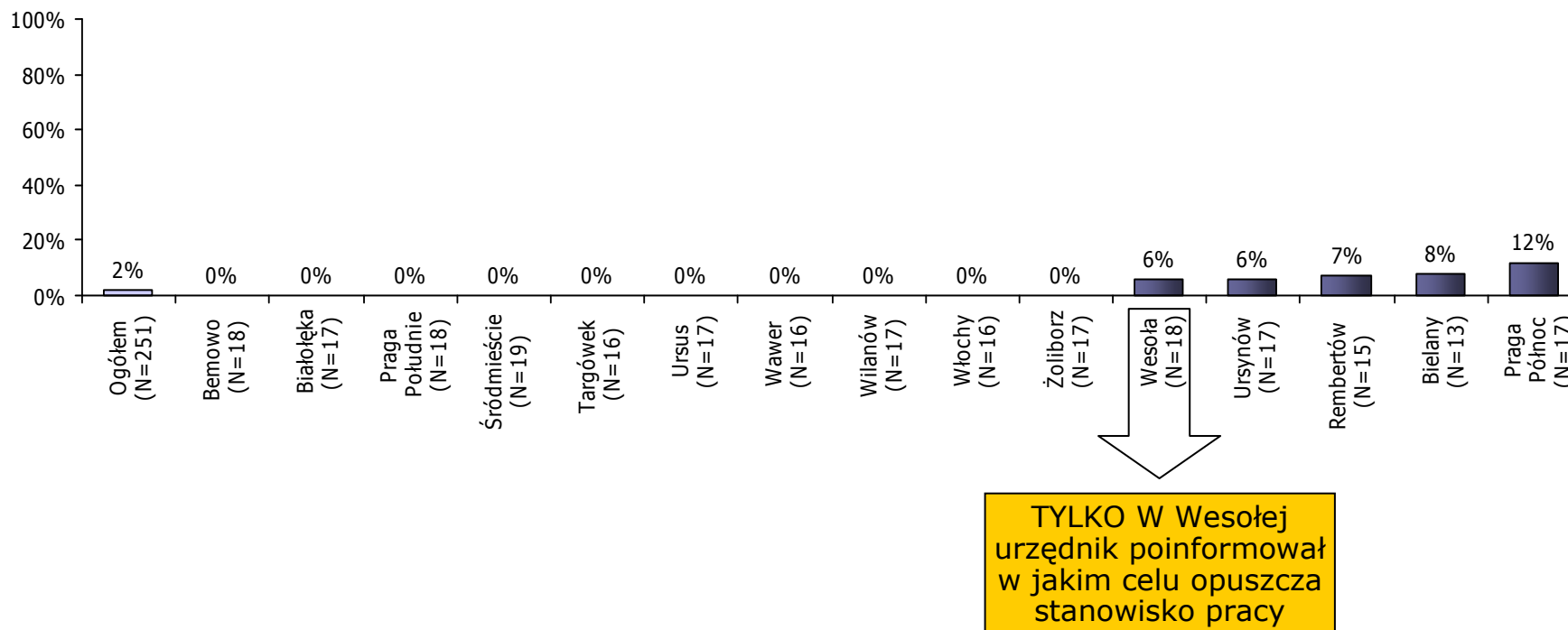
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy wydał kartę informacyjną?

	Total	Bemowo	Białoleka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Wilanów	Włochy	Żoliborz
Dał Ci kartę informacyjną	18%	17%	18%	31%	28%	18%	20%	21%	13%	18%	18%	13%	11%	12%	6%	24%
Powiedział gdzie możesz znaleźć kartę informacyjną na terenie Urzędu	5%	0%	0%	0%	6%	12%	0%	11%	6%	0%	6%	6%	11%	6%	0%	6%
Powiedział, że taka karta informacyjna jest dostępna na stronie internetowej	1%	0%	0%	8%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%
Nie wspomniał o karcie informacyjnej	77%	83%	82%	69%	67%	71%	80%	68%	81%	82%	76%	75%	78%	82%	94%	71%
N=	251	18	17	13	18	17	15	19	16	17	17	16	18	17	16	17

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (4)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



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

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (1)

Sprawy, o których urzędnik poinformował sam (bez dopytywania).

