

BADANIE „TAJEMNICZY KLIENT”

RAPORT

przygotowany dla:



Urzędu Miasta
Stołecznego Warszawy



Informacja o badaniu	3
REZULTATY BADANIA	5
SCHEMAT I OPIS BADANIA	14
WSZYSTKIE URZĘDY	19
Otoczenie - wygląd urzędu	20
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	26
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	28
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	31
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	36



JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE	44
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	46
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	48
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	53
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	58
POSZCZEGÓLNE URZĘDY - ZESTAWIENIE	69
Otoczenie - wygląd urzędu	70
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy	79
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie	83
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy	88
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy	93

Informacja o badaniu

- **Główny cel** **ocena obsługi interesantów w urzędach dzielnic miasta st. Warszawy**
- **Metoda** Obserwacja uczestnicząca
- **Technika** Tajemniczy Klient
- **Wielkość próby** 14 urzędów (224 wizyty)
- **Definicja próby głównej** Punkty Informacyjne, stanowiska WOM oraz Delegatury BAiSO w urzędach dzielnicy: Bemowo, Białołęka, Bielany, Praga Południe, Praga Północ, Rembertów, Śródmieście, Targówek, Ursus, Ursynów, Wawer, Wesoła, Włochy, Żoliborz.
- **Miejsce badania** Warszawa
- **Termin realizacji** 23 listopada - 6 grudnia 2006

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

WYGLĄD URZĘDU (1)

- Oznakowanie stanowisk WOM jest widoczne/ czytelne w większości urzędów.
- Oznakowanie Punktu Informacyjnego (PI) najgorzej oceniono w urzędach dzielnicowych na Bielanach (podobnie jak w zeszłorocznej fali badania).
- Tablica informacyjna jest najlepiej widoczna w urzędach dzielnicowych na Bielanach, Pradze Południe, Śródmieściu, Ursynowie, Włochach oraz w Ursusie. W pozostałych urzędach zdarzało się, że nie była dostrzegana (szczególnie w Wawrze i Wesołej
- Karty informacyjne były dostępne na sali podczas 90% realizowanych wizyt. Najmniejszy problem z dostaniem karty był w urzędzie w Śródmieściu. Kart brakowało najczęściej w Wesołej (31% wizyt).
- W większości urzędów karty informacyjne znajdują się w kieszonkach i zazwyczaj są porządnie poukładane.
- Formularze/ wnioski dostępne były w 54% realizowanych wizyt (poza okienkami, do których była wizyta). Najlepiej wypadły pod tym względem urzędy w Rembertowie (75%) i na Żoliborzu (81%). Za okienkiem u urzędnika znajdowały się one najczęściej w urzędzie na Pradze Północ. Często nie było ich na Targówku, Bemowie, Ursusie i Bielanach.
- Formularze/ wnioski znajdują się raczej w łatwym do zauważenia miejscu (najczęściej znajdowano je w kieszonkach). Najtrudniej je znaleźć w urzędach w Wesołej (50%) i na Pradze Południe (63%). Najłatwiej w urzędach dzielnic: Białołęka, Wawer i Żoliborz (po 94%).

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

WYGLĄD URZĘDU (2)

- Podczas 16% wizyt nie udało się znaleźć wzorów wypełnionych formularzy/ wniosków. Dotyczy to szczególnie wizyt dotyczących działalności gospodarczej w WOM-ach.
- Sytuacja jest jednak lepsza niż w roku 2005 kiedy w przypadku 28% wizyt nie zostały zauważone wzorów wypełnionych formularzy/ wniosków
- Odległość blatów/ stolików od wzorów wypełnionych formularzy/ wniosków została oceniona jako odpowiednia w 72% realizowanych wizyt (przed rokiem w 72%).
- Częściej wzory były zauważone przez odwiedzających Punkty Informacyjne (84%), a najrzadziej w delegaturach BAiSO (49%). Najlepiej prezentują się w tym przypadku urzędy: Praga Północ i Białołęka, a najgorzej - Ursus i Wawer.
- Liczba blatów/ stolików do pisania formularzy/ wniosków oraz ilość miejsc siedzących dla interesantów oceniono na wystarczające podczas 83% wizyt (tak jak w ubiegłym roku).
 - Najlepiej w urzędach: Praga Południe, Śródmieście, Włochy, Żoliborz (94%)
 - Najsłabiej w urzędzie dzielnicy Rembertów (56%)
- Liczba miejsc siedzących została oceniona jako wystarczająca w czasie 91% wizyt. Sytuację najlepiej wygląda w urzędach dzielnic: Praga Północ, Śródmieście, Wawer, Włochy i Żoliborz (100% wizyt).
- Tylko w czasie 9% wizyt interesantowi zaoferowano pomoc, kiedy znalazł się na terenie urzędu (podobnie jak przed rokiem). Najczęściej w urzędzie na Bielanach (4 wizyty: 25%). Natomiast w urzędzie na Ursynowie taka sytuacja w ogóle nie miała miejsca. Częściej pomoc oferowali pracownicy WOM (14%) niż PI lub BAiSO (po 2%).

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I STANOWISKA PRACY

- Urzędnicy posiadali widoczne identyfikatory z imieniem i nazwiskiem w czasie 81% wizyt. Częściej miało to miejsce w WOM (88%) i Punktach Informacyjnych (84%). W delegaturach BAiSO identyfikatory zostały zauważone w czasie 53% wizyt.
- Najrzadziej identyfikatory zostały zauważone w urzędach dzielnic: Bemowo i Ursus (69% wizyt).
- Większość urzędników posiadała strój „służbowy” podczas wizyt (91%). Najczęściej miało to miejsce w dzielnicach Praga Północ i Praga Południe (100% wizyt). W pozostałych urzędach zdarzały się pojedyncze przypadki, kiedy ubiór urzędnika nie był postrzegany jako służbowy, najczęściej na Targówku (3 przypadki).
- Najczęściej za strój służbowy uznawano ubiór pracowników Punktów Informacyjnych (98%), najrzadziej osób pracujących w delegaturze BAiSO (86%).
- Na większości urzędniczych biurków panuje porządek (93%). Idealnie pod tym względem wypadają urzędy: Praga Południe, Śródmieście, Ursus, Włochy i Żoliborz (wszystkie wizyty). Najsłabiej - urząd na Bemowie (75%) i Bielanych (81%).
- W czasie 9% wizyt zauważono na biurku urzędnika przedmioty niezwiązane z jego pracą (podobnie jak w ubiegłym roku: 11%). Najczęściej w urzędach: Białołęka, Targówek i Wesola (19% - po 3 wizyty). Nie miało to w ogóle miejsca w przypadku urzędów: Praga Północ i Śródmieście.
- Zdarzają się też brudne naczynia (kubki, talerzyki), łącznie 5%. Przypadki takie odnotowano najczęściej w urzędach w Ursusie (3 przypadki) oraz w Białołęce, Rembertowie i Wesolej (po 2 przypadki).

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)

- Większość urzędników zajęła się przedstawioną im sprawą, ale w 13 przypadkach odmówiono, odsyłając interesanta do innego urzędu:
 - Scenka „Górka” (13 odesłań), w której interesant pytał w każdym z urzędów o plany dotyczące zagospodarowania przestrzennego dzielnicy Ursynów (wypis i wyrys ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Ursynowa)
- Podczas zdecydowanej większości wizyt (99%) urzędnicy od razu zajęli się sprawą albo przeprosili interesanta, że zajmą się sprawą za chwilę.
- W 4 przypadkach z 224 urzędnicy nie zajęli się sprawą od razu ani nie przeprosili za zwłokę. Takie sytuacje pojawiły się w urzędach:
 - Bemowo (2 przypadki)
 - Ursus i Praga Południe (1 przypadek)
- Uprzejme powitanie oraz żegnanie interesanta nie jest nadal powszechnym zwyczajem w urzędach. W 15% wizyt urzędnicy nie przywitali uprzejmie osoby przychodzącej w celu załatwienia sprawy w tym:
 - w 9% wizyt powitanie to nie było zbyt uprzejme.
 - w 6% wizyt nie przywitano interesanta w uprzejmy sposób
- W 8% wizyt nie pożegnano uprzejmie interesanta. Najwięcej takich sytuacji zauważono w urzędach na Żoliborzu (25% wizyt). W czasie wszystkich wizyt interesanta uprzejmie pożegnano w urzędach: Praga Północ, Śródmieście, Wawer i Włochy.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (2)

- Urzędnicy mówili wyraźnie we wszystkich urzędach. Jedynie w czasie jednej wizyty na Targówku dykcja nie podobała się audytorowi.
- Kontakt wzrokowy z interesantem podtrzymywany był podczas 92% wizyt w warszawskich urzędach. Najrzadziej miało to miejsce na Bemowie (69%). Wszyscy urzędnicy starali się to robić w dzielnicach: Białołęka, Bielany, Praga Północ, Targówek, Wawer i Włochy.
- Podczas 9 wizyt urzędnicy w czasie rozmowy z interesantem zajmowali się prywatnymi sprawami - szczególnie w urzędach Rembertów, Śródmieście i Włochy (po 2 wizyty) oraz na Bielanach, Żoliborzu i w Wesołej (pojedyncze wizyty)
- Posiłki w czasie pojedynczych wizyt spożywali tylko pracownicy urzędów na Bemowie i Pradze Południe.
- W 95% wizyt interesanci nie odczuwali, by urzędnicy okazywali im zniecierpliwienie (podobnie jak przed rokiem). Najczęściej takie odczucie odnotowywano w urzędach na Bemowie, Ursynowie i Żoliborzu (po 2 wizyty).
- Zniecierpliwienia w ogóle nie okazywali interesantom pracownicy urzędów w dzielnicach:
 - Bielany
 - Praga Północ,
 - Śródmieście
 - Wawer
 - Wesoła
 - Włochy

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

- 2/3 urzędników wyjaśniających przedstawioną im sprawę dopytywała interesanta o szczegóły odnośnie tej sprawy (w ubiegłym roku 59%). Najlepiej pod tym względem wypadają pracownicy WOM i BAiSO (69%) podczas gdy w Punktach Informacyjnych dopytywano tylko w czasie 48% wizyt.
- Najczęściej dopytywali interesantów pracownicy urzędów w dzielnicach:
 - Ursus (87%)
 - Śródmieście (80%)
 - Włochy (73%)a najrzadziej w dzielnicach:
 - Bemowo (53%)
 - Targówek (53%)
- Większość urzędników posługuje się językiem zrozumiałym dla interesanta (95% o 7 punktów procentowych więcej niż w roku 2005). Problemy ze zrozumieniem wystąpiły w czasie pojedynczych wizyt na Pradze Południe i na Bielanych.
- Pracownicy urzędów opuszczali stanowisko pracy tylko w czasie 4 wizyt (w urzędach na Ursynowie, Pradze Południe, w Rembertowie i Wawrze). Żaden z urzędników nie poinformował interesanta w jakim celu to robi.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

- Druk formularza/ wniosku wydano w 71% realizowanych wizyt, a w 21% urzędnik poinformował, gdzie znaleźć taki druk na terenie urzędu.
- Druki najczęściej wydawali pracownicy urzędów na Żoliborzu i w Rembertowie (po 93%).
- W czasie 5% wizyt urzędnik poinformował, że takie formularze/ wnioski znajdują się na stronie internetowej urzędu.
- W czasie 41% wizyt urzędnik zaproponował wyjaśnienie lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek. W ubiegłym roku było to tylko 18%. Aktualnie z wyjaśnieniami najczęściej spieszyli pracownicy urzędów w dzielnicach: Praga Północ, Wesoła, Rembertów i Białołęka.
 - Najczęściej wyjaśnienia proponowali urzędnicy z dzielnic: Żoliborz, Targówek, Wawer i Włochy.
- W 68% wizyt urzędnicy w ogóle nie wspominali o karcie informacyjnej a wydano ją podczas 21% wizyt (wyniki takie same jak przed rokiem). Najczęściej o karcie informacyjnej wspominali pracownicy urzędów Bemowo i Wawer.
- Podobne jak pod koniec w roku 2005, urzędnicy zazwyczaj wyjaśnili sprawę „z głowy” (93%), nie posługując się kartami, czy komputerem. Kartami posługiwało się łącznie tylko 8% urzędników.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

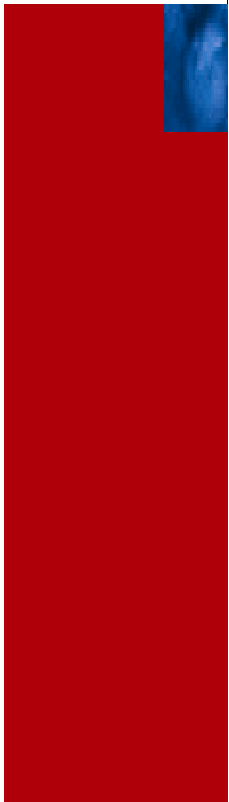
- Najczęściej urzędnicy sami (bez dopytywania) informowali o wymogach związanych załatwieniem sprawy, w tym:
 - wymaganych dokumentach 94% (90% w roku 2005)
 - opłatach 71% (74% w roku 2005)
 - terminie odpowiedzi 58% (56% w roku 2005)
 - miejscu złożenia dokumentów 49% (60% w roku 2005)
 - rodzaju dokumentów kopia/ oryginał 34% (47% w roku 2005).
- W przypadku 9% wizyt urzędnicy nie poinformowali w ogóle o niezbędnych opłatach (lub ich braku). Najczęściej miało to miejsce w Ursusie (3 wizyty).
- Urzędnicy, jeśli informują o miejscu uiszczenia opłaty, to wskazują zazwyczaj kasę urzędu (28% wizyt). Tylko podczas 4 wizyt interesanci zostali poinformowani o możliwości dokonania opłaty w banku.
- Ponad połowa urzędników (55%) zajmujących się przedstawionymi sprawami informowała o wymogu złożenia kopii bądź oryginału dokumentu. Najczęściej: na Żoliborzu, Targówku, Pradze Południe i Bielanych. Najrzadziej zaś w Ursusie, na Bemowie, w Wawrze i na Ursynowie.
- Terminy rozpatrzenia sprawy były podawane znacznie częściej niż przed rokiem. Prawidłowych odpowiedzi udzieliło 84% urzędników (przed rokiem 67%). Najczęściej prawidłowych odpowiedzi udzielali pracownicy urzędów na Targówku i w Wawrze, najrzadziej natomiast na Bemowie i Ursynowie.
- Urzędnicy częściej niż przed rokiem upewniali się, czy interesant zrozumiał ich wyjaśnienia. Czyni tak 59% pracowników urzędów (przed rokiem 43%). Najczęściej ma to miejsce w urzędach dzielnic: Ursus oraz Bielany, Śródmieście, Wesoła i Włochy.

Rezultaty badania - poszczególne zagadnienia

SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

- Interesanci odczuwali niechęć ze strony urzędników w czasie 12% wizyt (spadek o 6 punktów procentowych w porównaniu z rokiem 2005). Najczęściej miało to miejsce w urzędach dzielnic: Praga Południe i Ursynów. Sytuacje takie nie miały w ogóle miejsca w dzielnicach: Bielany, Śródmieście i Praga Północ.
- Ogólny poziom zadowolenia z obsługi jest dobry, zarówno na skali jak i w odsetkach wskazań (powyżej środka skali). Spośród wszystkich interesantów, którzy odwiedzali urzędy 84% deklaroowało zadowolenie ze sposobu obsługi przez urzędnika. Najbardziej zadowoleni byli po wizytach w dzielnicach:
 - Targówek (100%)
 - Włochy (100%)
 - Rembertów (93%)
 - Wawer (93%)
 - Śródmieście (93%)
- Najniższy poziom zadowolenia z obsługi wystąpił po wizytach w urzędach dzielnic:
 - Ursynów (63%)
 - Praga Południe (67%)
- Taki poziom zadowolenia z obsługi urzędnicy zawdzięczają przede wszystkim uprzejmości, postrzeganym kompetencjom i zrozumiałości przekazywanych informacji. Najniżej została oceniona własna inicjatywa w przekazywaniu informacji klientom.

Schemat i opis badania



URZĄD MIASTA

1

PUNKTY INFORMACYJNE
(PI)

2

WYDZIAŁY OBSŁUGI
MIESZKAŃCÓW
(WOM)**stanowiska**

- prawo jazdy
- rejestracja pojazdów
- działalność gospodarcza
- zasoby lokalowe
- architektura i urbanistyka

3

DELEGATURY BIURA ADMINISTRACJI
i SPRAW OBYWATELSKICH
(BAiSO)

Zgłaszane sprawy

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

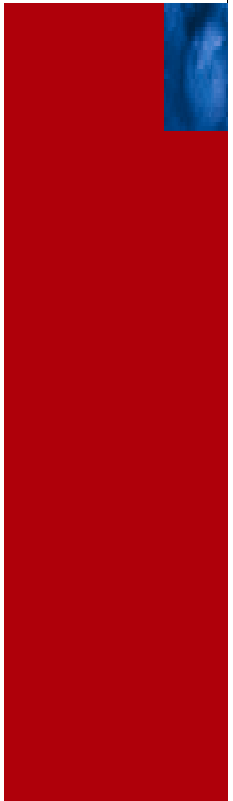
- ⇒ Przed badaniem miało miejsce szkolenie audytorów w zakresie standardów obsługi w urzędach.
- ⇒ Na każdy urząd przypadało: 10 wizyt w WOM, 3 wizyty w PI, 3 wizyty w Delegaturach BAiSO (w 6 urzędach - 2 wizyty).

Kryteria oceny

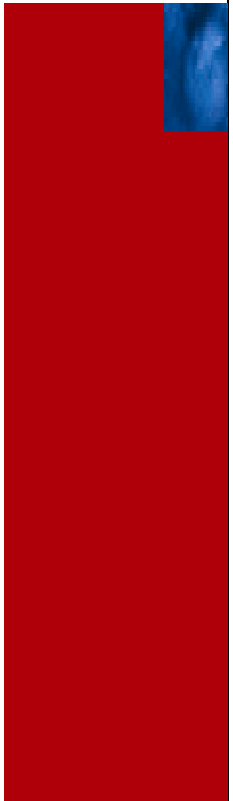


- ⇒ **OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU**
- ⇒ **WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY**
- ⇒ **URZĘDNIK - ZACHOWANIE SIĘ WOBEC KLIENTA**
- ⇒ **URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY**
- ⇒ **URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY**

WSZYSTKIE URZĘDY



Otoczenie - wygląd urzędu



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

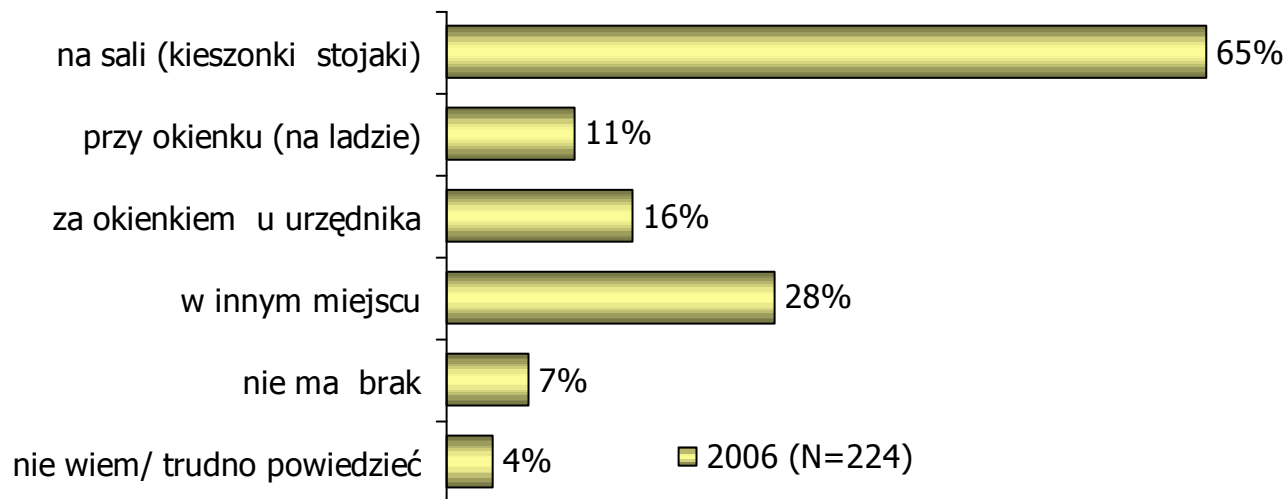
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (1)



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (2)

Gdzie znajdują się karty informacyjne?



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



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

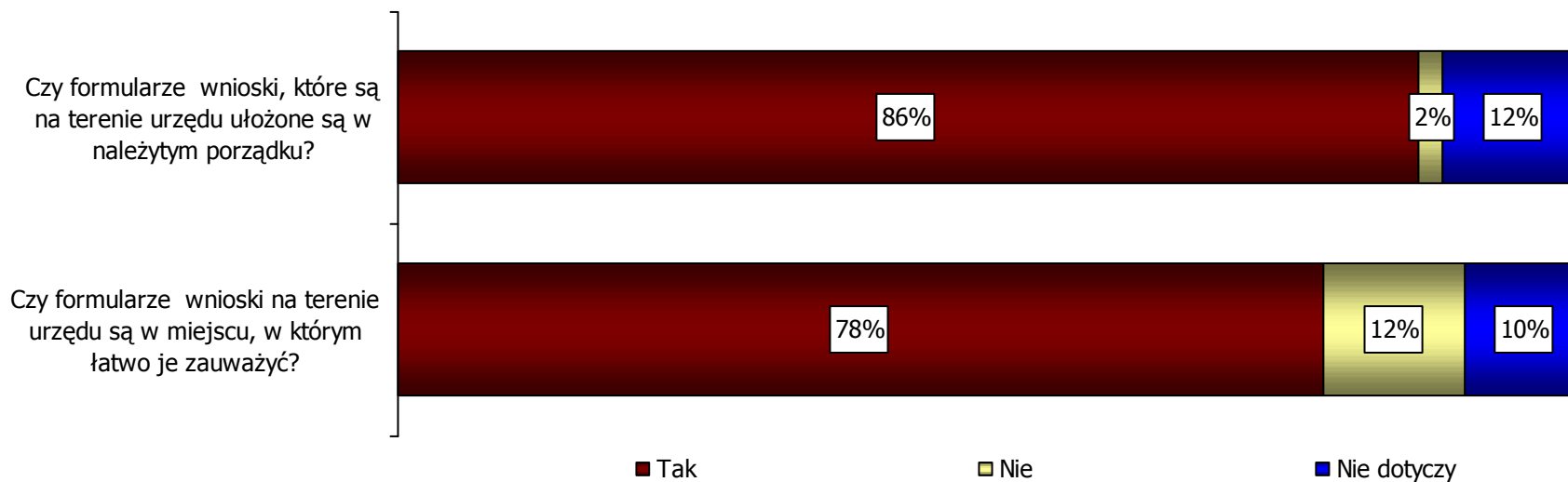
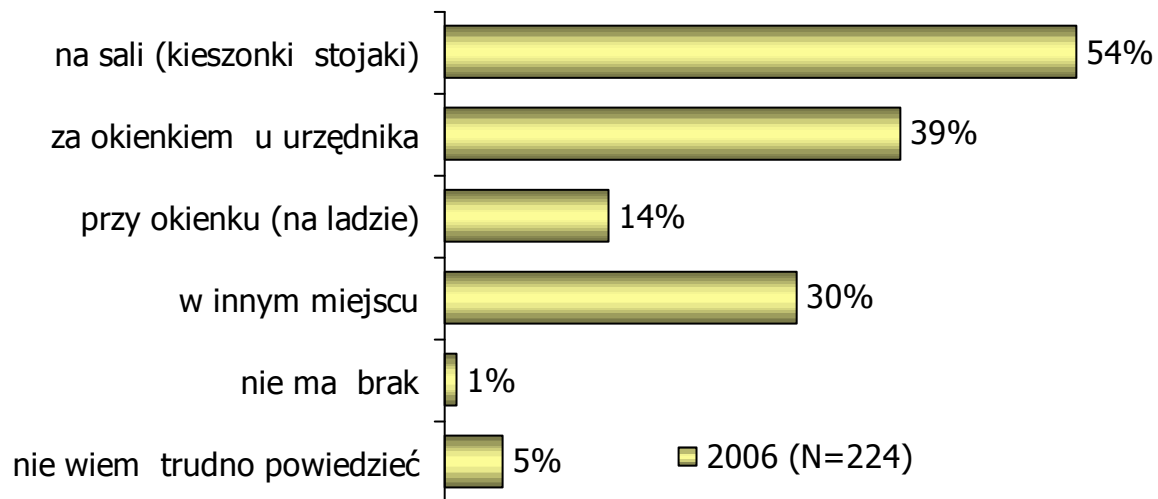


■ Tak ■ Nie ■ Nie dotyczy

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (3)

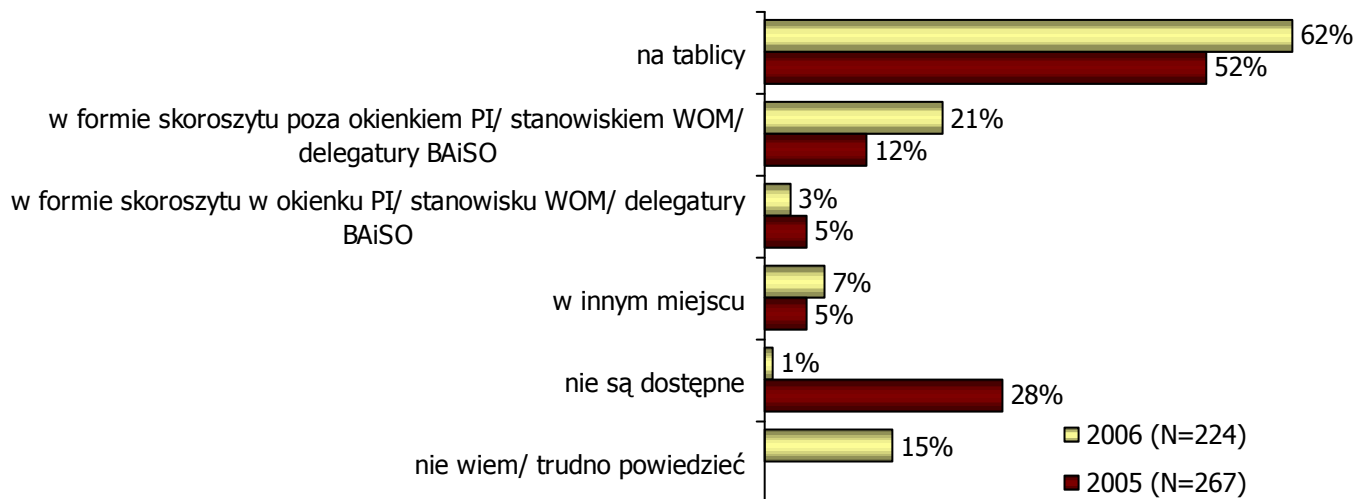
Gdzie znajdują się formularze/ wnioski?



