



BADANIE TAJEMNICZY KLIENT

CZĘŚĆ I

Raport ogólny

Raport przygotowany dla: Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy

Przygotowane przez: Marek Zajic
Warszawa, listopad 2008



Informacja o badaniu	4
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

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE	48
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	50
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	52
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	57
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	62
POSZCZEGÓLNE URZĘDY - ZESTAWIENIE	71
Otoczenie - wygląd urzędu	72
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	84
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	88
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	94
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	100

Główny cel	ocena obsługi interesantów w urzędach dzielnic miasta st. Warszawy
Metoda	Obserwacja uczestnicząca
Technika	Tajemniczy Klient
Wielkość próby	15 urzędów - 300 wizyt
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	23 wrzesień - 14 październik 2008



Rezultaty Badania



WYGLĄD URZĘDU (1)

- ✓ Podobnie jak w przedniej edycji badania realizowanej w 2007r., tablice informacyjne są dobrze widoczne w większości urzędów dzielnicowych (92%). Największe trudności z dostrzeżeniem tablicy informacyjnej mieli audytorzy w urzędzie w Śródmieściu (65%).
- ✓ Oznakowanie Punktu Informacyjnego jest widoczne i czytelne w większości urzędów (97%). Najślabiej pod tym względem wypadł urząd na Żoliborzu (85%)
- ✓ Audytorzy dobrze ocenili oznakowanie poszczególnych stanowisk WOM PI i Delegatur BAISO (96%). Najślabiej po tym względem wypadł urząd w Rembertowie (85%).
- ✓ W niemal wszystkich urzędach podczas audytu karty informacyjne były dostępne na sali. Tylko w 1% realizowanych wizyt, audytorzy zetknęli się z brakiem kart informacyjnych. Pojedyncze przypadki braku kart informacyjnych na sali miały miejsce w urzędach na Ursusie, Bemowie i we Włochach. Widoczna jest tu znaczna poprawa w stosunku do roku ubiegłego kiedy to, z taką sytuacją miało do czynienia 19% audytorów.
- ✓ Z 62% w 2007r. do 90% w 2008r. zwiększyła się liczba urzędów, w których karty umieszczone są w przygotowanych do tego celu stojakach lub kieszonkach. W większości urzędów karty są w miejscu widocznym (95%) i są uporządkowane (98%). Najślabiej pod względem widoczności miejsca w którym są karty wypadł urząd w Rembertowie (79%).
- ✓ Formularze/ wnioski dostępne były w niemal 100% realizowanych wizyt. Tylko w jednym przypadku, w urzędzie w Rembertowie formularze i wnioski w trakcie wizyt nie były dostępne. Z 51% w 2007r. do 72% w 2008r. zwiększyła się liczba urzędów, w których formularze/wnioski były umieszczone na stojakach lub w kieszonkach.
- ✓ Formularze/ wnioski w niemal wszystkich przypadkach były uporządkowane (98%) i znajdowały się w łatwym do zauważenia miejscu (88%). Najtrudniej je znaleźć w urzędach na Ursynowie (75%) i w Rembertowie (79%).

WYGLĄD URZĘDU (2)

- ✓ Z 14% w 2007r. do 6% w 2008 r. zmniejszyła się liczba wizyt, w których wzory wypełnienia formularzy i wniosków były niedostępne dla audytorów. Najślabiej prezentują się w tym przypadku urzędy: Rembertów (40%) oraz Śródmieście (20%).
- ✓ W przypadku 76% wizyt odległość stolików/blatów od wzorów wypełnionych formularzy/wniosków została oceniona jako odpowiednia (w 2007 wynik wyniósł 72%). Najlepsze oceny w odnotowano w Rembertowie (30%), Włochach (45%) i Śródmieściu (55%). Najlepiej natomiast wypadły urzędy w Białołęce, Pradze Południe, i Pradze Północ (po 100%).
- ✓ Liczba stolików do pisania formularzy wniosków została oceniona jako wystarczająca w 92% wizyt i w porównaniu z ubiegłą edycją badania nie zmieniła się (91%). Najślabiej pod tym względem wypadły urzędy na Bielanach i w Rembertowie (po 75%).
- ✓ W trakcie 94% wizyt liczba miejsc siedzących została oceniona jako wystarczająca, co jest wynikiem o 6% lepszym od ubiegłorocznego. Pod tym względem najniżej oceniony został Rembertów (80%).
- ✓ W 5% wizyt gdy audytor znalazł się na terenie urzędu pracownik urzędu podszedł do niego i zaoferował mu pomoc. Najczęściej taka sytuacja miała miejsce w Wilanowie i we Włochach (po 4 przypadki). Dwukrotnie taka sytuacja spotkała audytorów w Wesolej i na Bielanach oraz po jednym takim przypadku zanotowano w urzędach na Bemowie, Rembertowie, Śródmieściu i Żoliborzu.
- ✓ Z 78% w 2007r. do 70% w 2008r. zmniejszyła się liczba wizyt w których na terenie urzędu dostępne były bezpłatne gazетки/wydawnictw. Najślabiej pod tym względem wypadły urzędy na Ursynowie (45%) i Rembertowie (50%). Natomiast najlepiej oceniony został urząd w Wawrze (100%).

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I STANOWISKA PRACY

- ✓ W porównaniu z 2007r. o 5% zmniejszyła się liczba wizyt w których ubiór urzędnika został określony jako służbowy (87%). Najstąbiej pod tym względem wypadł urząd w Białoleńce (65%), najlepiej urzędy na Pradze Północ i Targówku (po 95%).
- ✓ Porównywalnie jak w ubiegłym roku w przypadku 84% wizyt na biurkach urzędników był porządek. Najstąbiej pod tym względem wypadły Punkty Informacyjne (78%). W przypadku poszczególnych urzędów najstąbiej wypadł Targówek (64%) a najlepiej Żoliborz (100%).
- ✓ W przypadku 3% wizyt na biurku urzędnika były naczynia (talerzyki, kubki). Najczęściej taka sytuacja miała miejsce w Punktach Informacyjnych (7%).
- ✓ Zmniejszyła się liczba sytuacji w których na biurku urzędnika były przedmioty nie związane z pracą. W poprzedniej edycji badania odnotowano 14% takich przypadków, w obecnym badaniu odsetek ten wyniósł 6%.
- ✓ Dokładnie tak jak przed rokiem 61% audytowanych urzędników miało identyfikator z imieniem i nazwiskiem. Spośród jednostek organizacyjnych najlepiej pod tym względem wypadli pracownicy WOM (76% - wzrost z 67% w 2007r.) następnie pracownicy Punktów Informacyjnych (51% - spadek z 71% w 2007r.) najstąbiej w tym aspekcie wypadli pracownicy delegatur BAISO (36% - wzrost z 32%)
- ✓ Najrzadziej identyfikatory zostały zauważone w urzędach dzielnic: Białoleńka (39%), Wawer (43%), Targówek (45%) Najczęściej identyfikatory noszą pracownicy urzędów na Ursynowie (80%), w Śródmieściu (78%) i Rembertowie (78%)

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

- ✓ Z 82% w 2007r. do 85% w 2008r. wzrosła liczba przypadków, w których urzędnik podjął się załatwienia sprawy nie odsyłając audytora w inne miejsce. Taka sytuacja najczęściej miała miejsce w delegaturach BAiSO (97%), i WOM (88%), a najrzadziej w Punktach Informacyjnych (67%).
- ✓ Spośród wszystkich obsługujących pracowników (zarówno w miejscu docelowym jak i w miejscu do którego audytor został odesłany) w 94% przypadków obsługa sprawy rozpoczęła się od razu. W 4% przypadków urzędnik nie rozpoczął obsługi sprawy przepaszając i wyjaśniając przyczynę, a w 2% wizyt, nie przepaszając i nie wyjaśniając przyczyny nie rozpoczął od razu obsługi sprawy.
- ✓ W 7 przypadkach urzędnicy nie zajęli się sprawą od razu, ani nie przeprosili za zwłokę. Takie sytuacje pojawiły się w urzędach:
 - ✓ Bemowo,
 - ✓ Białołęka,
 - ✓ Bielany,
 - ✓ Praga Południe,
 - ✓ Praga Północ,
 - ✓ Wesola,
 - ✓ Żoliborz.
- ✓ Generalnie audytorzy byli przywitani w uprzejmy sposób (84%) co w porównaniu z ubiegłą edycją badania oznacza poprawę (w 2007r. - 74%). Przy co dziesiątej wizycie nie miało miejsca przywitanie ze strony urzędnika (8%). Jedynymi urzędami, w których urzędnik zawsze się przywitał były urzędy na Ursusie i Bielanych.
- ✓ Co piąta wizyta nie zakończyła się uprzejmym pożegnaniem ze strony urzędnika (20%) jednak w porównaniu z ubiegłym rokiem oznacza to poprawę (34% - w 2007r.).

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

- ✓ Niemal wszyscy audytorzy uznali, że urzędnicy mówili wyraźnie (98%).
- ✓ Wysoki odsetek urzędników w trakcie wizyty utrzymywał kontakt wzrokowy z interesantem (91%). Najslabiej pod tym względem wypadł urząd w Wilanowie (82%).
- ✓ Sporadycznie zdarzały się przypadki, w których urzędnicy podczas obsługi audytora zajmowali się prywatnymi sprawami (9 wizyt) – miało to miejsce w urzędach Praga Południe, Żoliborz, Białołęka (po 2 wizyty), Praga Północ Ursus, Wesoła (po 1 wizycie).
- ✓ W trakcie badania trzykrotnie zdarzyło się, że urzędnik obsługujący audytora j spożywał posiłek, żuł gumę lub pił napój. Sytuacje takie miały miejsce na Bemowie, Wawrze i Białołęce.
- ✓ W 11% wizyt urzędnicy w trakcie obsługi okazywali zniecierpliwienie. Spośród jednostek organizacyjnych najczęściej tak sytuacja miała miejsce w Punktach Informacyjnych.
- ✓ Urzędem w którym najczęściej pracownicy okazywali zniecierpliwienie była Białołęka (30%). Natomiast w Wawrze nie zdarzyło się to ani raz.

OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

- ✓ Dwie trzecie urzędników dopytywało się o szczegóły przedstawionej sprawy (66%). W porównaniu z ubiegłym rokiem widoczny jest tu wzrost (54% w 2007r.).
- ✓ Najczęściej o szczegóły przedstawionej sprawy dopytywali się pracownicy WOM (73%), rzadziej pracownicy delegatur BAiSO a najrzadziej pracownicy Punktów Informacyjnych (55%).
- ✓ Najrzadziej o szczegóły sprawy dopytywali się urzędnicy w Białogórze (50%), Wawrze (55%) i Wilanowie (58%).
- ✓ Najczęściej o szczegóły sprawy dopytywali się urzędnicy z Wesołej (79%) i Rembertowa (80%).
- ✓ Niemal wszyscy pracownicy urzędów posługiwali się zrozumiałą terminologią (99%, w zeszłorocznym pomiarze 90%).
- ✓ Pracownicy urzędów sporadycznie opuszczali stanowisko pracy (w urzędach na Żoliborzu, Pradze Południe, Śródmieściu, Bemowie, Ursynowie, Wesołej). Tylko na Żoliborzu urzędnik poinformował interesanta w jakim celu to robi.

OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

- ✓ Z 67% w 2007r. do 76% w 2008r. wzrósł odsetek wizyt w trakcie których urzędnik wydał druk formularza wniosku. 17% urzędników poinformowało gdzie można znaleźć taki druk. Najczęściej taki druk wydawali urzędnicy w Punkcie informacyjnym (83%), na Ursynowie (95%), na Pradze Północ (95%).
- ✓ Najbardziej druk formularza wniosku wydawali urzędnicy w delegaturze BAiSO (67%), w Wilanowie (47%), na Pradze Południe (55%).
- ✓ Tak jak w poprzednim roku 1% urzędników poinformował, że takie formularze/wnioski znajdują się na stronie internetowej urzędu. Sytuacja taka miała miejsce w Wilanowie i na Bielanych.
- ✓ Co trzeci audytowany urzędnik zaproponował wyjaśnienie wniosku (32%). Najczęściej byli to pracownicy WOM (43%), pracownicy urzędów na Żoliborzu (57%) i w Rembertowie (50%).
- ✓ Najbardziej propozycję pomocy w wypełnieniu formularza wniosku, składali urzędnicy z delegatur BAiSO (13%), pracownicy urzędów na Pradze Południe (10%) i w Wilanowie (16%).
- ✓ Ponad dwie trzecie urzędników w trakcie obsługi nie wspomniała o karcie Informacyjnej (71%), co szósty urzędnik wydaje taką kartę (16%), a co dziesiąty powiedział gdzie można znaleźć (9%). 4% urzędników po kartę odsyła do strony internetowej. Najczęściej kartę informacyjną wydawali urzędnicy w Punktach Informacyjnych (22%).
- ✓ Podobnie jak przed rokiem Urzędnicy zazwyczaj wyjaśniali sprawę „z głowy” (91%). Co dziesiąty urzędnik korzystał z pomocy innych urzędników (9%). Kartami posługiwało się łącznie tylko 4% urzędników a komputerem 4%. Natomiast 1% urzędników posługiwał się papierowymi aktami prawnymi.

SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

- ✓ Z 89% w 2007r. do 83% w 2008r. Zmniejszył się odsetek urzędników, którzy spontanicznie bez dopytywania ze strony interesanta informowali o wymaganych dokumentach. Najrzadziej takich informacji spontanicznie udzielają pracownicy PI (68%), urzędnicy z Wilanowa (74%) i Śródmieścia (75%).
- ✓ Ponad połowa urzędników spontanicznie informuje o wymaganych opłatach (54%, w 2007 41%). Najrzadziej w taki sposób o opłatach informują pracownicy WOM (45%), urzędnicy z Wilanowa (37%) i Śródmieścia (40%).
- ✓ Blisko dwie trzecie pracowników urzędów bez dopytywania informuje o miejscu złożenia dokumentów (63%, w 2007r. 54%), najrzadziej są to urzędnicy z Punktów Informacyjnych (50%), Śródmieścia(50%) i Wawra (55%)
- ✓ Dokładnie tak jak przed rokiem 35% urzędników bez dopytywania informowało interesantów o terminie odpowiedzi. Najrzadziej czynili to pracownicy delegatur BAiSO, urzędów w Ursusie (5%) i Śródmieściu (20%).
- ✓ Z 53% w 2007r. do 38% w 2008r. zmniejszył się odsetek urzędników nie podających w ogóle informacji o opłatach lub ich braku. Dwóch na pięciu urzędników podaje informację o wysokości opłat nie wchodząc w szczegóły, (40%), 7% dodatkowo podaje wysokość opłat składowych natomiast 1% podaje tylko poszczególne opłaty nie podając sumy całkowitej.
- ✓ Informację o opłatach najłatwiej jest uzyskać w PI (57% suma bez szczegółów) a najtrudniej w WOM (31%).
- ✓ Urzędnicy, jeśli informują o miejscu uiszczenia opłaty, to wskazują zazwyczaj kasę urzędu 32% wizyt (w 2007 roku 24% wizyt).
- ✓ Blisko dwie trzecie urzędników prawidłowo podało termin odpowiedzi na przedstawioną sprawę (65%). Oznacza to poprawę w porównaniu z poprzednią edycją badania gdzie połowa urzędników prawidłowo podawała taką informację (50%). Najłagodniej w tym aspekcie wypadły urzędy w Białoleścu , na Pradze Południe i w Wawrze (po 55%).
- ✓ 6% badanych urzędników poinformowało, że odpowiedź można uzyskać drogą telefoniczną. Najczęściej taką informację podawali pracownicy WOM (8%) , a najrzadziej delegatur BAiSO.
- ✓ Niemal połowa urzędników upewnia się, że interesant wszystko zrozumiał (44%). Najczęściej tak sytuacja ma miejsce w WOM (46%) i delegaturach BAiSO (45%) najrzadziej w Punktach Informacyjnych (37%).

SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

- ✓ 14% interesantów podczas obsługi odczuwało niechęć ze strony urzędnika (przed rokiem było to 17%). Najczęściej niechęć ze strony urzędnika odczuwali audytorzy na Białołęce (40%), Pradze Południe (30%) i w Wilanowie (26%).
- ✓ Nieco wyższy niż w poprzednim roku jest ogólny poziom zadowolenia z obsługi (74% osób zdecydowanie i raczej zadowolonych, w poprzednim roku było to 71%). Audytorzy najczęściej zadowoleni byli po wizytach w urzędach:
 - ✓ na Bielanach (95%)
 - ✓ w Ursusie (86%)
 - ✓ w Rembertowie (85%)
- ✓ Najniższy poziom zadowolenia z obsługi wystąpił po wizytach w urzędach dzielnic:
 - ✓ Śródmieście (55%)
 - ✓ Białołęka (55%)
 - ✓ Bemowo (63%)
- ✓ Taki poziom zadowolenia z obsługi urzędnicy tak jak przed rokiem urzędnicy zawdzięczają przede wszystkim uprzejmości (87%), postrzeganym kompetencjom (82%) i zrozumiałości przekazywanych informacji (92%). Najniżej zostało ocenione zaangażowanie urzędnika (poświęcenie wystarczającej uwagi i czasu) w sprawę interesanta (69%).
- ✓ Najbardziej zadowoleni z obsługi byli interesanci WOM. Najczęściej czuli się poinformowani w sposób zrozumiały (94%)
- ✓ W trakcie trzech wizyt urzędnicy przy interesancie wymieniali uwagi dotyczące urzędu, urzędników lub zarządu. Takie sytuacja miała miejsce w Rembertowie, na Bielanach i Pradze Północ



Schemat i opis badania



URZĄD MIASTA

1

**PUNKTY INFORMACYJNE
(PI)**

2

**WYDZIAŁY OBSŁUGI
MIESZKAŃCÓW
(WOM)**

3

**DELEGATURY BIURA
ADMINISTRACJI i SPRAW
OBYWATELSKICH (BAiSO)**

- ✓ Rejestracja pojazdu nowego zakupionego w Polsce (WOM)
- ✓ Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej (WOM)
- ✓ Wydanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia poza miejscem sprzedaży (WOM).
- ✓ Wydawanie pozwoleń na prowadzenie: prac konserwatorskich, restauratorskich, robót budowlanych, badań konserwatorskich i architektonicznych, a także innych działań przy zabytku nieruchomym wpisanym do rejestru zabytków (WOM)
- ✓ Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy (delegatura BAiSO)
- ✓ Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej (WOM)
- ✓ Utrata lub zniszczenie tablic/y rejestracyjnej/y wydanie wtórnika tablic/y rejestracyjnej/y (WOM)
- ✓ Wydanie wtórnika nalepki kontrolnej lub wydanie znaków legalizacyjnych w przypadku ich zniszczenia lub utraty (PI)
- ✓ Wydanie wypisów z operatu ewidencji gruntów i budynków (WOM)
- ✓ Wydawanie zezwoleń na prowadzenie hodowli lub utrzymanie psa rasy uznawanej za agresywną (WOM)
- ✓ Wydawanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę (WOM)
- ✓ Regulacja tytułu prawnego do komunalnego lokalu mieszkalnego (WOM)
- ✓ Wymeldowanie z pobytu stałego lub czasowego ponad 3 miesiące (delegatura BAiSO)
- ✓ Wymiana dowodu osobistego (Delegatura BAiSO)
- ✓ Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy dla osoby niepełnoletniej (delegatura BAiSO)
- ✓ Wydanie wtórnika prawa jazdy (PI)
- ✓ Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy ponad dwa miesiące cudzoziemca, obywatela państwa członkowskiego UE i członka jego rodziny niebędącego obywatelem państwa członkowskiego UE (delegatura BAiSO)
- ✓ Wydanie decyzji o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczej (PI)
- ✓ Wydawanie zezwoleń na usuwanie drzew lub krzewów z terenu nieruchomości (WOM)
- ✓ Wymiana dowodu osobistego (PI)
- ✓ Wydanie międzynarodowego prawa jazdy (PI)

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.

- ✓ **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

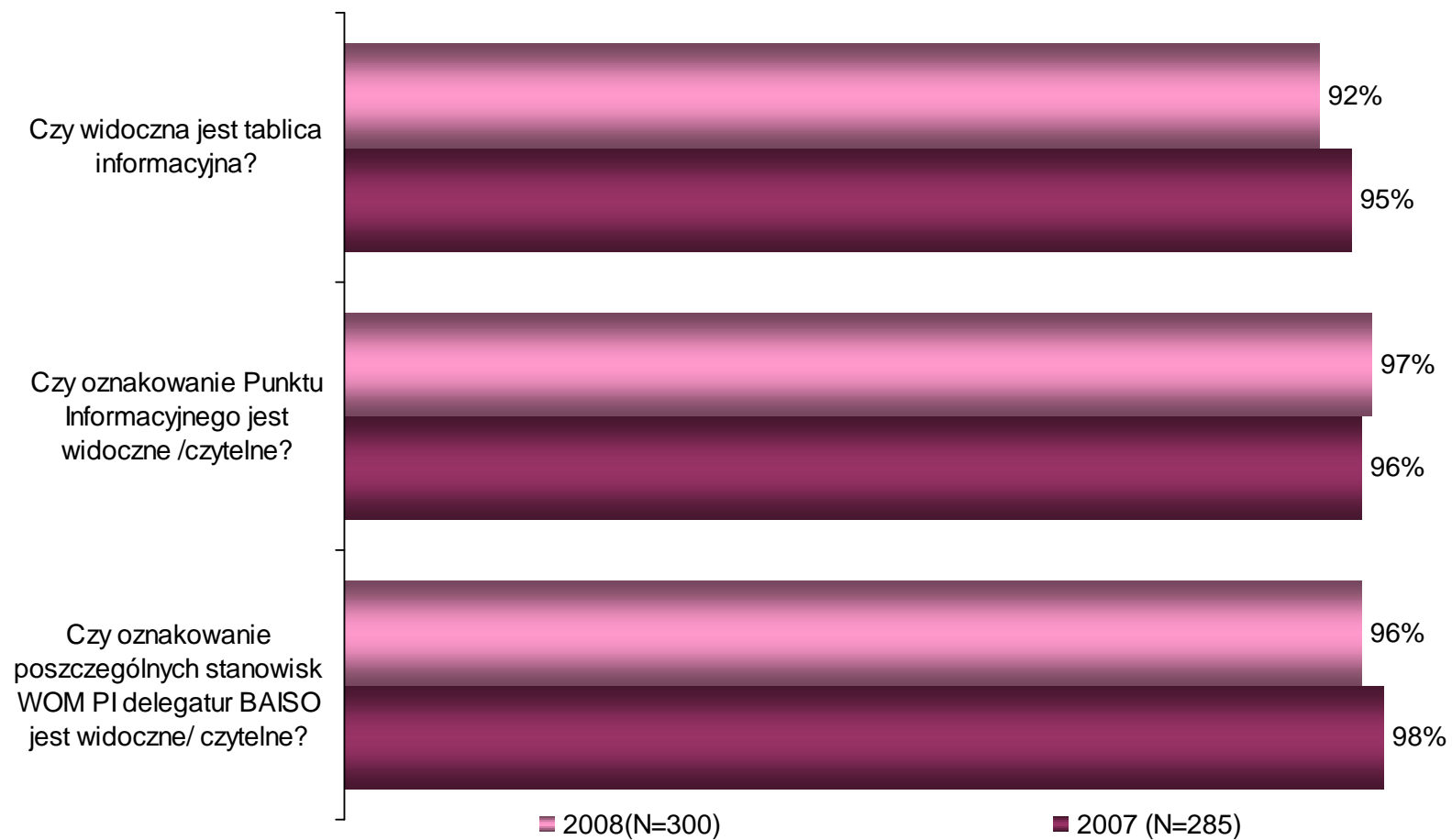




Otoczenie –
wygląd urzędu

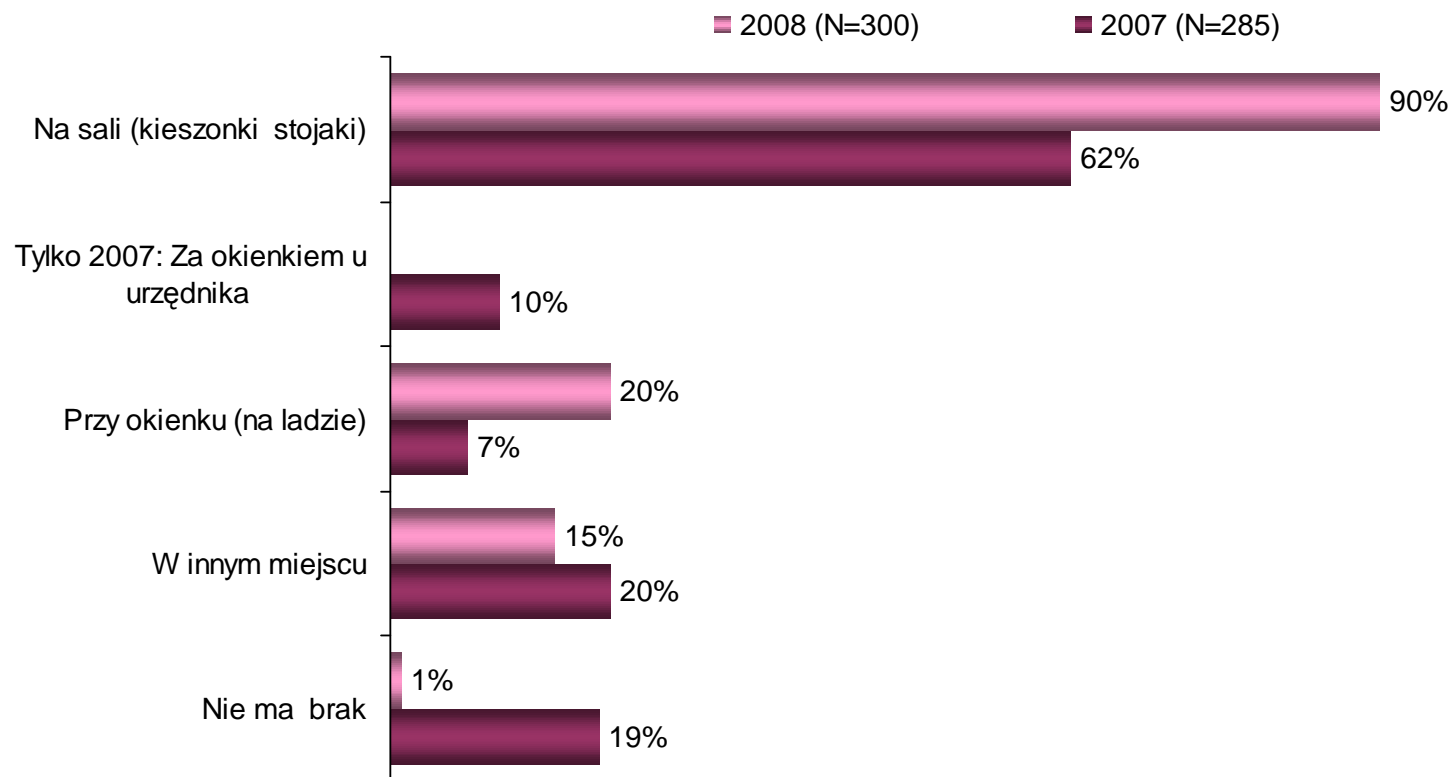


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



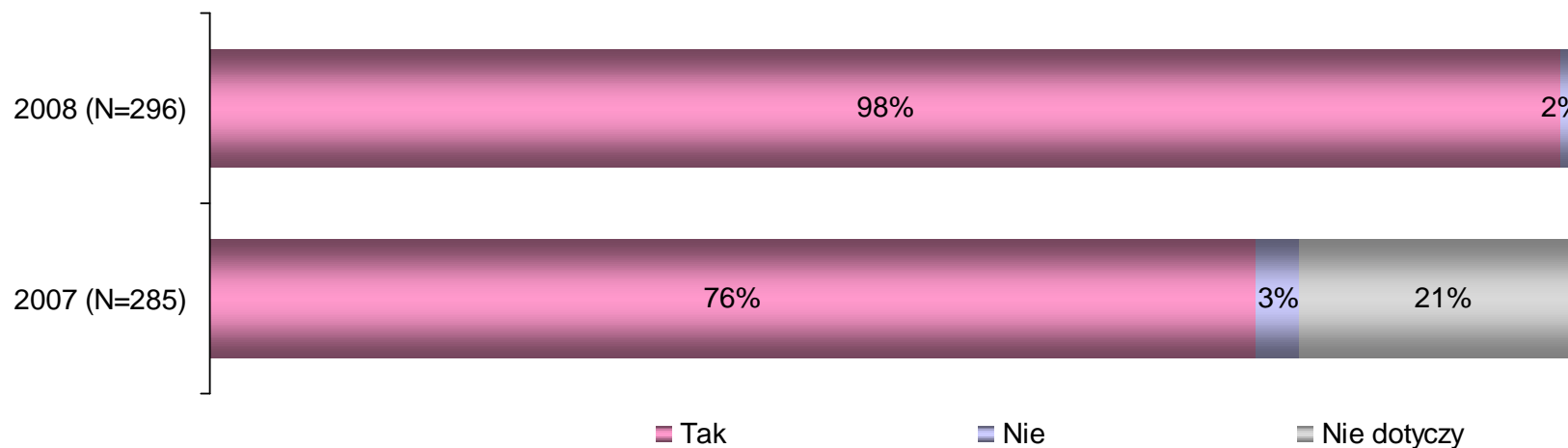
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

Gdzie znajdują się karty informacyjne?

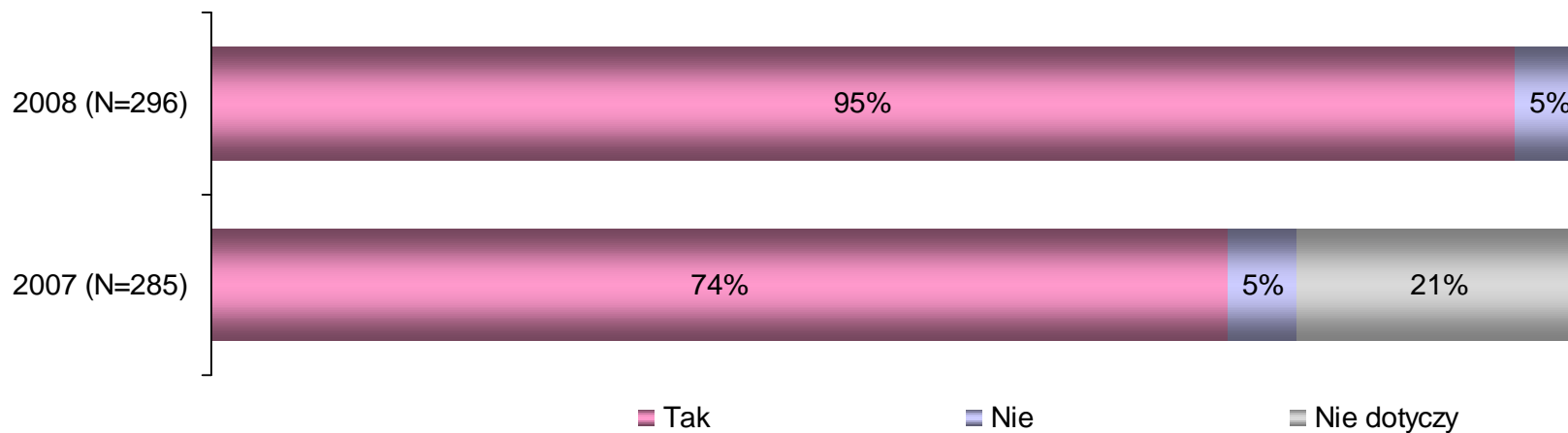


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

Czy karty informacyjne, które są na terenie urzędu są uporządkowane

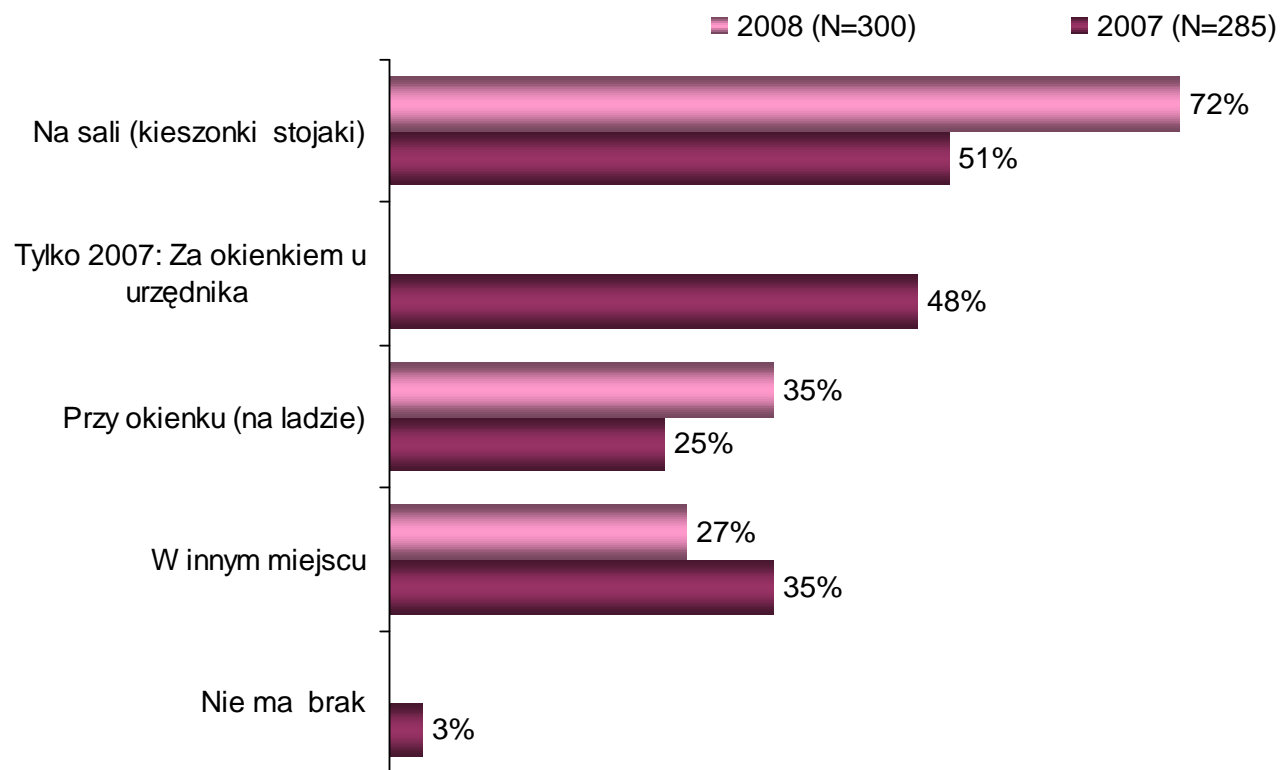


Czy karty informacyjne na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



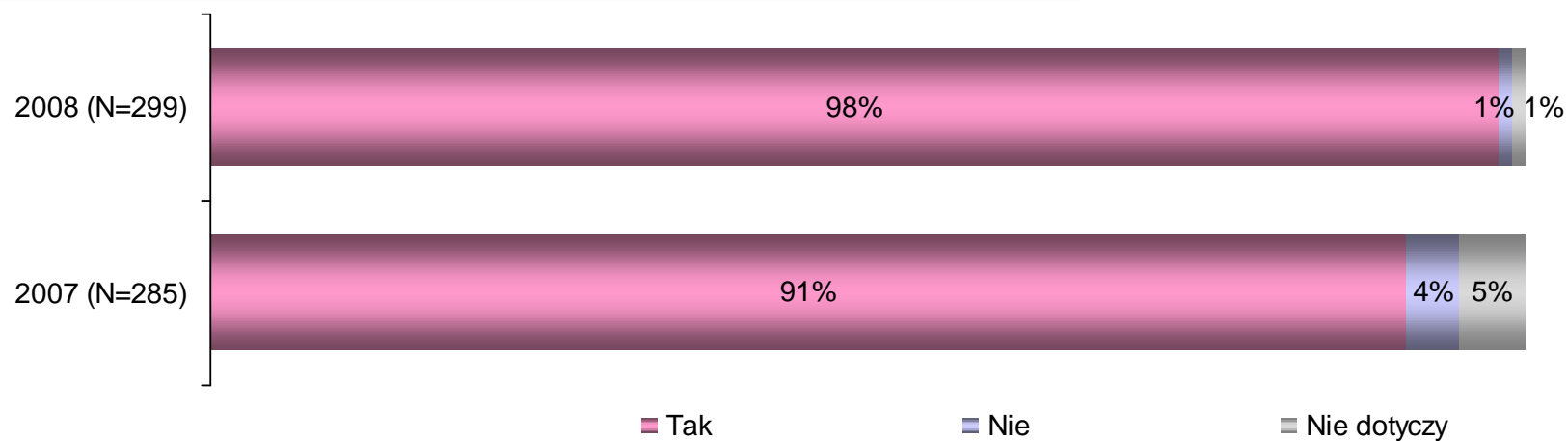
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?