	Total	Bemowo	Białoleka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Wilanów	Włochy	Żoliborz
wymagane dokumenty	89%	94%	82%	85%	89%	94%	93%	89%	94%	94%	88%	88%	78%	82%	94%	88%
wymagane opłaty	41%	56%	35%	46%	44%	41%	47%	26%	56%	35%	47%	38%	28%	35%	44%	35%
miejsce złożenia dokumentów	54%	50%	53%	46%	61%	65%	40%	68%	50%	47%	65%	63%	44%	47%	44%	59%
termin odpowiedzi	35%	33%	41%	38%	28%	41%	33%	32%	38%	24%	47%	31%	44%	35%	31%	35%
no answer	10%	6%	12%	8%	11%	6%	7%	11%	6%	6%	12%	13%	22%	18%	6%	12%
N=	251	18	17	13	18	17	15	19	16	17	17	16	18	17	16	17

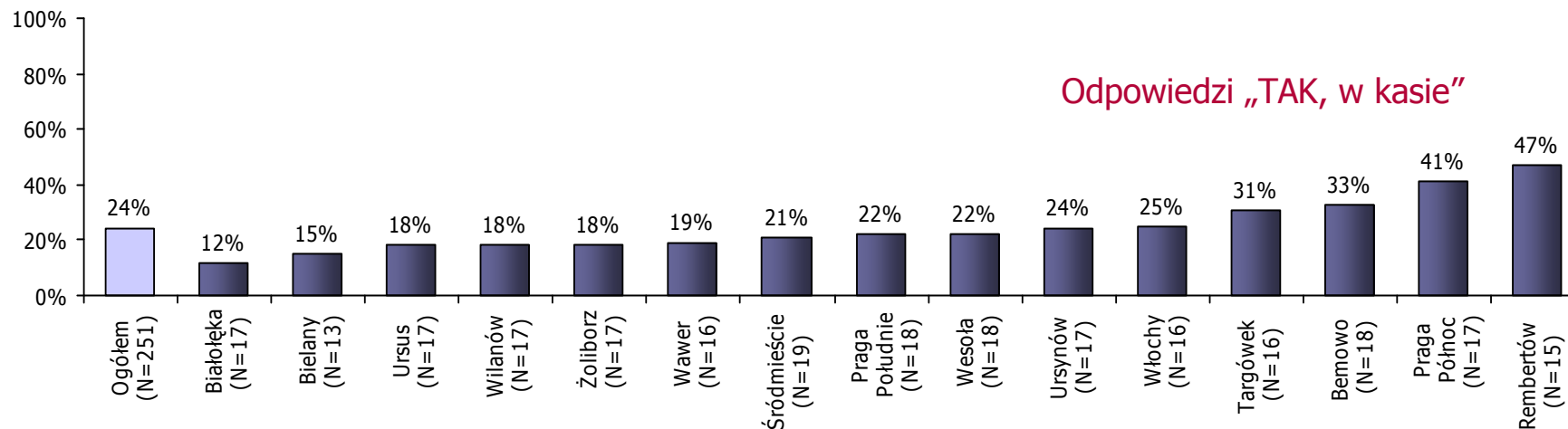
W jaki sposób urzędnik SPONTANICZNIE, bez Twojego dopytywania poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?

	Total	Bemowo	Białoleka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Wilanów	Włochy	Żoliborz
podał sumę nie wchodząc w szczegóły	33%	44%	24%	38%	28%	35%	47%	26%	44%	29%	35%	31%	28%	29%	31%	24%
poinformował mnie o braku opłat	5%	6%	0%	8%	6%	0%	7%	5%	6%	6%	12%	6%	6%	0%	0%	6%
nie podał mi żadnej informacji na temat opłat \ braku opłat	53%	44%	65%	46%	50%	53%	40%	63%	44%	59%	53%	50%	56%	65%	56%	53%
inne	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
trudno powiedzieć	8%	6%	12%	8%	11%	6%	7%	5%	6%	6%	0%	13%	11%	6%	13%	18%
N=	251	18	17	13	18	17	15	19	16	17	17	16	18	17	16	17

