



URZĄD DZIELNICY BEMOWO





Otoczenie - wygląd urzędu



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=21

2008:
2,24
minut

N=20

2007:
2,50
minut

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

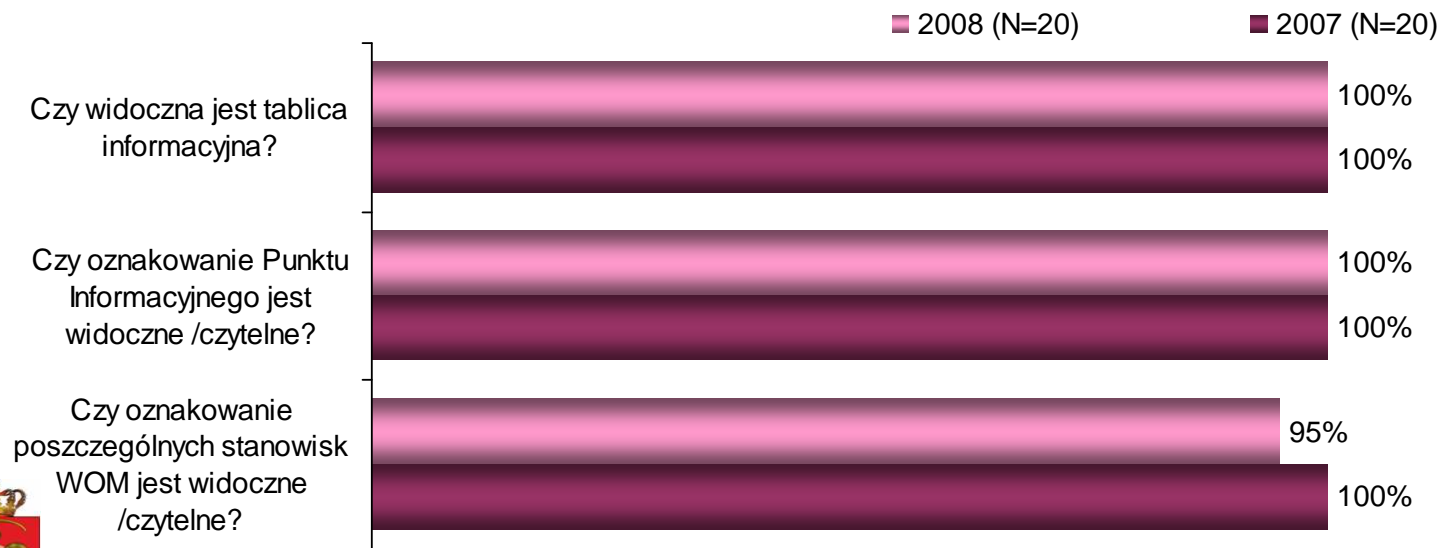
N=21

2008:
0,48

N=20

2007:
1,35

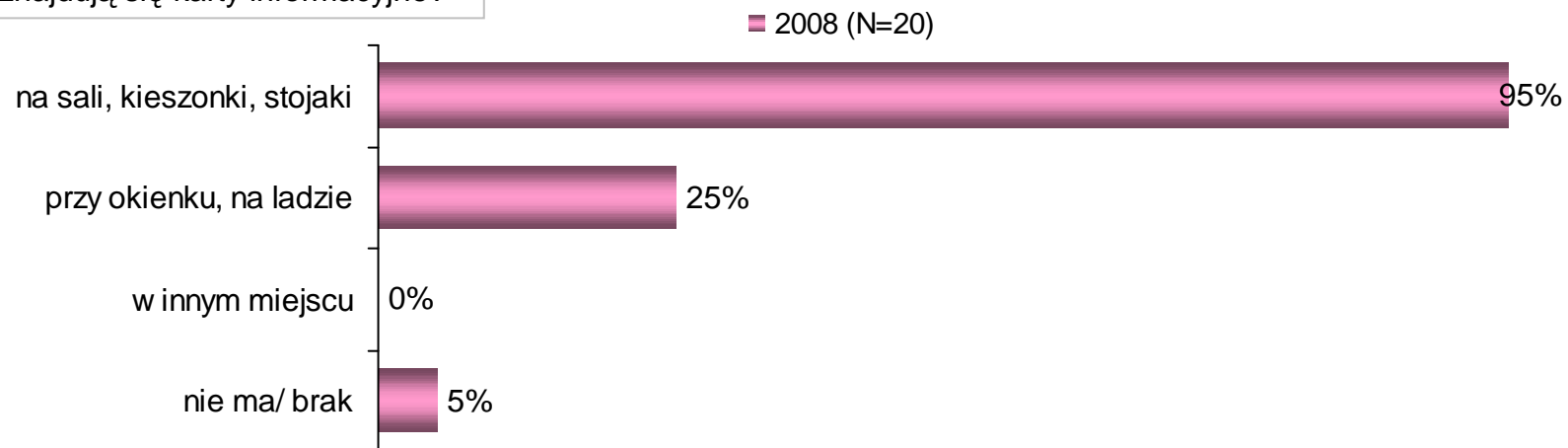
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



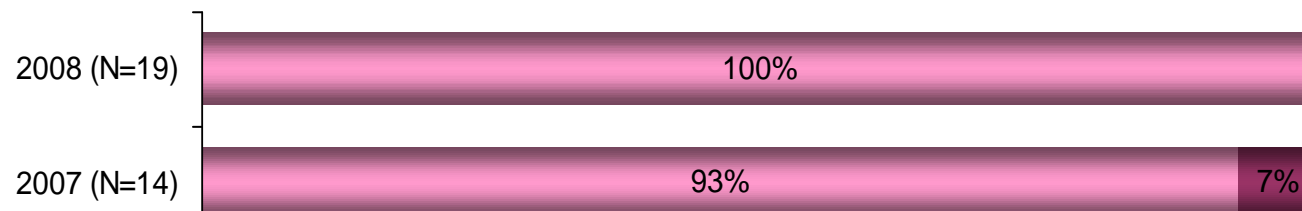
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

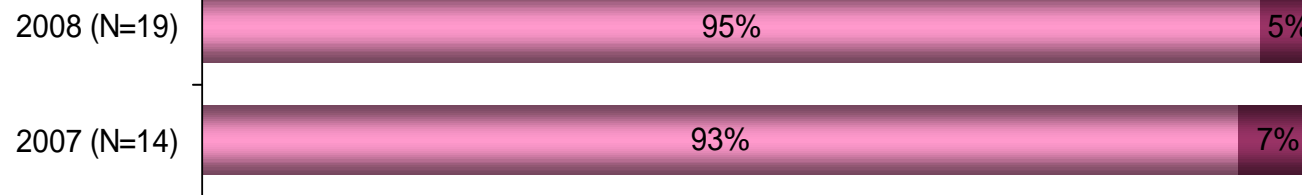
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



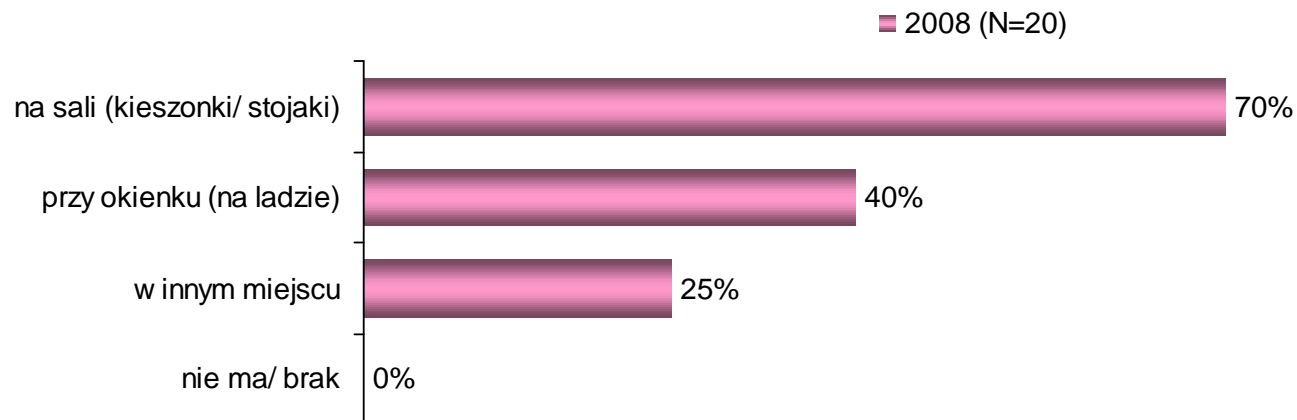
■ Tak

■ Nie

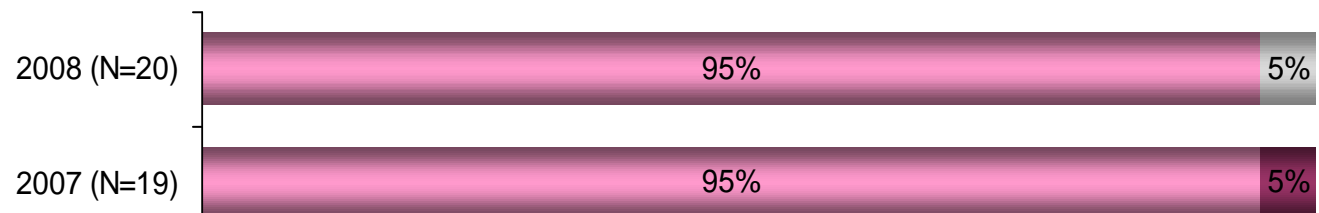


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

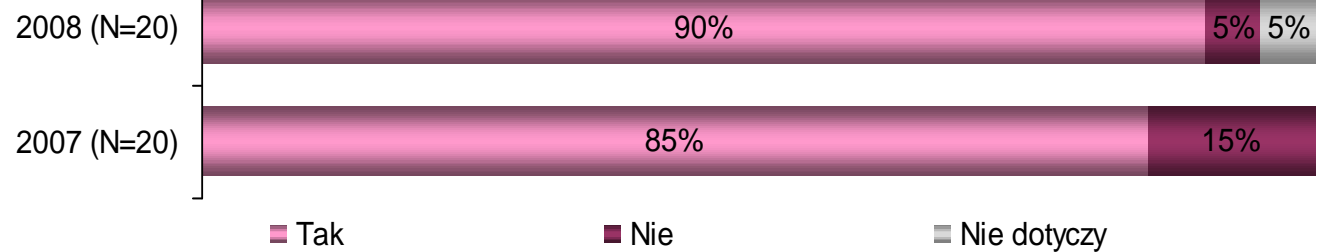
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

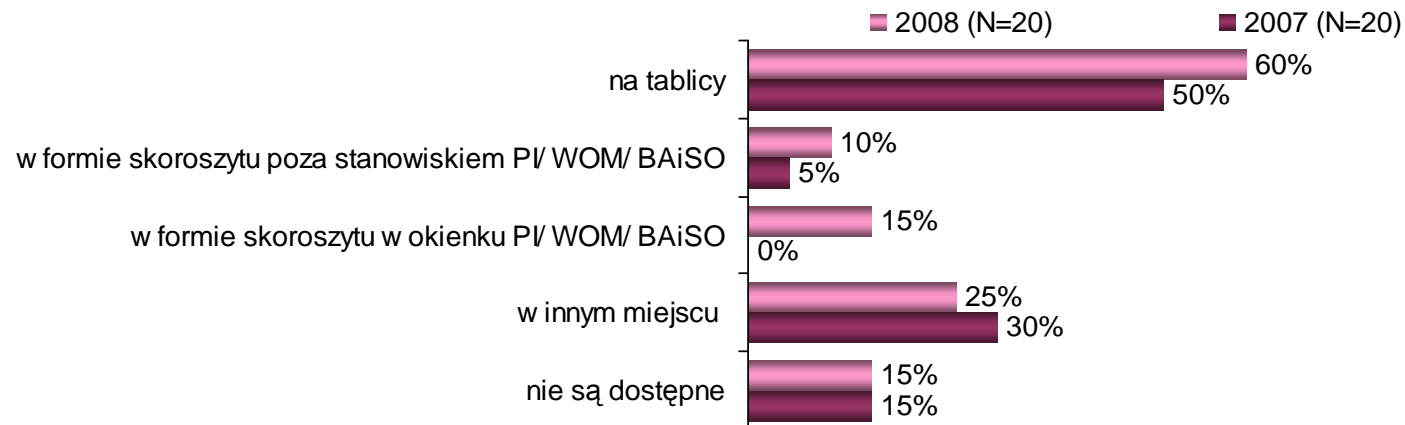


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

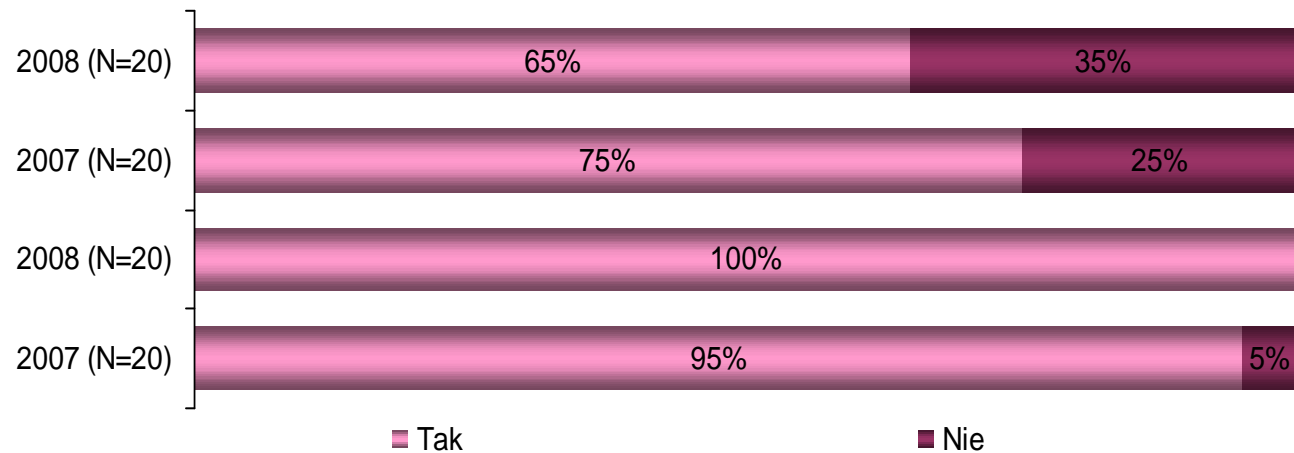


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

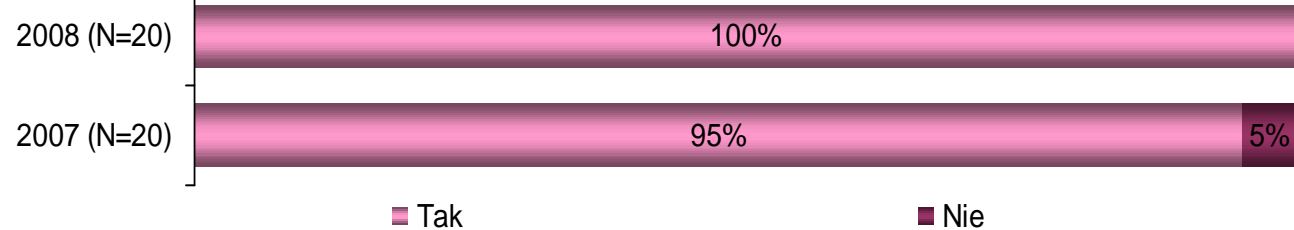
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



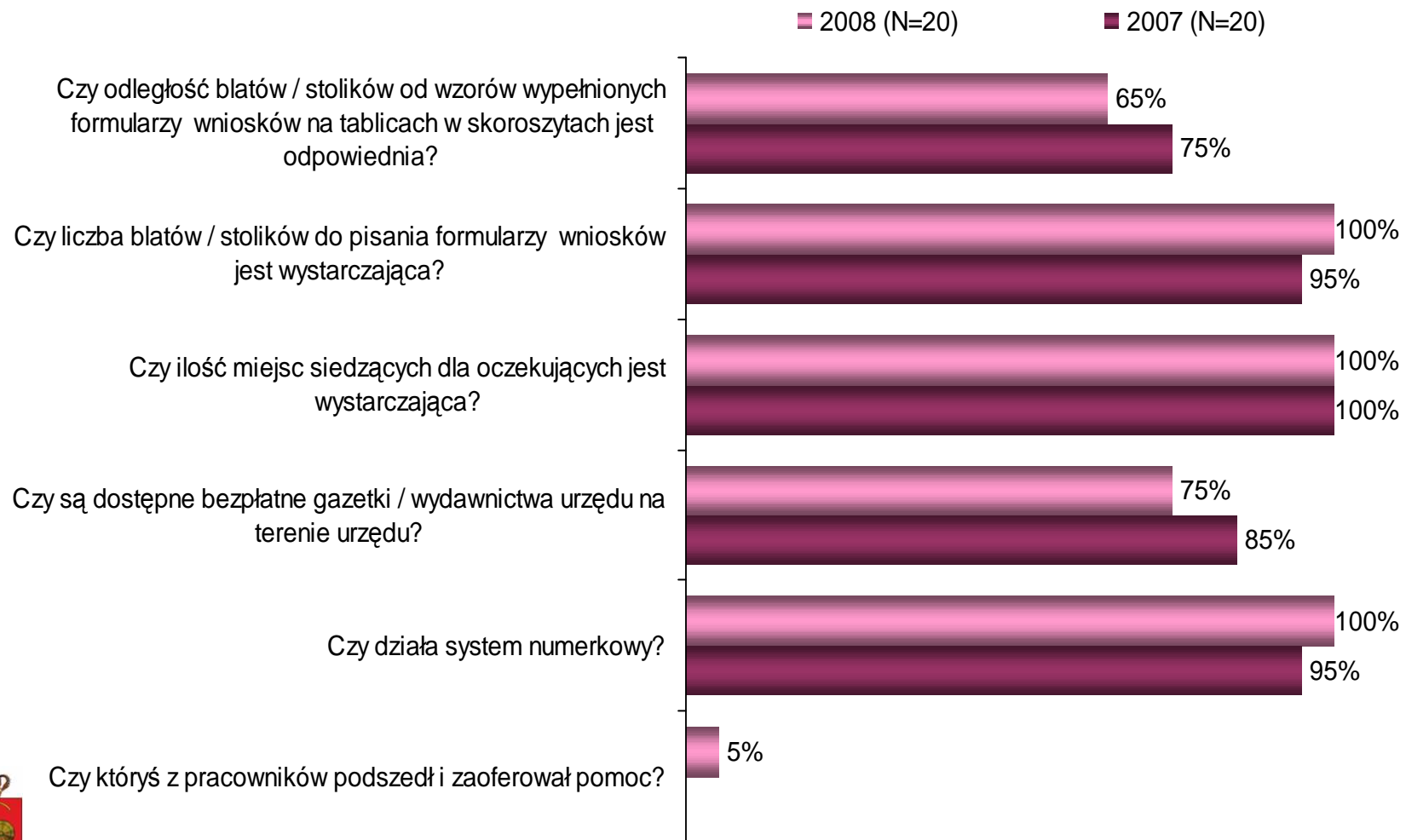
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



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



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



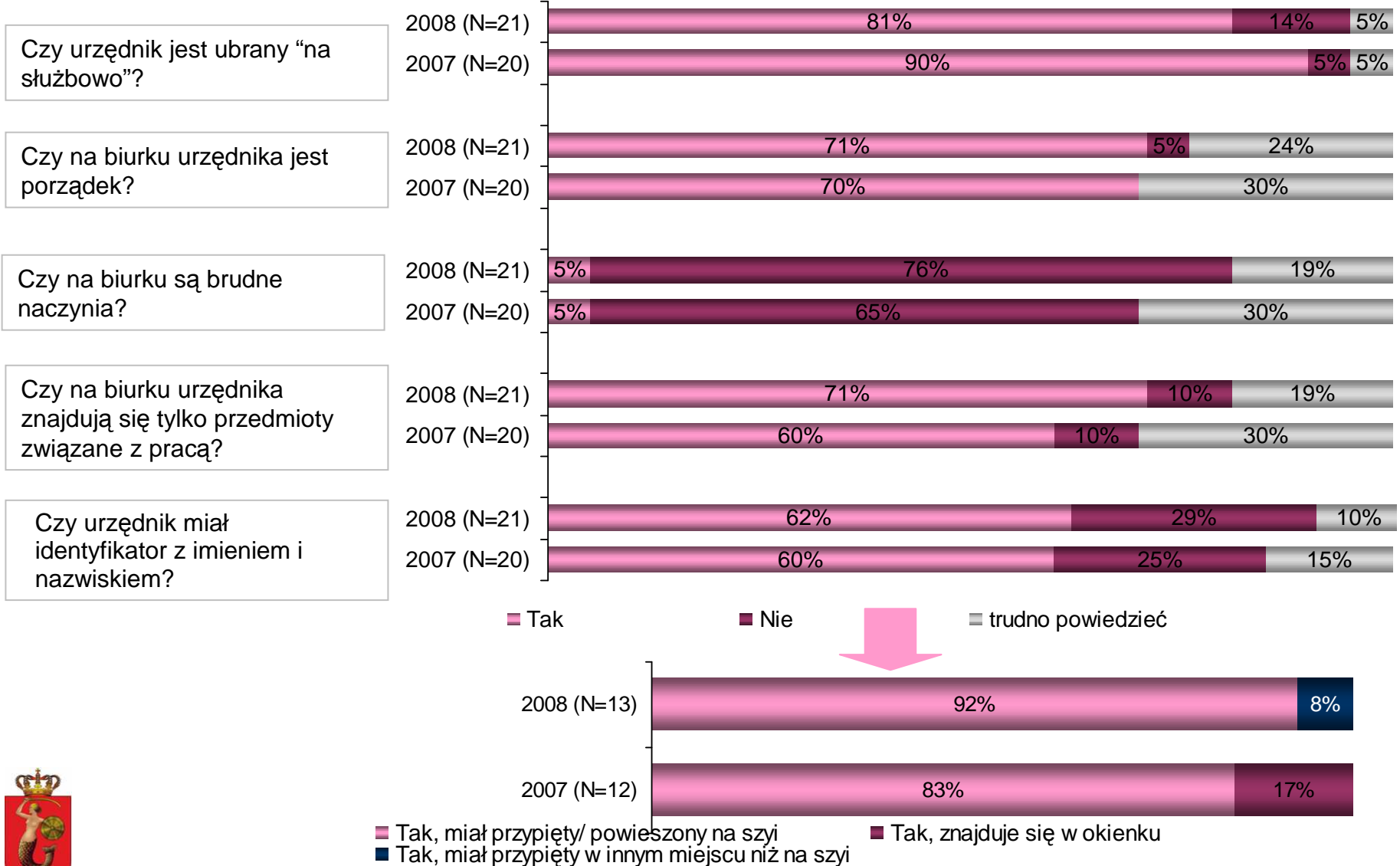
Czy któryś z pracowników podszedł i zaoferował pomoc?




Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy



WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



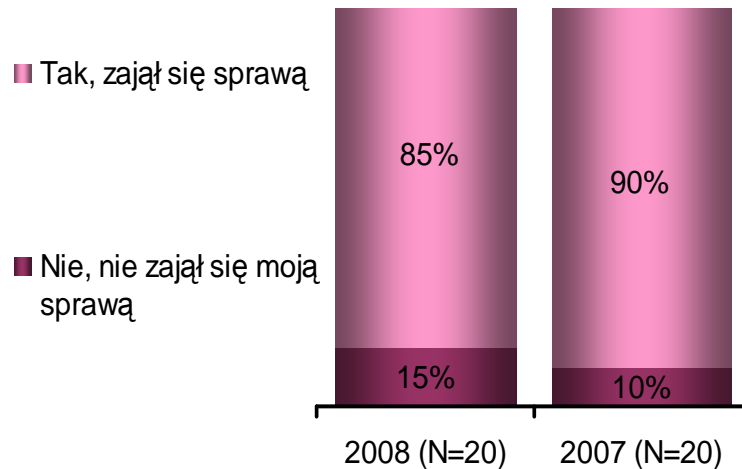


Zachowanie się urzędnika
wobec interesanta –
informacje ogólne



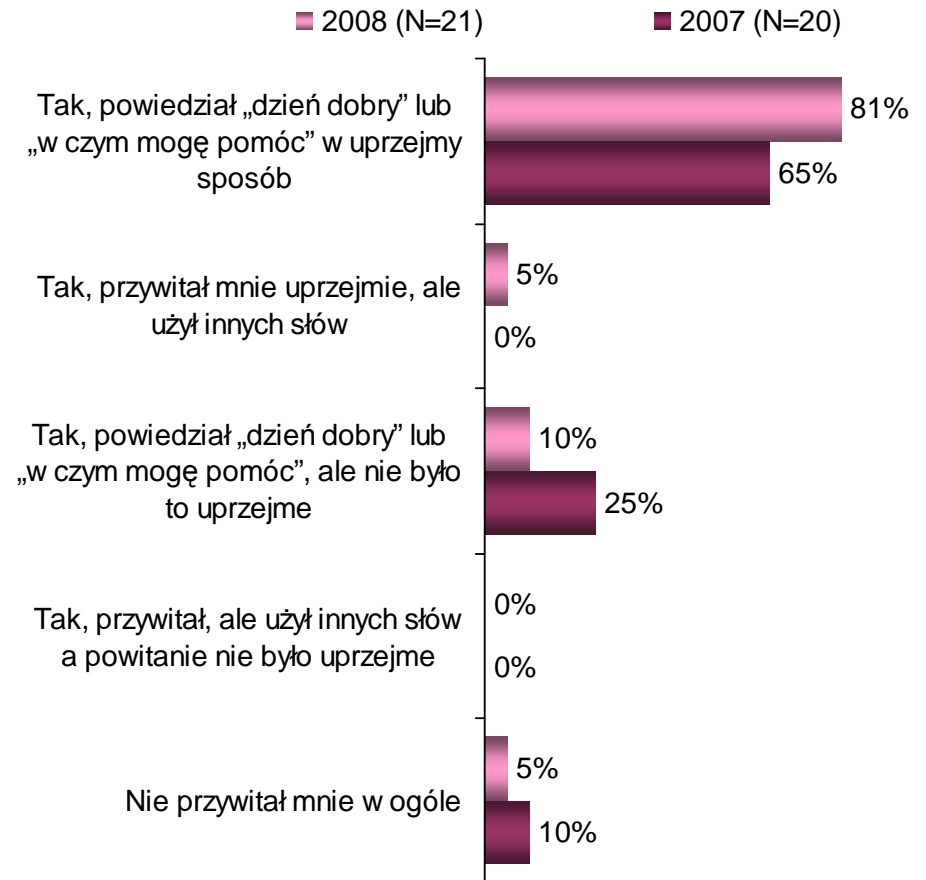
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

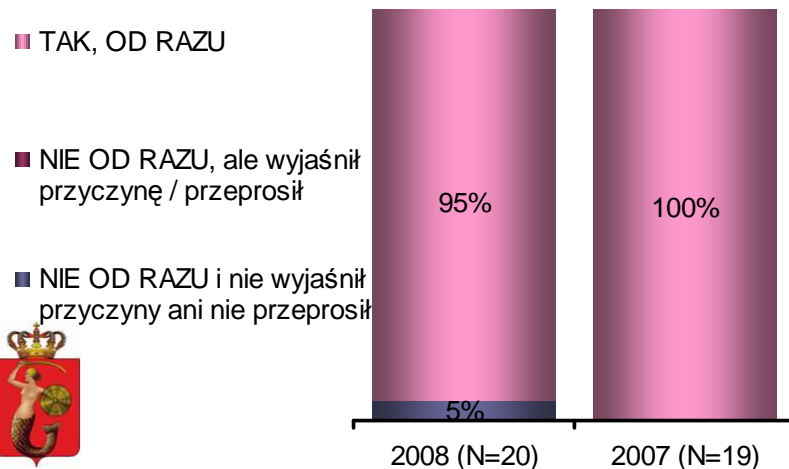


- W 2008 roku 1 interesant został odesłany do WOM a 2 do pracowników merytorycznych
- W 2007 roku 1 interesant został odesłany

Czy urzędnik przywitał Cię?



Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

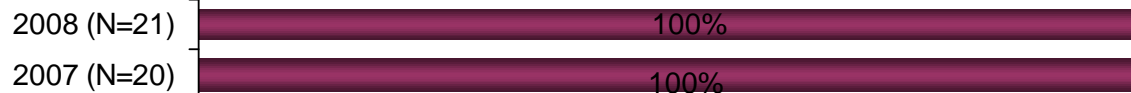
Czy urzędnik podczas rozmowy starał się podtrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą?



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



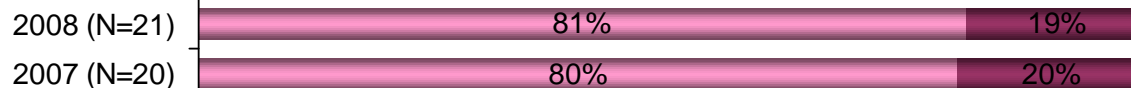
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



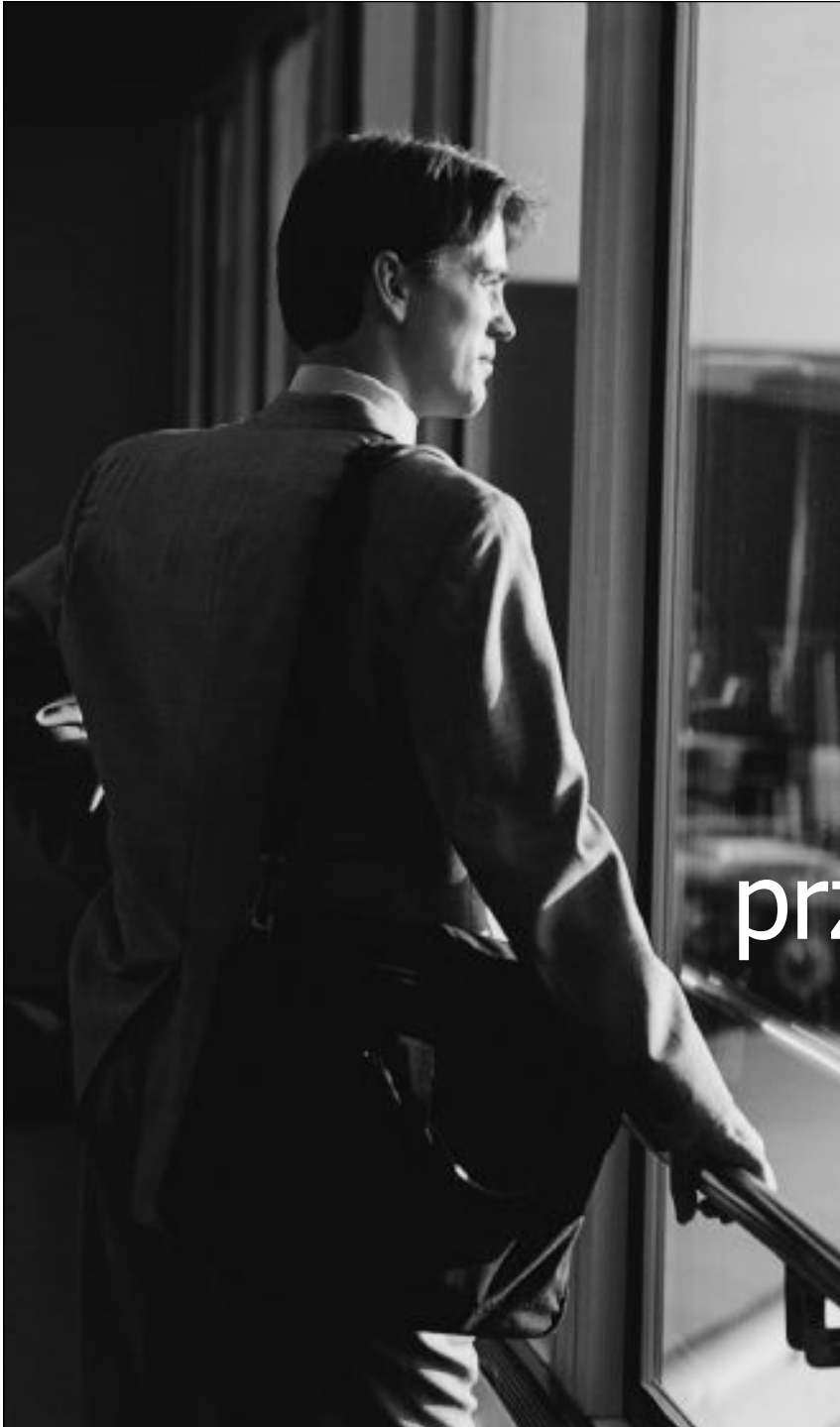
Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



■ Tak

■ Nie



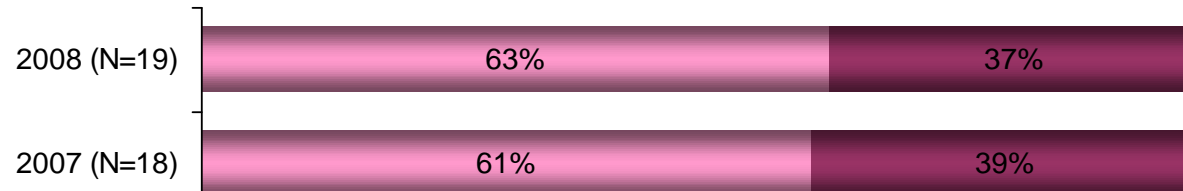


Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

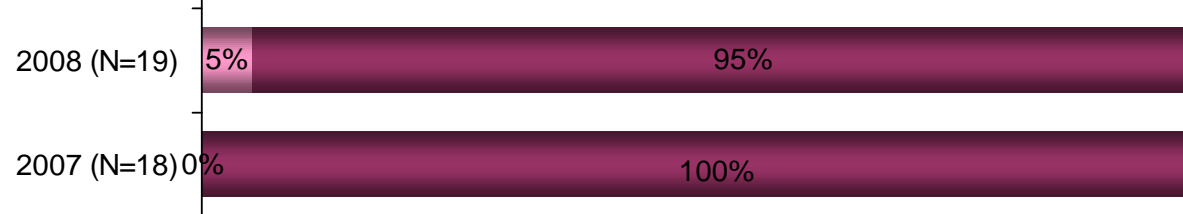
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



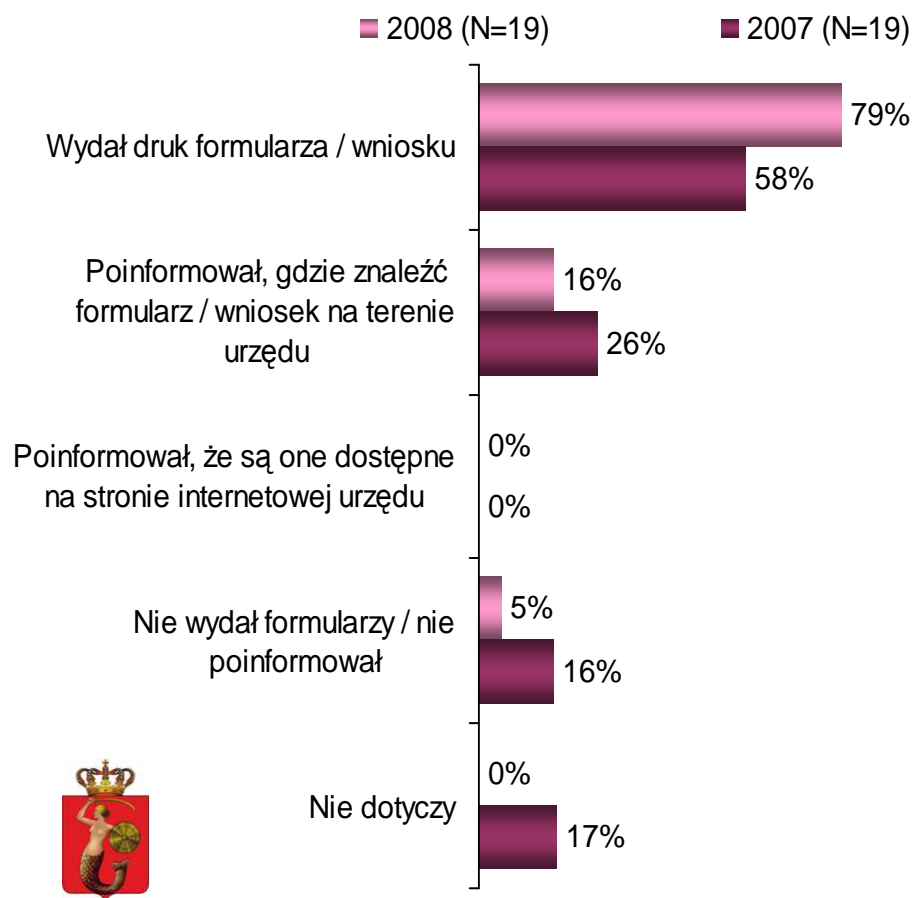
Tak

Nie

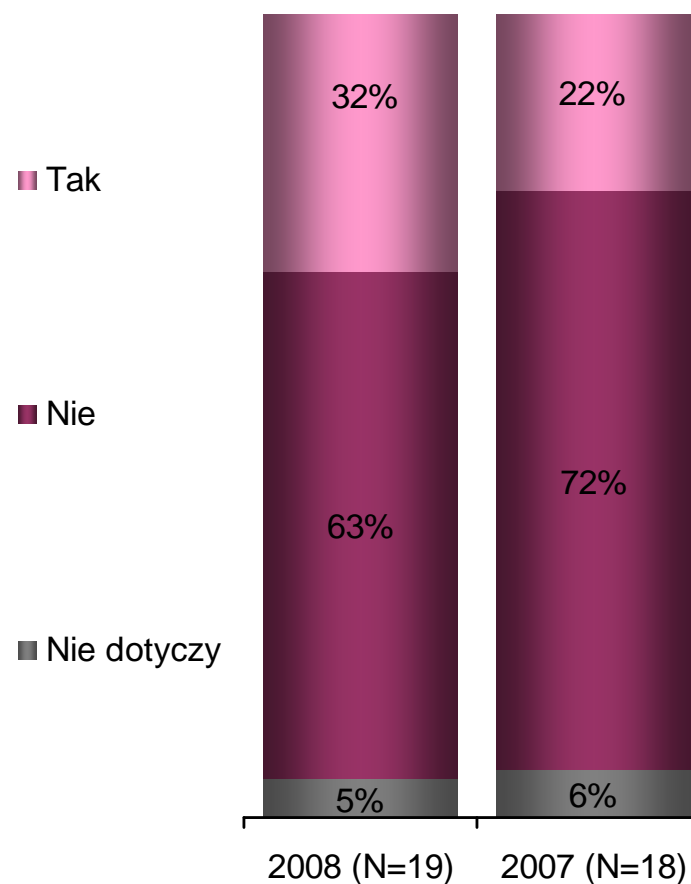


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

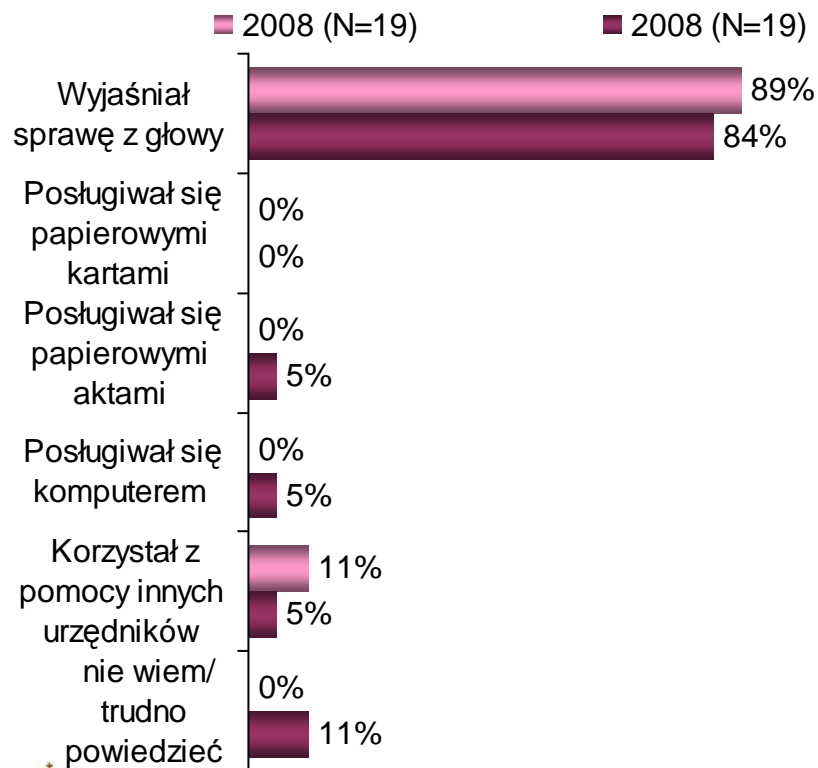


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

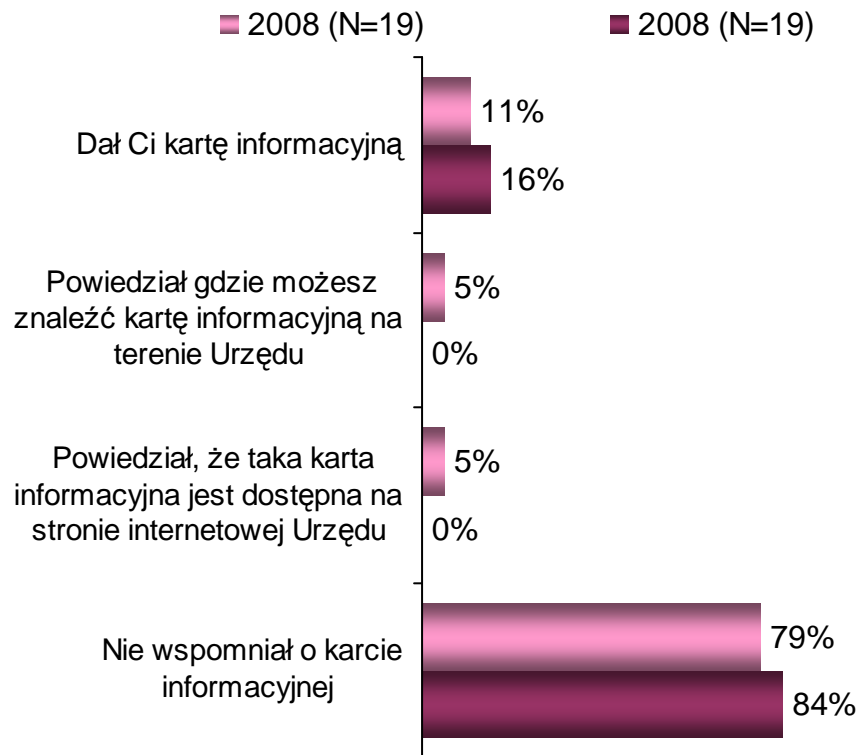


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



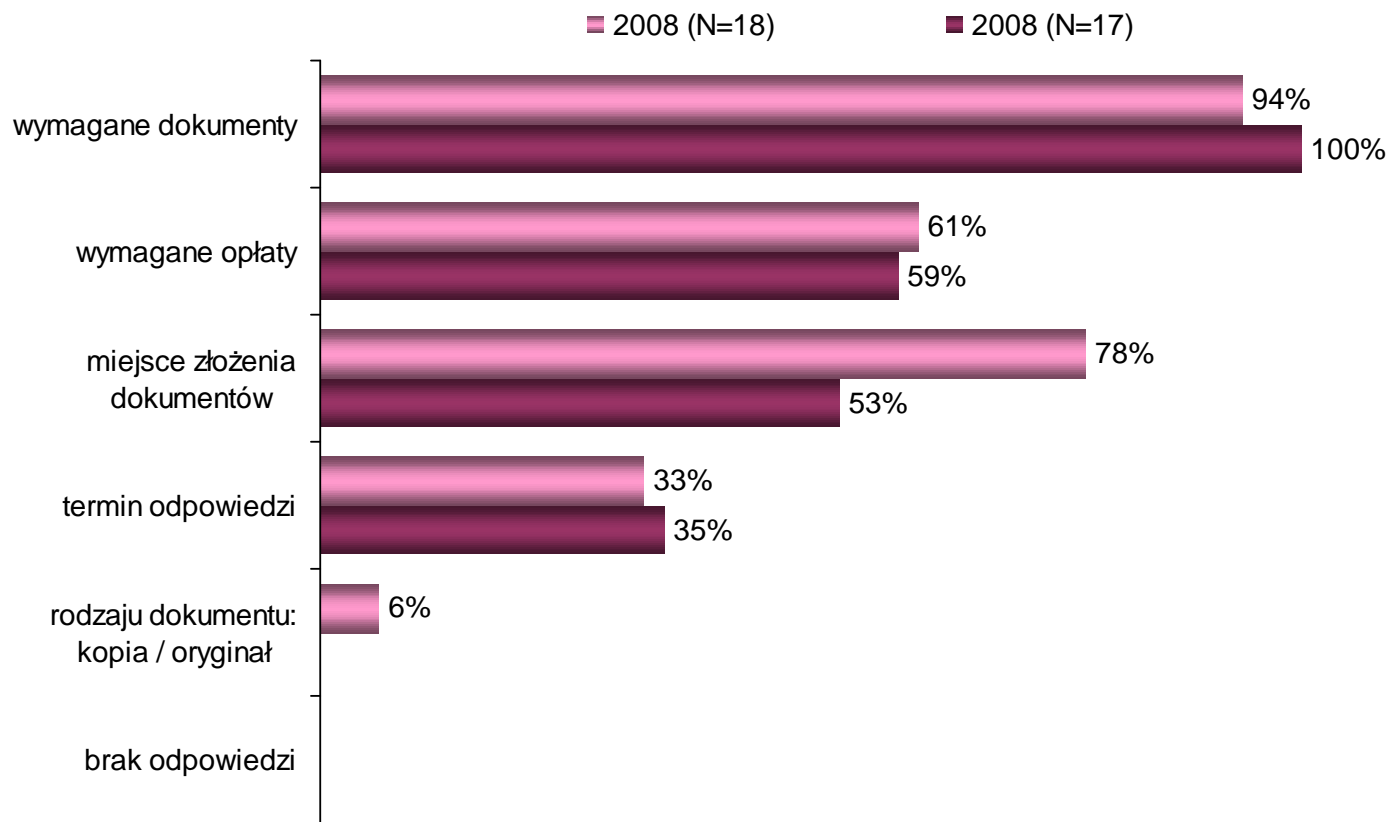


Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

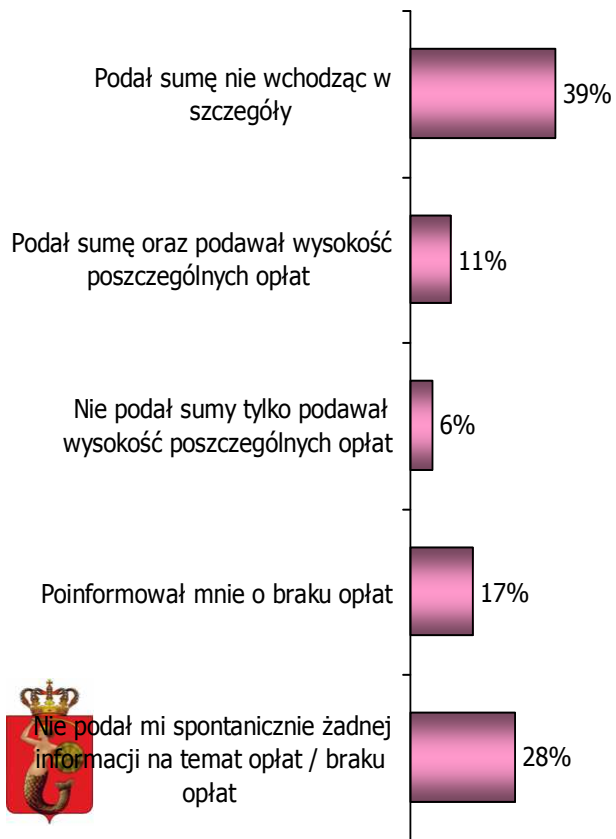


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

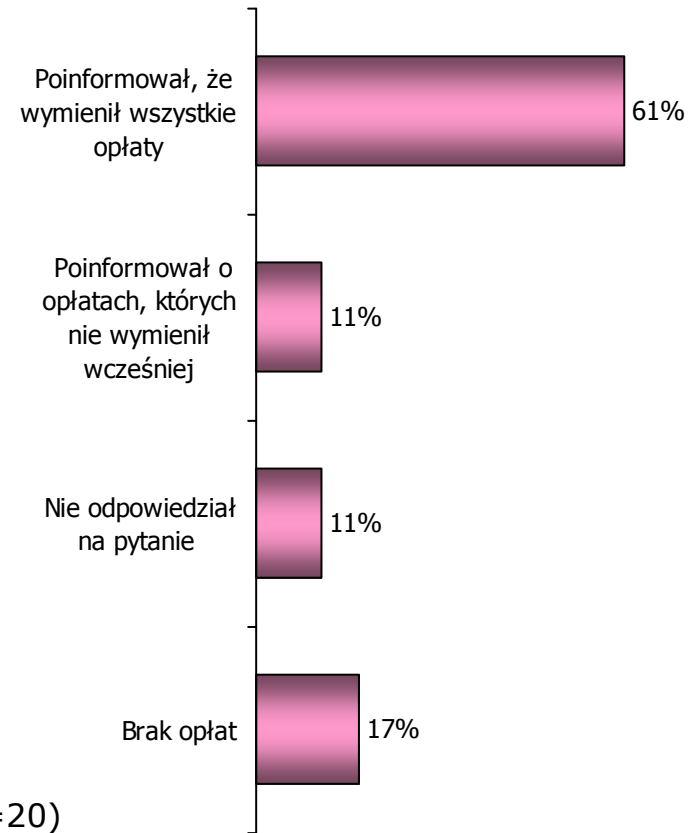
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, **BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA** poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



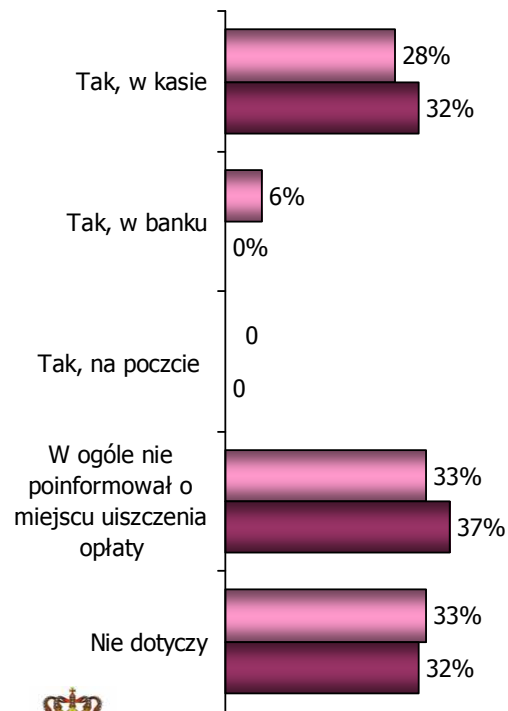
2008 (N=20)



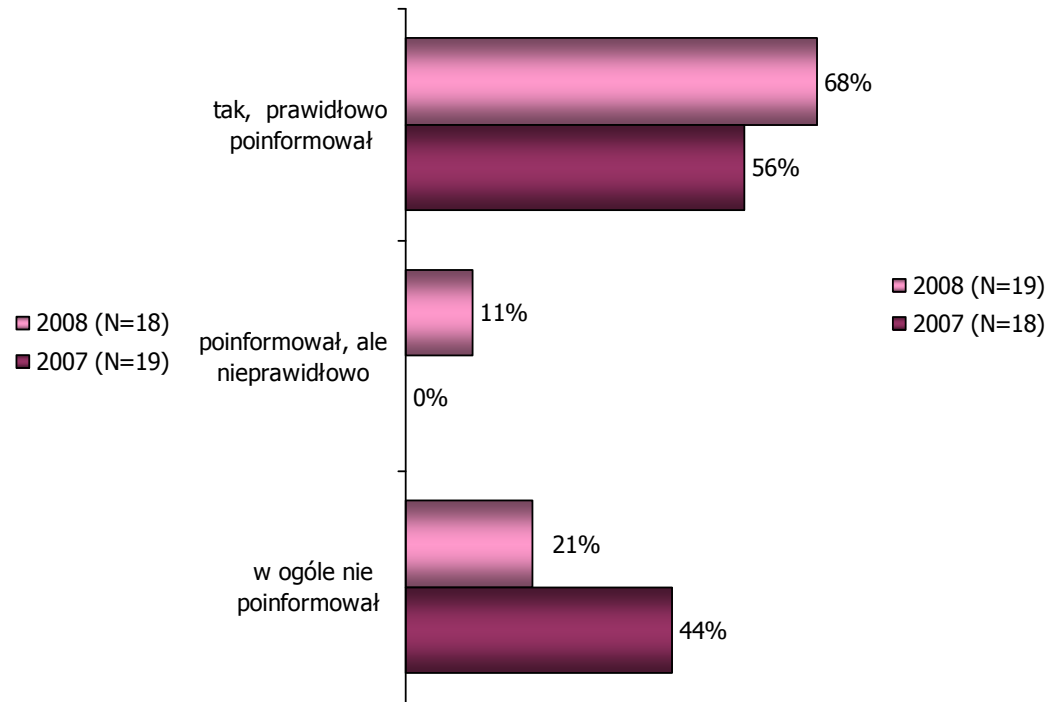
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

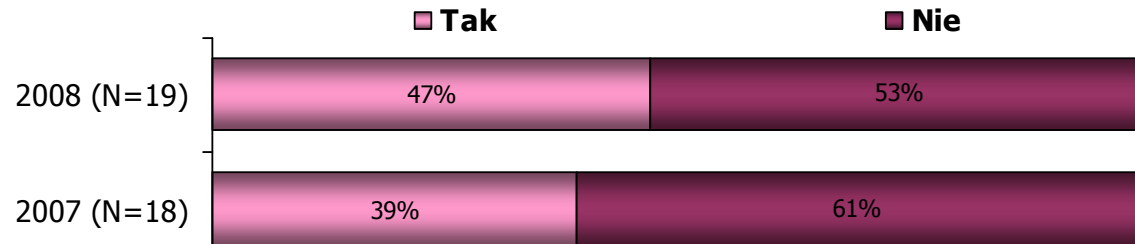


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

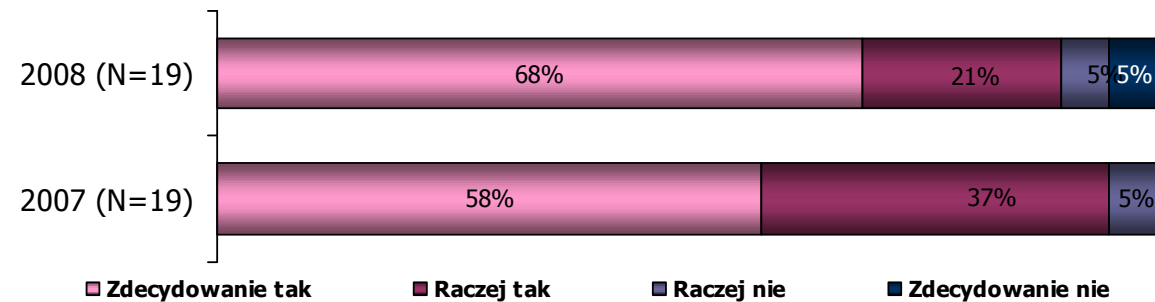
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



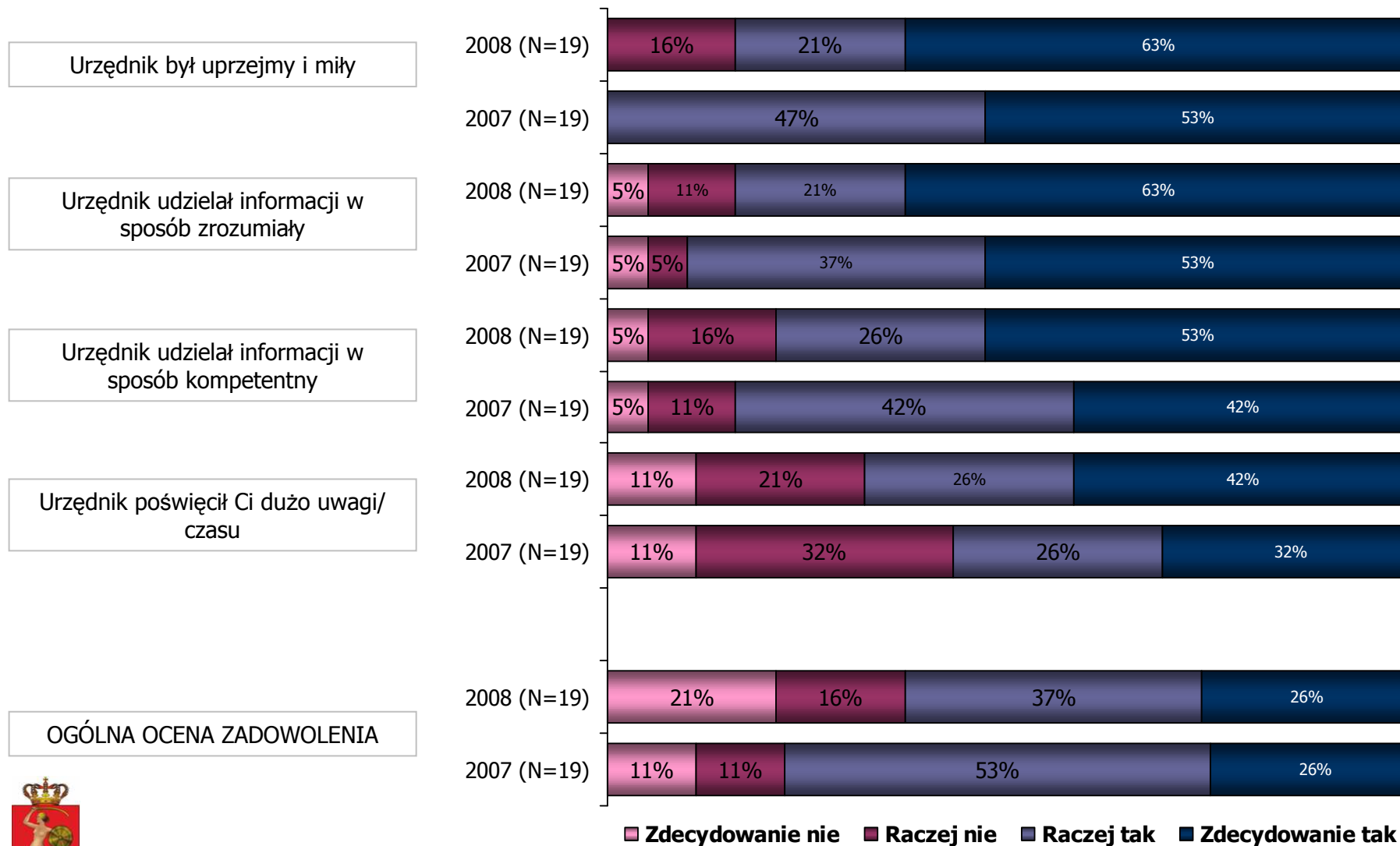
Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?
2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=23

2008:
5,22
minut

N=20

2007:
8,15
minut

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

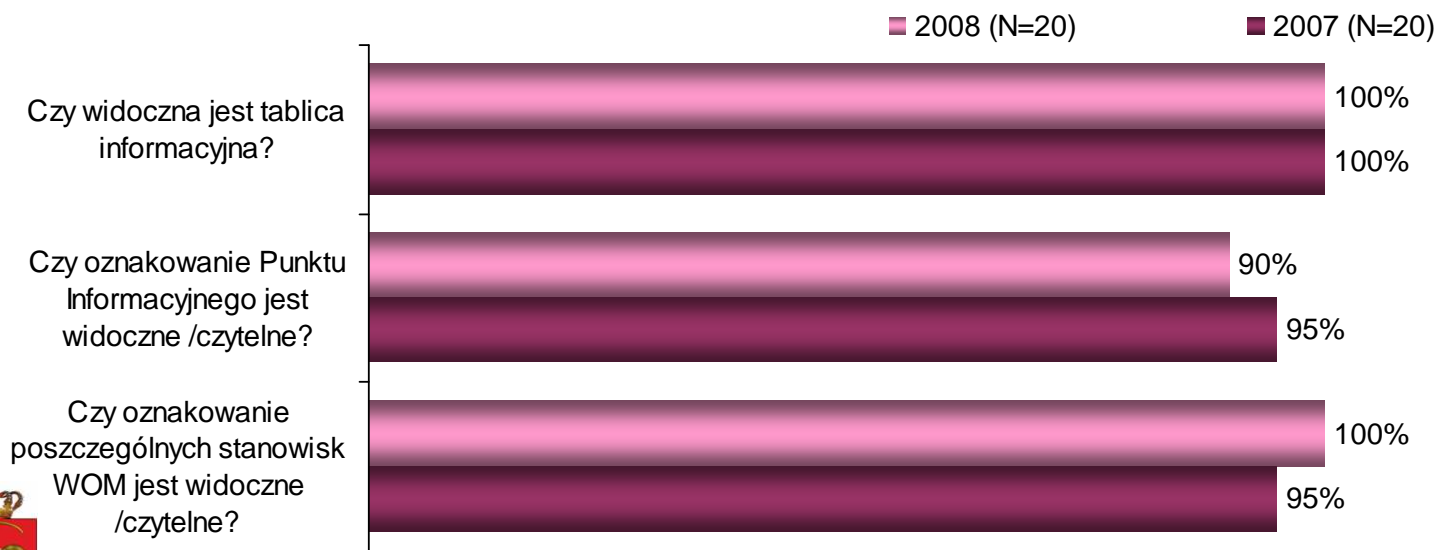
N=23

2008:
1,17

N=20

2007:
2,00

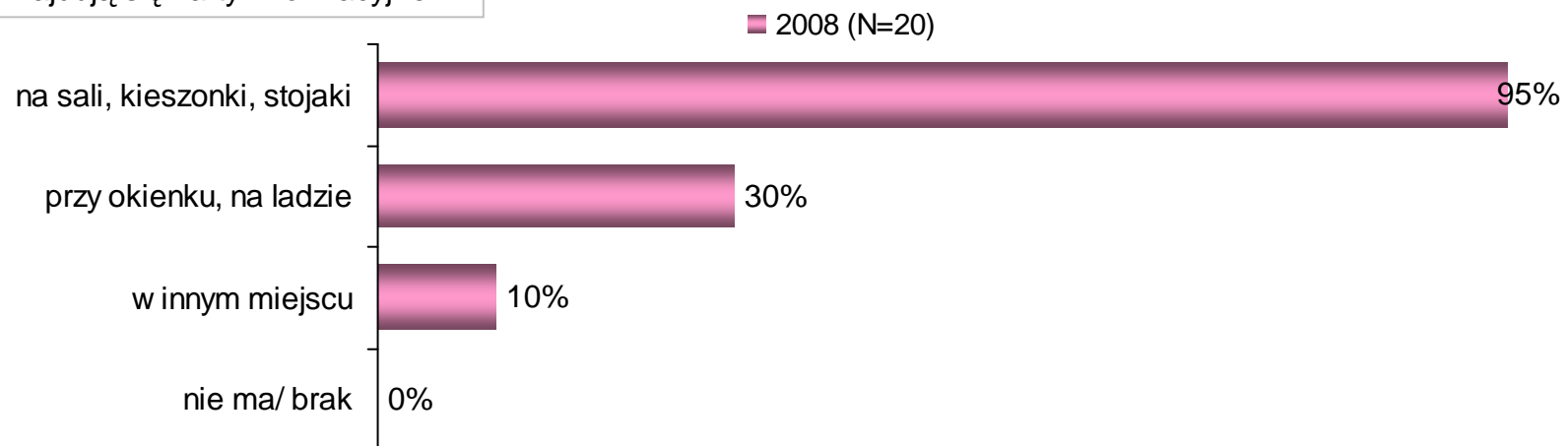
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



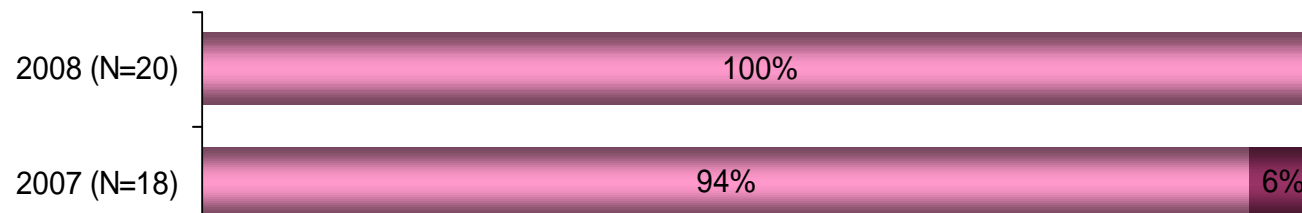
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

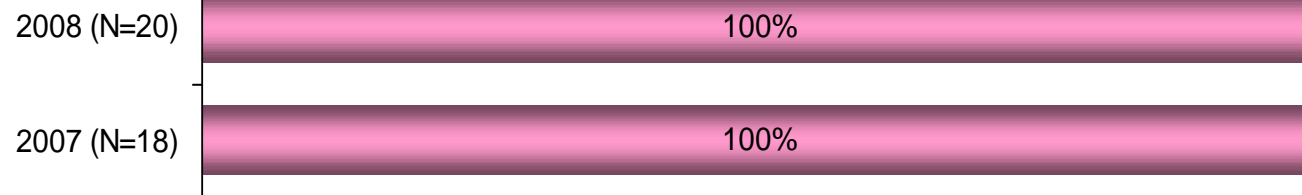
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



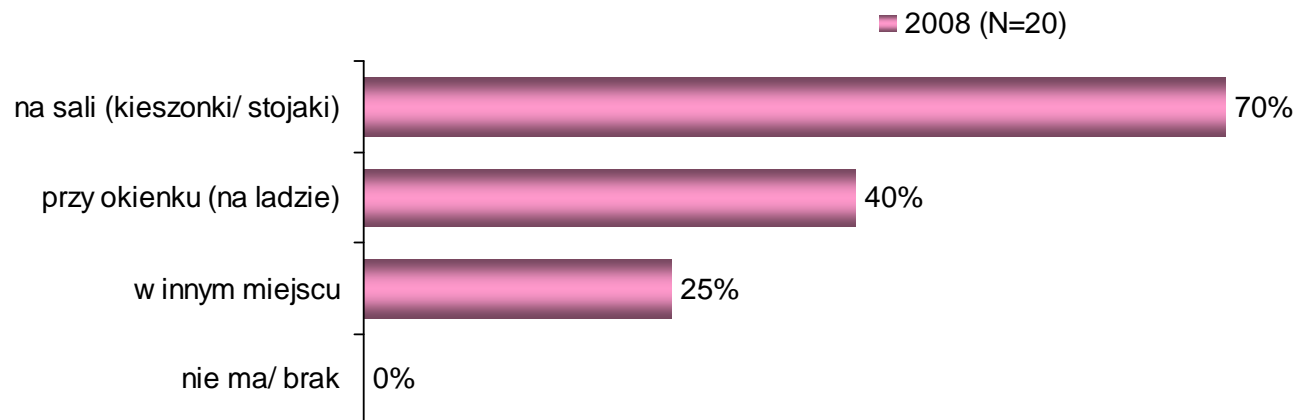
Tak

Nie

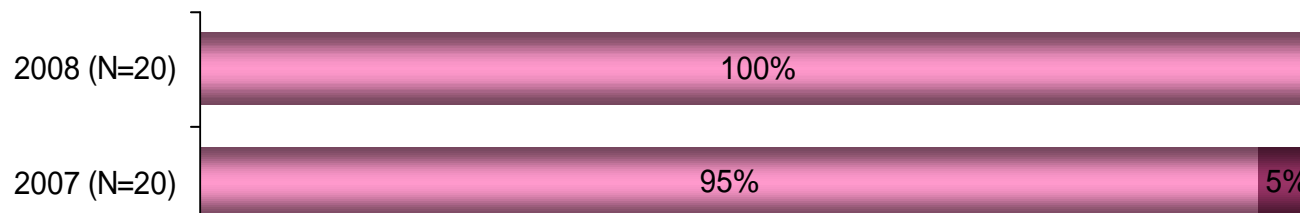


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

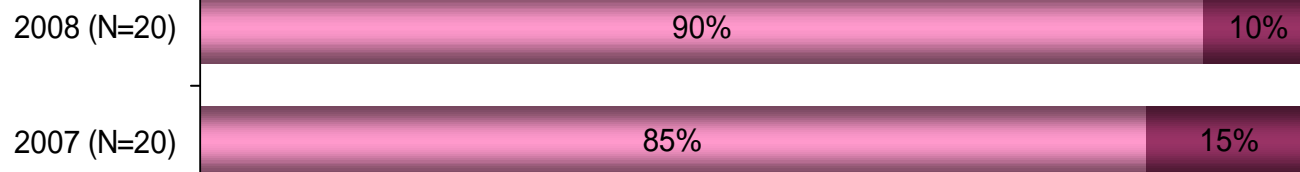
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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



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



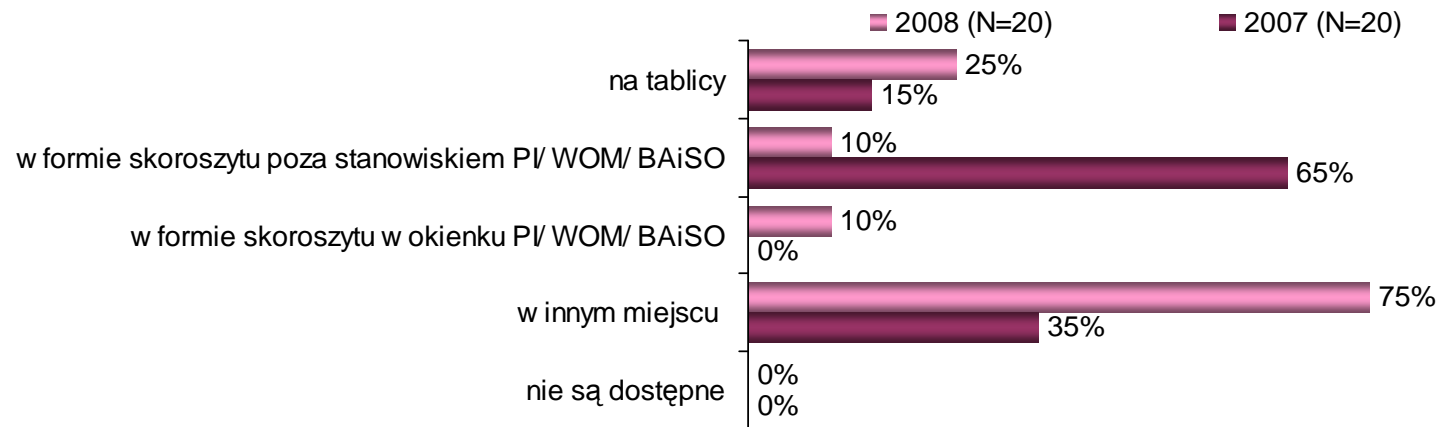
Tak

Nie

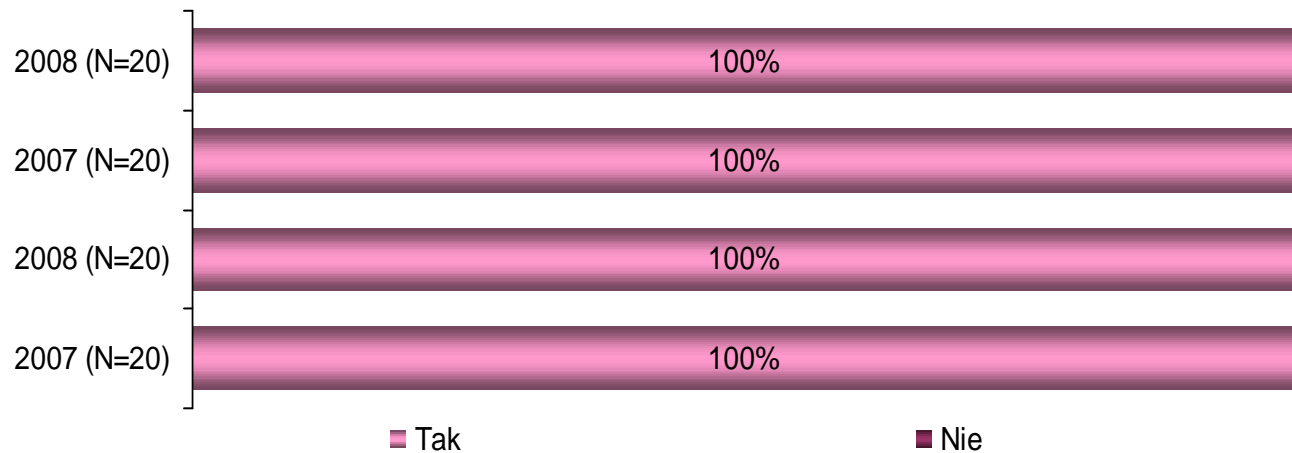


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

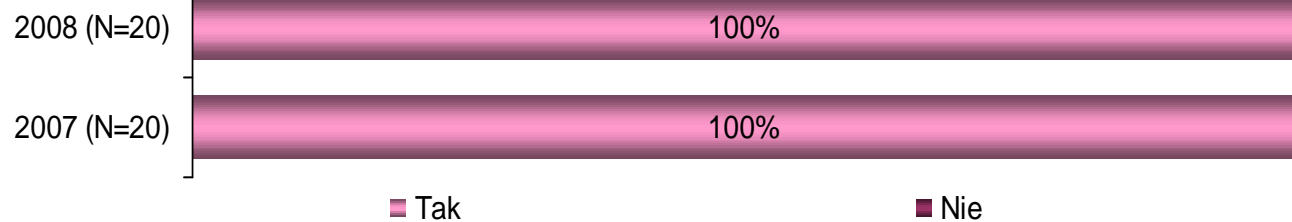
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



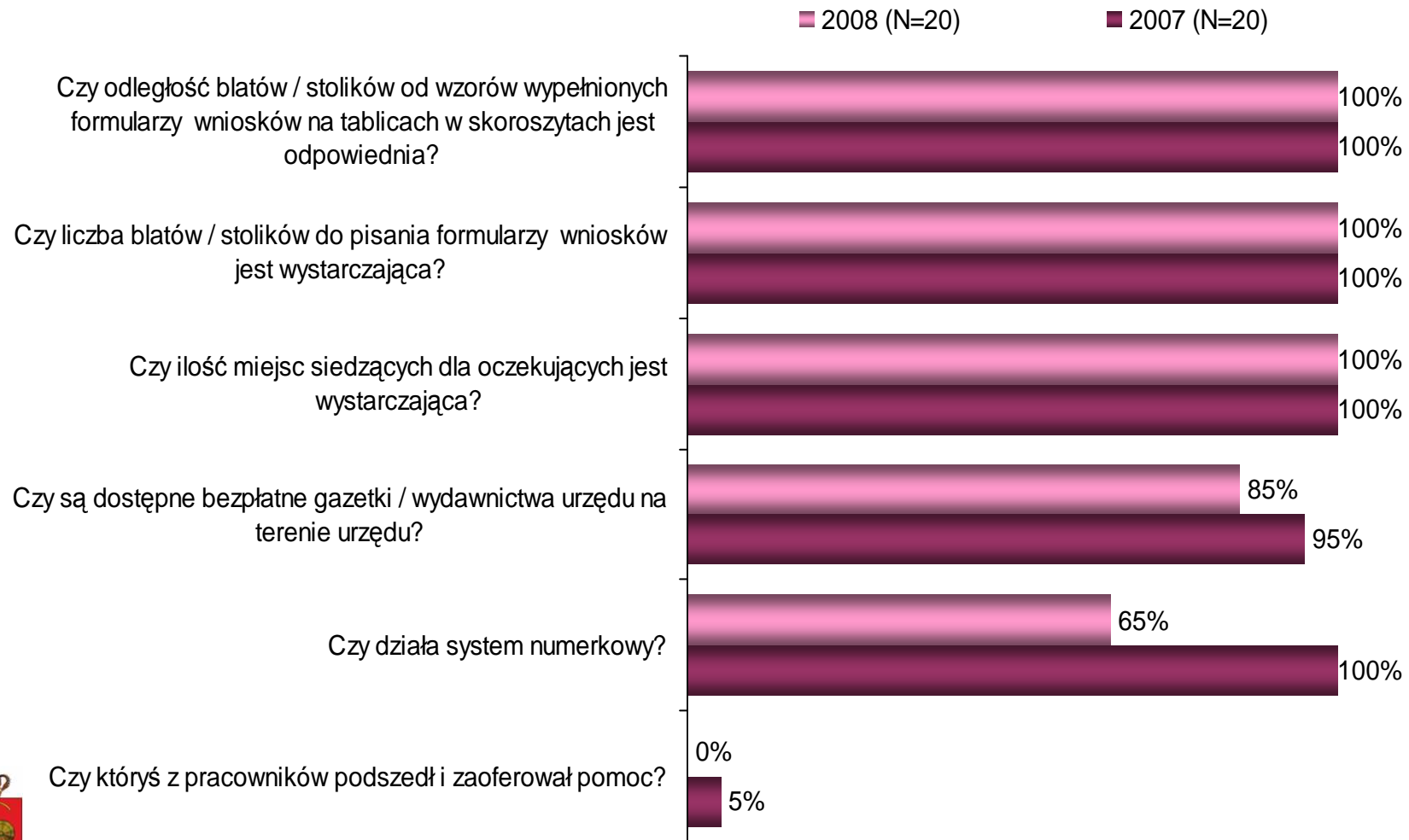
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



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

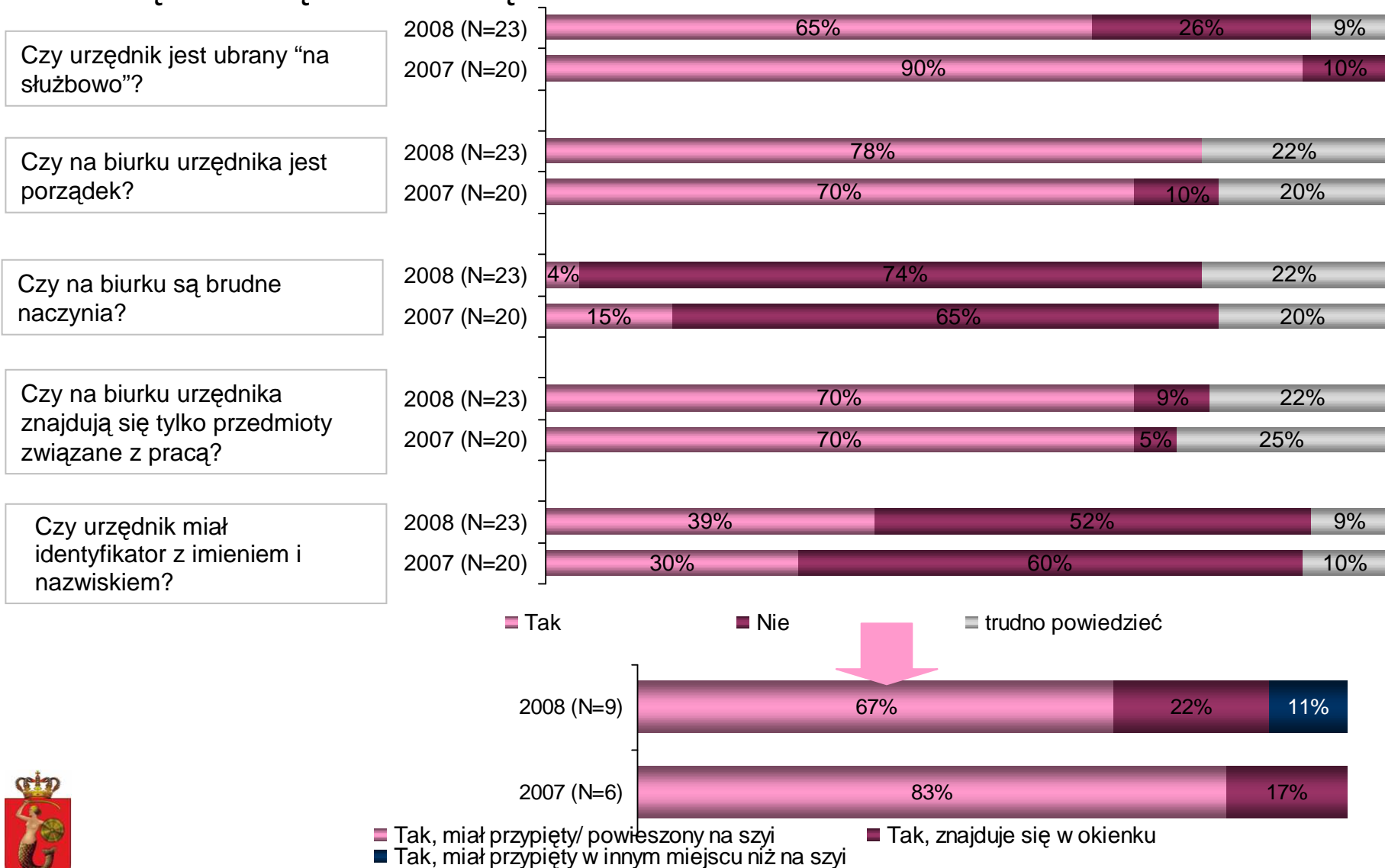


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



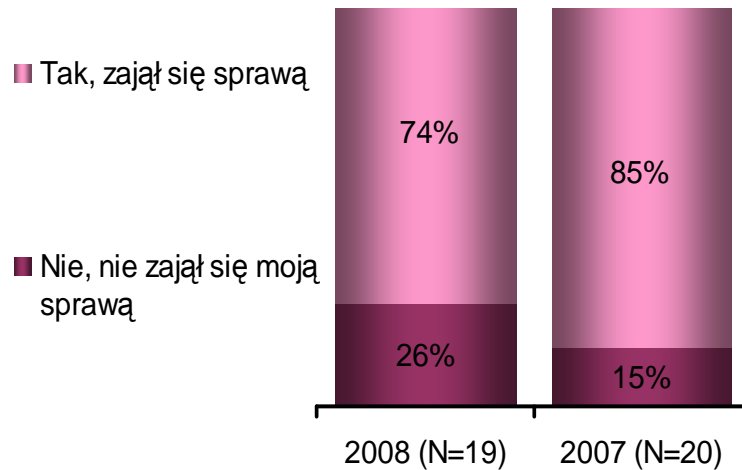
Czy któryś z pracowników podszedł i zaoferował pomoc?

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



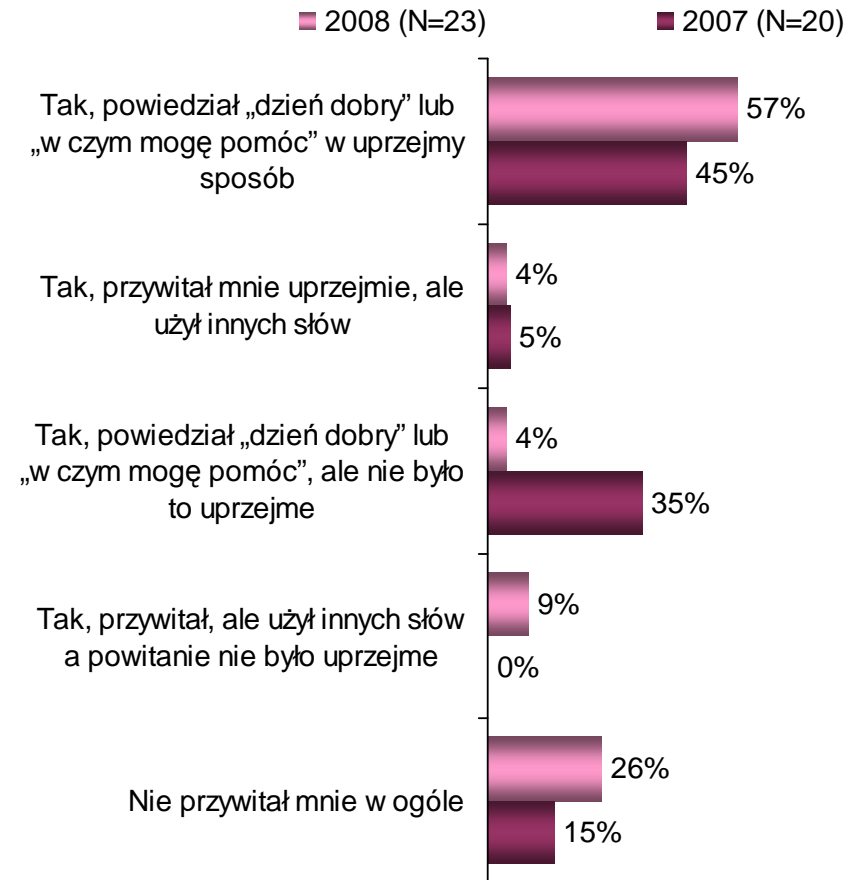
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

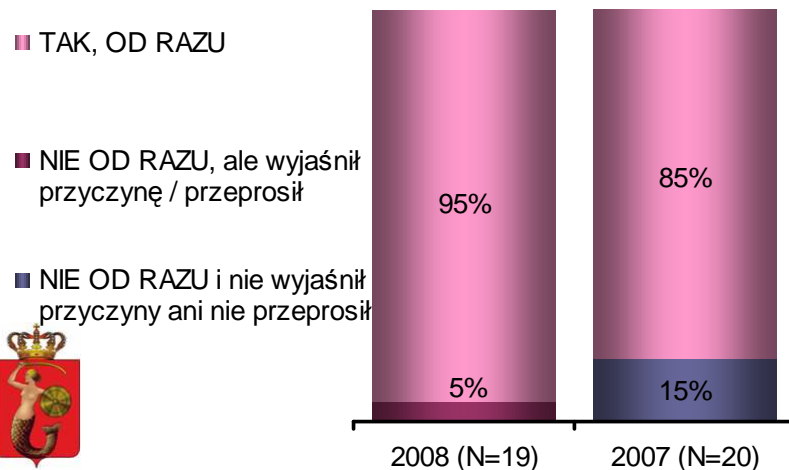


- W 2008 roku 4 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 2 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik przywitał Cię?

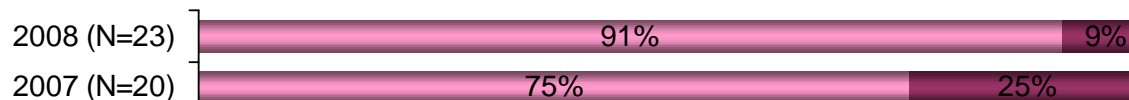


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



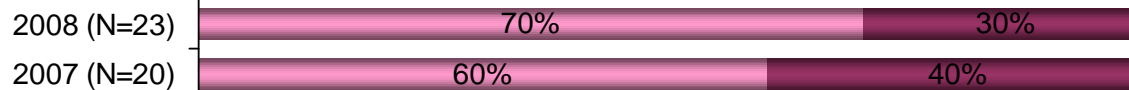
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



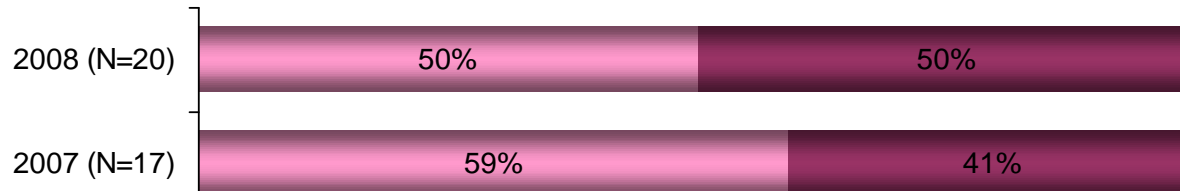
■ Tak

■ Nie

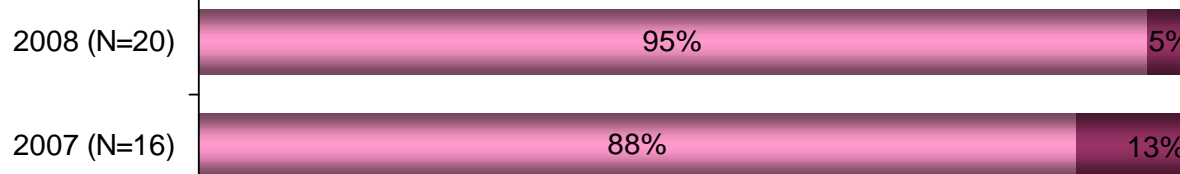


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

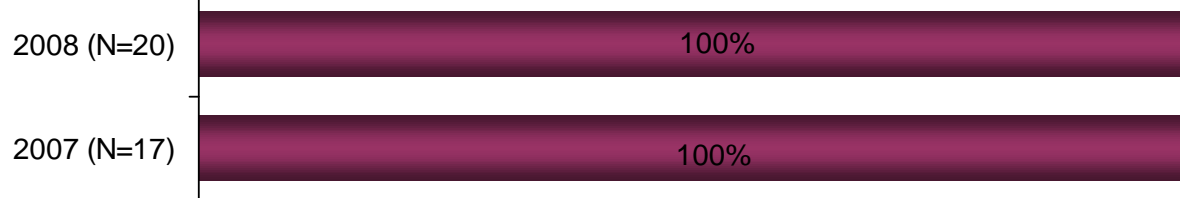
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



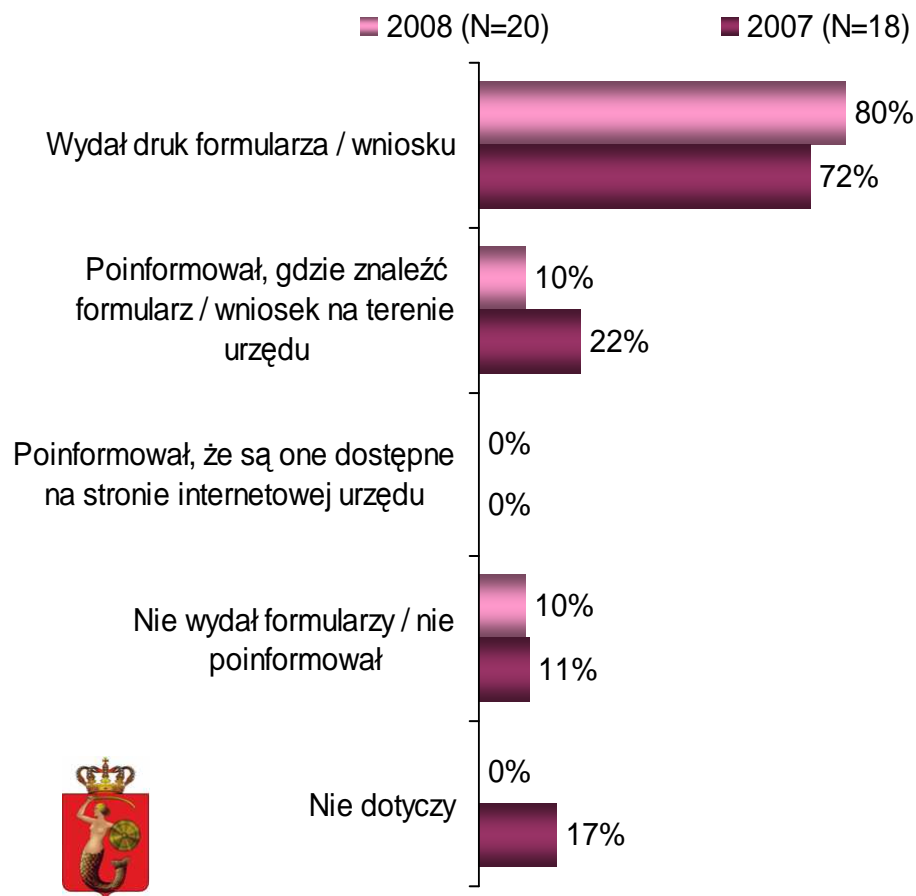
Tak

Nie

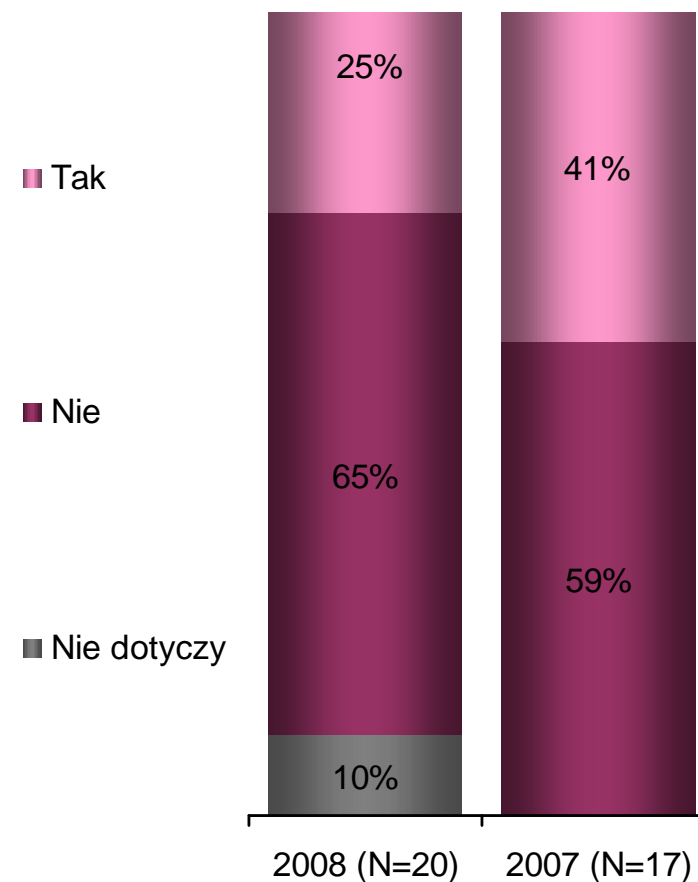


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

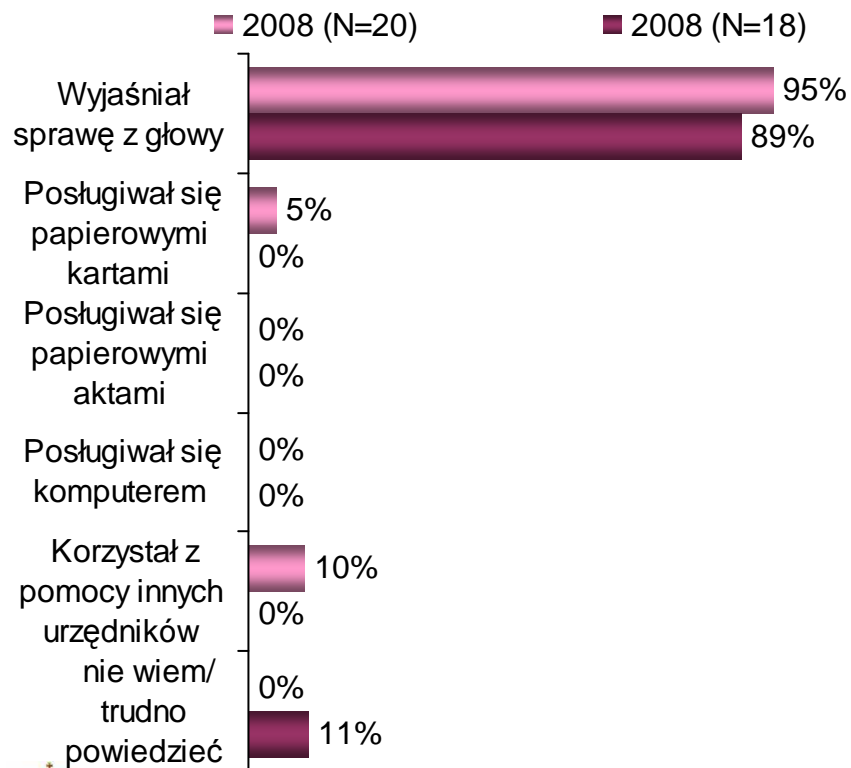


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

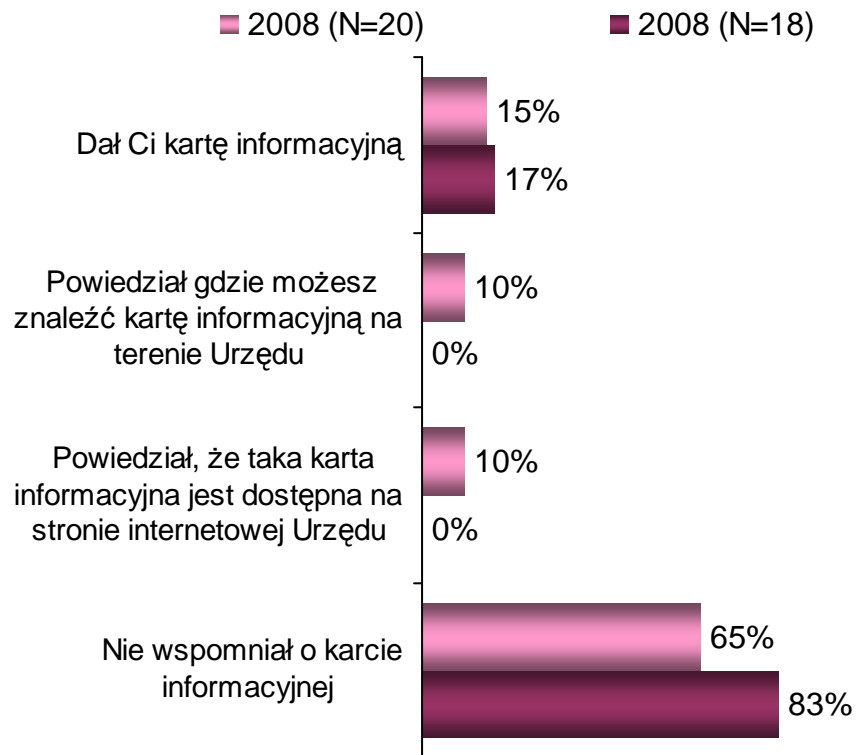


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

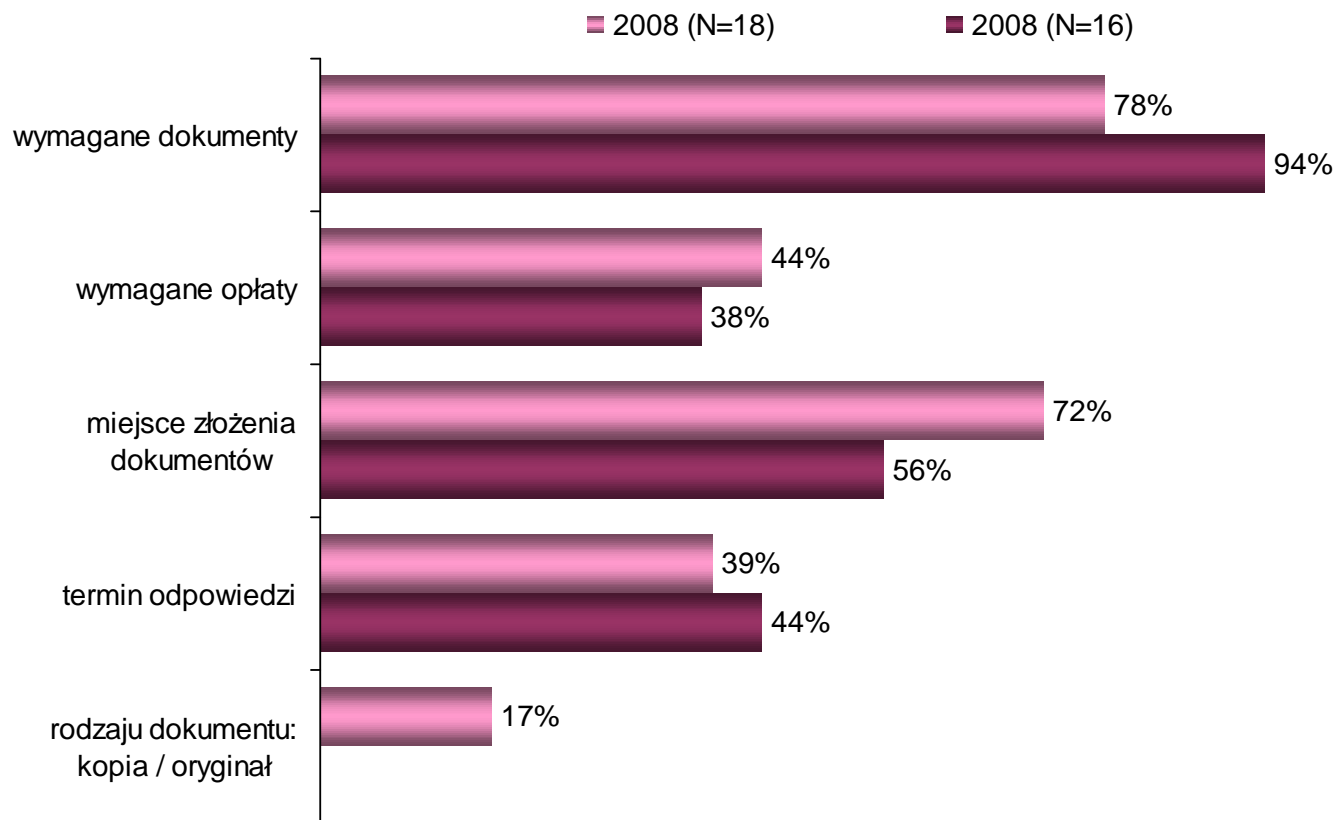


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

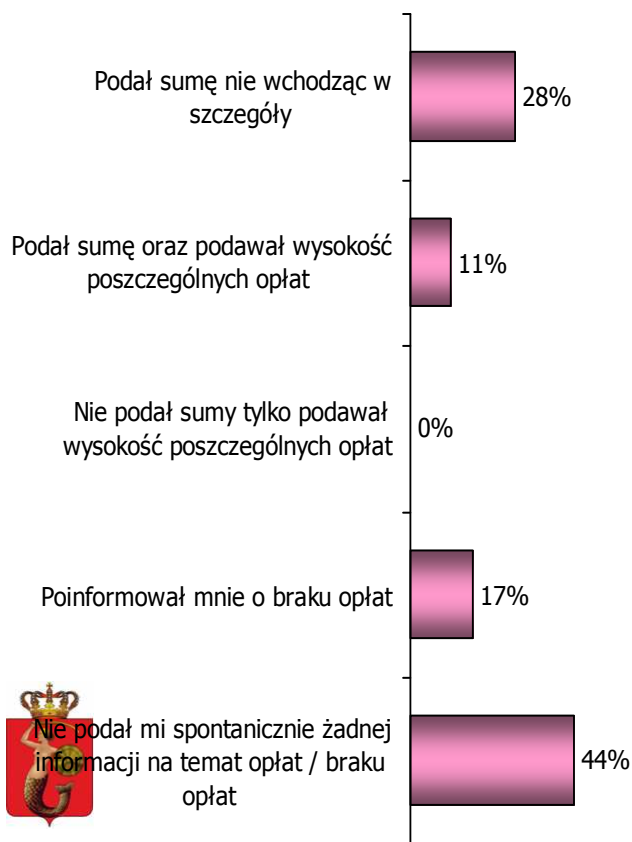


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

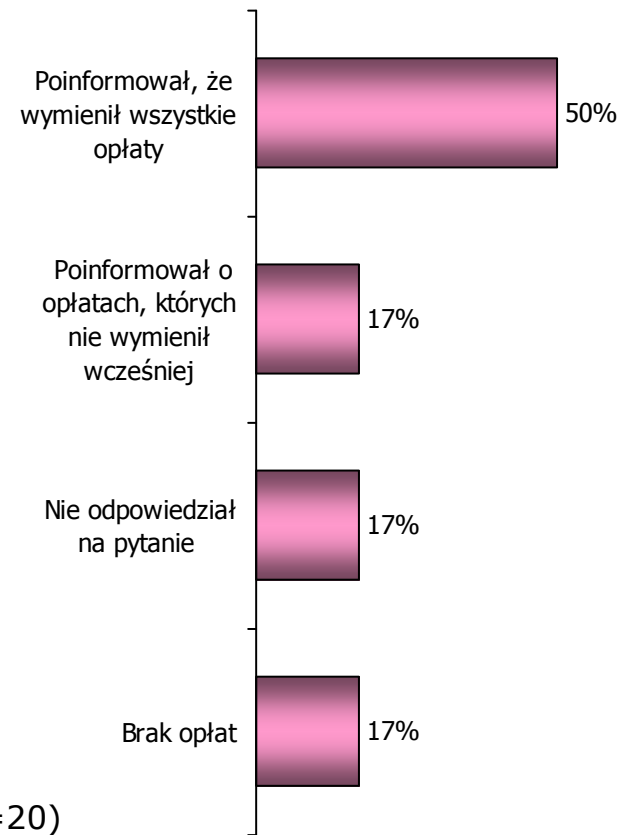
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



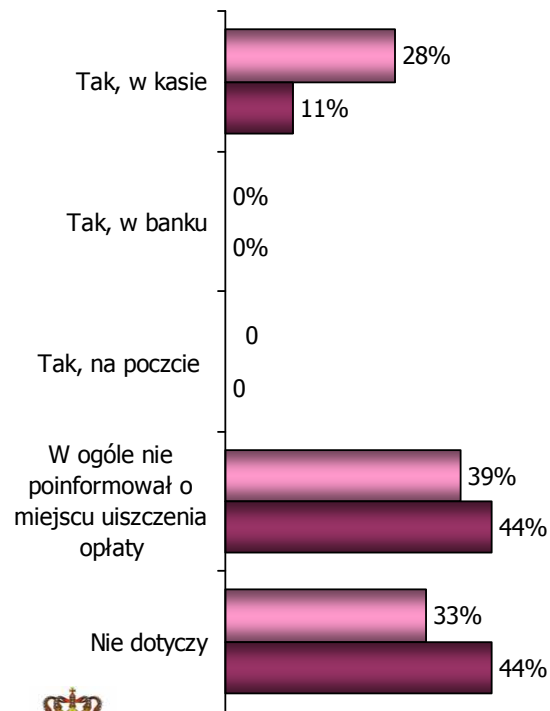
2008 (N=20)



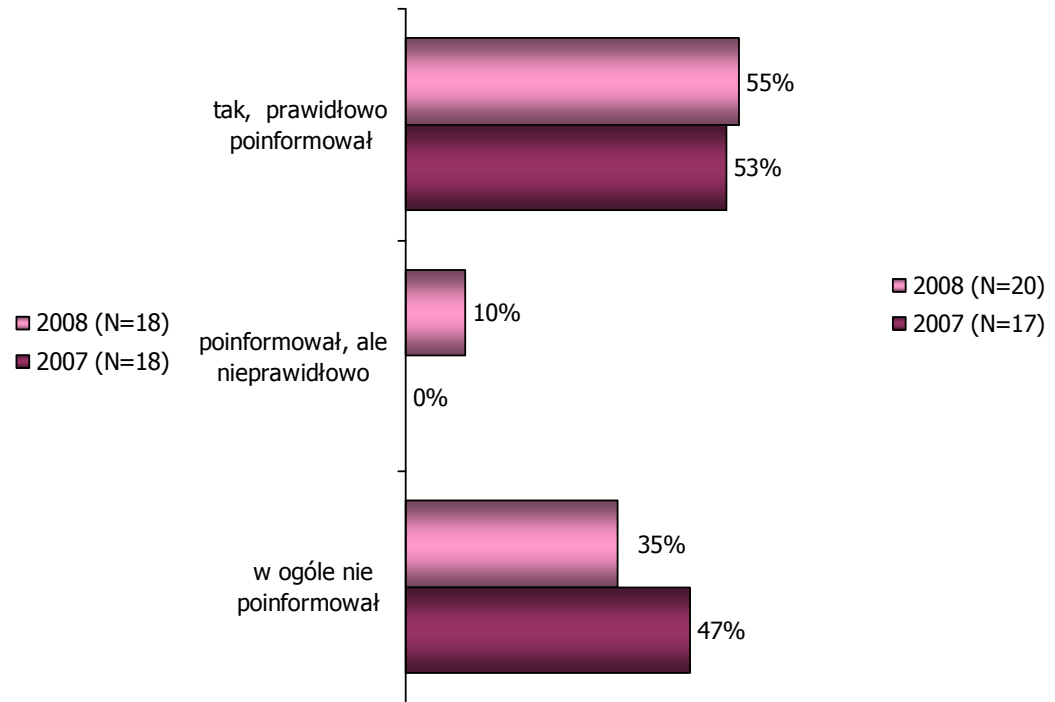
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

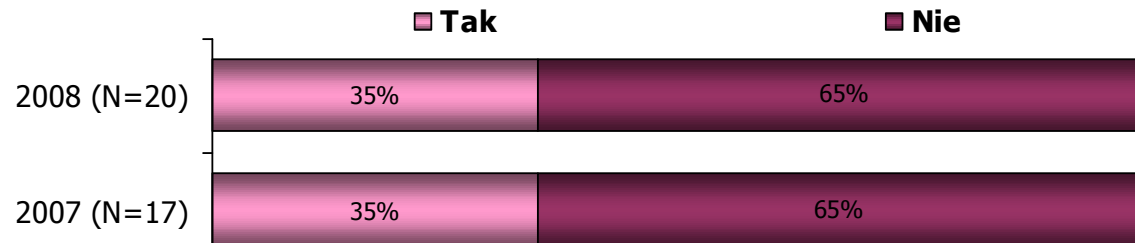


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

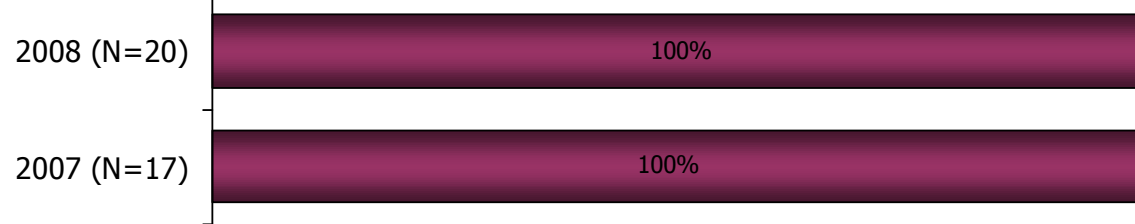


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

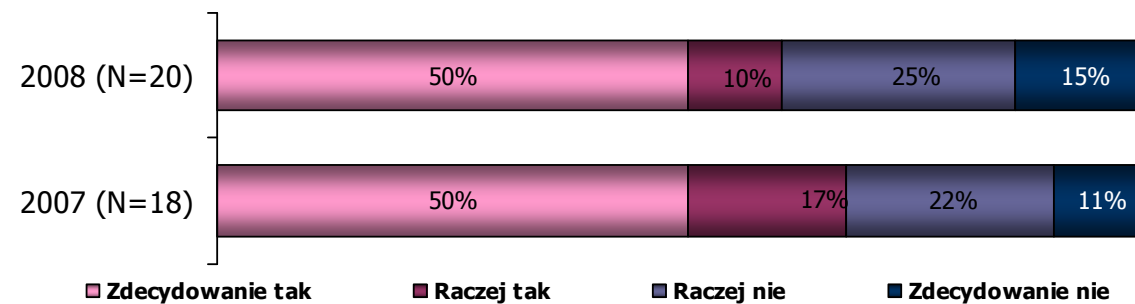


Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?