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

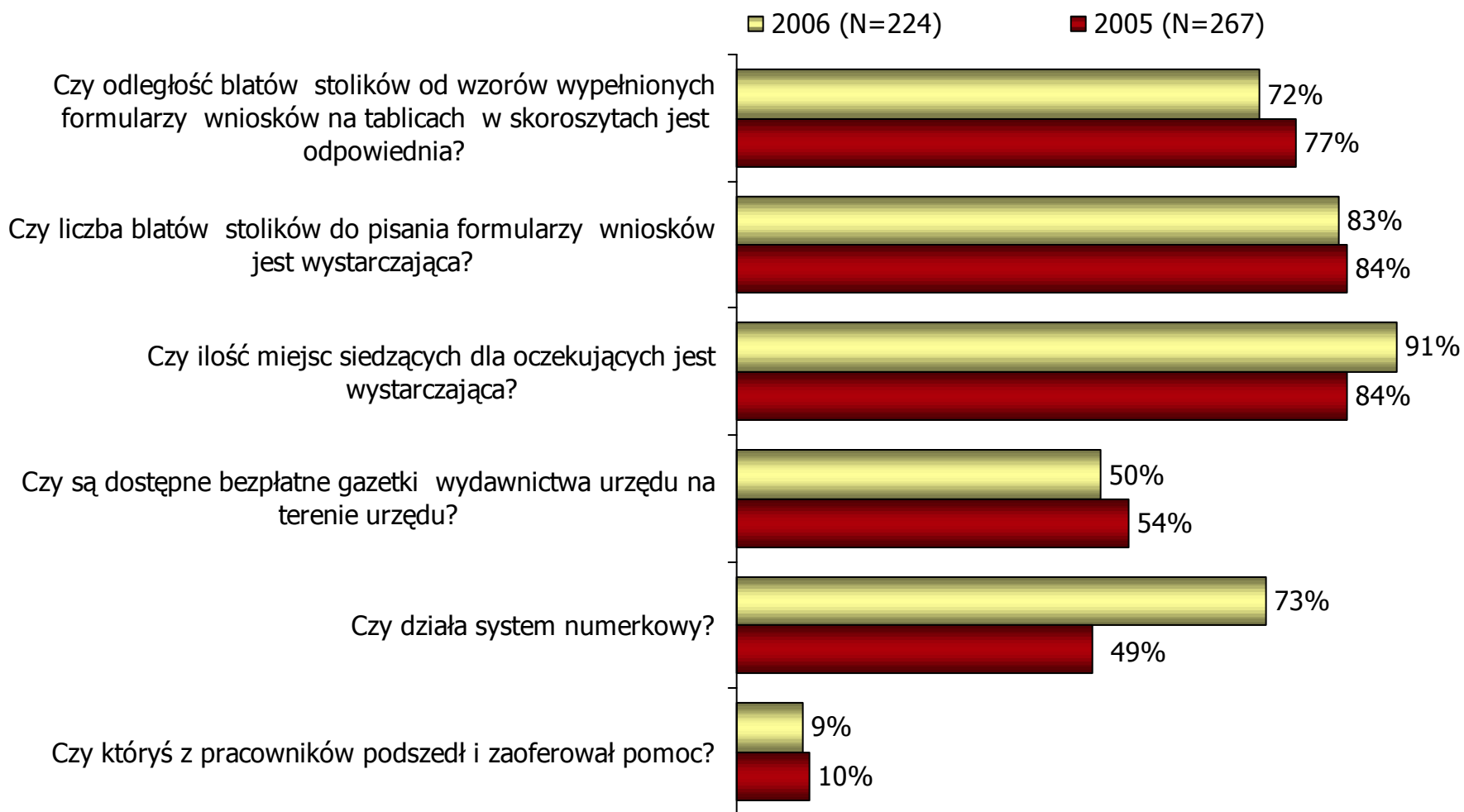
OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (4)

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych formularzy wniosków?



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

OTOCZENIE - WYGLĄD URZĘDU (5)

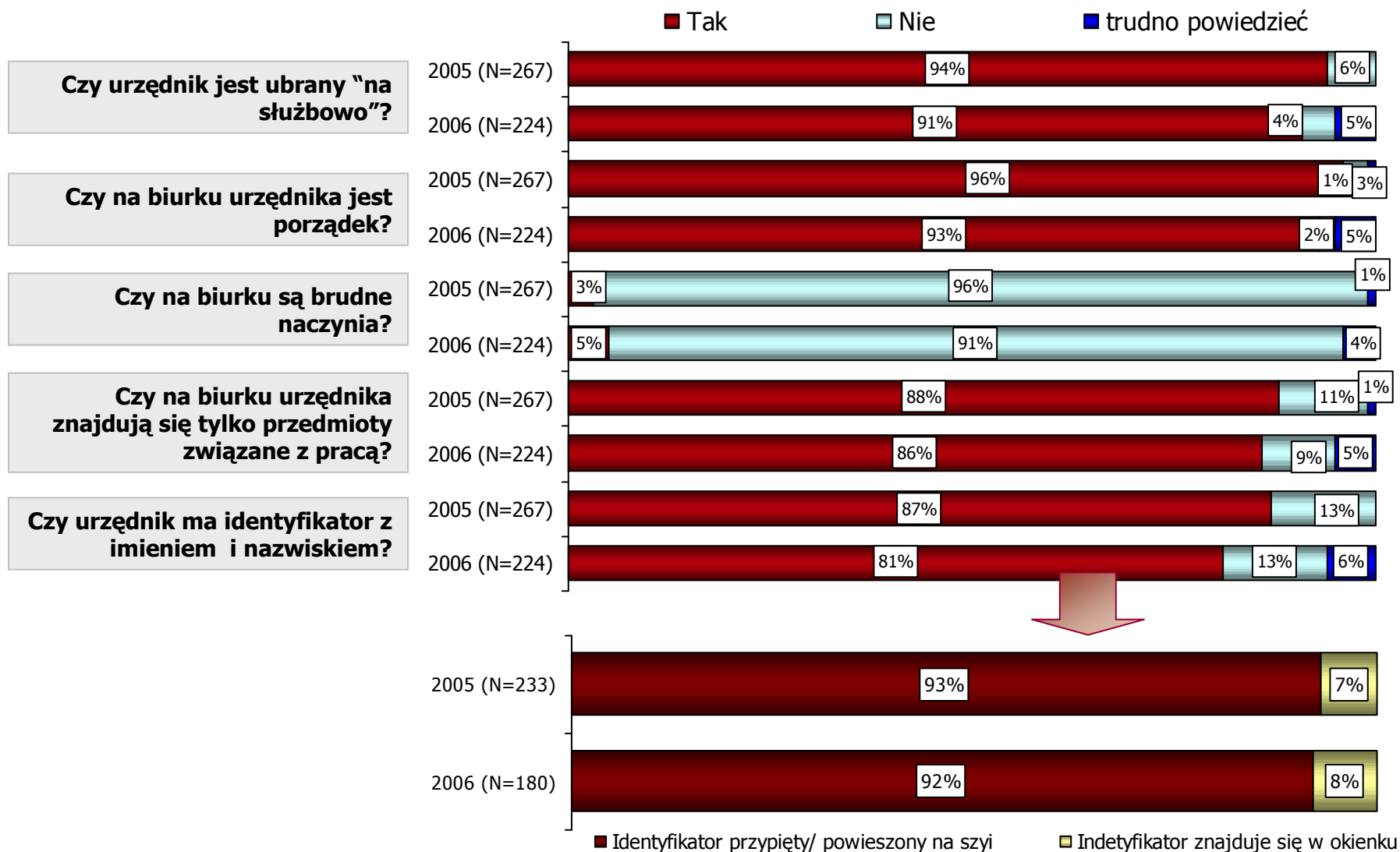


Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

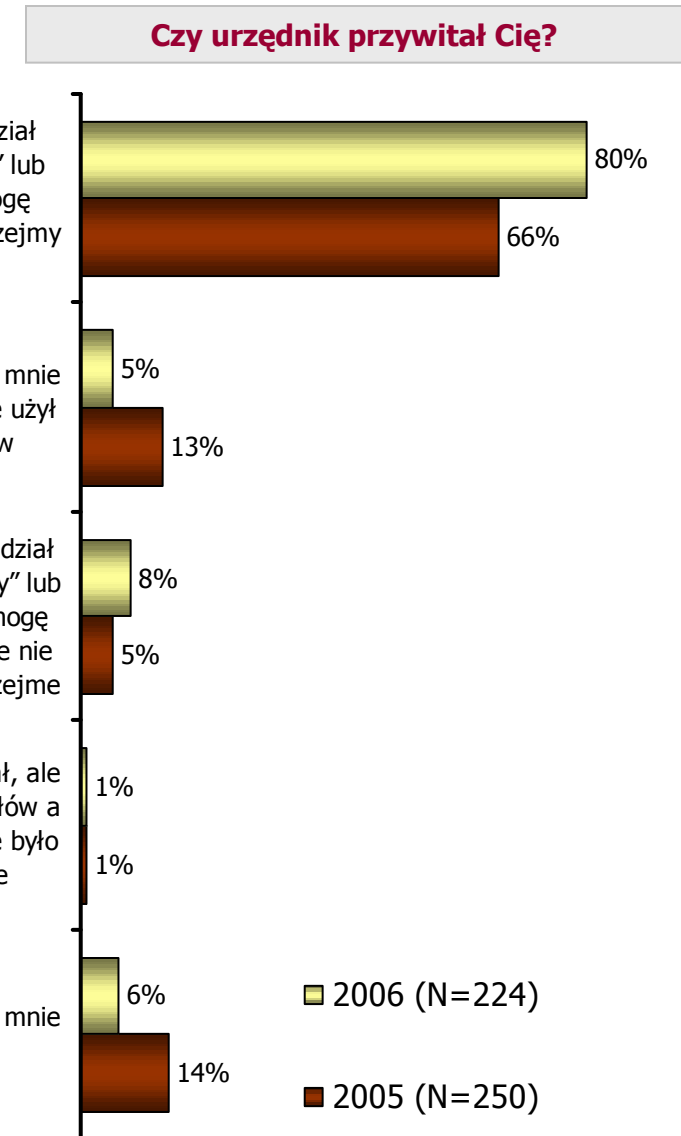
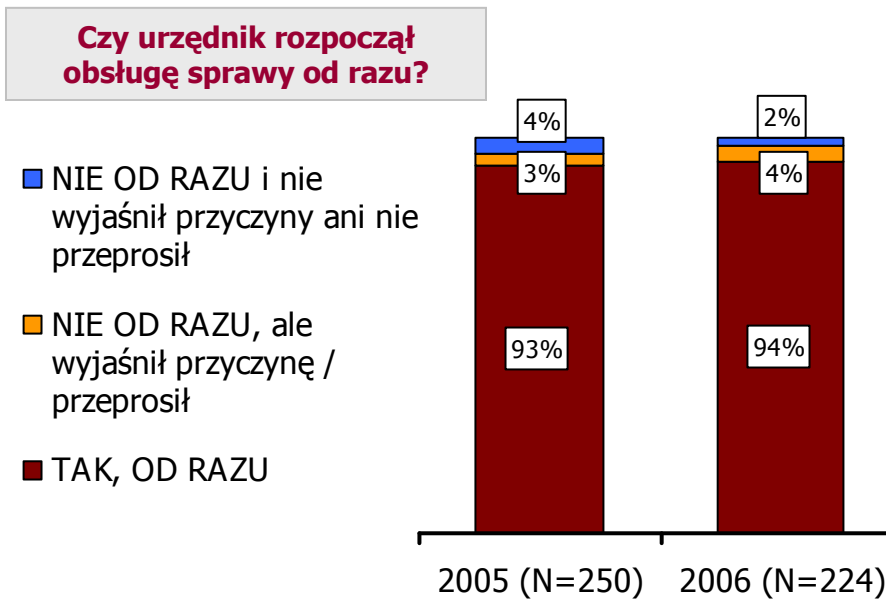
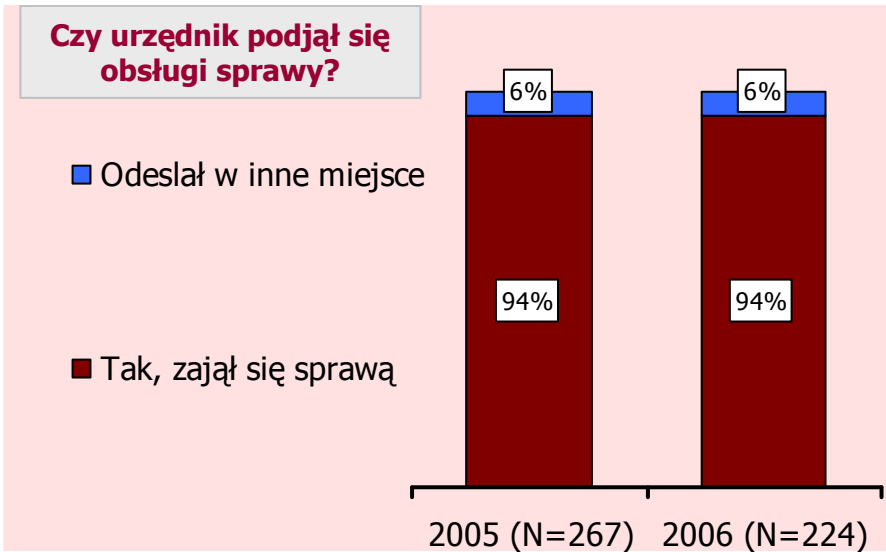
TAJEMNICZY KLIENT



Zachowanie się urzędnika wobec interesanta - ogólnie

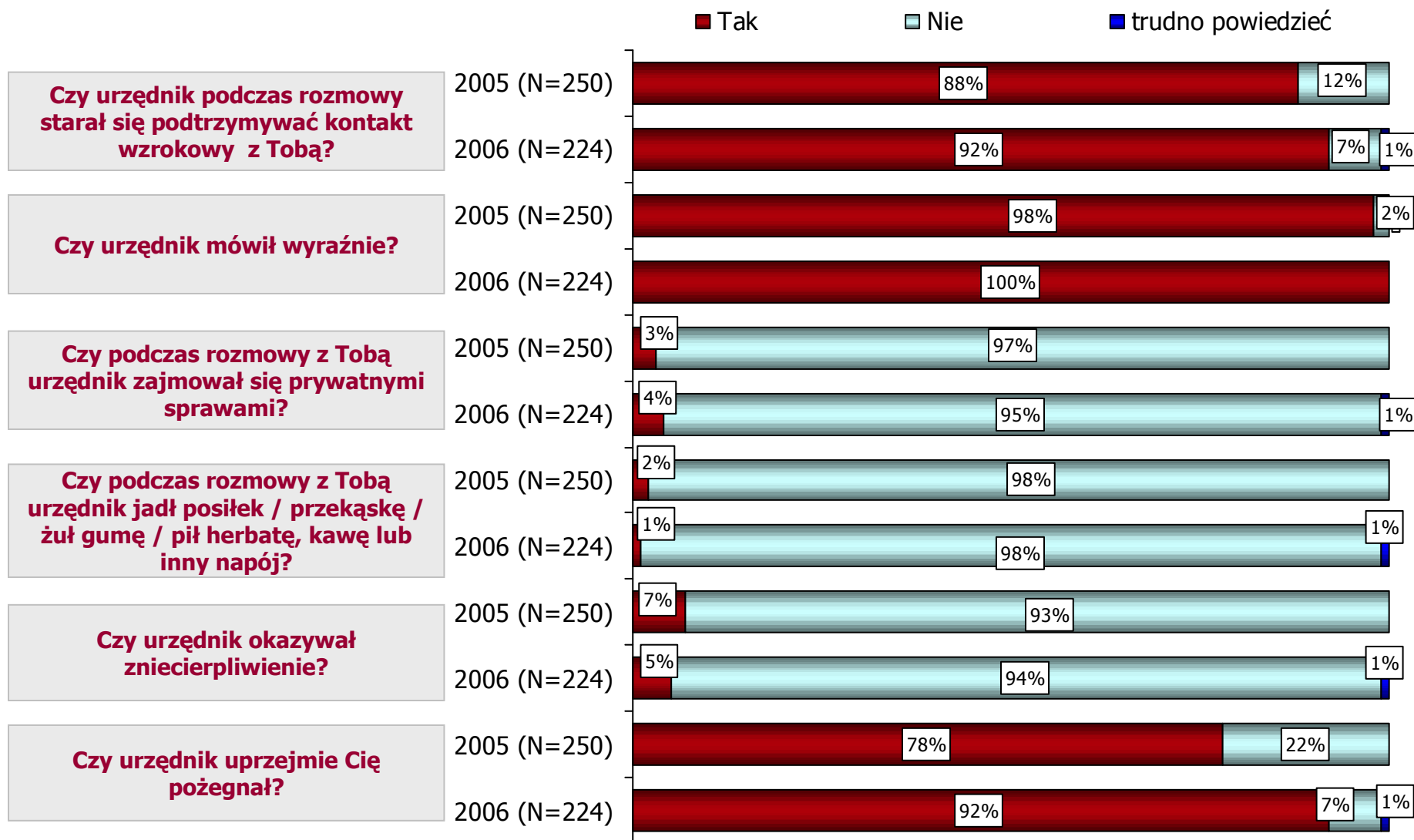
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (1)



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC INTERESANTA (2)

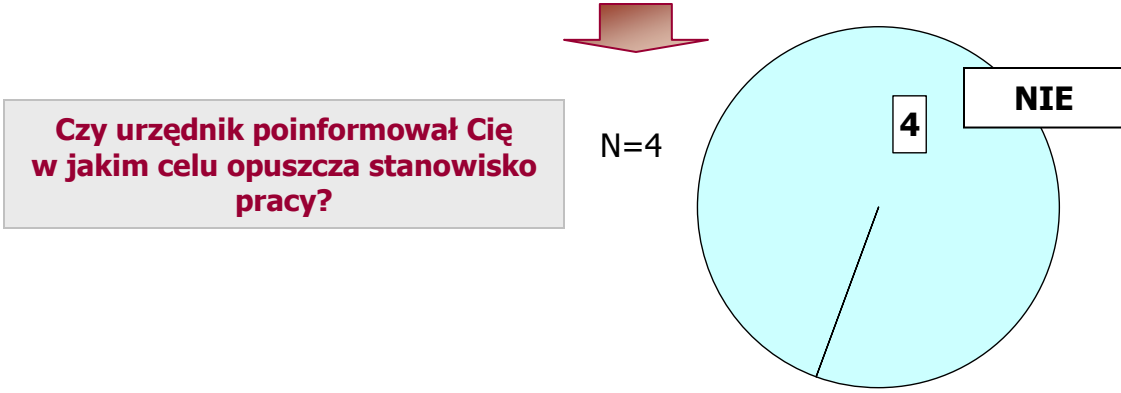
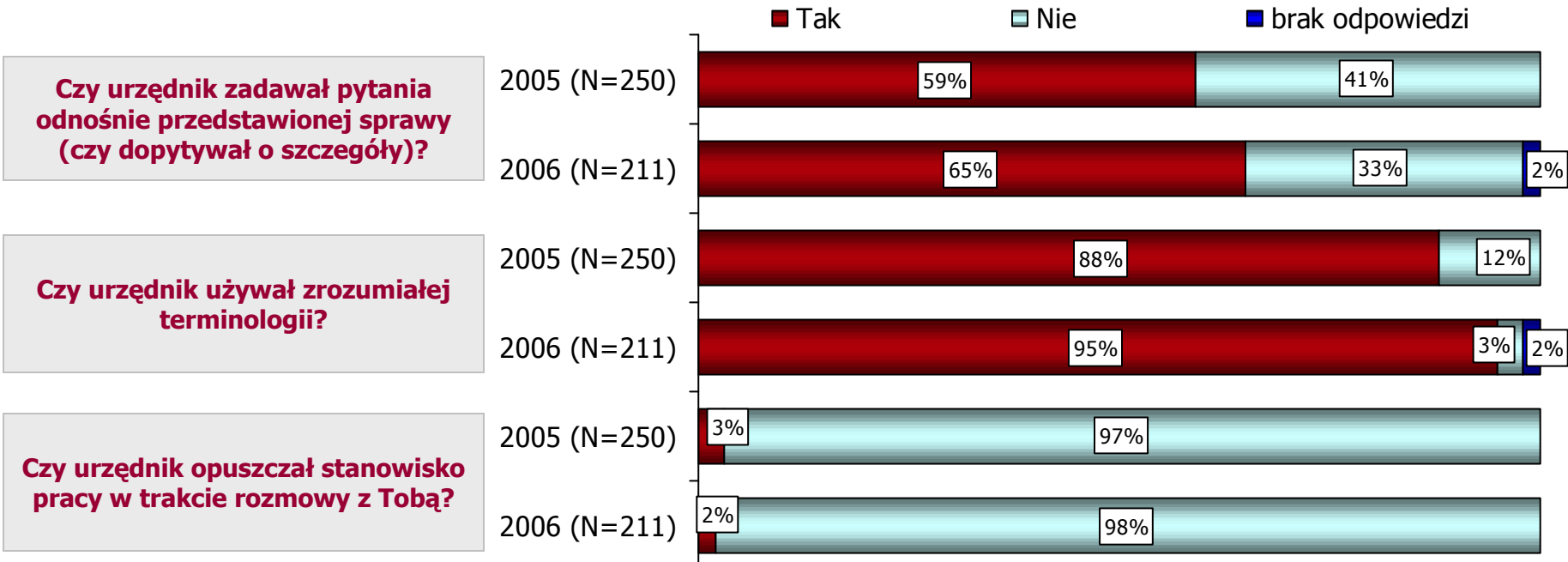


Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

(WSZYSCY INTERESANCI)

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

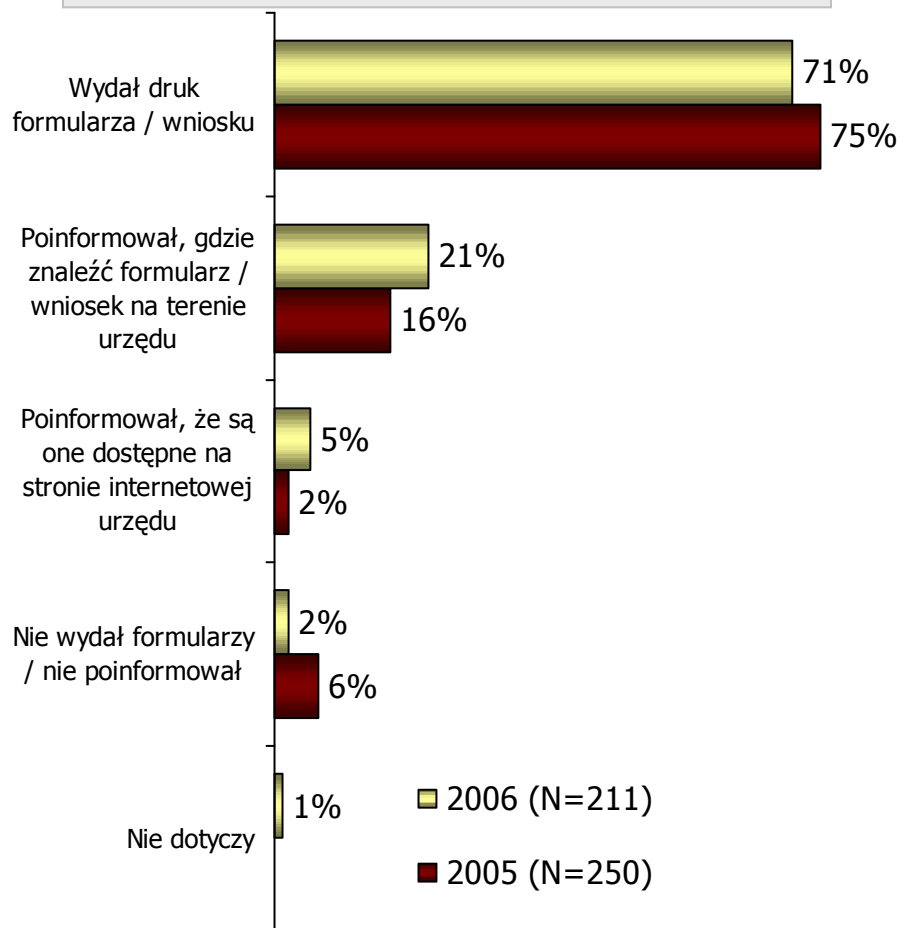
URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)



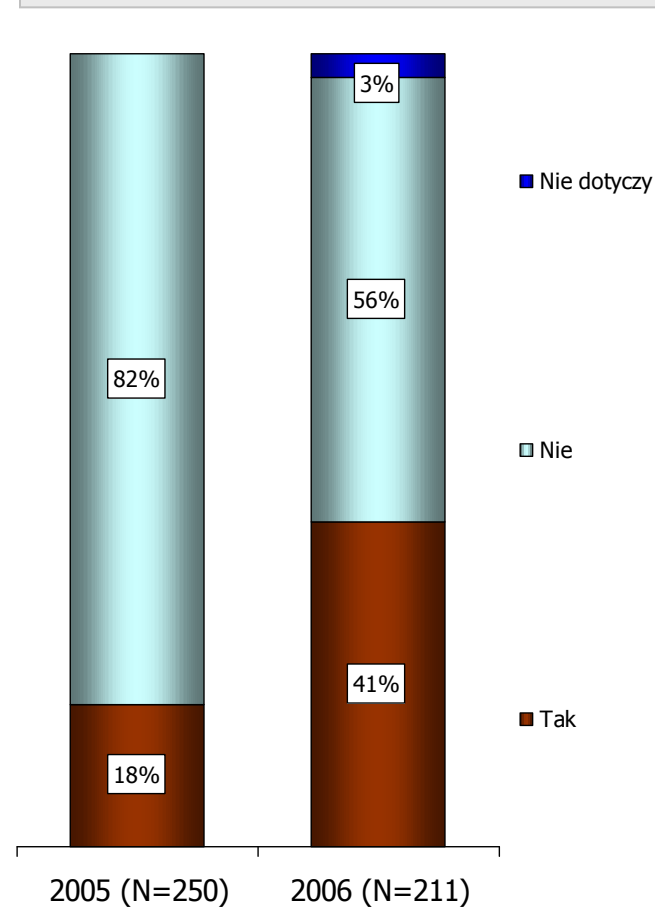
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



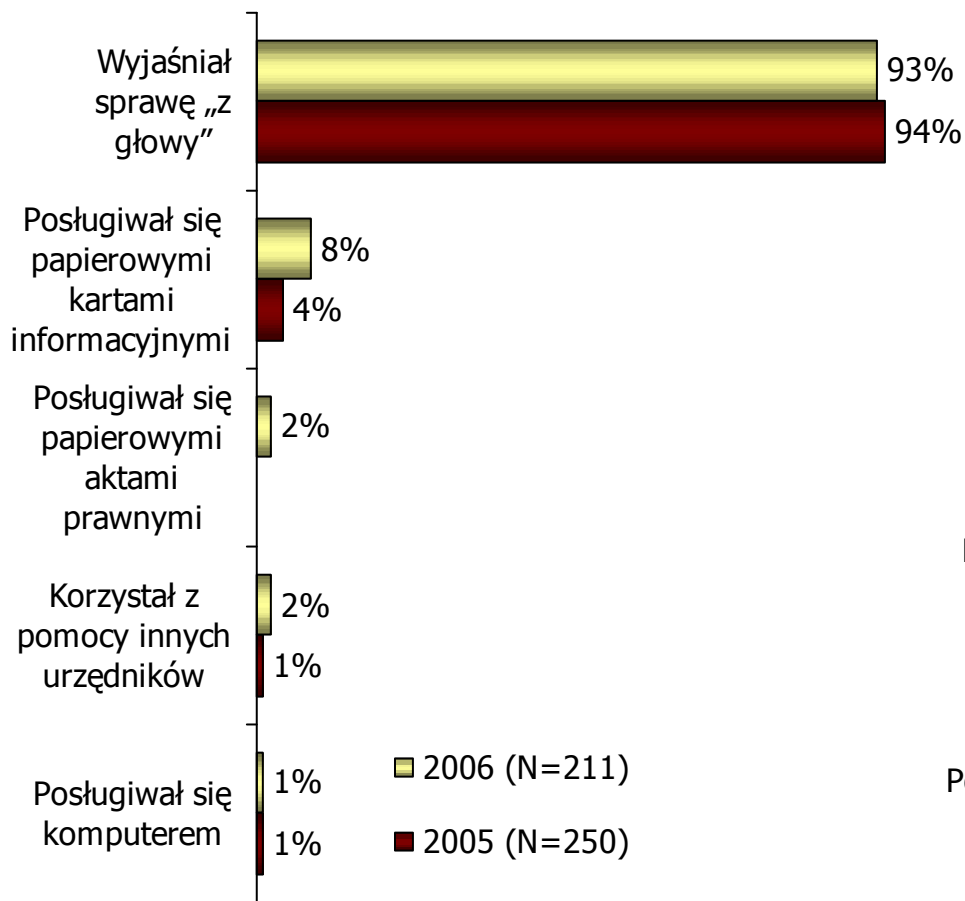
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić?