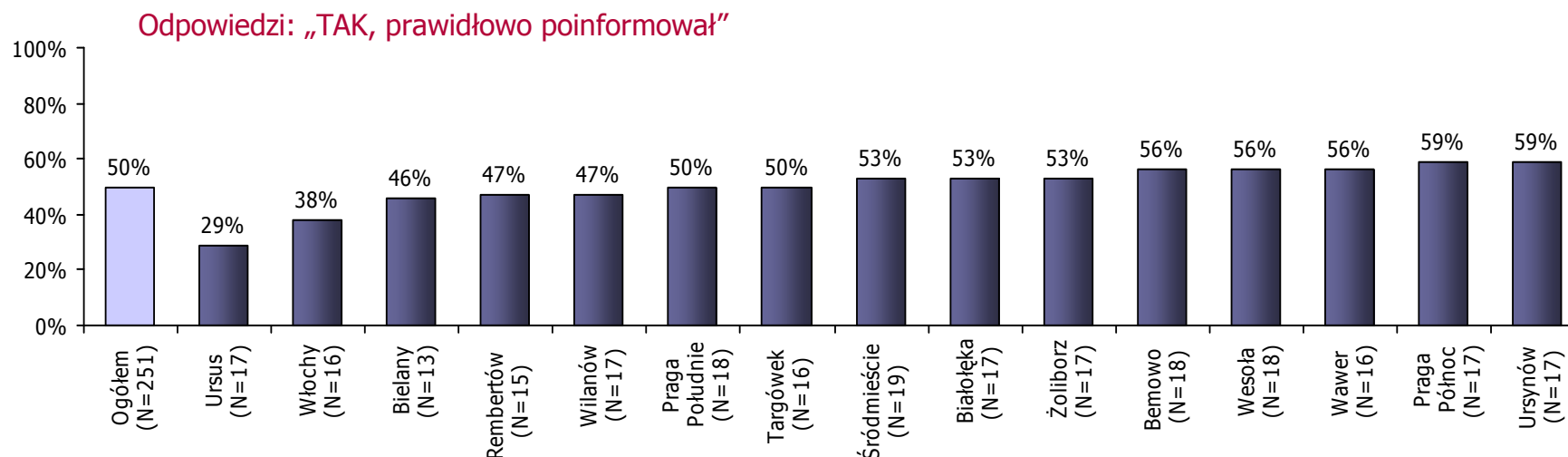
N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (2)

Czy urzędnik poinformował Ciebie, gdzie można uiścić opłatę?



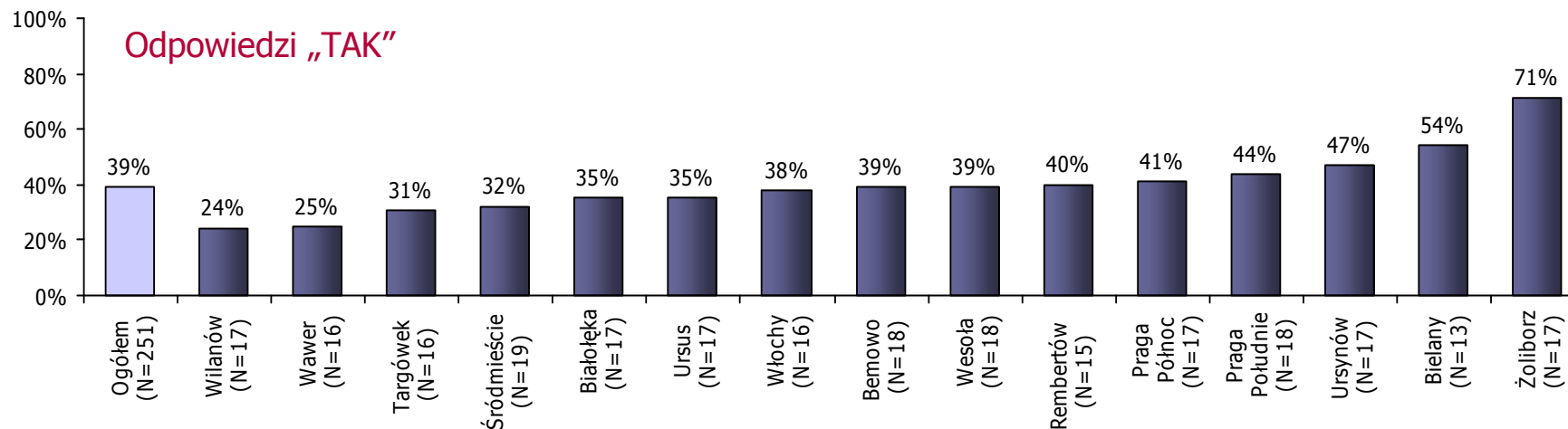
Czy urzędnik poinformował Cię o terminie odpowiedzi na przedstawioną przez Ciebie sprawę?