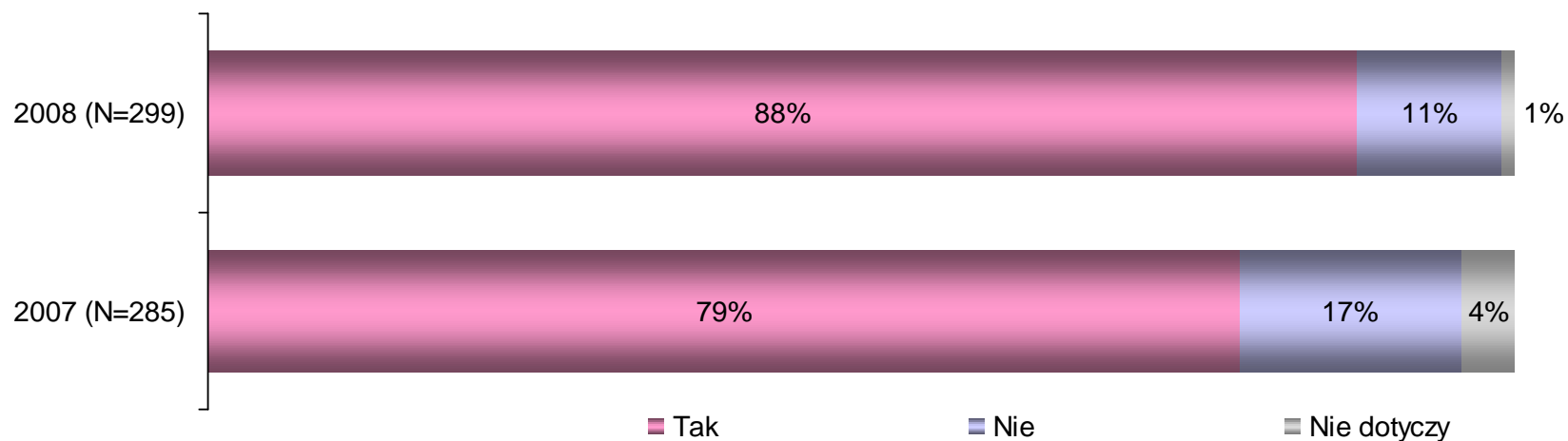


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

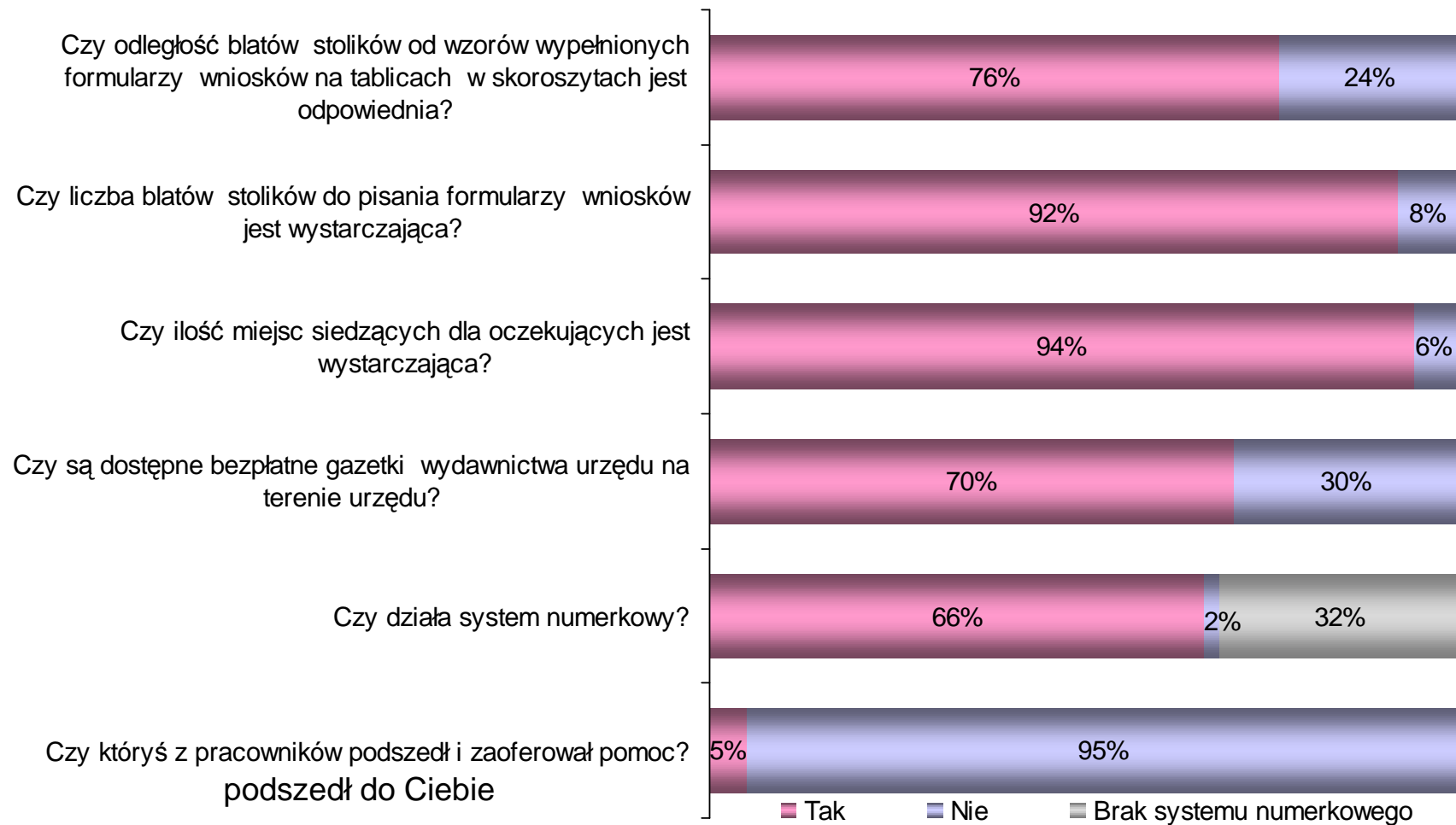
Czy formularze/ wnioski, które są na terenie urzędu są uporządkowane?



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



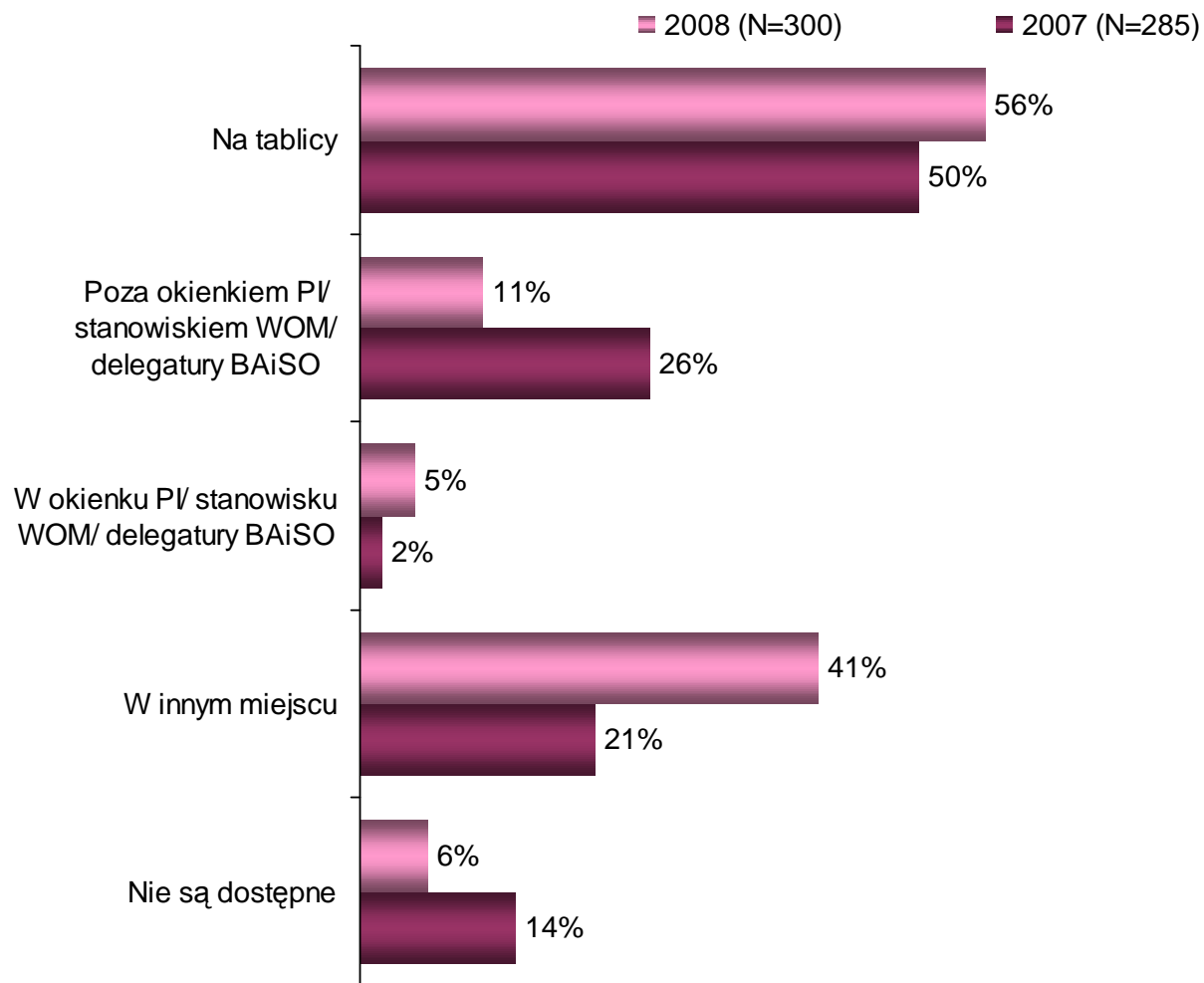
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (6)



N=300

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (7)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (8)

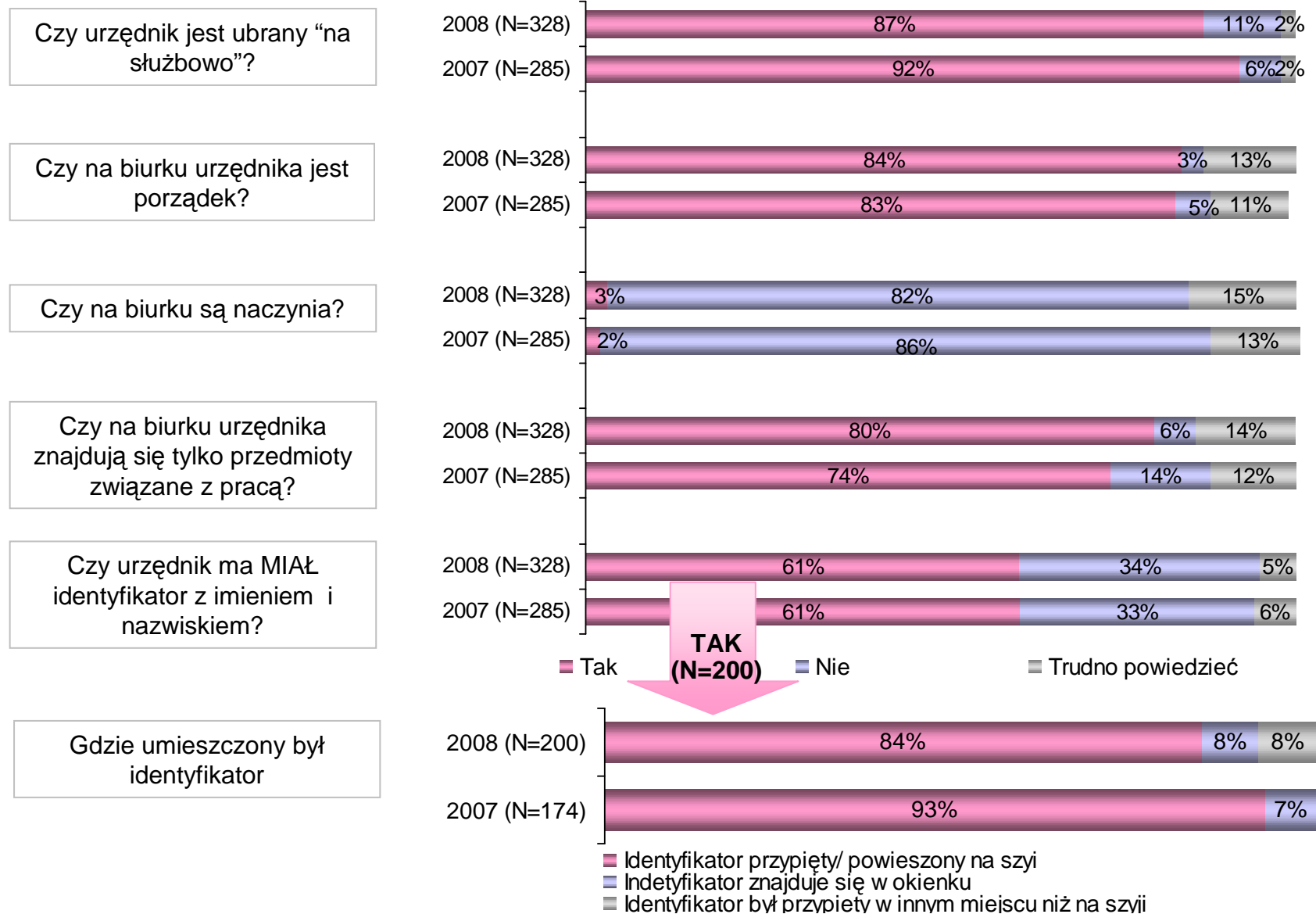




Wygląd zewnętrzny
urzędnika i jego
stanowisko pracy



WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY





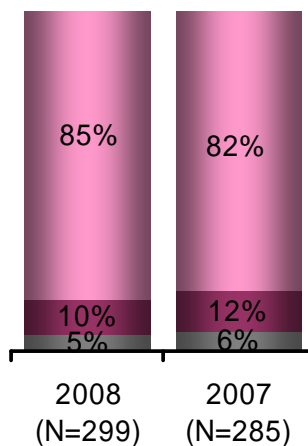
Zachowanie urzędnika wobec interesanta



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

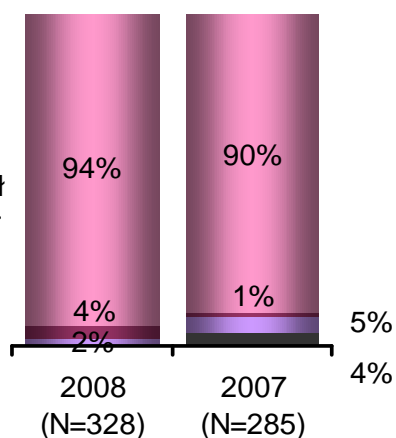
Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

- Tak, zajął się sprawą
- Odesłał w inne miejsce
- Zachował się inaczej



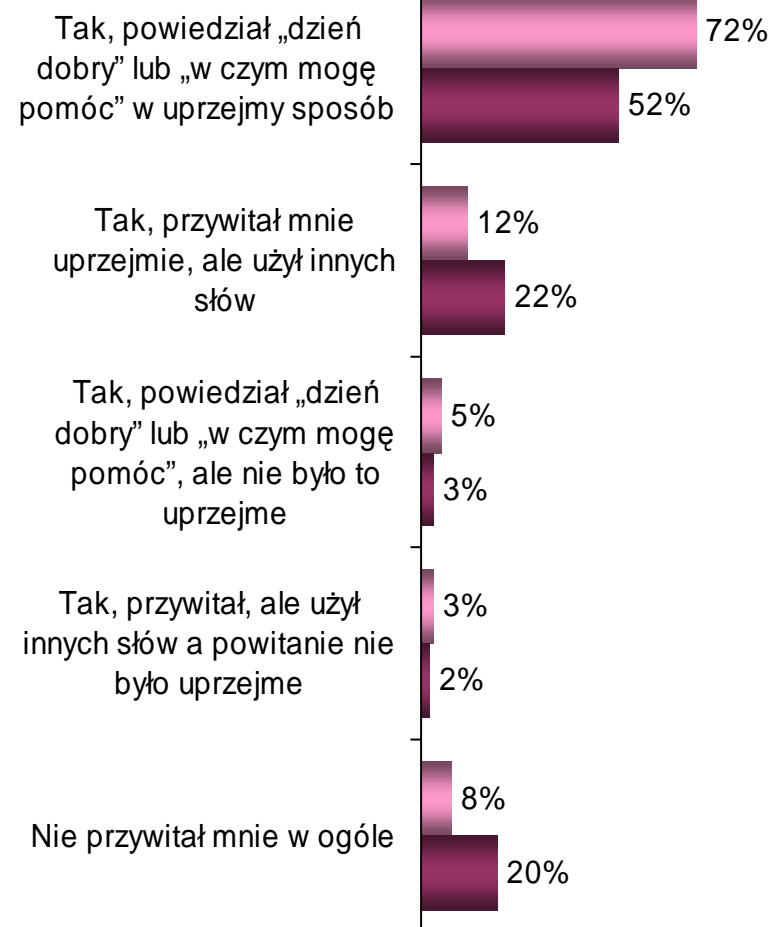
Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

- Tak, od razu rozpoczął obsługę mojej sprawy
- NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił
- NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił
- Trudno powiedzieć

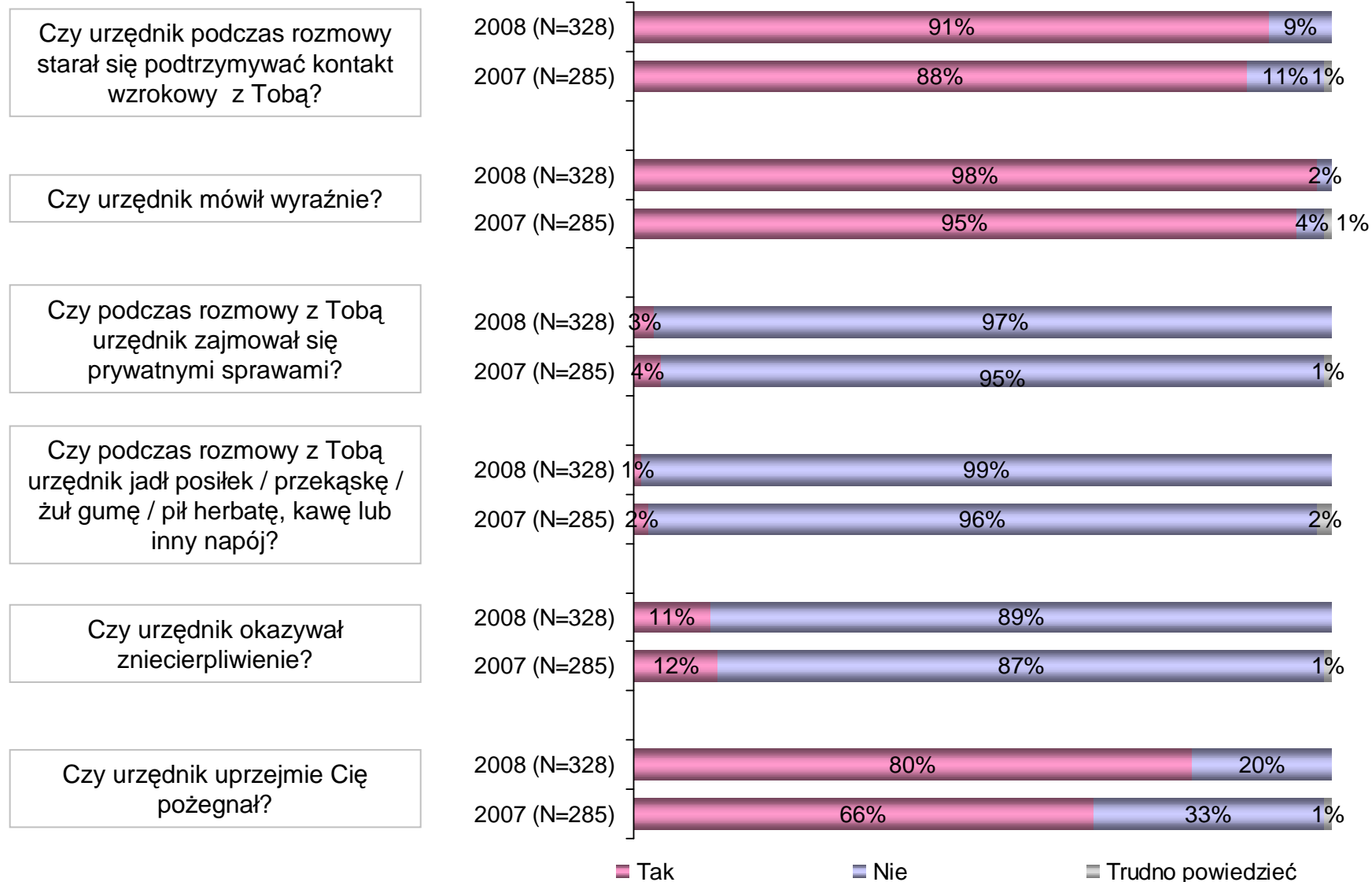


Czy urzędnik przywitał Cię?

■ 2008 (N=328) ■ 2007 (N=285)



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

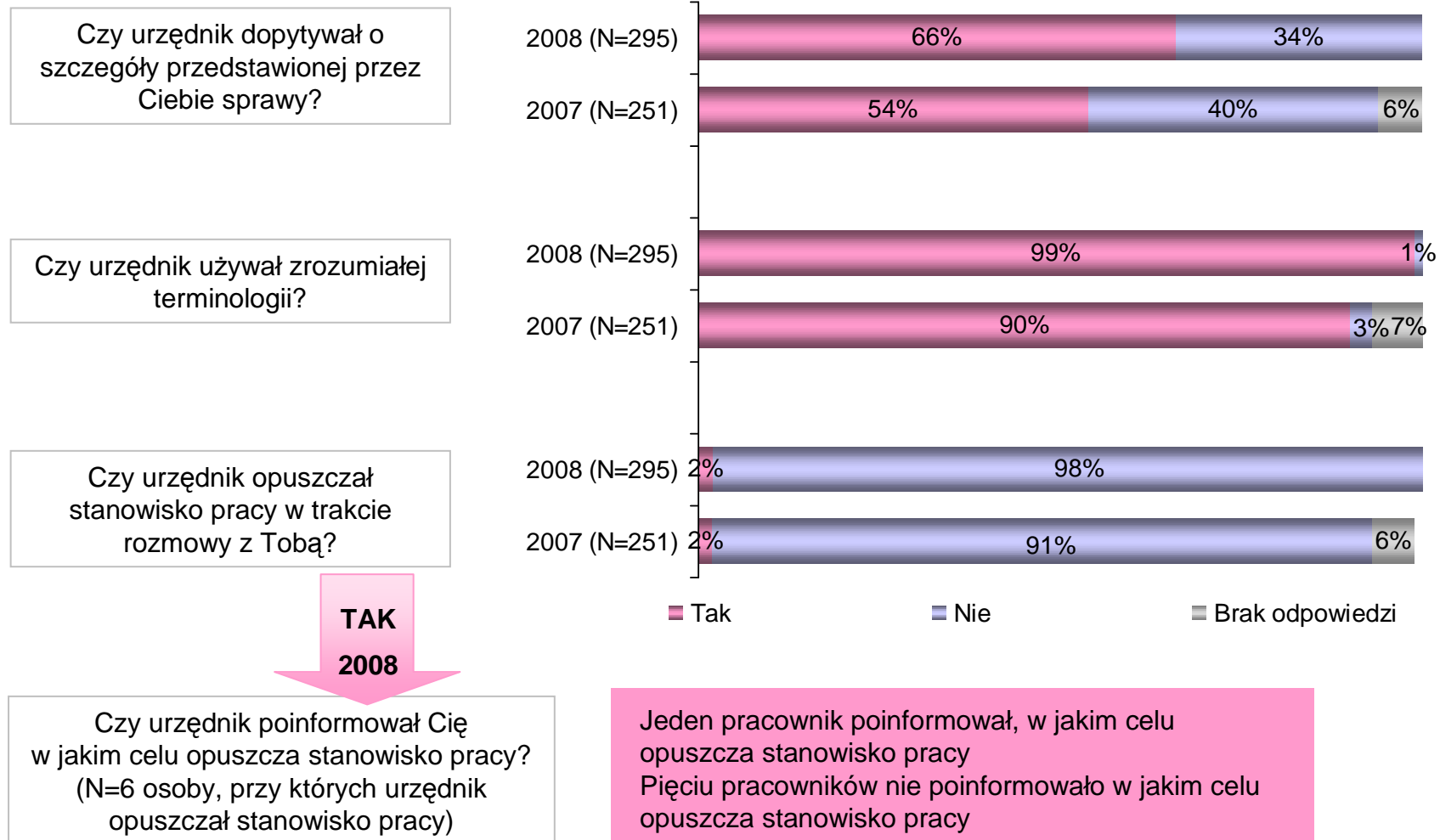




Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

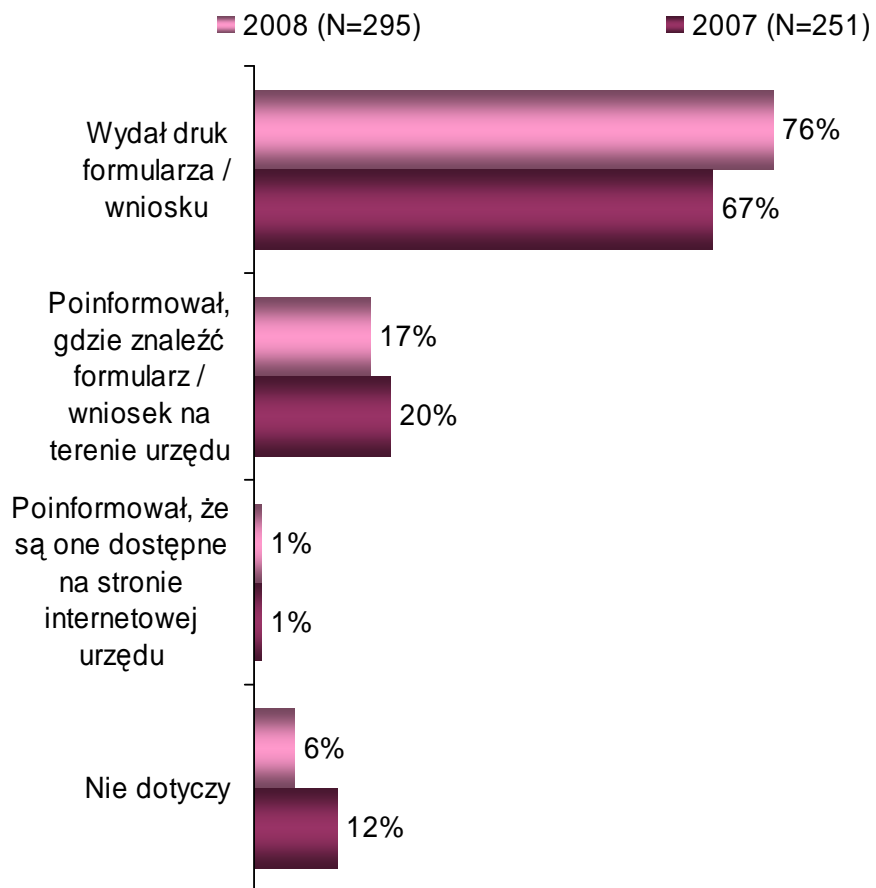


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

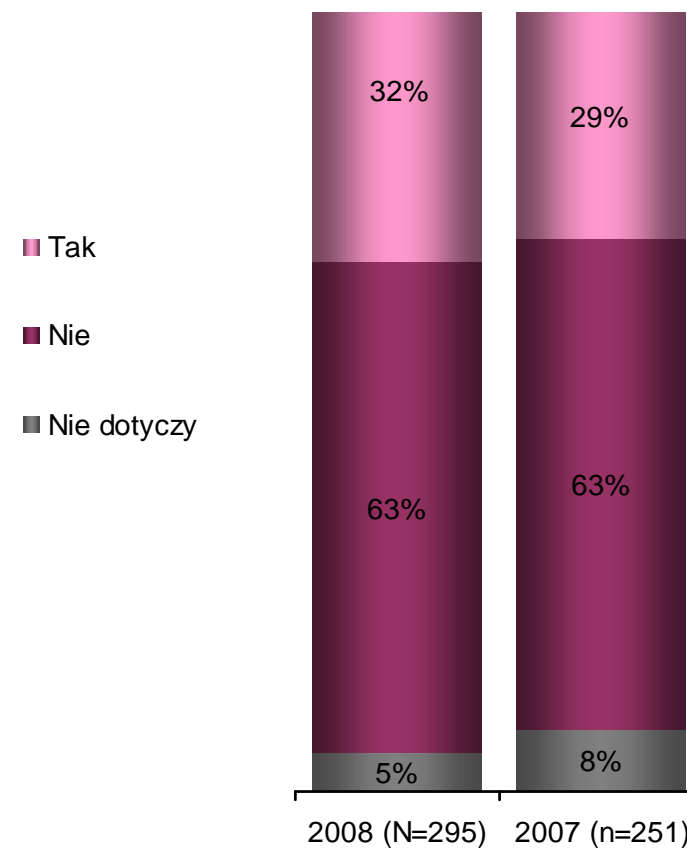


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

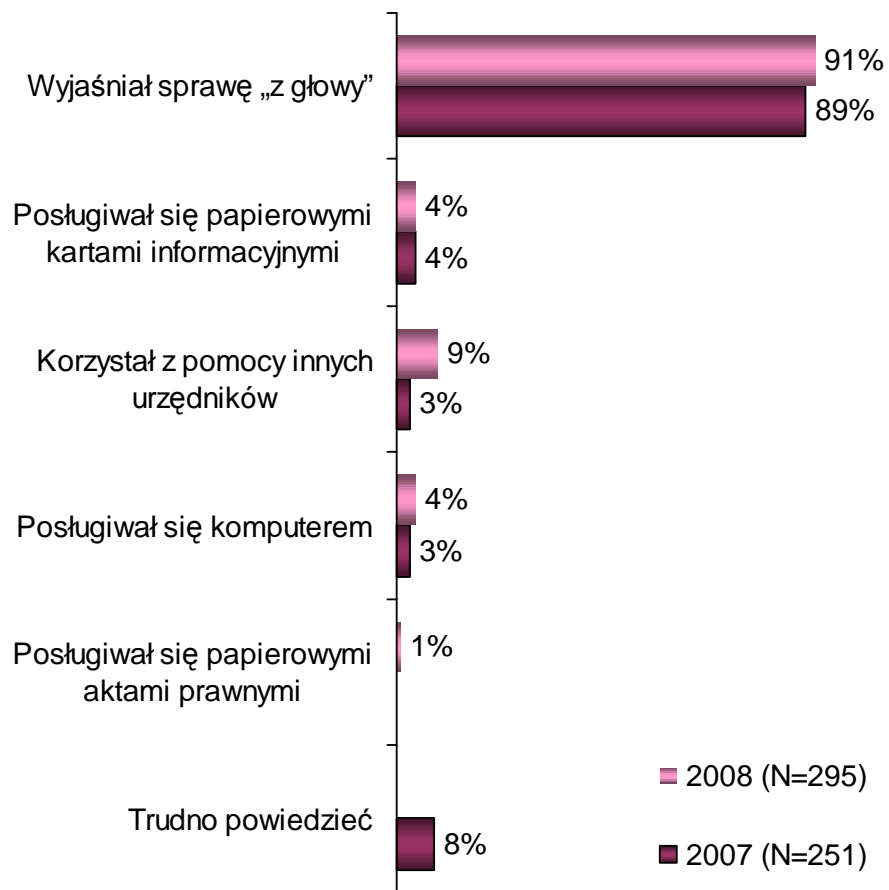


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

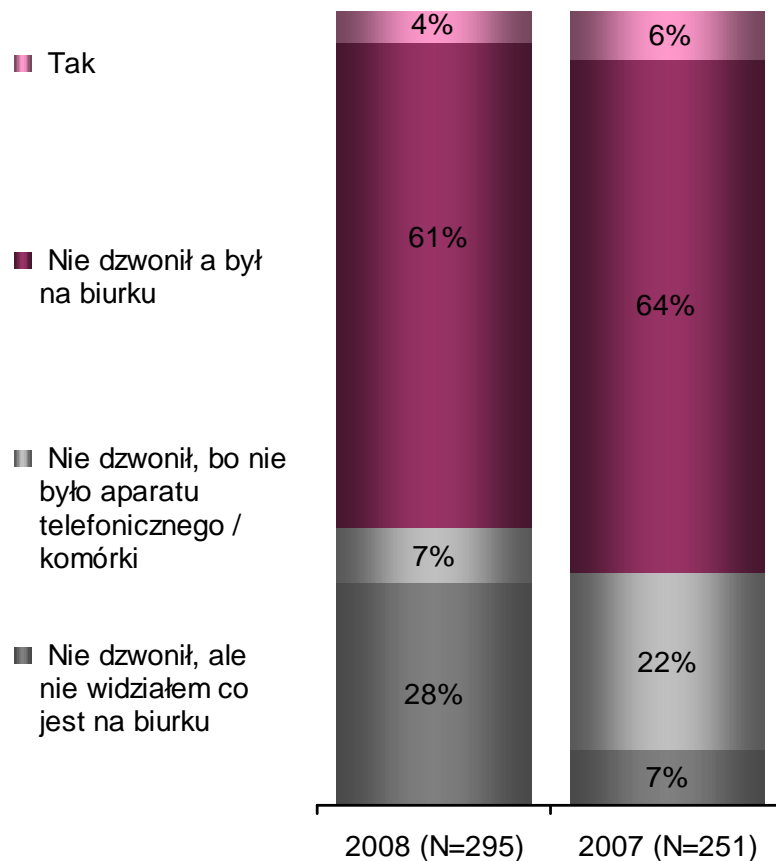


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



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?