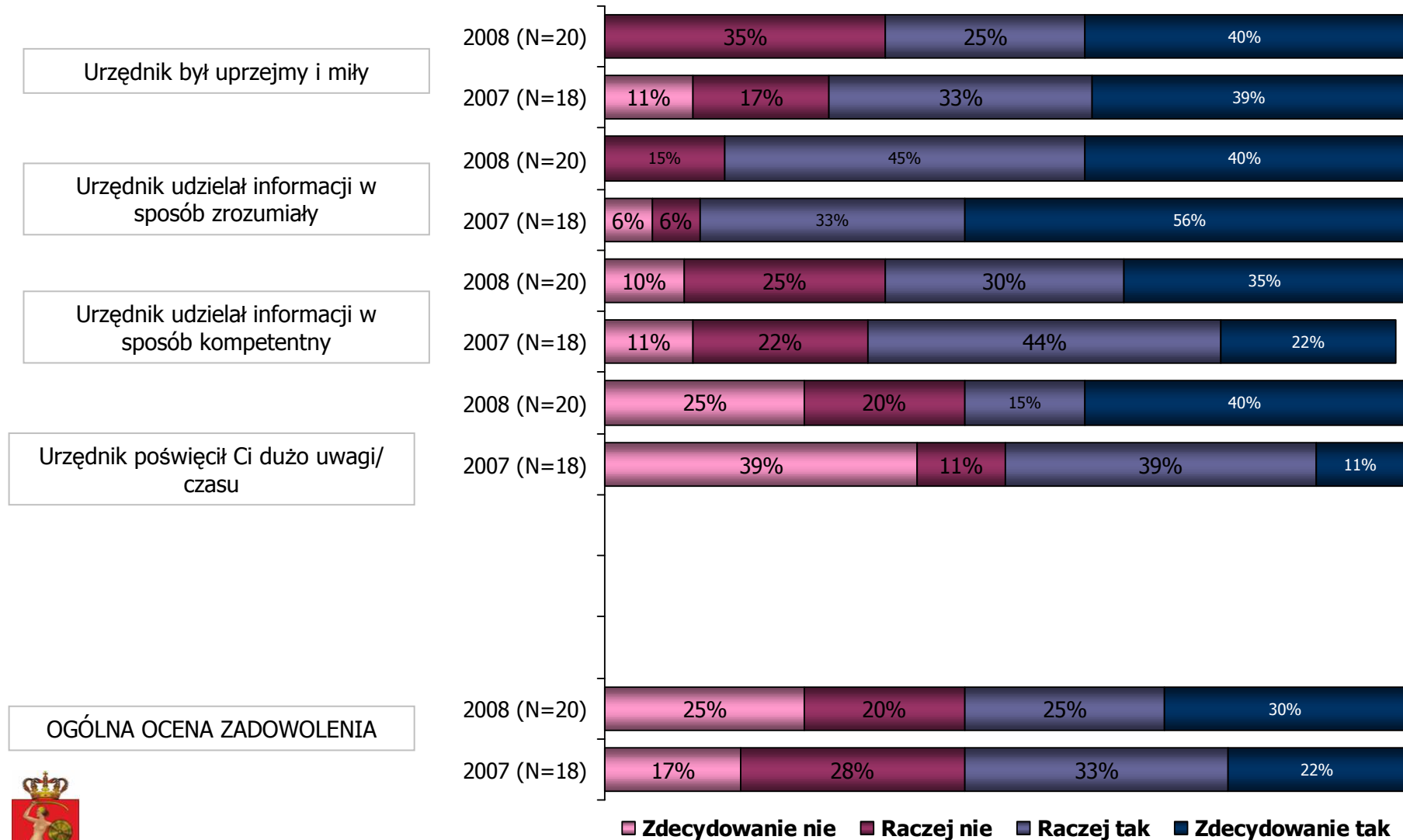


2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=22

2008:
2,00
minut

N=20

2007:
9,80
minut

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

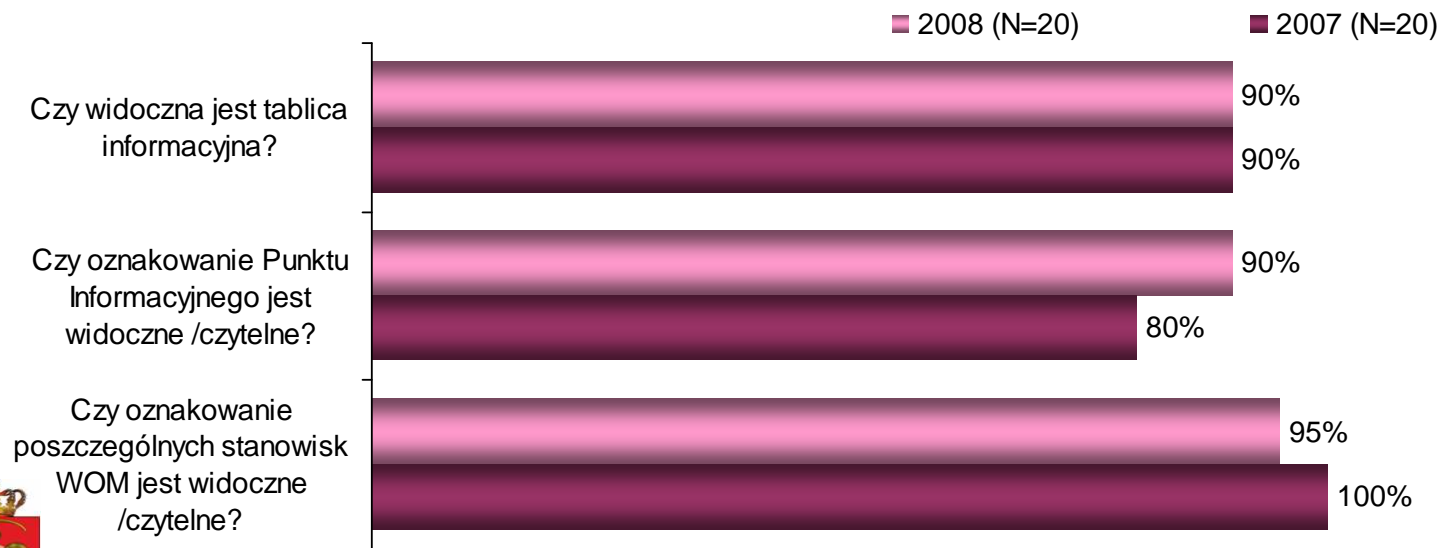
N=22

2008:
0,55

N=20

2007:
2,90

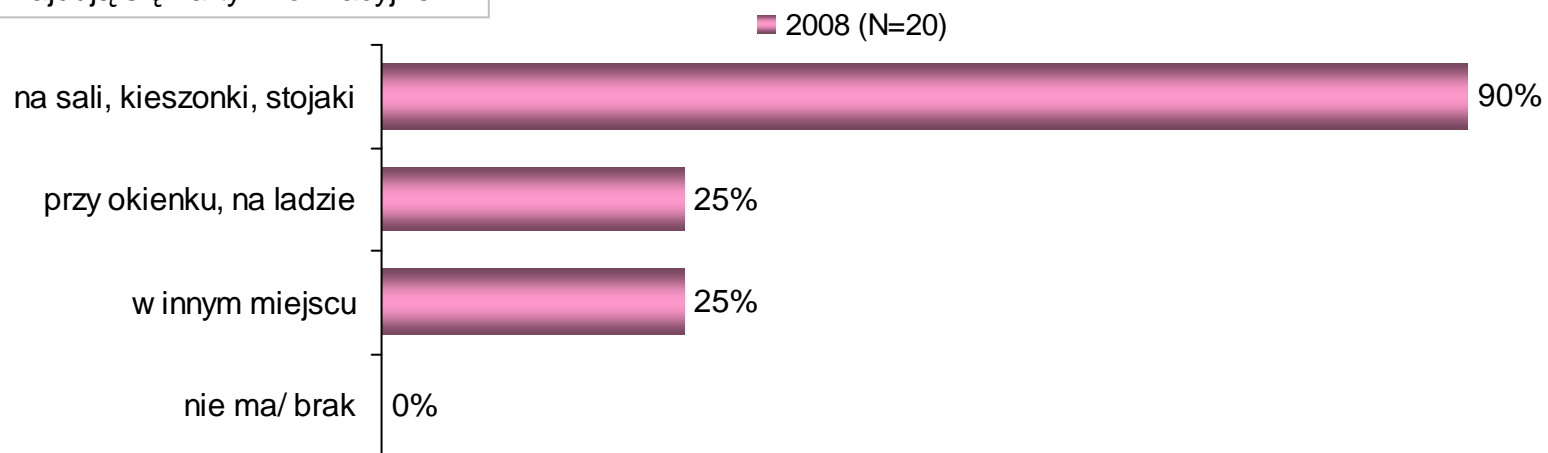
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



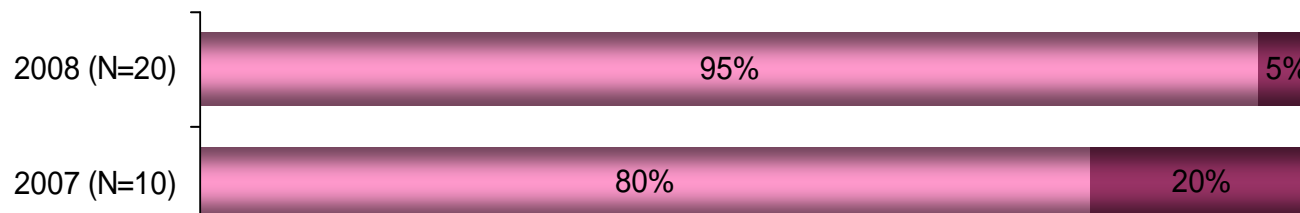
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

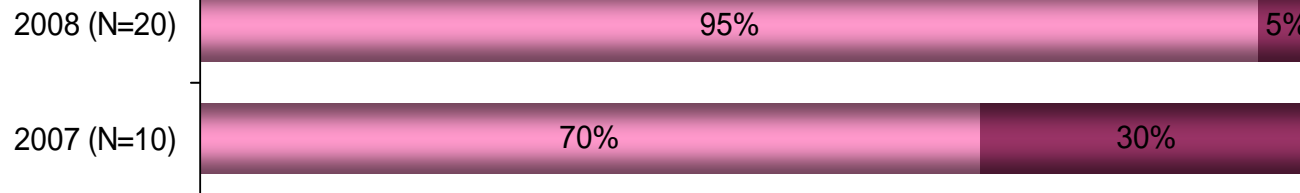
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



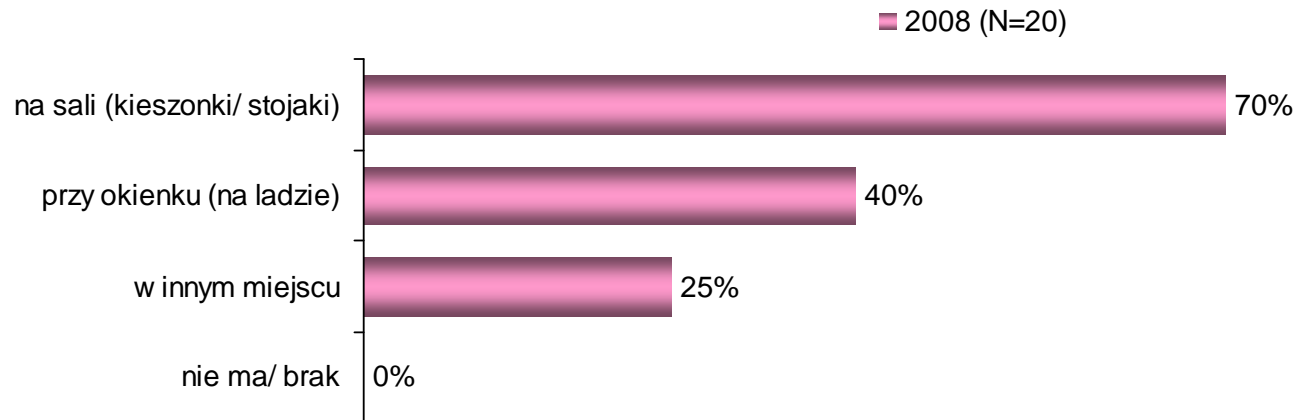
Tak

Nie

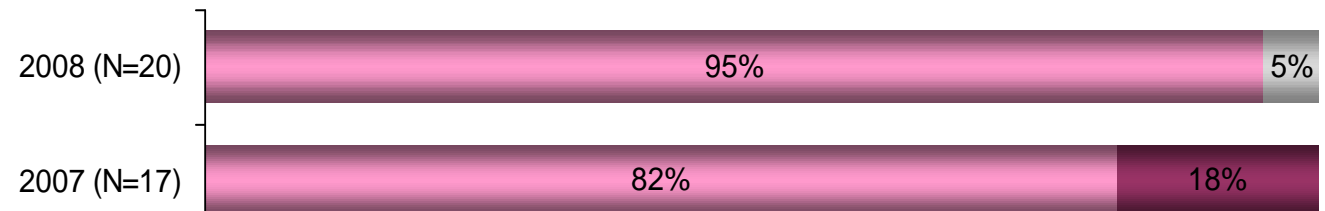


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

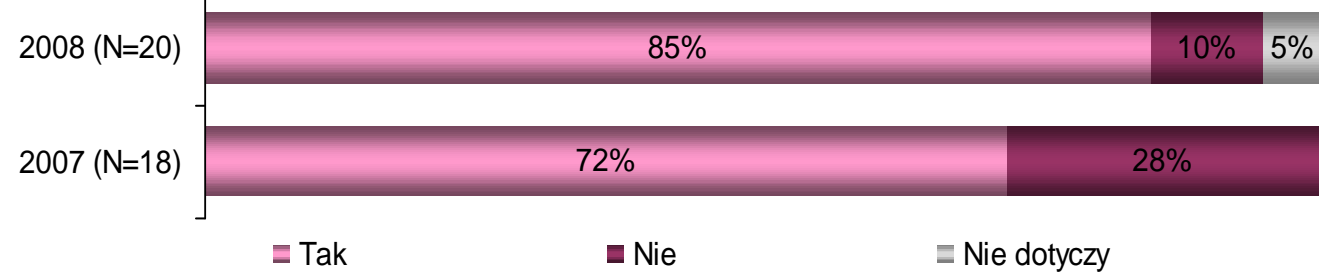
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

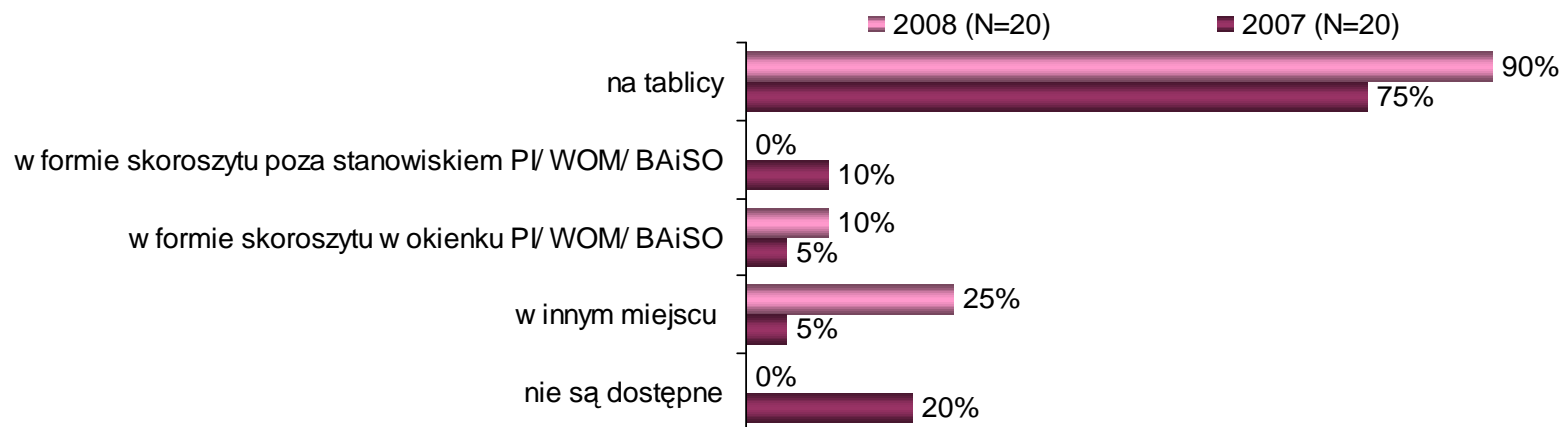


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

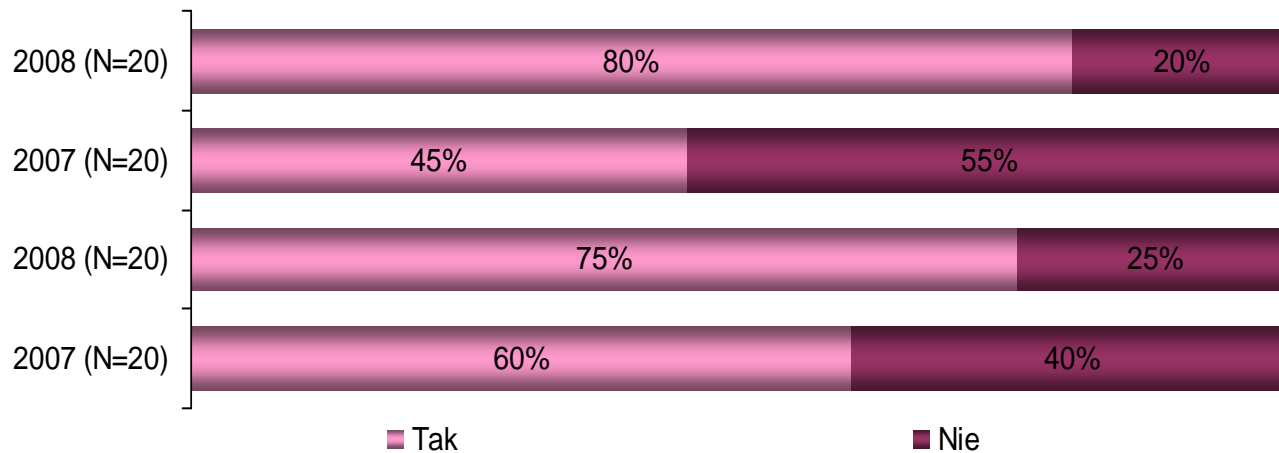


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

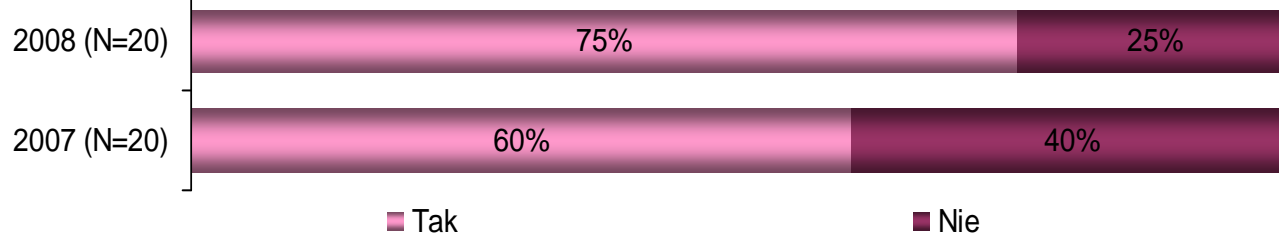
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



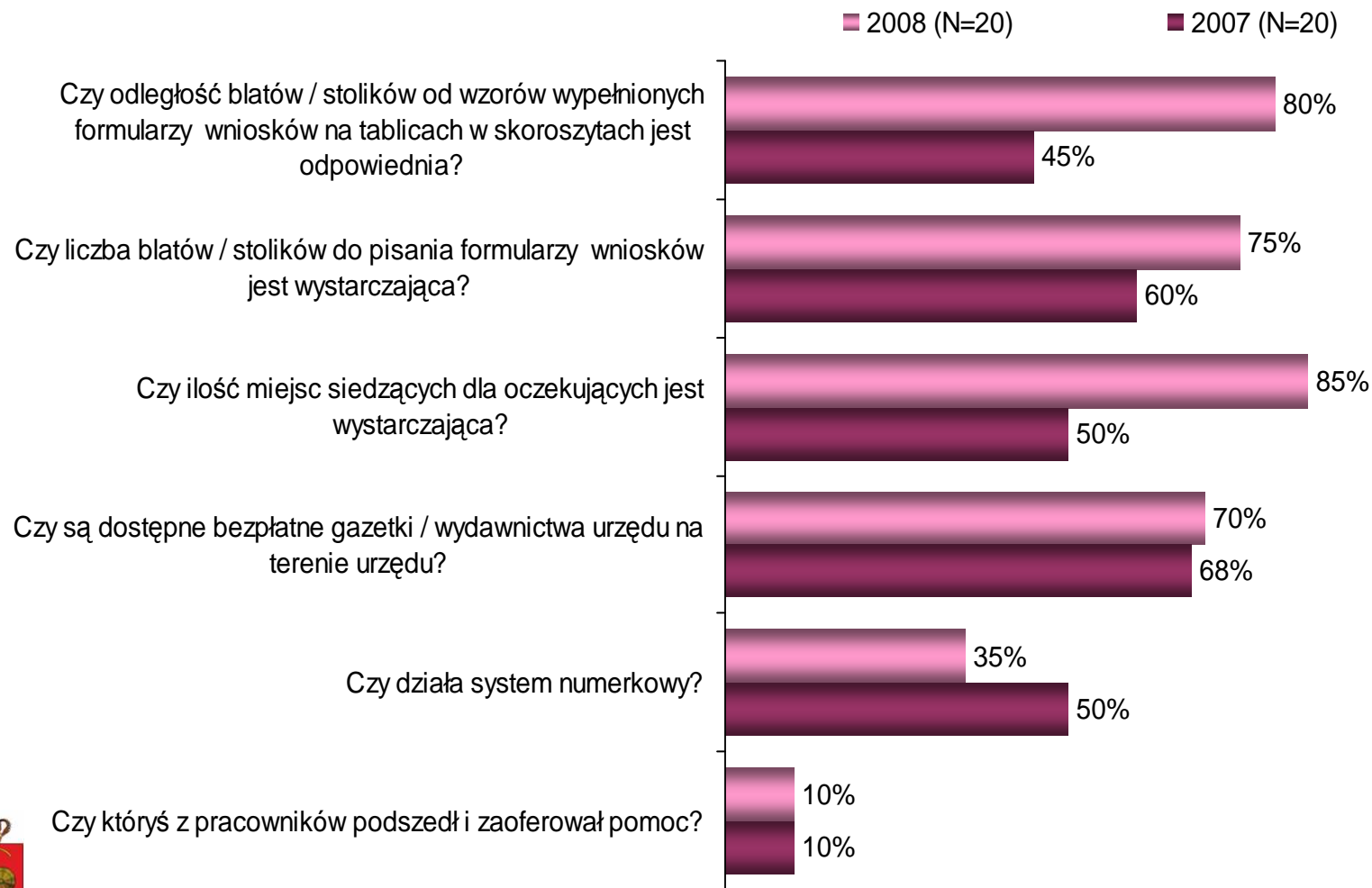
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



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



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

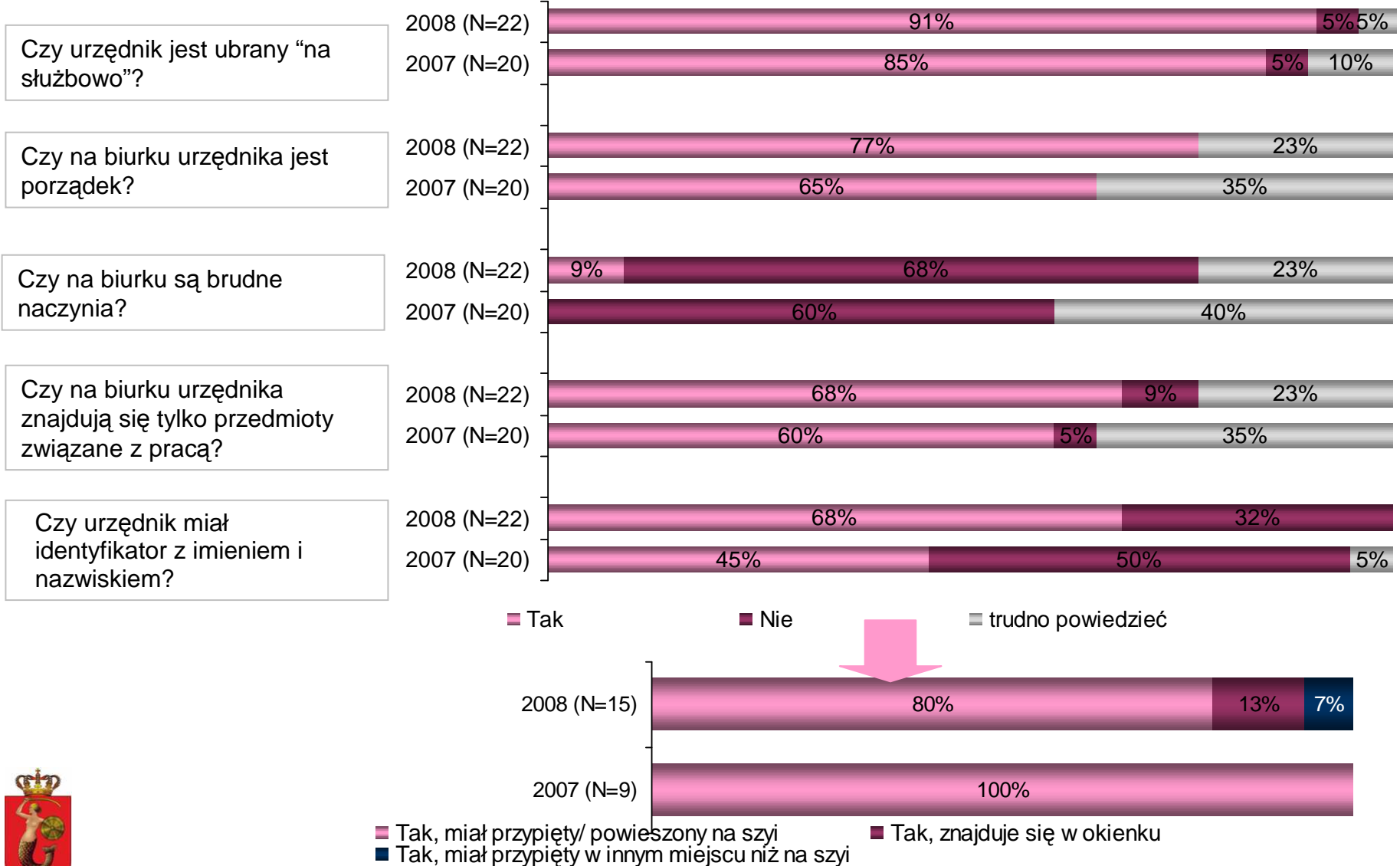


Czy któryś z pracowników podszedł i zaoferował pomoc?

Odsetek odpowiedzi „TAK”

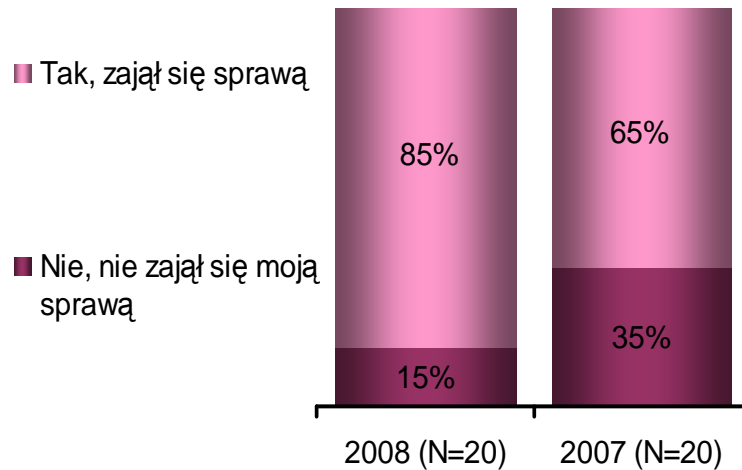
43

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



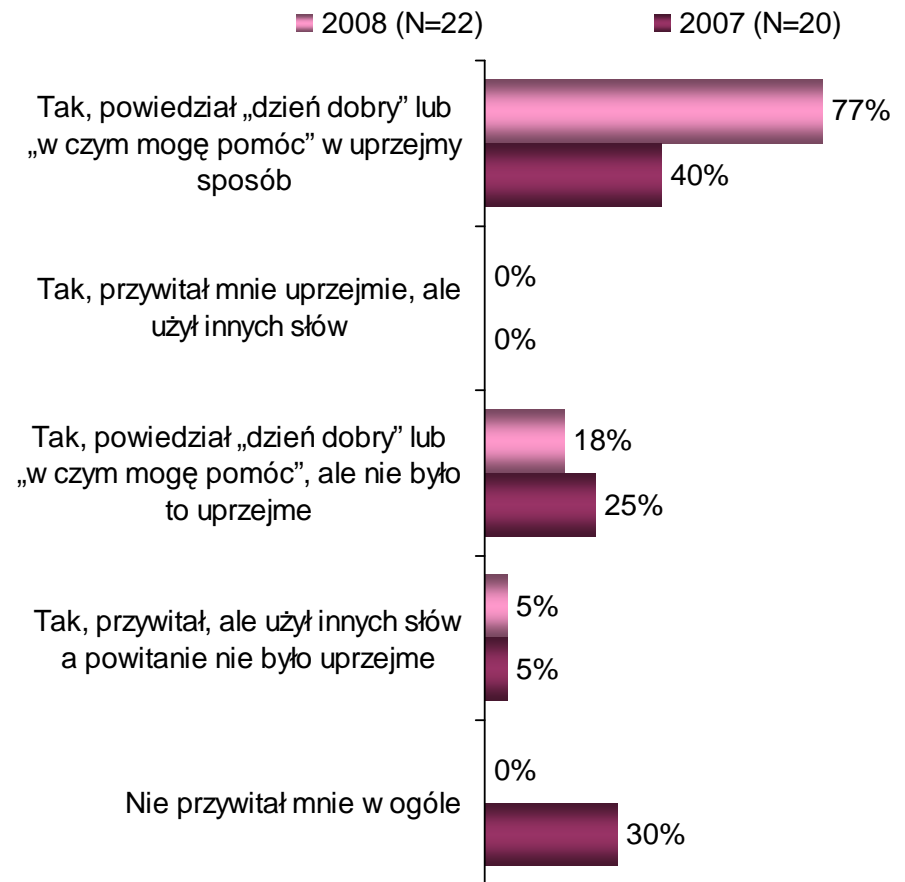
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

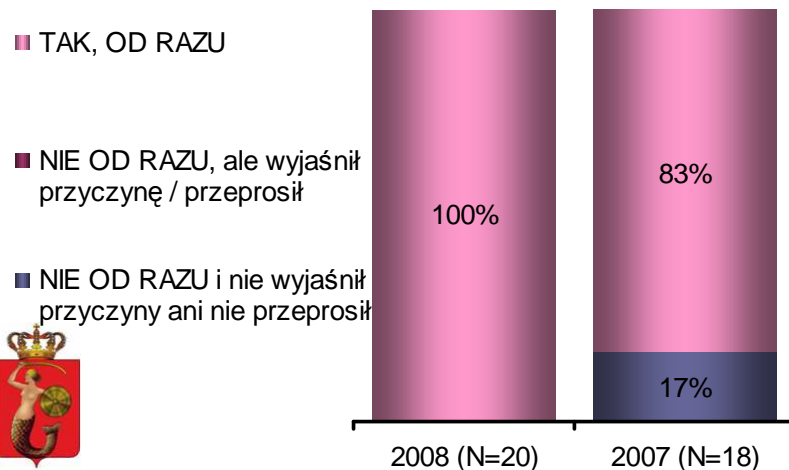


- W 2008 roku 3 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 6 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik przywitał Cię?



Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

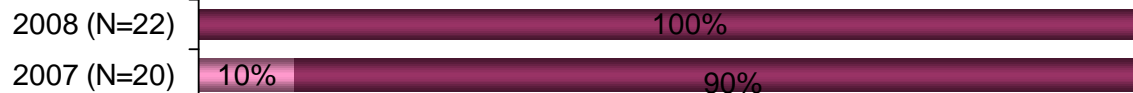
Czy urzędnik podczas rozmowy starał się podtrzymać kontakt wzrokowy z Tobą?



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



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



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



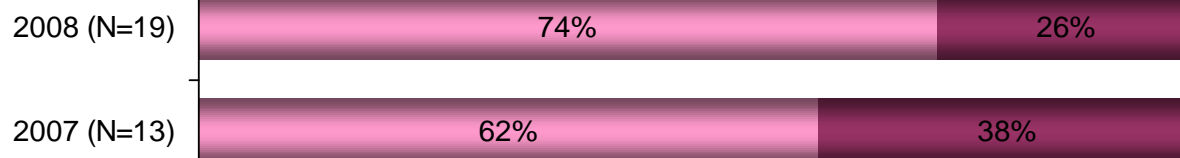
■ Tak

■ Nie

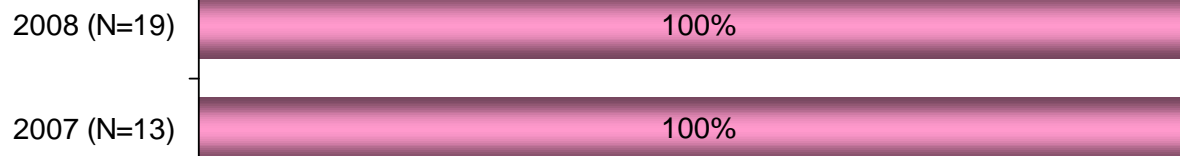


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

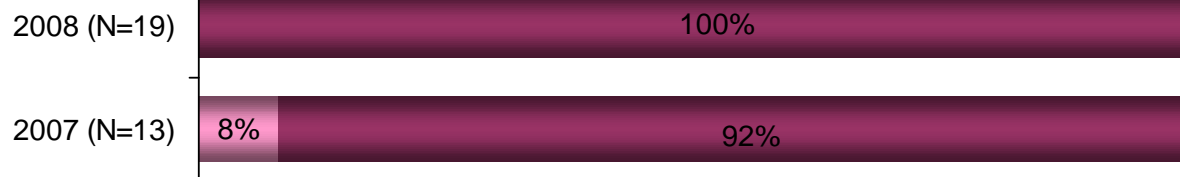
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



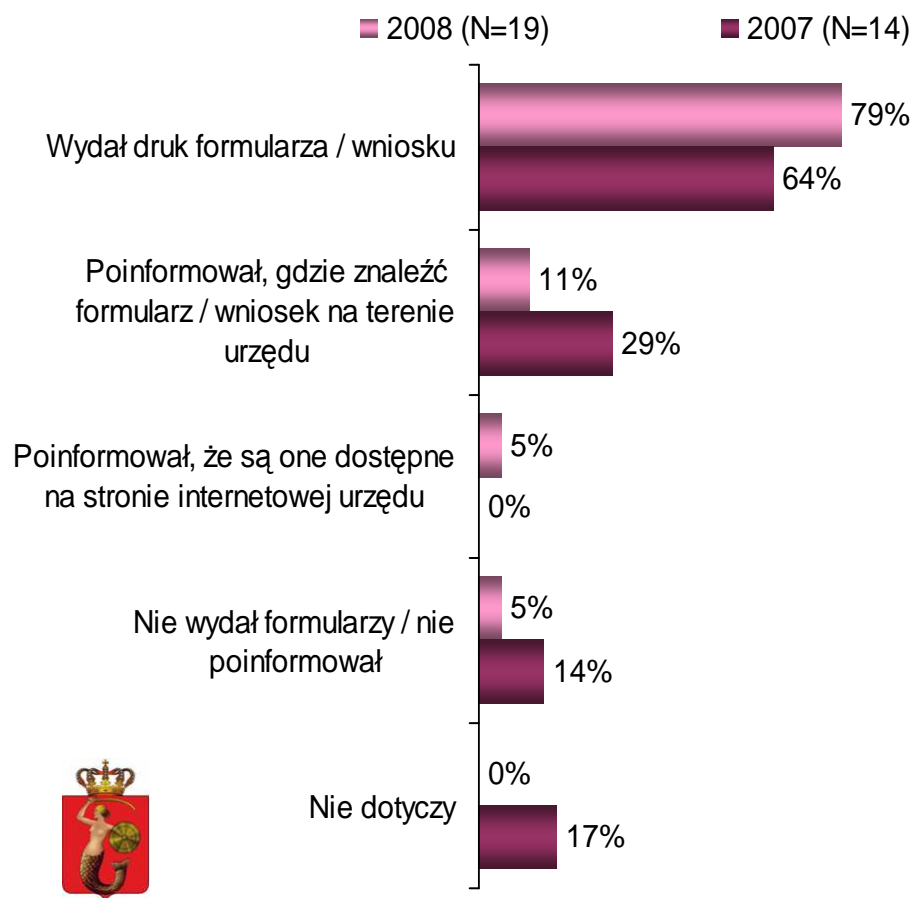
Tak

Nie

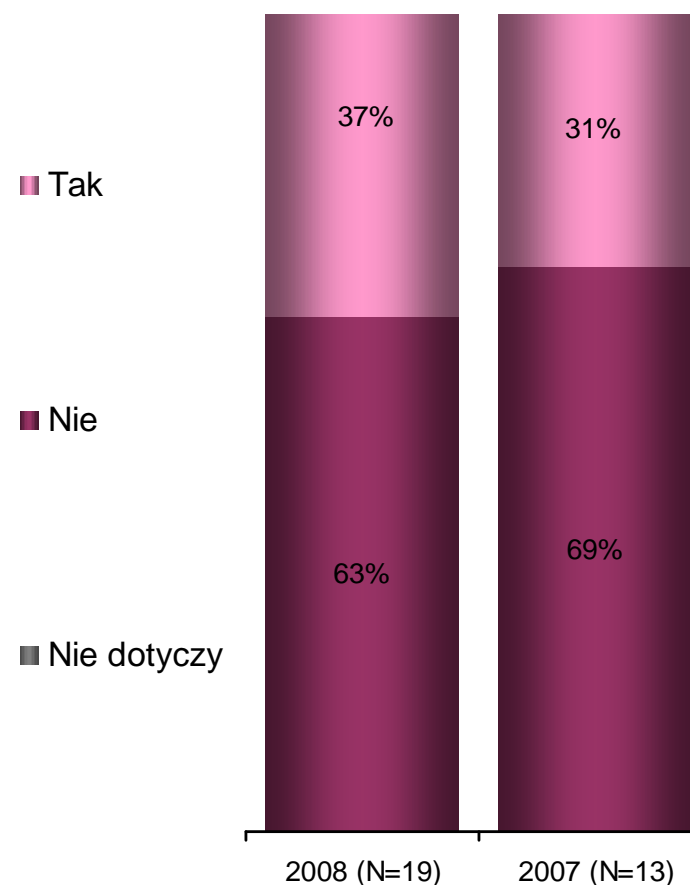


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

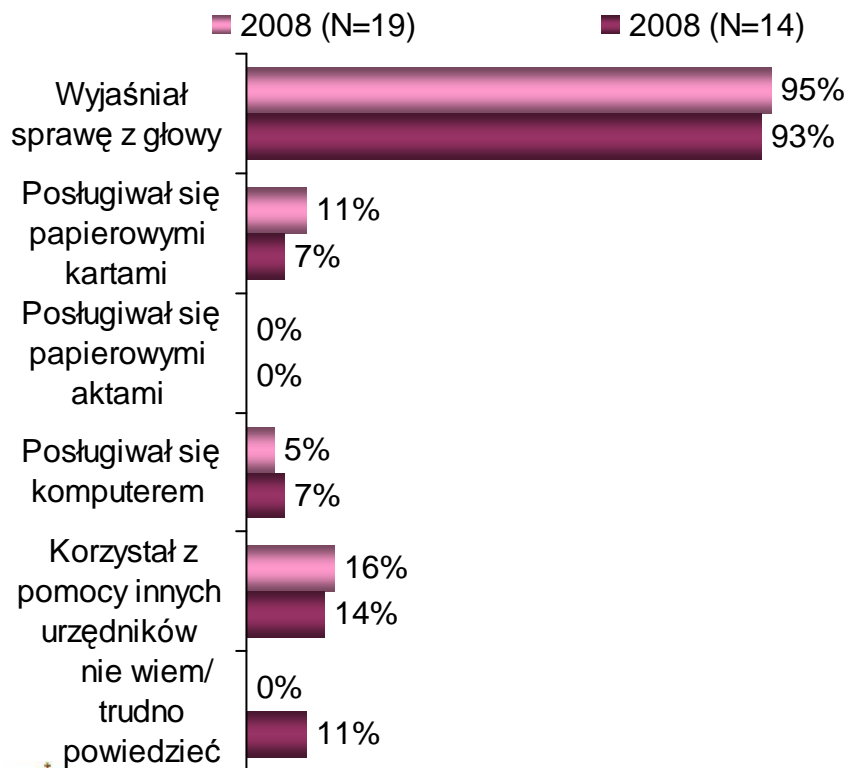


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

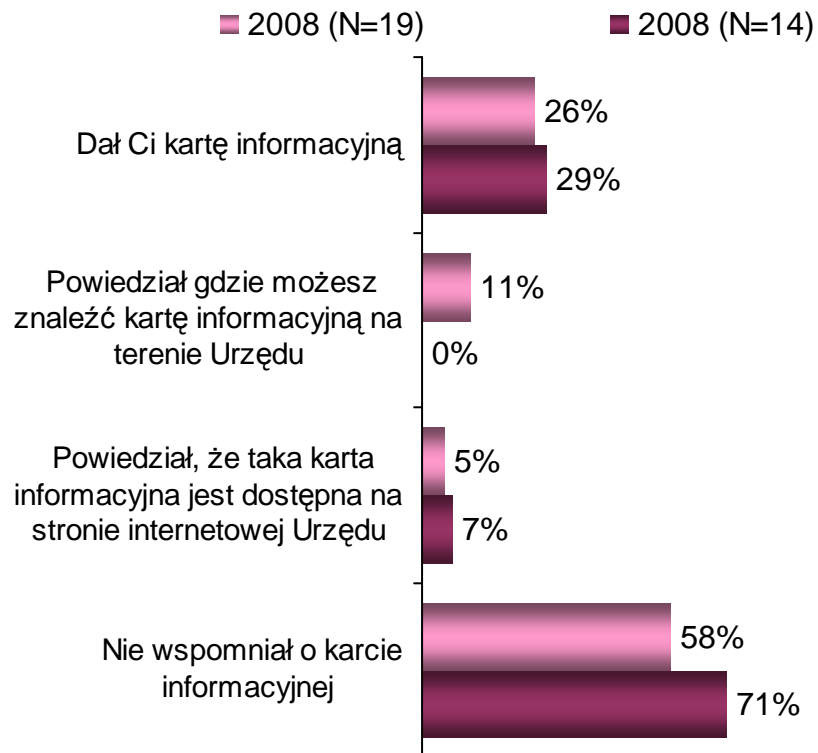


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

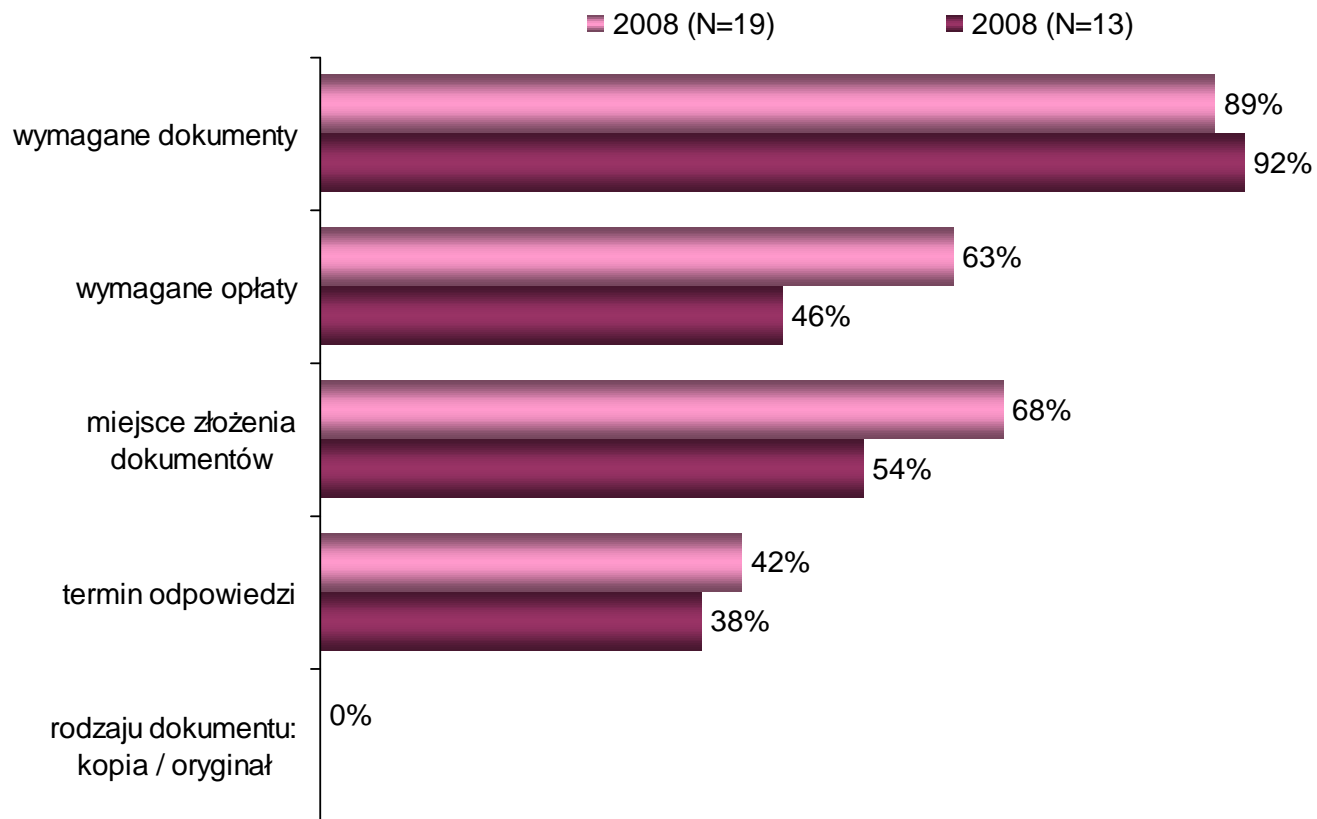
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy...?



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

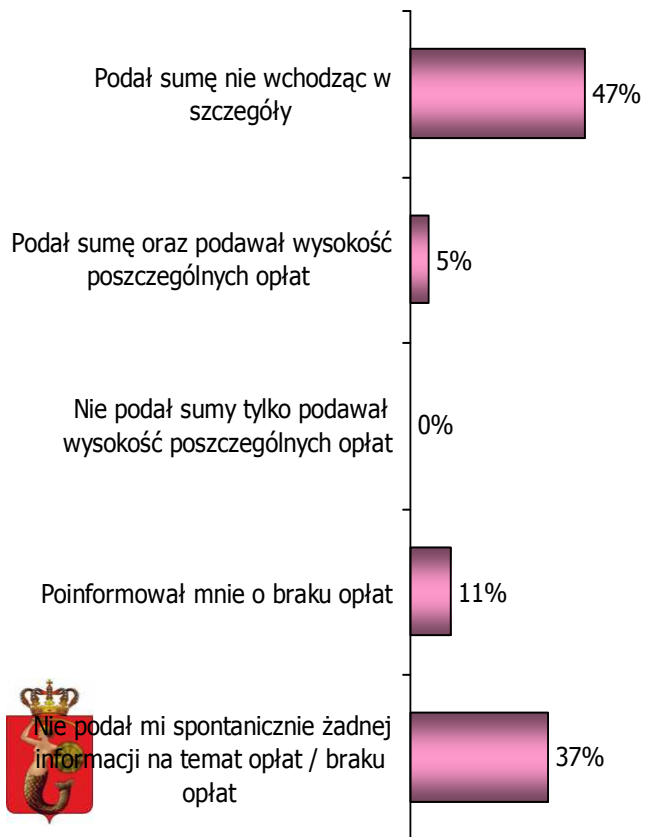
SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

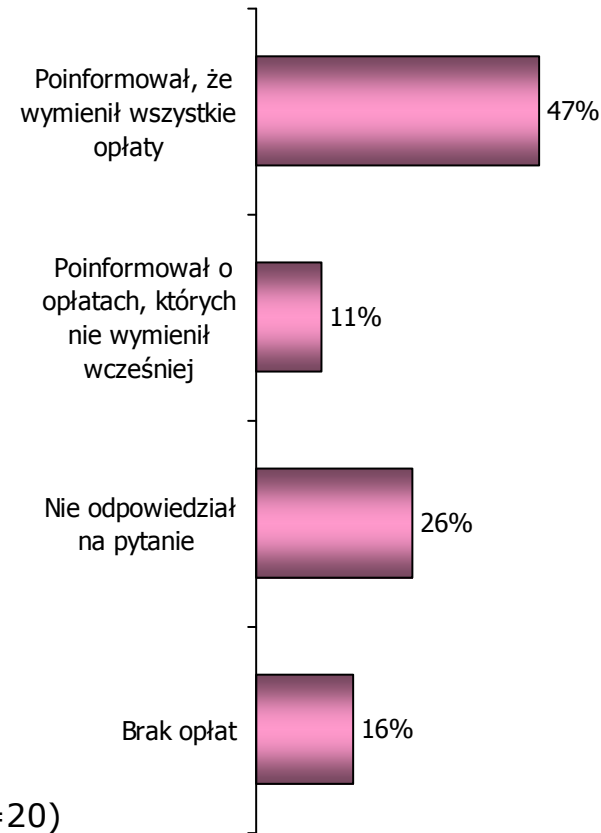
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



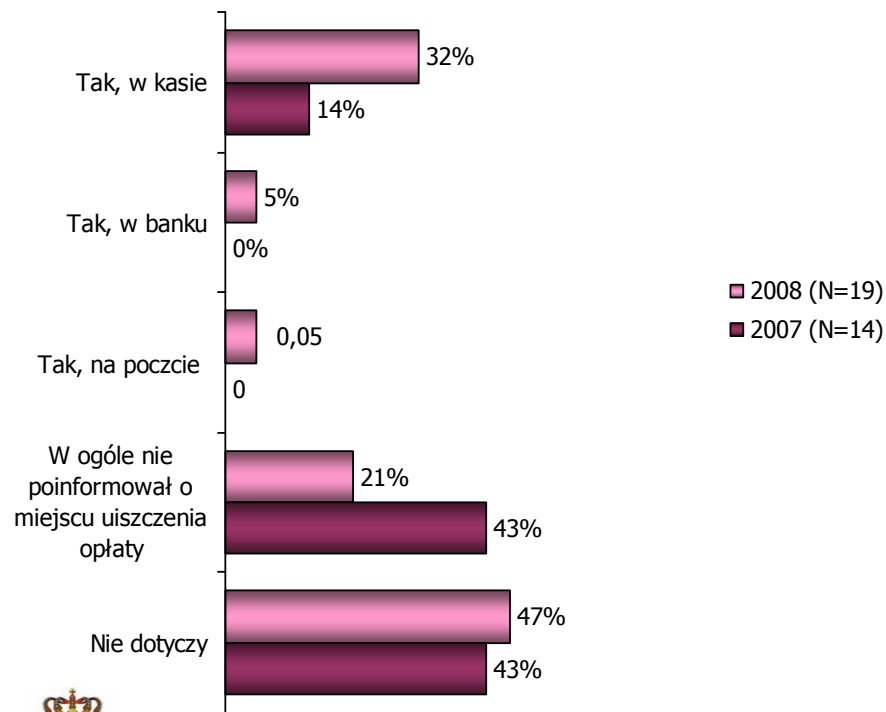
2008 (N=20)



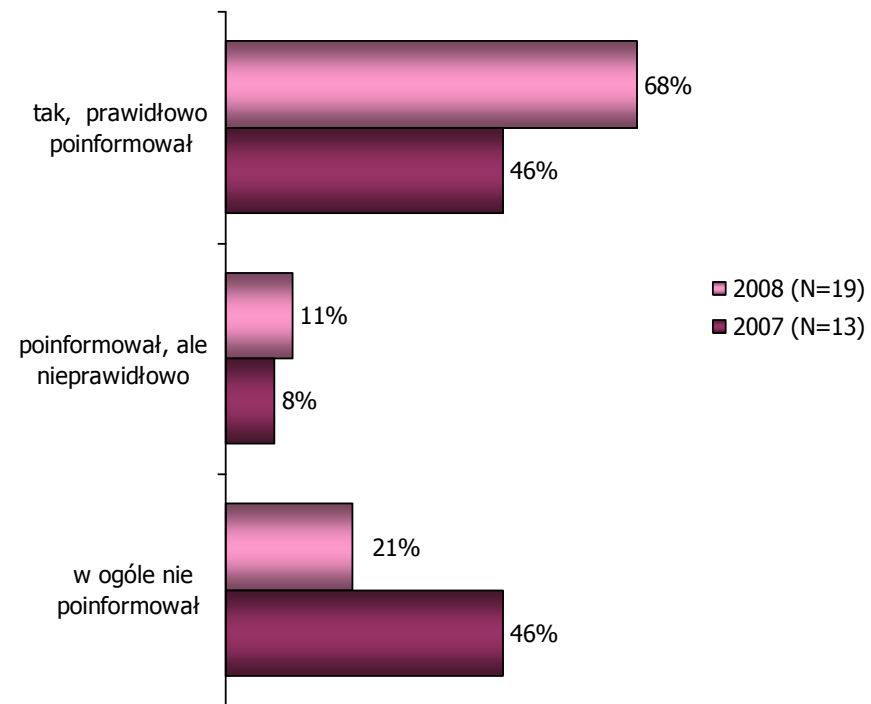
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

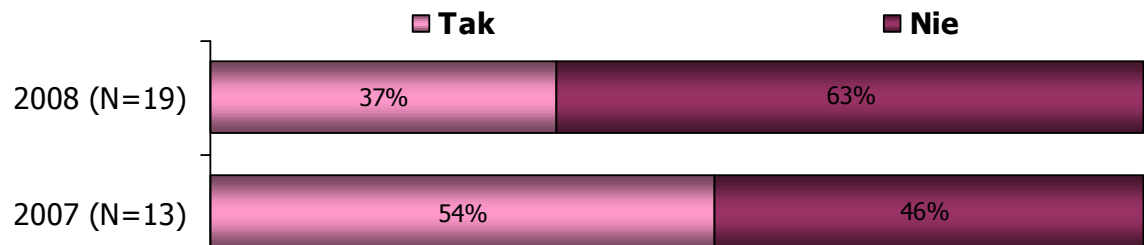


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

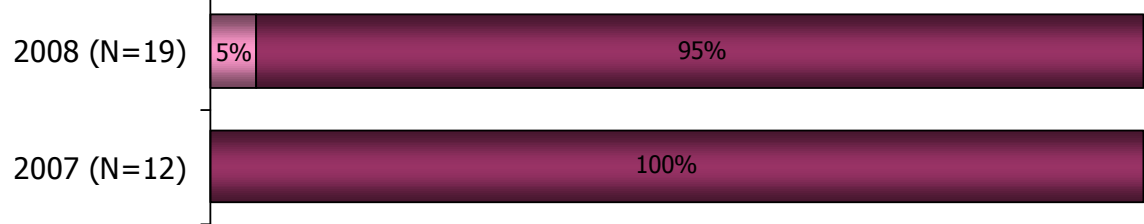


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

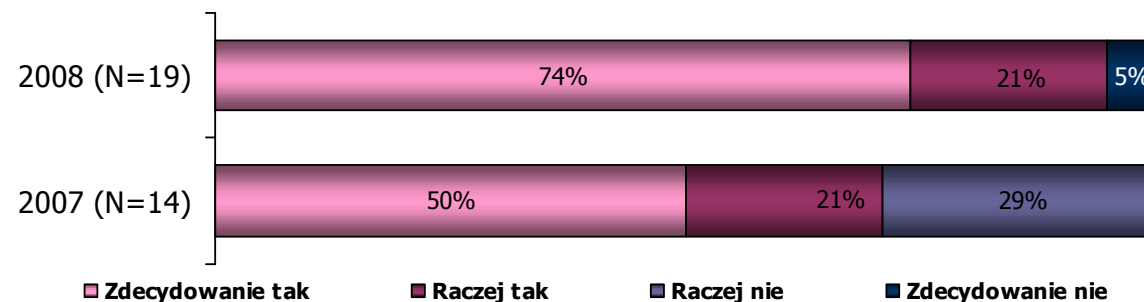
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



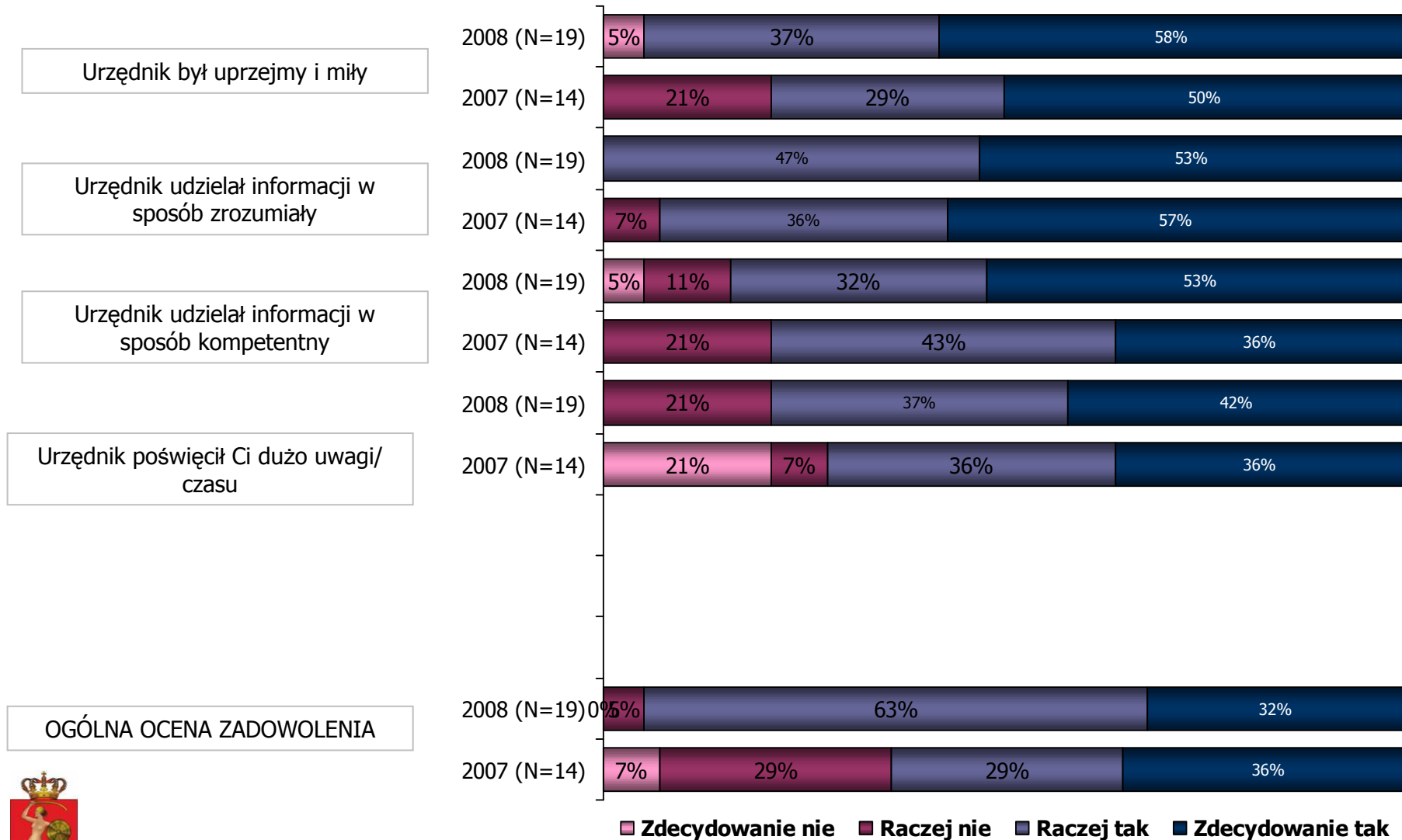
Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?
2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=20

2008:
3,65
minut

N=20

2007:
10,75
minut

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

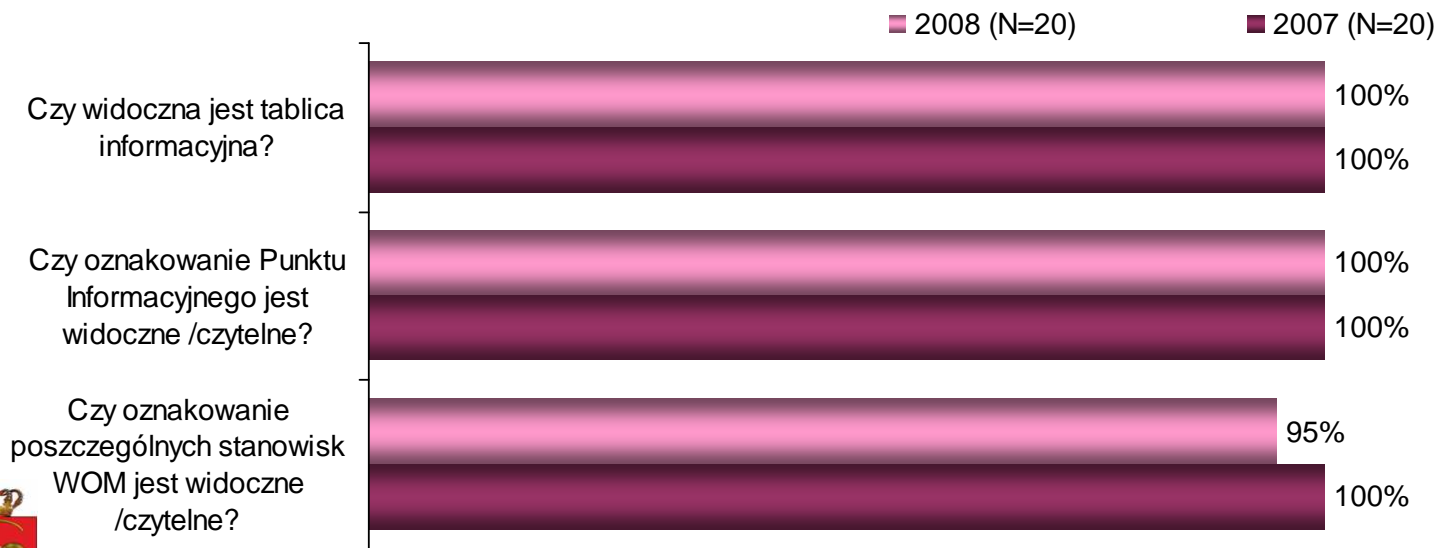
N=20

2008:
1,35

N=20

2007:
5,90

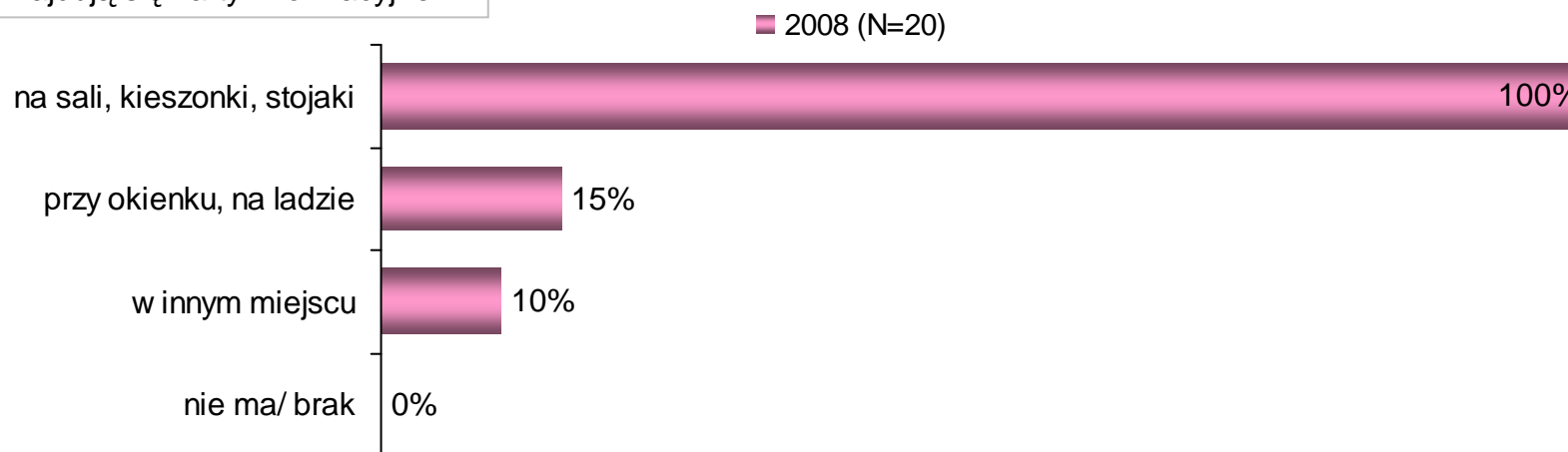
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



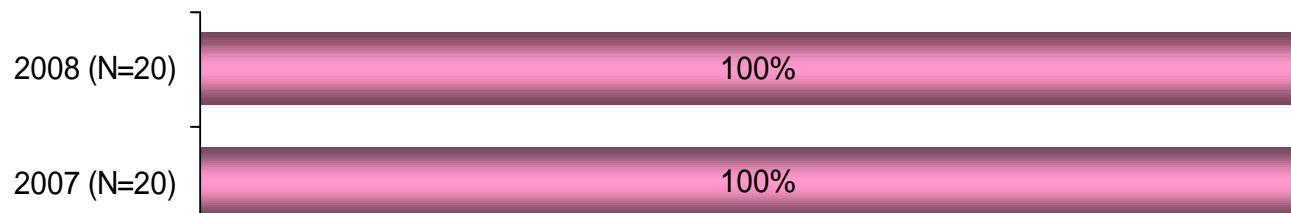
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

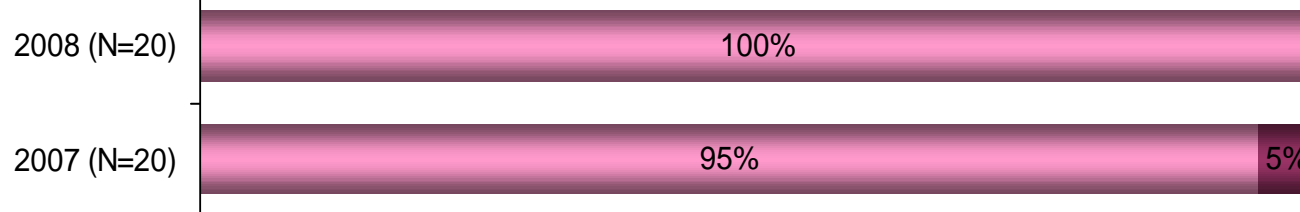
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



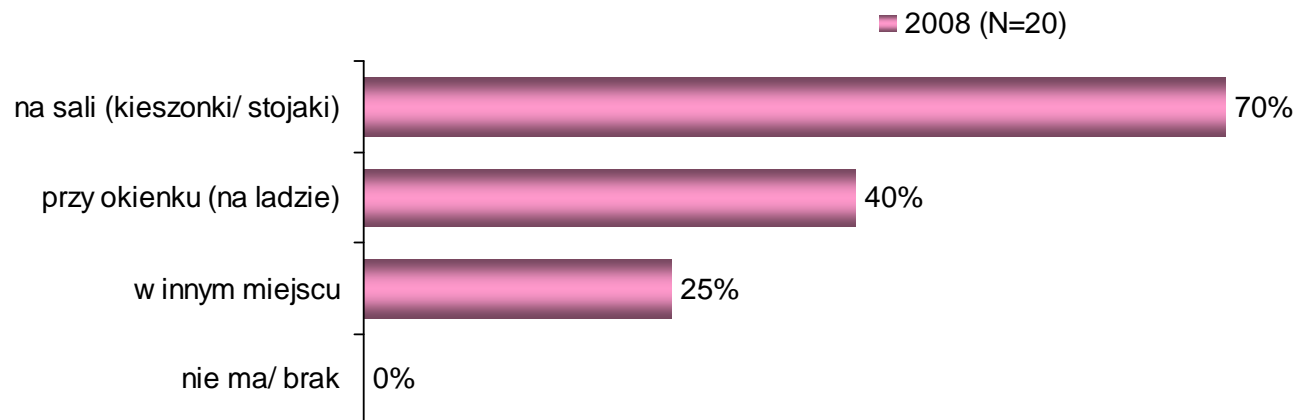
Tak

Nie

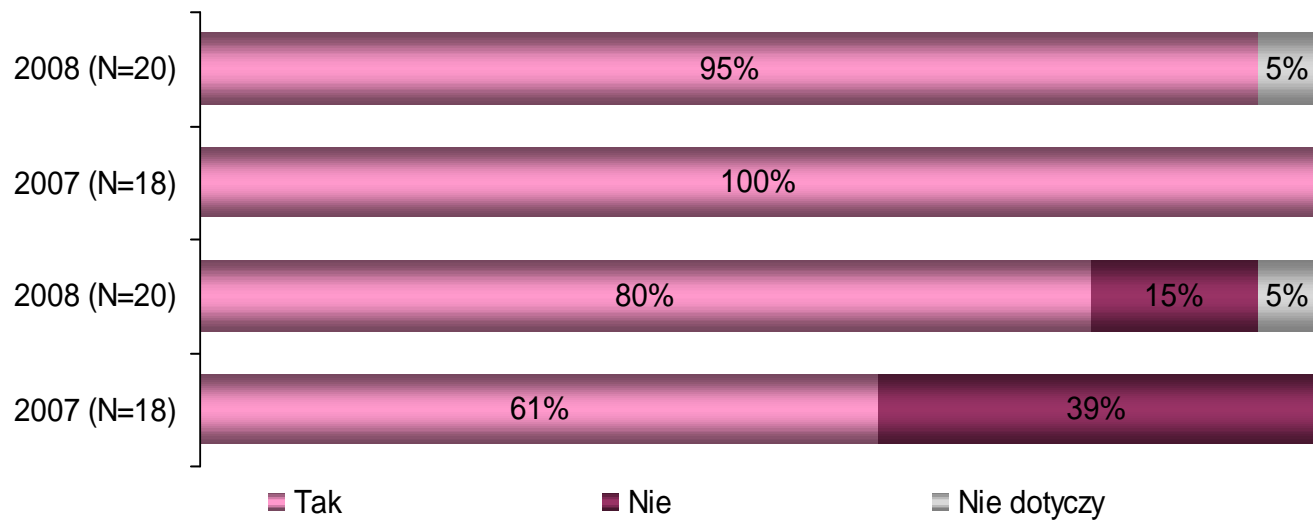


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

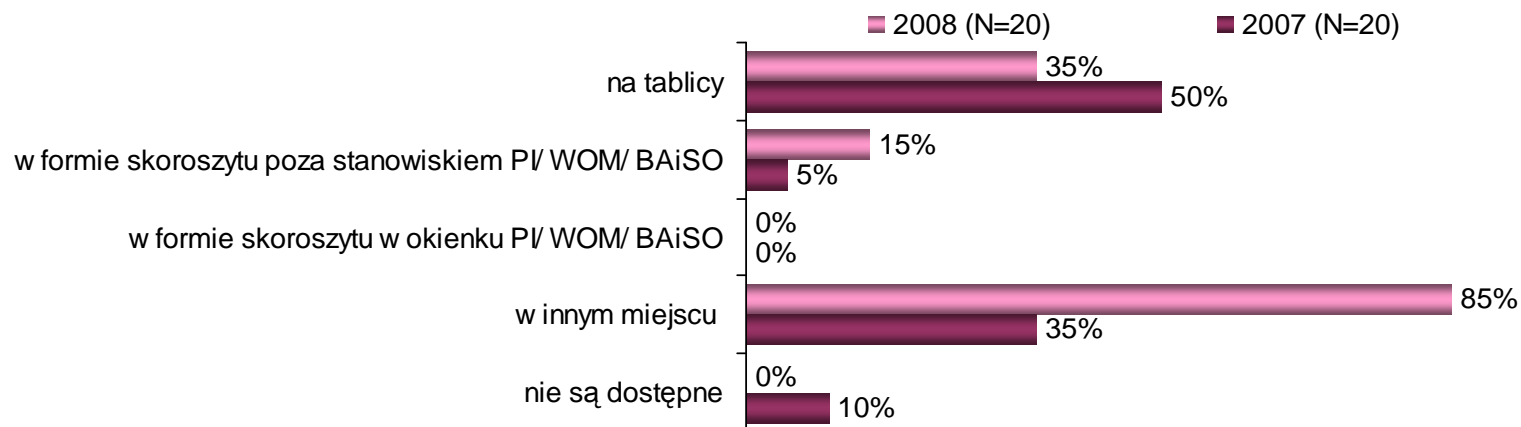


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

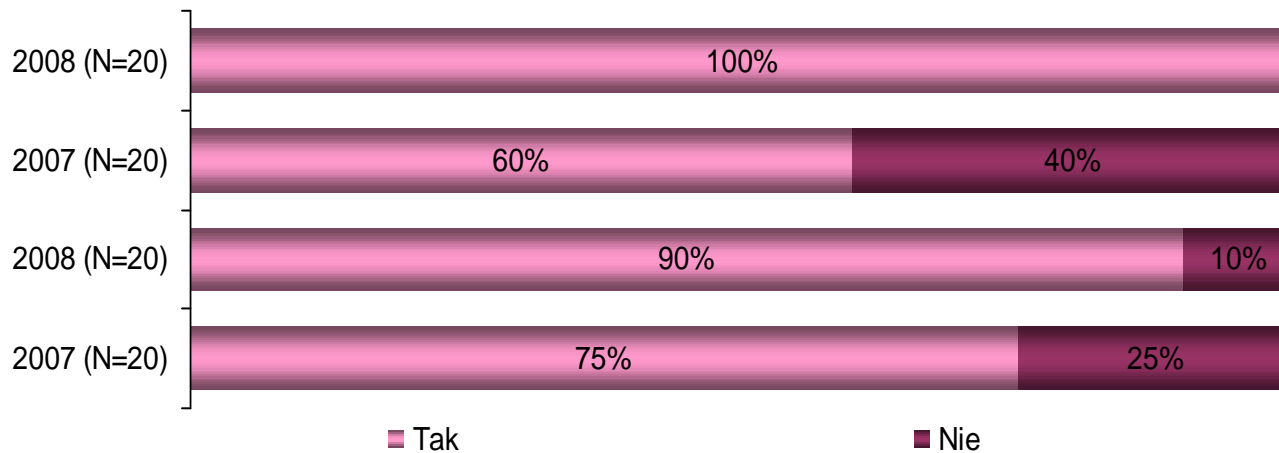


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

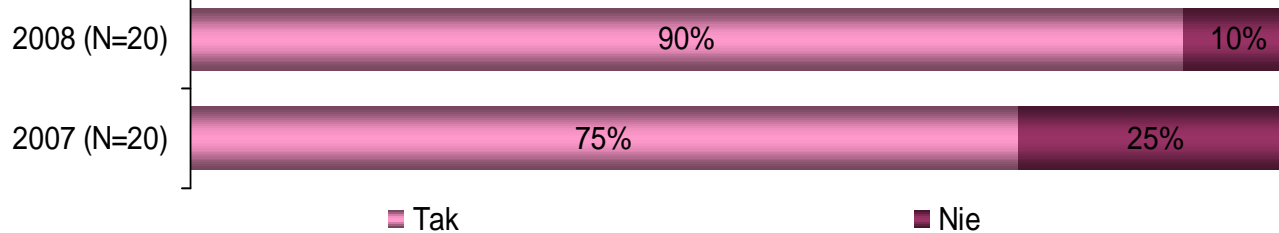
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



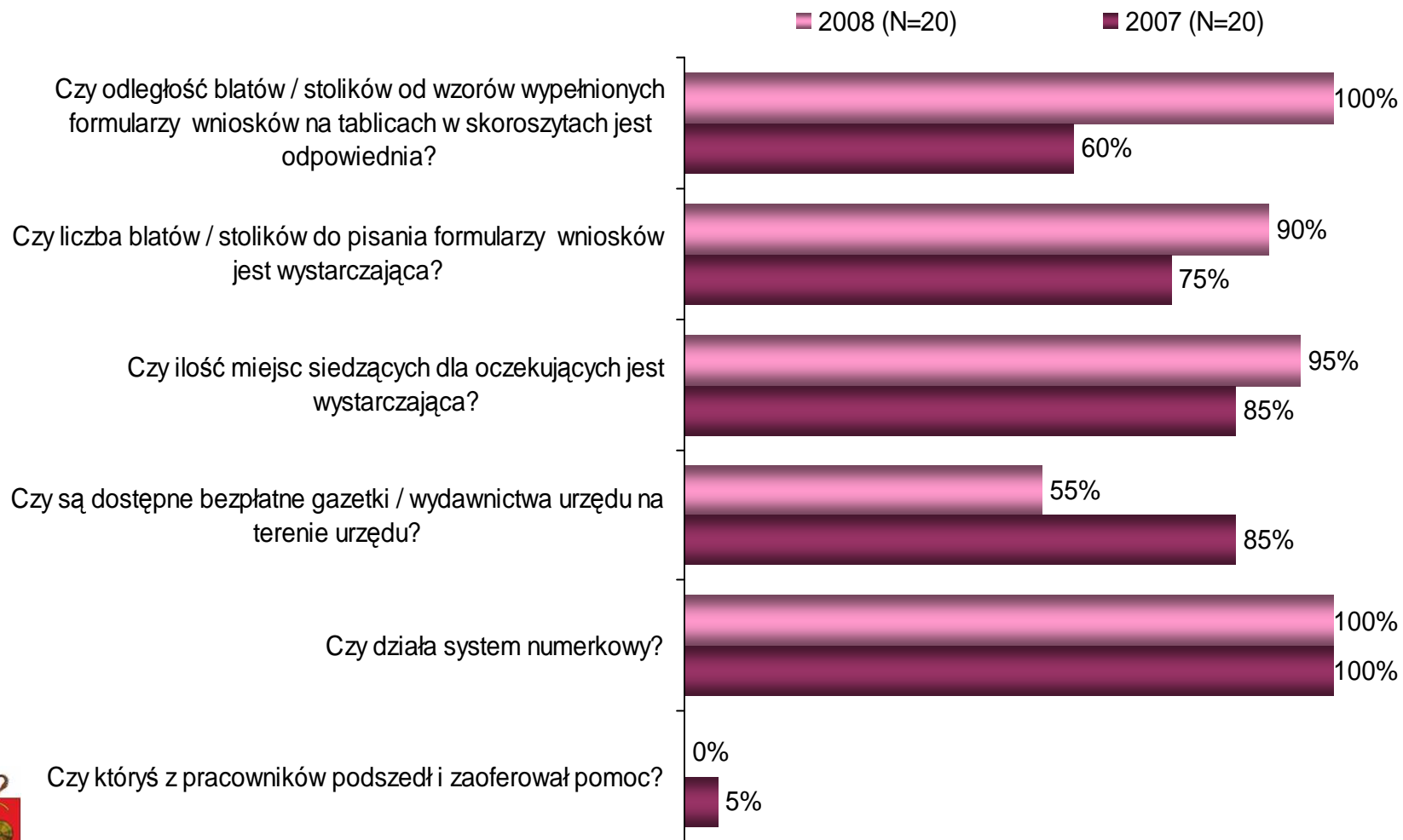
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



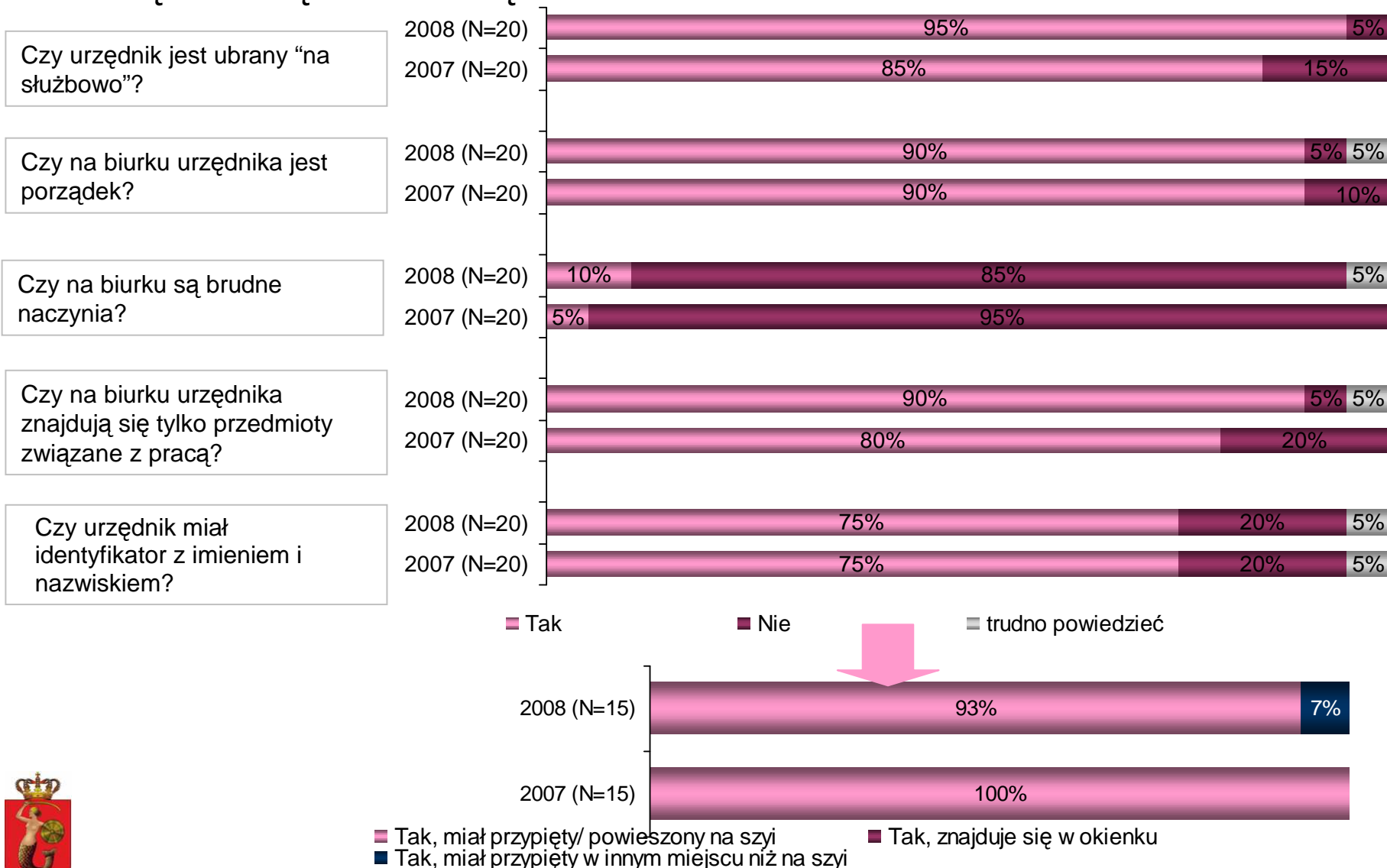
Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca w trakcie wizyty?



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

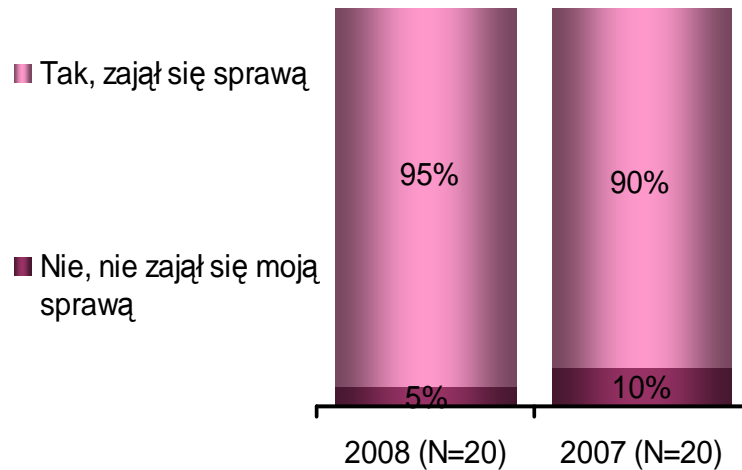


WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



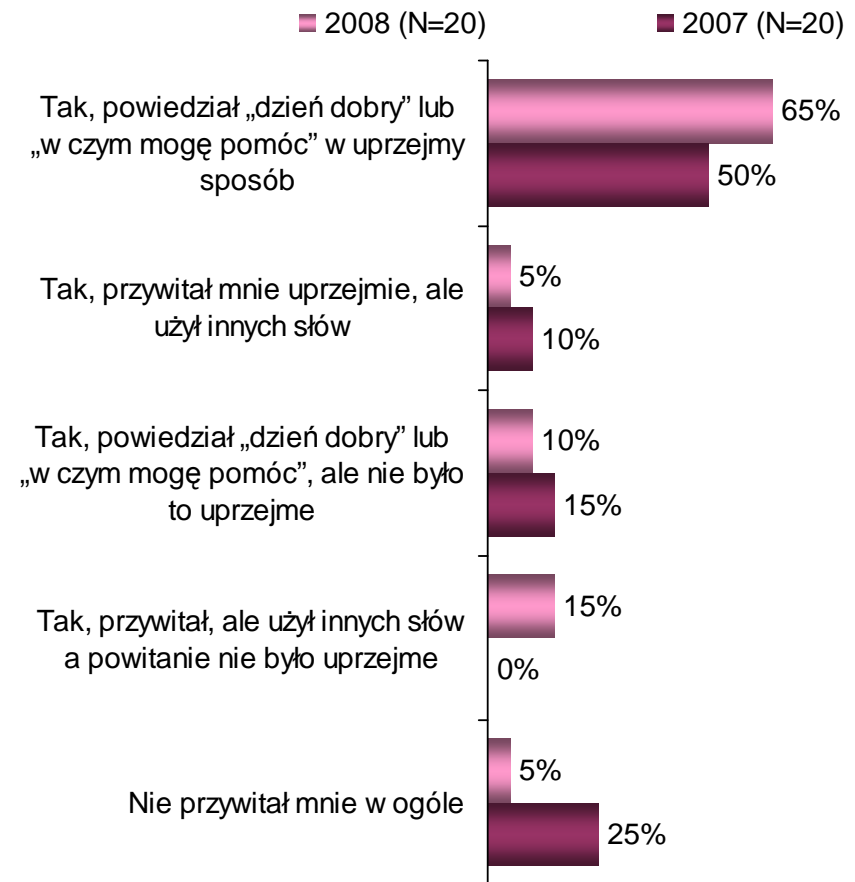
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

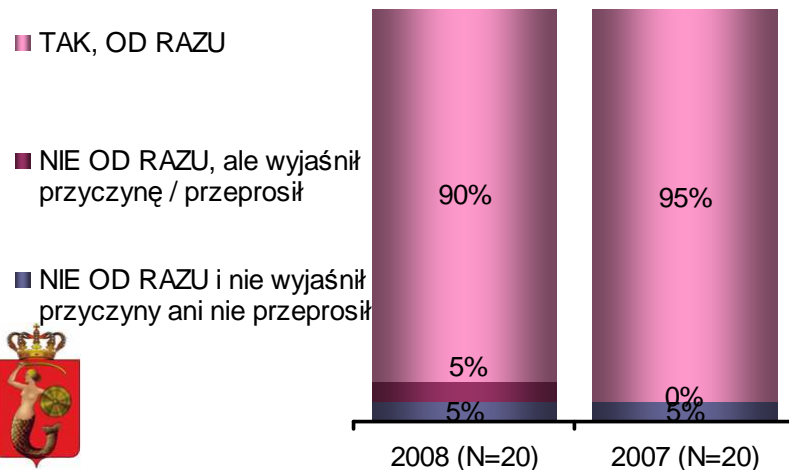


- W 2008 roku 1 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 1 interesant został odesłany

Czy urzędnik przywitał Cię?

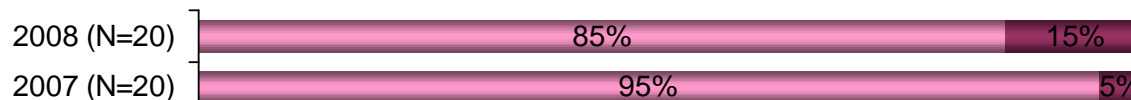


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



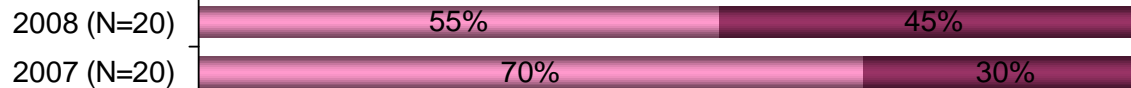
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



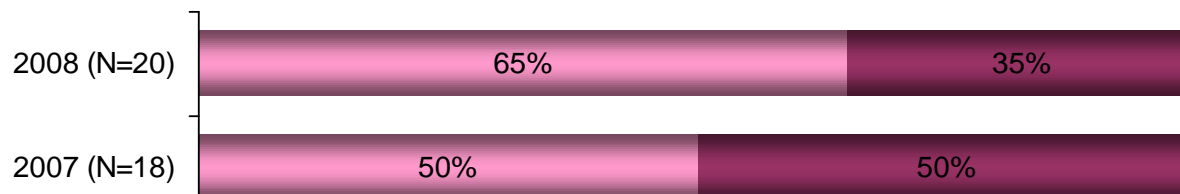
■ Tak

■ Nie



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

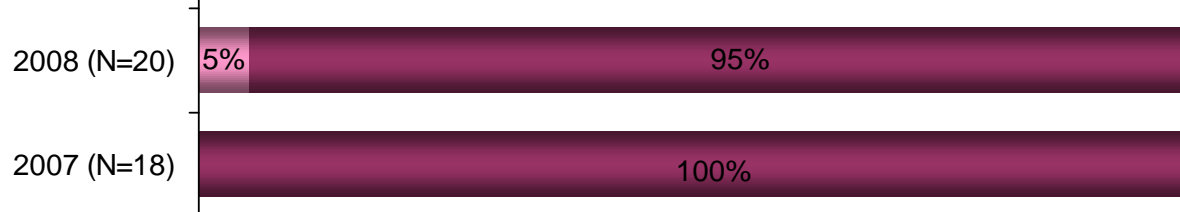
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



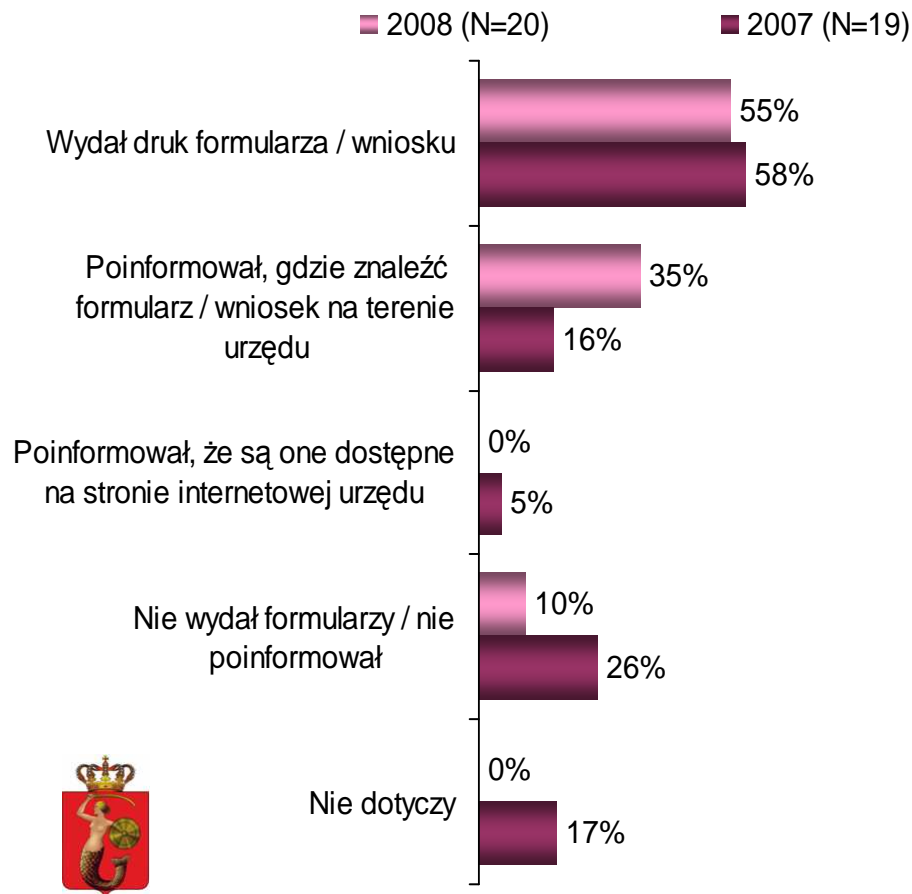
Tak

Nie

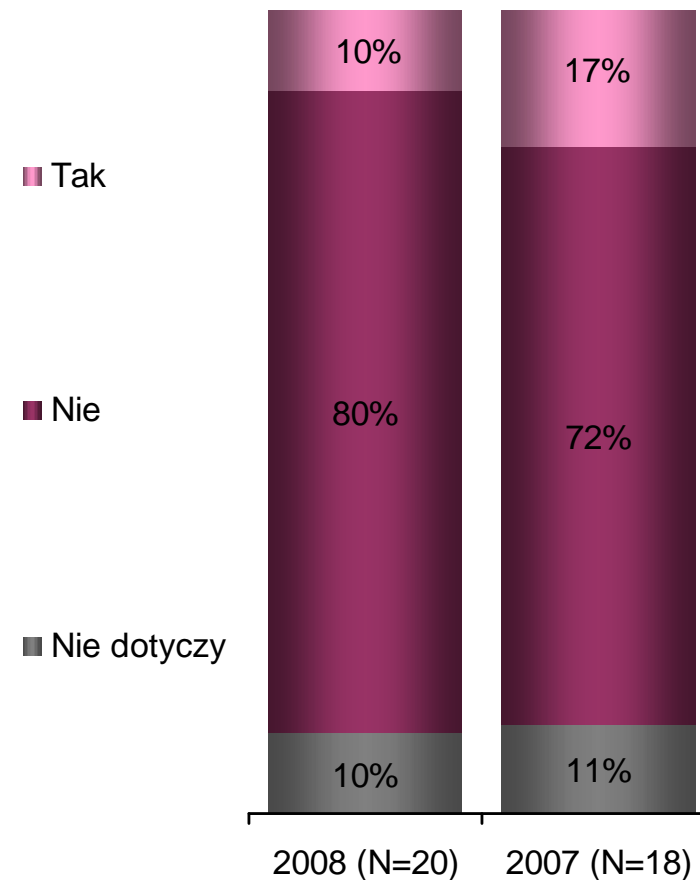


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

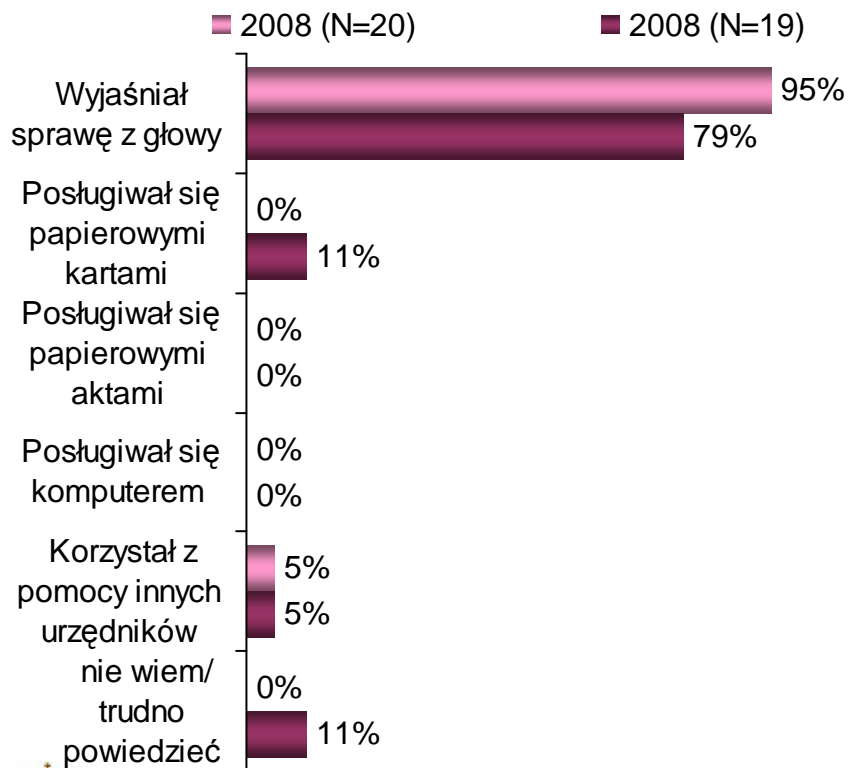


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

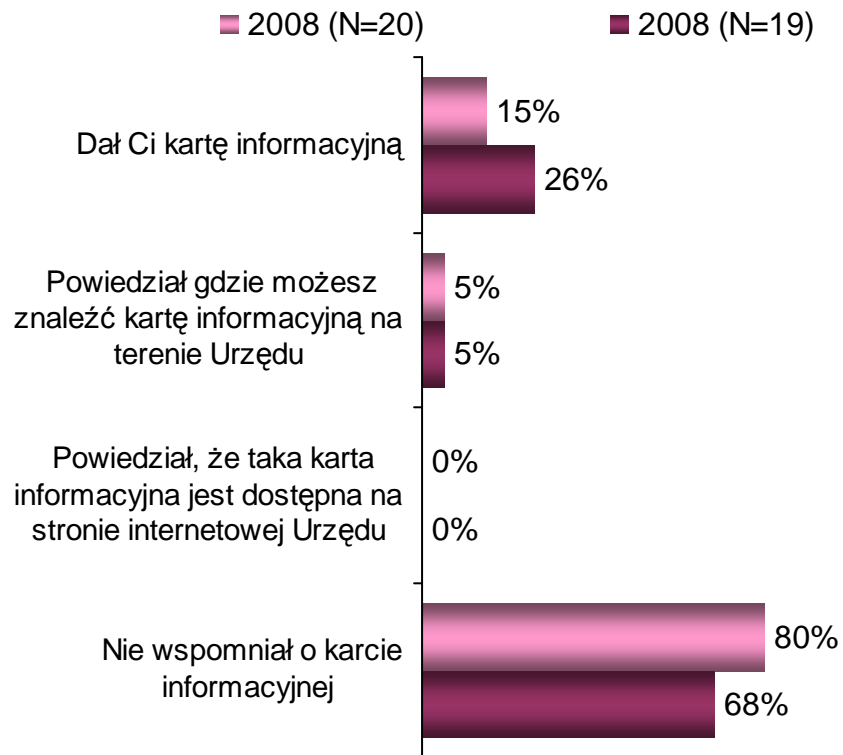


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

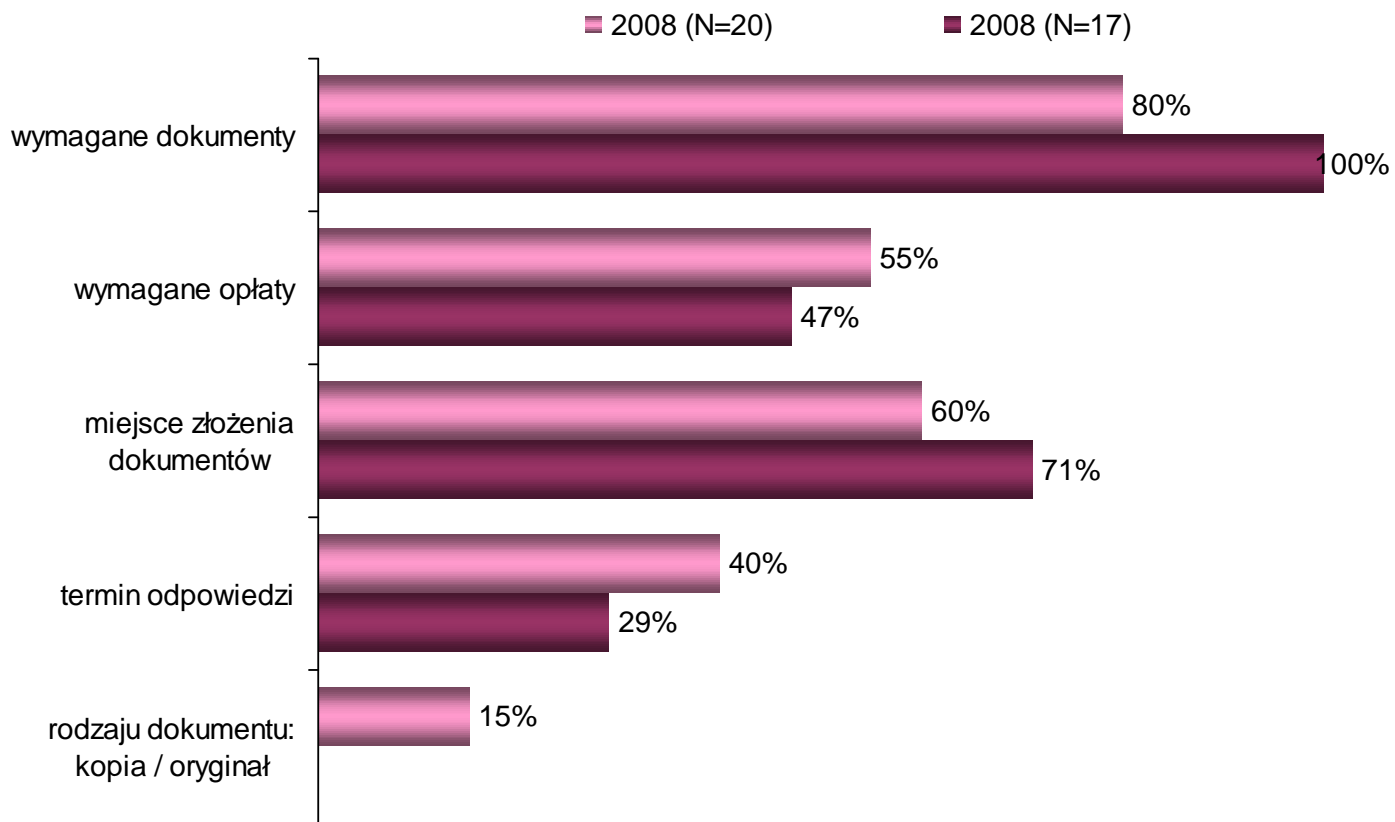


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

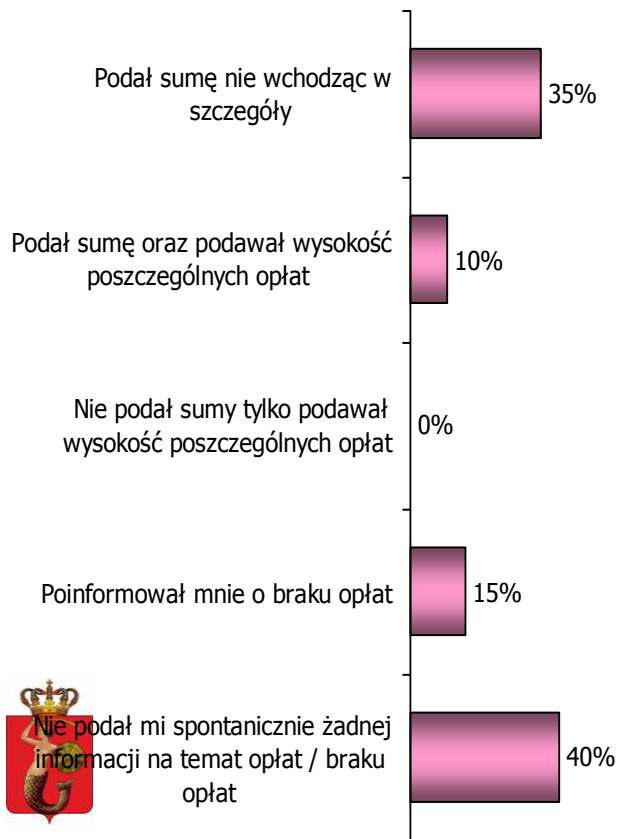


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

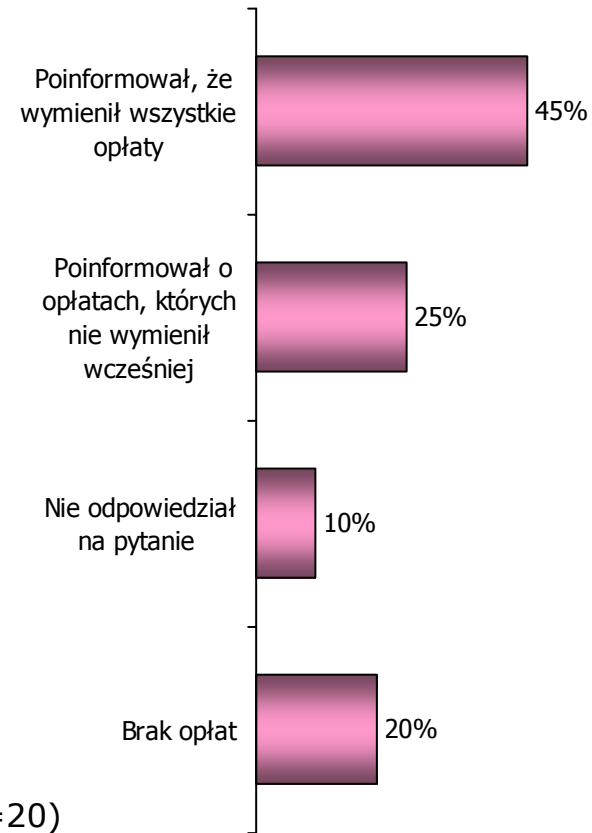
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



2008 (N=20)



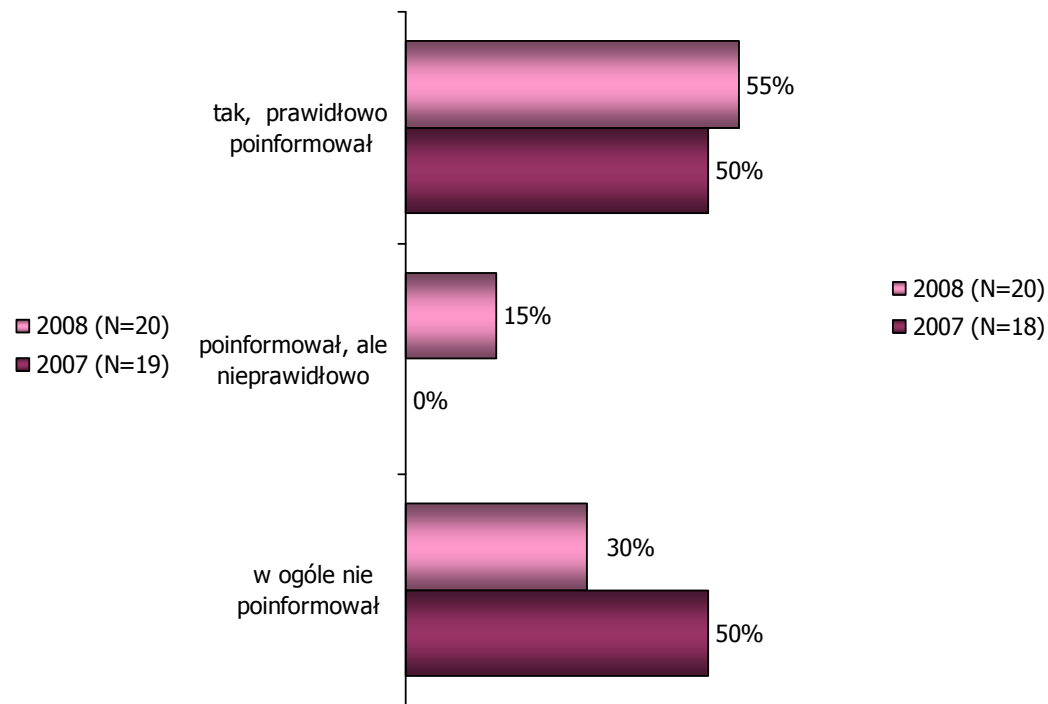
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

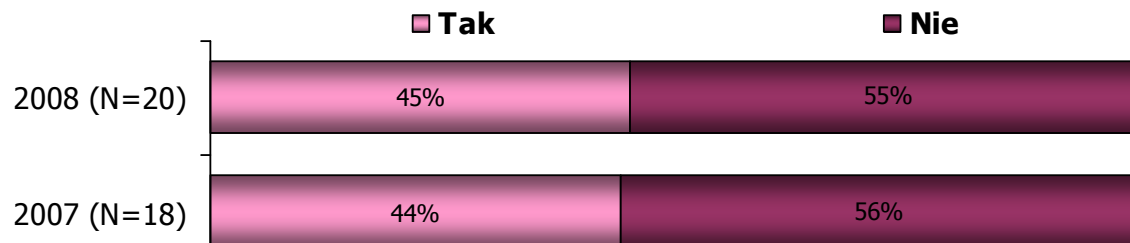


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

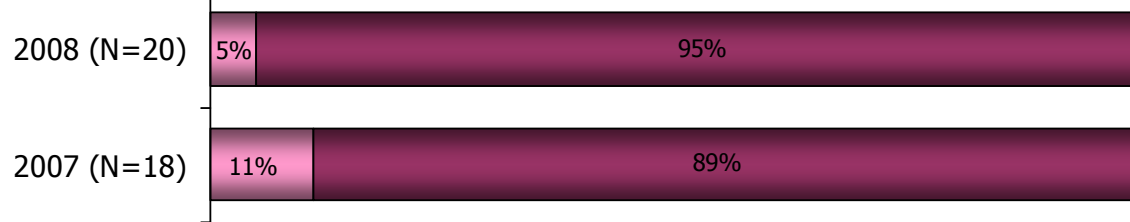


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

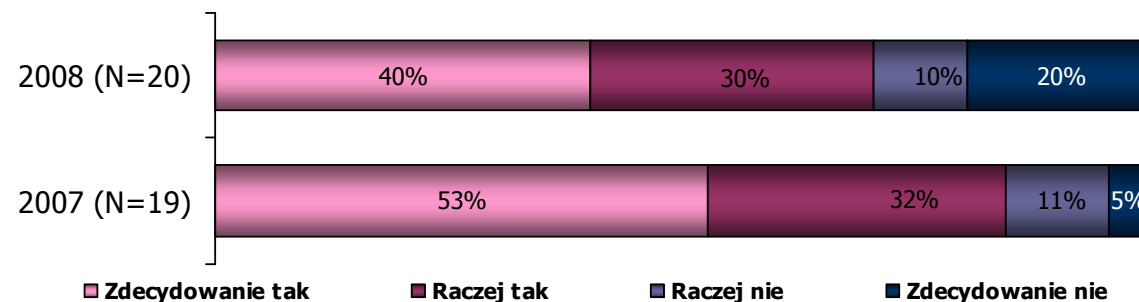


Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?

