



BADANIE TAJEMNICZY KLIENT

w Wydziałach Obsługi Mieszkańców oraz delegaturach Biura Administracji i Spraw Obywatelskich Urzędu m.st. Warszawy

RAPORT

Przygotowany dla Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy

Warszawa, grudzień 2009

Spis treści (1/2)

METODOLOGIA BADANIA	4
REZULTATY BADANIA	5
SCHEMAT I OPIS BADANIA	15
WSZYSTKIE URZĘDY	20
Otoczenie - wygląd urzędu	21
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	29
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	31
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	34
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	39

Spis treści (2/2)

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE	47
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	49
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta – ogólnie	51
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	56
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	61
POSZCZEGÓLNE URZĘDY - ZESTAWIENIE	70
Otoczenie - wygląd urzędu	71
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	83
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta – ogólnie	87
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	93
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	99

Metodologia

Metoda:	Obserwacja uczestnicząca
Technika:	Tajemniczy Klient
Wielkość próby:	16 urzędów – 320 wizyt (20 wizyt <i>per</i> Urząd)
Definicja próby:	Punkty Informacyjne, stanowiska WOM oraz Delegatury BAiSO w urzędach dzielnicy: Bemowo, Białołęka, Bielany, Praga Południe, Praga Północ, Rembertów, Śródmieście, Targówek, Ursus, Ursynów, Wawer, Wesoła, Wilanów, Włochy, Wola, Żoliborz
Miejsce badania:	Warszawa
Termin realizacji:	19.11.- 11.12. 2009



Rezultaty badania

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

WYGLĄD URZĘDU (1)

- Oznakowanie stanowisk WOM jest widoczne/ czytelne w większości urzędów.
- Oznakowanie Punktu Informacyjnego (PI) najgorzej oceniono w urzędzie dzielnicowym na Bielanych (podobnie jak w zeszłorocznej fali badania) oraz w Rembertowie.
- Tablica informacyjna jest dobrze widoczna w większości urzędów dzielnicowych z wyjątkiem Bielani i Bemowa, gdzie zdarzało się, że nie była dostrzegana.
- Karty informacyjne były dostępne na sali podczas 80% realizowanych wizyt, co w porównaniu z zeszłym rokiem (99%) jest wynikiem znacznie słabszym. Najmniejszy problem z dostaniem karty był w urzędzie na Ursynowie. Kart brakowało w wielu urzędach a najczęściej w Ursusie, na Woli, we Włochach, w Śródmieściu, na Bielanych i na Bemowie.
- W większości urzędów karty informacyjne znajdują się w kieszonkach i zazwyczaj są porządnie poukładane.
- Formularze/wnioski dostępne były w 97% realizowanych wizyt. Najczęściej były w stojakach na sali (80%) lub za okienkiem urzędnika (20%). Najrzadziej w stojakach na sali formularze były dostępne w Wesołej i na Bielanych.
- Formularze/wnioski znajdują się raczej w łatwym do zauważenia miejscu. Najtrudniej je znaleźć w urzędzie na Bielanych.
- Formularze leżą w należyтым porządku w większości urzędów. Najsłabiej pod tym względem wypada Śródmieście.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

WYGLĄD URZĘDU (2)

- Podczas 8% wizyt (w zeszłym roku było to 6%) nie udało się znaleźć wzorów wypełnionych formularzy/wniosków.
- Najsłabiej prezentują się w tym przypadku urzędy: Bielany, Wawer, Włochy i Wesoła.
- Odległość blatów/ stolików od wzorów wypełnionych formularzy/wniosków została oceniona jako odpowiednia w 79% realizowanych wizyt (w dwóch poprzednich latach wynik był podobny: 2008 – 76%, 2007 – 72%).
- W porównaniu do dwóch poprzednich lat liczba blatów/stolików do pisania jest mniejsza niż potrzeby interesantów (82% ocen pozytywnych przy 92% w 2008 i 91% w 2007). Niedostatki w tym względzie mają jeszcze Bielany, Wilanów, Włochy i Wola.
- Liczba miejsc siedzących została oceniona jako wystarczająca w czasie 87% wizyt, co jest wynikiem porównywalnym z zeszłorocznym. Urzędami gdzie liczba miejsc siedzących została słabo oceniona są Bielany, Wilanów, Wola i Rembertów.
- W czasie 7% wizyt (w poprzednim roku 5%) interesantowi zaoferowano pomoc, kiedy znalazł się na terenie urzędu. Najczęściej w urzędzie na Bemowie (20%). Natomiast w urzędach Praga Południe, Rembertów, Targówek, Ursus i Ursynów sytuacja w ogóle nie miała miejsca.
- W porównaniu do poprzedniego pomiaru nie zmieniła się dostępność gazetek na terenie urzędu (70%).

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I STANOWISKA PRACY

- Urzędnicy posiadali widoczne identyfikatory z imieniem i nazwiskiem w czasie 71% wizyt. Jest to znaczne obniżenie wskaźnika w porównaniu z poprzednimi latami, kiedy to identyfikatory były zauważone w ponad 80% wizyt.
- Najrzadziej identyfikatory zostały zauważone w urzędach dzielnic: Białołęka, Wawer, Bielany i Żoliborz (połowa wizyt).
- Najrzadziej identyfikatory nosili urzędnicy w delegaturach BAiSO.
- Większość urzędników podobnie jak w poprzednich latach nosiła strój „służbowy” (92%).
- Na większości urzędniczych biurków panuje porządek (90%). Najsłabiej pod tym względem wypadają urzędy: Bemowo, Targówek, Wilanów i Rembertów.
- W czasie 13% wizyt zauważono na biurku urzędnika przedmioty niezwiązane z jego pracą. Najczęściej miało to miejsce (po 4 przypadki) na Bemowie.
- Zdarzają się też brudne naczynia (kubki, talerzyki), łącznie zaledwie 2%. Przypadki takie odnotowano w czterech urzędach: Rembertów, Bemowo, Bielany i Śródmieście.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

- Większość urzędników zajęła się przedstawioną im sprawą, ale w 12% przypadków (w poprzednim roku 15% przypadków) odmówiono, odsyłając interesanta do PI/WOM lub pracownika merytorycznego.
- Podczas zdecydowanej większości wizyt (podobnie jak w zeszłym roku - 94%) urzędnicy od razu zajęli się sprawą albo przeprosili interesanta, że zajmą się sprawą za chwilę.
- Jedynie w 78% przypadków interesant został uprzejmie powitany (w poprzednim roku w 84%). Aż przy co piątej wizycie (w poprzednim pomiarze przy 6% wizyt) powitanie w ogóle nie miało miejsca a w 5% przypadków nie było uprzejme. Najsłabiej pod tym względem wypadają urzędy: Ursus, Wawer i Białołęka.
- W 26% wizyt (w poprzednim roku 20%) nie pożegnano uprzejmie interesanta. Najwięcej takich sytuacji odnotowano w urzędzie na Bielanach.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

- Audytorzy ocenili, że urzędnicy mówią wyraźnie w czasie 98% wizyt (jest to wynik identyczny z poprzednim rokiem).
- Kontakt wzrokowy z interesantem podtrzymywany był podczas 91% wizyt w warszawskich urzędach (w poprzednim roku tak samo). Najrzadziej miało to miejsce w Ursusie.
- Podczas 6% wizyt urzędnicy w czasie rozmowy z interesantem zajmowali się prywatnymi sprawami – najczęściej miało to miejsce w urzędach Wawer i Rembertów (3 wizyty) oraz Praga Północ, Wilanów, Włochy Żoliborz (po 1 wizycie).
- Posiłki w czasie pojedynczych wizyt spożywali pracownicy urzędów: Praga Południe, Śródmieście, Ursynów.
- W stosunku do zeszłego roku nie zmieniła się (11%) liczba wizyt w trakcie których odczuwano zniecierpliwienie urzędnika. Najczęściej zdarzało się to w Wawrze oraz Wesołej (po 25%). Jedynie w Rembertowie nie zdarzyła się taka sytuacja.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

- 2/3 urzędników wyjaśniających przedstawioną im sprawę dopytywała interesanta o szczegóły odnośnie tej sprawy (tyle samo co w zeszłym roku).
- Najczęściej dopytywali interesantów pracownicy urzędów w dzielnicach:
 - Wawer, Ursus, Praga Południe (po 47%)
 - Śródmieście (56%)
- Większość urzędników posługuje się językiem zrozumiałym dla interesanta (95%, w zeszłym pomiarze 99%). Problemy ze zrozumieniem wystąpiły w czasie pojedynczych wizyt w Śródmieściu i na Żoliborzu.
- Pracownicy urzędów sporadycznie opuszczali stanowisko pracy (w urzędach: Praga Północ, Praga Południe, Bielany, Wesoła, Wilanów, Włochy, Wola i Żoliborz).

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

- Druk formularza / wniosku wydano w 68% realizowanych wizyt (w poprzednim pomiarze 76%), a w 20% (poprzednio 17%) urzędnik poinformował, gdzie znaleźć taki druk na terenie urzędu.
- Druki najrzadziej wydawali pracownicy urzędów w Wesołej i na Woli.
- W czasie 4% wizyt (w poprzednim roku tylko 1%) urzędnik poinformował, że takie formularze/ wnioski znajdują się na stronie internetowej urzędu.
- W czasie 41% wizyt (w poprzednim pomiarze 32%) urzędnik zaproponował wyjaśnienie lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek. Najrzadziej wyjaśnienia proponowali urzędnicy z dzielnic: Ursus, Wawer, Wilanów i Praga Południe.
- W delegaturach BAiSO relatywnie częściej informuje się gdzie można znaleźć druk, a rzadziej jest on wydawany niż w WOMach i PI. Stąd też w BAiSO rzadziej urzędnicy proponują wyjaśnienie jak wypełnić druk.
- W 80% wizyt (w poprzednim pomiarze 71%) urzędnicy w ogóle nie wspominali o karcie informacyjnej a wydano ją podczas 13% wizyt (16% przed rokiem).
- Podobne jak w poprzednich latach, urzędnicy zazwyczaj wyjaśnili sprawę „z głowy” (95%, w zeszłym pomiarze 91%), nie posługując się kartami, czy komputerem. Kartami posługiwało się łącznie tylko 4% urzędników a komputerem 3%.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

- Urzędnicy sami (bez dopytywania) informowali o wymogach związanych załatwieniem sprawy, jedynie w przypadku wymaganych dokumentów - 92% (83% w roku 2008)
- Urzędnicy dość rzadko informowali bez dopytania o:
 - opłatach 48% (54% w roku 2008)
 - terminie odpowiedzi 35% (35% w roku 2008)
 - miejscu złożenia dokumentów 49% (63% w roku 2008)
- W przypadku aż 47% wizyt (w poprzednim roku 38%) urzędnicy nie poinformowali w ogóle o niezbędnych opłatach (lub ich braku). Najczęściej miało to miejsce na Targówku i w Wesołej.
- Urzędnicy, jeśli informują o miejscu uiszczenia opłaty, to wskazują zazwyczaj kasę urzędu 40% wizyt (w 2008 roku 32% wizyt).
- Terminy rozpatrzenia sprawy były podawane rzadziej niż w ostatnim roku. Prawidłowych odpowiedzi udzieliło 56% urzędników (przed rokiem 64%). Najbardziej pod tym względem wypadły urzędy: Białołęka, Targówek, Wawer, Ursus.
- Jedynie w 6% wizyt urzędnik poinformował o możliwości telefonicznego powiadomienia o odbiorze decyzji (tyle samo co w poprzednim roku).
- Jedynie 32% urzędników upewniało się czy interesant zrozumiał ich wyjaśnienia (w 2008 roku było to 44%). W urzędach: Wawer, Ursus i Śródmieście w ogóle nie poinformowano.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

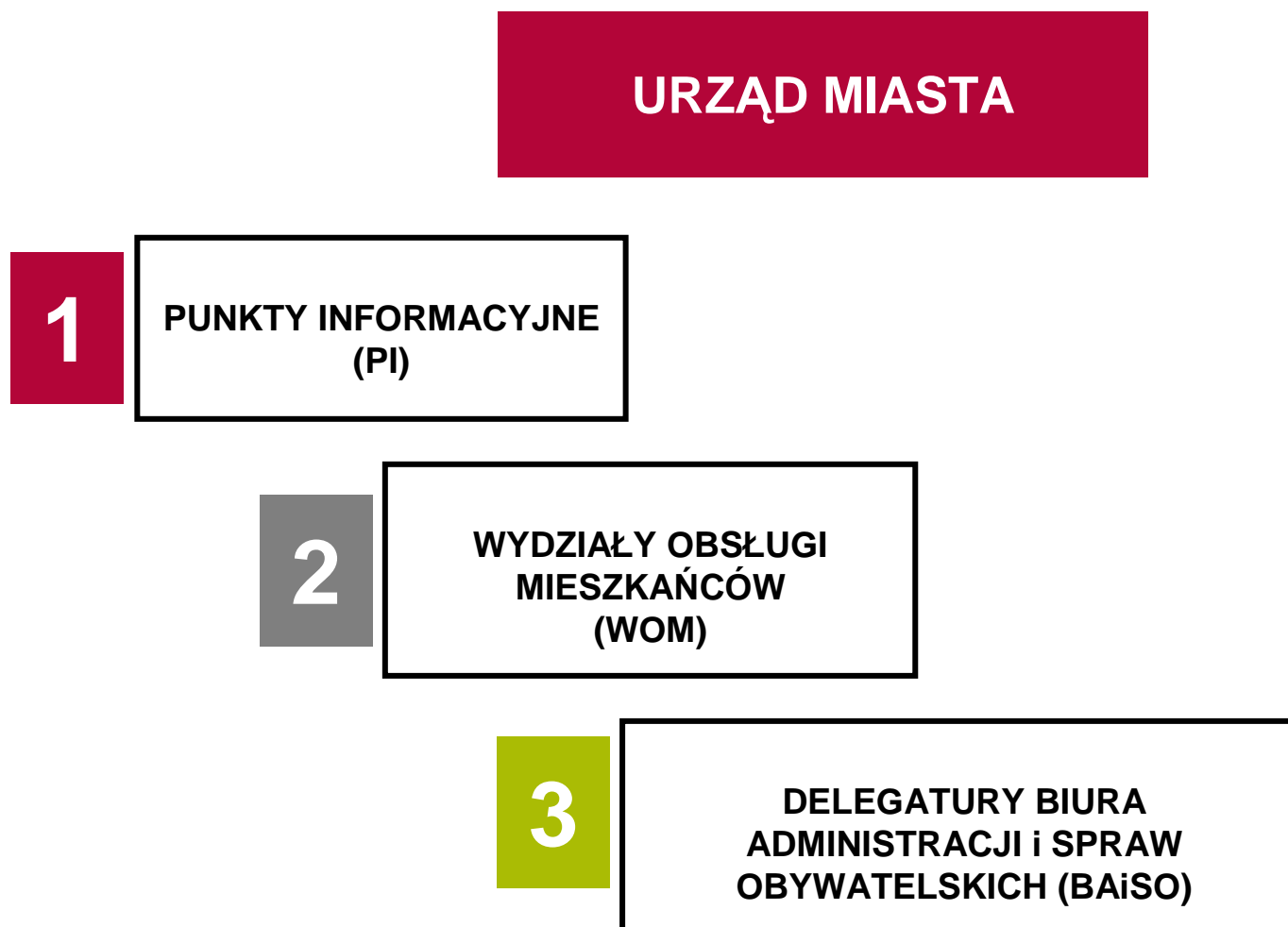
SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

- Interesanci odczuwali niechęć ze strony urzędników w czasie 16% wizyt (przed rokiem 14%). Najczęściej miało to miejsce w urzędach dzielnic: Białołęka, Wawer, Ursus oraz Bielany.
- Ogólny poziom zadowolenia z obsługi jest dobry. Spośród wszystkich interesantów, którzy odwiedzali urzędy 76% deklaroowało zadowolenie ze sposobu obsługi przez urzędnika podczas gdy w 2008 roku było to 74%.
- Najbardziej zadowoleni byli po wizytach w dzielnicach:
 - Ursynów (84%, średnia oceny 3,39)
 - Włochy (79%, średnia oceny 3,32)
 - Wilanów (84%, średnia oceny 3,28)
- Najniższy poziom zadowolenia z obsługi wystąpił po wizytach w urzędach dzielnic:
 - Wawer (63%, średnia oceny 2,63)
 - Ursus (63%, średnia oceny 2,63)
- Urzędnicy sporadycznie wyrażali uwagi na temat urzędu. Taka sytuacja miała miejsce jedynie na Żoliborzu i w Ursusie.



Schemat badania

Schemat badania



Zgłaszane sprawy

	MIEJSCE REALIZACJI
Rejestracja nowego pojazdu zakupionego w Polsce	PI
Wydawanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia poza miejscem sprzedaży	WOM
Wydawanie pozwoleń na prowadzenie: prac konserwatorskich, restauratorskich, robót budowlanych, badań konserwatorskich i architektonicznych, a także innych działań przy zabytku nieruchomym wpisanym do rejestru zabytków.	PI
Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy.	BAiSO
Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej.	WOM
Wydanie nowego dowodu rejestracyjnego w związku ze zmianą adresu.	WOM
Wydanie wtórnika karty pojazdu.	WOM
Wydawanie wypisów z operatu ewidencji gruntów i budynków.	WOM
Przyznanie dodatku mieszkaniowego.	PI
Wydanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę.	WOM
Regulacja tytułu prawnego do komunalnego lokalu mieszkalnego.	WOM
Wymeldowanie z pobytu stałego lub czasowego ponad 3 miesiące.	BAiSO
Wymiana zniszczonego dowodu osobistego.	BAiSO
Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy.	BAiSO
Wydanie wtórnika prawa jazdy.	WOM
Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy ponad 2 miesiące cudzoziemca, obywatela państwa członkowskiego UE.	BAiSO
Wydanie decyzji o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczej.	WOM
Wydawanie zezwoleń na usuwanie drzew lub krzewów z terenu nieruchomości oraz ustalanie opłat za usunięcie drzew lub krzewów.	PI
Wymiana dowodu osobistego.	PI
Wydanie międzynarodowego prawa jazdy.	WOM

Metodologia badania *Tajemniczy Klient*

TECHNIKA BADANIA "MYSTERY SHOPPING":

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

SPOSÓB REALIZACJI:

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

Kryteria oceny

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

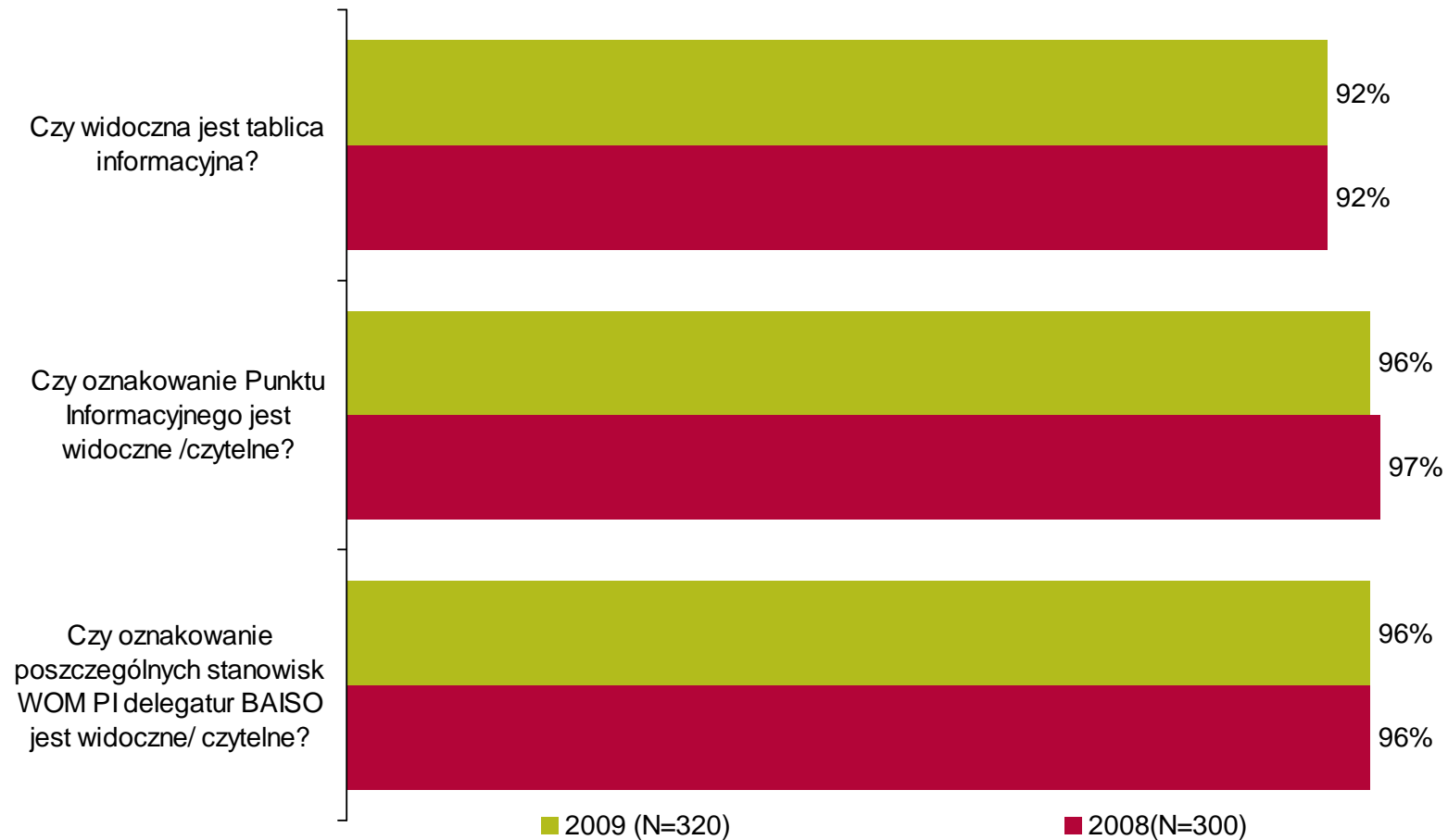


WSZYSTKIE URZĘDY



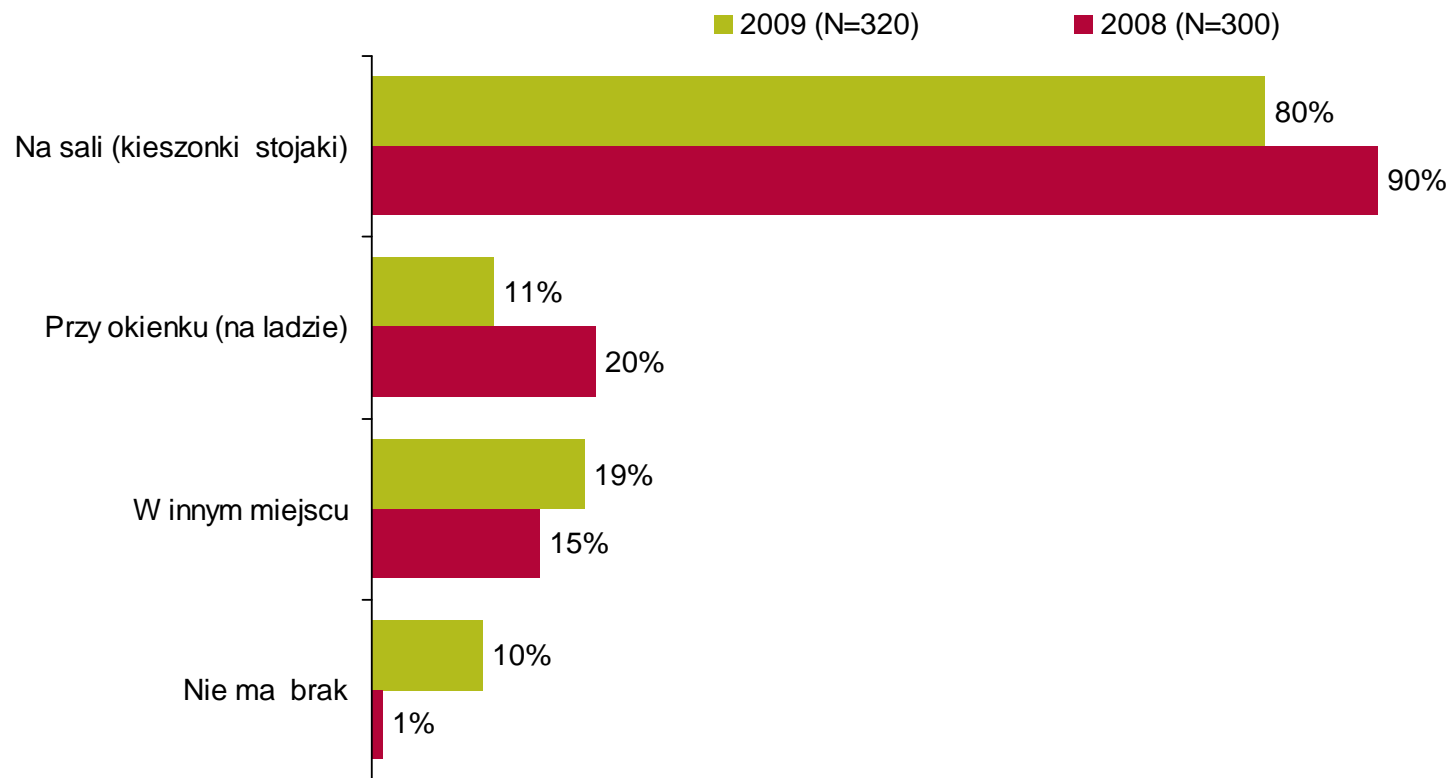
Otoczenie – wygląd urzędu

WSZYSTKIE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



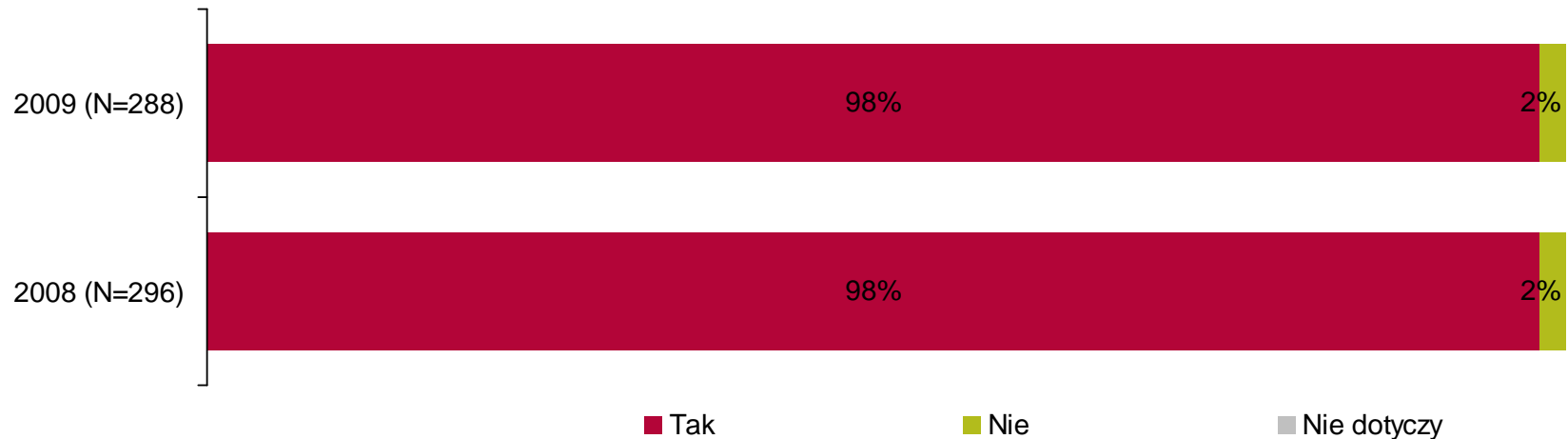
WSZYSTKIE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

Gdzie znajdują się karty informacyjne?

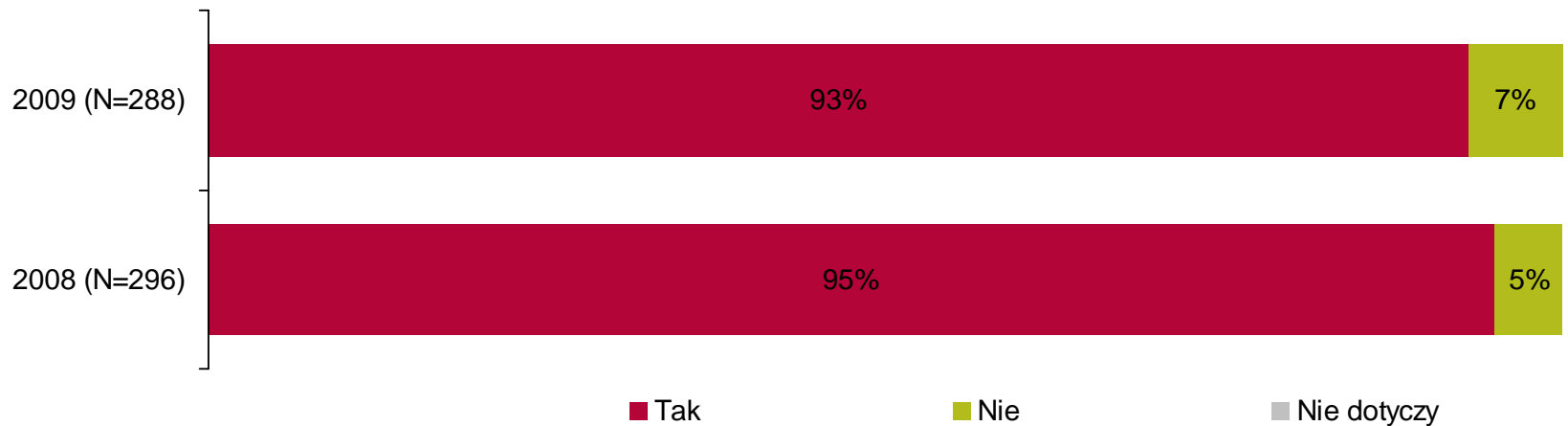


WSZYSTKIE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

Czy karty informacyjne, które są na terenie urzędu są uporządkowane

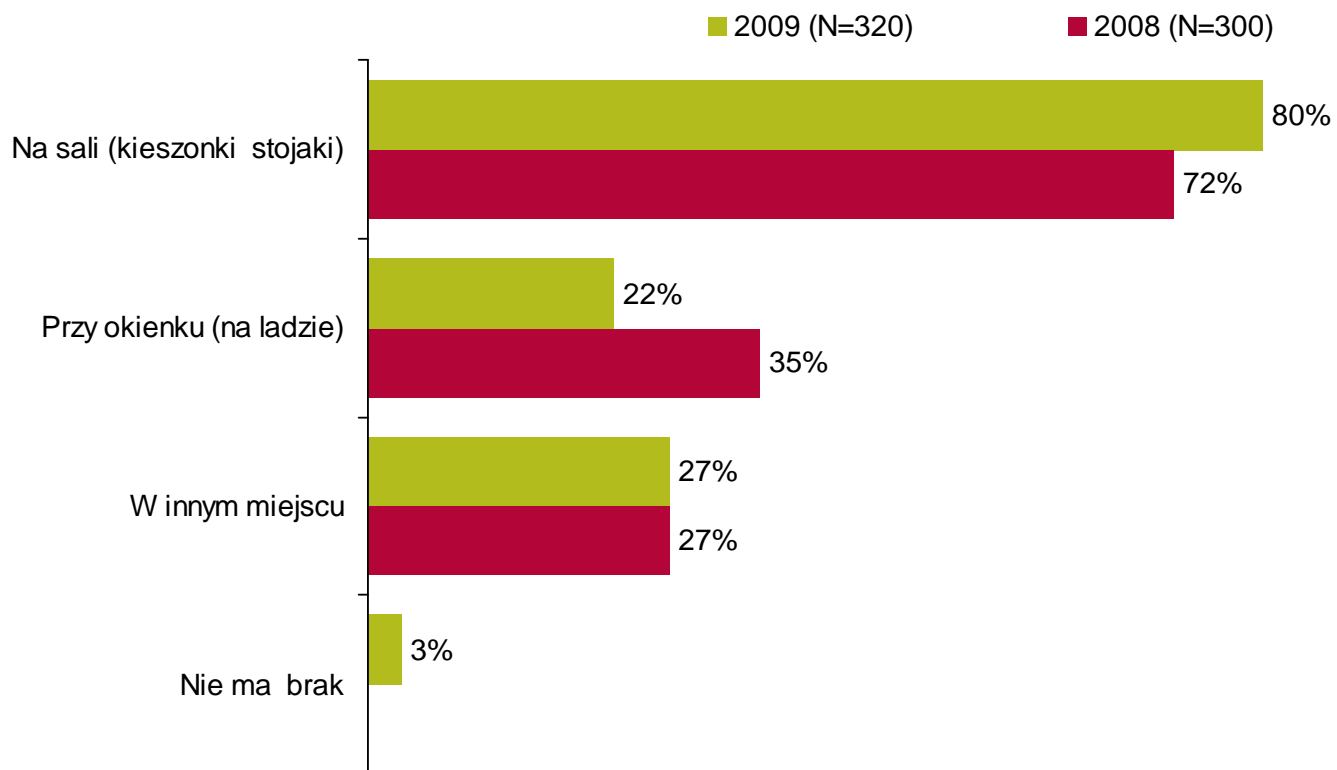


Czy karty informacyjne na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



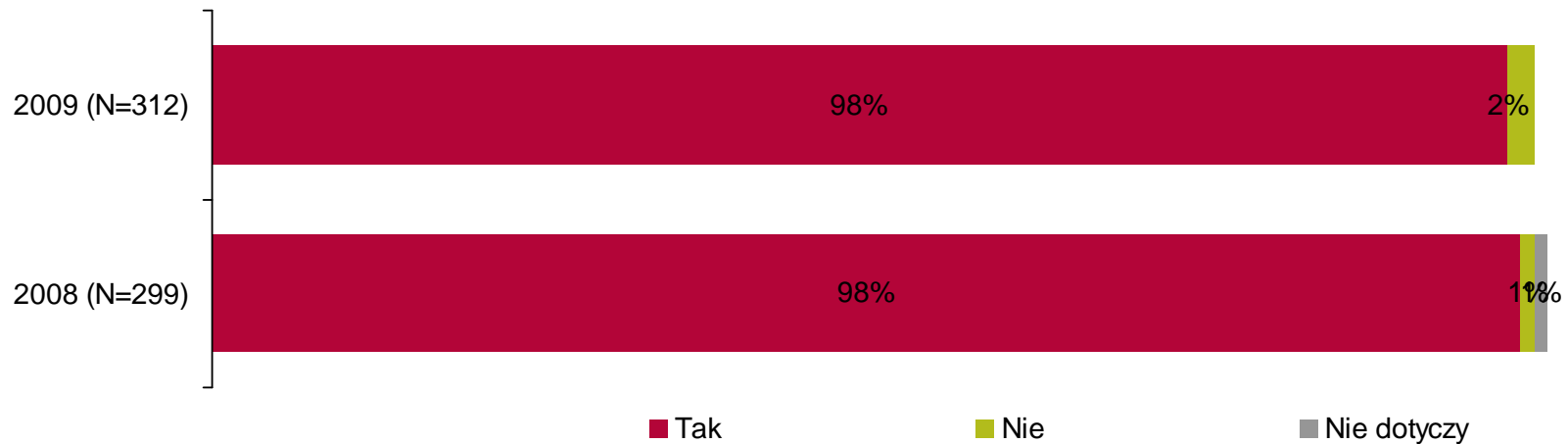
WSZYSTKIE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?