2008 (N=11)
 Tak, odebrał wszystkie - 9 wskazań
 Nie, nie odebrał żadnego - 2 wskazania

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

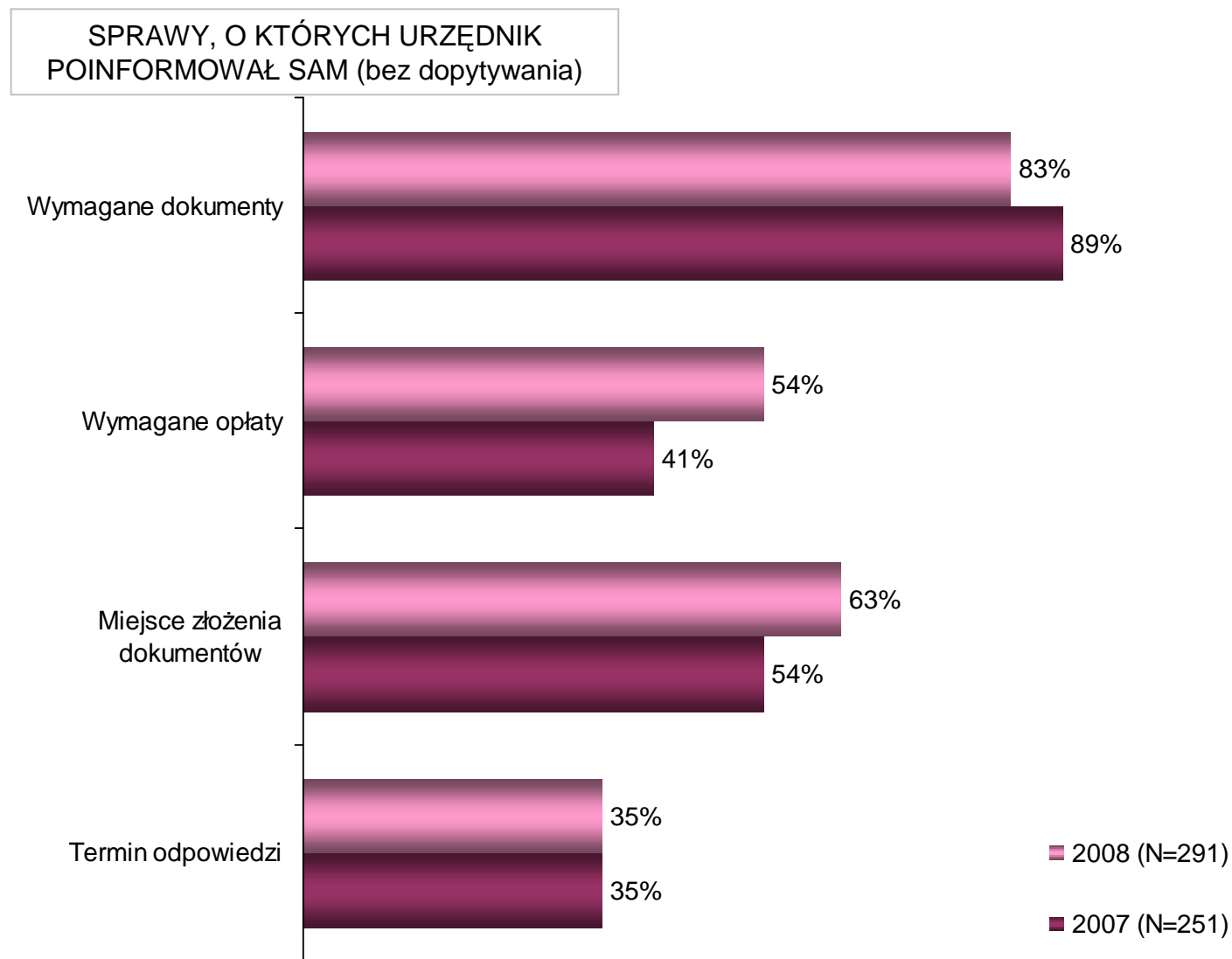
2008 (N=9):
 Tak – 4 wskazań
 Nie – 5 wskazań



Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

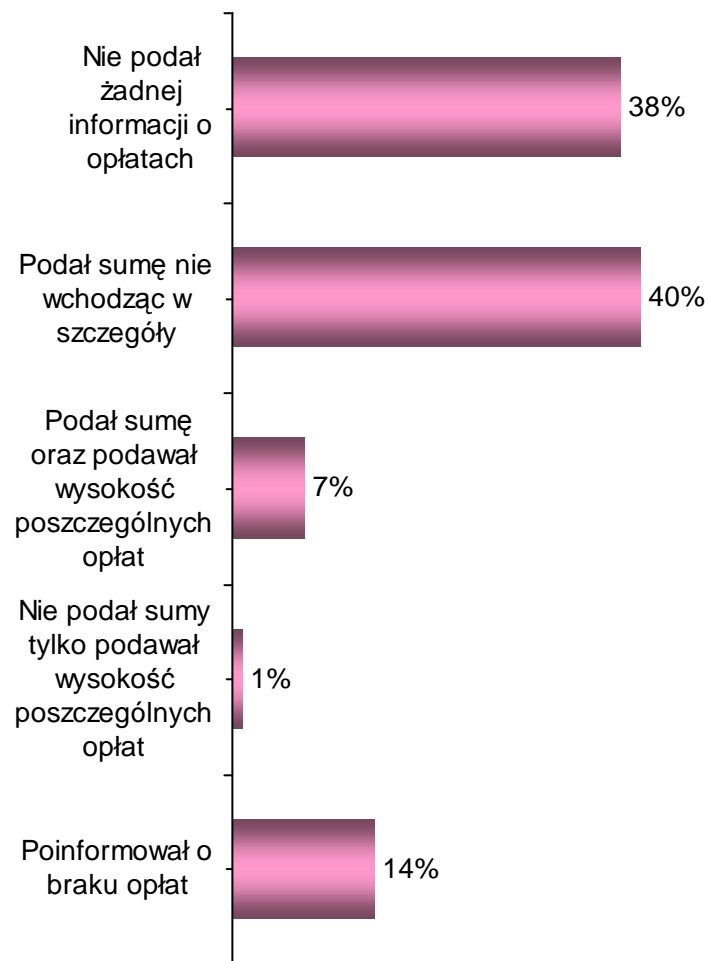


URZĘDNIK – SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



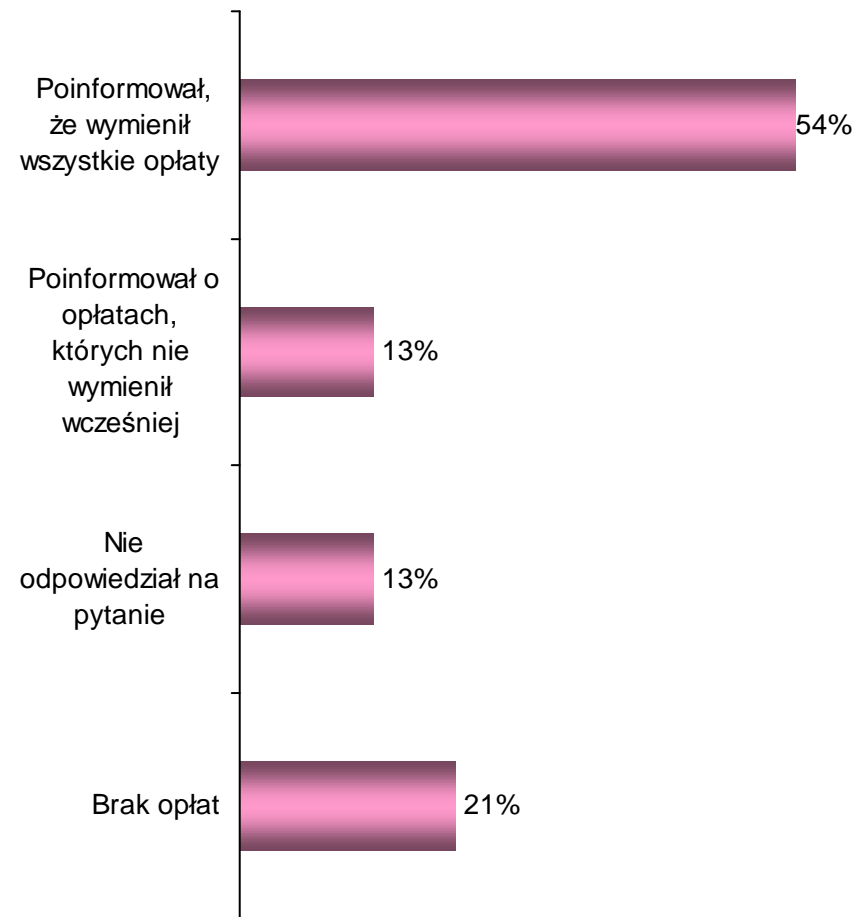
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



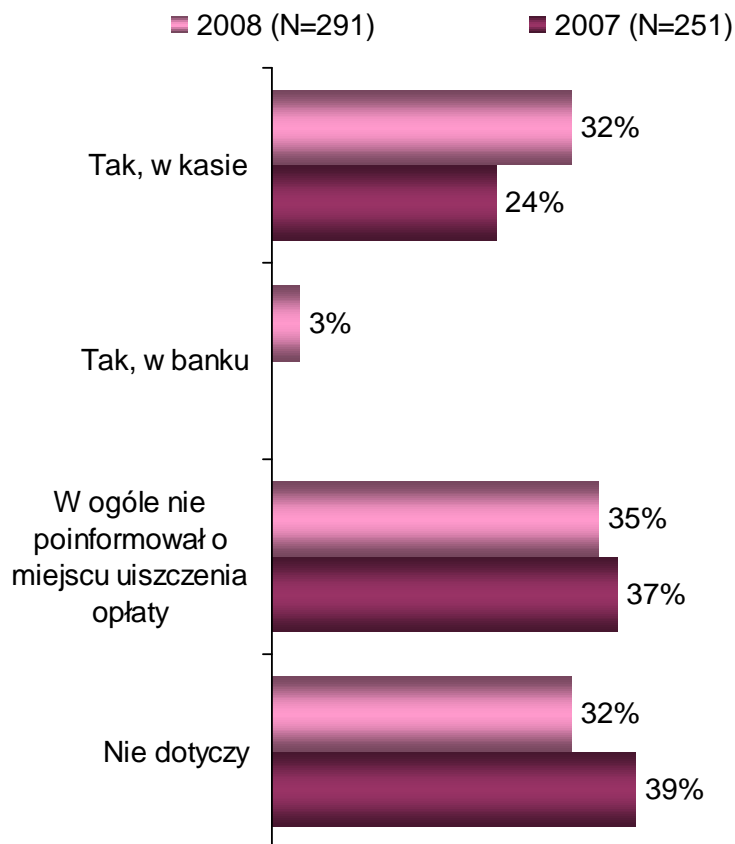
Czy po dopytaniu PO DOPYTANIU urzędnik...

N=291

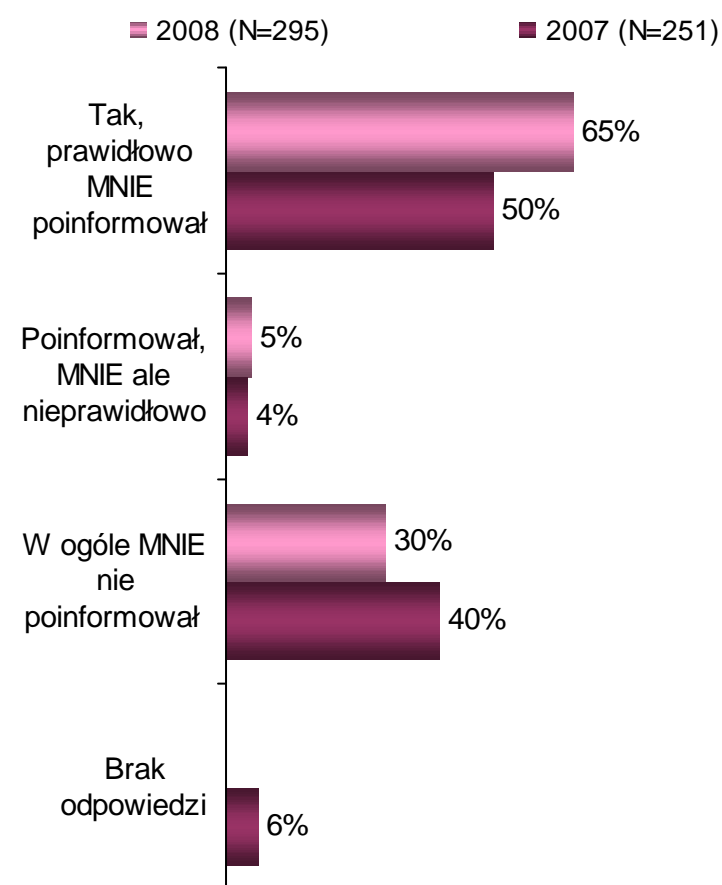


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

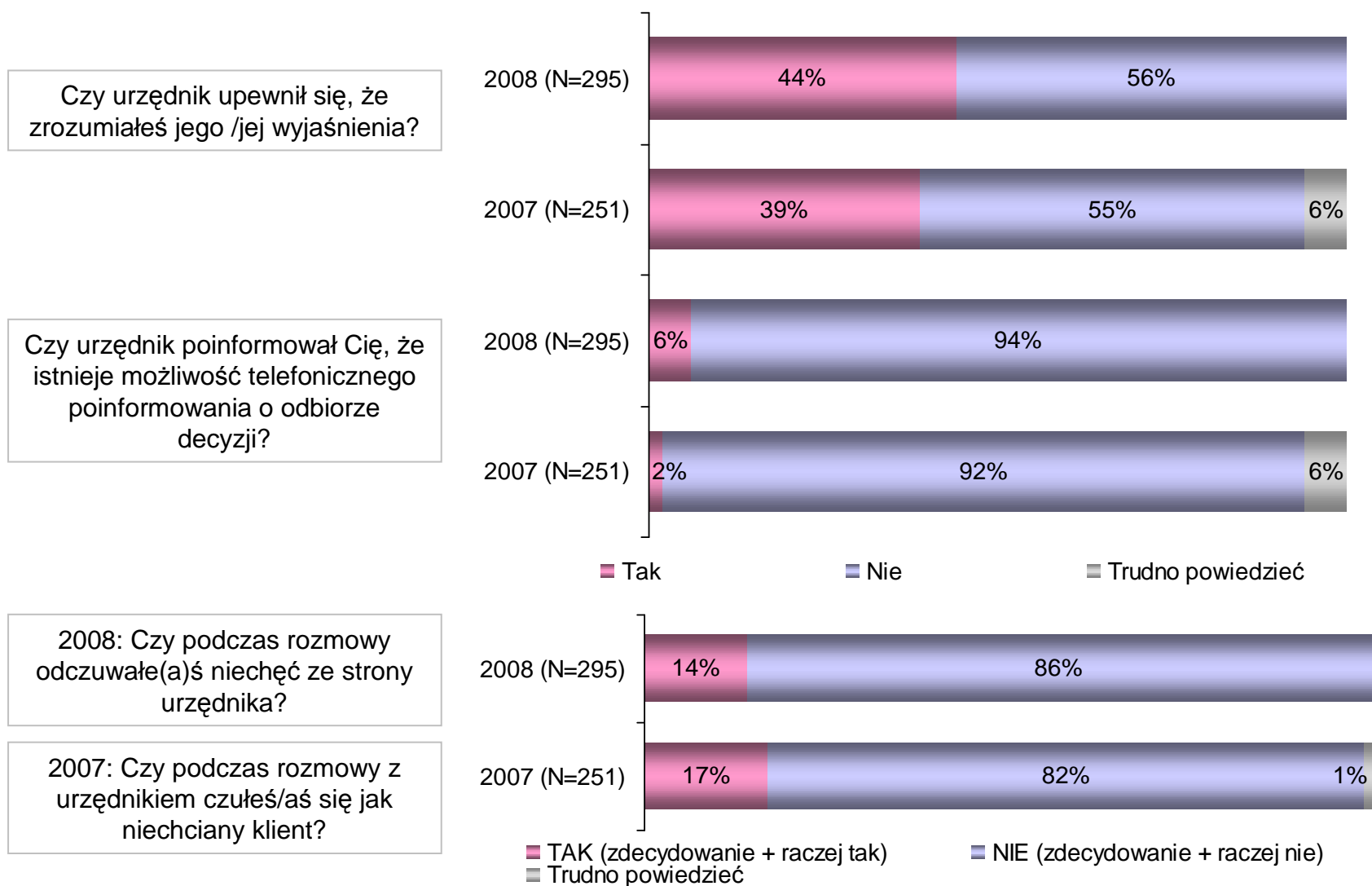
Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



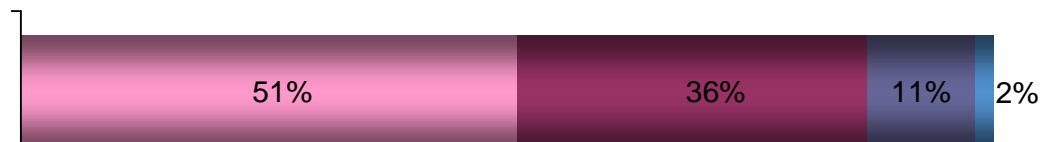
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)



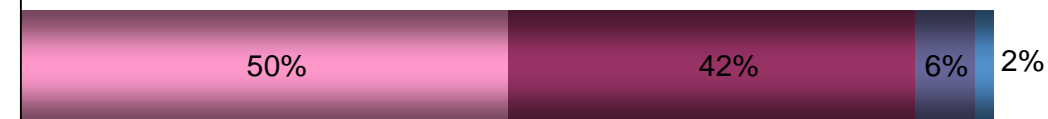
OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (1)

Zachowanie Urzędnika

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy był uprzejmy i miły?



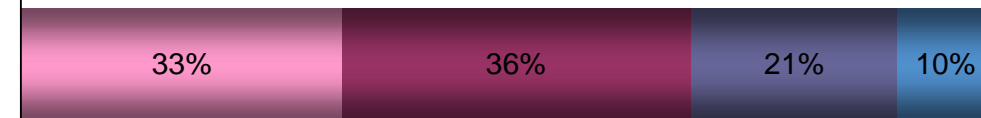
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały?



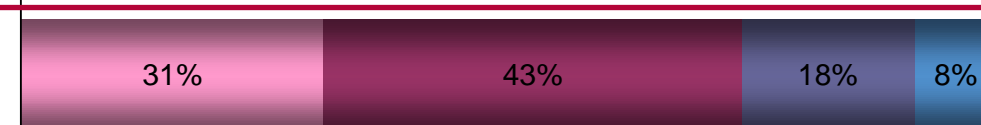
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób kompetentny?



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy poświęcił Ci dużo uwagi/ czasu?



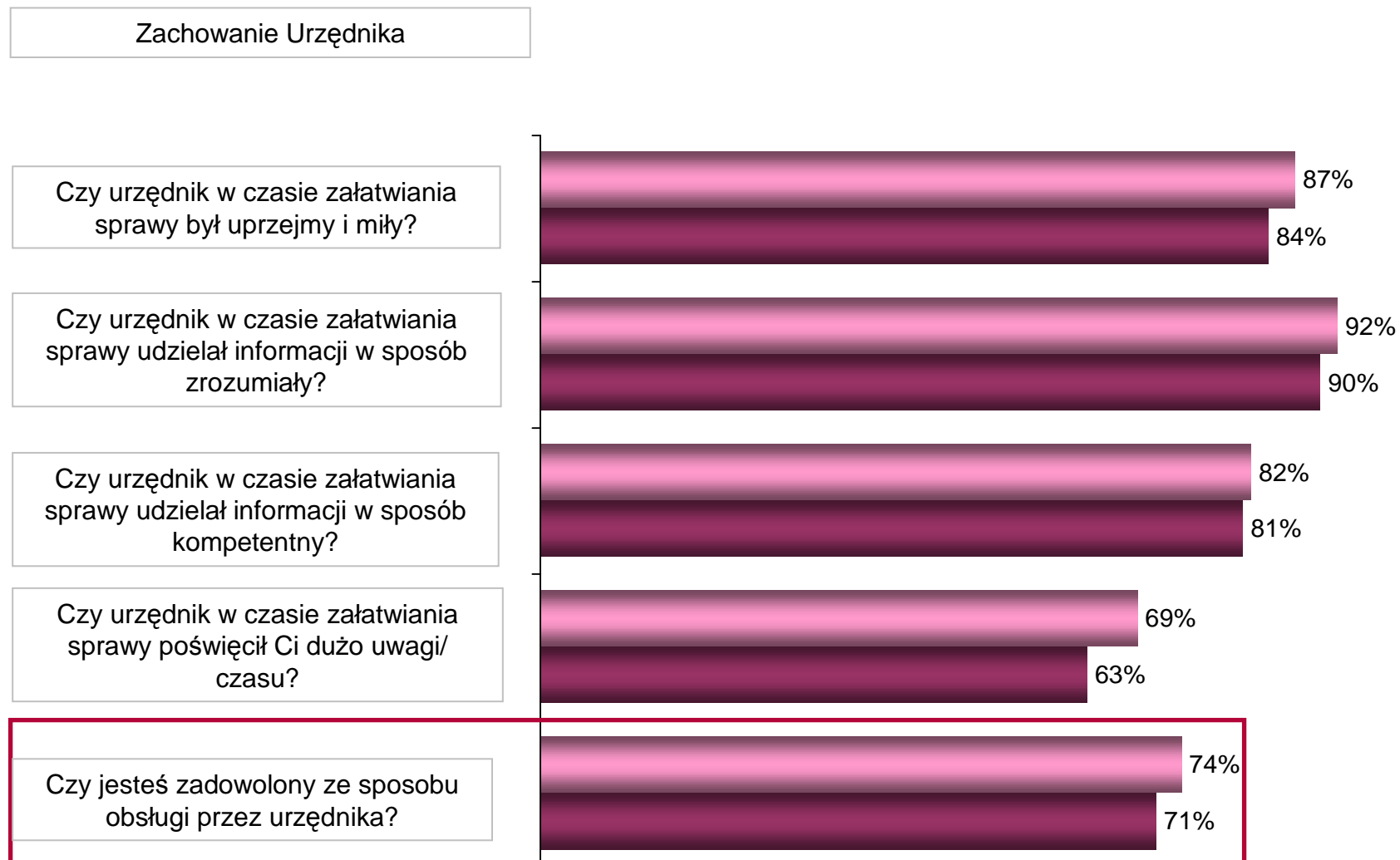
Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?



N=295

■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (2)

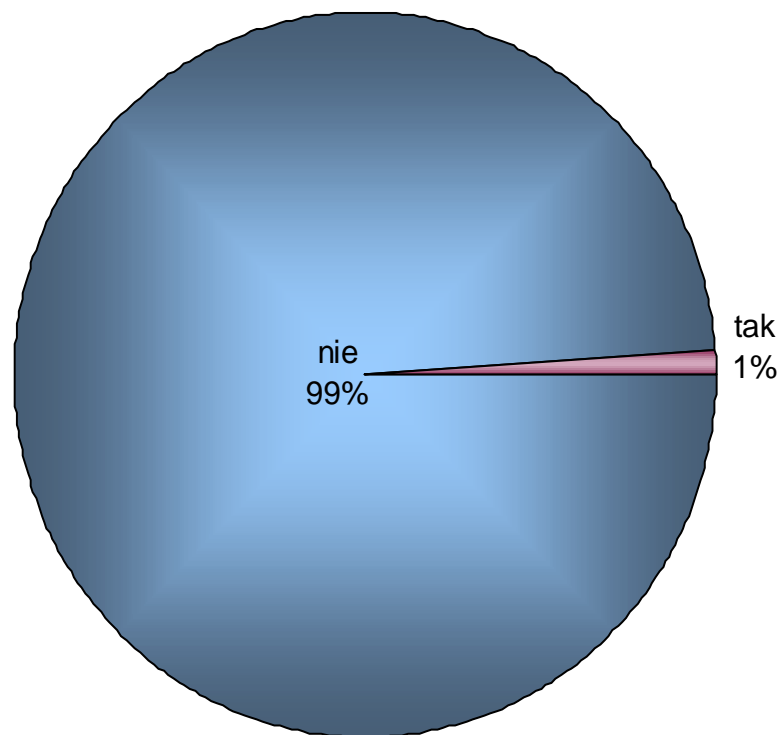


■ 2008 (N=295, suma odpowiedzi "tak" i "raczej tak")

■ 2007 (N=251, suma odpowiedzi "tak" i "raczej tak")

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=299



JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE (PI, WOM, DELEGATURY BAiSO)



FUNKCJONOWANIE URZĘDÓW - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ PRZED PI/WOM/DELEGATURĄ BAiSO (ŚREDNIO)			
	WOM	PI	BAiSO
Rok 2008:	3 minuty	1 minuta	4 minuty
	N=207	N=70	N=52
Rok 2007:	5 minut	1 minuta	10 minut
	N=172	N=82	N=75
LICZBA OSÓB W KOLEJCE DO PI/WOM/DELEGATURĄ BAiSO(ŚREDNIO)			
Rok 2008:	0,8 osób	0,3 osoby	1 osoba
Rok 2007:	1,2 osoby	0,4 osoby	3,8 osób

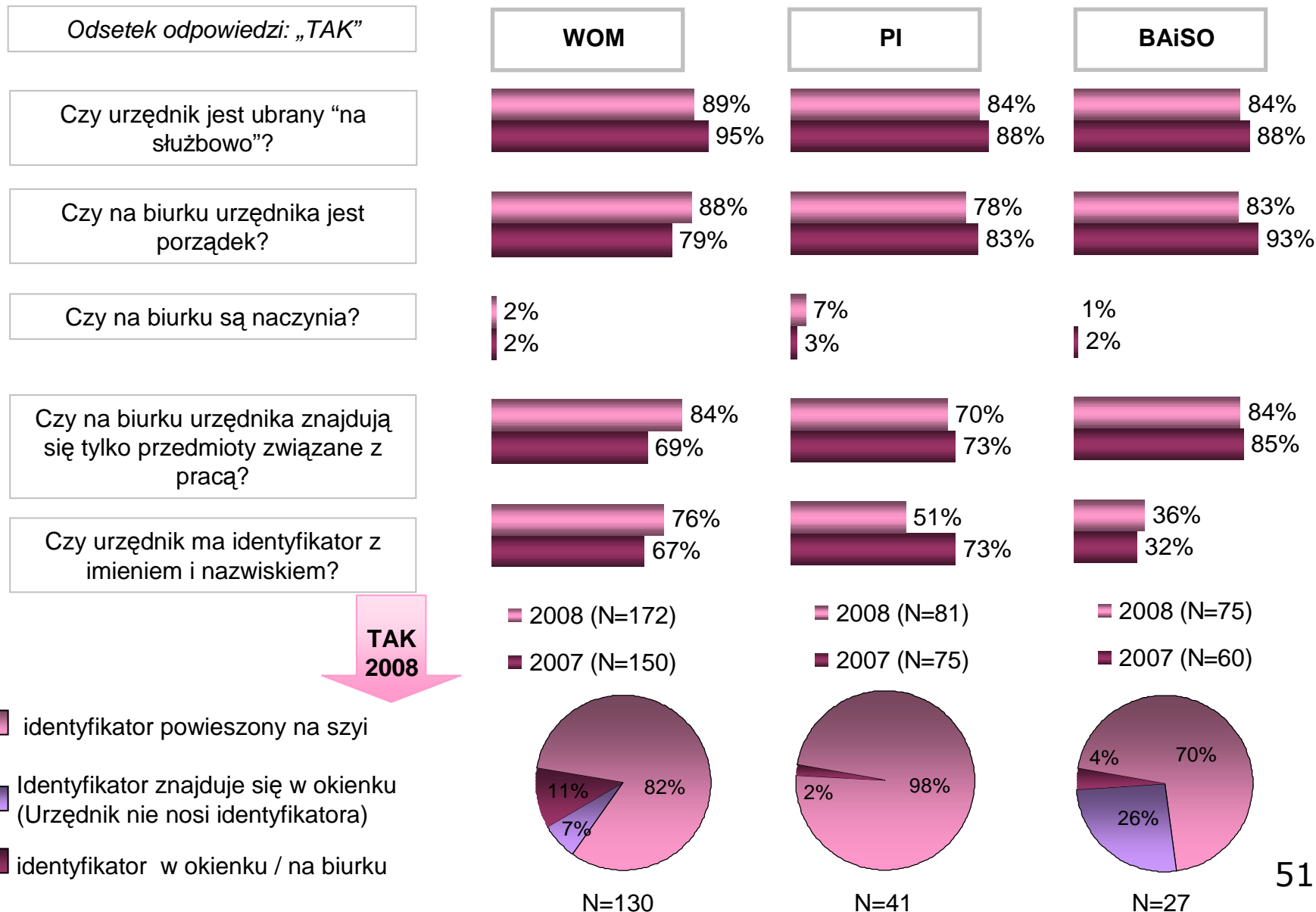


Wygląd zewnętrzny
urzędnika i jego
stanowisko pracy



JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



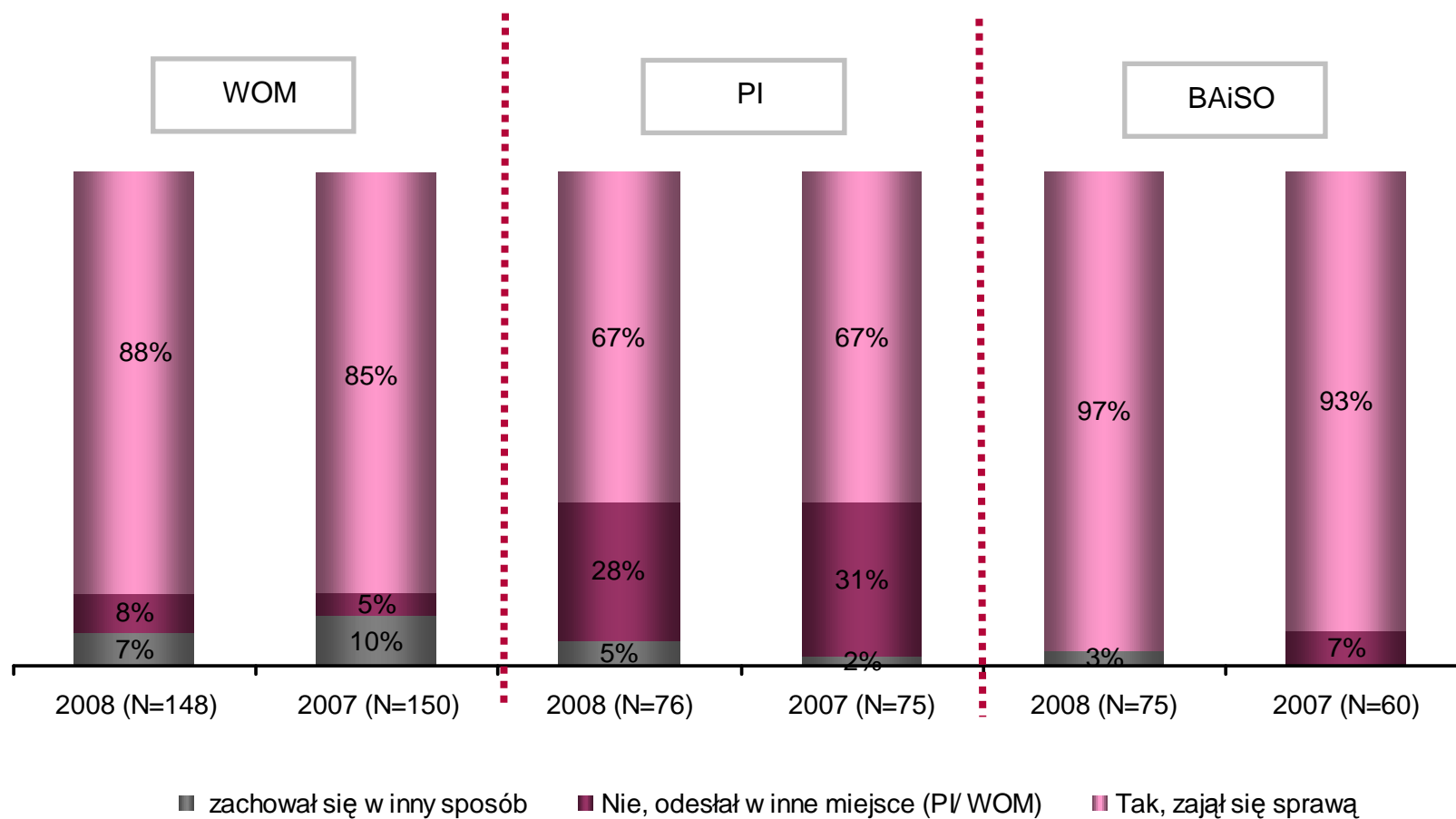


Zachowanie się urzędnika wobec klienta



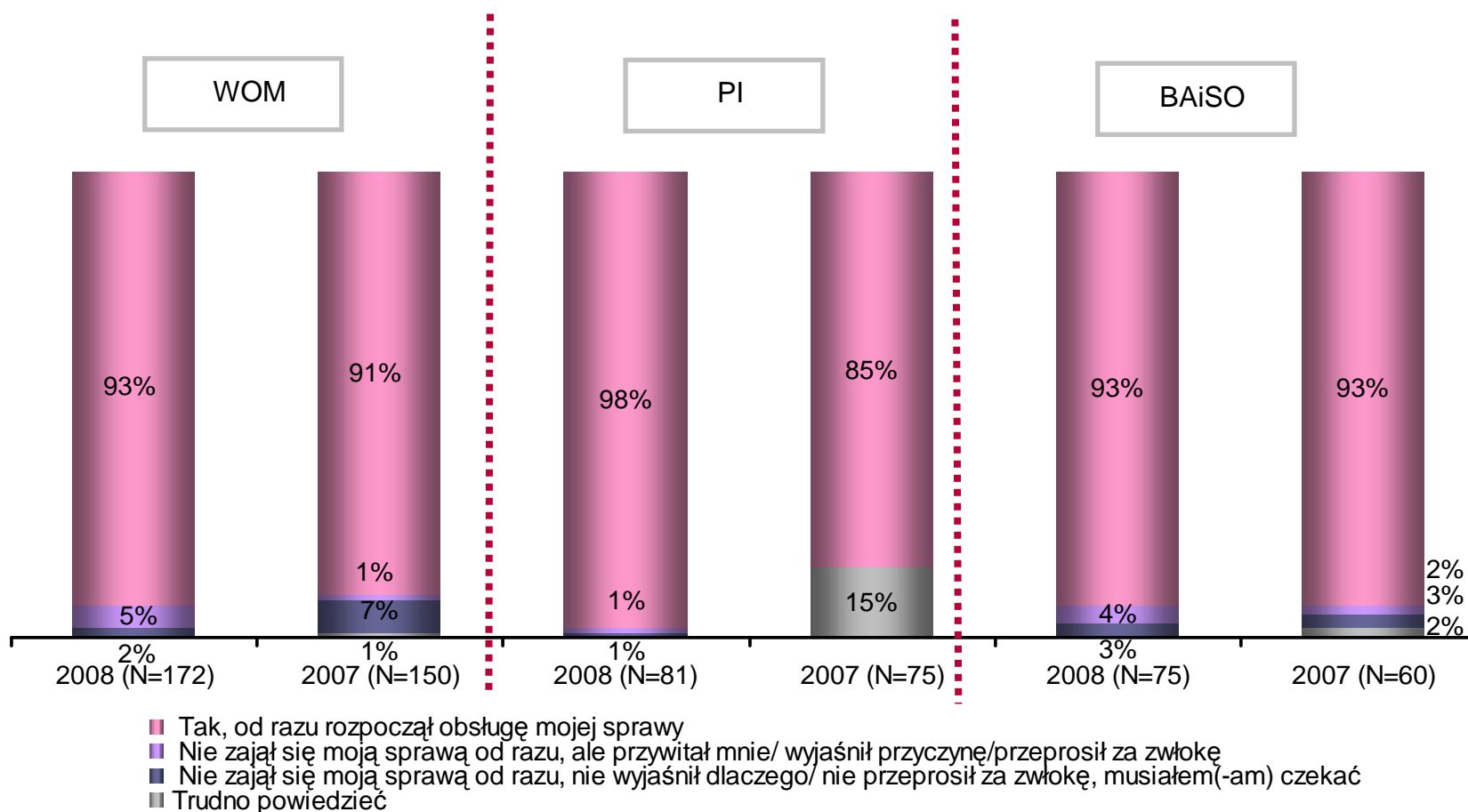
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?