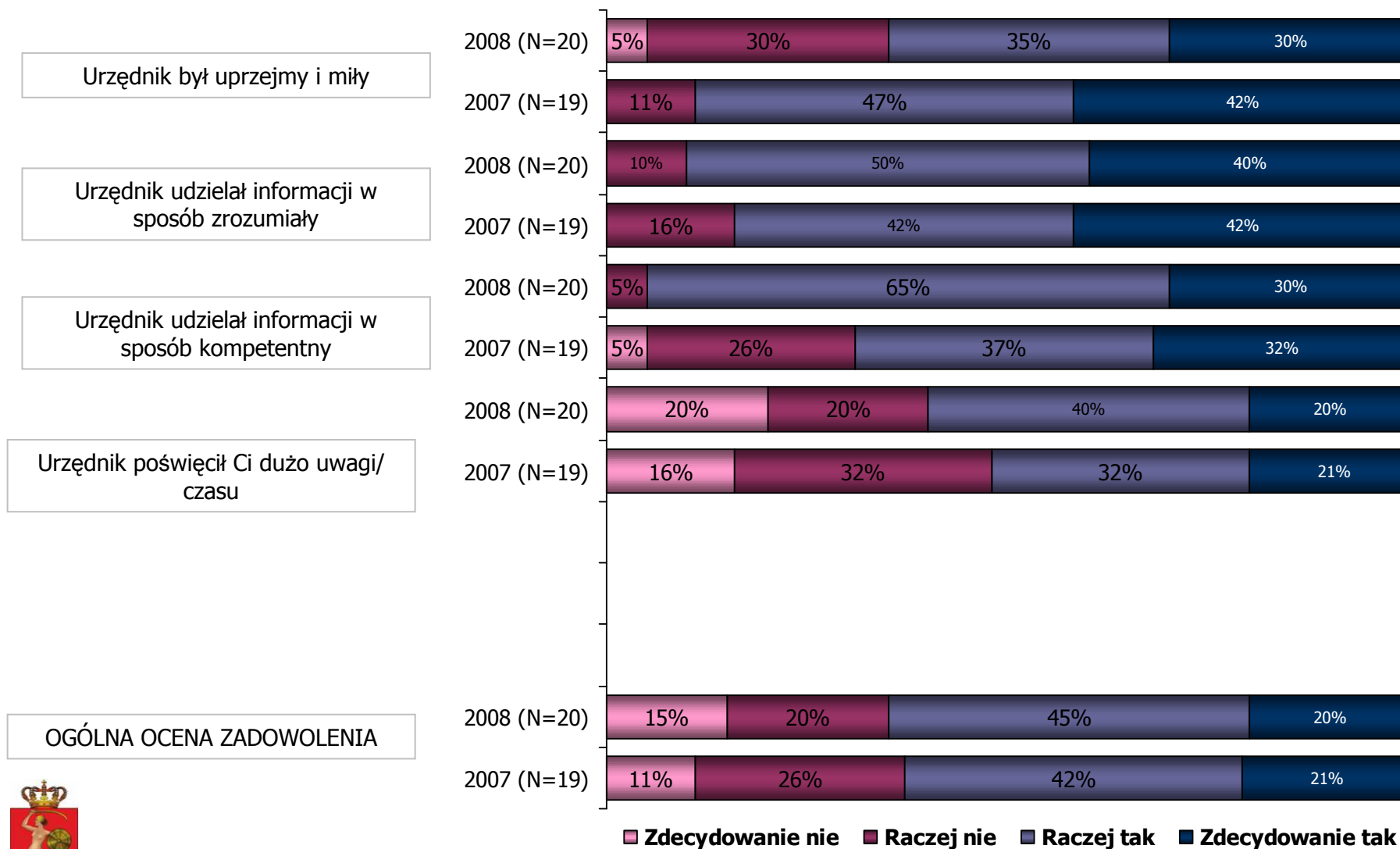


2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=23

2008:
3,43
minut

N=20

2007:
7,65
minut

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

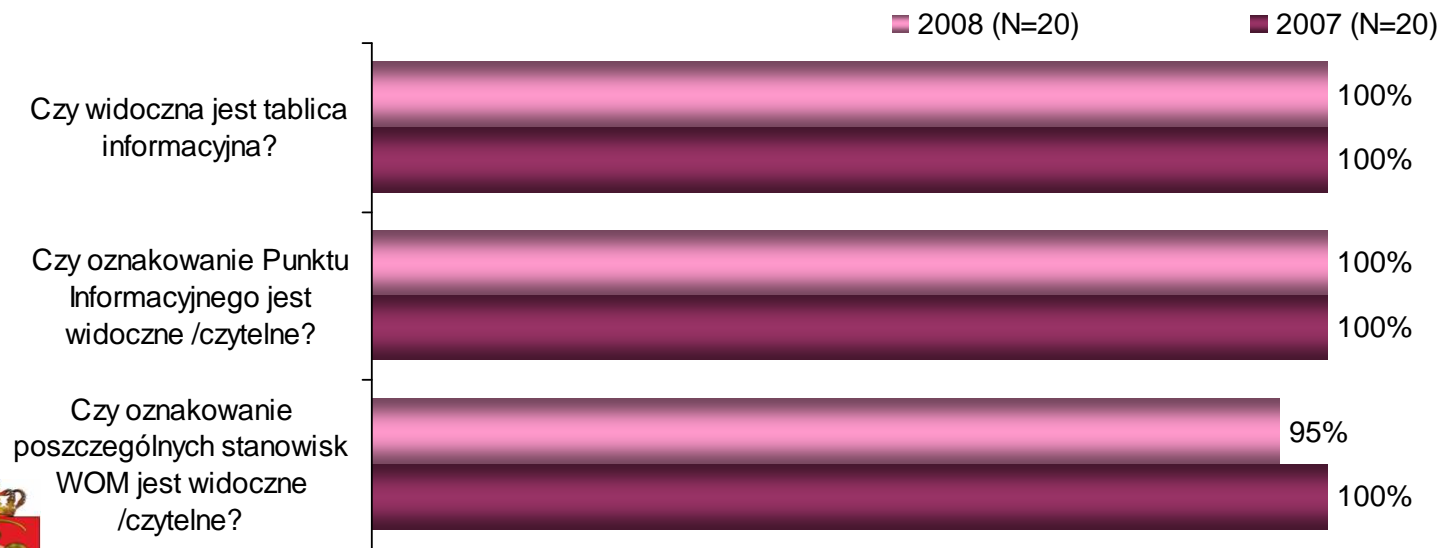
N=23

2008:
0,87

N=20

2007:
1,25

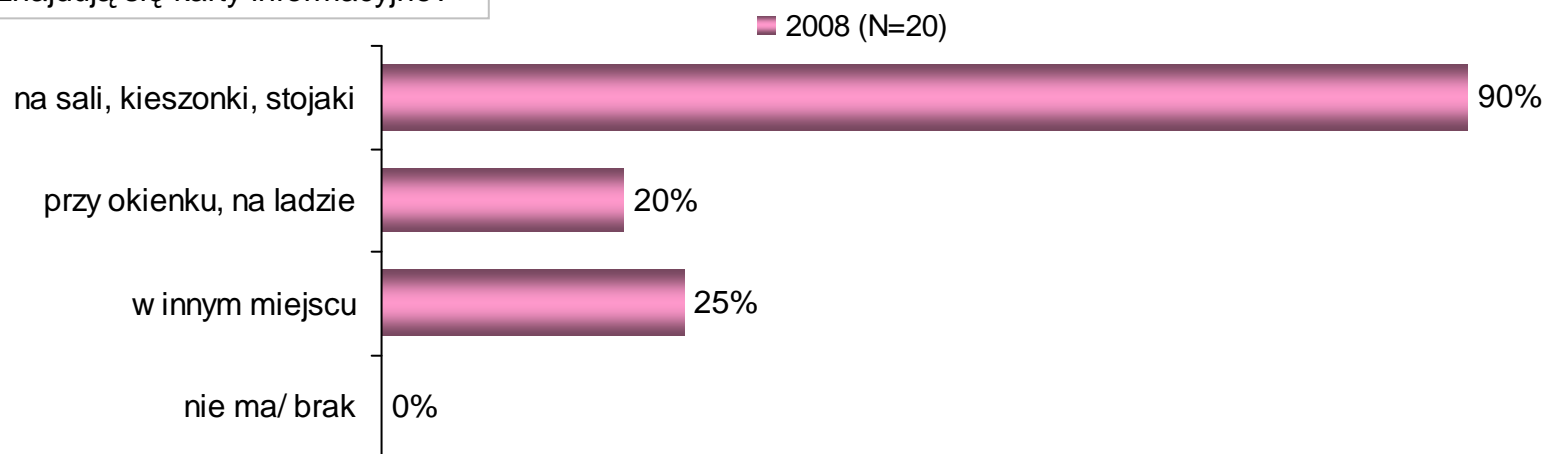
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



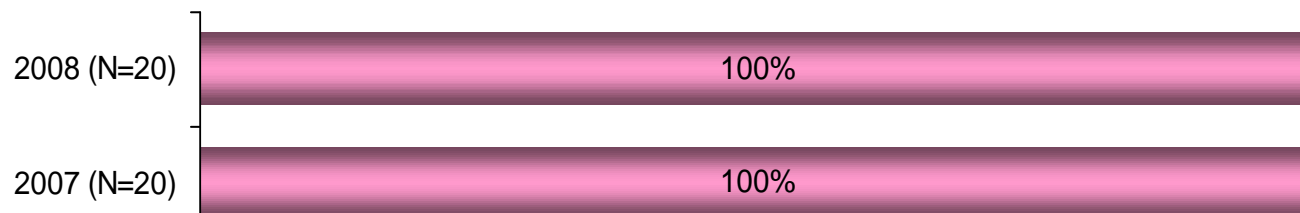
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

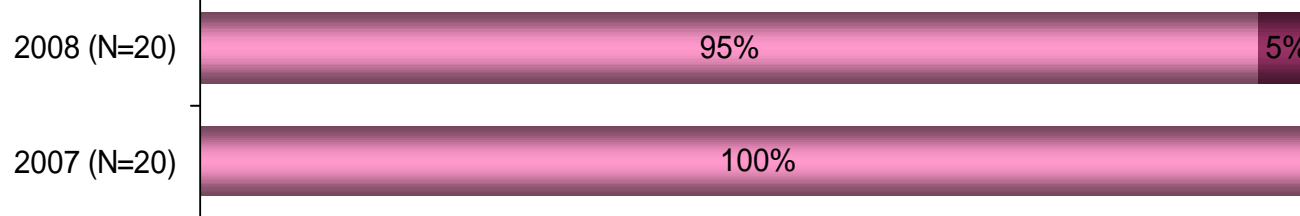
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



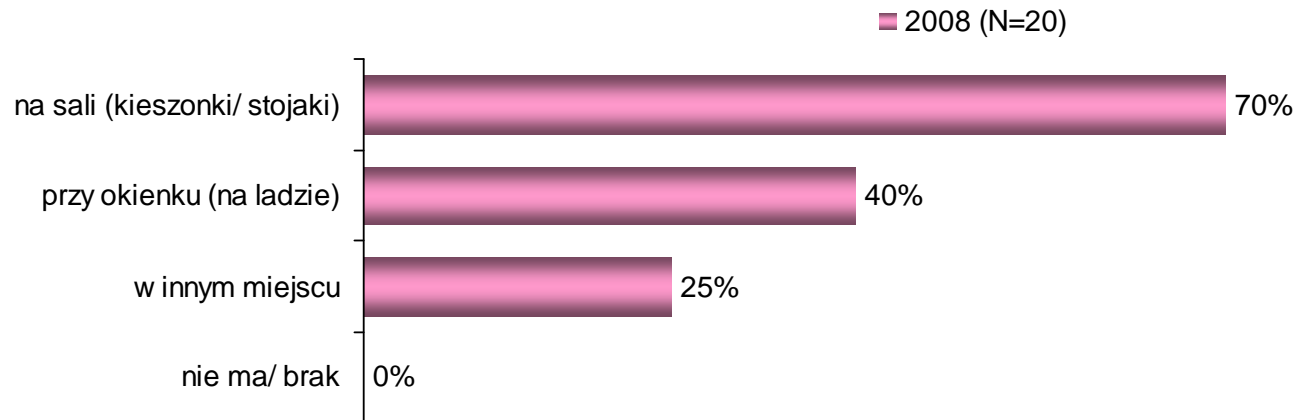
Tak

Nie

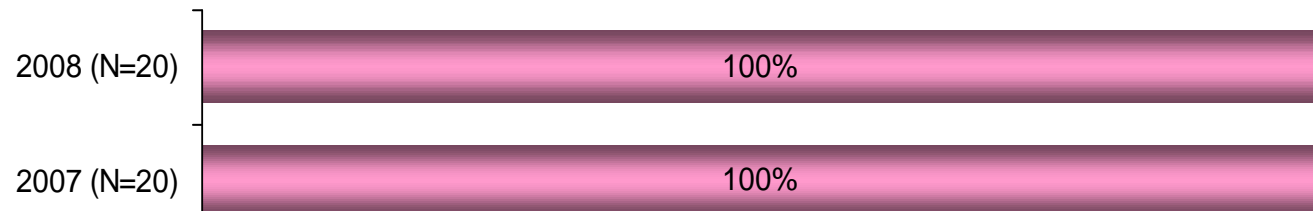


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

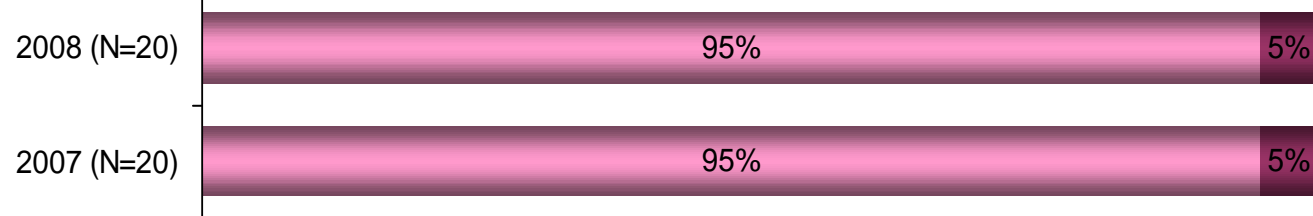
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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



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

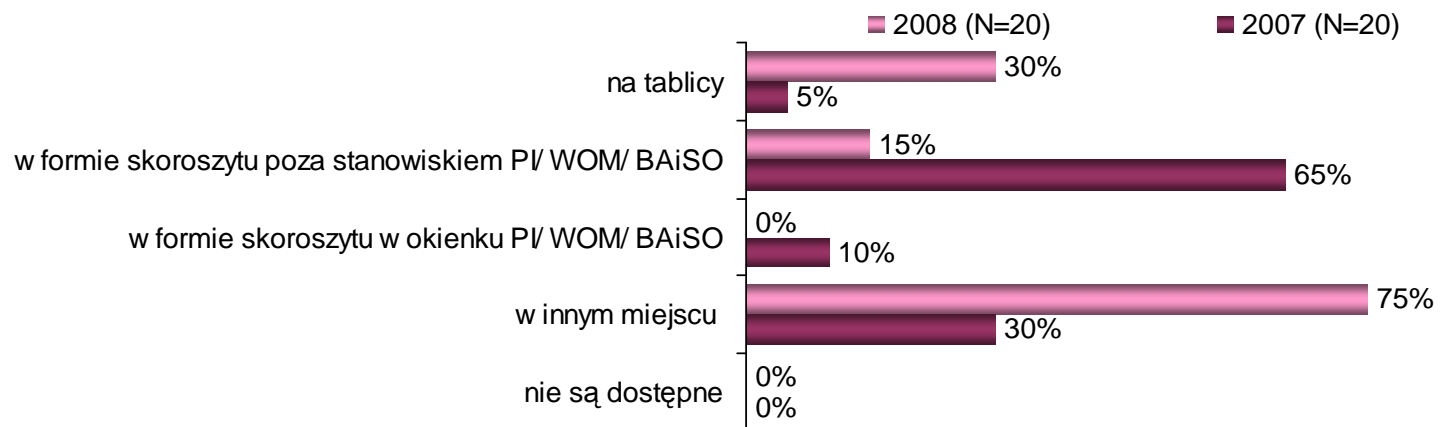


Tak

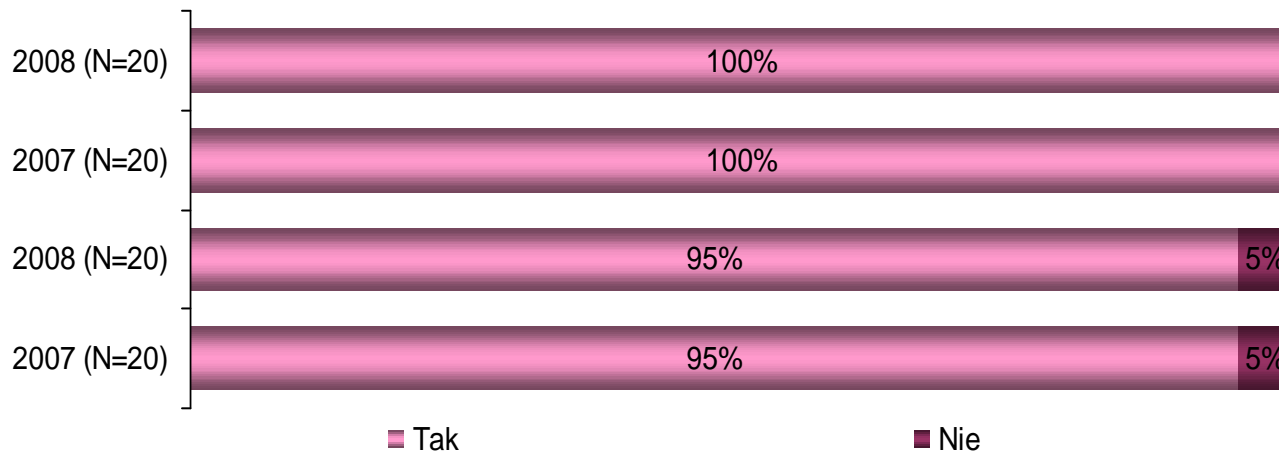
Nie

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



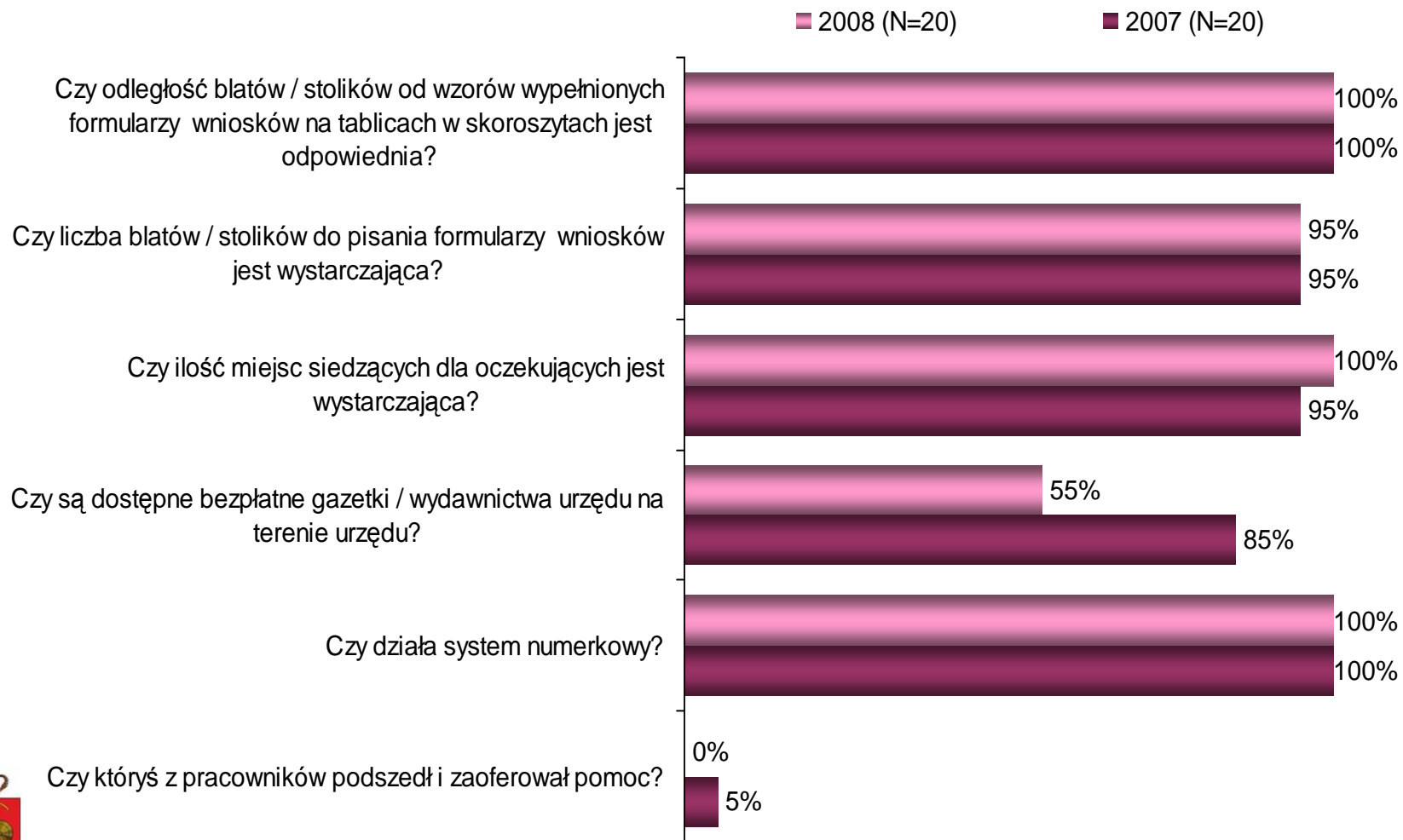
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



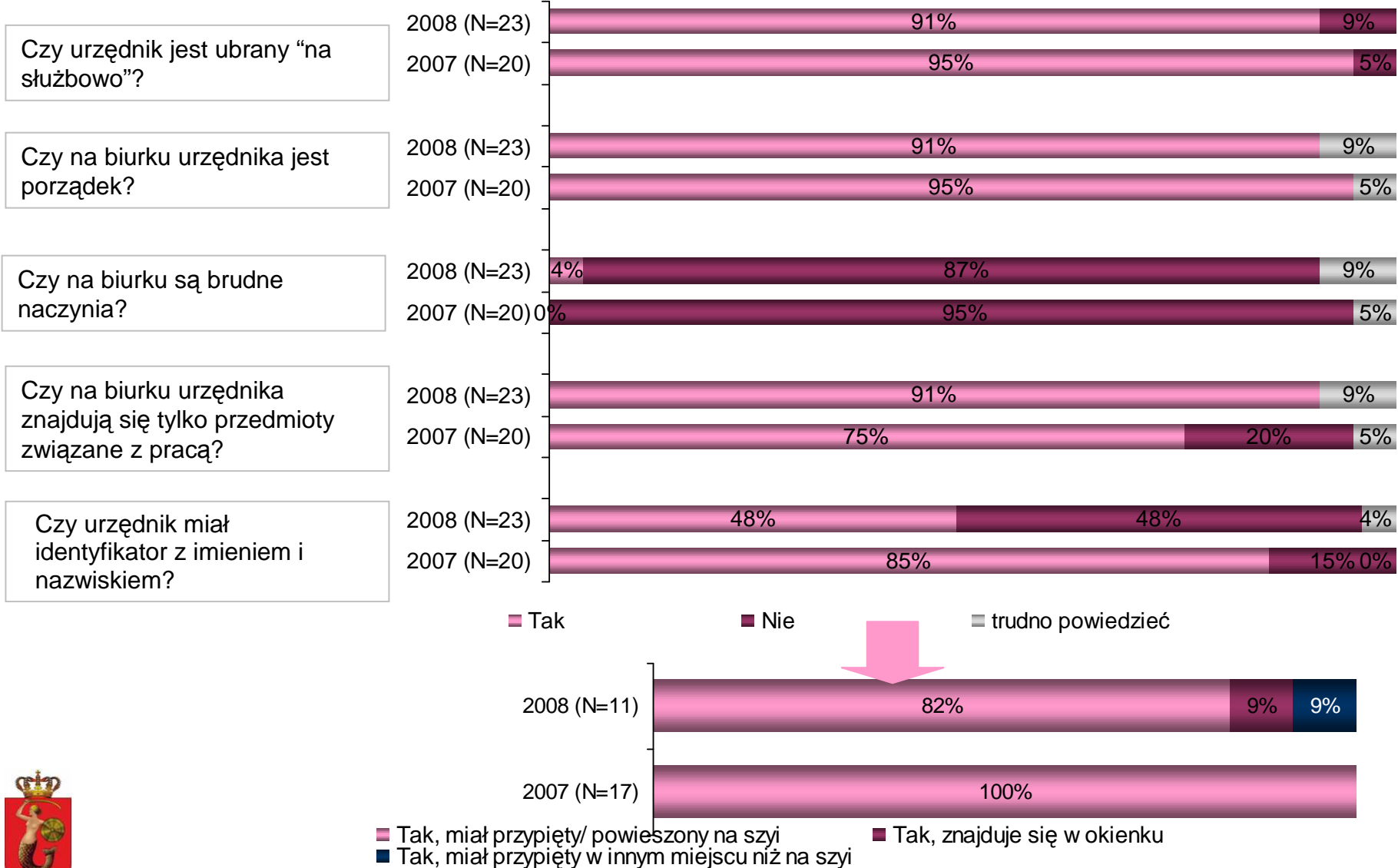
Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca w trakcie wizyty?



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

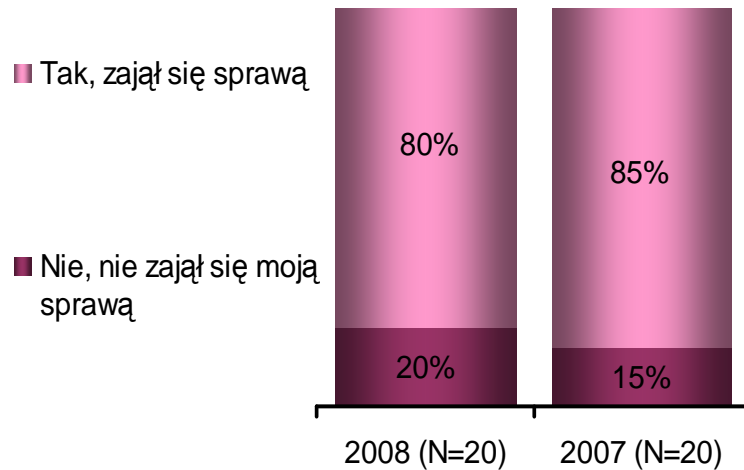


WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



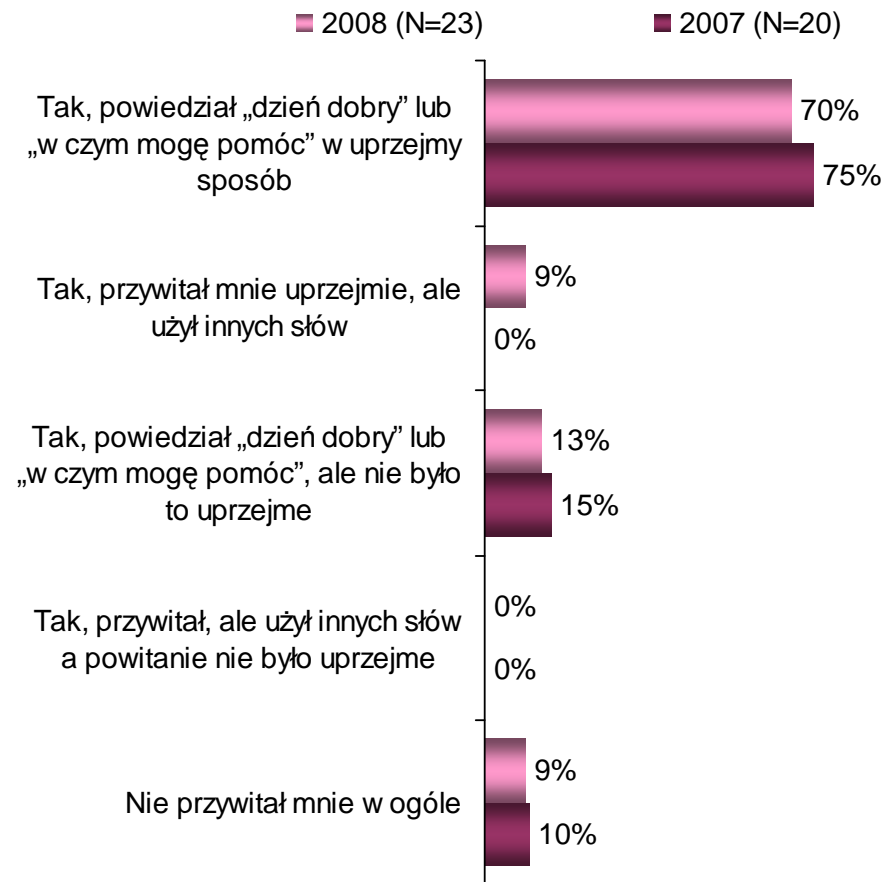
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

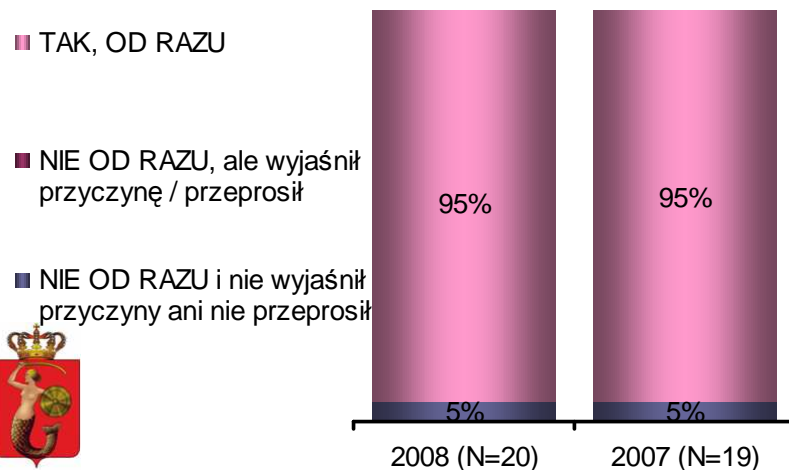


- W 2008 roku 4 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 2 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik przywitał Cię?



Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



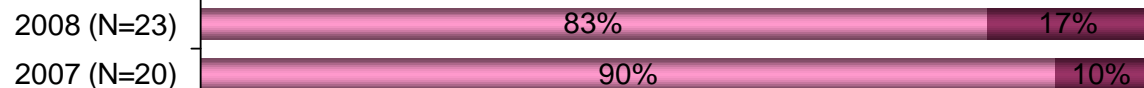
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



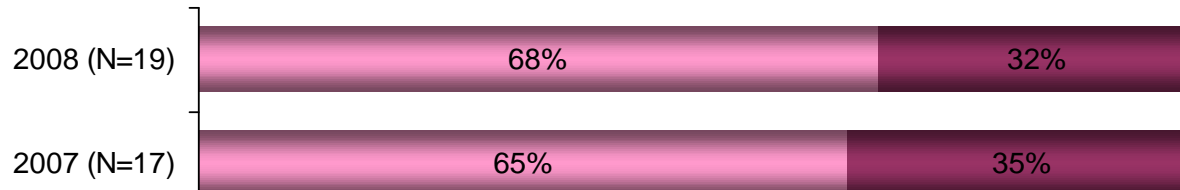
■ Tak

■ Nie

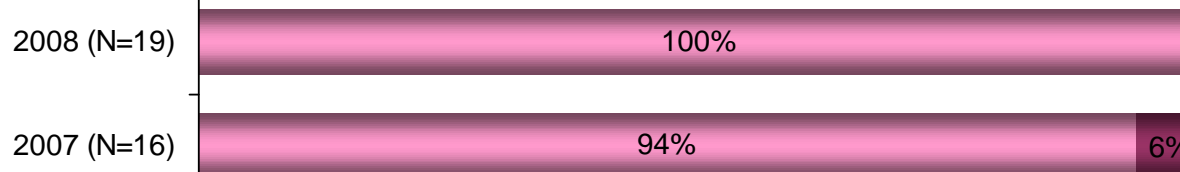


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

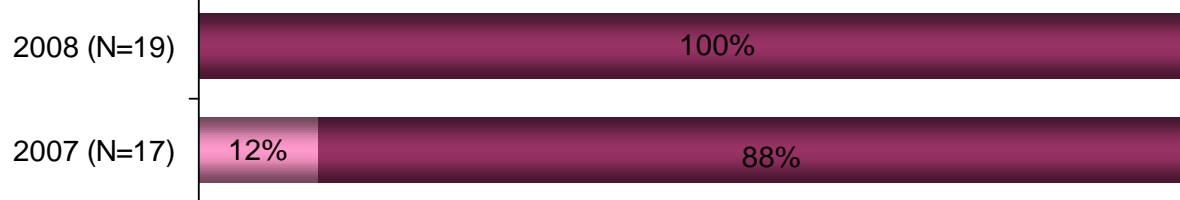
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



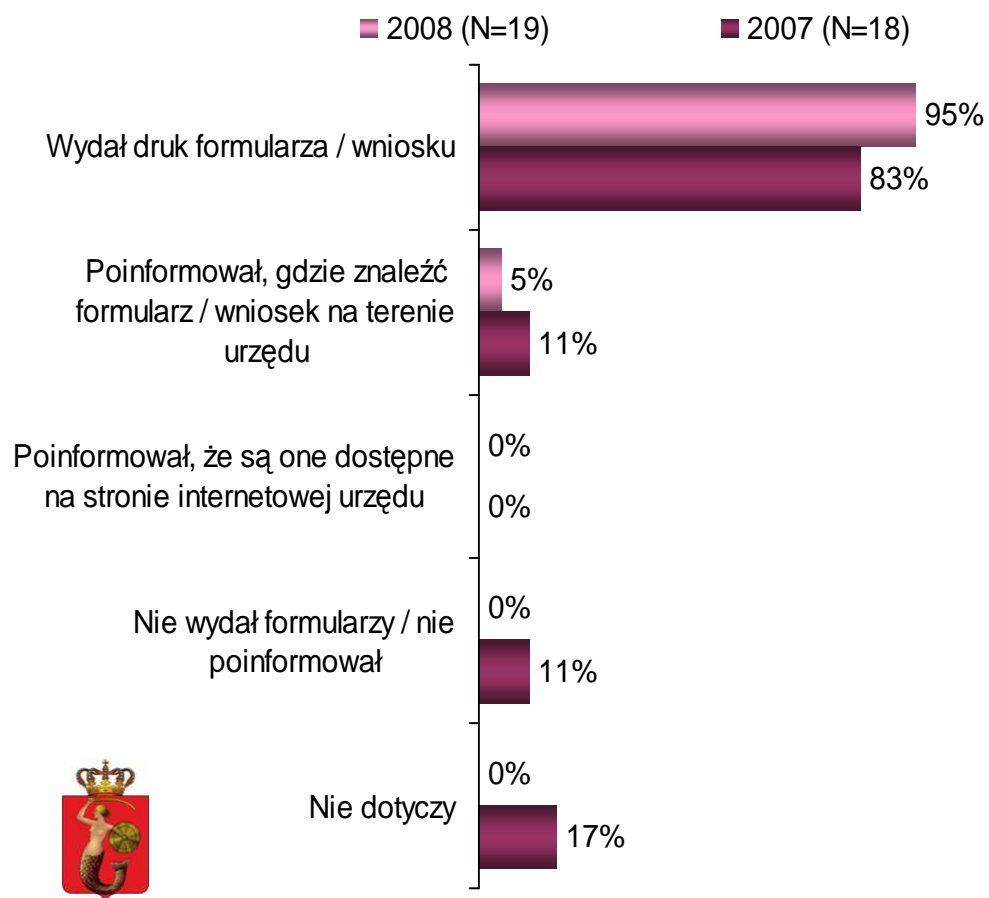
Tak

Nie

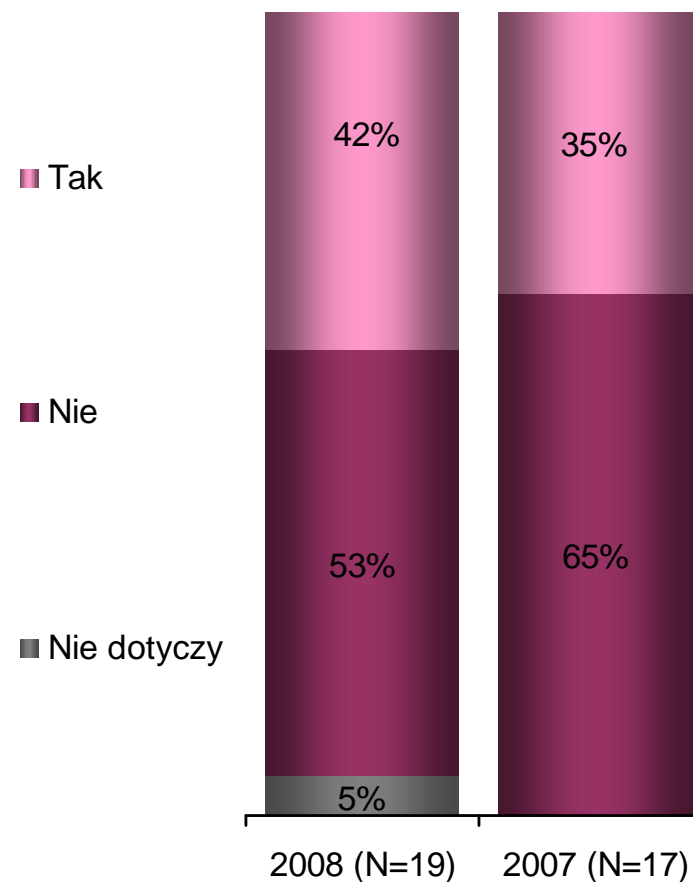


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

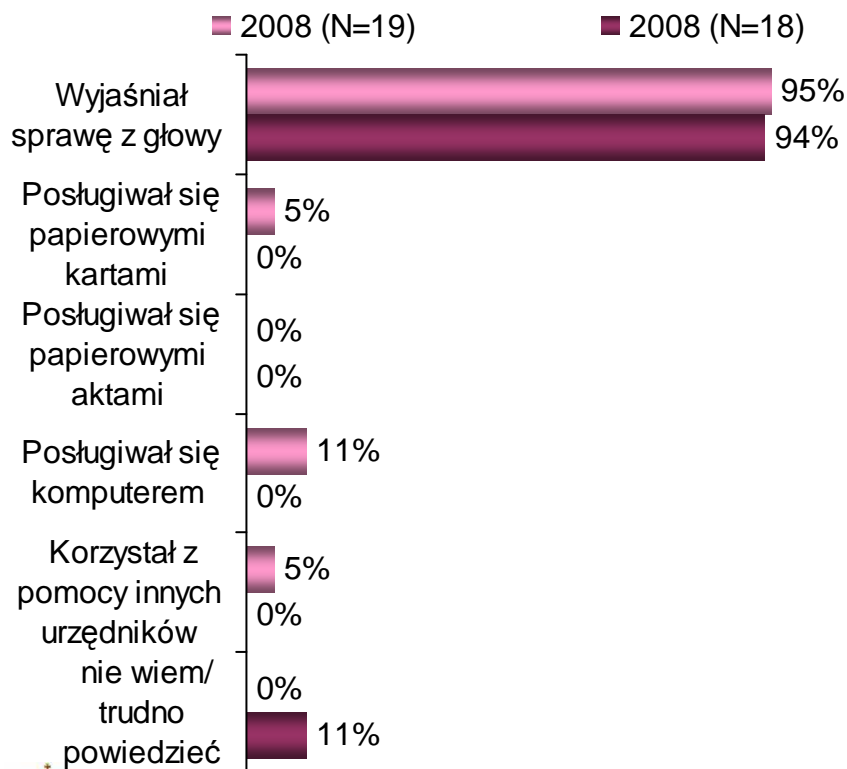


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

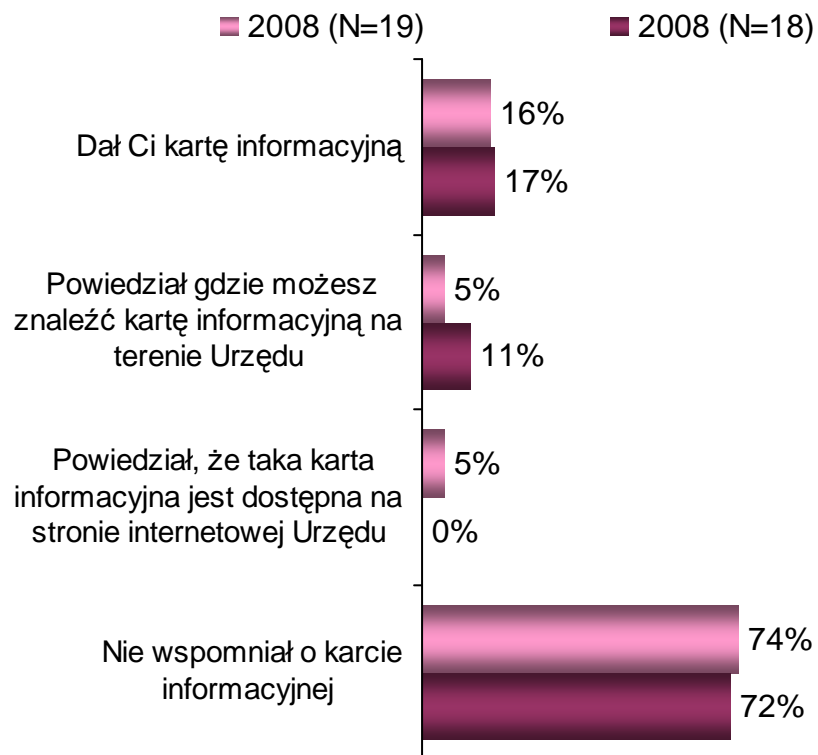


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

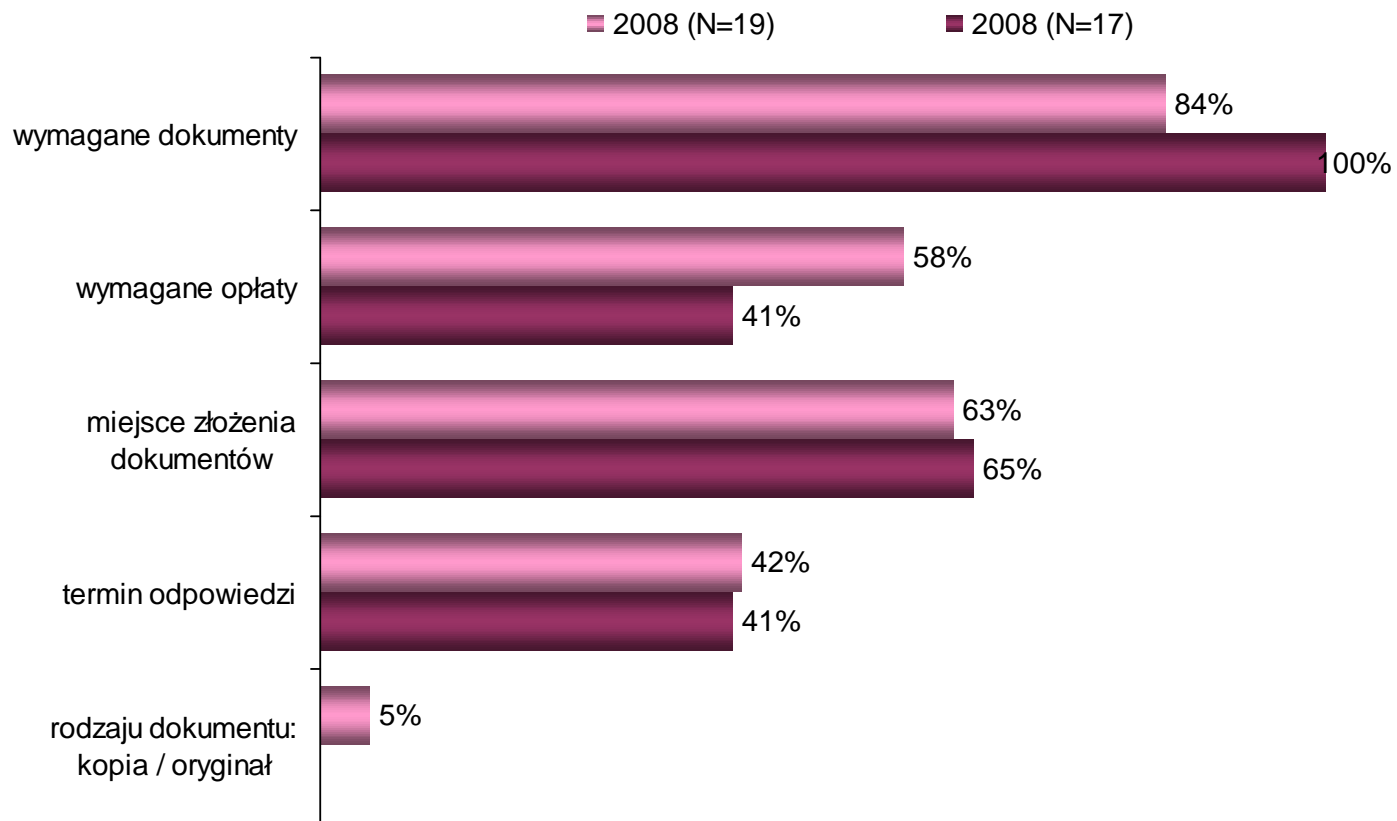


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

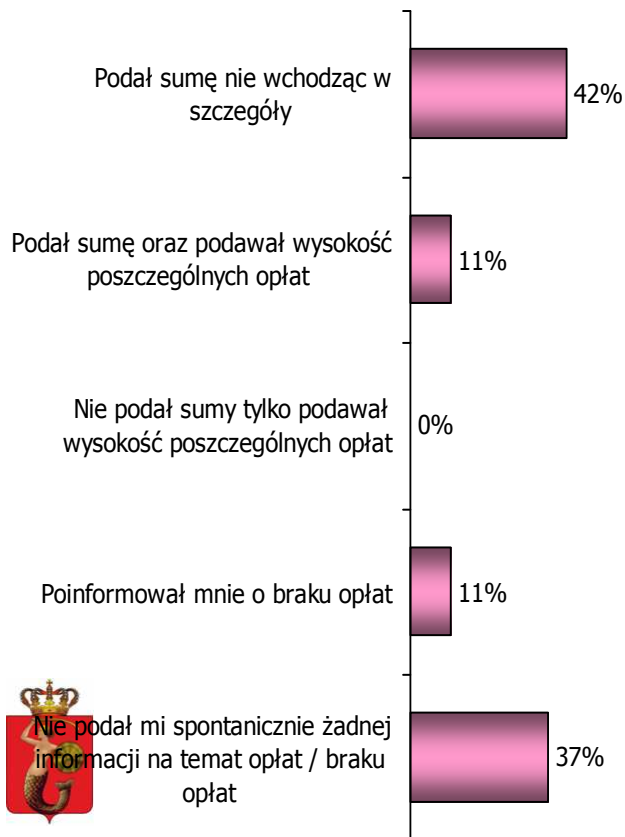


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

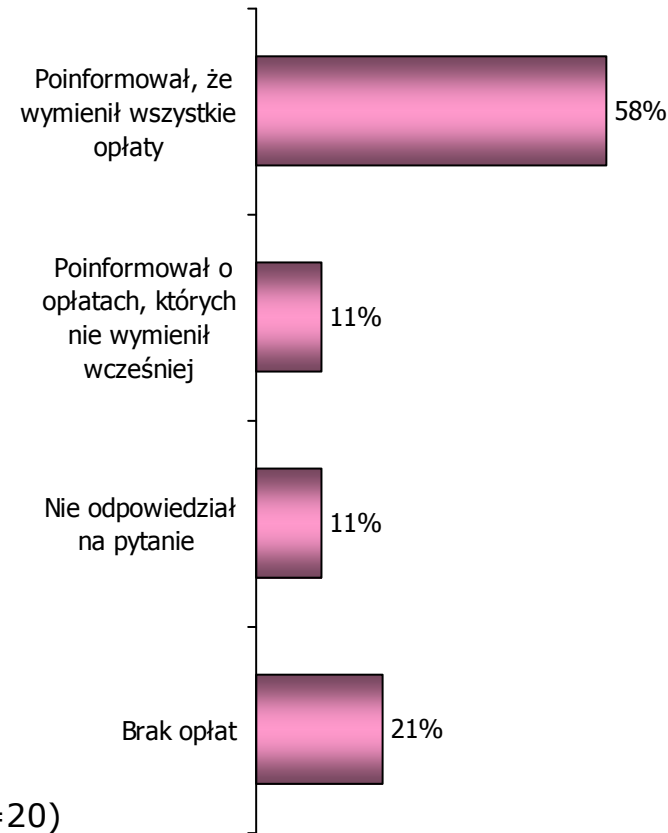
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



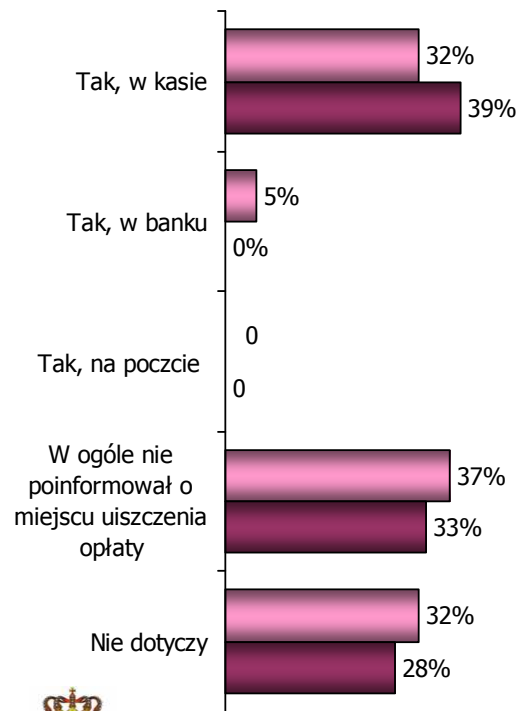
2008 (N=20)



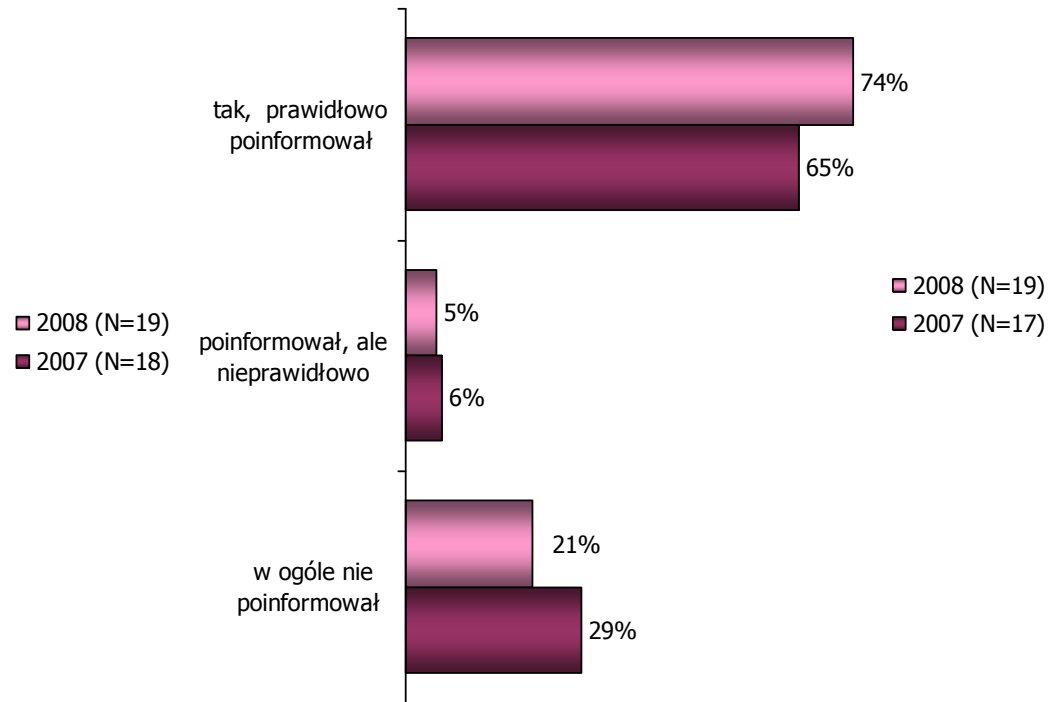
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

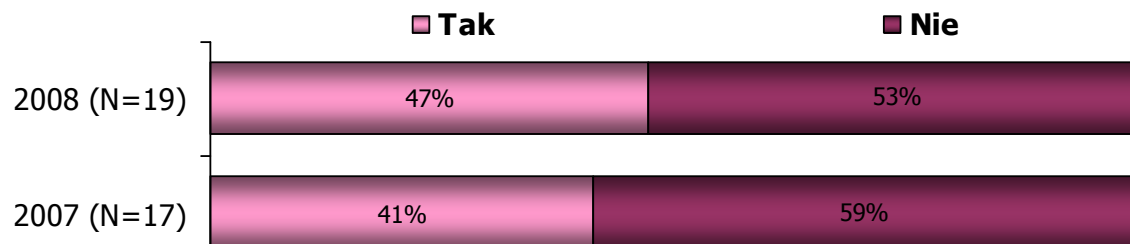


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

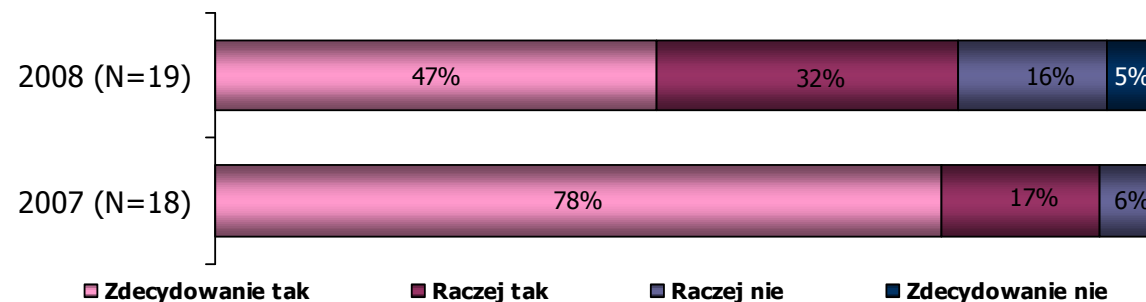
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



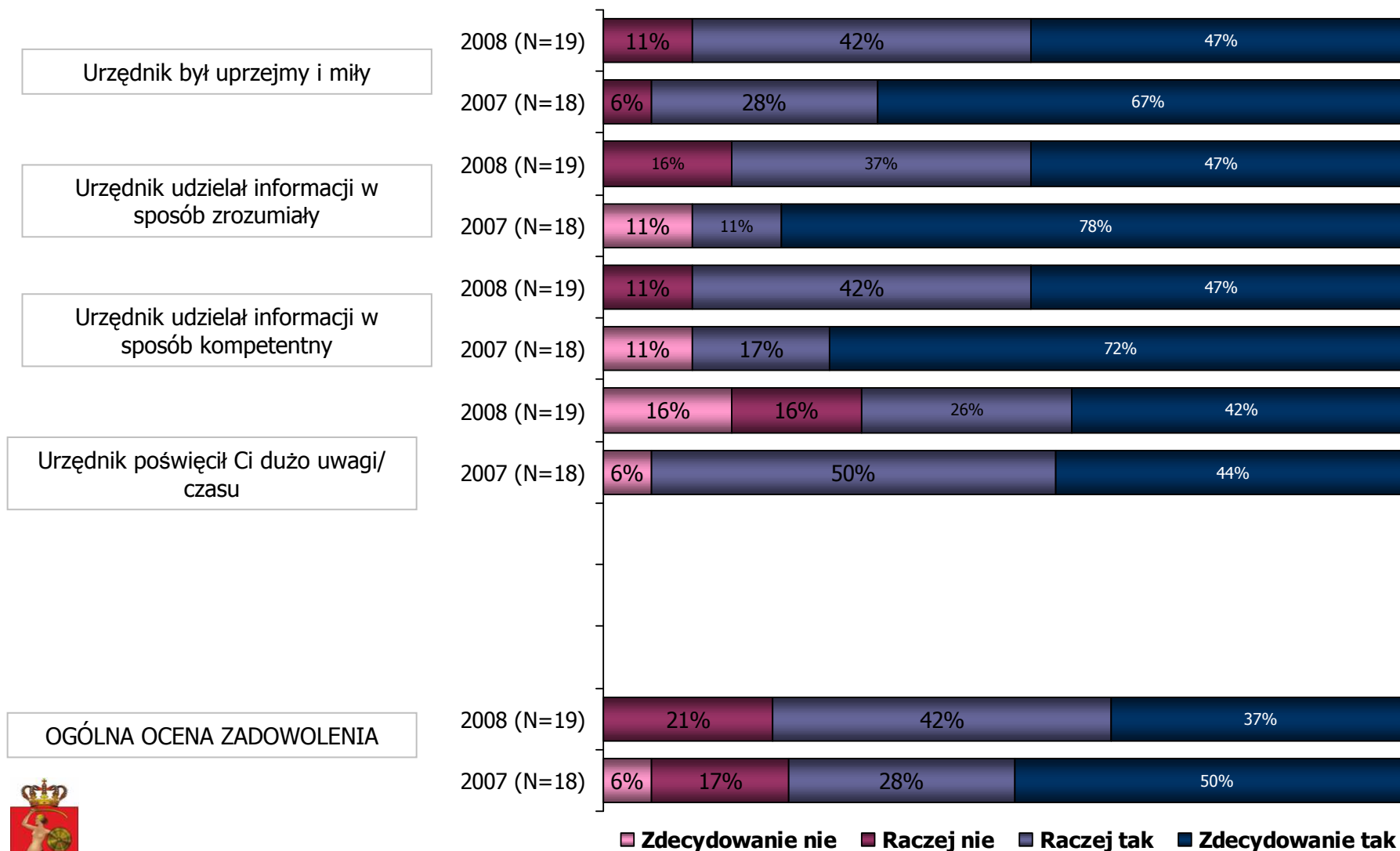
Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?
2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=26

2008:
2,00
minut

N=20

2007:
4,35
minut

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

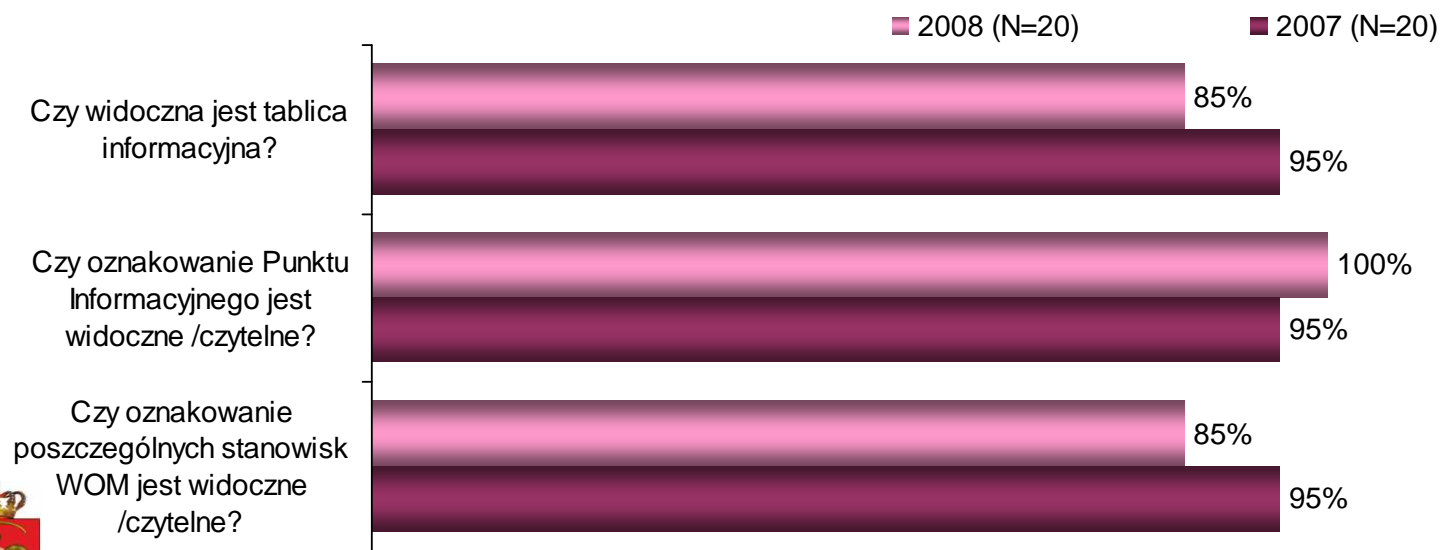
N=26

2008:
0,54

N=20

2007:
0,40

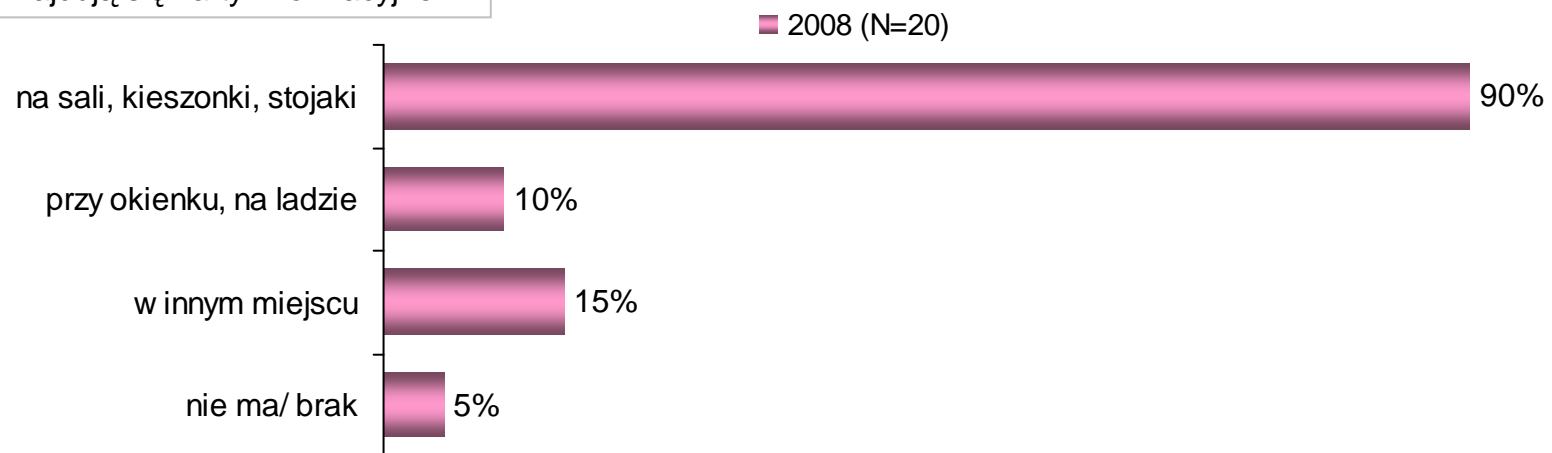
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



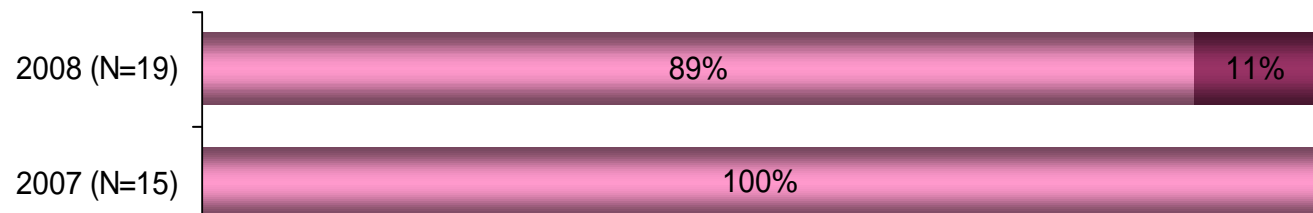
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

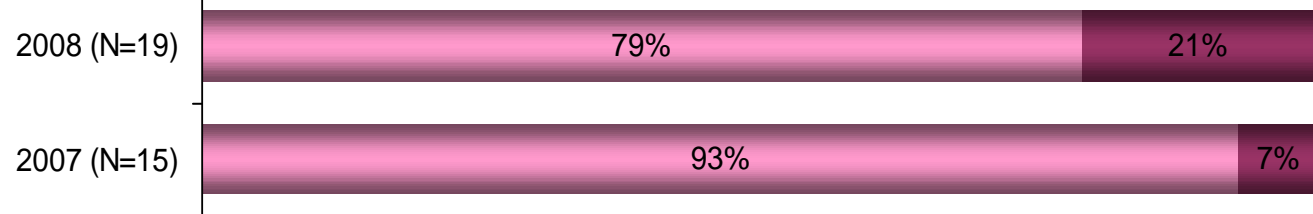
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



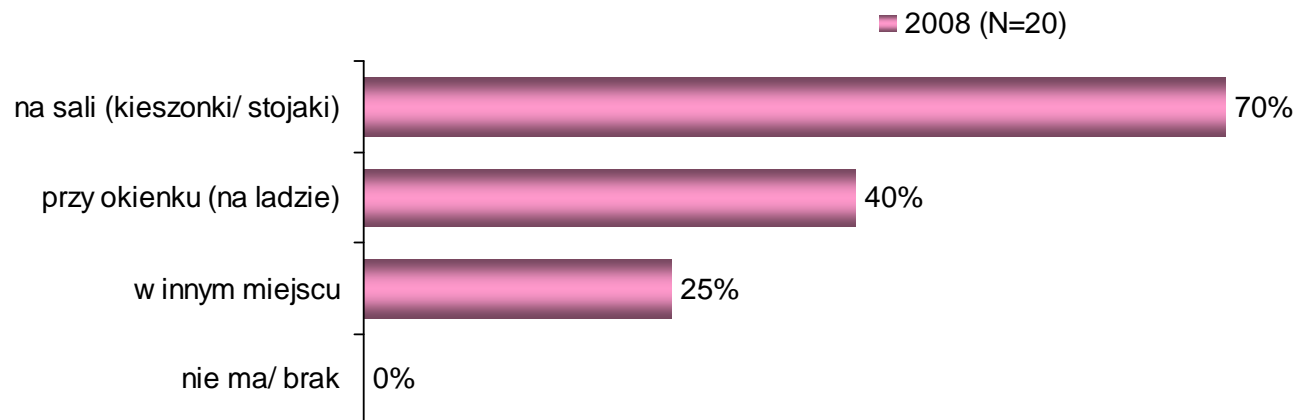
Tak

Nie

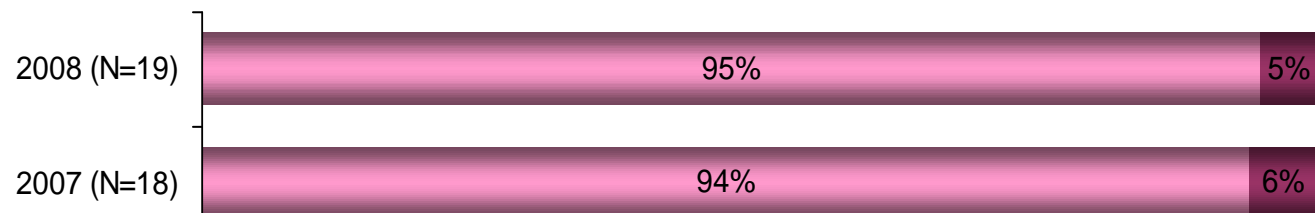


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

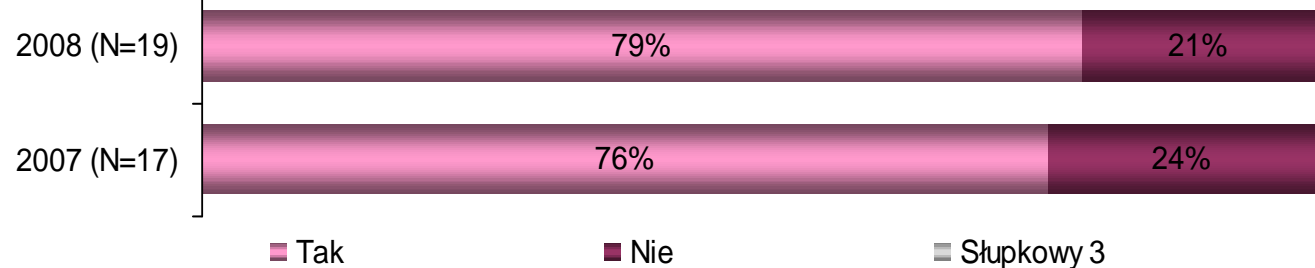
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

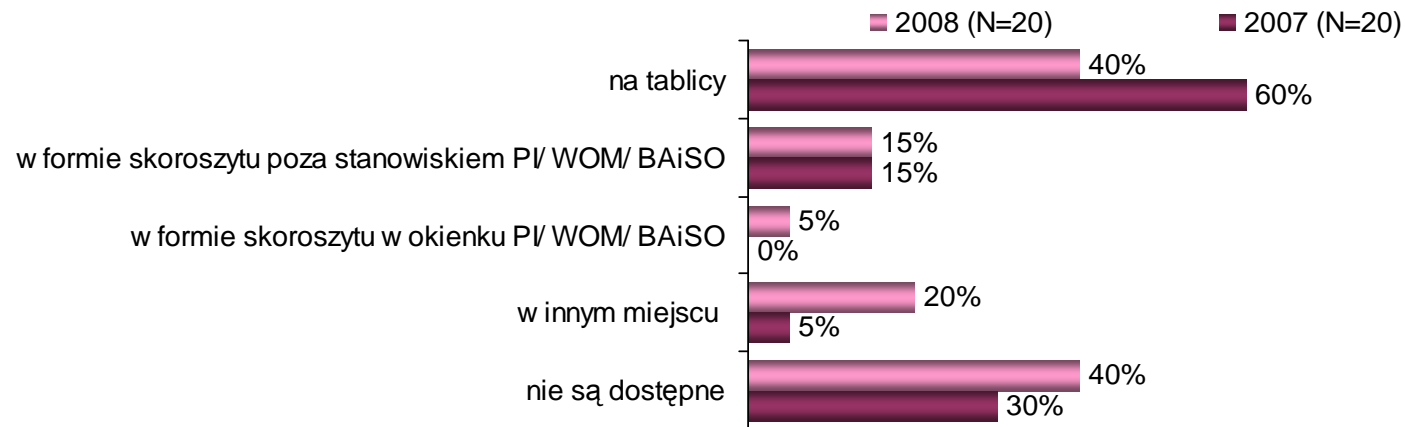


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

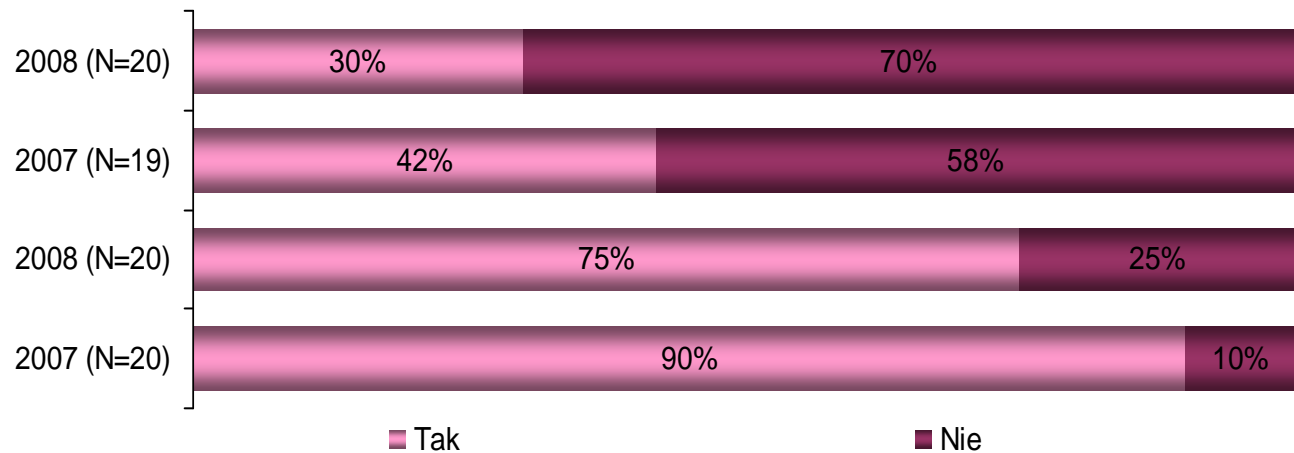


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

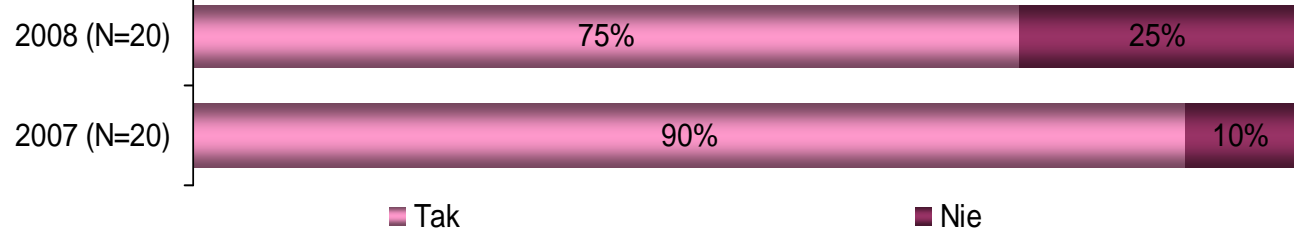
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



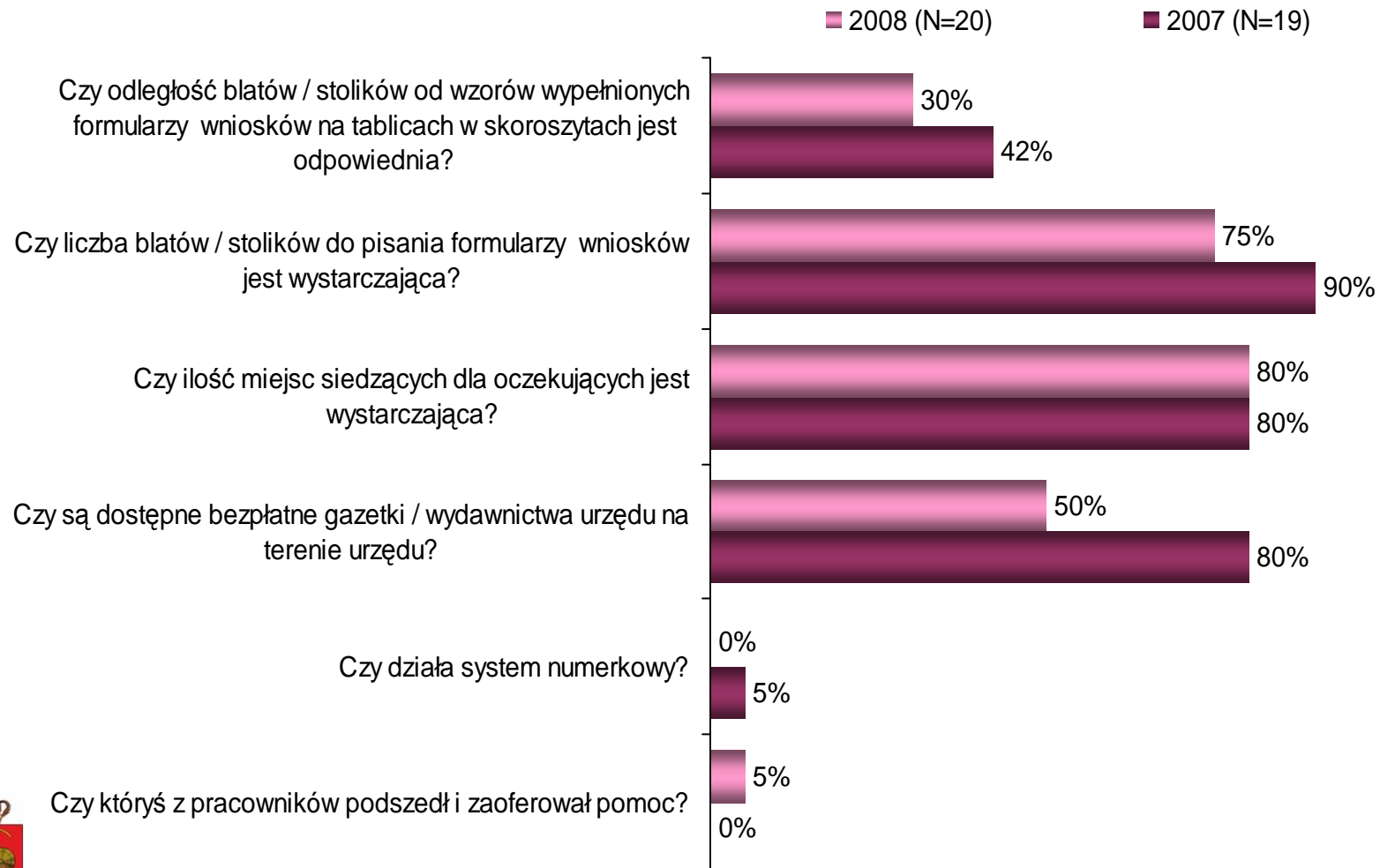
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



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

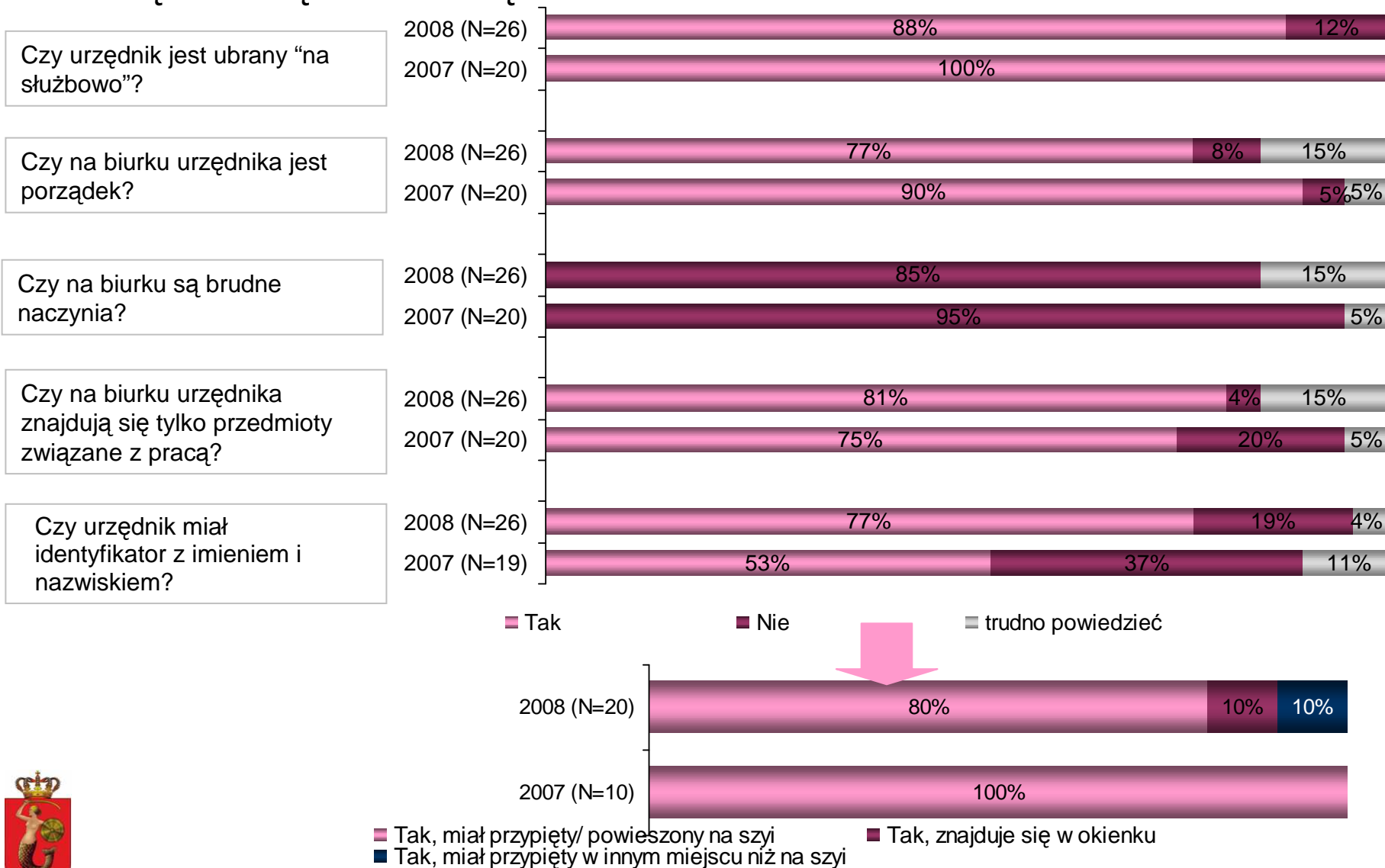


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



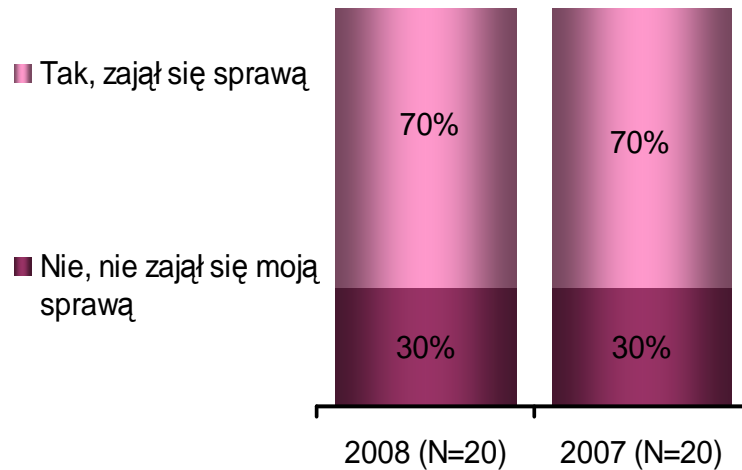
Czy któryś z pracowników podszedł i zaoferował pomoc?

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



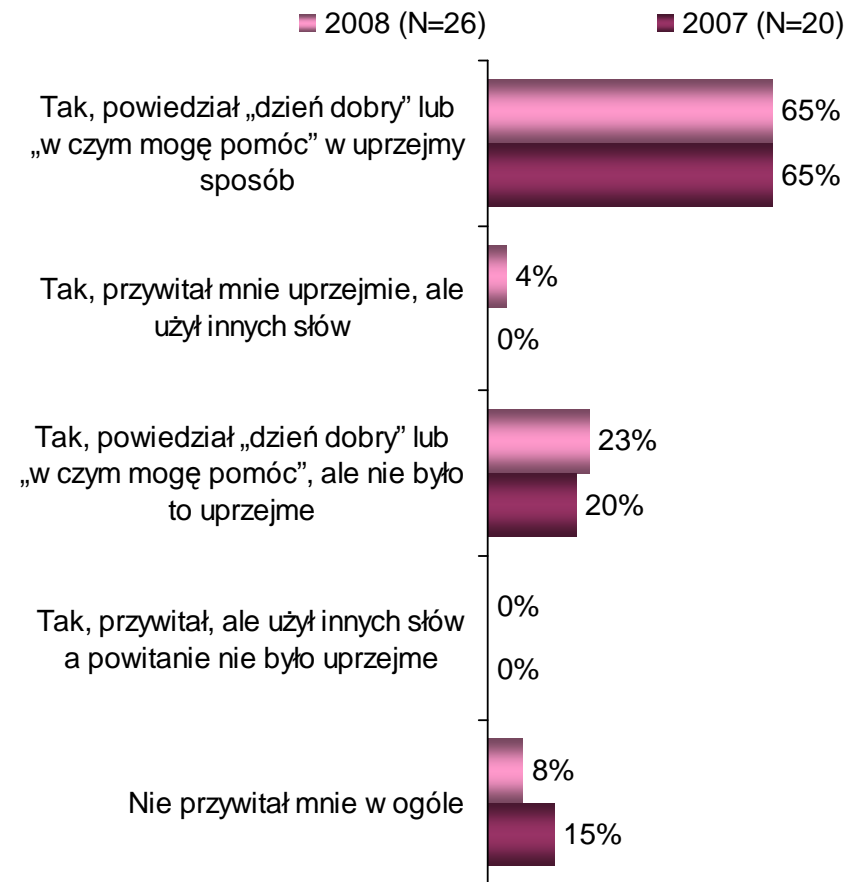
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

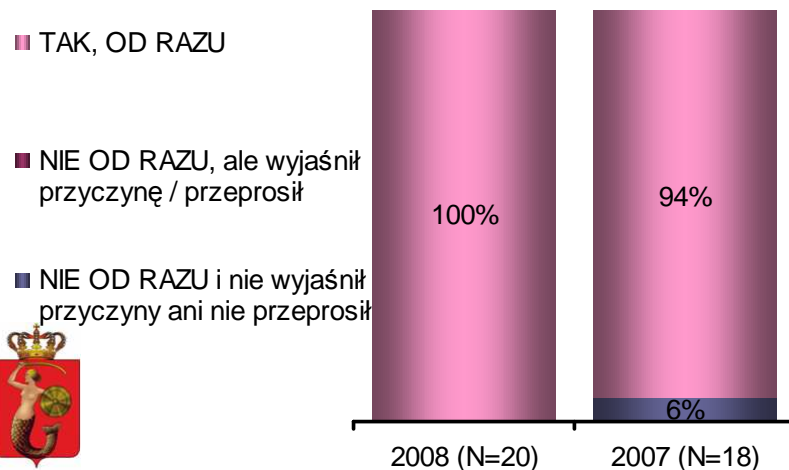


- W 2008 roku 6 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 4 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik przywitał Cię?



Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



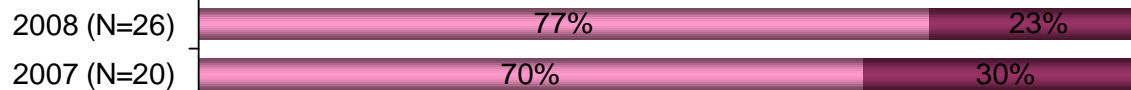
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



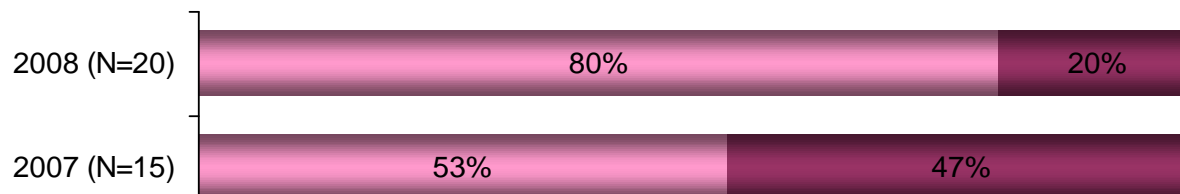
■ Tak

■ Nie



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

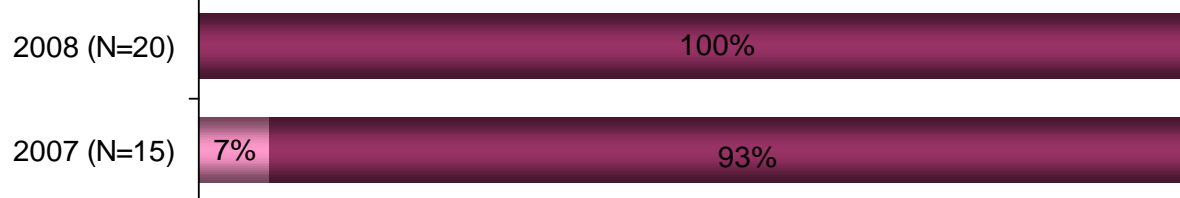
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



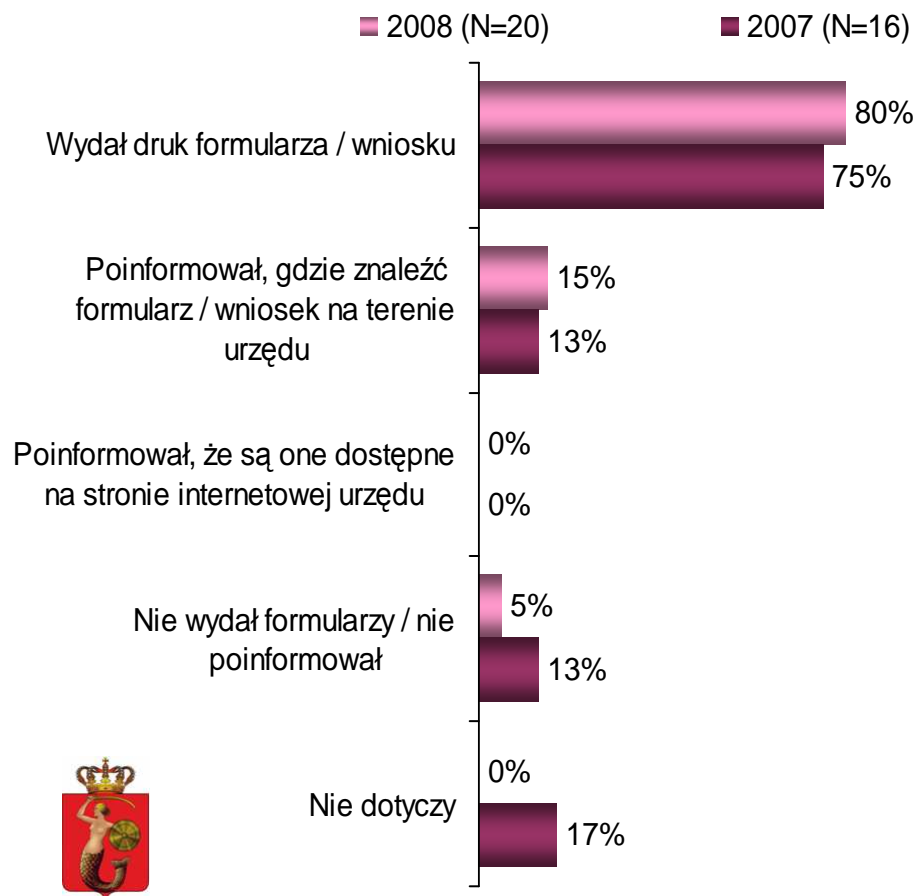
Tak

Nie

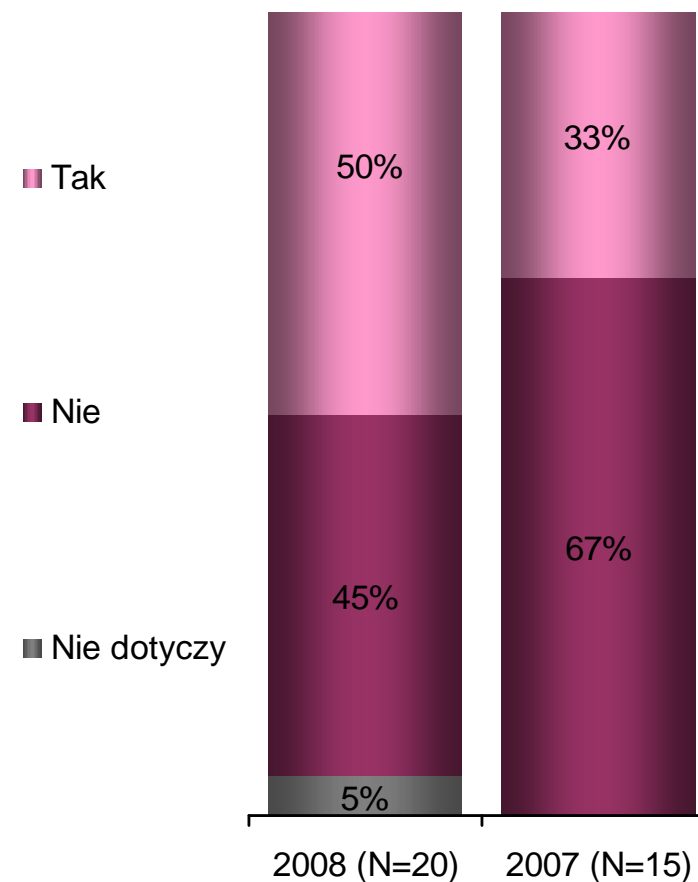


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

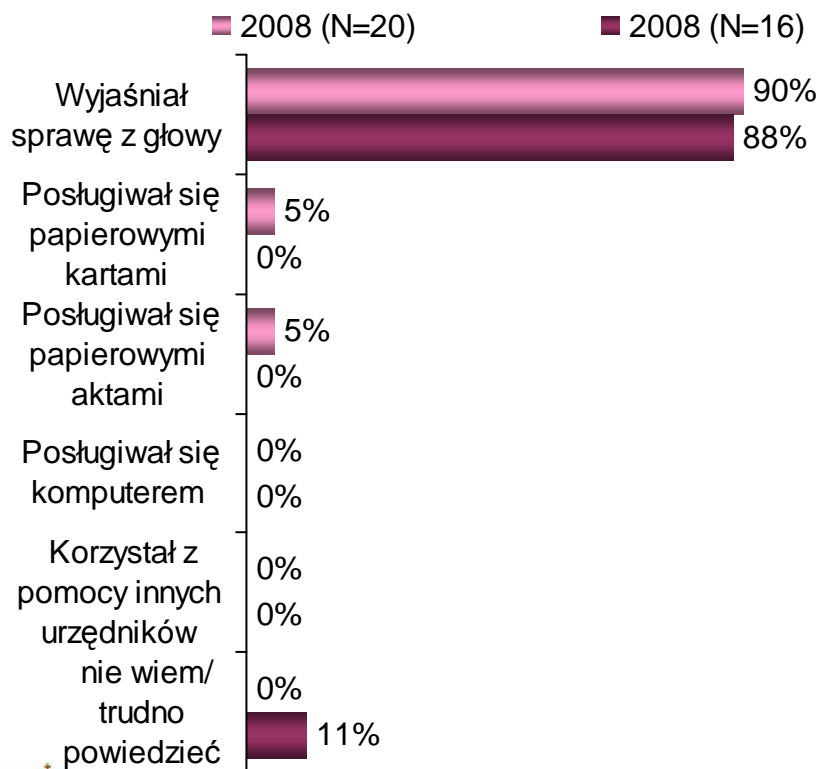


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

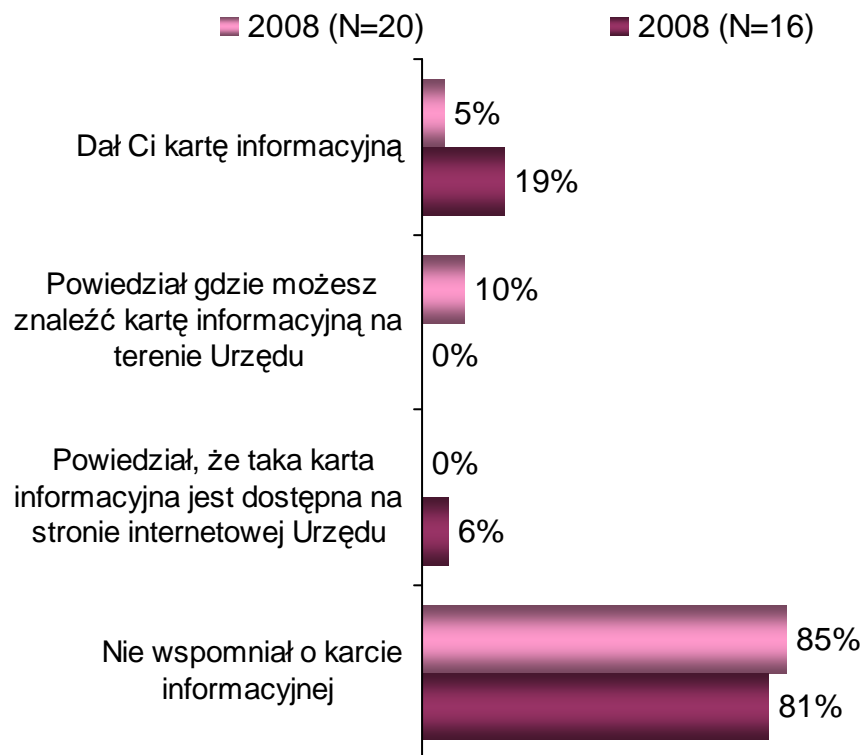


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

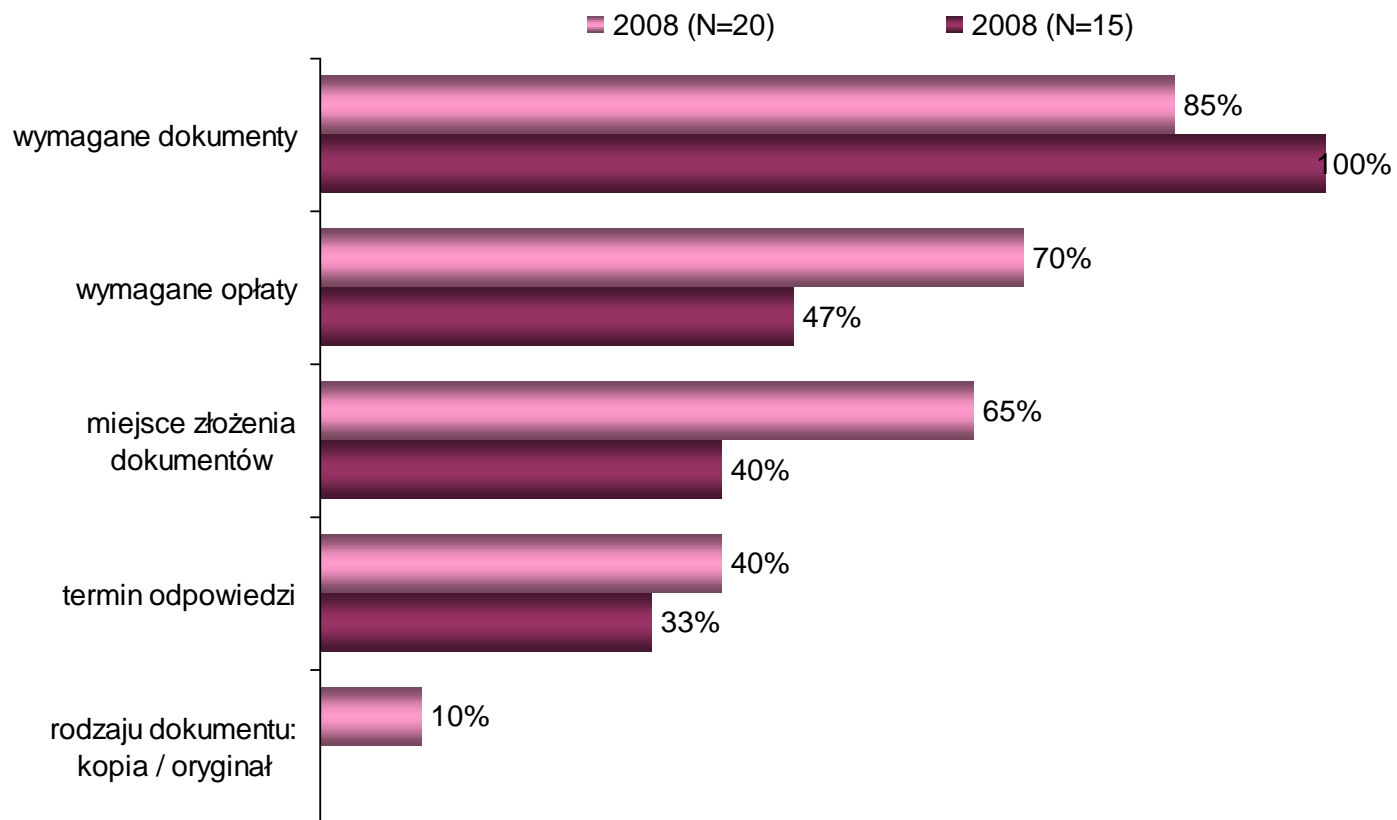
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy...?



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

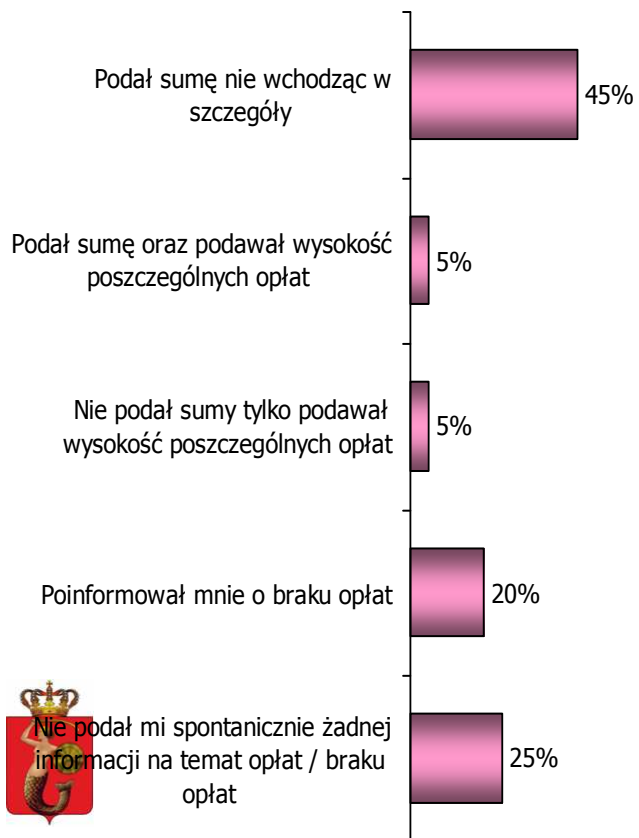
SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

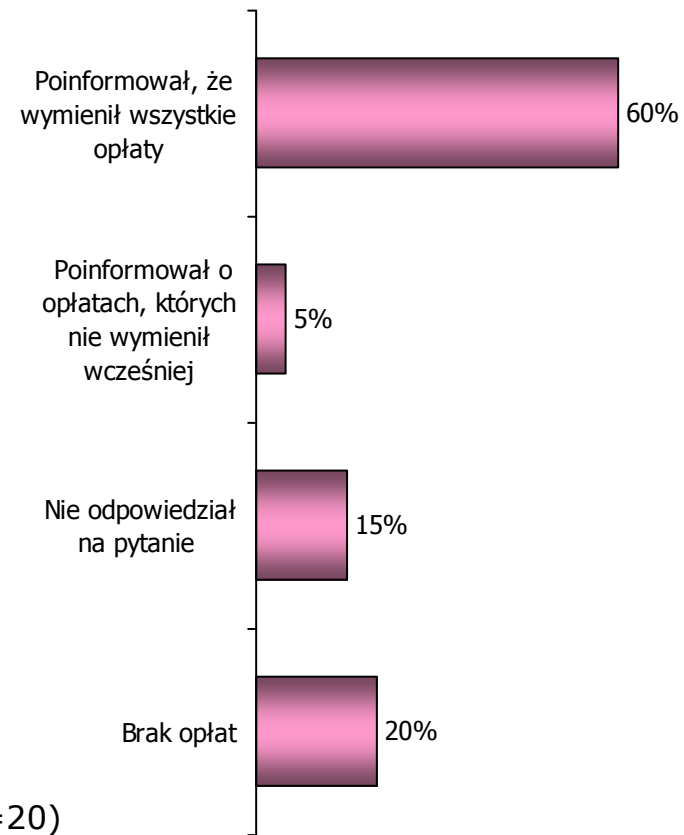
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



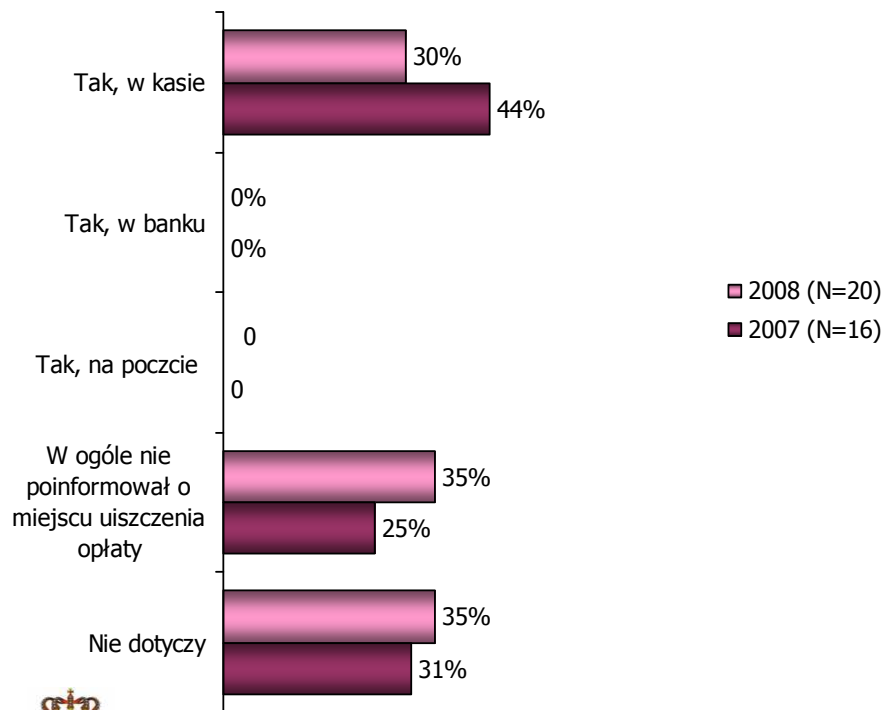
2008 (N=20)



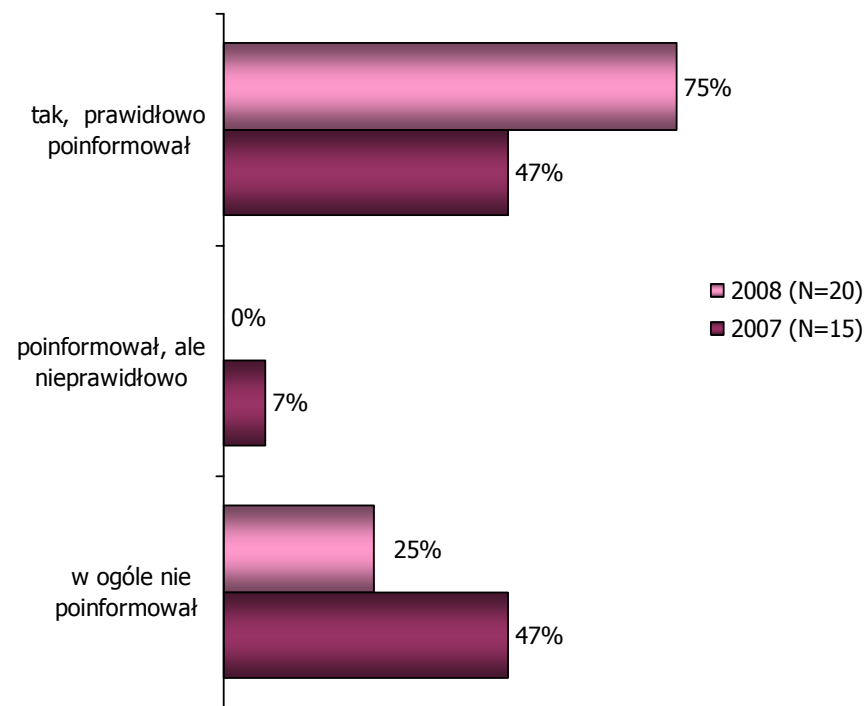
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

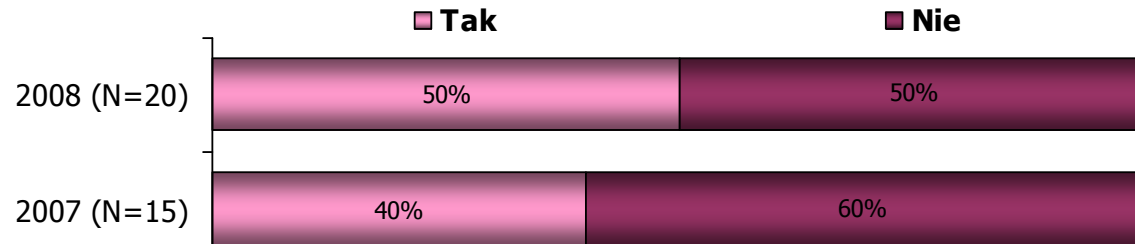


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

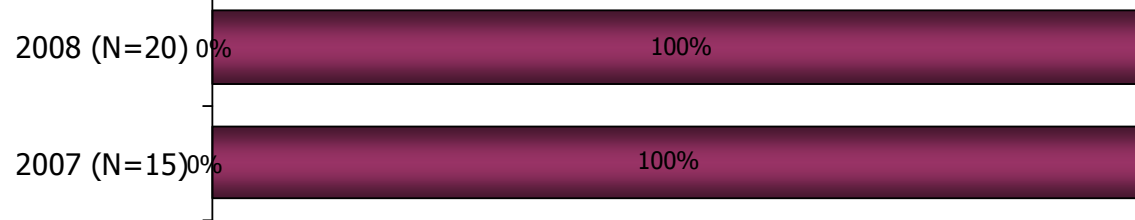


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

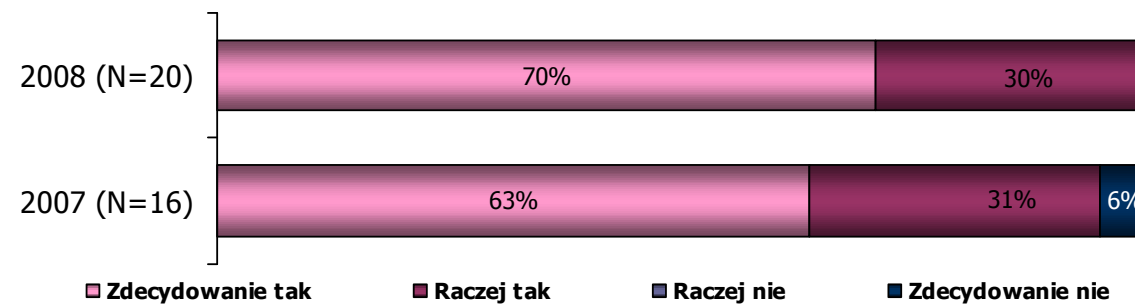


Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?