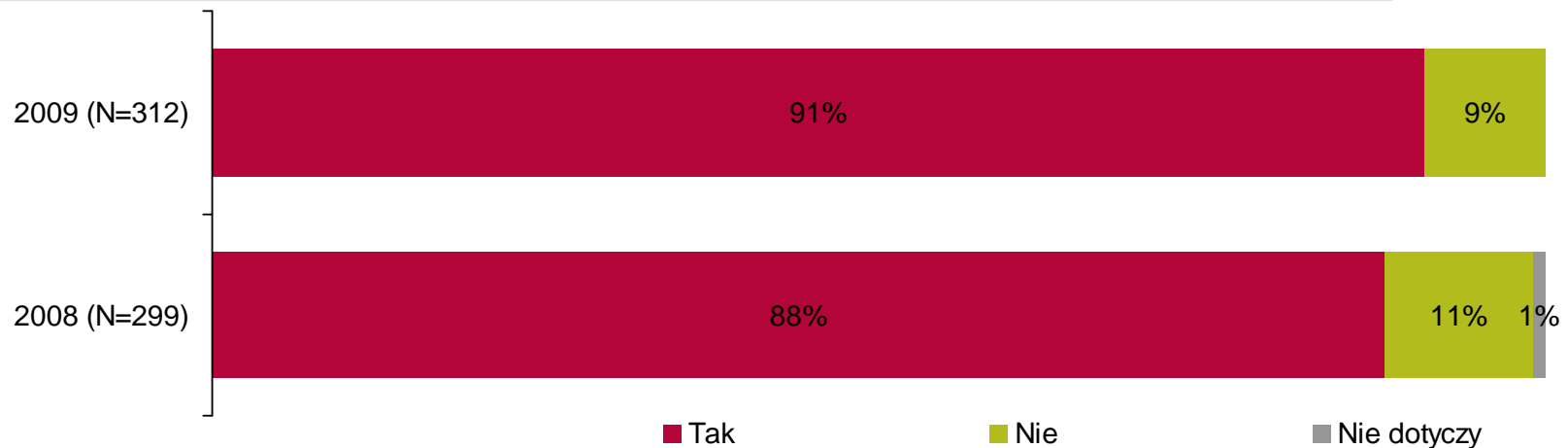


WSZYSTKIE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

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



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



WSZYSTKIE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (6)

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?



Czy ilość miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?



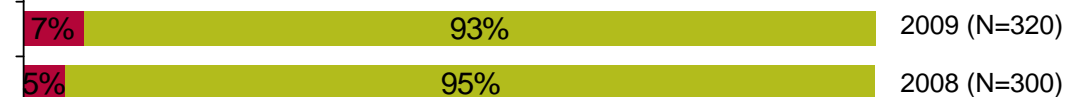
Czy są dostępne bezpłatne gazетки wydawnictwa urzędu na terenie urzędu?



Czy działa system numerkowy?



Czy któryś z pracowników podszedł i zaoferował pomoc?

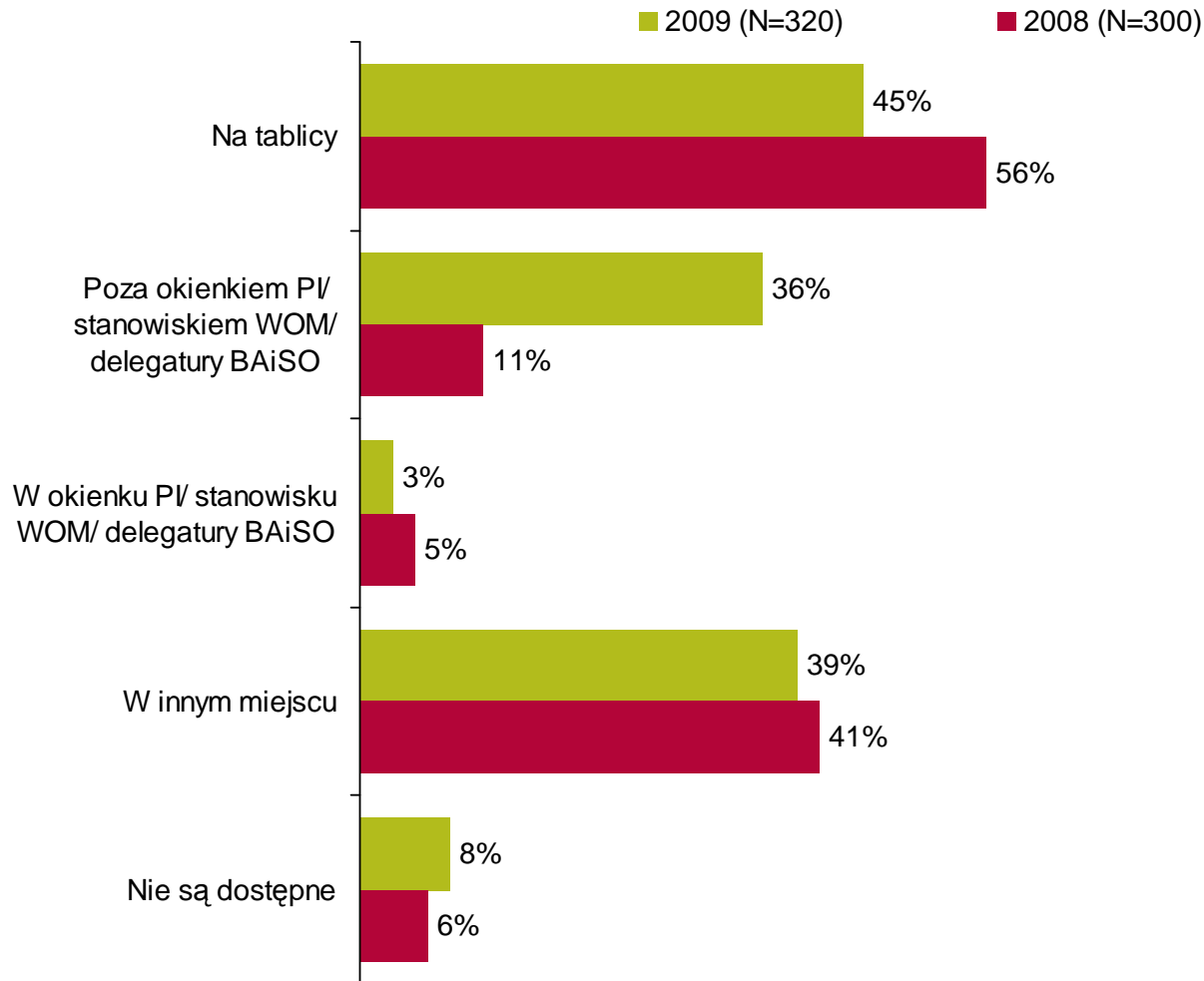


■ Tak ■ Nie ■ Brak systemu numerkowego

N=300

WSZYSTKIE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (7)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?





Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

WSZYSTKIE URZĘDY

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?

Czy na biurku urzędnika jest porządek?

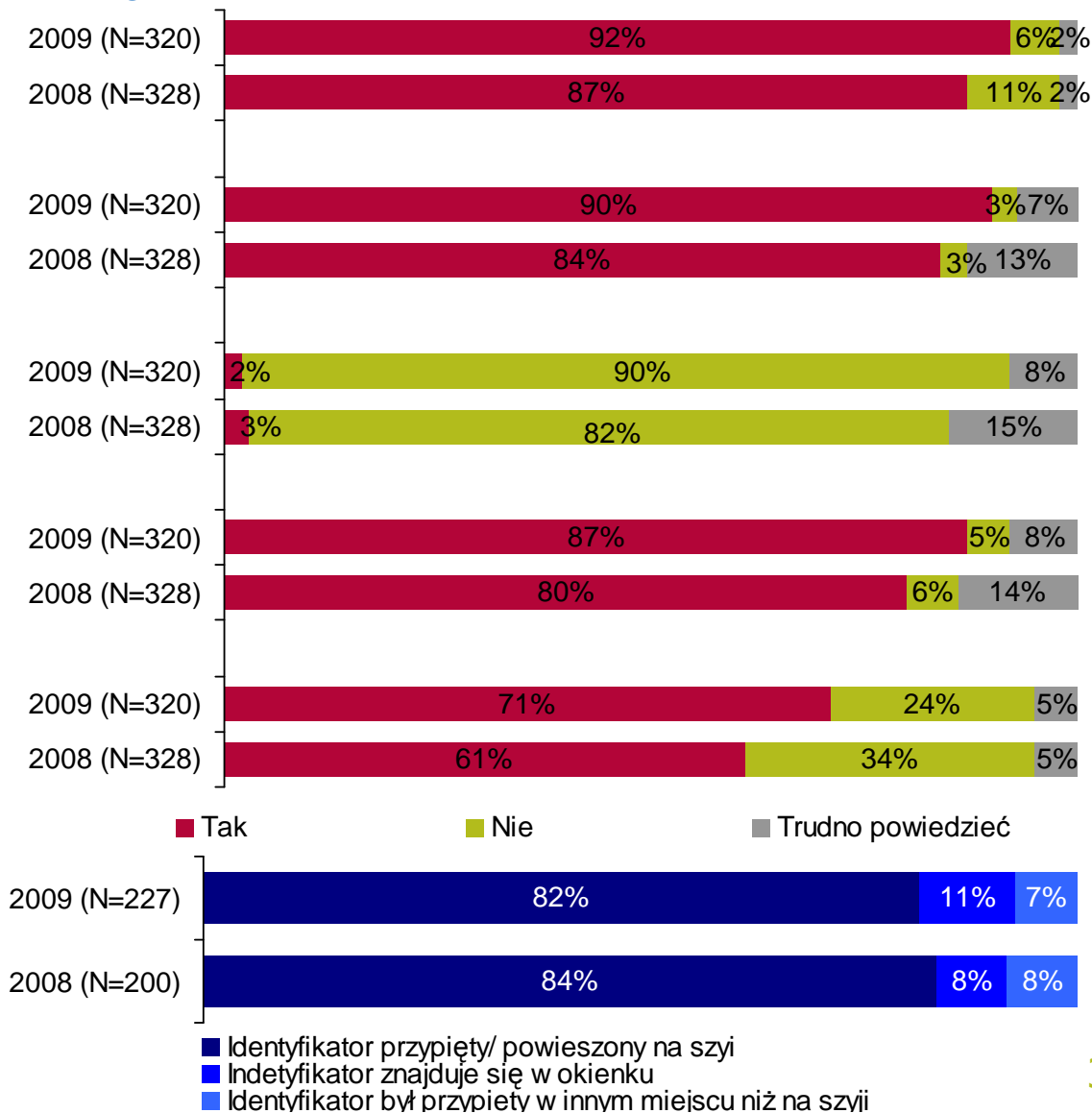
Czy na biurku są naczynia?

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

Czy urzędnik ma identyfikator z imieniem i nazwiskiem?



Gdzie umieszczony był identyfikator





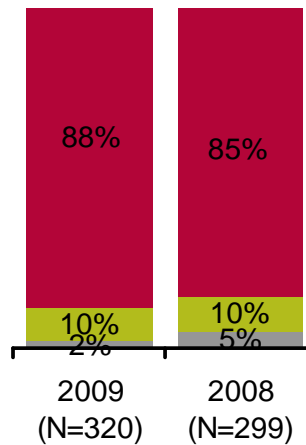
Zachowanie urzędnika wobec interesanta

WSZYSTKIE URZĘDY

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

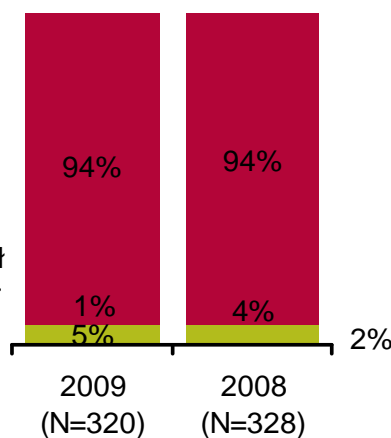
Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

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



Czy urzędnik rozpoczął obsługę sprawy od razu?

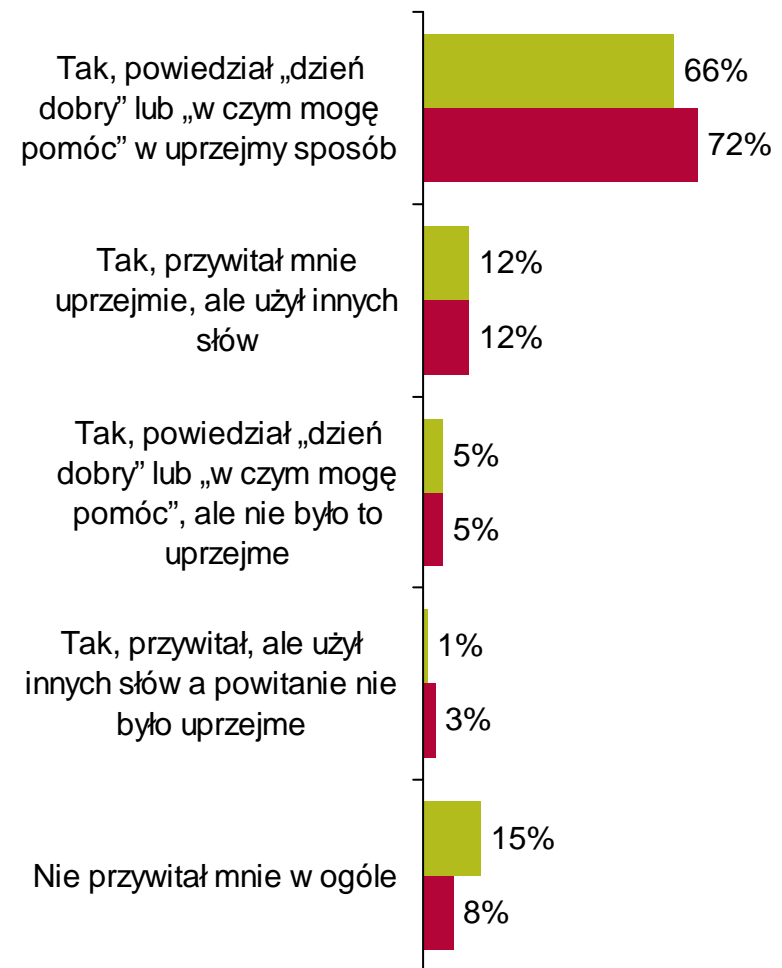
- Tak, od razu rozpoczął obsługę mojej sprawy
- NIE OD RAZU, ale wyjaśnił przyczynę / przeprosił
- NIE OD RAZU i nie wyjaśnił przyczyny ani nie przeprosił



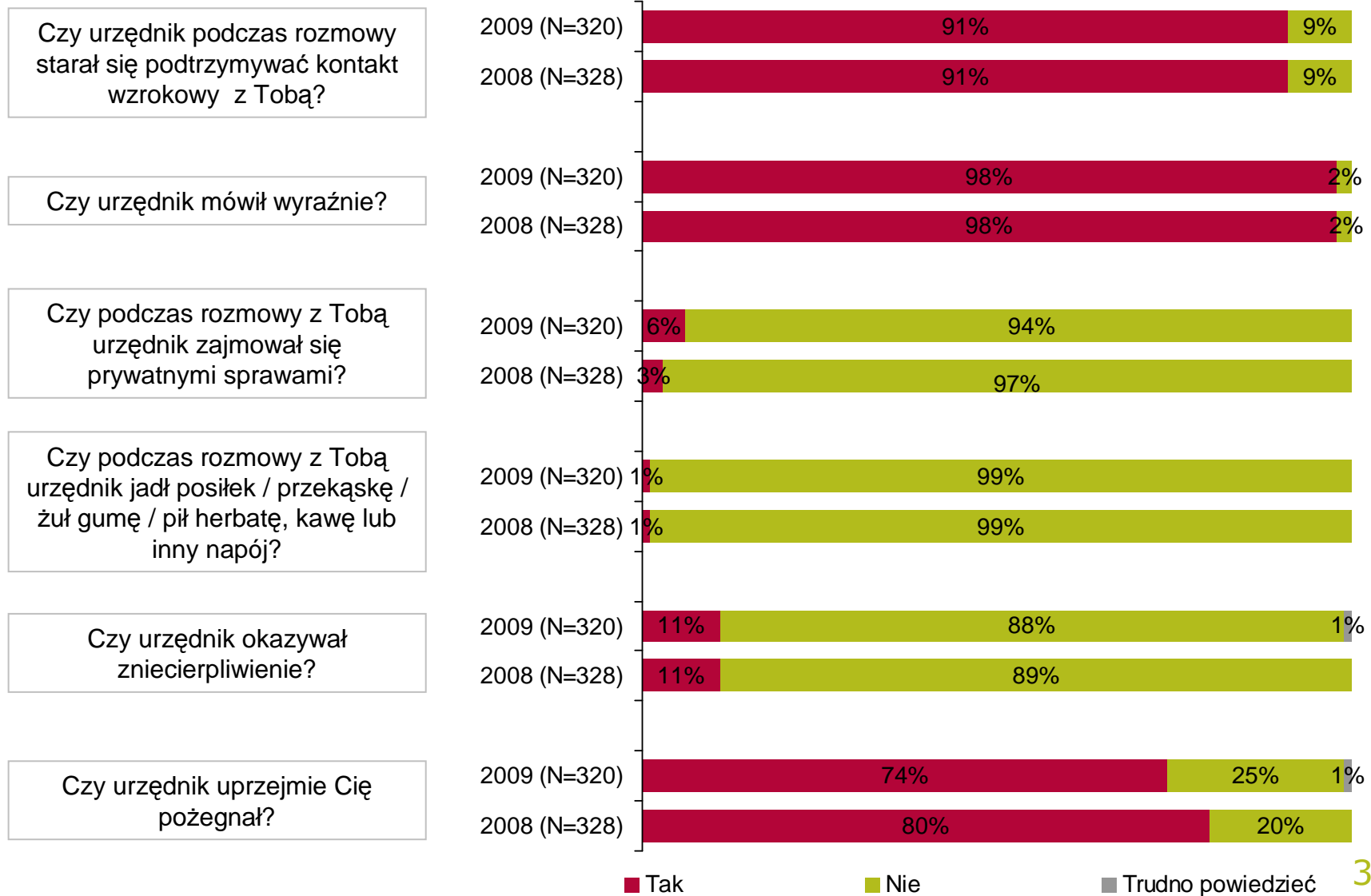
Czy urzędnik przywitał Cię?

■ 2009 (N=320)

■ 2008 (N=328)



WSZYSTKIE URZĘDY ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)





Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

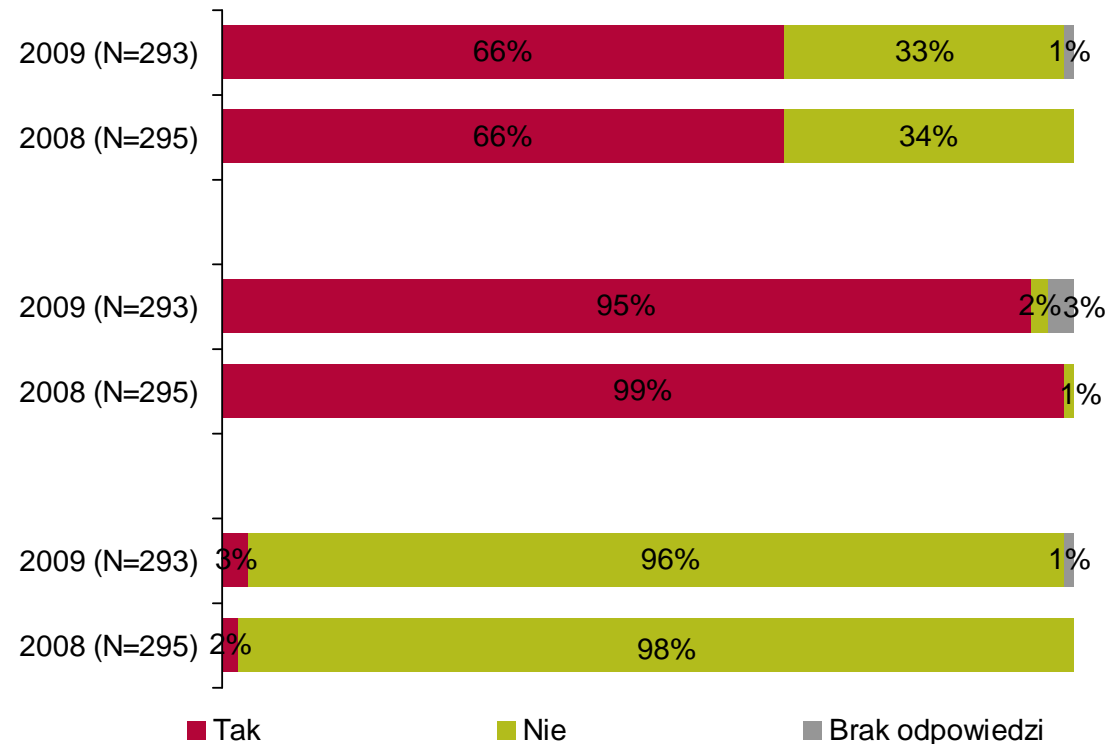
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?

Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?

Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?

TAK
2009

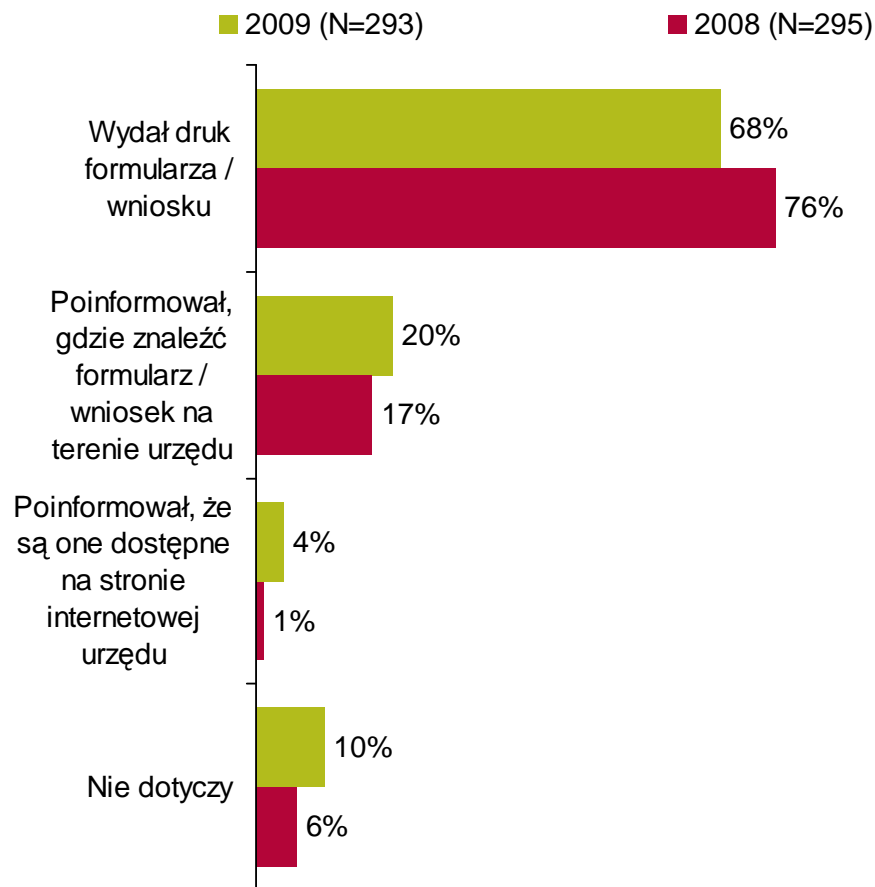
Czy urzędnik poinformował Cię w jakim celu opuszcza stanowisko pracy?
(N=8 osoby, przy których urzędnik opuszczał stanowisko pracy)



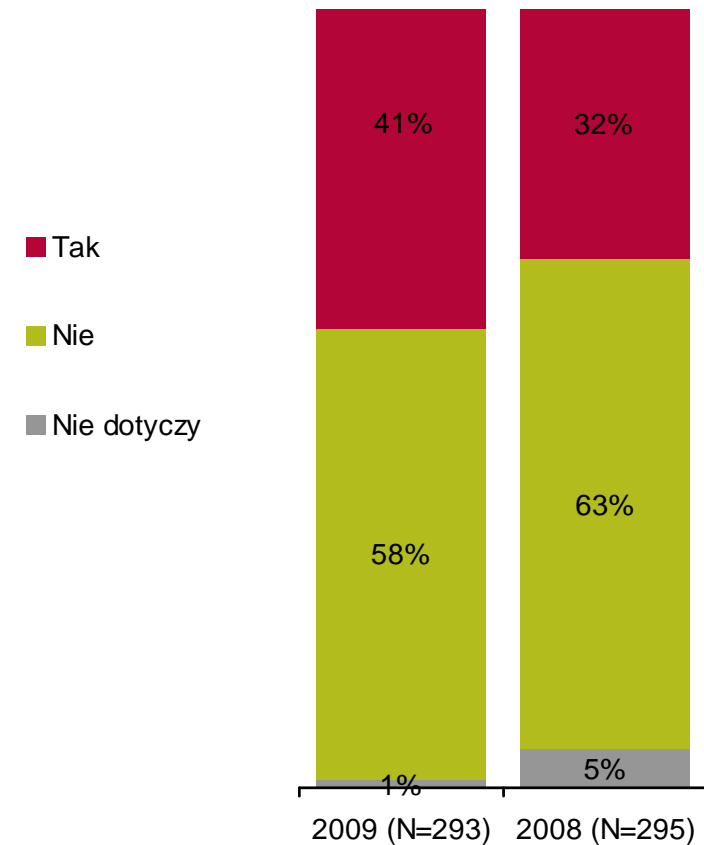
Sześciu pracowników poinformowało, w jakim celu opuszcza stanowisko pracy
Dwóch pracowników nie poinformowało w jakim celu opuszcza stanowisko pracy

WSZYSTKIE URZĘDY URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



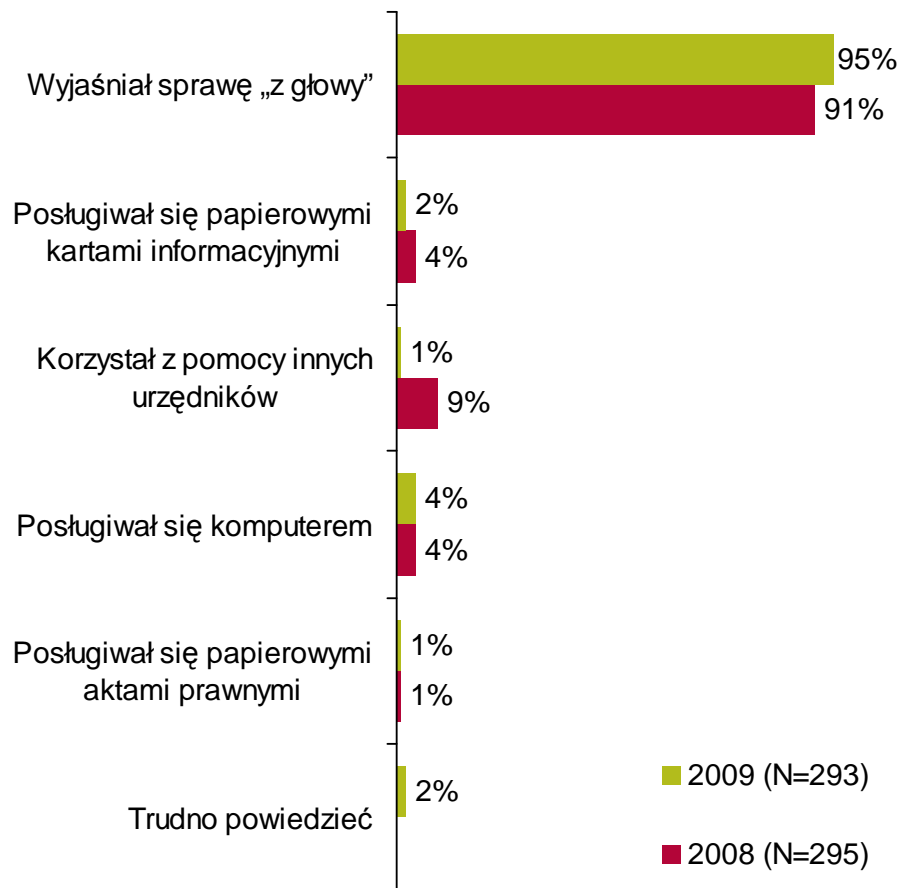
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



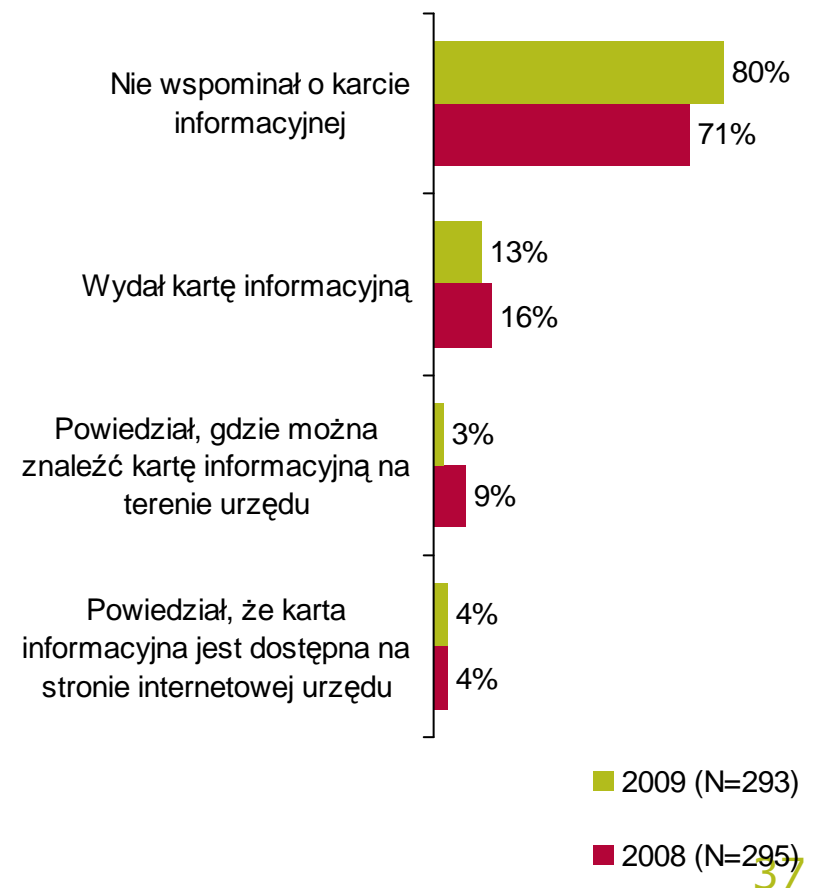
WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



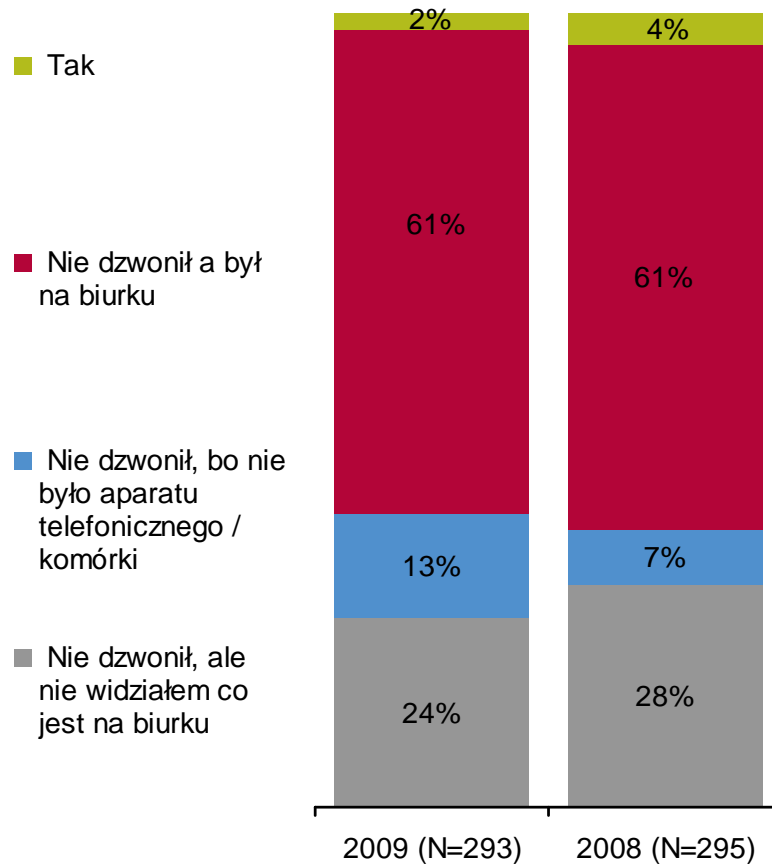
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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



Czy urzędnik odebrał dzwoniący telefon?