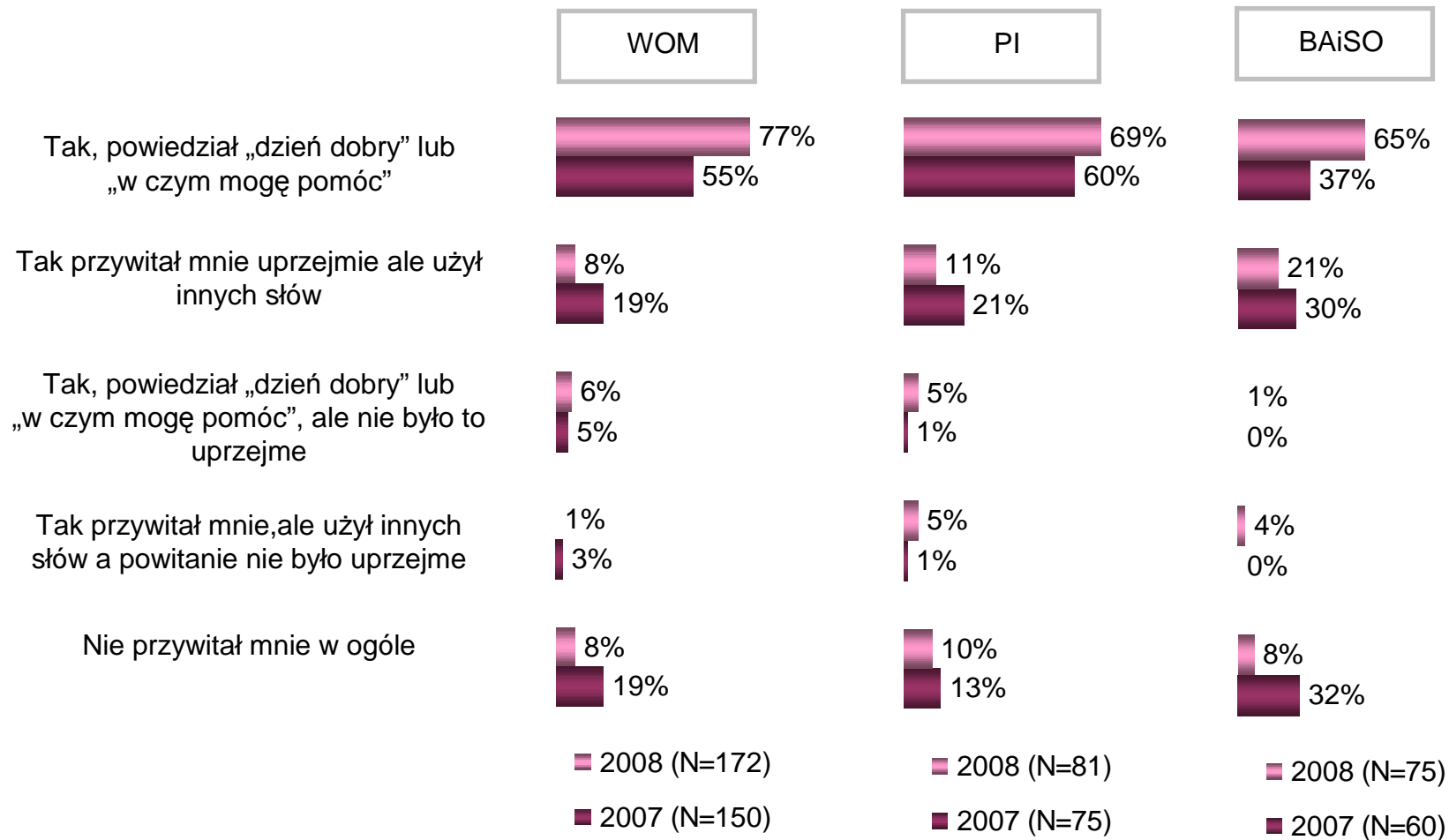
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

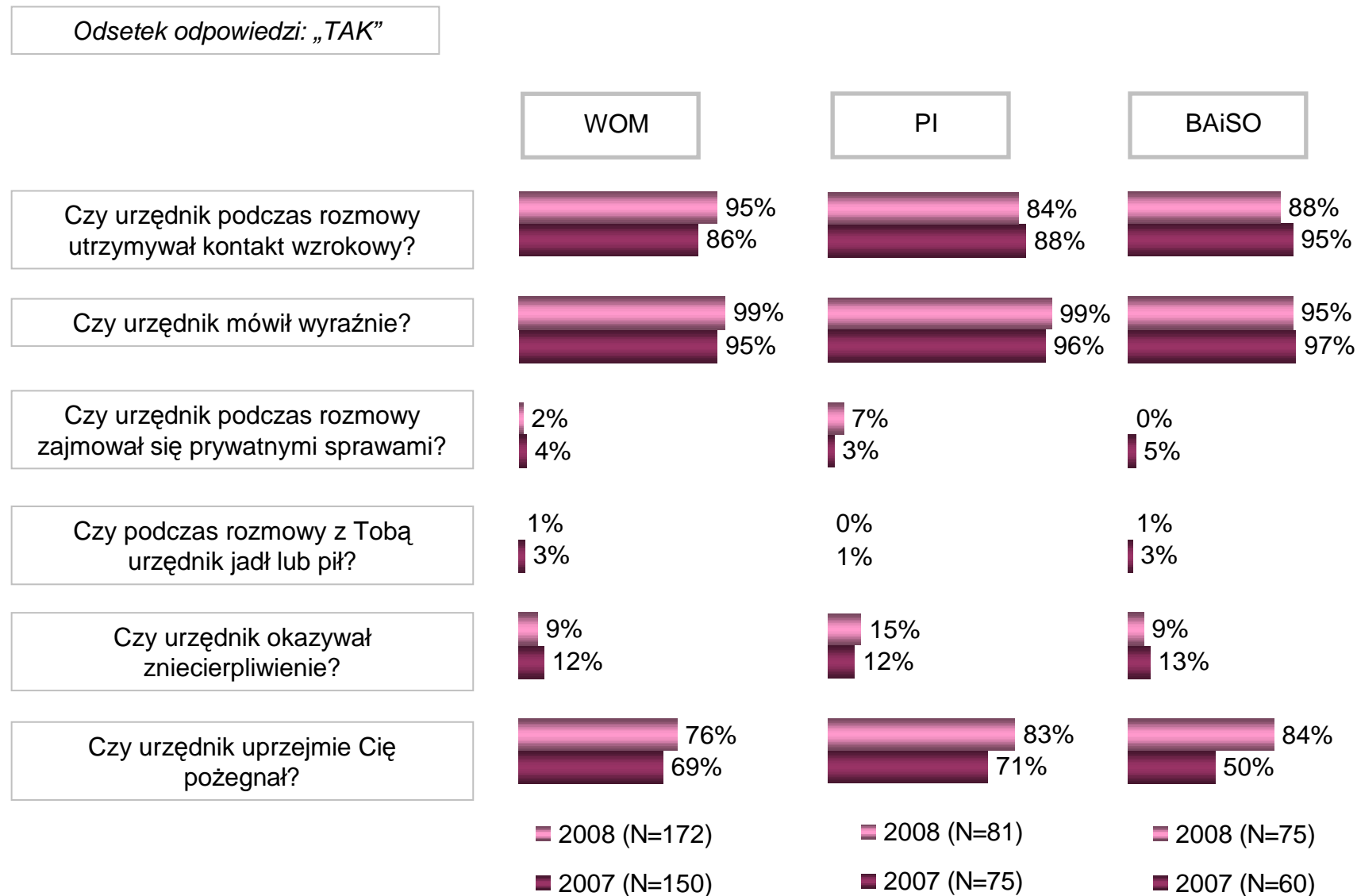


ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (3)

Czy urzędnik przywitał się?



ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (4)



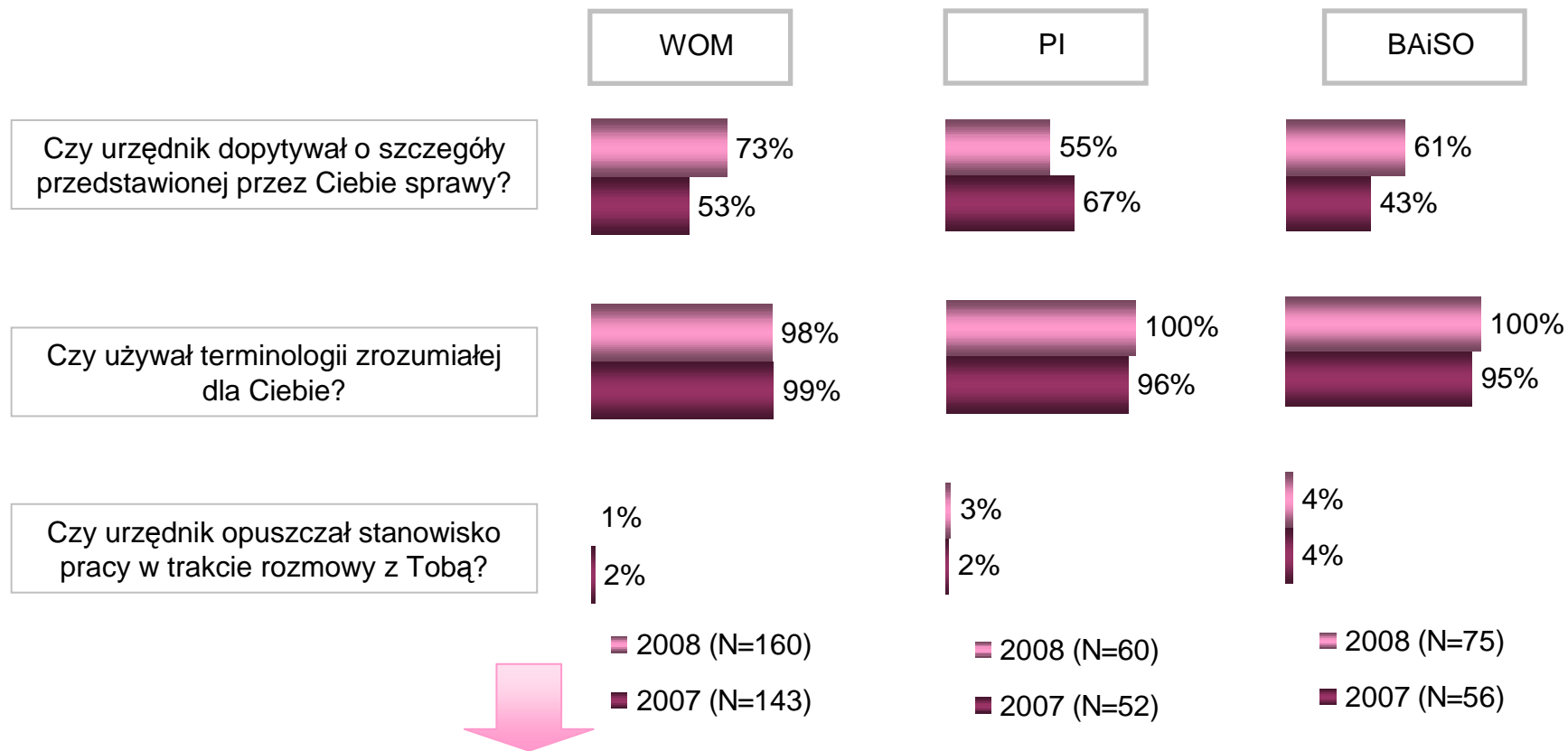


Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

Odsetek odpowiedzi: „TAK”

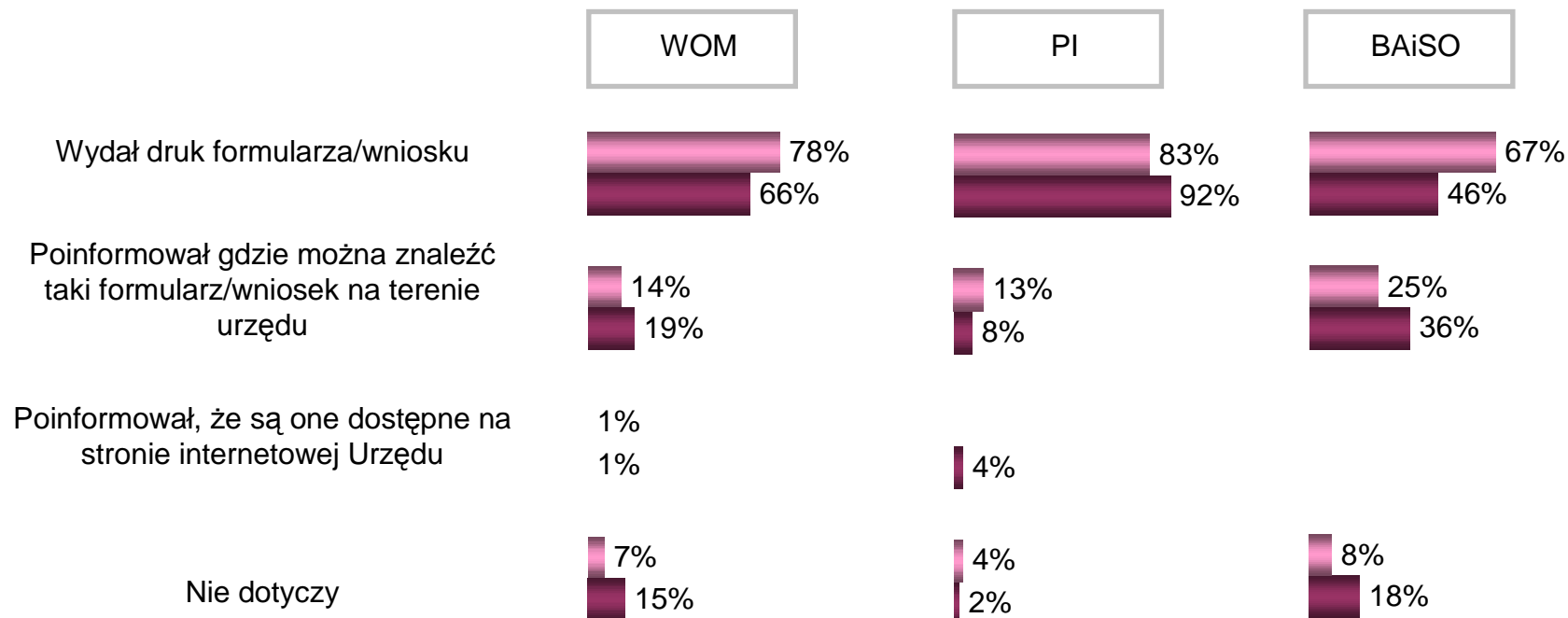


Czy urzędnik poinformował Cię w jakim celu opuszcza stanowisko pracy?

WOM (N=1): pracownik poinformował
 PI (N=2): żaden pracownik nie poinformował
 BAiSO (N=3): żaden pracownik nie poinformował

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

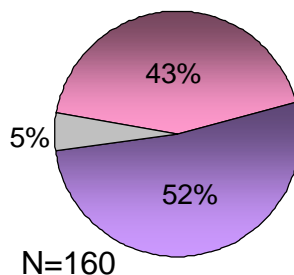
Czy urzędnik wydał druk formularza / wniosku lub poinformował, gdzie możesz go znaleźć?



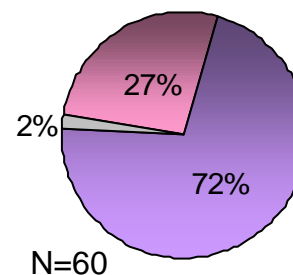
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić? (2008)

■ tak
■ nie
■ nie dotyczy

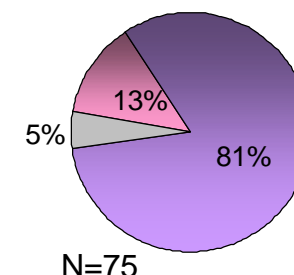
■ 2008 (N=160)
■ 2007 (N=143)



■ 2008 (N=60)
■ 2007 (N=52)



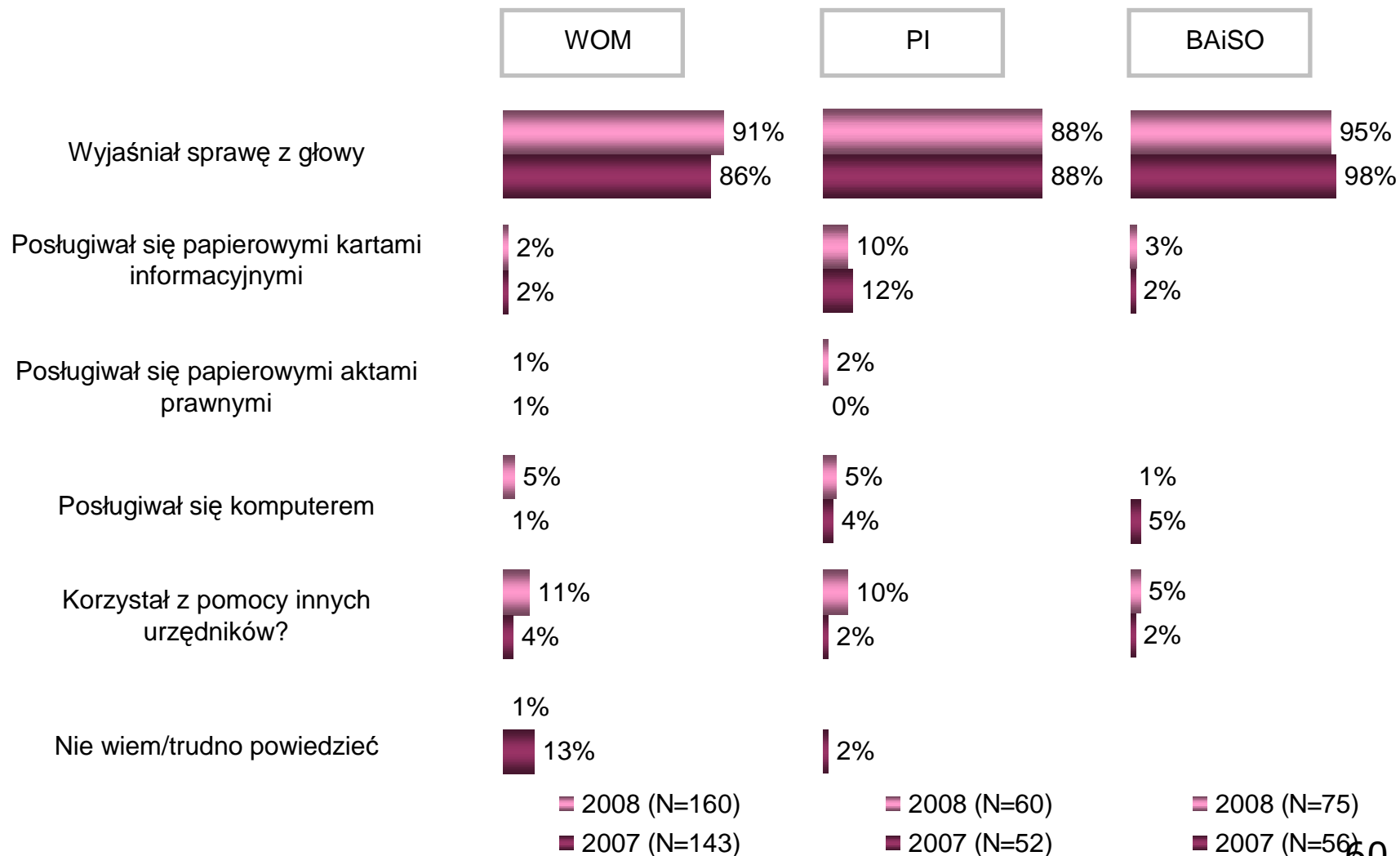
■ 2008 (N=75)
■ 2007 (N=56)



JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

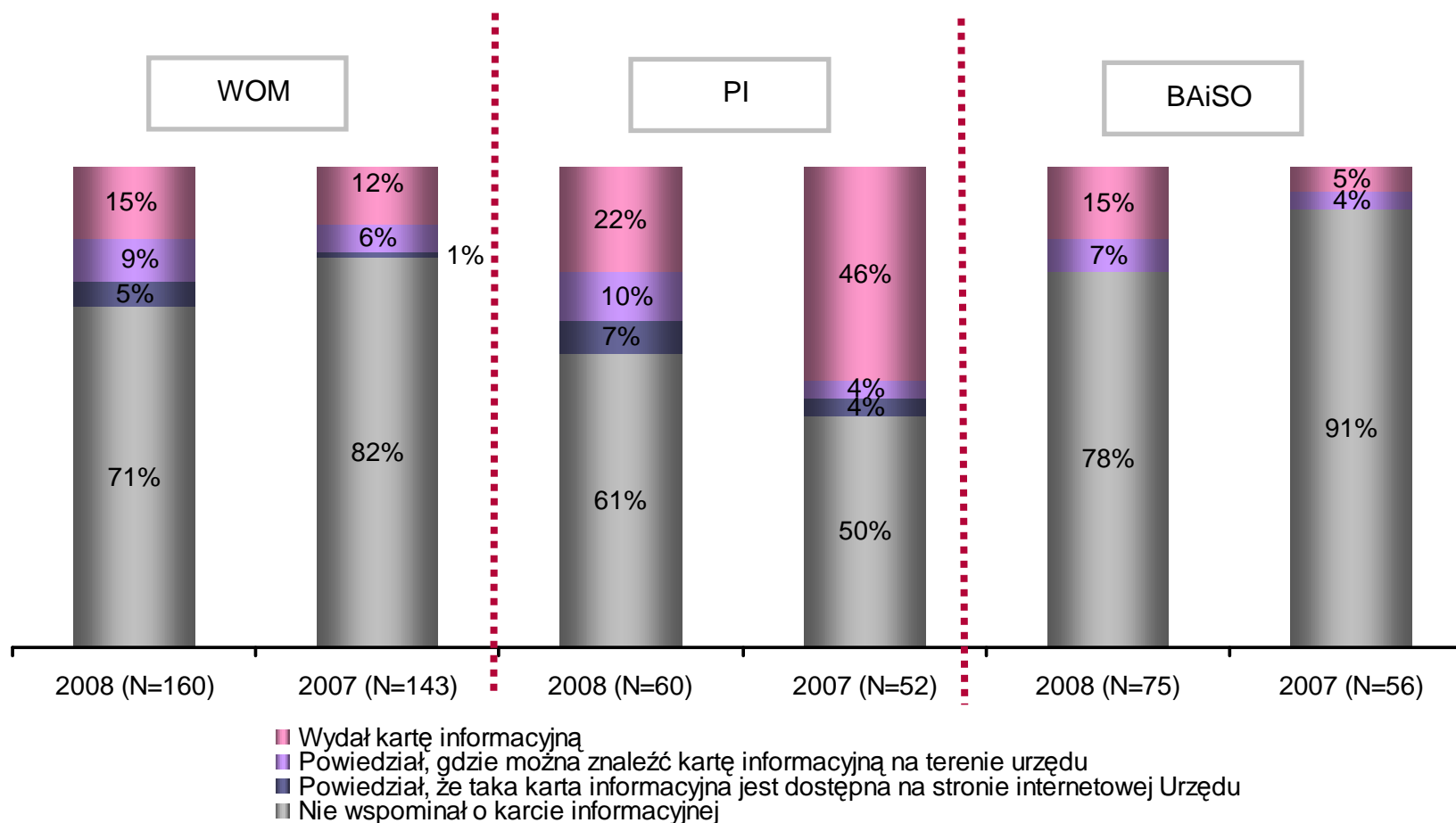
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy...?



JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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



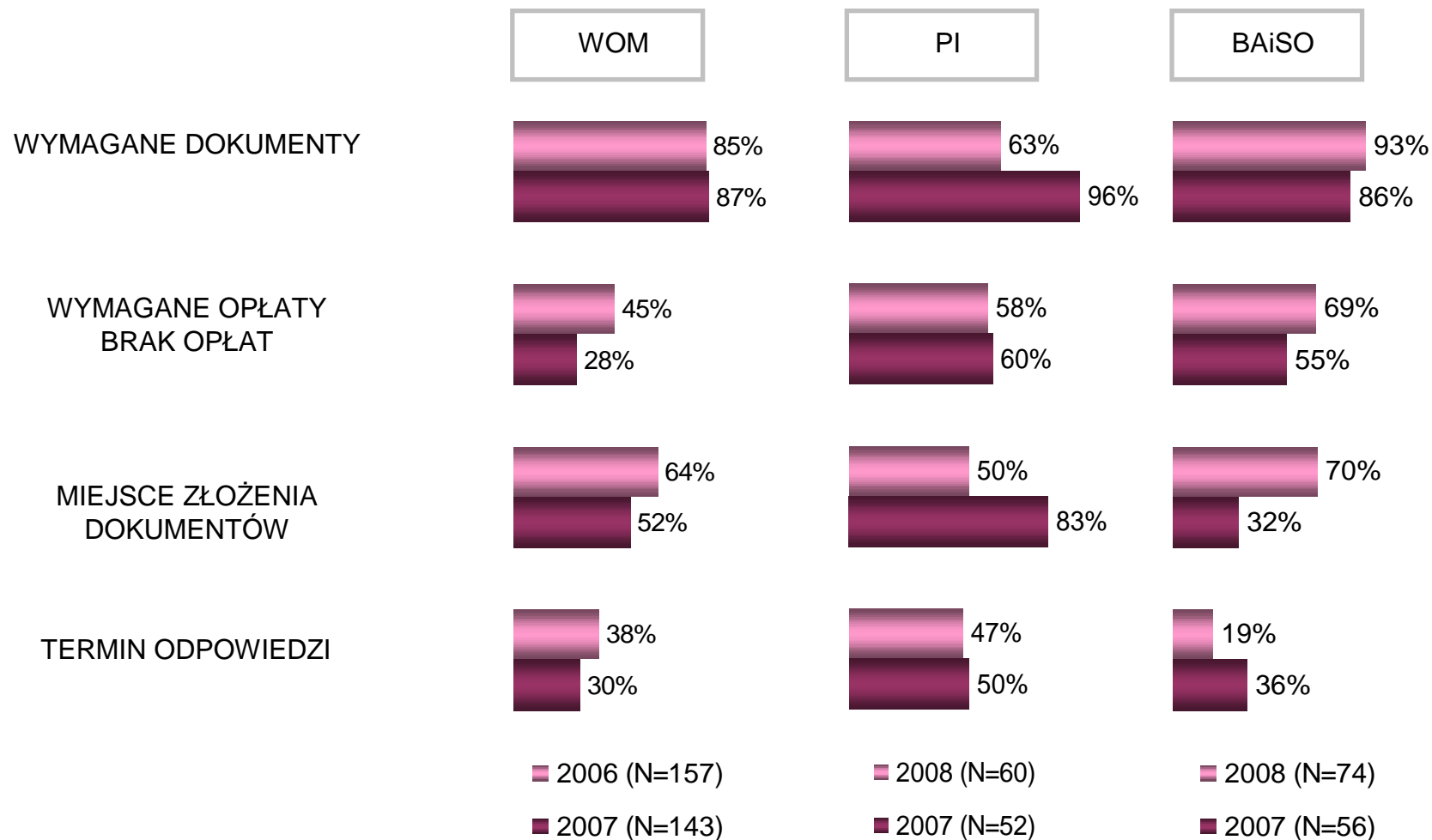


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



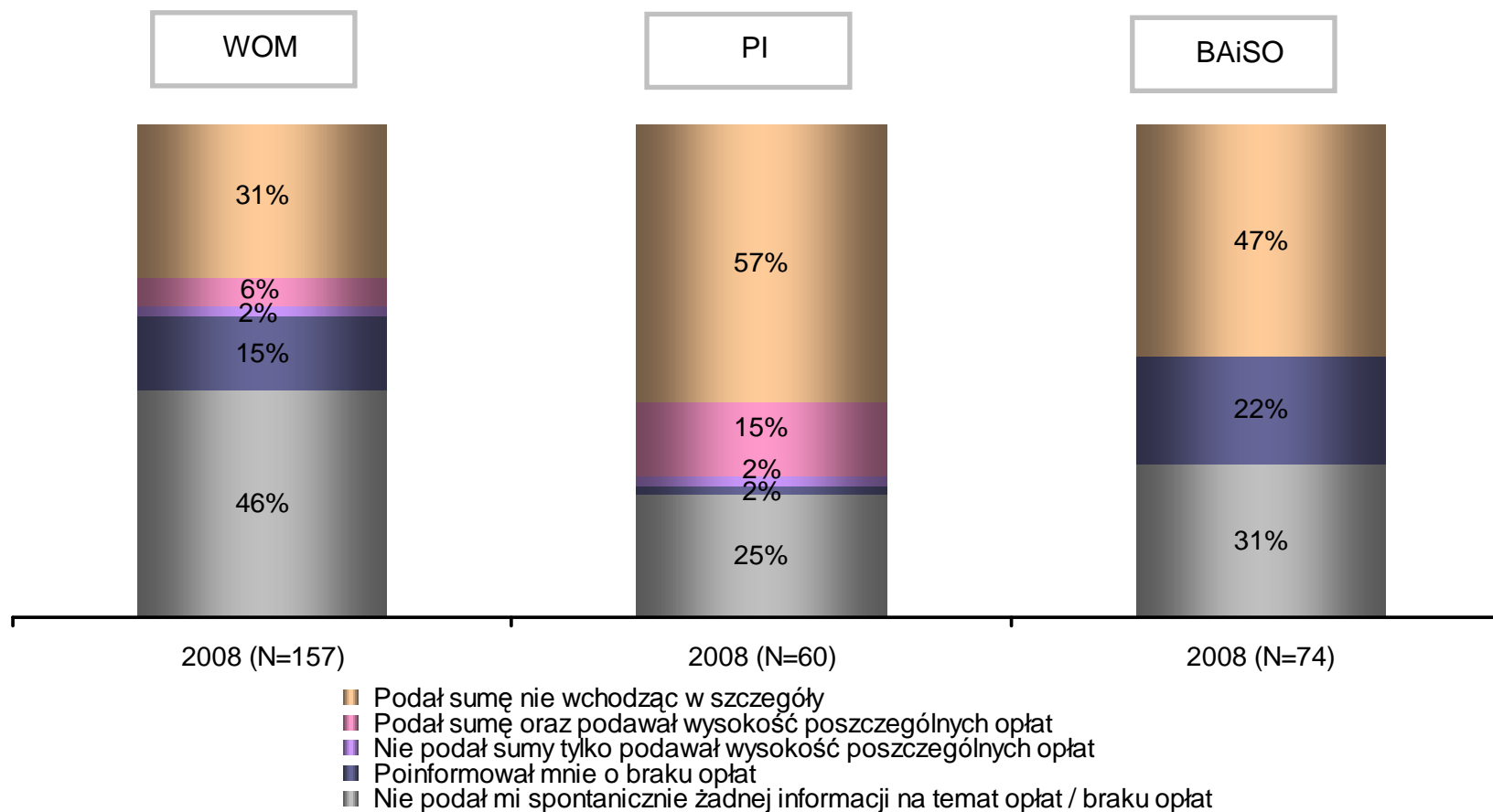
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)



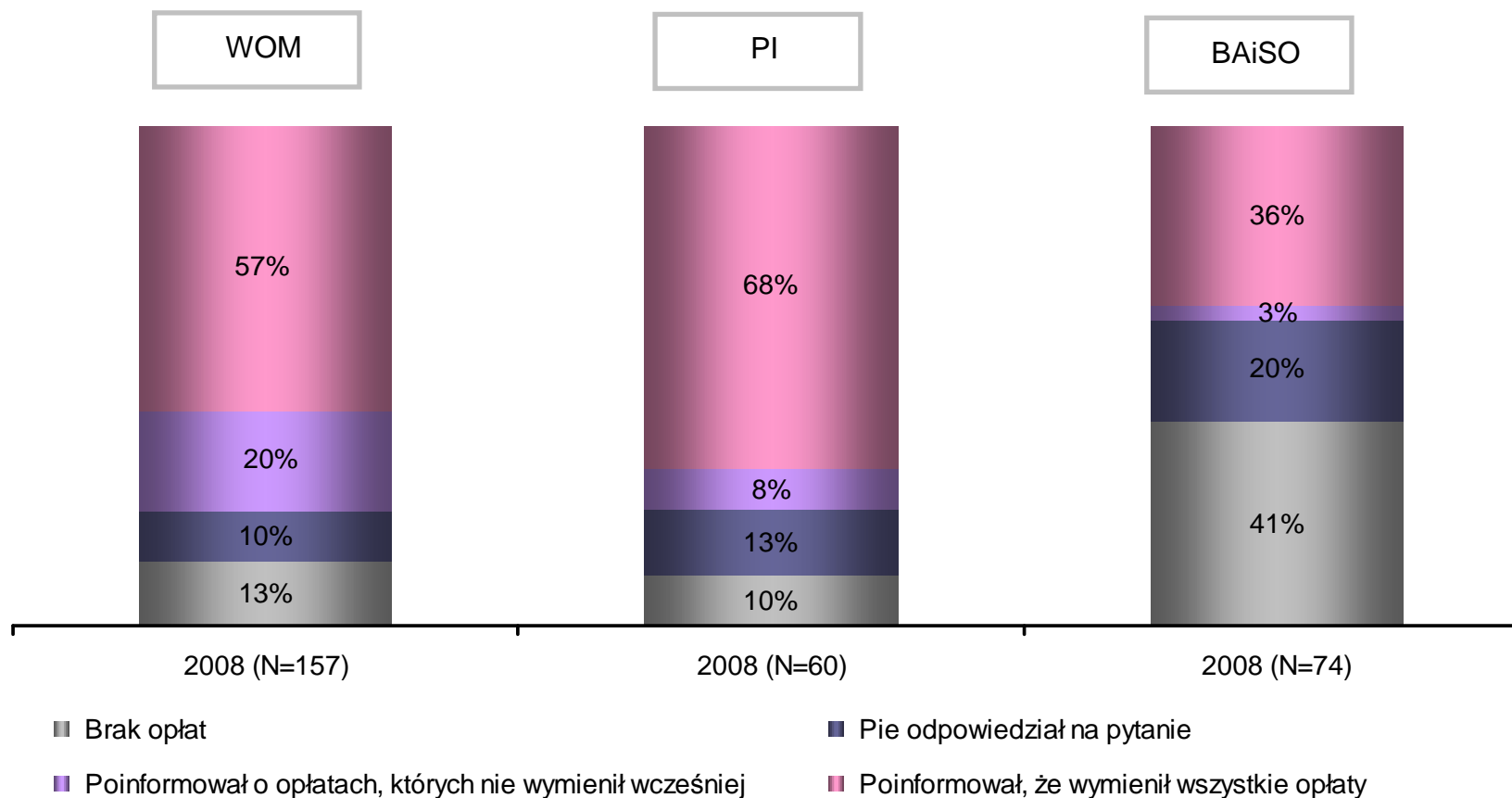
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

Które z poniższych 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?