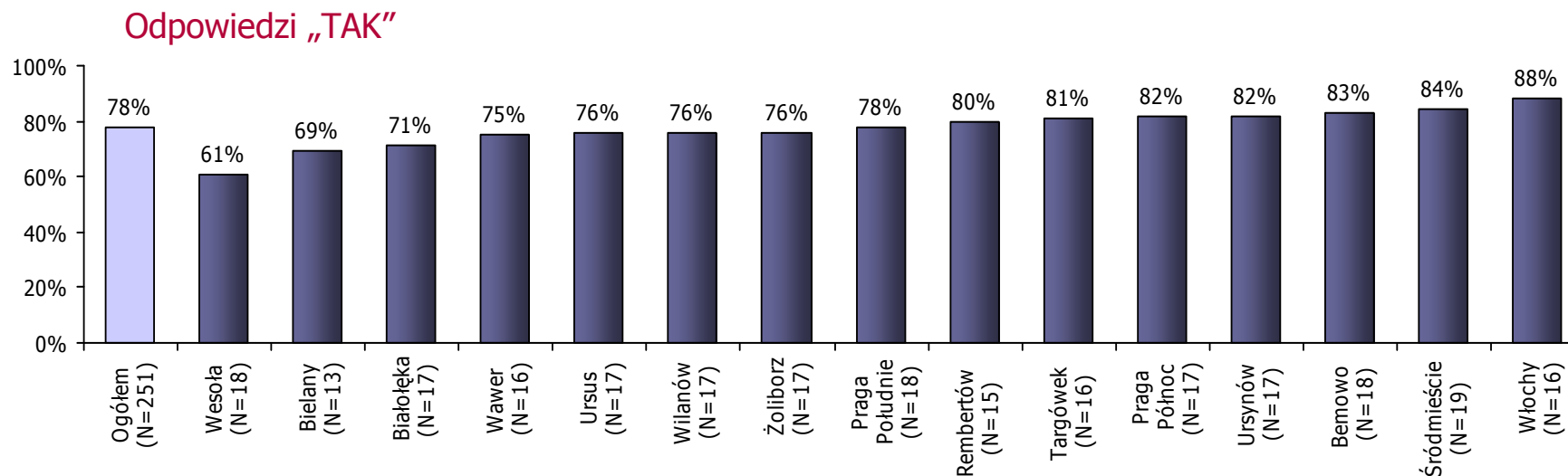
N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (3)

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



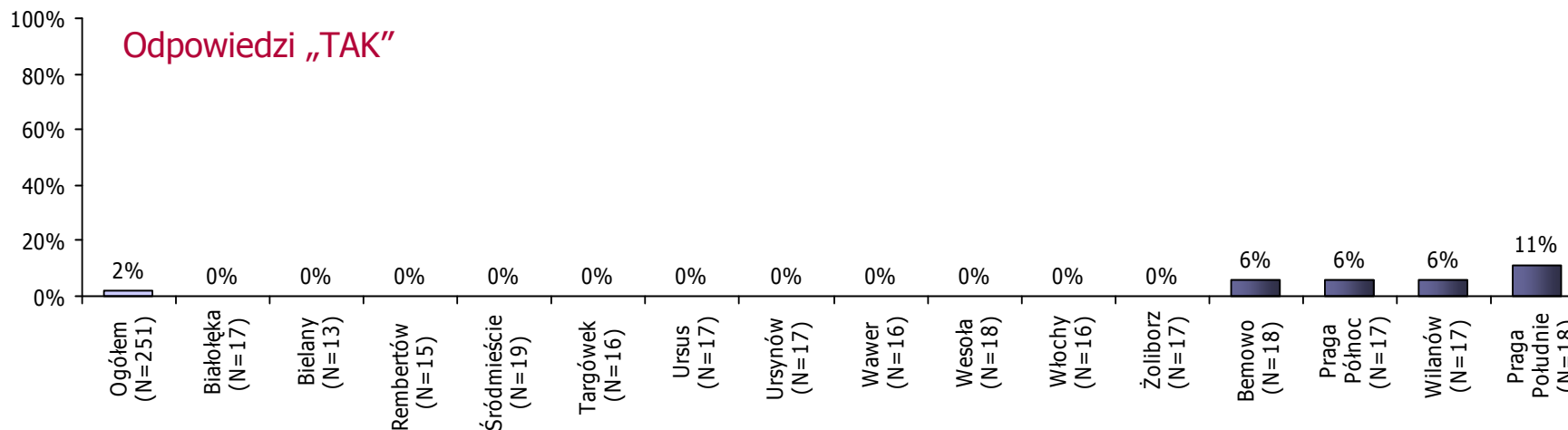
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