2009 (N=6)
Tak, odebrał wszystkie - 5 wskazań
Nie, nie odebrał żadnego - 1 wskazanie

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

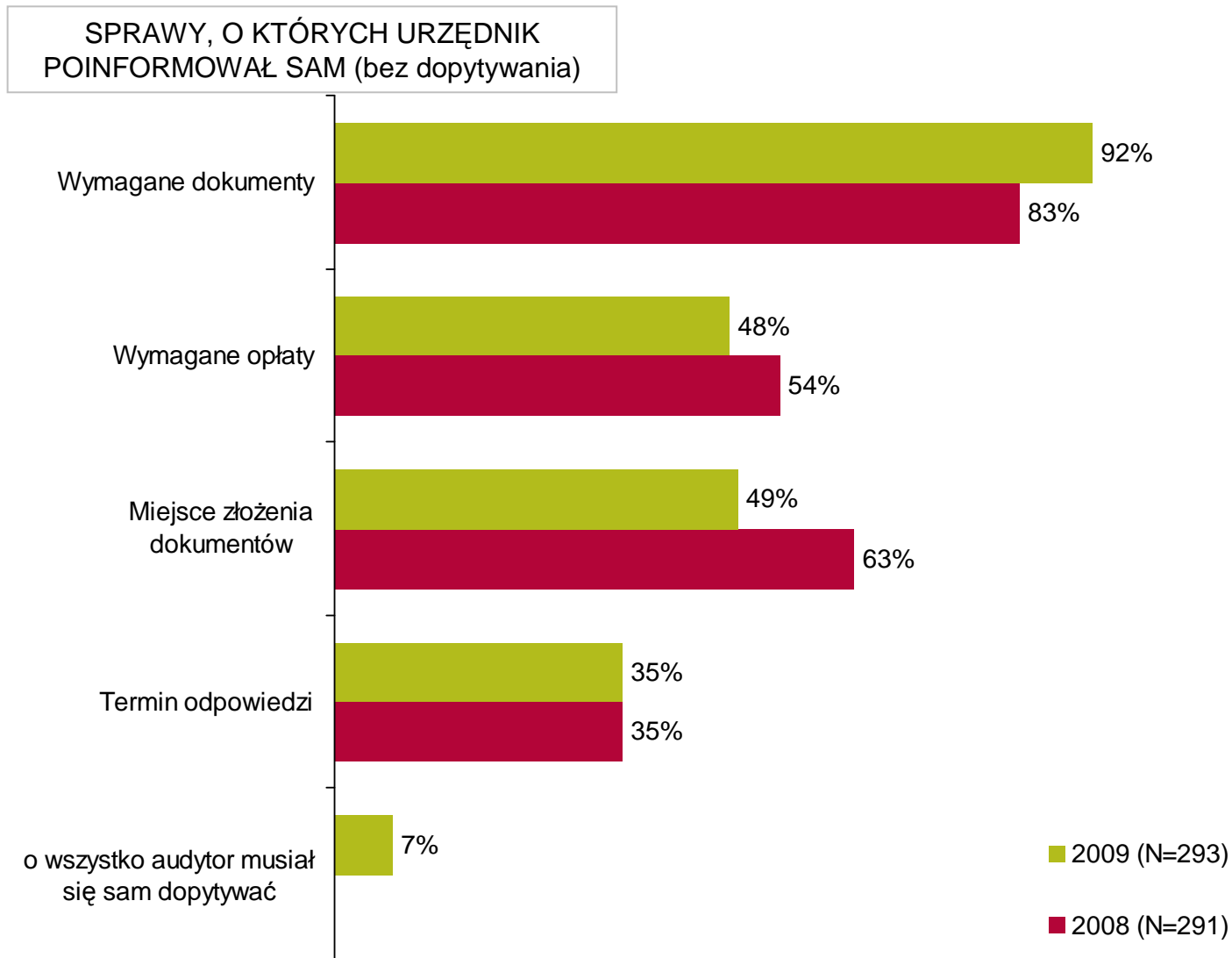
2009 (N=7):
Tak – 3 wskazania
Nie – 3 wskazania



Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

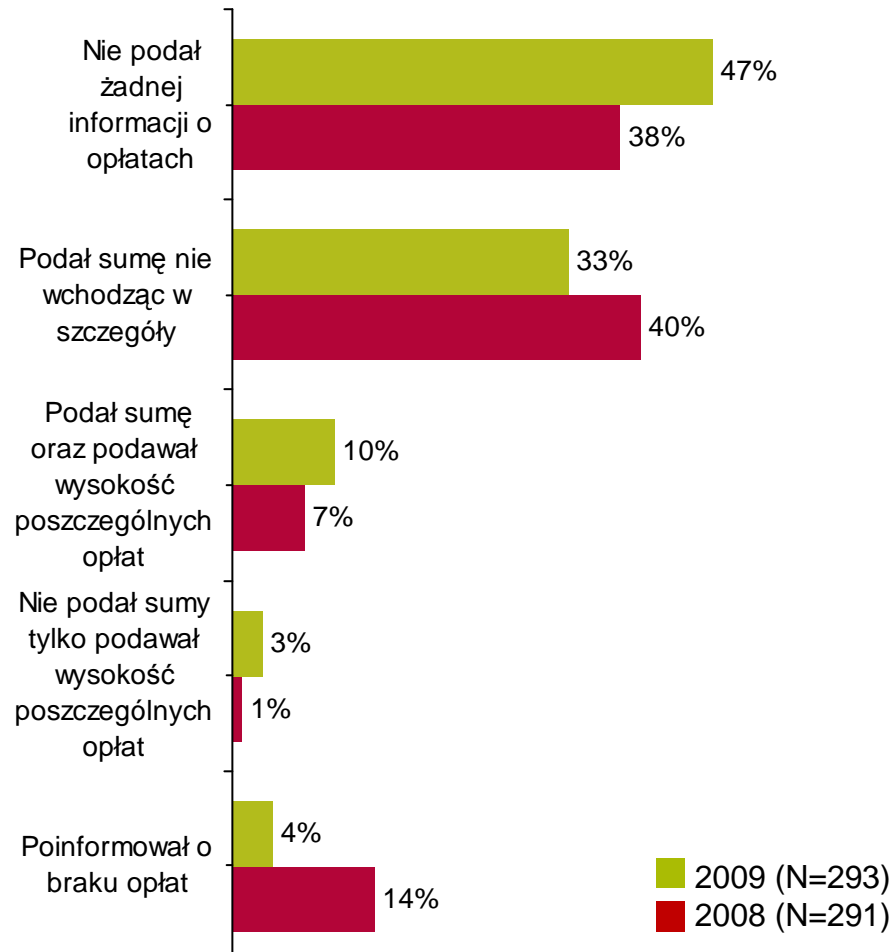
WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK – SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

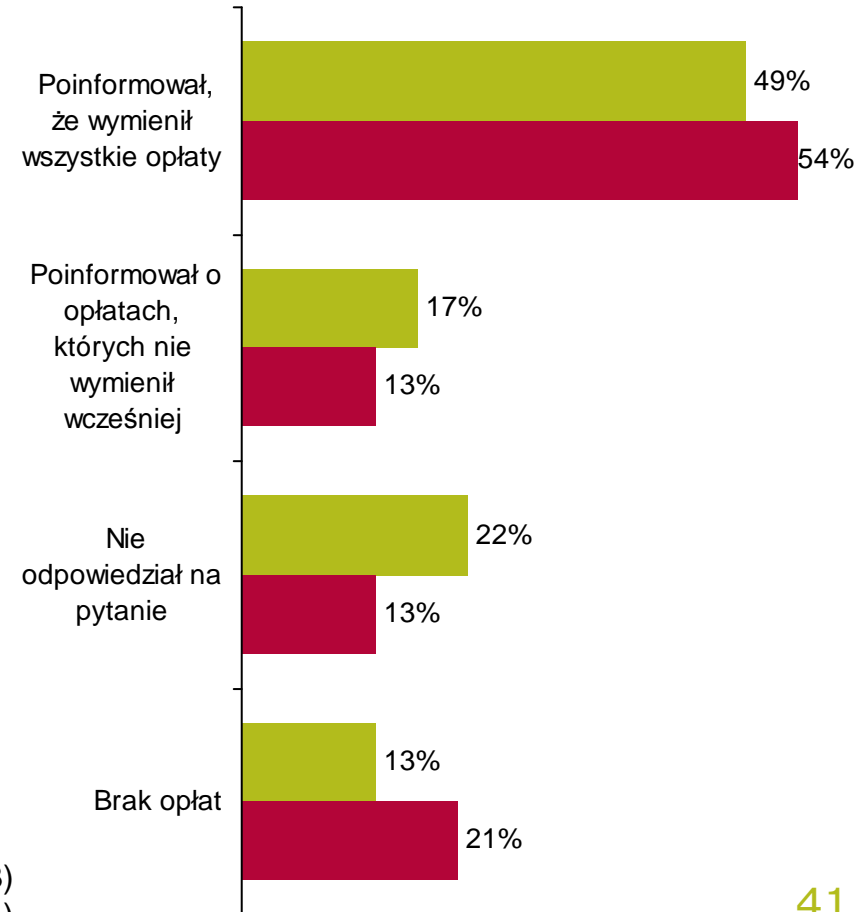


WSZYSTKIE URZĘDY URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



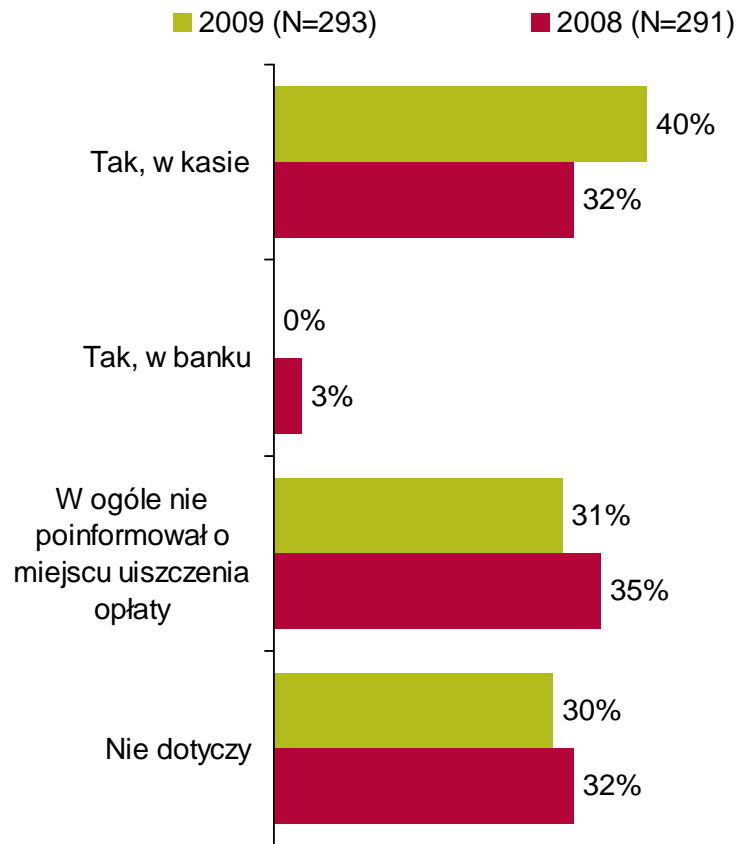
Czy po dopytaniu PO DOPYTANIU urzędnik...



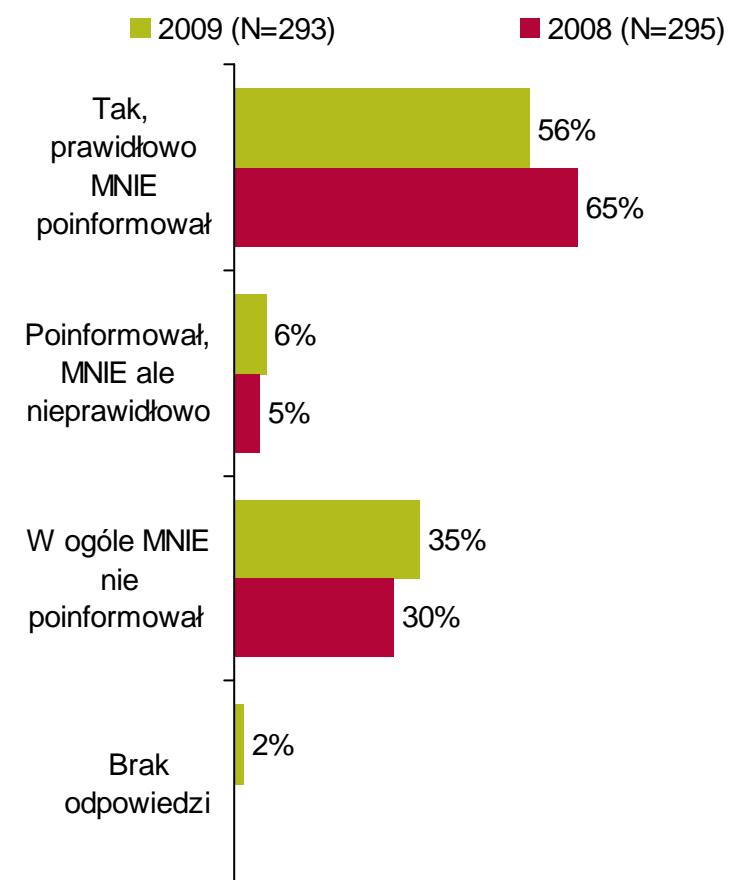
WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



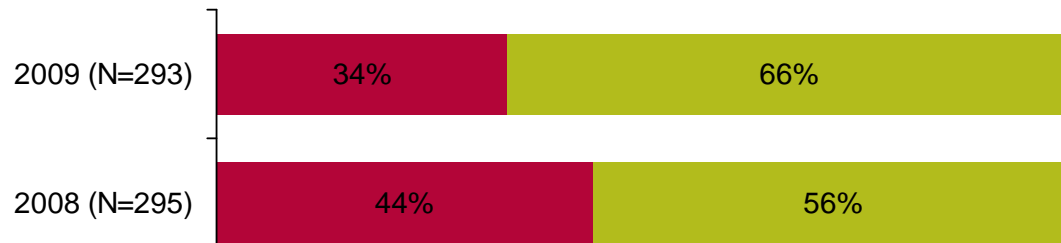
Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



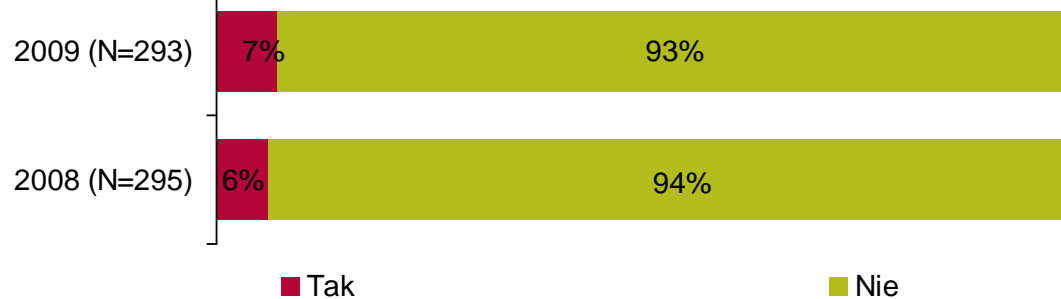
WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

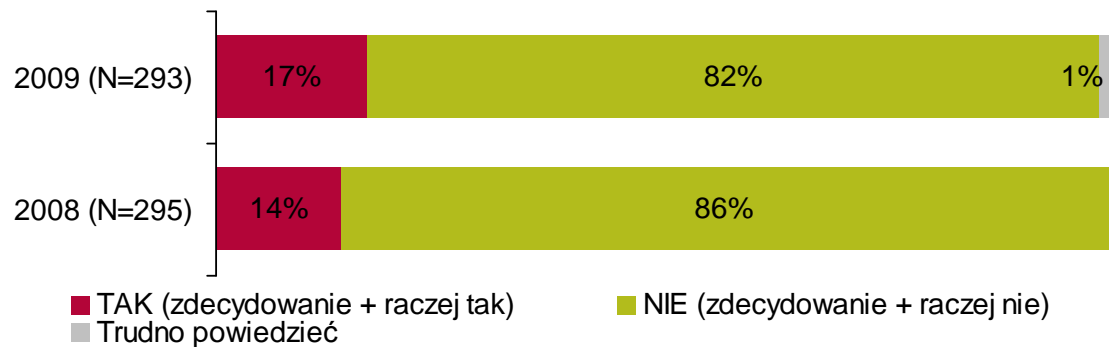
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



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

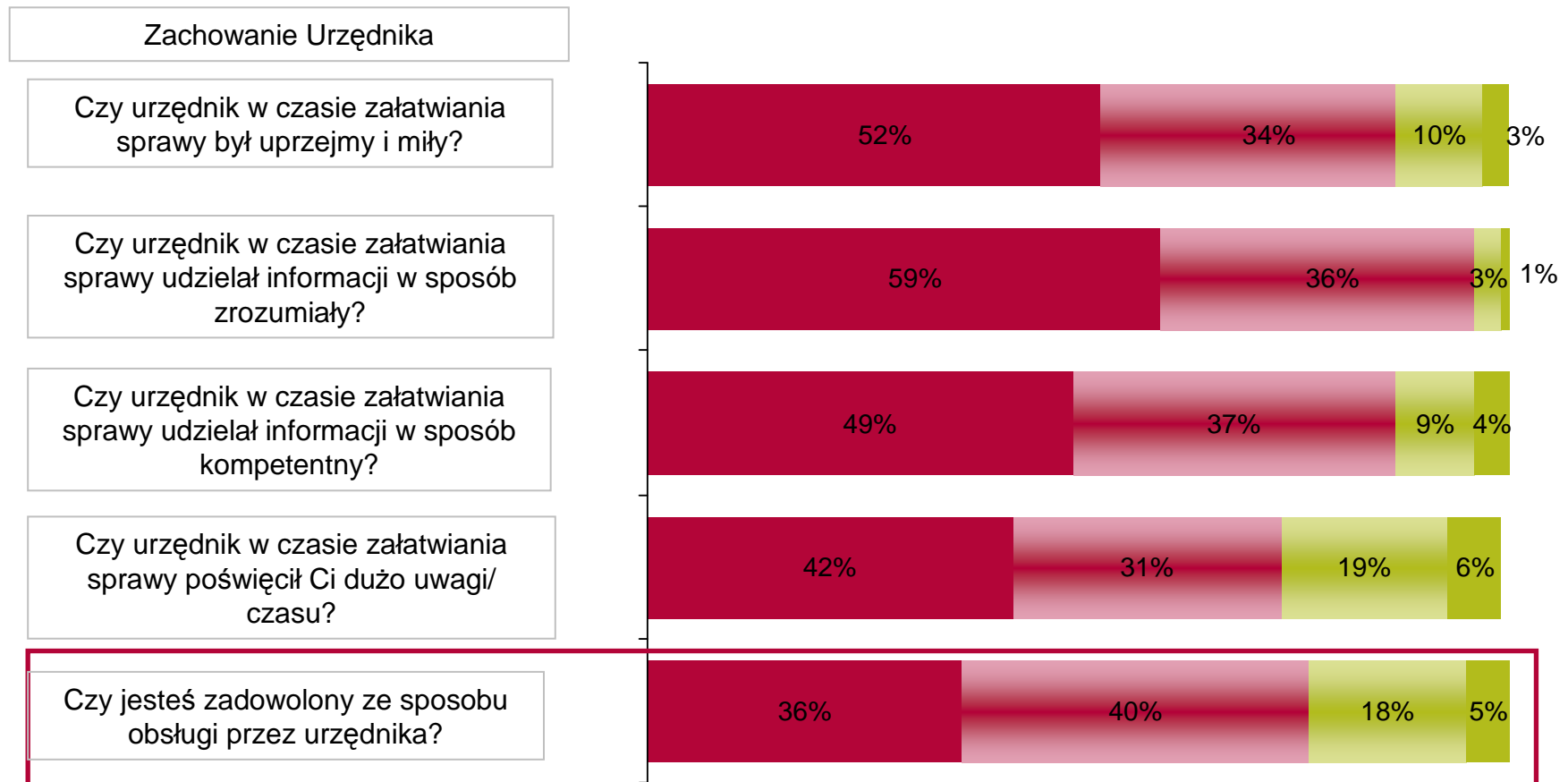


Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?



WSZYSTKIE URZĘDY

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (1)



2009 (N=293)

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

WSZYSTKIE URZĘDY OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (2)

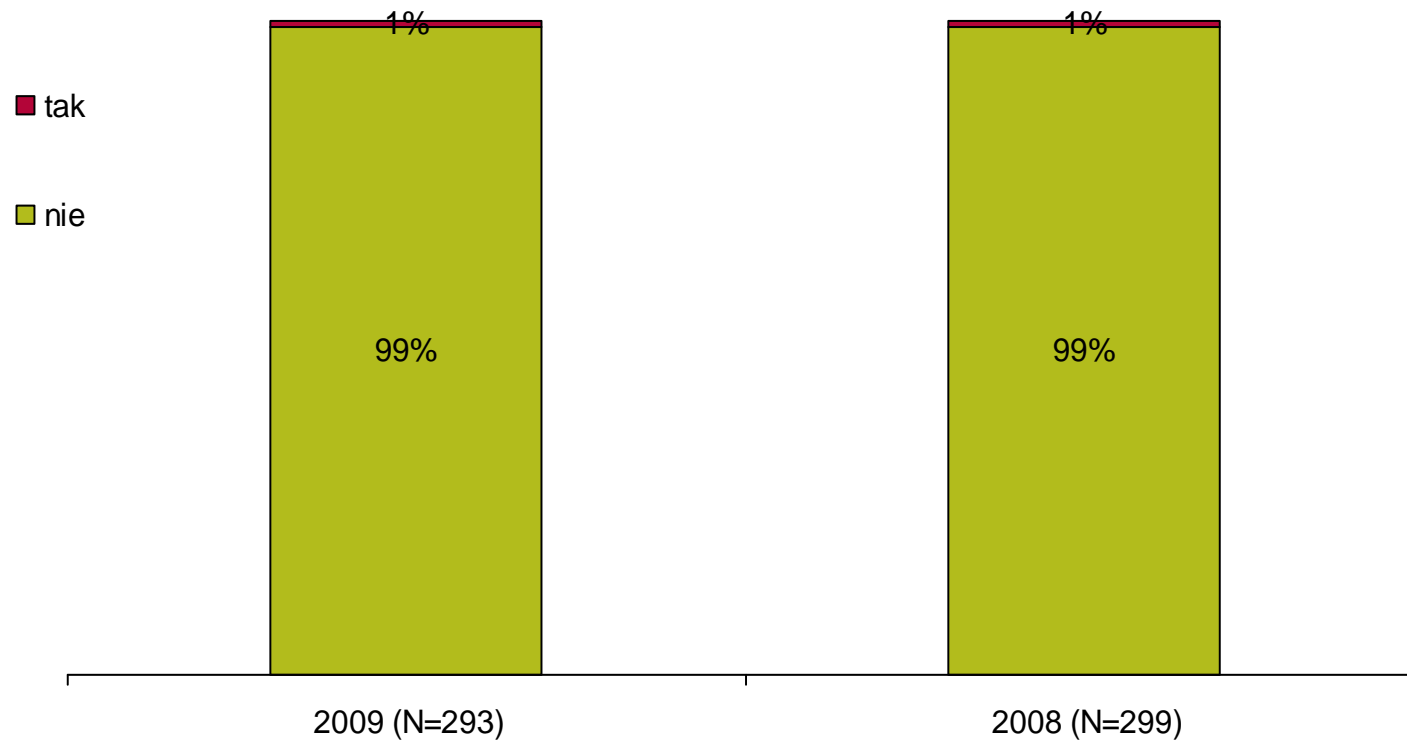


■ 2009 (N=293, suma odpowiedzi "tak" i "raczej tak")

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

WSZYSTKIE URZĘDY OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (3)

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





JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE (PI, WOM, DELEGATURY BAiSO)

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE FUNKCJONOWANIE URZĘDÓW - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ PRZED PI/WOM/DELEGATURĄ BAiSO (ŚREDNIO)			
	WOM	PI	BAiSO
Rok 2009:	4,5 minuty N=159	2 minuty N=81	4 minuty N=80
Rok 2008:	3 minuty N=207	1 minuta N=70	4 minuty N=52

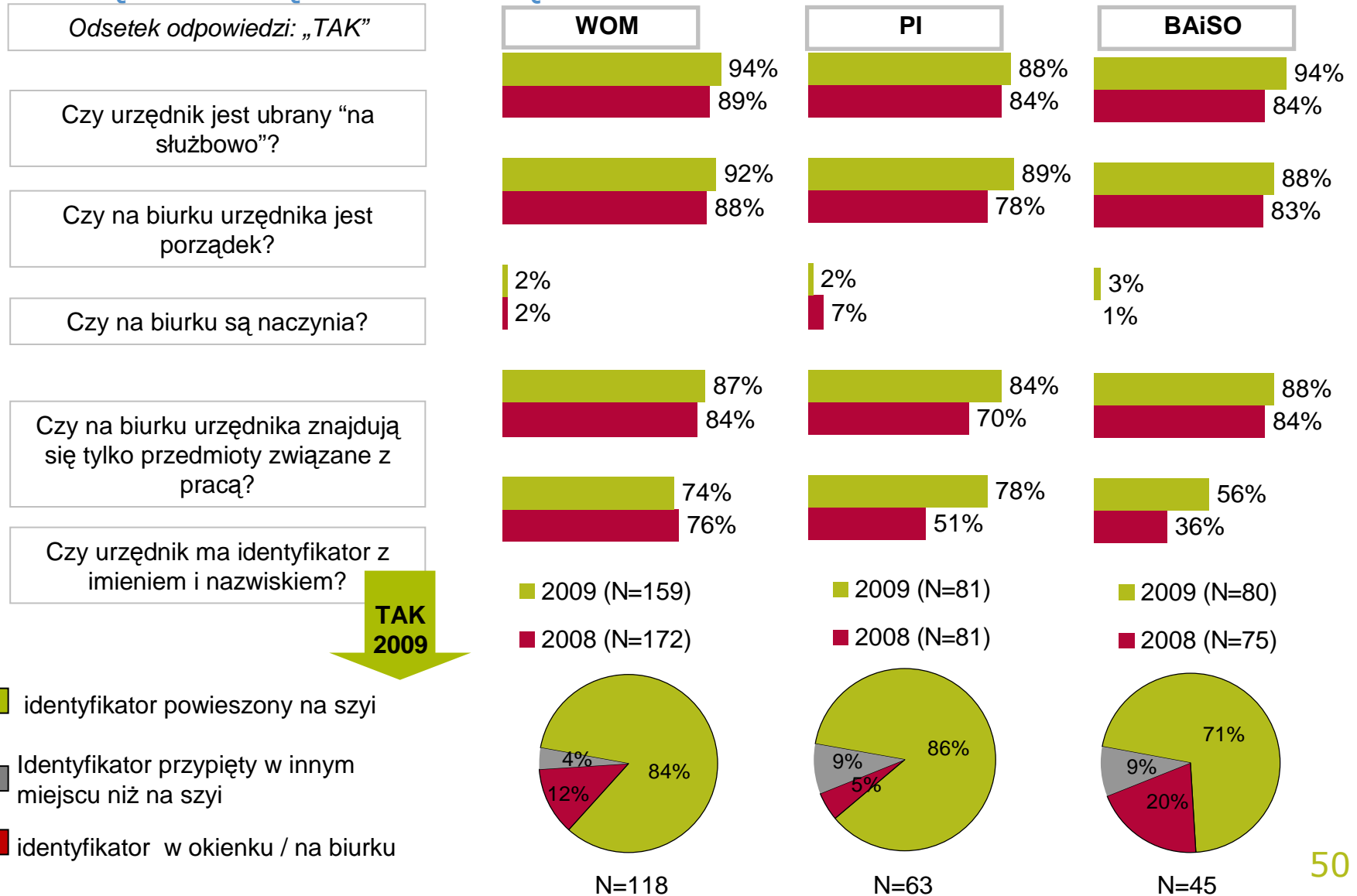
LICZBA OSÓB W KOLEJCE DO PI/WOM/DELEGATURĄ BAiSO(ŚREDNIO)			
Rok 2009:	1,6 osób	1,3 osoby	1,6 osób
Rok 2008:	0,8 osób	0,3 osoby	1 osoba



Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

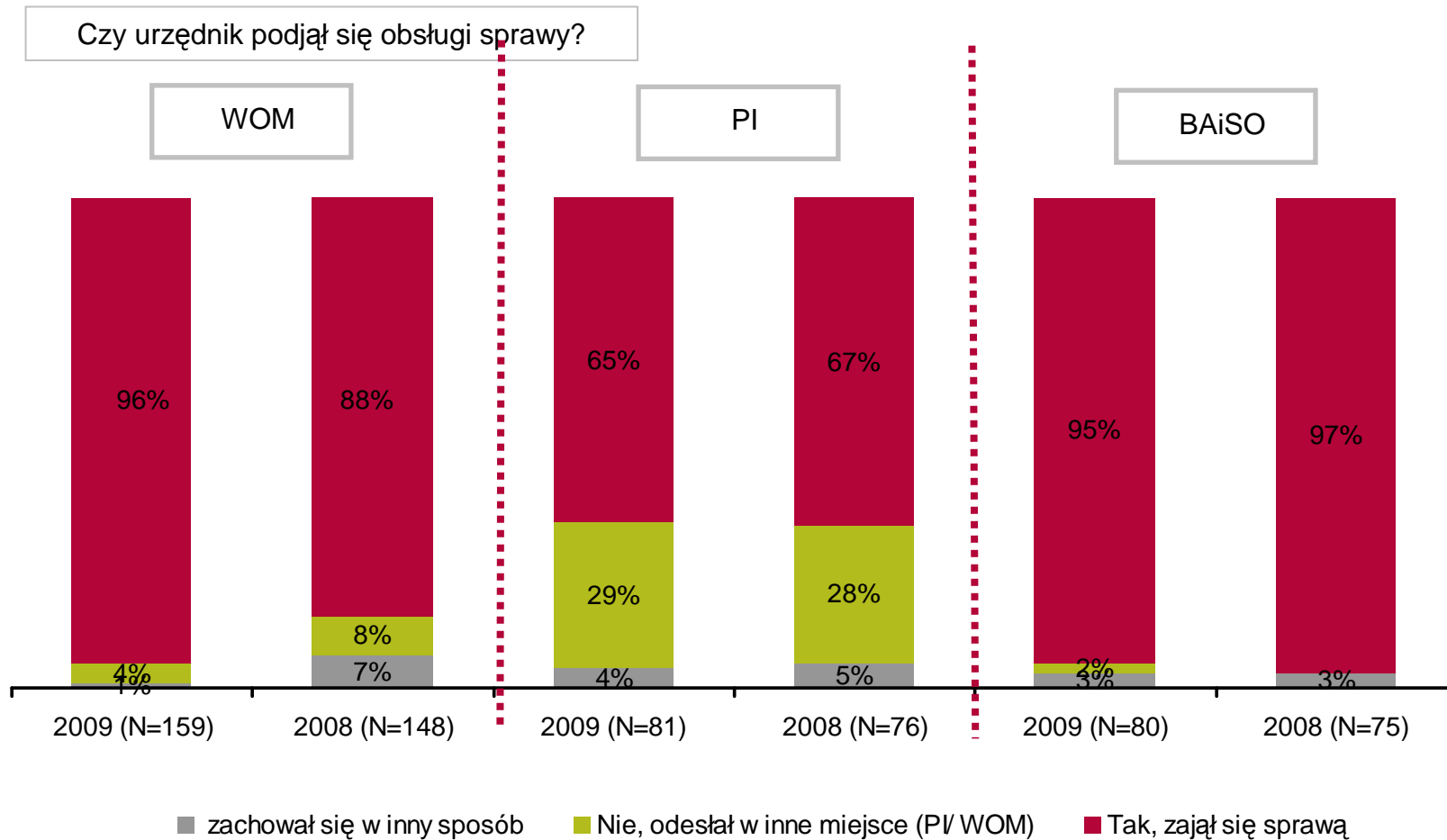
WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY