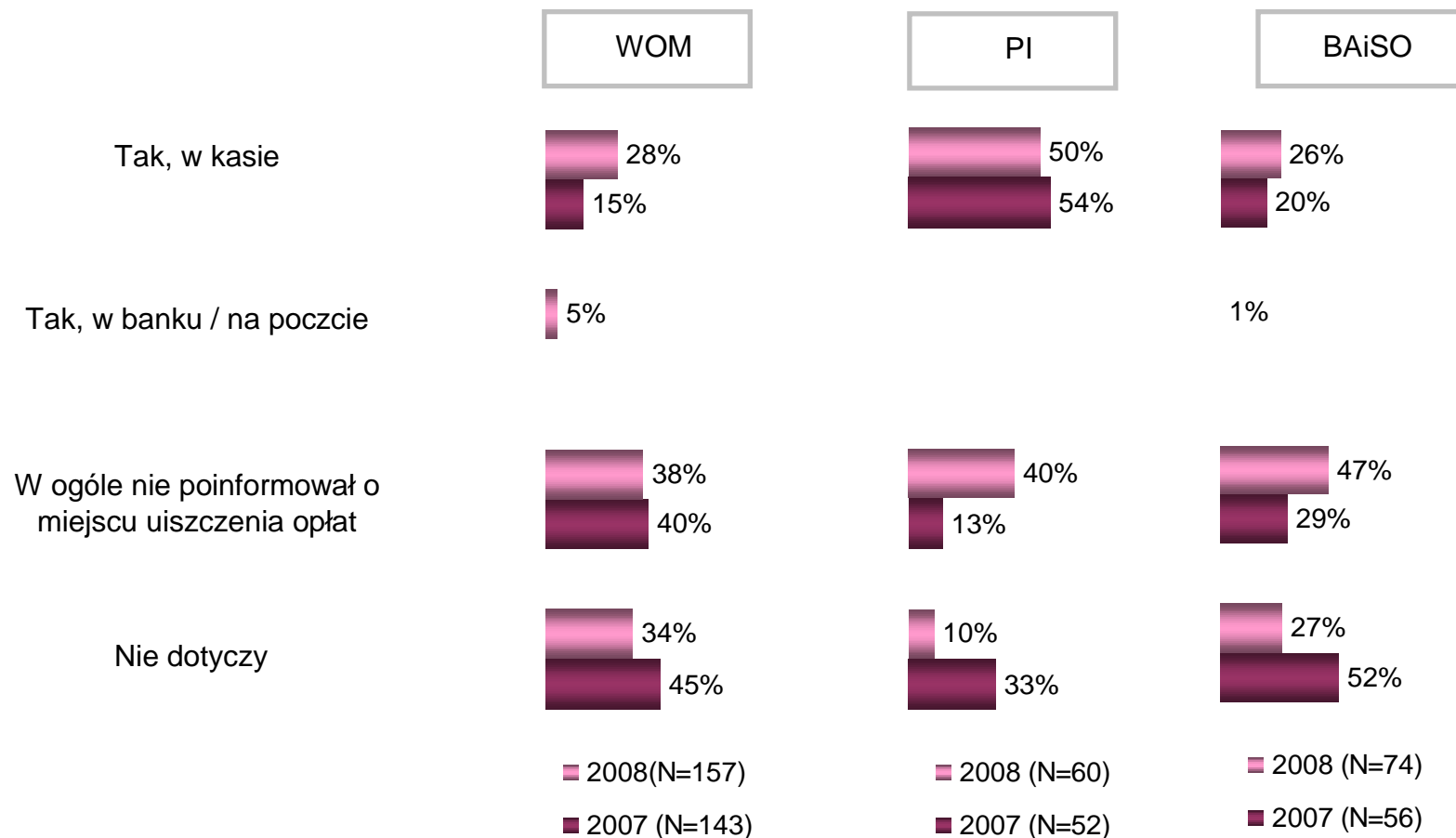
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy PO DOPYTANIU urzędnik.



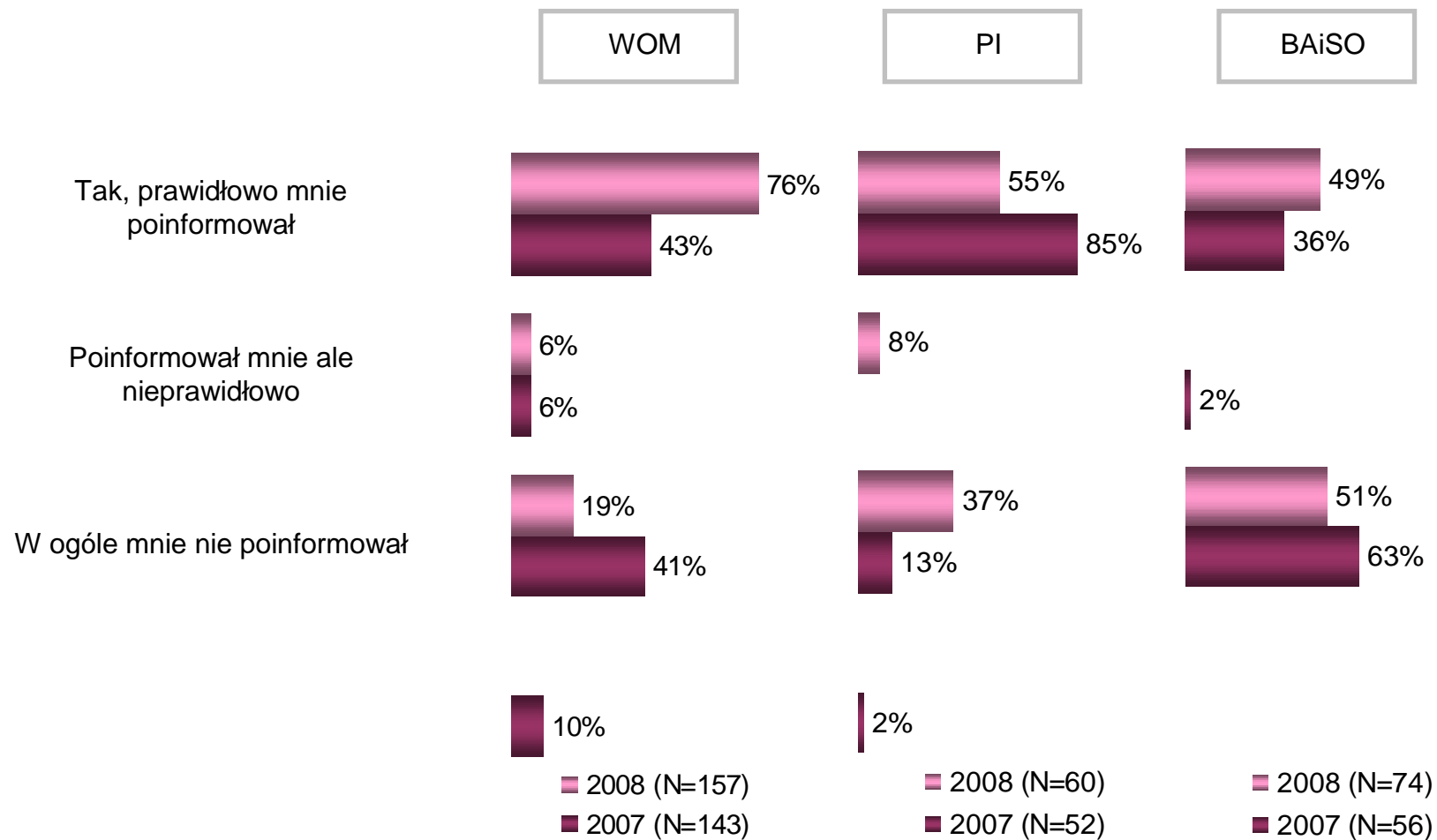
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

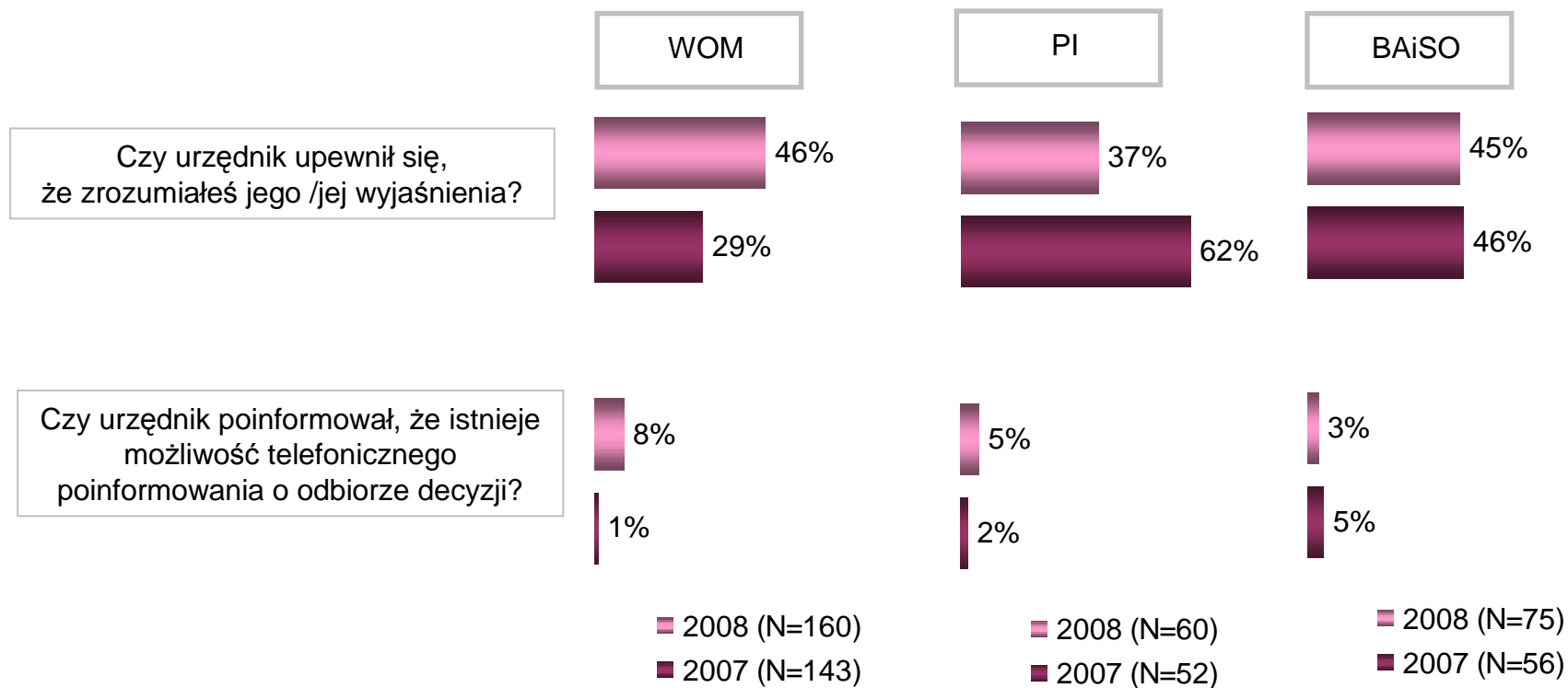


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

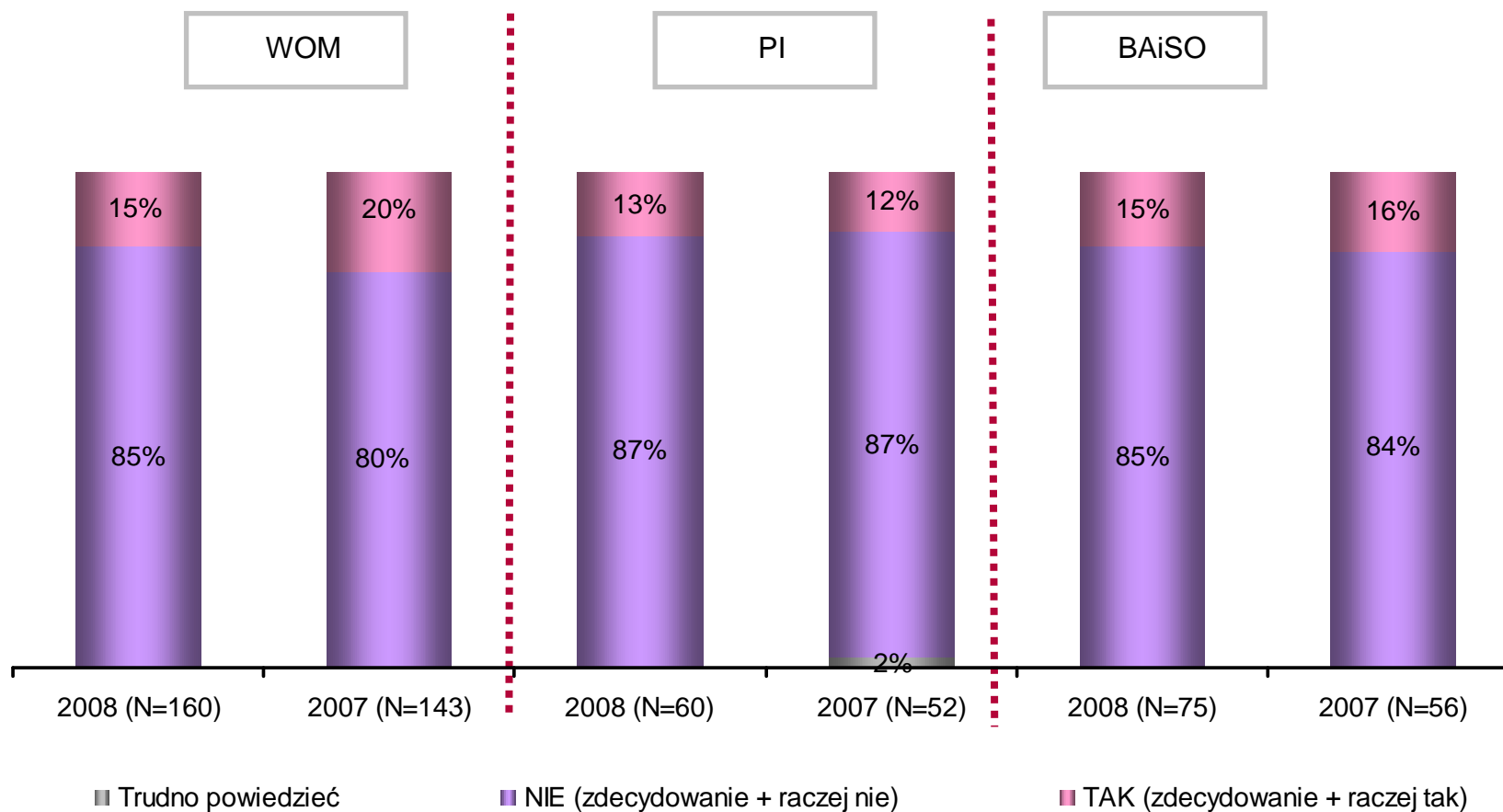


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (6)



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (7)

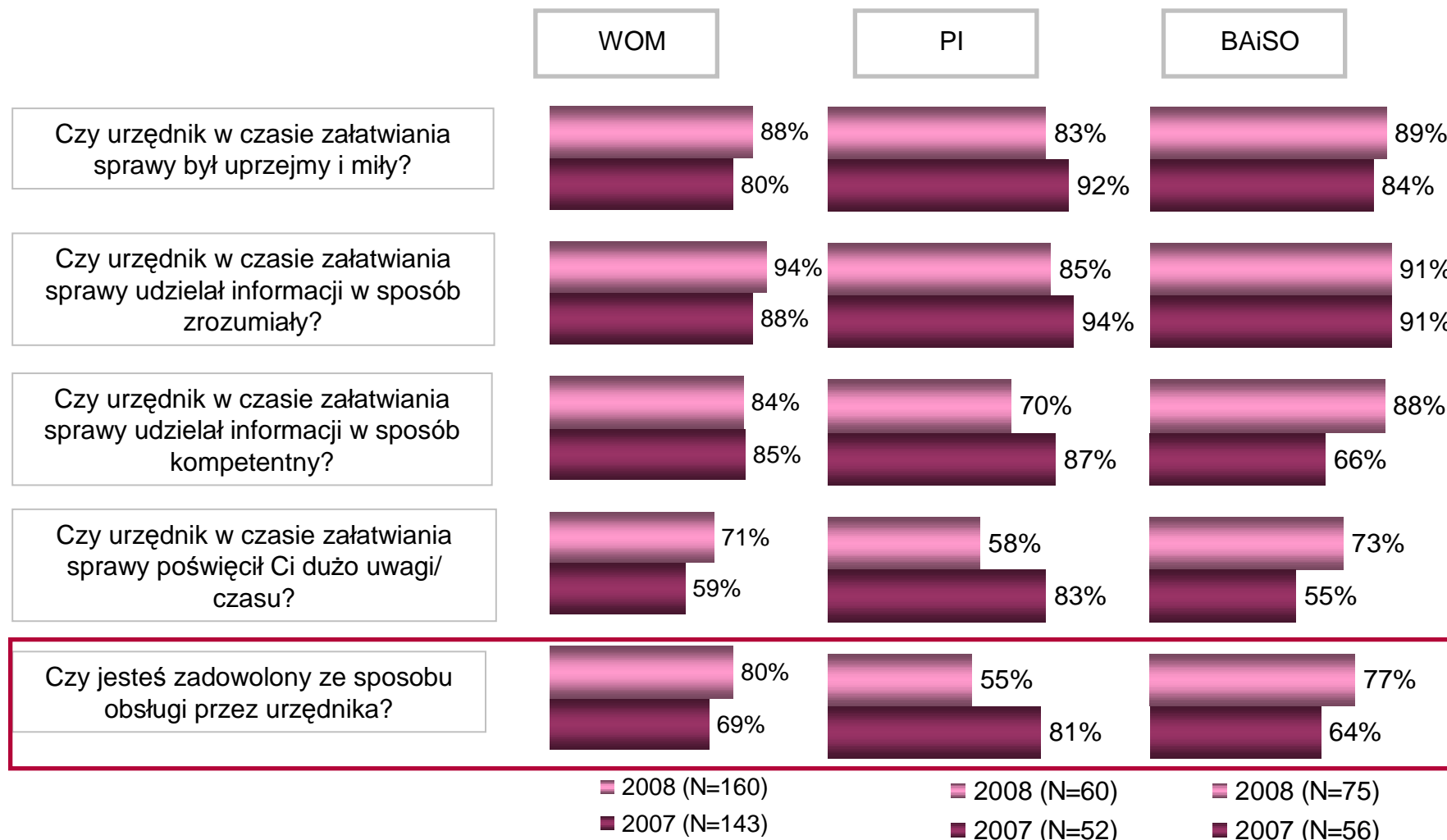
Czy podczas rozmowy odczuwałeś(aś) niechęć ze strony urzędnika?



JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA

Odsetek odpowiedzi: „Zdecydowanie TAK” i „raczej TAK”





POSZCZEGÓLNE URZĘDY - ZESTAWIENIE





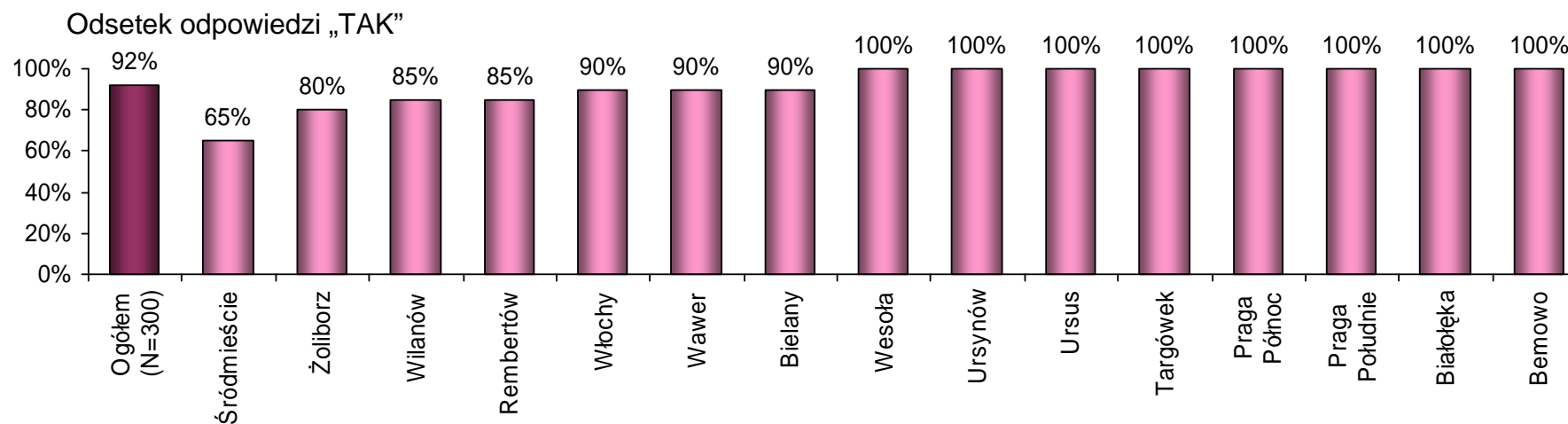
Otoczenie –
wygląd urzędu



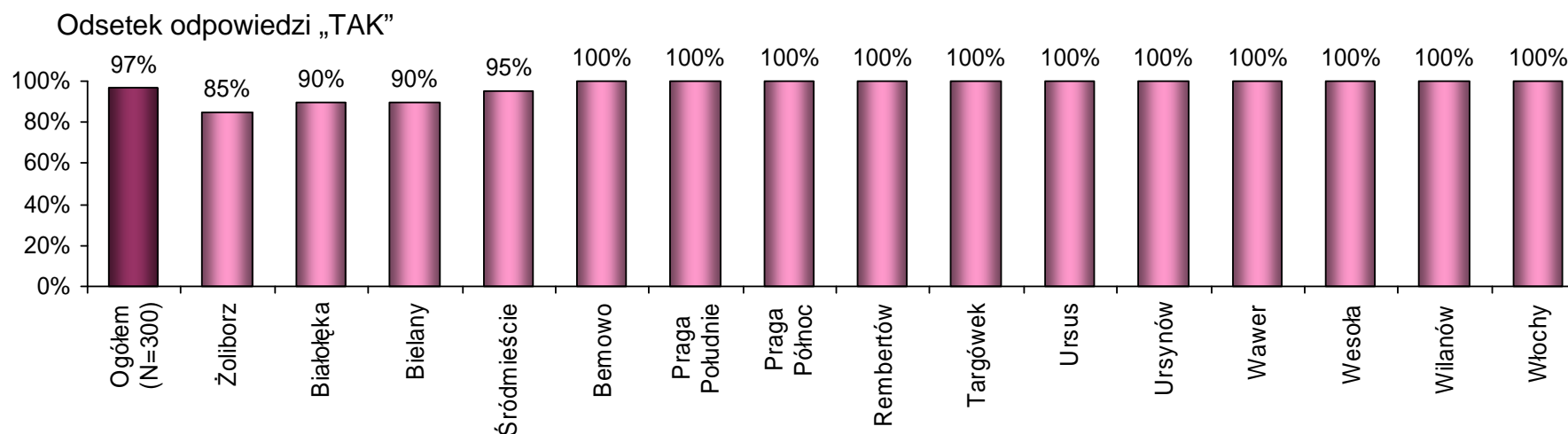
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

Czy widoczna jest tablica informacyjna?



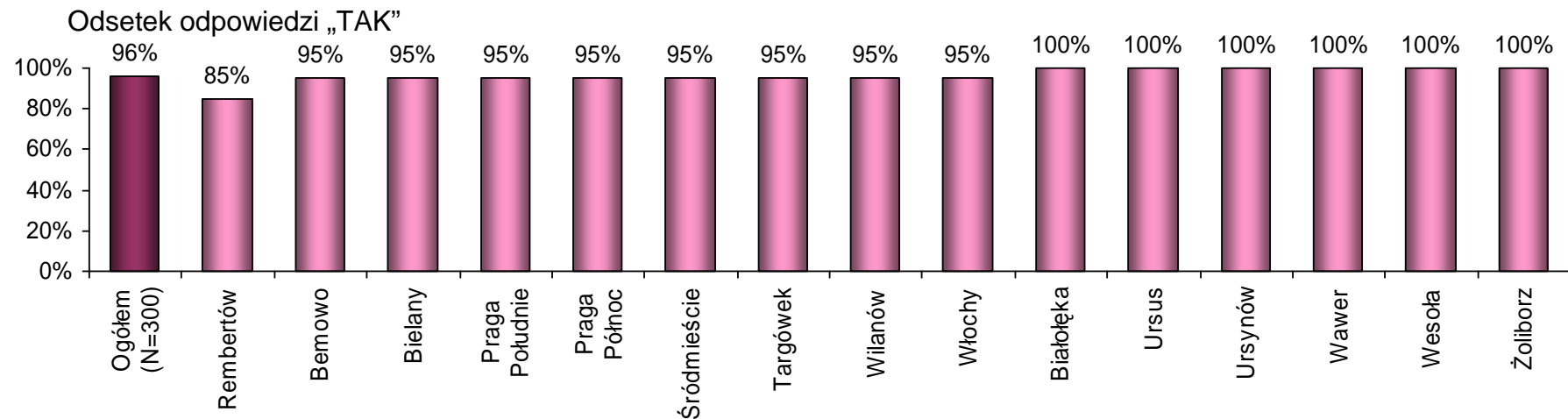
Czy oznakowanie PI jest widoczne/czytelne?



N=20 wizyt w każdym urzędzie

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

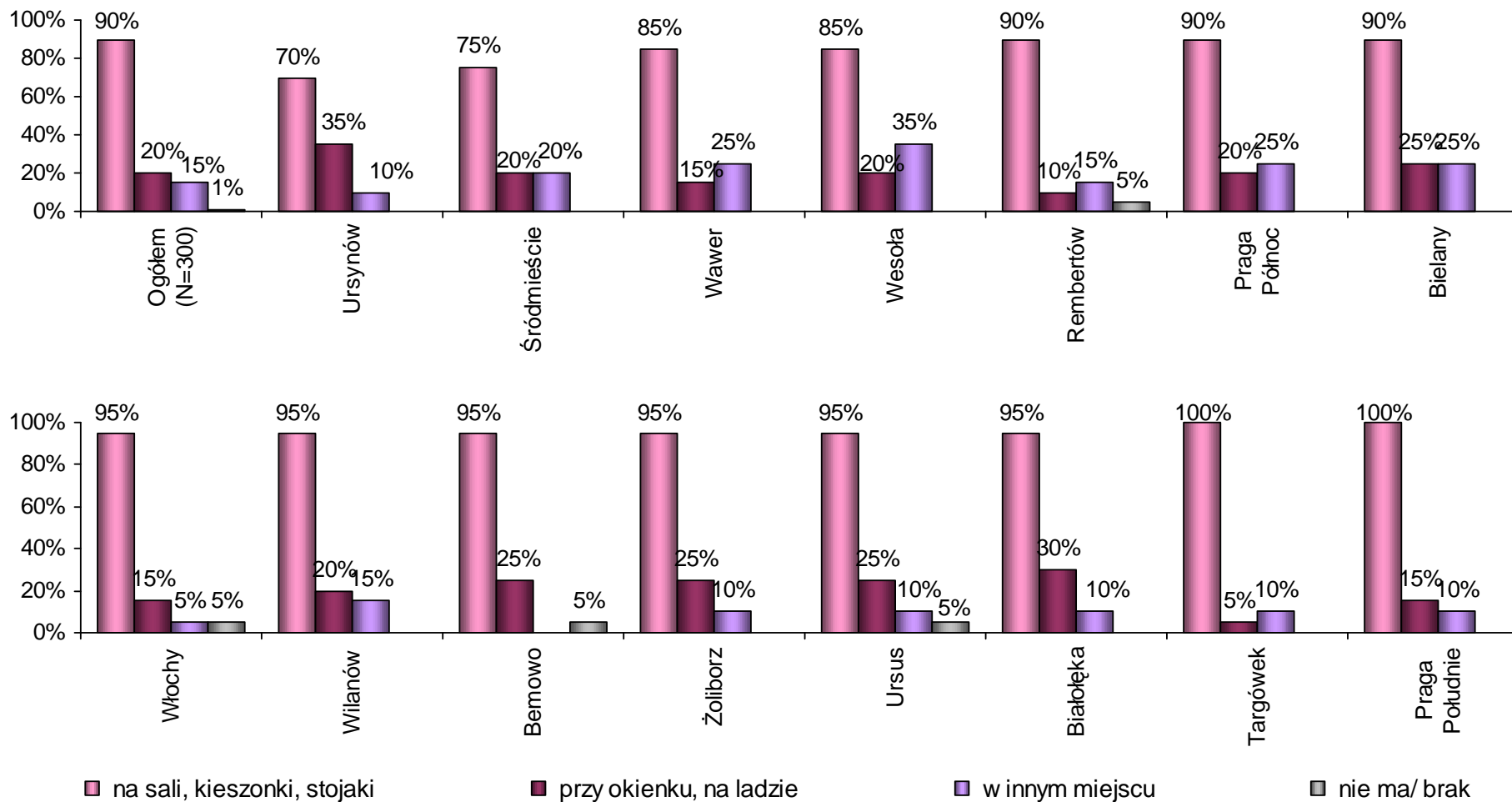
Czy oznakowanie poszczególnych stanowisk WOM PI delegatur BAISO jest widoczne/ czytelne?



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

Gdzie znajdują się są karty informacyjne?

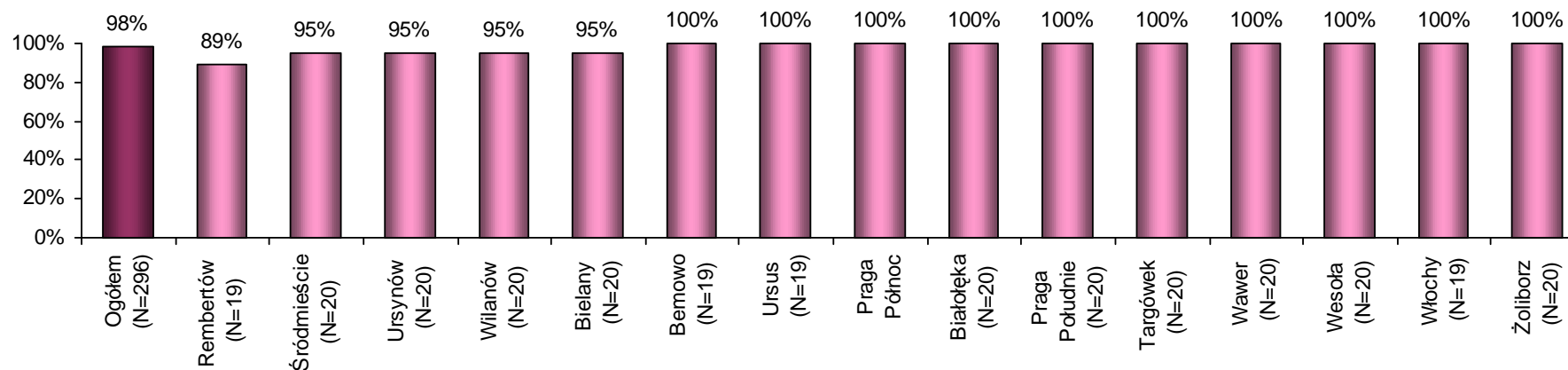


N=20 wizyt w każdym urzędzie

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

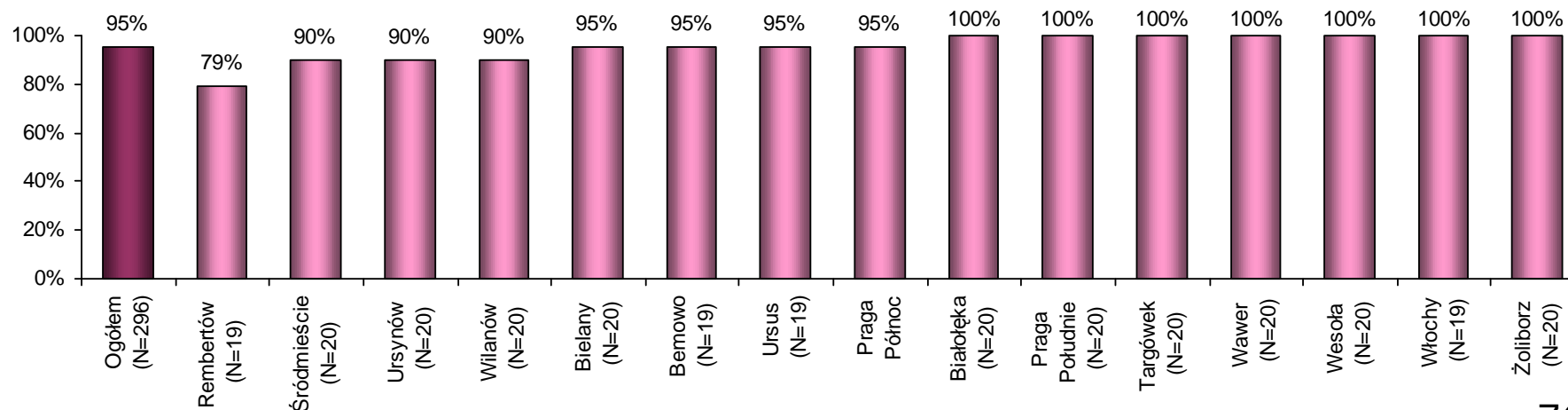
Czy karty informacyjne, które są na terenie urzędu są uporządkowane?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