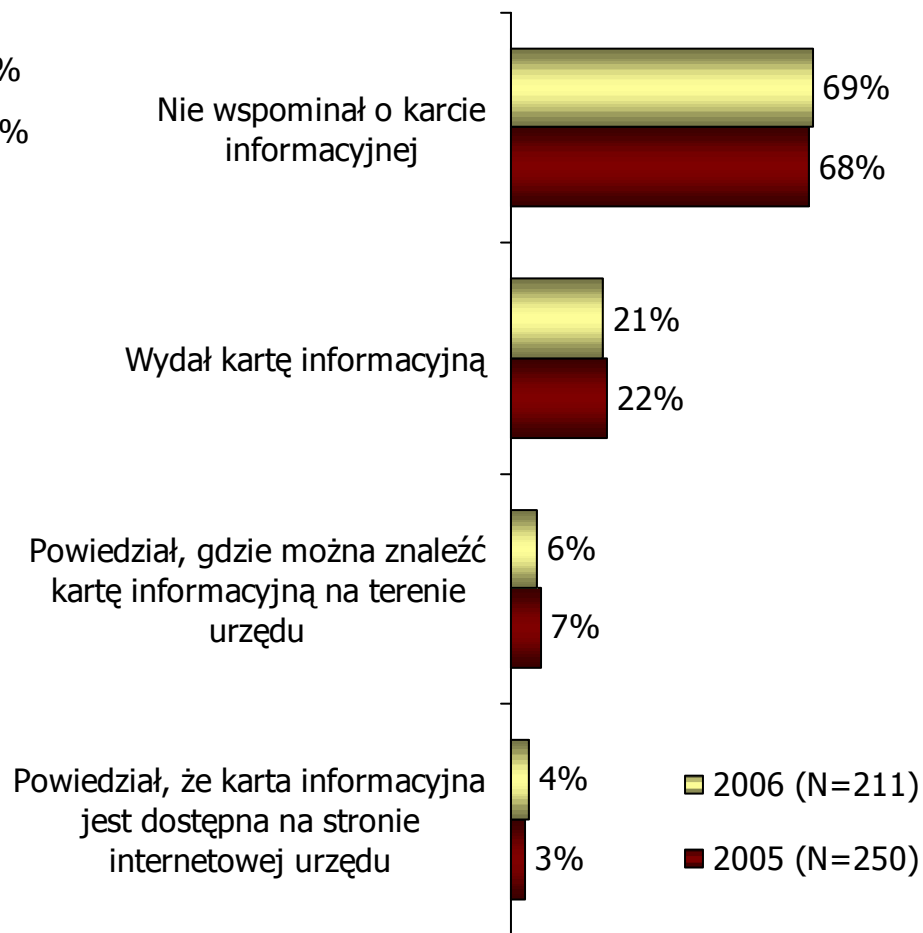
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

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



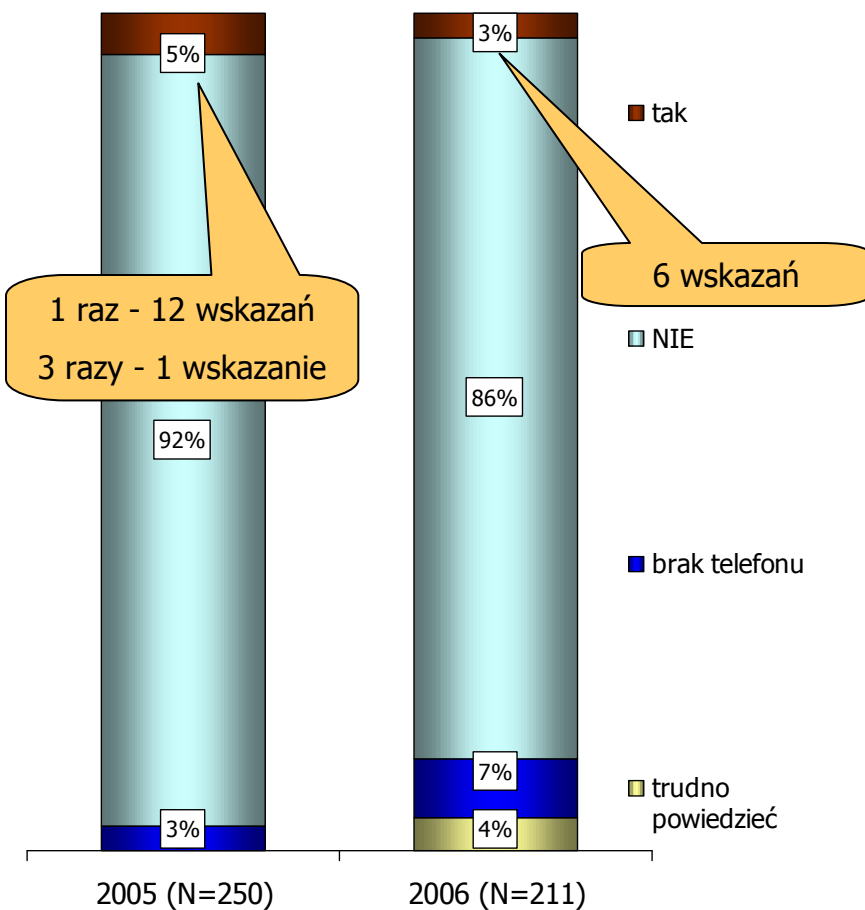
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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



Czy urzędnik odebrał dzwoniący telefon?

2005 (N=13)

Tak, odebrał wszystkie - 6 wskazań

Tak, odebrał tylko niektóre - 1 wskazanie

Nie, nie odebrał żadnego - 6 wskazań

2006 (N=6)

Tak, odebrał wszystkie - 5 wskazań

Nie, nie odebrał żadnego - 1 wskazanie

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

2005 (N=7):

Tak - 2 wskazania

Nie - 5 wskazań

2006 (N=5):

Tak - 4 wskazania

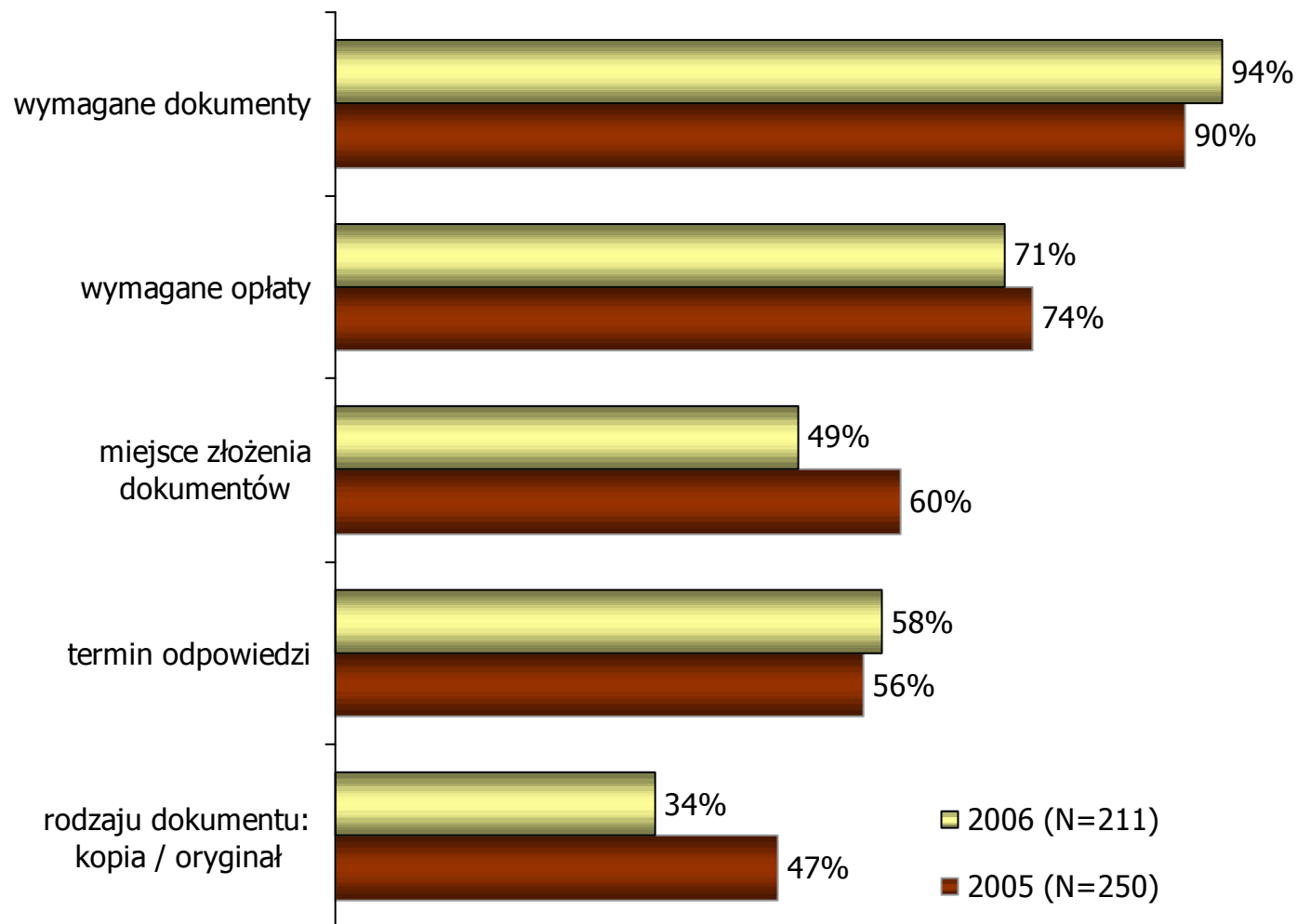
Nie - 1 wskazanie

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

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



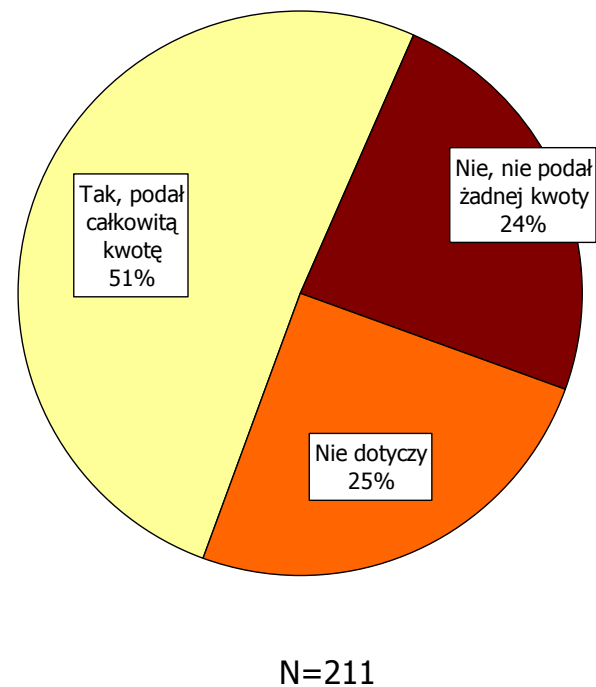
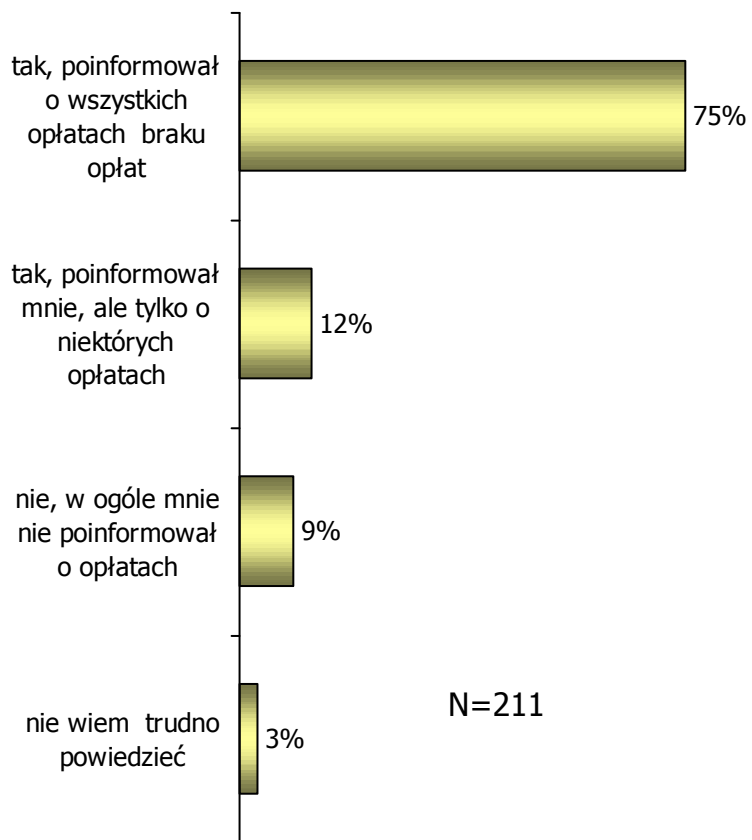
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



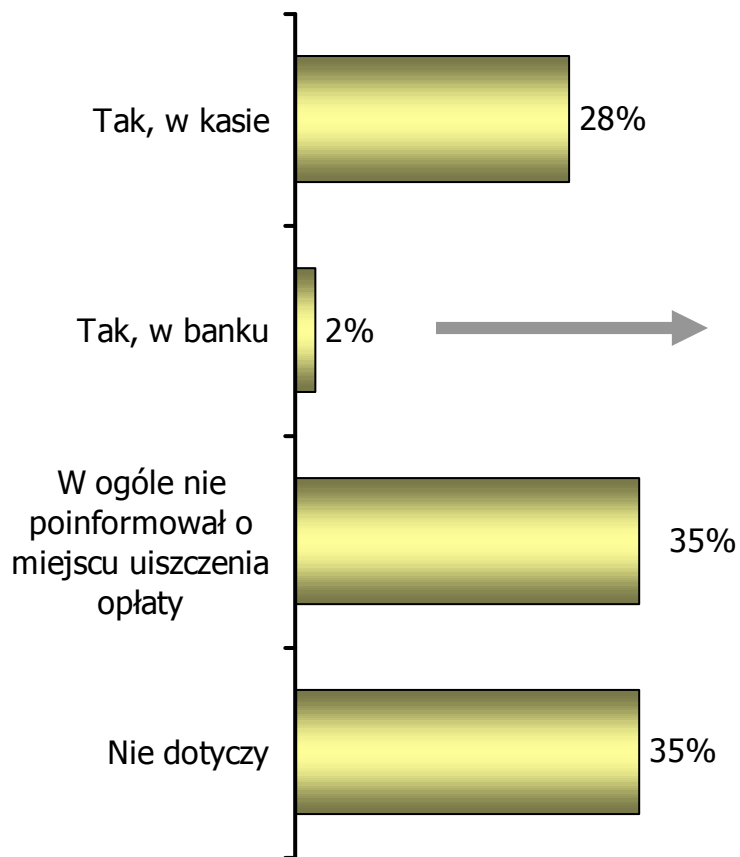
Po dopytaniu o całkowitą kwotę



Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiszczyć opłatę?



N=211

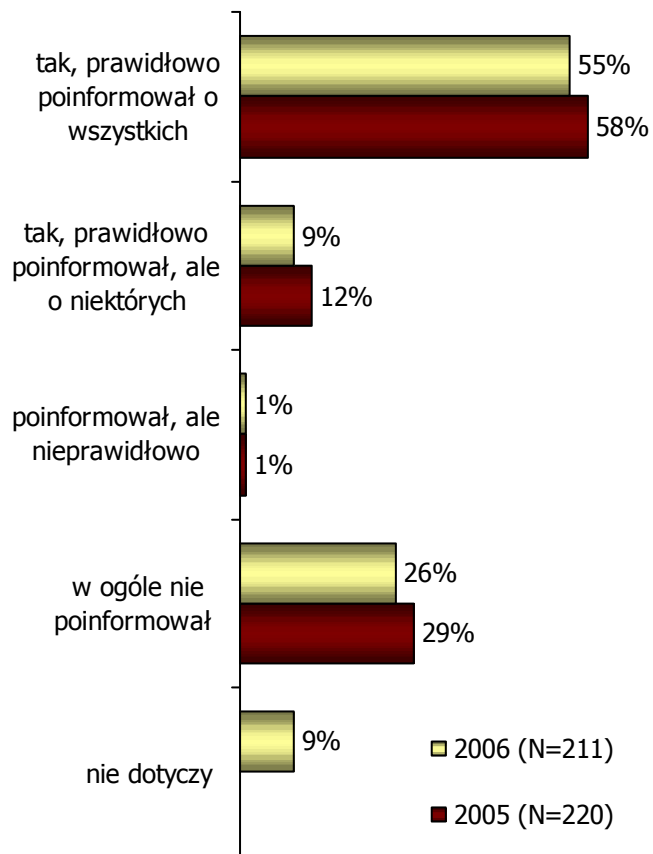
4 wskazania:

W żadnym przypadku urzędnik nie poinformował interesanta o dodatkowych opłatach związanych z dokonywaniem opłat w banku

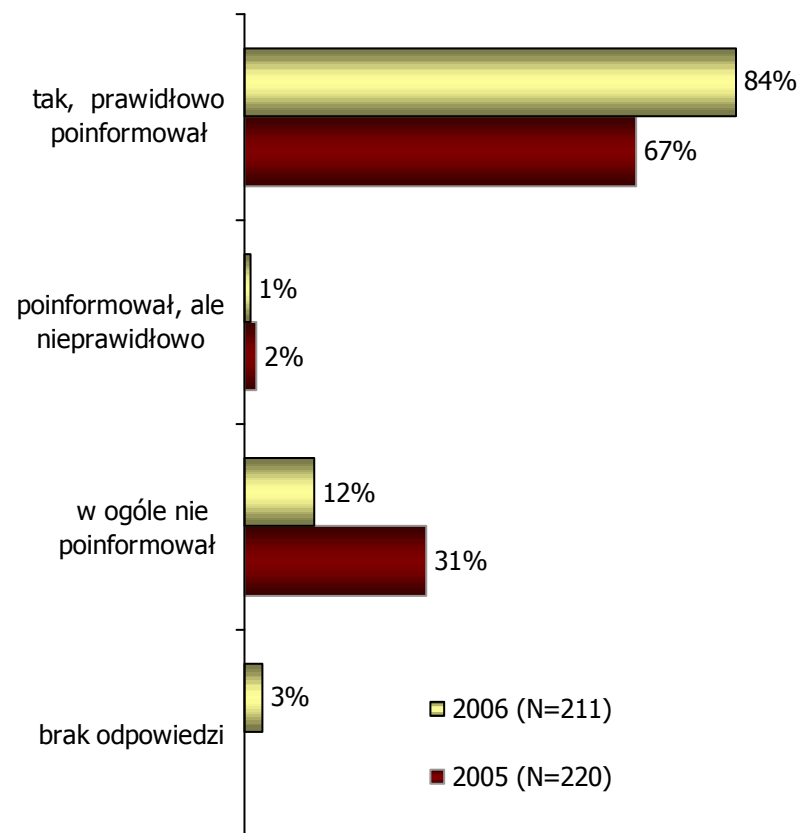
Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?

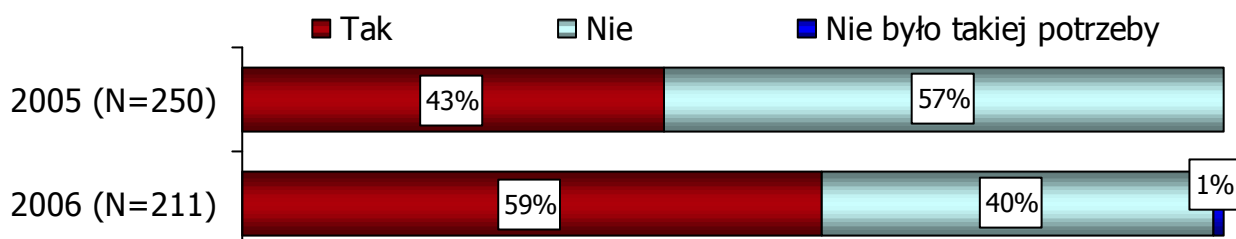


Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

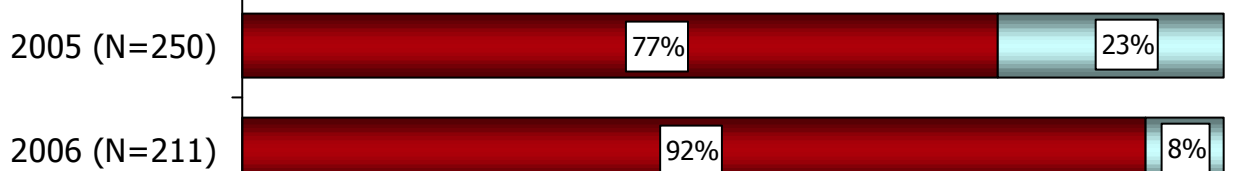
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

TAJEMNICZY KLIENT

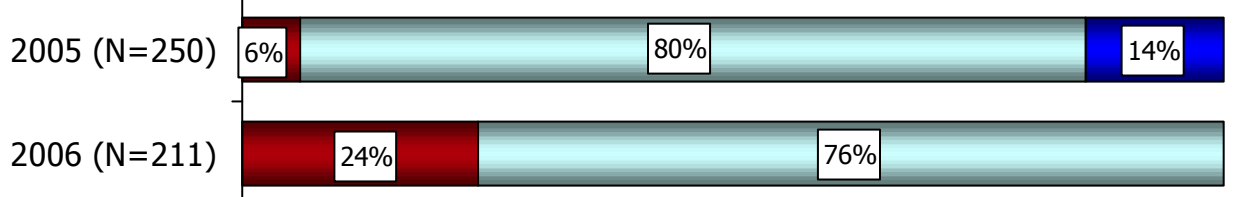
Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś jego /jej wyjaśnienia?



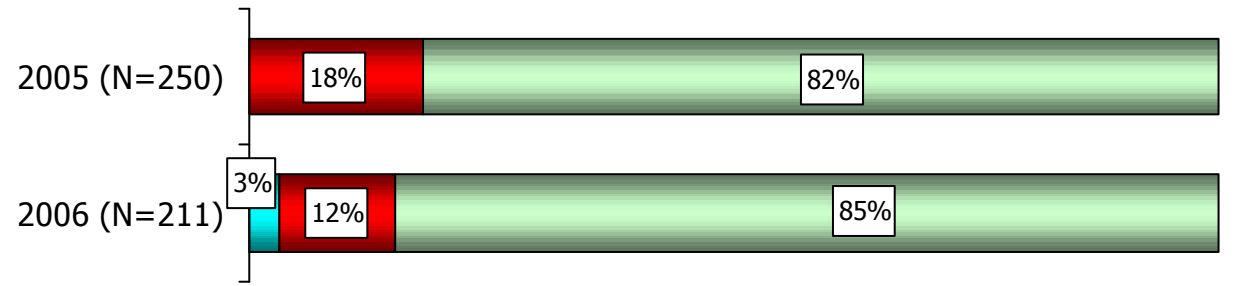
Czy urzędnik w jasny sposób wyjaśnił, co powinieneś zrobić, aby załatwić sprawę, którą przedstawiłeś/aś?



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



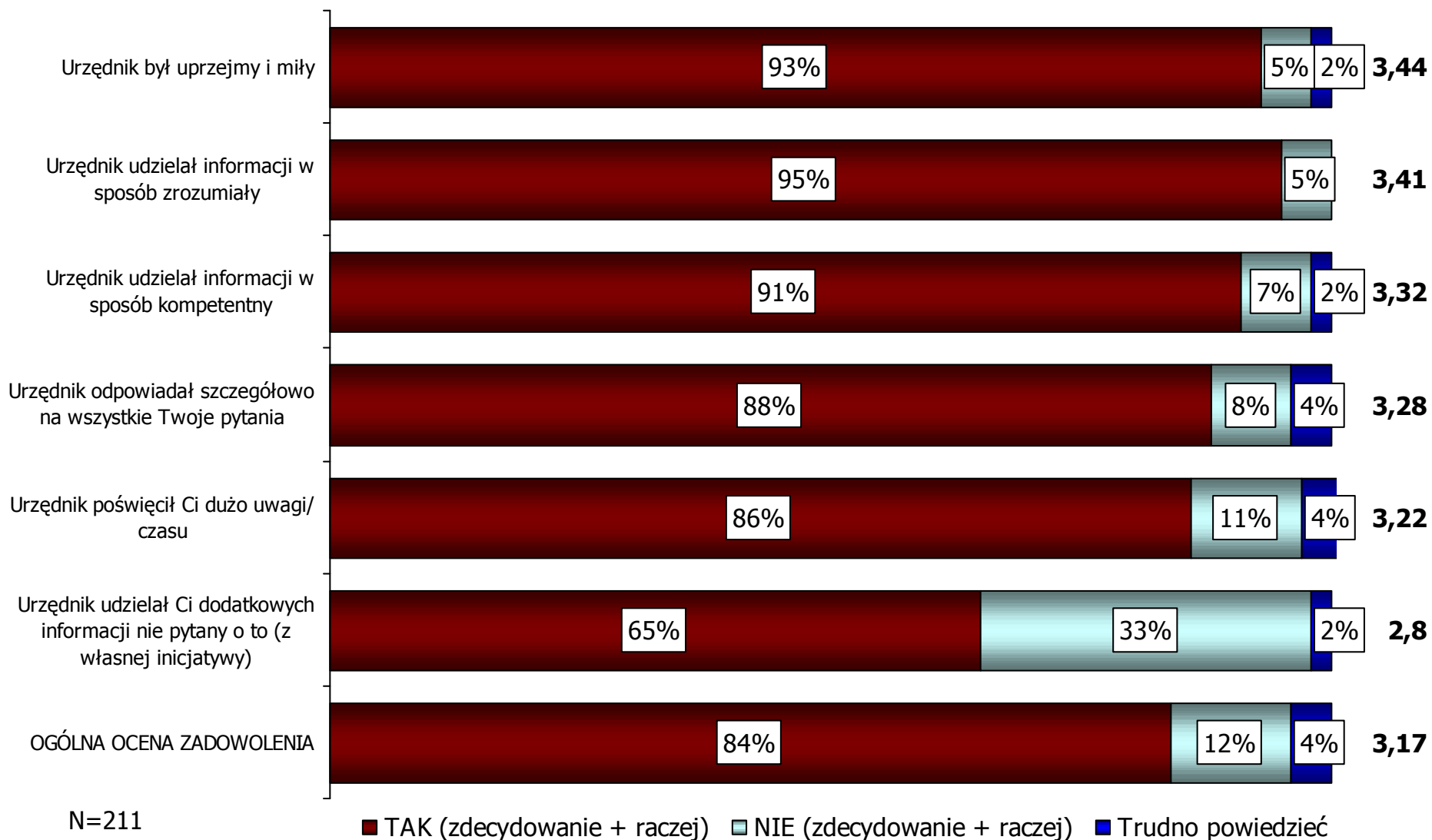
Czy podczas rozmowy z urzędnikiem czułeś/aś się jak niechciany klient?