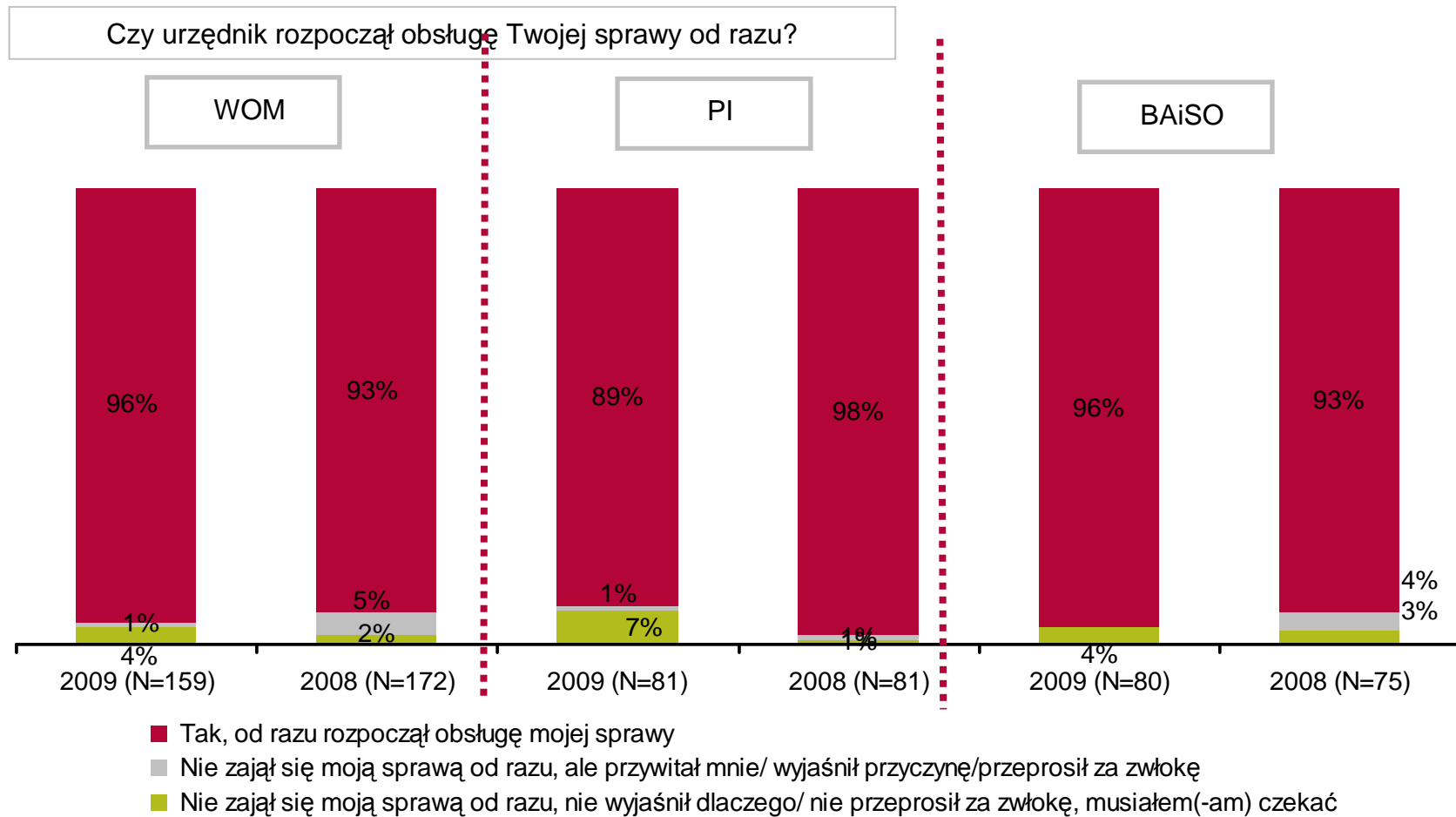


Zachowanie się urzędnika wobec interesanta

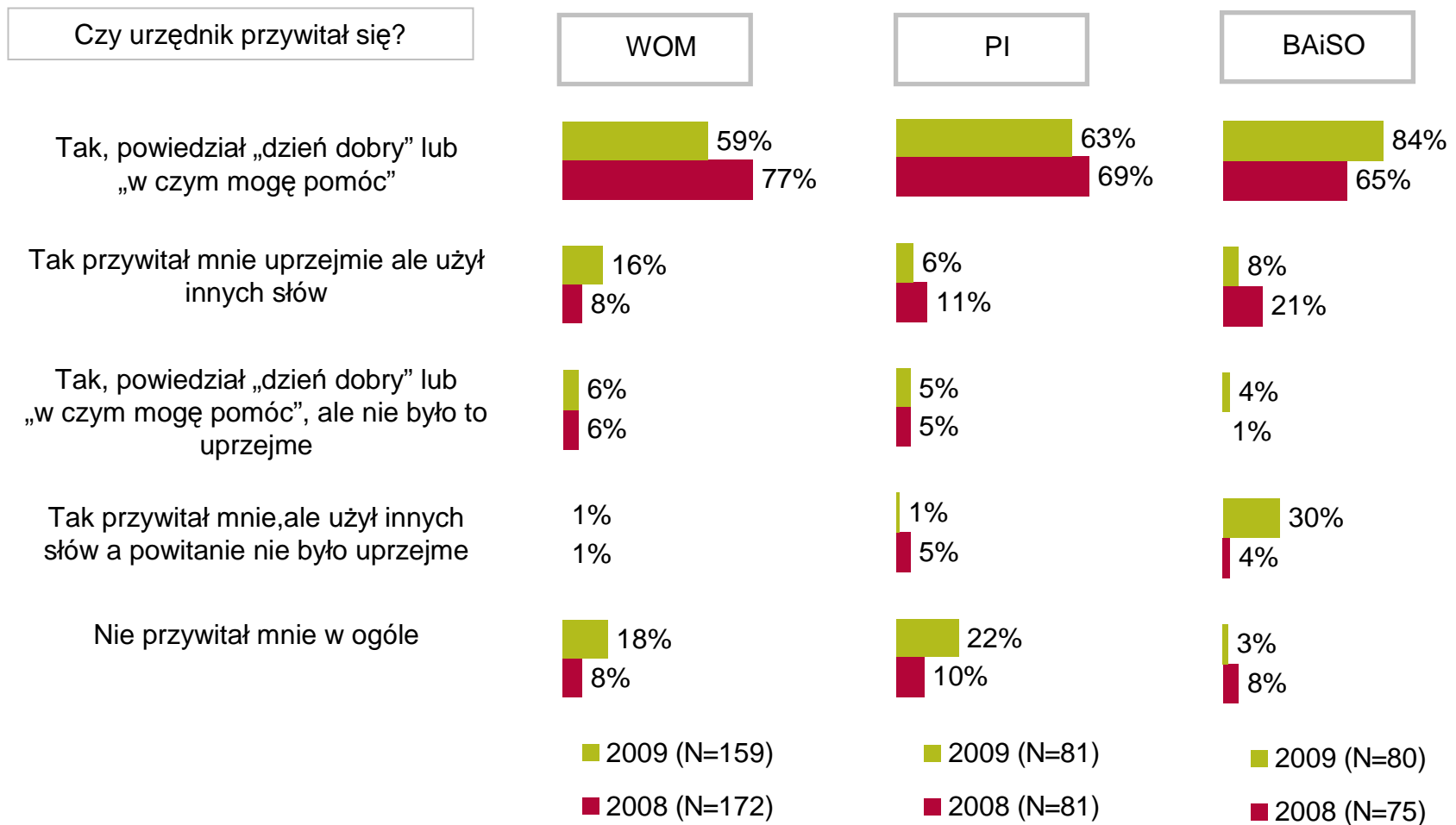
JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)



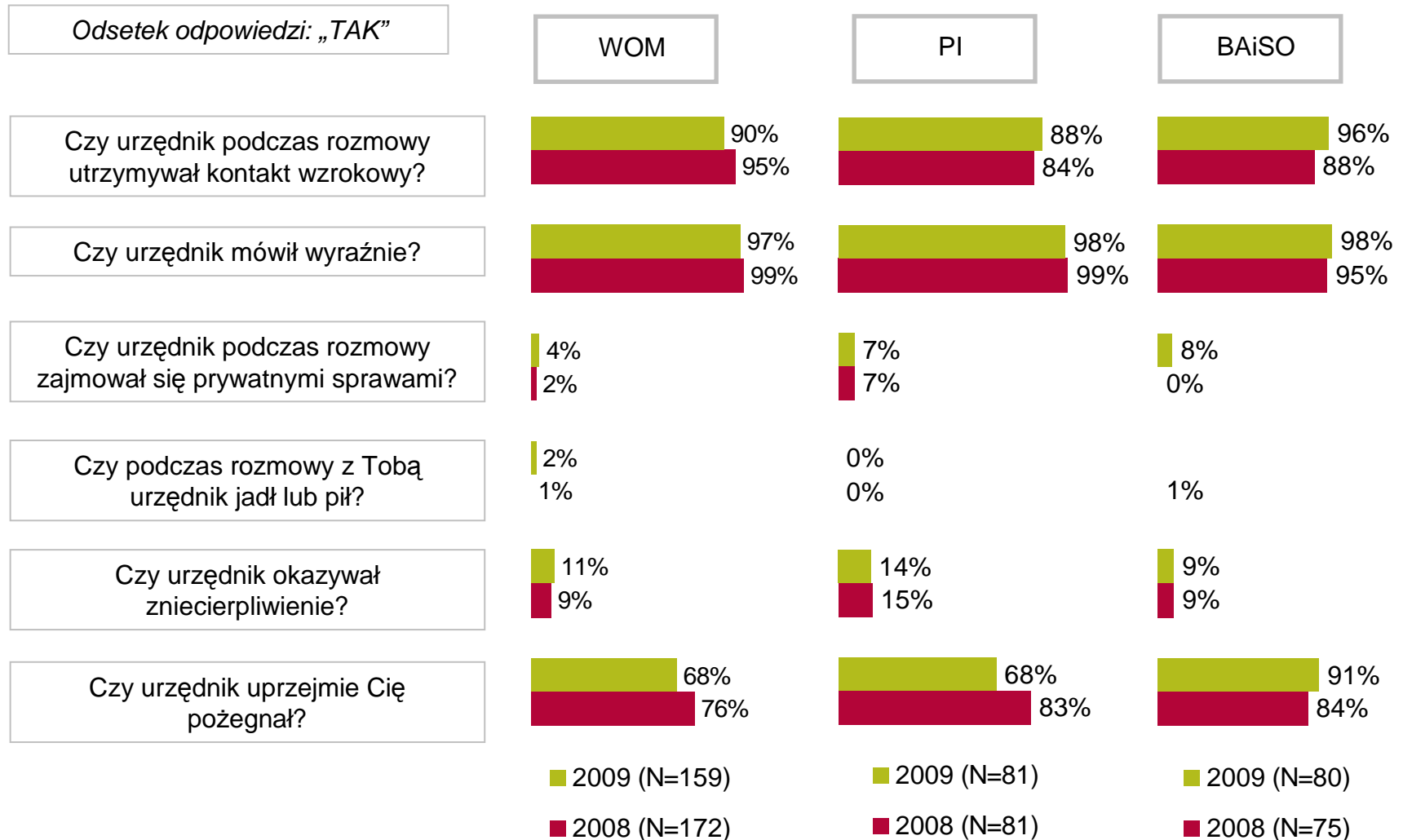
JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)



JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (3)



JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (4)

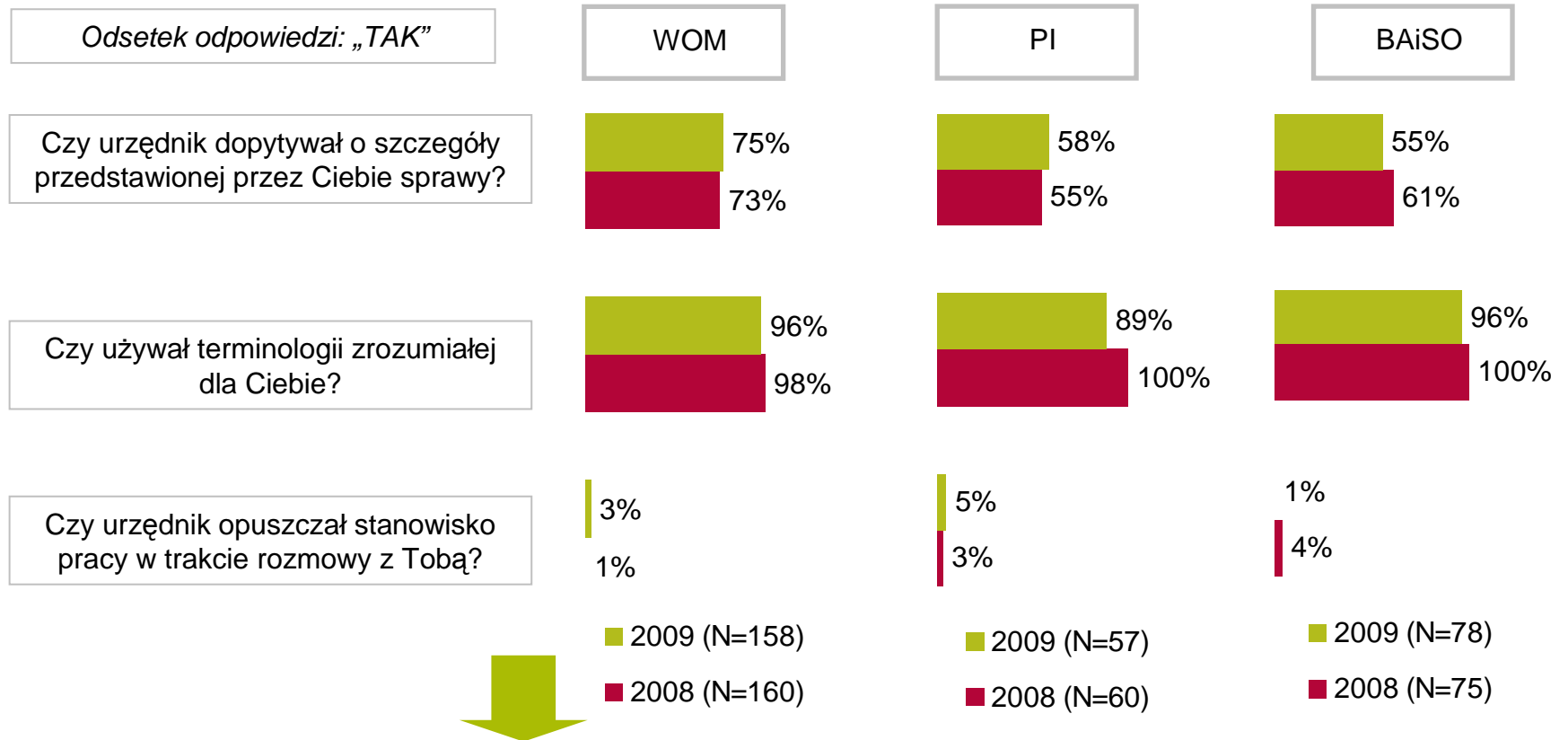




Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



Czy urzędnik poinformował Cię w jakim celu opuszcza stanowisko pracy?

WOM (N=4): trzech pracowników poinformowało
 PI (N=3): dwóch pracowników poinformowało
 BAiSO (N=1): jeden pracownik poinformował

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

WOM

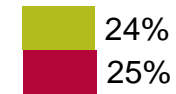
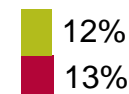
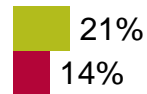
PI

BAiSO

Wydał druk formularza/wniosku



Poinformował gdzie można znaleźć taki formularz/wniosek na terenie urzędu

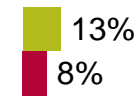
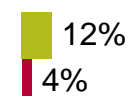


Poinformował, że są one dostępne na stronie internetowej Urzędu



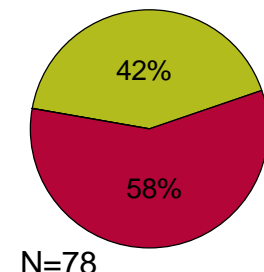
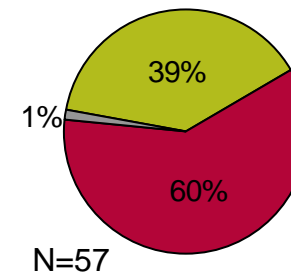
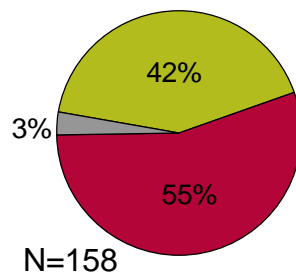
1%

Nie dotyczy

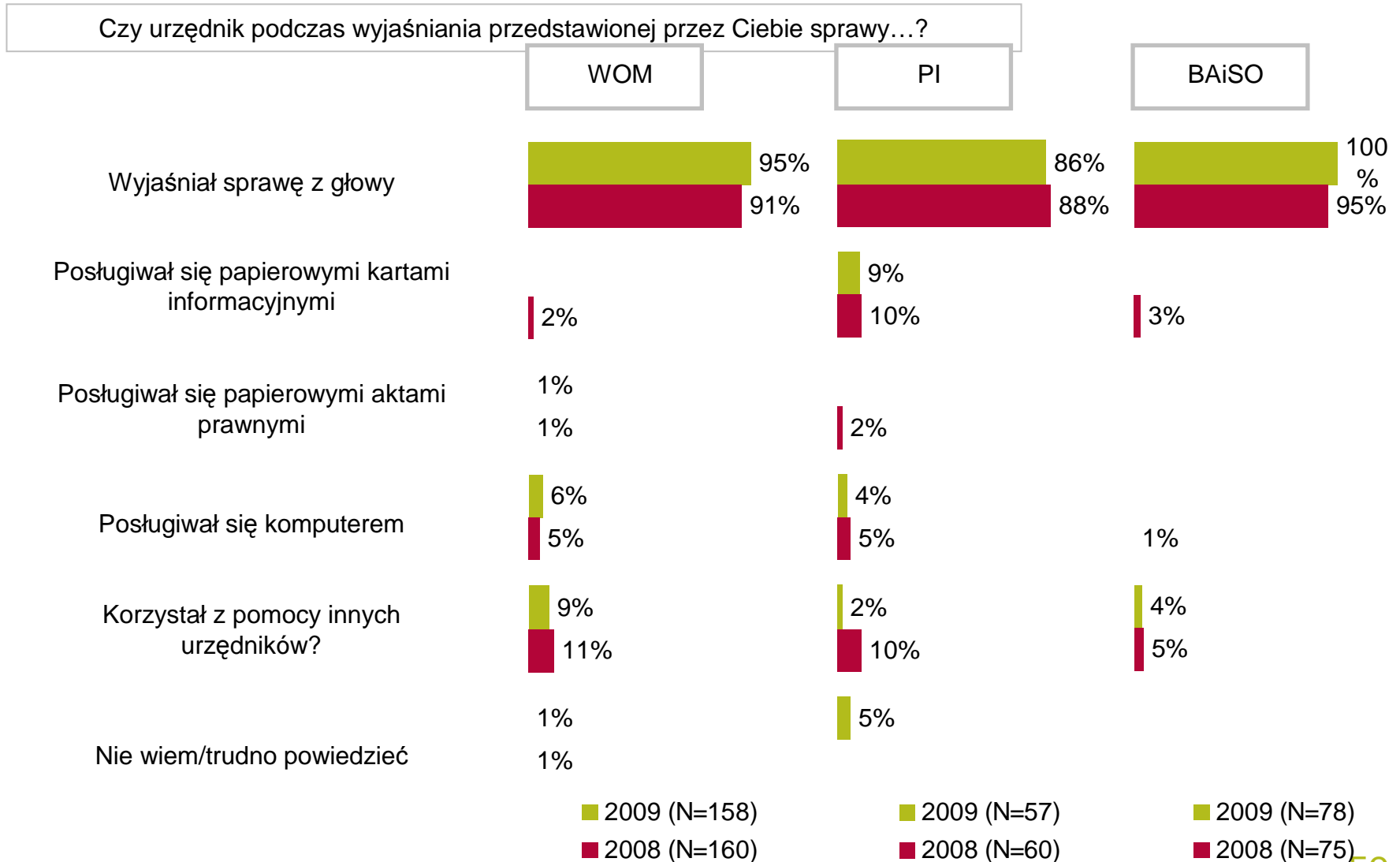


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić? (2008)

■ tak
■ nie
■ nie dotyczy

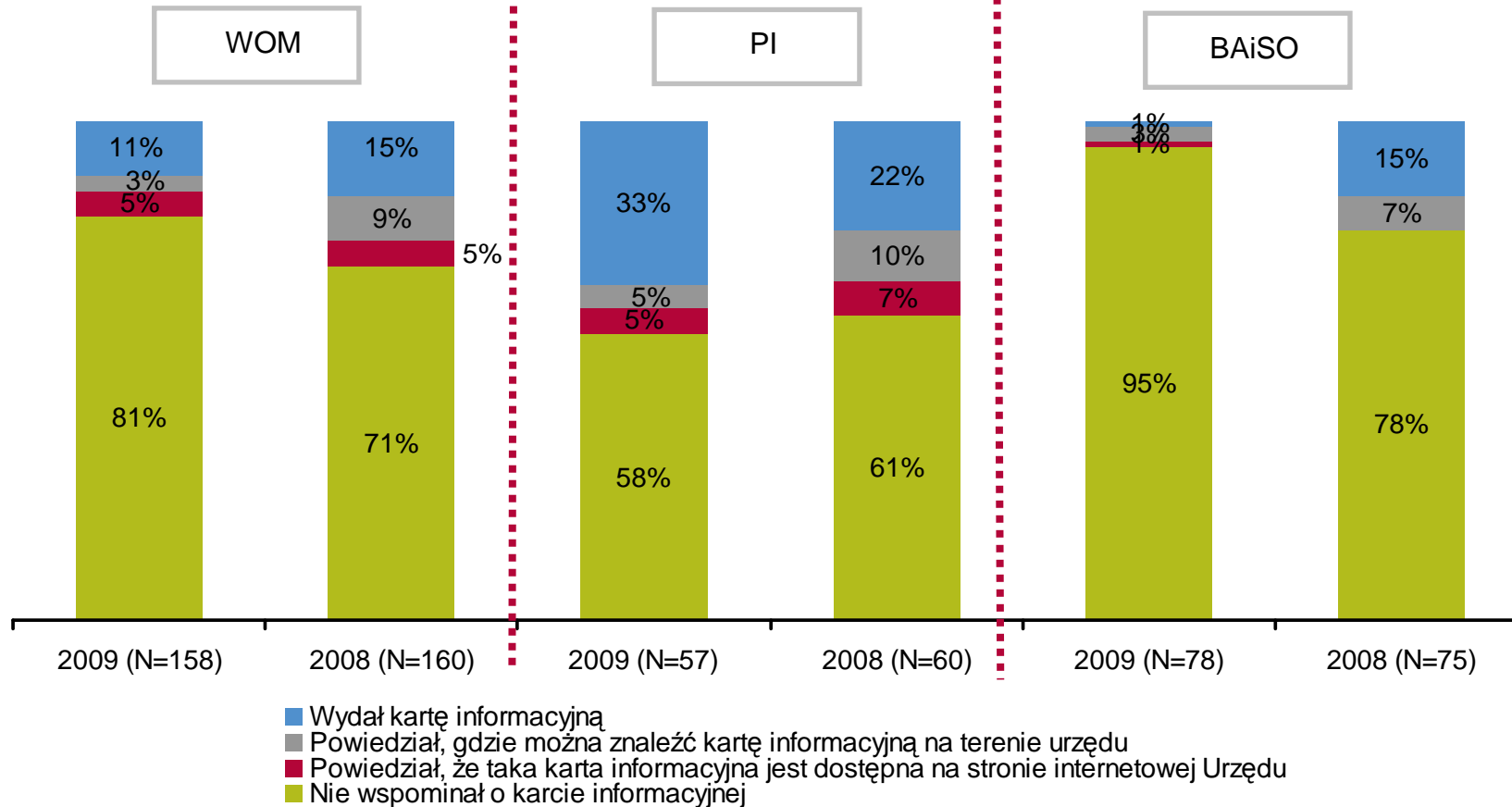


JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)



JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

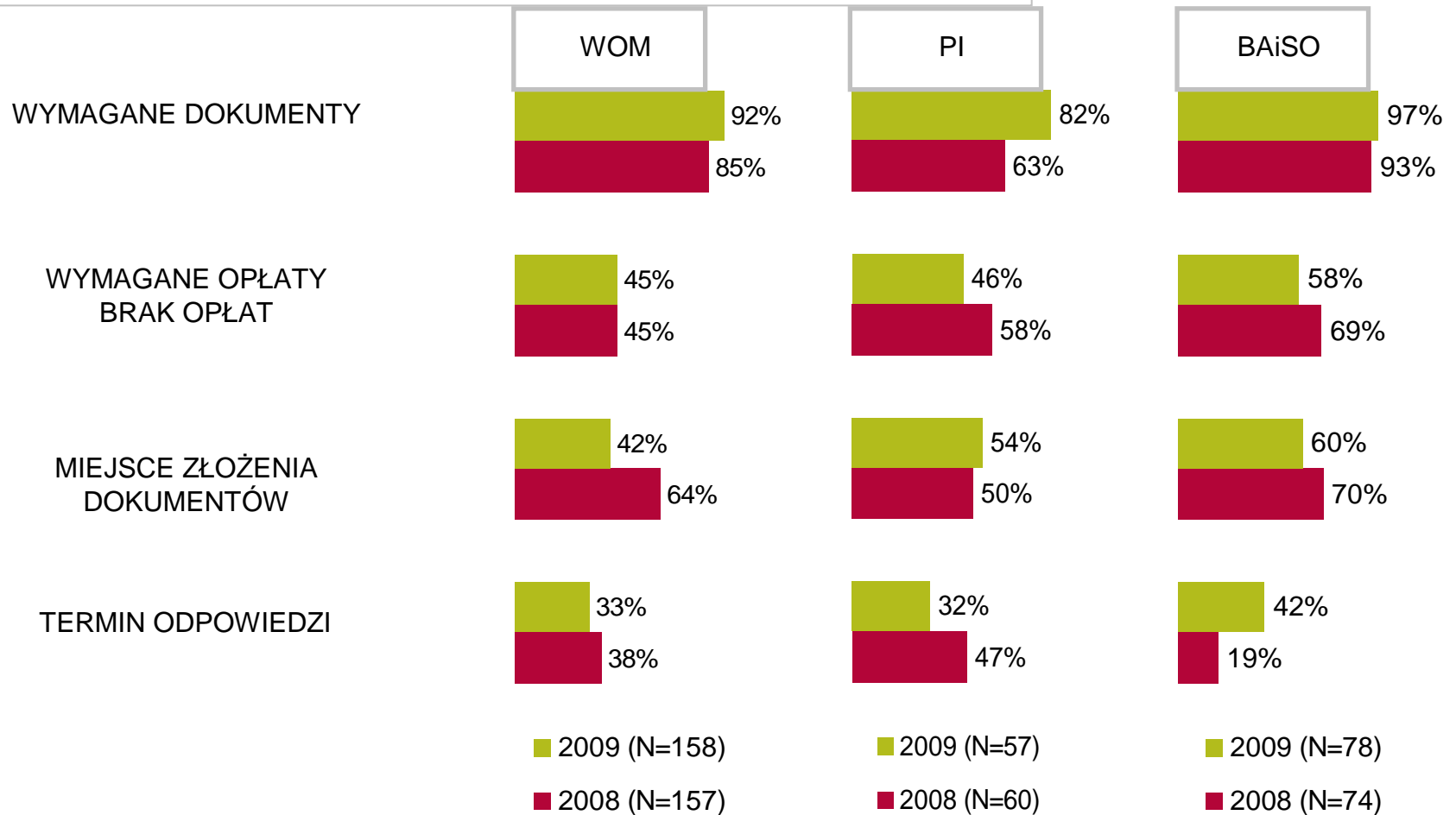




Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

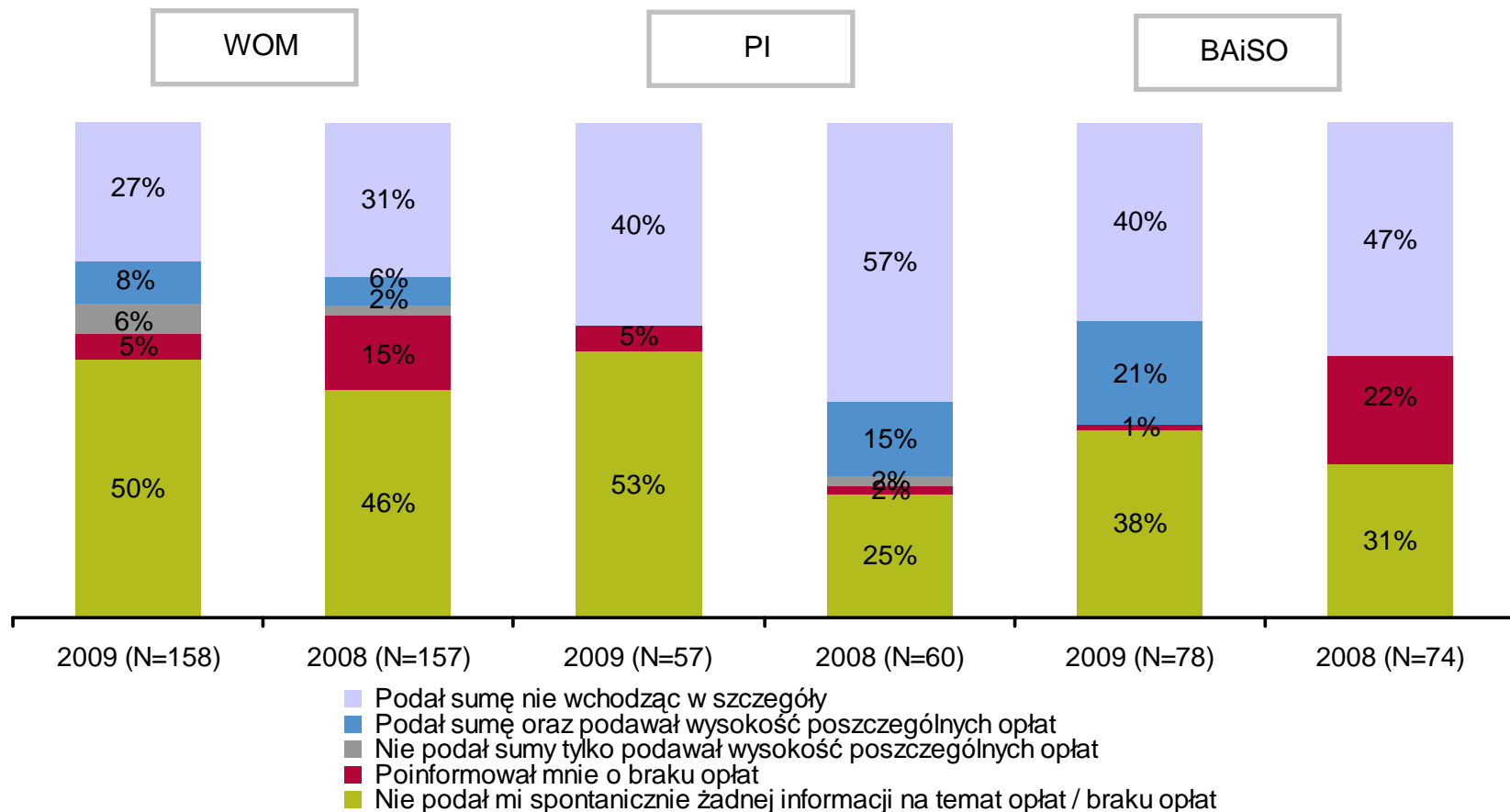
JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)

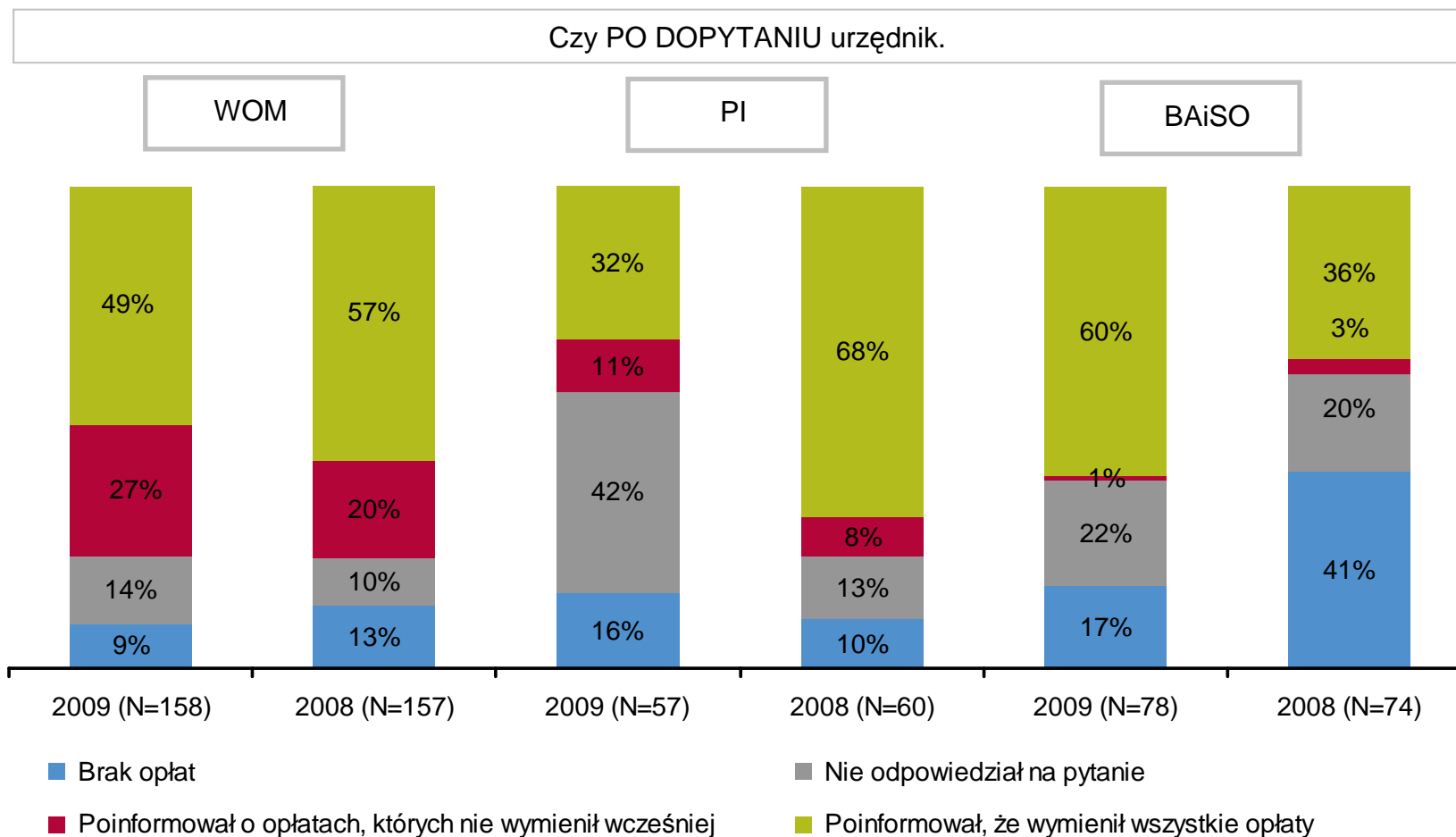


JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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