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

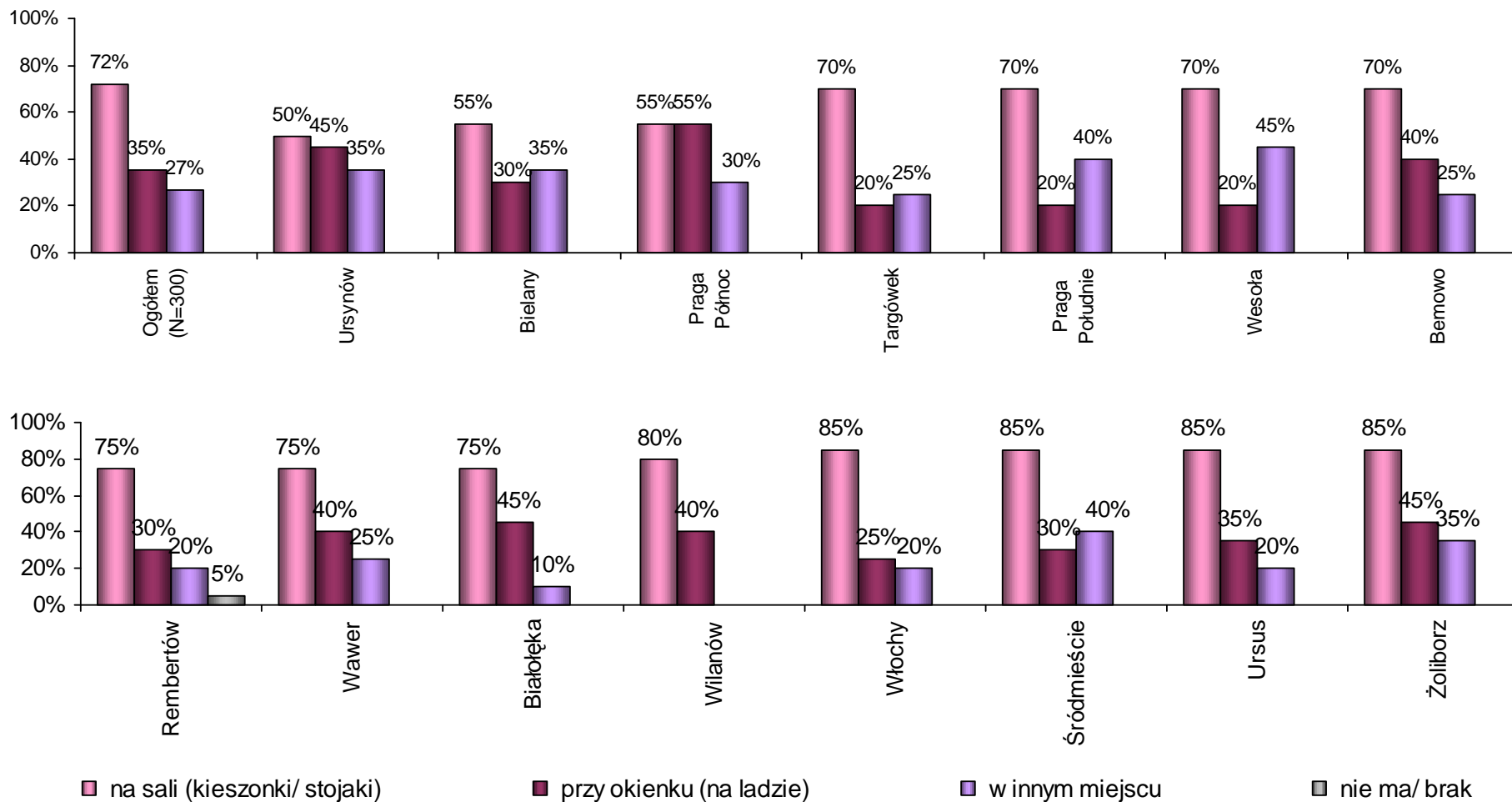
Odsetek odpowiedzi „TAK”



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

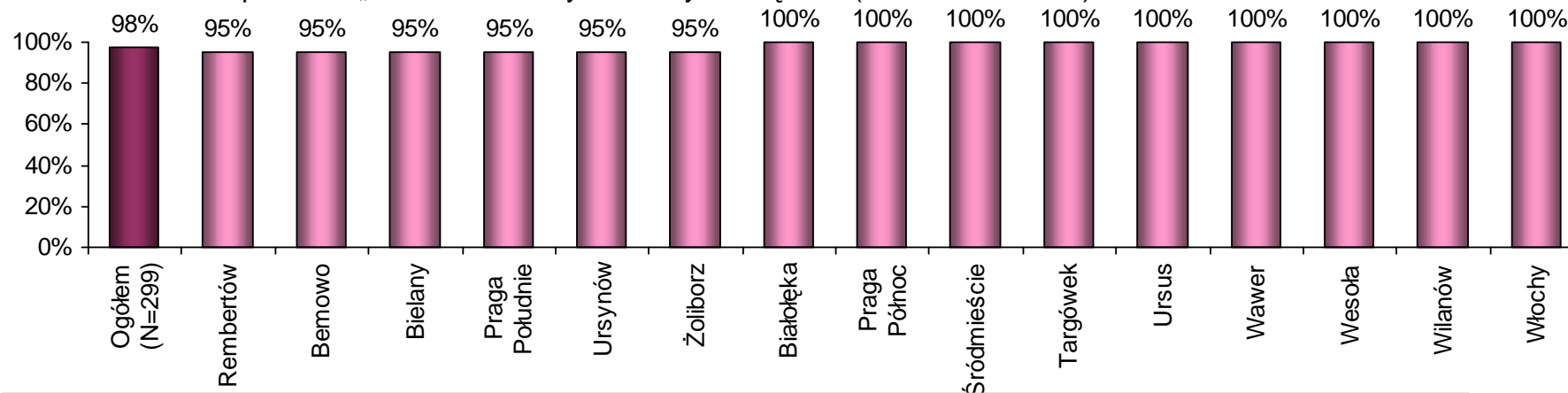


N=20 wizyt w każdym urzędzie

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (6)

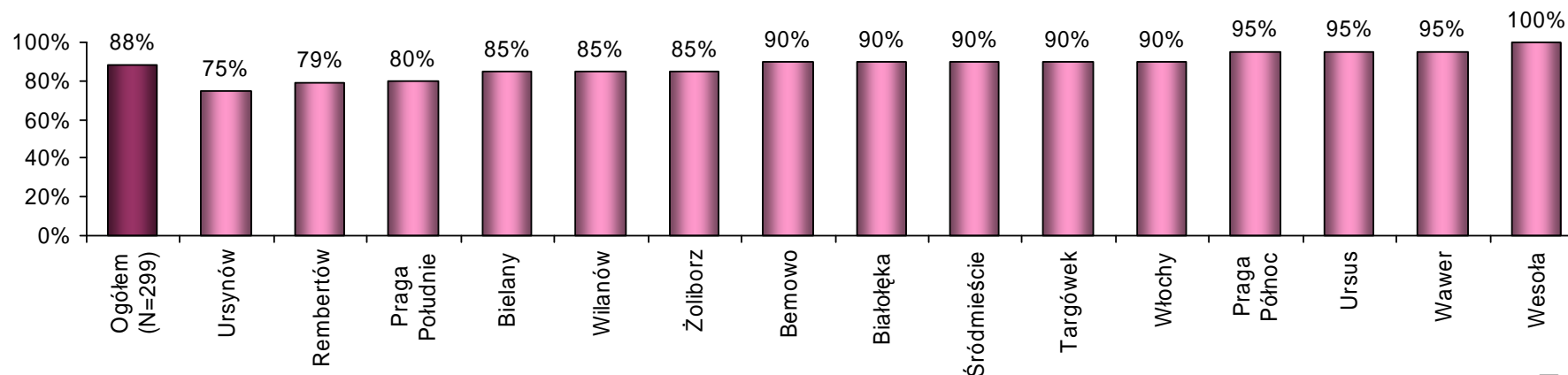
Czy formularze/ wnioski, które są na terenie urzędu są ułożone w należytym porządku?

Odsetek odpowiedzi „TAK”. N=20 wizyt w każdym urzędzie. (Rembertów N=19).



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

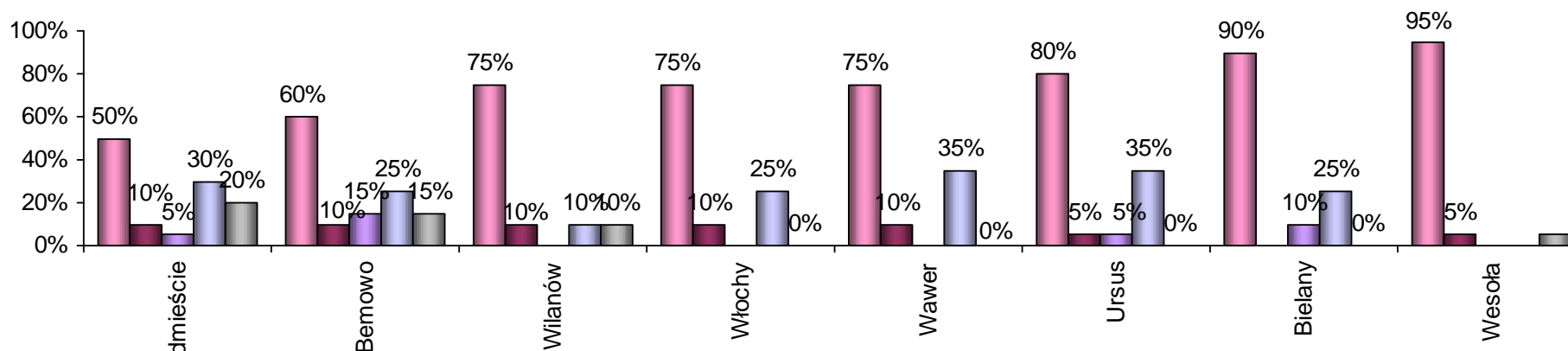
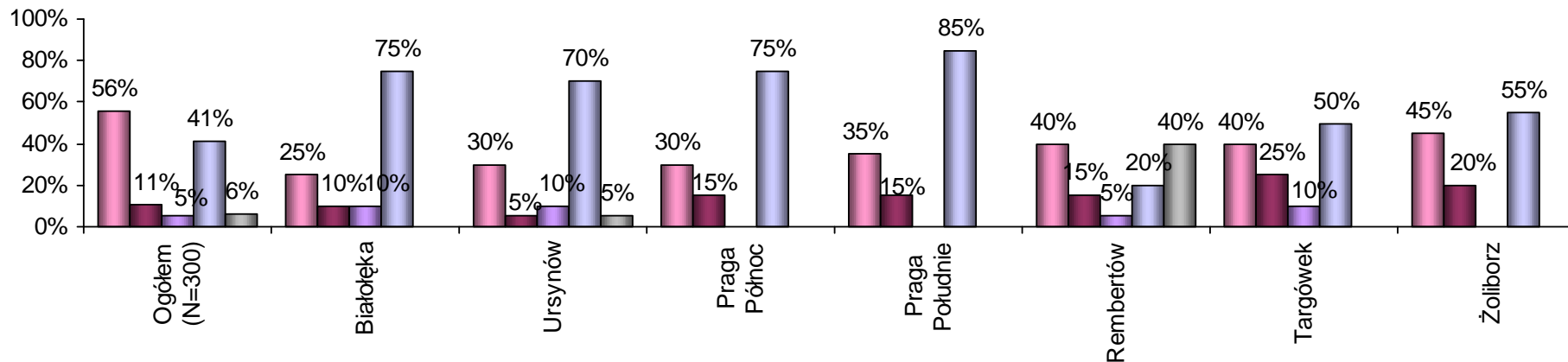
Odsetek odpowiedzi „TAK”. N=20 wizyt w każdym urzędzie. (Rembertów N=19).



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (7)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



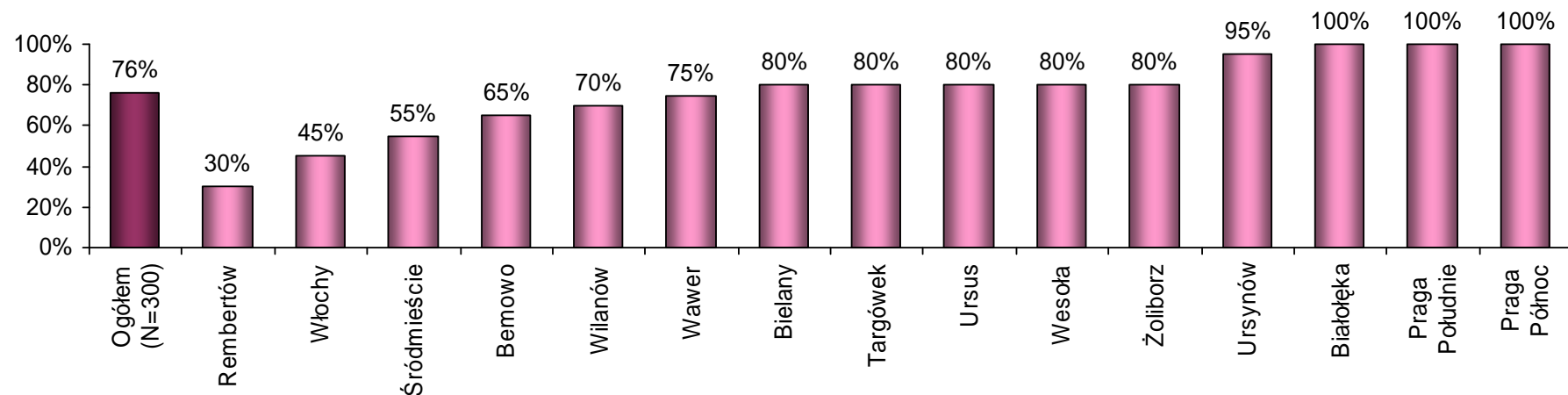
- na tablicy
- w okienku PI/ przy stanowisku WOM/ delegatury BAiSO
- nie są dostępne/brak wzorów
- w innym miejscu
- poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ delegatury BAiSO

N=20 wizyt w każdym urzędzie

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (8)

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

Odsetek odpowiedzi „TAK”



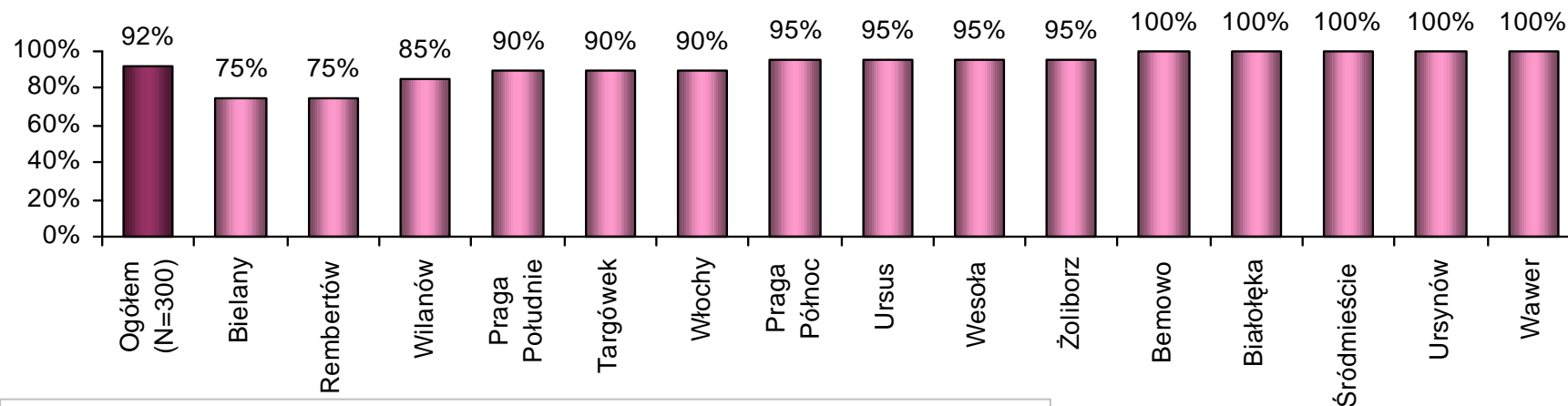
N=20 wizyt w każdym urzędzie

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (9)

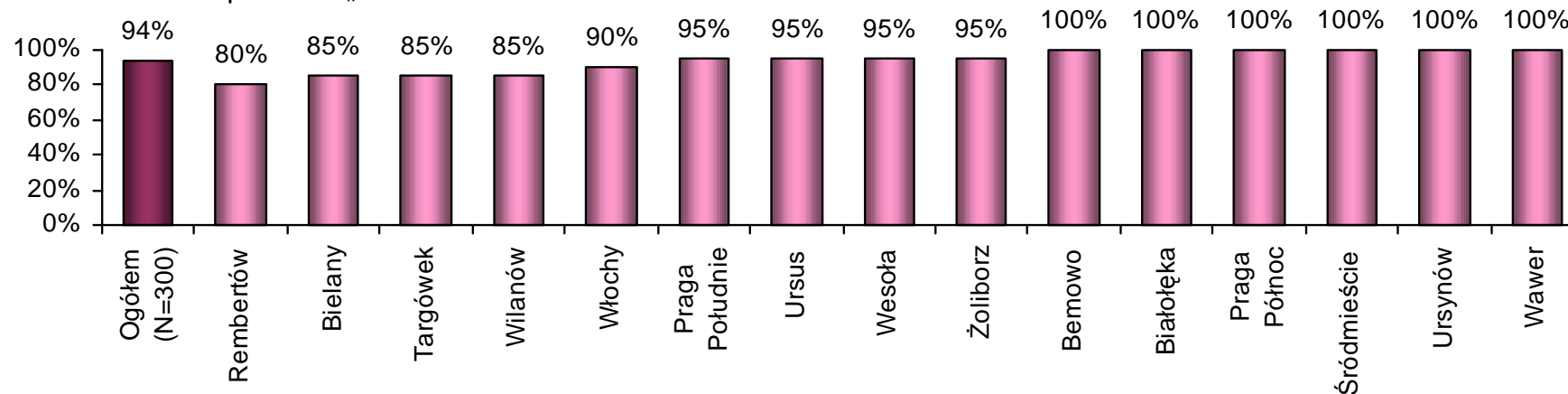
Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca w trakcie wizyty?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



Czy ilość miejsc siedzących dla osób oczekujących jest wystarczająca?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



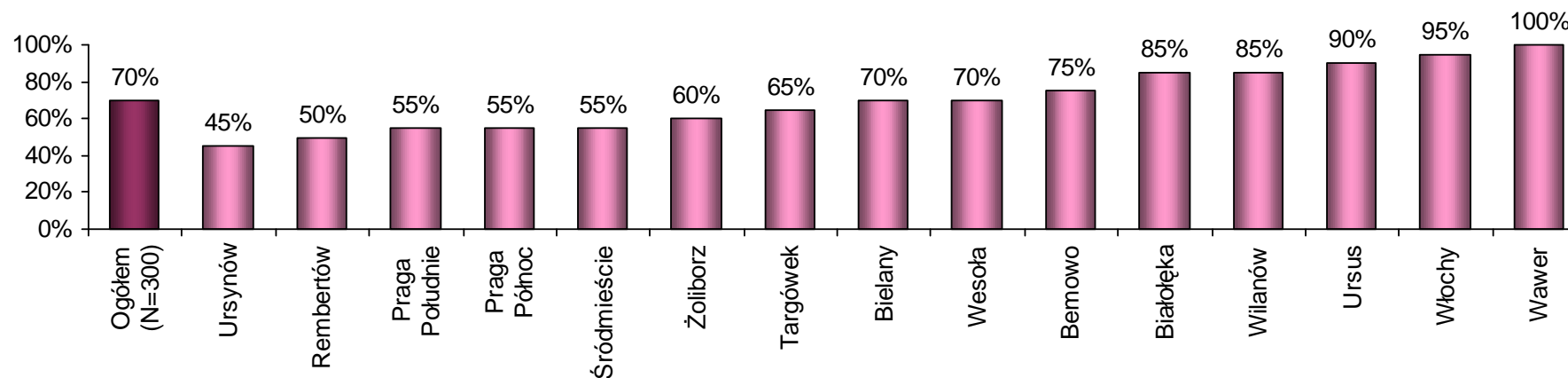
N=20 wizyt w każdym urzędzie

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (10)

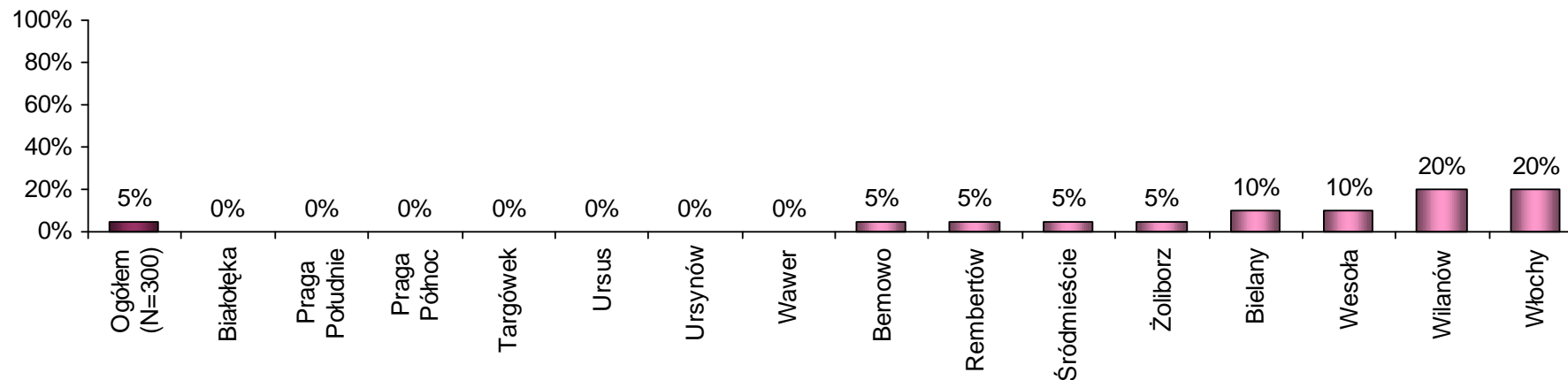
Czy są dostępne bezpłatne gazетки/ wydawnictwa urzędu na terenie urzędu?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



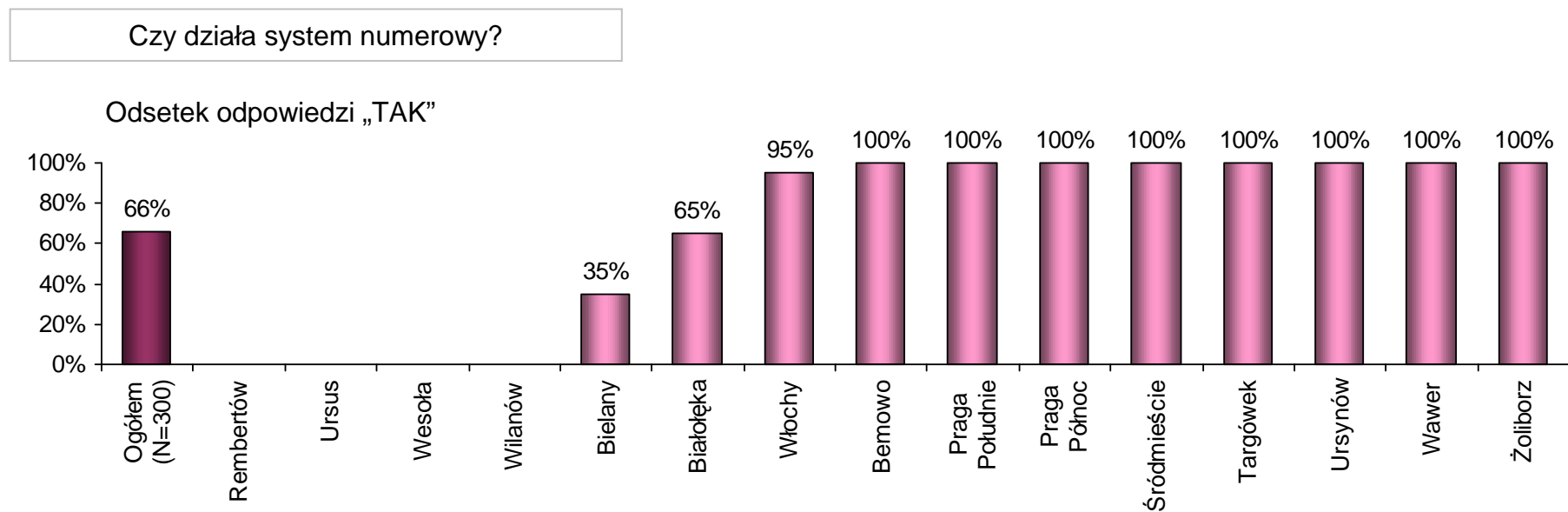
Czy ktoś z pracowników urzędu podszedł do Ciebie i zaoferował pomoc?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



N=20 wizyt w każdym urzędzie

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (11)



N=20 wizyt w każdym urzędzie



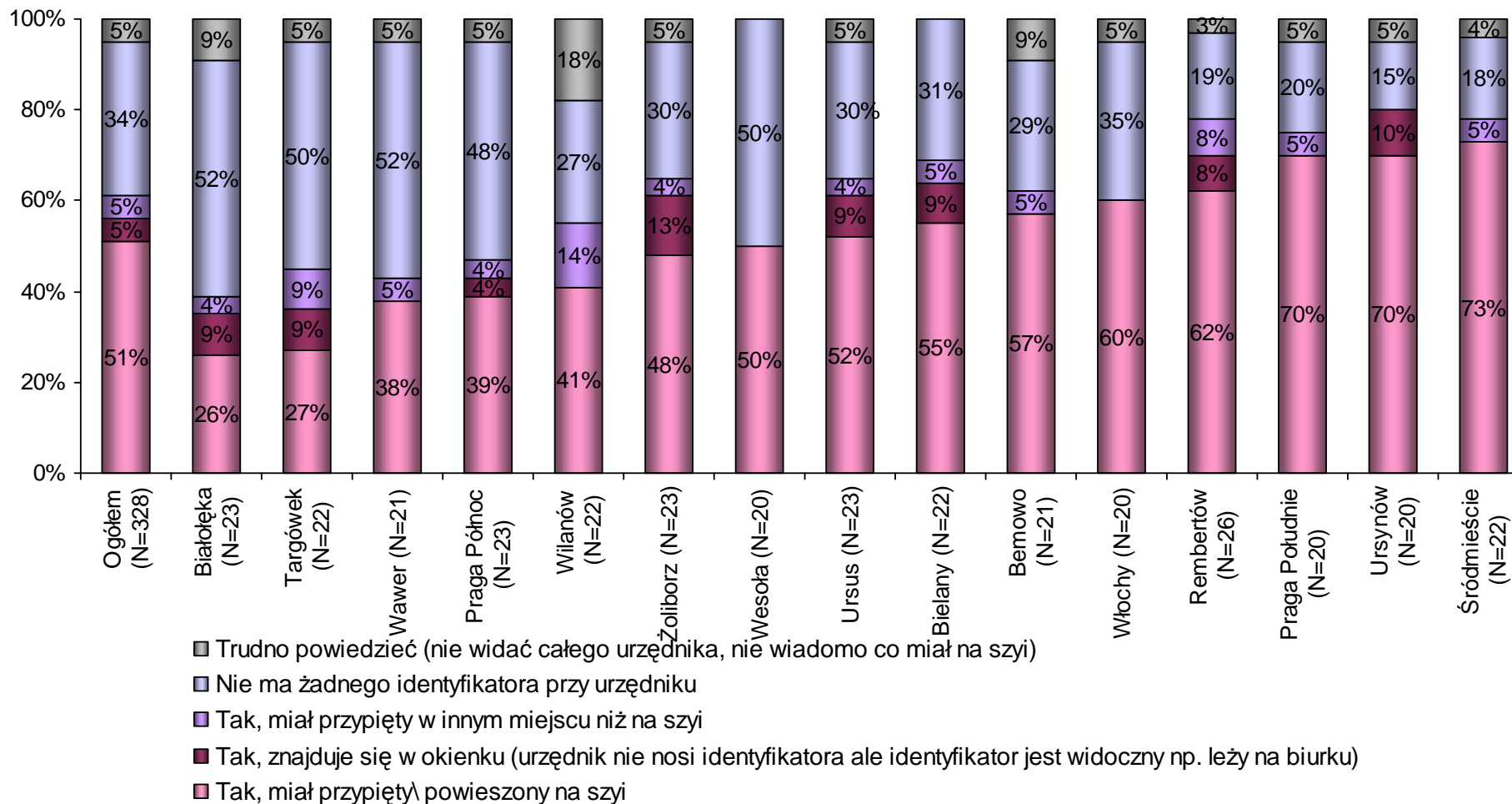
Wygląd zewnętrzny
urzędnika i jego
stanowisko pracy



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY (1)

Czy urzędnik ma identyfikator z imieniem i nazwiskiem?

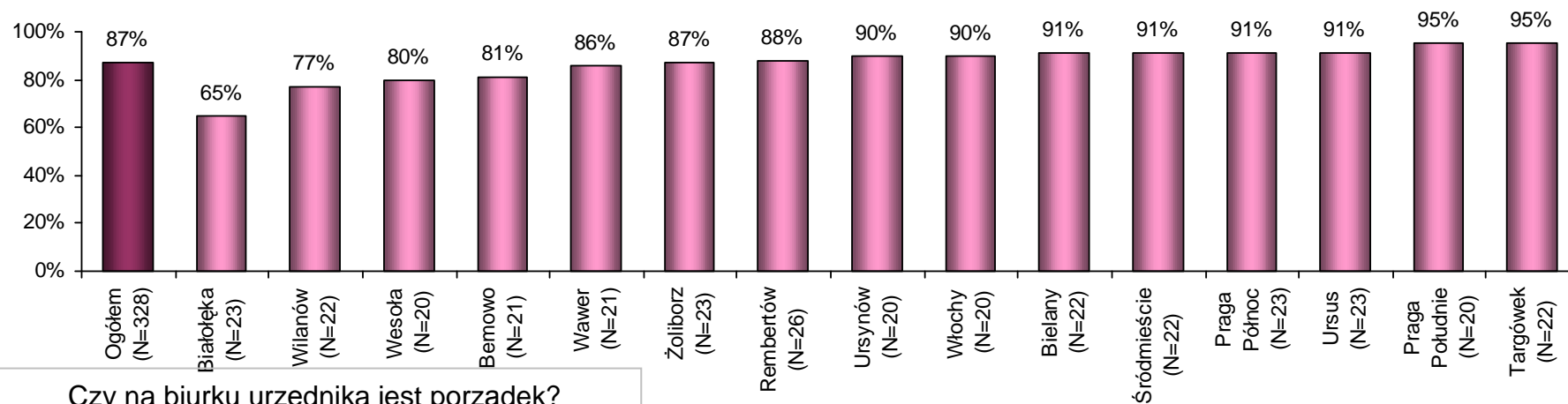


POSZCZEGÓLNE URZĘDY

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY (2)

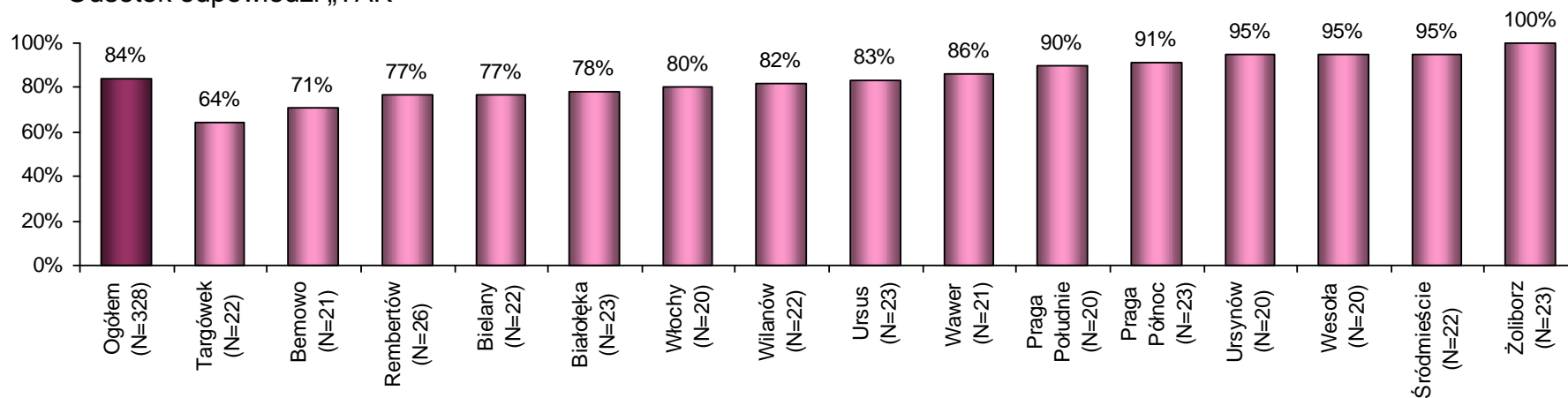
Czy urzędnik jest ubrany „na służbowo”?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



Czy na biurku urzędnika jest porządek?

Odsetek odpowiedzi „TAK”

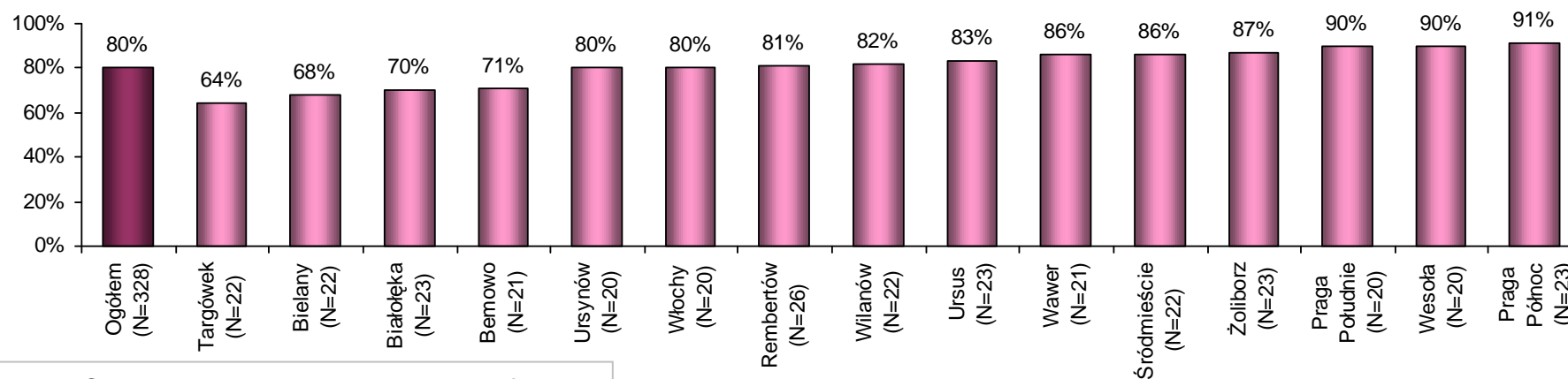


POSZCZEGÓLNE URZĘDY

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY (3)

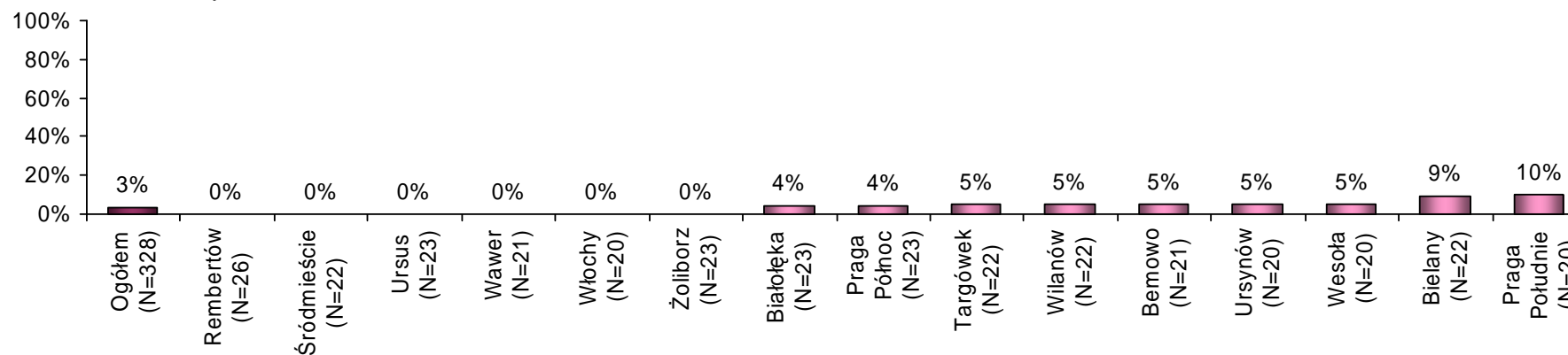
Czy na biurku urzędnika znajdują się tylko przedmioty związane z pracą?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



Czy na biurku są brudne naczynia?