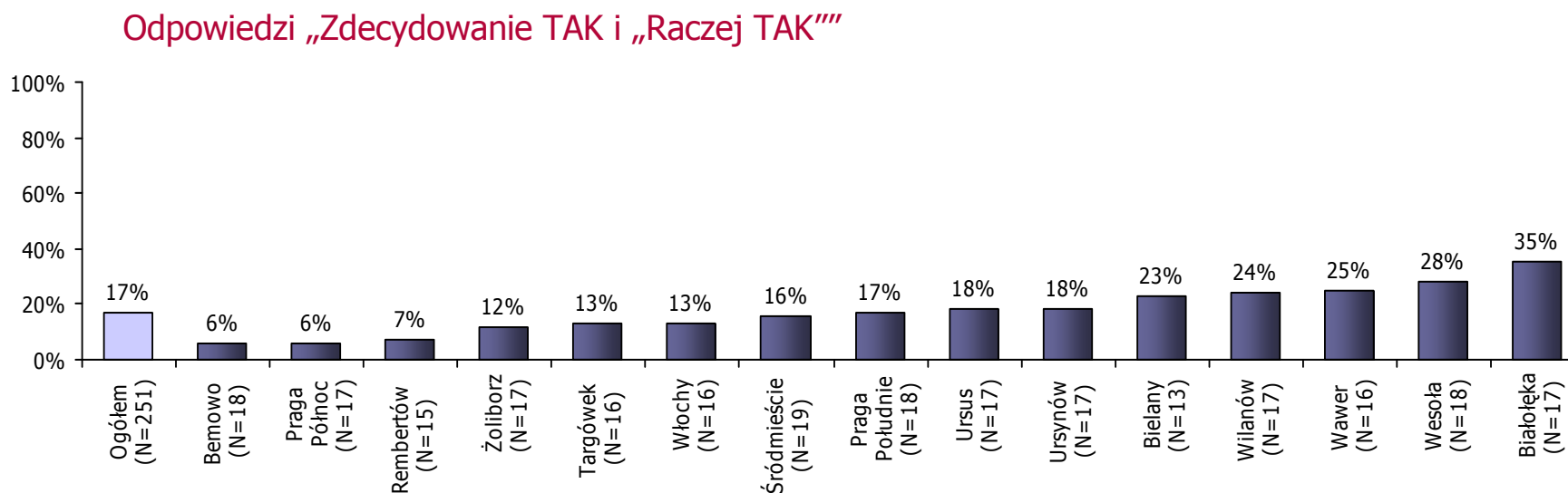
N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (4)