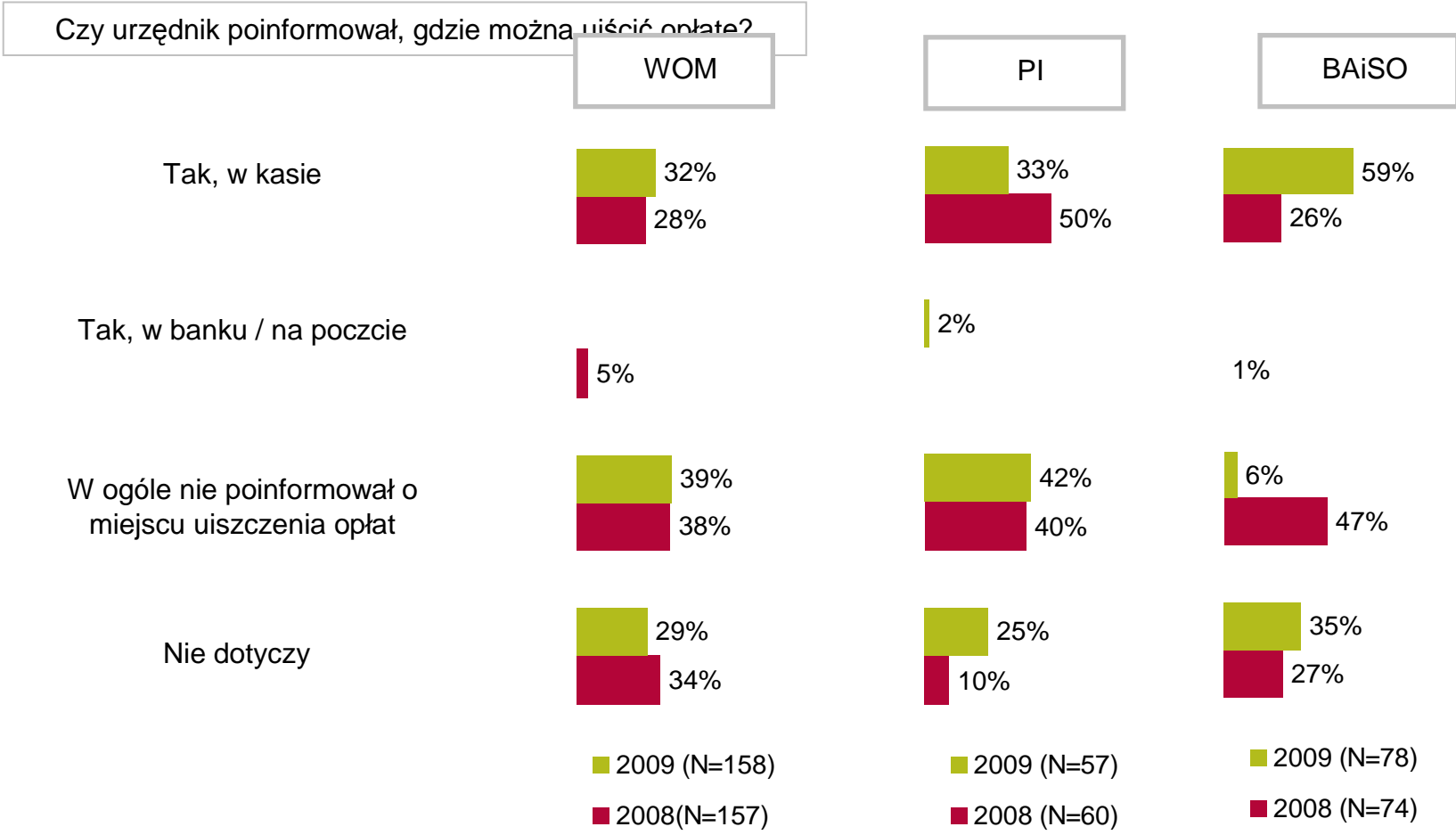


JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)



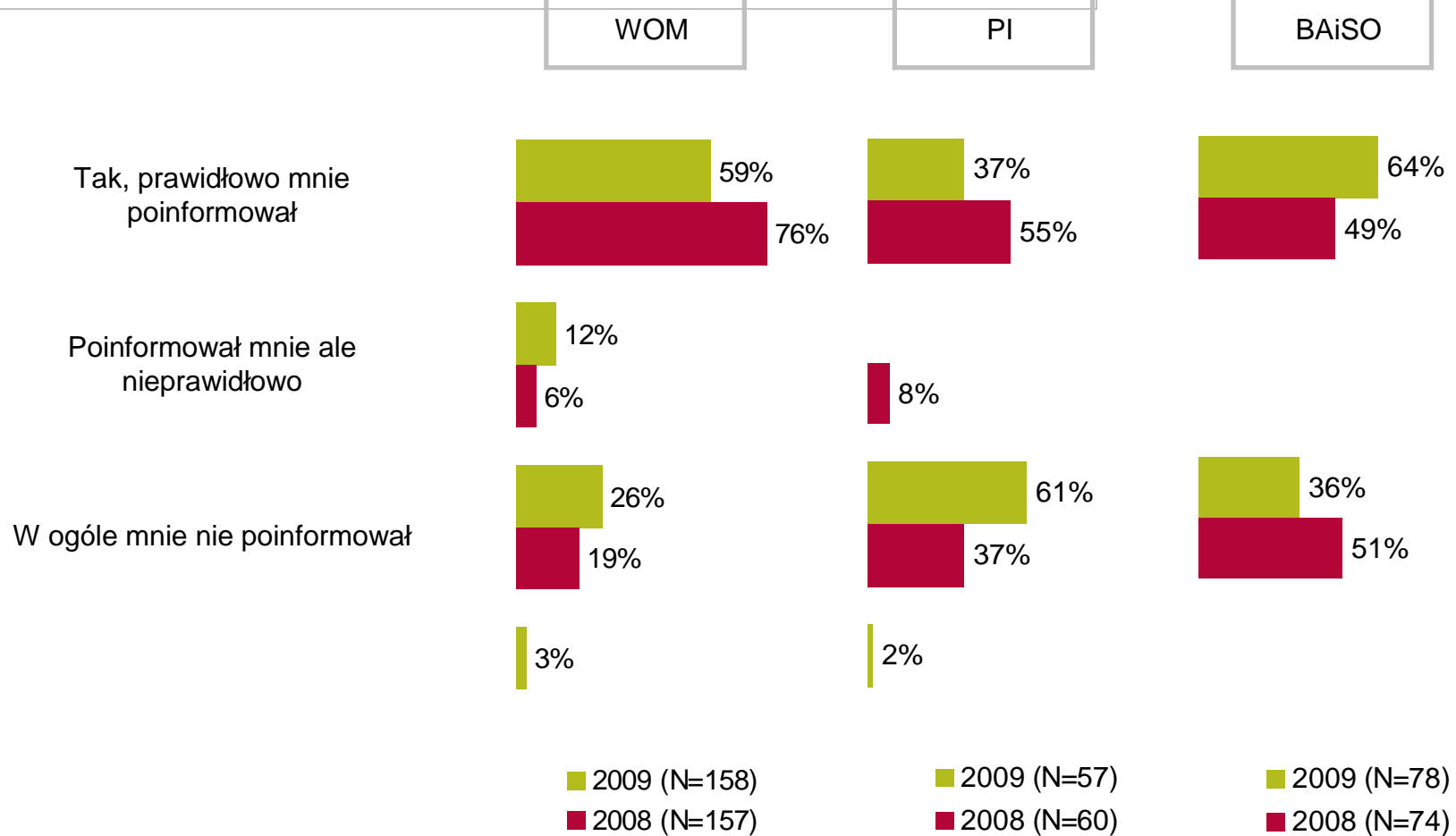
JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)



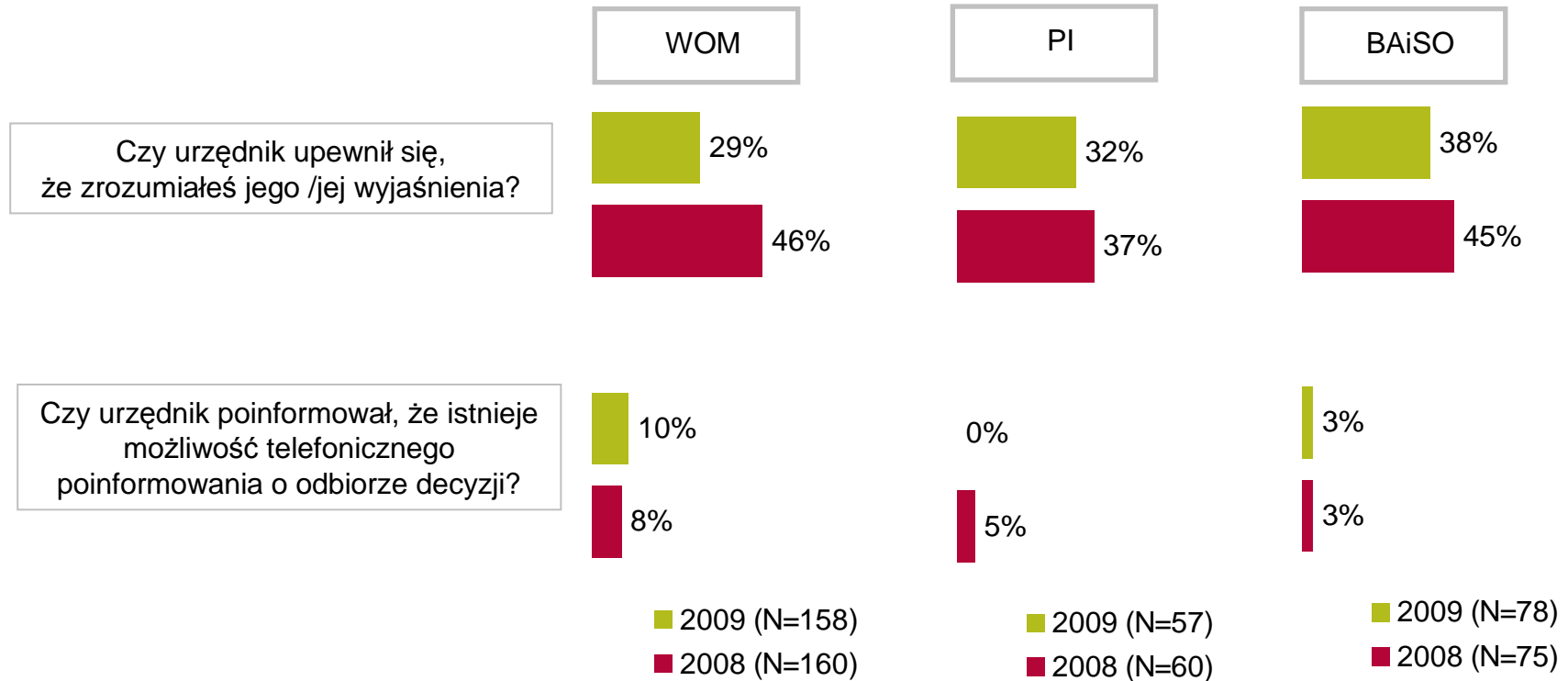
JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

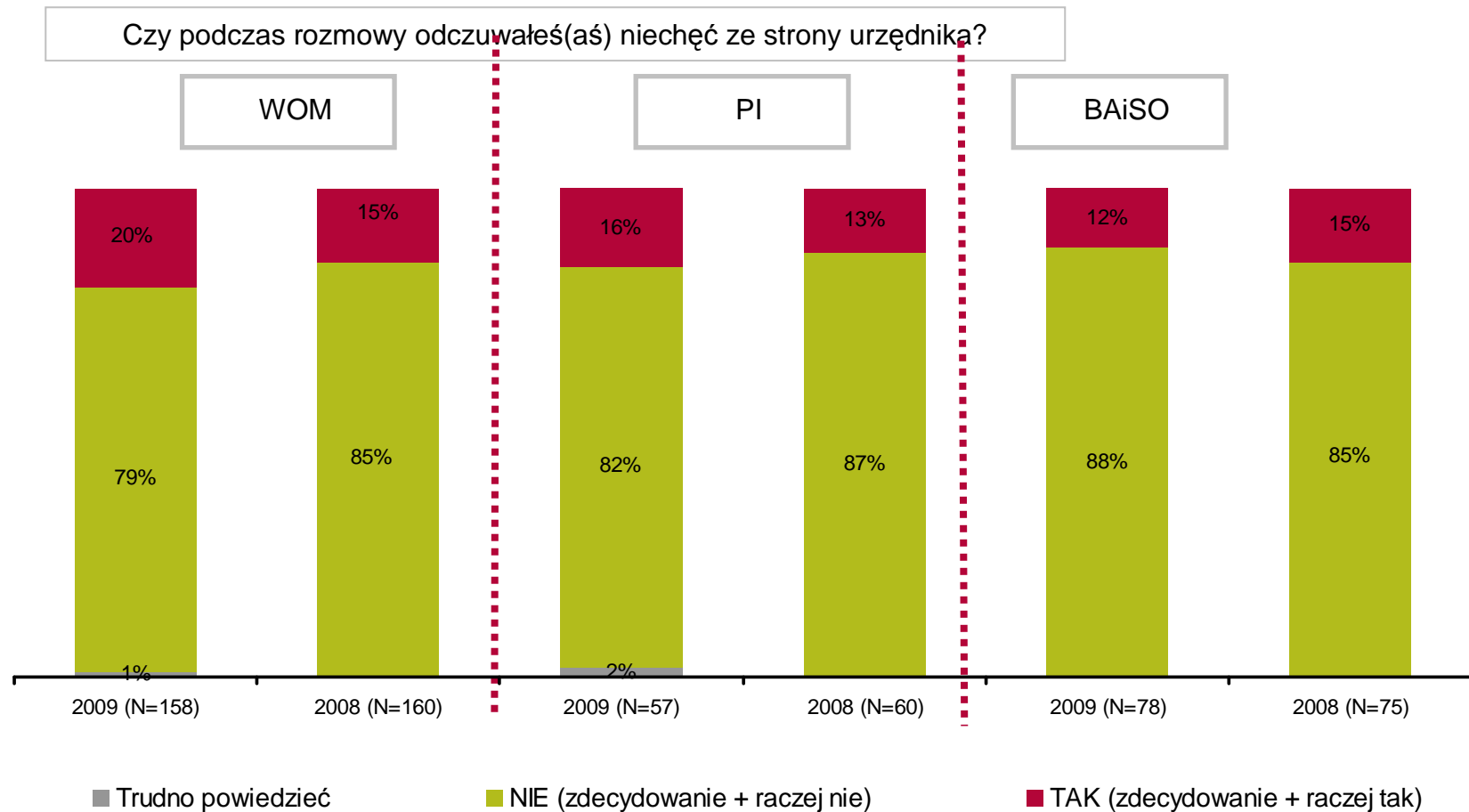


JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (6)

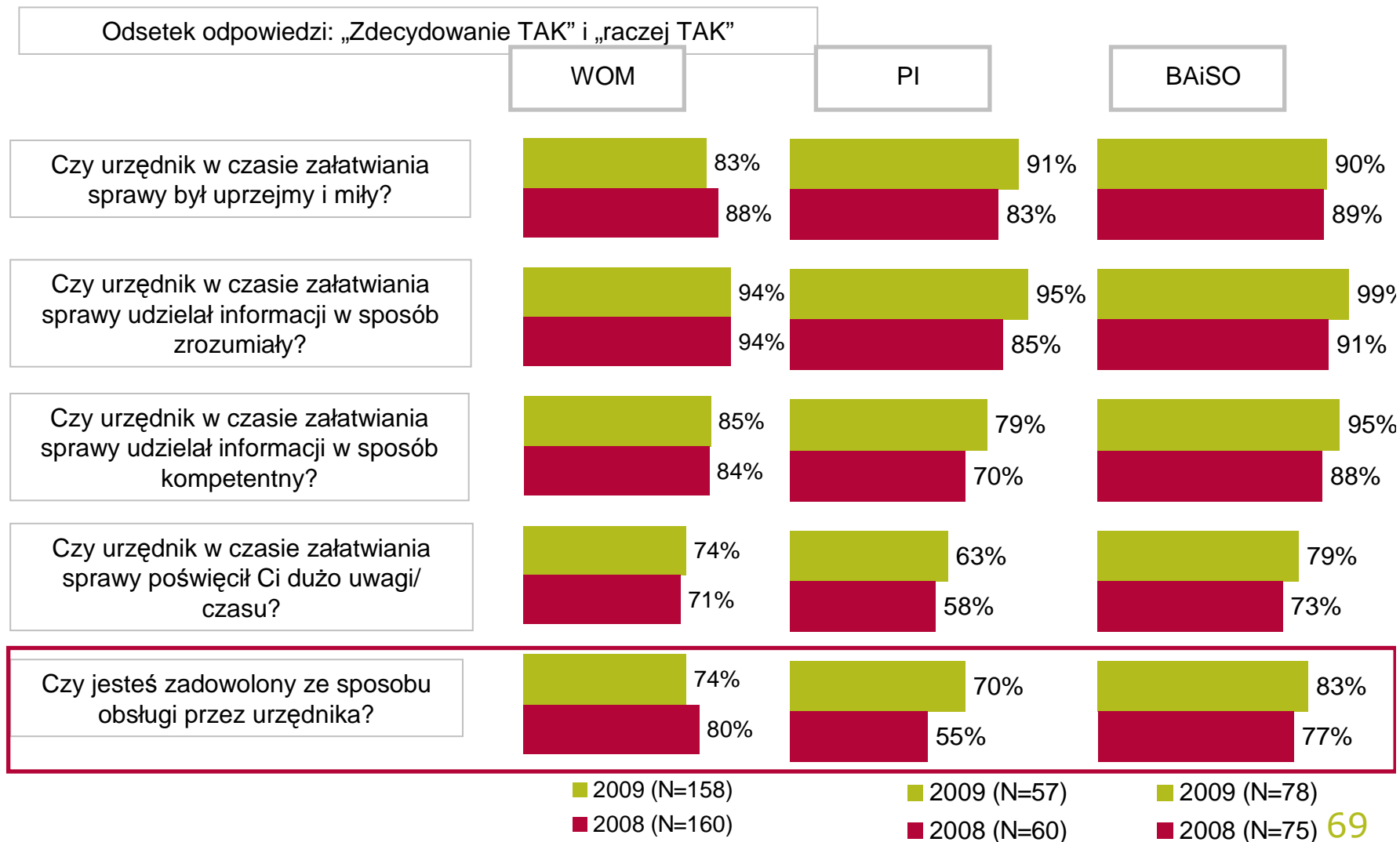


JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (7)



JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA





POSZCZEGÓLNE URZĘDY

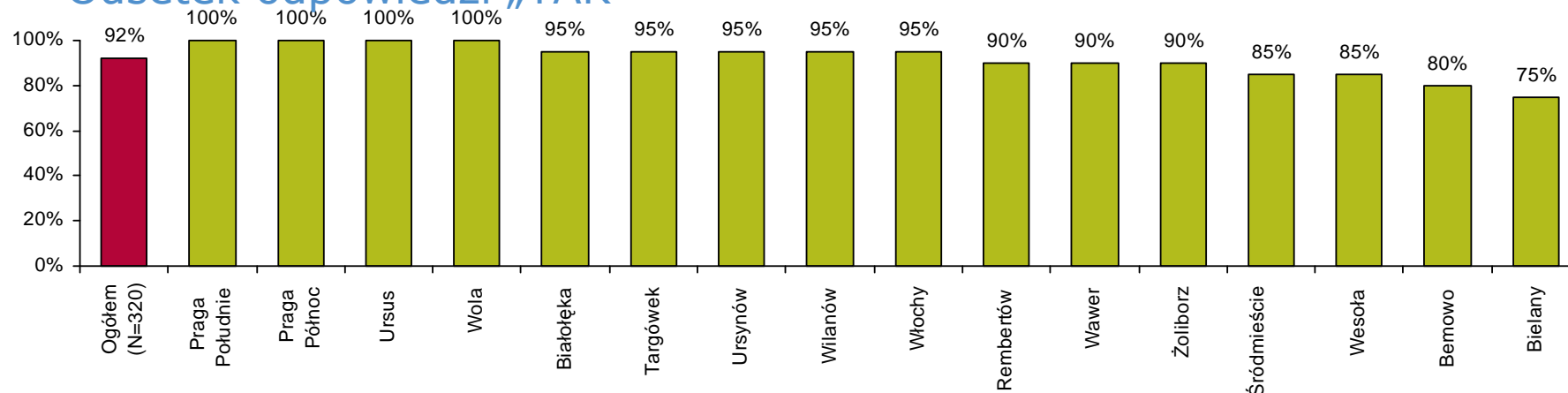


Otoczenie –
wygląd urzędu

POSZCZEGÓLNE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)

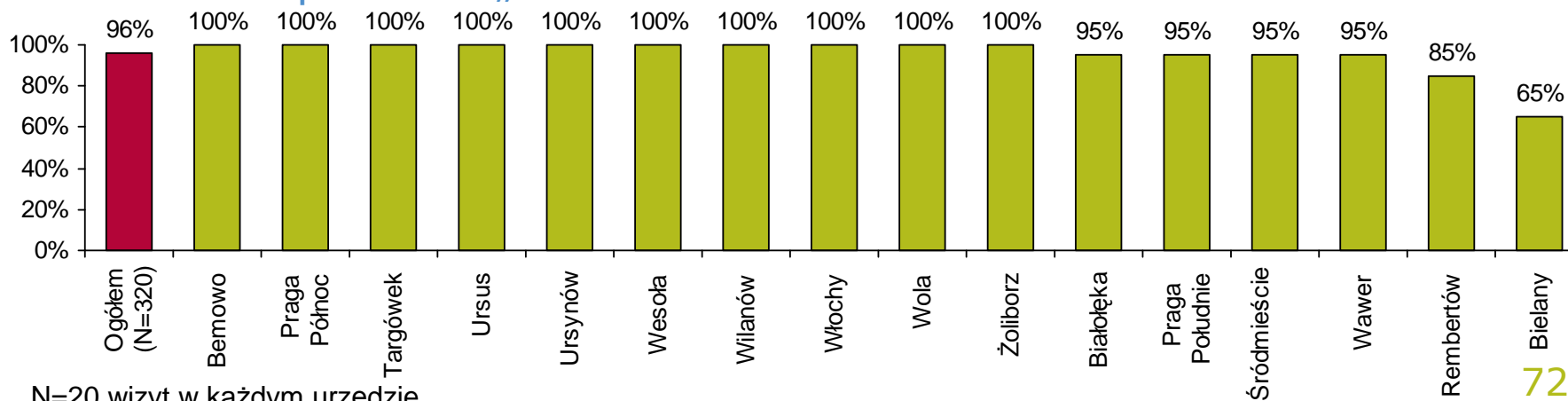
Czy widoczna jest tablica informacyjna?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



Czy oznakowanie PI jest widoczne/czytelne?

Odsetek odpowiedzi „TAK”

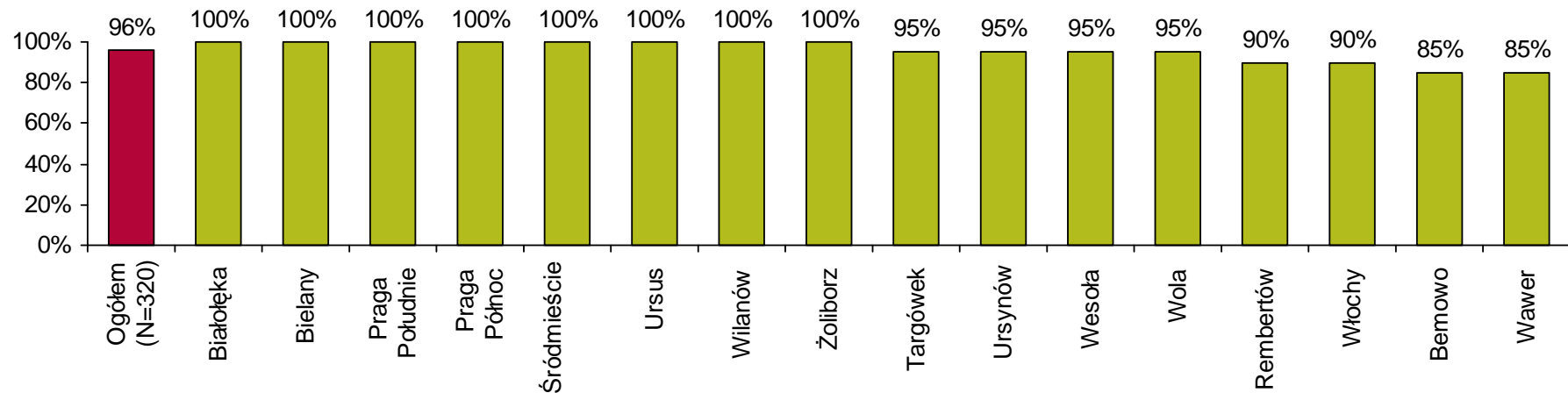


N=20 wizyt w każdym urzędzie

POSZCZEGÓLNE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

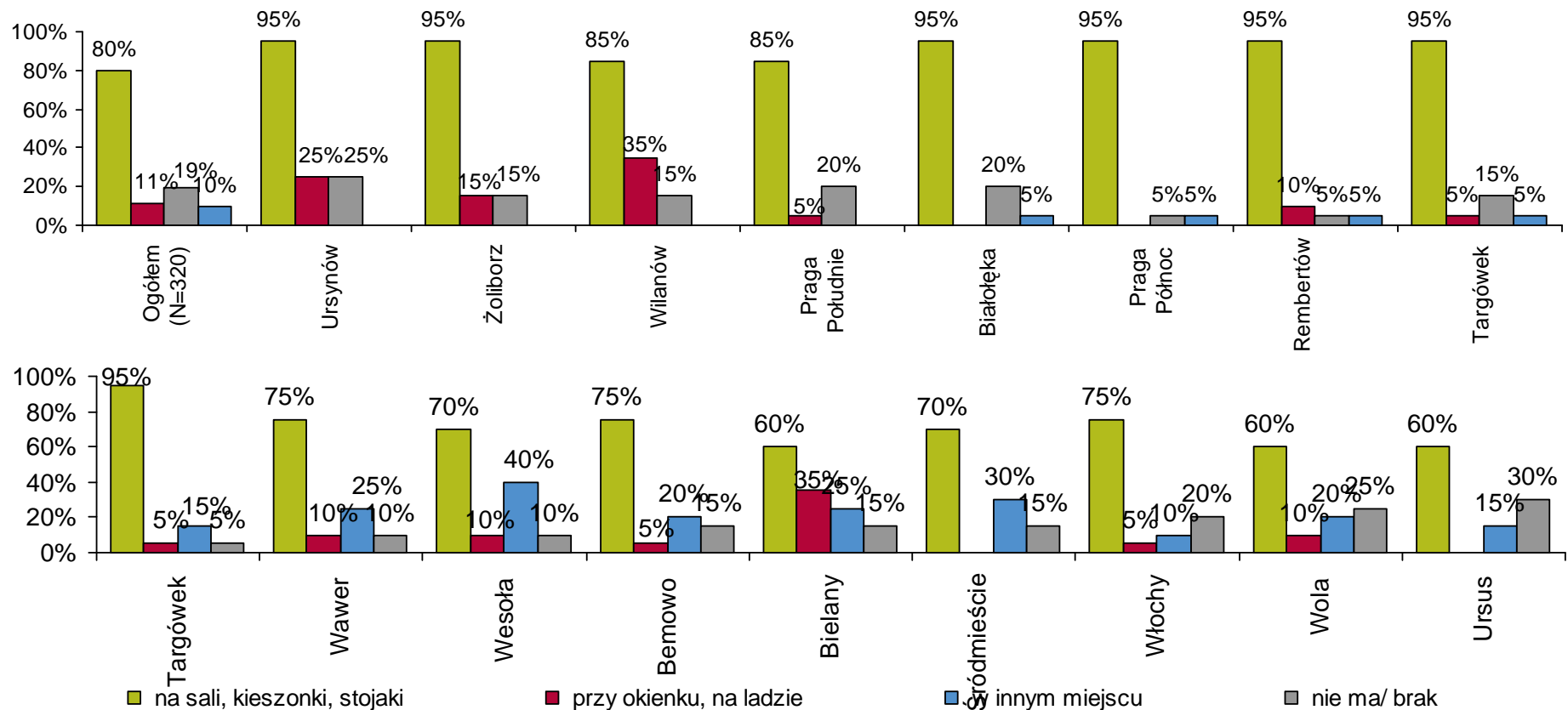
Czy oznakowanie poszczególnych stanowisk WOM PI delegatur BAISO jest widoczne/ czytelne?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



POSZCZEGÓLNE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

Gdzie znajdują się są karty informacyjne?

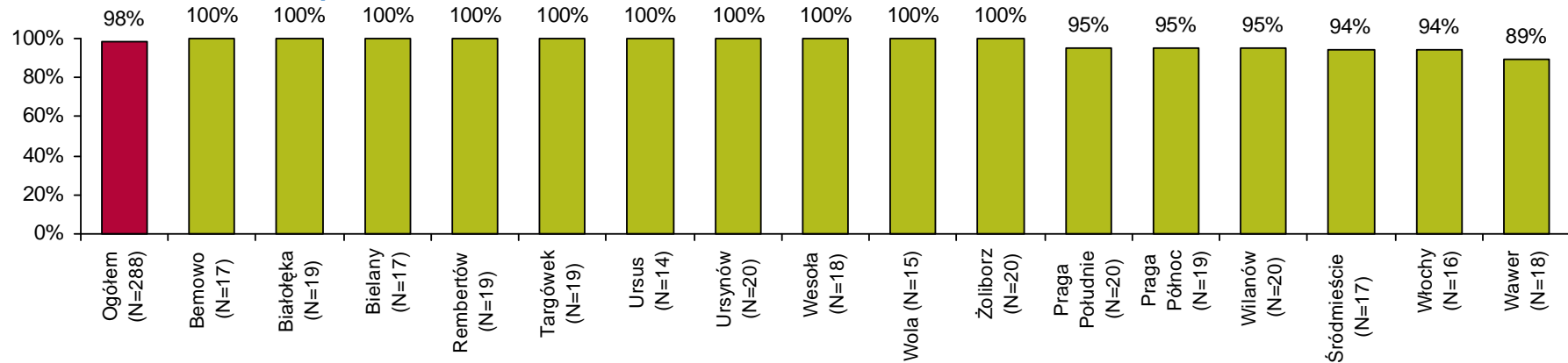


N=20 wizyt w każdym urzędzie

POSZCZEGÓLNE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

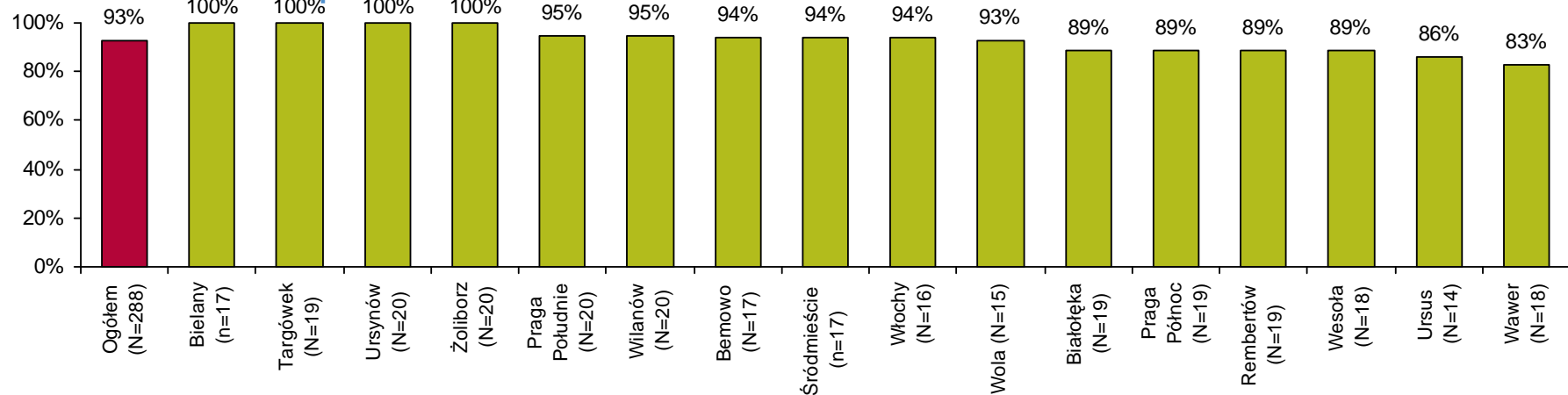
Czy karty informacyjne, które są na terenie urzędu są uporządkowane?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



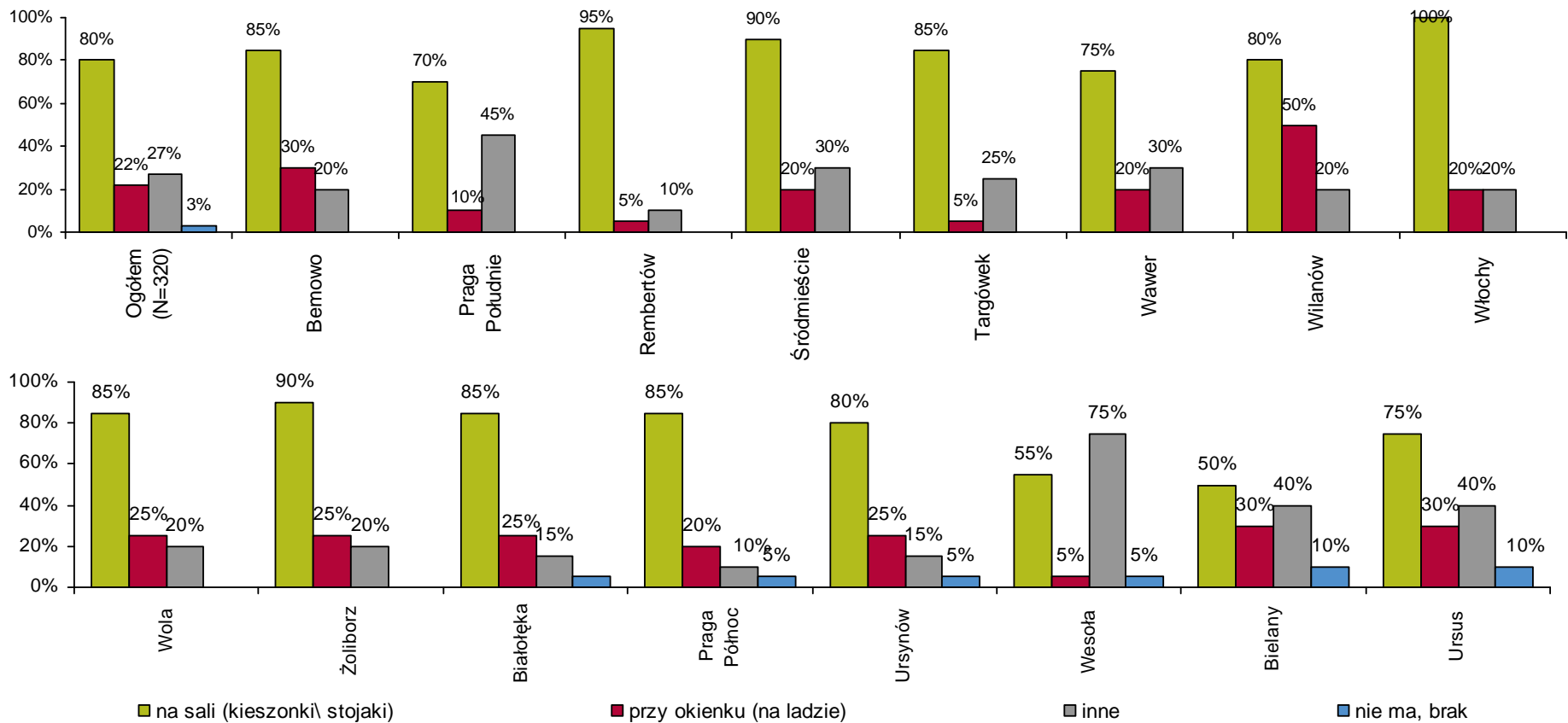
Czy karty informacyjne, które są na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



POSZCZEGÓLNE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

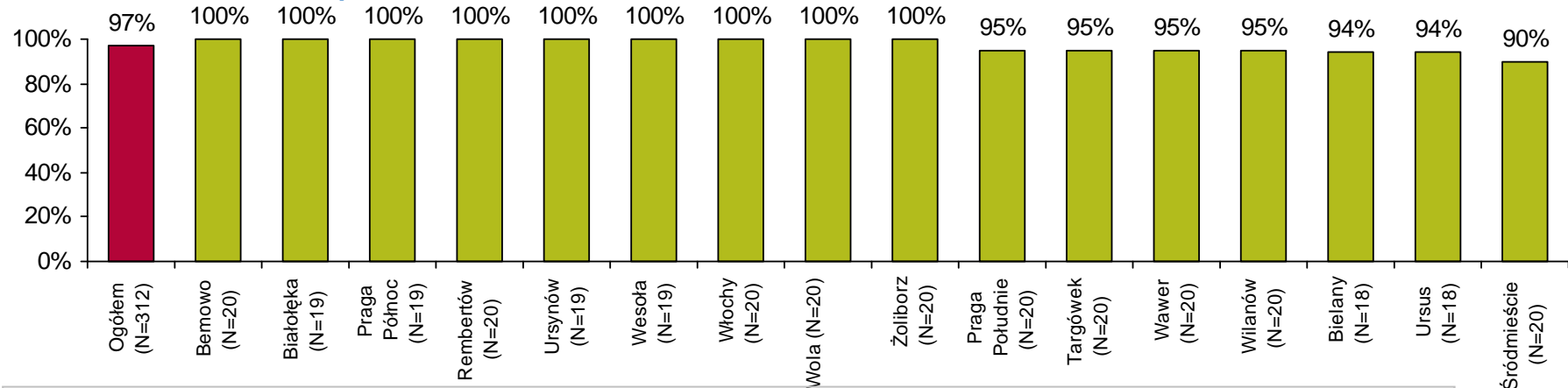


N=20 wizyt w każdym urzędzie

POSZCZEGÓLNE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (6)

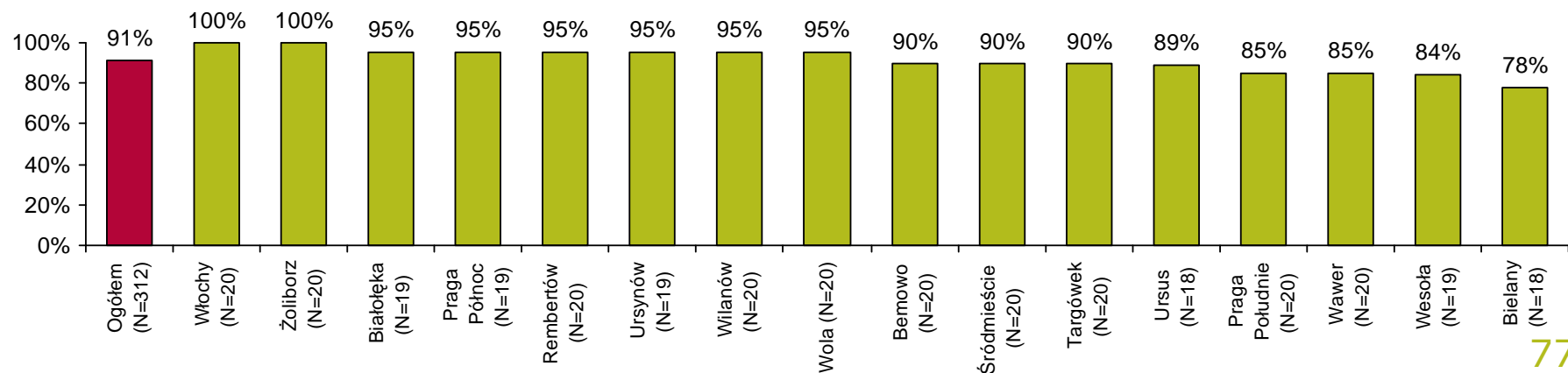
Czy formularze/ wnioski, które są na terenie urzędu są ułożone w należyтым porządku?