Odsetek odpowiedzi „TAK”





Zachowanie się urzędnika wobec klienta

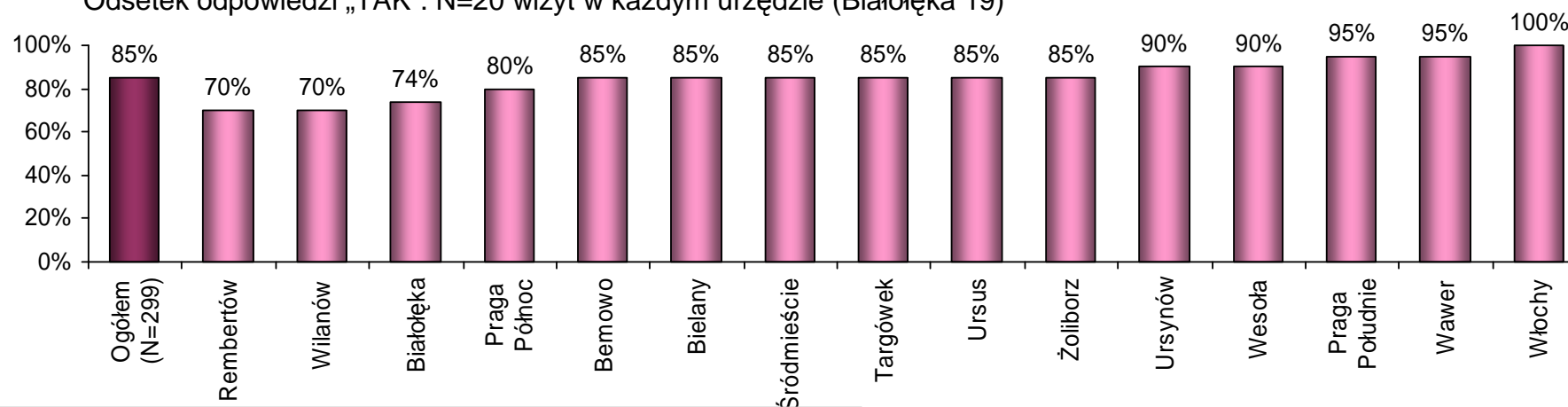


POSZCZEGÓLNE URZĘDY

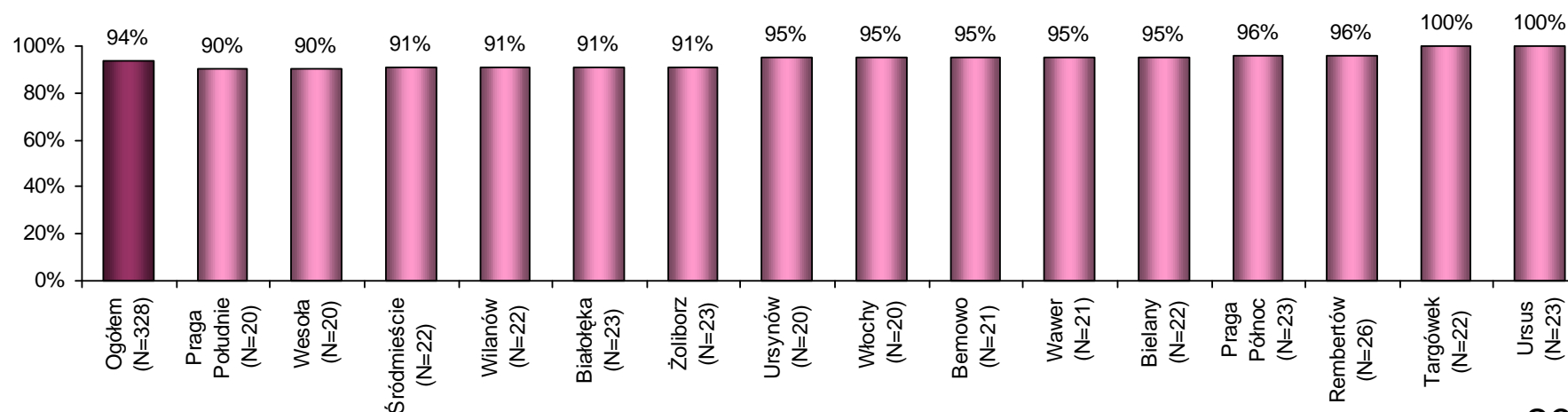
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

Odsetek odpowiedzi „TAK”. N=20 wizyt w każdym urzędzie (Białołęka 19)



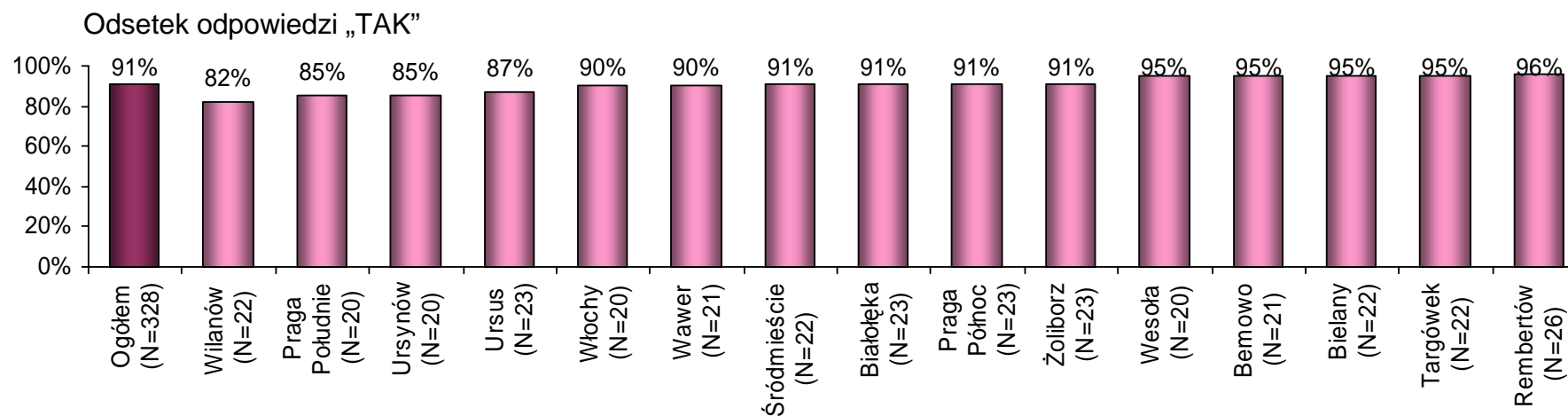
Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?



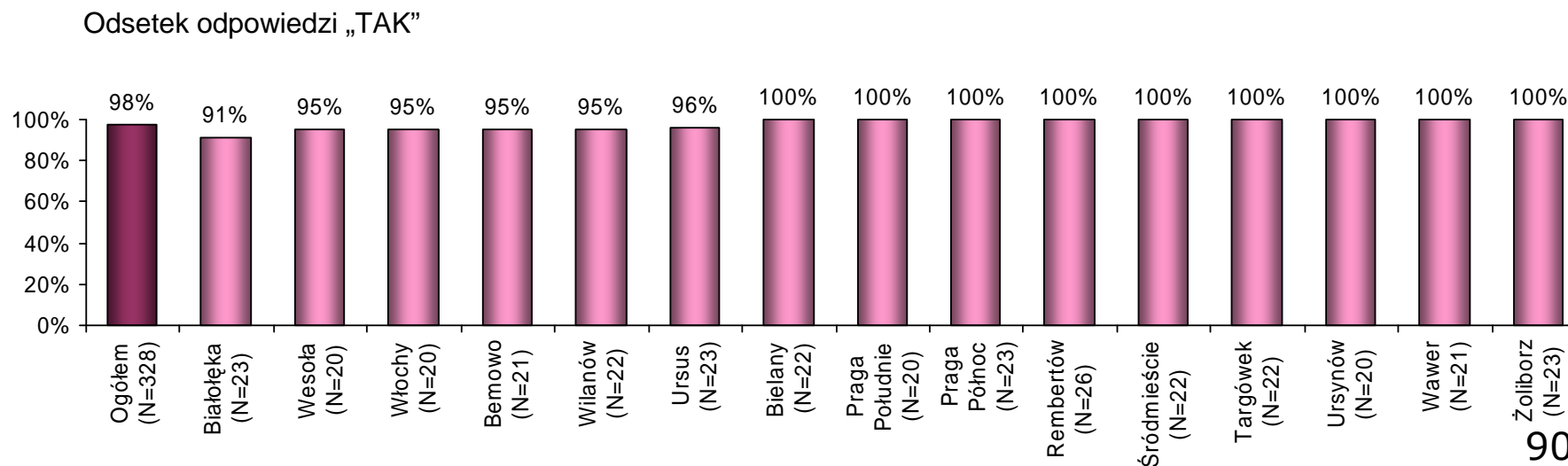
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



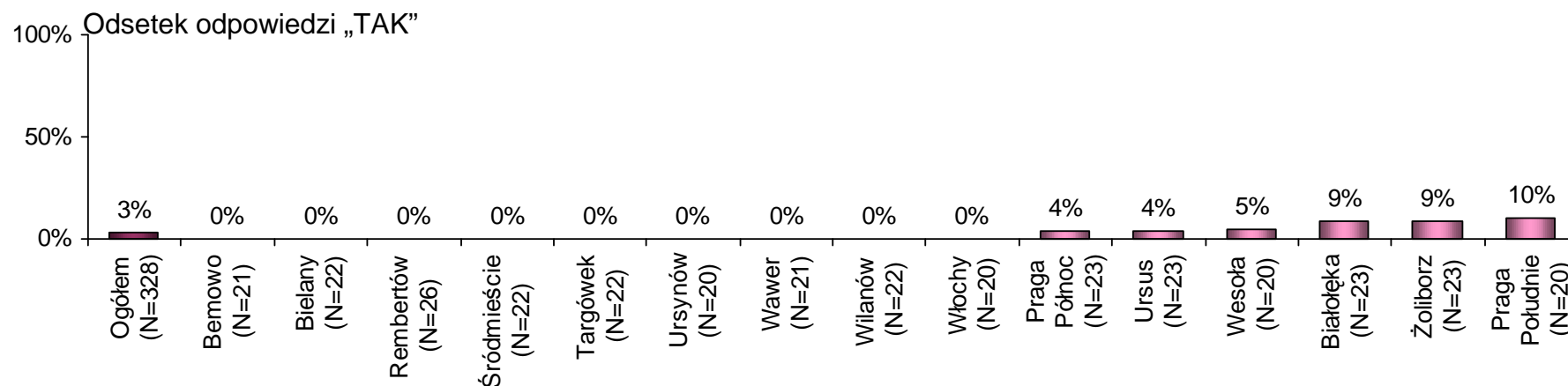
Czy urzędnik mówił wyraźnie?



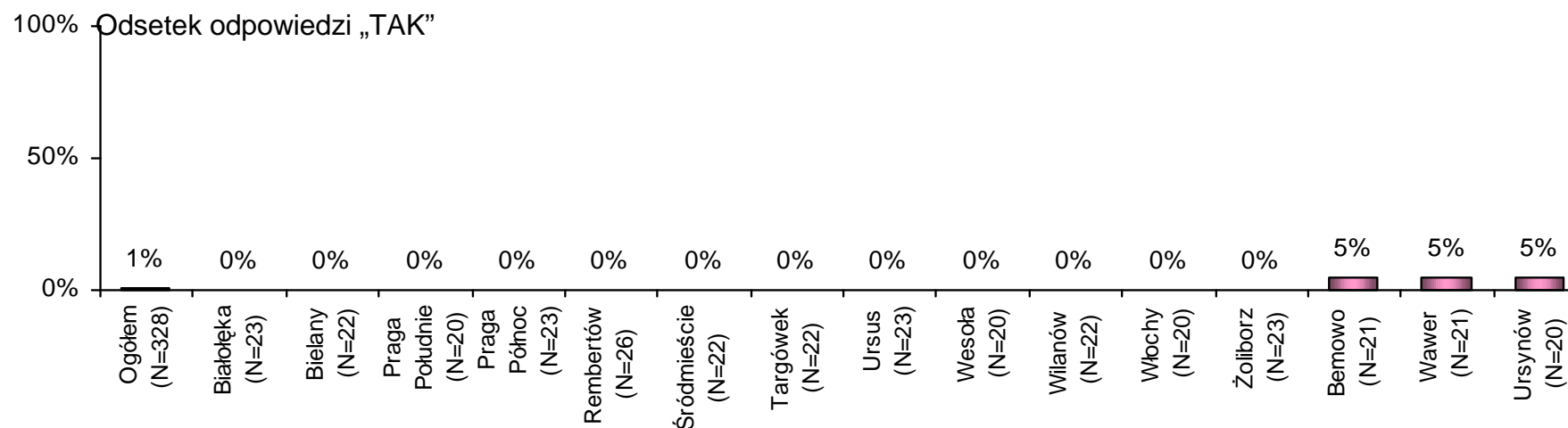
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (3)

Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



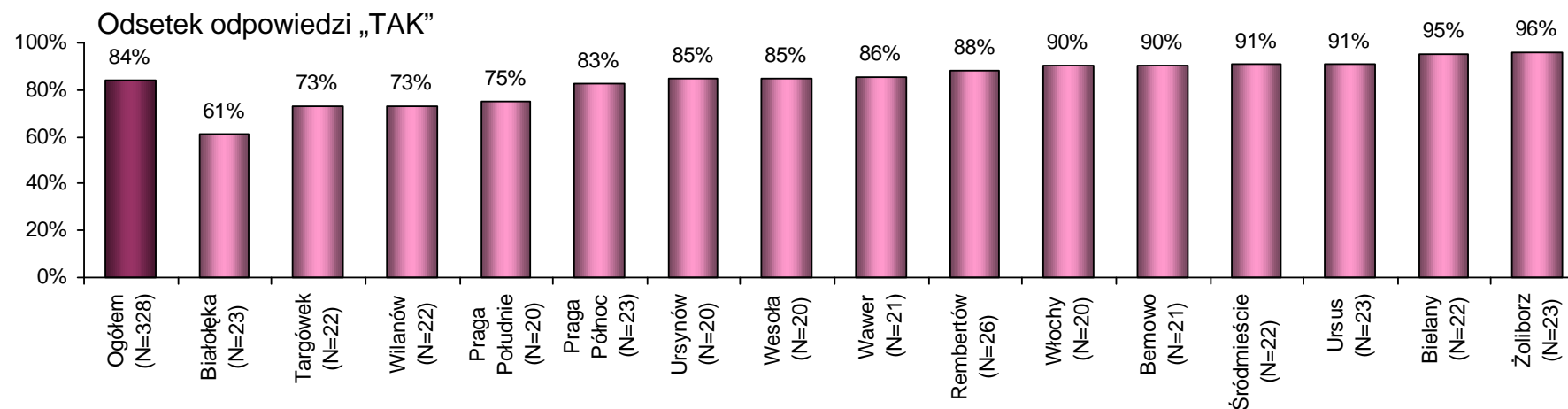
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek / przekąskę / żuł gumę / pił herbatę, kawę lub inny napój?



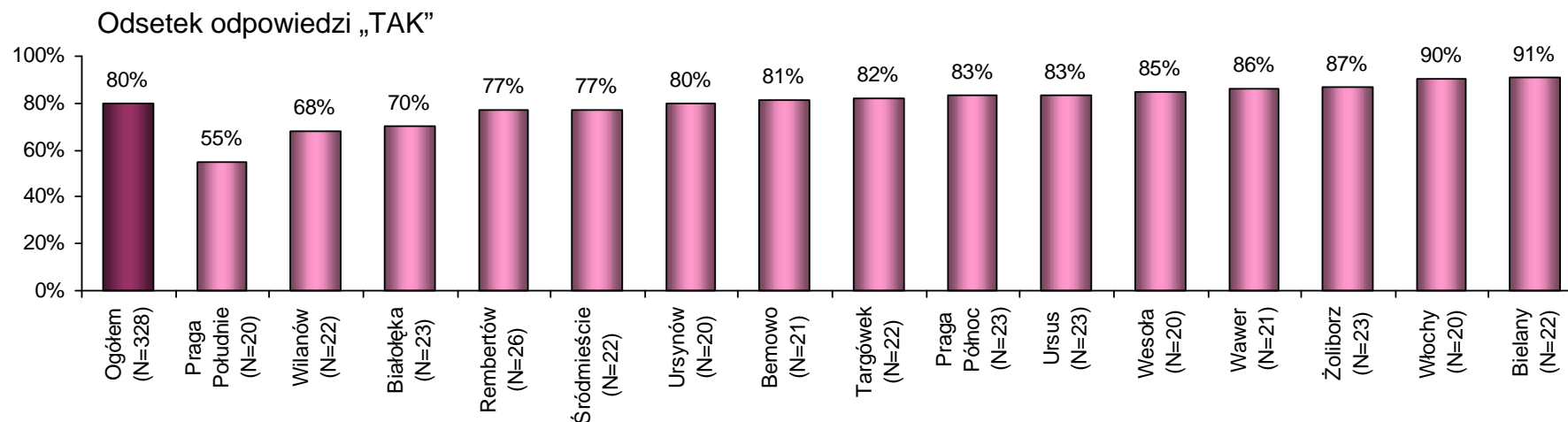
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (4)

Czy urzędnik uprzejmie Cię przywitał?

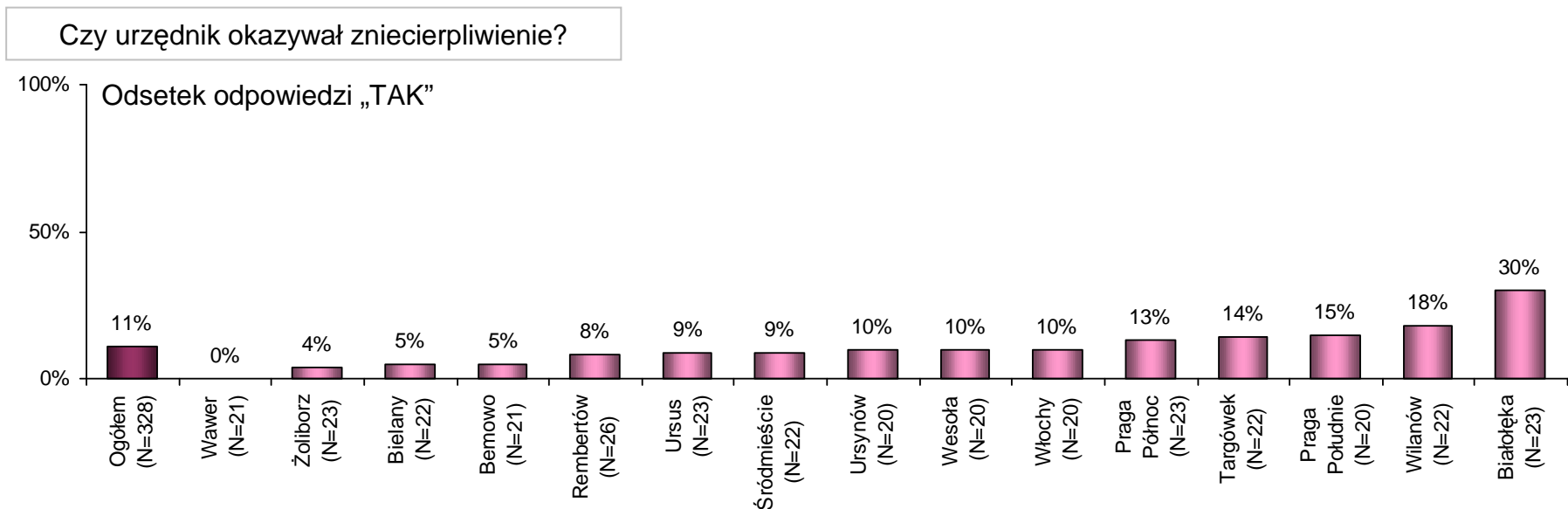


Czy urzędnik uprzejmie Ciebie pożegnał?



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (5)





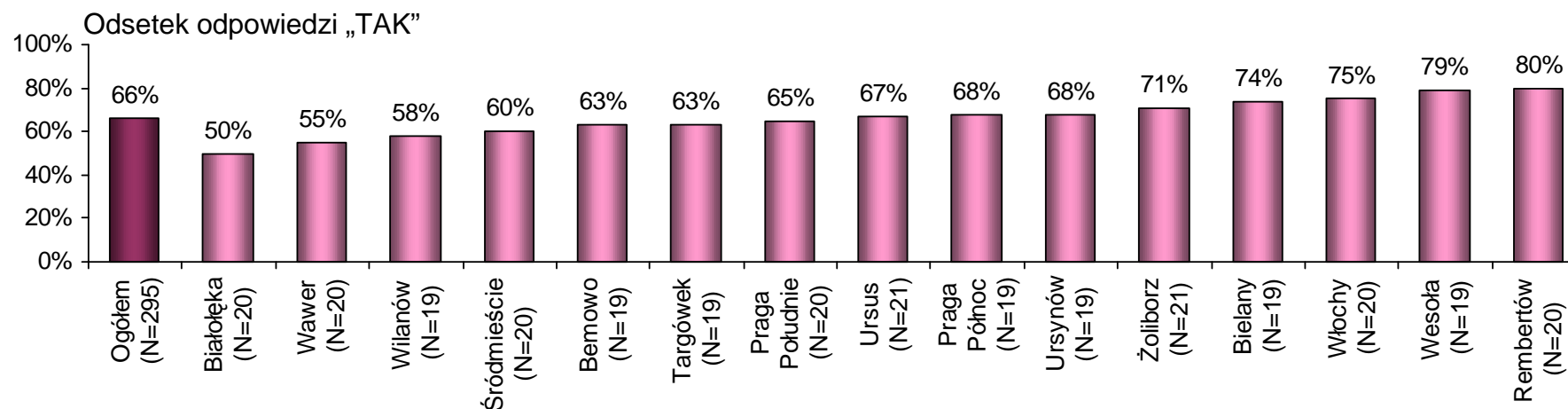
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



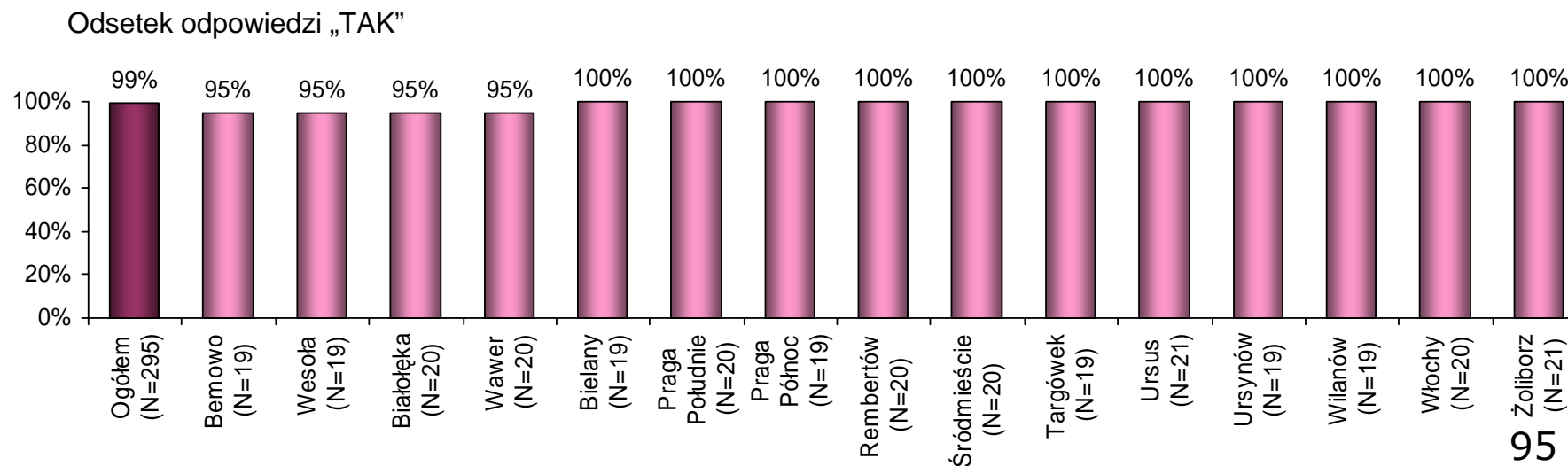
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



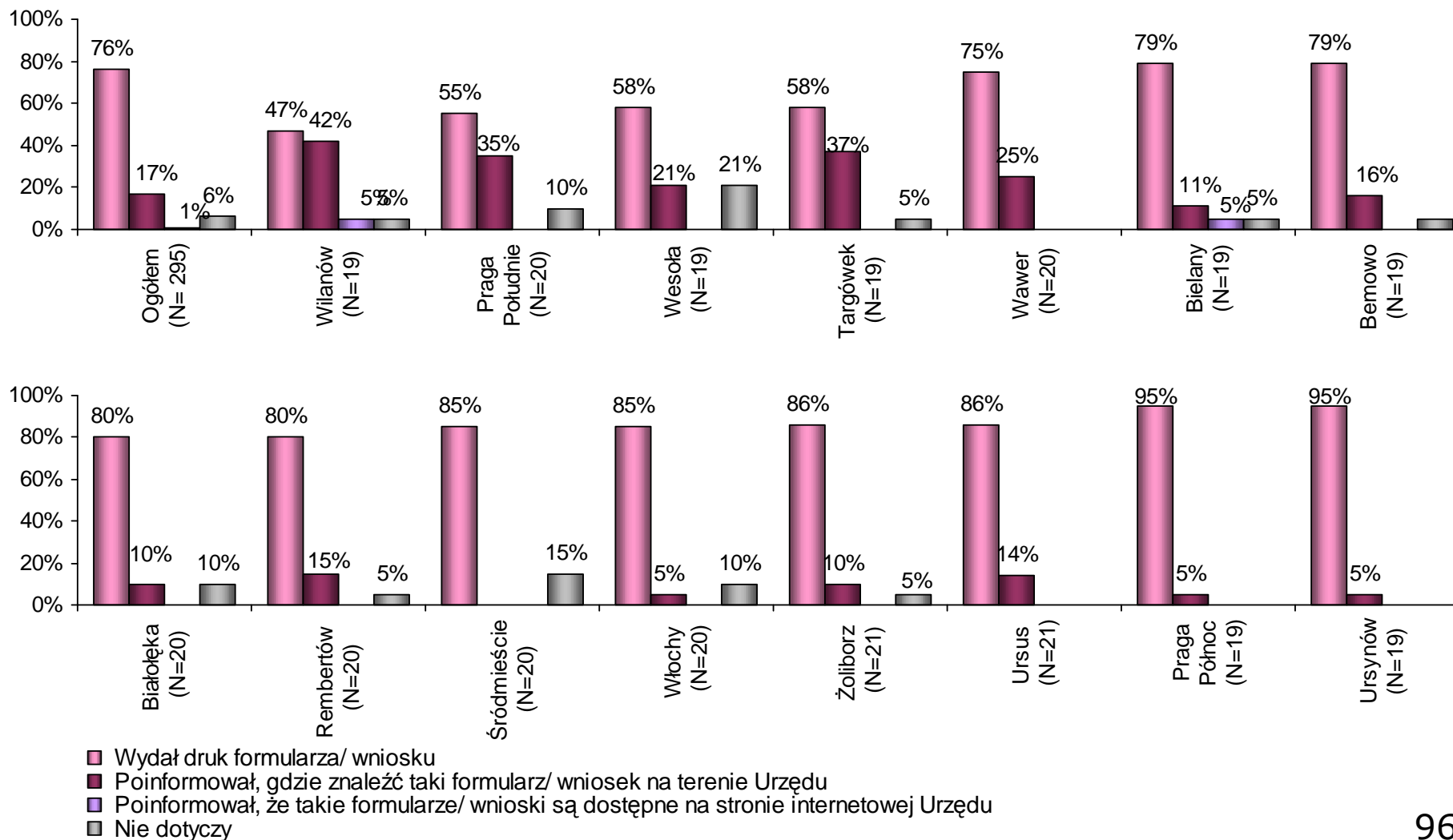
Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

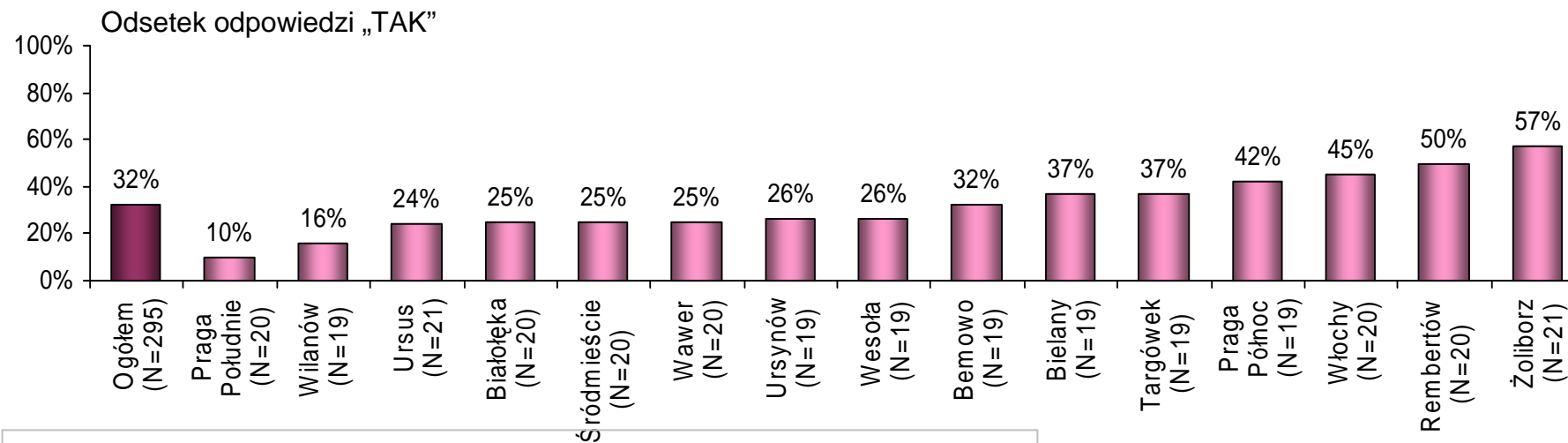
Czy urzędnik wydał Ci druk formularza/ wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/ wniosek?



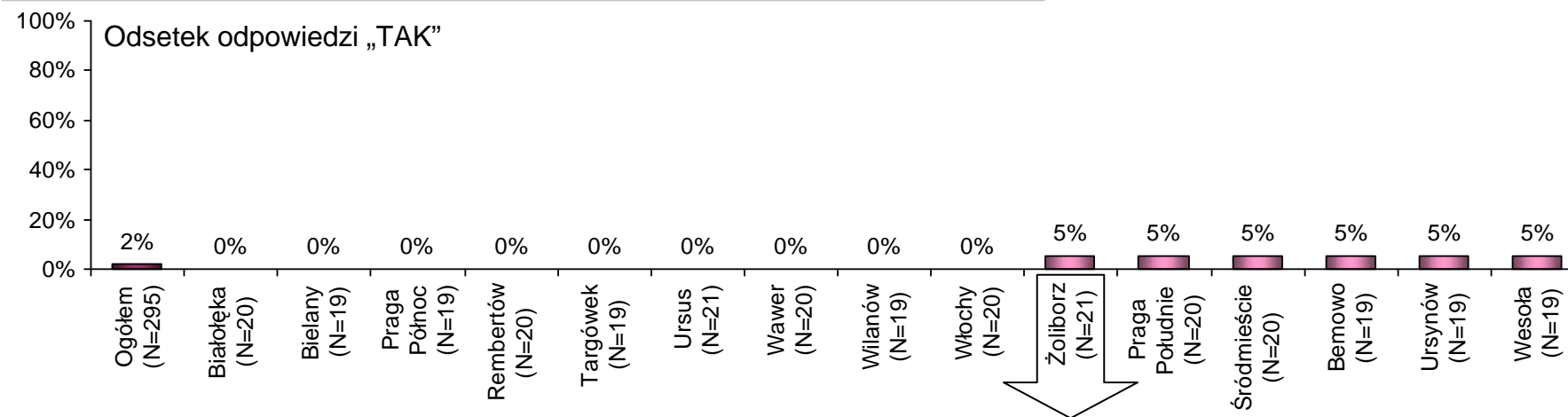
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?