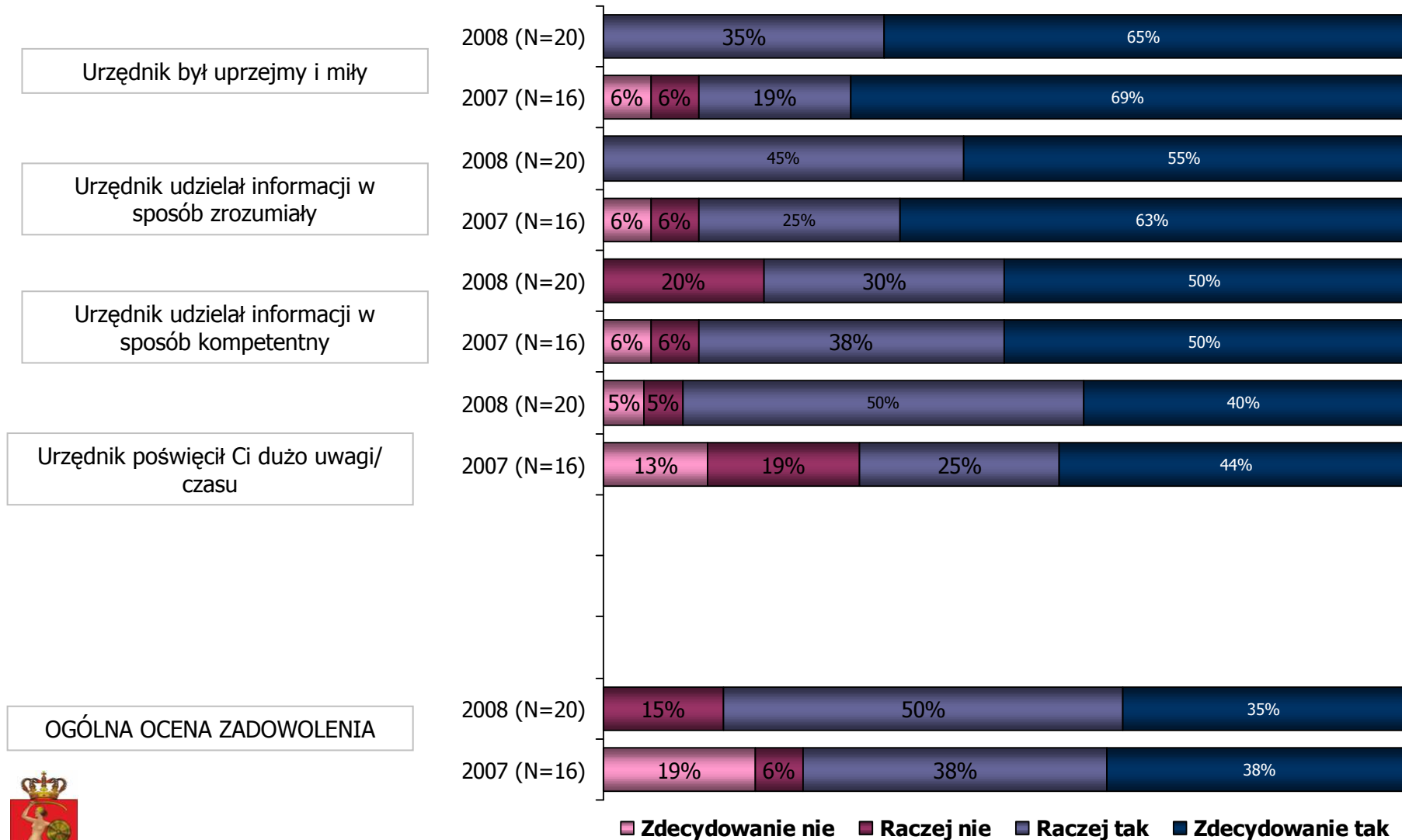


2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=22

2008:
3,27
minut

N=20

2007:
6,00
minut

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

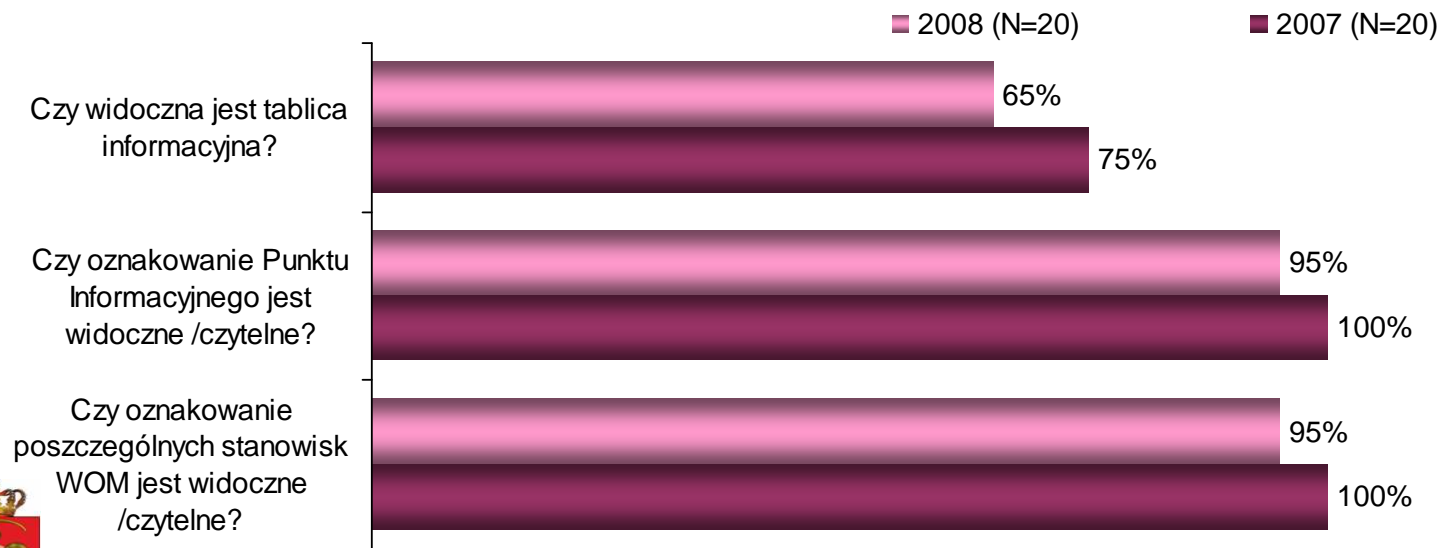
N=22

2008:
0,77

N=20

2007:
1,25

OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)

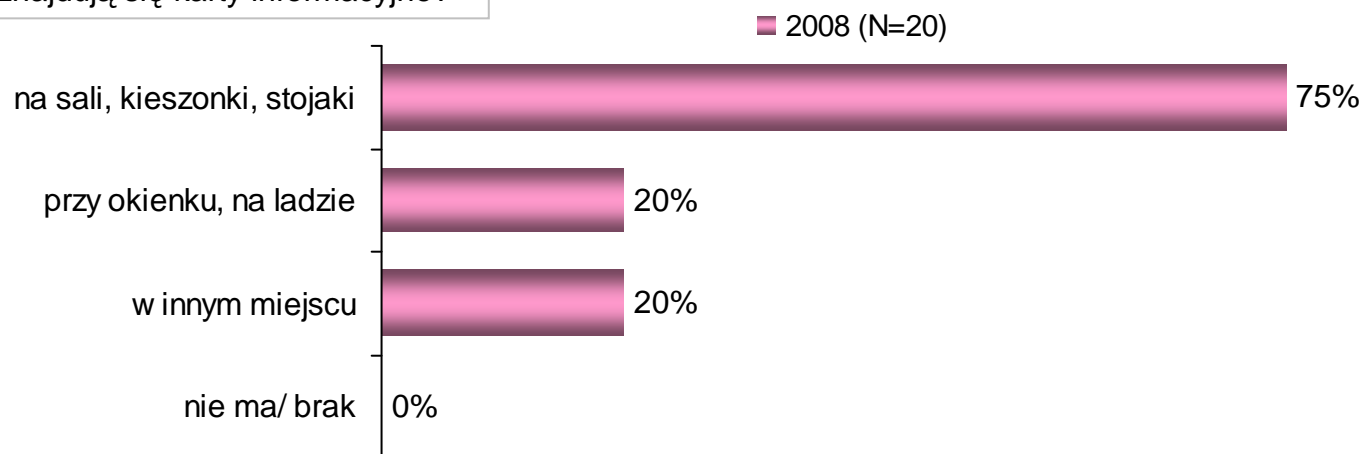


Odsetek odpowiedzi „TAK”

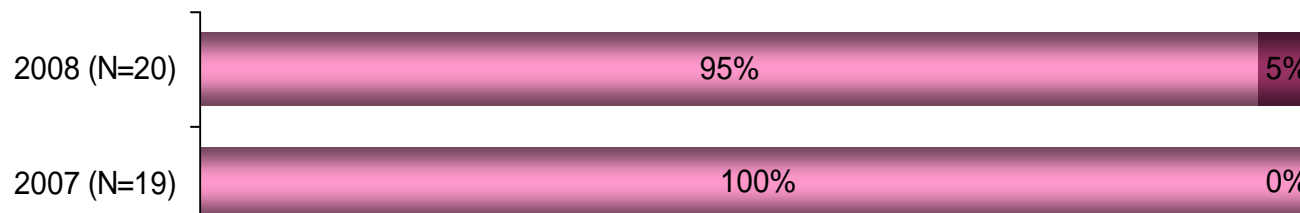


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

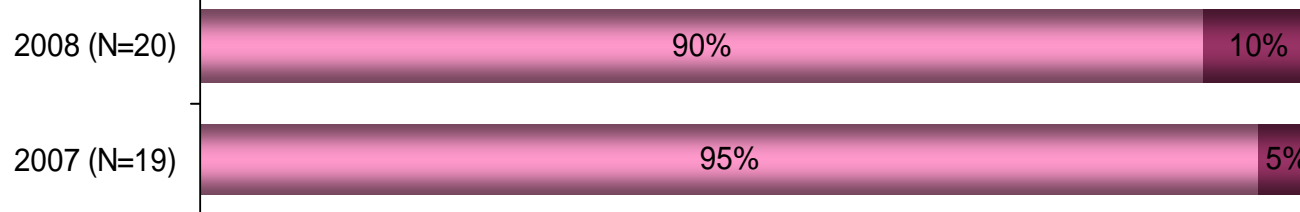
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



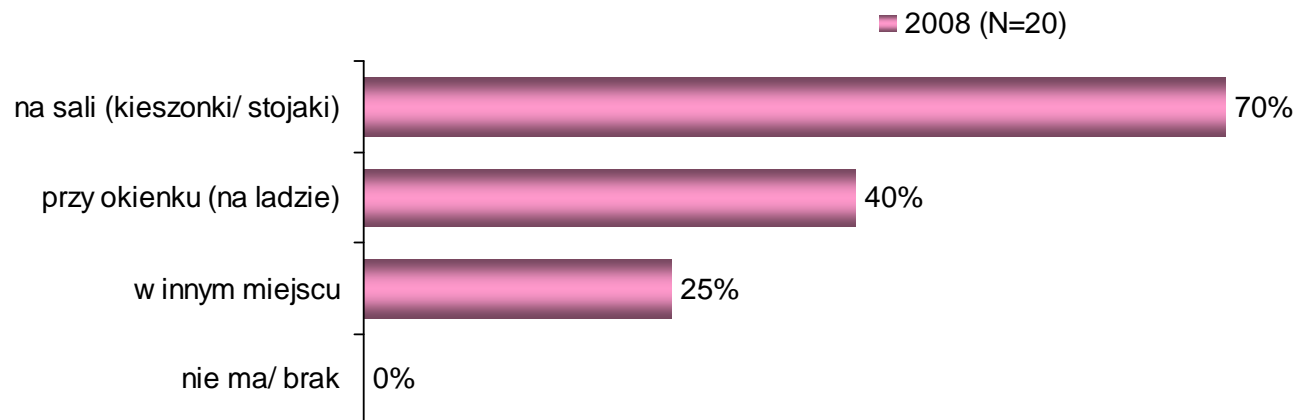
Tak

Nie

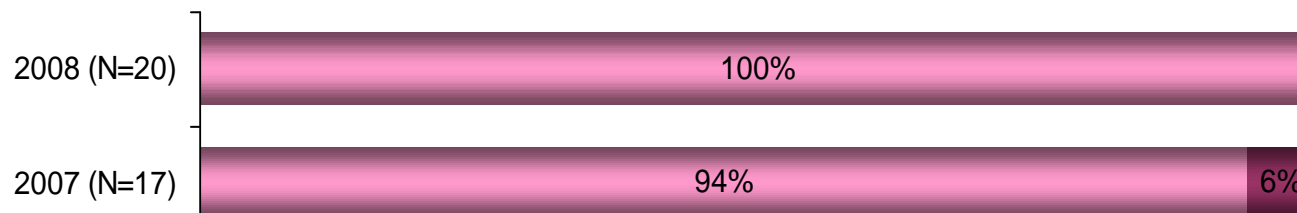


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

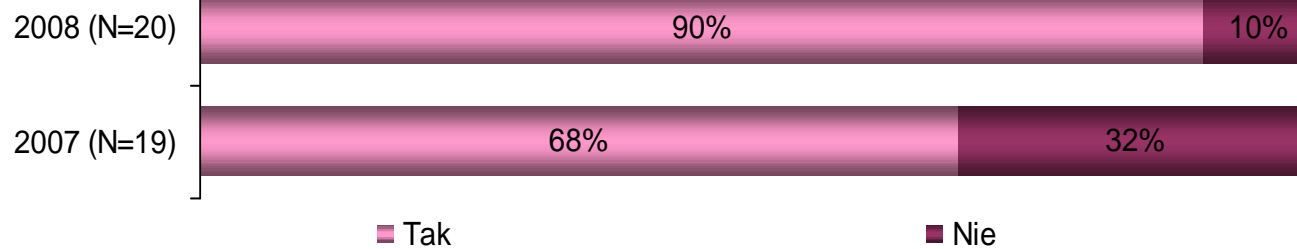
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

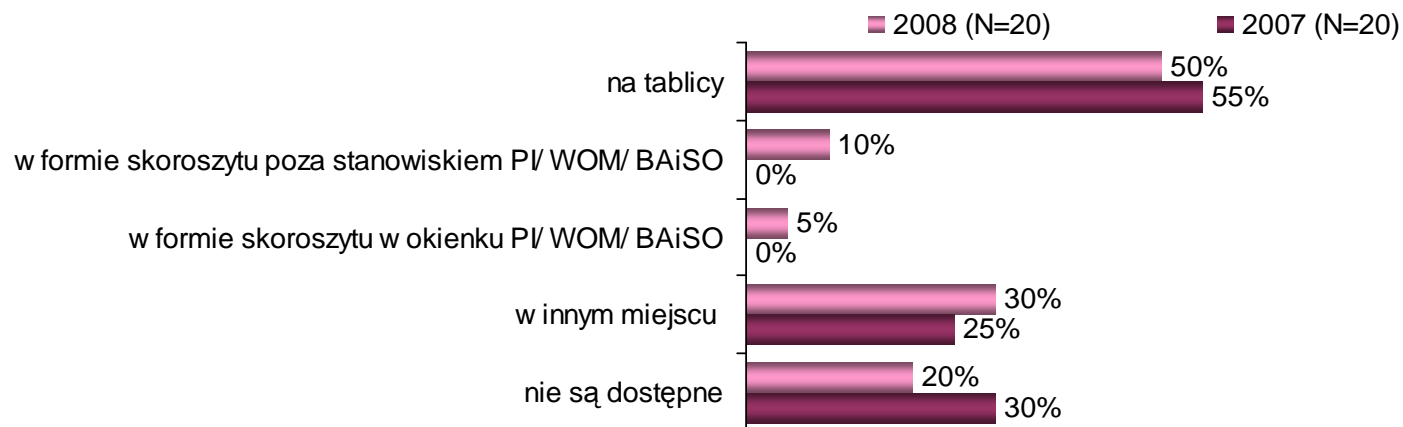


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

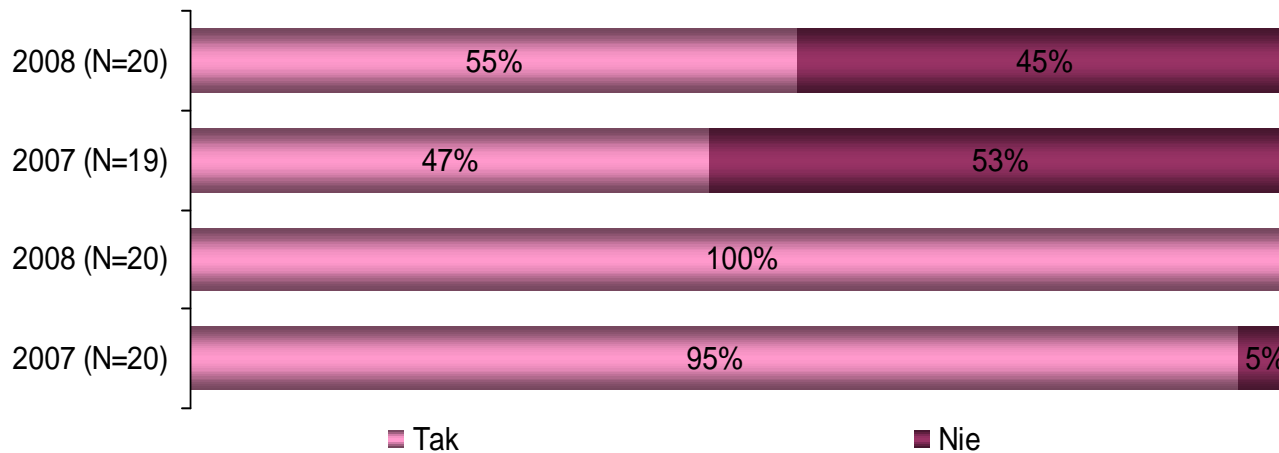


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

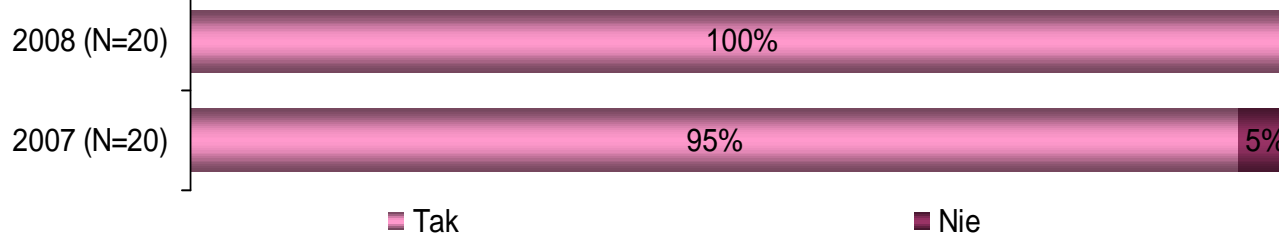
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



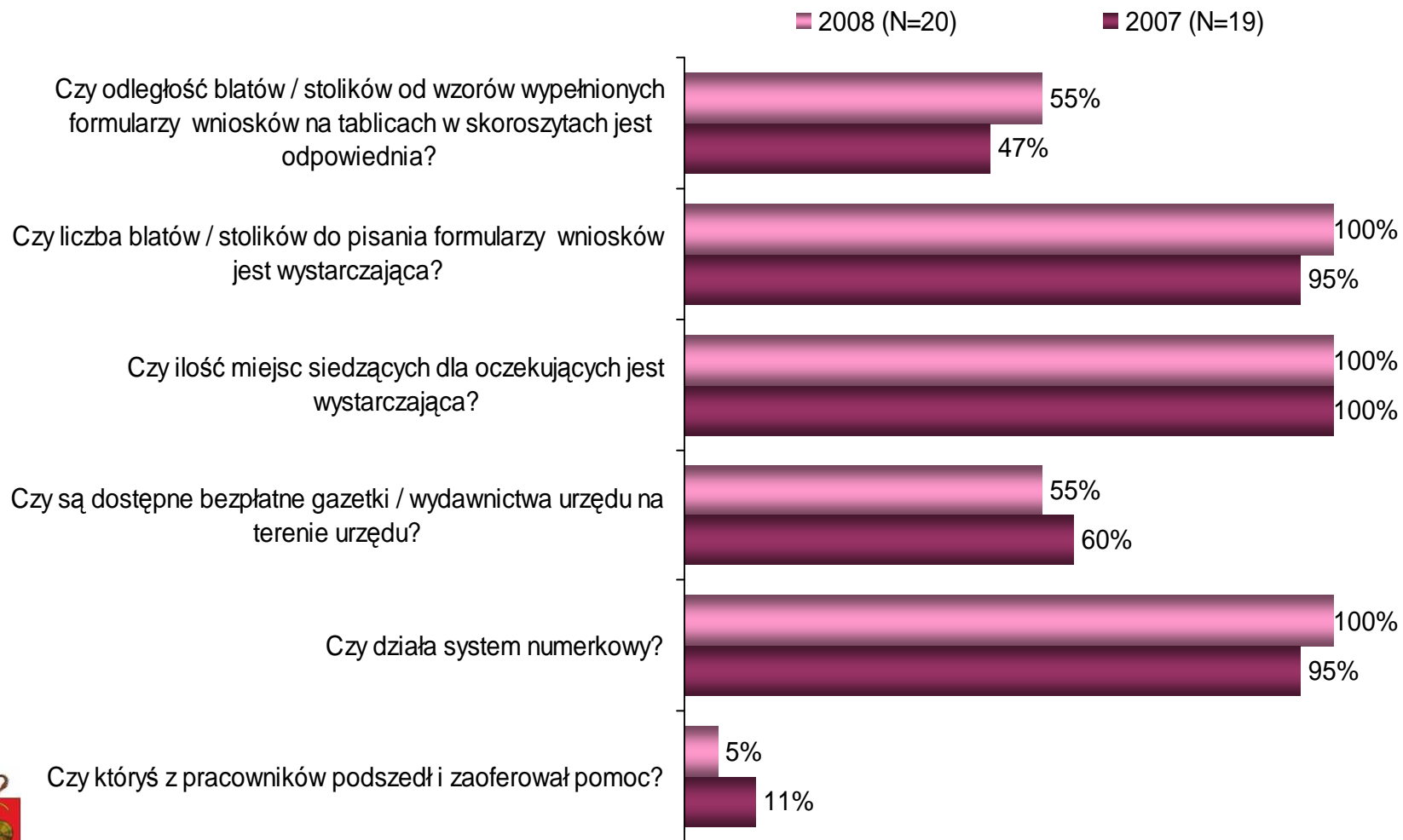
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



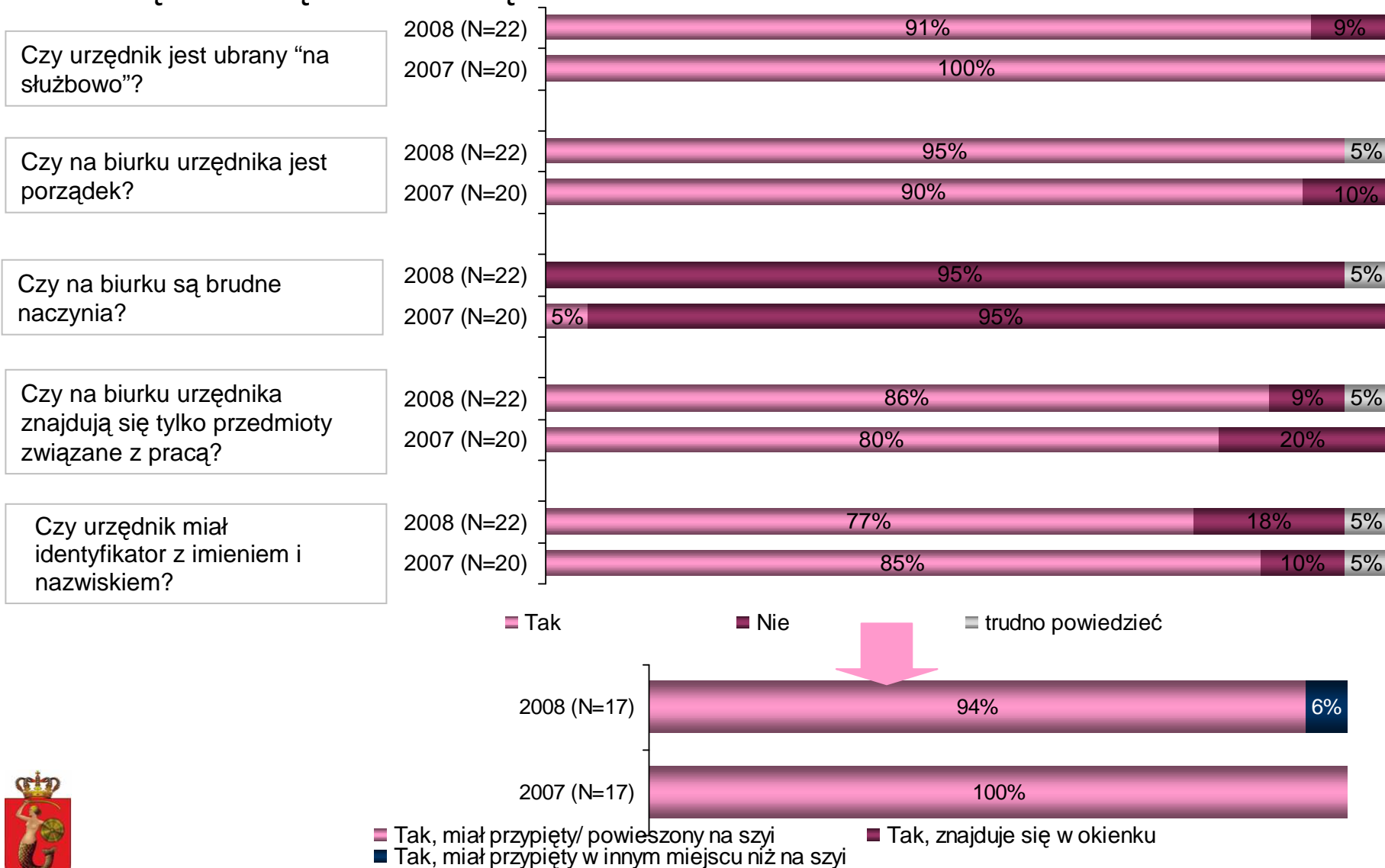
Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca w trakcie wizyty?



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

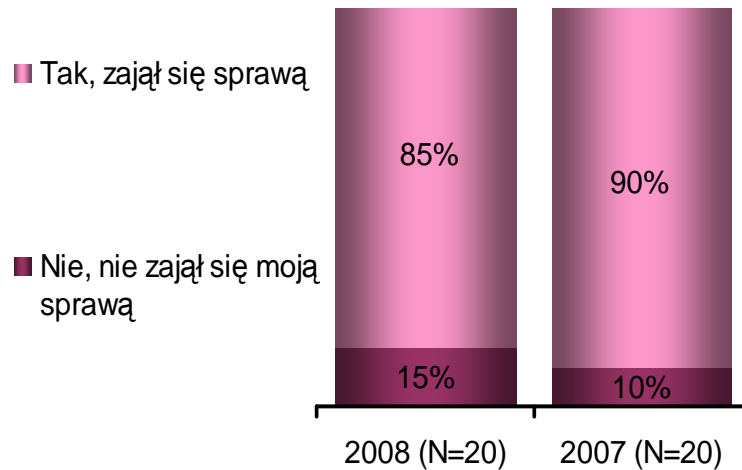


WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



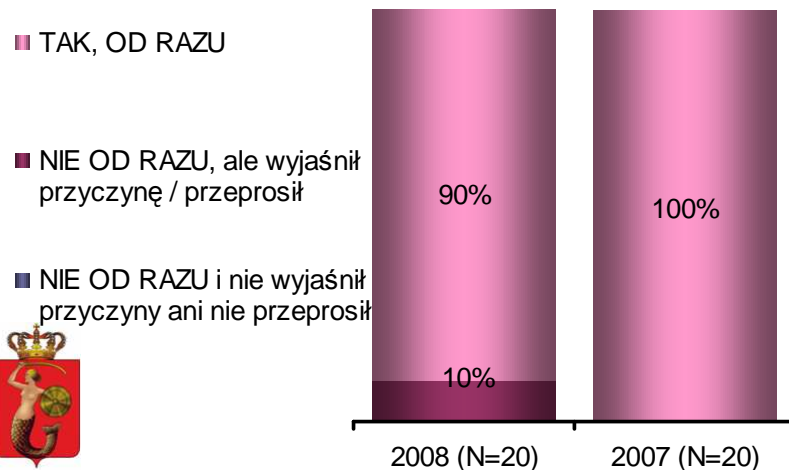
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

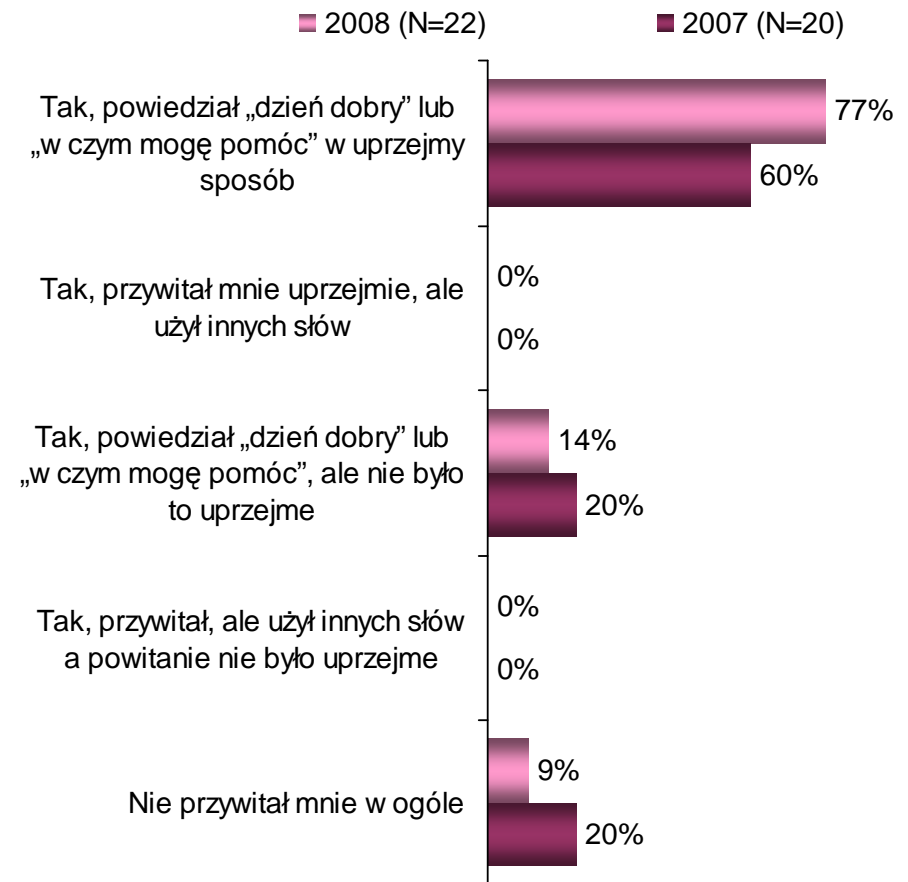


- W 2008 roku 3 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 0 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



Czy urzędnik przywitał Cię?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

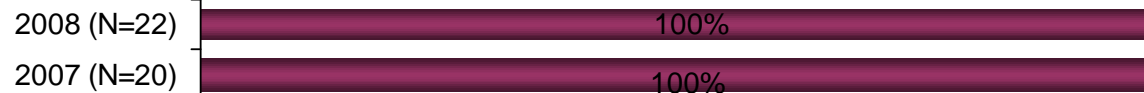
Czy urzędnik podczas rozmowy starał się podtrzymać kontakt wzrokowy z Tobą?



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



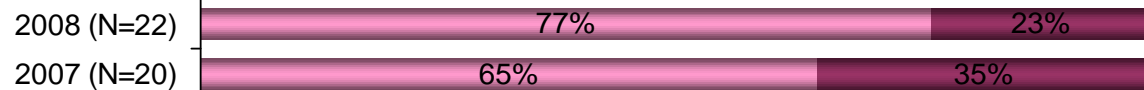
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



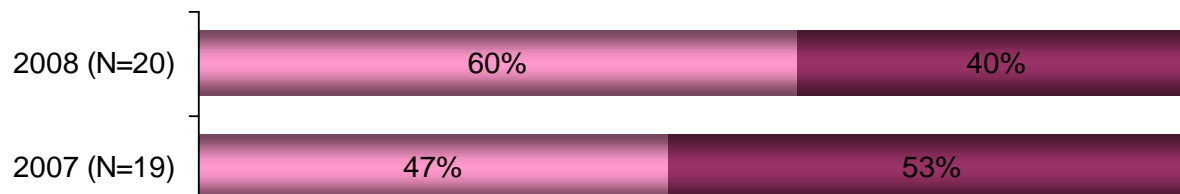
■ Tak

■ Nie



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

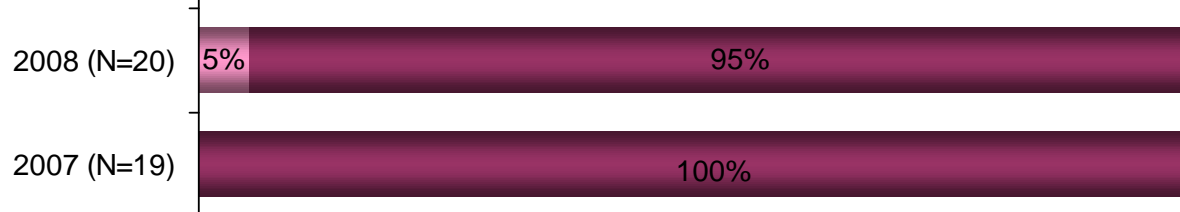
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



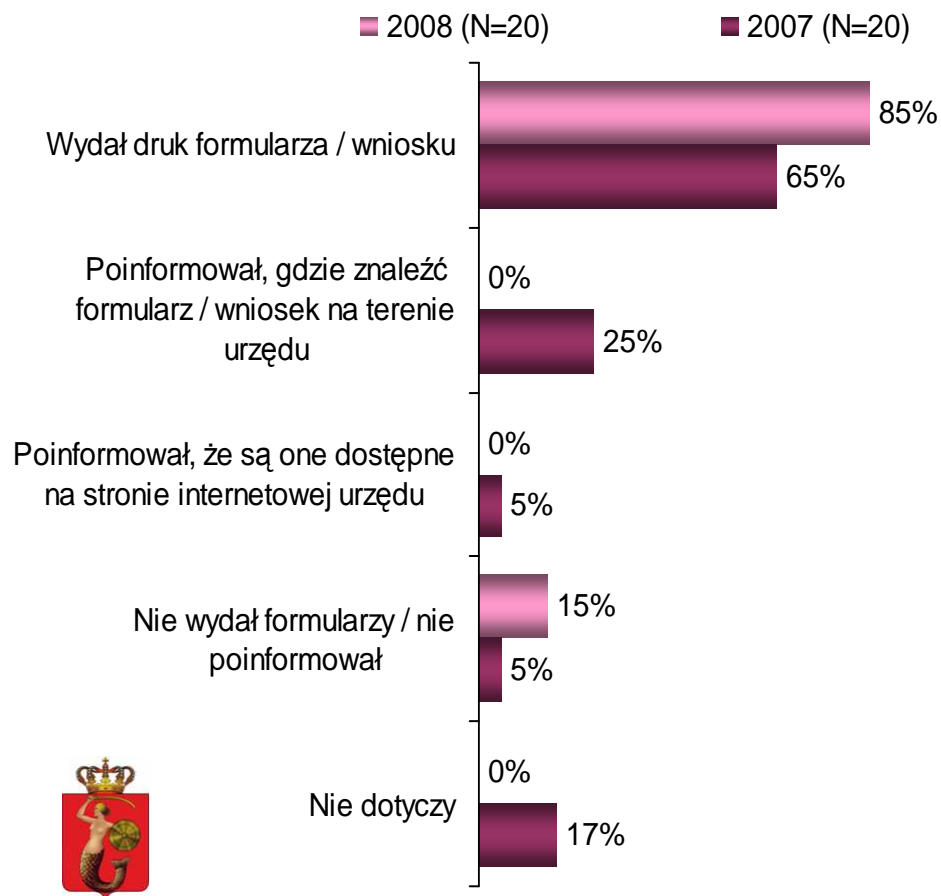
Tak

Nie

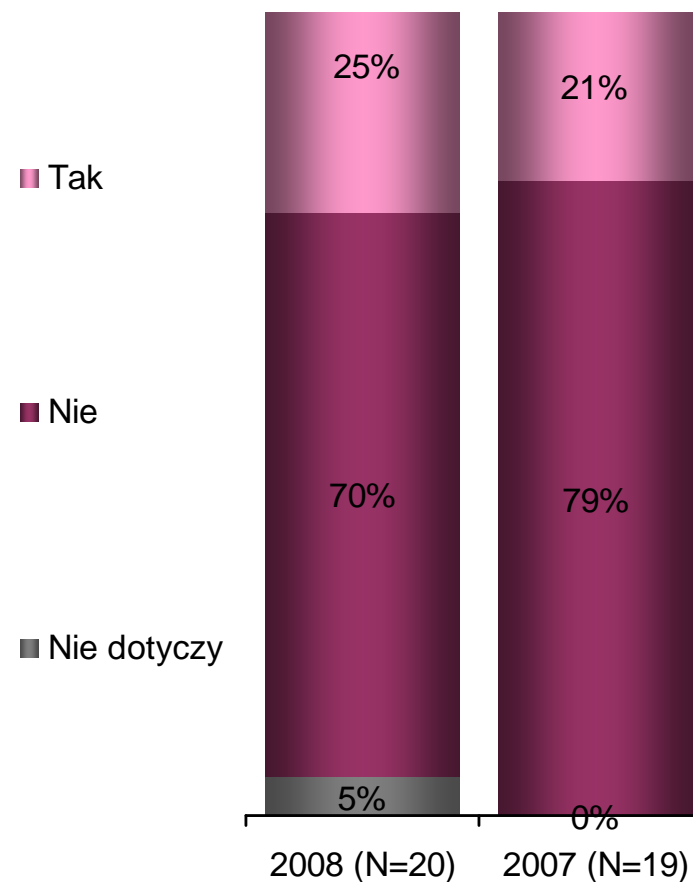


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

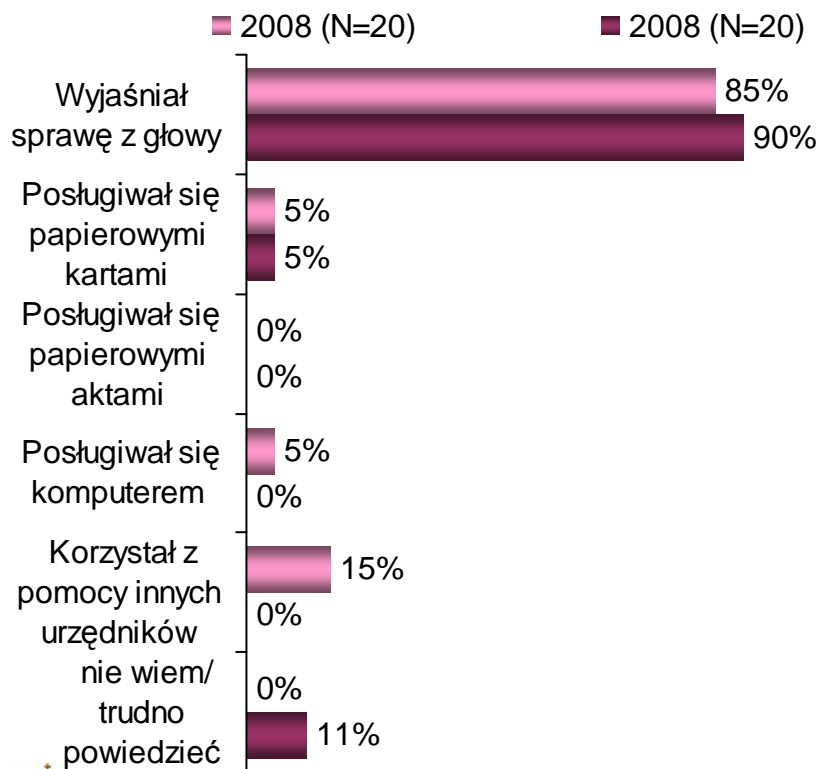


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

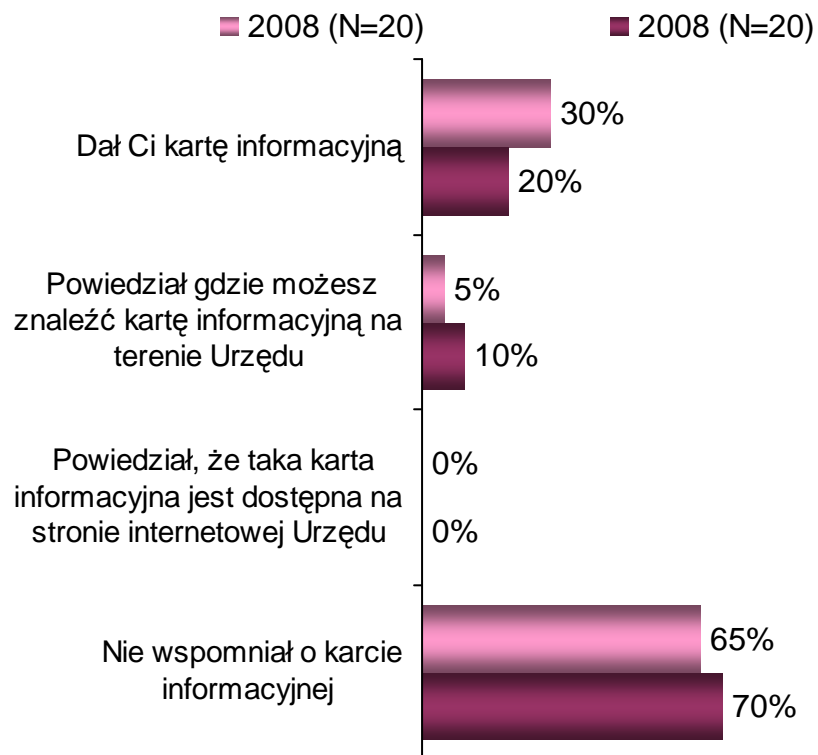


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

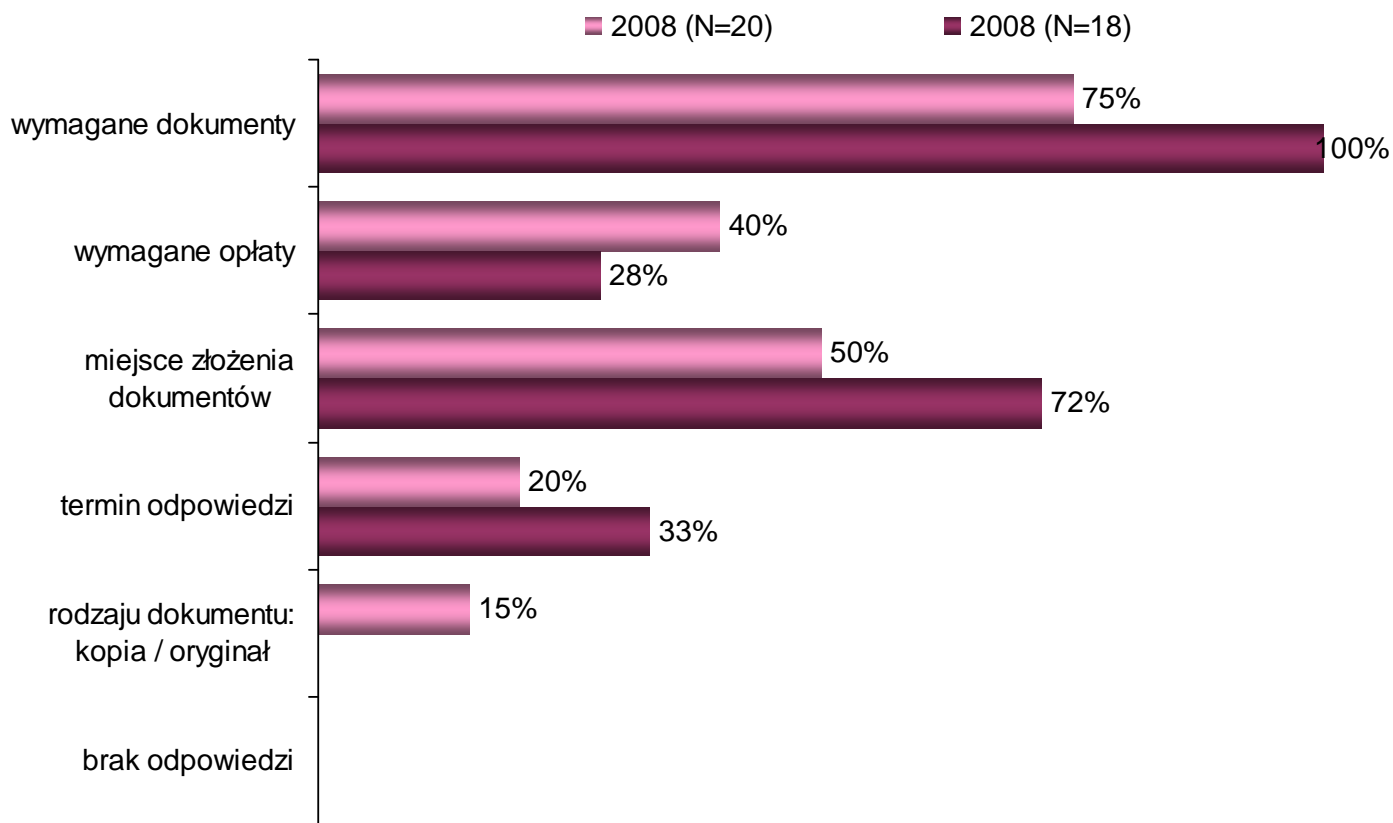


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

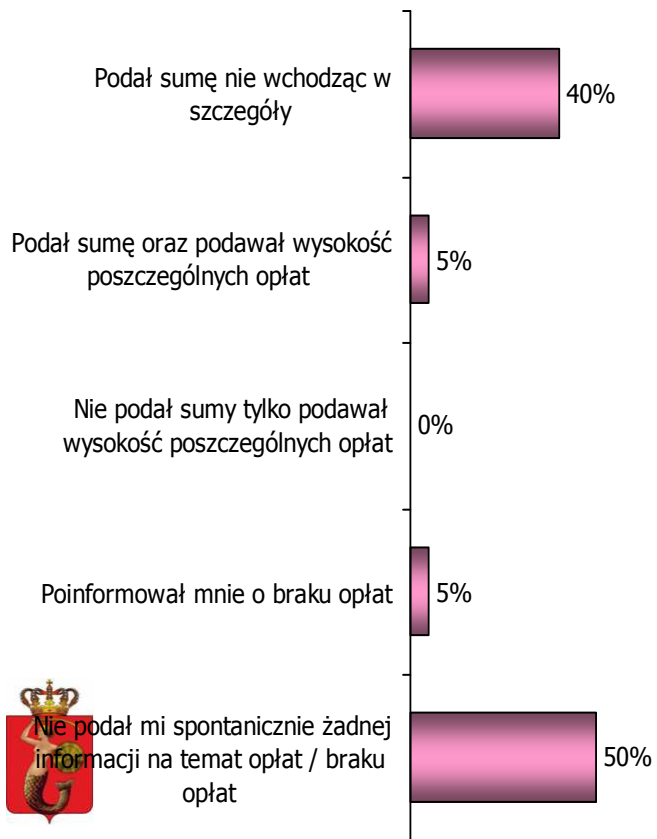


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

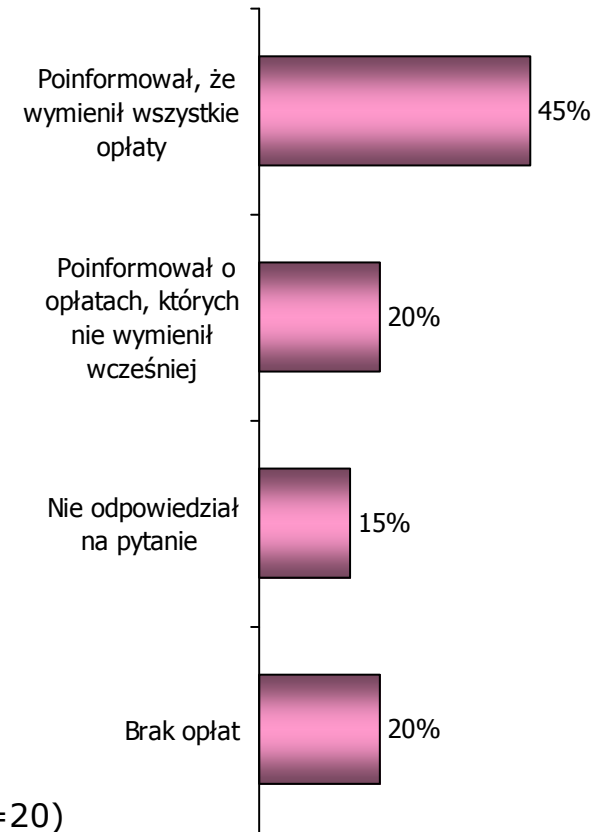
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, **BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA** poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



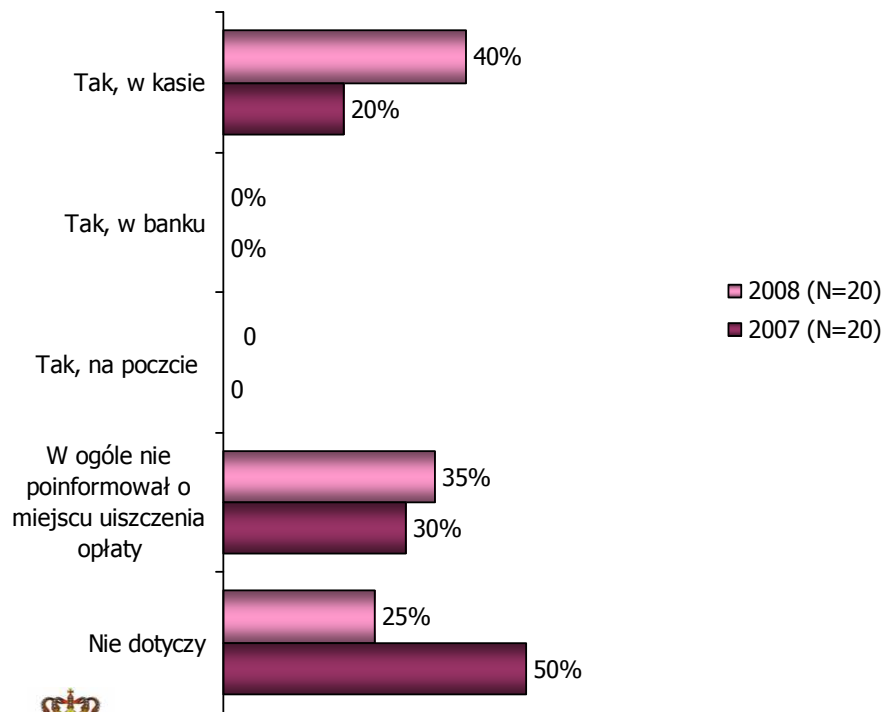
2008 (N=20)



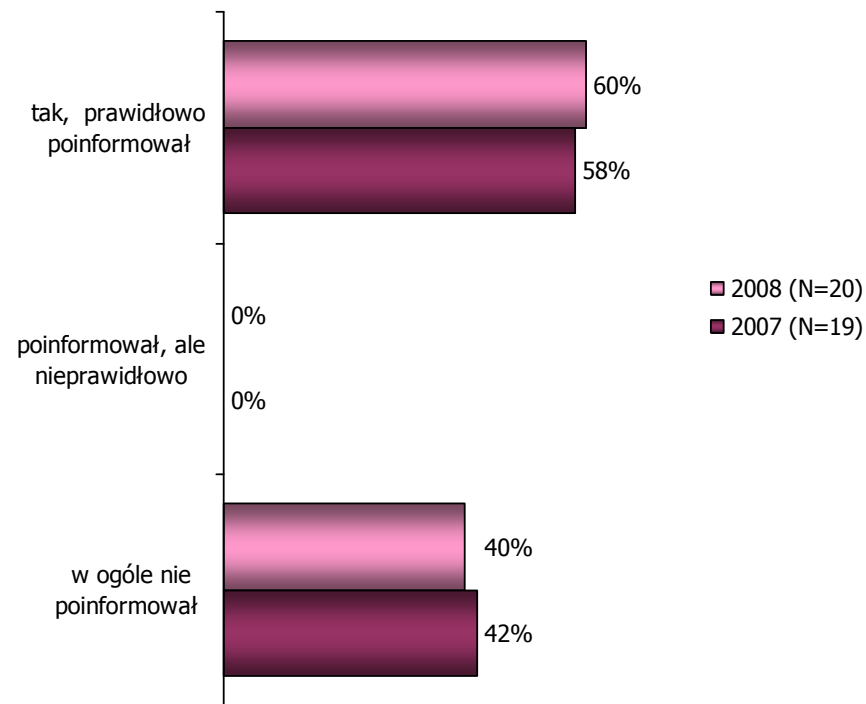
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

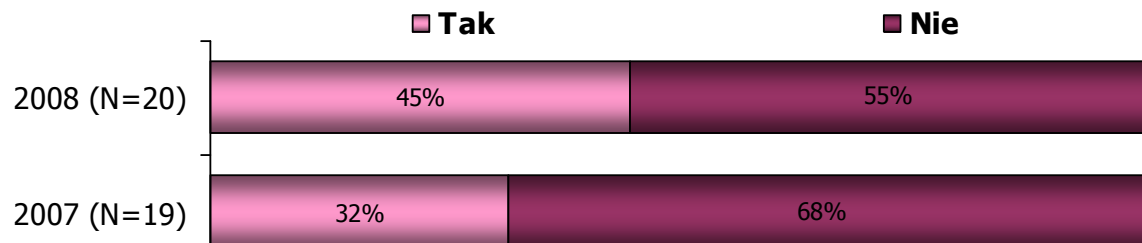


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

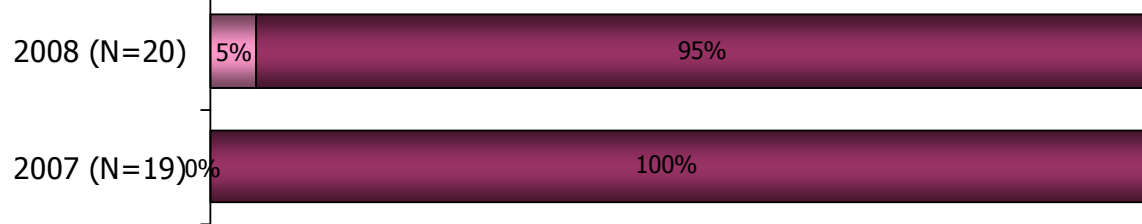


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

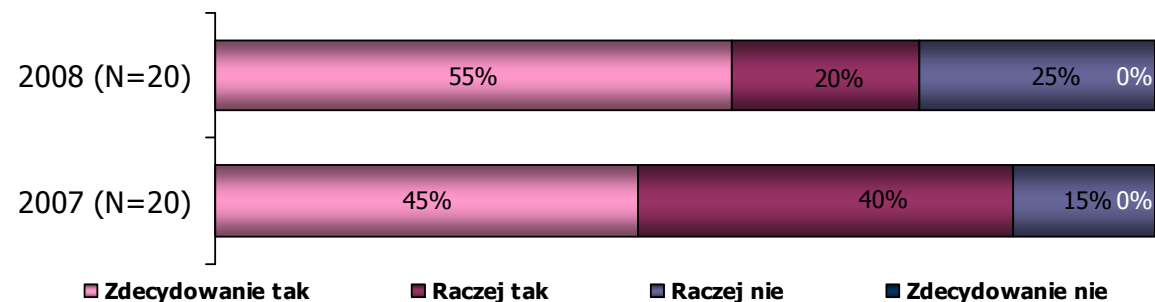


Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?

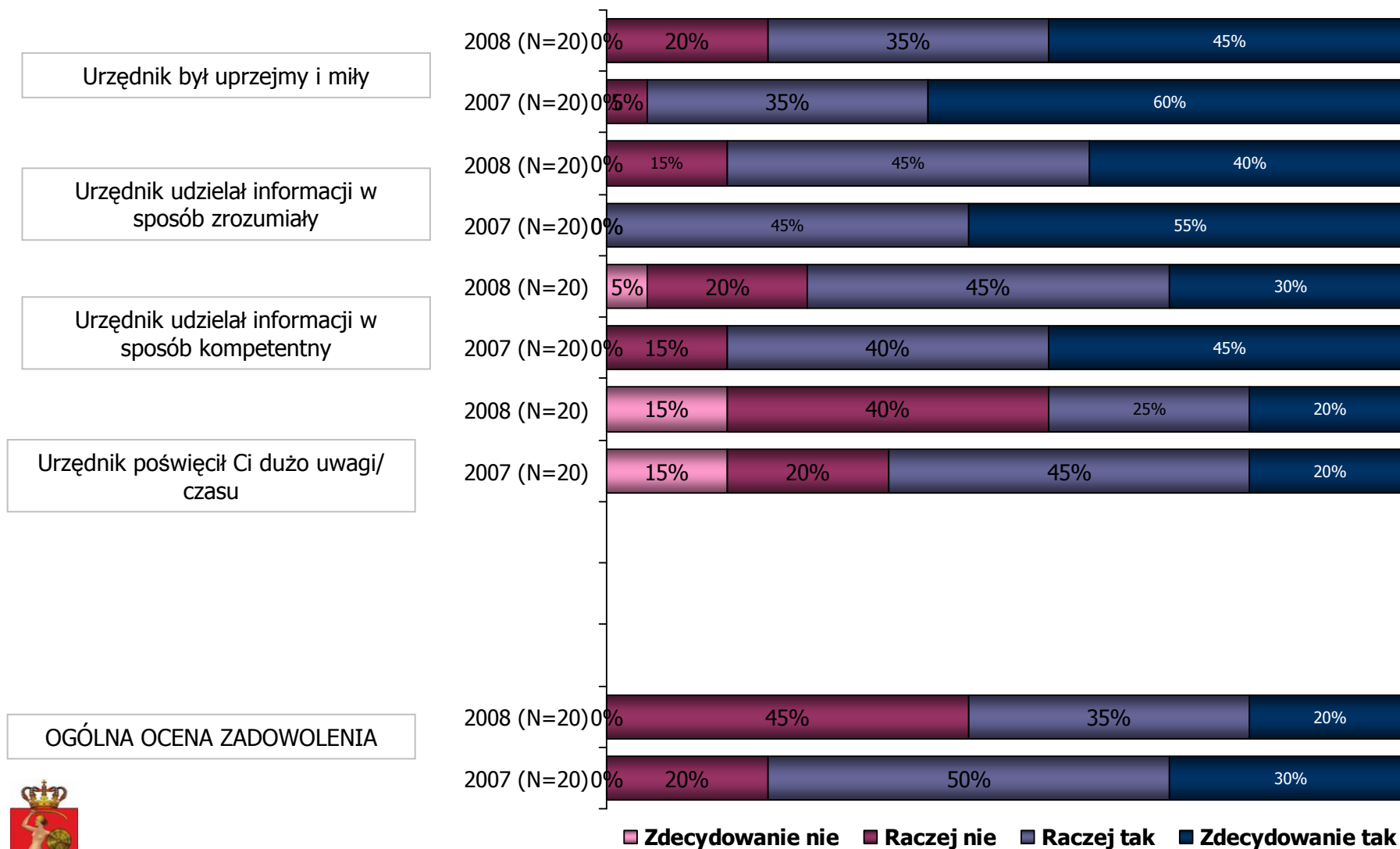


2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=22

2008:
1,82
minut

N=20

2007:
3,40
minut

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

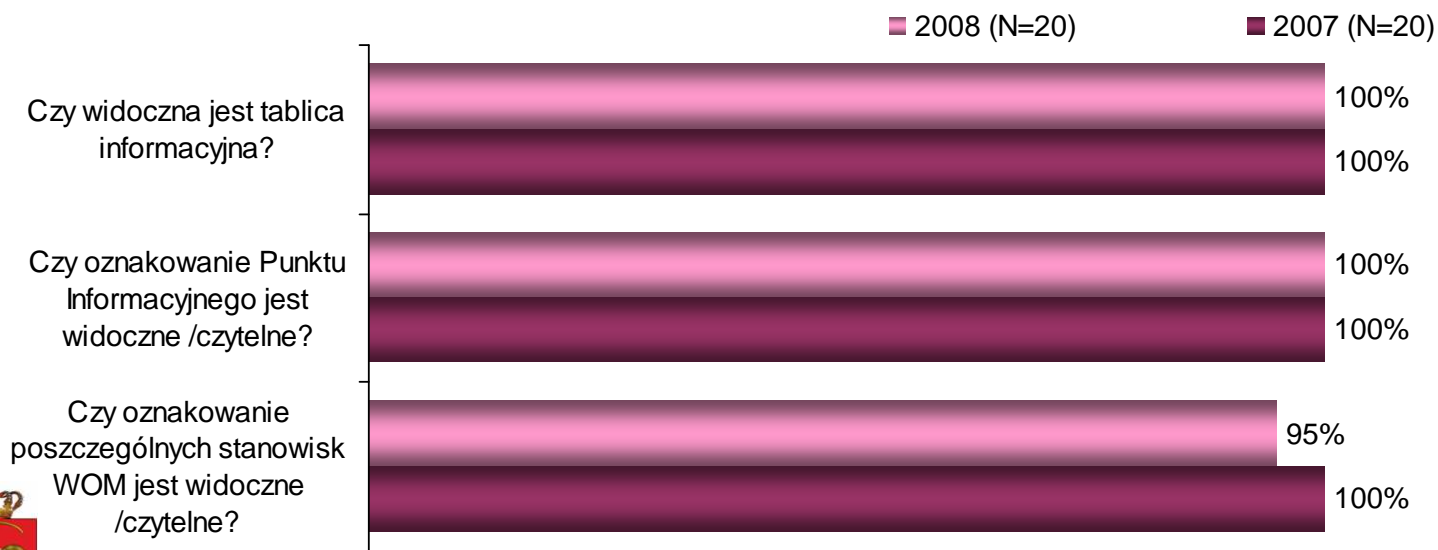
N=22

2008:
0,82

N=20

2007:
1,70

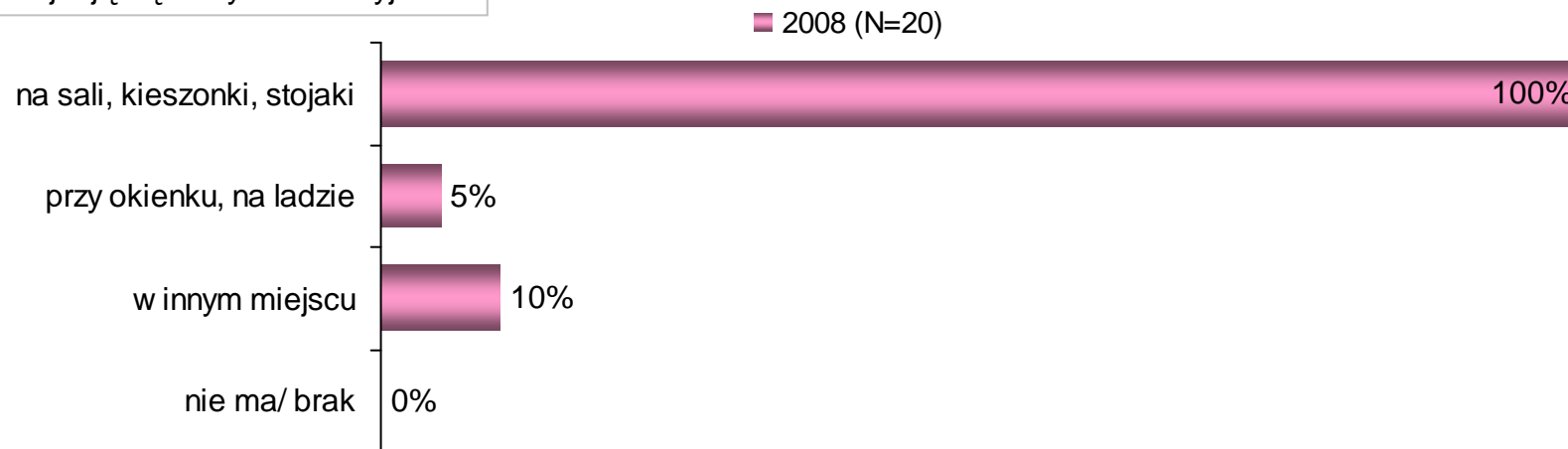
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



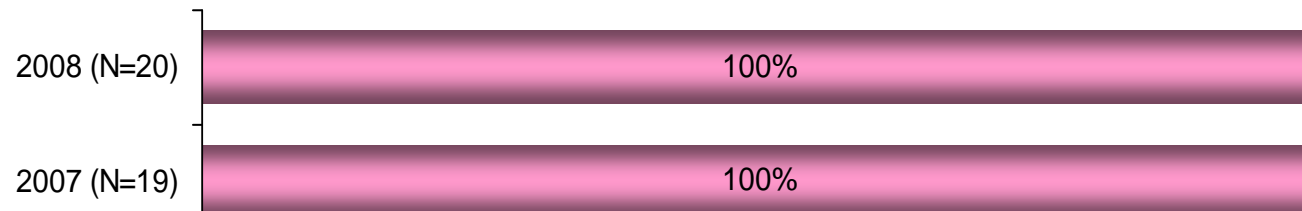
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

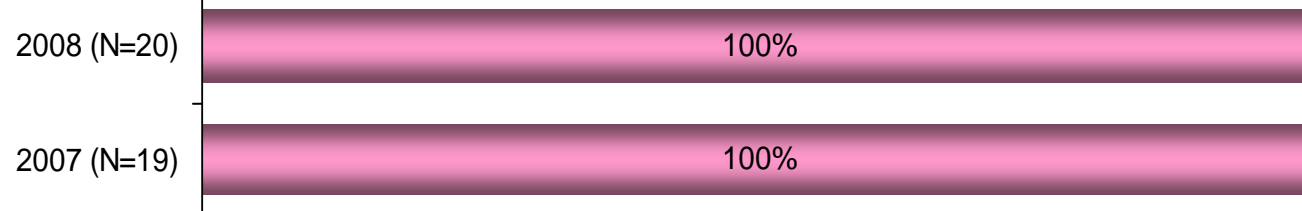
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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

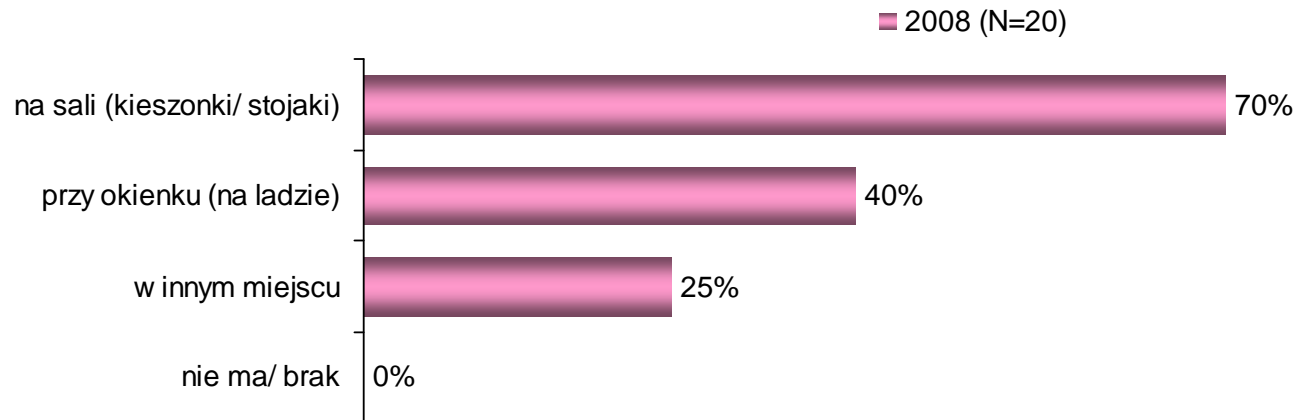


Tak

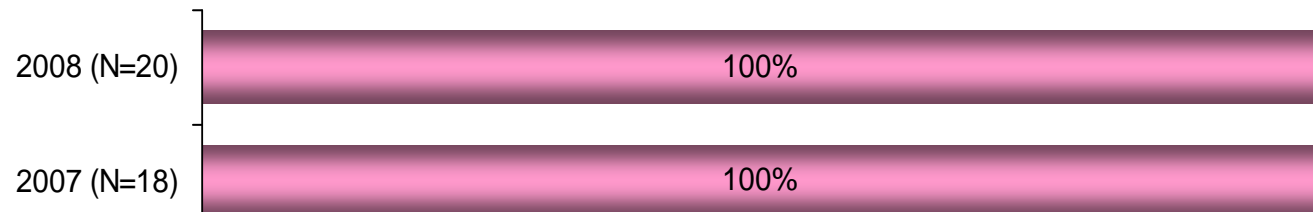
Nie

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

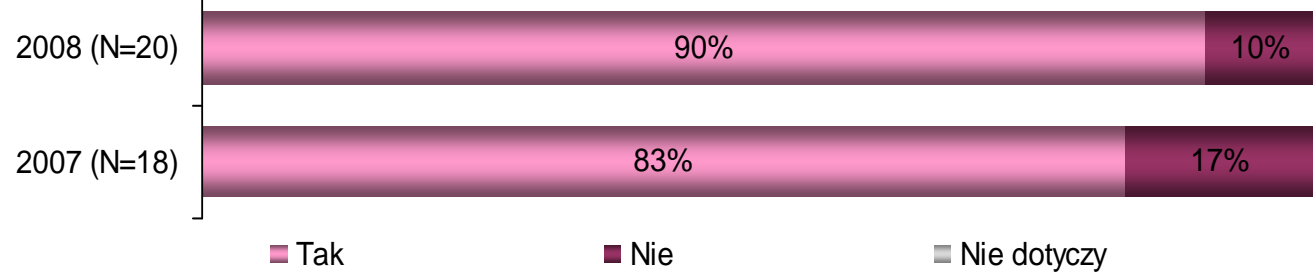
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

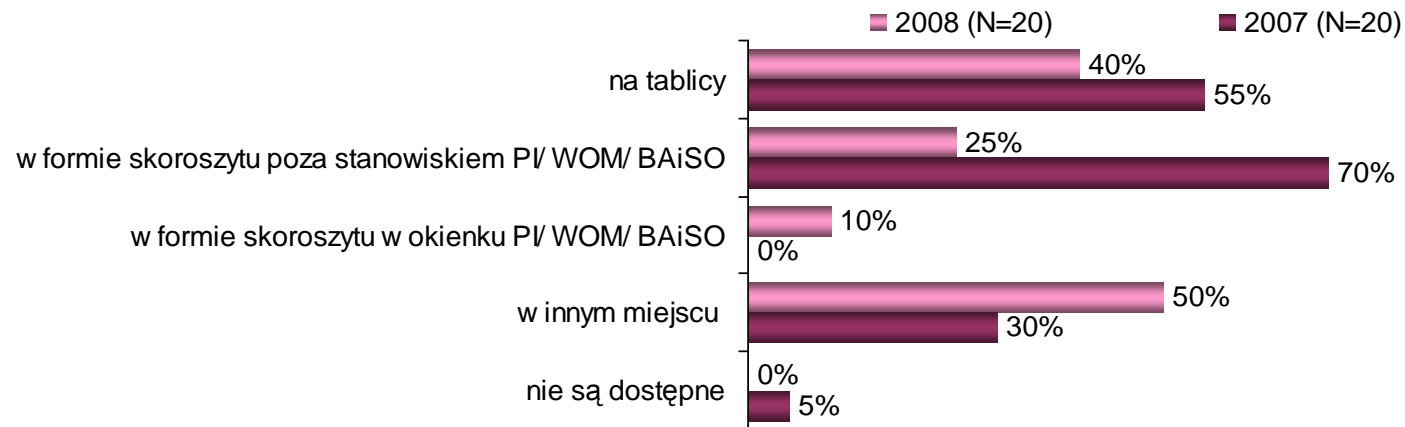


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

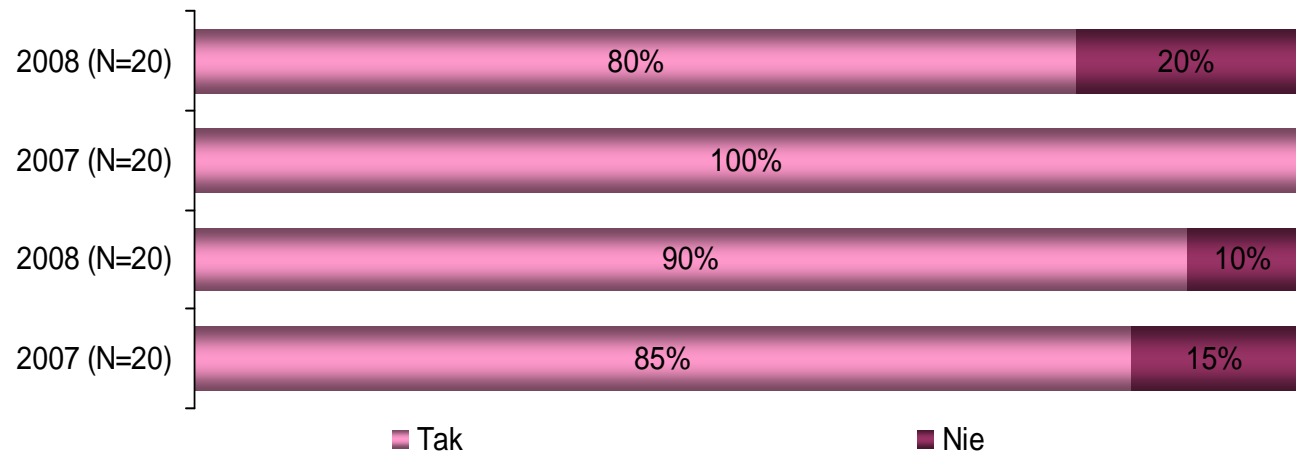


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

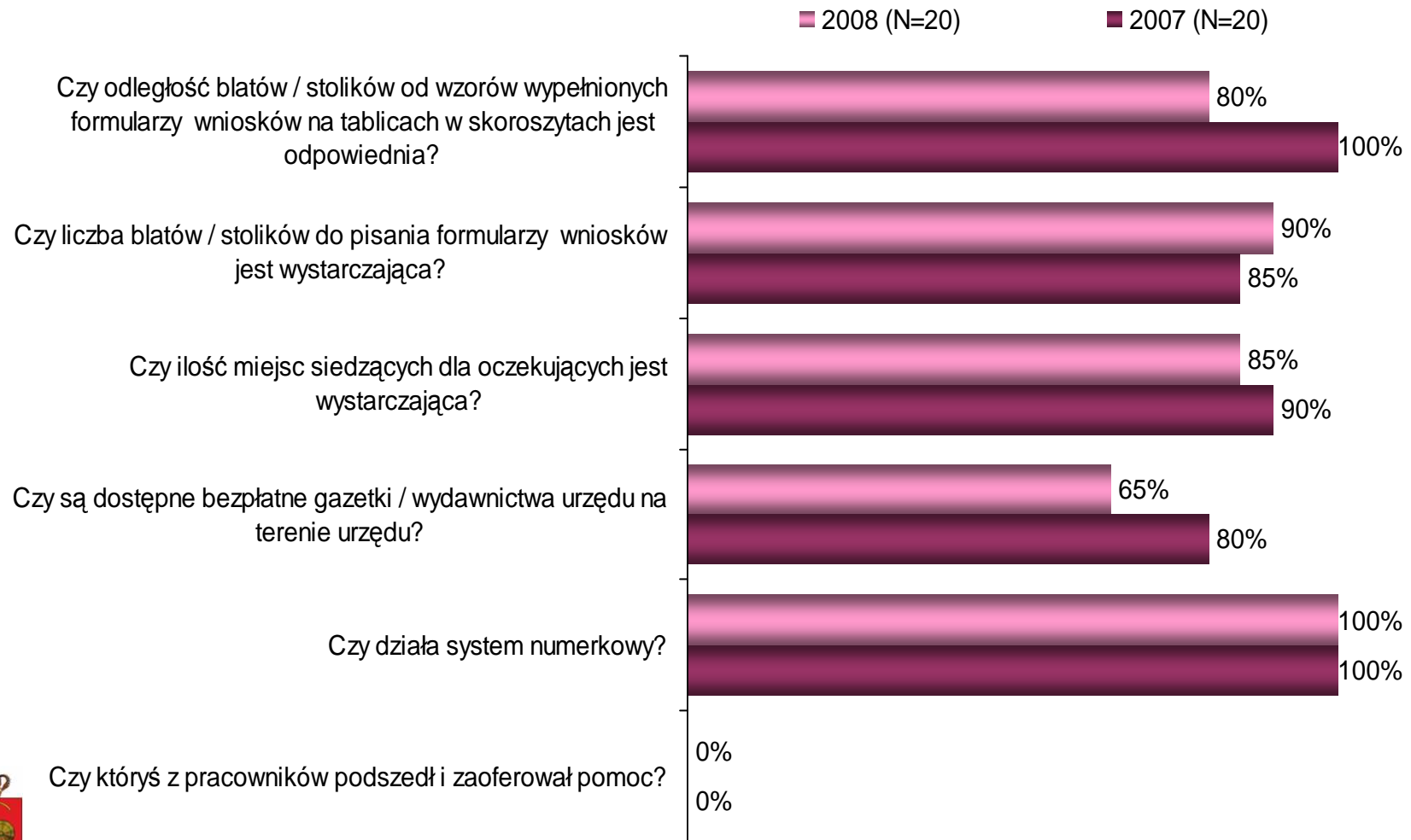
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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

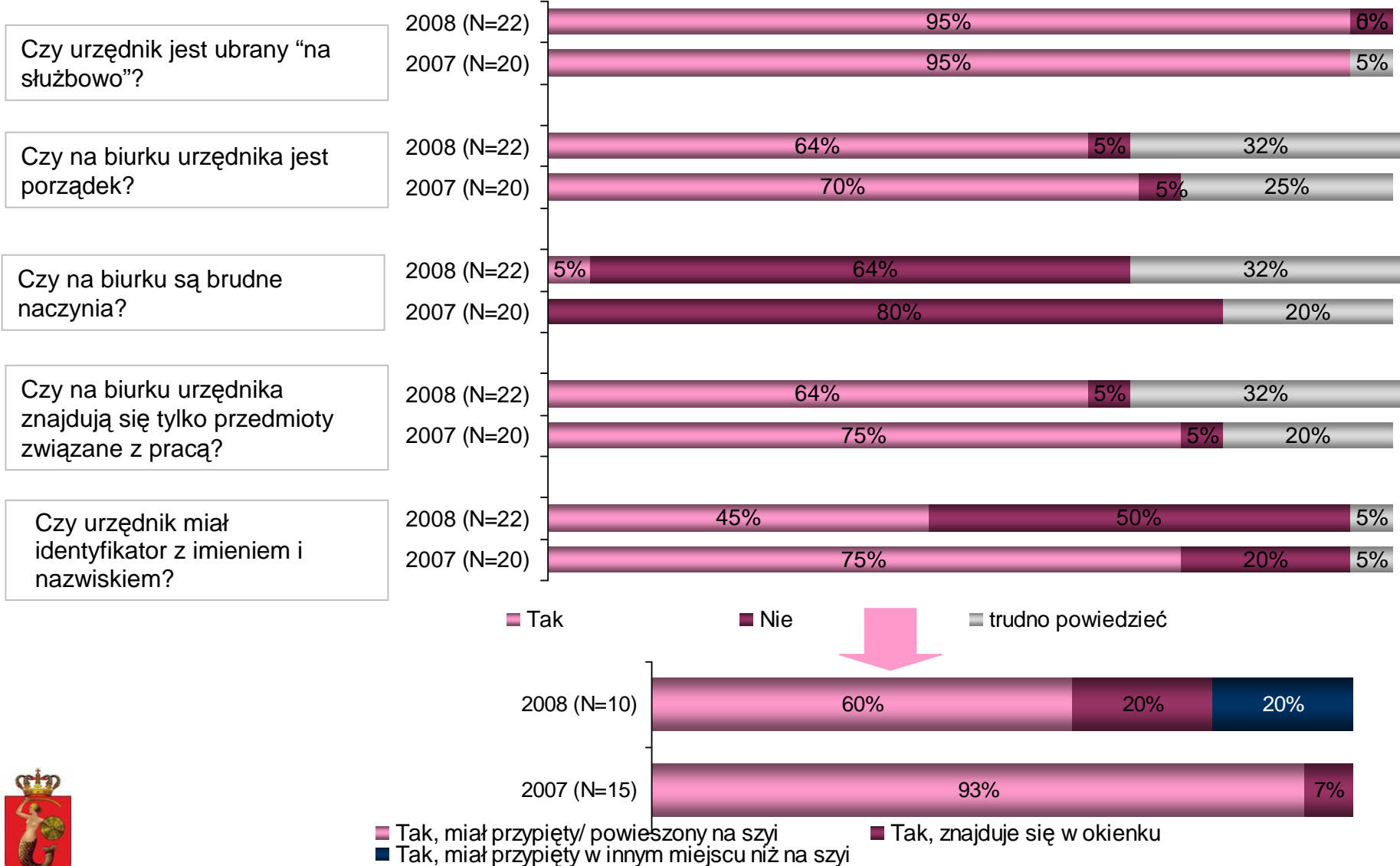


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



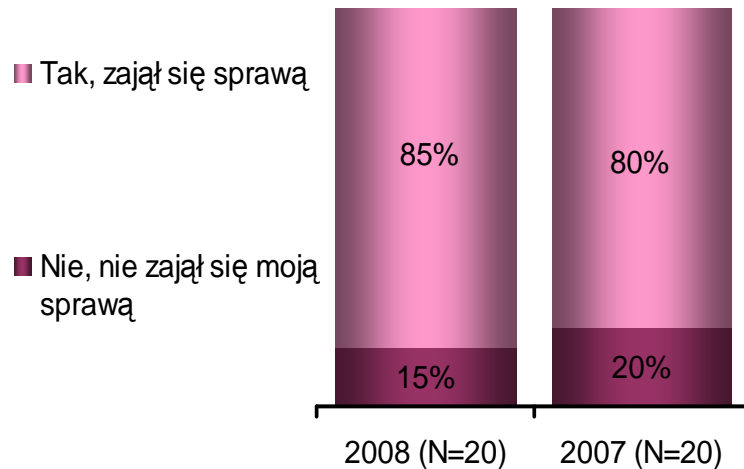
Czy któryś z pracowników podszedł i zaoferował pomoc?

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



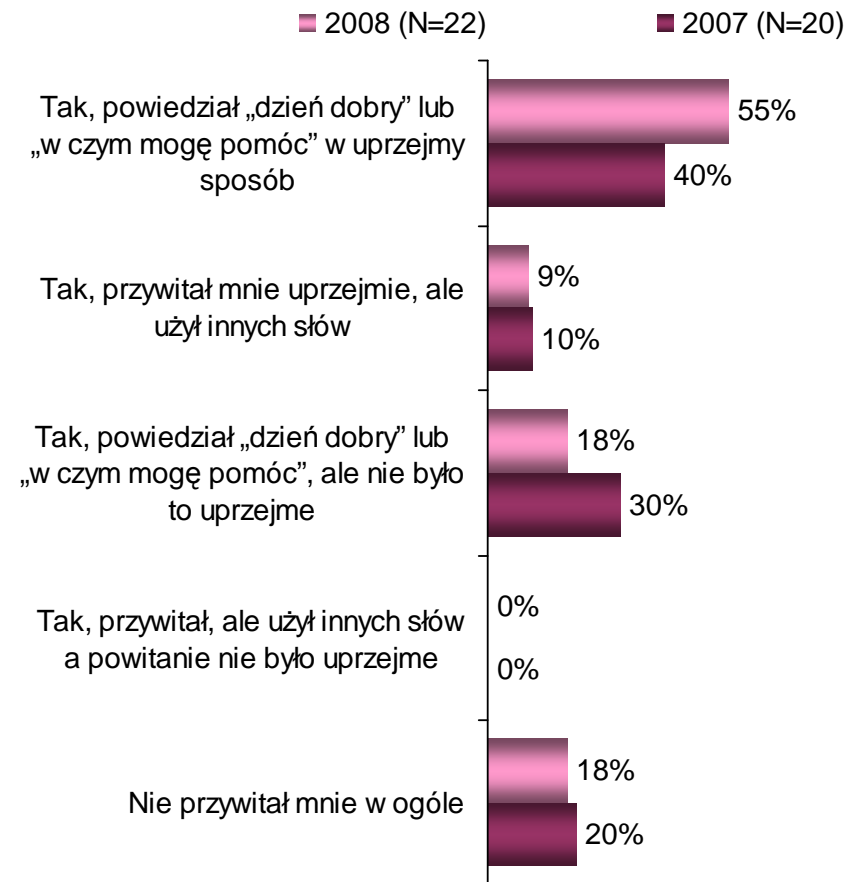
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

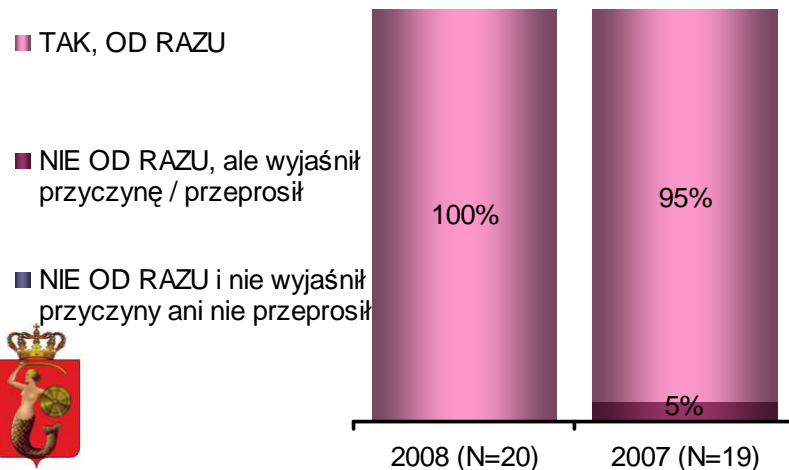


- W 2008 roku 3 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 2 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik przywitał Cię?

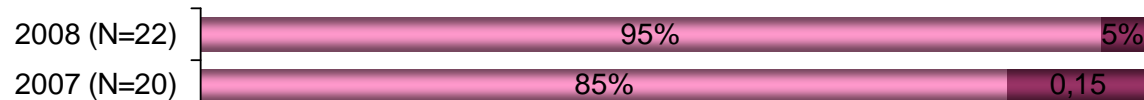


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



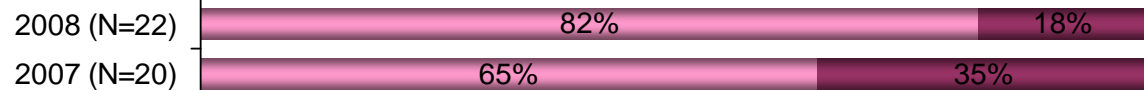
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



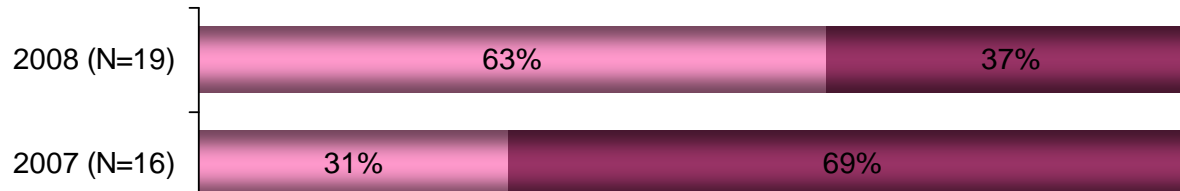
■ Tak

■ Nie

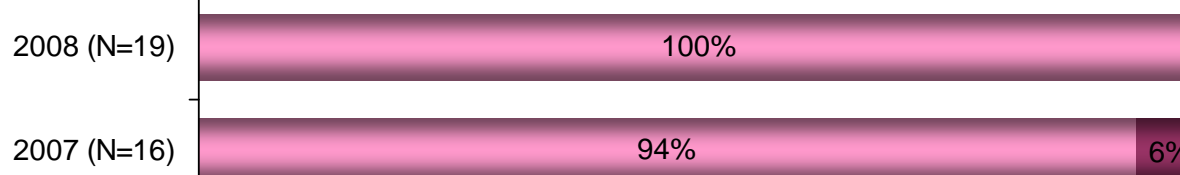


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



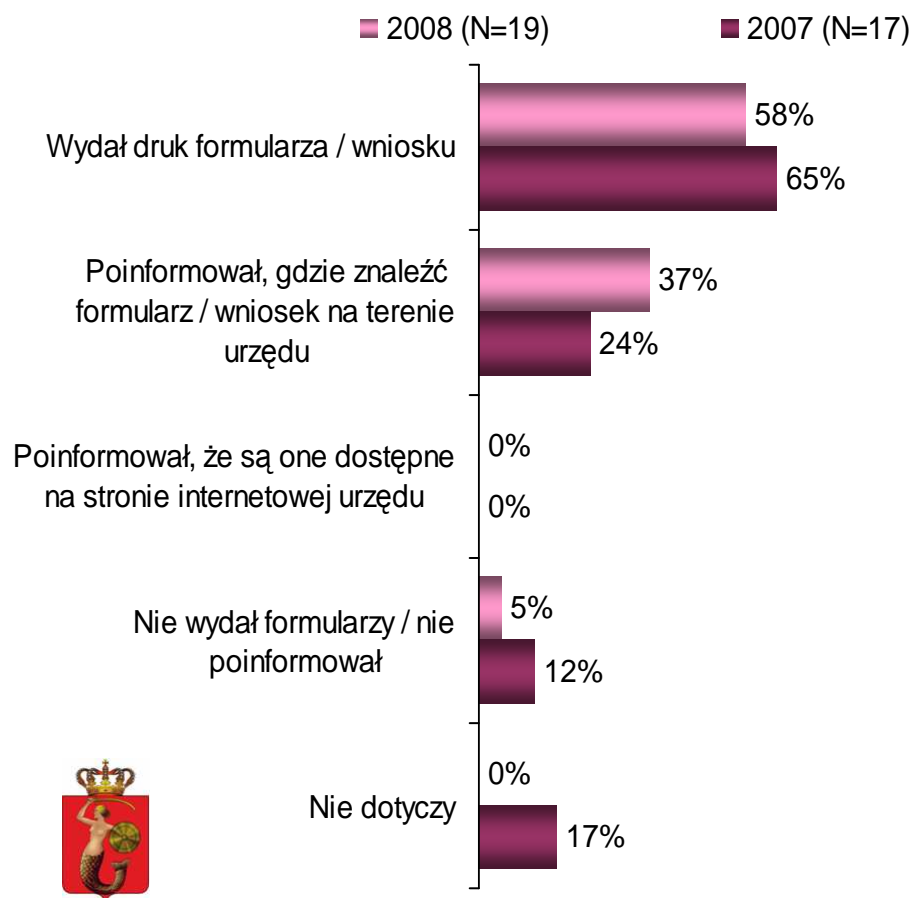
Tak

Nie

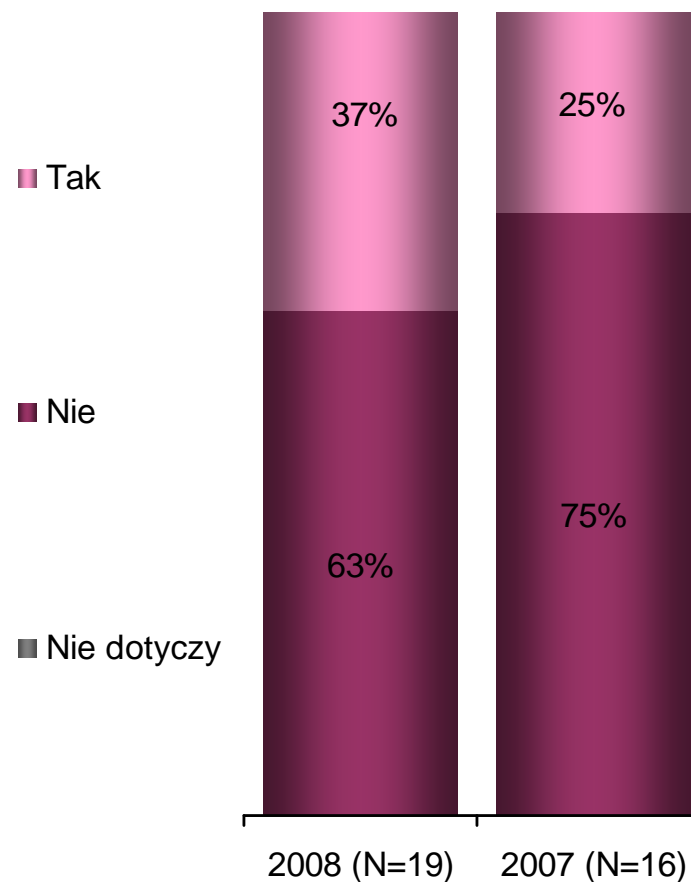


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

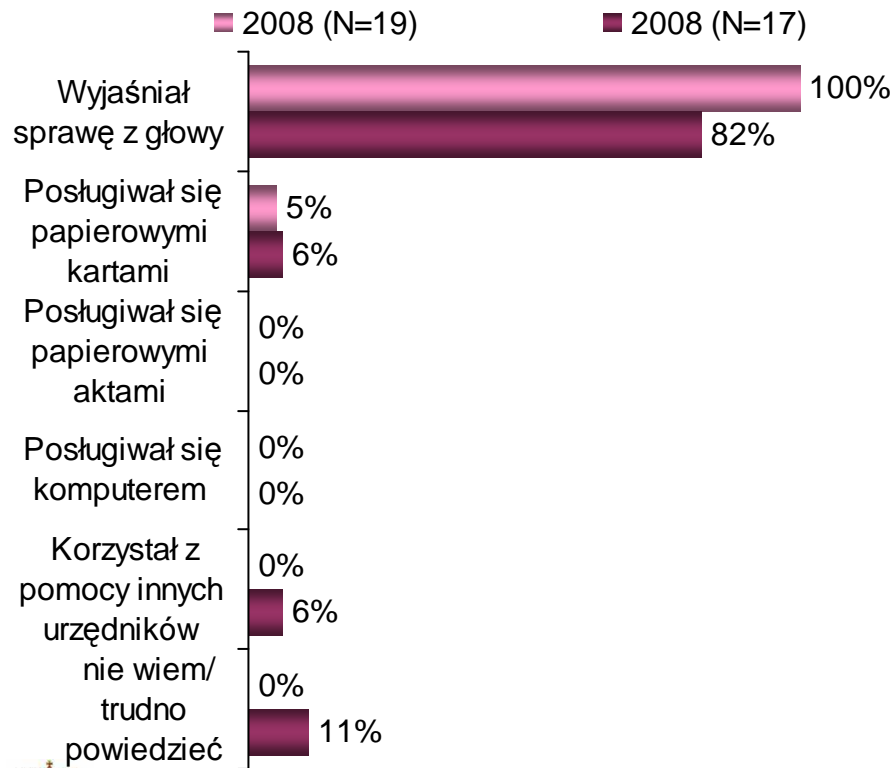


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

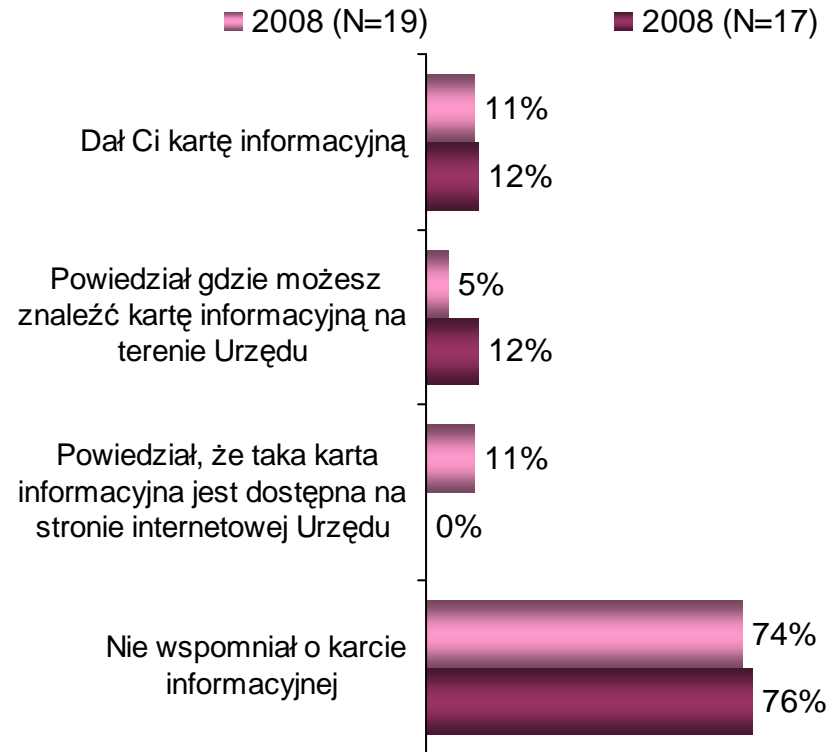


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

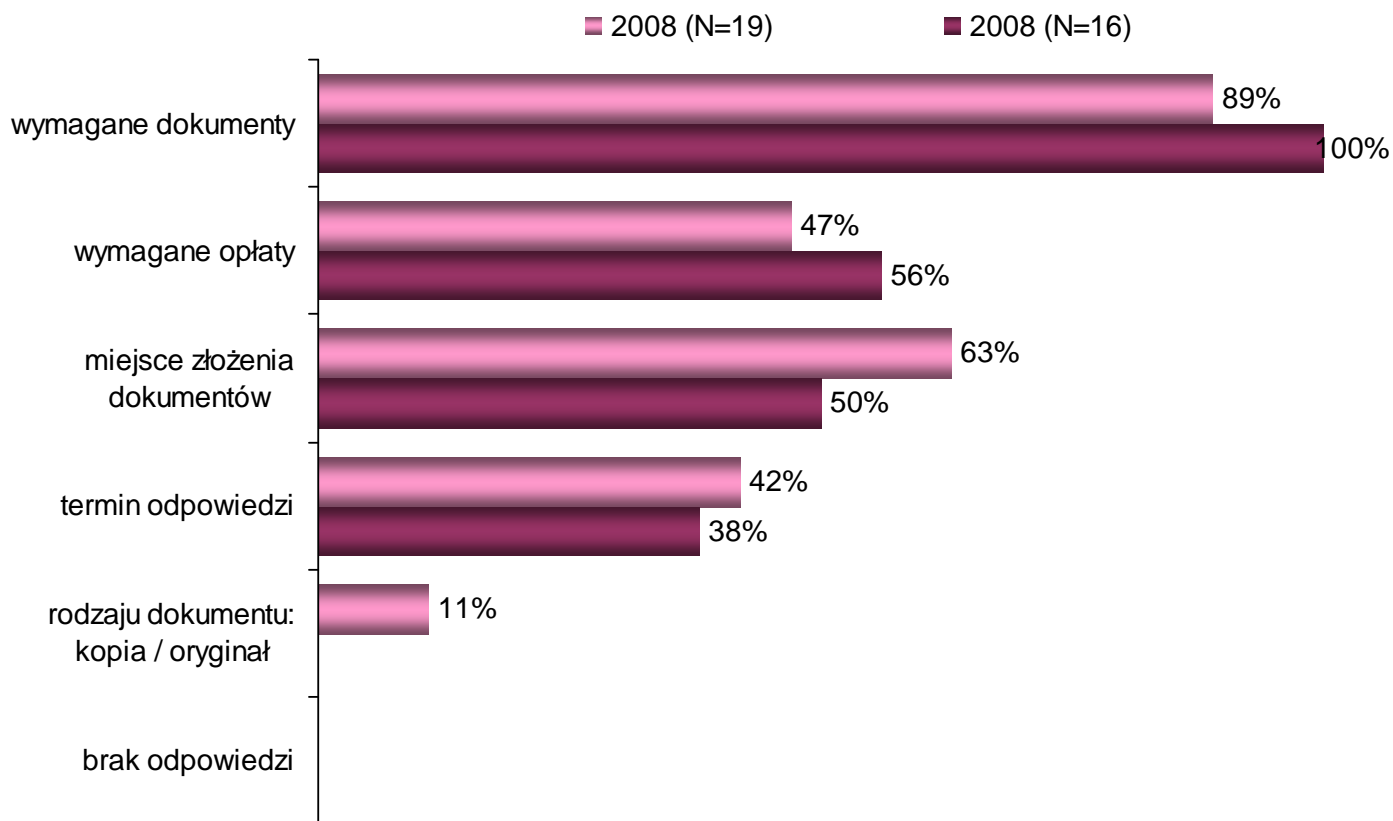


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

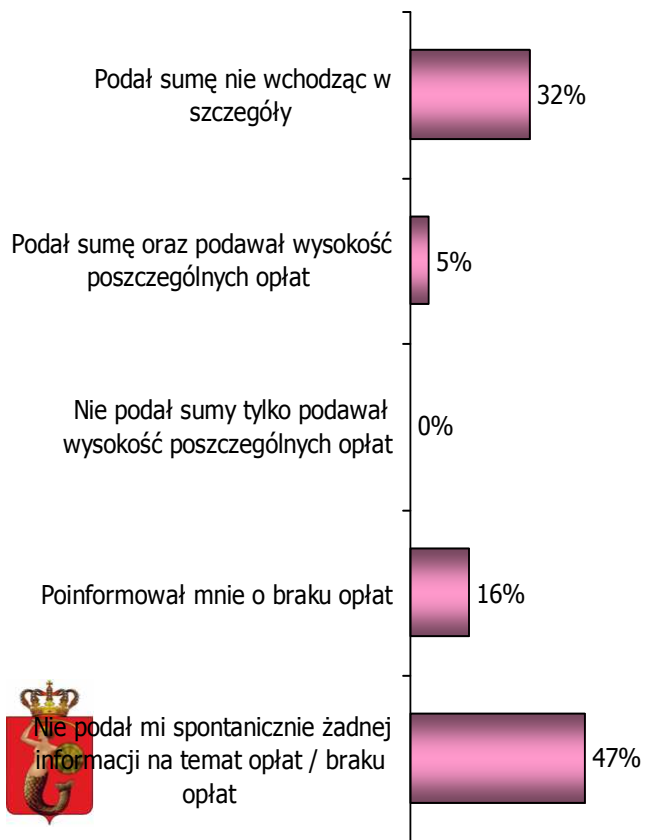


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

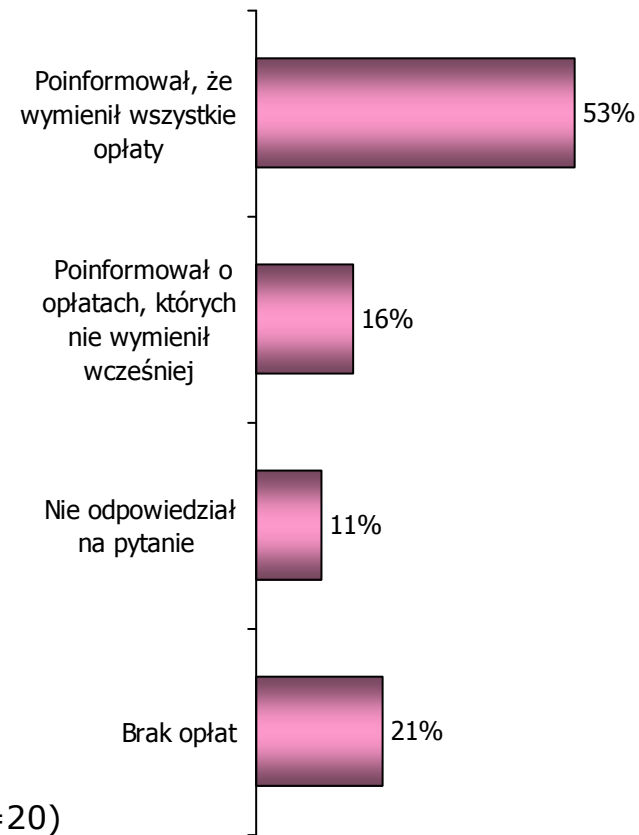
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



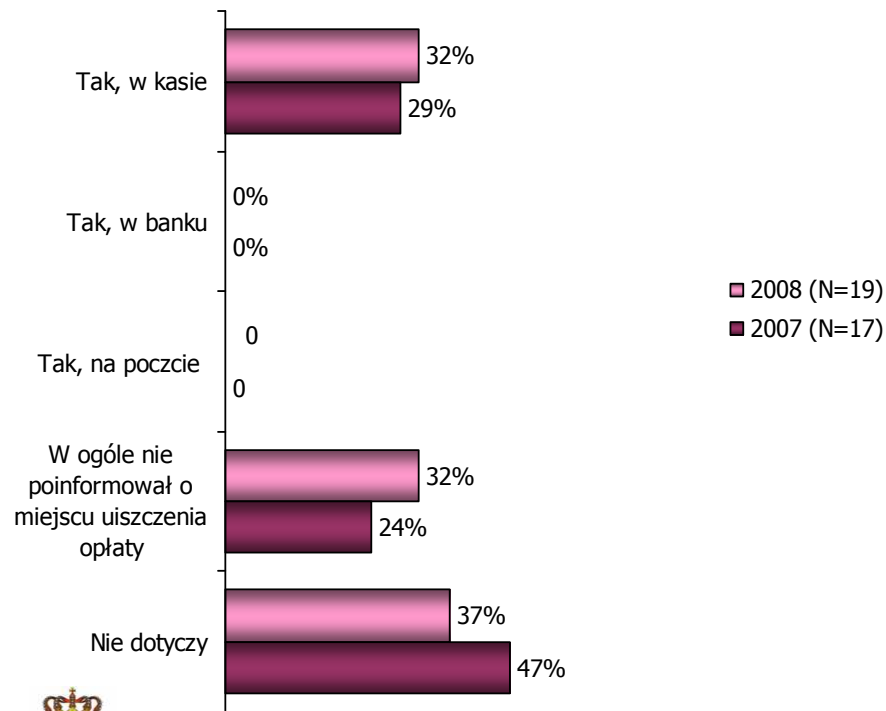
2008 (N=20)



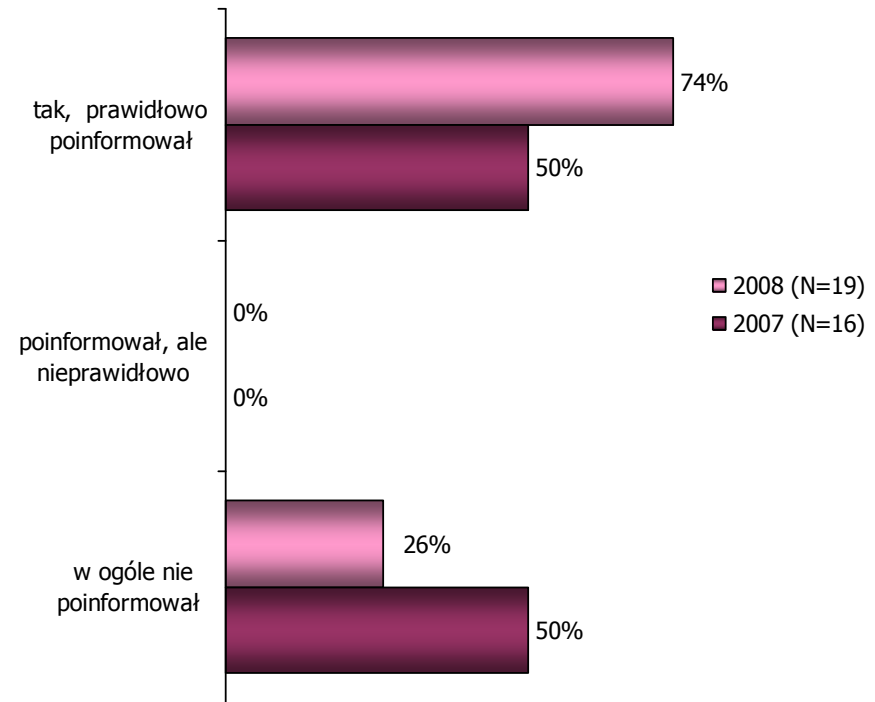
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