Odsetek odpowiedzi „TAK”.



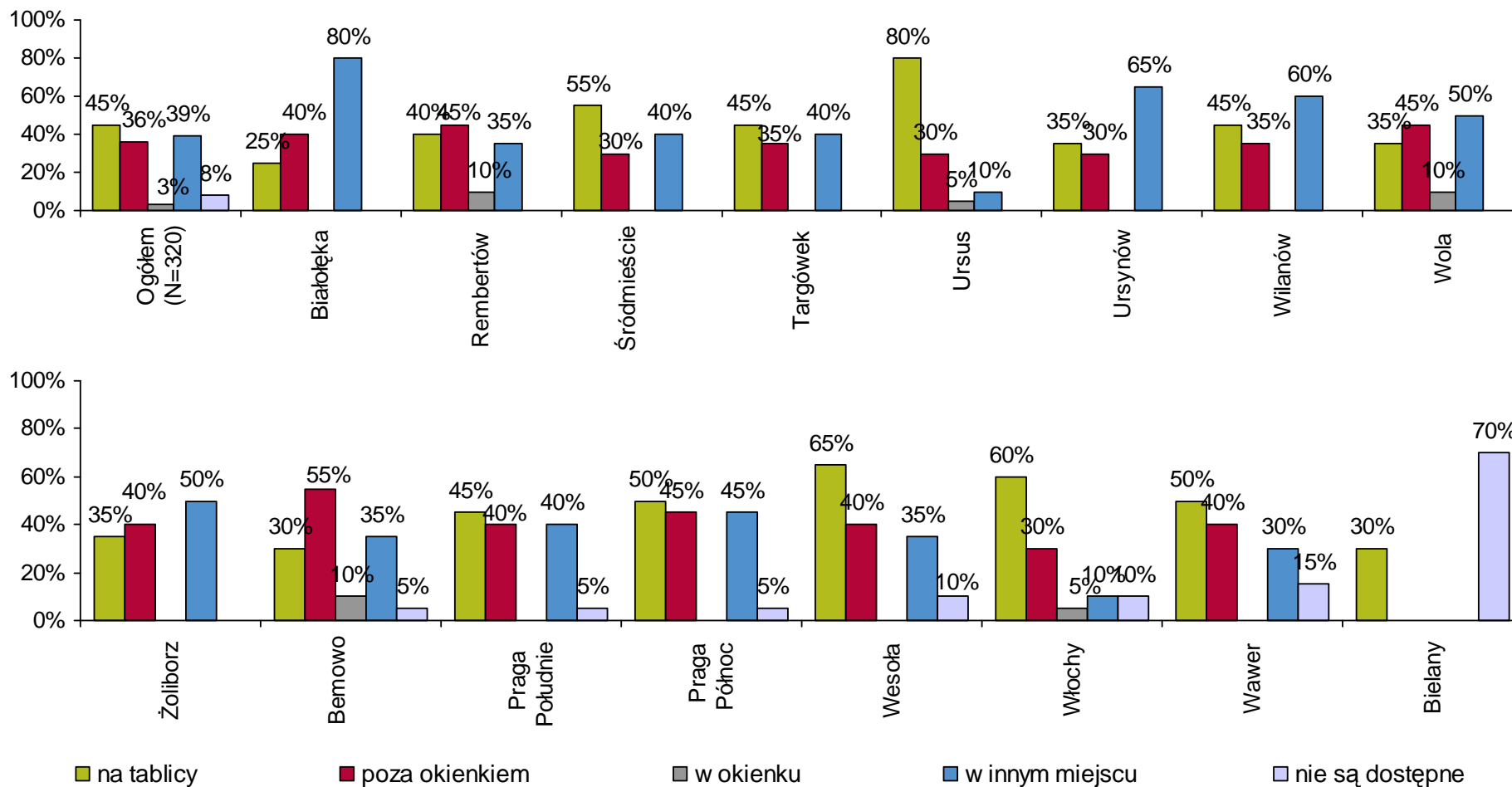
Czy formularze/ wnioski na terenie urzędu są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

Odsetek odpowiedzi „TAK”.



POSZCZEGÓLNE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (7)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?

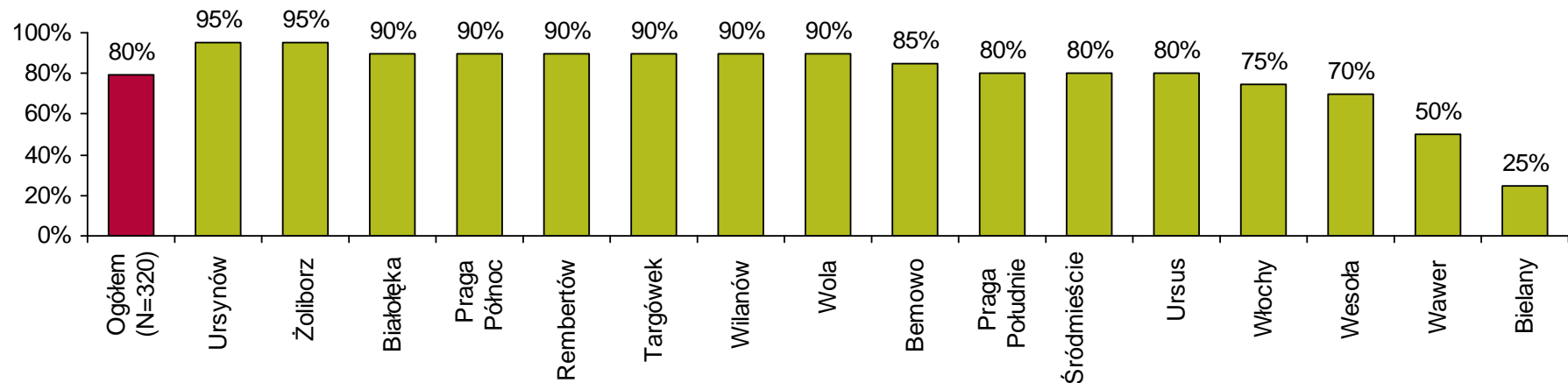


N=20 wizyt w każdym urzędzie

POSZCZEGÓLNE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (8)

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

Odsetek odpowiedzi „TAK”

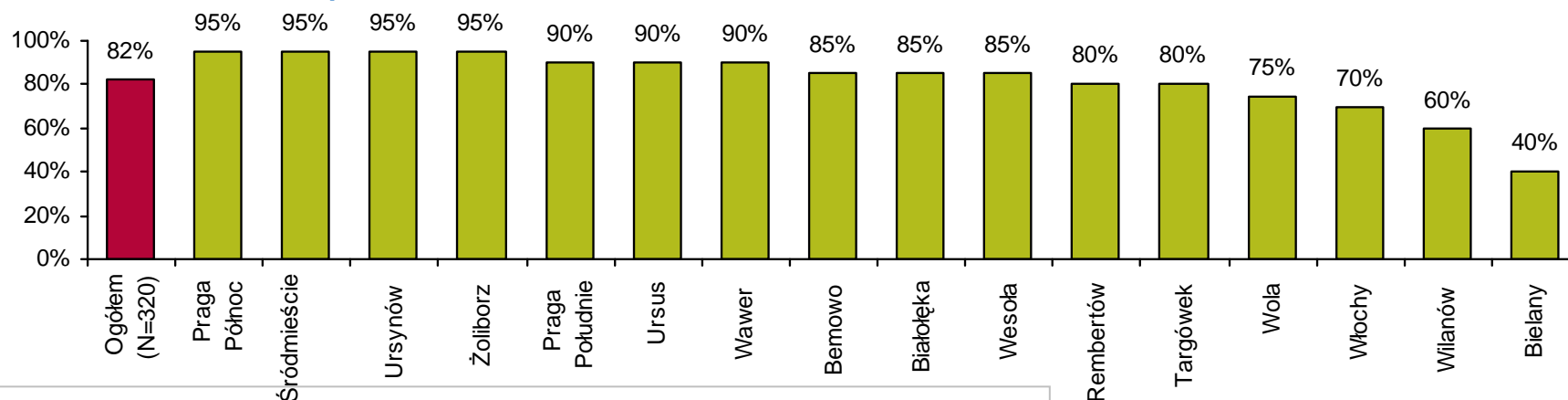


N=20 wizyt w każdym urzędzie

POSZCZEGÓLNE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (9)

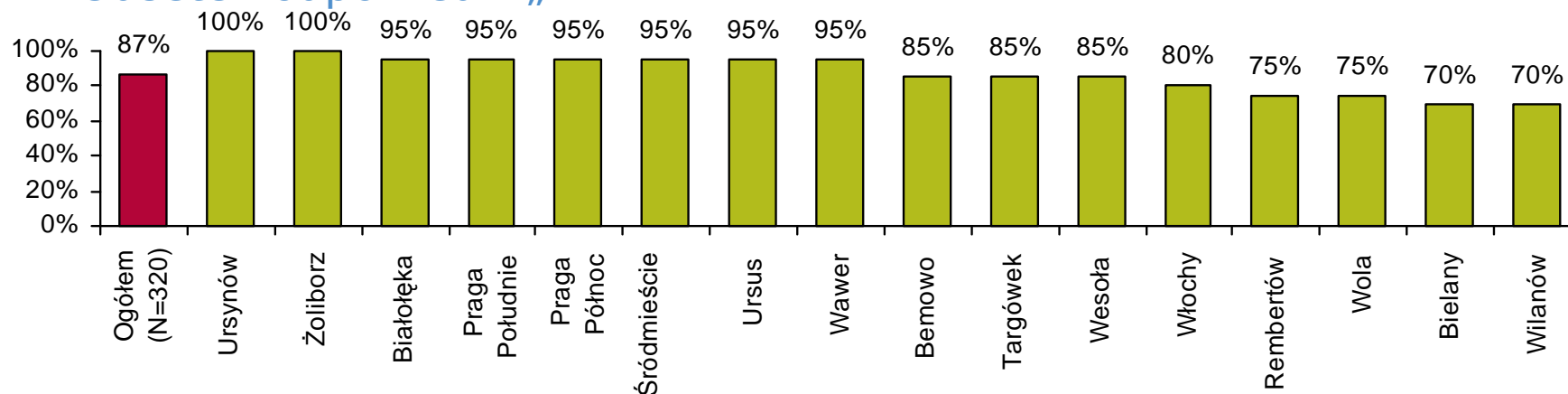
Czy liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków jest wystarczająca w trakcie wizyty?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



Czy ilość miejsc siedzących dla osób oczekujących jest wystarczająca?

Odsetek odpowiedzi „TAK”

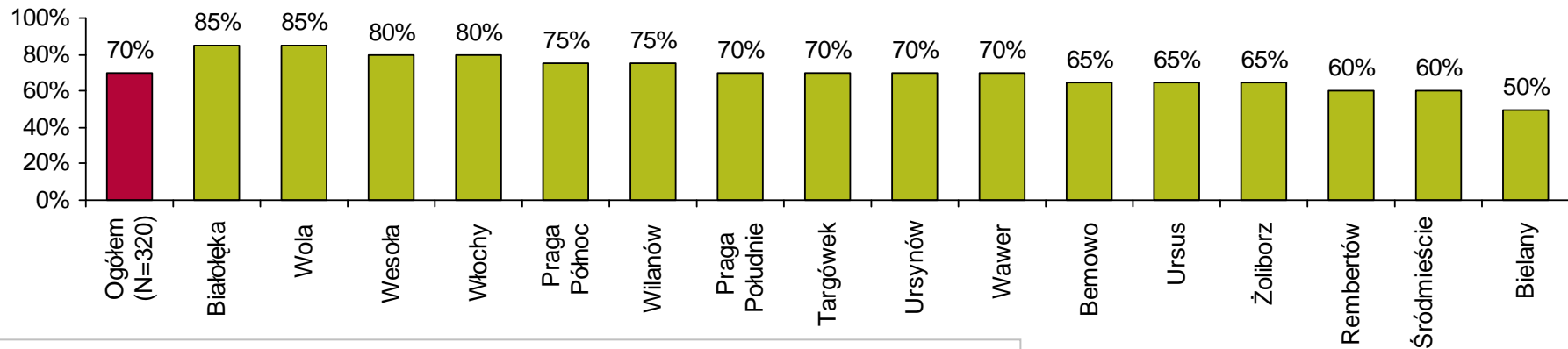


N=20 wizyt w każdym urzędzie

POSZCZEGÓLNE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (10)

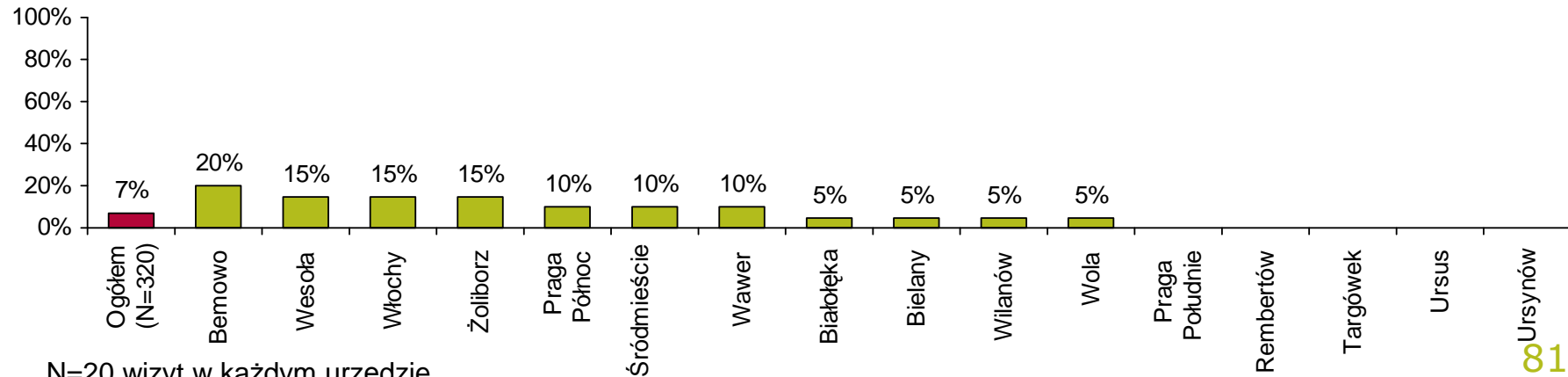
Czy są dostępne bezpłatne gazетки/ wydawnictwa urzędu na terenie urzędu?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



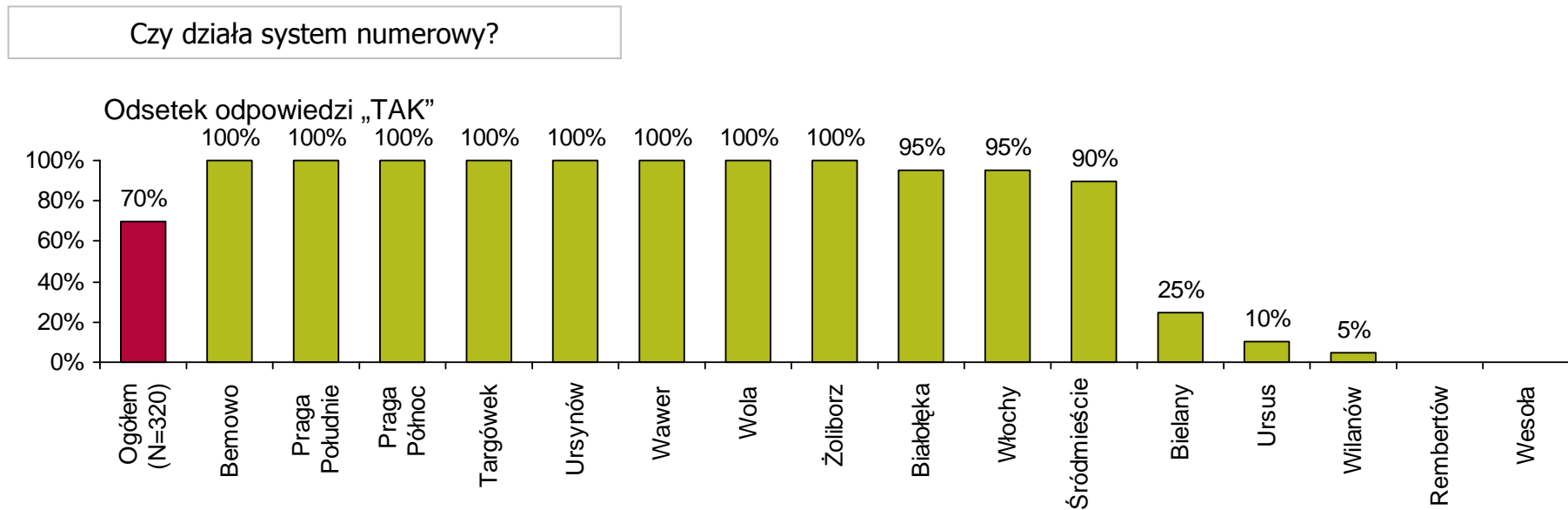
Czy ktoś z pracowników urzędu podszedł do Ciebie i zaoferował pomoc?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



N=20 wizyt w każdym urzędzie

POSZCZEGÓLNE URZĘDY OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (11)



N=20 wizyt w każdym urzędzie

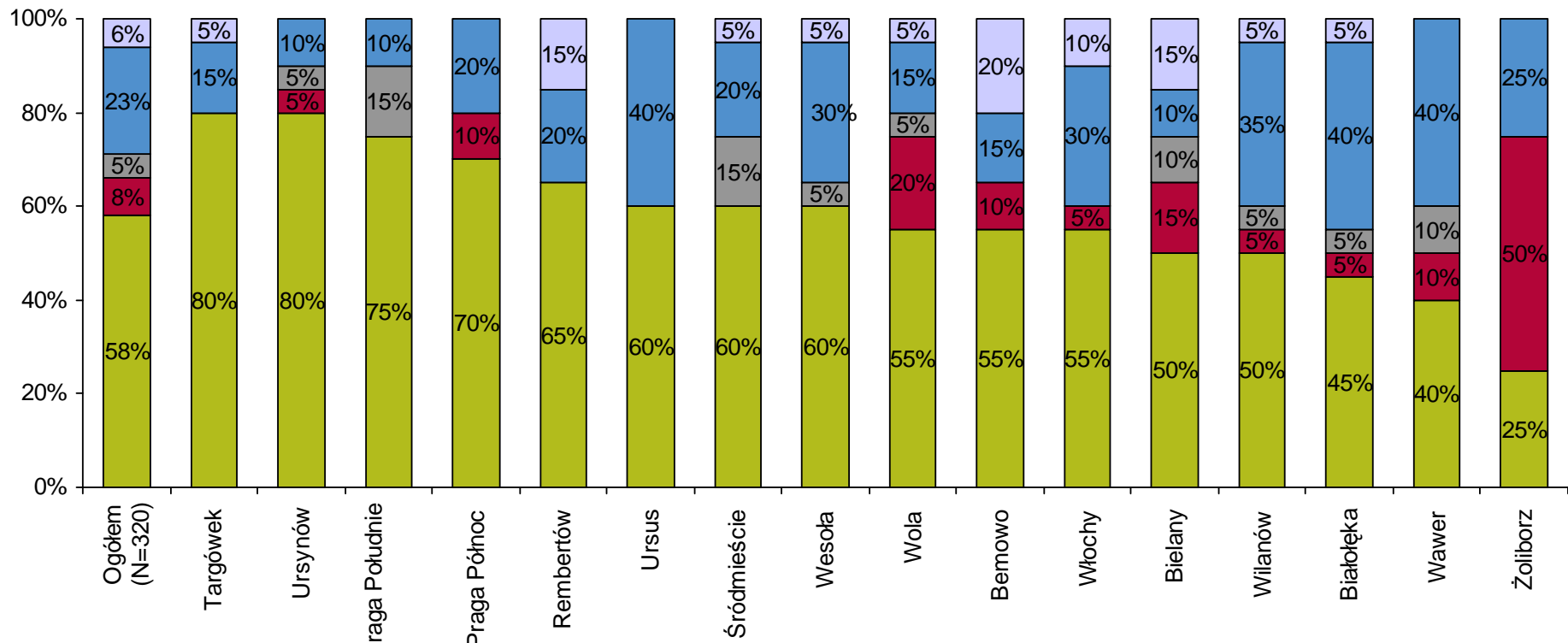


Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY (1)

Czy urzędnik ma identyfikator z imieniem i nazwiskiem?



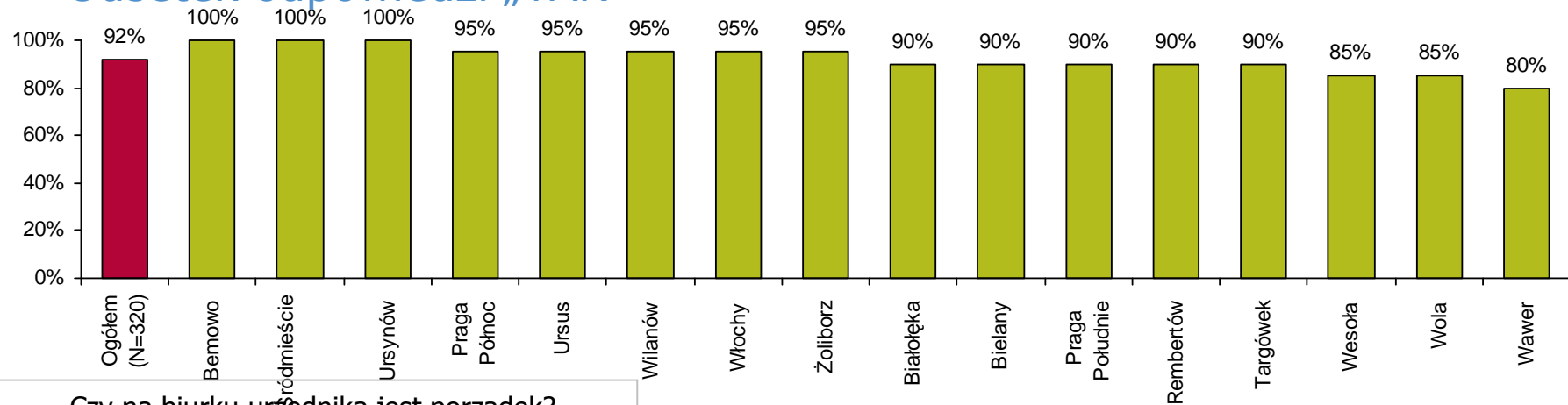
- trudno powiedzieć (nie widać całego urzędnika, nie wiadomo co miał na szyi)
- nie ma żadnego identyfikatora przy urzędniku
- tak, miał przypięty w innym miejscu niż na szyi
- tak, znajduje się w okienku (urzędnik nie nosi identyfikatora, ale identyfikator jest widoczny np. leży na biurku)
- tak, miał przypięty/powieszony na szyi

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY (2)

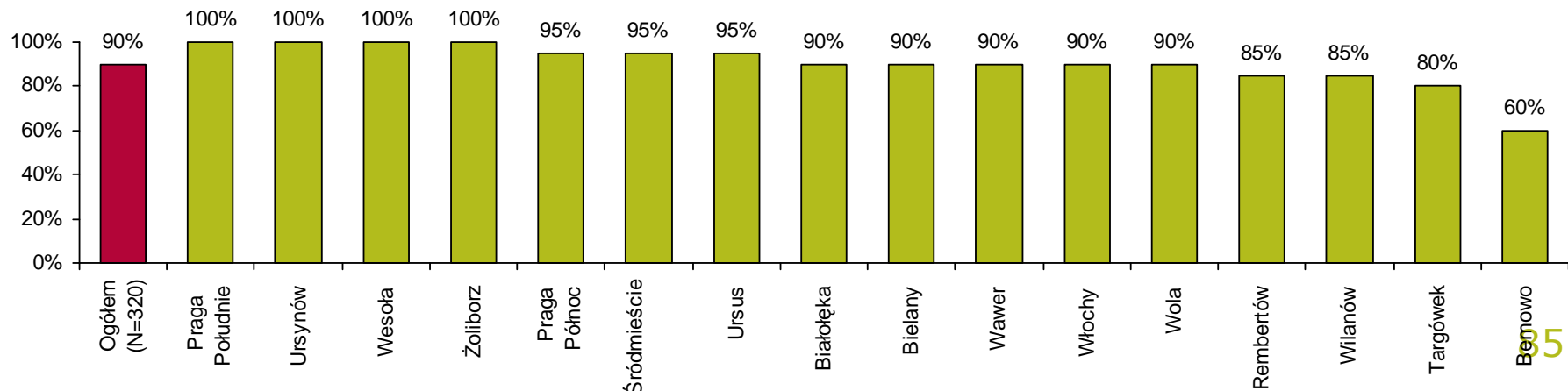
Czy urzędnik jest ubrany "na służbowo"?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



Czy na biurku urzędnika jest porządek?

Odsetek odpowiedzi „TAK”

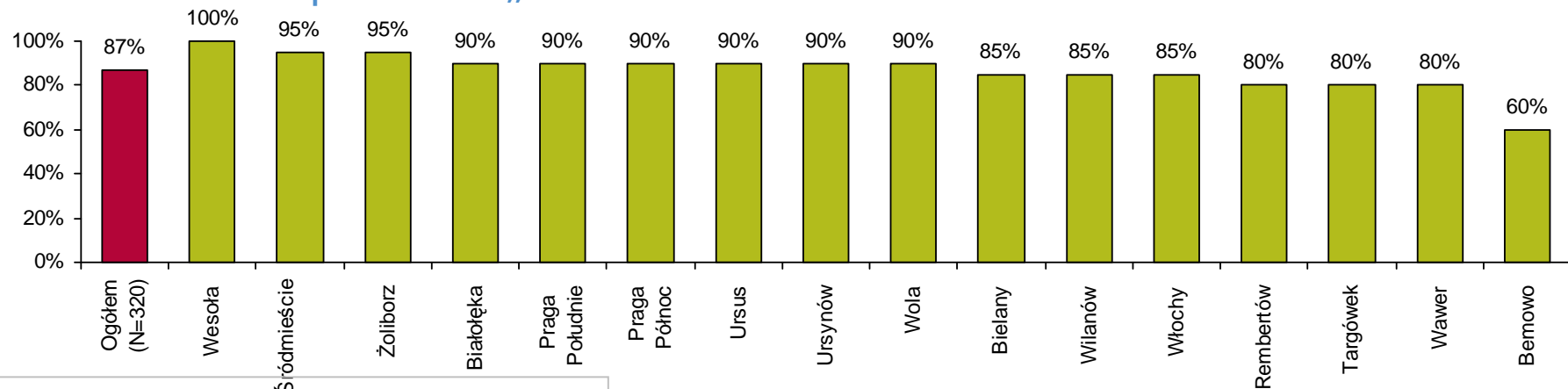


POSZCZEGÓLNE URZĘDY

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY (3)

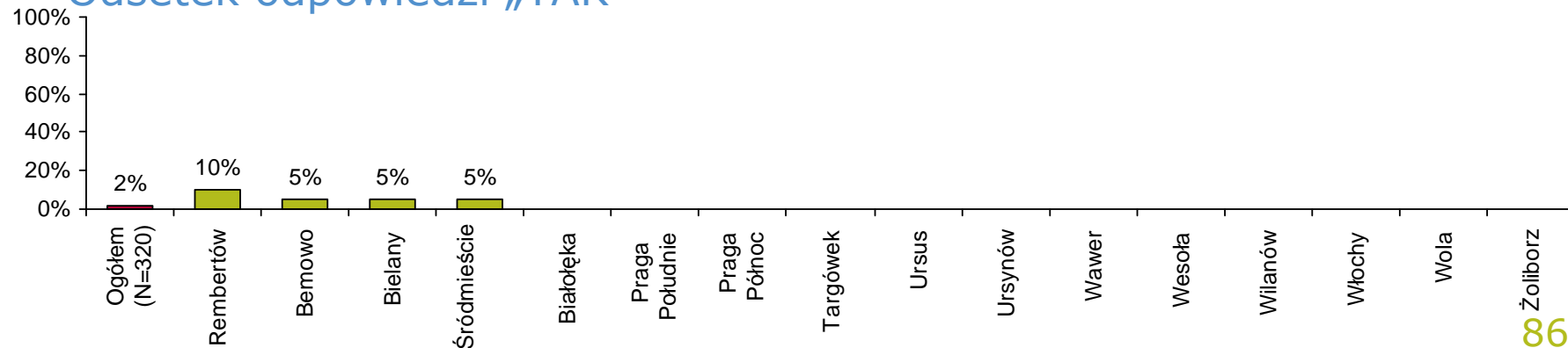
Czy na biurku urzędnika znajdują się tylko przedmioty związane z pracą?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



Czy na biurku są brudne naczynia?