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

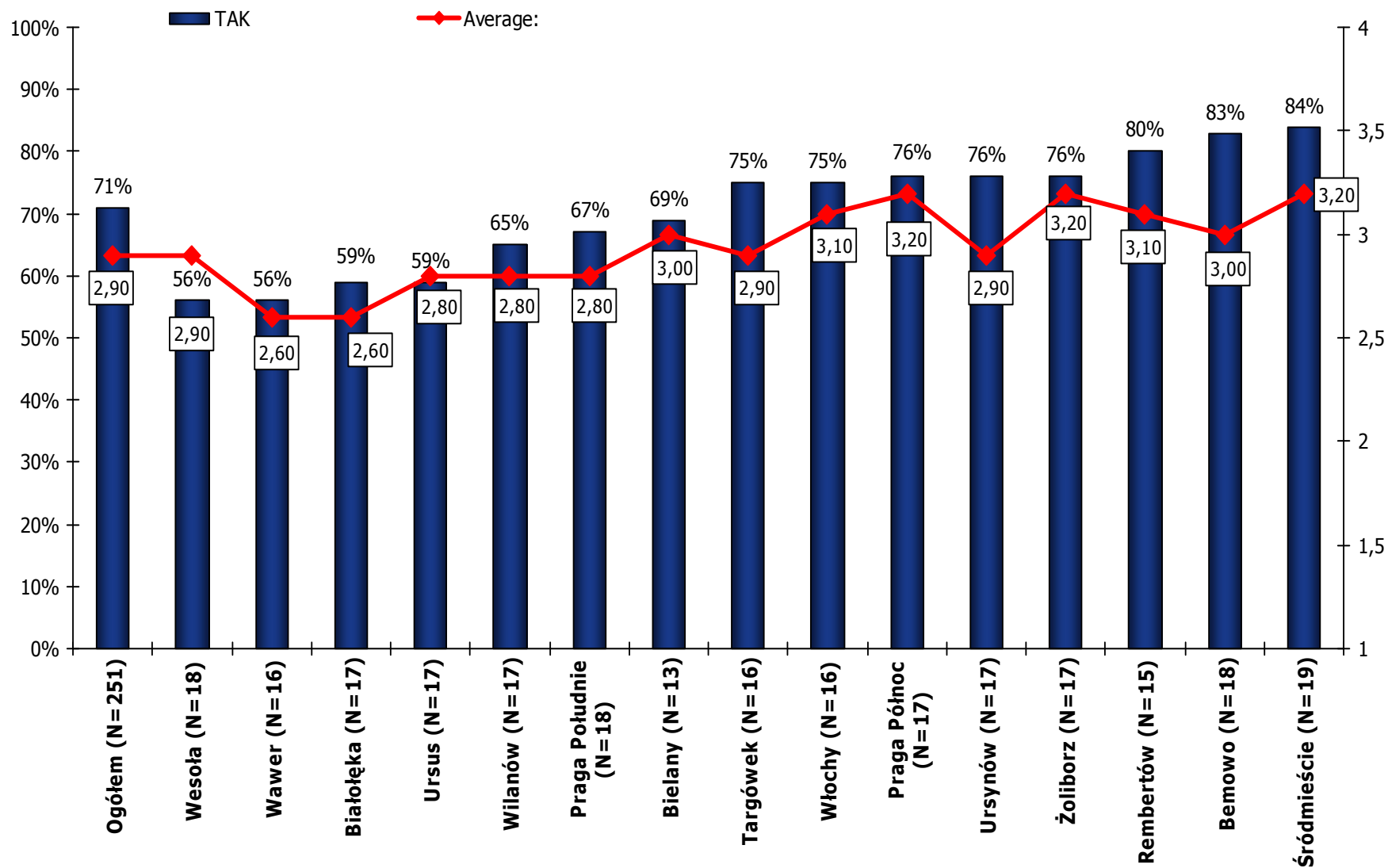


Czy podczas rozmowy odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?



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

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (5) OGÓLNA OCENA ZADOWOLENIA Z OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA

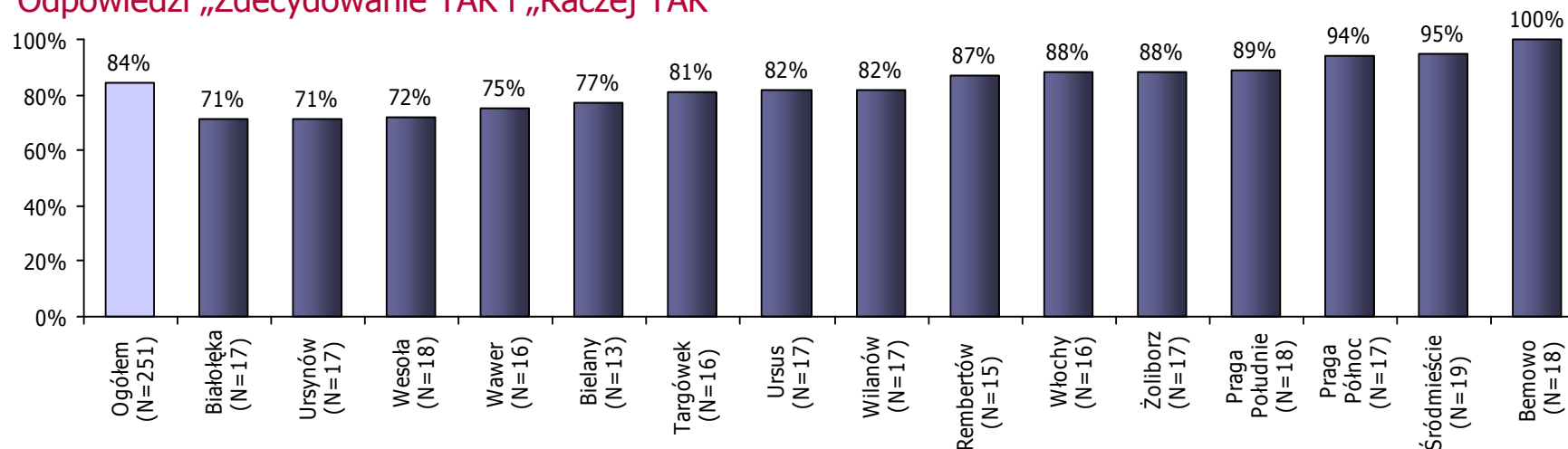


N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (6)