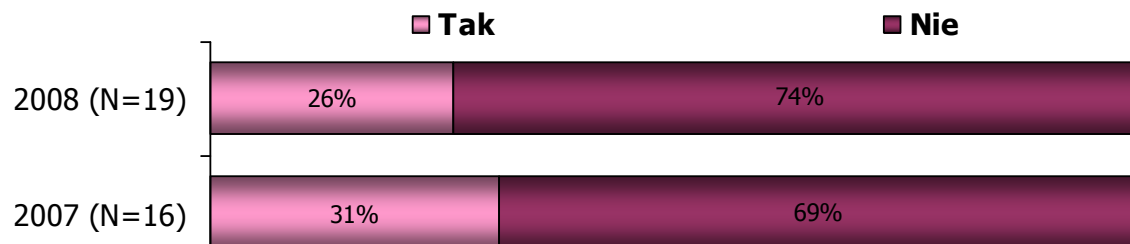


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

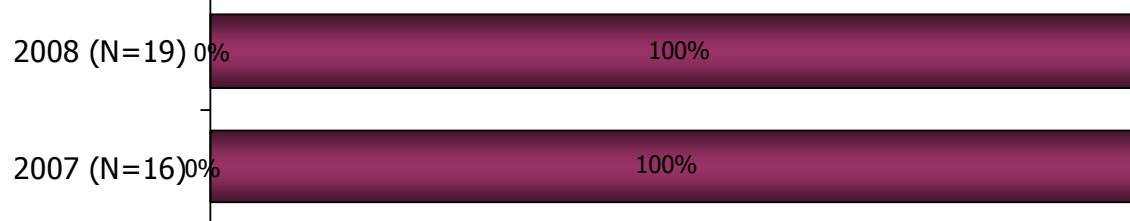


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

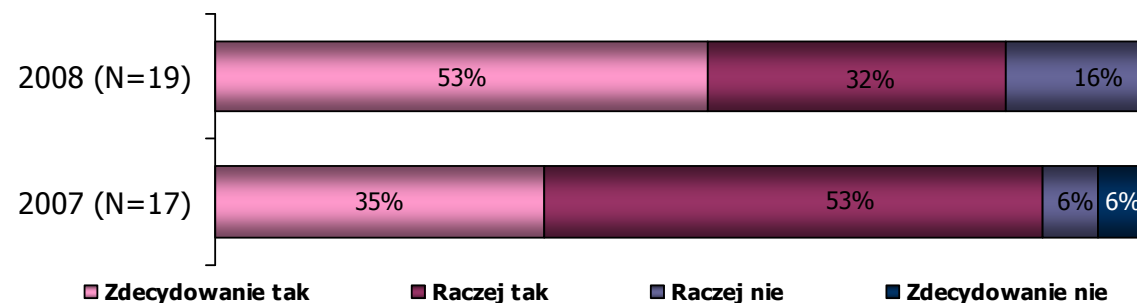
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



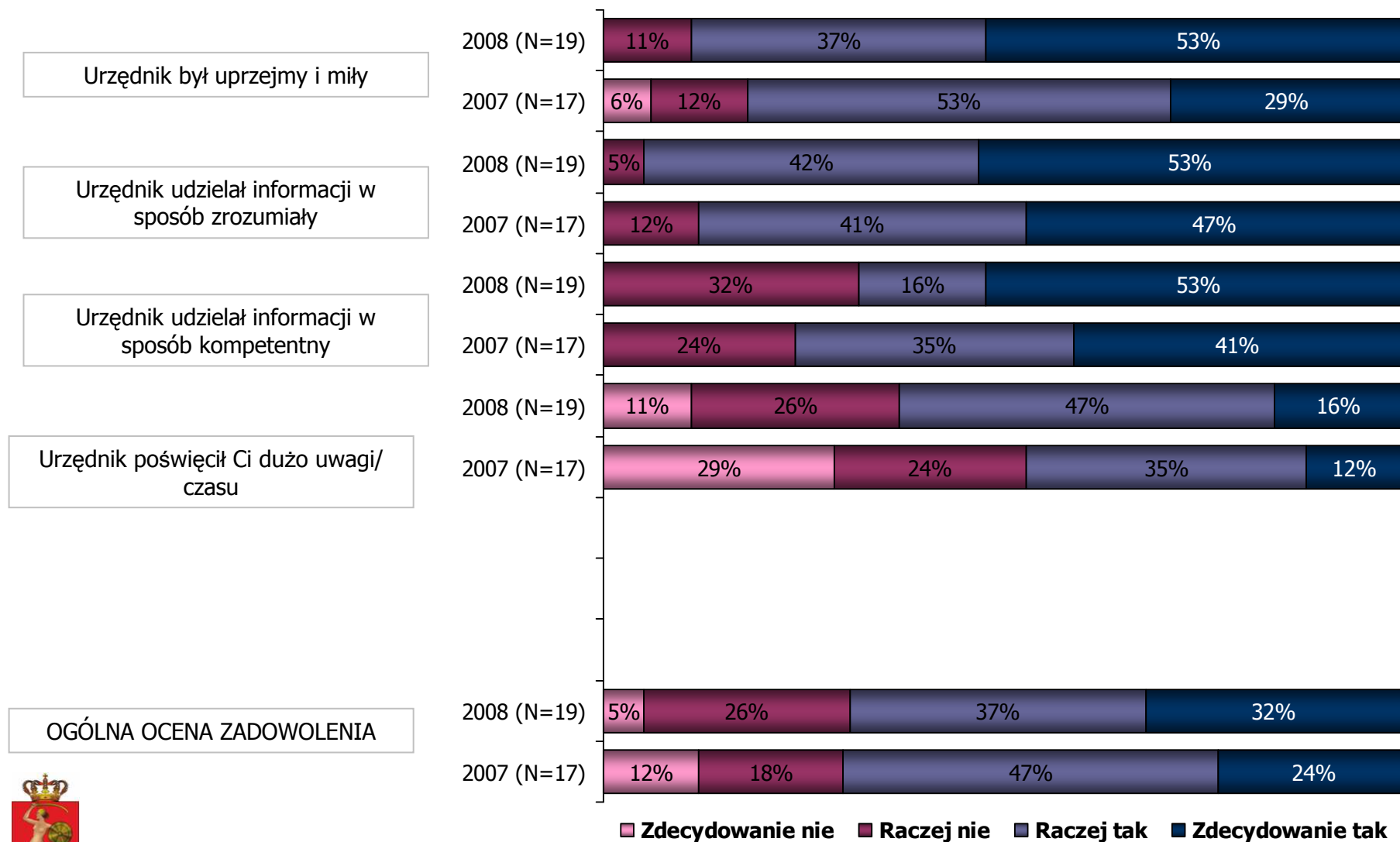
Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?
2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=23

2008:
1,96
minut

N=18

2007:
1,33
minut

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

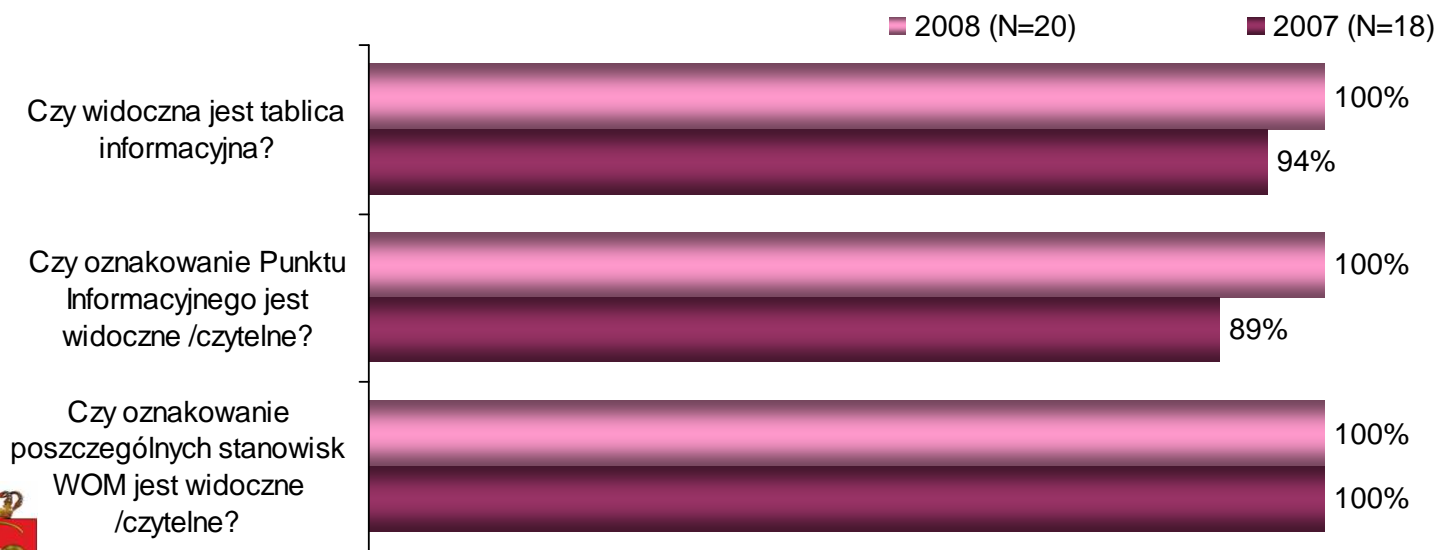
N=23

2008:
0,52

N=18

2007:
0,61

OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)

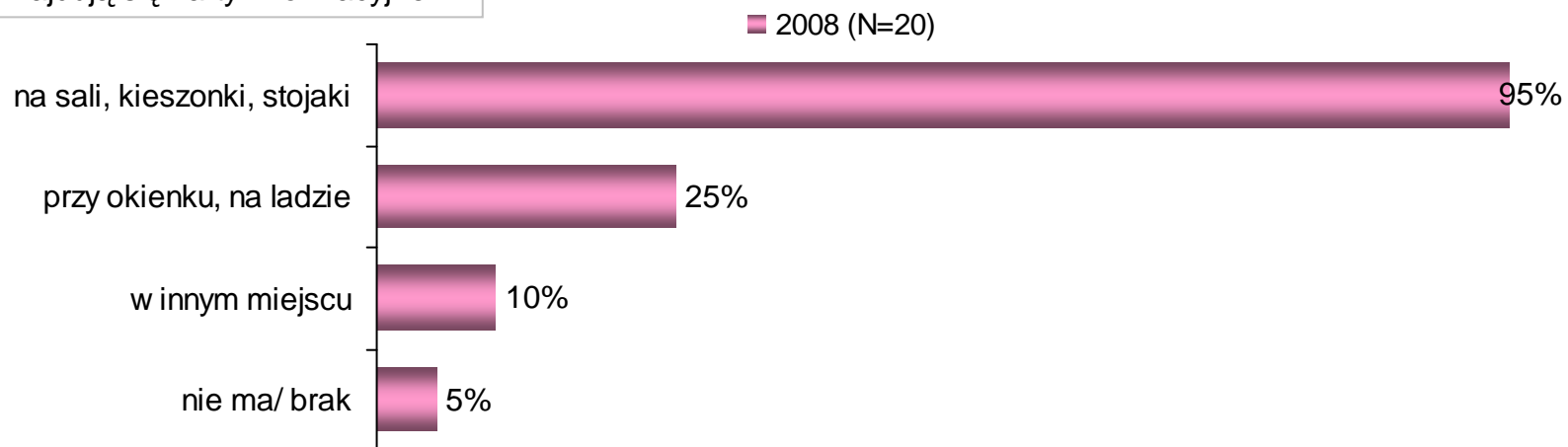


Odsetek odpowiedzi „TAK”

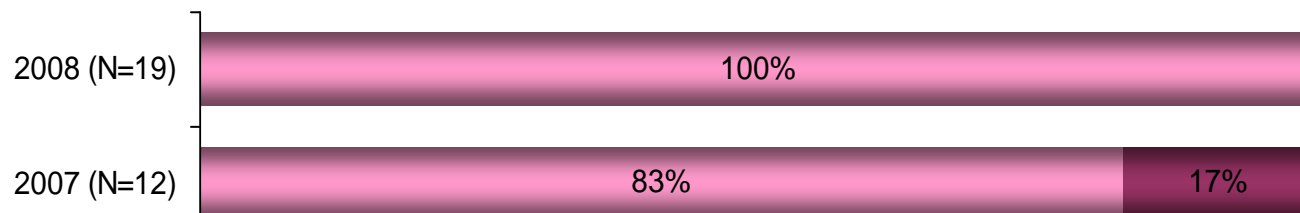


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

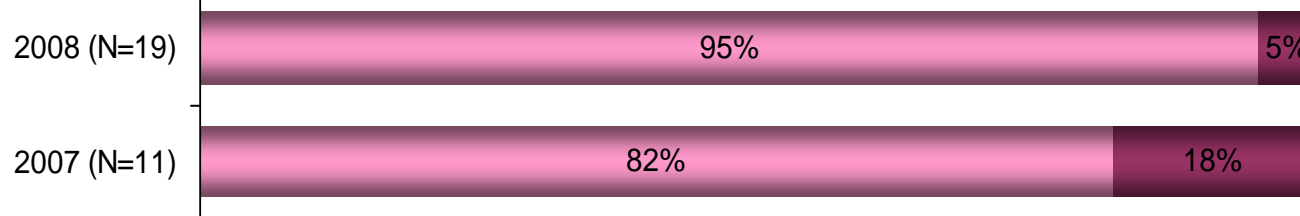
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



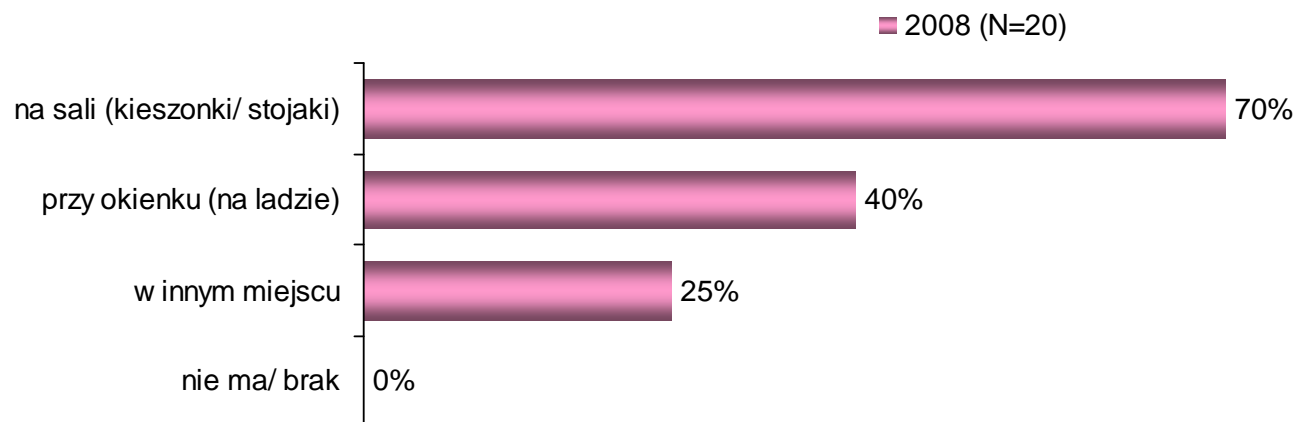
Tak

Nie

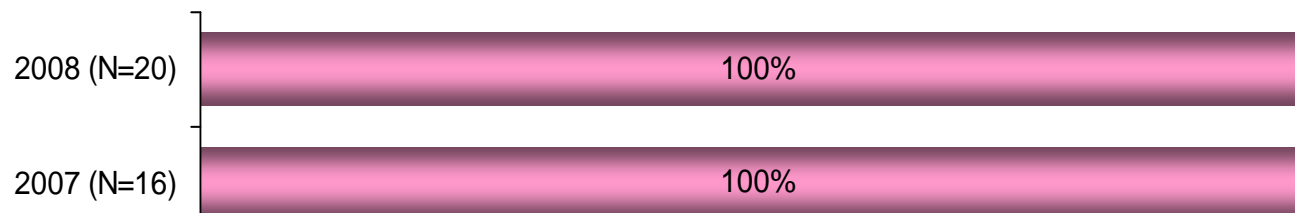


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

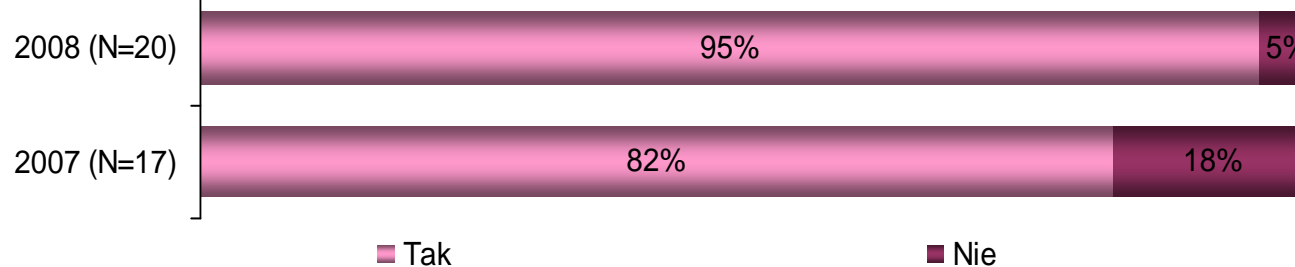
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

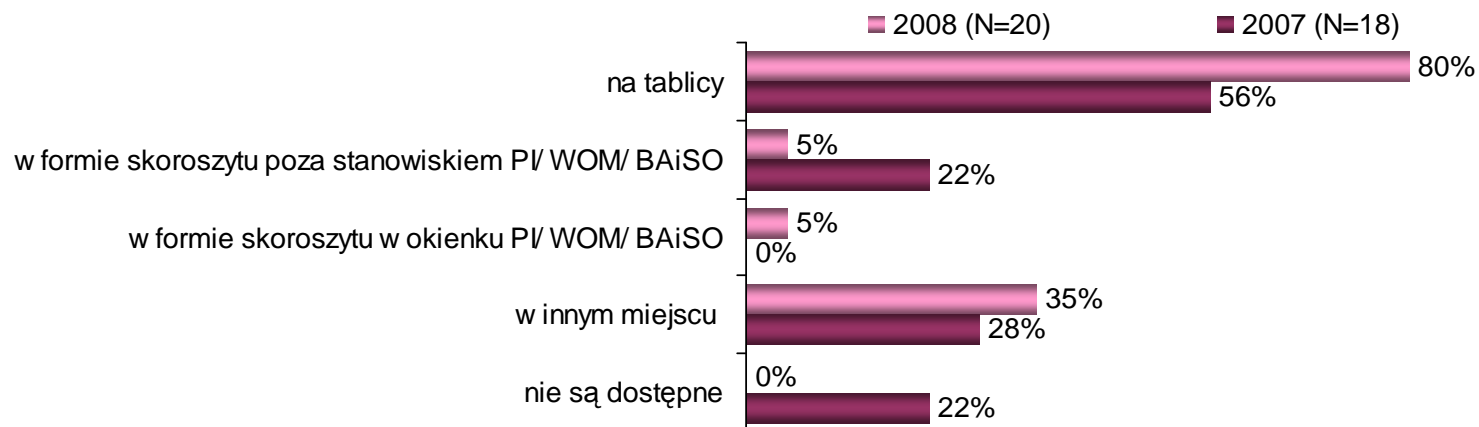


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

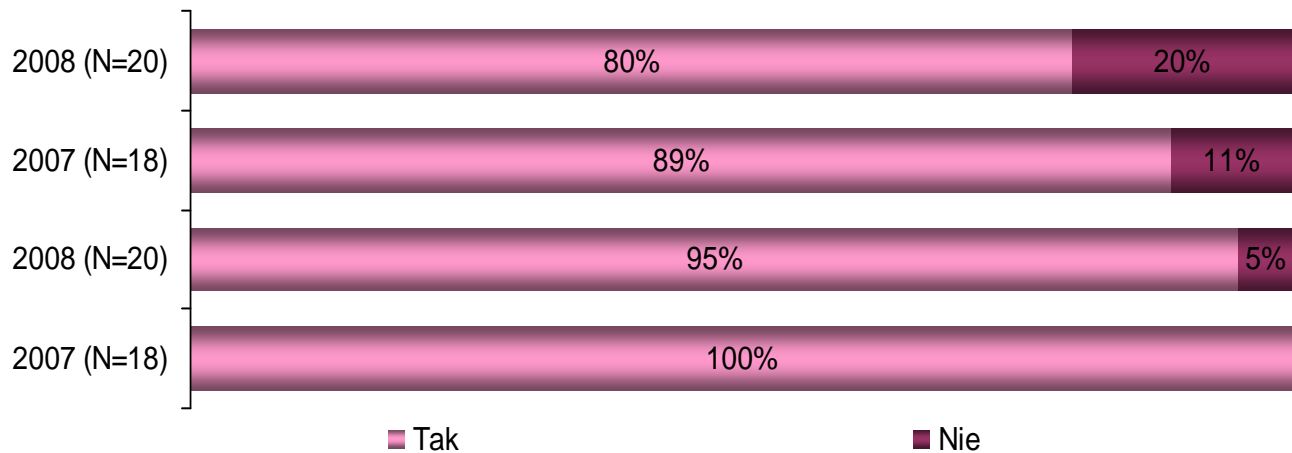


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

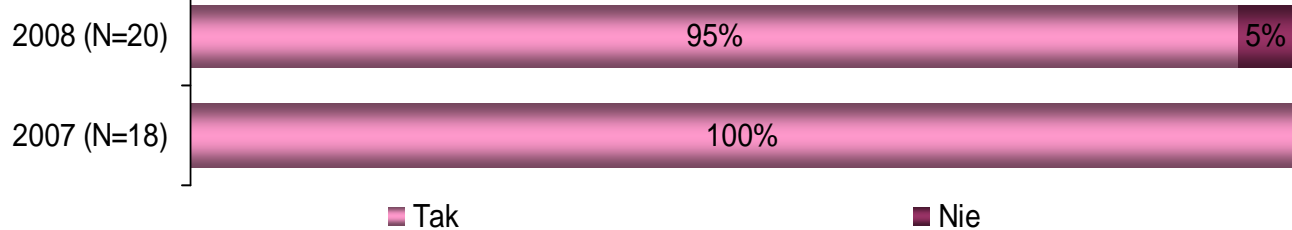
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



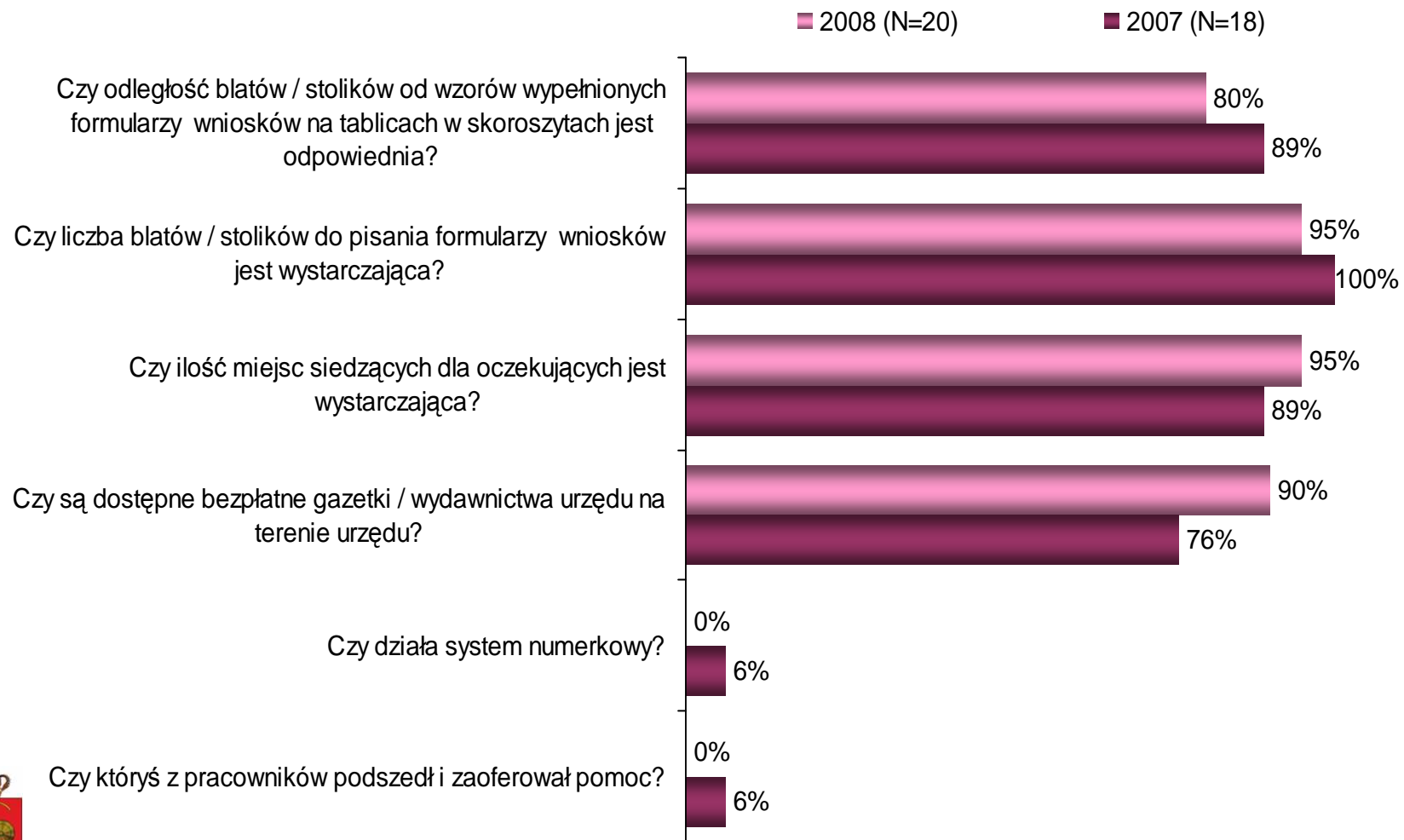
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



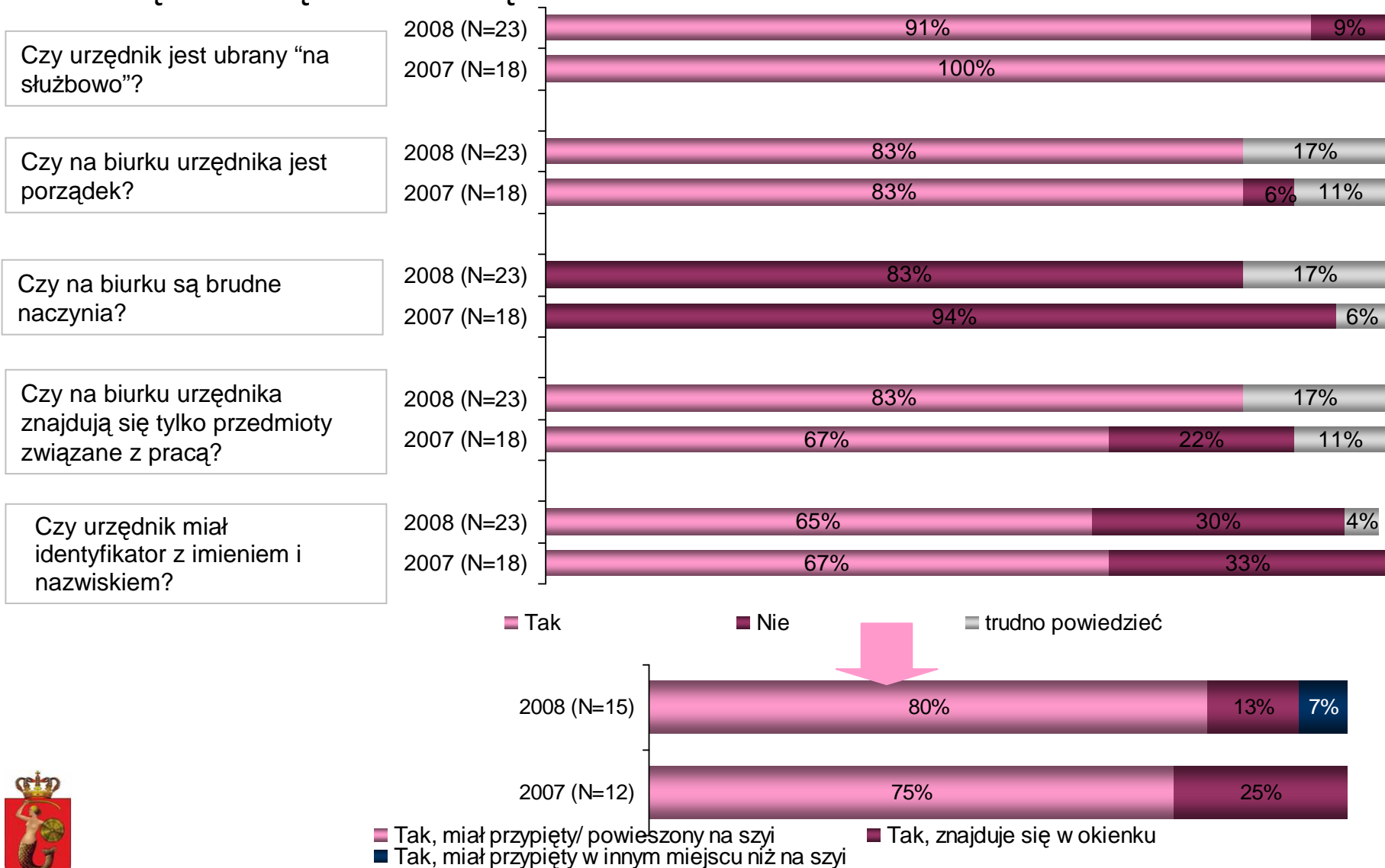
Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca w trakcie wizyty?



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

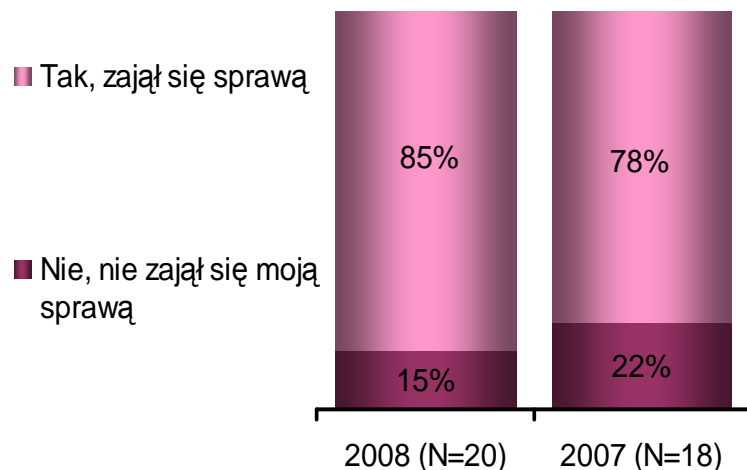


WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



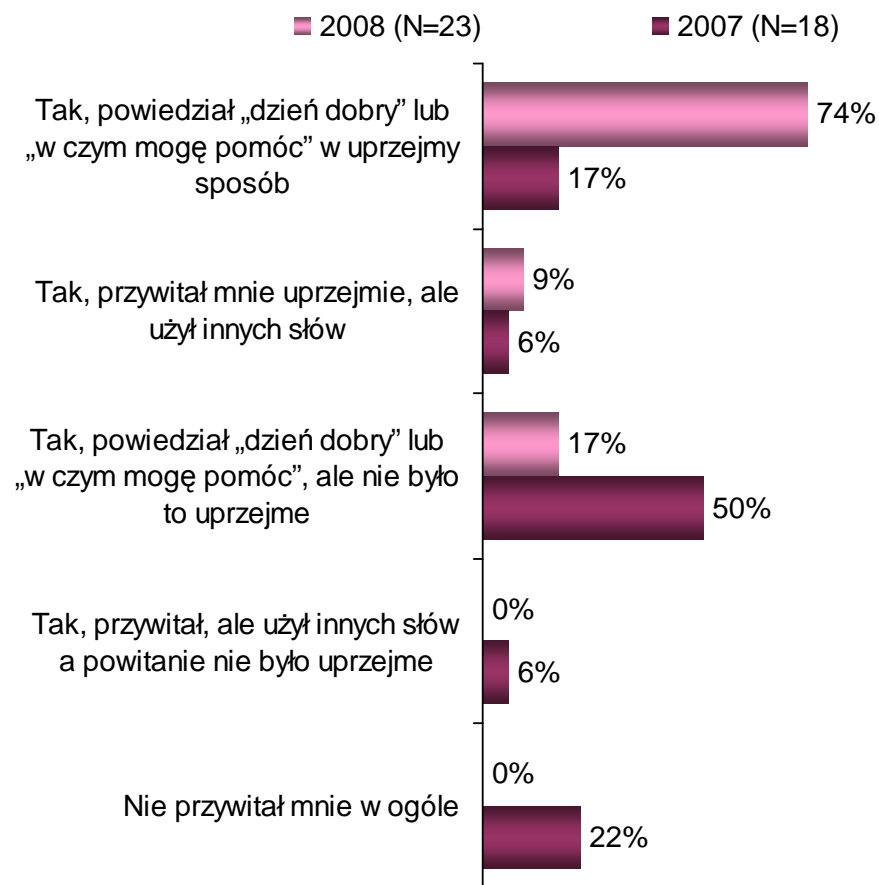
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

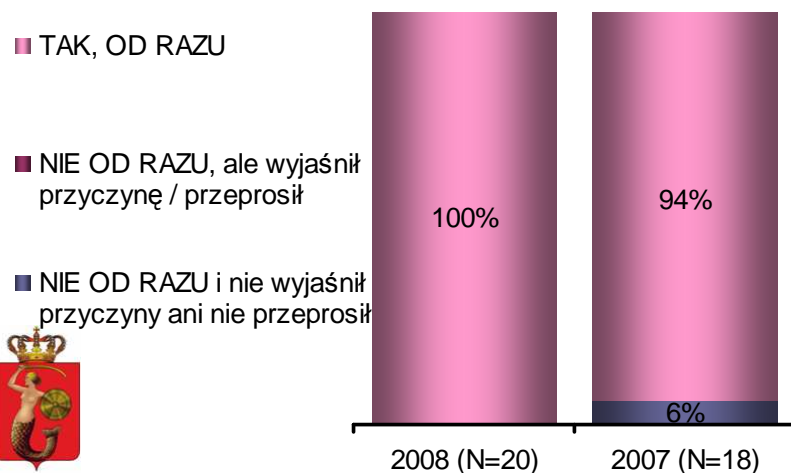


- W 2008 roku 3 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 2 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik przywitał Cię?

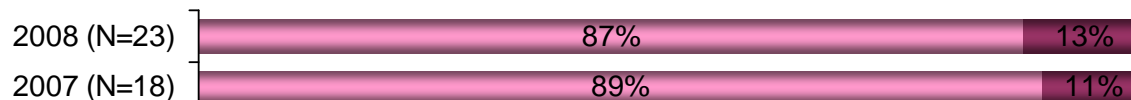


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



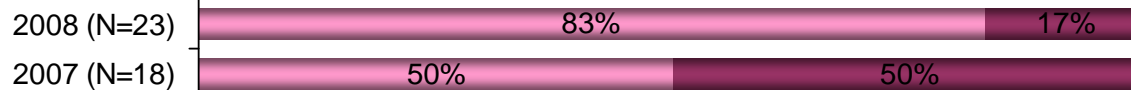
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



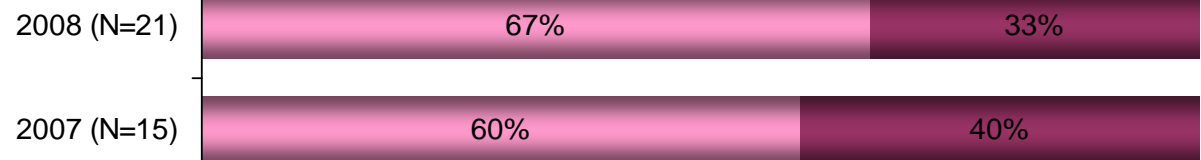
■ Tak

■ Nie

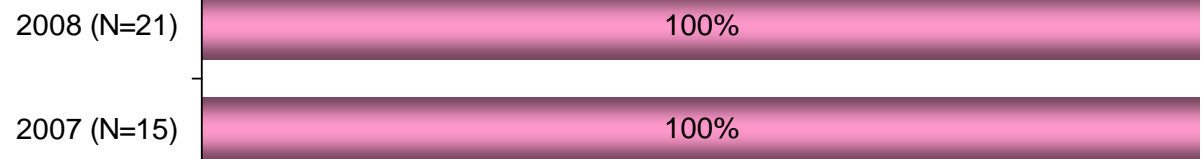


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



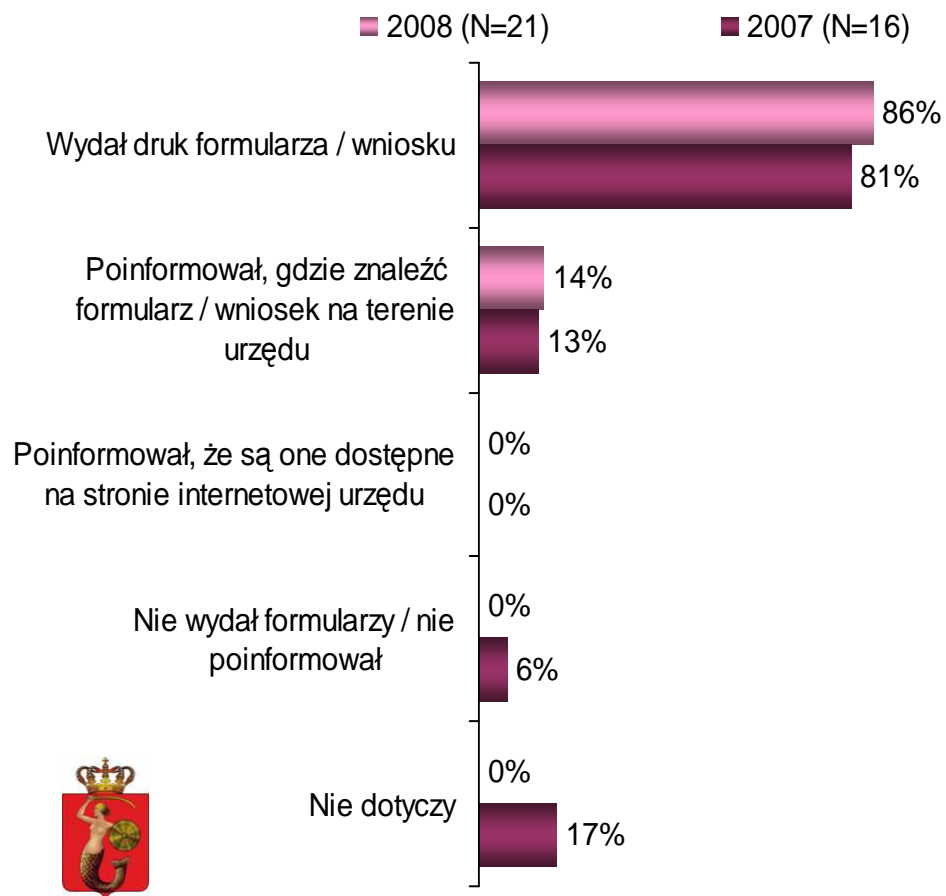
Tak

Nie

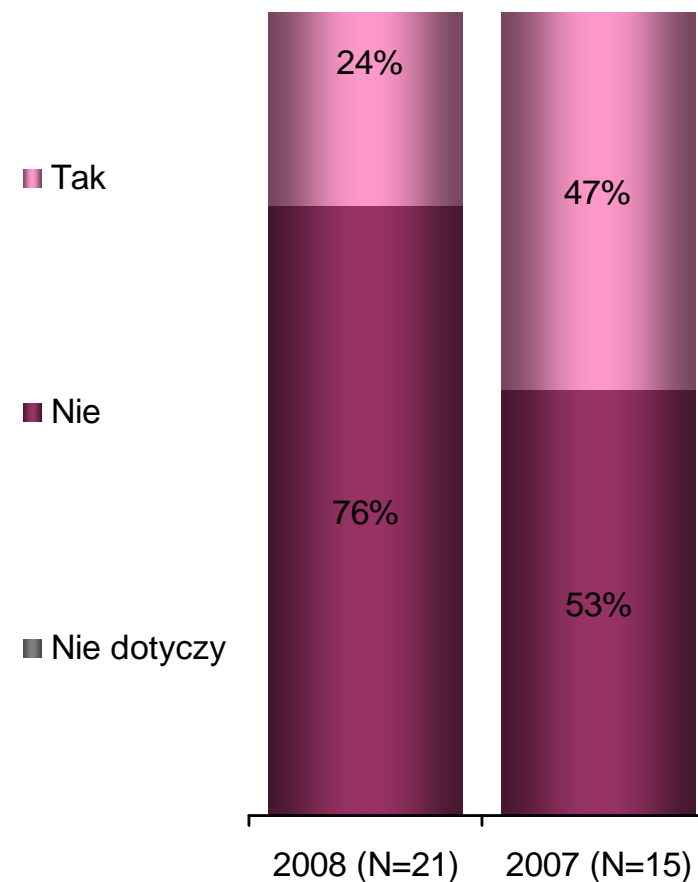


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

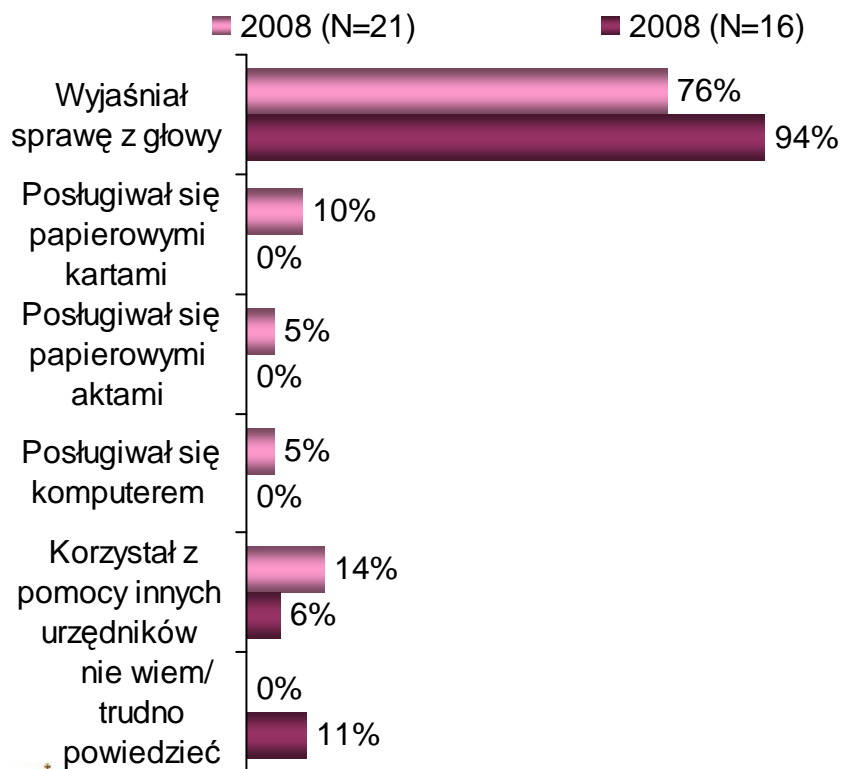


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

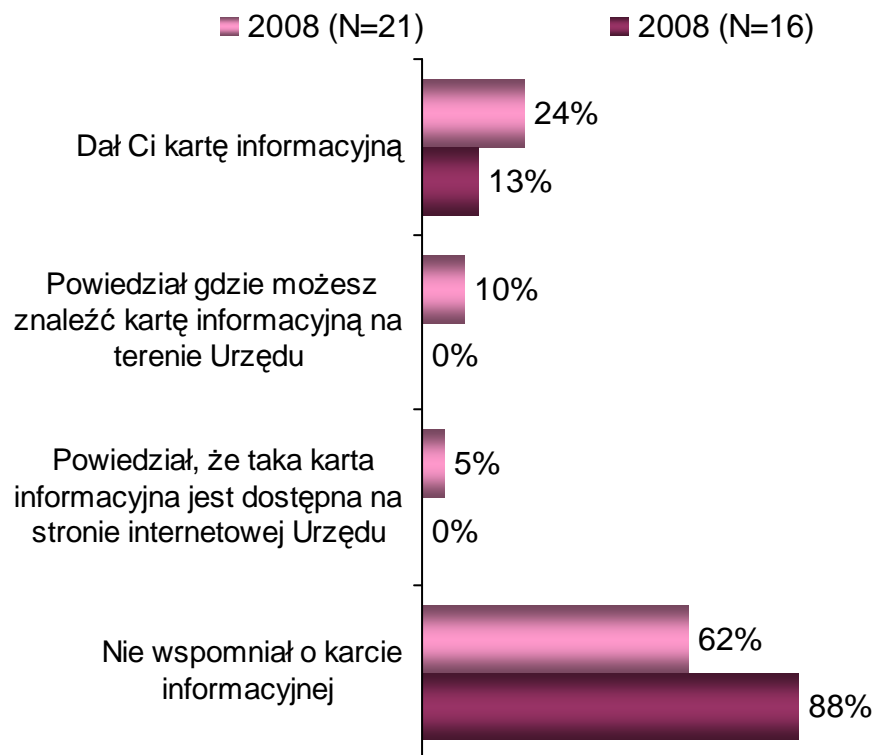


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

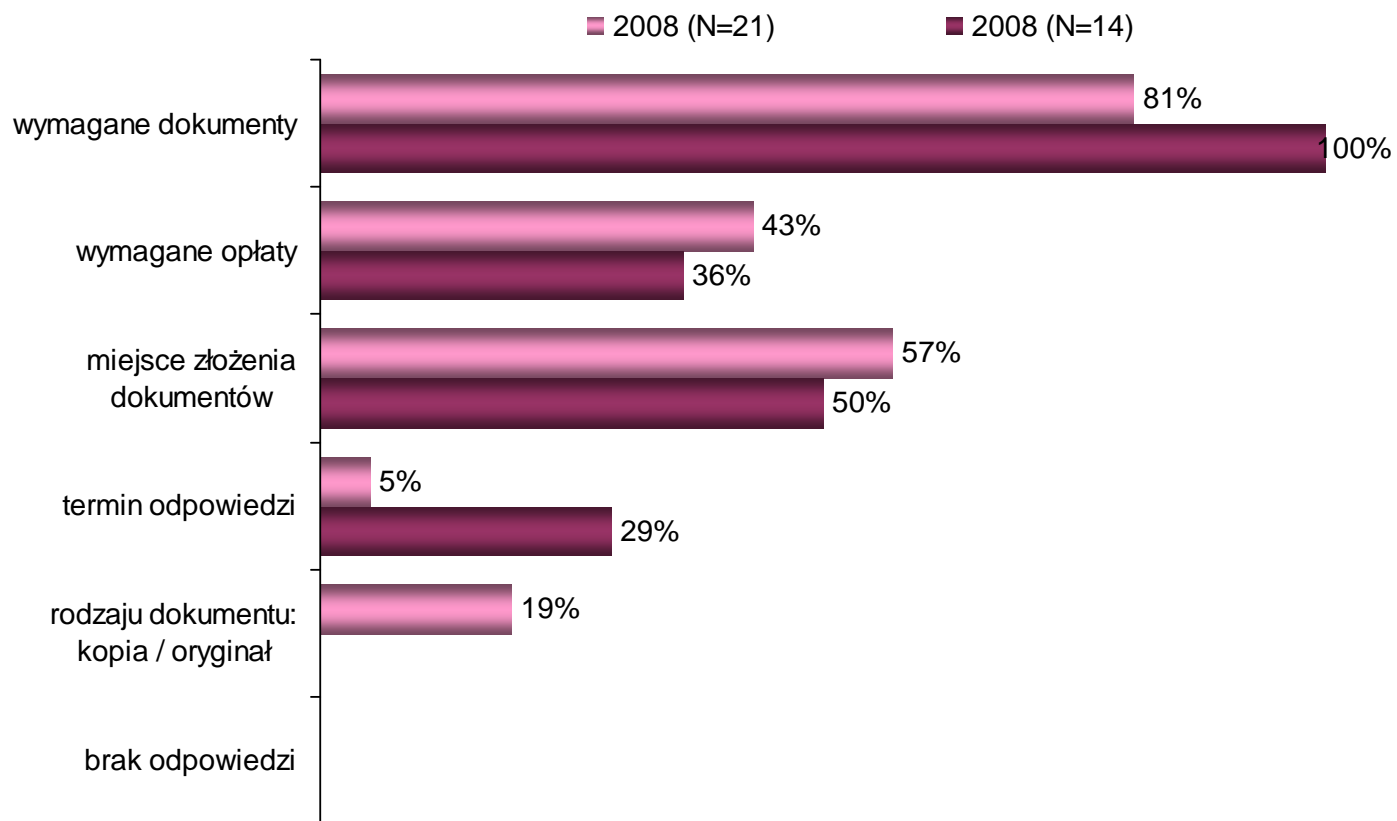
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy...?



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

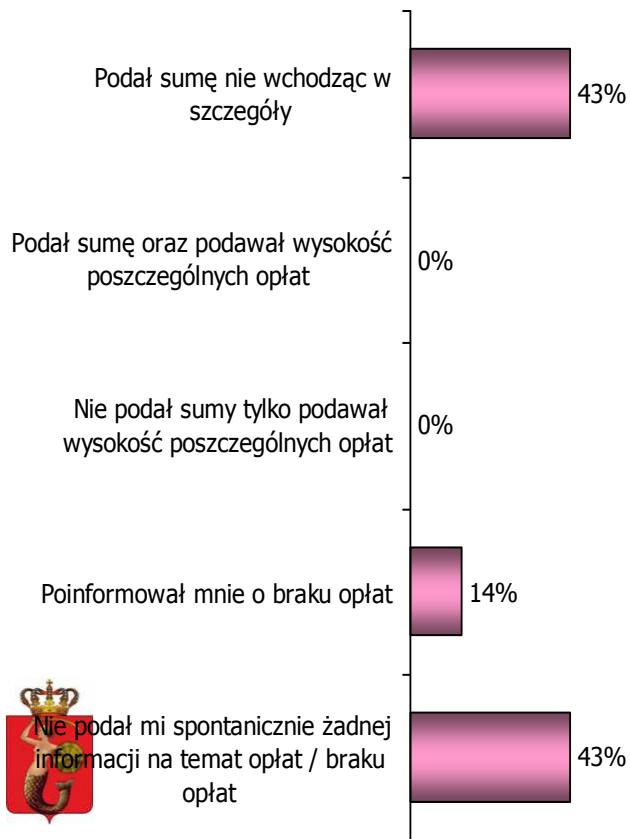
SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

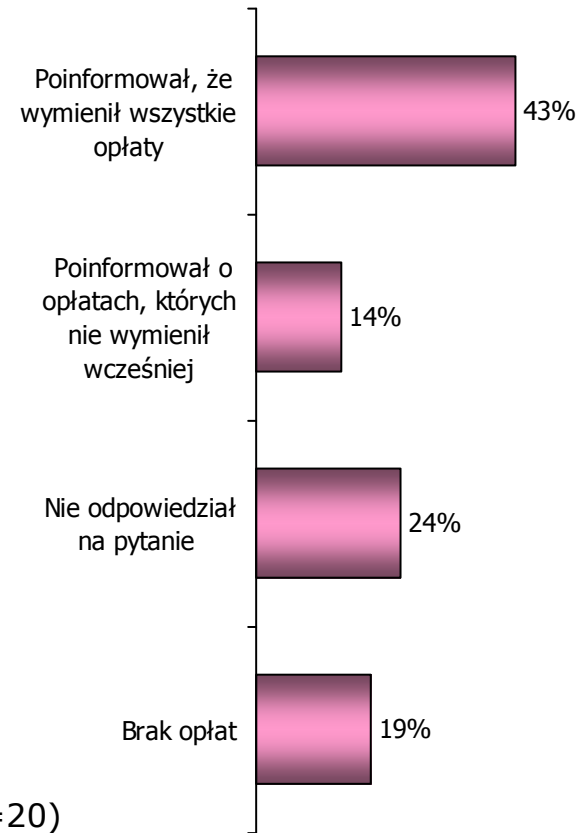
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



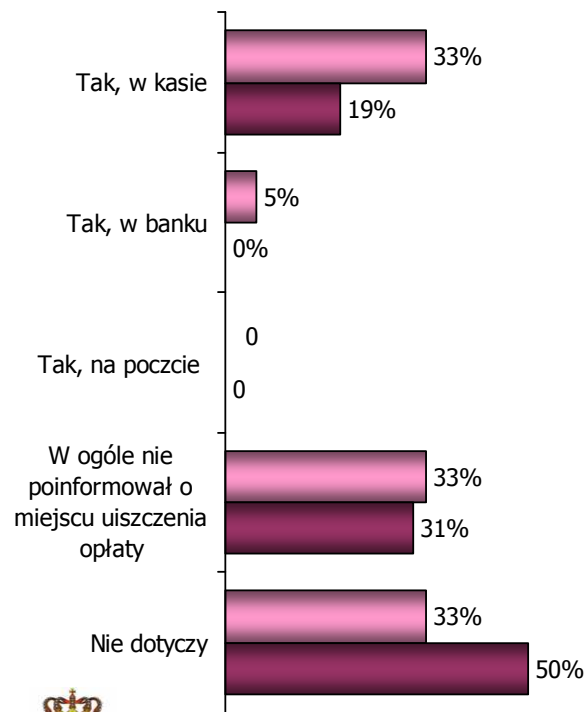
2008 (N=20)



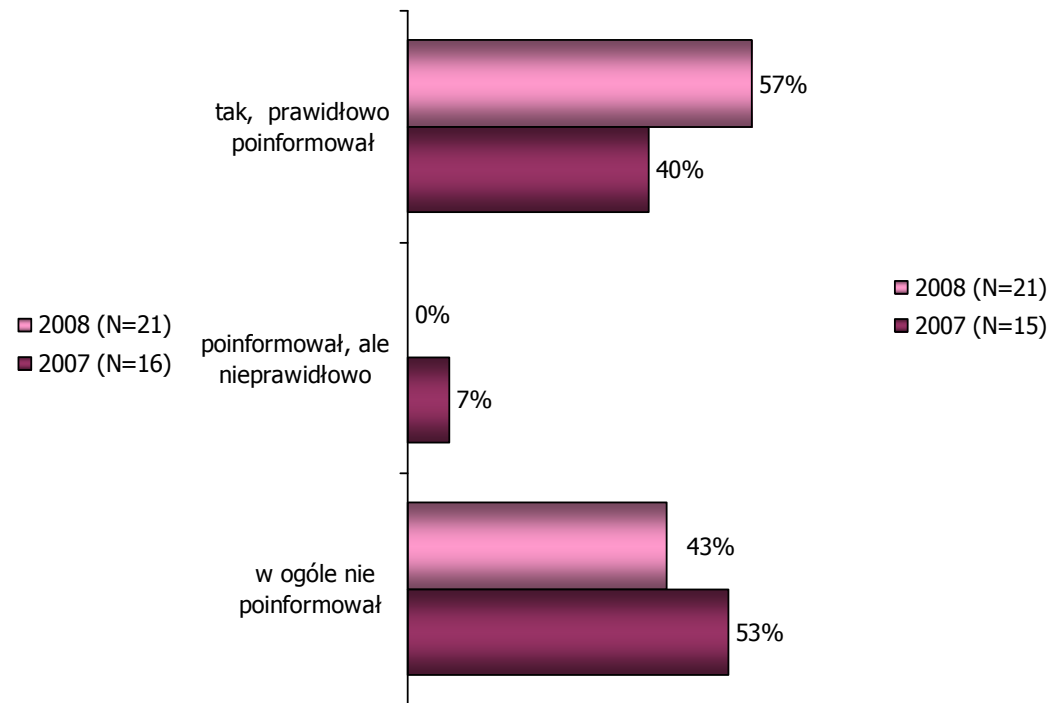
2007 (N=18)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

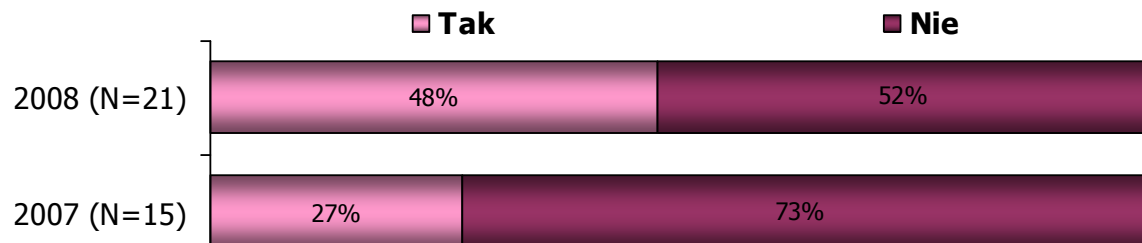


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

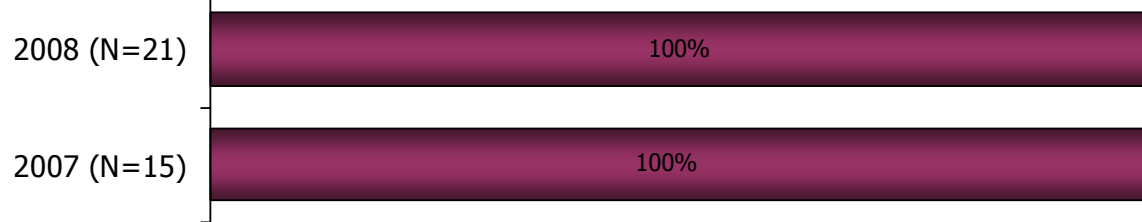


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

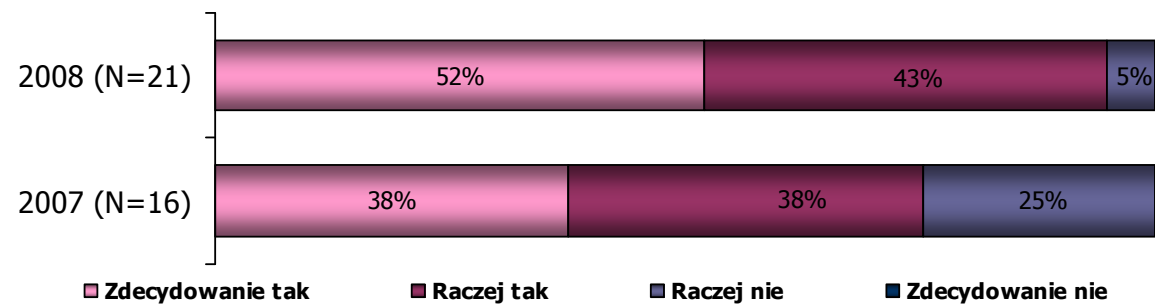
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



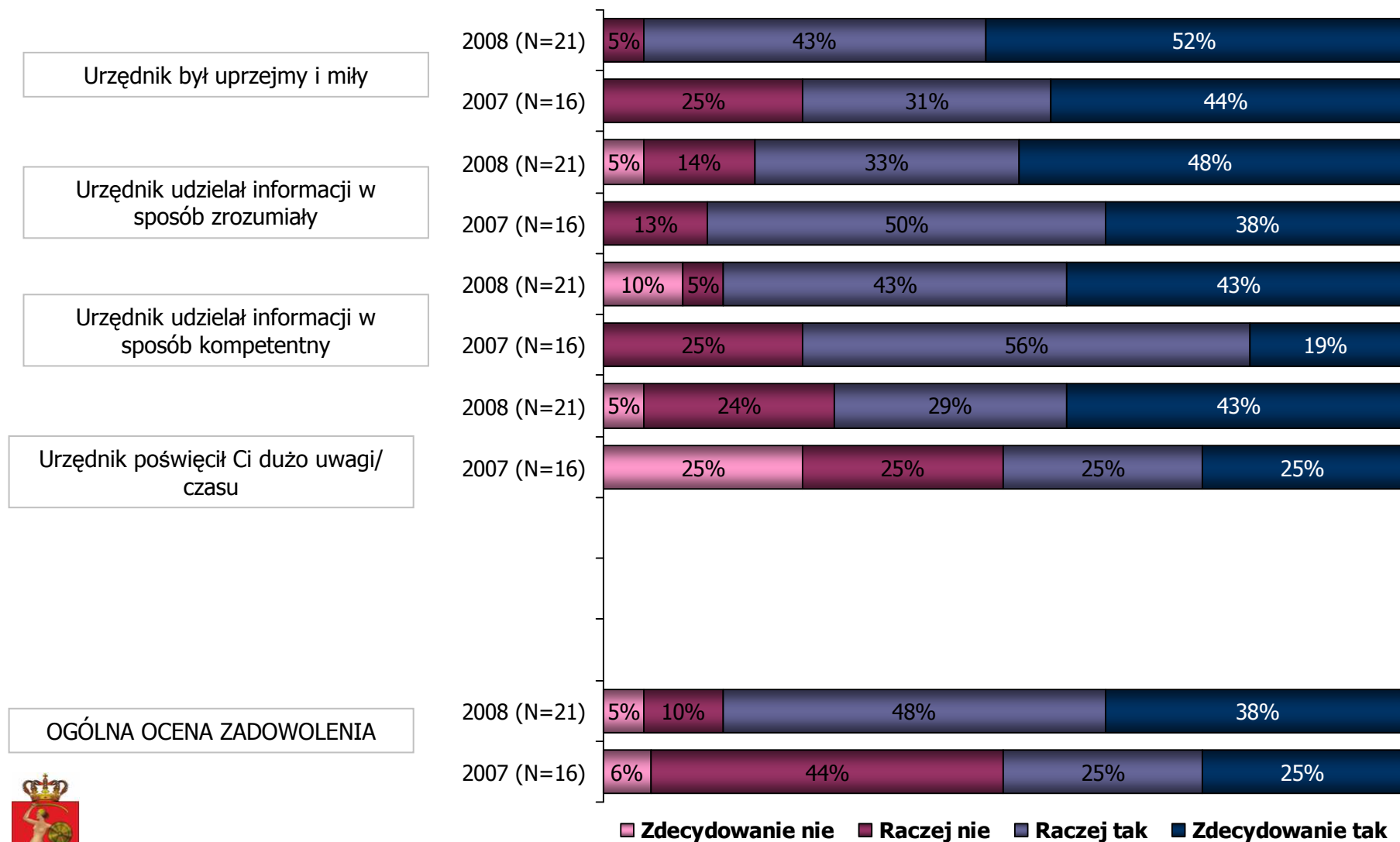
Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?
2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=20

2008:
1,70
minut

N=22

2007:
2,09
minut

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

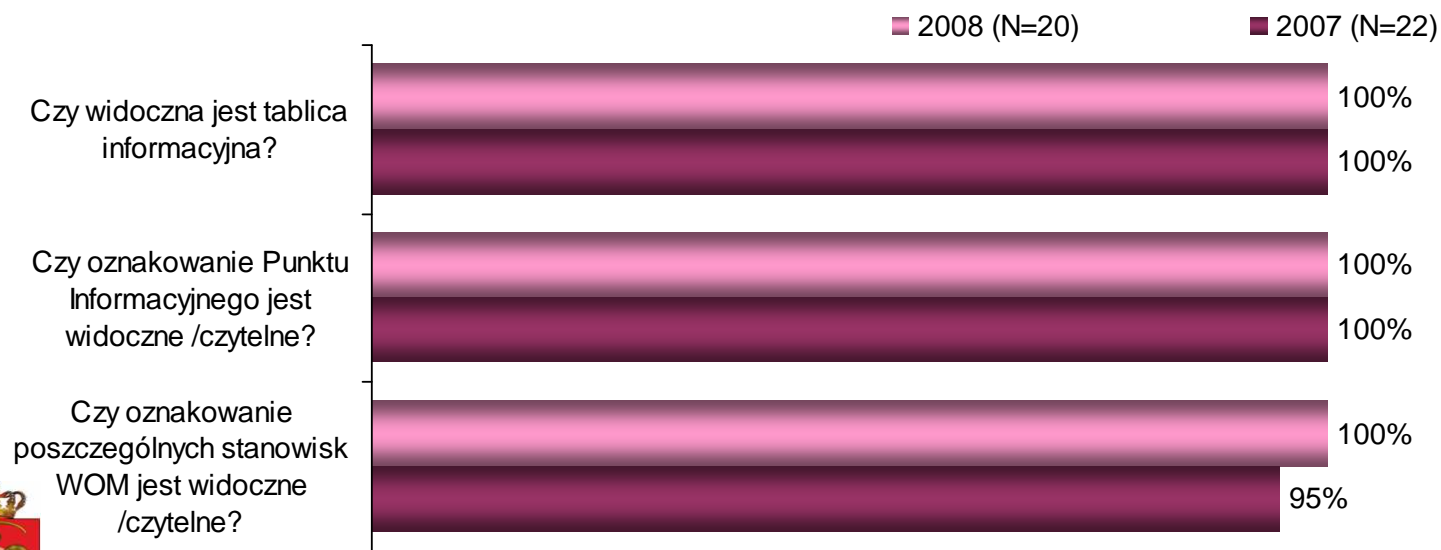
N=20

2008:
0,55

N=22

2007:
0,64

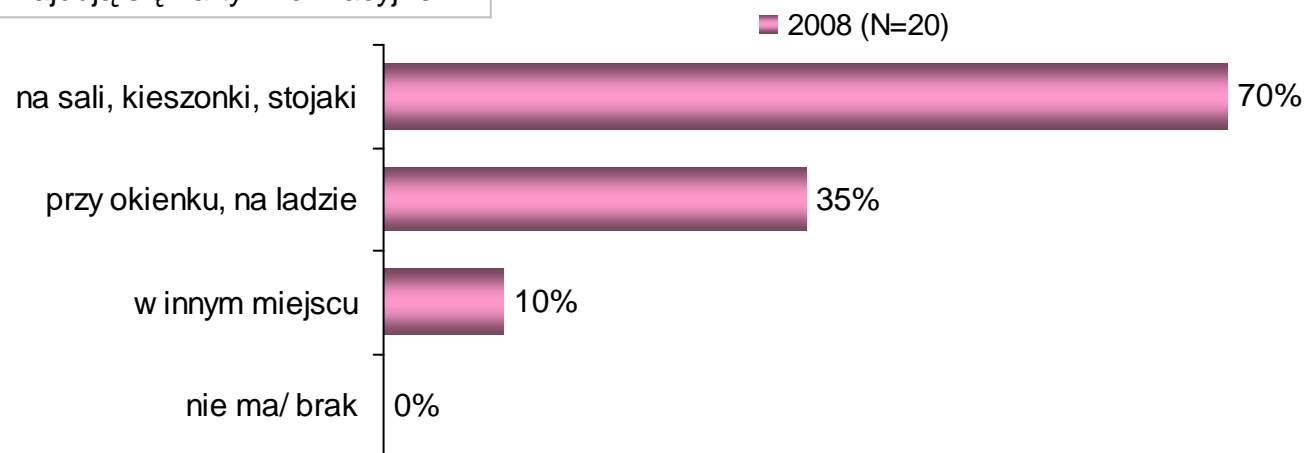
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



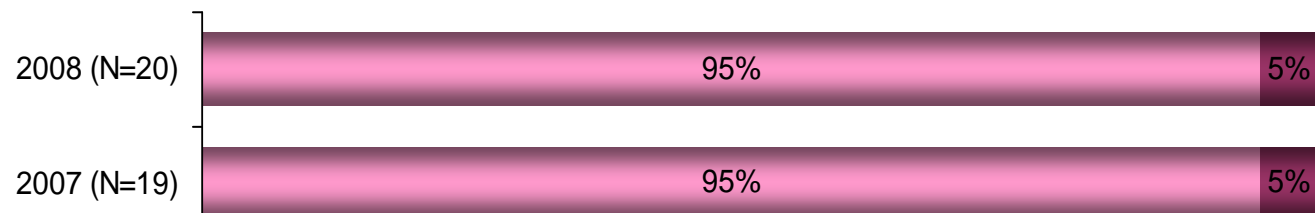
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

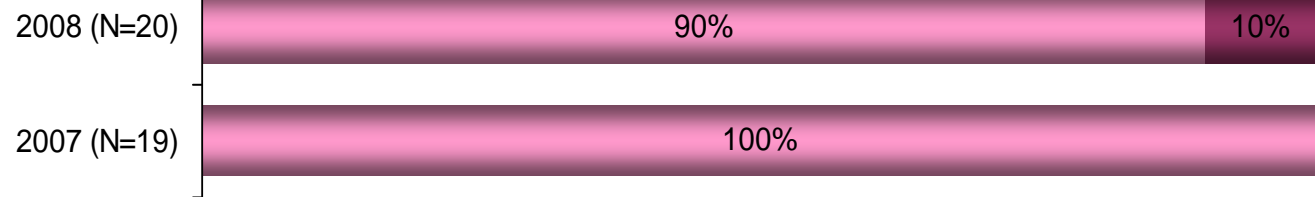
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



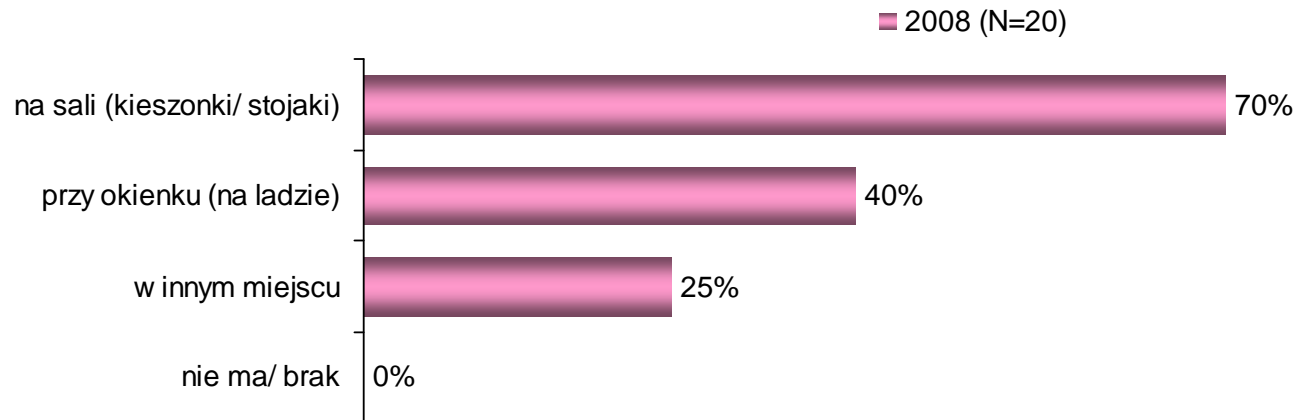
Tak

Nie

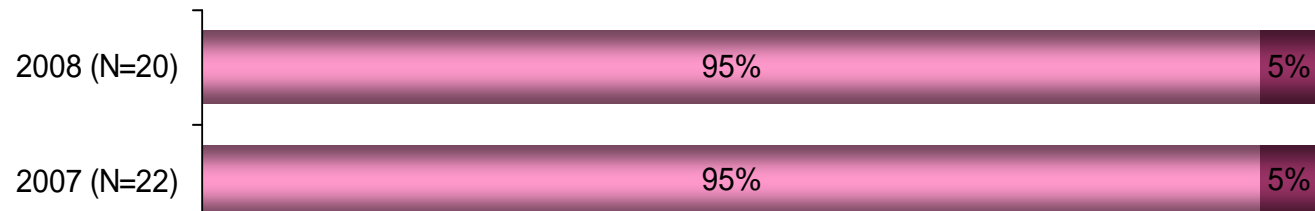


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

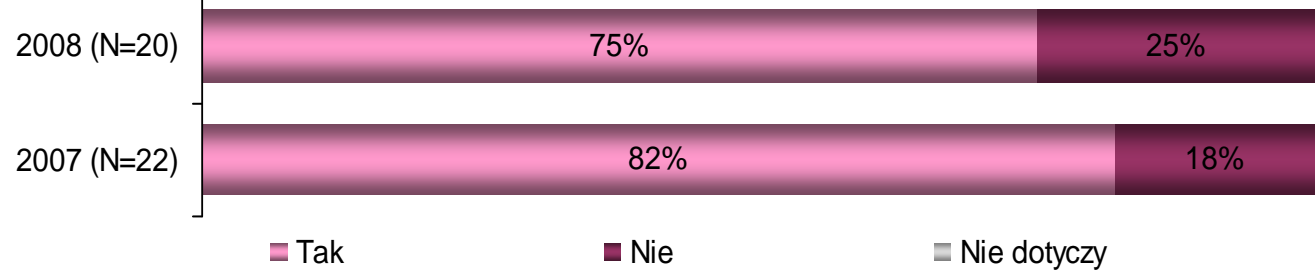
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

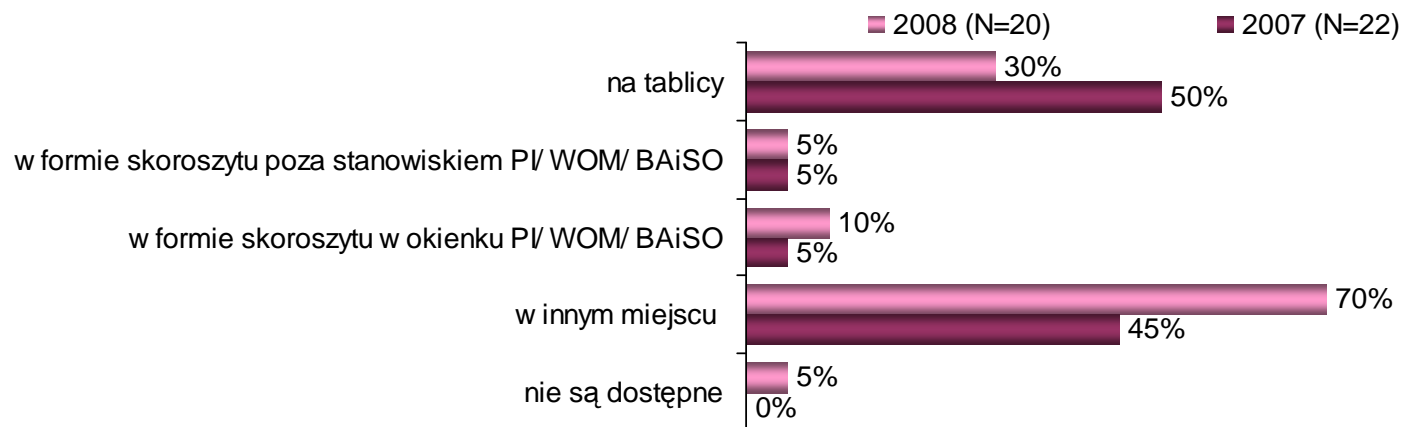


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

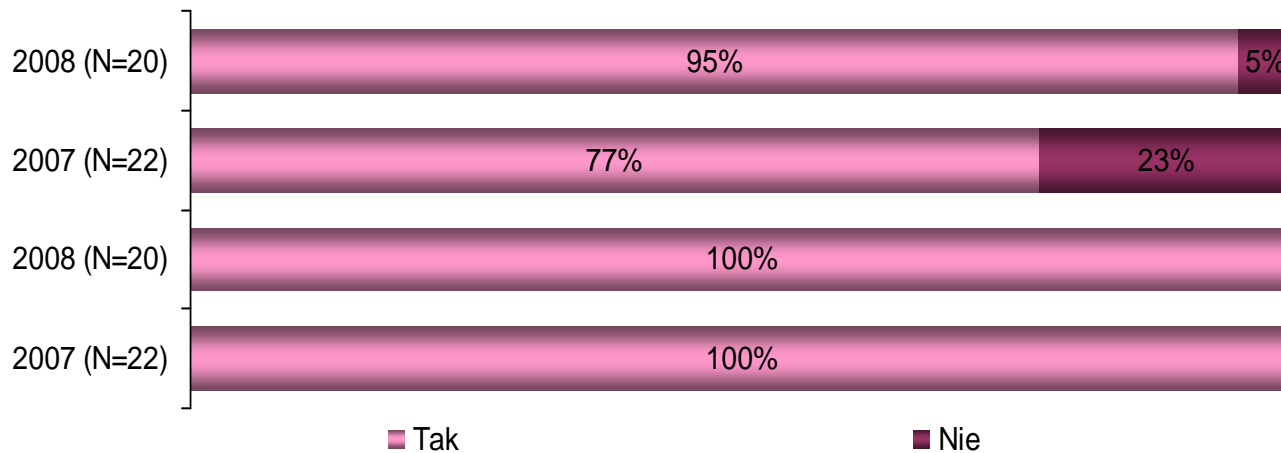


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

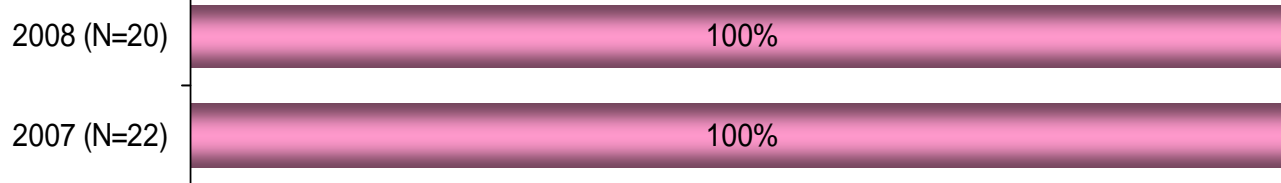
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



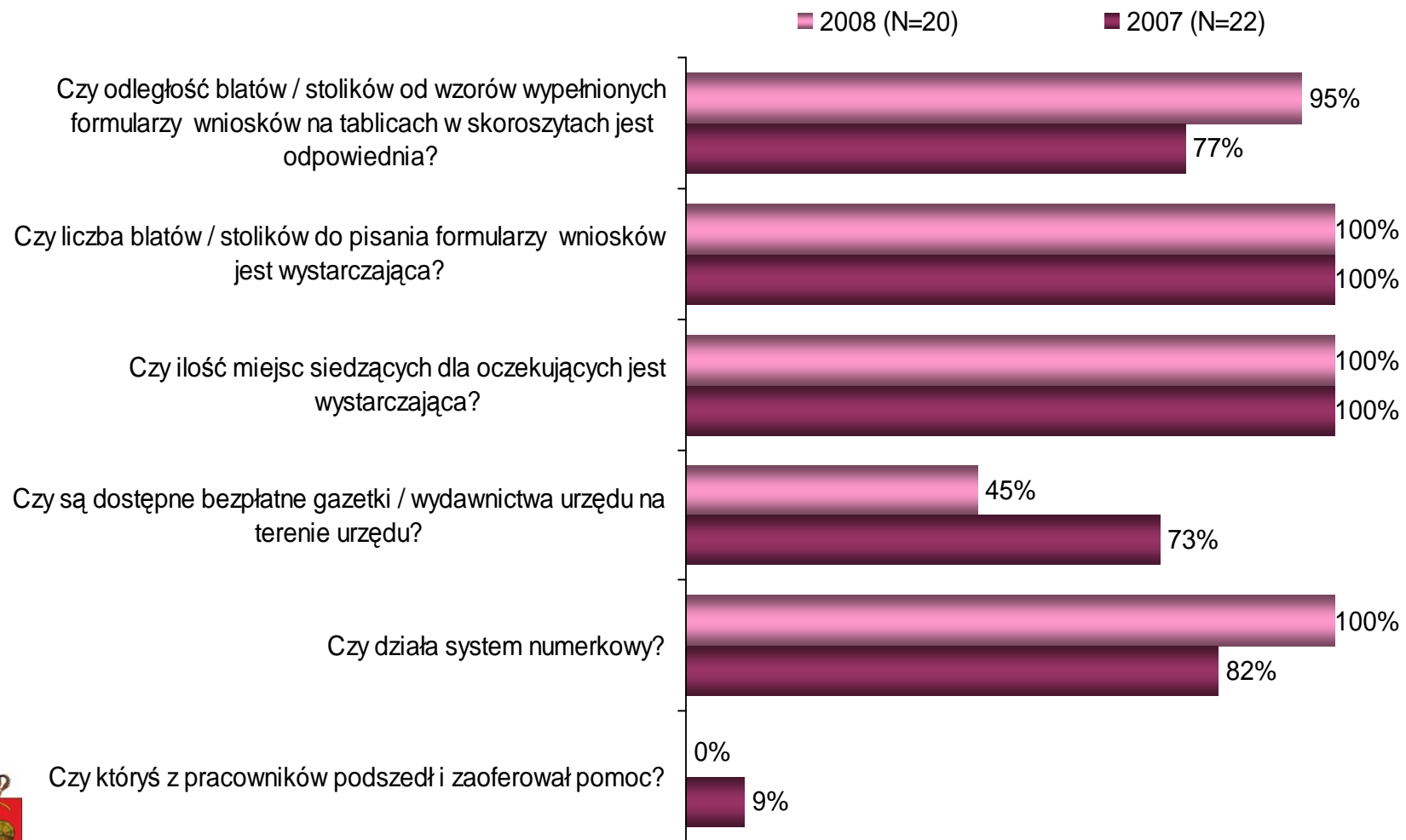
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



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

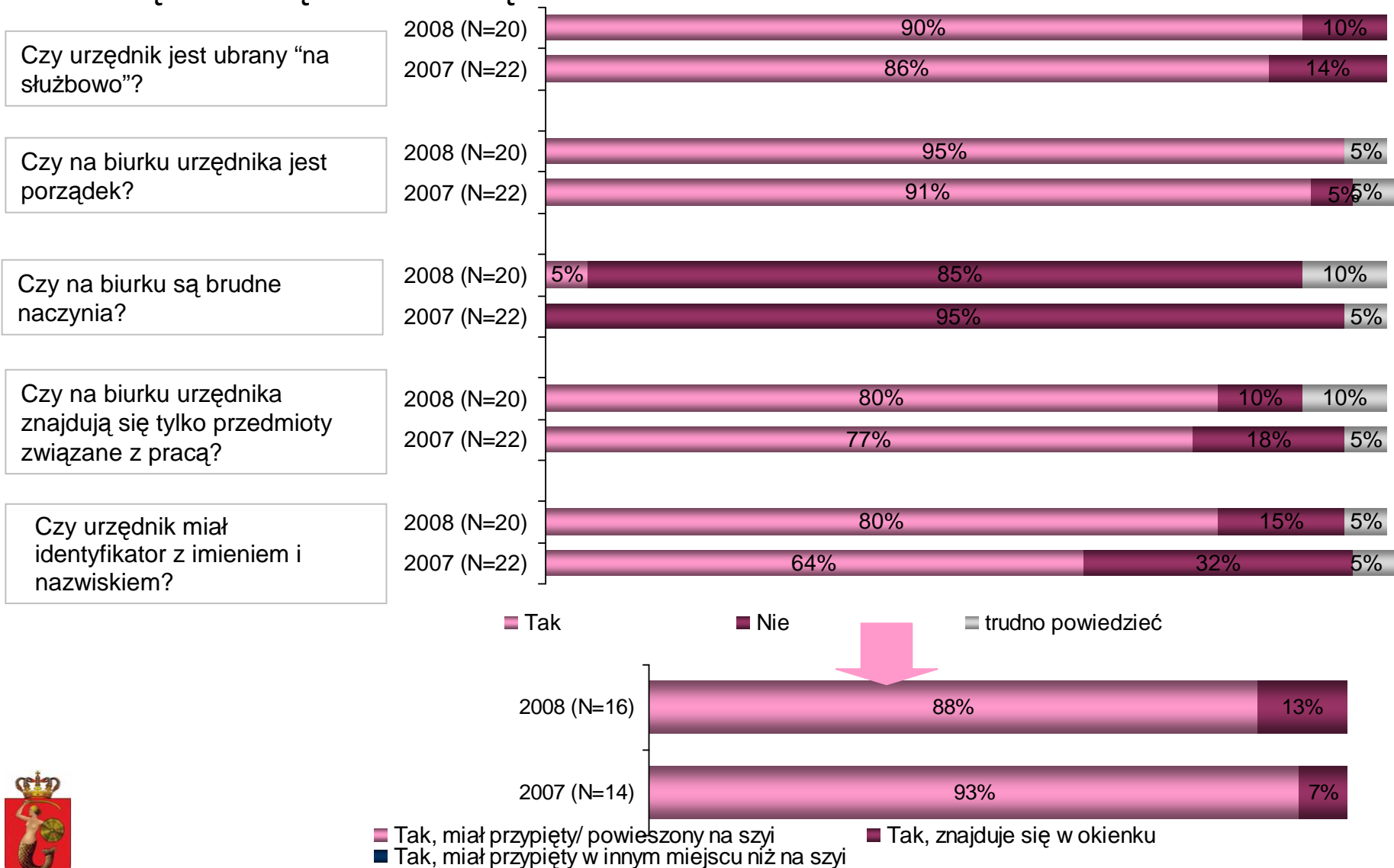


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



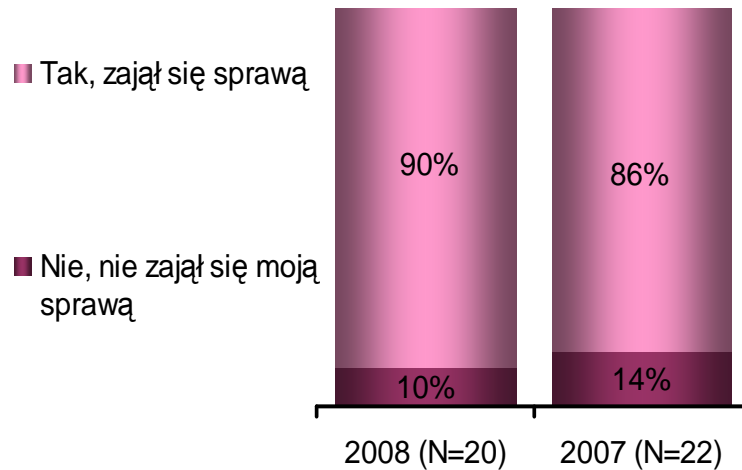
Czy któryś z pracowników podszedł i zaoferował pomoc?

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



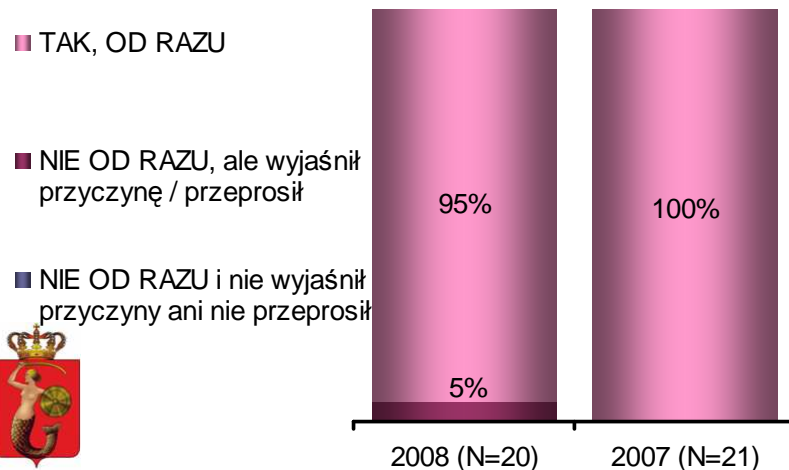
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

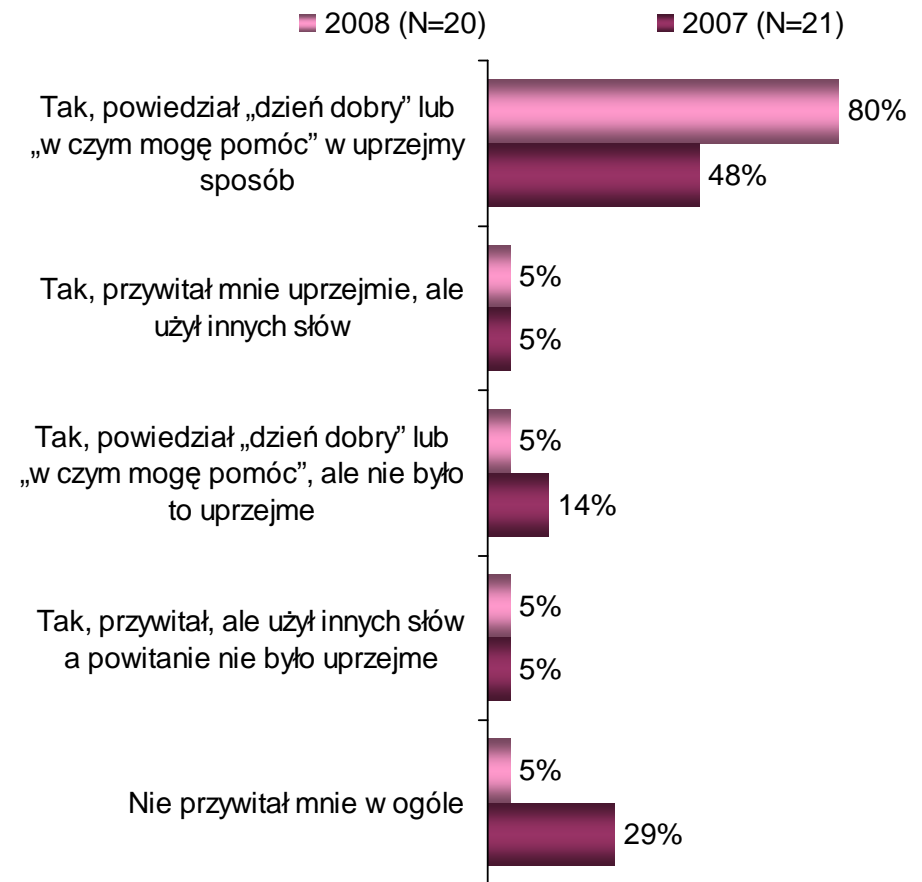


- W 2008 roku 2 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 1 interesant został odesłany

Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

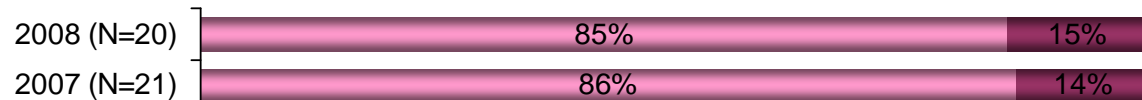


Czy urzędnik przywitał Cię?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



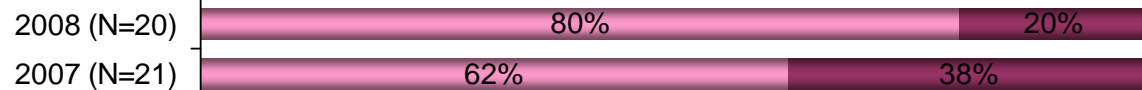
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



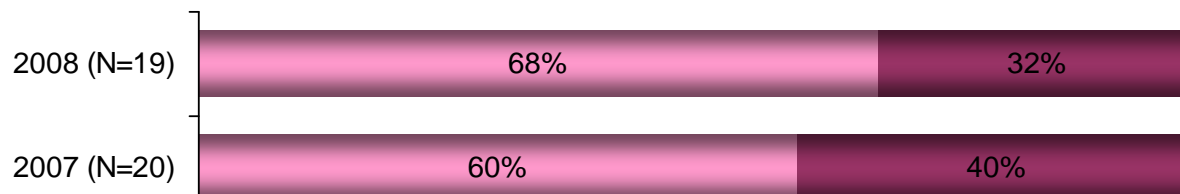
■ Tak

■ Nie

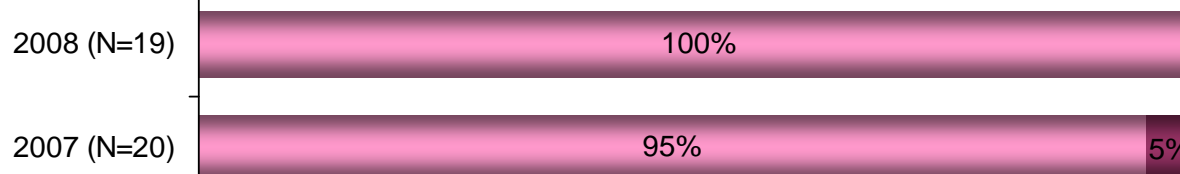


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



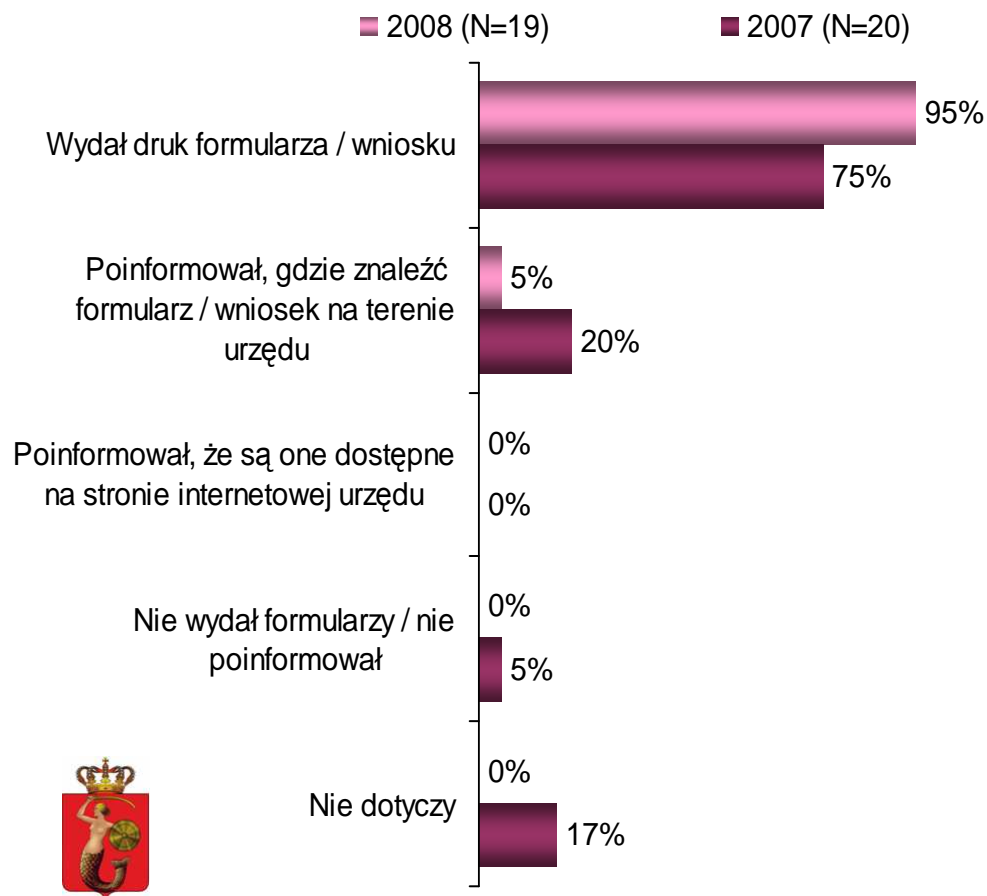
Tak

Nie

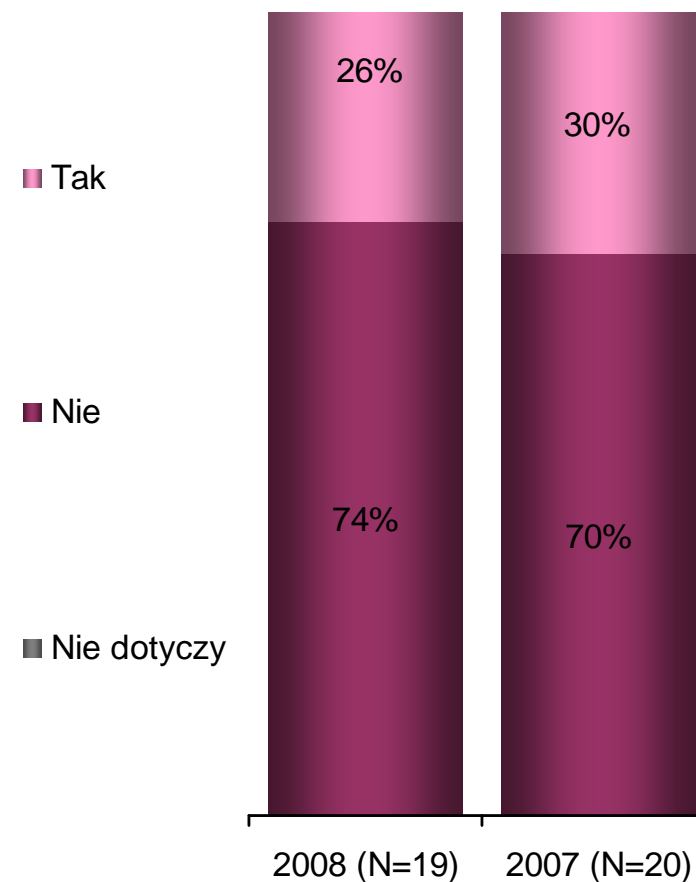


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

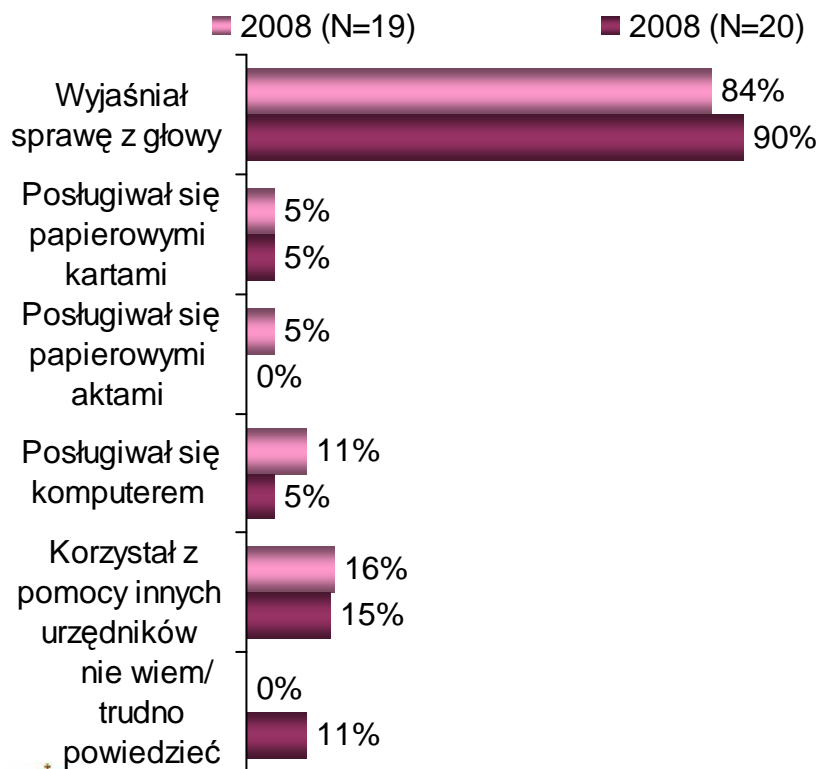


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

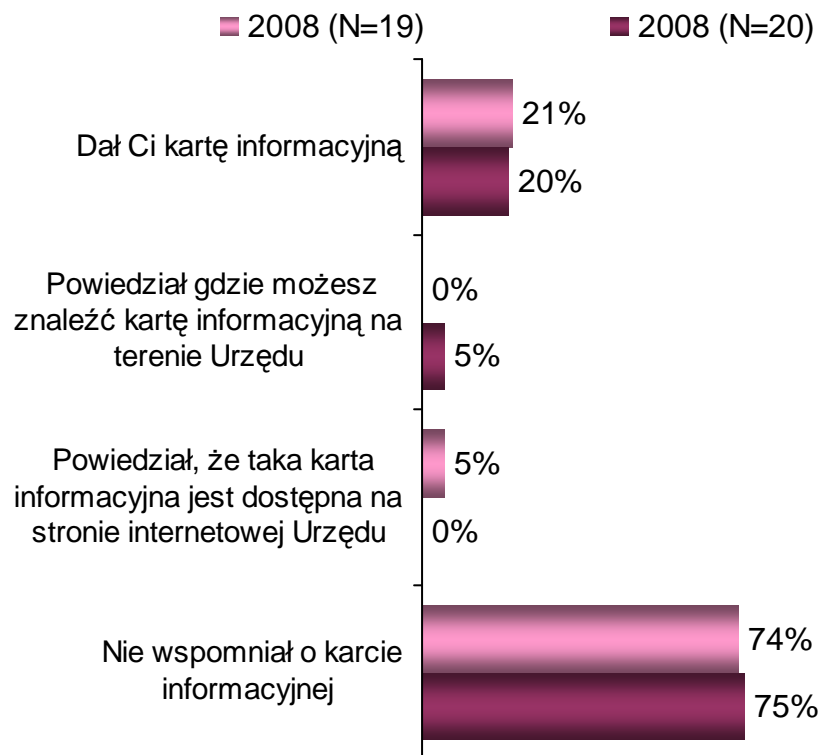


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

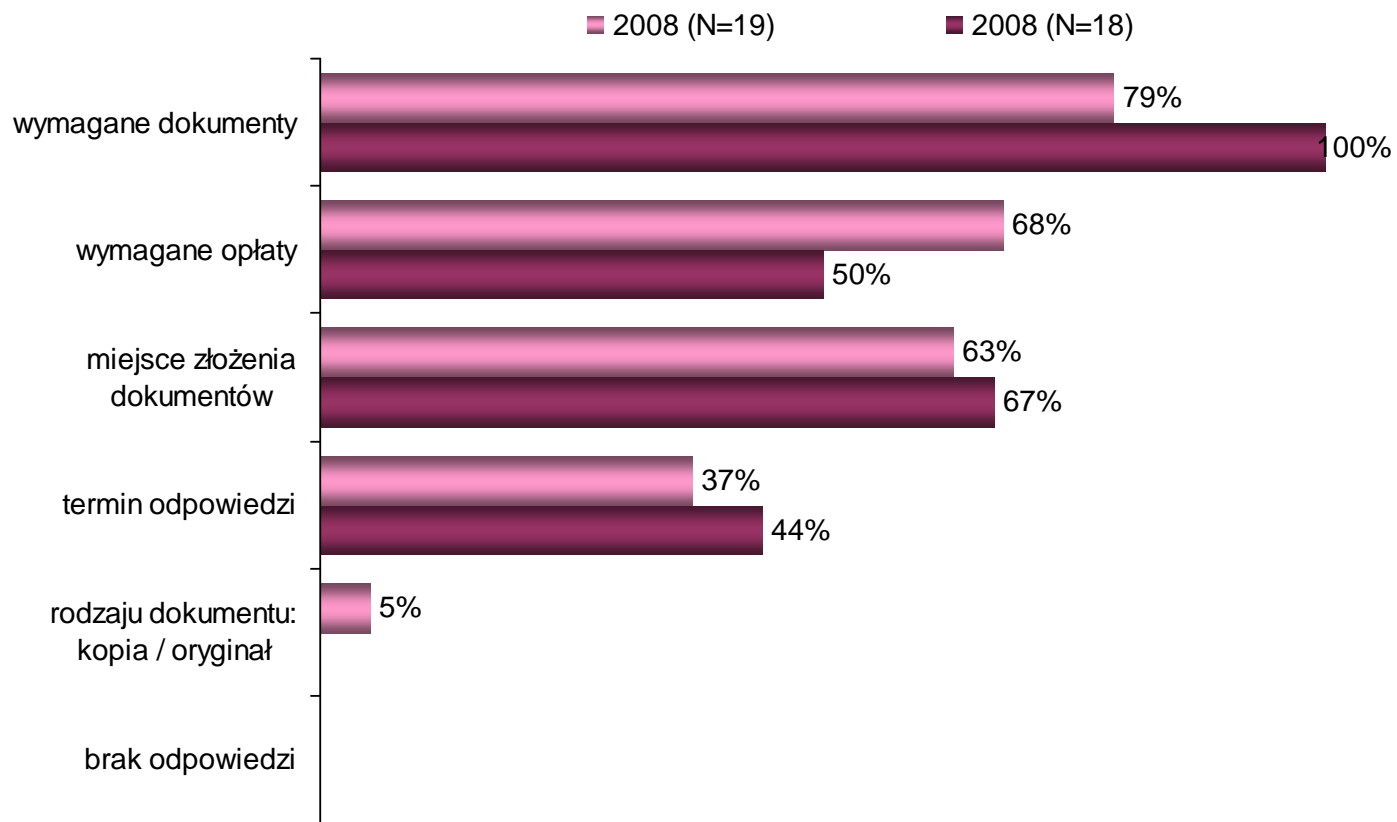


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

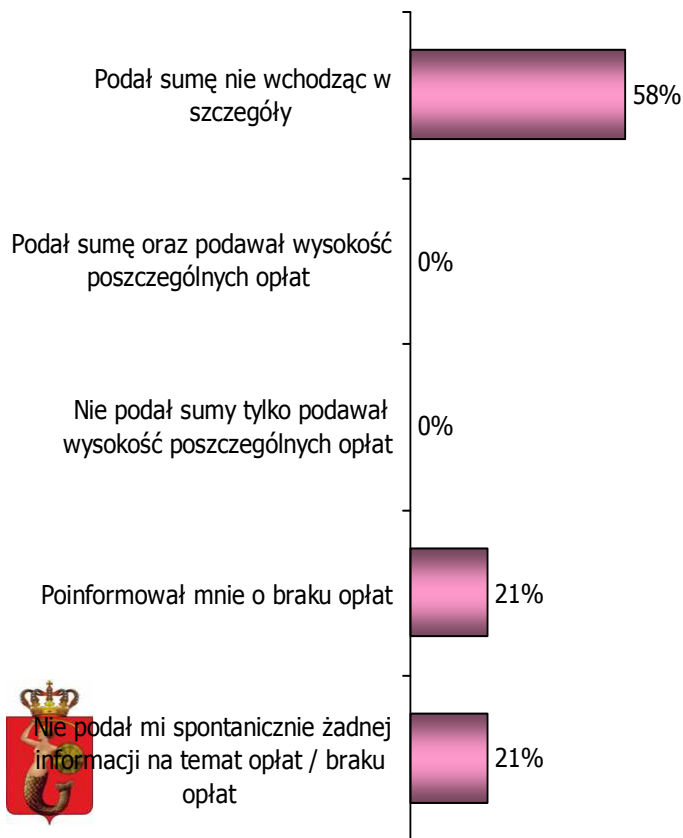


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

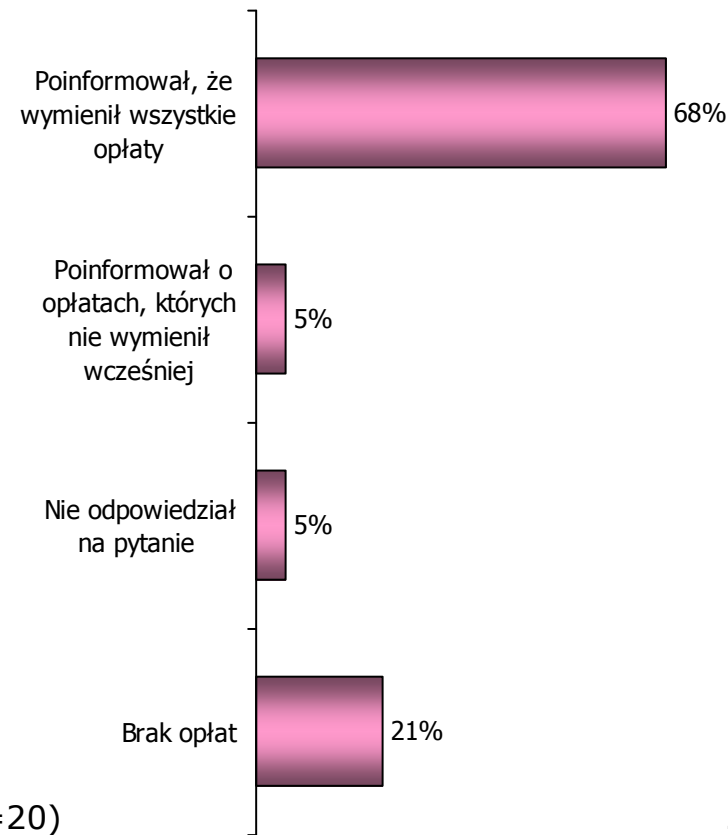
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



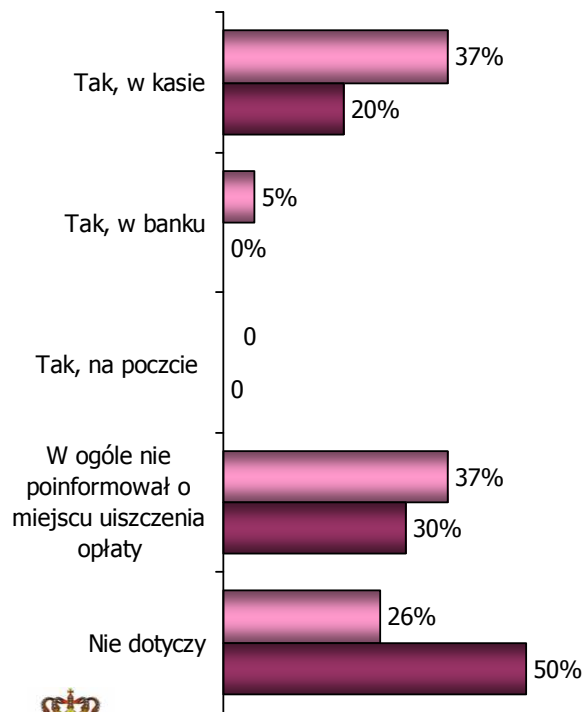
2008 (N=20)