Odsetek odpowiedzi „TAK”





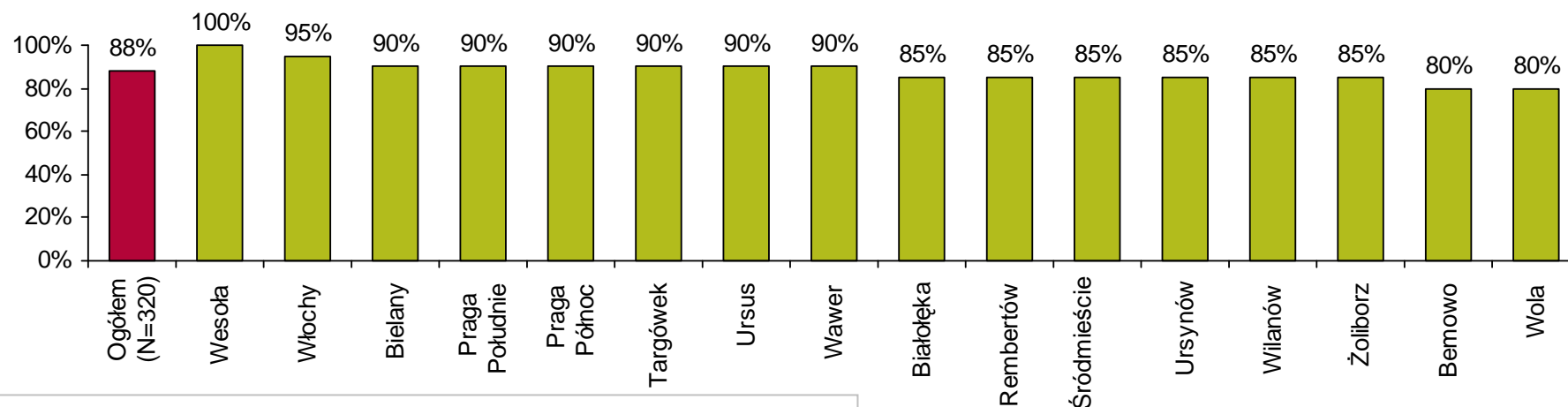
Zachowanie się urzędnika wobec klienta

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

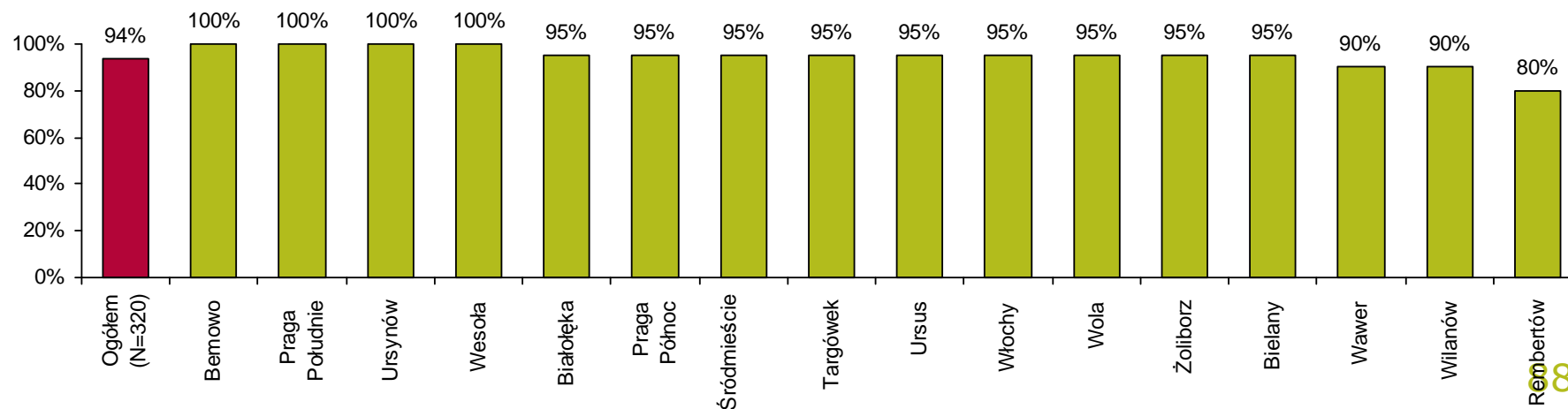
ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

Odsetek odpowiedzi „TAK”. N=20 wizyt w każdym urzędzie



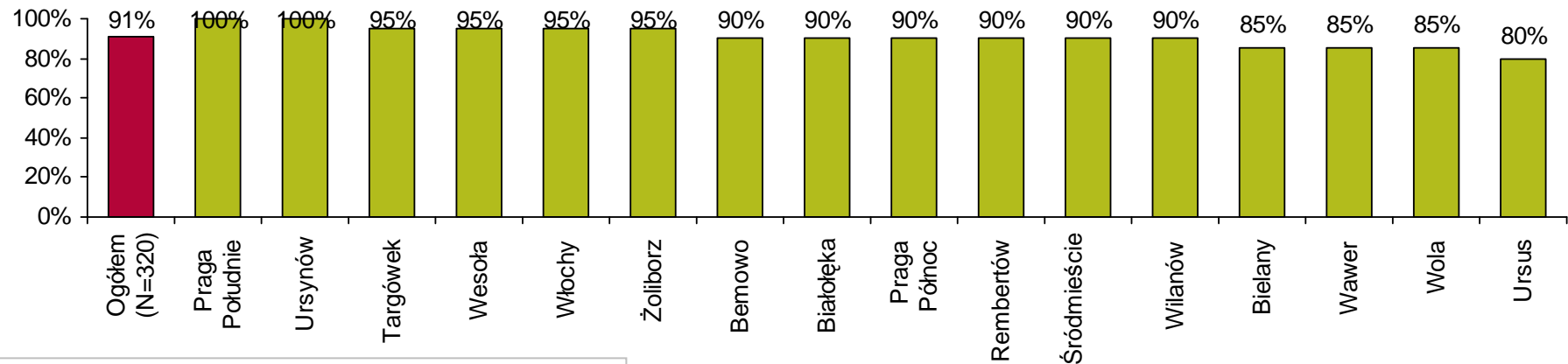
Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?



POSZCZEGÓLNE URZĘDY ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

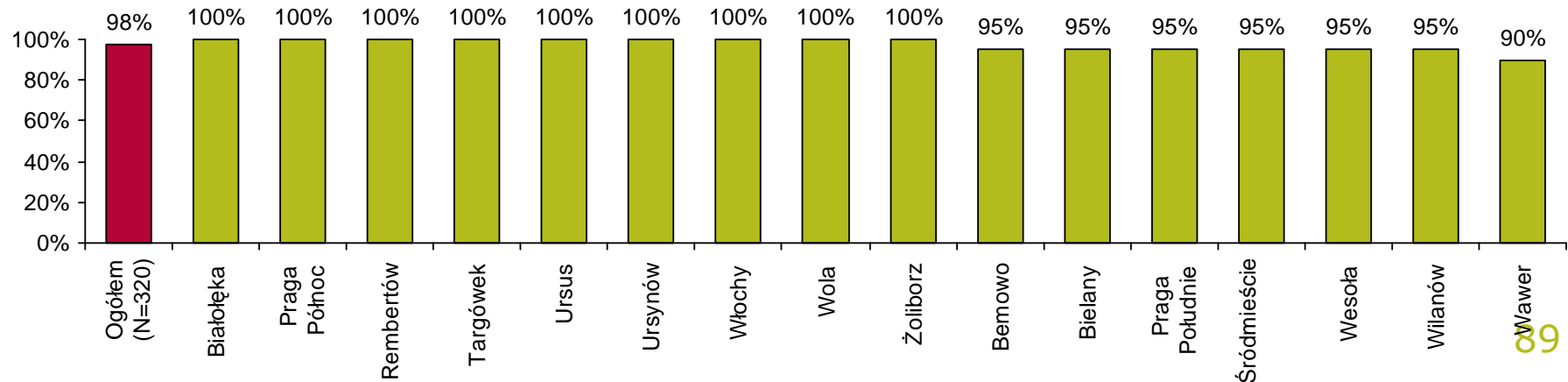
Czy urzędnik podczas rozmowy starał się podtrzymać kontakt wzrokowy z Tobą?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



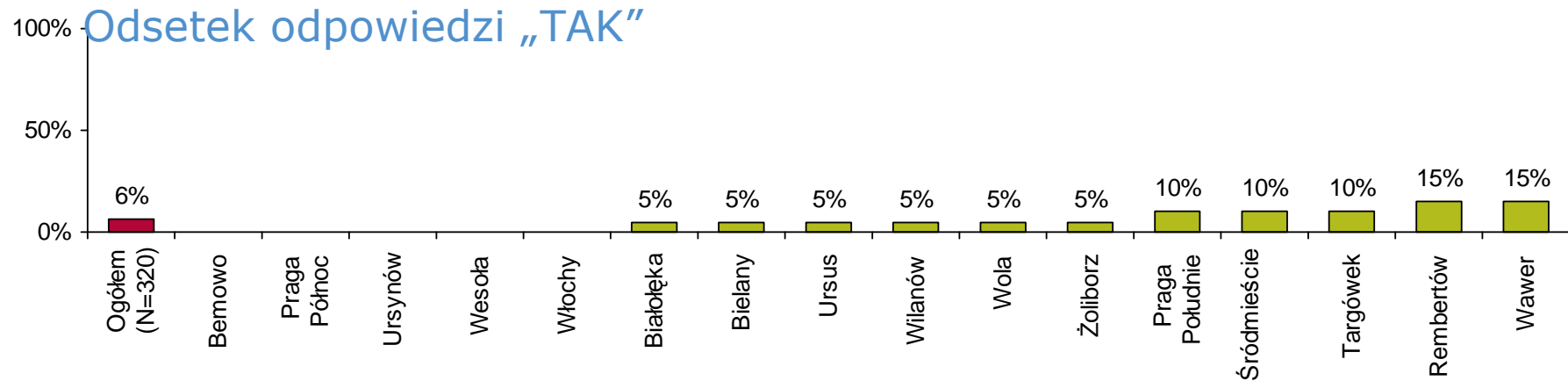
Czy urzędnik mówił wyraźnie?

Odsetek odpowiedzi „TAK”

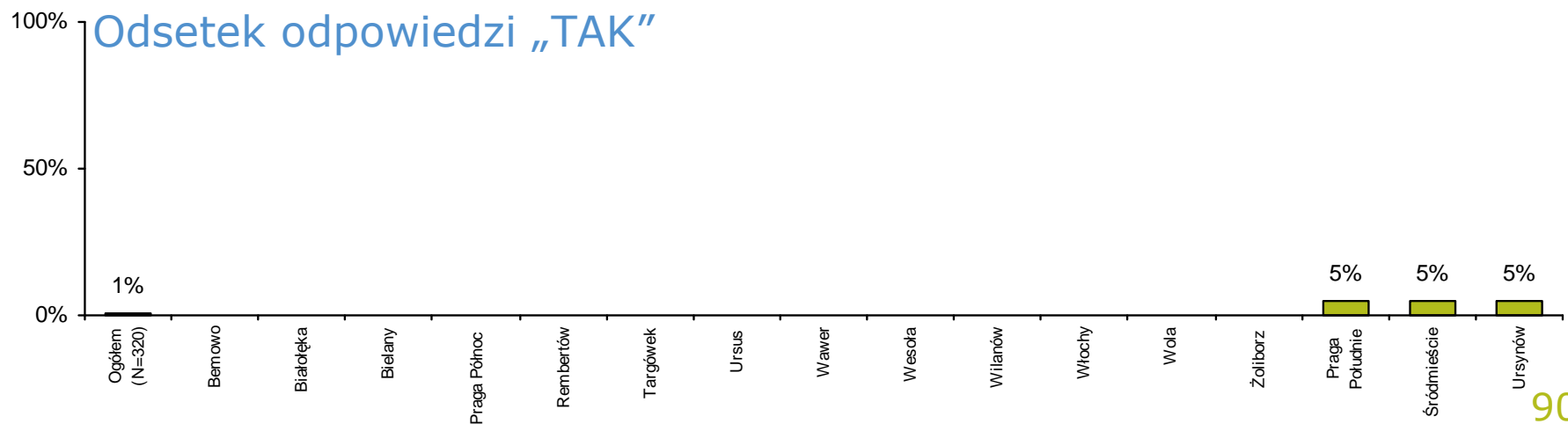


POSZCZEGÓLNE URZĘDY ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (3)

Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami?



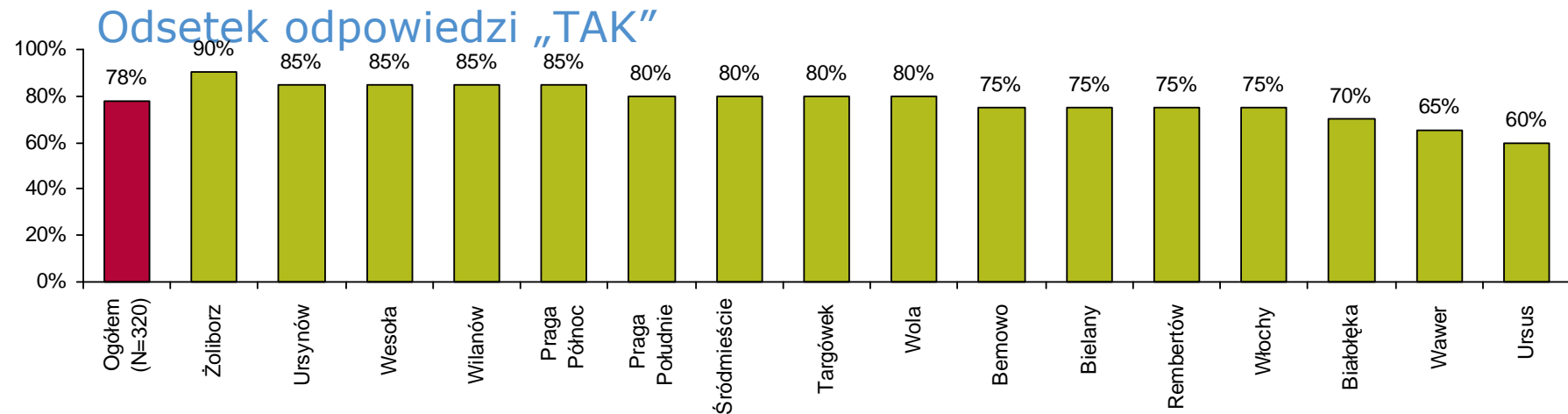
Czy podczas rozmowy z Tobą urzędnik jadł posiłek / przekąskę / żuł gumę / pił herbatę, kawę lub inny napój?



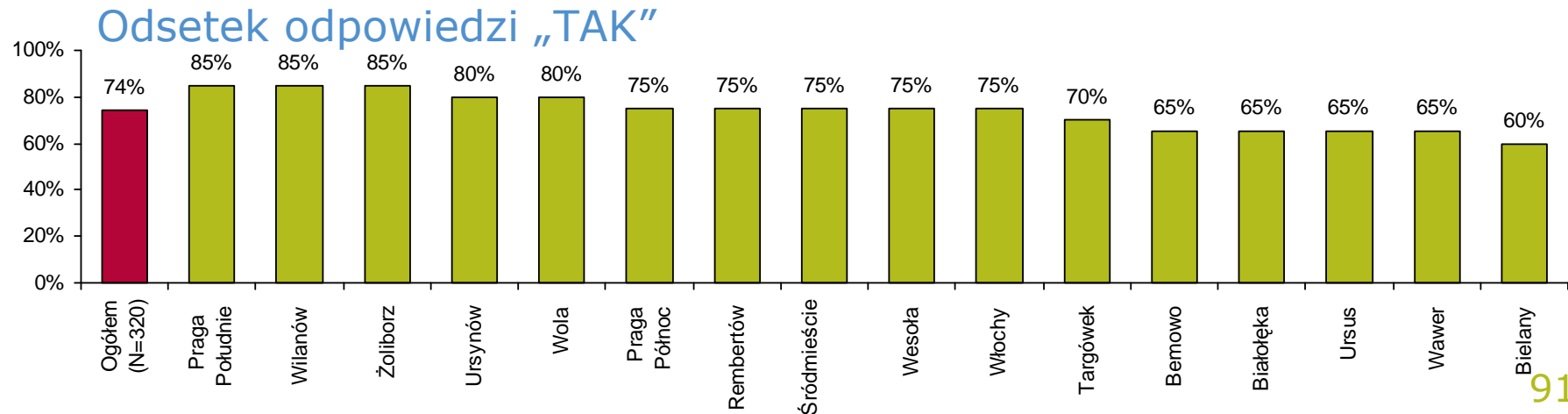
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (4)

Czy urzędnik uprzejmie Cię przywitał?

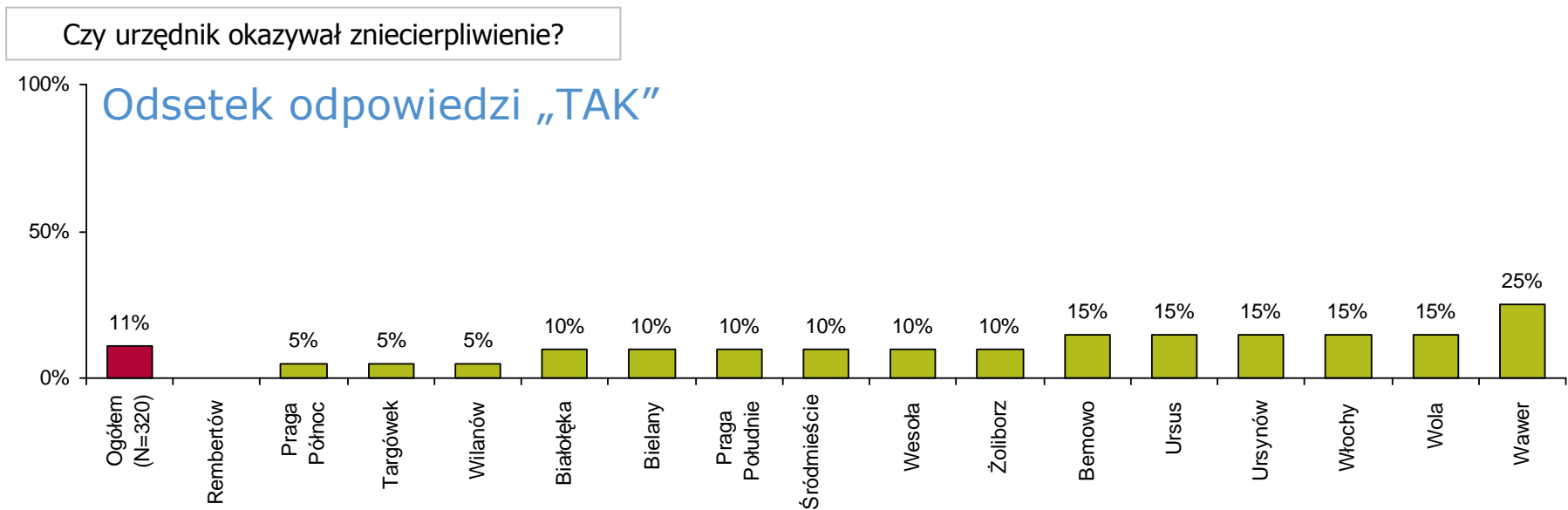


Czy urzędnik uprzejmie Ciebie pożegnał?



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (5)





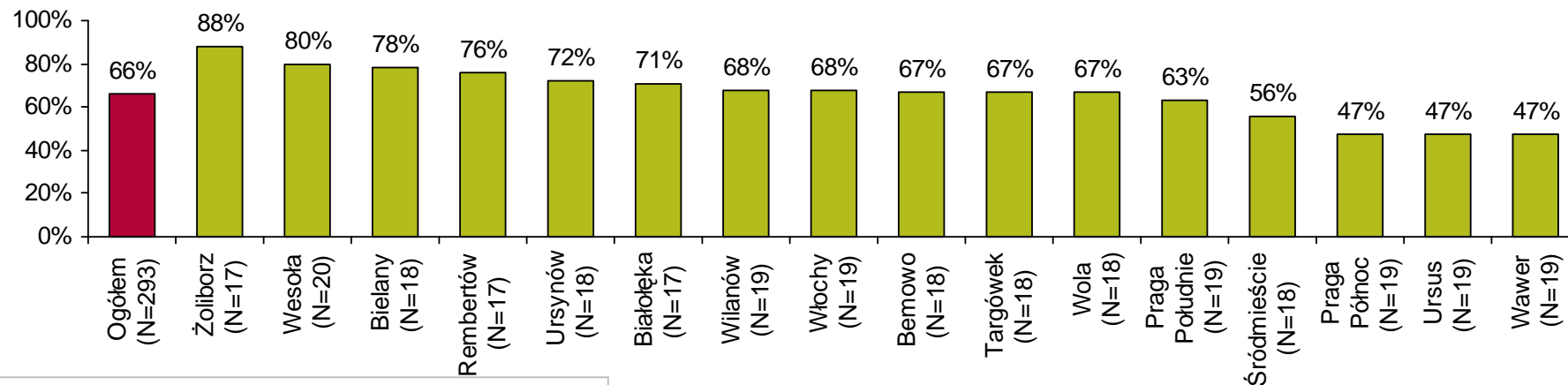
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

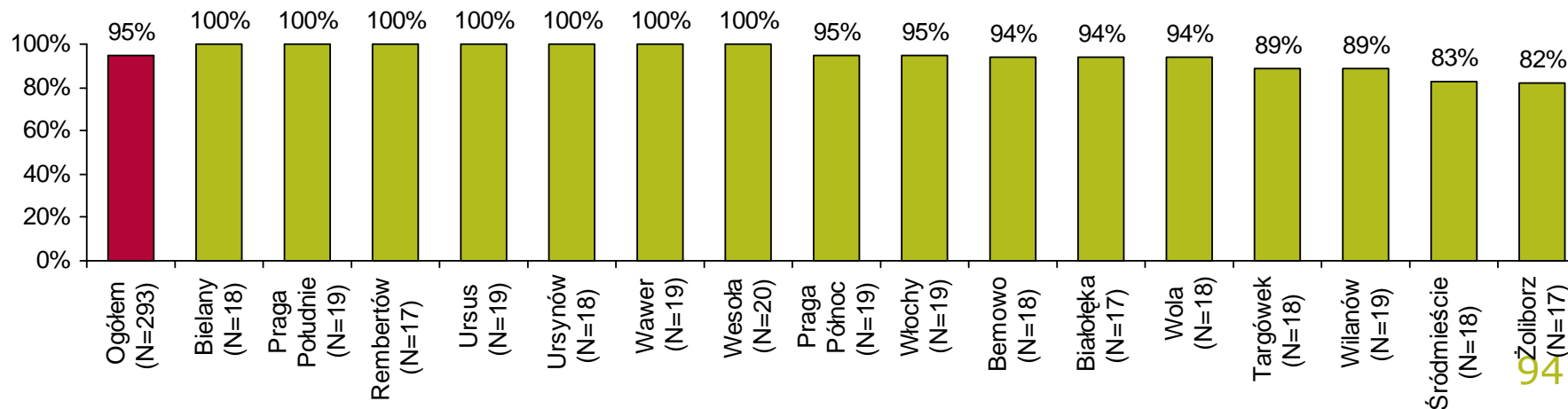
Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej przez Ciebie sprawy?

Odsetek odpowiedzi „TAK”



Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?

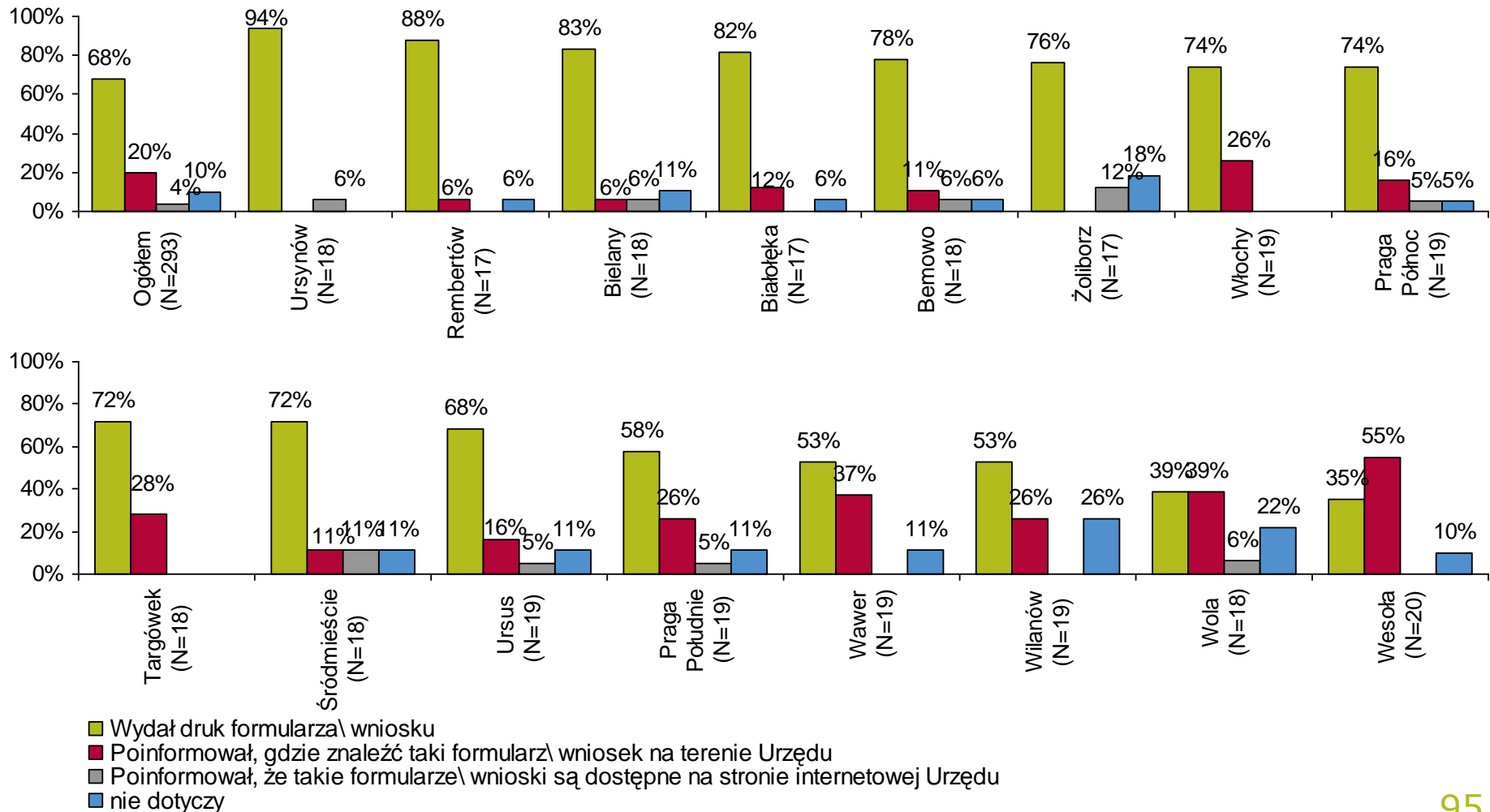
Odsetek odpowiedzi „TAK”



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

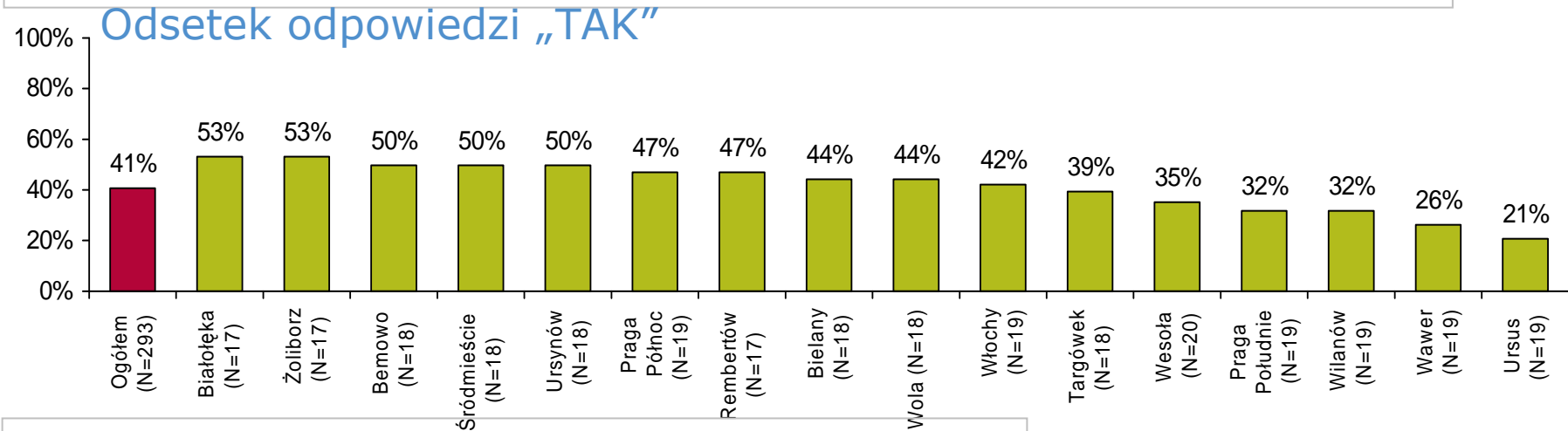
Czy urzędnik wydał Ci druk formularza/ wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/ wniosek?



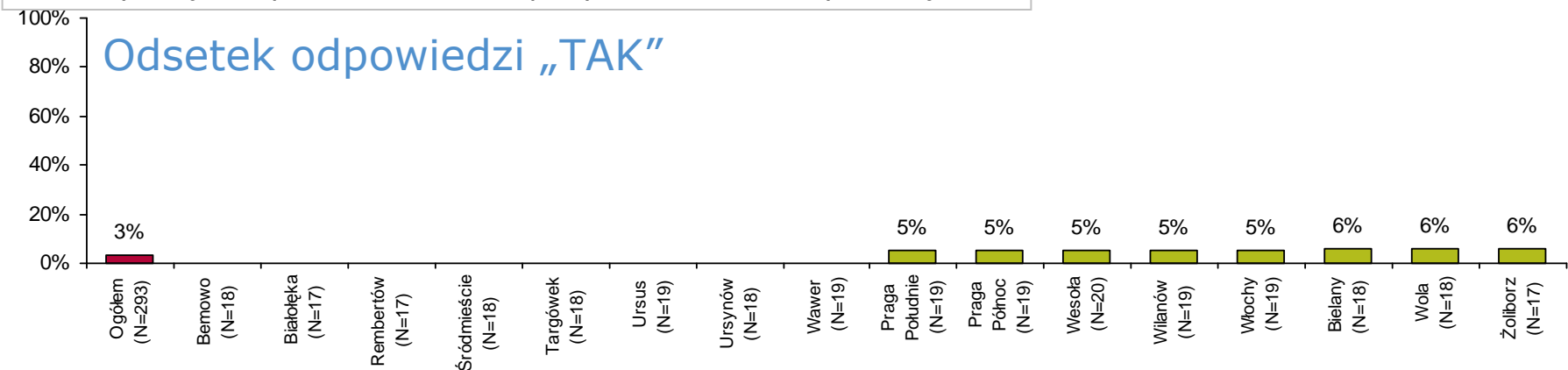
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



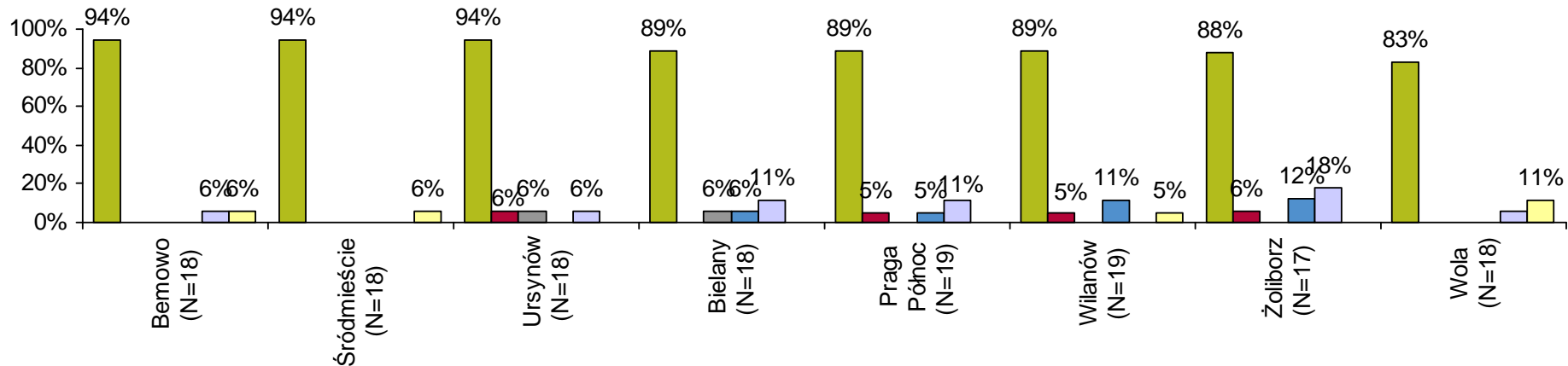
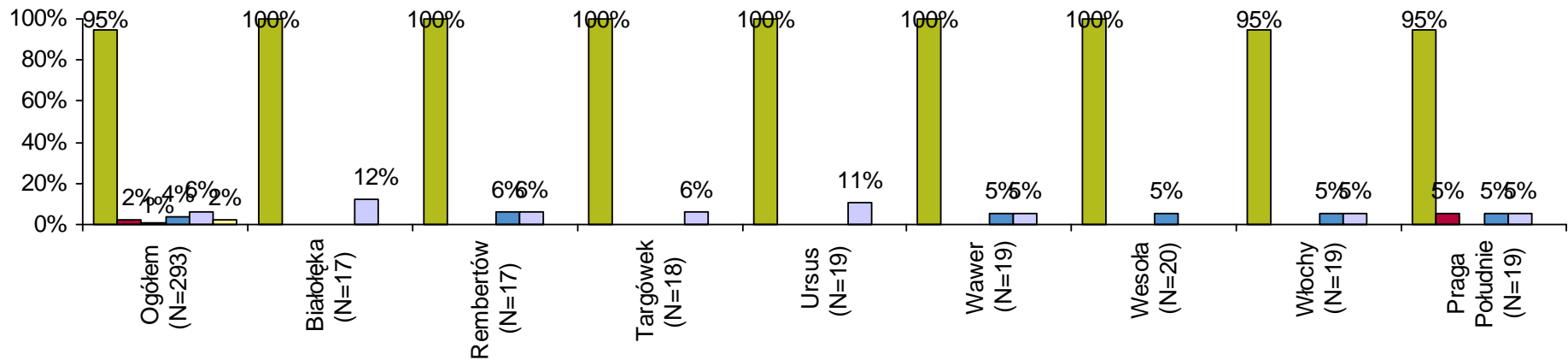
Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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