■ trudno powiedzieć ■ TAK (zdecydowanie + raczej tak) ■ NIE (zdecydowanie + raczej nie)

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

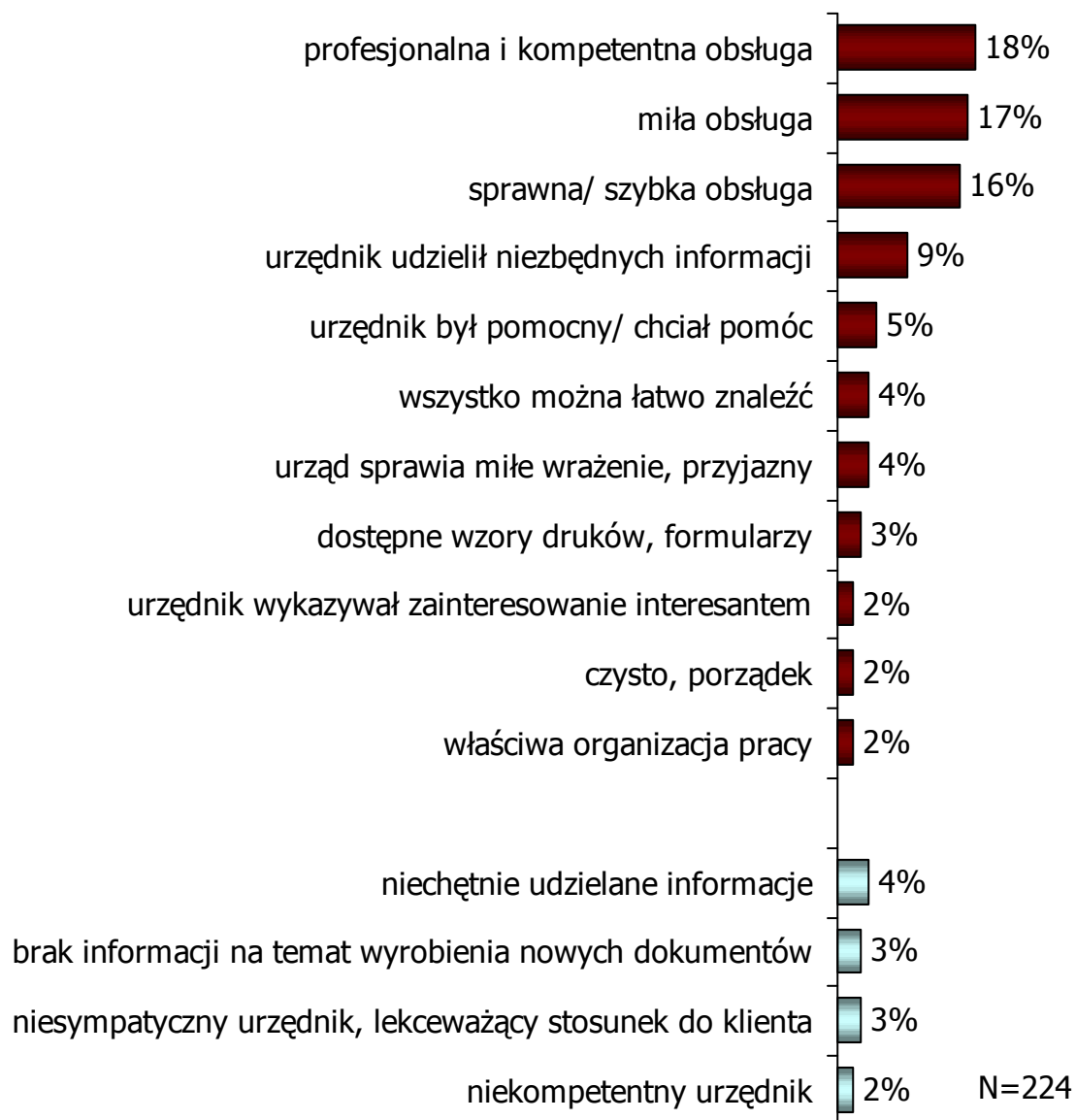
OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA



N=211

Ocena obsługi klientów - WSZYSTKIE URZĘDY

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE



JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE (PI, WOM, DELEGATORY BAiSO)

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

FUNKCJONOWANIE URZĘDÓW - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

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

	WOM	PI	BAiSO
Rok 2006:	7,4 minut N=140	3,2 minut N=42	9 minut N=42
Rok 2005:	5,3 minut N=130	2,1 minut N=104	18 minut N=33

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

Rok 2006:	1,4 osoby	1 osoba	2,8 osób
Rok 2005:	1,3 osoba	0,7 osoby	5 osób

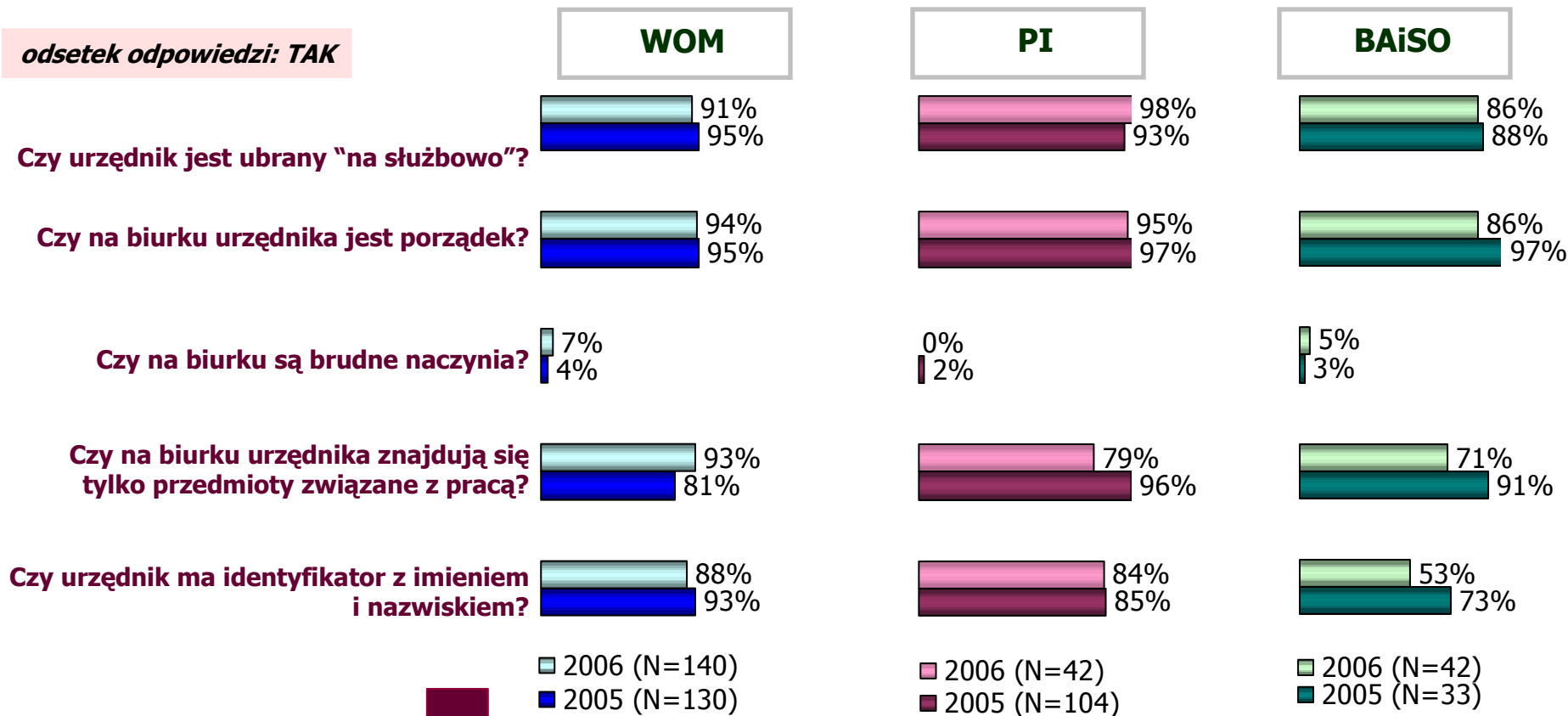
Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

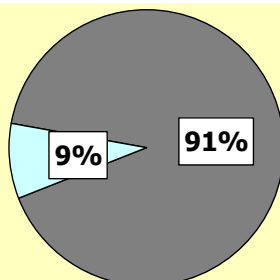
WYGLĄD ZEWNĘTRZNY URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY

odsetek odpowiedzi: TAK

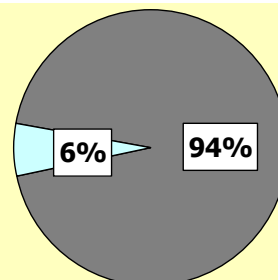


2006

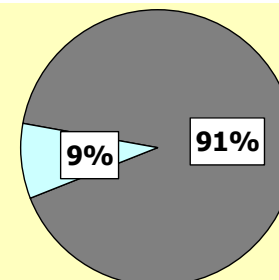
- identyfikator przypięty do ubrania
- identyfikator w okienku / na biurku



N=123



N=35



N=22

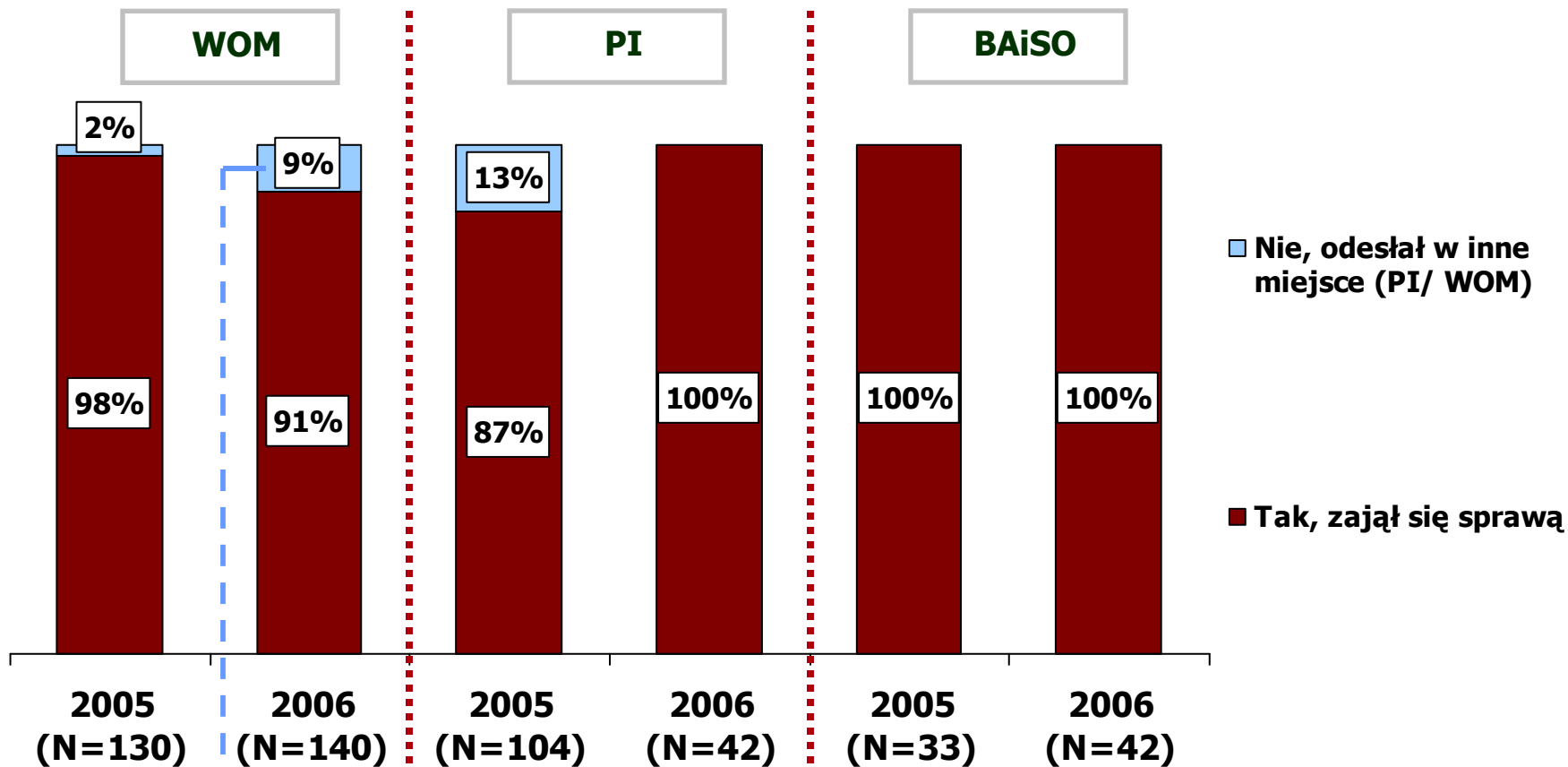
Zachowanie się urzędnika wobec klienta

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (1)

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?

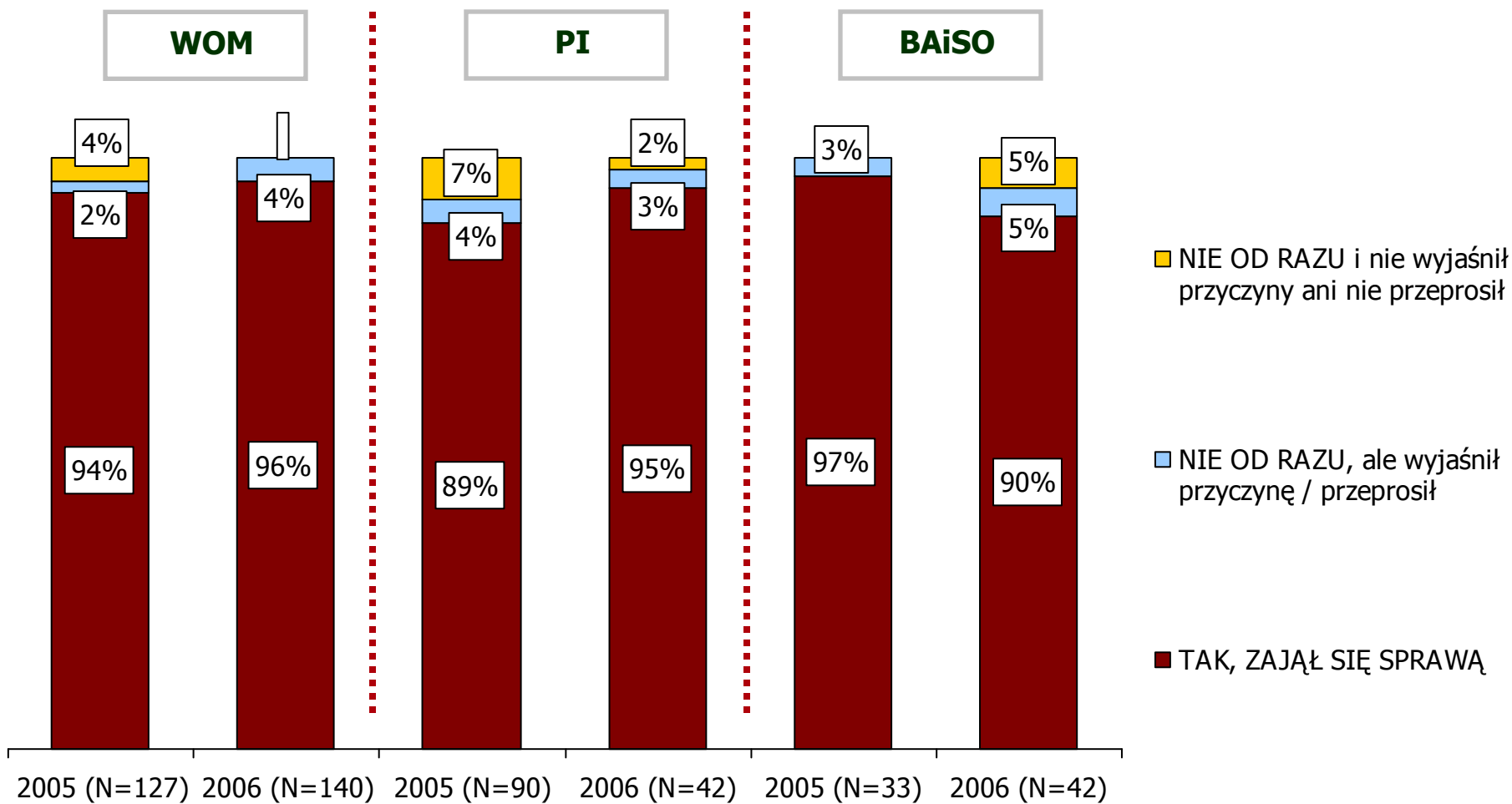


⇒ odesłano do WOM Ursynów 1 interesanta z 13 urzędów (oprócz Ursynowa) - pytającego o wypis i wyrys ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Ursynowa (Scenka „Górka”)

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (2)

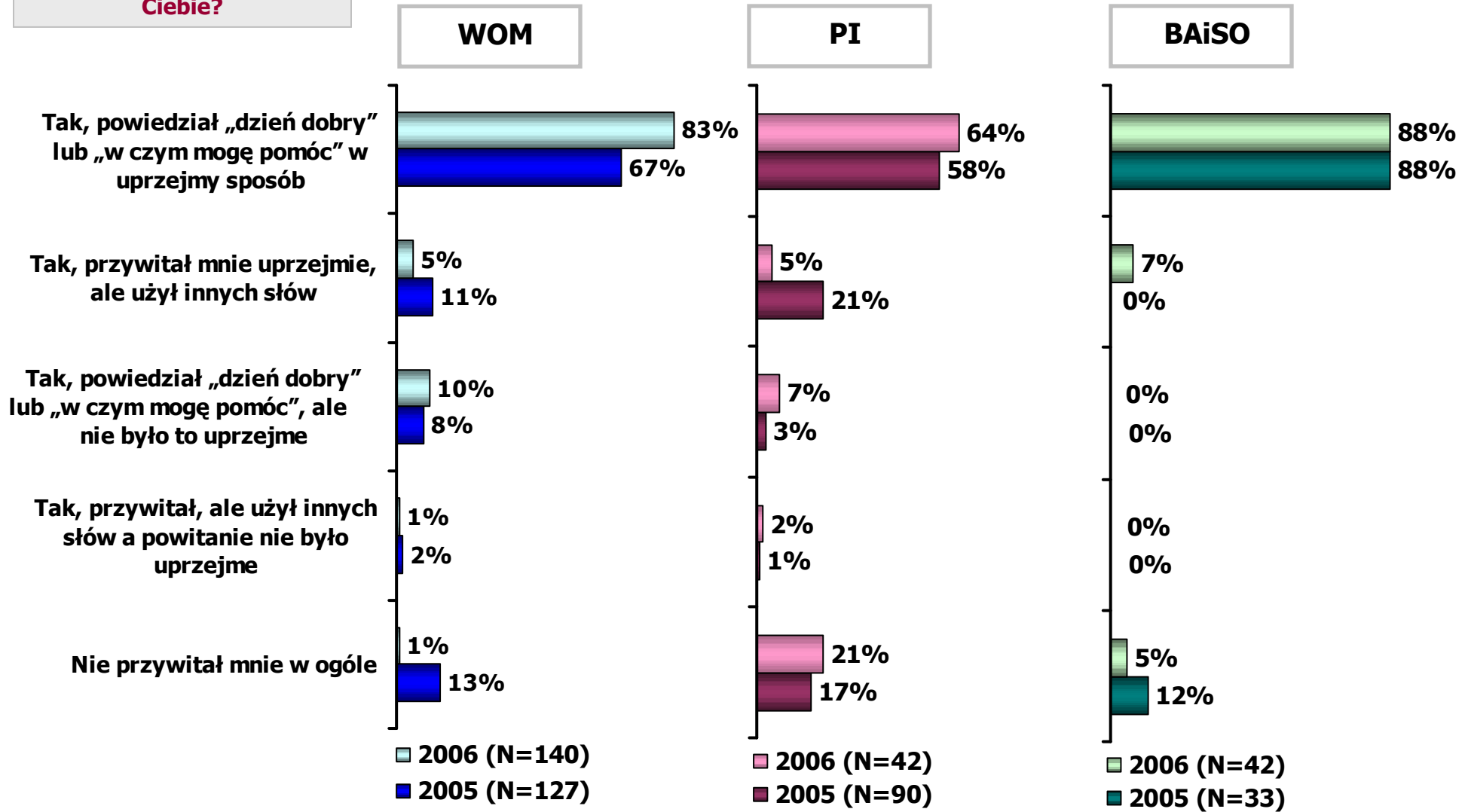
Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (3)

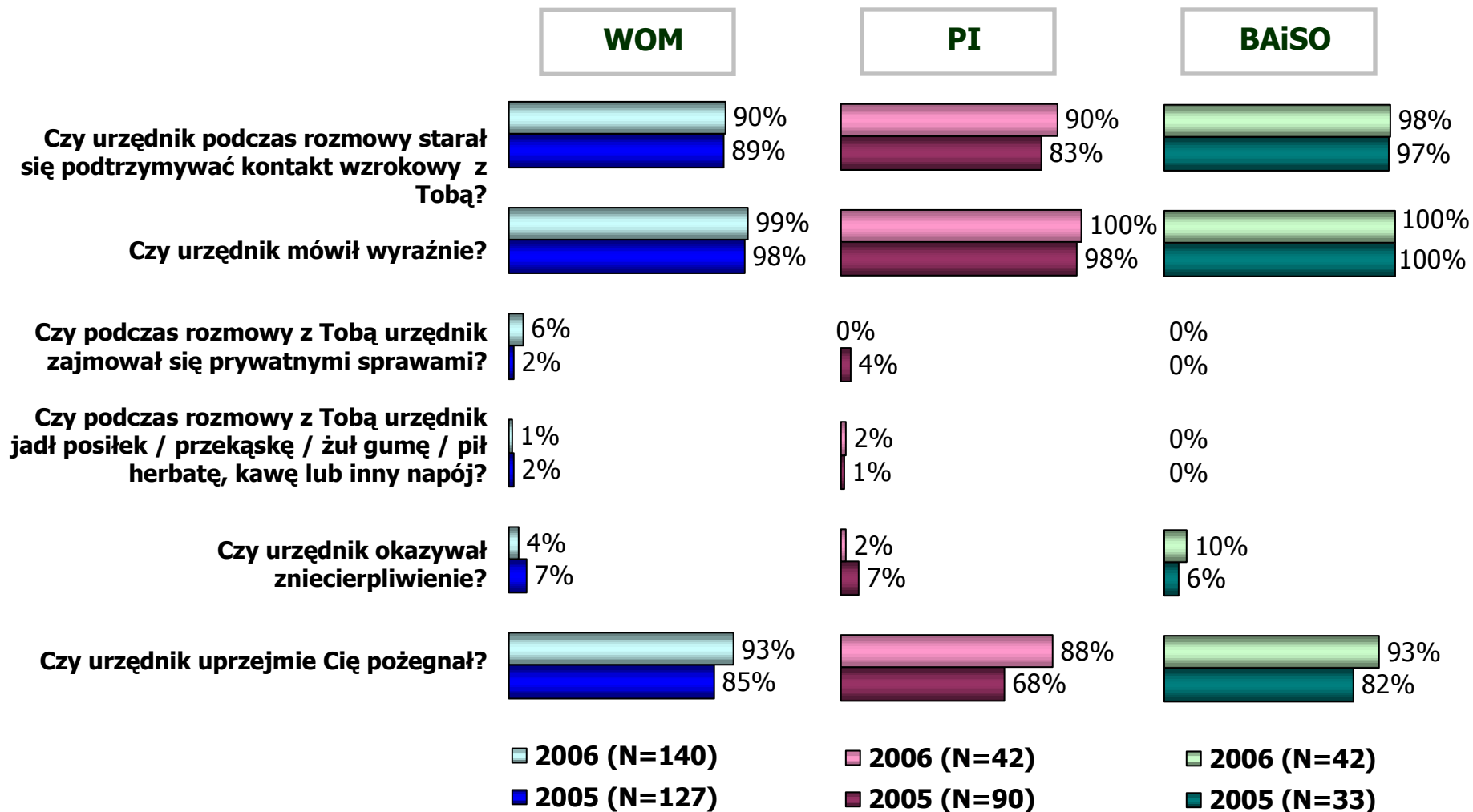
Czy urzędnik przywitał Ciebie?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

ZACHOWANIE SIĘ URZĘDNIKA WOBEĆ INTERESANTA (4)

odsetek odpowiedzi: „TAK”

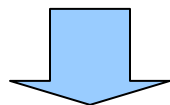
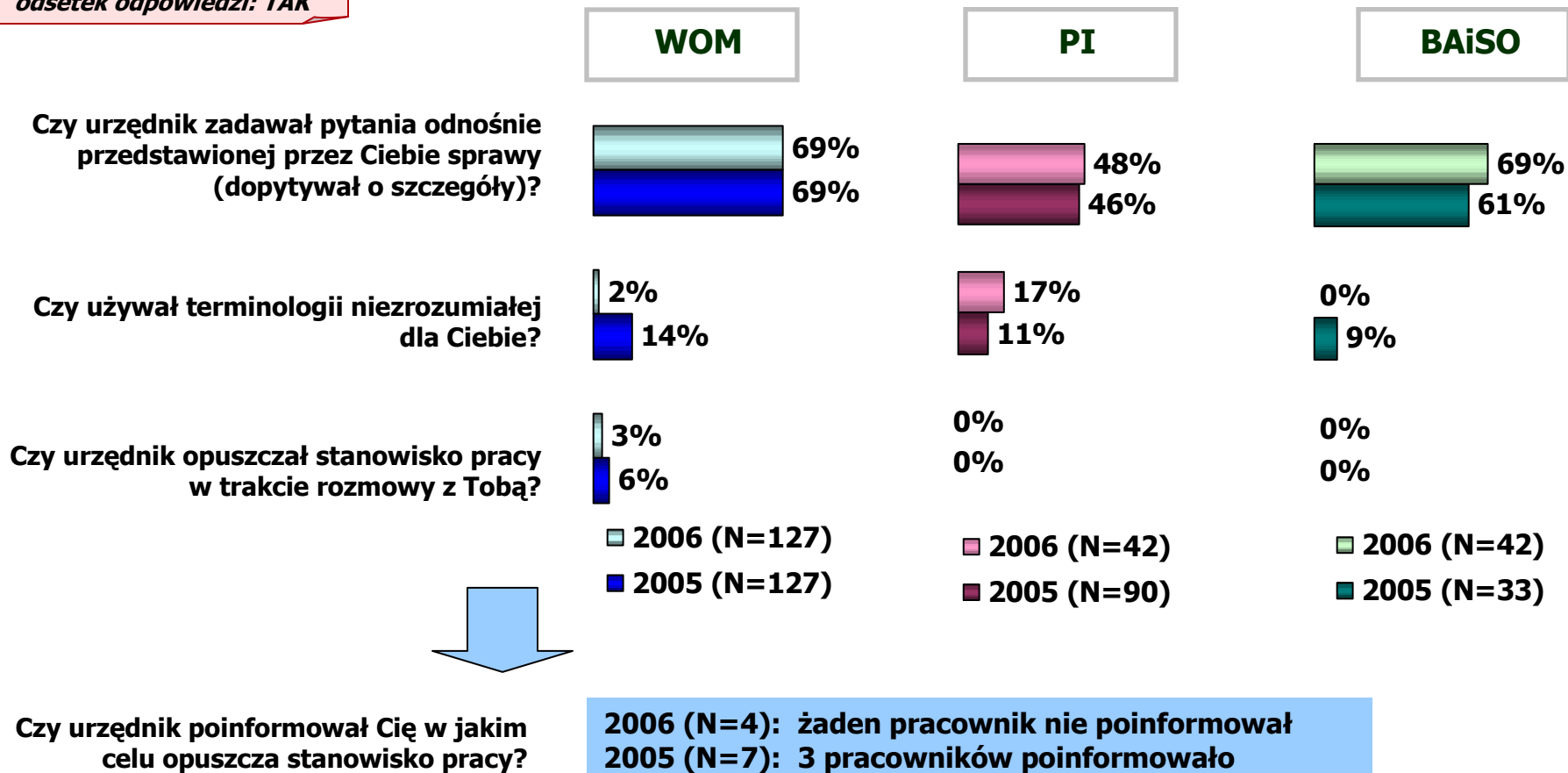


Urzędnik - obsługa
przedstawionej sprawy
JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