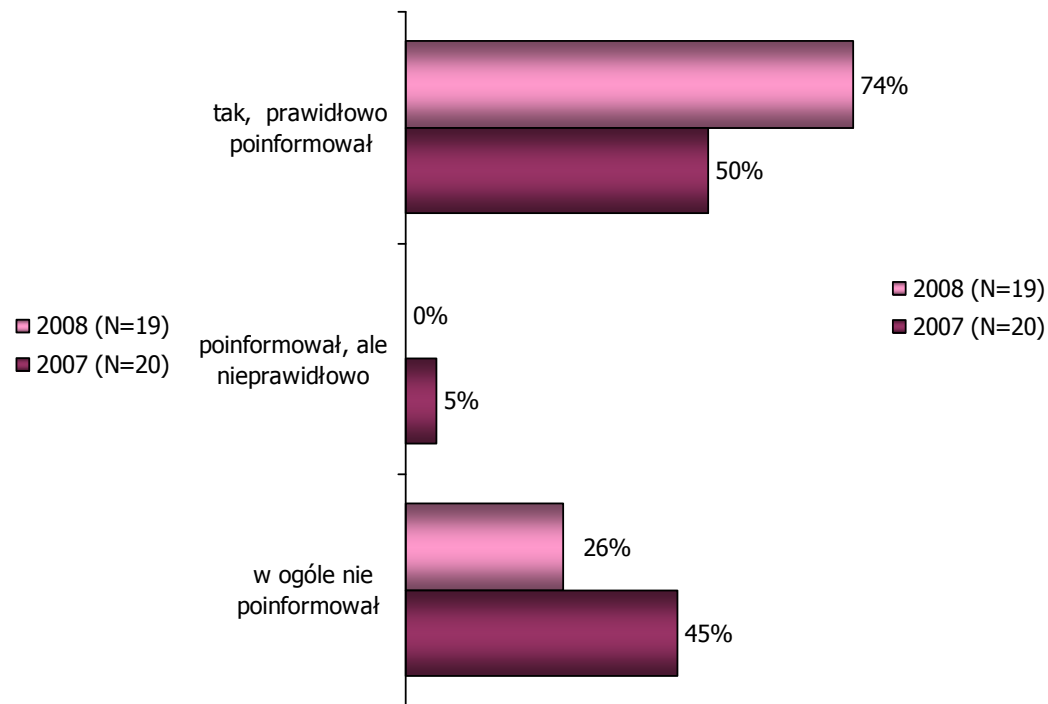
2007 (N=22)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

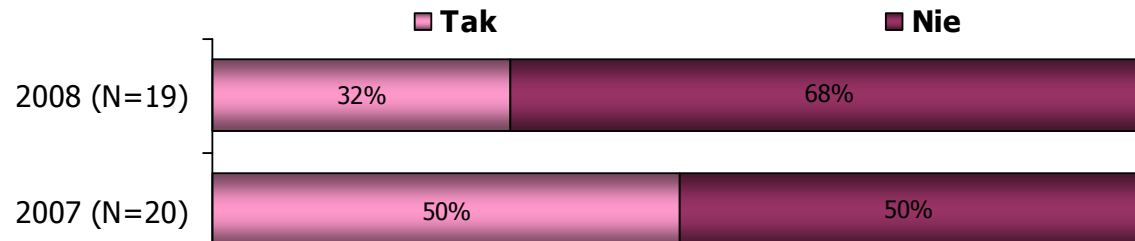


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

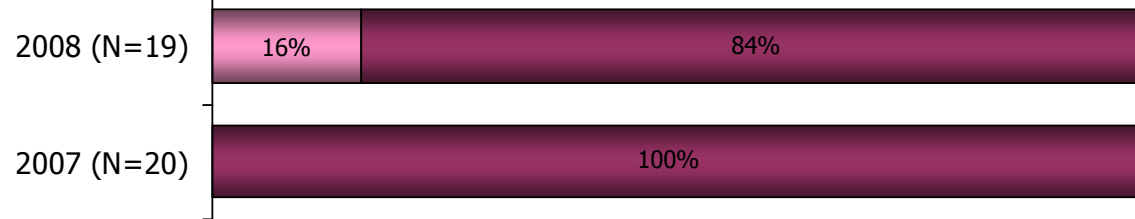


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

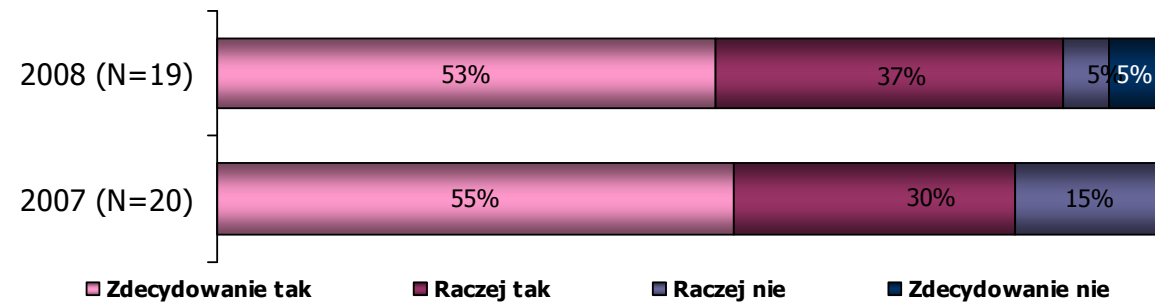
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



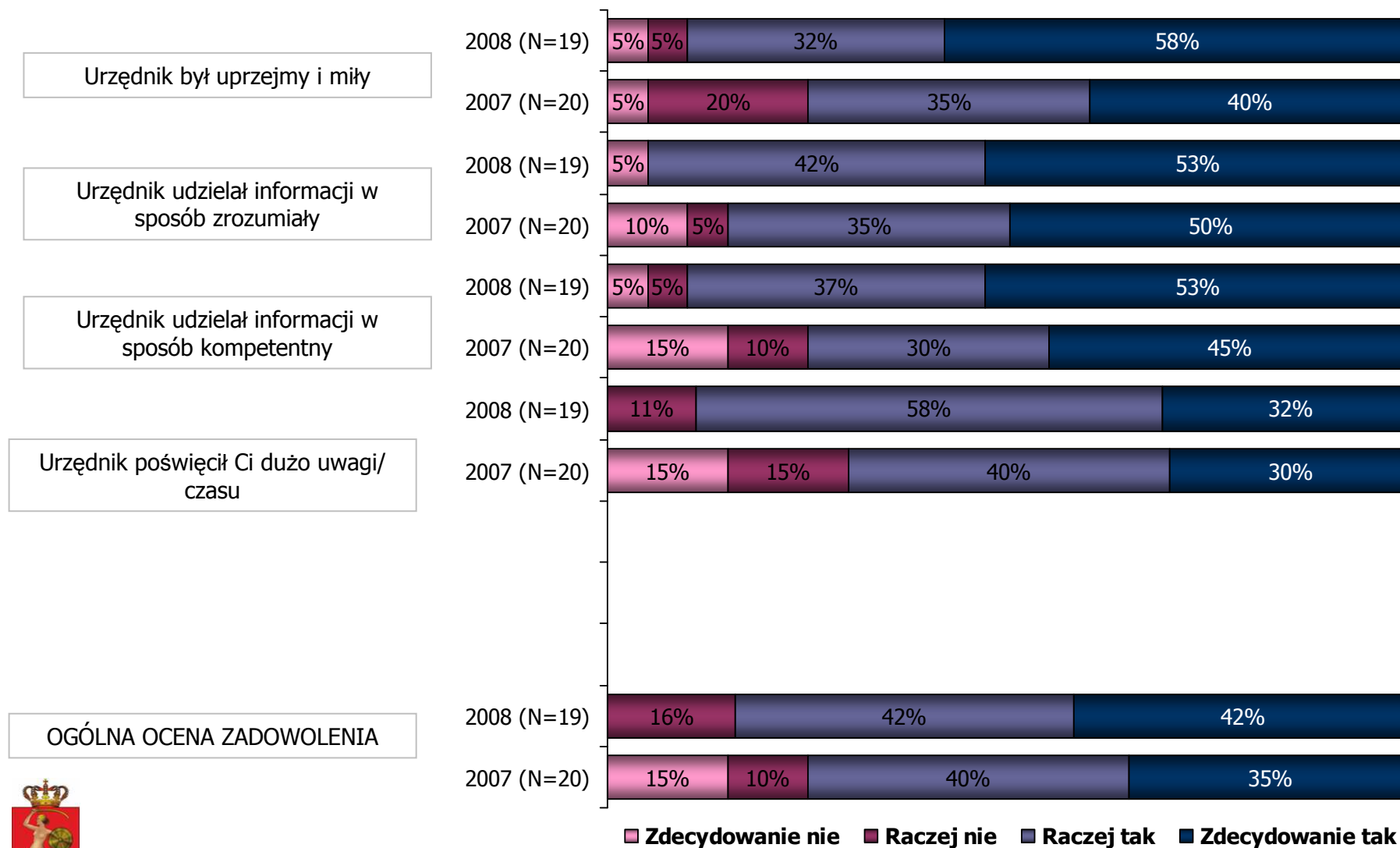
Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?
2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=21

2008:
4,76
minut

N=20

2007:
4,35
minut

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

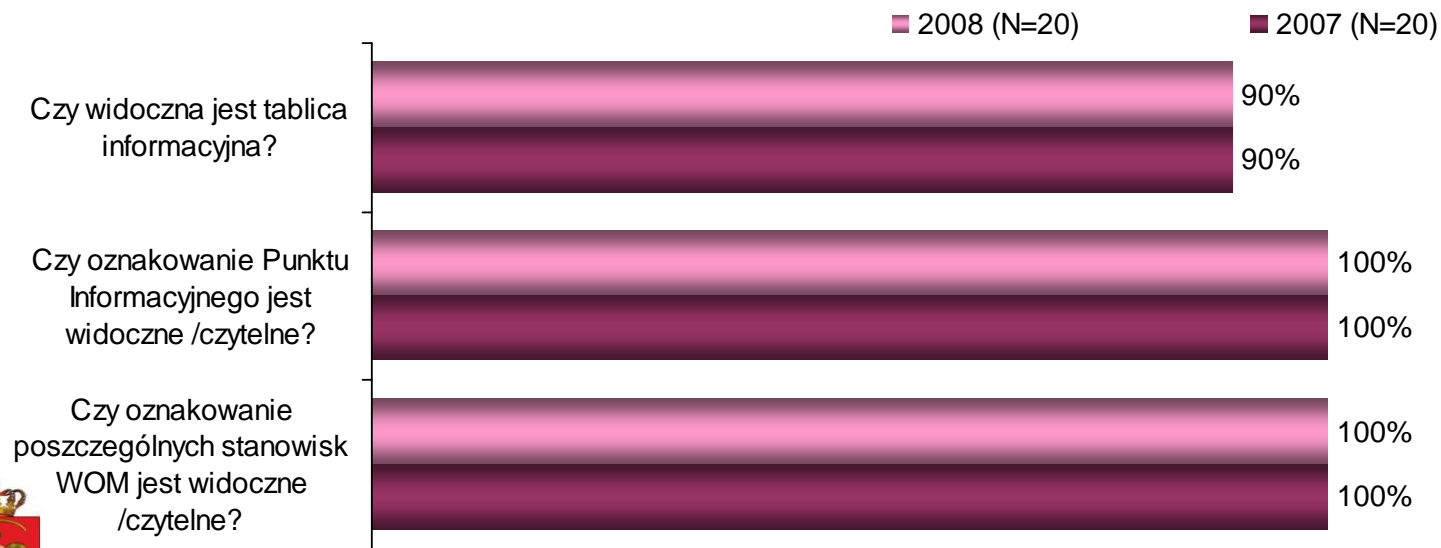
N=21

2008:
1,19

N=20

2007:
0,95

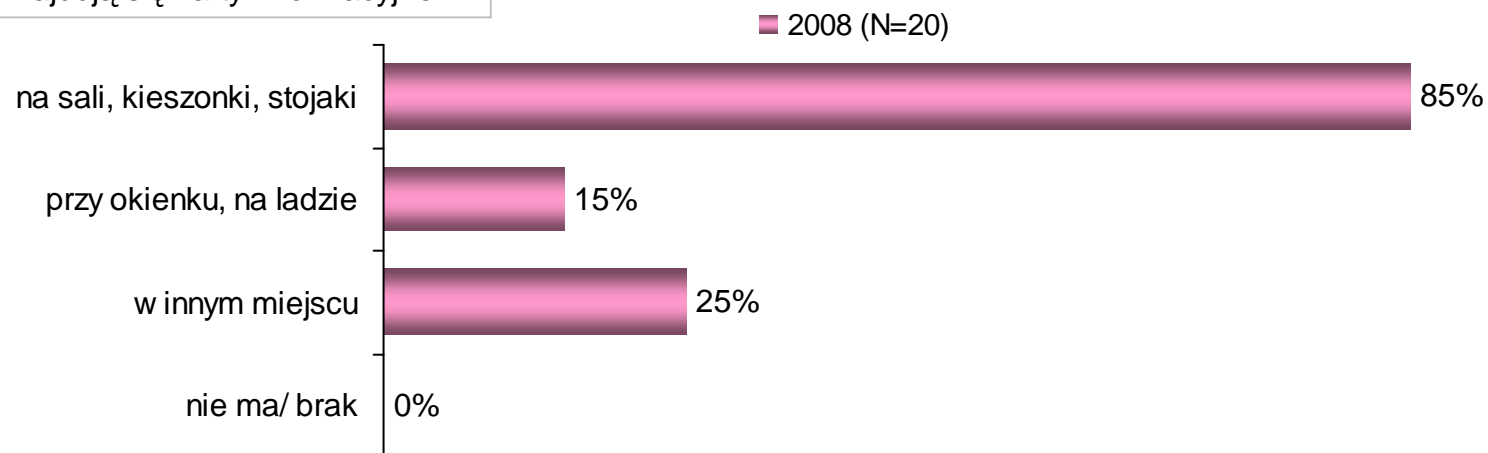
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



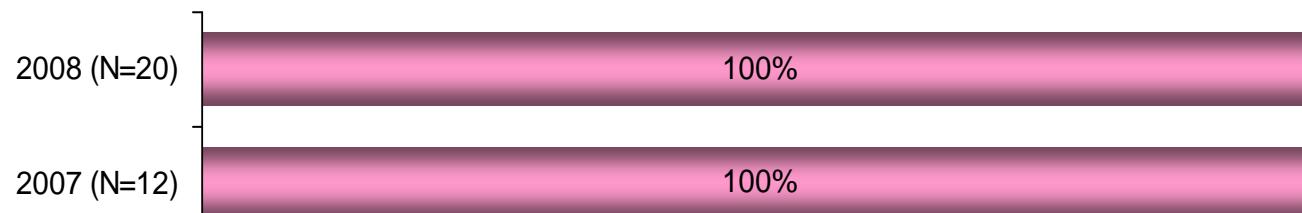
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

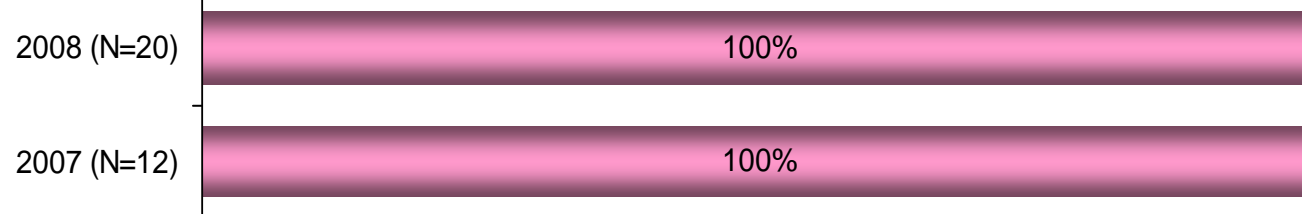
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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

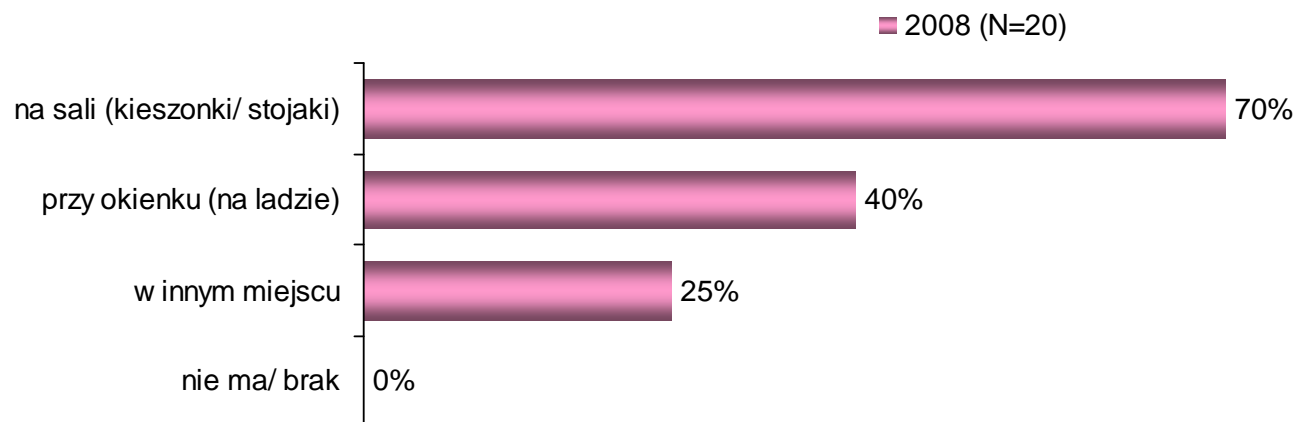


Tak

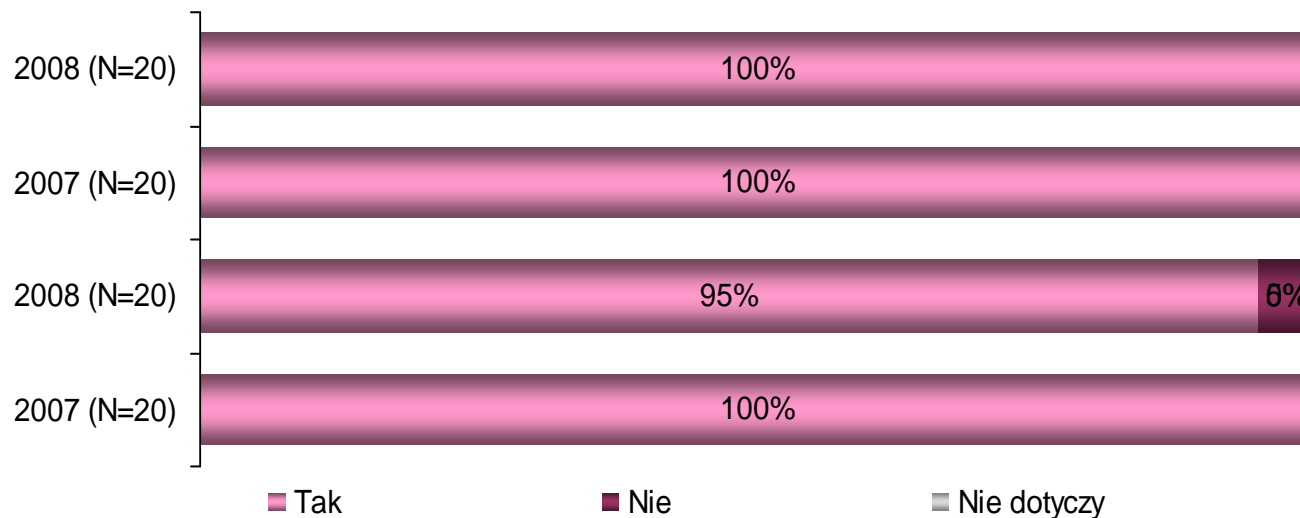
Nie

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

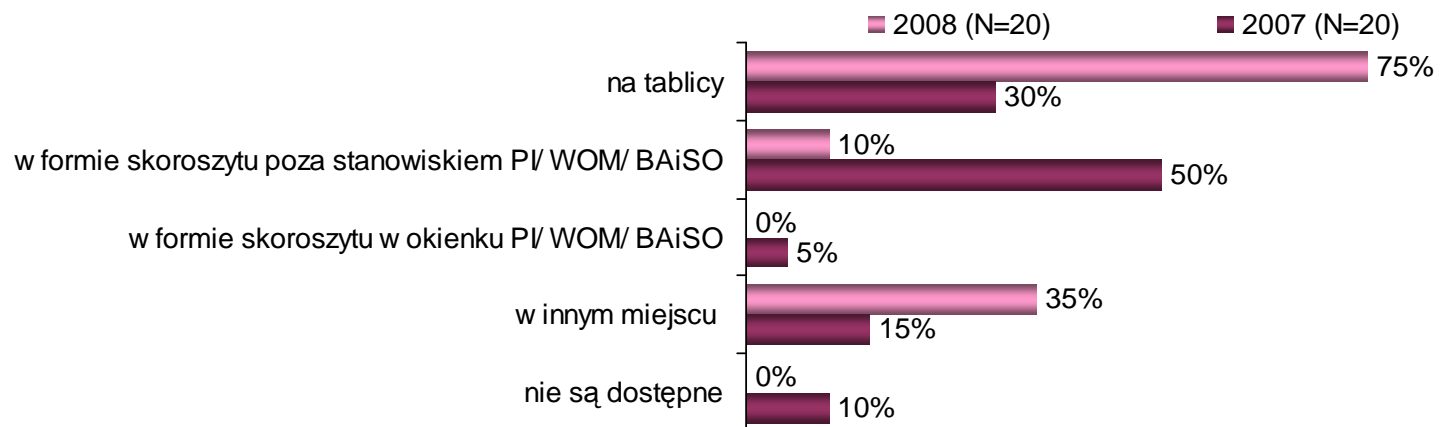


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

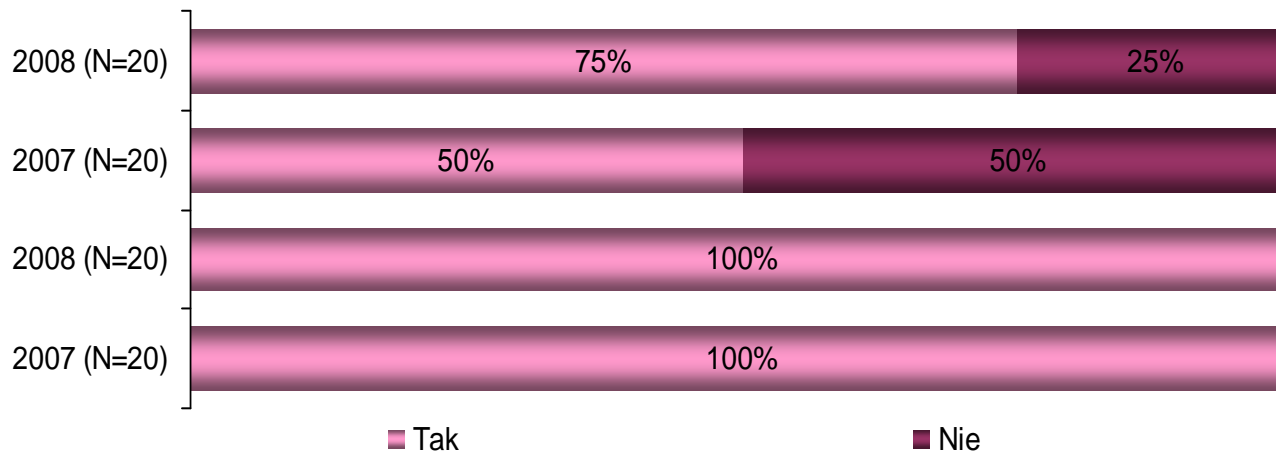


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

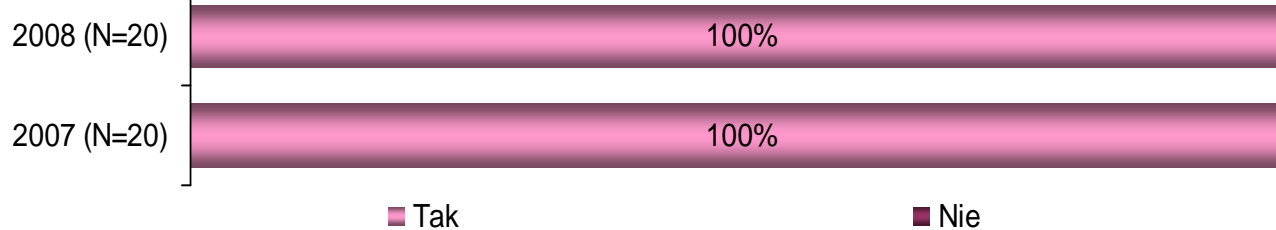
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



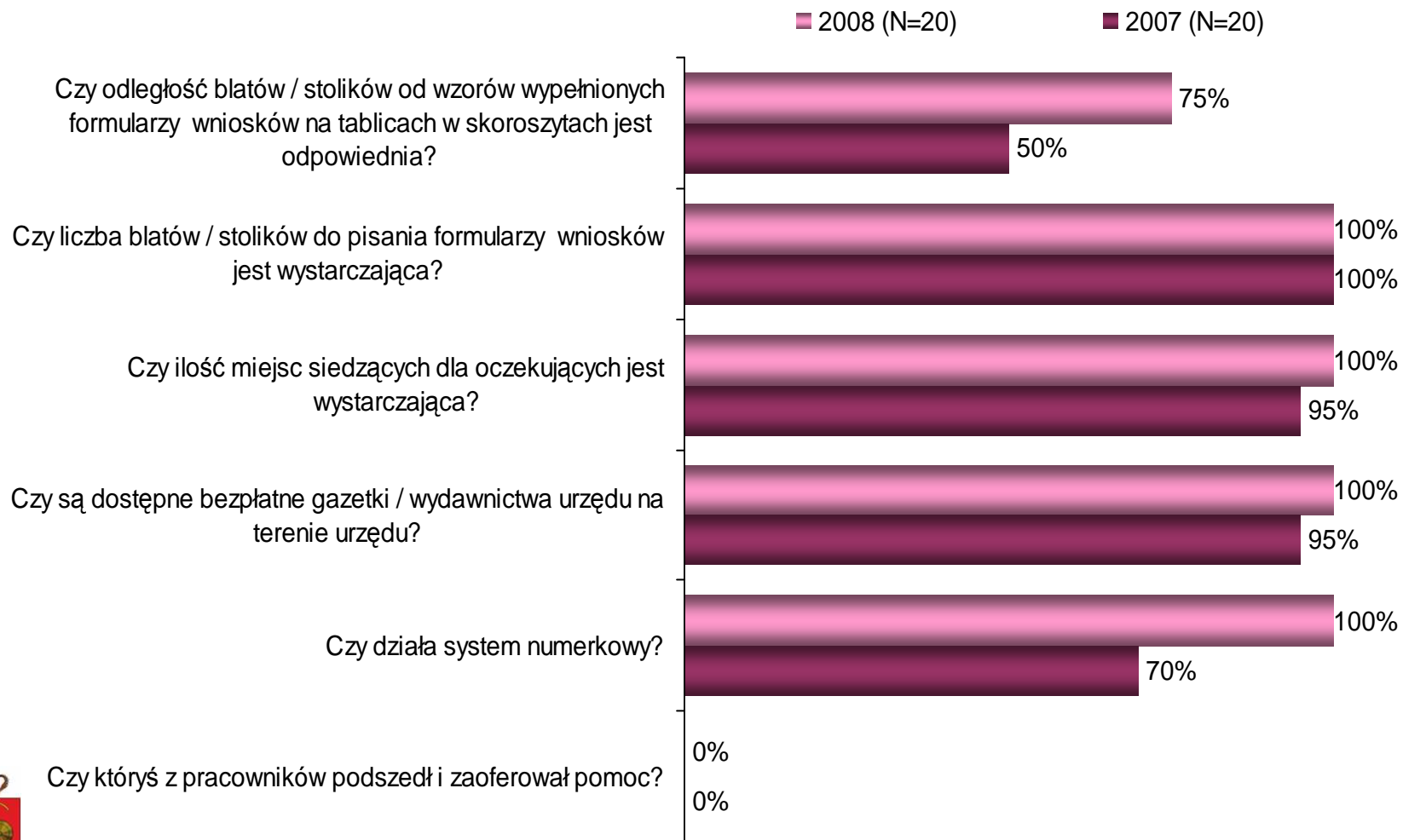
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



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

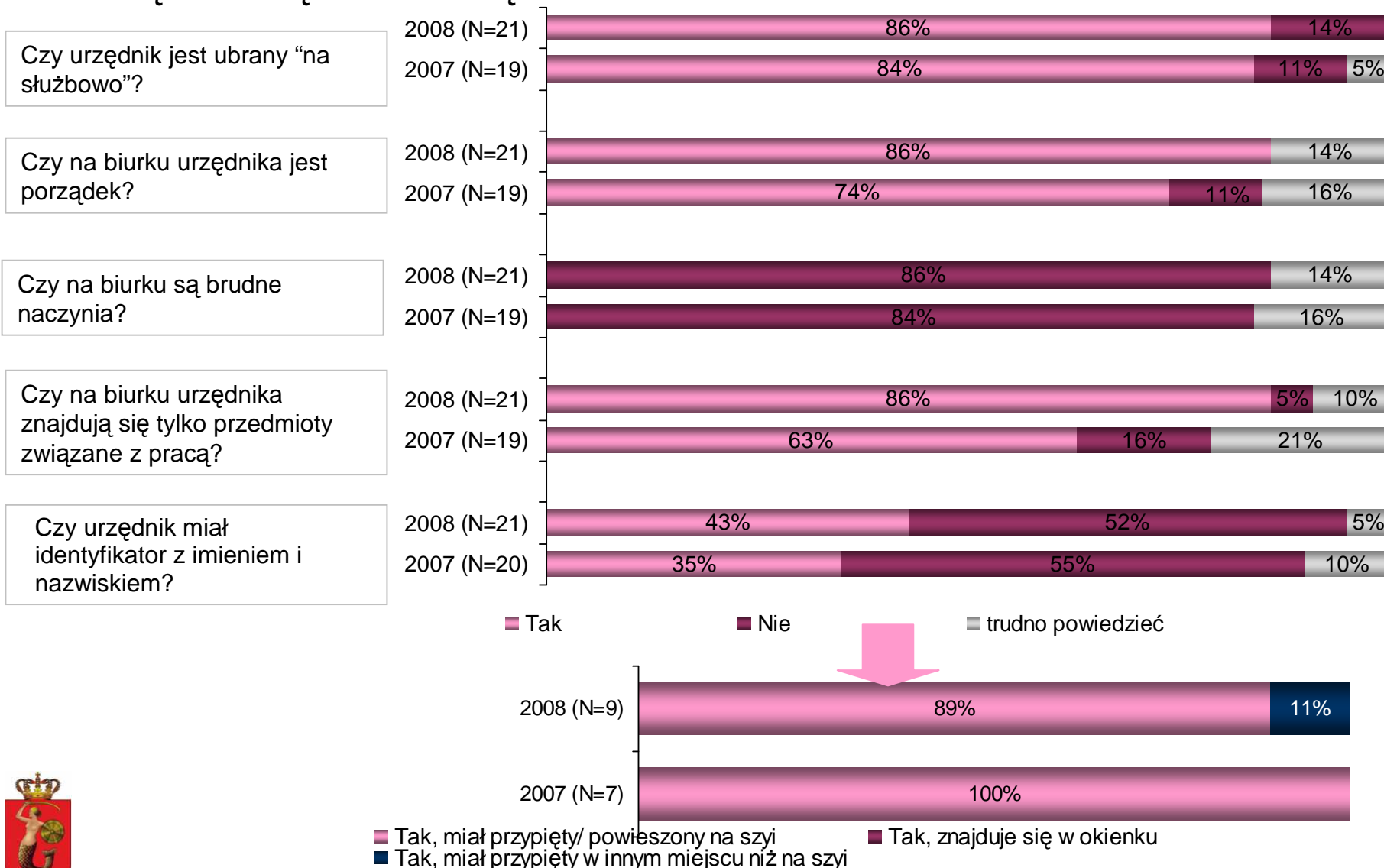


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)



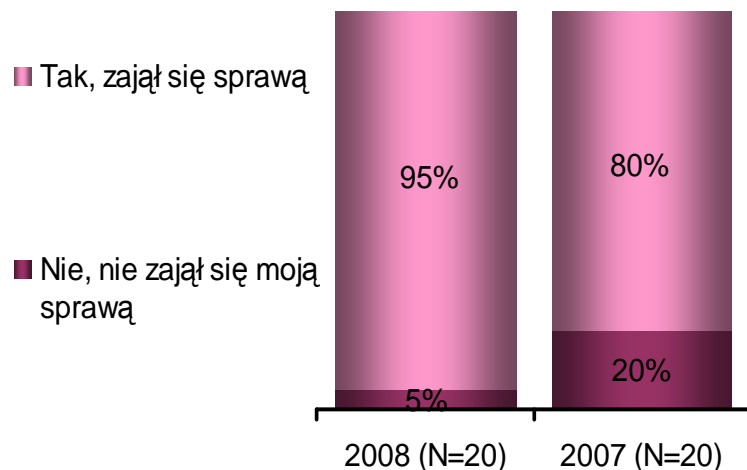
Czy któryś z pracowników podszedł i zaoferował pomoc?

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



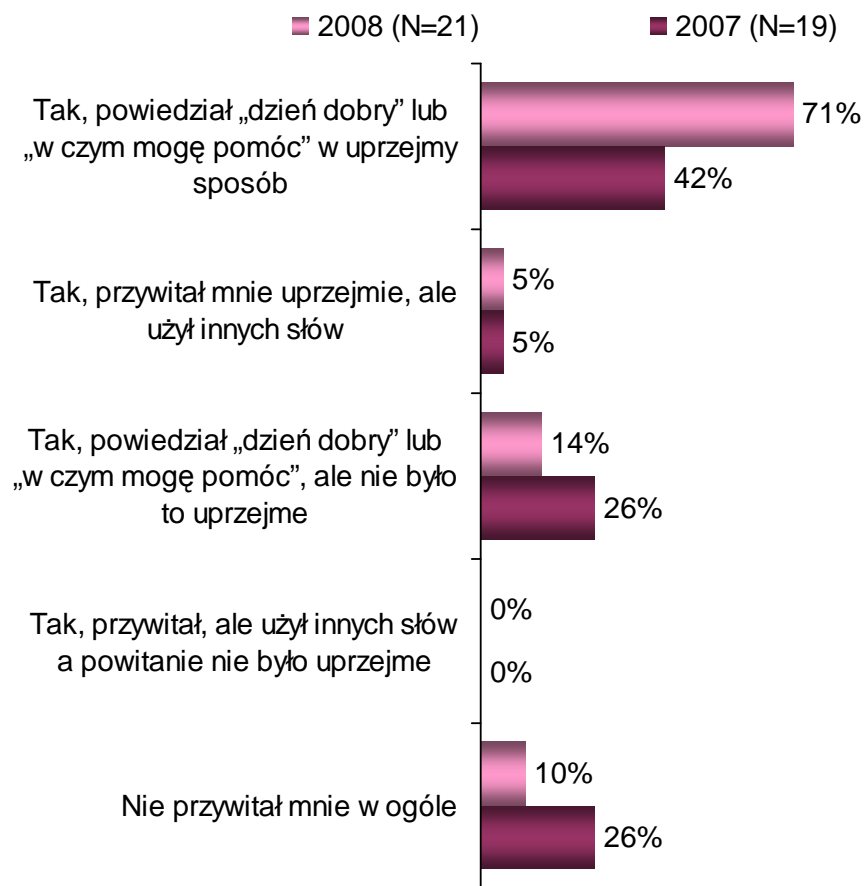
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

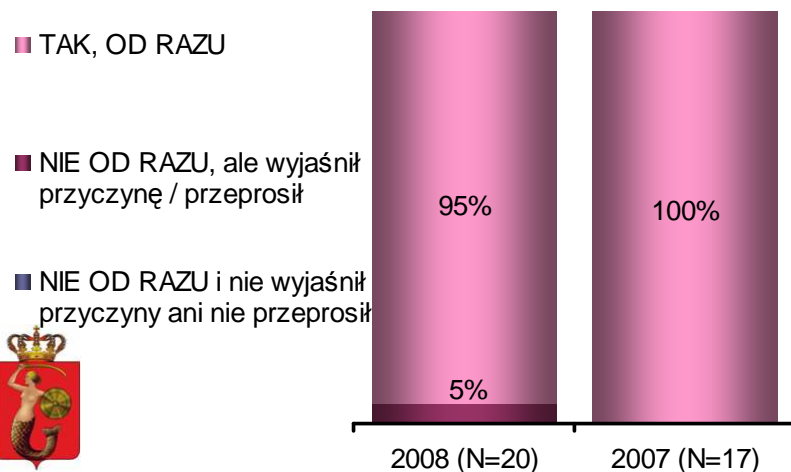


- W 2008 roku 1 interesant został odesłany
- W 2007 roku 3 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik przywitał Cię?

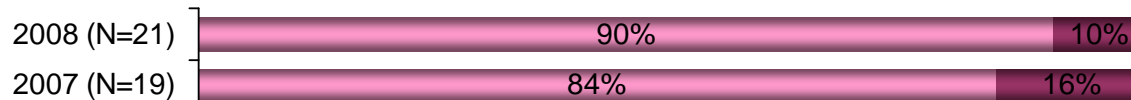


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



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



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



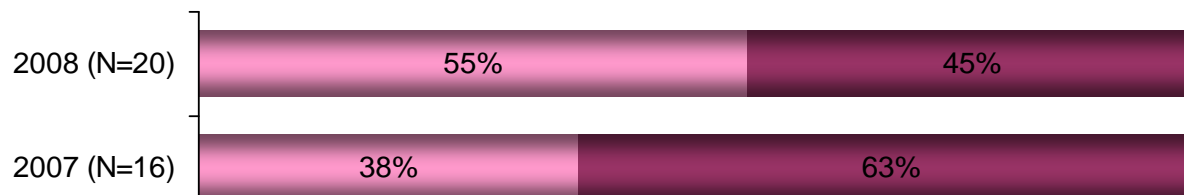
■ Tak

■ Nie

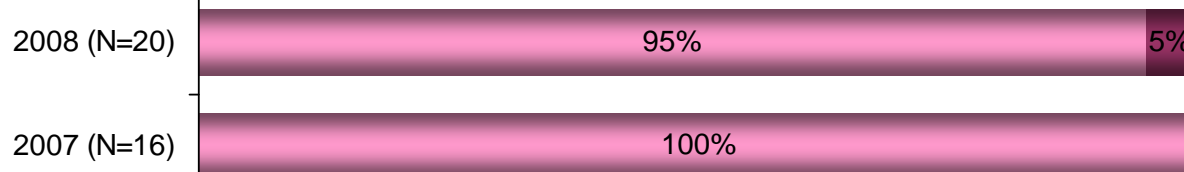


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

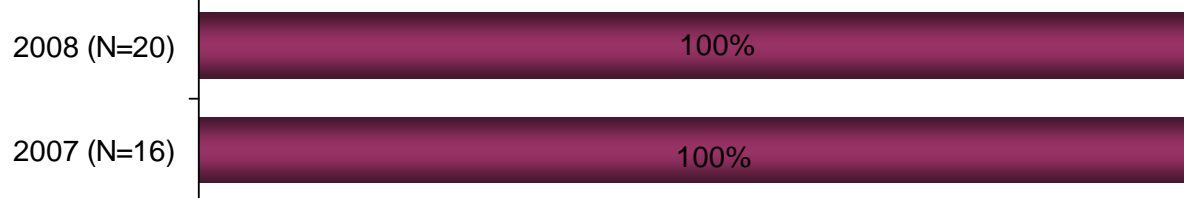
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



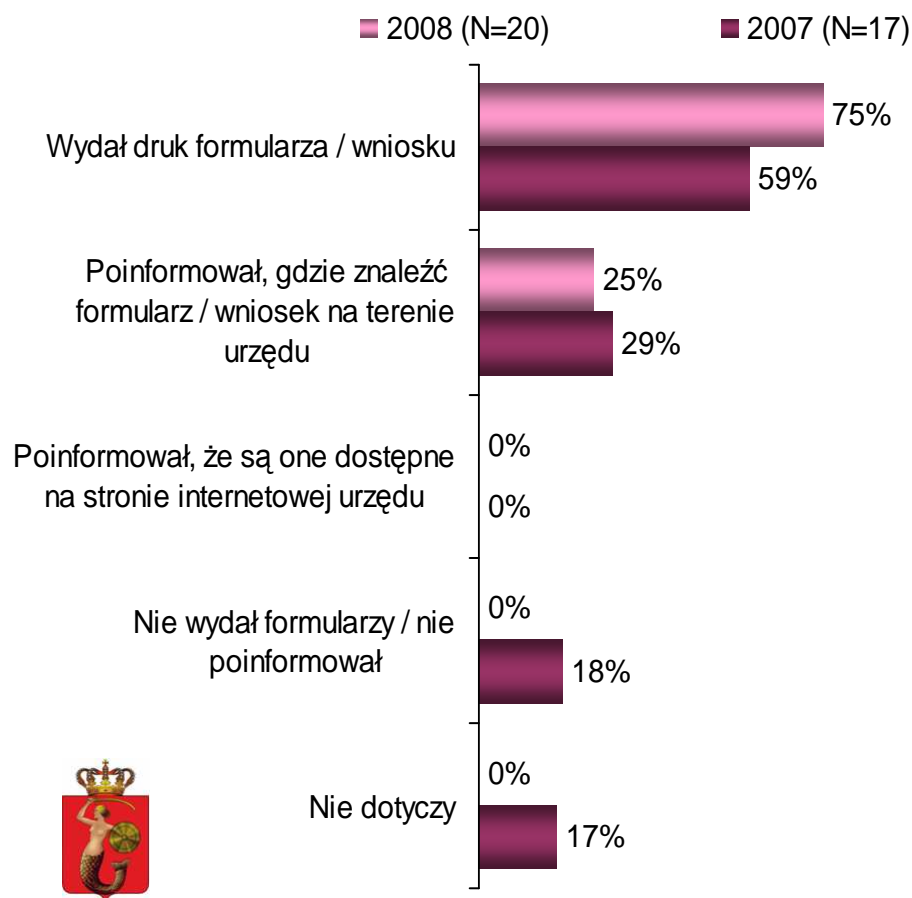
Tak

Nie

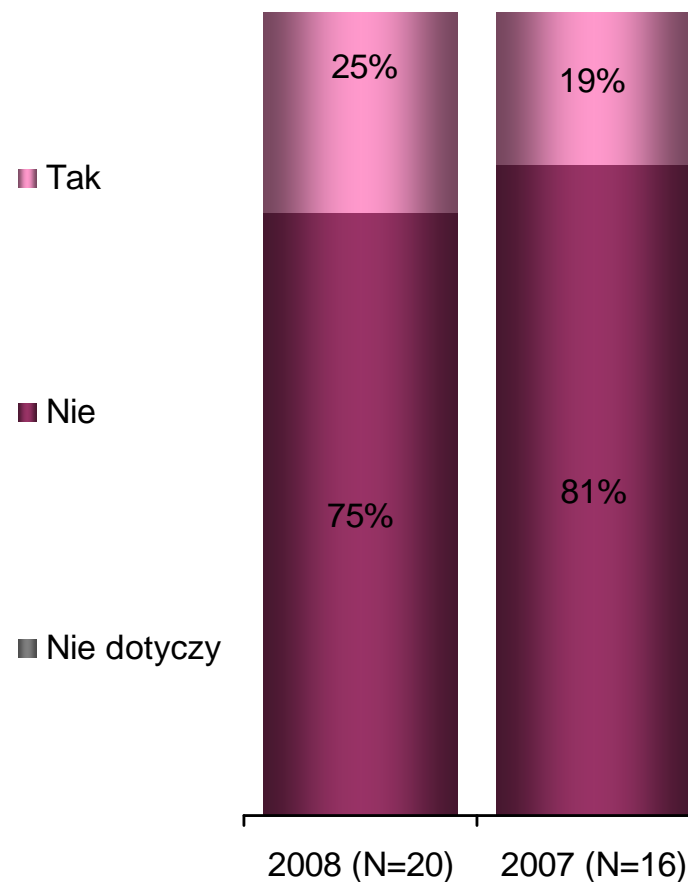


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

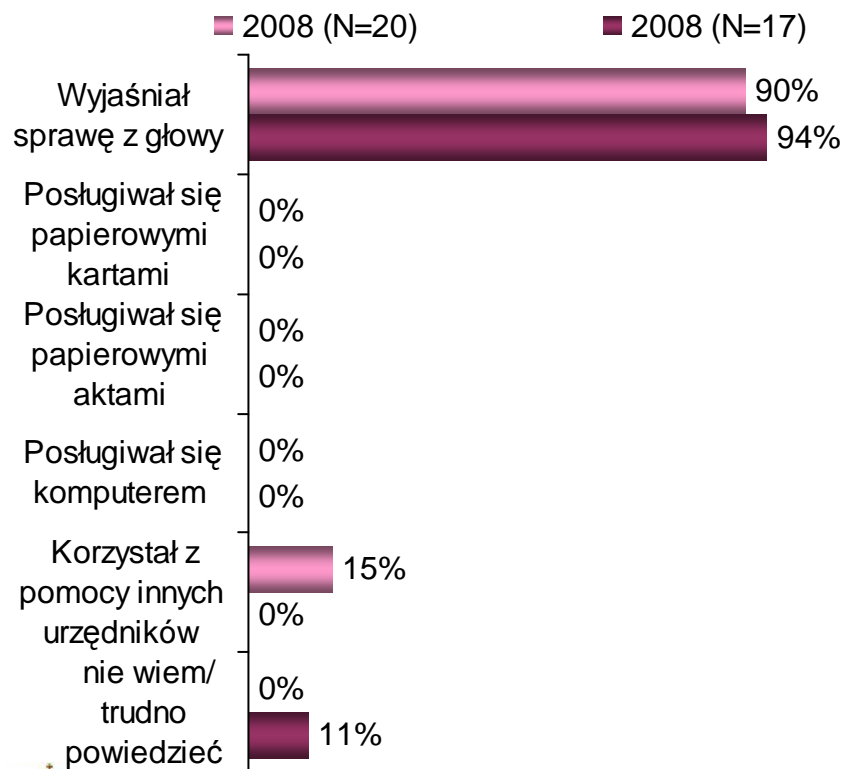


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

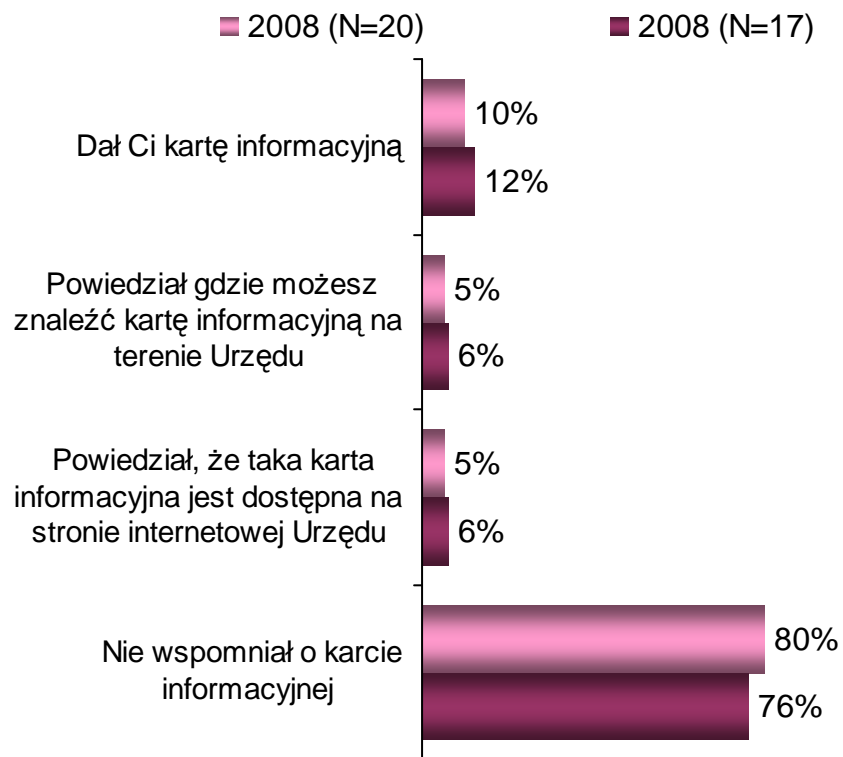


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

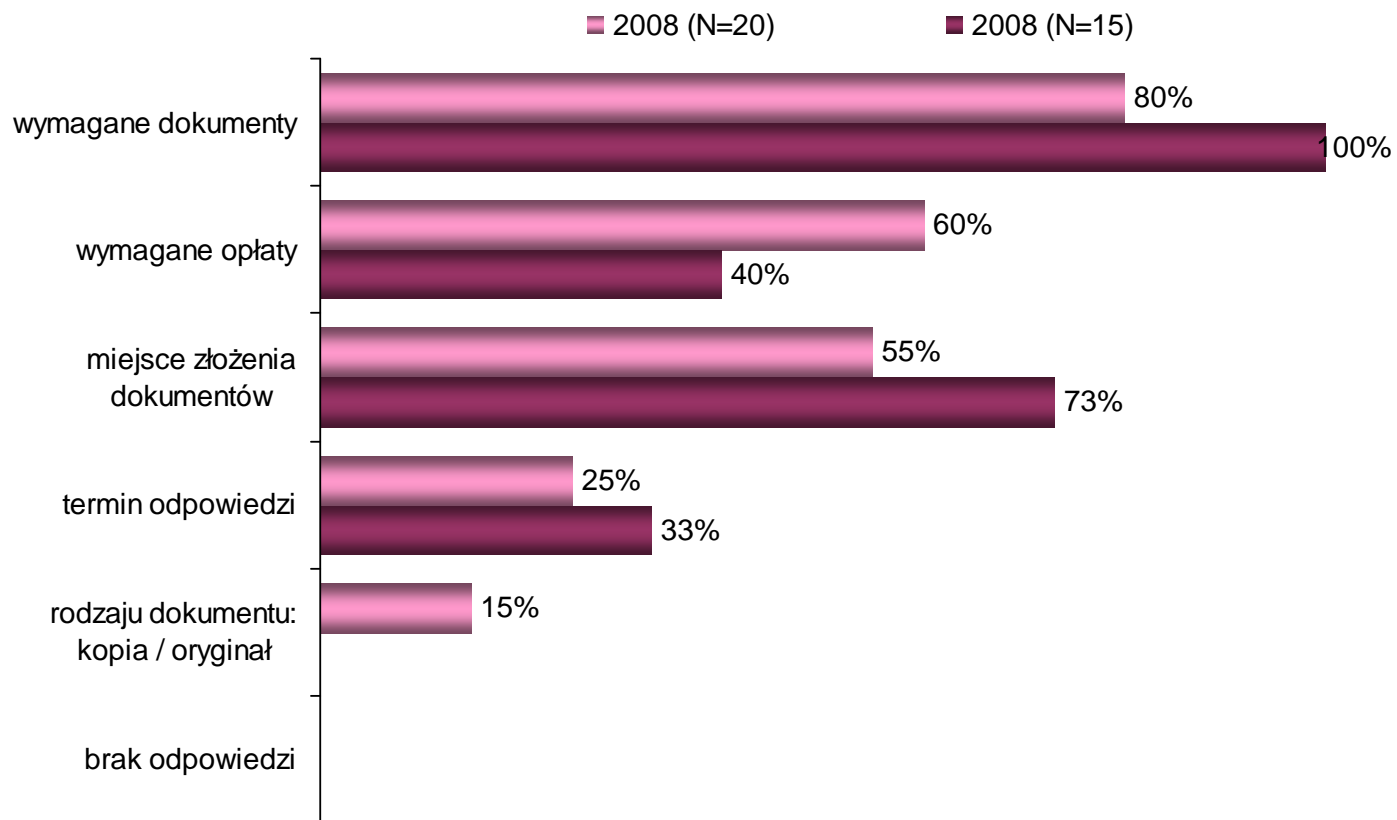


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

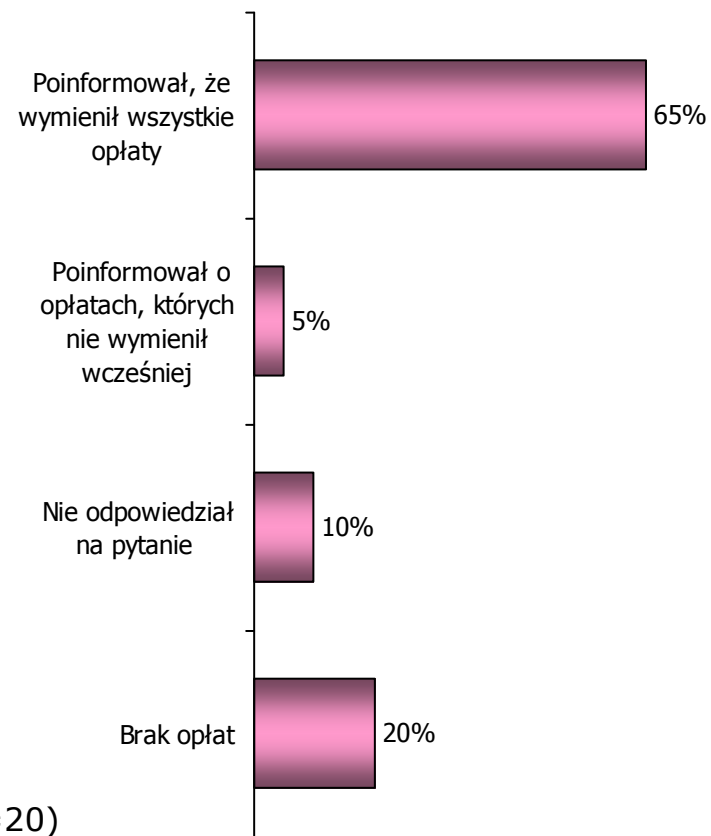
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



2008 (N=20)



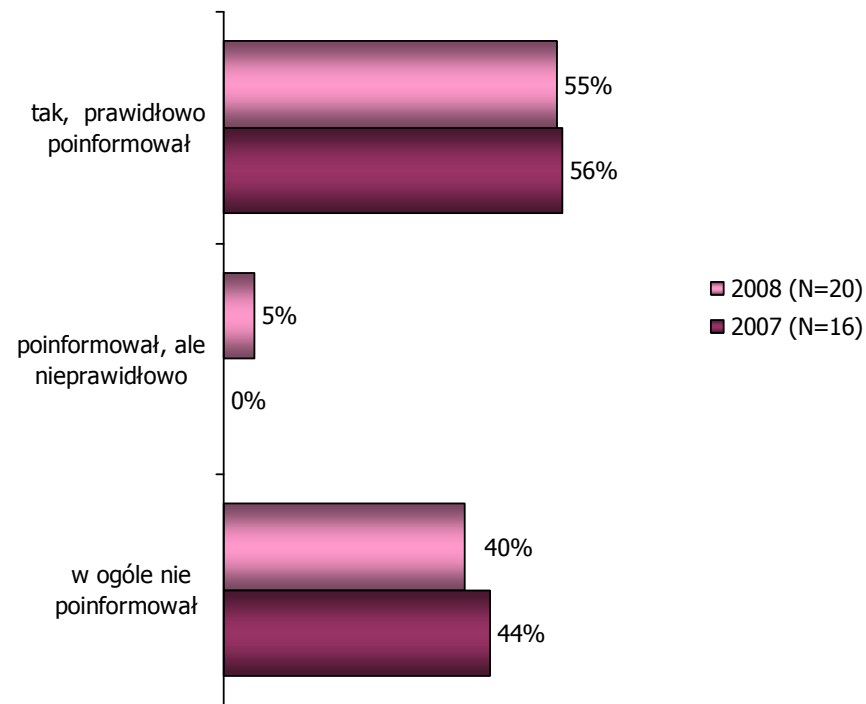
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

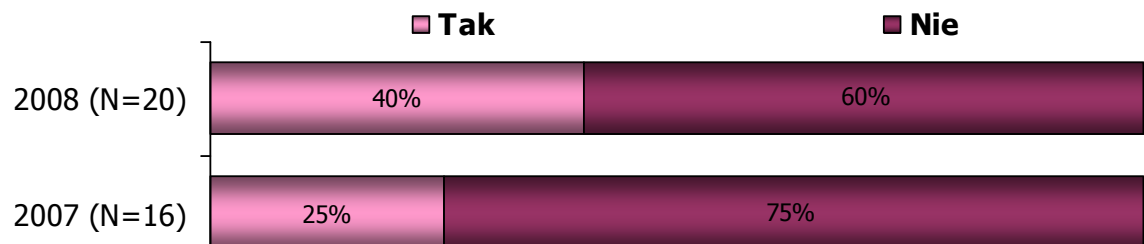


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

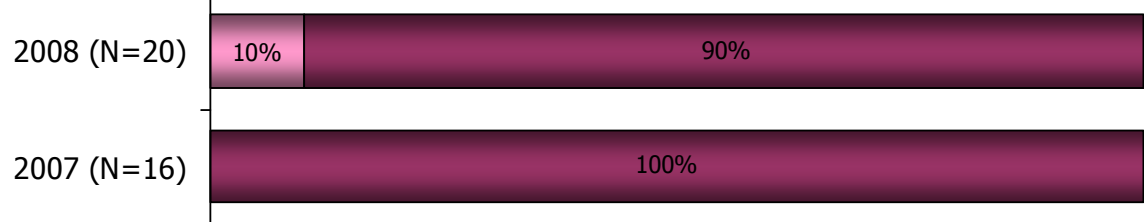


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

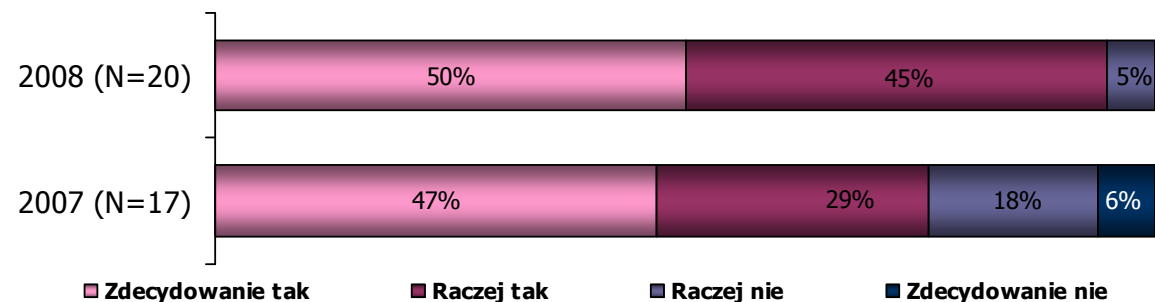


Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?

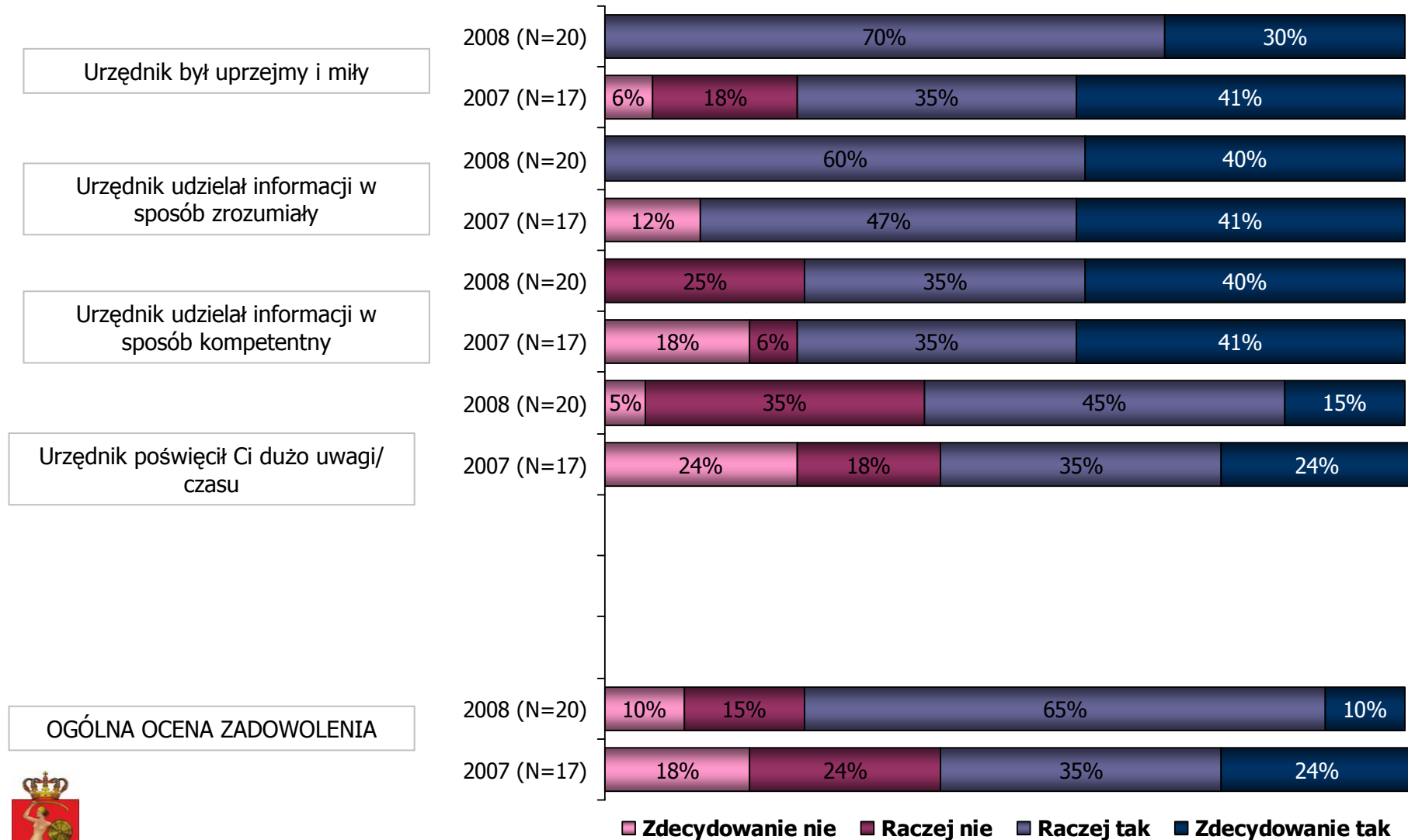


2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=20

2008:
2,40
minut

N=20

2007:
1,45
minut

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

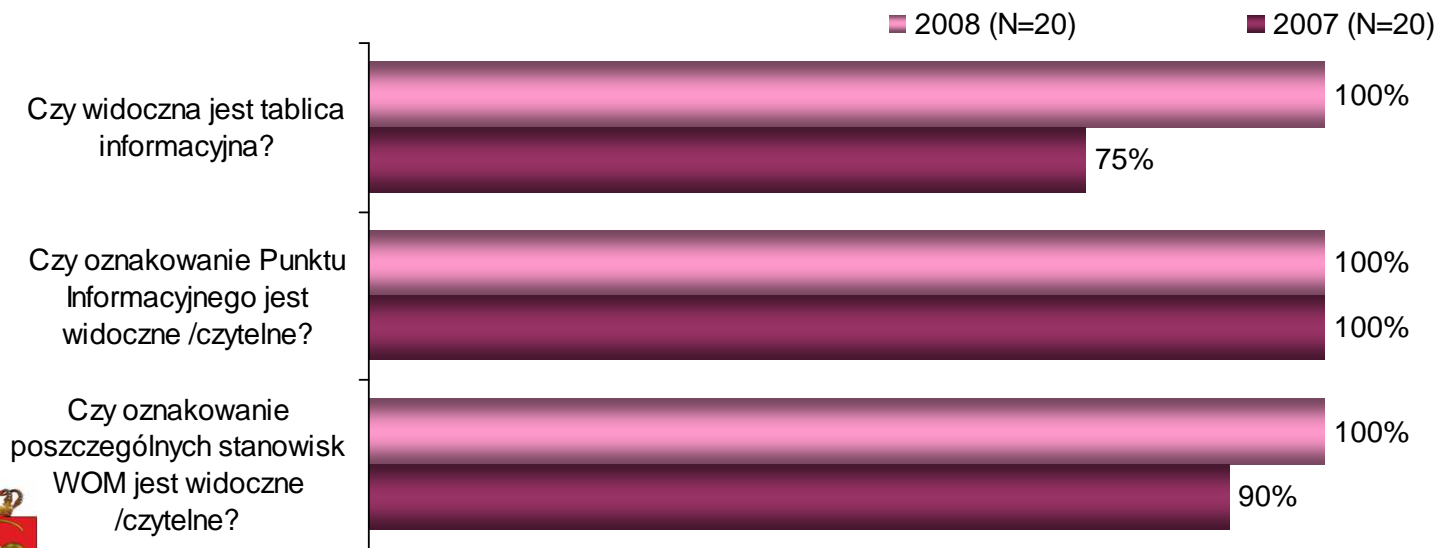
N=20

2008:
0,40

N=20

2007:
0,20

OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)

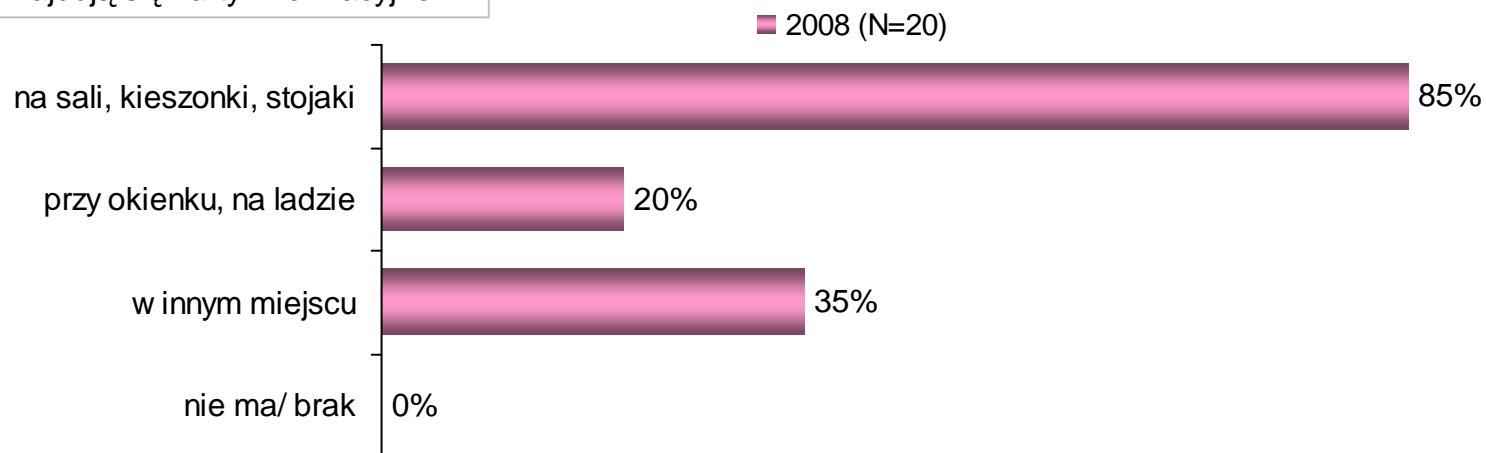


Odsetek odpowiedzi „TAK”

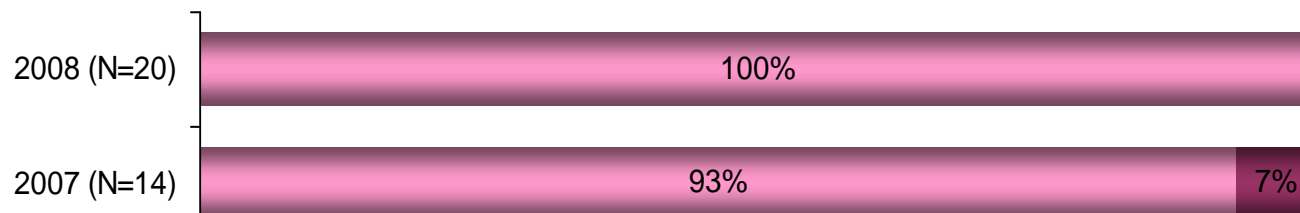


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

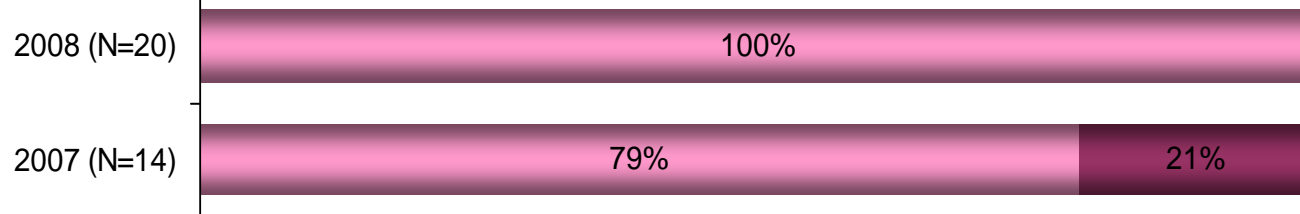
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



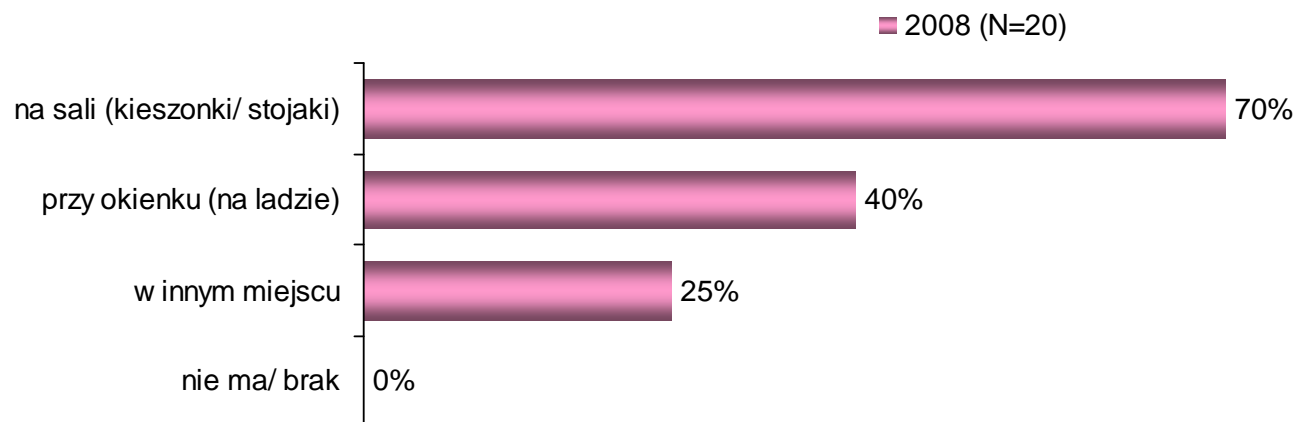
Tak

Nie

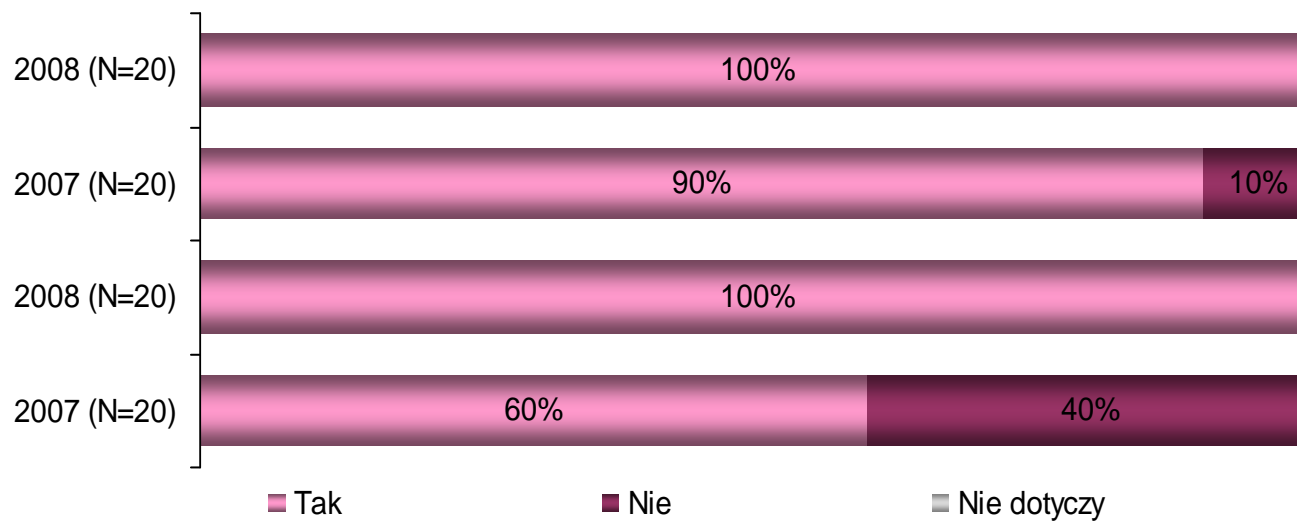


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

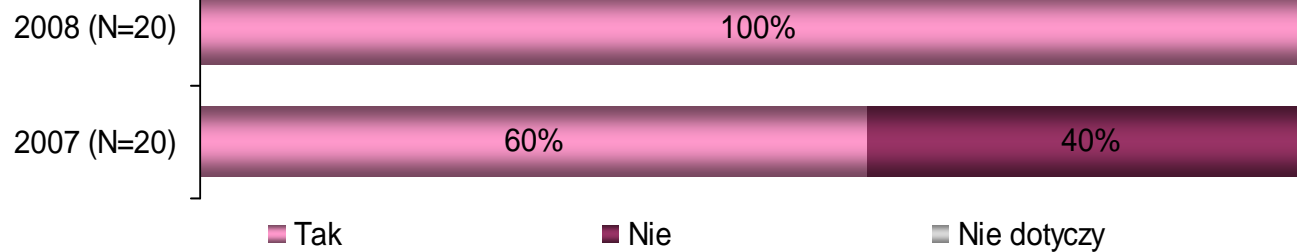
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

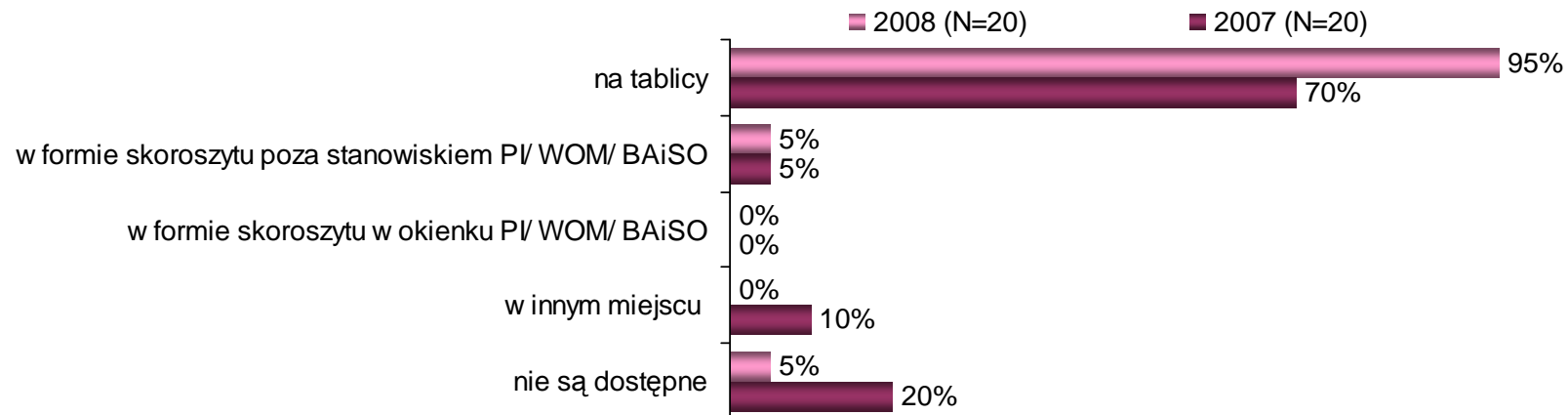


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

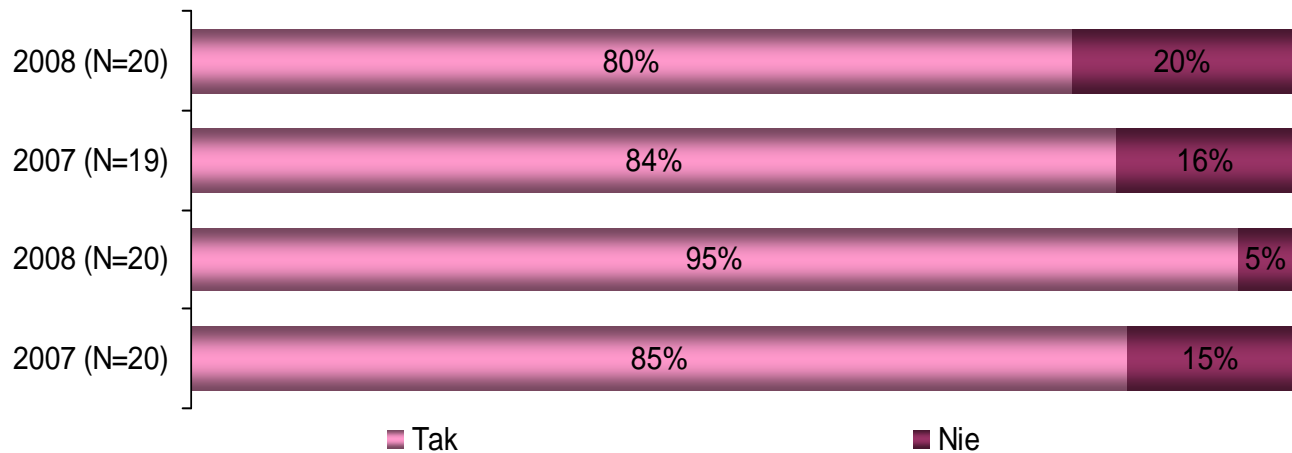


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

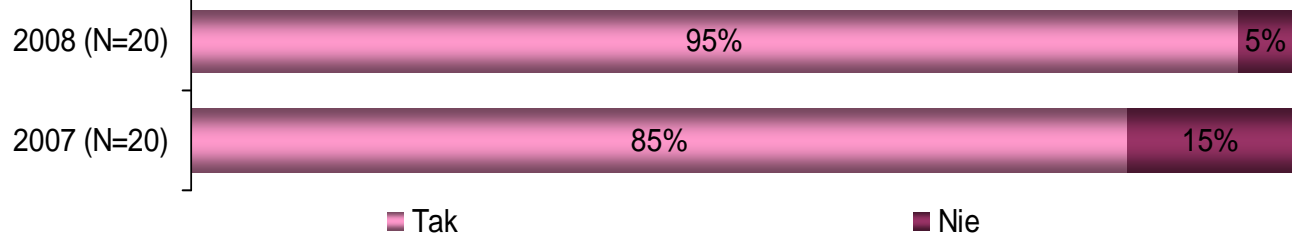
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



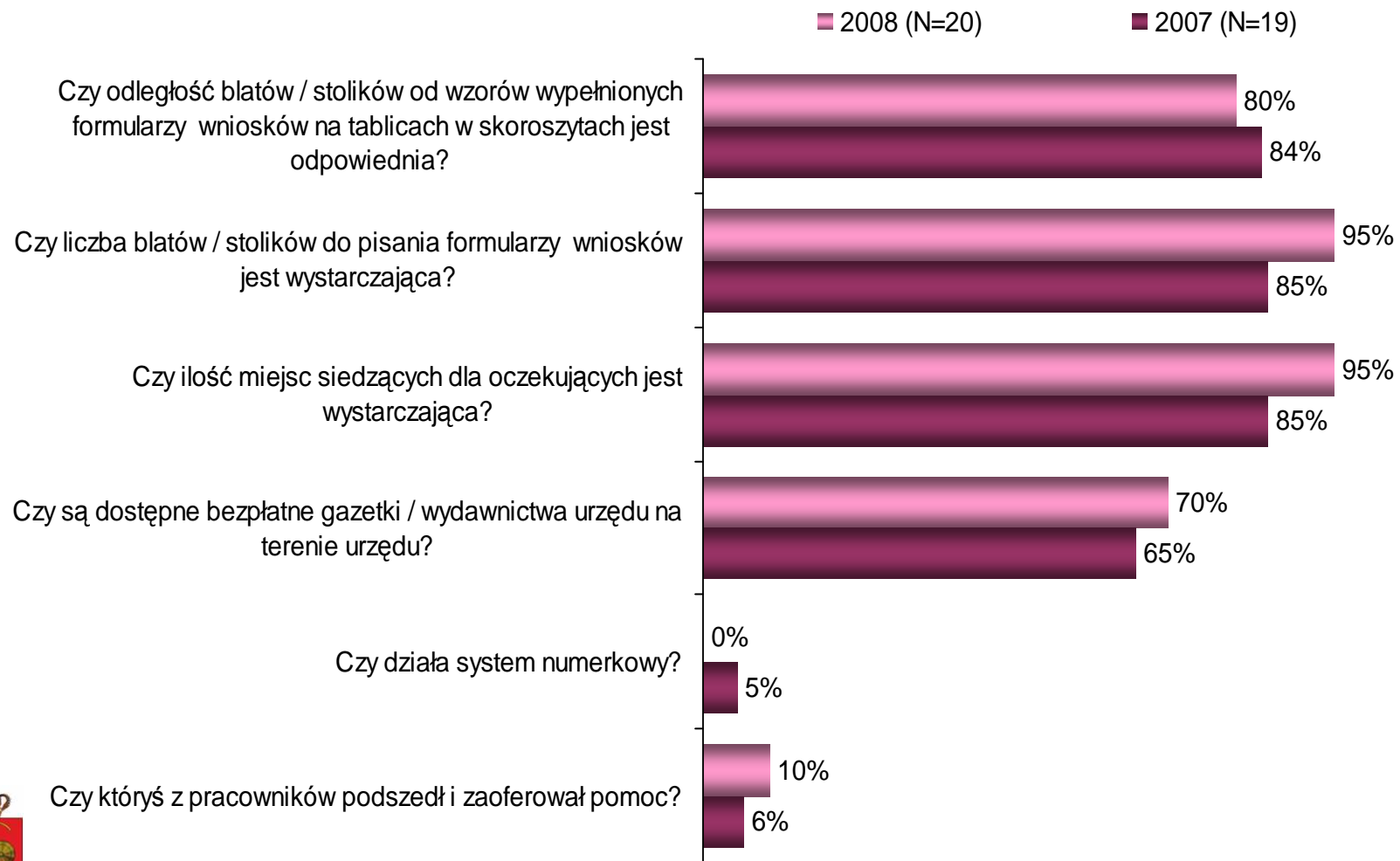
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



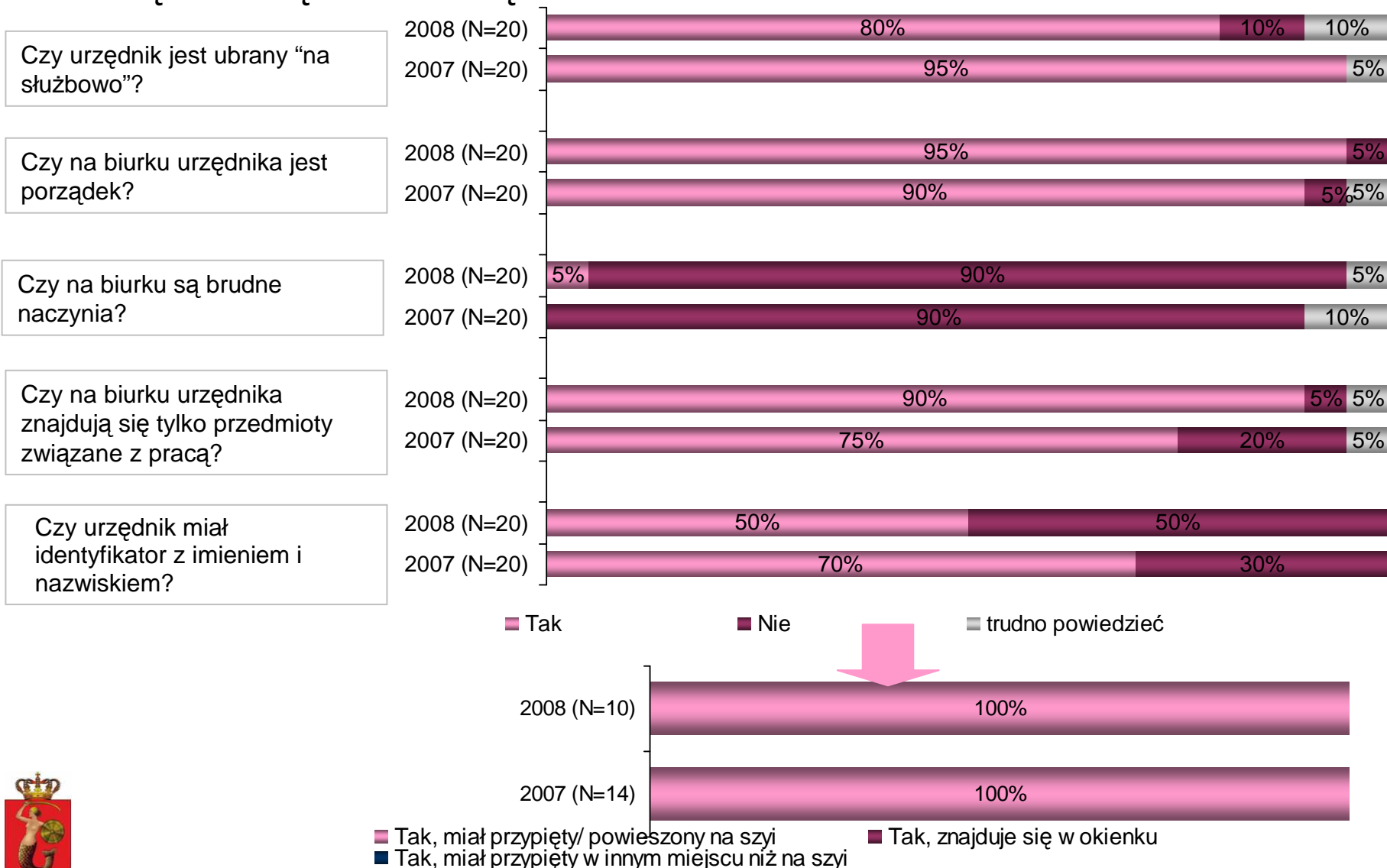
Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca w trakcie wizyty?



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

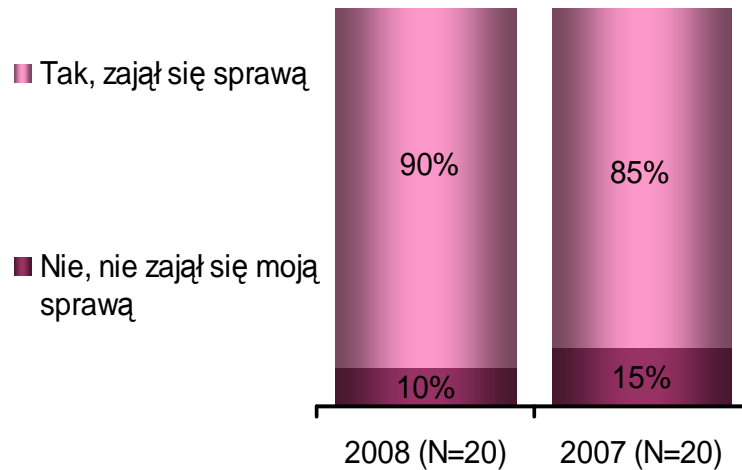


WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



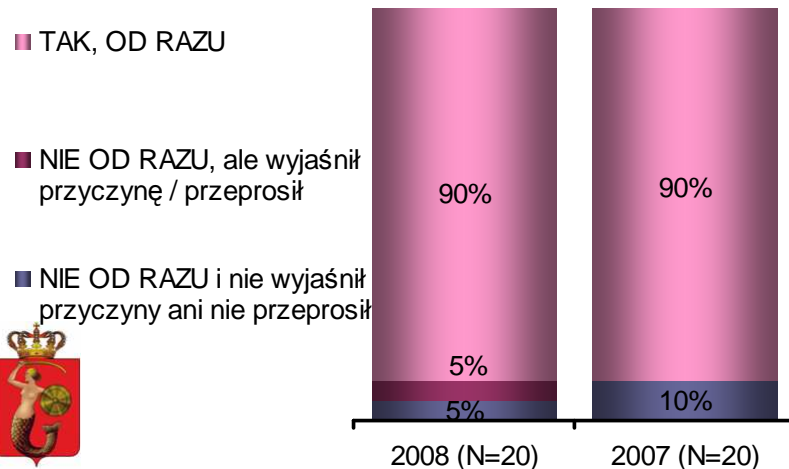
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

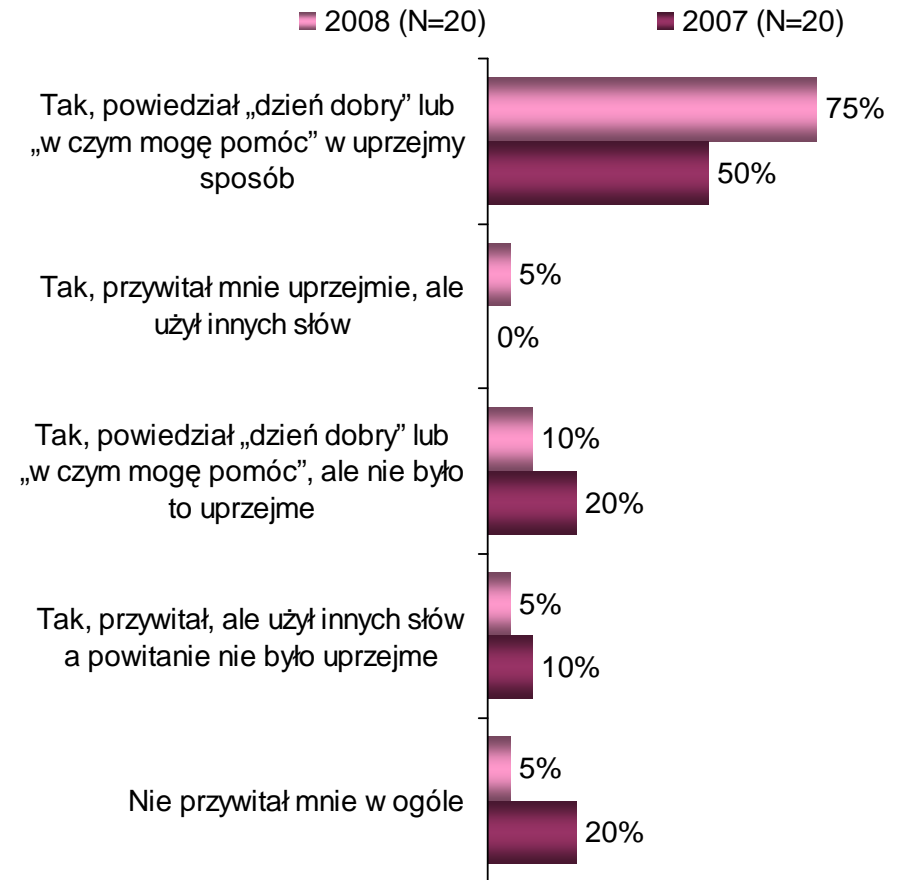


- W 2008 roku 2 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 1 interesant został odesłany

Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



Czy urzędnik przywitał Cię?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



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



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



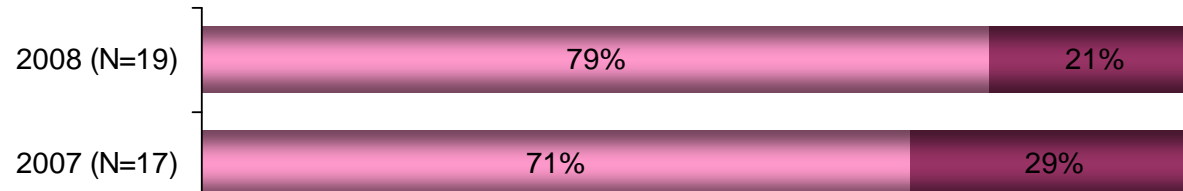
■ Tak

■ Nie

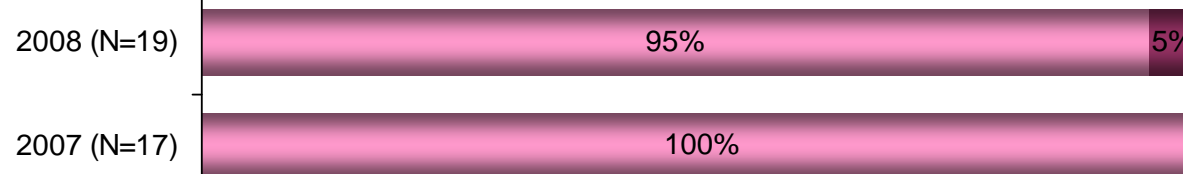


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



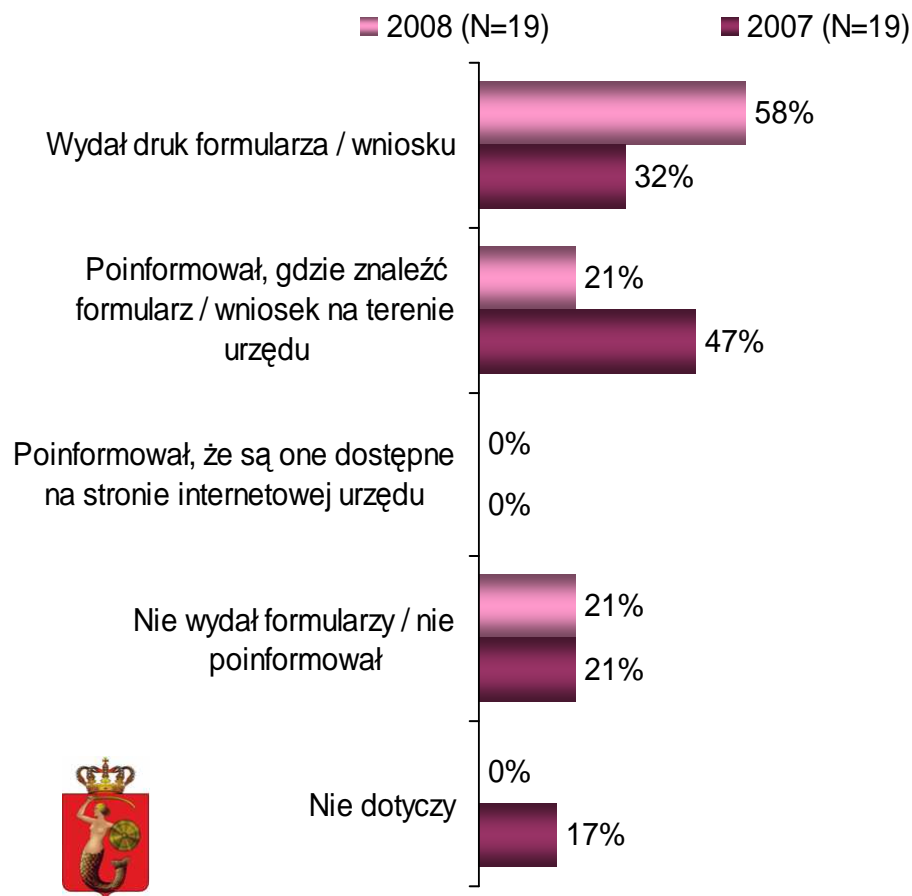
Tak

Nie

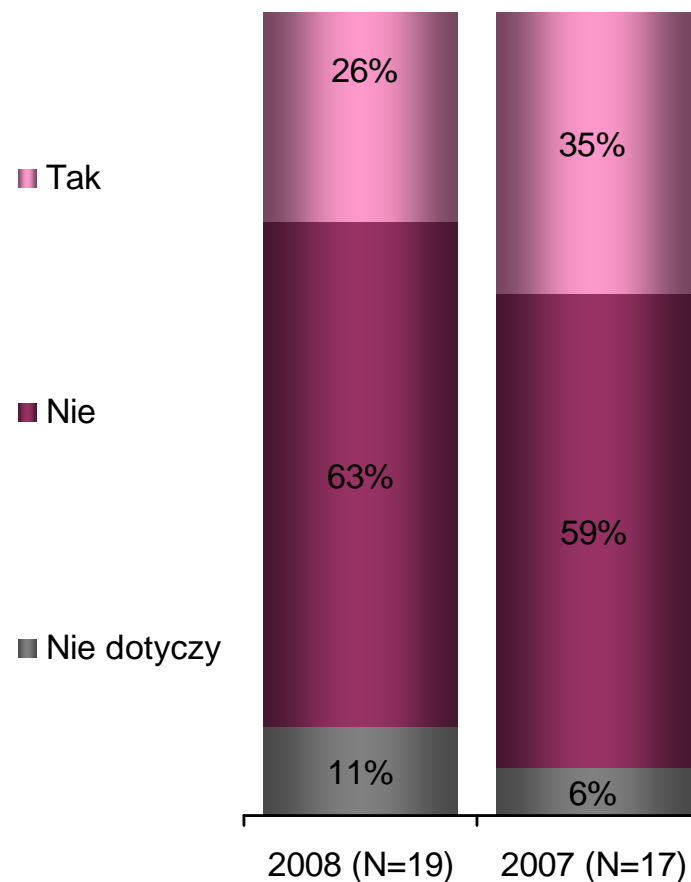


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

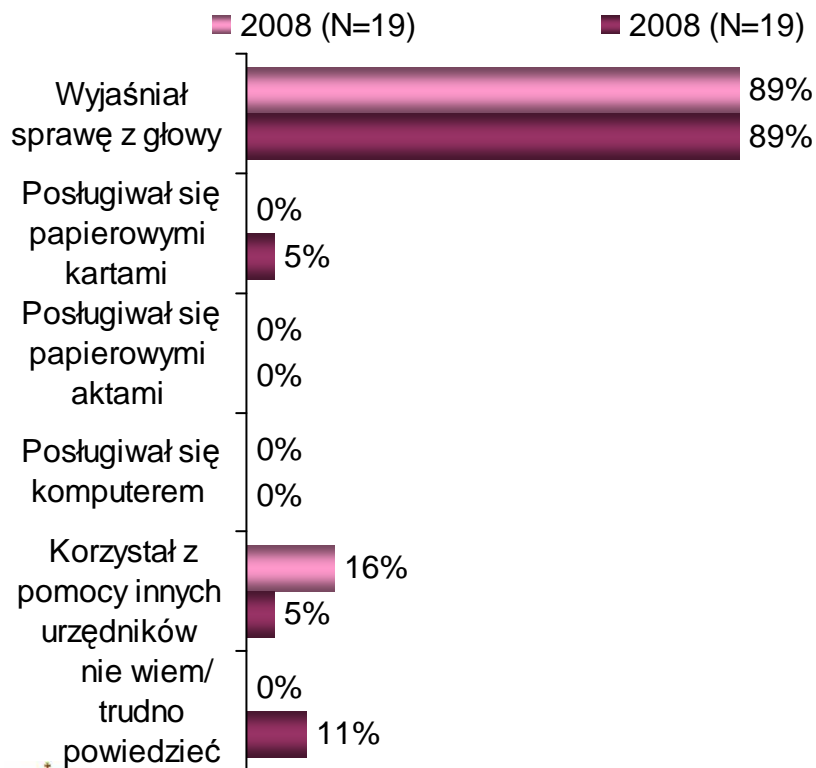


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

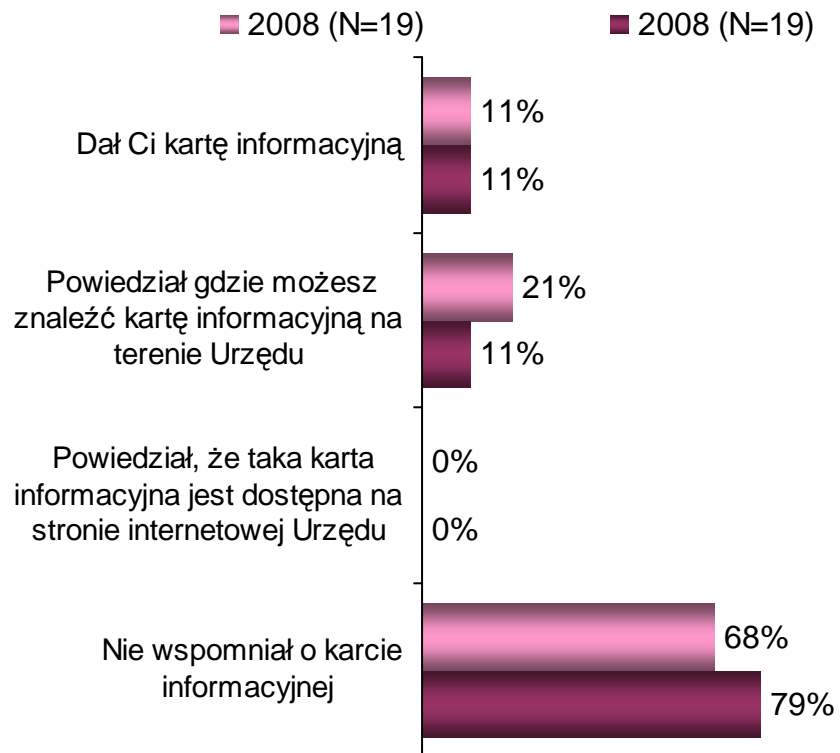


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

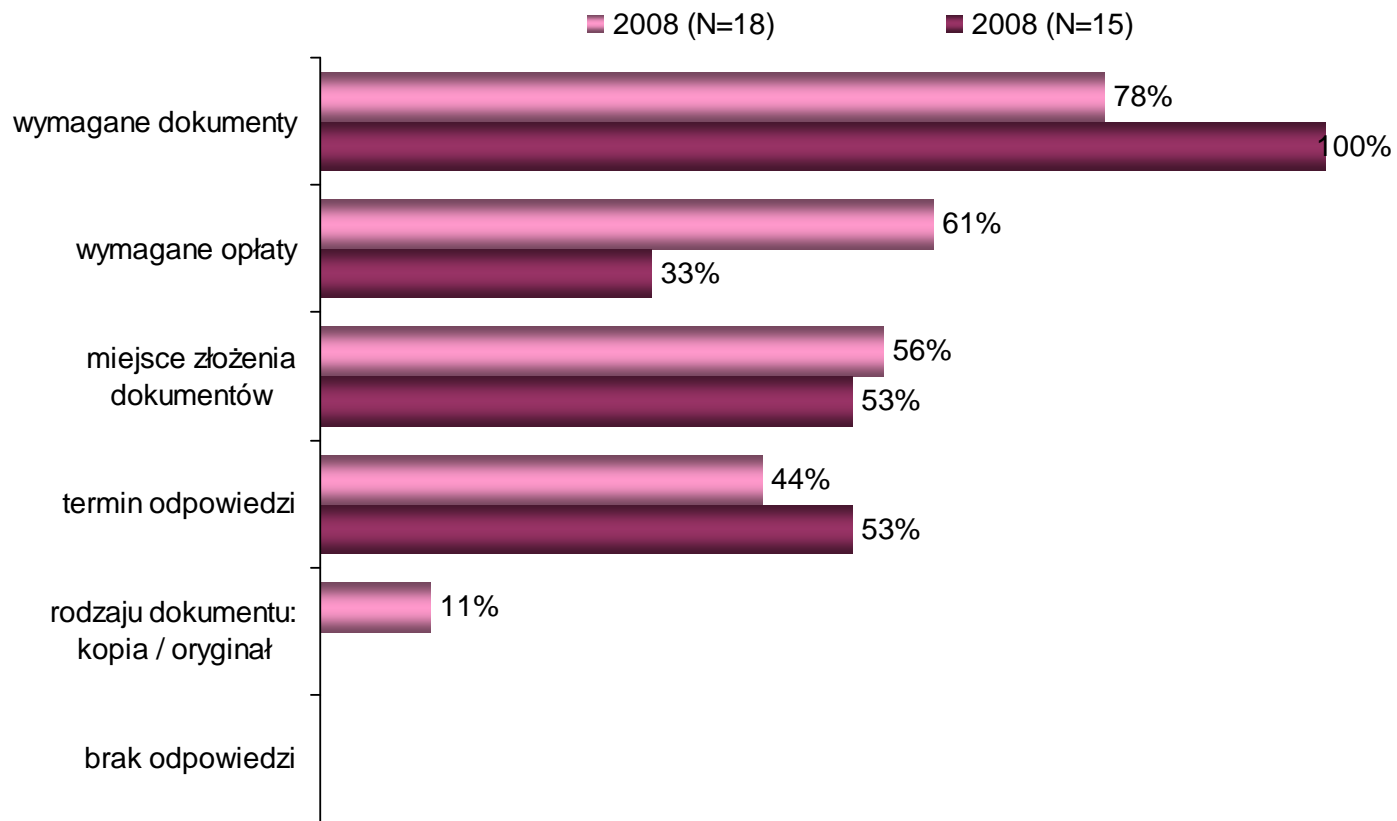


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

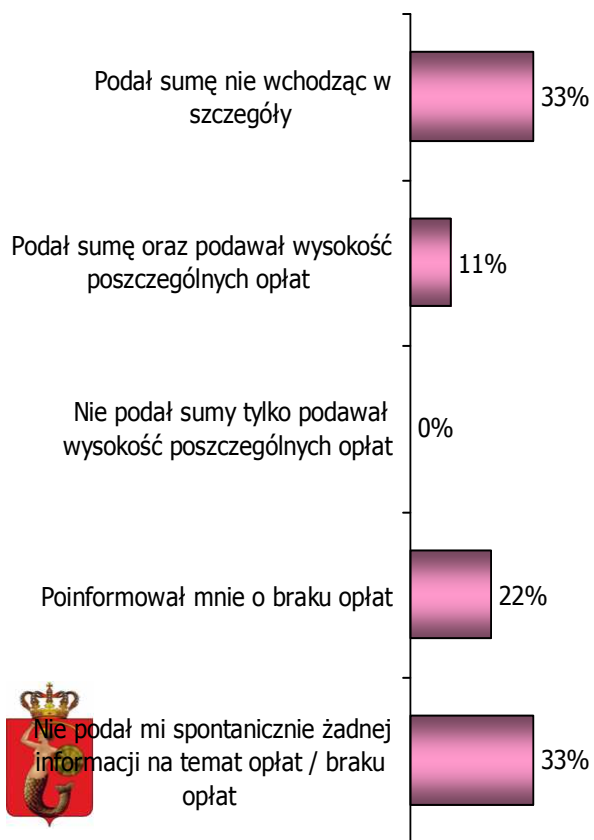


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

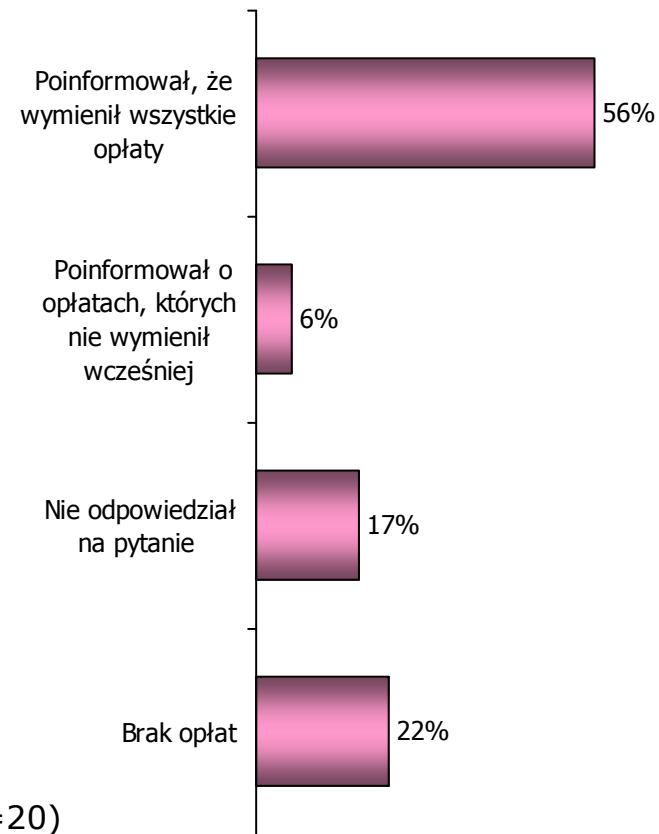
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, **BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA** poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



2008 (N=20)



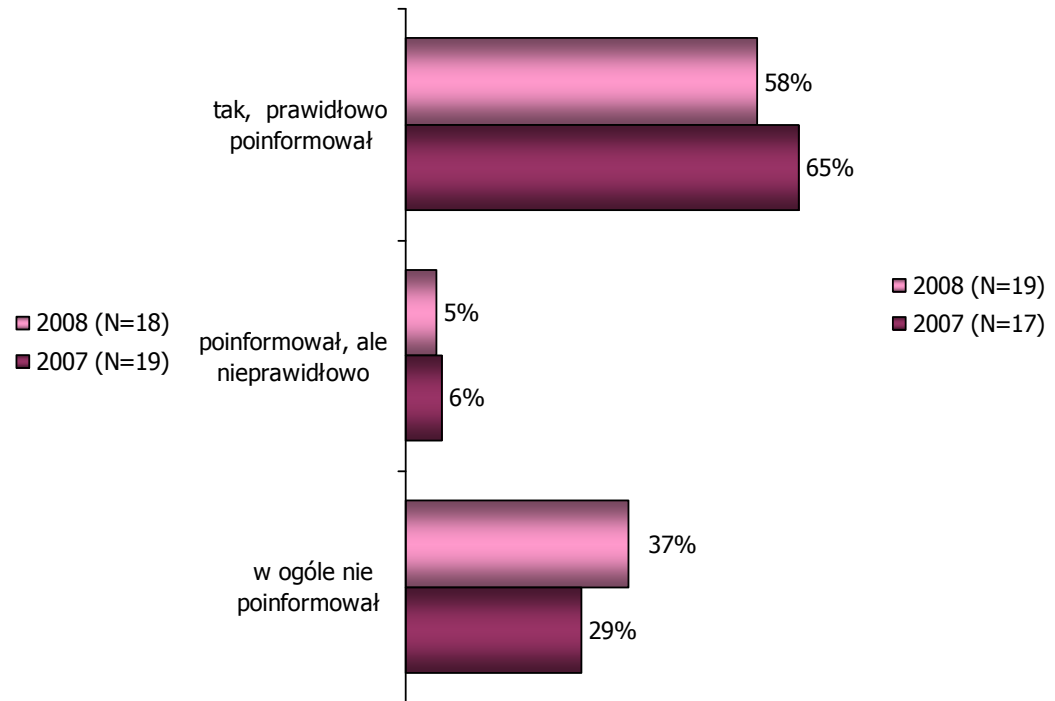
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

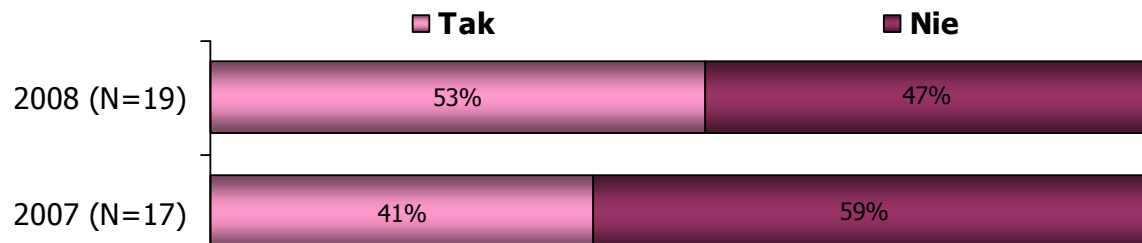


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

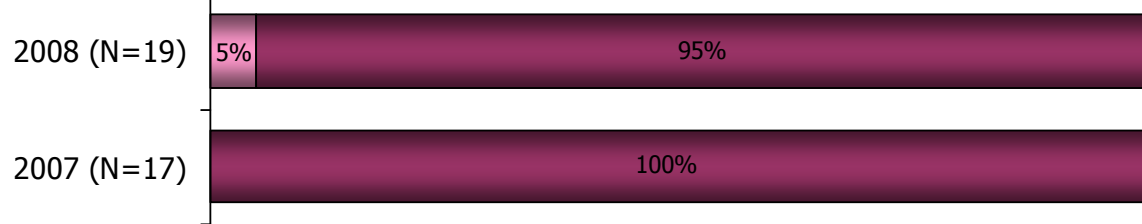


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

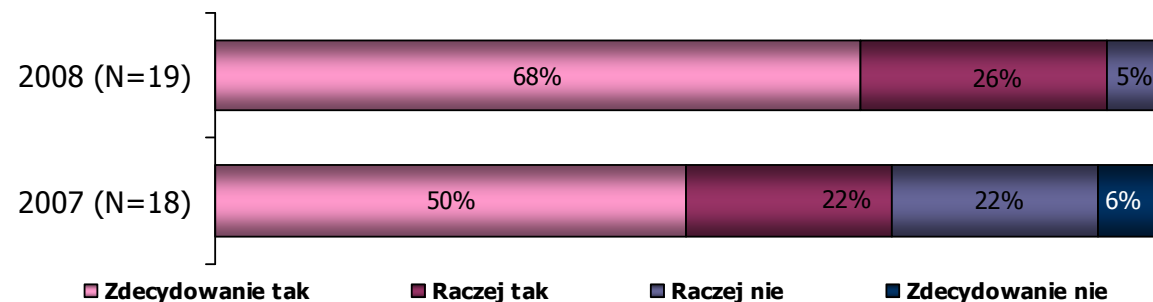
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



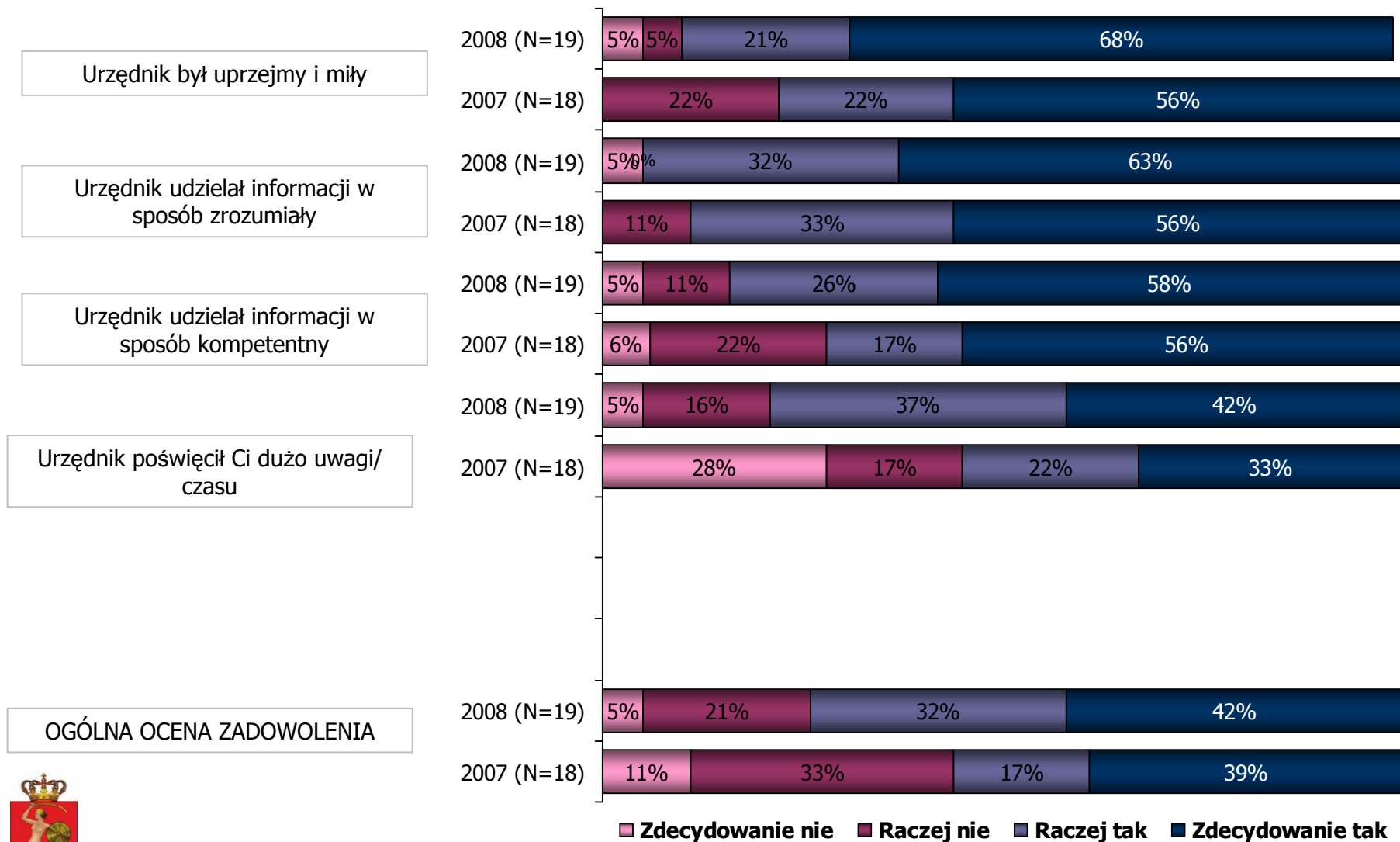
Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?