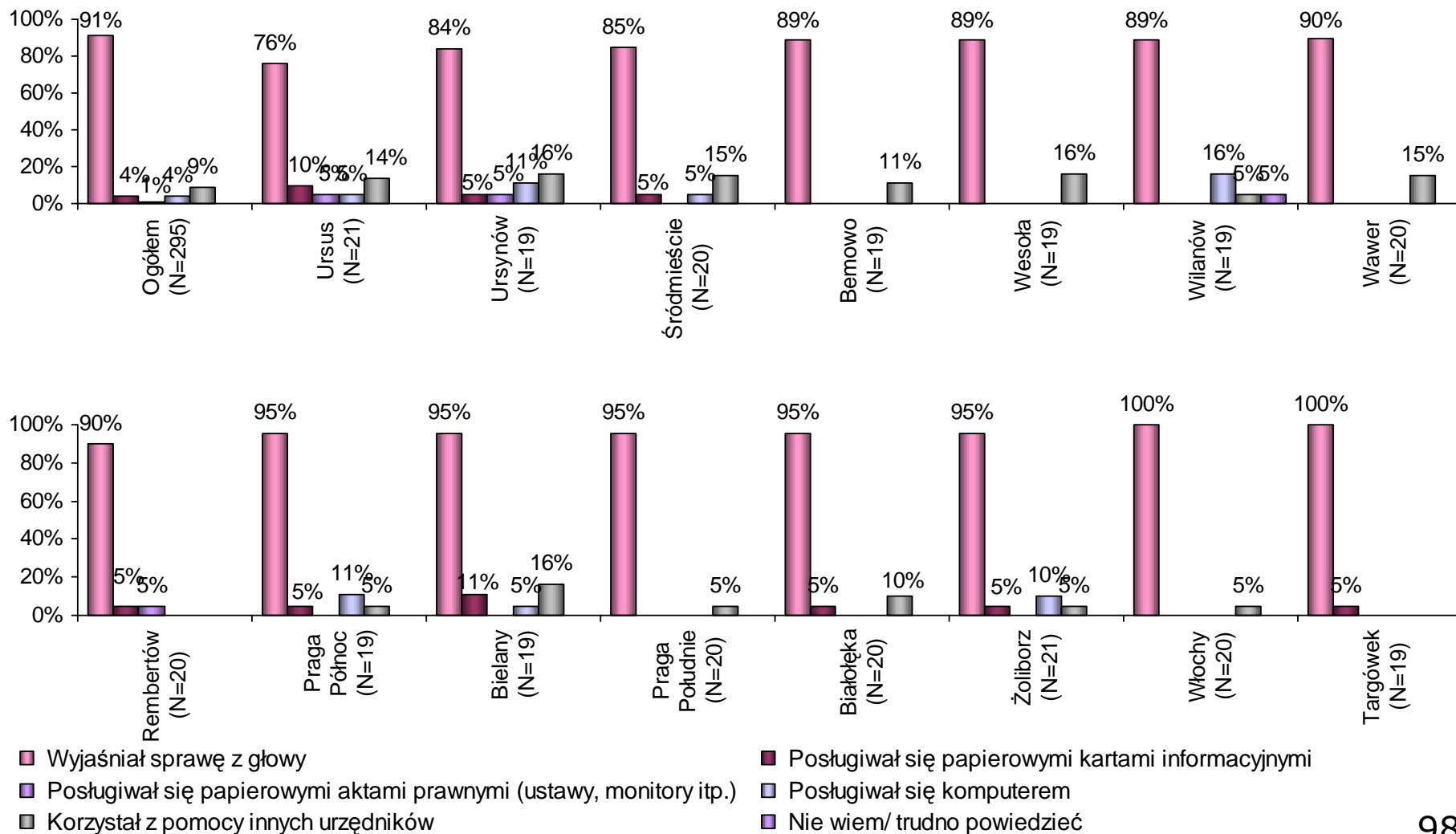


TYLKO w Urzędzie na Żoliborzu urzędnik poinformował w jakim celu opuszcza stanowisko pracy

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

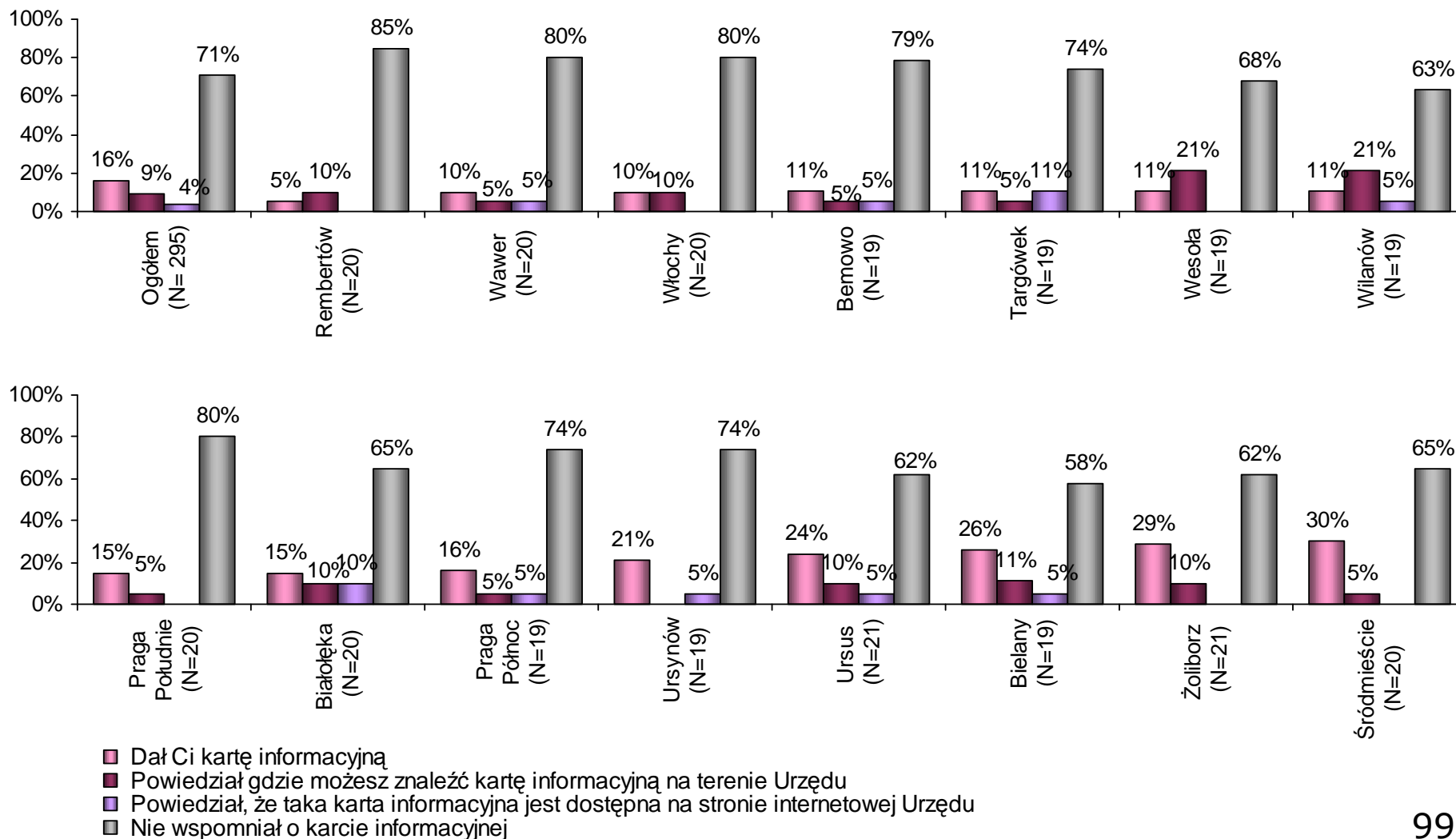
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy...?



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

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





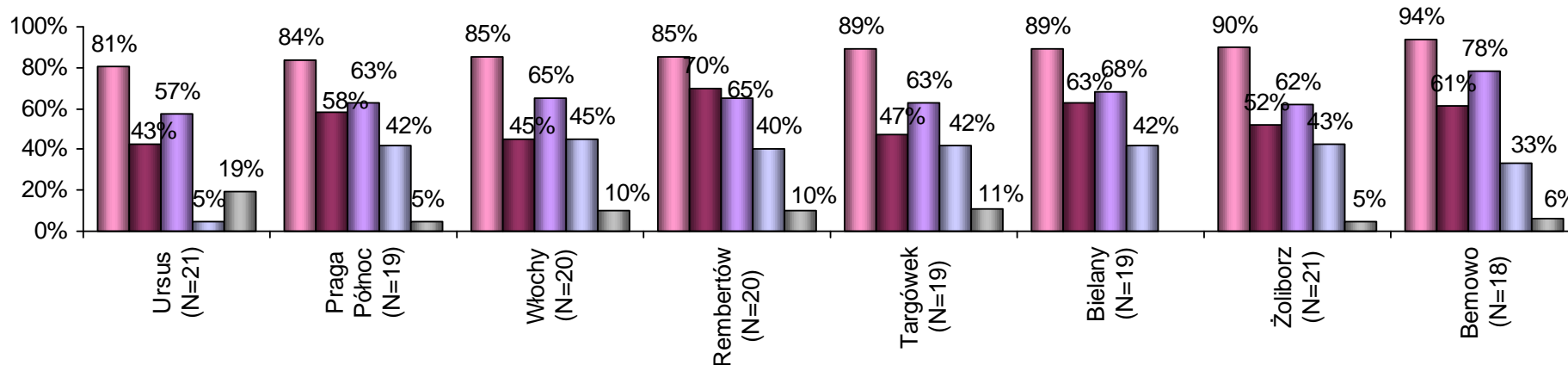
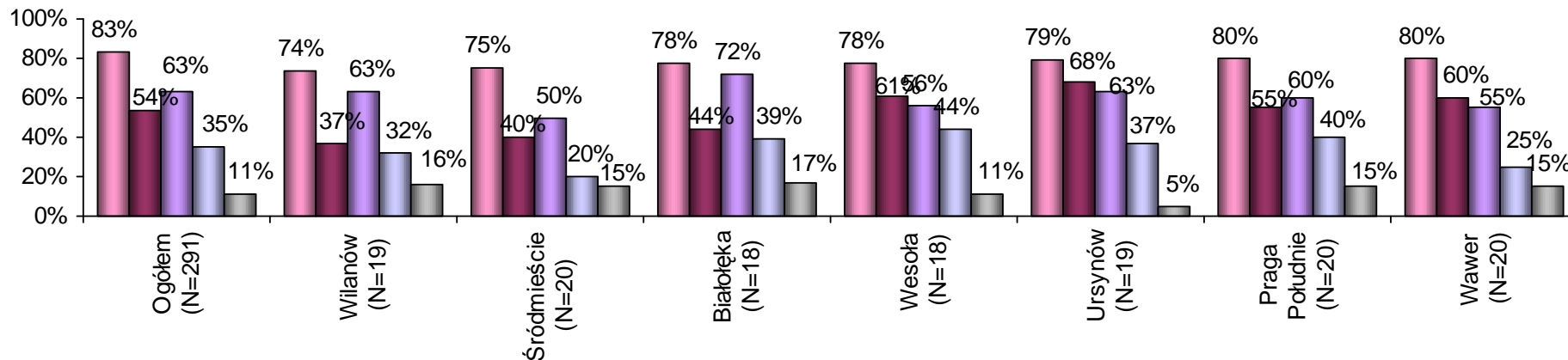
Zachowanie się urzędnika wobec klienta



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

Czy urzędnik poinformował Cię sam o następujących sprawach do załatwienia przedstawionej przez Ciebie sprawy?



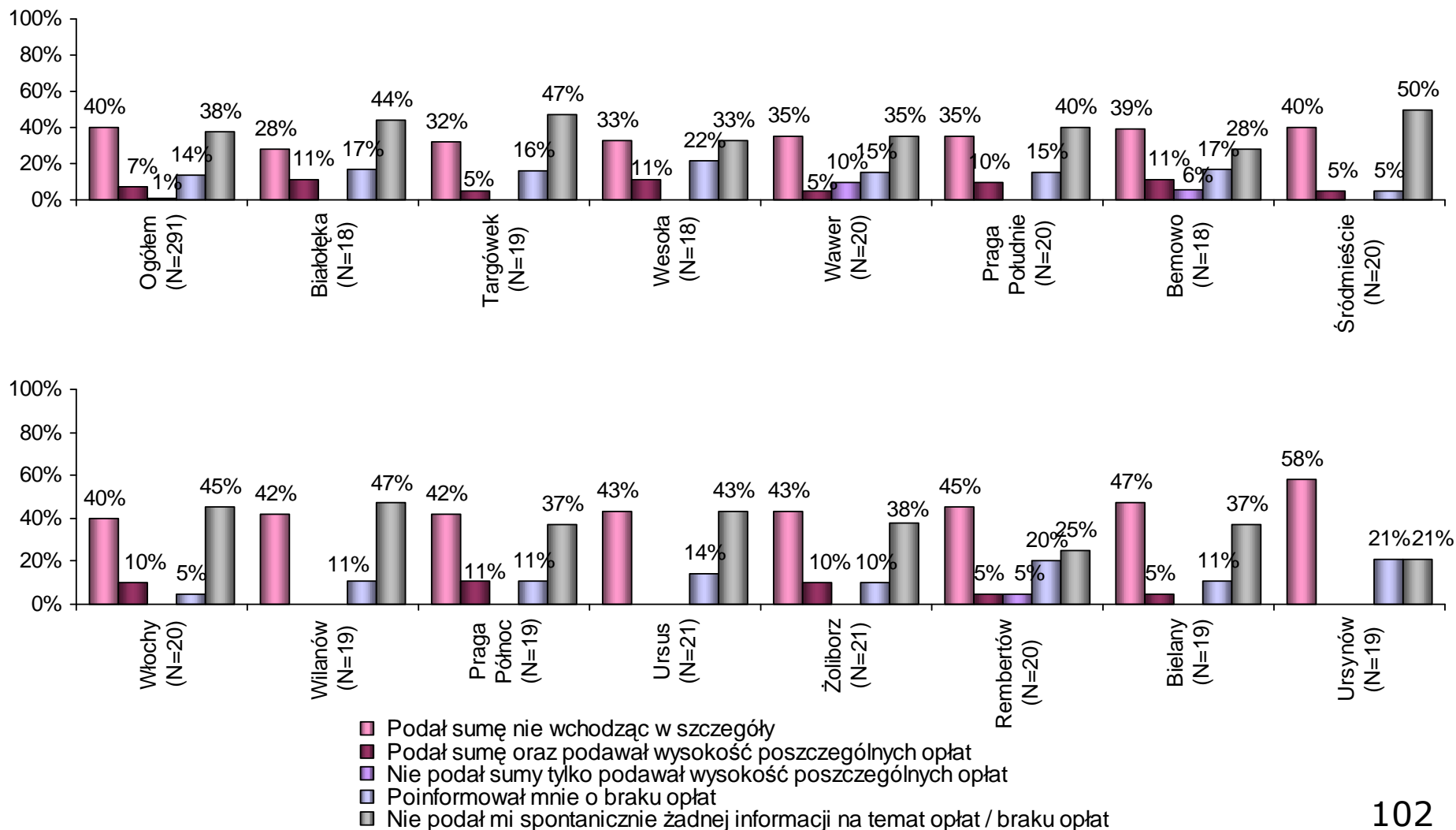
- Wymagane dokumenty
- Miejsce złożenia dokumentów
- O wszystko musiałem dopytywać

- Wymagane opłaty/ brak opłat
- Termin odpowiedzi, czas oczekiwania na rozpatrzenie

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

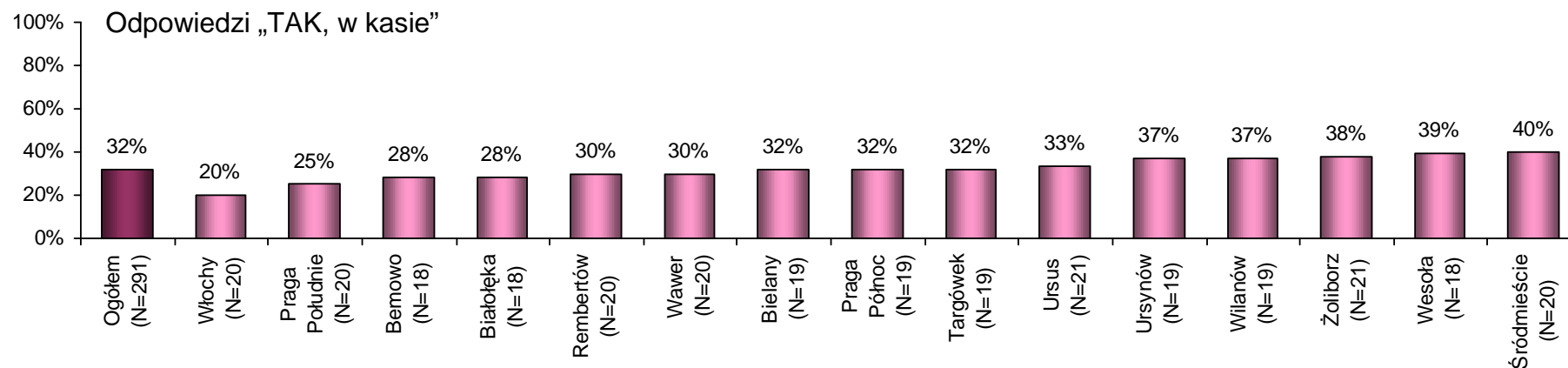
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

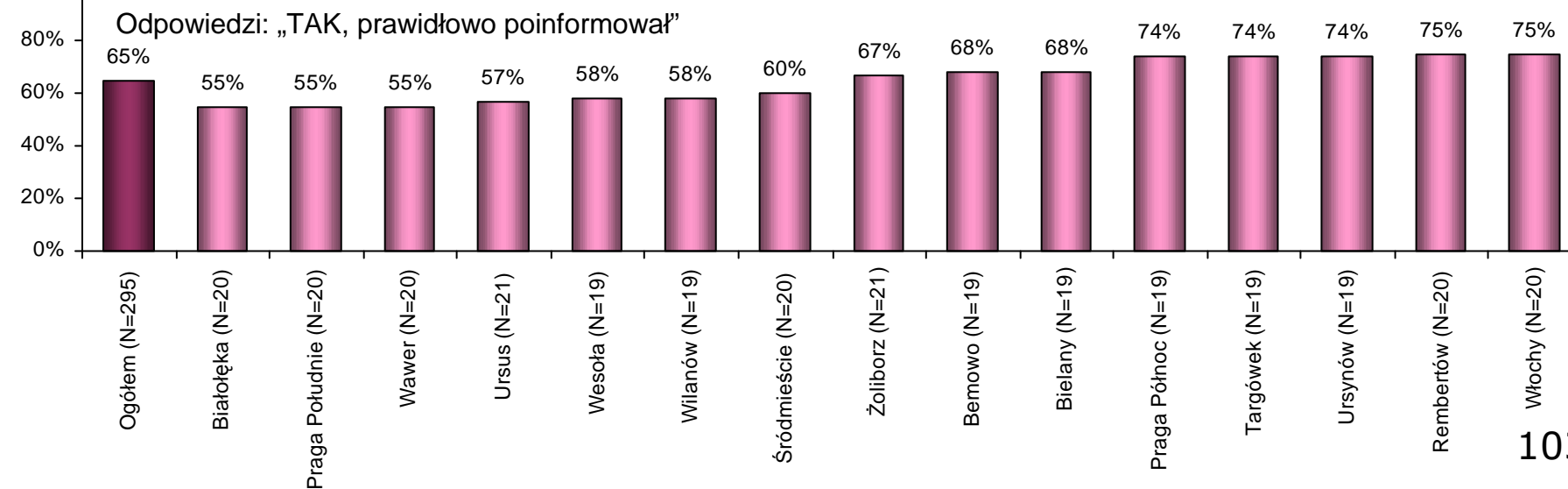


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował Ciebie, gdzie można uiścić opłatę?



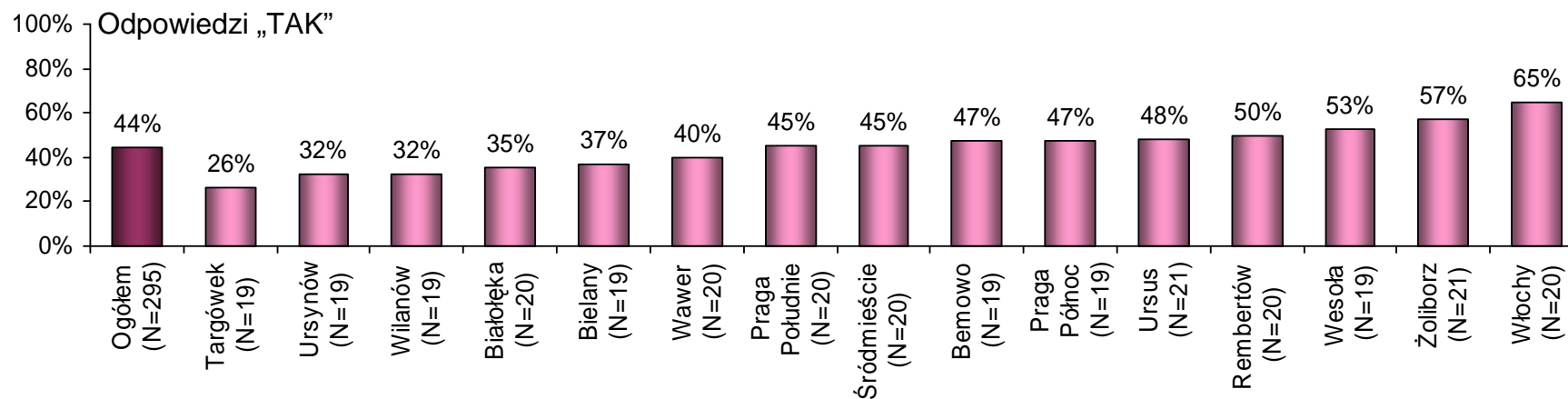
Czy urzędnik poinformował Cię o terminie odpowiedzi na przedstawioną przez Ciebie sprawę?



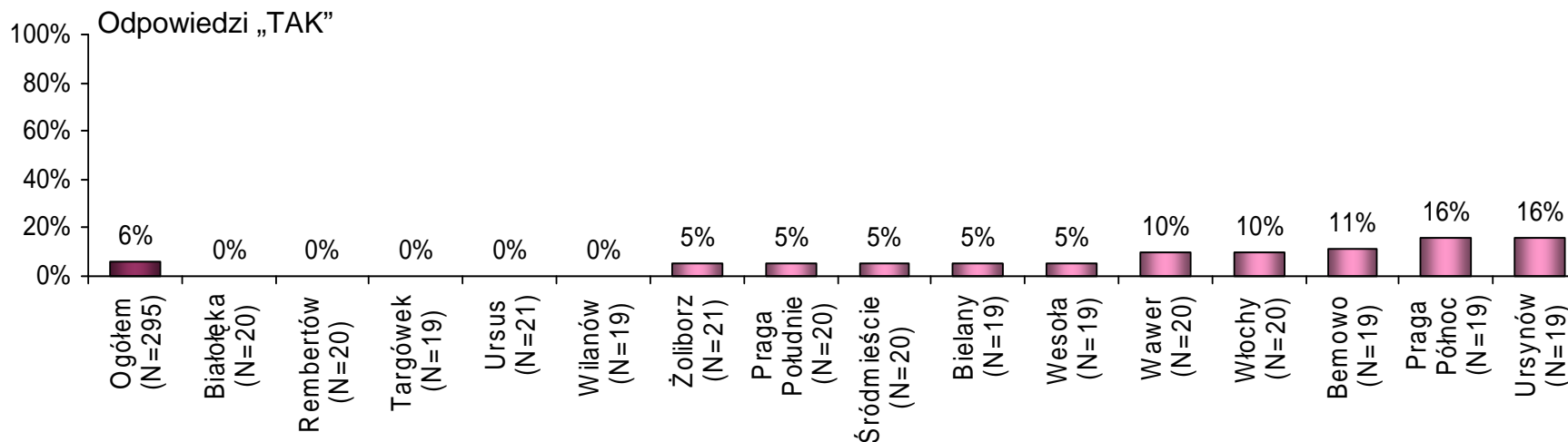
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

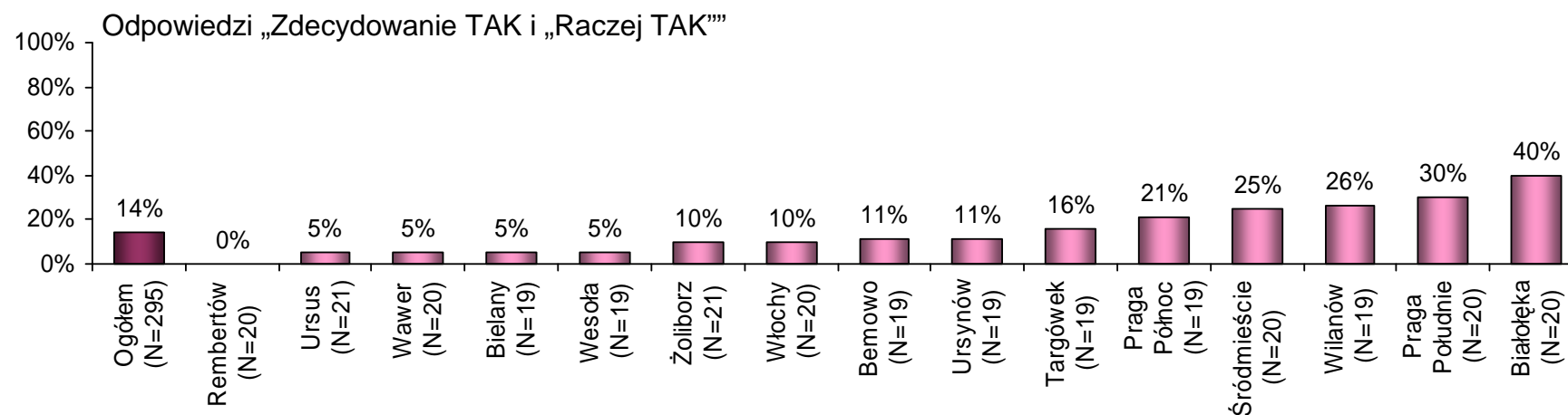


Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego powiadomienia o odbiorze decyzji?



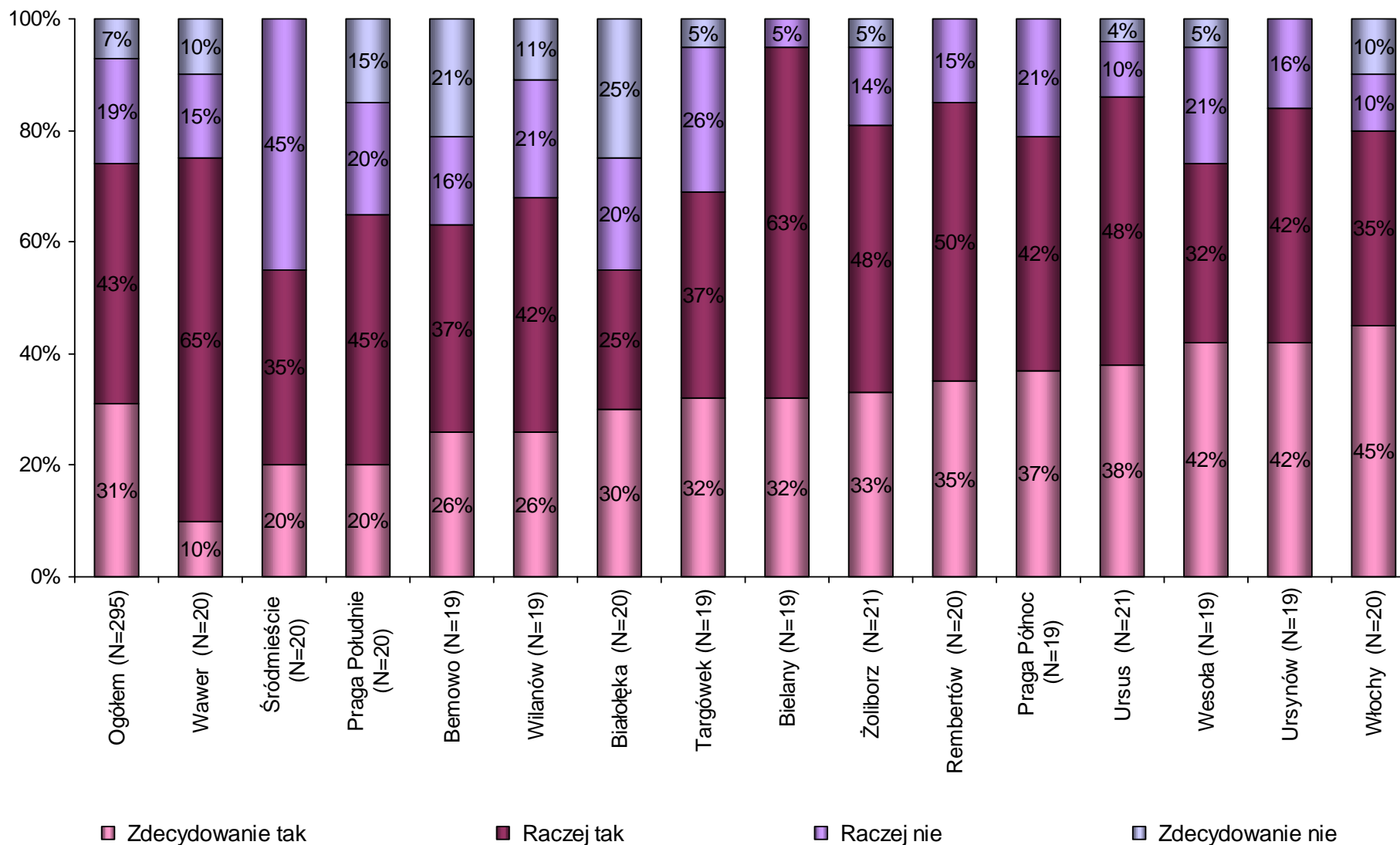
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (8)

Czy podczas rozmowy odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

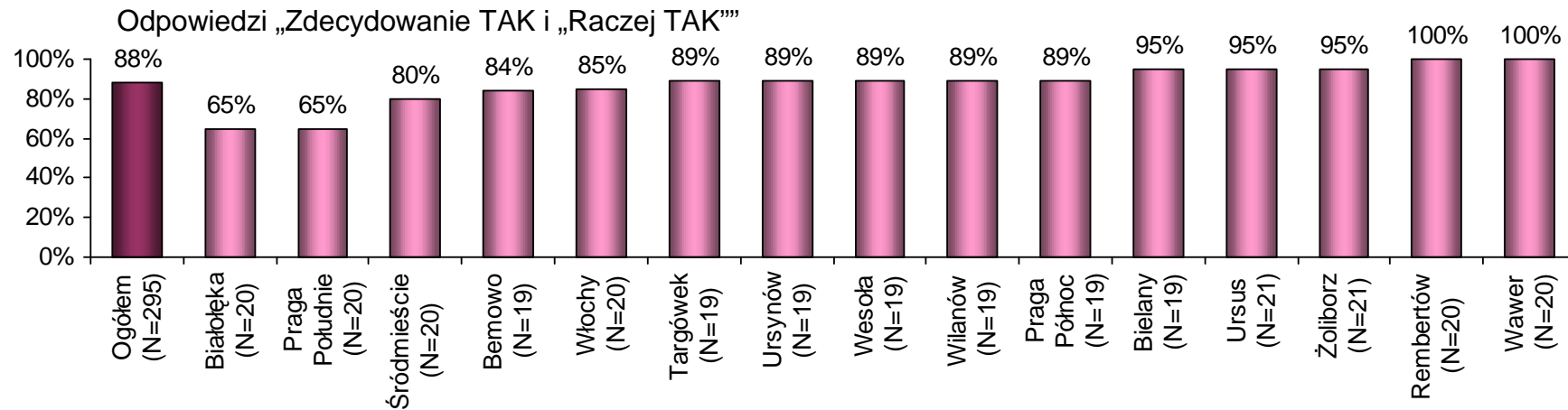
OGÓLNA OCENA ZADOWOLENIA Z OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA



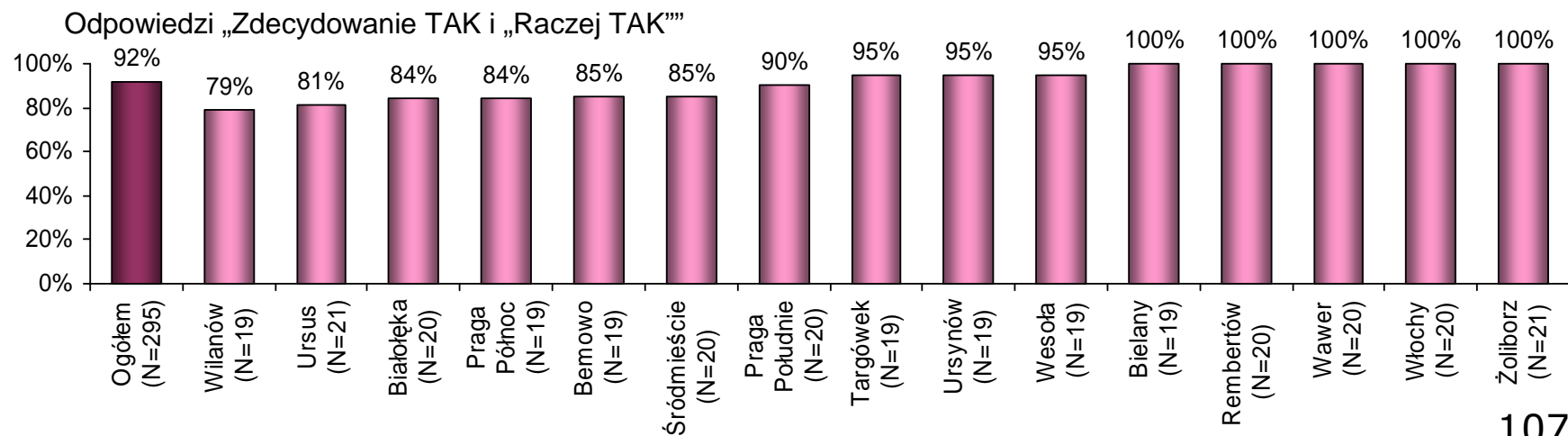
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (1)

Czy urzędnik był uprzejmy i miły?



Czy urzędnik udzielał informacji w sposób zrozumiały?

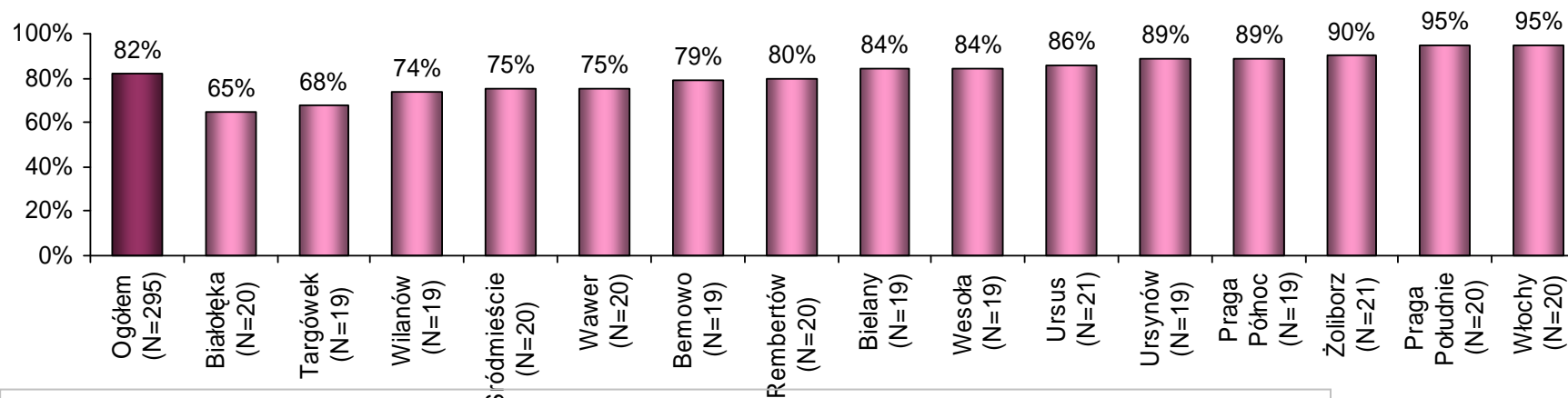


POSZCZEGÓLNE URZĘDY

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (2)

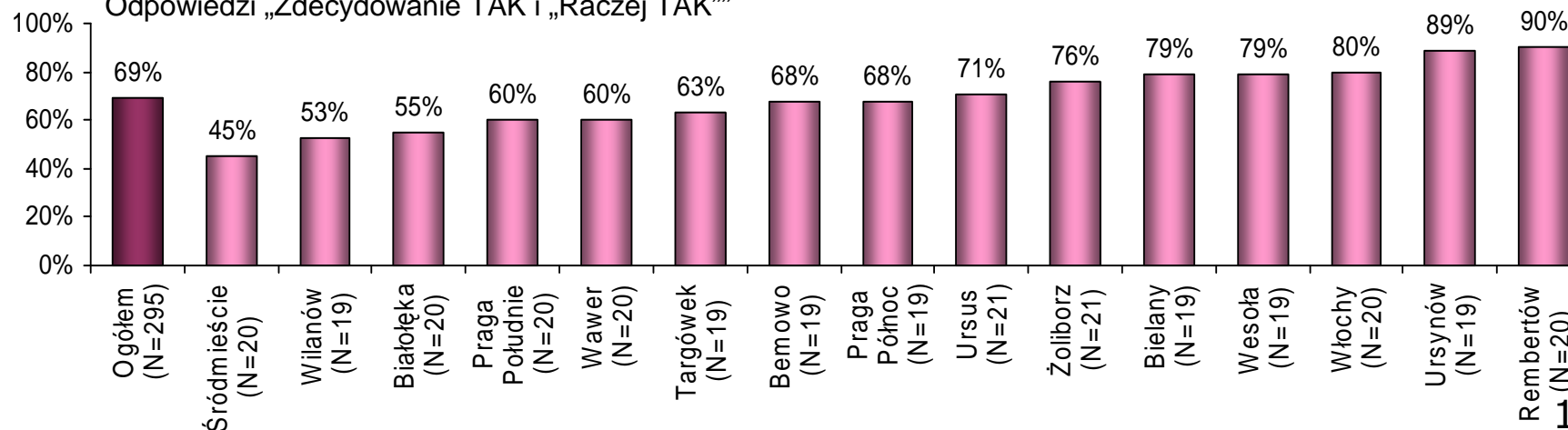
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób kompetentny?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy poświęcił Ci dużo uwagi/ czasu?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



POSZCZEGÓLNE 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?