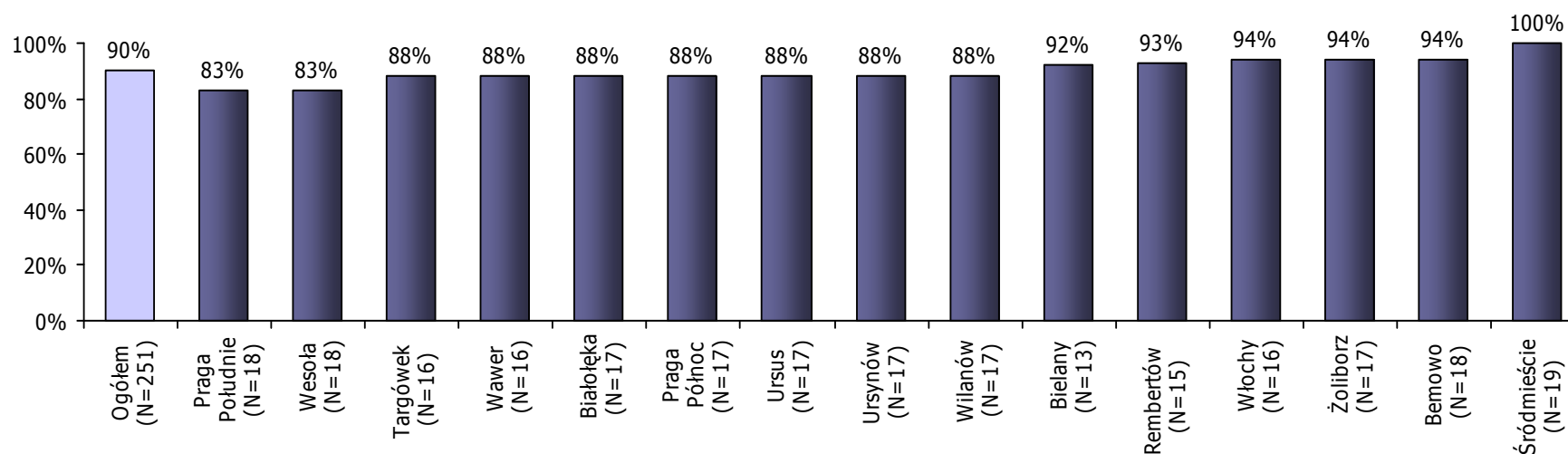
Czy urzędnik był uprzejmy i miły?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



Czy urzędnik udzielał informacji w sposób zrozumiały?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””

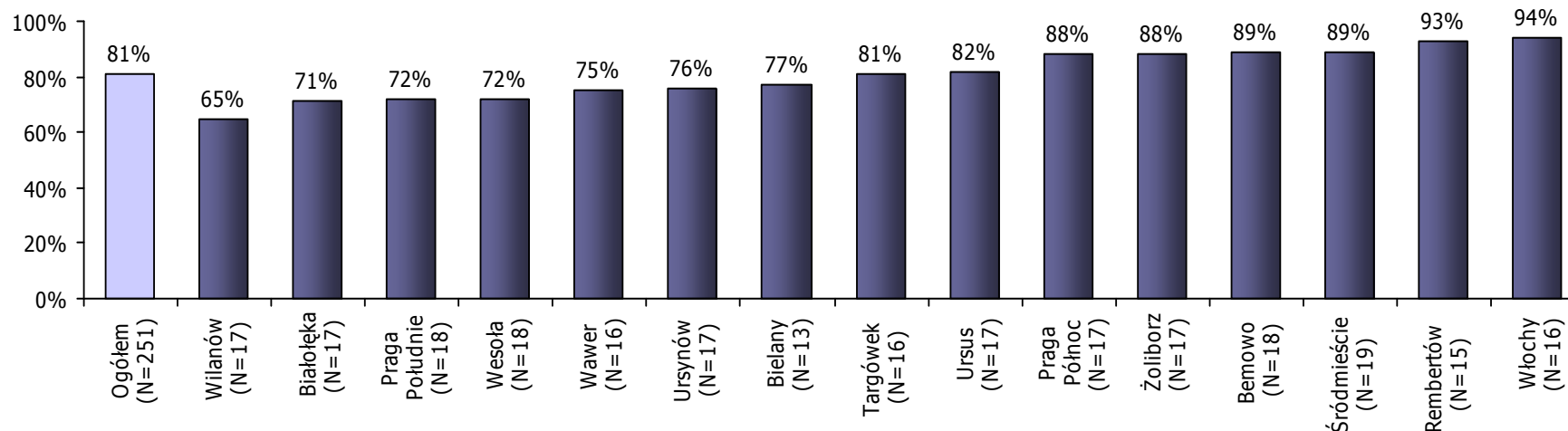


N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (7)