2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?
2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=23

2008:
3,26
minut

N=20

2007:
3,05
minut

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

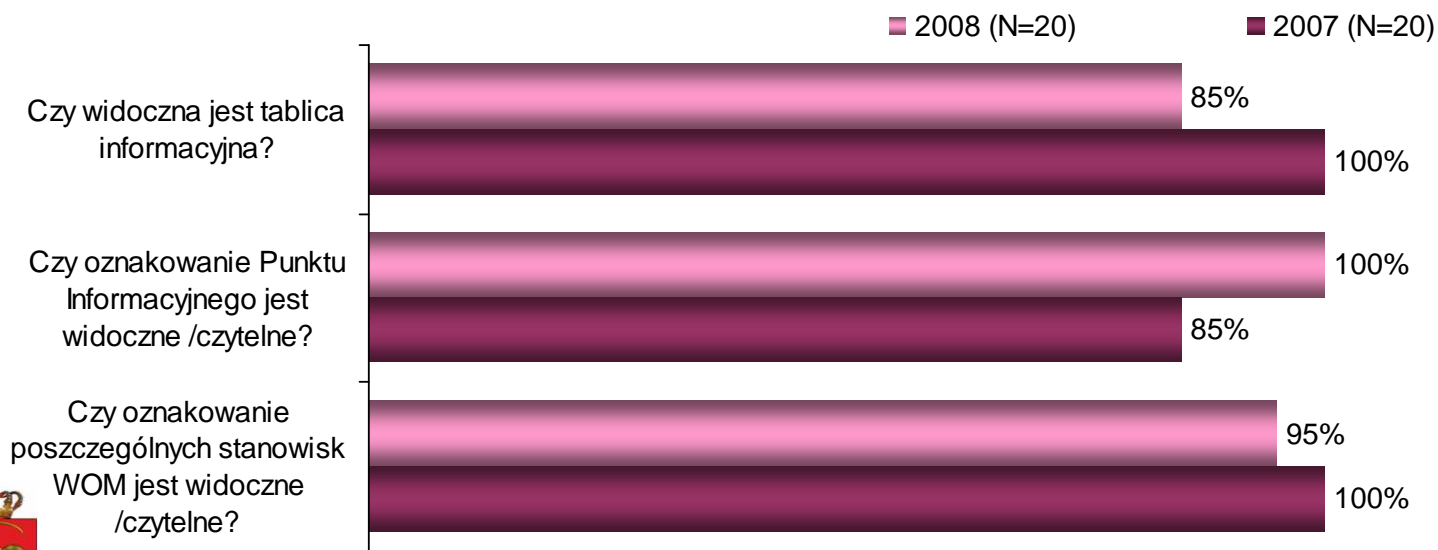
N=23

2008:
0,52

N=20

2007:
0,75

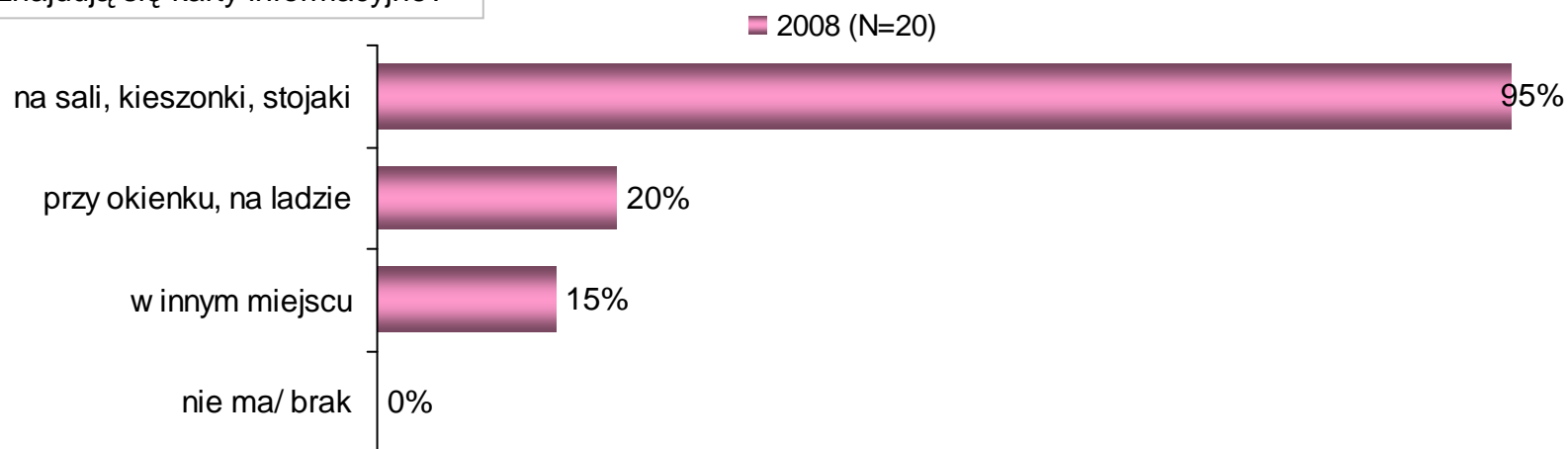
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



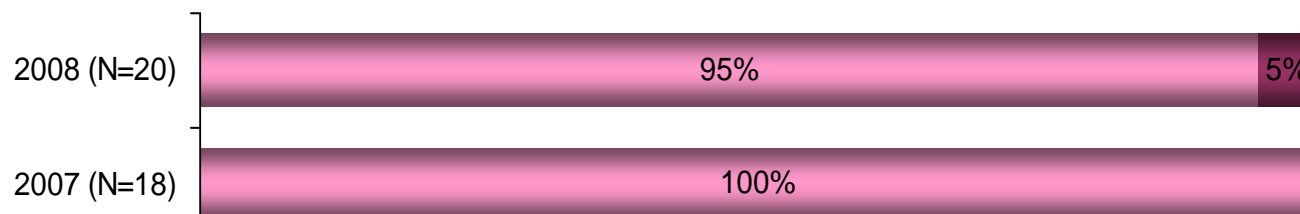
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

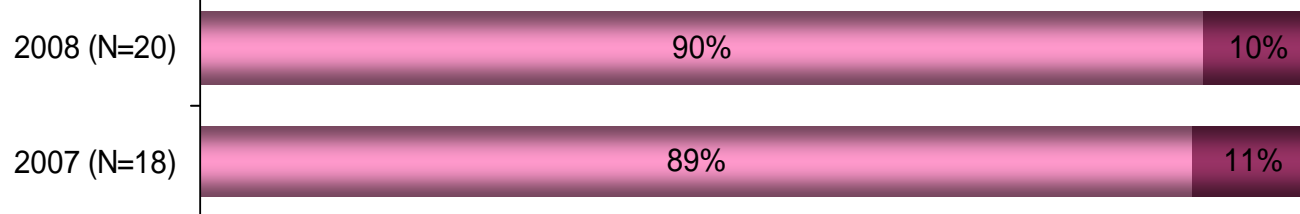
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



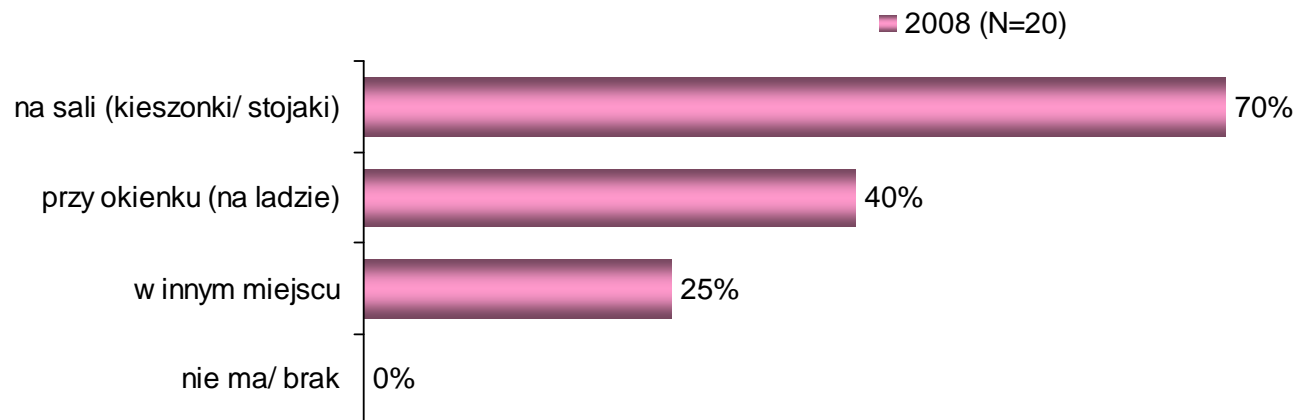
Tak

Nie

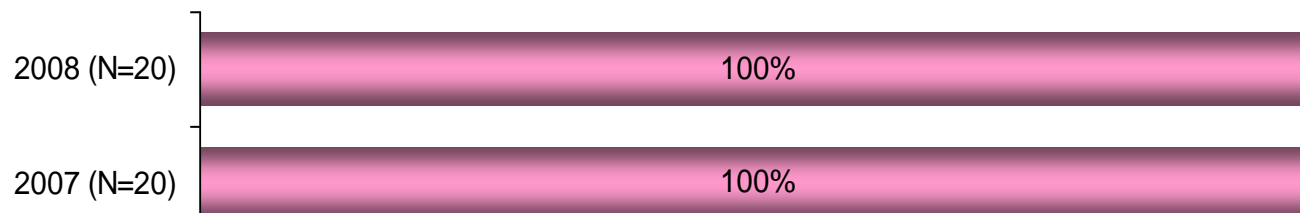


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

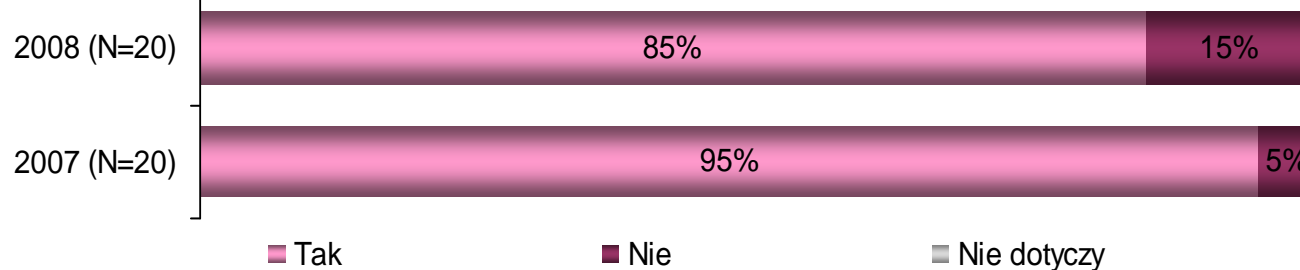
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

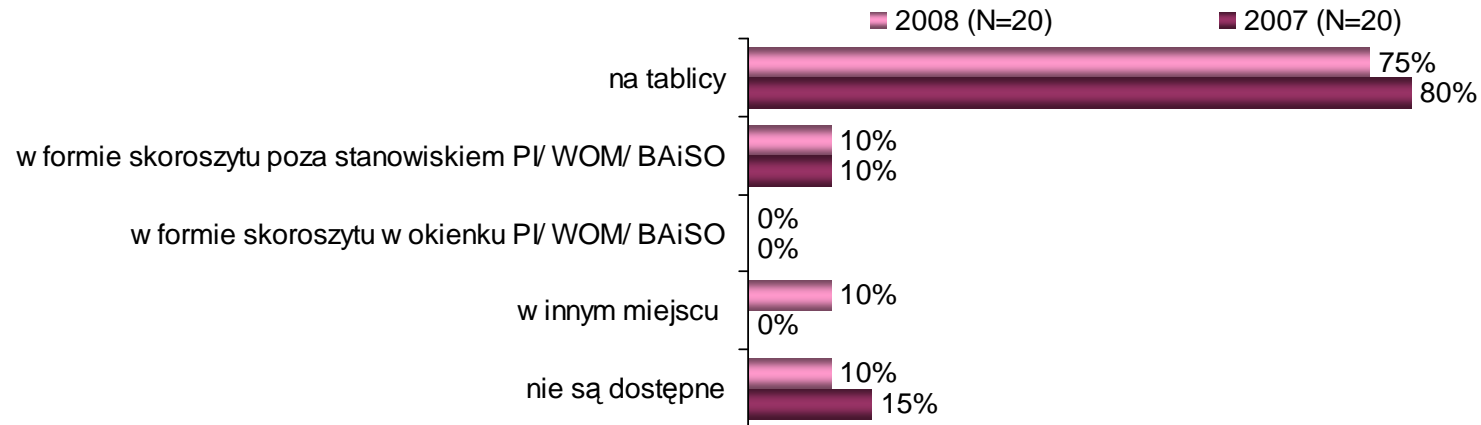


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

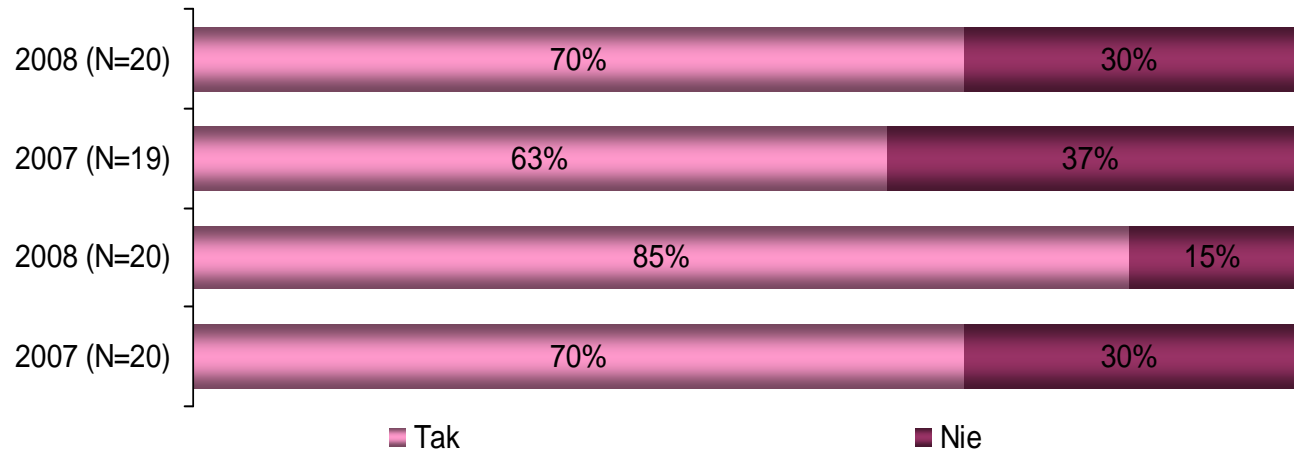


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

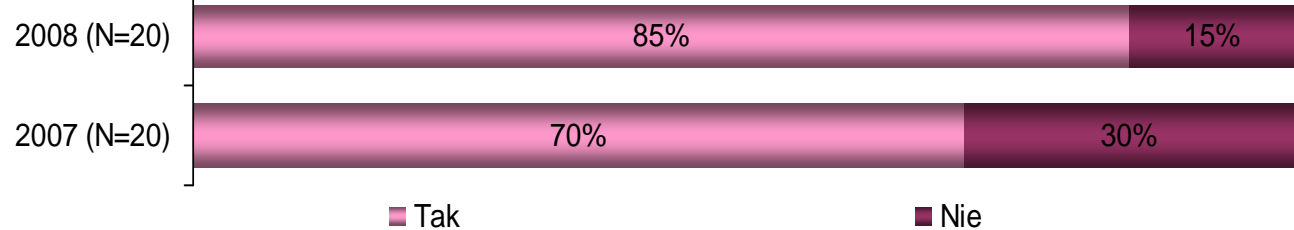
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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



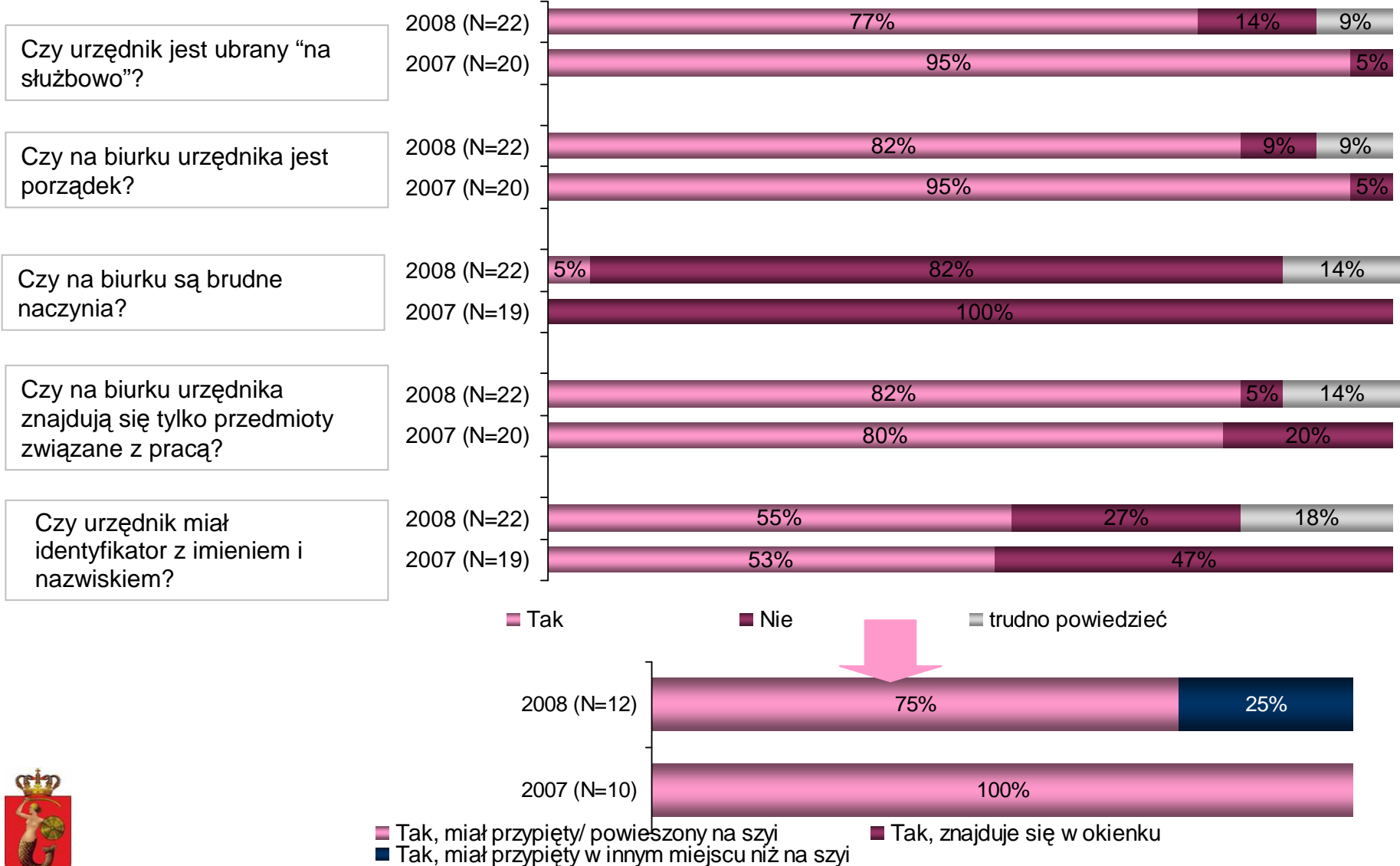
Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca w trakcie wizyty?



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

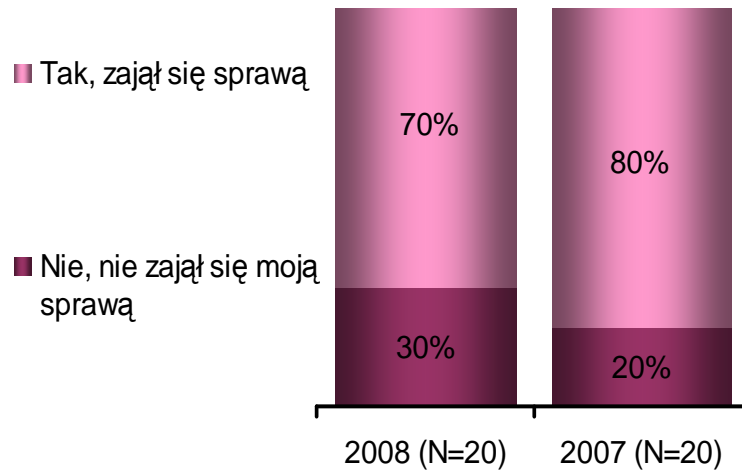


WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



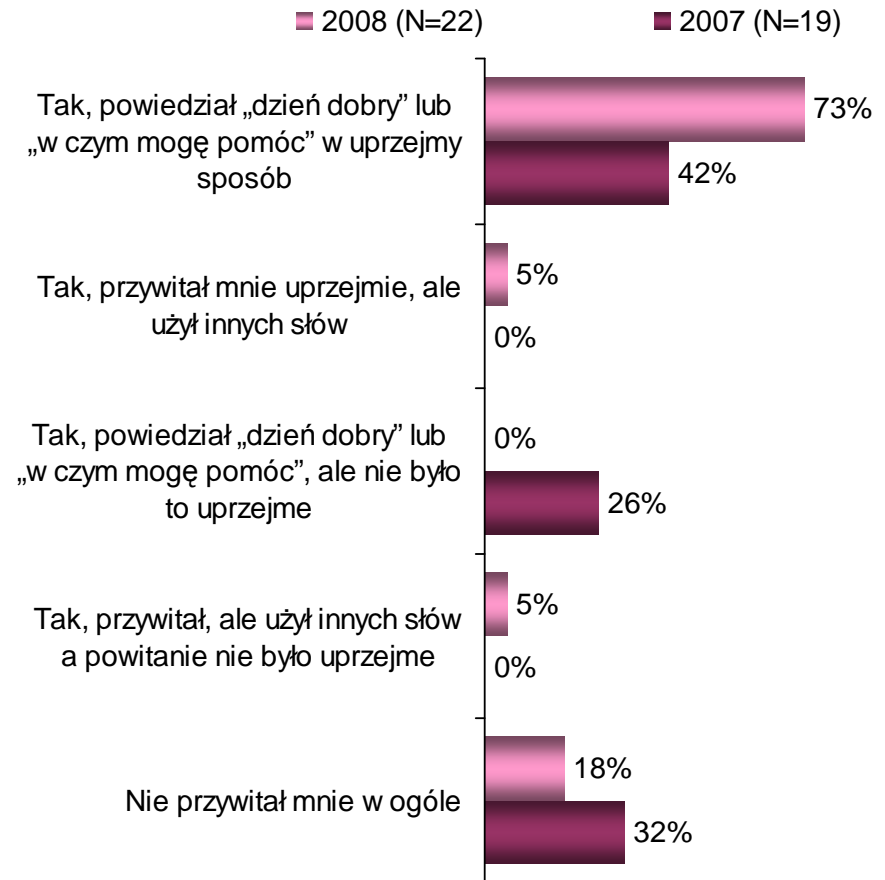
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

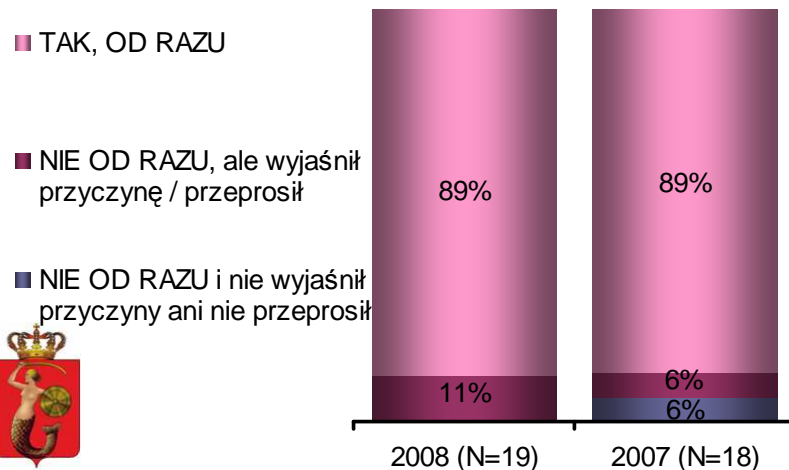


- W 2008 roku 6 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 3 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik przywitał Cię?

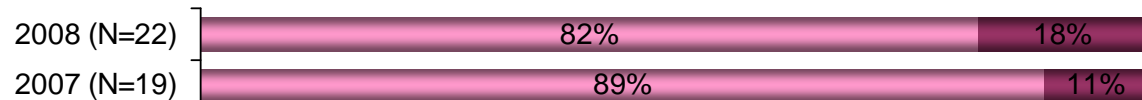


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

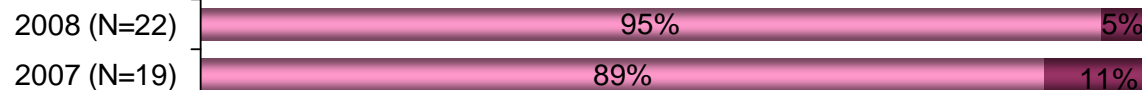


ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



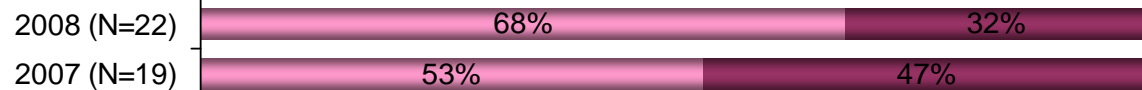
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



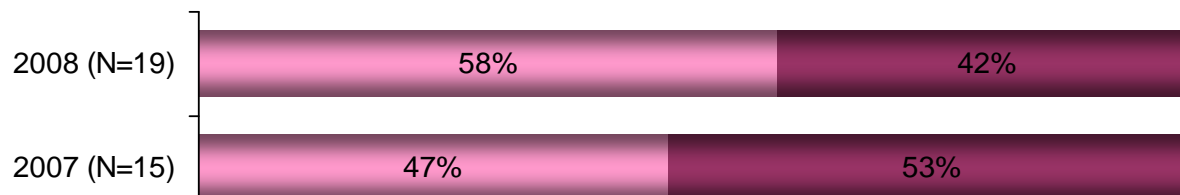
■ Tak

■ Nie

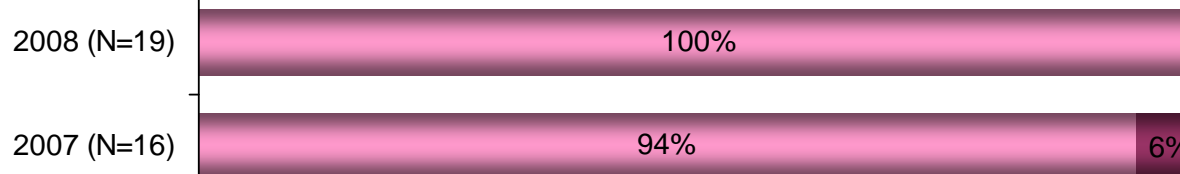


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

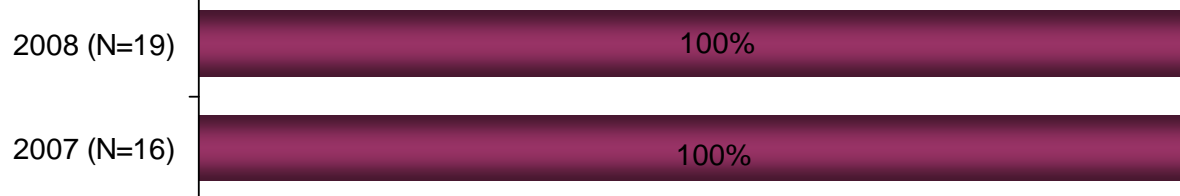
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



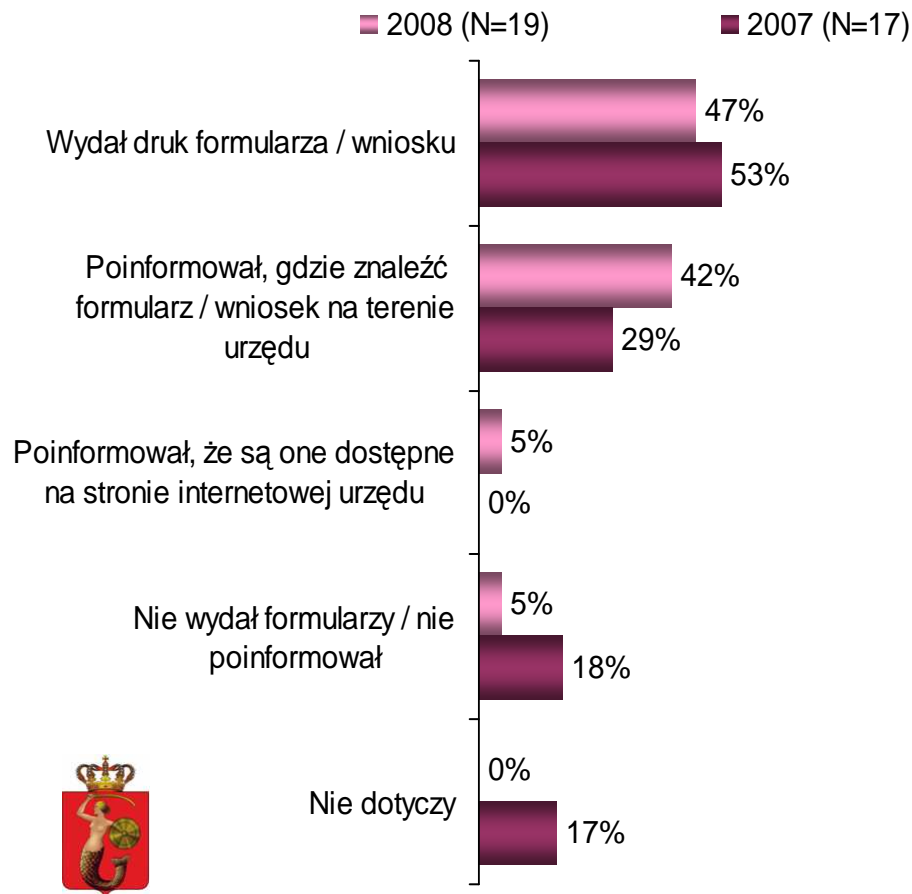
Tak

Nie

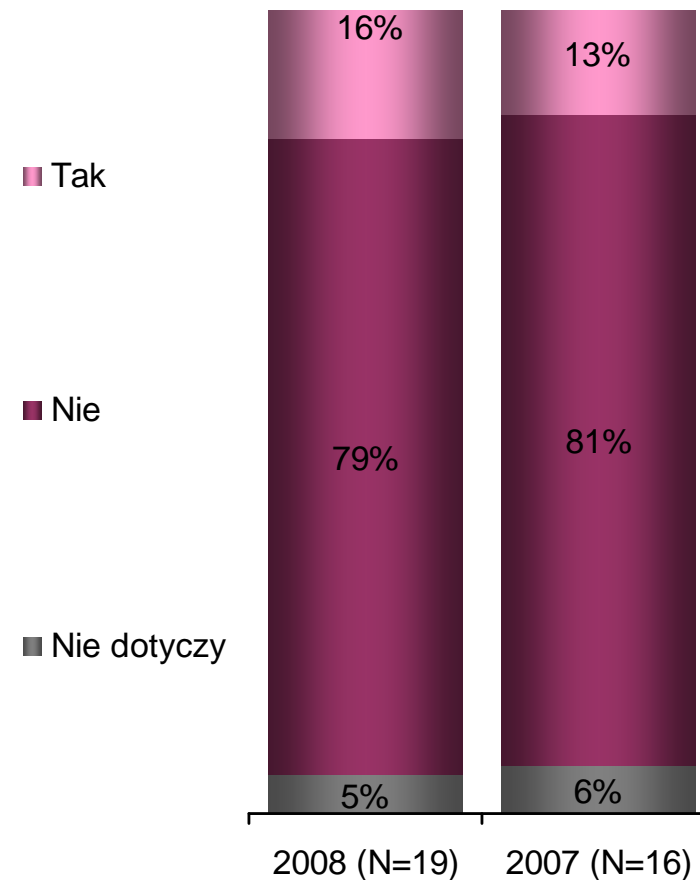


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

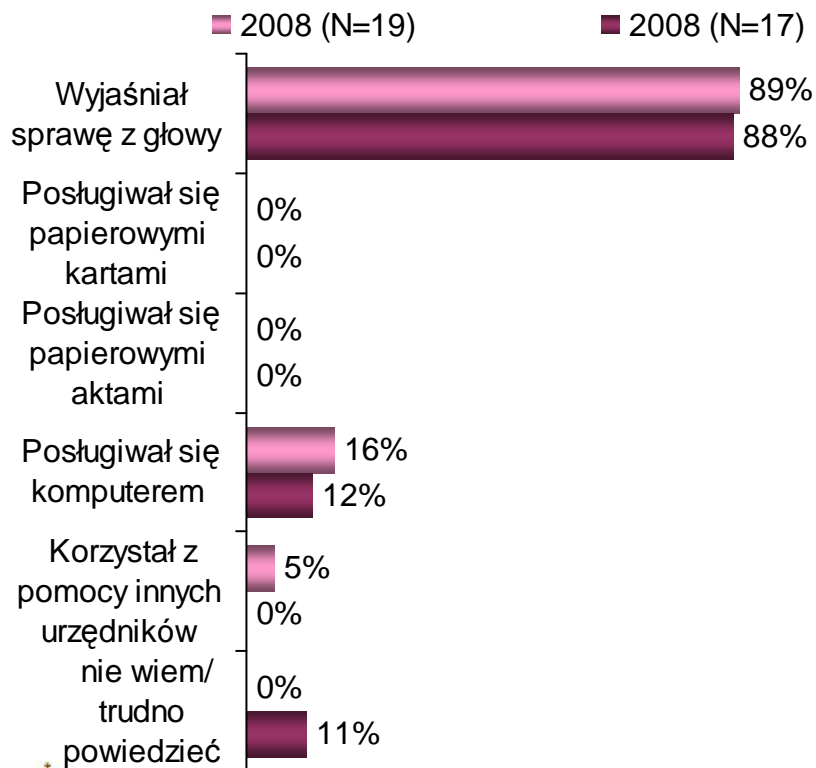


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

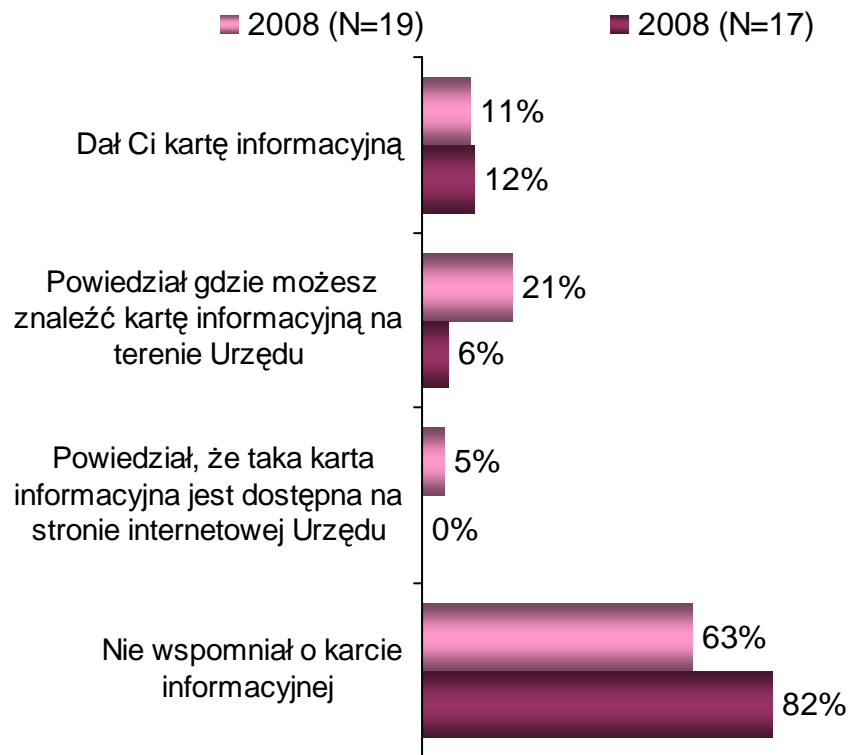


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

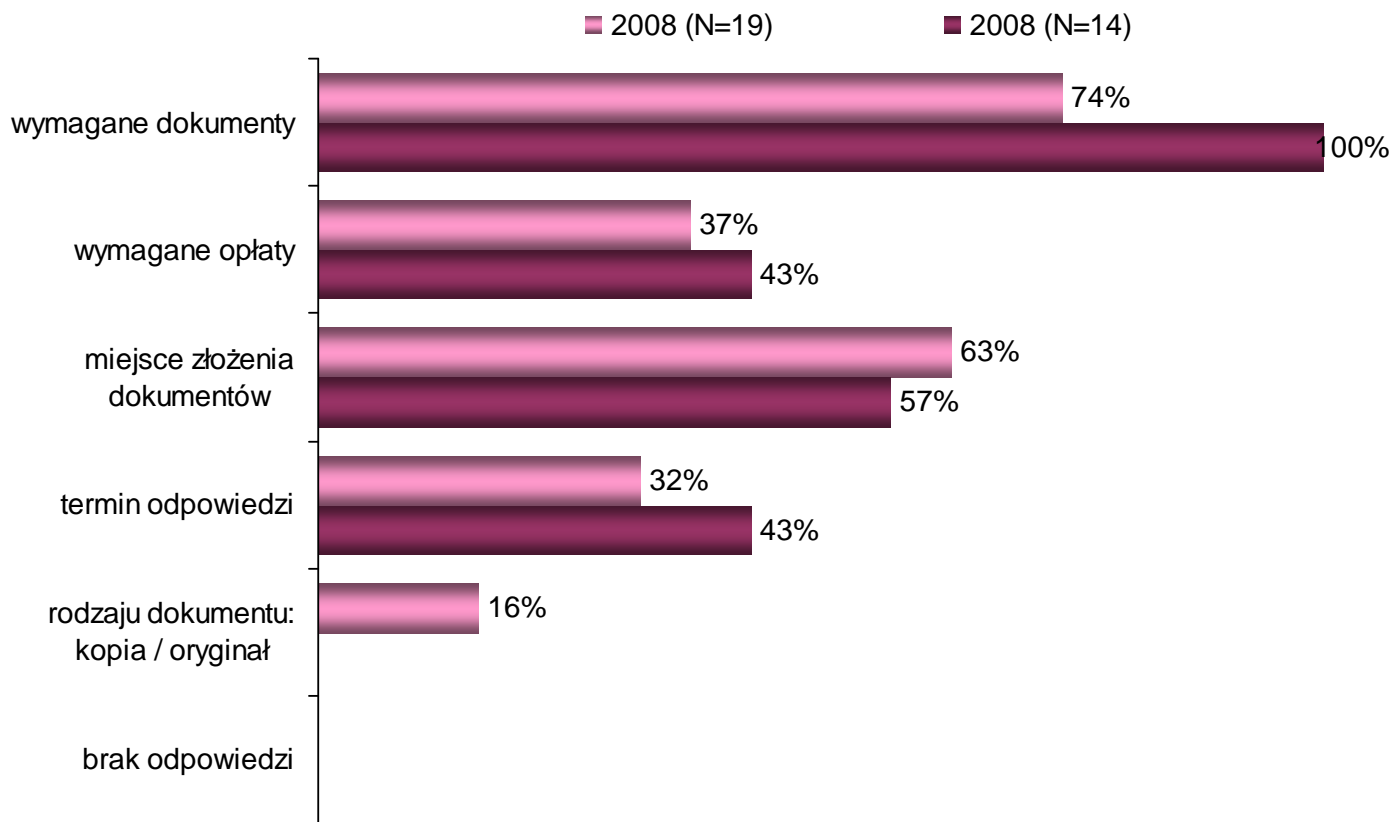


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

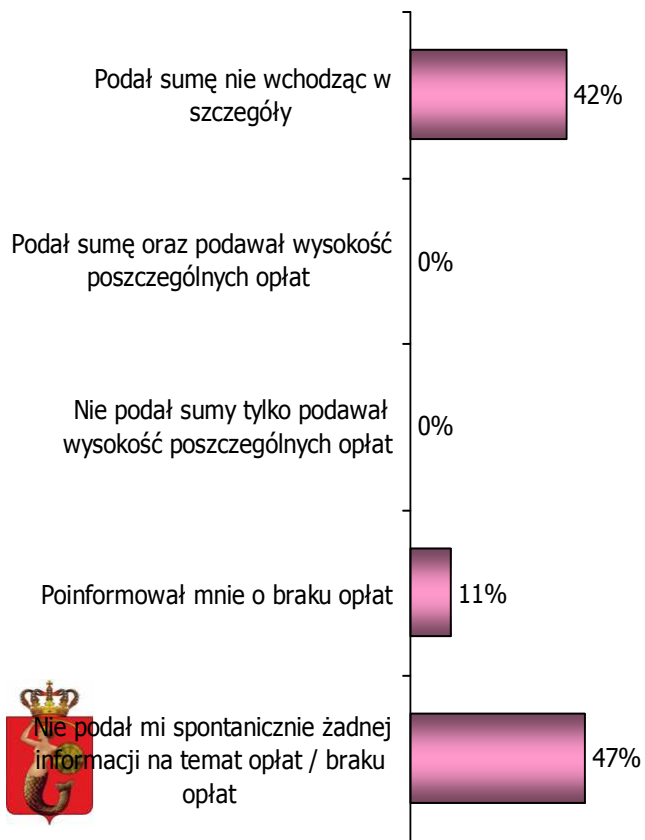


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

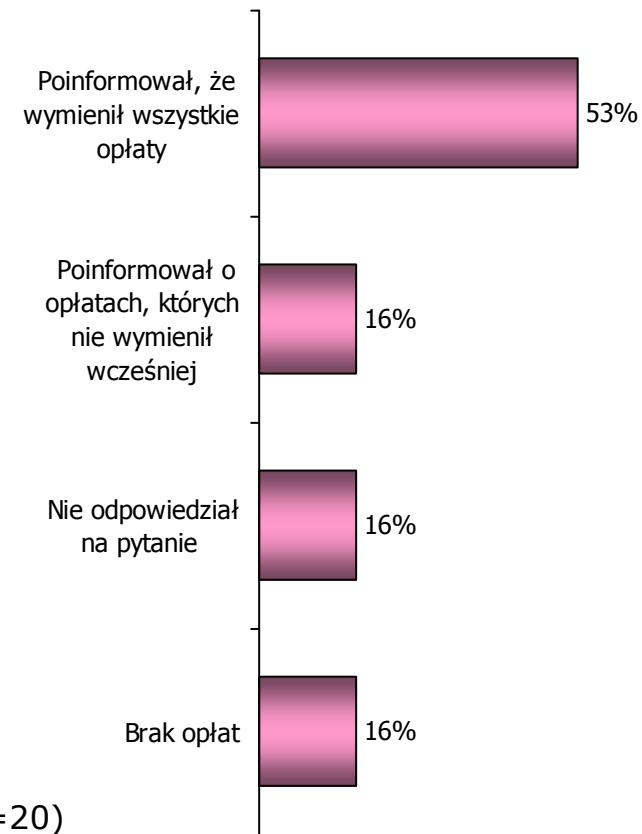
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



2008 (N=20)



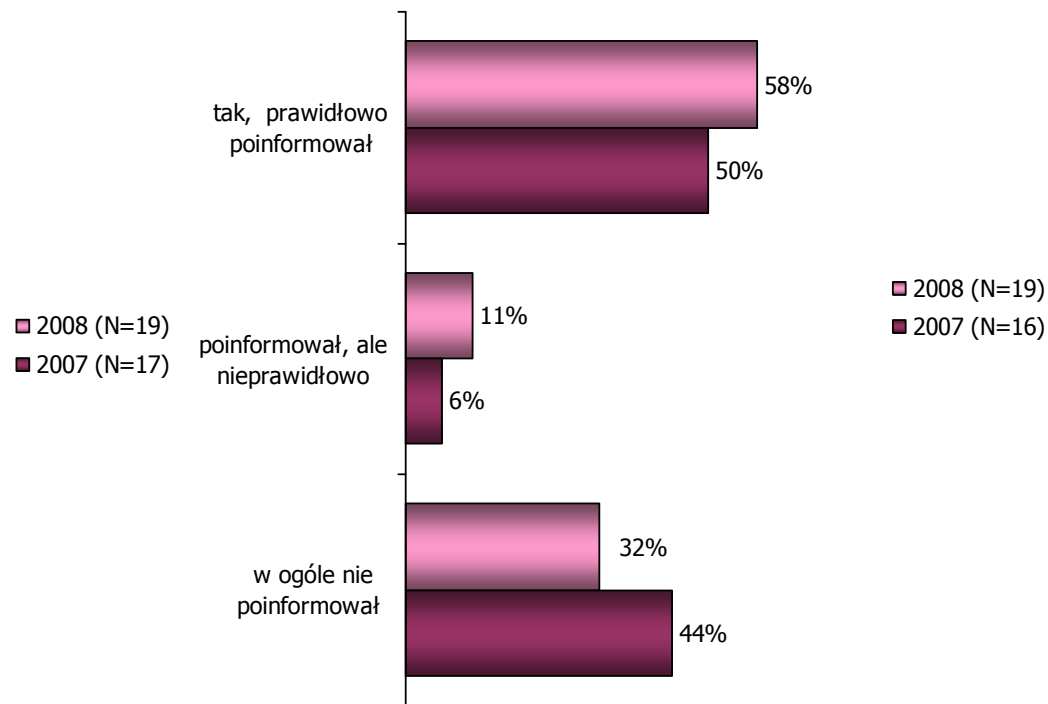
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

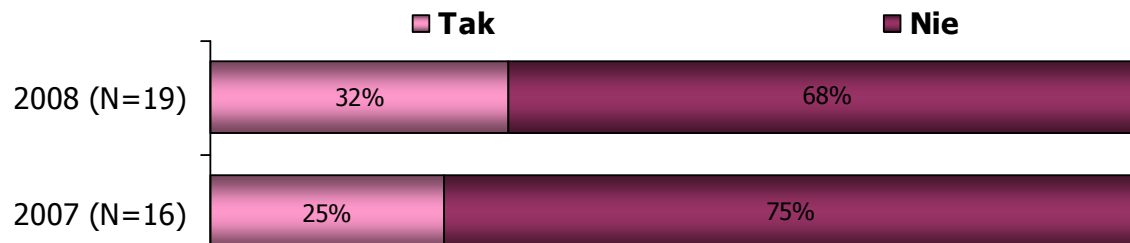


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

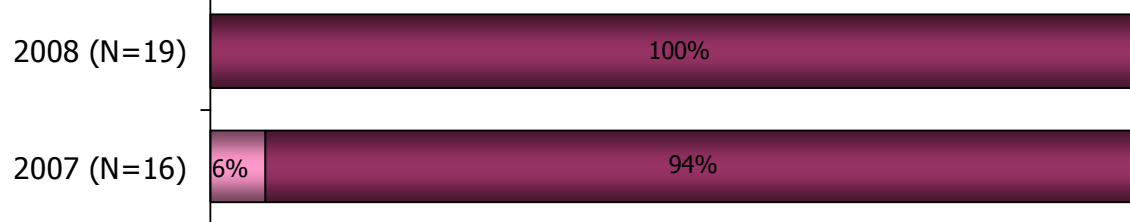


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

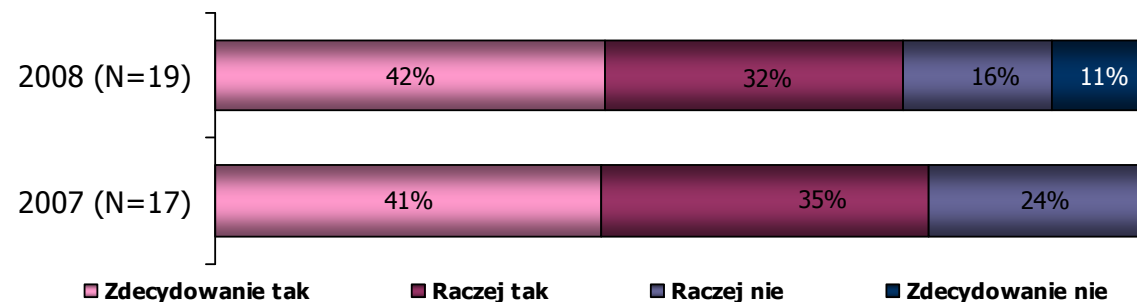


Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?

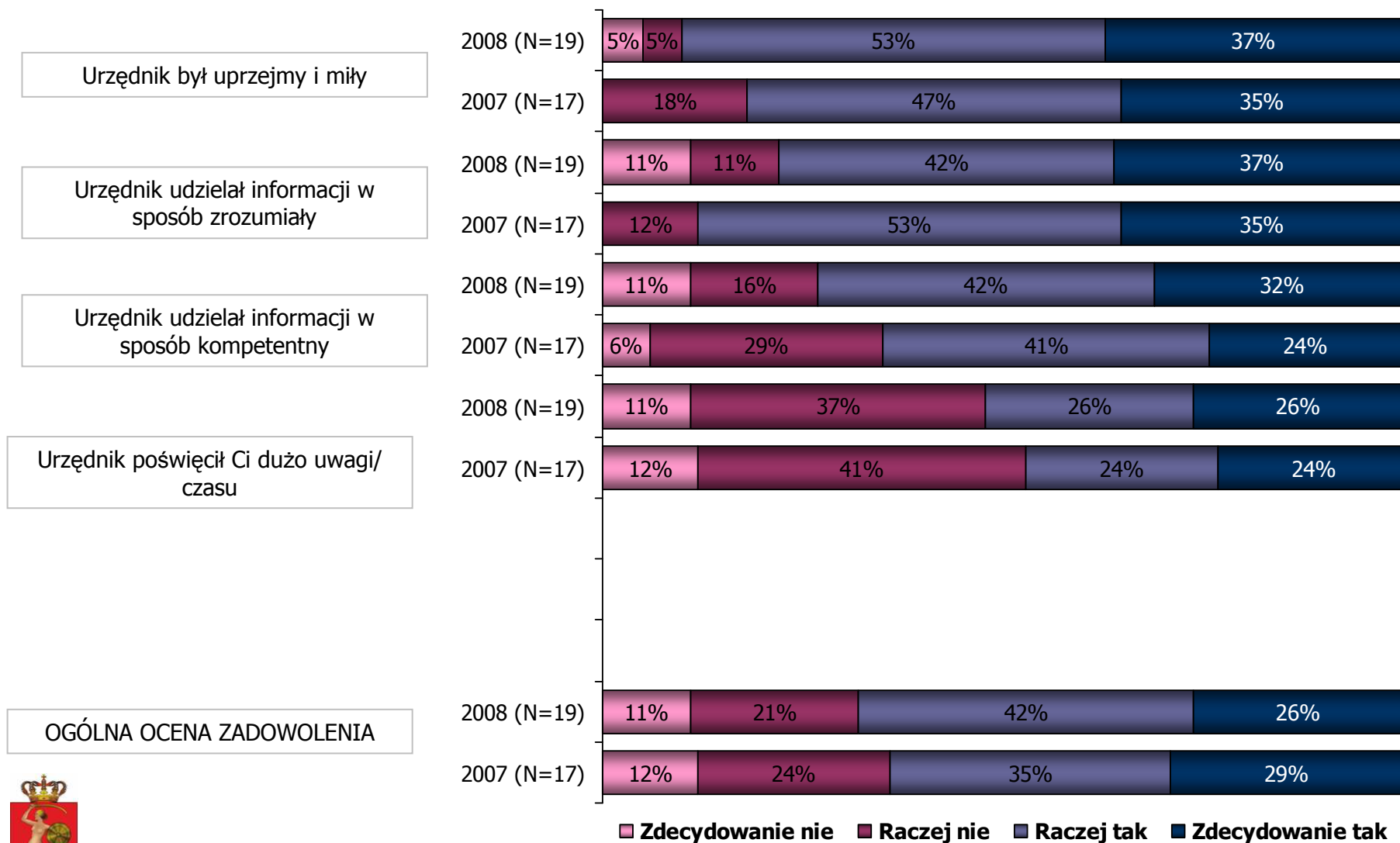


2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=23

2008:
3,26
minut

N=20

2007:
3,05
minut

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

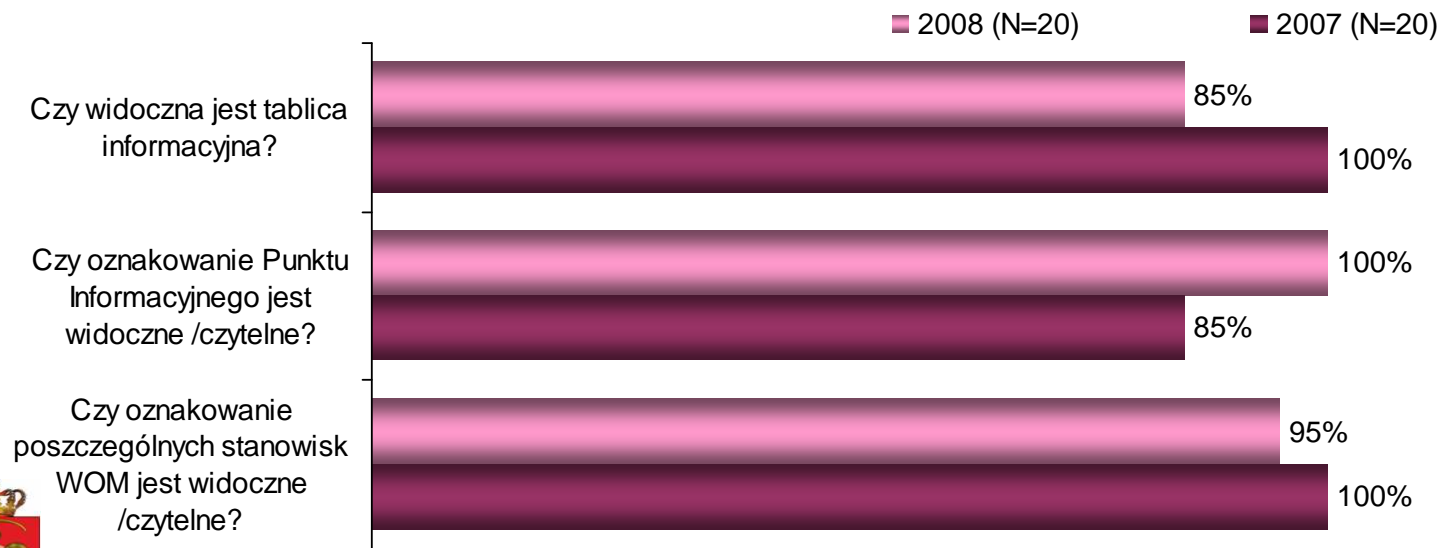
N=23

2008:
0,52

N=20

2007:
0,75

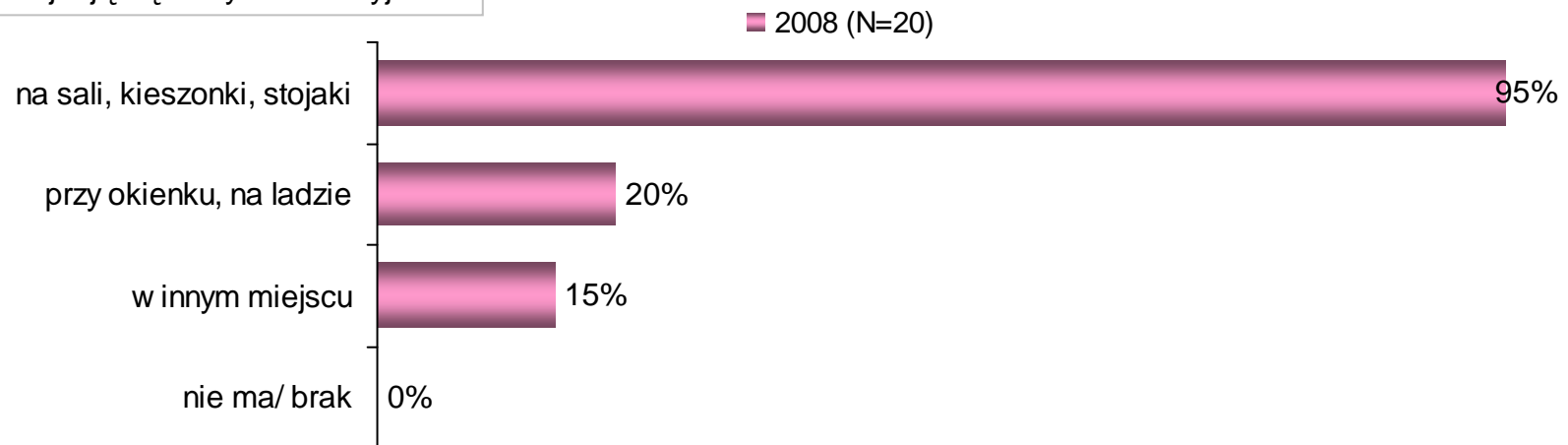
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



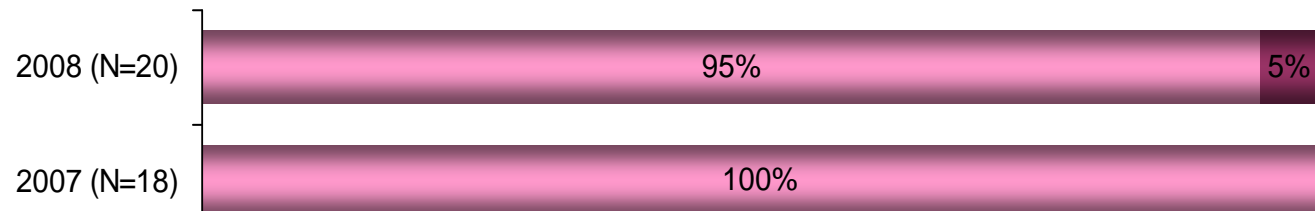
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

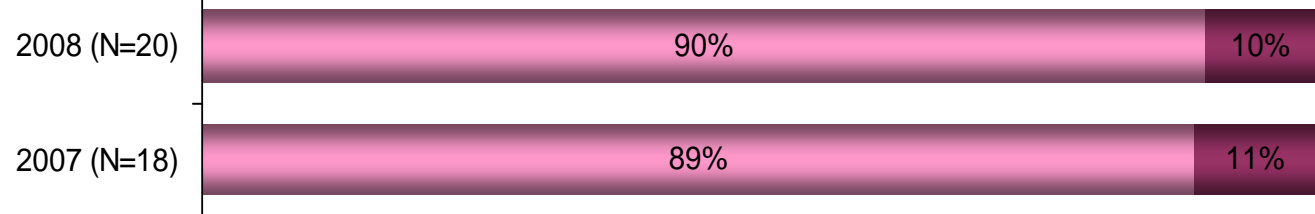
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



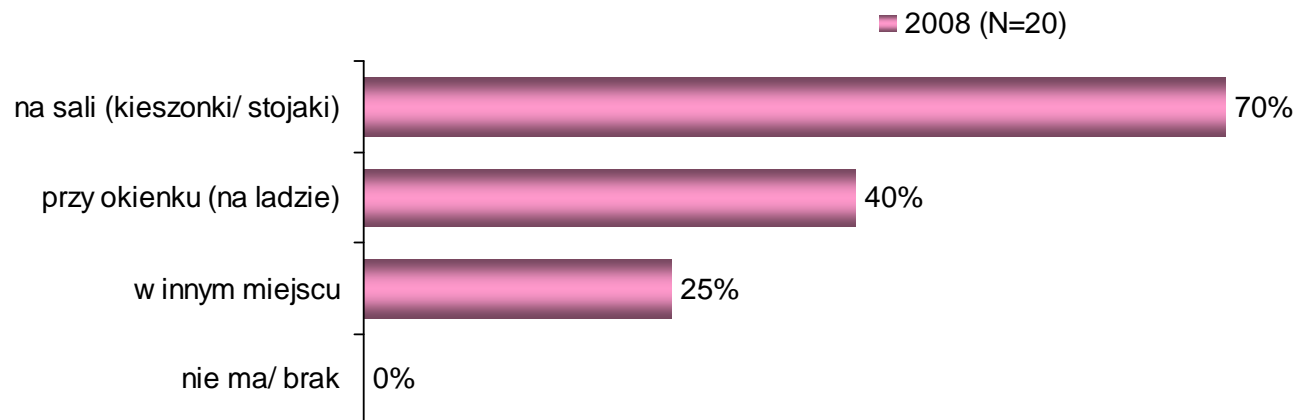
Tak

Nie

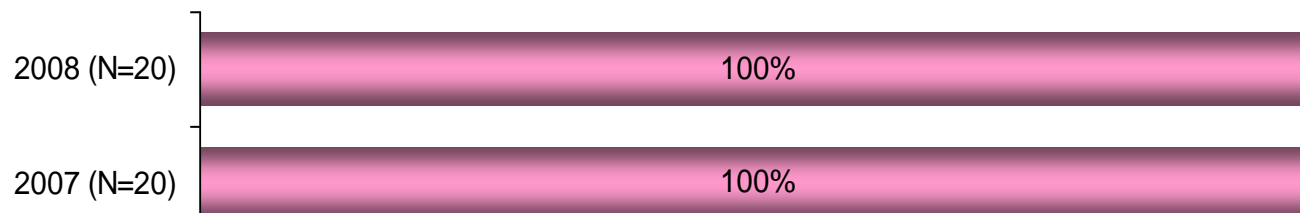


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

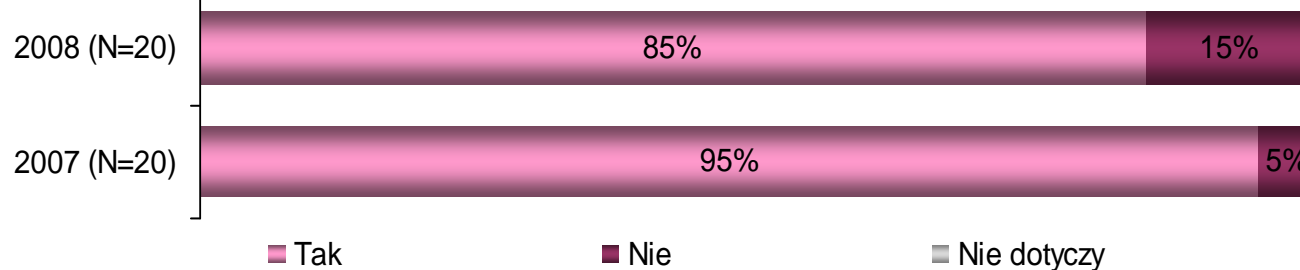
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

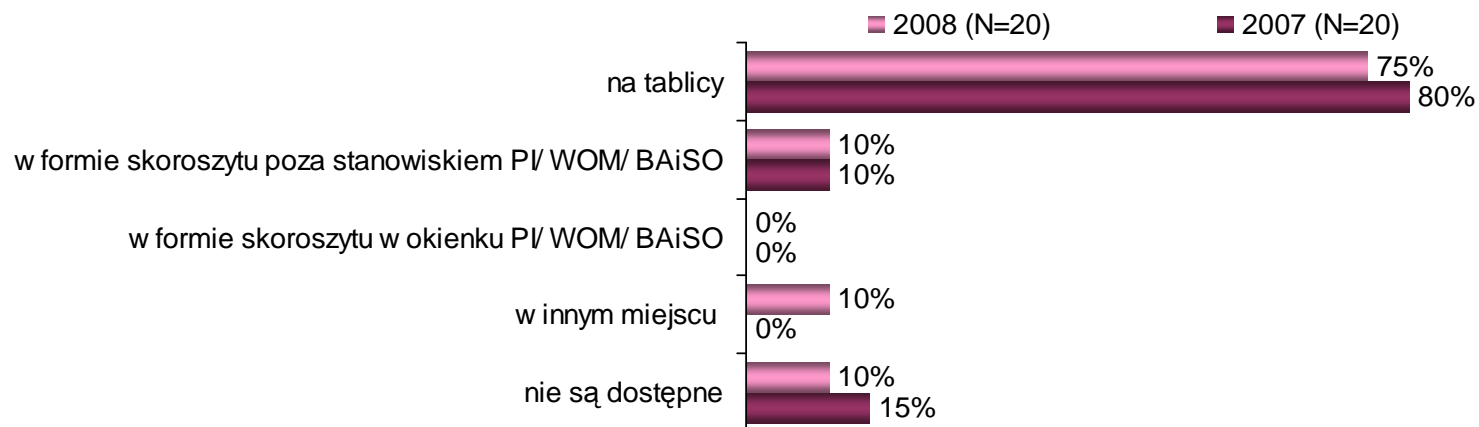


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

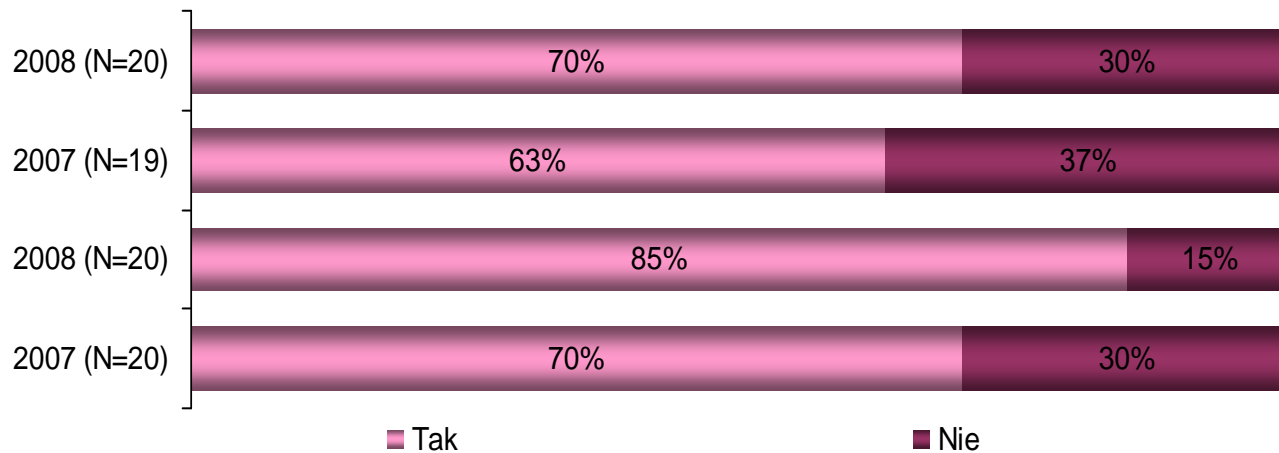


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

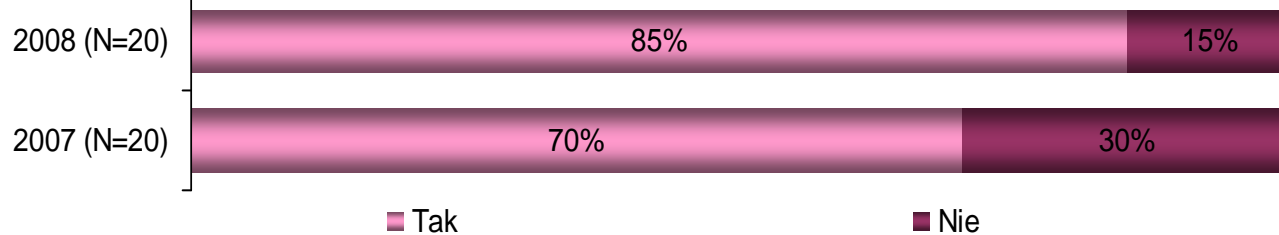
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



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



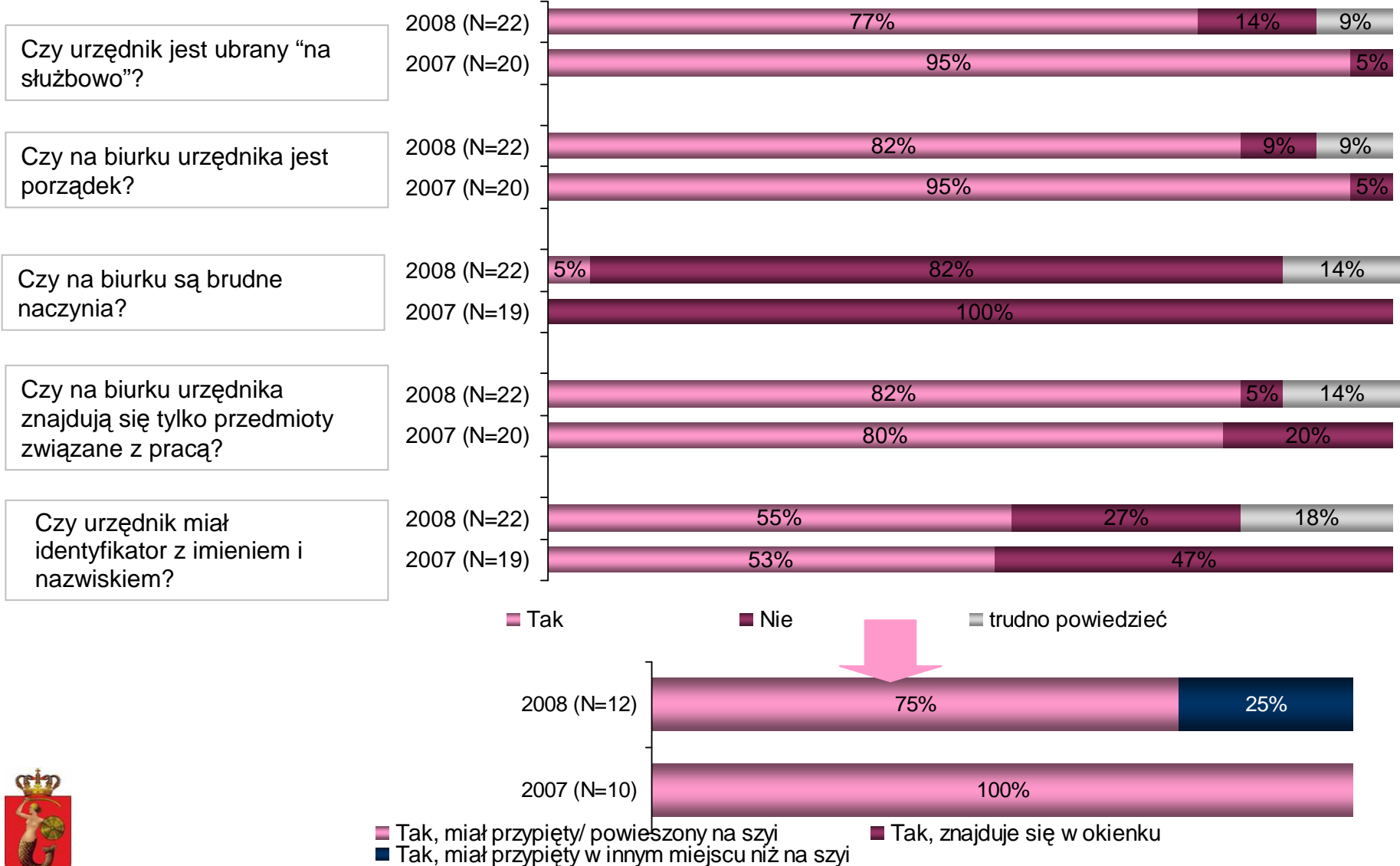
Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca w trakcie wizyty?



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

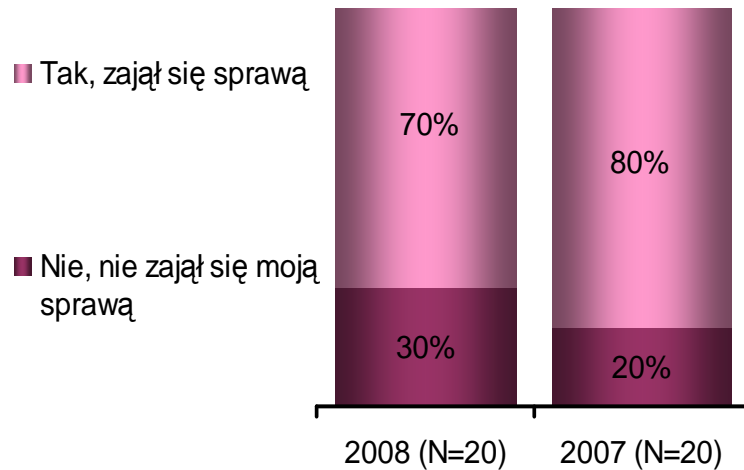


WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



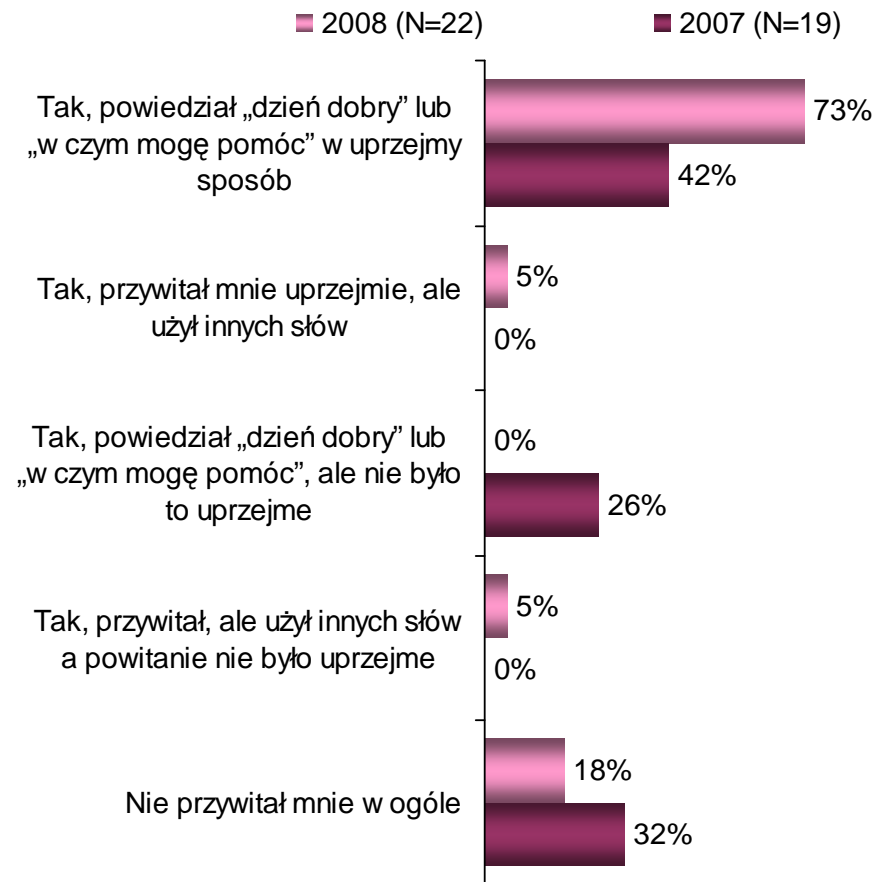
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

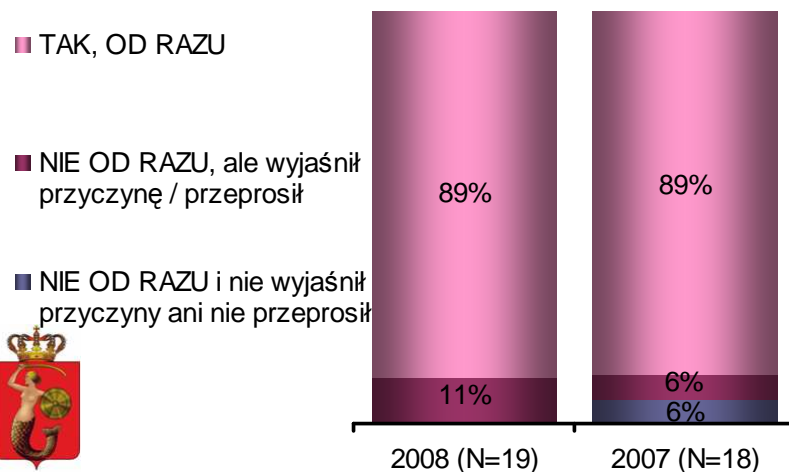


- W 2008 roku 6 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 3 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik przywitał Cię?

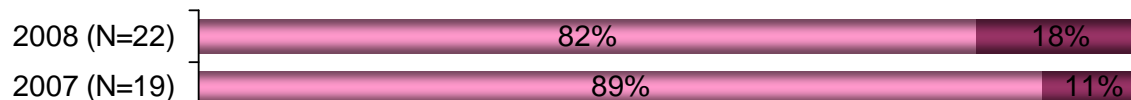


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

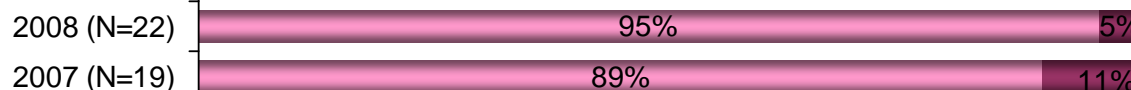


ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



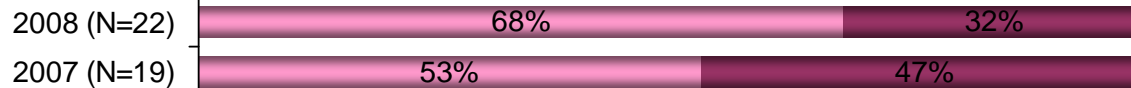
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



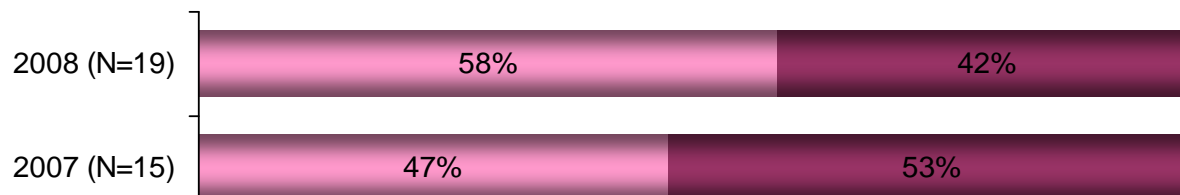
■ Tak

■ Nie

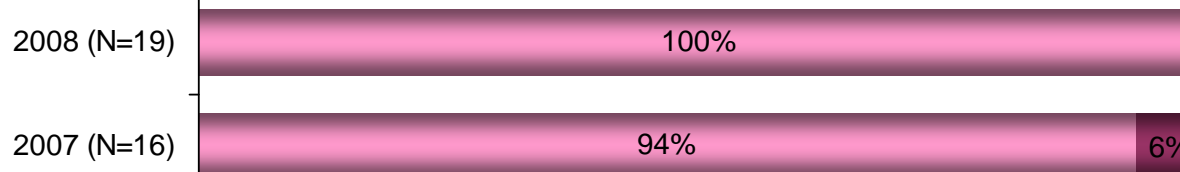


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

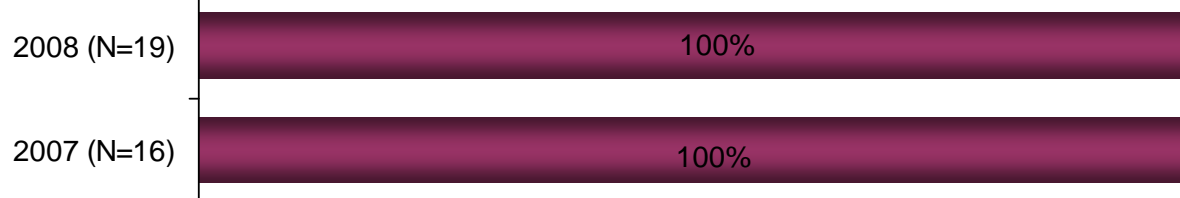
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



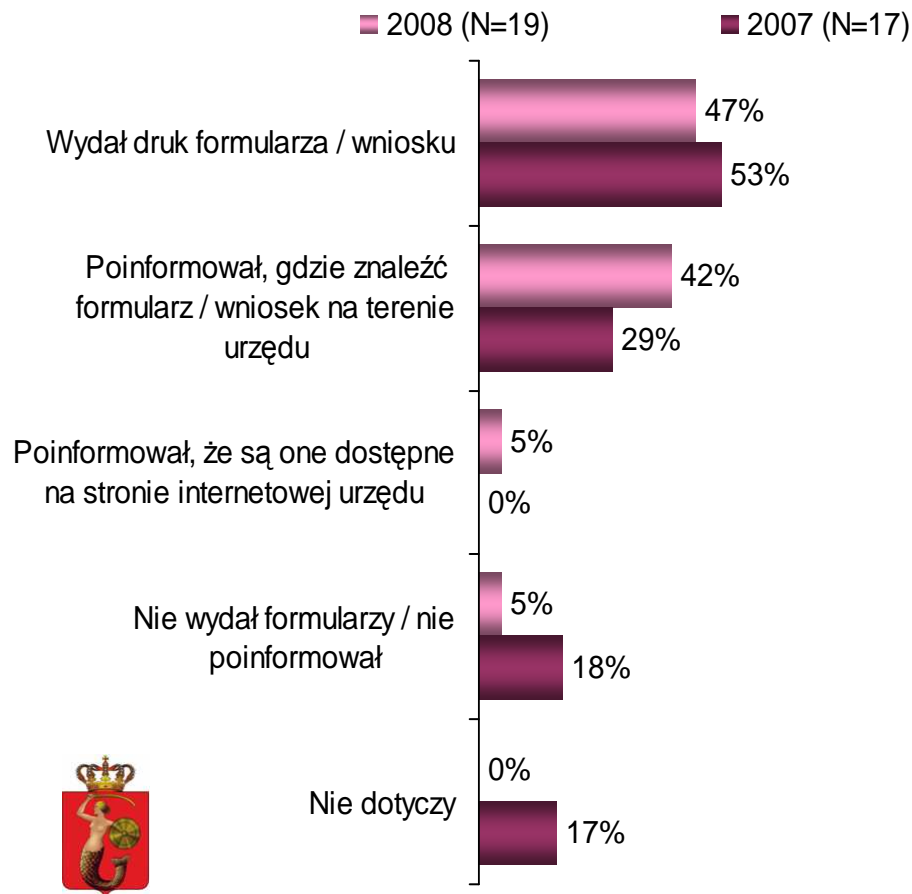
Tak

Nie

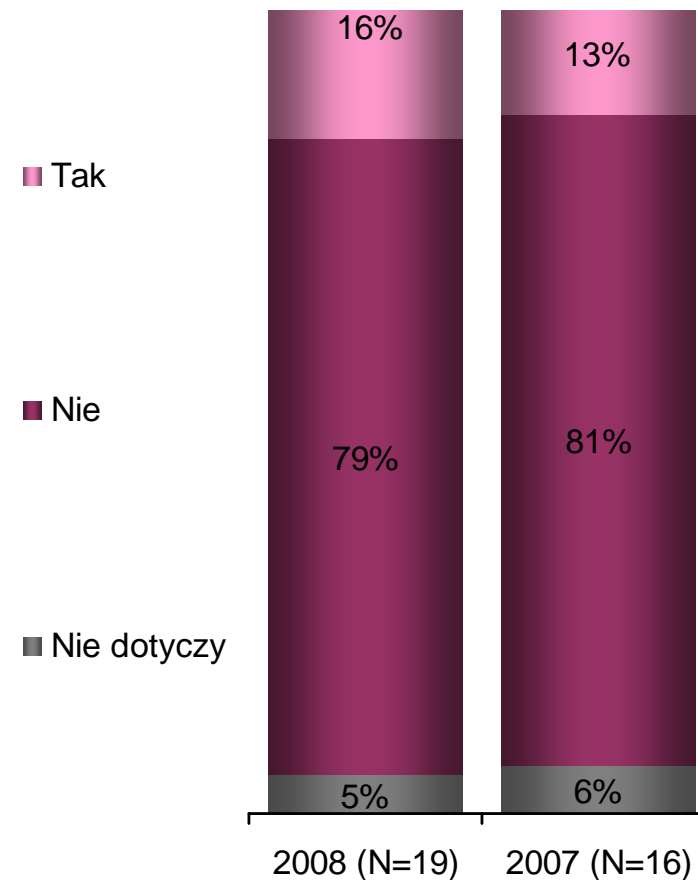


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

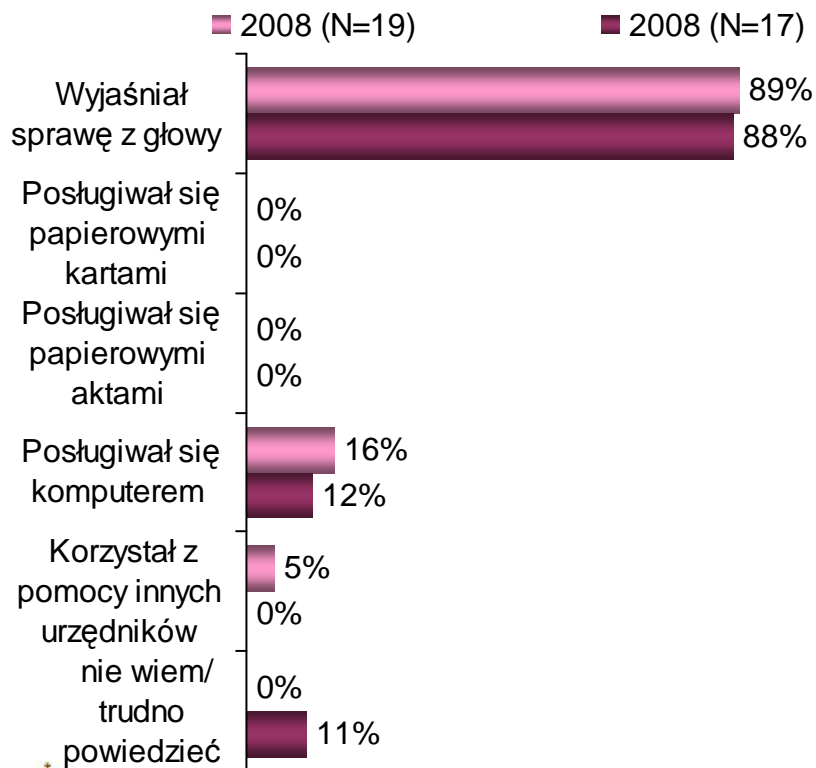


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

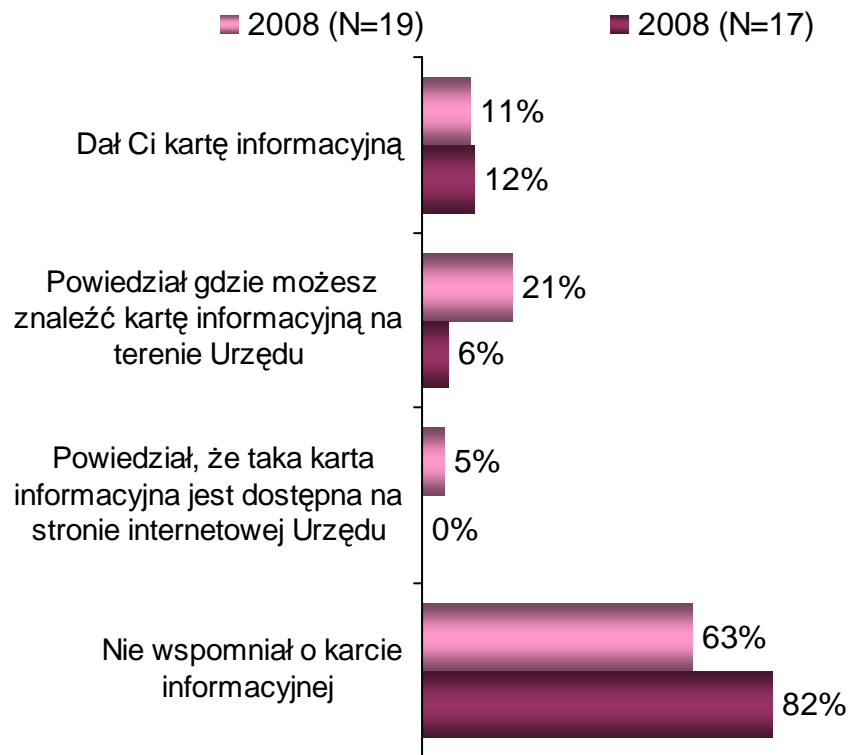


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

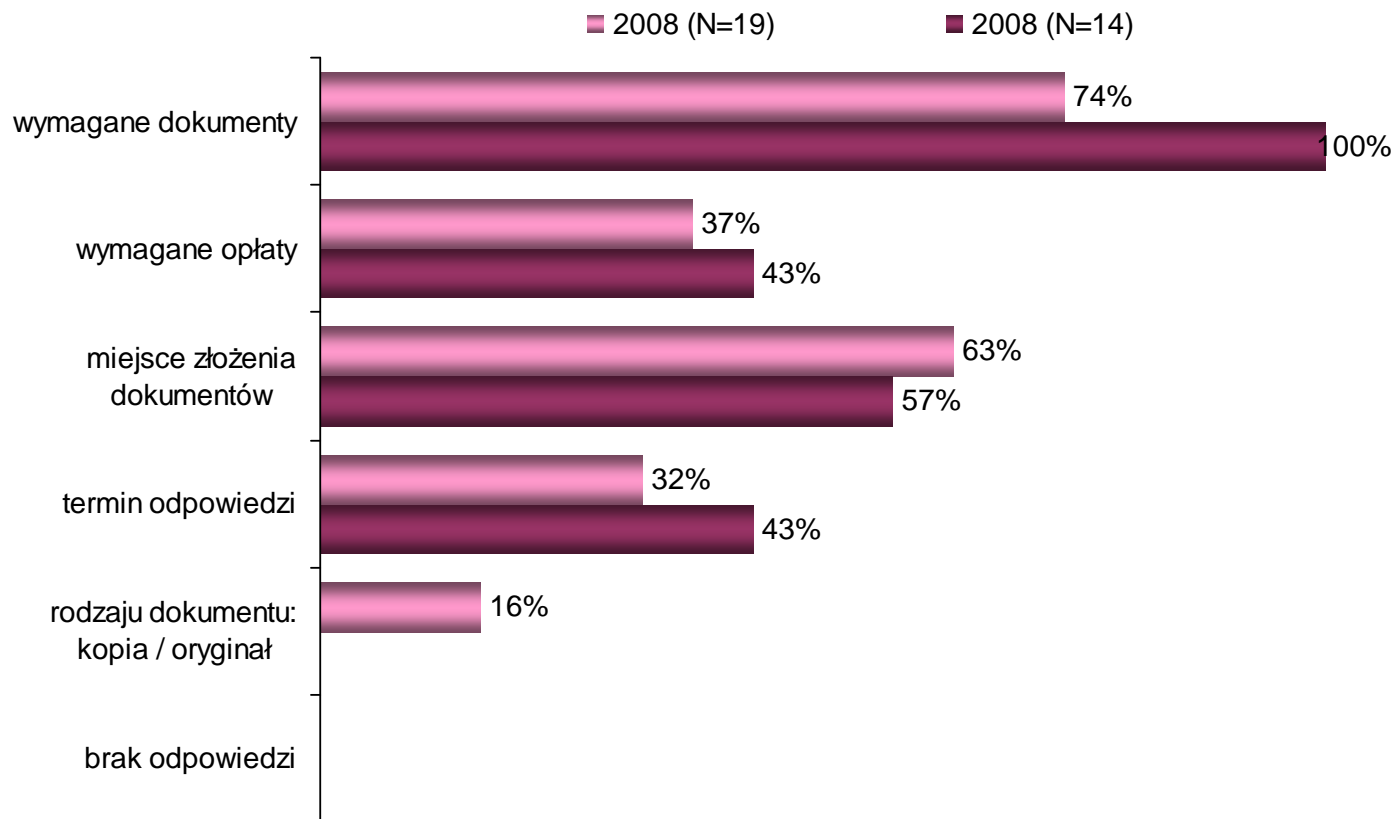


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

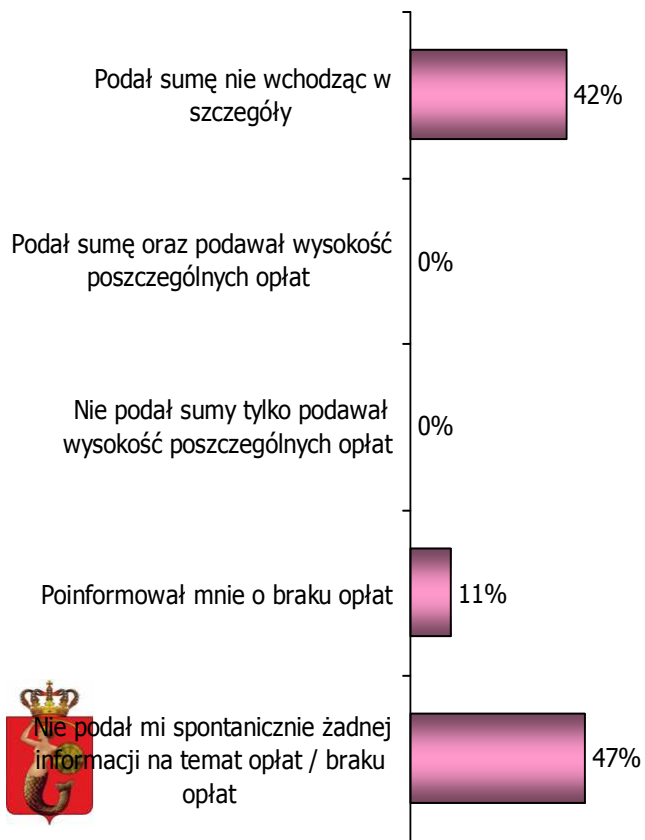


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

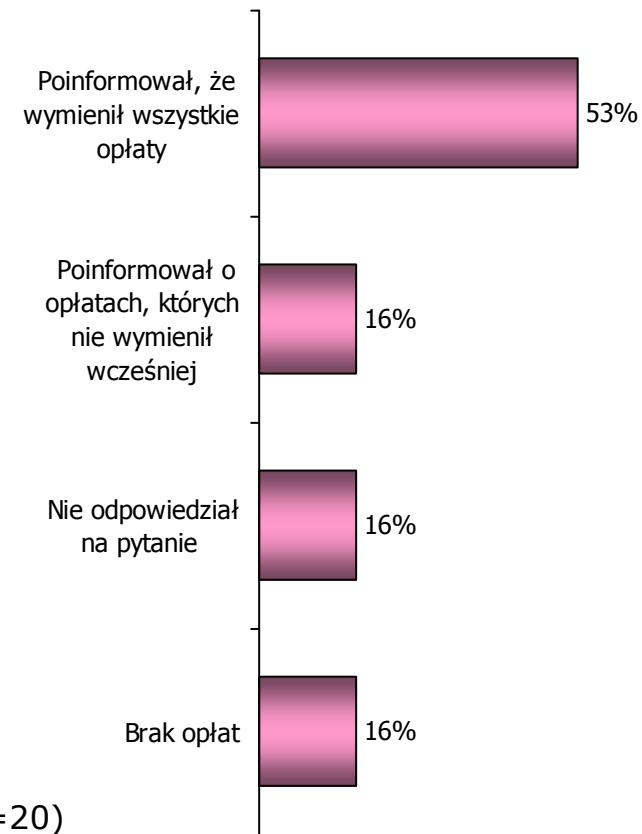
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



2008 (N=20)



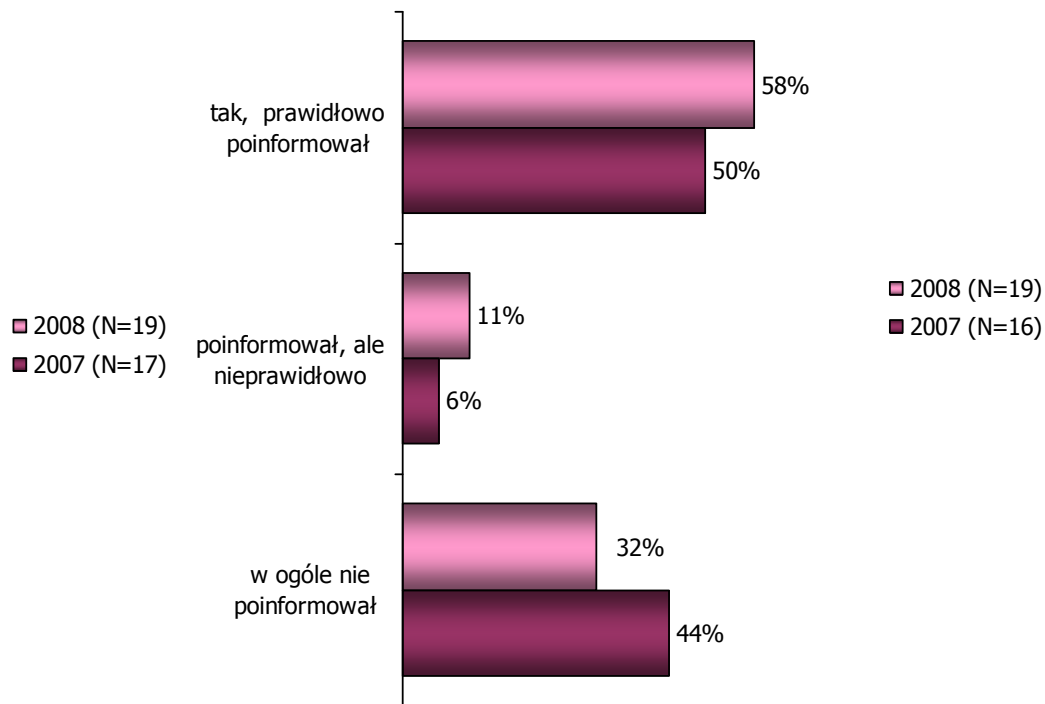
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

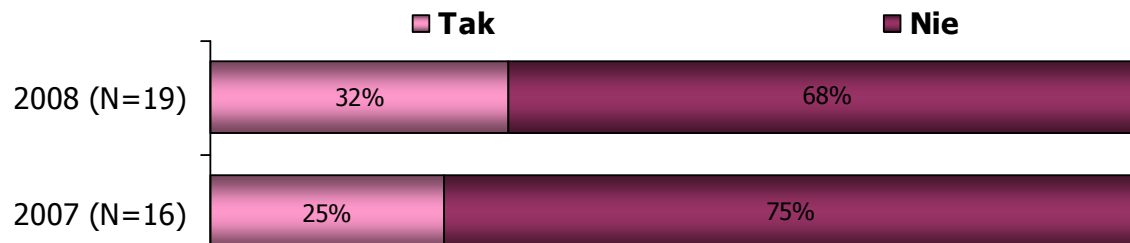


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

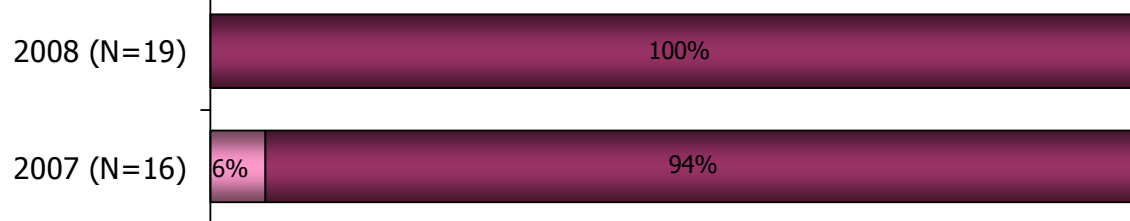


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

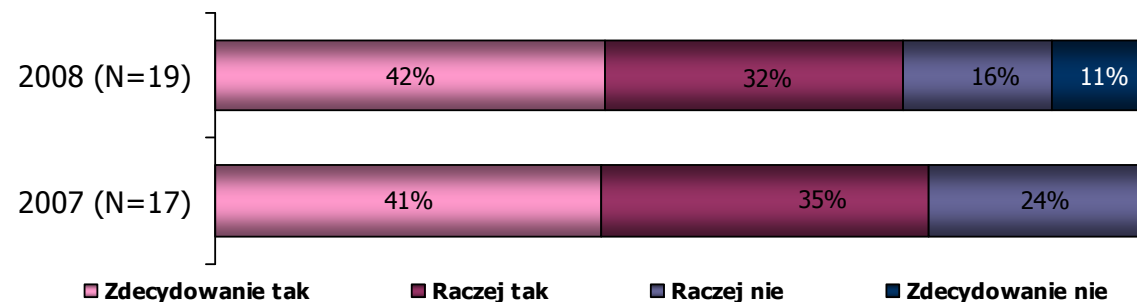


Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?