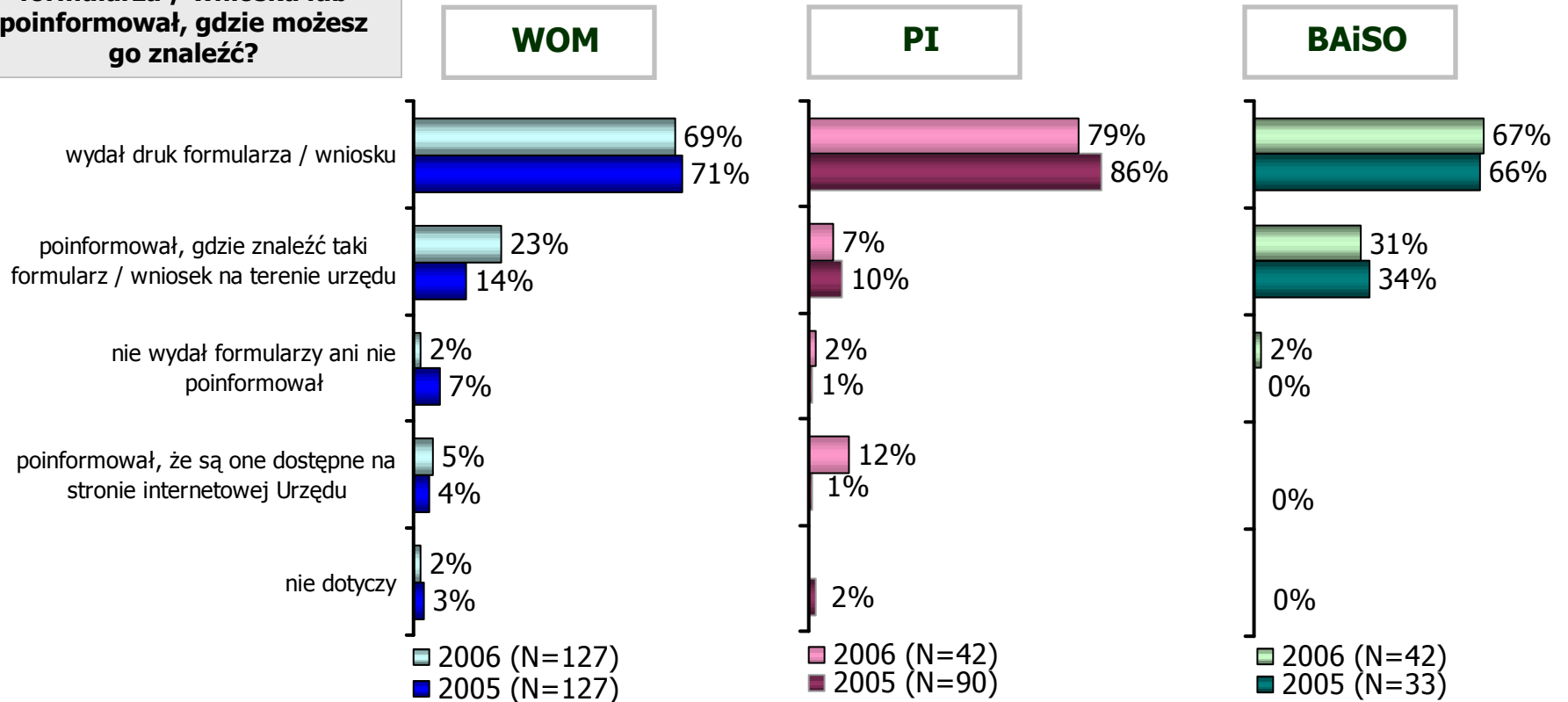
odsetek odpowiedzi: TAK



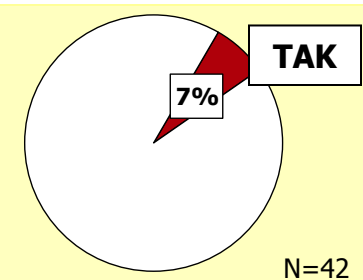
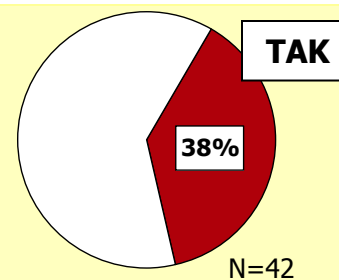
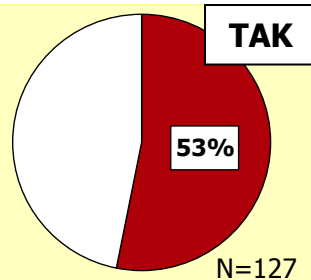
Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

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



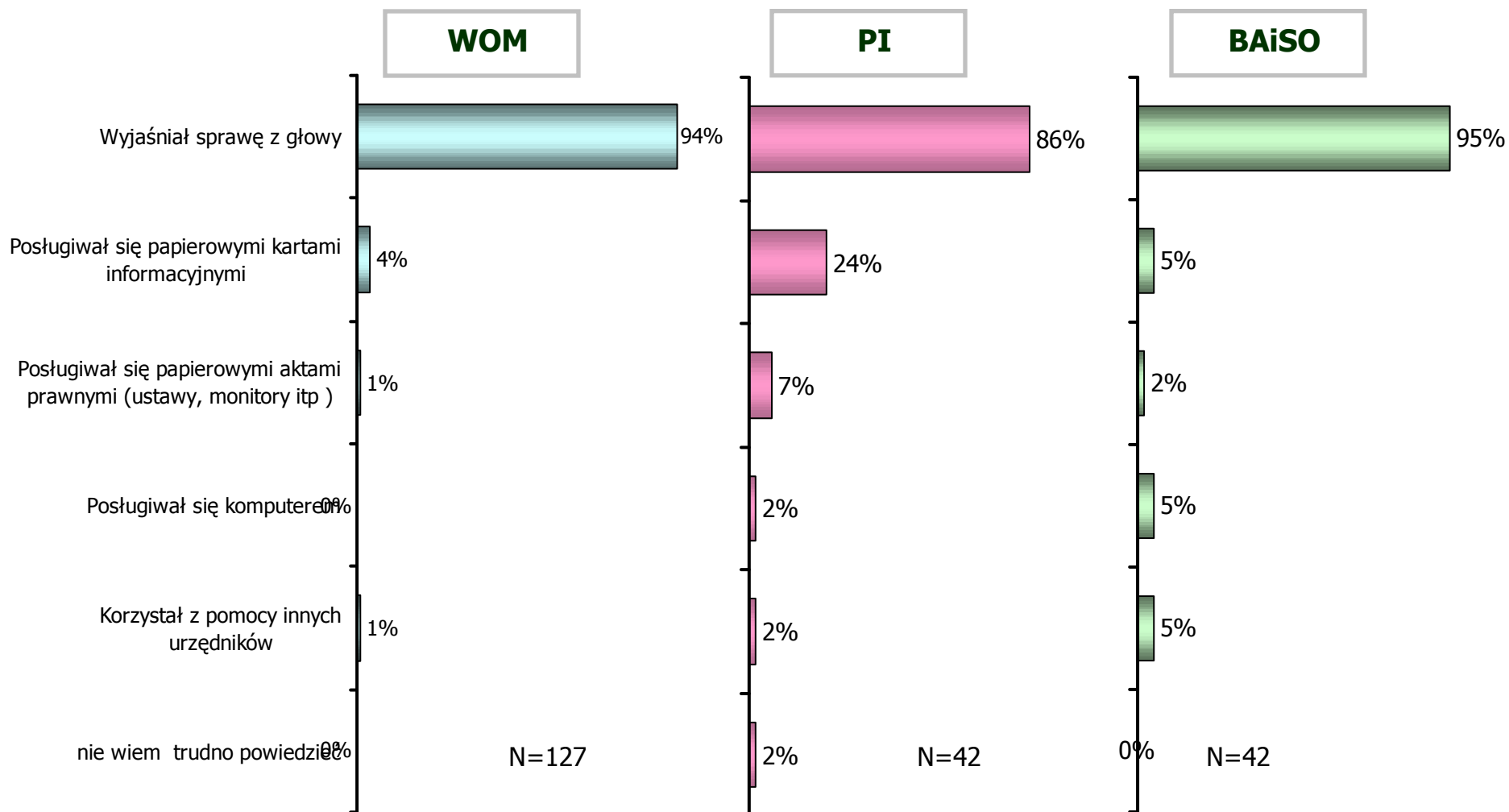
Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza / wniosku / lub wyjaśnił, jak go wypełnić? (2006)



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

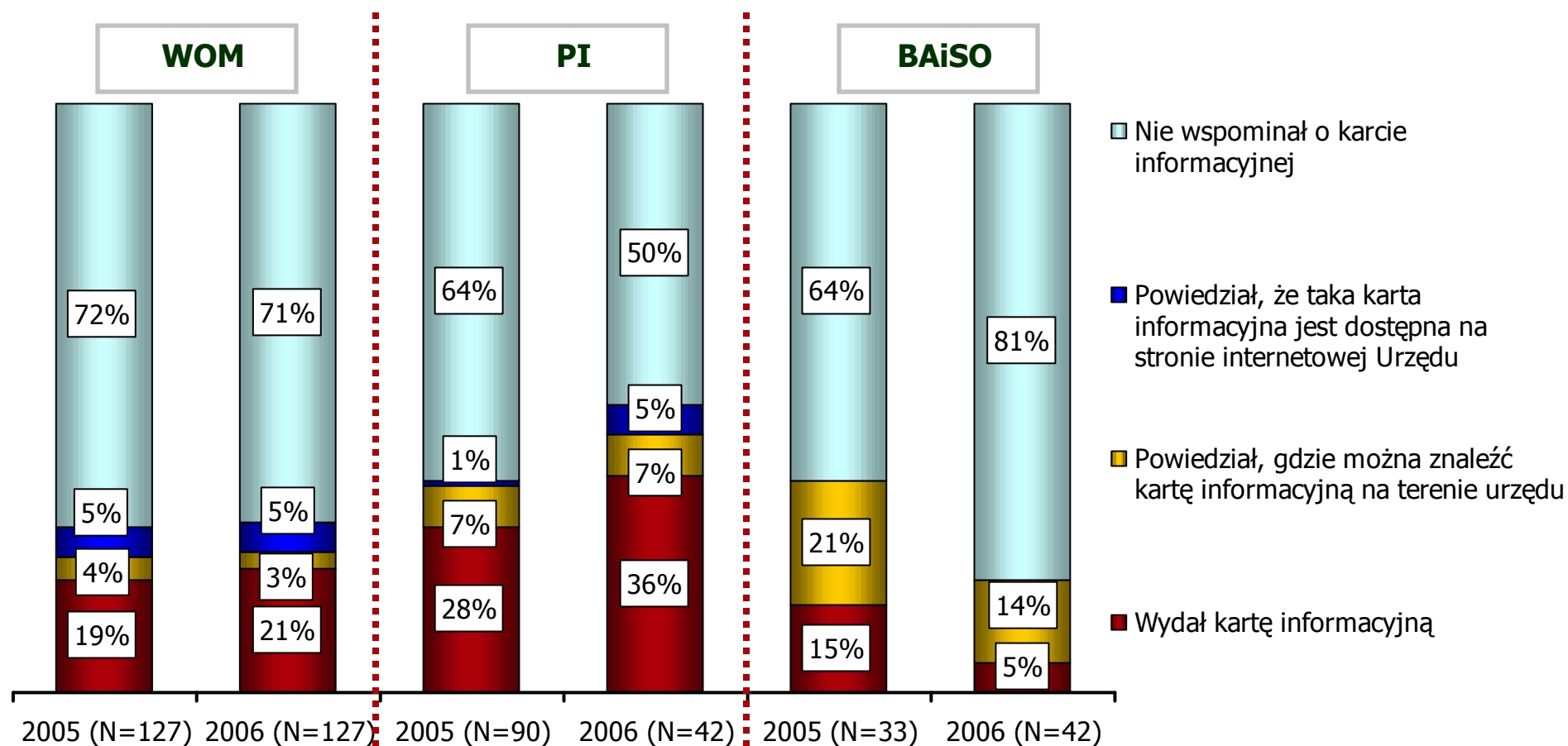
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy.....?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

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



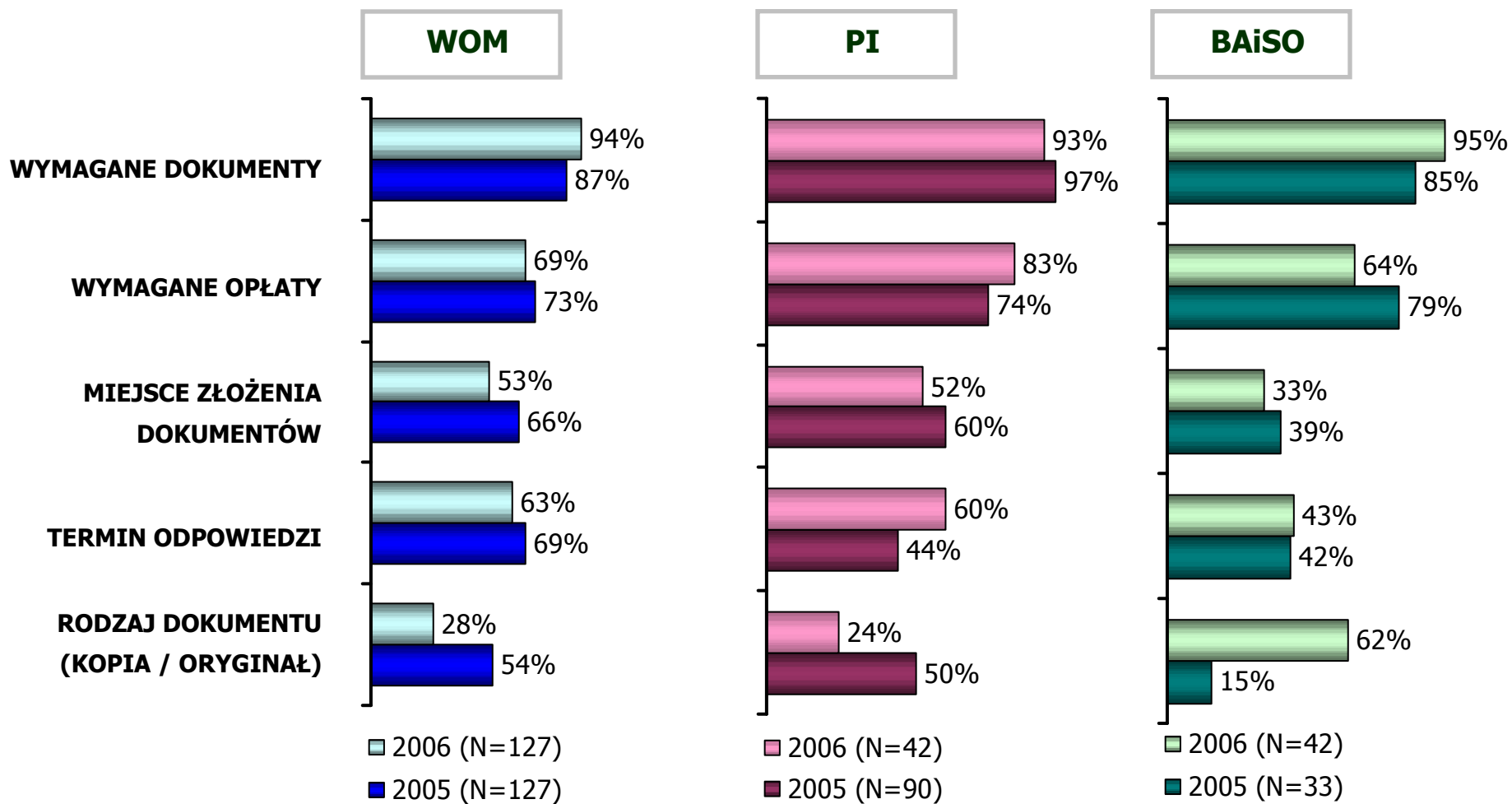
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (1)

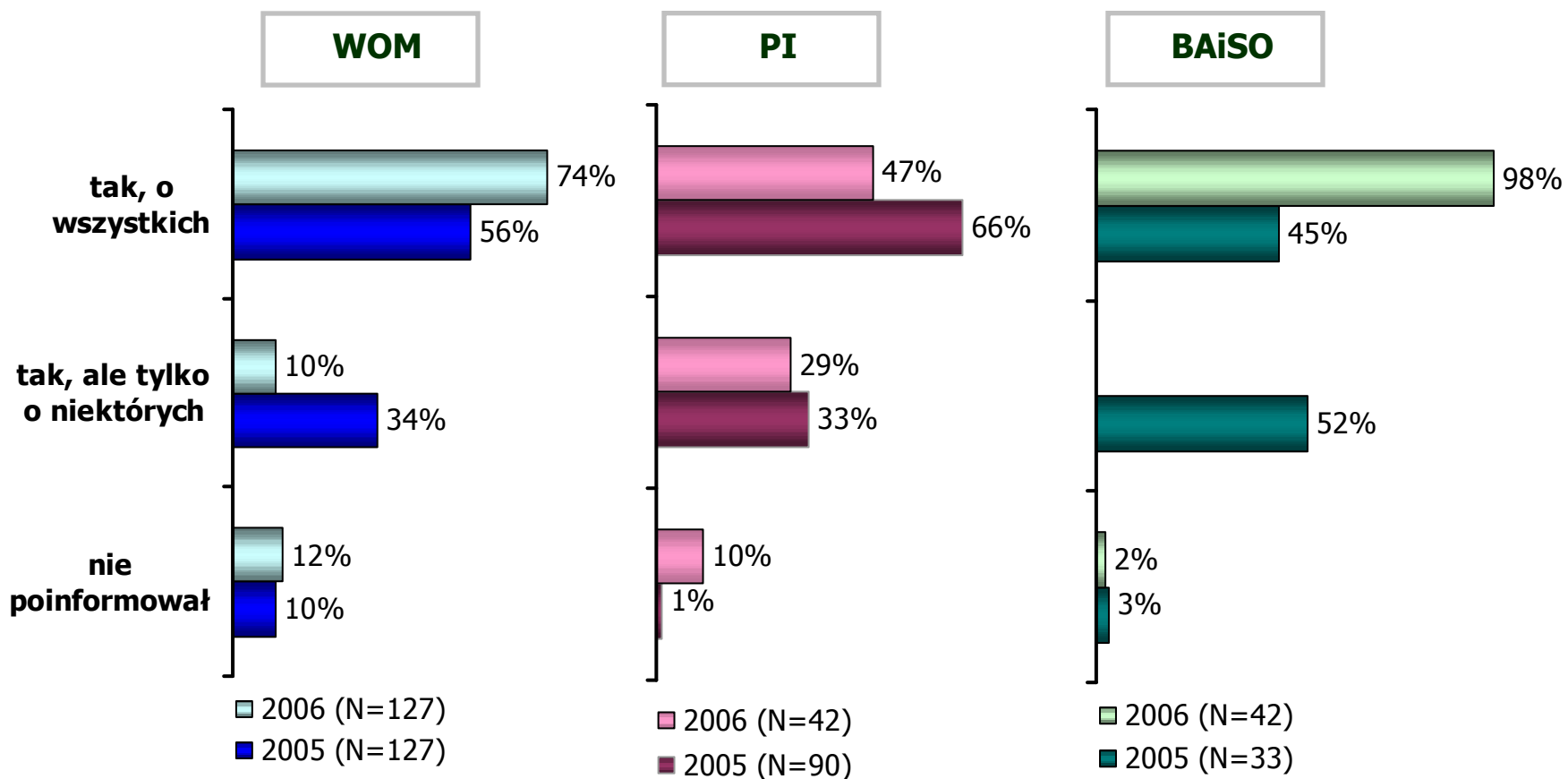
**SPRAWY, O KTÓRYCH URZĘDNIK
POINFORMOWAŁ SAM (bez dopytywania)**



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (2)

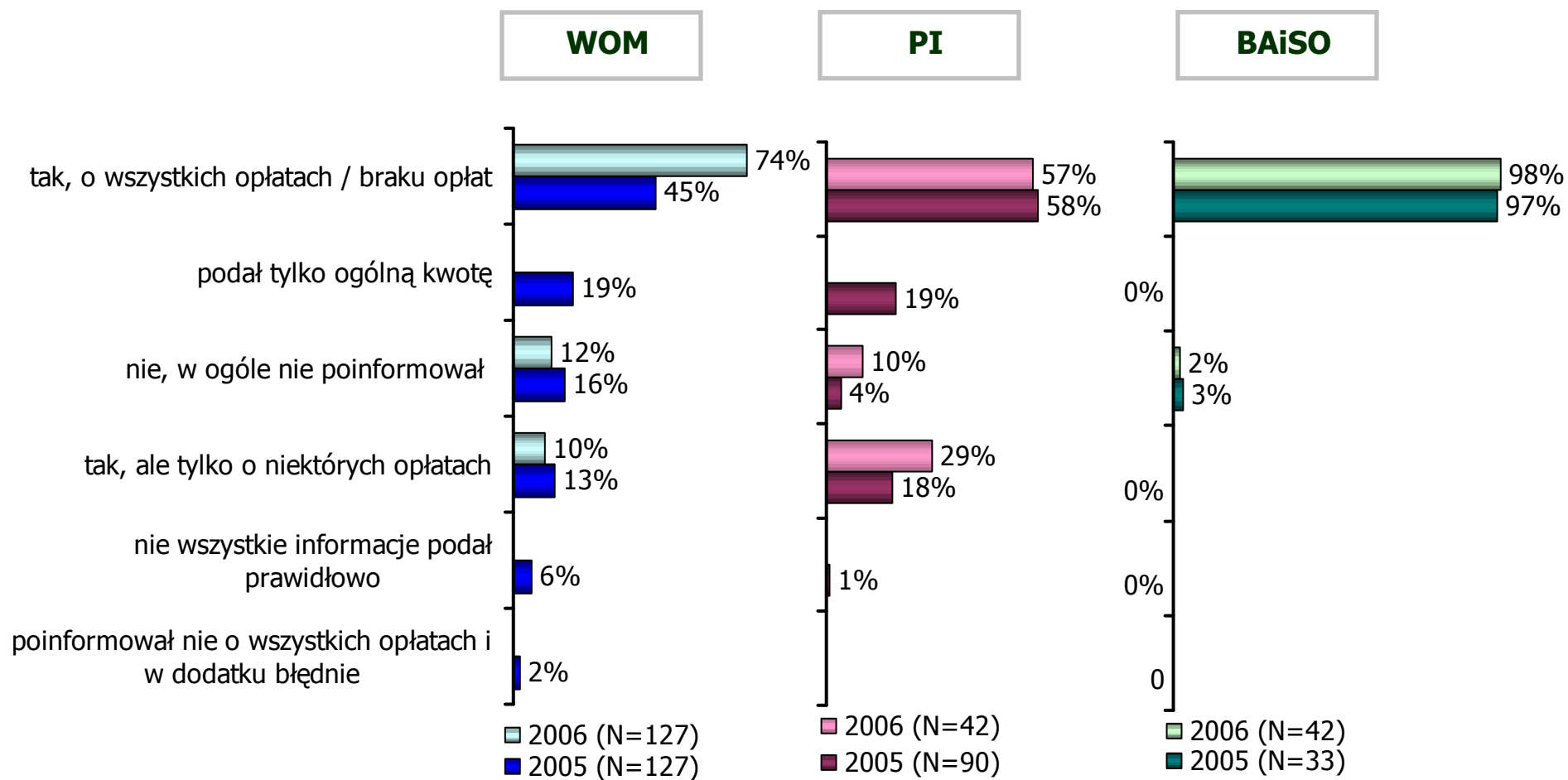
Czy urzędnik poinformował o dokumentach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (3)

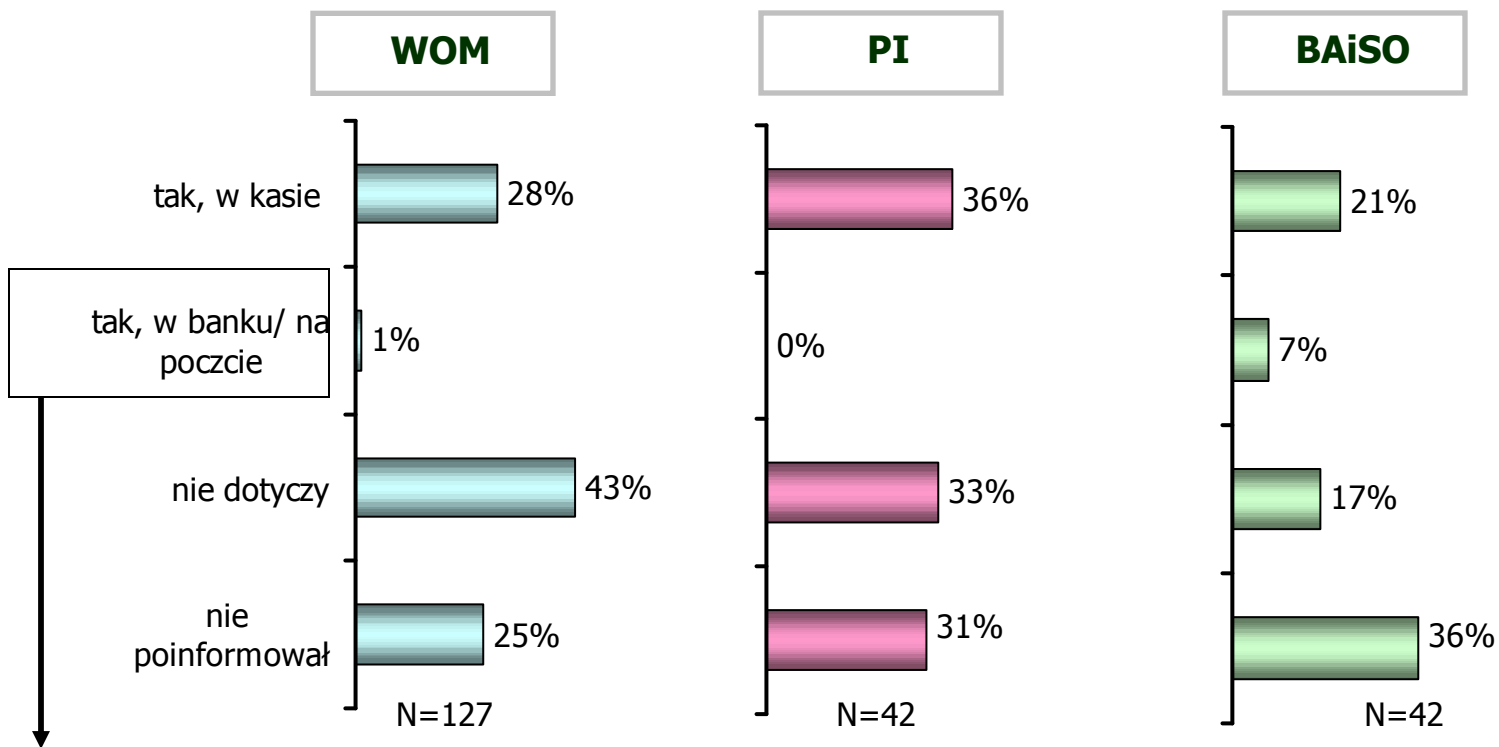
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (4)

Czy urzędnik poinformował, gdzie można uiścić opłatę?



Czy urzędnik poinformował o opłatach manipulacyjnych pobieranych w banku?

N=1

NIE poinformował

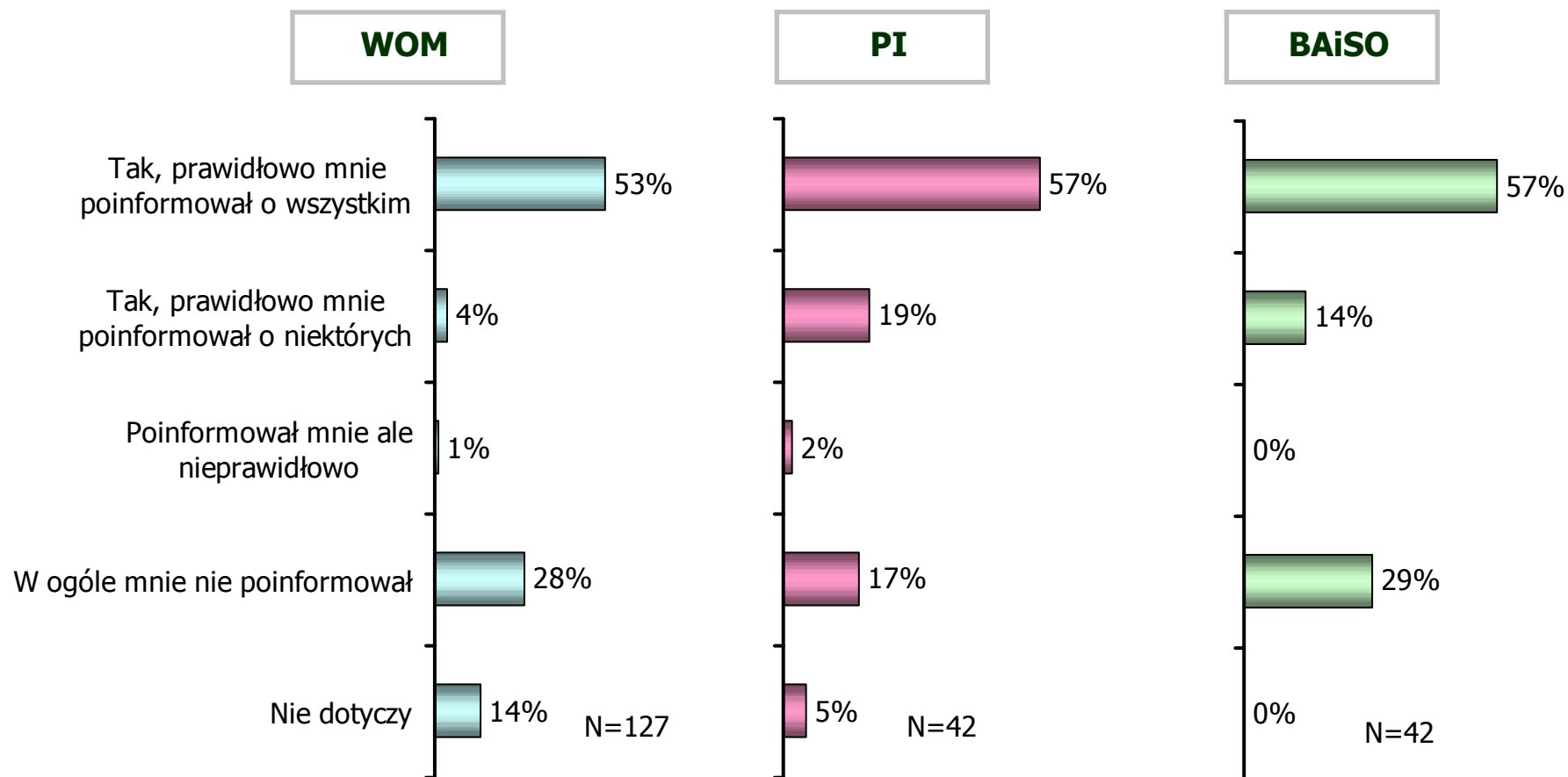
N=3

NIE poinformował

Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (5)

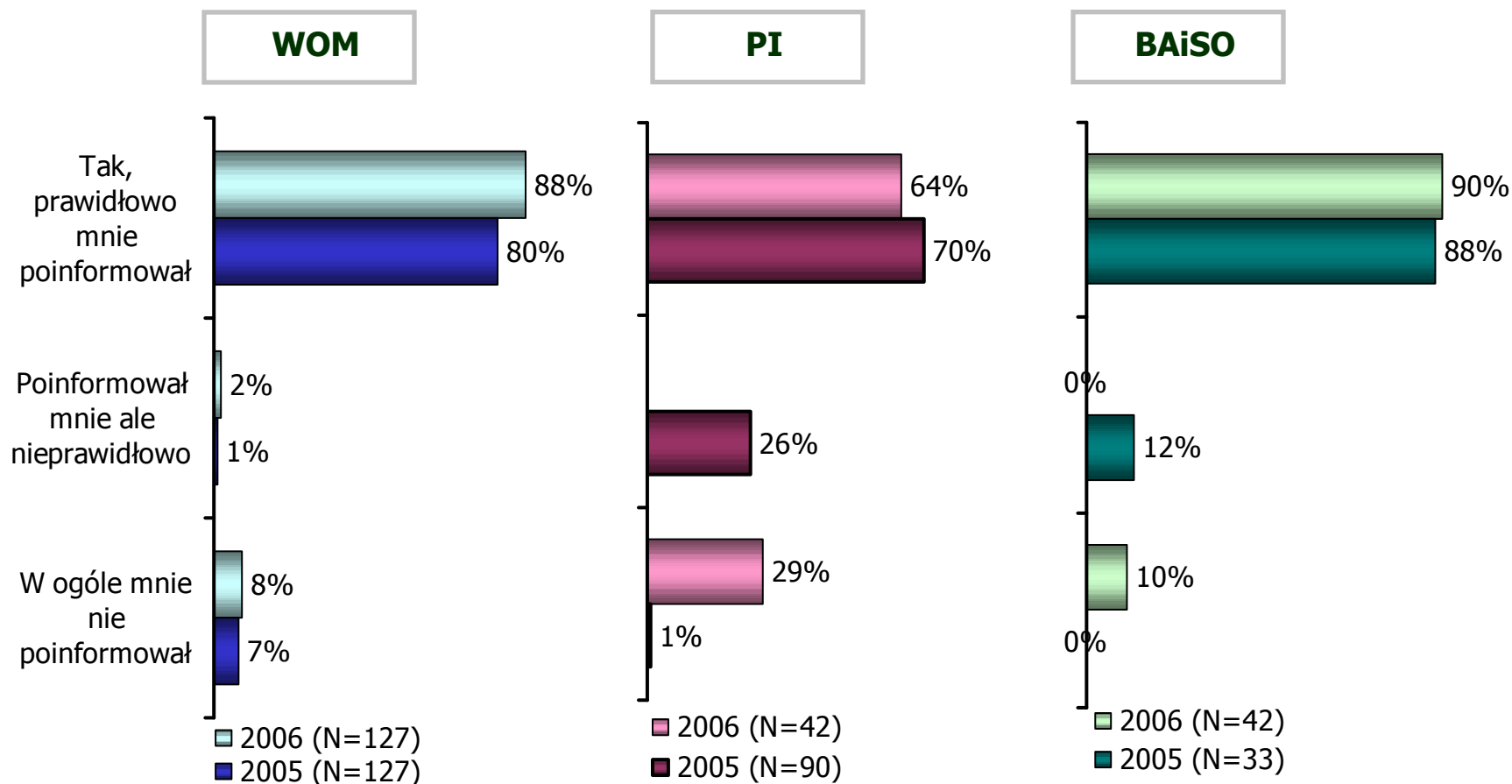
Czy urzędnik poinformował o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

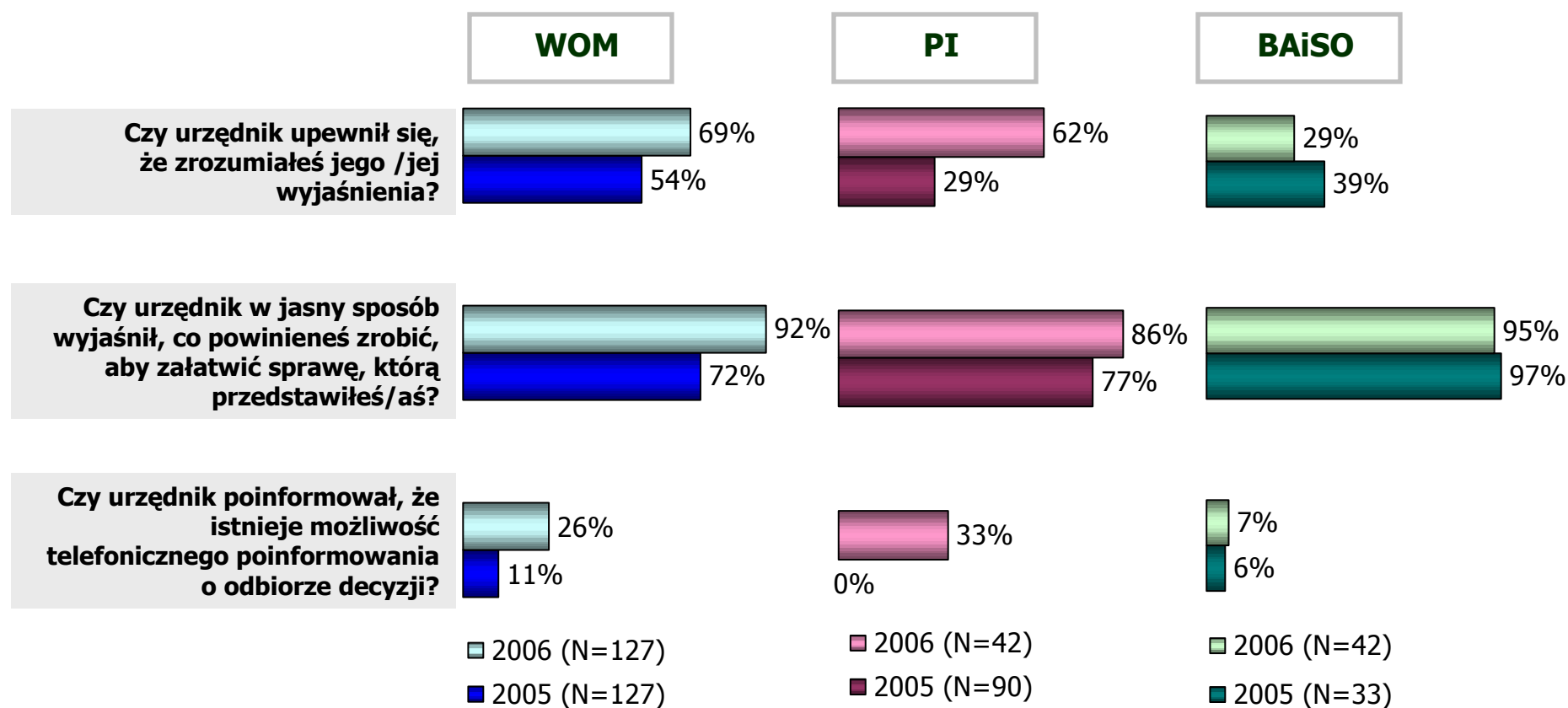
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (6)

Czy urzędnik poinformował o terminie odpowiedzi na przedstawioną sprawę?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

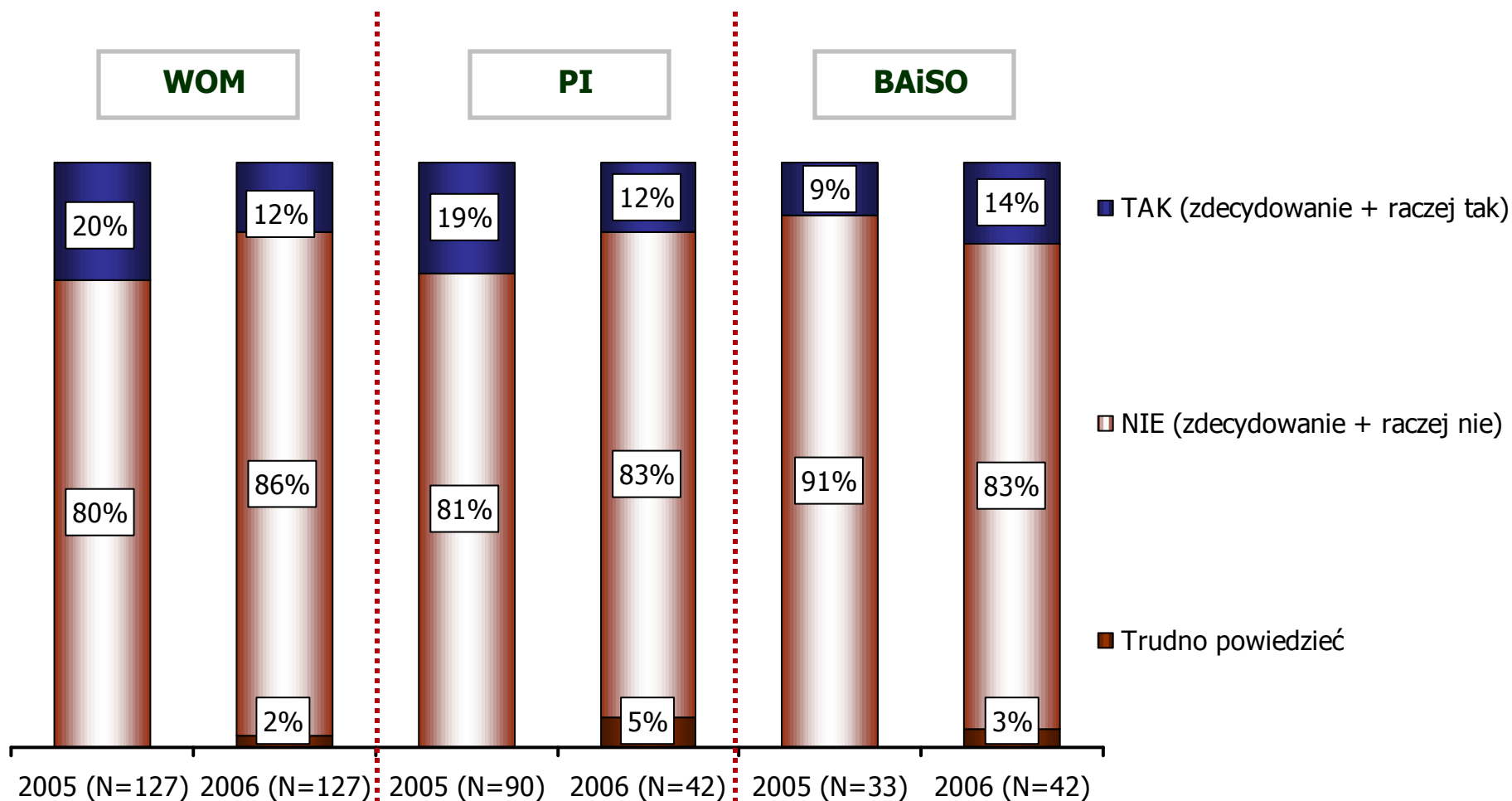
URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (7)



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY (8)

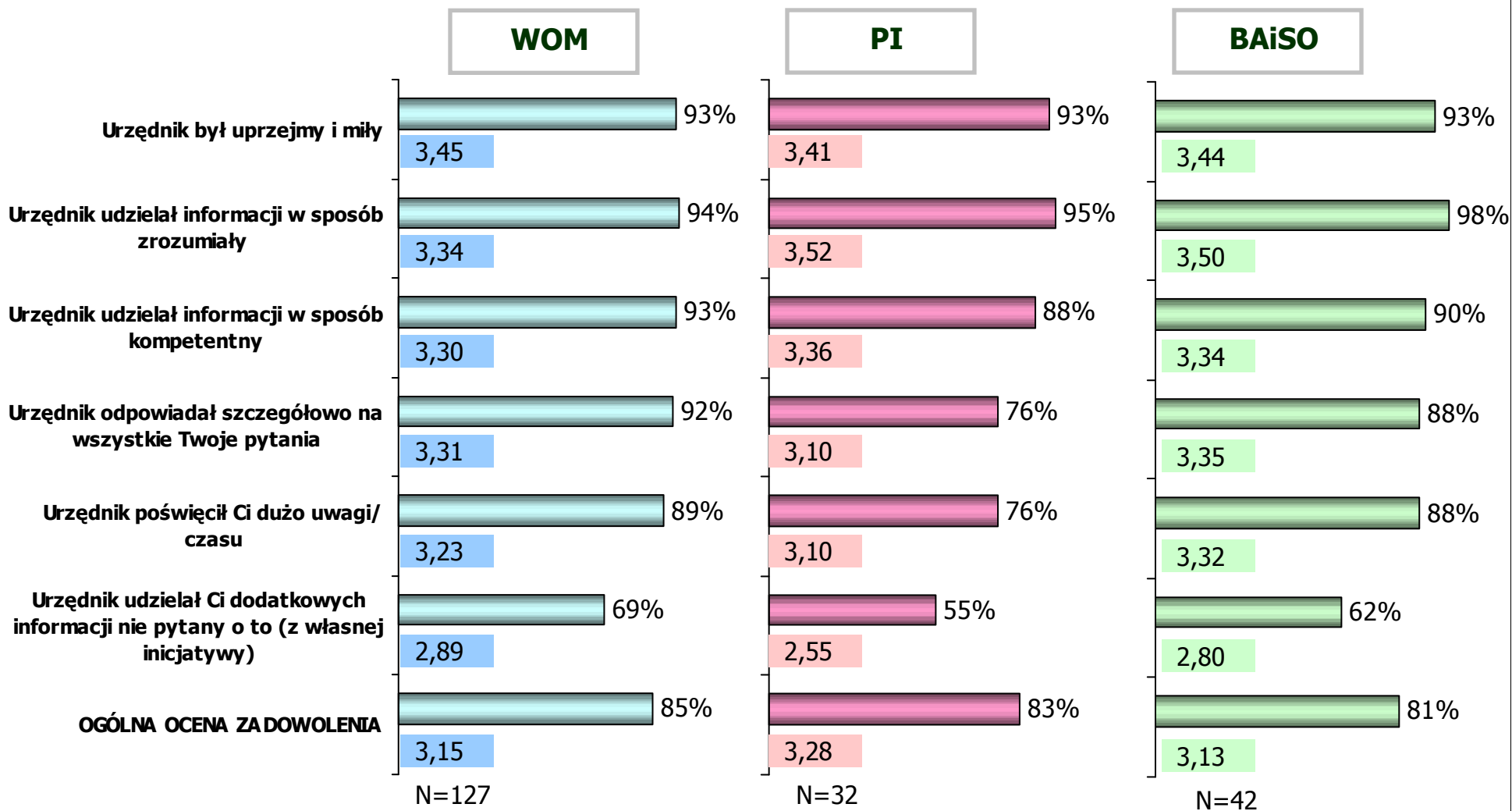
Czy podczas rozmowy odczuwałeś(aś) niechęć ze strony urzędnika?



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

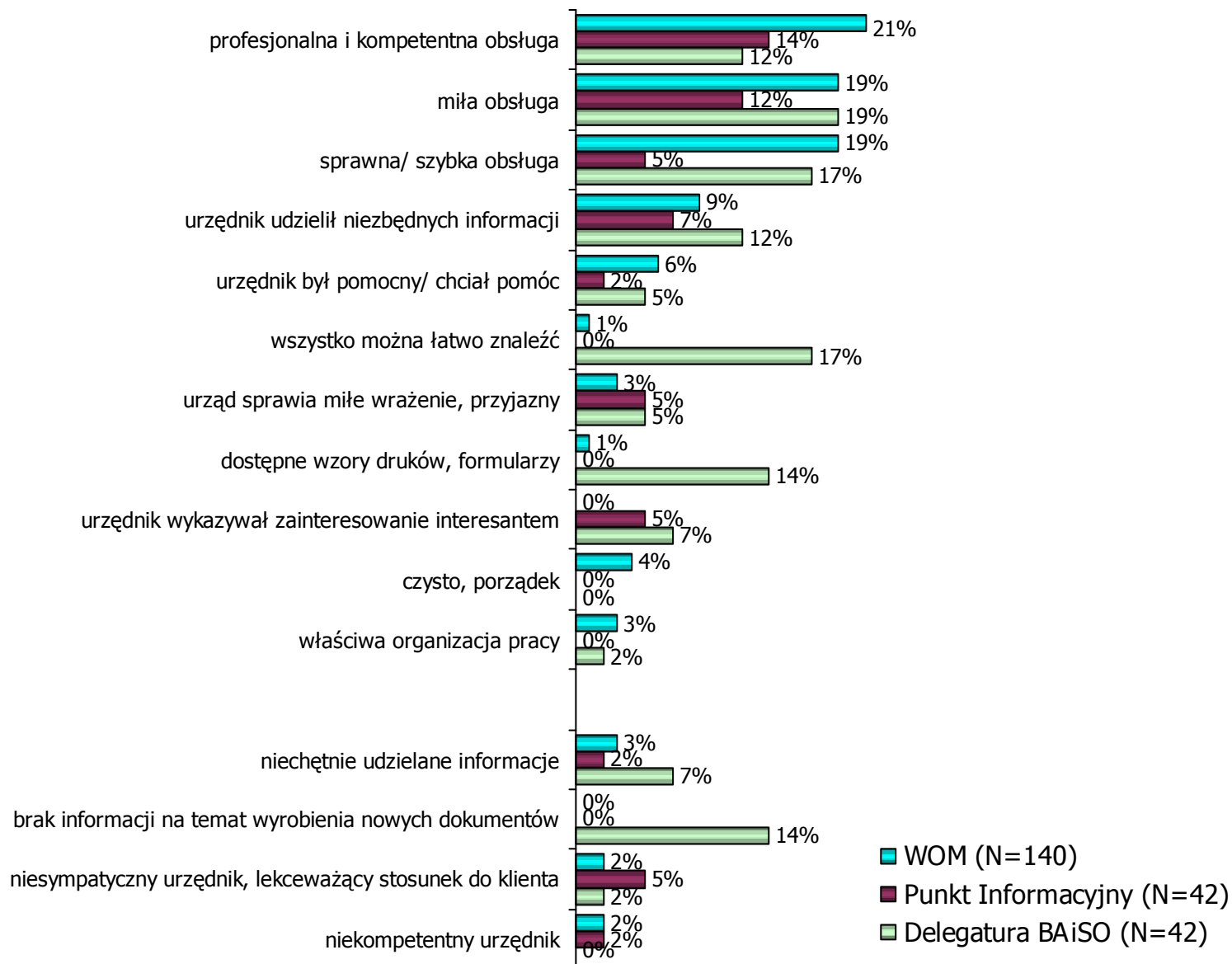
OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY PRZEZ URZĘDNIKA

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



Ocena obsługi klientów - JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

DODATKOWE UWAGI NA TEMAT OBSŁUGI W URZĘDZIE



POSZCZEGÓLNE URZĘDY - ZESTAWIENIE



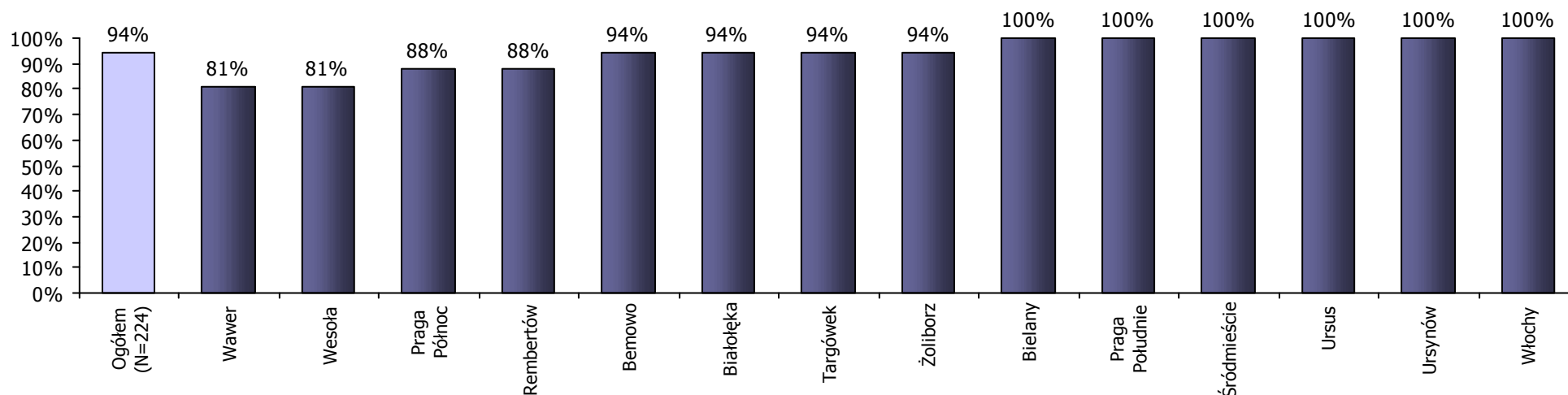
Otoczenie - wygląd urzędu

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

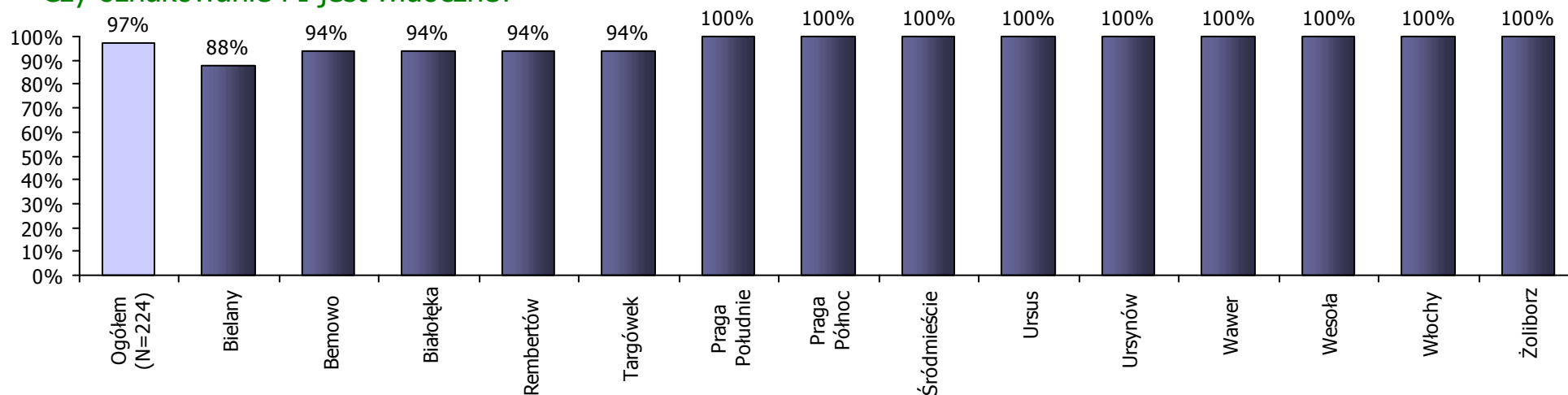
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy widoczna jest tablica informacyjna?



Czy oznakowanie PI jest widoczne?

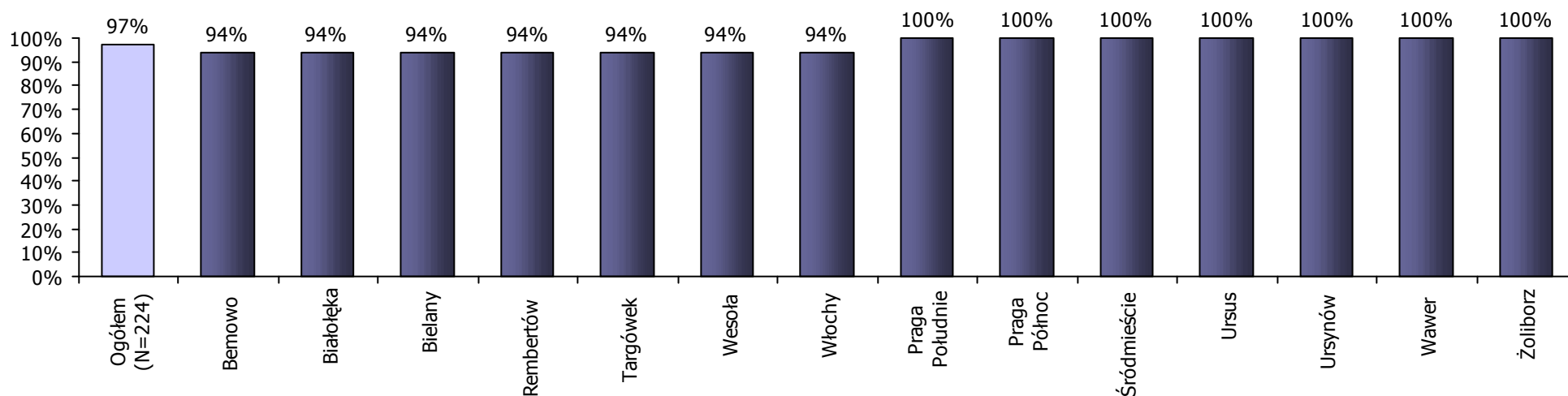


N=16 wizyt w każdym urzędzie

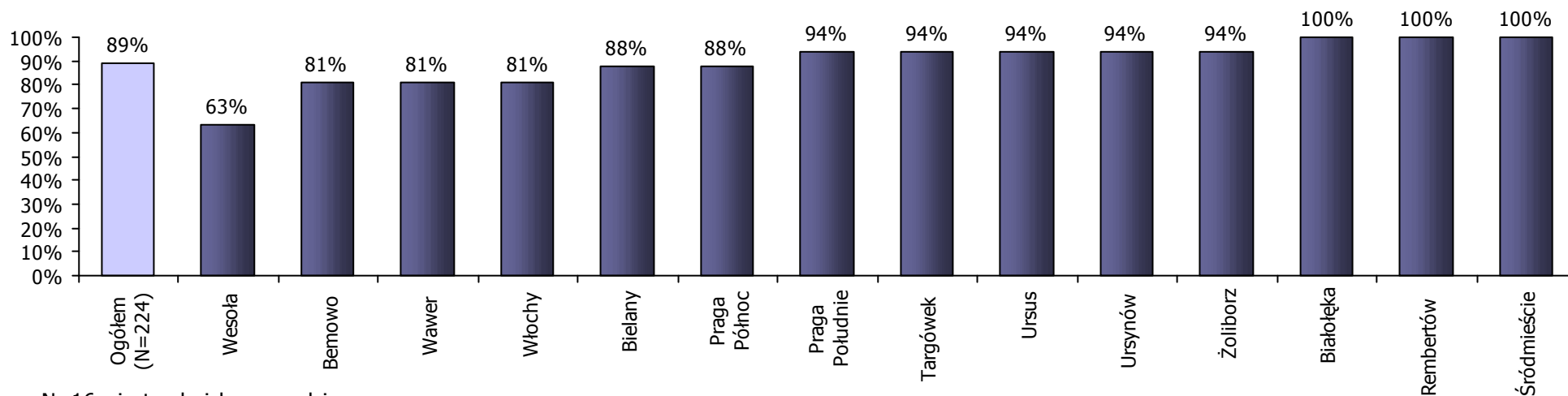
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (2)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy oznakowanie poszczególnych stanowisk WOM jest widoczne / czytelne?



Czy dostępne są karty informacyjne?



N=16 wizyt w każdym urzędzie

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (3)

KARTY INFORMACYJNE

Gdzie znajdują się karty informacyjne?

	Ogółem	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy	Żoliborz
na sali (kieszonki stojaki)	65%	56%	94%	63%	88%	38%	81%	100%	75%	38%	56%	44%	44%	63%	75%
przy okienku (na ladzie)	11%	6%	19%	13%	6%	25%	19%	6%	6%	13%	13%	13%	6%	0%	6%
za okienkiem u urzędnika	16%	6%	13%	25%	13%	19%	13%	19%	6%	13%	13%	25%	19%	19%	19%
w innym miejscu	28%	31%	19%	25%	13%	44%	13%	13%	19%	50%	44%	38%	25%	19%	44%
nie ma/ brak	7%	13%	0%	13%	0%	6%	0%	0%	0%	6%	6%	6%	31%	13%	0%
nie wiem/ trudno powiedzieć	4%	6%	0%	0%	6%	6%	0%	0%	6%	0%	0%	13%	6%	6%	6%
N=	224	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

Porządek

Odsetek odpowiedzi "Tak"	Ogółem	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy	Żoliborz
Czy karty informacyjne, które są na terenie urzędu ułożone są w należyтым porządku?	83%	75%	100%	69%	88%	88%	88%	94%	94%	75%	88%	88%	63%	69%	94%
N=	224	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

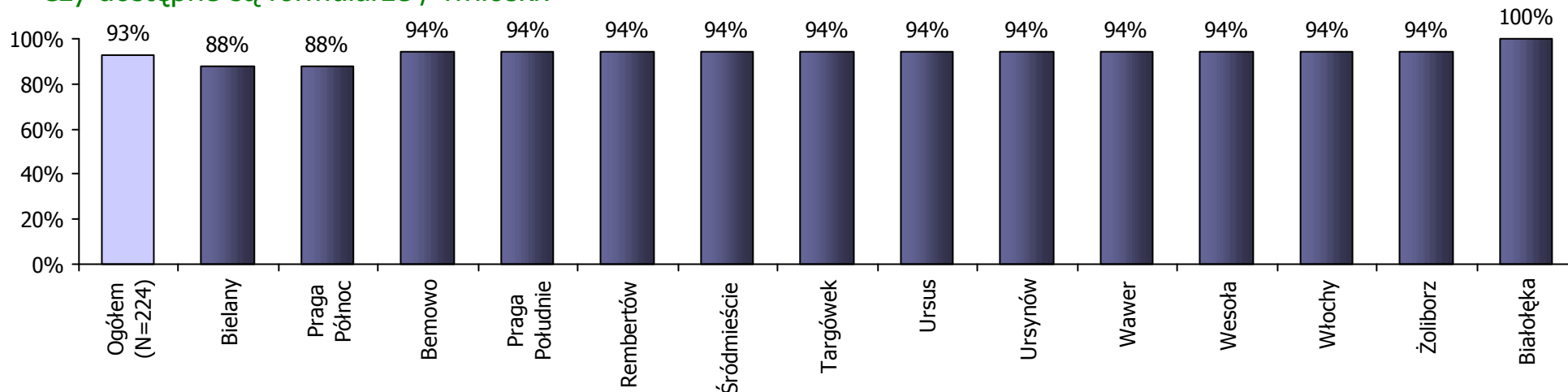
Łatwość zauważenia

Odsetek odpowiedzi "Tak"	Ogółem	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy	Żoliborz
Czy karty informacyjne na terenie urzędu, w którym łatwo je zauważyć?	79%	69%	94%	75%	81%	81%	100%	94%	94%	75%	88%	63%	50%	56%	94%
N=	224	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (4)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy dostępne są formularze / wnioski?



N=16 wizyt w każdym urzędzie

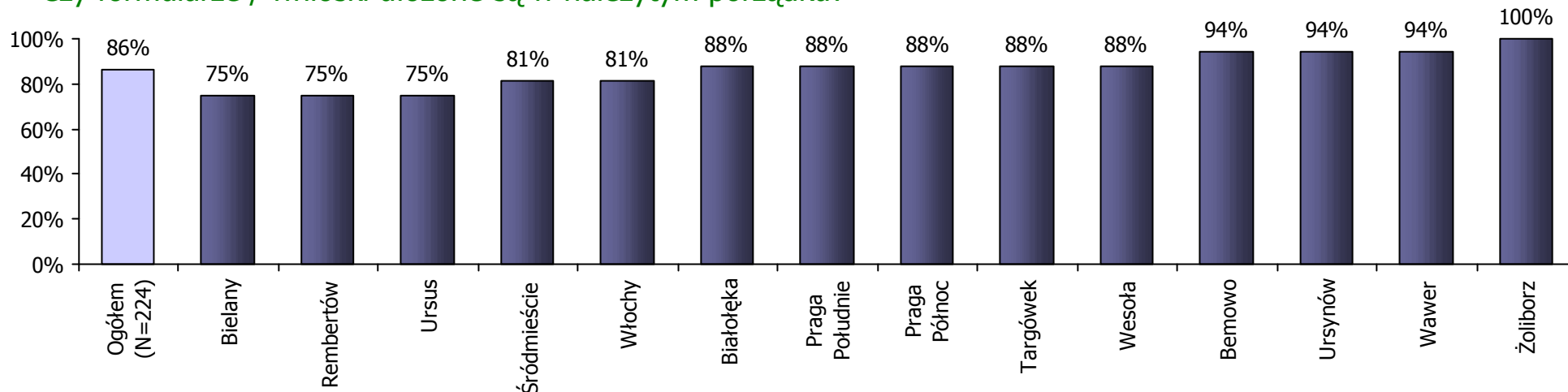
Gdzie znajdują się formularze / wnioski?

	Ogółem	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy	Żoliborz
na sali (kieszonki stojaki)	54%	56%	63%	56%	50%	25%	75%	69%	63%	44%	38%	38%	31%	63%	81%
przy okienku (na ladzie)	14%	19%	31%	6%	6%	6%	25%	6%	13%	25%	13%	13%	6%	13%	13%
za okienkiem u urzędnika	39%	38%	50%	44%	19%	69%	31%	44%	19%	38%	50%	25%	38%	44%	44%
w innym miejscu	30%	19%	6%	19%	44%	44%	25%	19%	38%	19%	31%	69%	56%	13%	25%
nie ma/ brak	1%	0%	0%	6%	0%	6%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%
nie wiem/ trudno powiedzieć	5%	6%	0%	6%	6%	6%	6%	6%	6%	0%	6%	6%	6%	6%	6%
N=	224	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

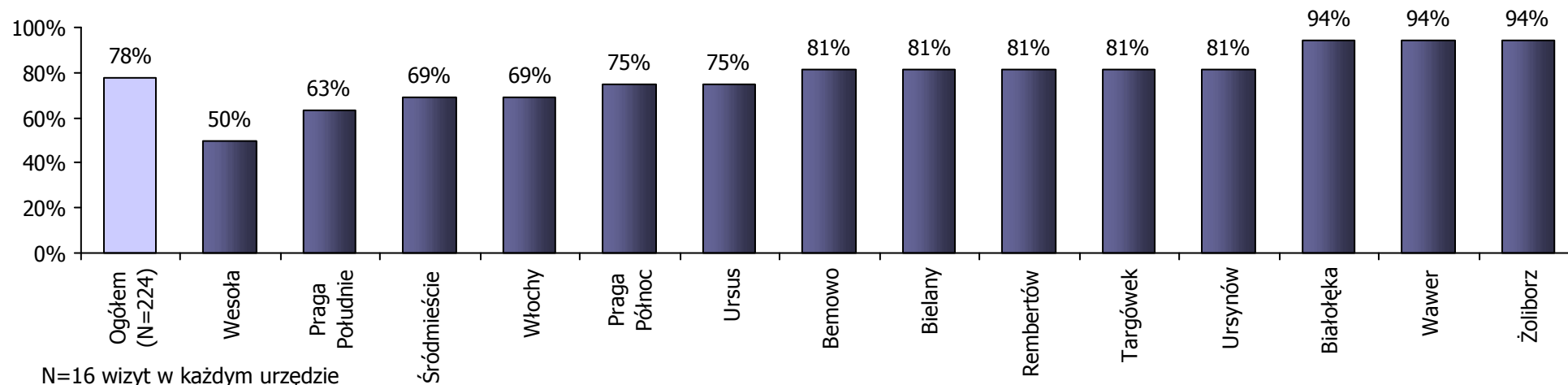
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (5)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy formularze / wnioski złożone są w należyтым porządku?



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



N=16 wizyt w każdym urzędzie

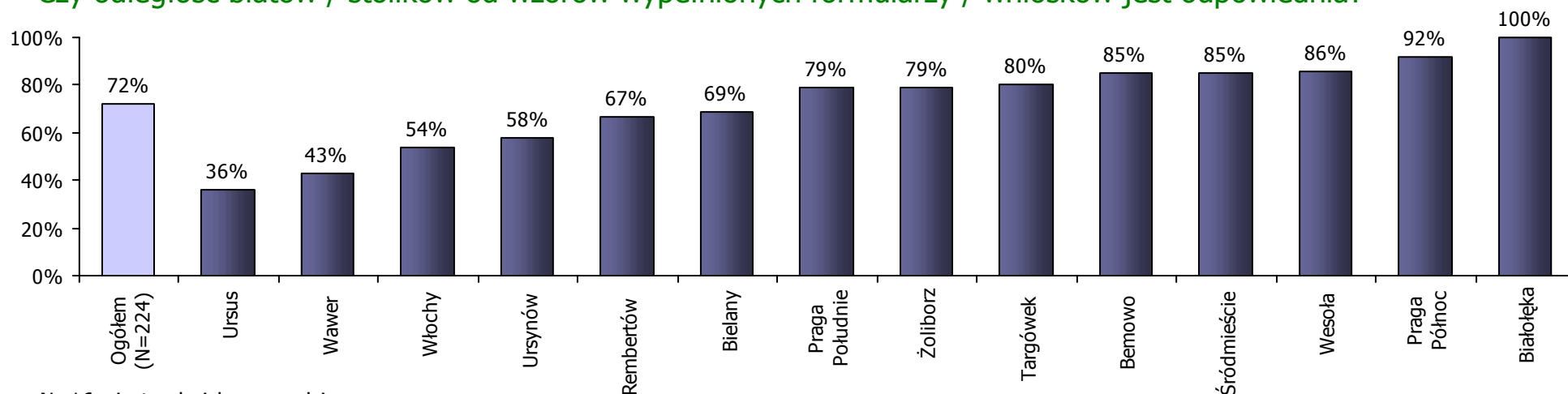
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (6)

FORMULARZE/ WNIOSKI

Gdzie znajdują się wzory wypełnionych wniosków / formularzy?

	Ogółem	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy	Żoliborz
na tablicy	62%	81%	44%	69%	69%	25%	63%	69%	63%	81%	50%	56%	88%	75%	31%
w formie skróty poza okienkiem PI/ stanowiskiem WOM/ BAiSO	21%	13%	44%	6%	13%	50%	13%	13%	38%	6%	0%	38%	0%	13%	56%
w formie skróty w okienku PI/ przy stanowisku WOM/ BAiSO	3%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	6%	0%	13%	6%	0%	6%	0%	6%
w innym miejscu	7%	0%	6%	6%	19%	0%	6%	6%	0%	0%	25%	13%	0%	0%	19%
nie są dostępne	1%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%
nie wiem trudno powiedzieć	15%	19%	13%	19%	13%	19%	19%	19%	6%	13%	19%	13%	13%	19%	13%
N=	224	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

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

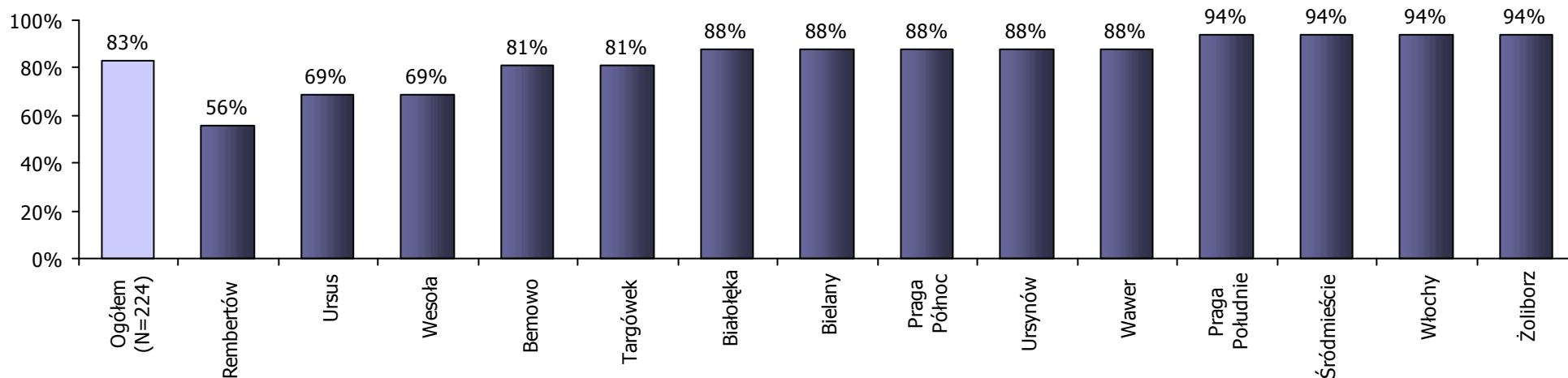


N=16 wizyt w każdym urzędzie

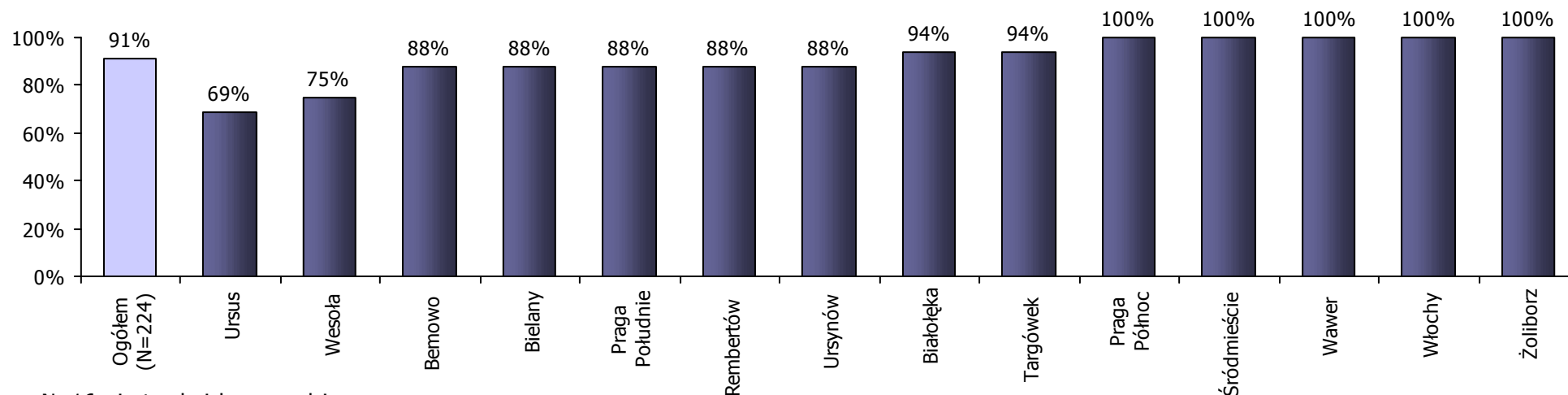
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (7)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

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



Czy ilość miejsc siedzących dla osób oczekujących jest wystarczająca?

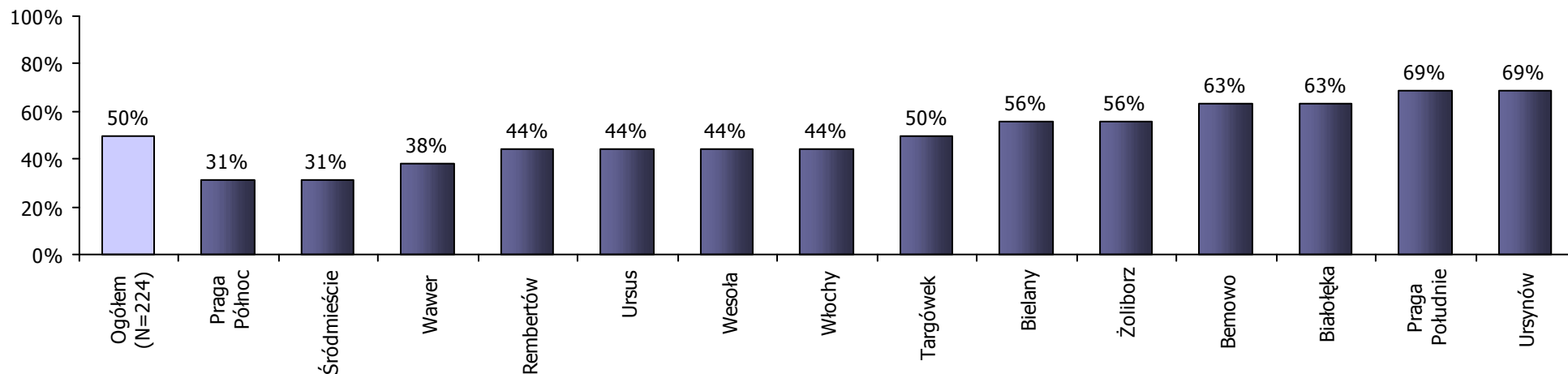


N=16 wizyt w każdym urzędzie

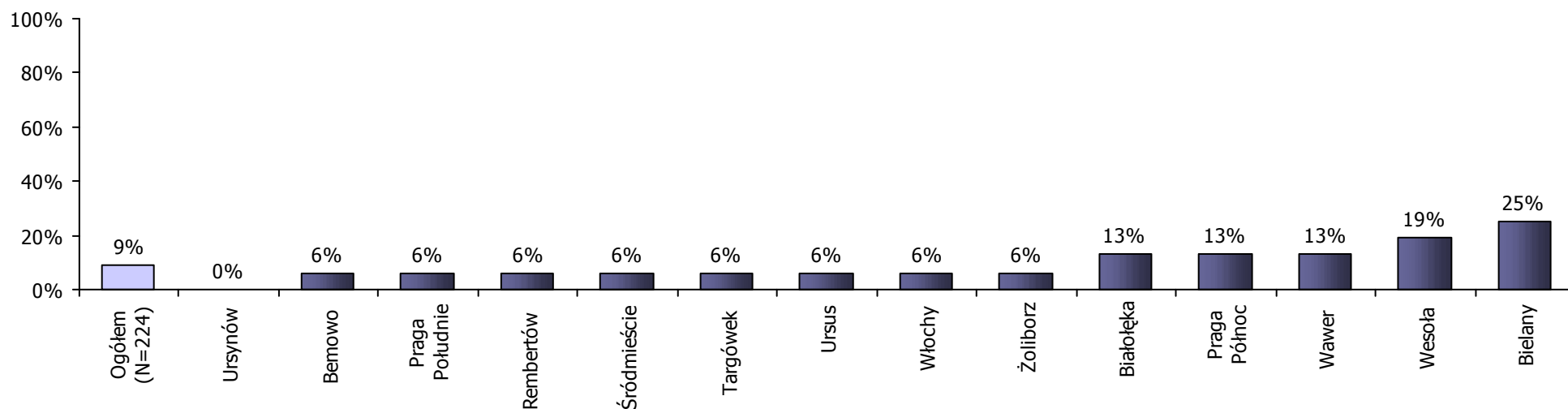
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (8)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy są dostępne bezpłatne gazetki / wydawnictwa urzędu?



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



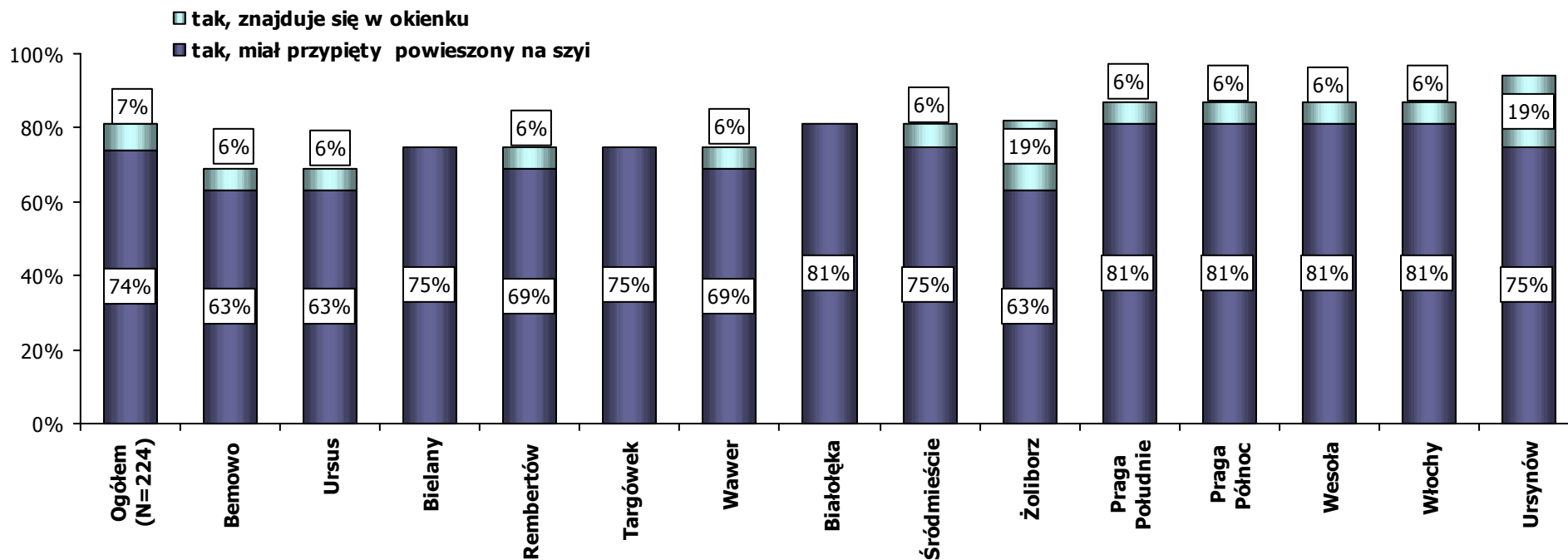
N=16 wizyt w każdym urzędzie

Wygląd zewnętrzny urzędnika i jego stanowisko pracy

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (1)

Czy urzędnik ma identyfikator z imieniem i nazwiskiem?



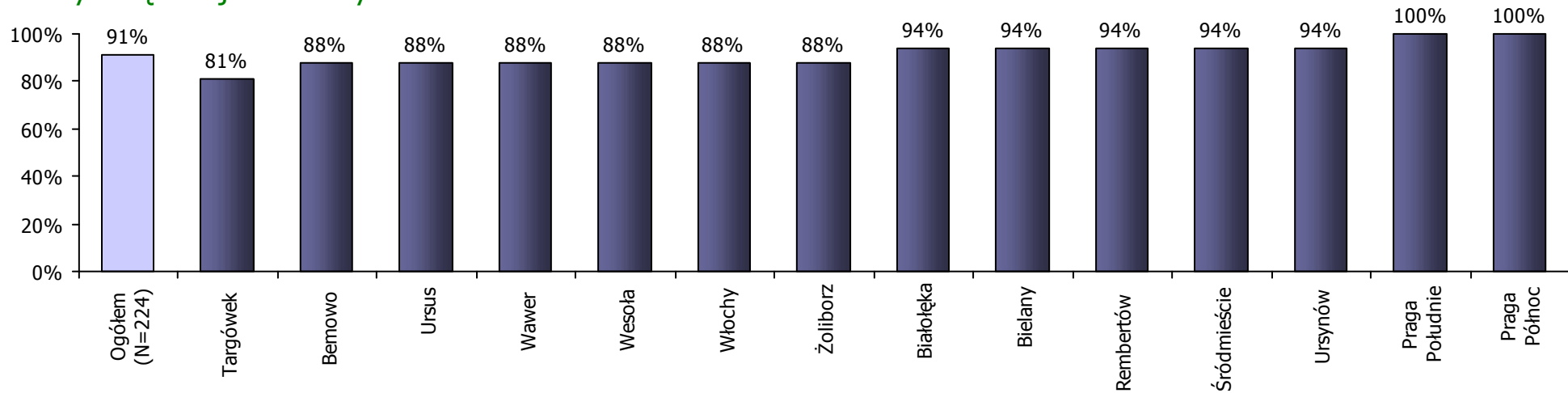
N=16 wizyt w każdym urzędzie

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (2)

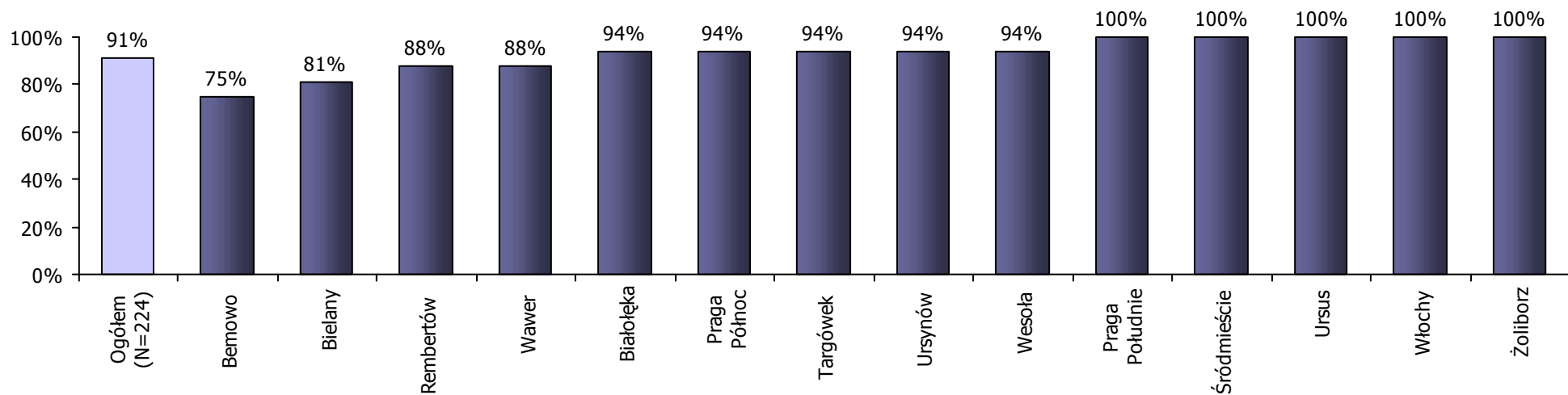


Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy urzędnik jest ubrany „na służbowo”?



Czy na biurku urzędnika jest porządek?