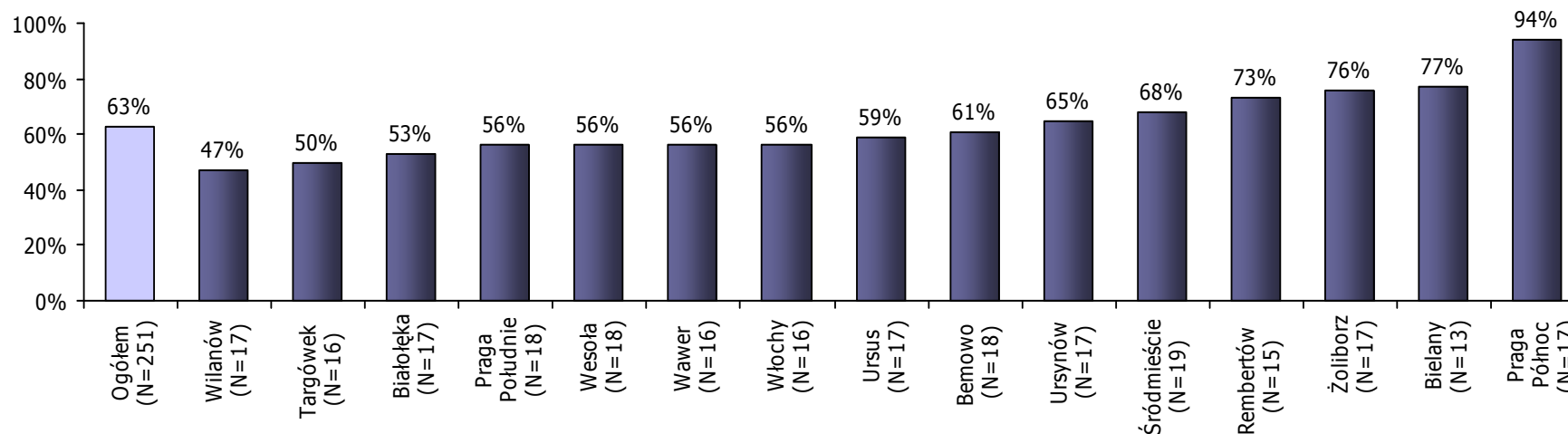
Czy urzędnik udzielał informacji w sposób kompetentny?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



Czy urzędnik poświęcił ci wystarczająco dużo czasu/ uwagi?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””

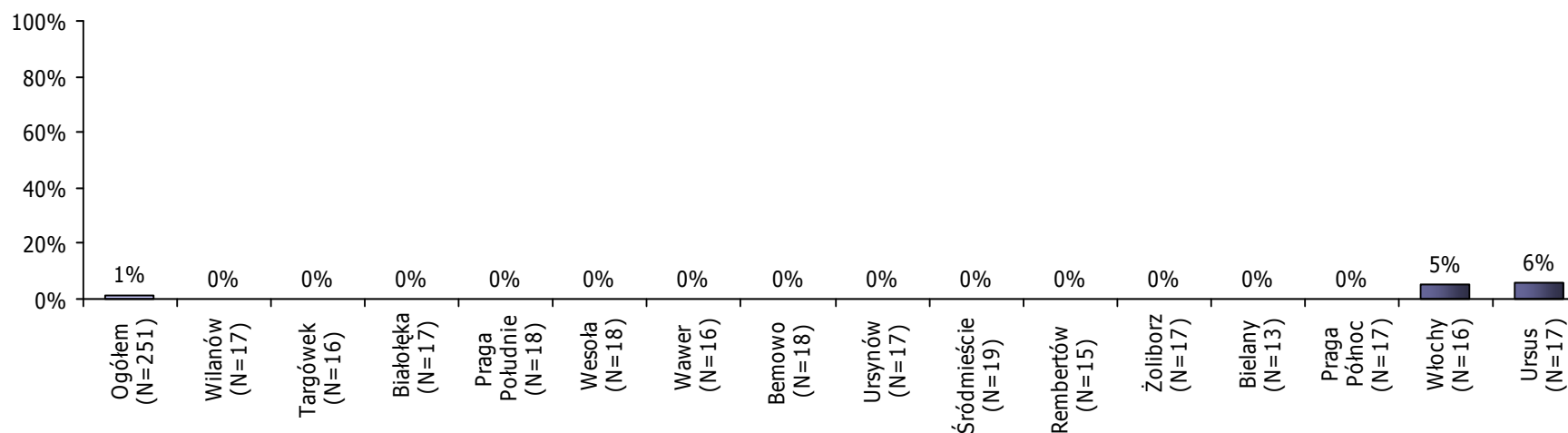


N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (8)

Czy urzędnik wyrażał przy Tobie swoje uwagi, komentarze dotyczące urzędu, urzędników, zarządu, prezydenta m.st. Warszawy?

Odpowiedzi „TAK”



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