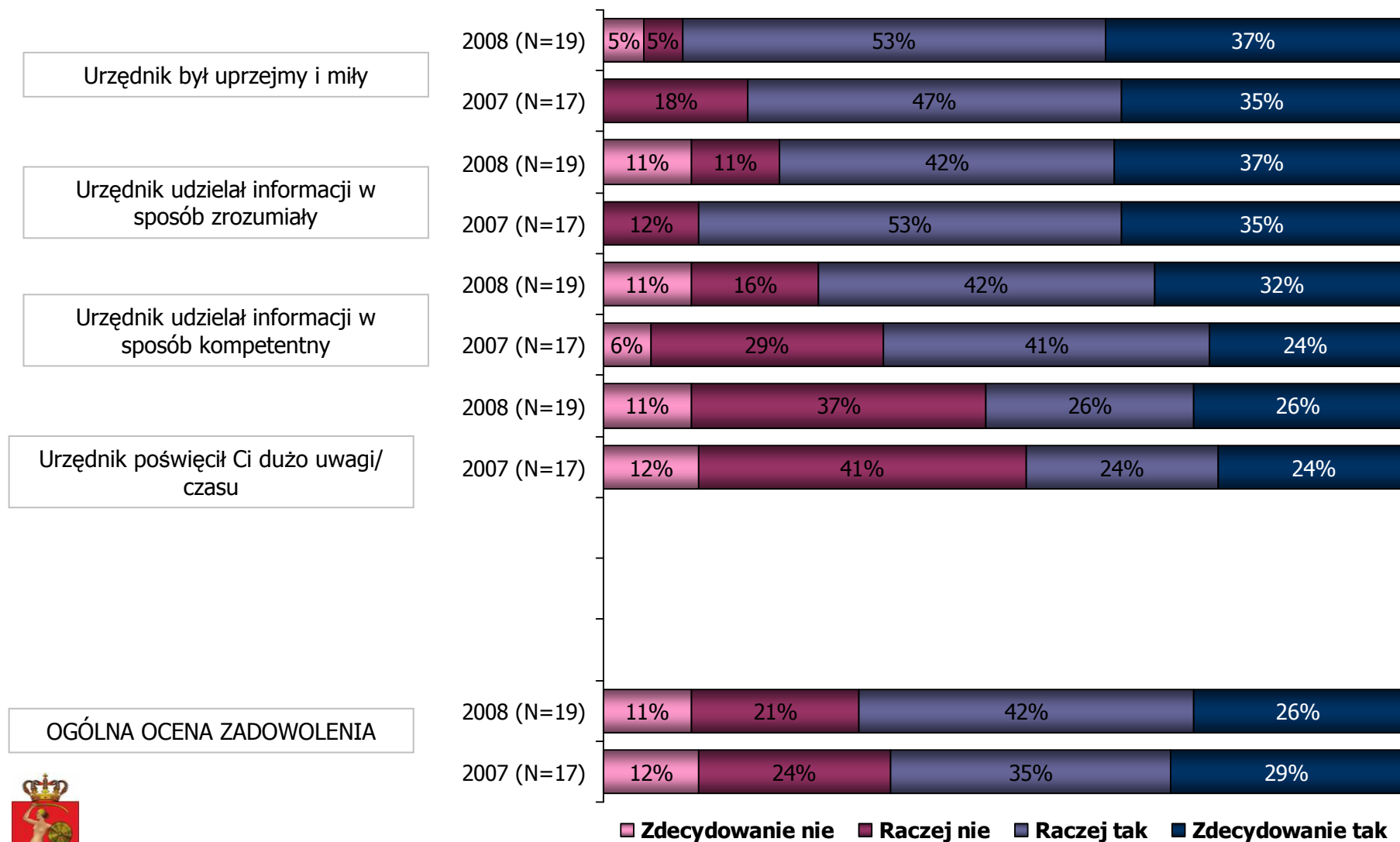


2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=20

2008:
2,25
minut

N=20

2007:
4,35
minut

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

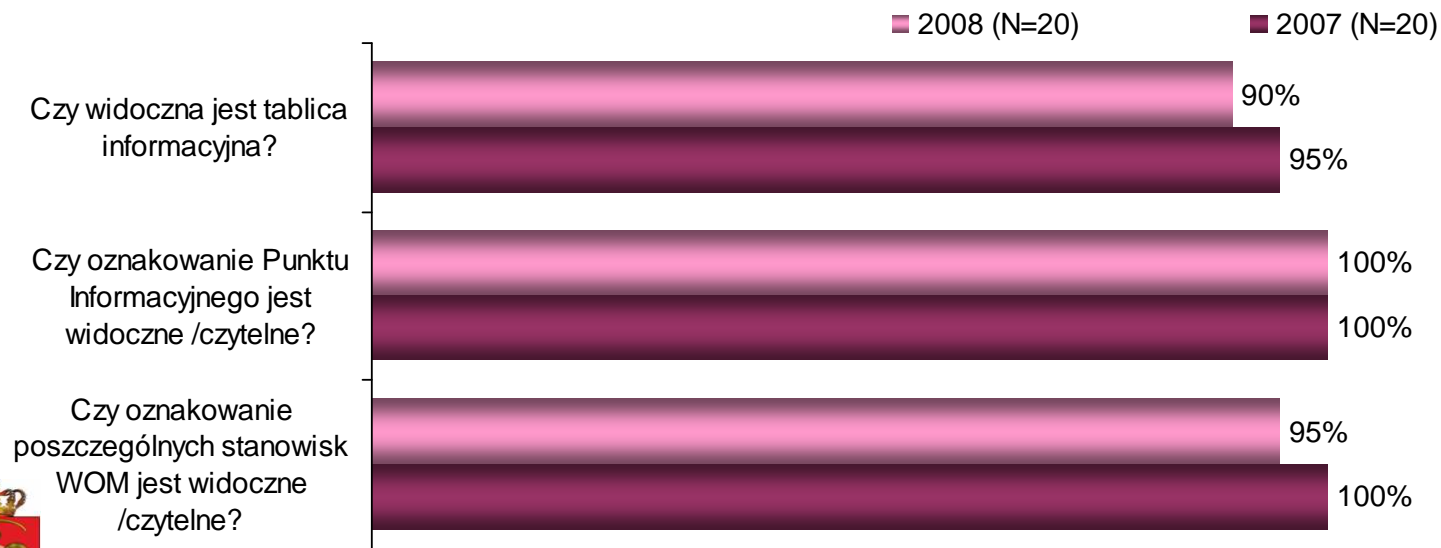
N=20

2008:
0,55

N=20

2007:
0,90

OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)

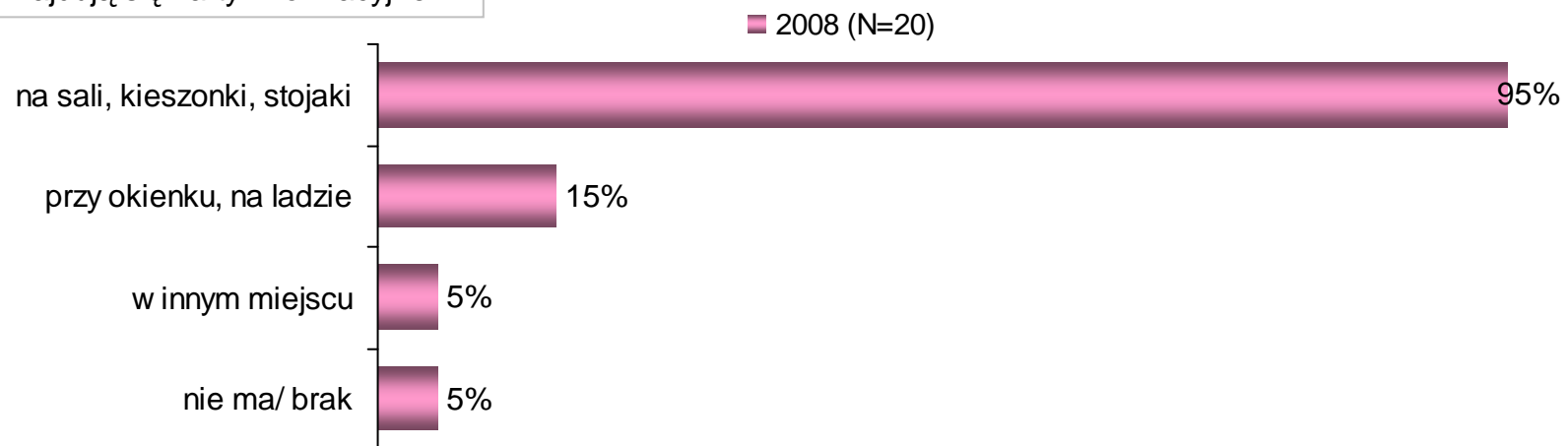


Odsetek odpowiedzi „TAK”

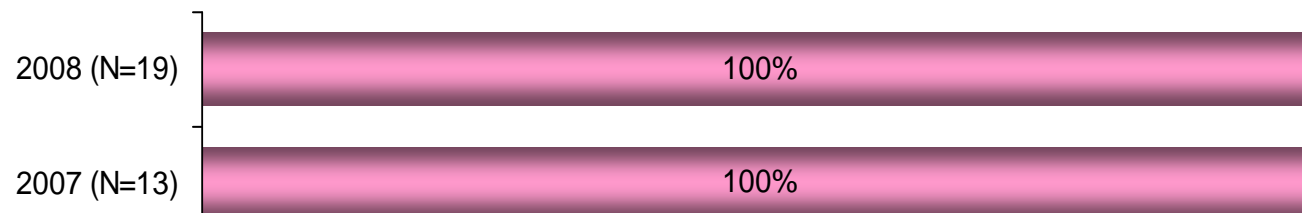


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

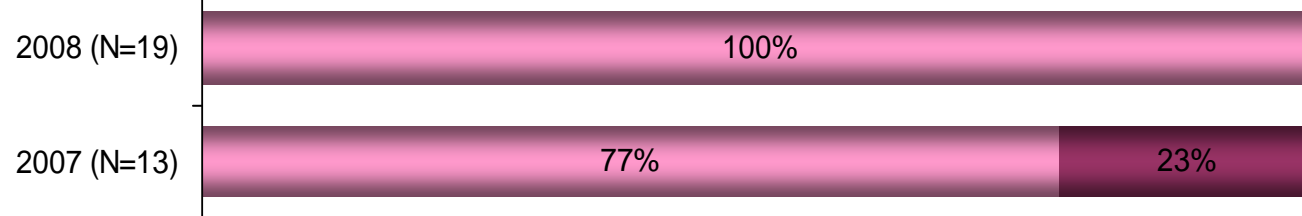
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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

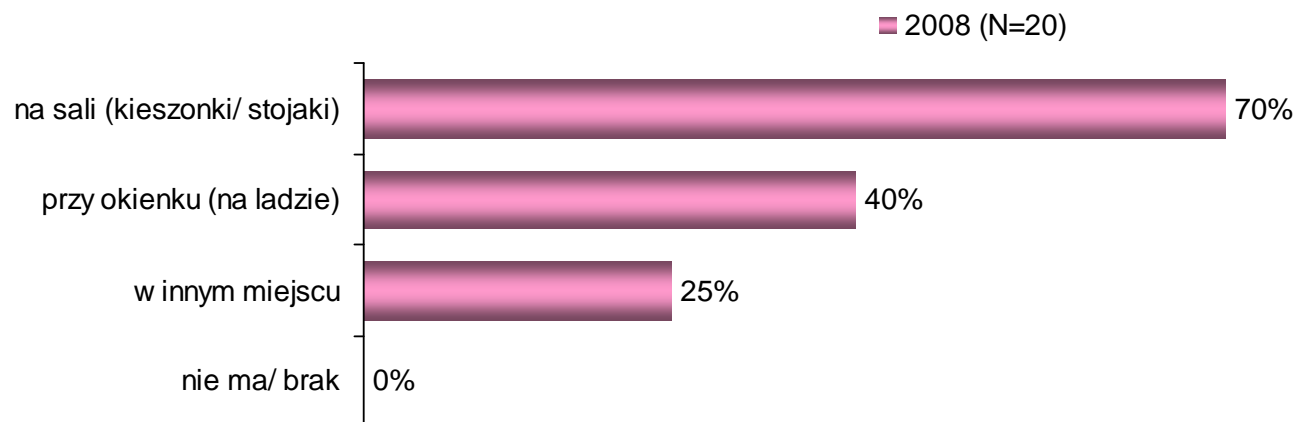


Tak

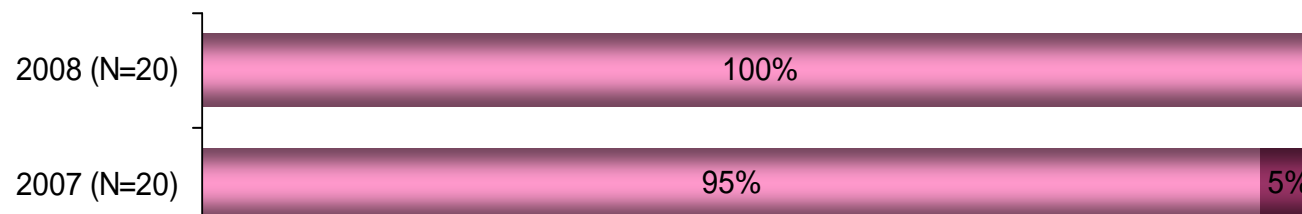
Nie

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

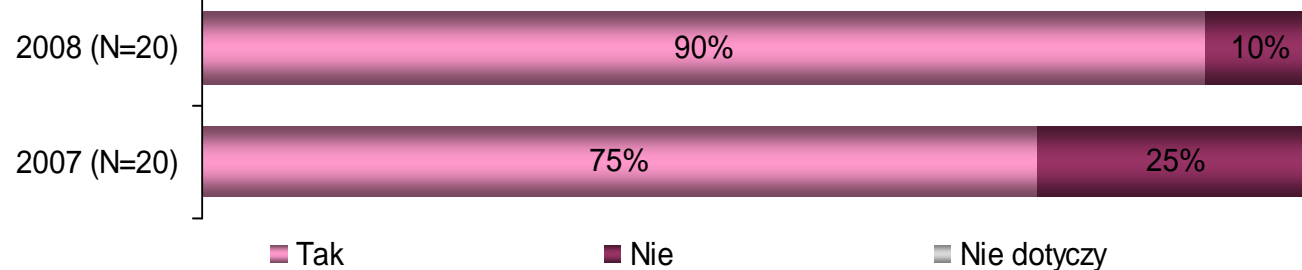
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

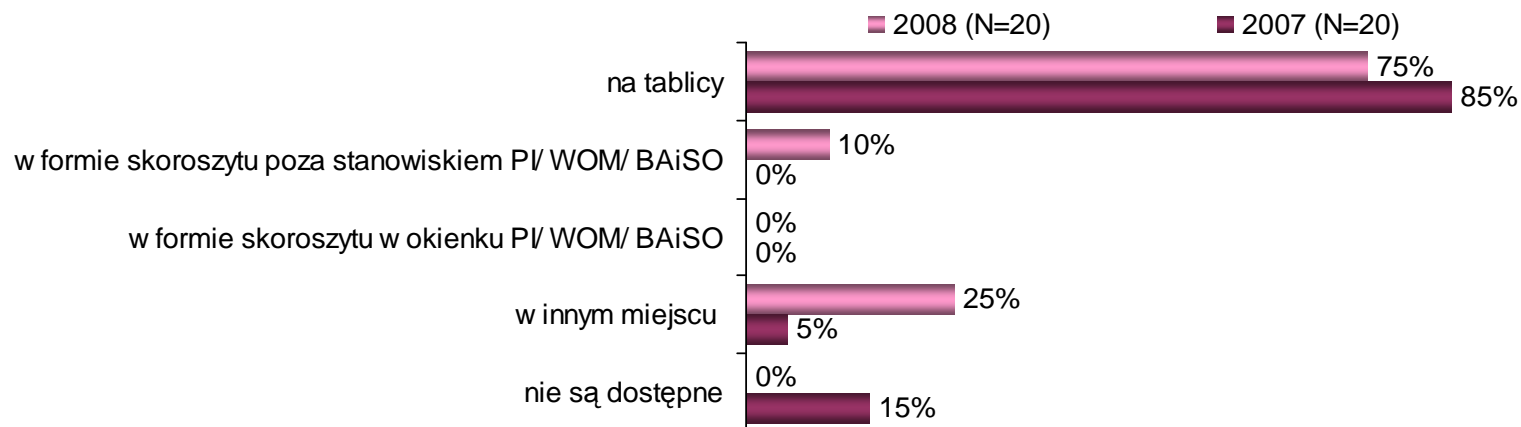


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

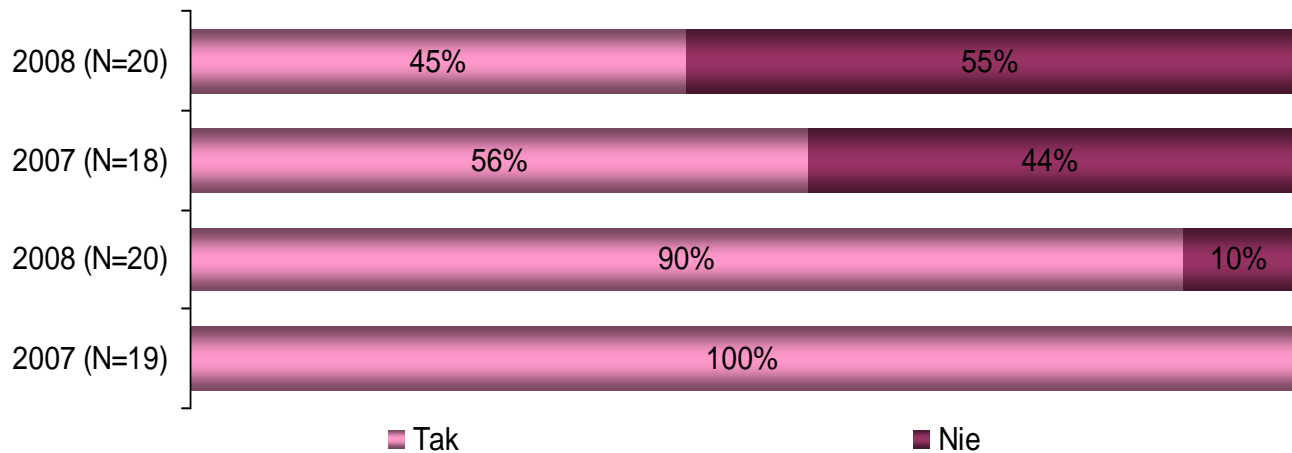


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

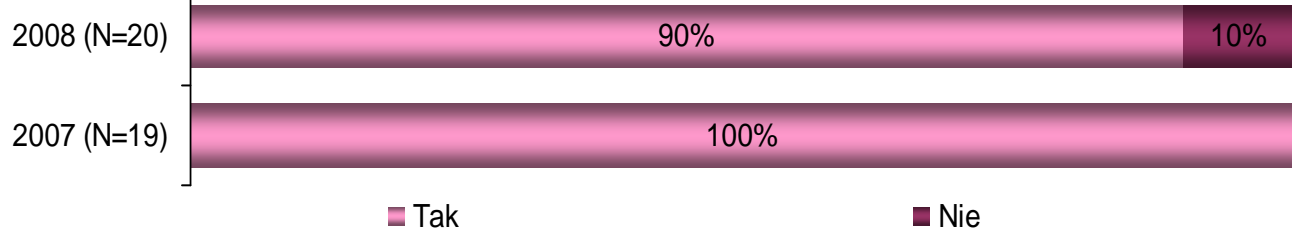
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



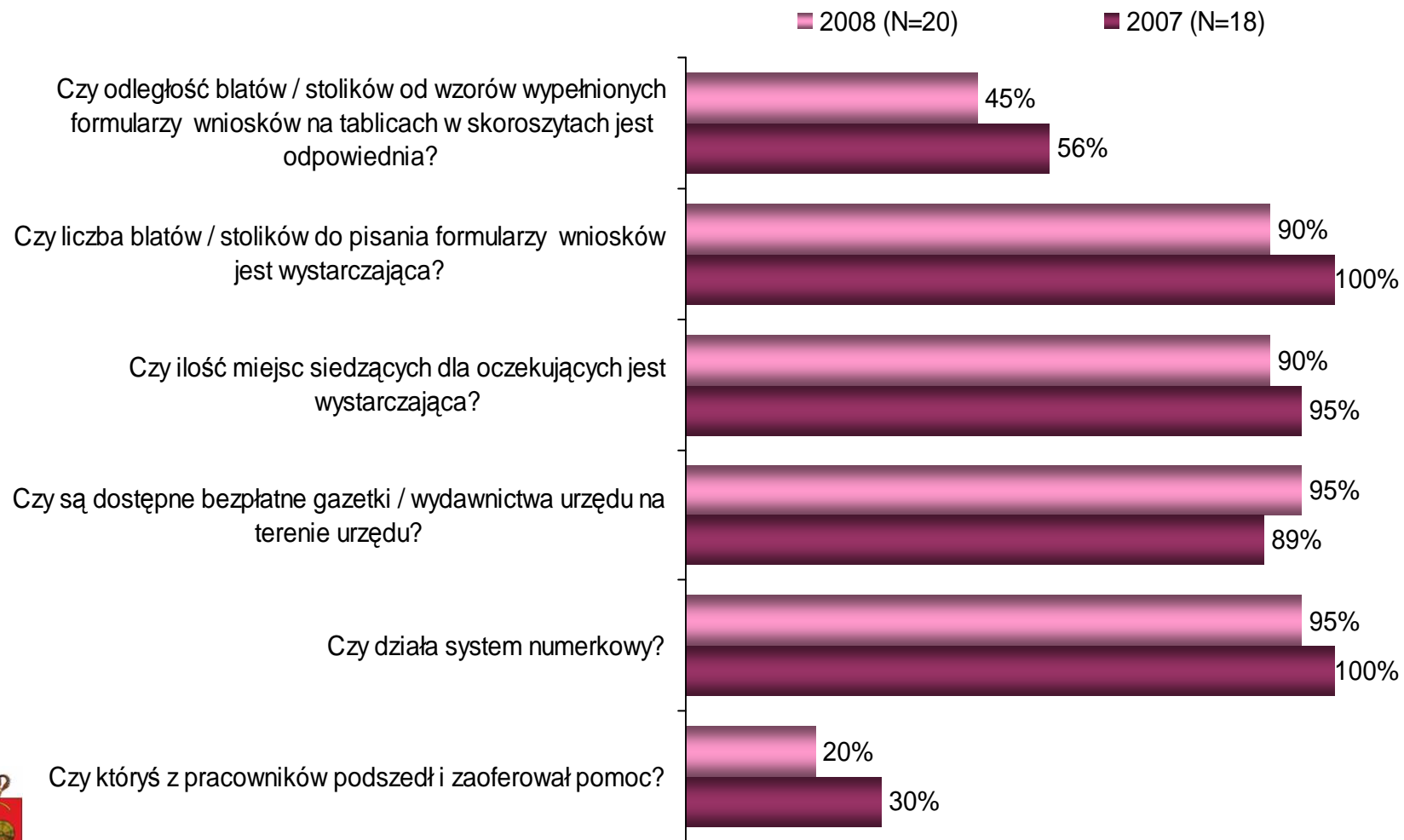
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



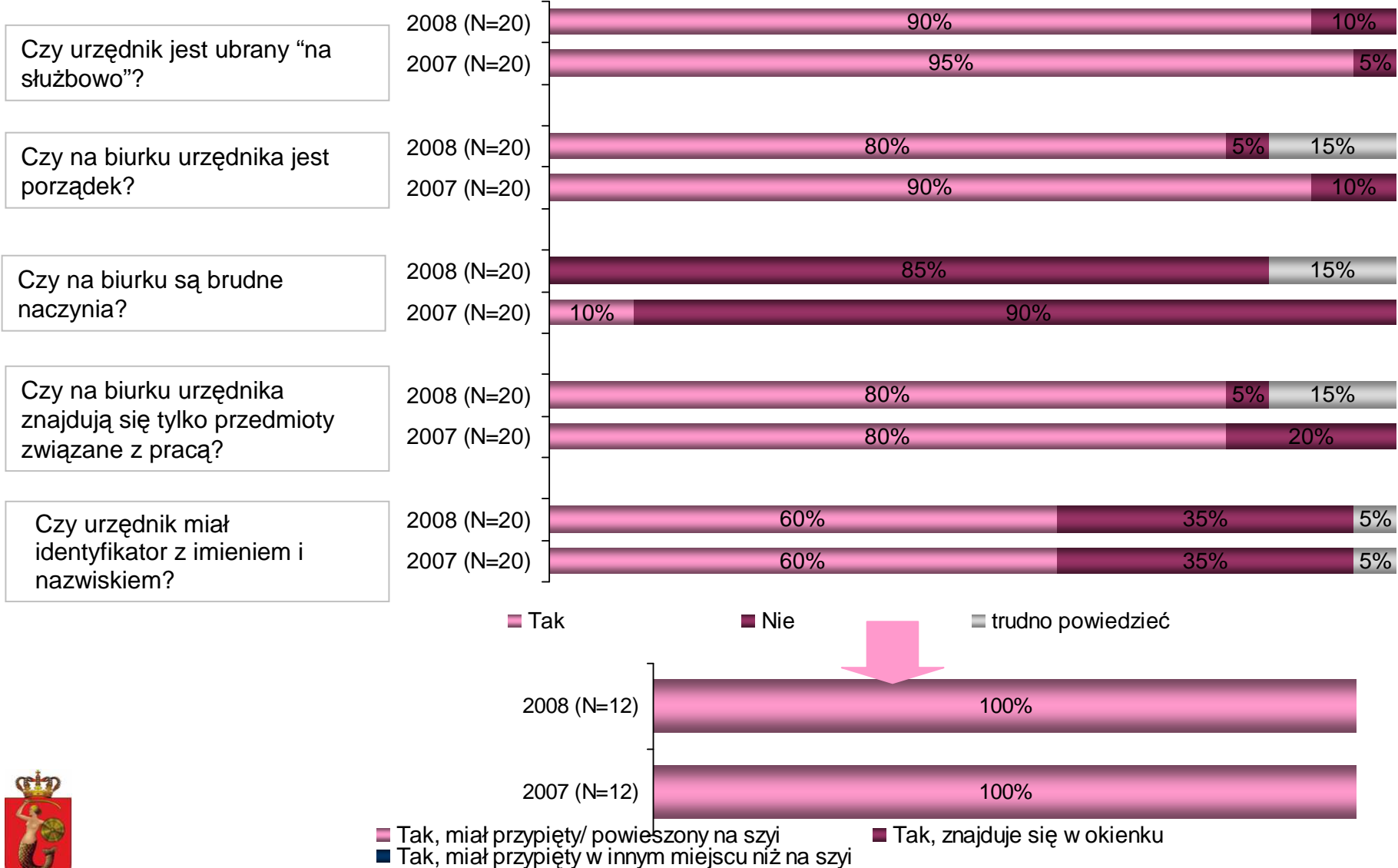
Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca w trakcie wizyty?



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

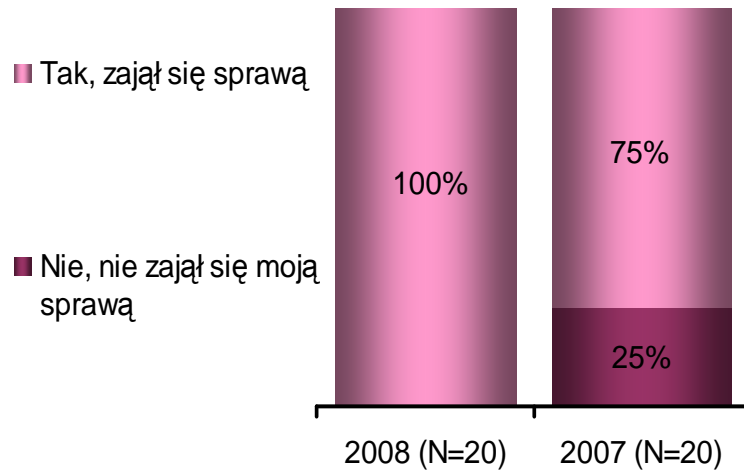


WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



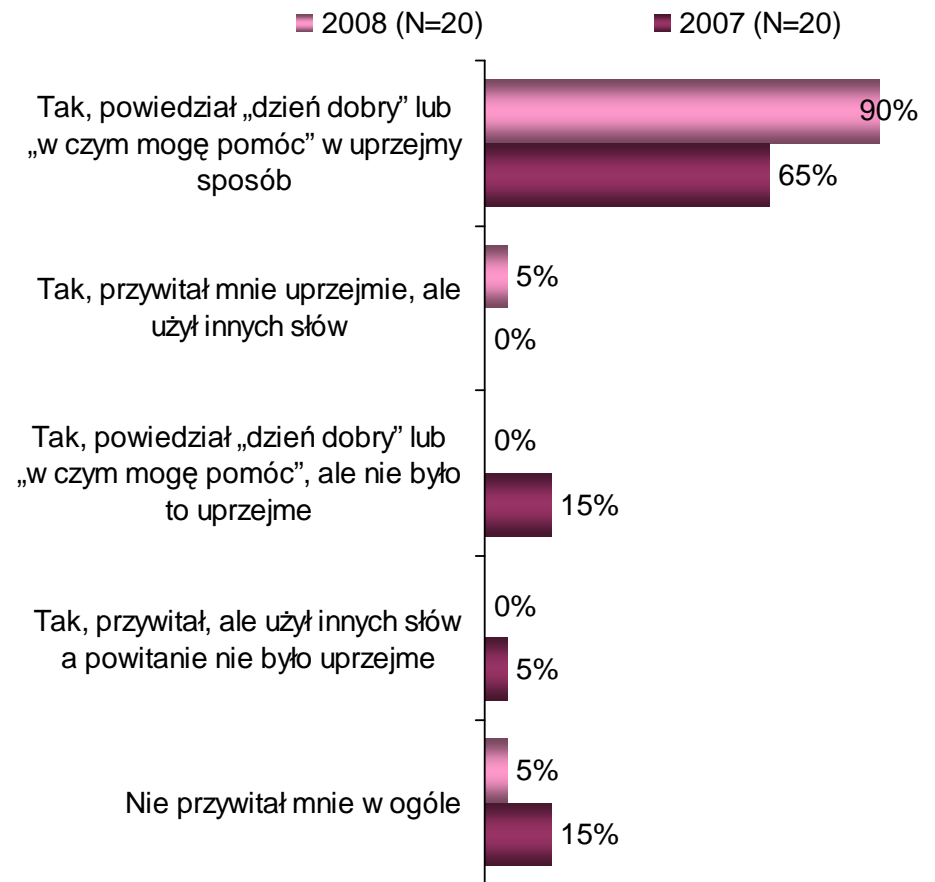
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

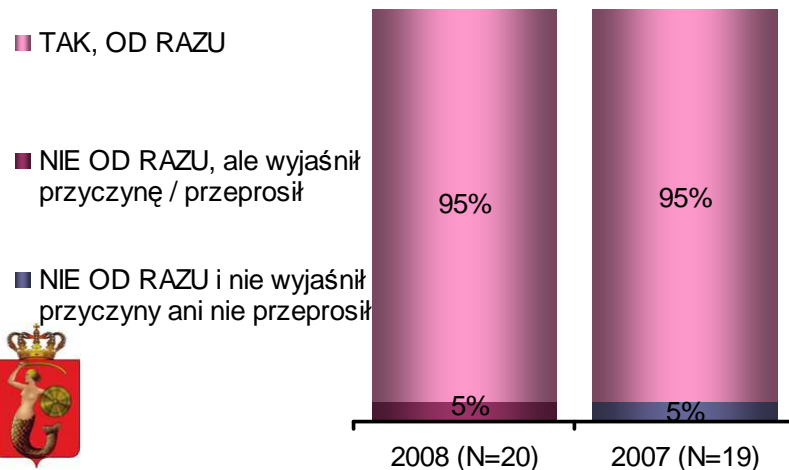


- W 2008 roku 0 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 4 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik przywitał Cię?

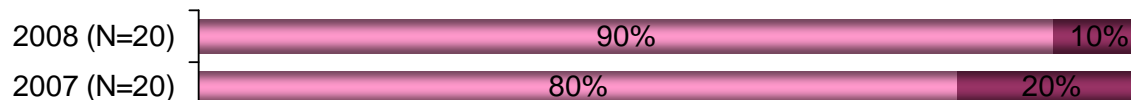


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



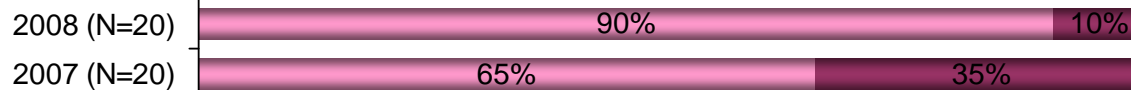
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



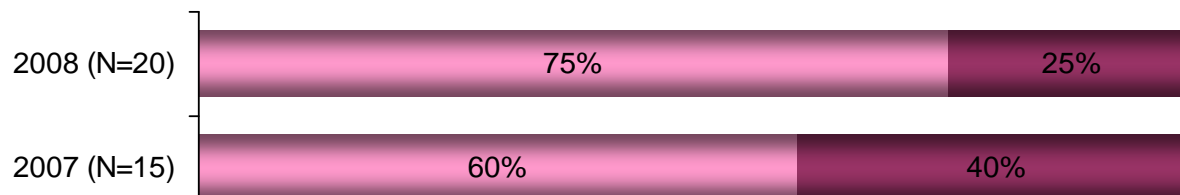
■ Tak

■ Nie

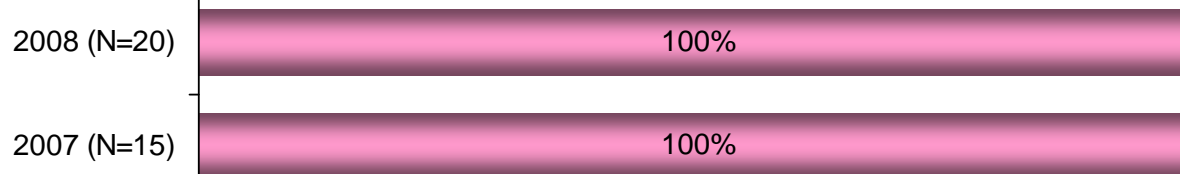


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

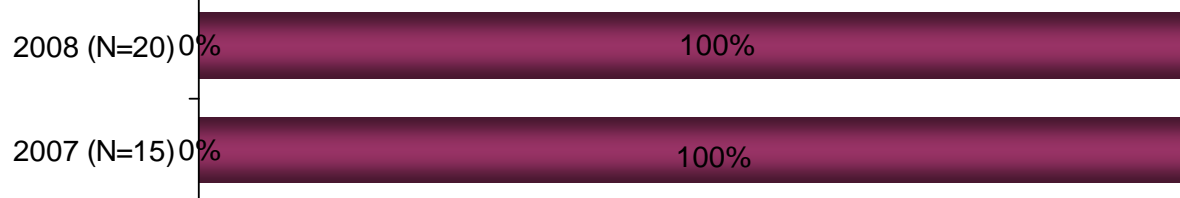
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



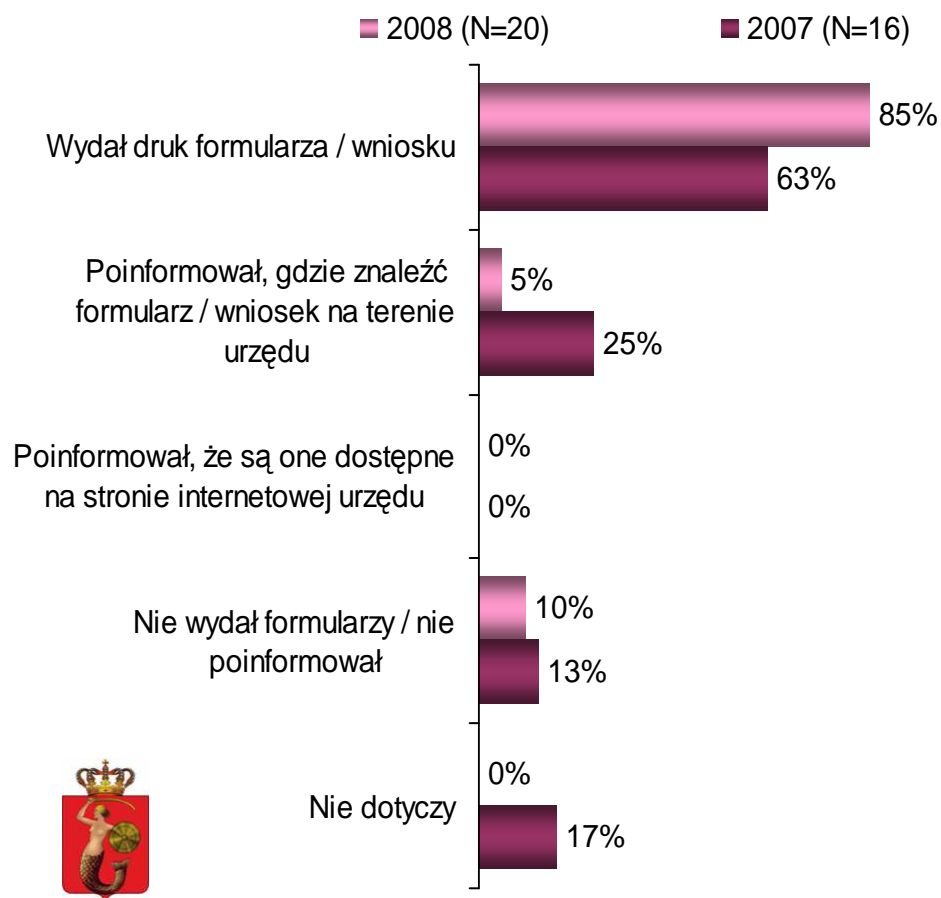
Tak

Nie

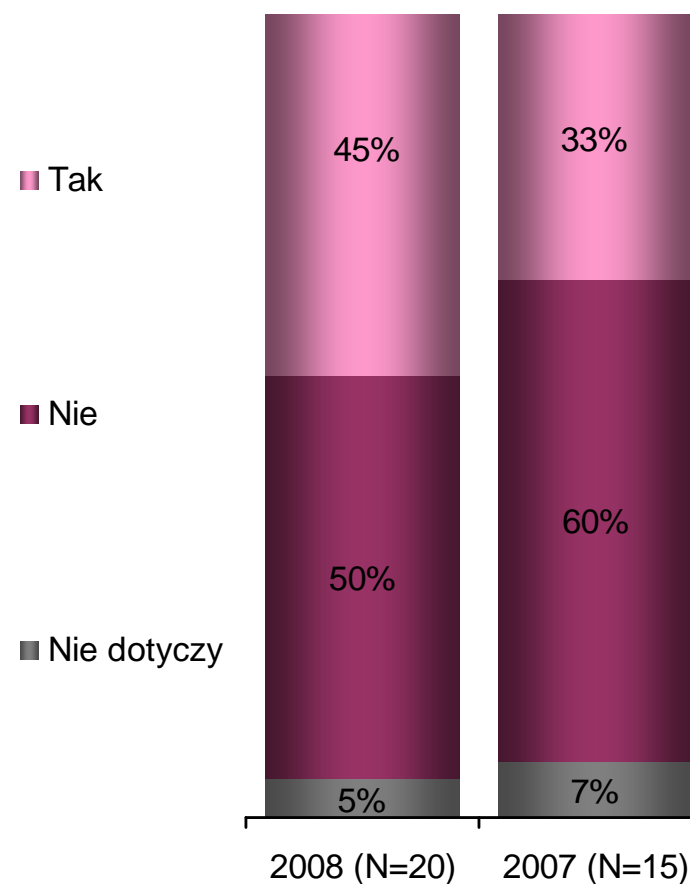


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

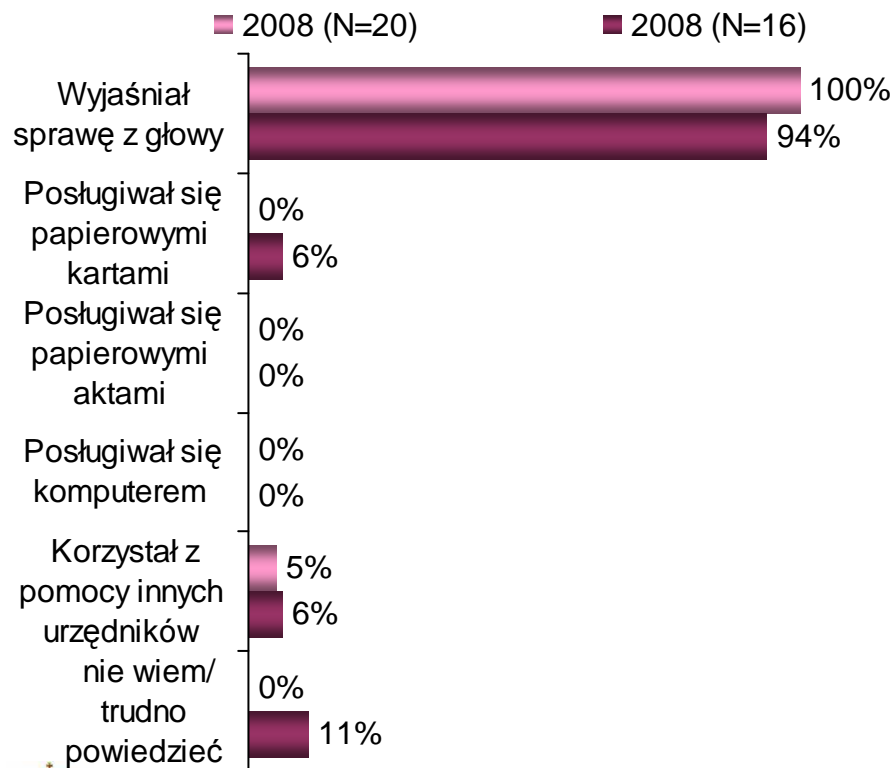


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

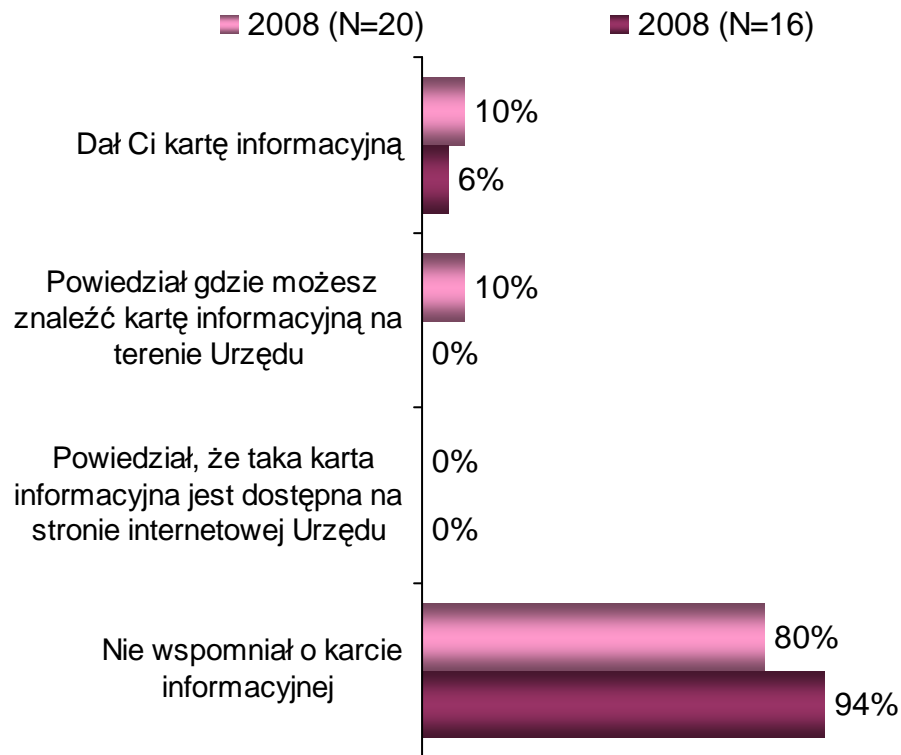


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

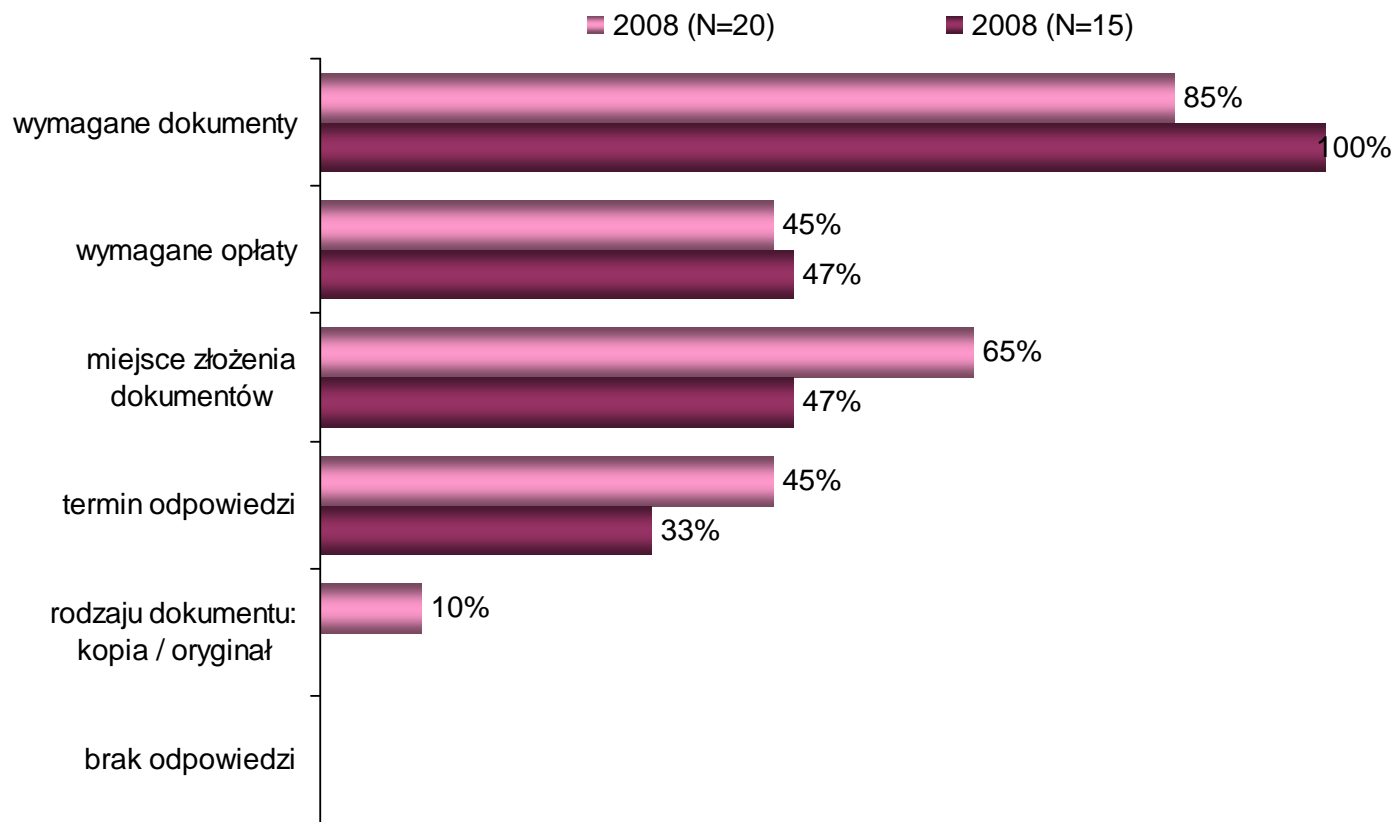


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

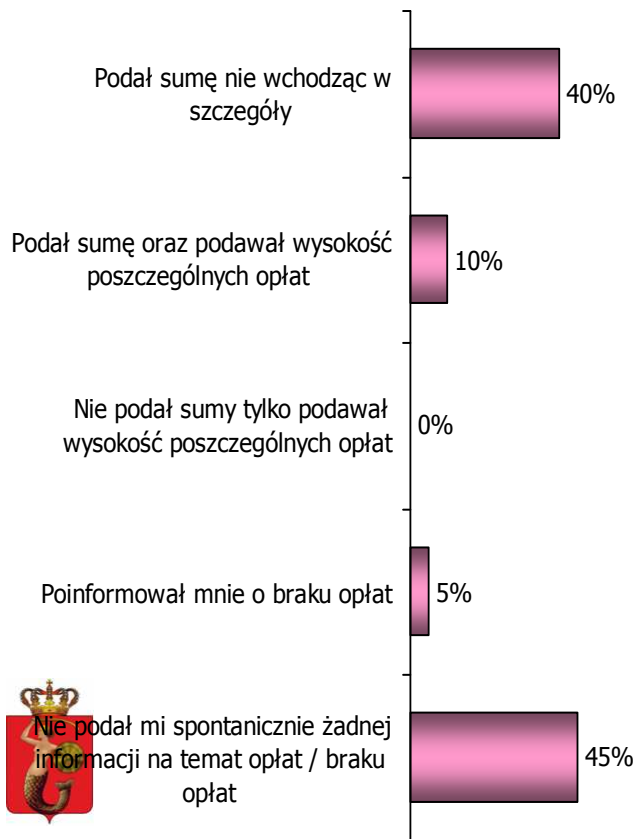


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

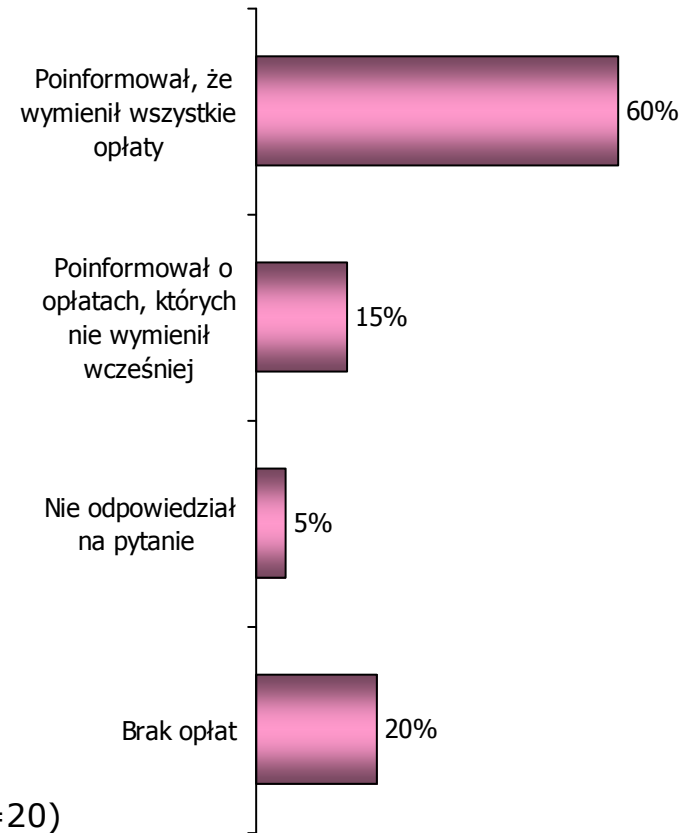
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, **BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA** poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



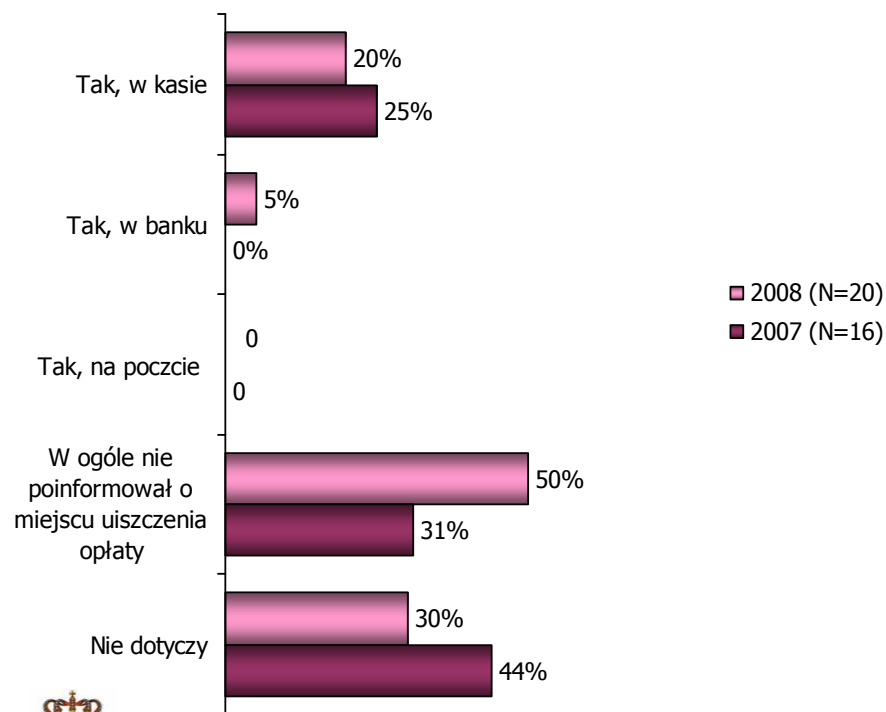
2008 (N=20)



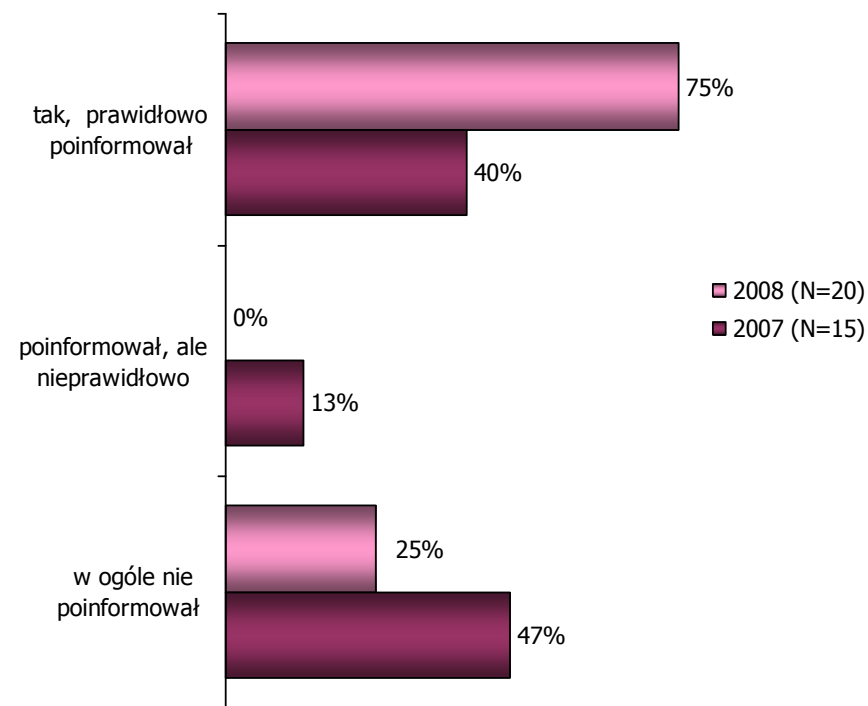
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

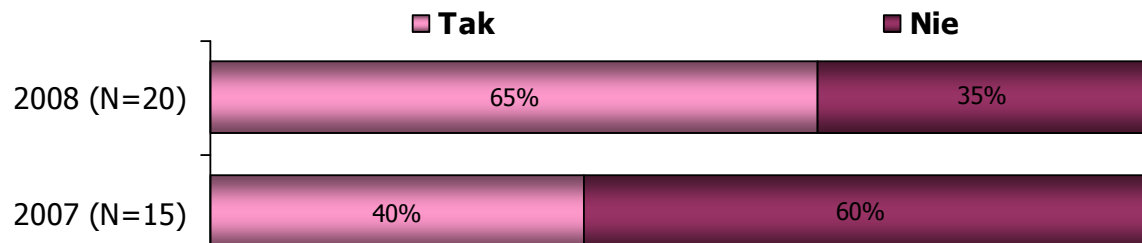


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

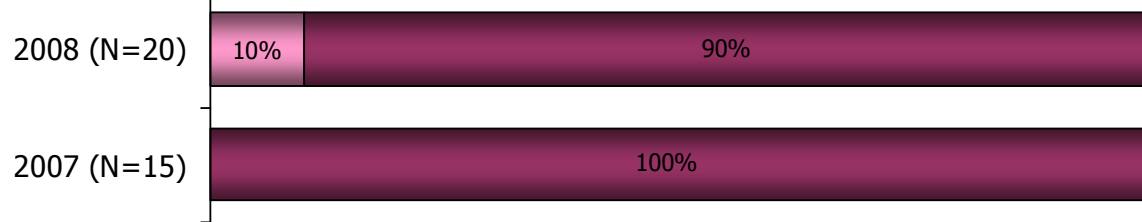


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

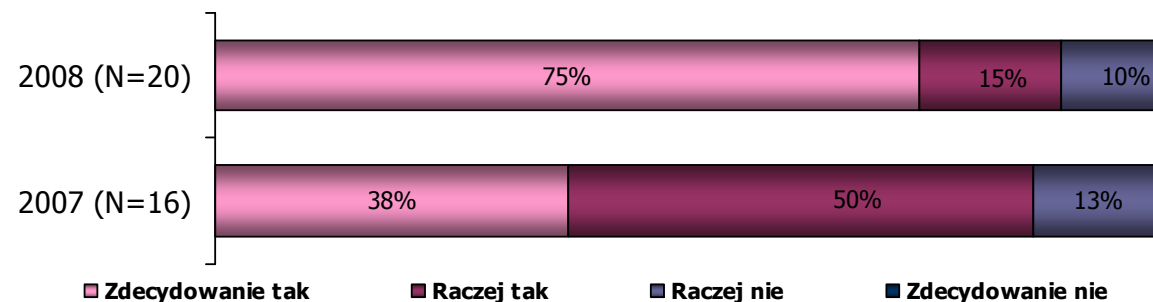


Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego poinformowania o odbiorze decyzji?

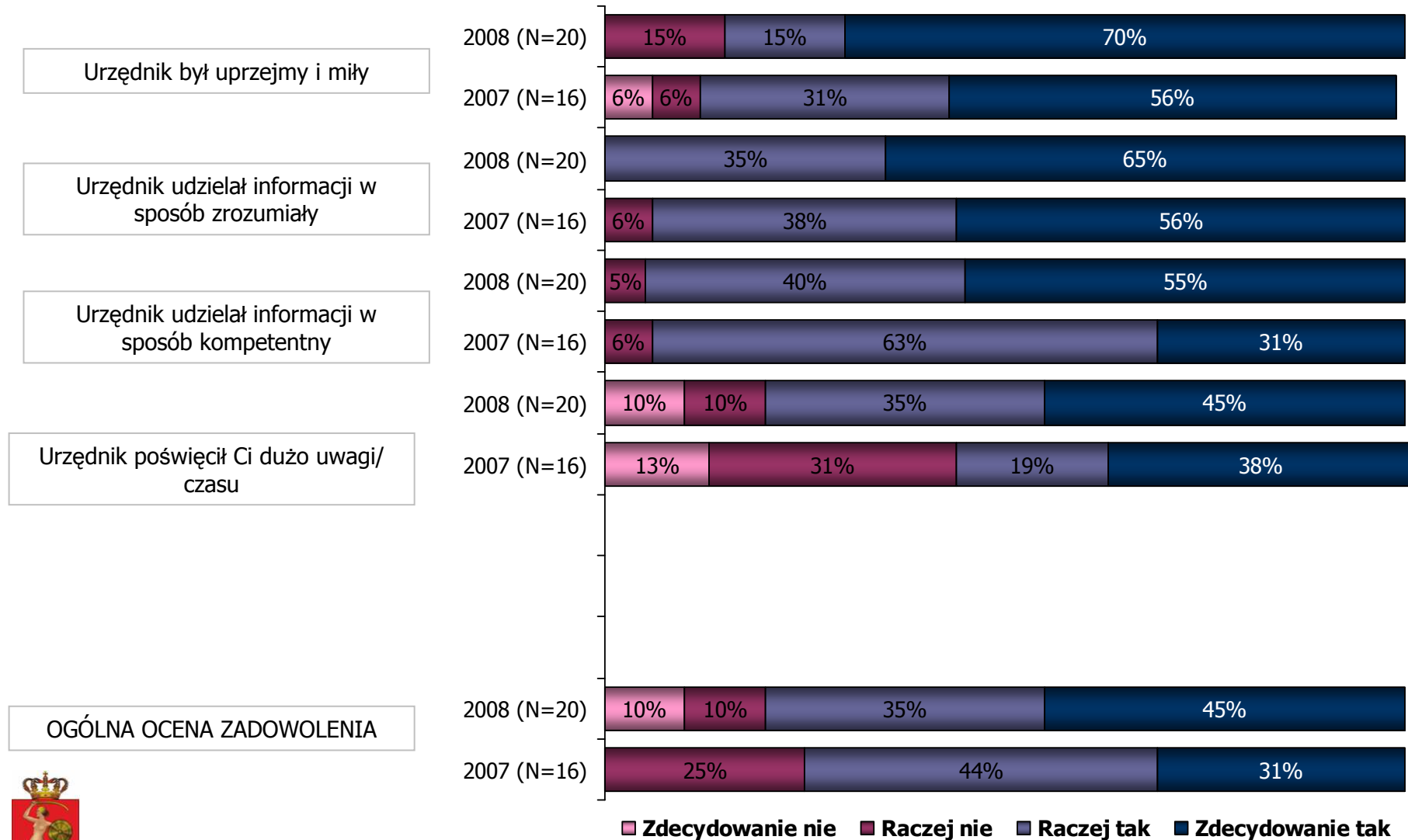


2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



FUNKCJONOWANIE URZĘDU

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

N=23

2008:
1,83
minut

N=20

2007:
3,70
minut

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

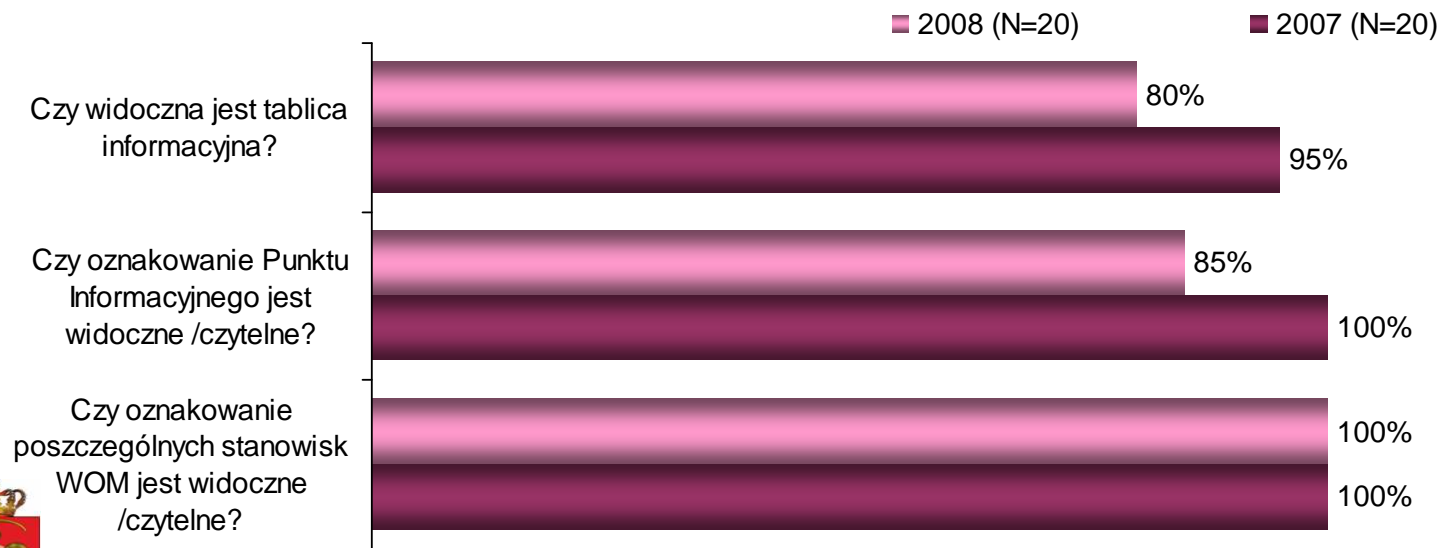
N=23

2008:
0,57

N=20

2007:
0,90

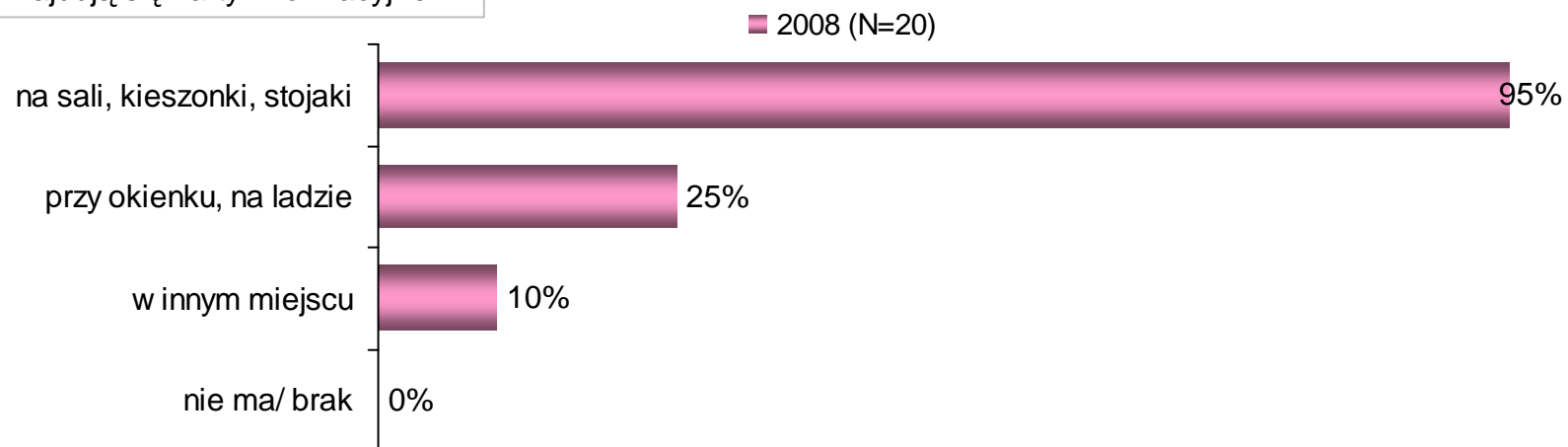
OTOCZENIE – WYGLĄD URZĘDU (1)



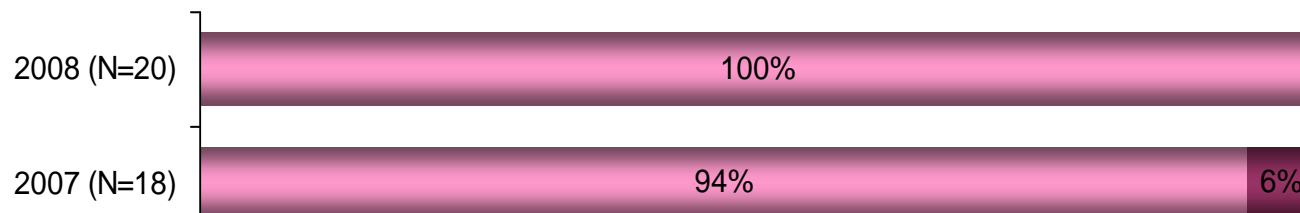
Odsetek odpowiedzi „TAK”

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

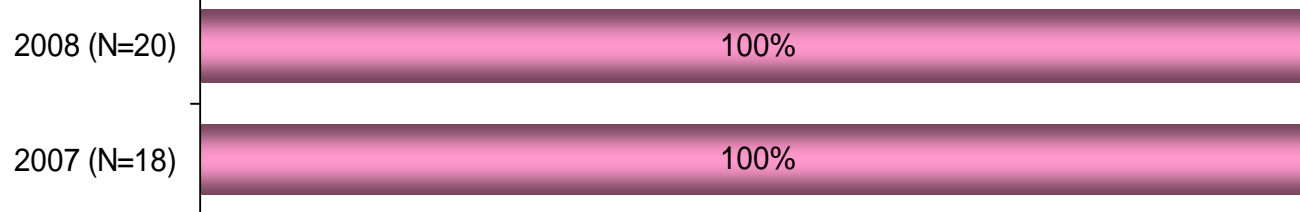
Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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



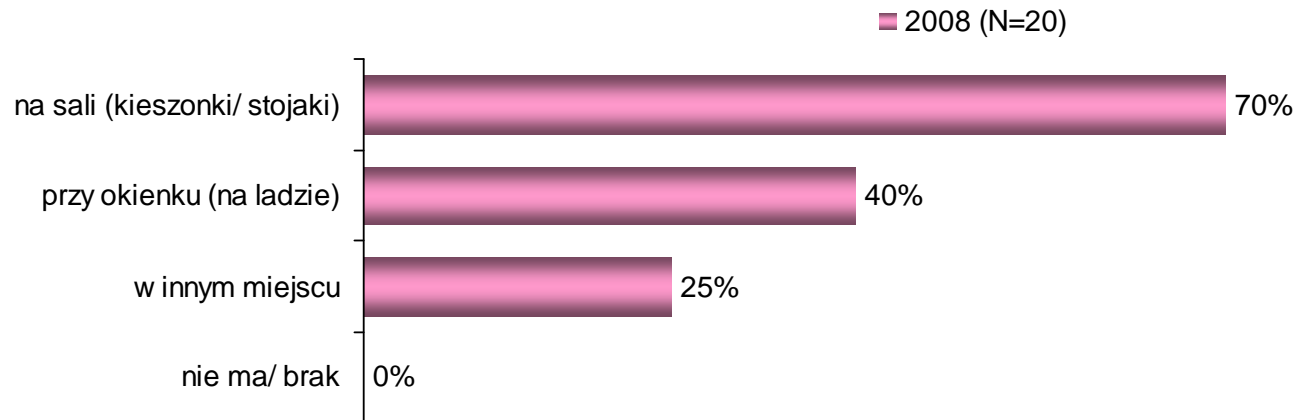
Tak

Nie

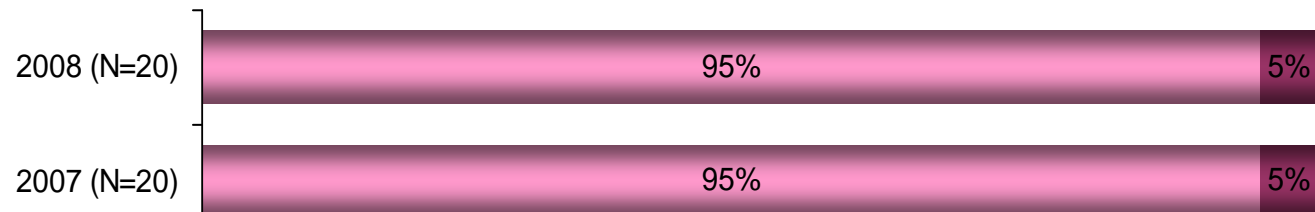


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

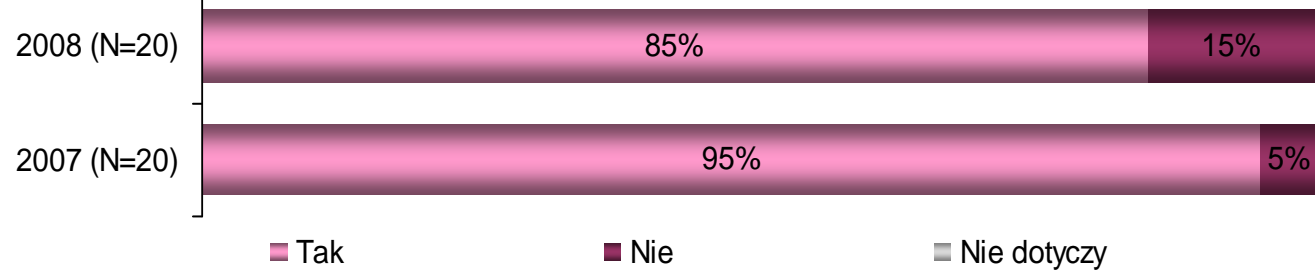
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



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

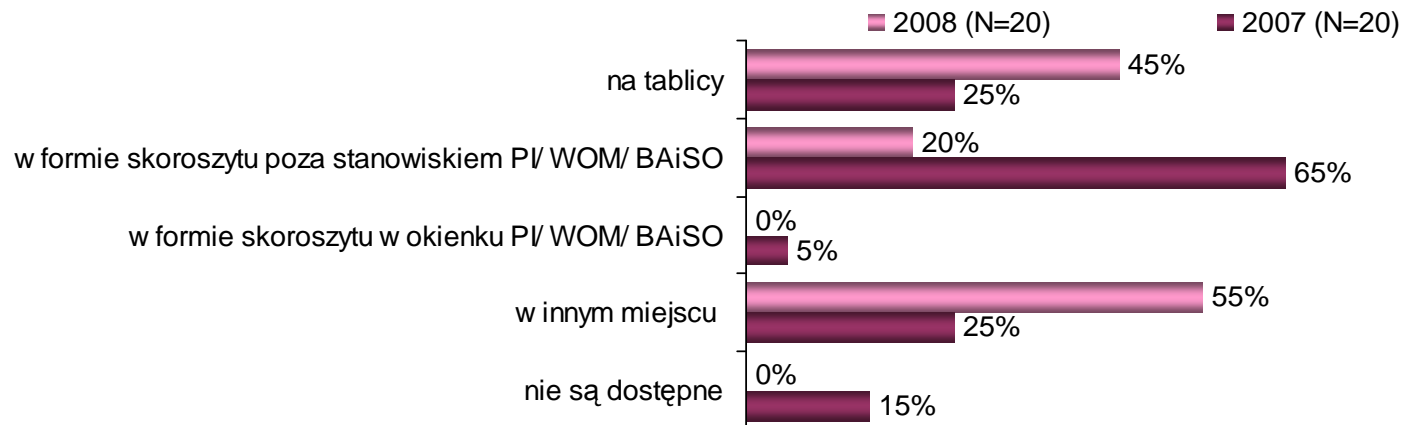


Czy formularze / wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

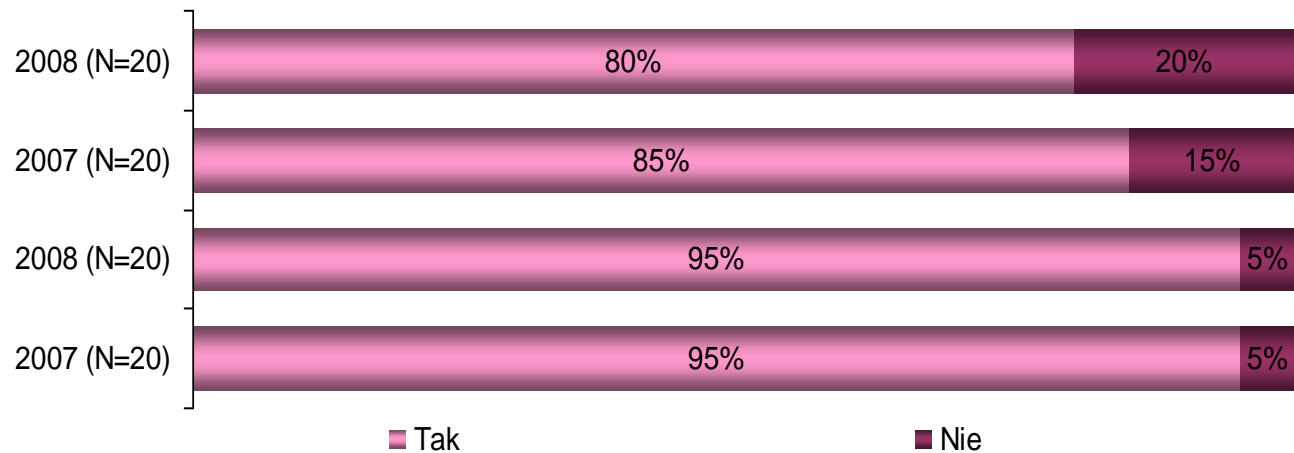


OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

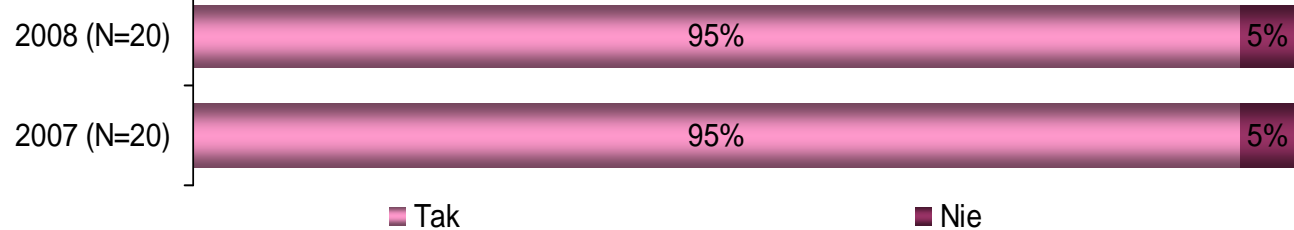
Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy / wniosków?



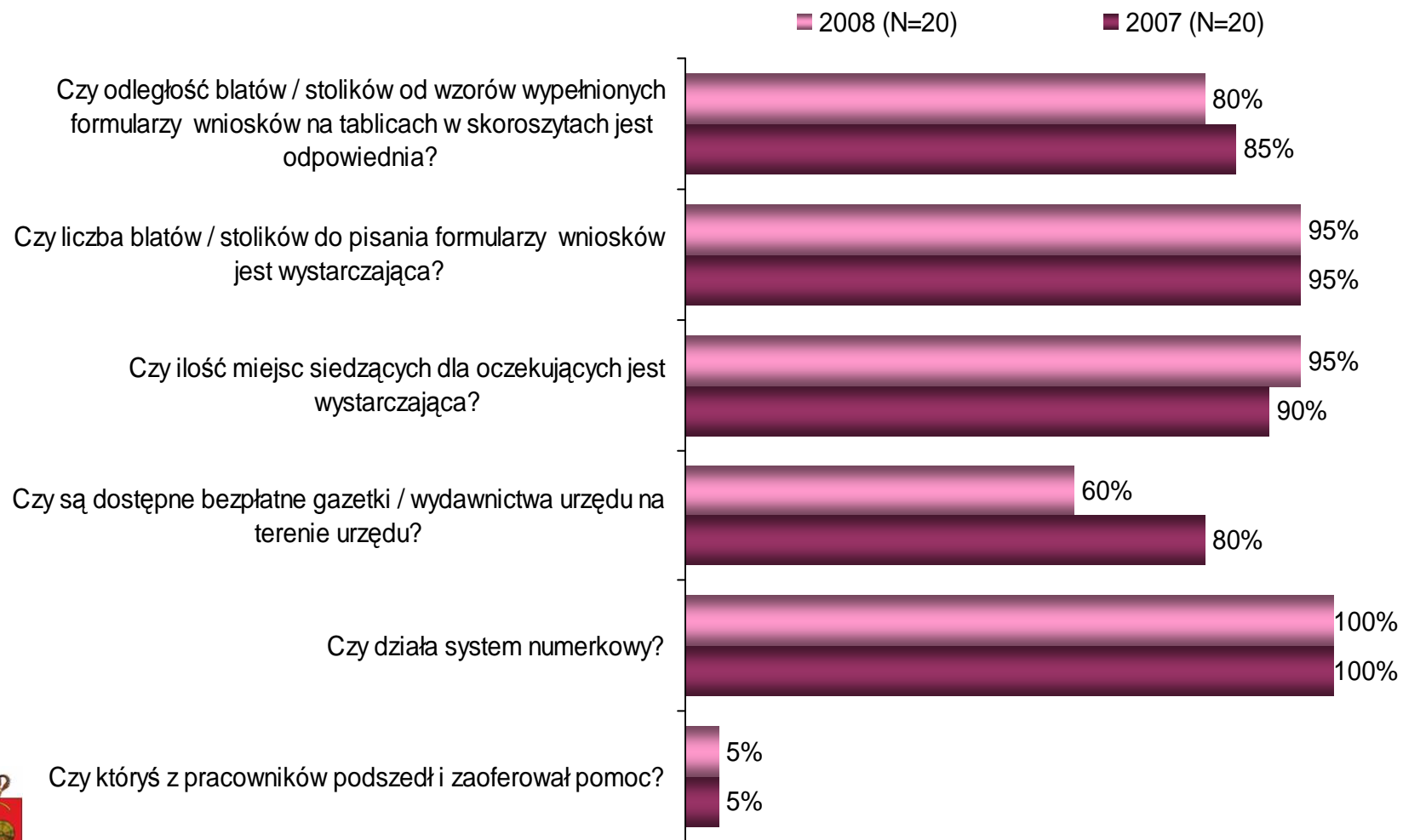
Czy odległość blatów / stolików od wzorów wypełnionych formularzy wniosków na tablicach w skoroszytach jest odpowiednia?



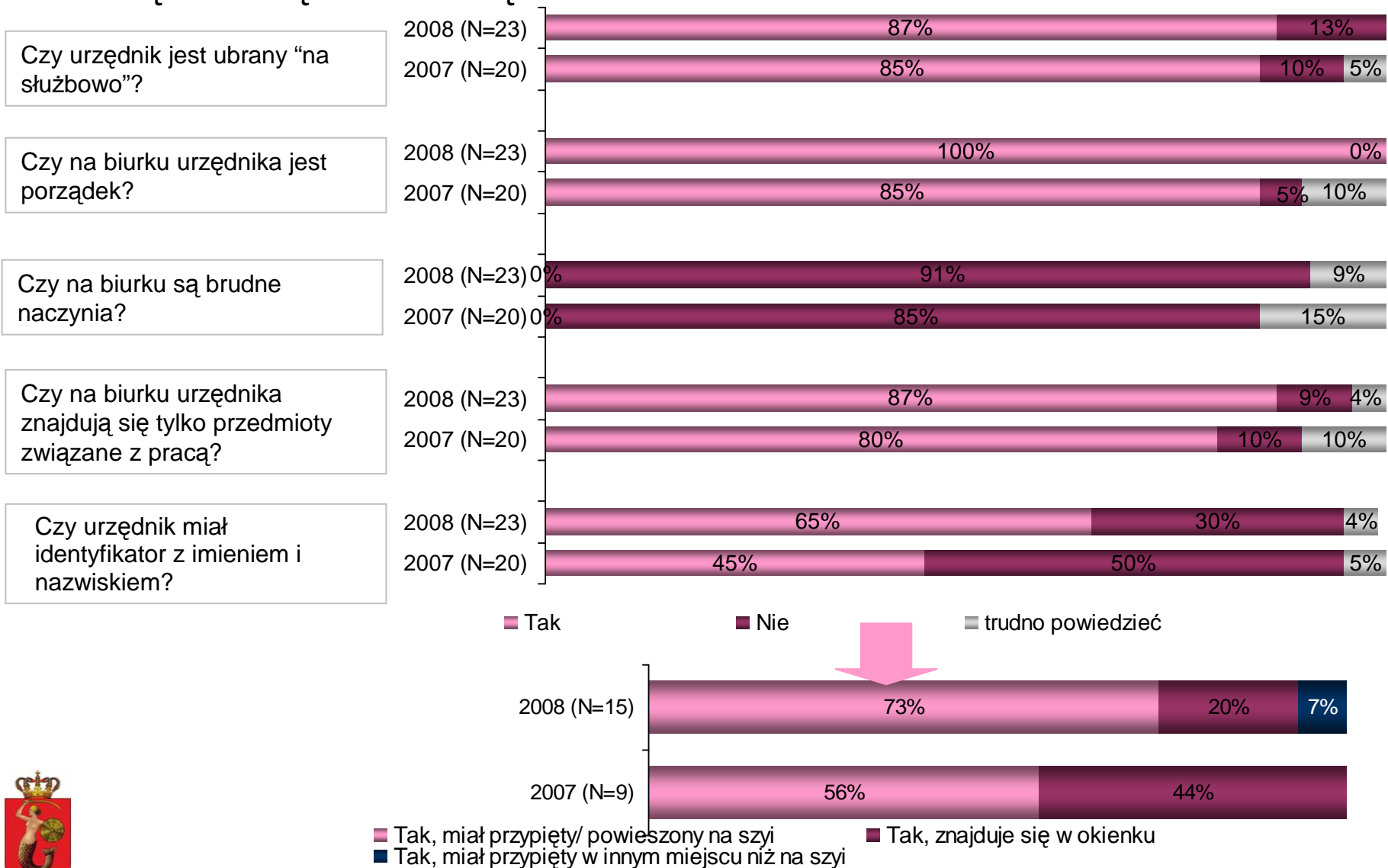
Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca w trakcie wizyty?



OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

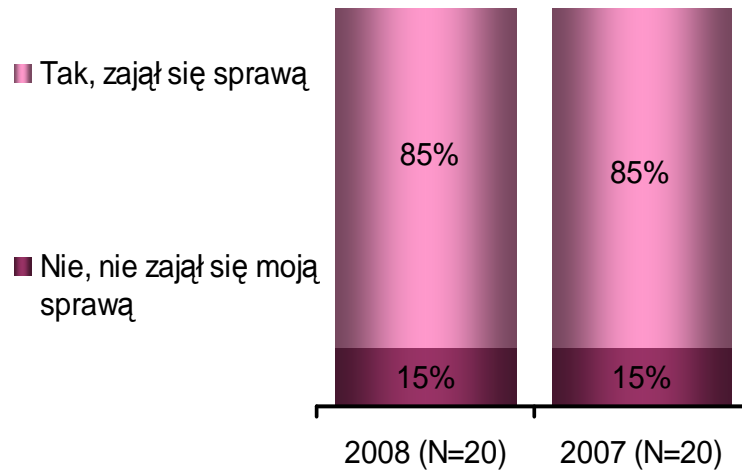


WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



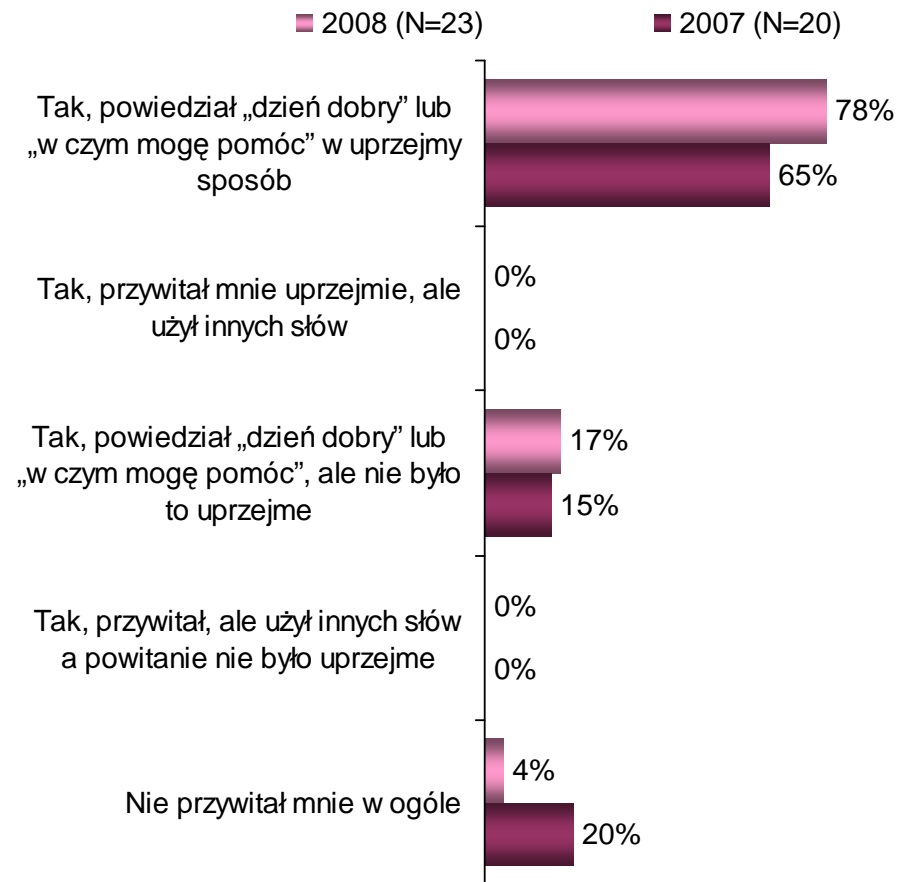
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

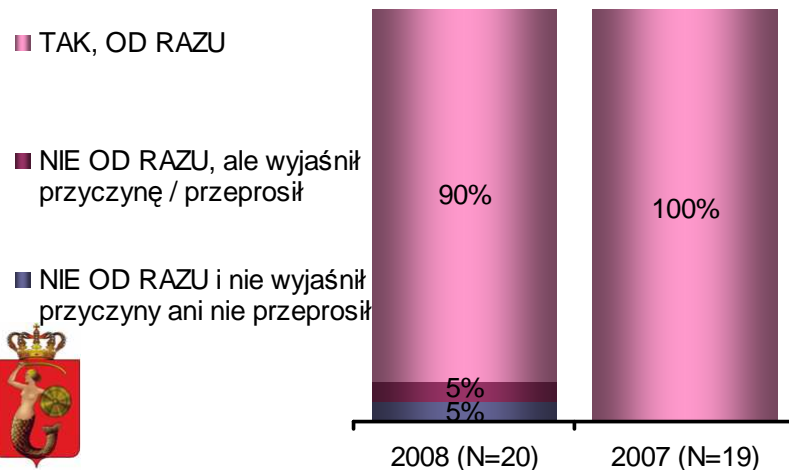


- W 2008 roku 3 interesantów zostało odesłanych
- W 2007 roku 2 interesantów zostało odesłanych

Czy urzędnik przywitał Cię?

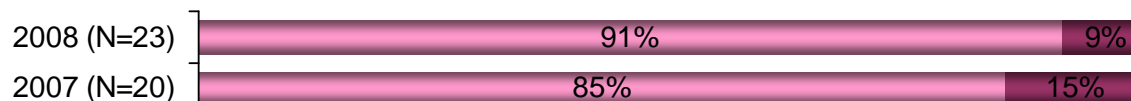


Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?



ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?



Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



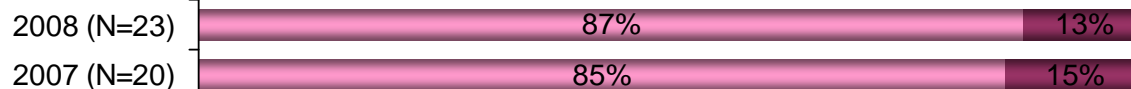
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ żuł gumę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?



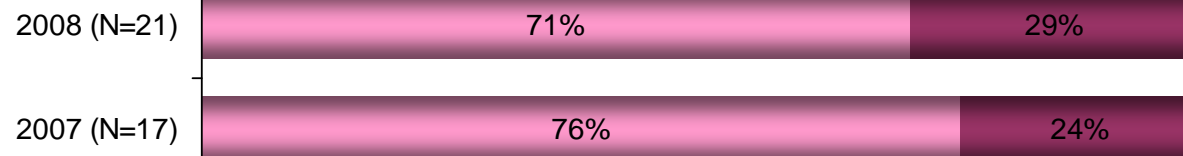
■ Tak

■ Nie



URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?



Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



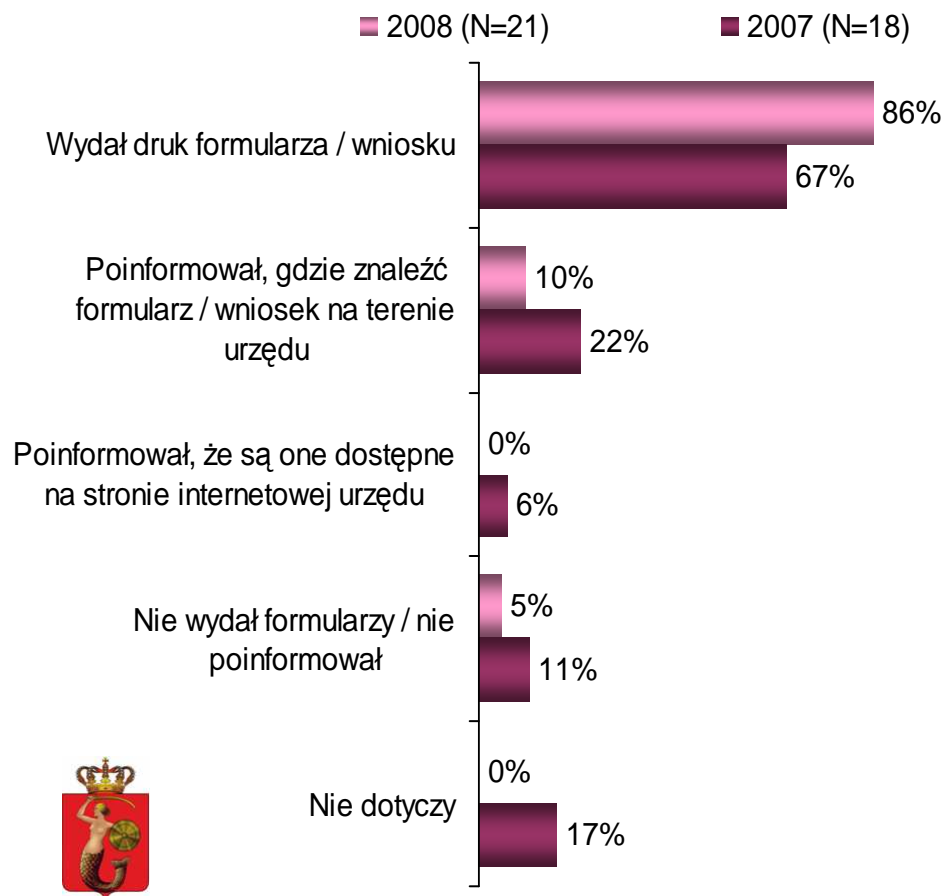
Tak

Nie

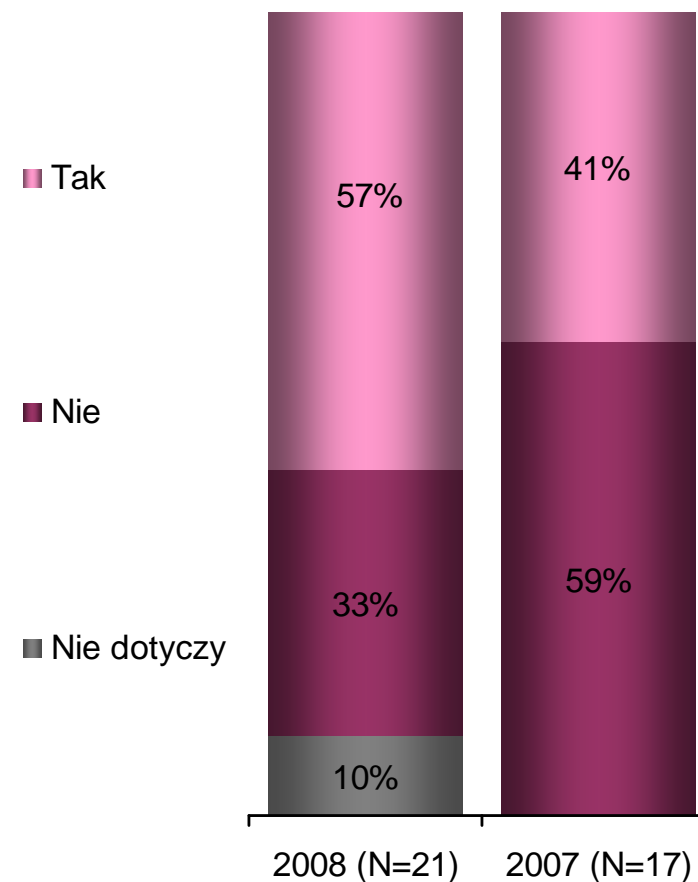


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

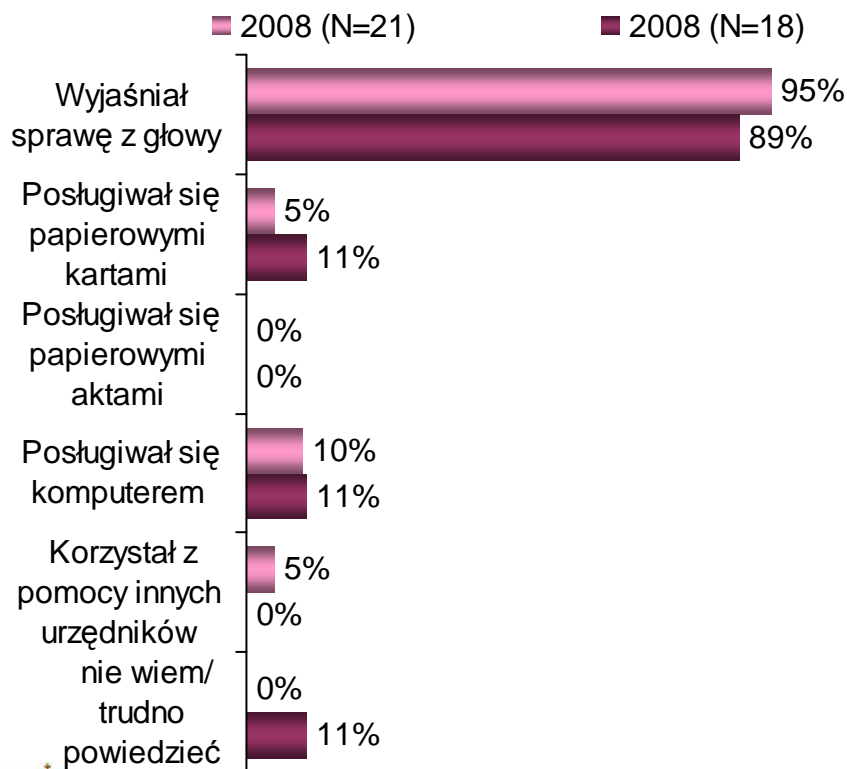


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?

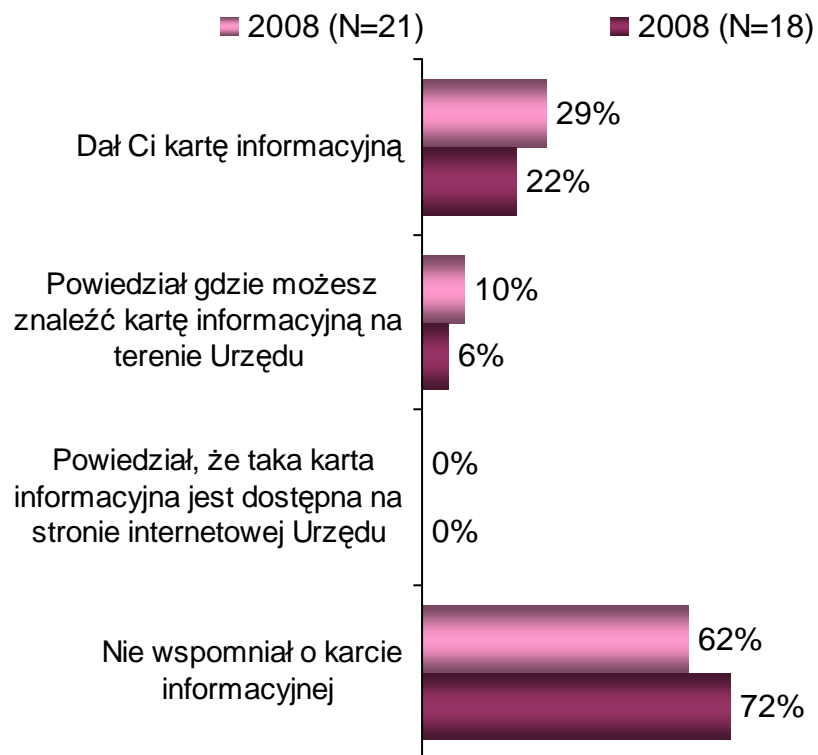


URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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

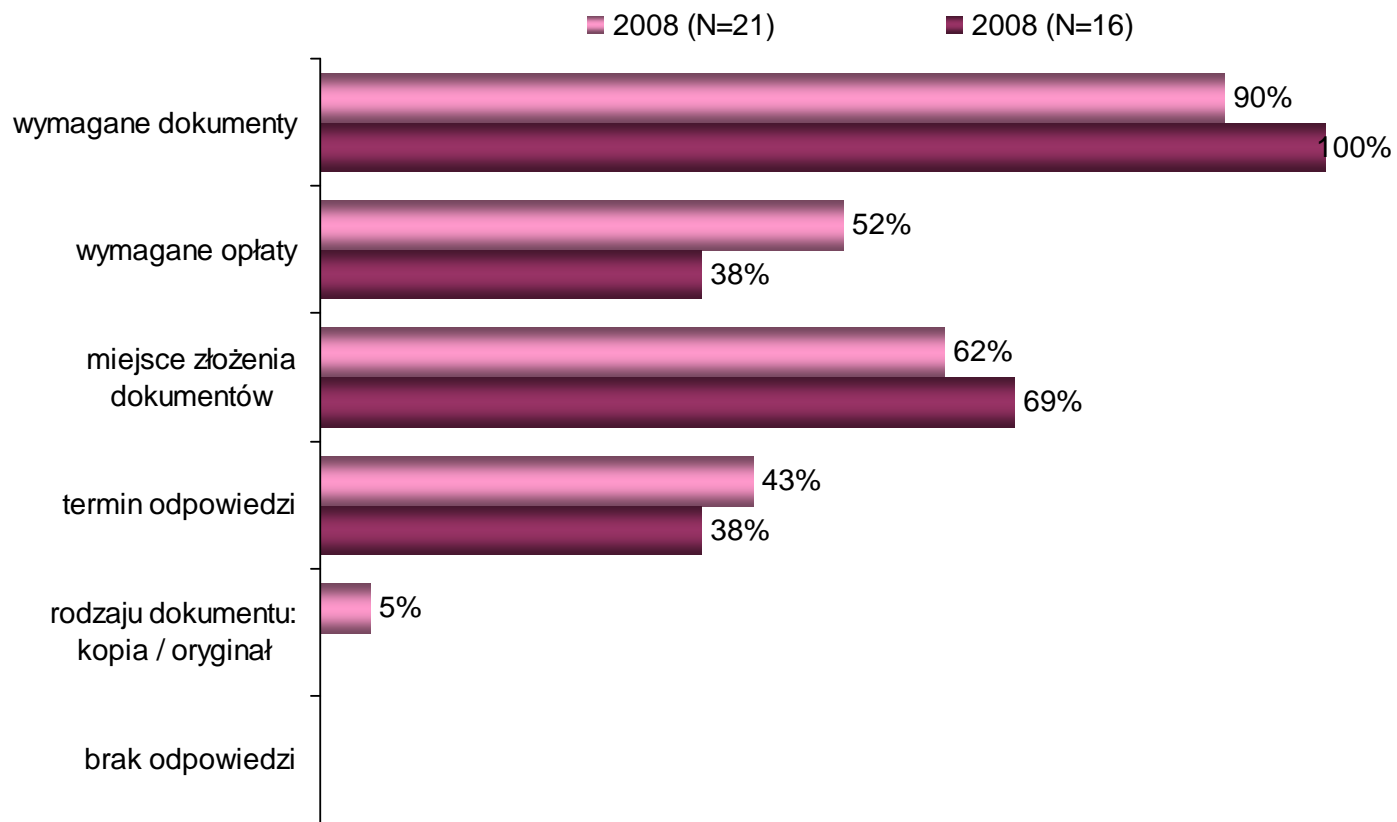


Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy ...?



URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM
(bez dopytywania)

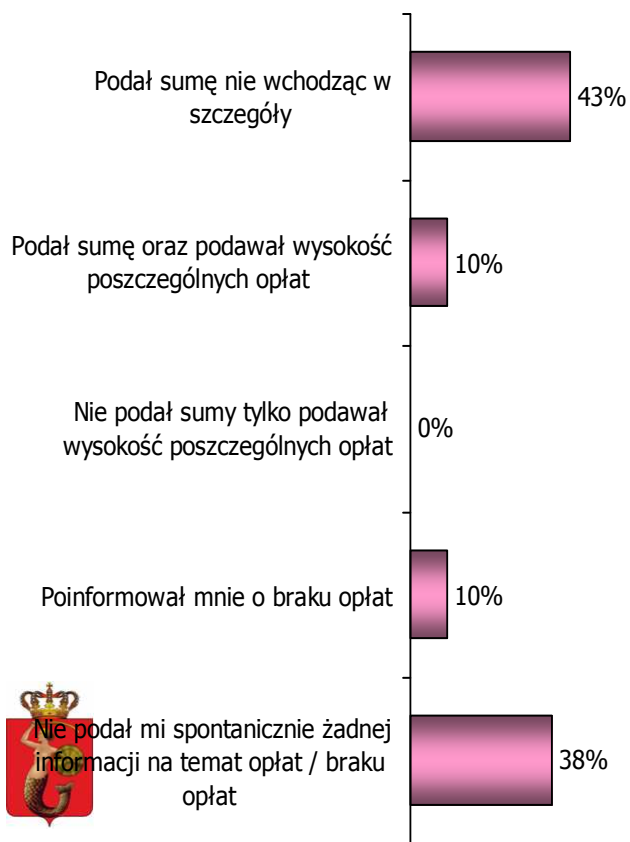


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

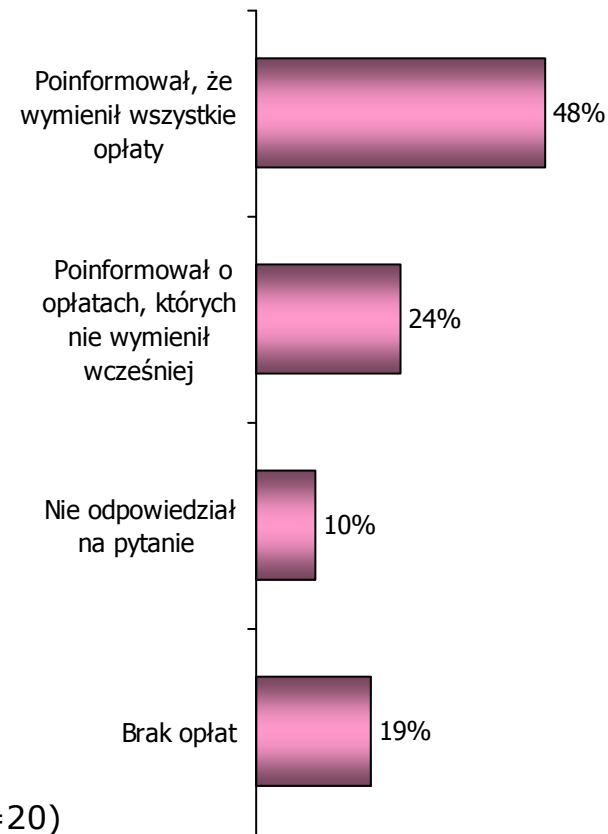
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, BEZ TWOJEGO DOPYTYWANIA poinformował Cię o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



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



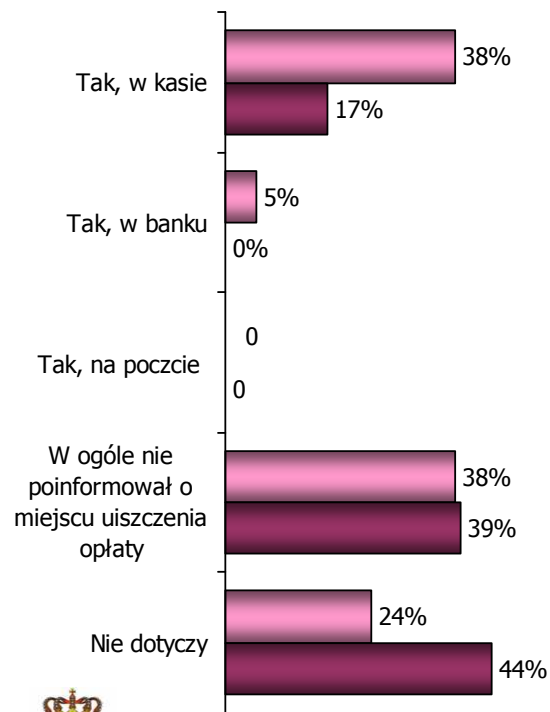
2008 (N=20)



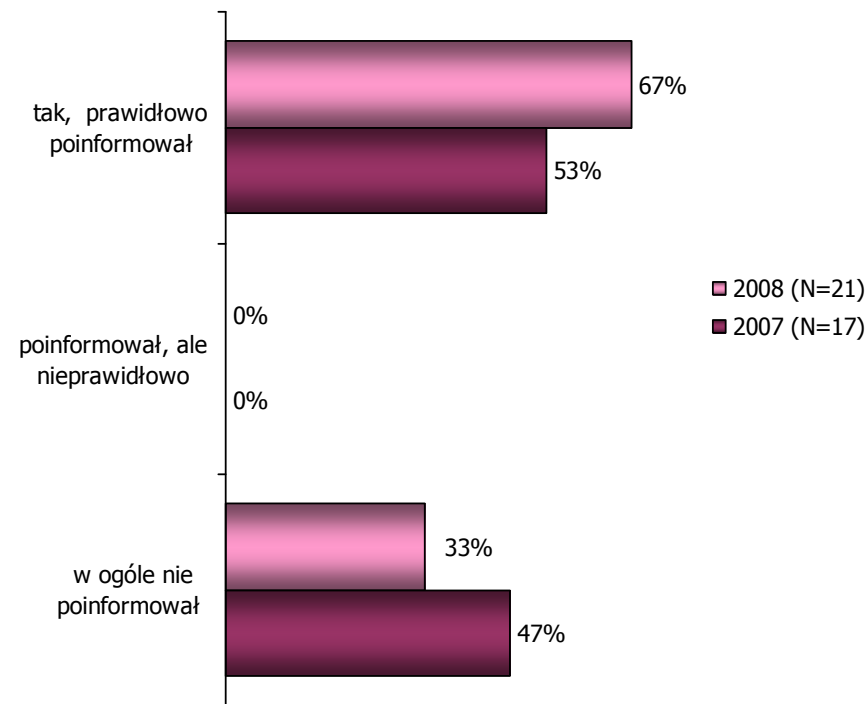
2007 (N=20)

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?

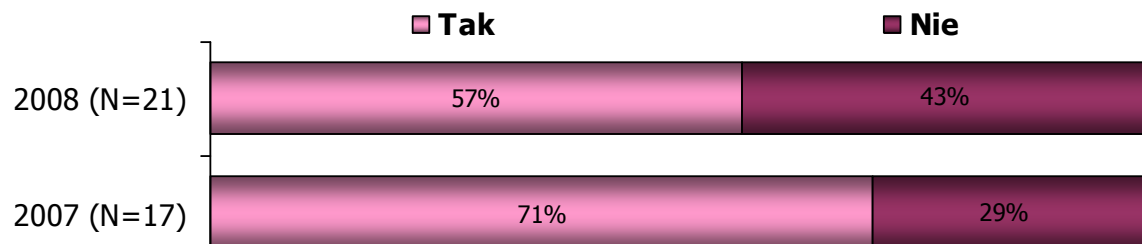


Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

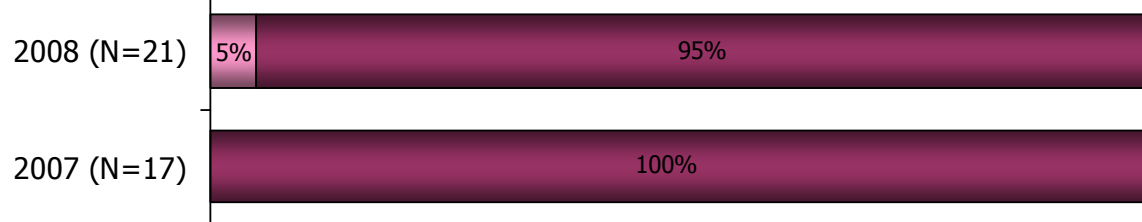


URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

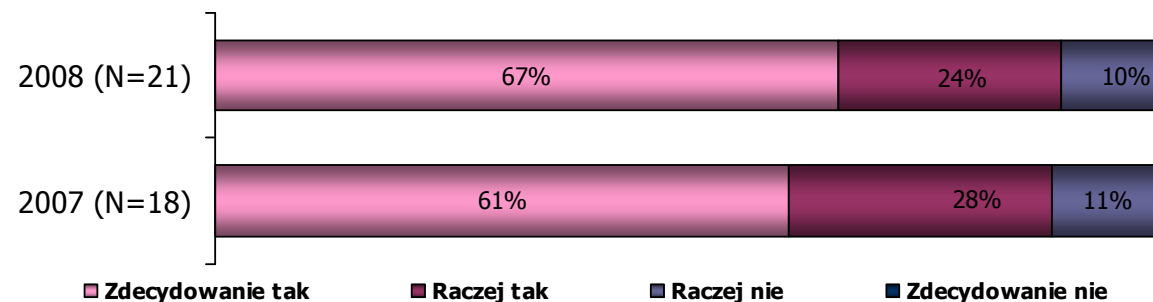
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



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



2008: Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?
2007: Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA