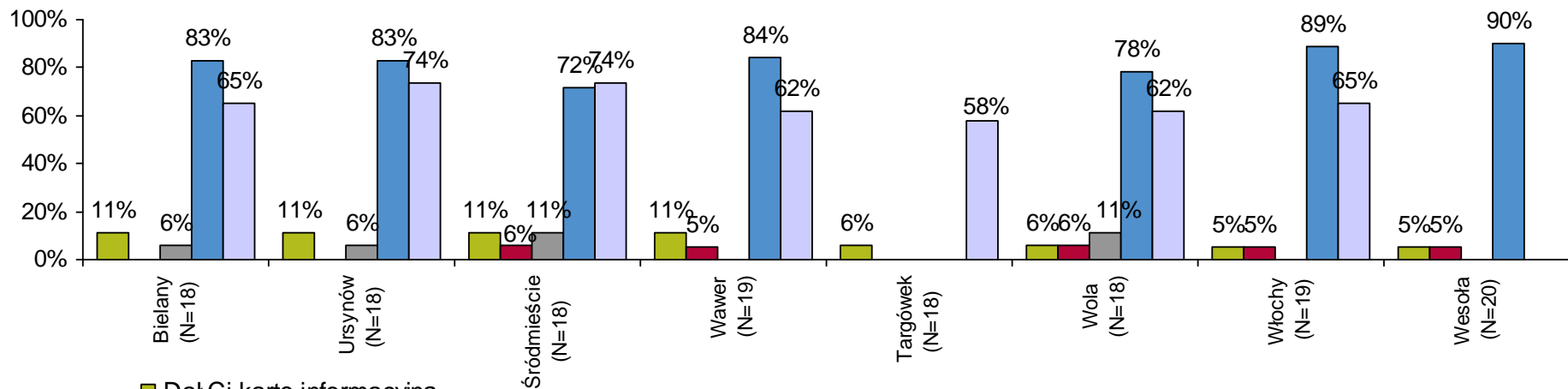
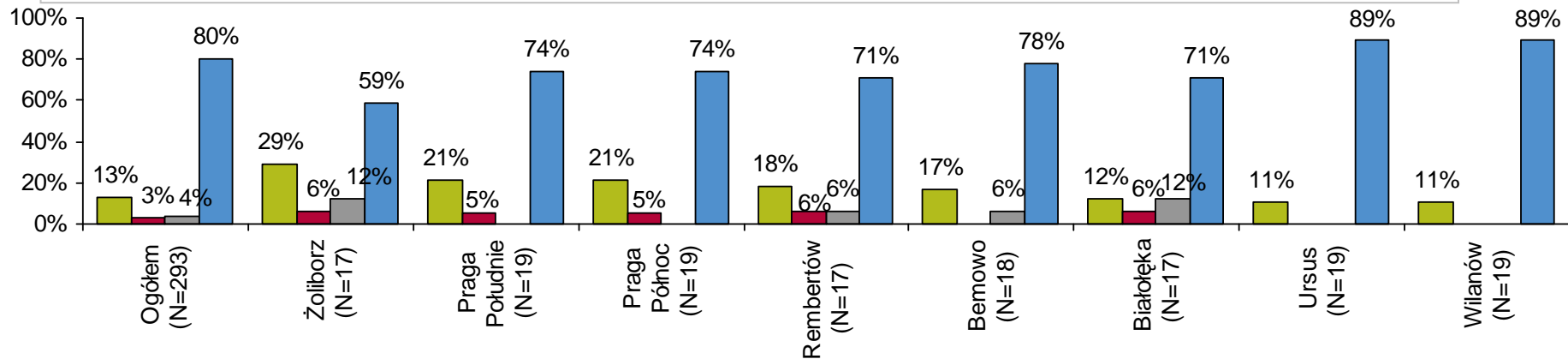


- Wyjaśniał sprawę z głowy
- Postępował się papierowymi kartami informacyjnymi
- Postępował się papierowymi aktami prawnymi (ustawy, monitory itp.)
- Postępował się komputerem
- Korzystał z pomocy innych urzędników
- nie wiem

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

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



- Dał Ci kartę informacyjną
- Powiedział gdzie możesz znaleźć kartę informacyjną na terenie Urzędu
- Powiedział, że taka karta informacyjna jest dostępna na stronie internetowej Urzędu
- Nie wspomniał o karcie informacyjnej
- Nie wspomniał o karcie informacyjnej

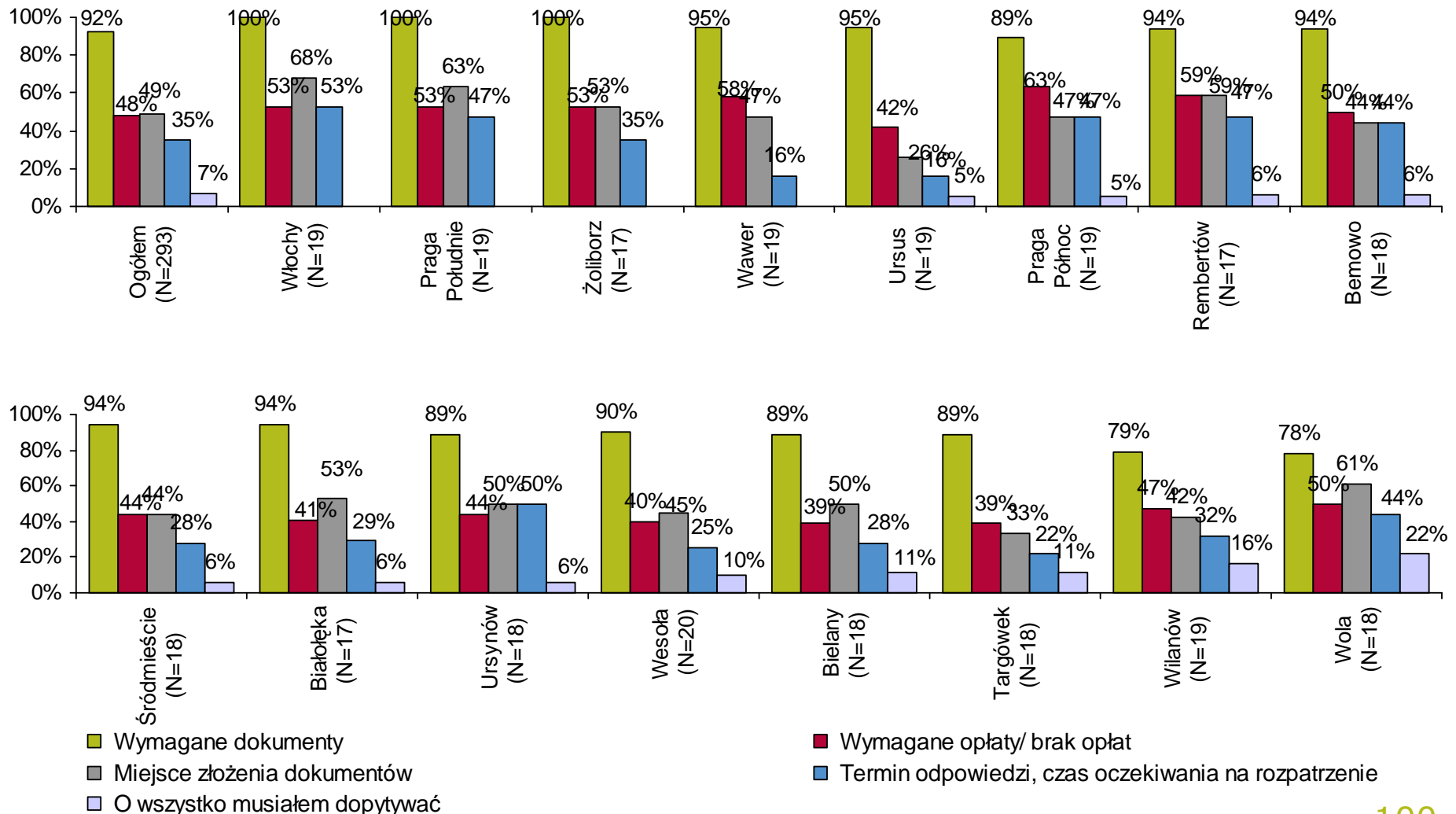


Urządnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

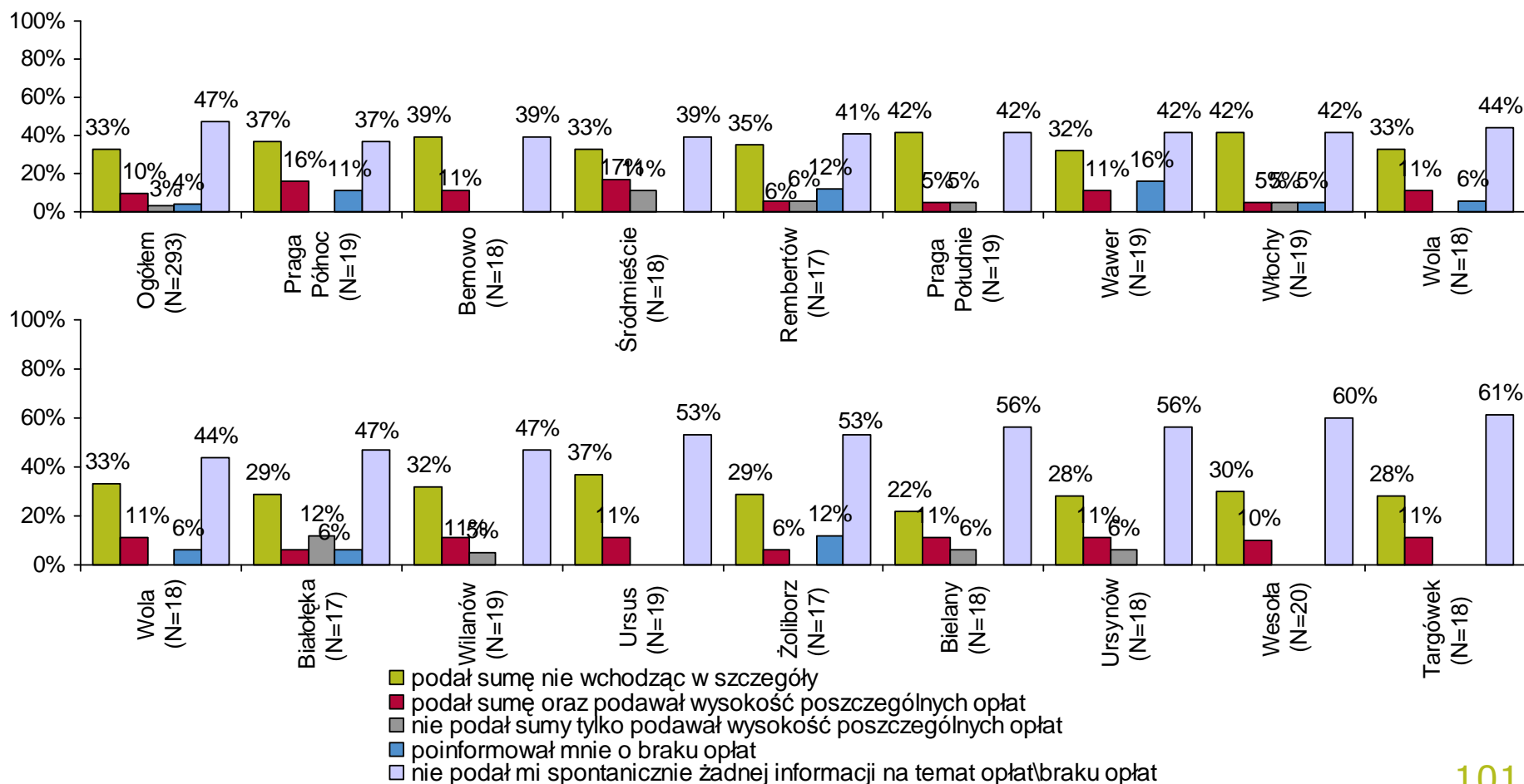
Czy urzędnik poinformował Cię sam o następujących sprawach do załatwienia przedstawionej przez Ciebie sprawy?



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

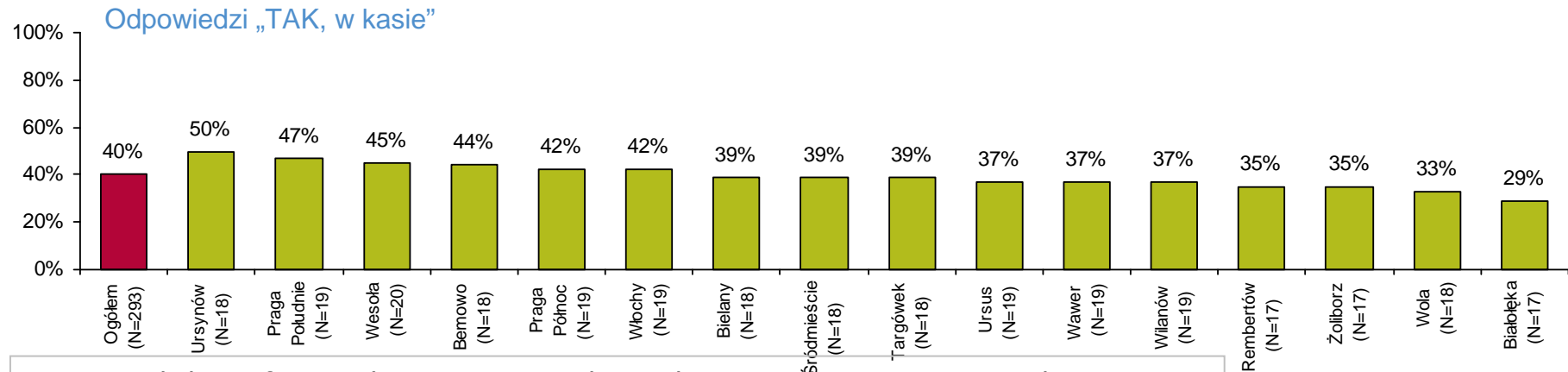
Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje to, w jaki sposób urzędnik spontanicznie, bez Twojego dopytywania poinformował o opłatach/braku opłat, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej przez Ciebie sprawy?



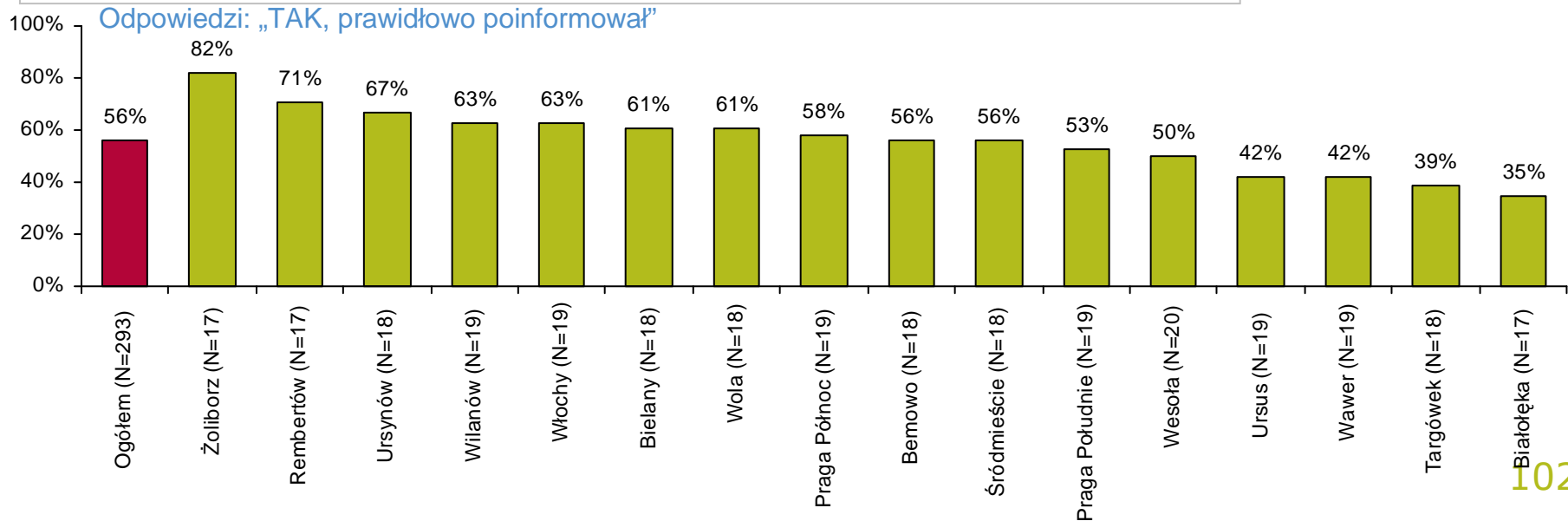
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował Ciebie, gdzie można uiścić opłatę?



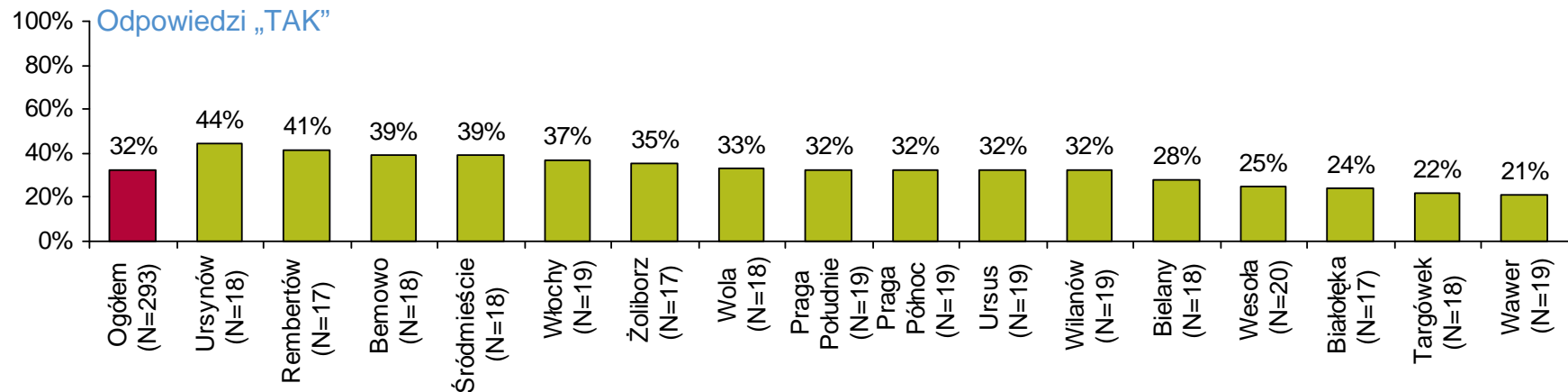
Czy urzędnik poinformował Cię o terminie odpowiedzi na przedstawioną przez Ciebie sprawę?



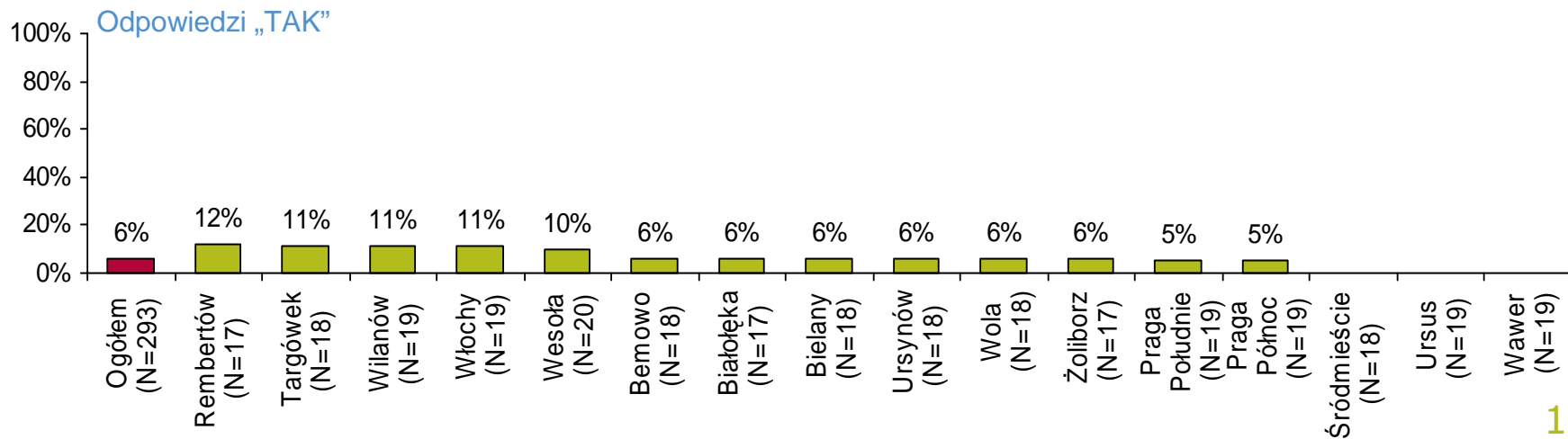
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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



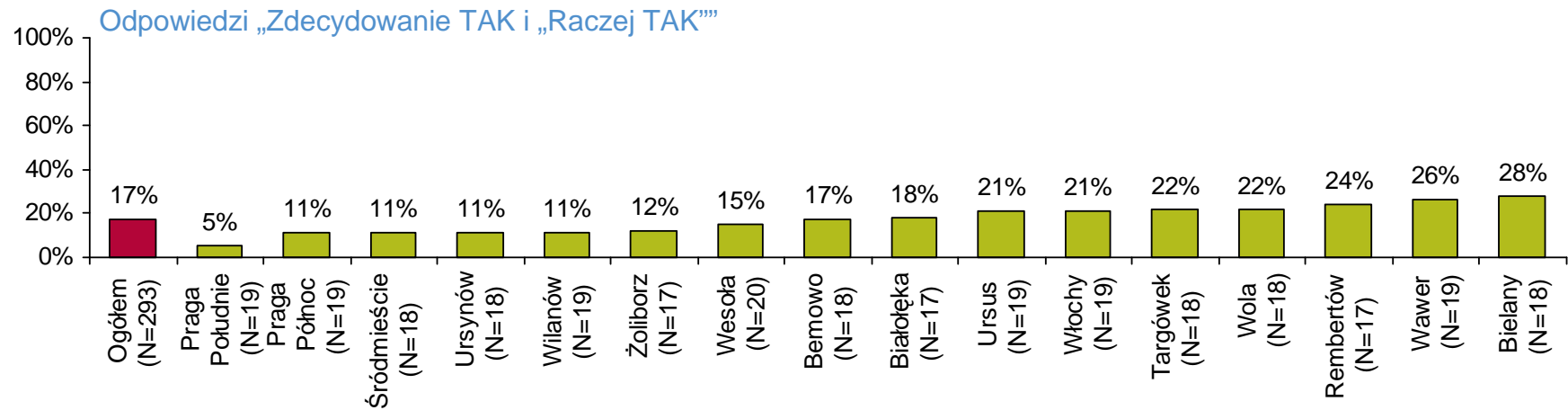
Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego powiadomienia o odbiorze decyzji?



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (8)

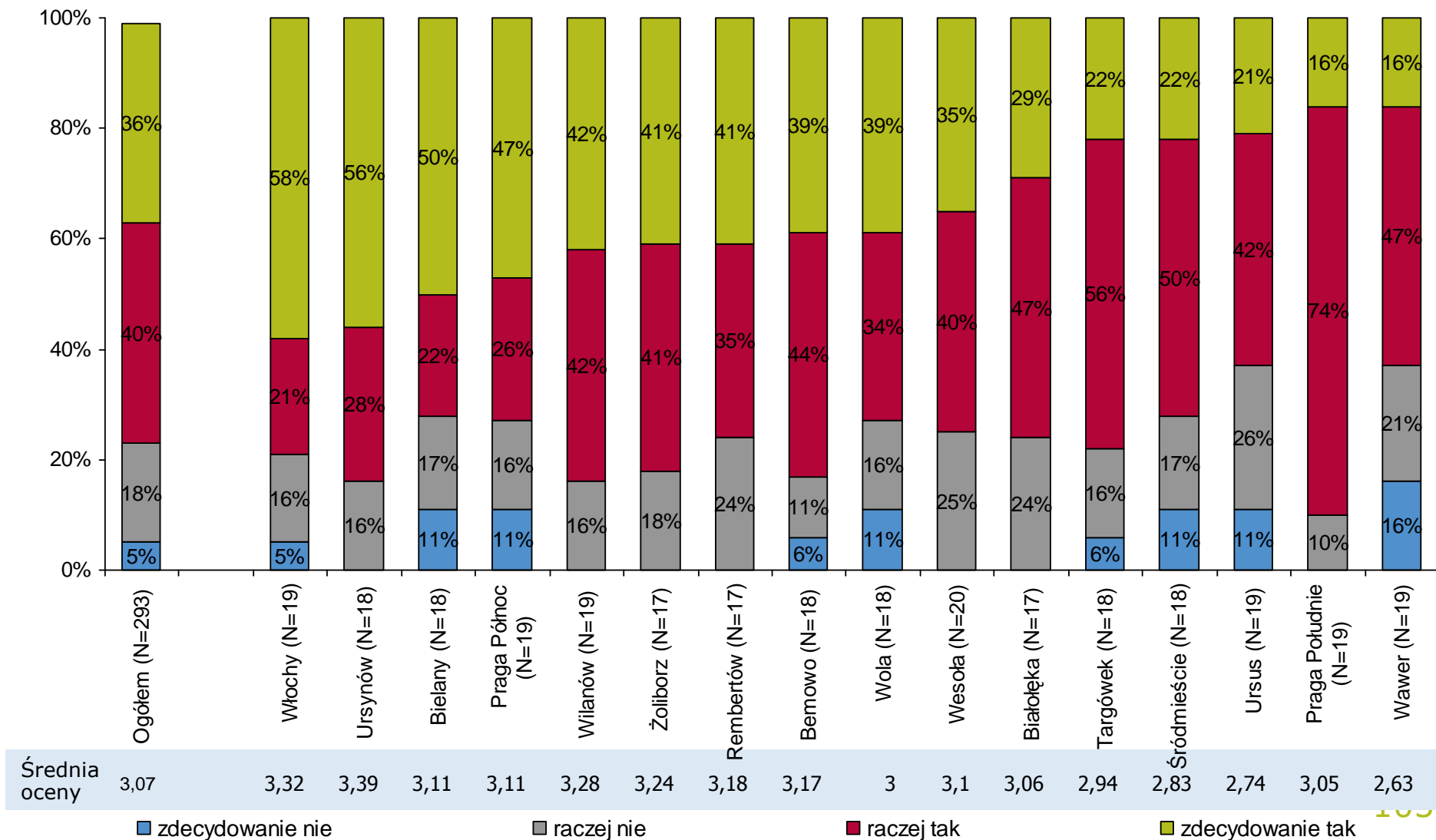
Czy podczas rozmowy odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

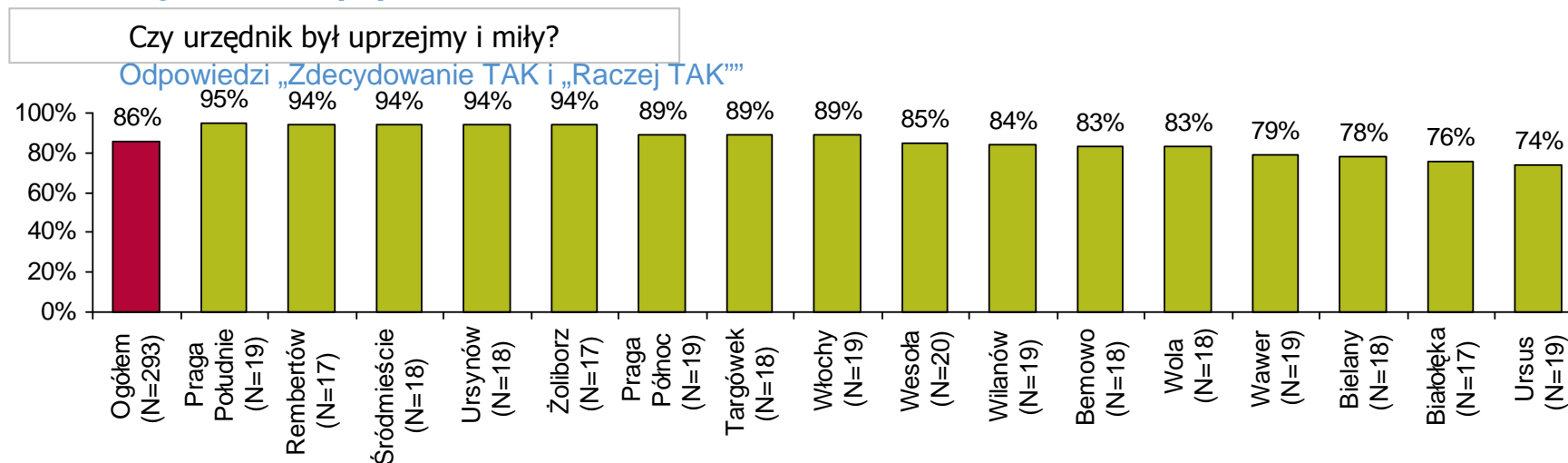
OGÓLNA OCENA ZADOWOLENIA Z OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA

SORTOWANE WG. ZDECYDOWANIE TAK

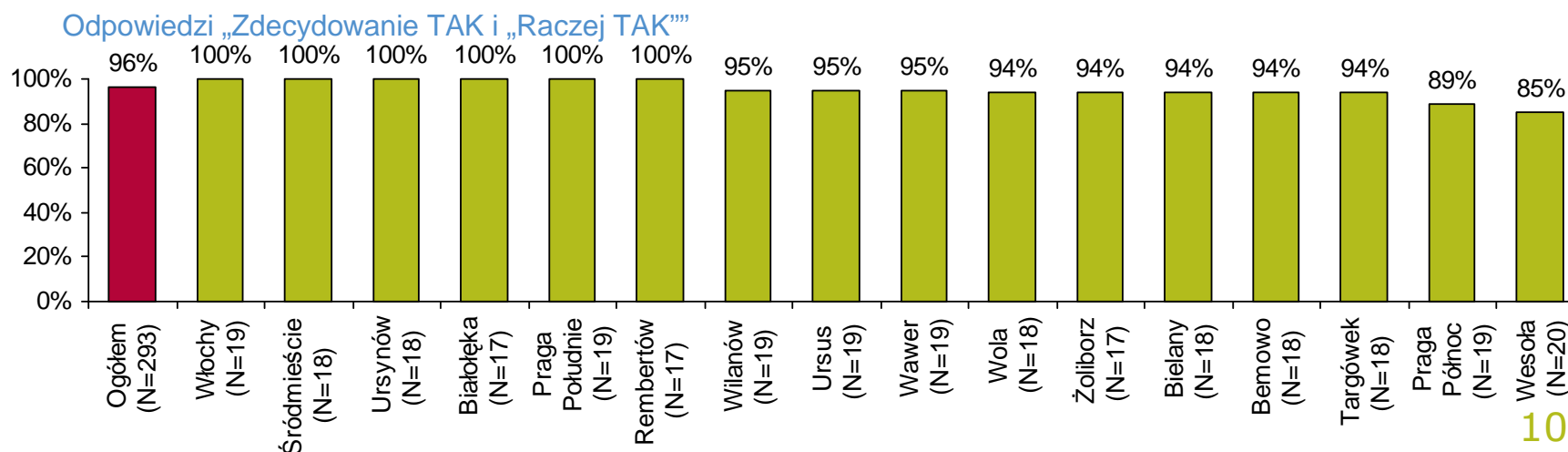


POSZCZEGÓLNE URZĘDY

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (1)



Czy urzędnik udzielał informacji w sposób zrozumiały?

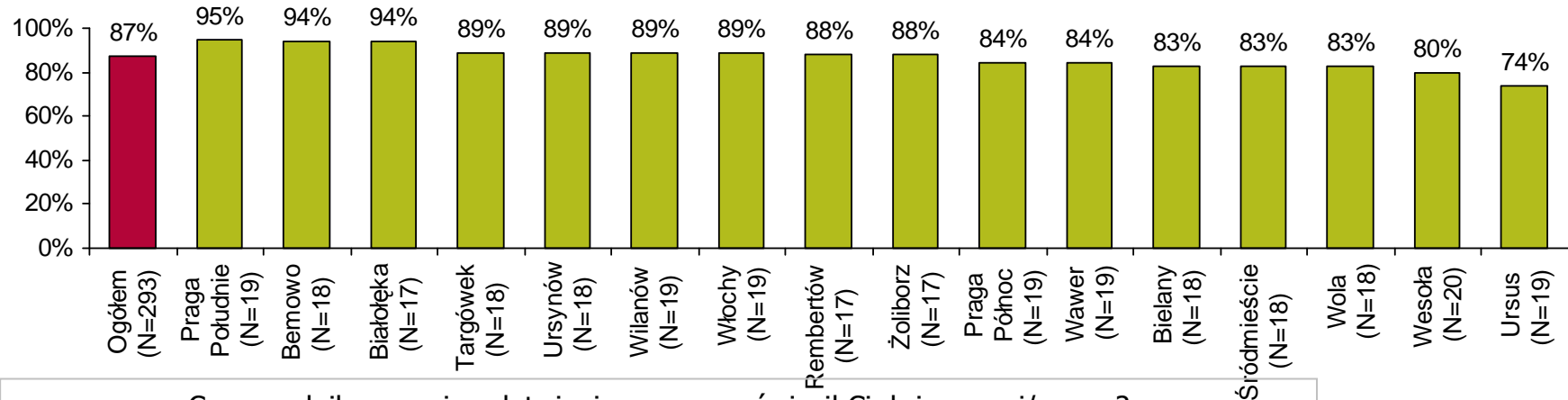


POSZCZEGÓLNE URZĘDY

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (2)

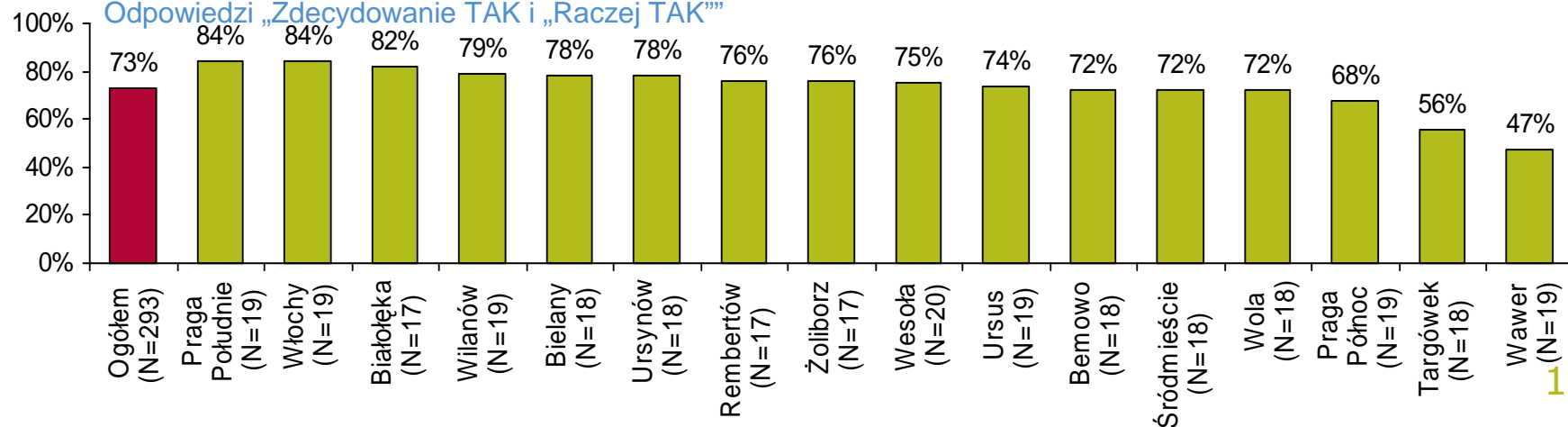
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób kompetentny?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



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

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



POSZCZEGÓLNE URZĘDY

OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA (3)

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