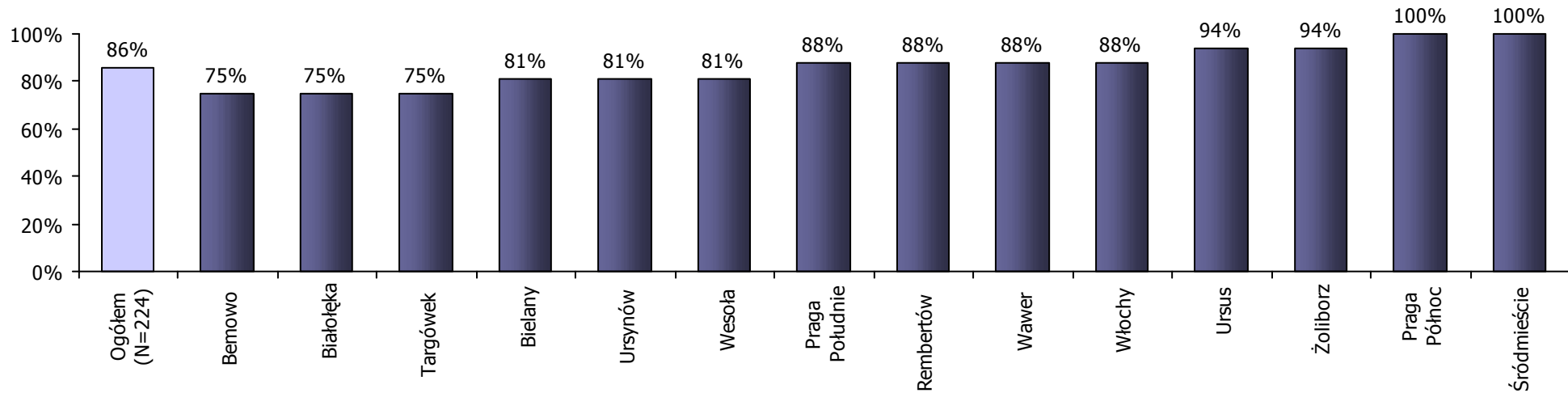
N=16 wizyt w każdym urzędzie

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (3)

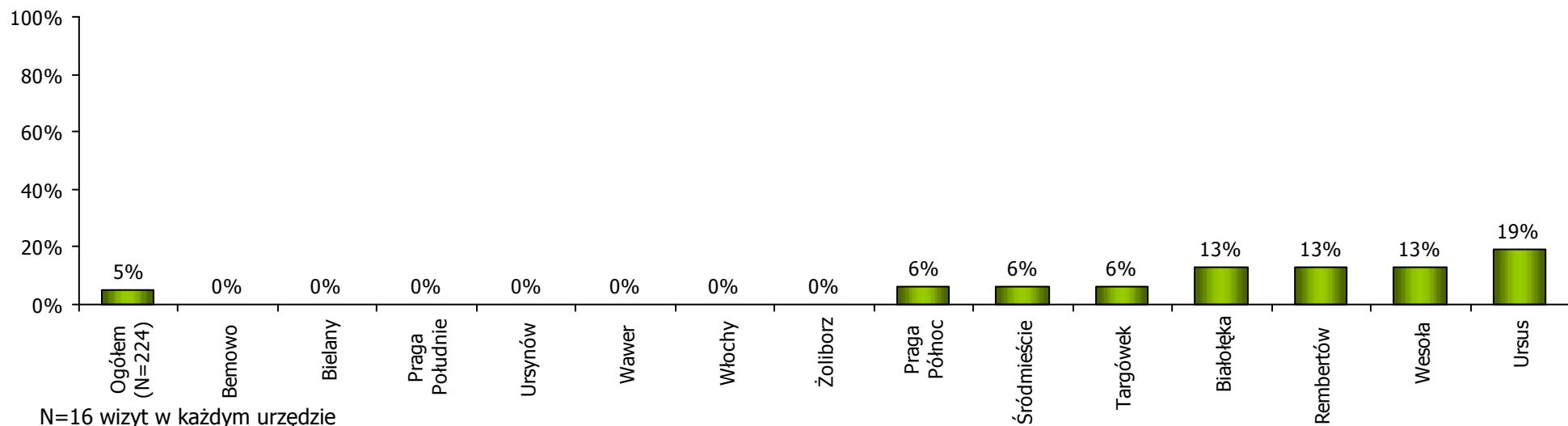


Odsetek odpowiedzi „TAK”

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



Czy na biurku są brudne naczynia?



N=16 wizyt w każdym urzędzie

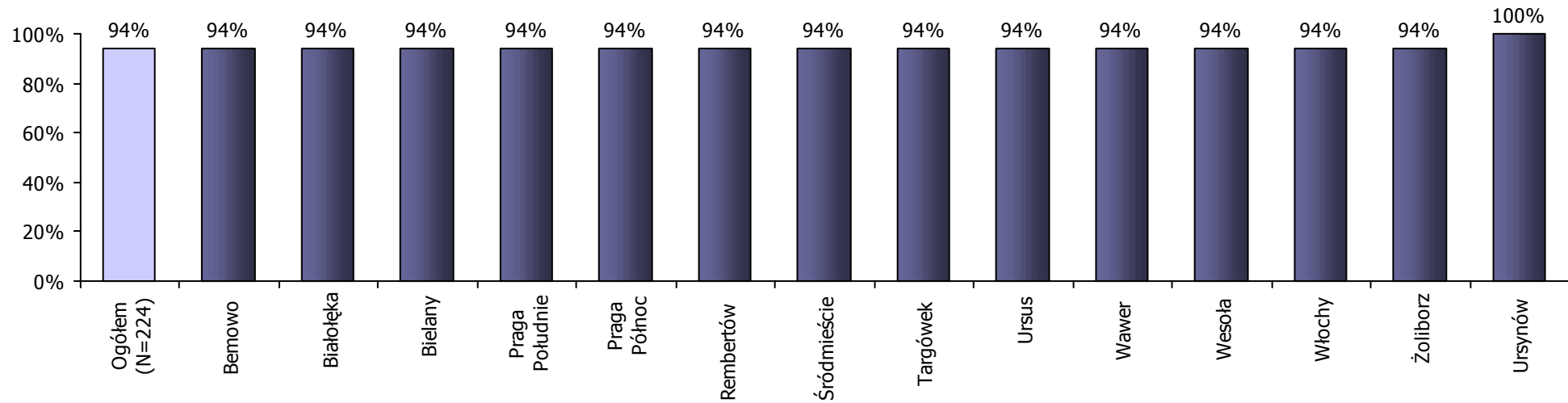
Zachowanie się urzędnika wobec interesanta

POSZCZEGÓLNE URZĘDY

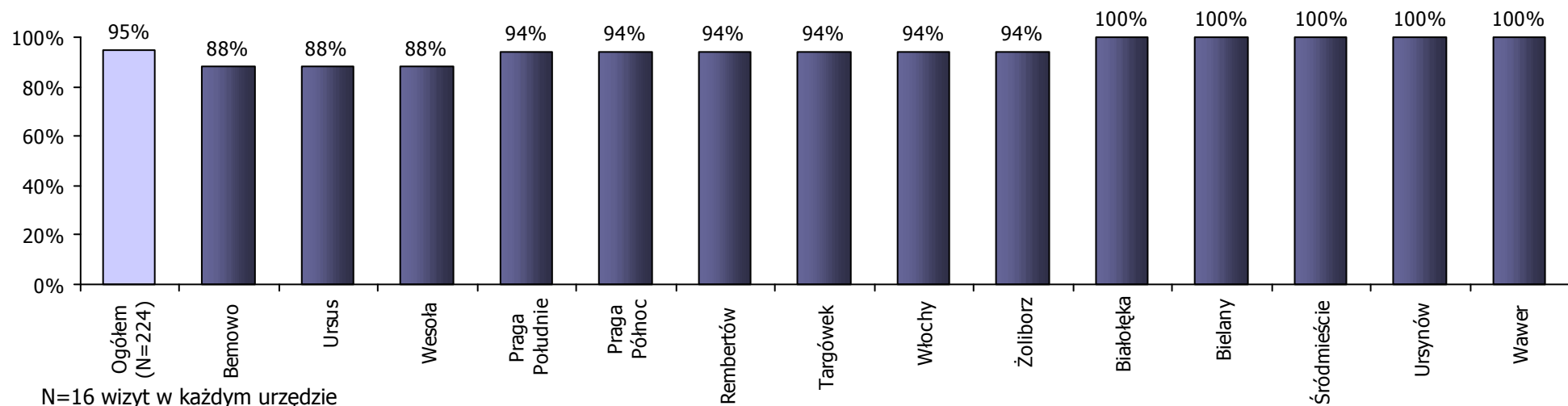
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy urzędnik podjął się obsługi sprawy?



Czy urzędnik rozpoczął obsługę Twojej sprawy od razu?

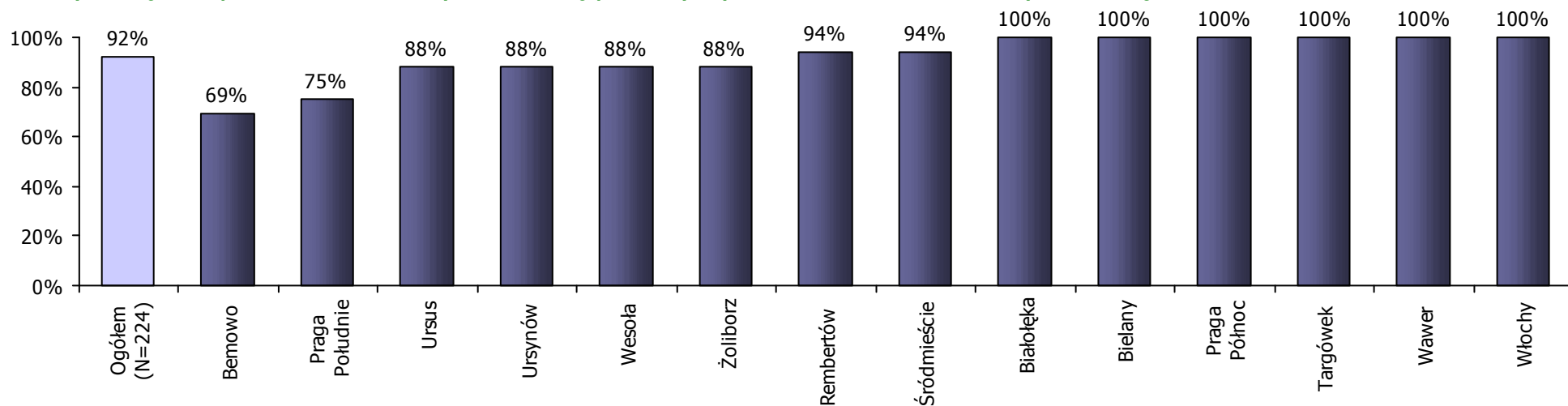


N=16 wizyt w każdym urzędzie

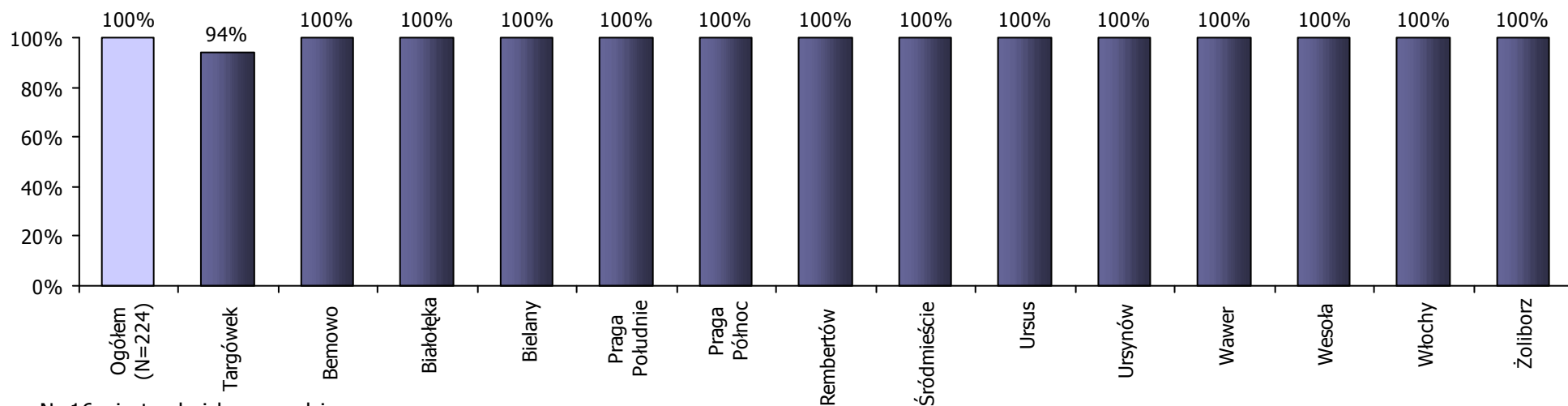
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (2)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

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



Czy urzędnik mówił wyraźnie?

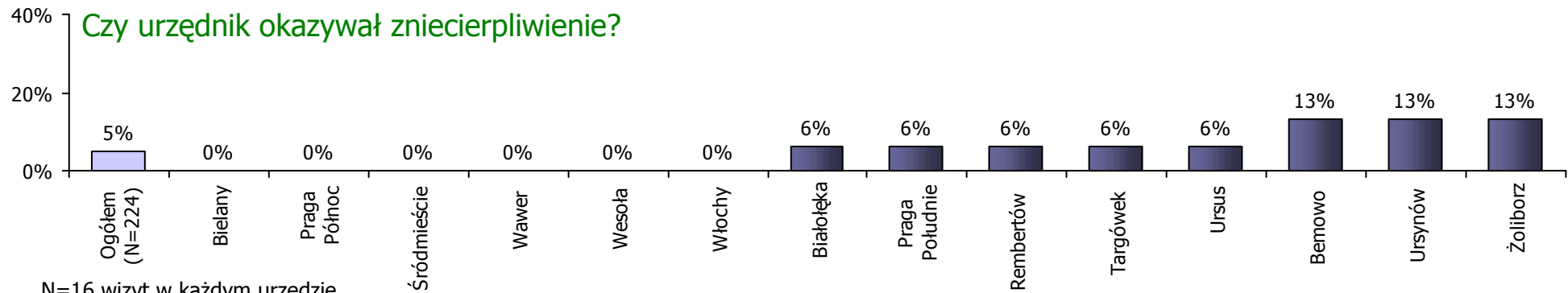
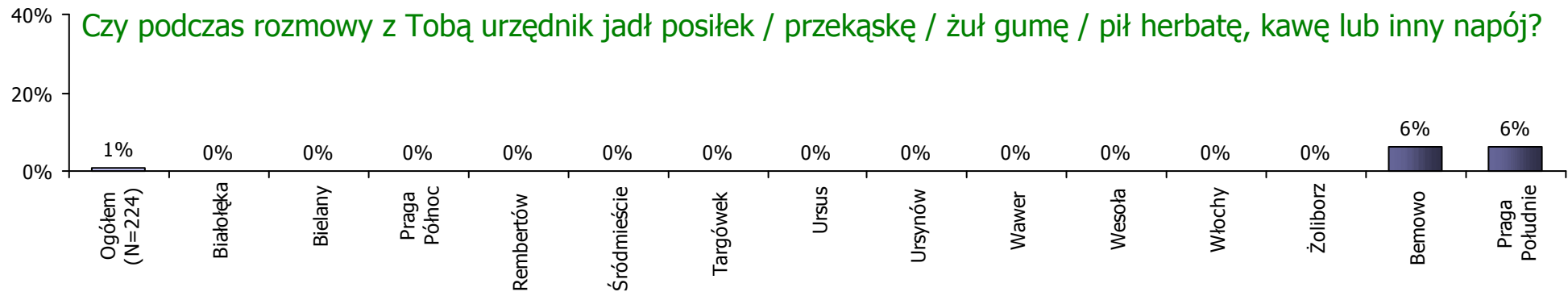
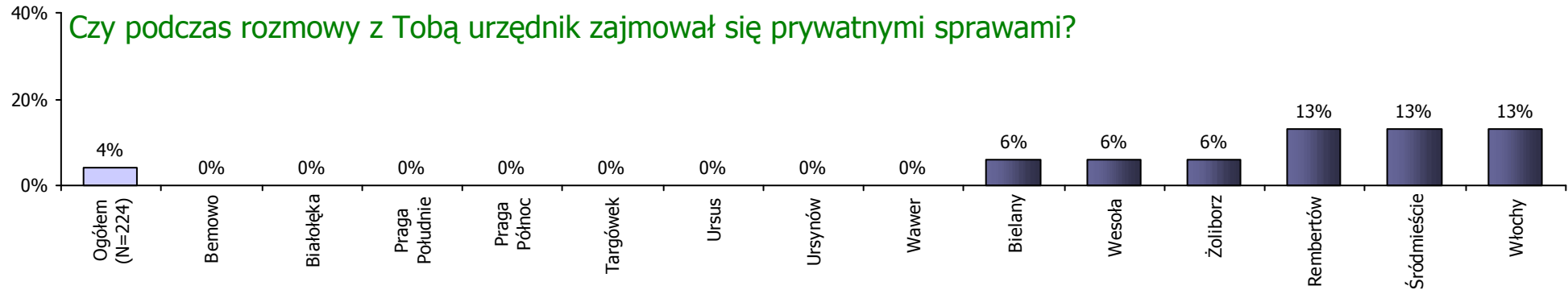


N=16 wizyt w każdym urzędzie

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (3)



Odsetek odpowiedzi „TAK”



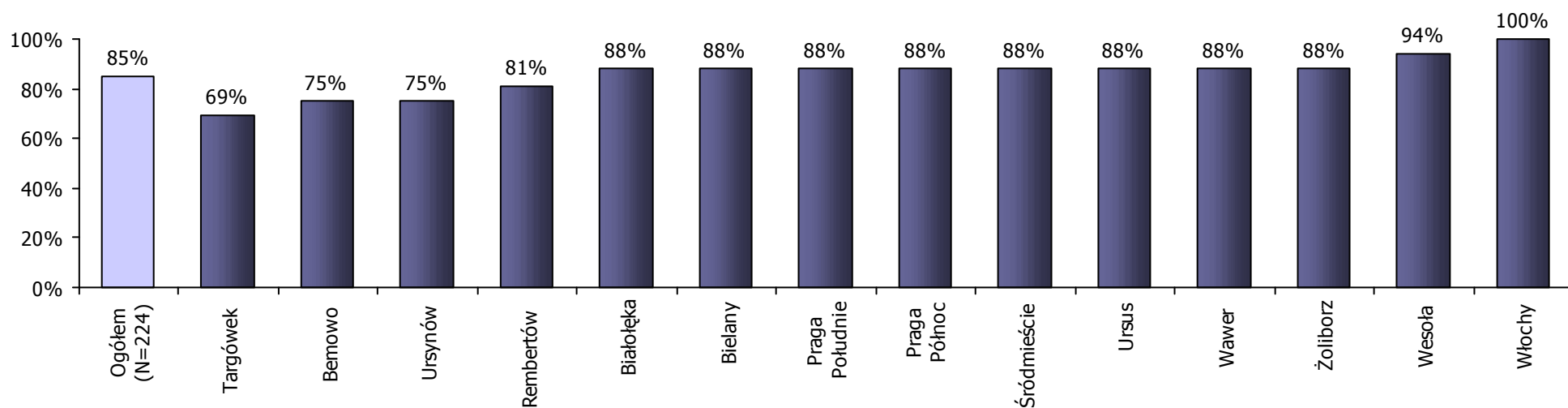
N=16 wizyt w każdym urzędzie

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (4)

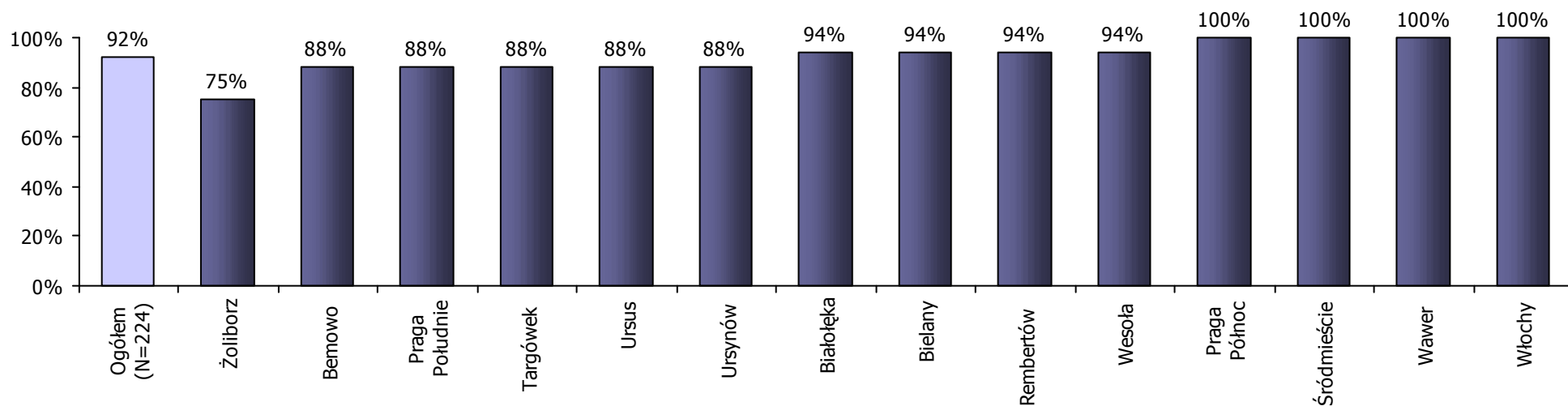


Odsetek odpowiedzi „TAK”

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



Czy urzędnik uprzejmie Cię pożegnał?

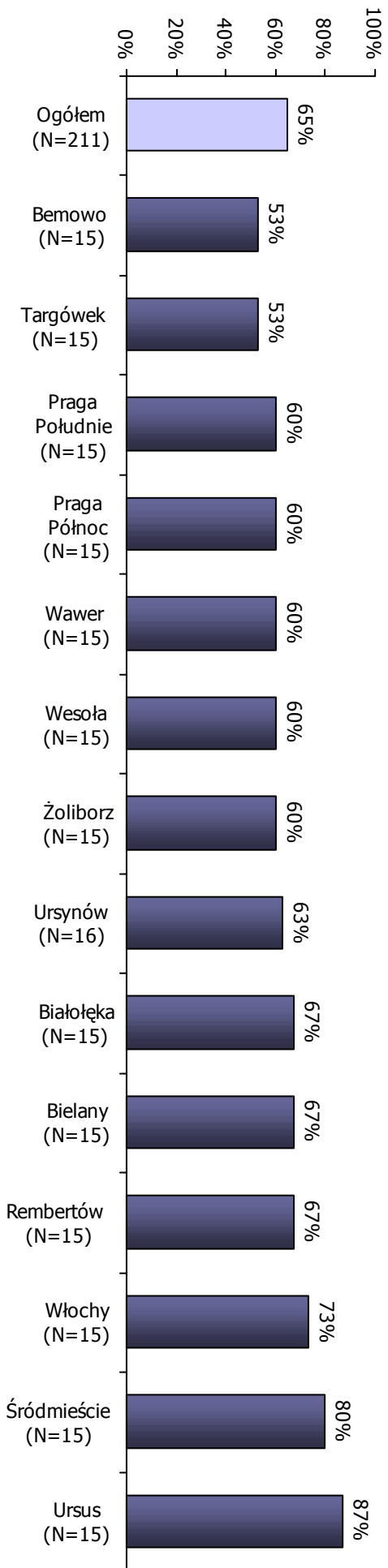


Urzędnik - obsługa
przedstawionej sprawy
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

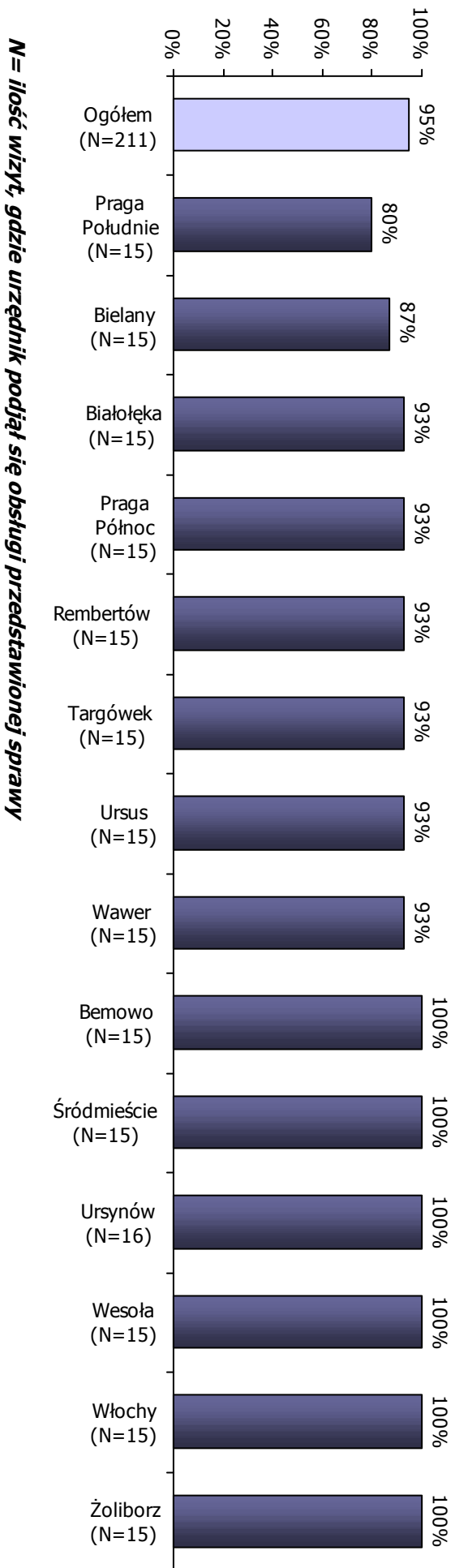
Ocena obsługi Klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (1)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

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



Czy używał zrozumiałej terminologii?



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



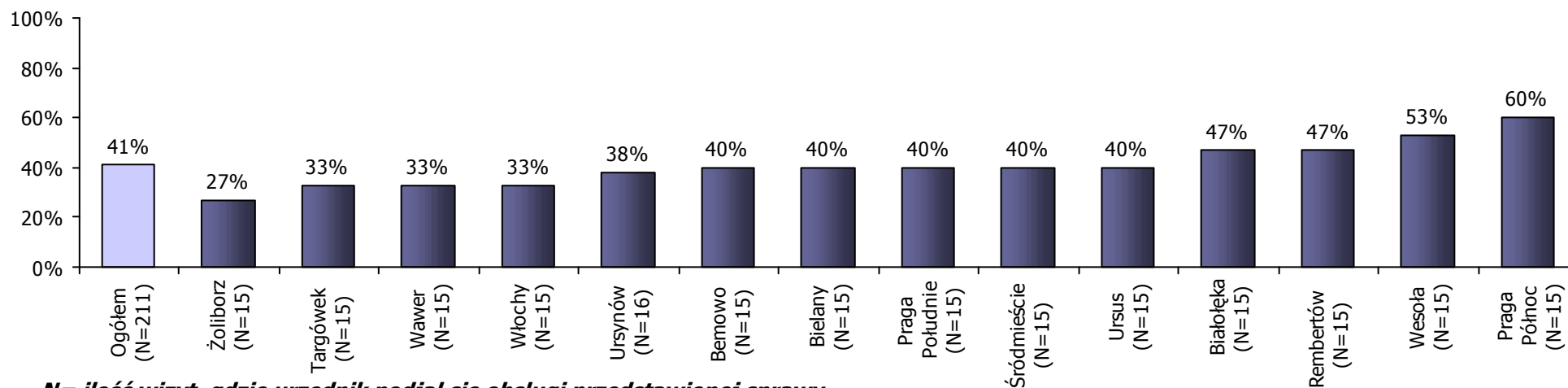
Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (2)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

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

	Ogółem	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy	Żoliborz
Wydał druk formularza wniosku	71%	73%	80%	67%	47%	80%	93%	80%	53%	67%	56%	53%	73%	73%	93%
Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz / wniosek na terenie Urzędu	21%	13%	7%	20%	40%	20%	0%	13%	47%	13%	31%	40%	27%	27%	0%
Poinformował, że takie formularze / wnioski są dostępne na stronie internetowej Urzędu	5%	13%	7%	13%	13%	0%	0%	7%	0%	7%	6%	0%	0%	0%	7%
Nie dotyczy	1%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%
brak odpowiedzi	2%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	7%	0%	0%	0%
N=	211	15	15	15	15	15	15	15	15	15	16	15	15	15	15

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



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

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (3)

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

	Ogółem	Bemowo	Białoleka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy	Żoliborz
Wyjaśniał sprawę z głowy	93%	100%	100%	87%	93%	93%	93%	100%	87%	100%	100%	93%	87%	93%	73%
Posługiwał się papierowymi kartami informacyjnymi	8%	0%	0%	20%	0%	7%	20%	7%	0%	0%	0%	13%	13%	7%	27%
Posługiwał się papierowymi aktami prawnymi (ustawy, monitory itp)	2%	0%	0%	7%	0%	13%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	7%
Posługiwał się komputerem	1%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	7%
Korzystał z pomocy innych urzędników	2%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	7%	7%	0%
nie wiem trudno powiedzieć	1%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
N=	211	15	15	15	15	15	15	15	15	15	16	15	15	15	15

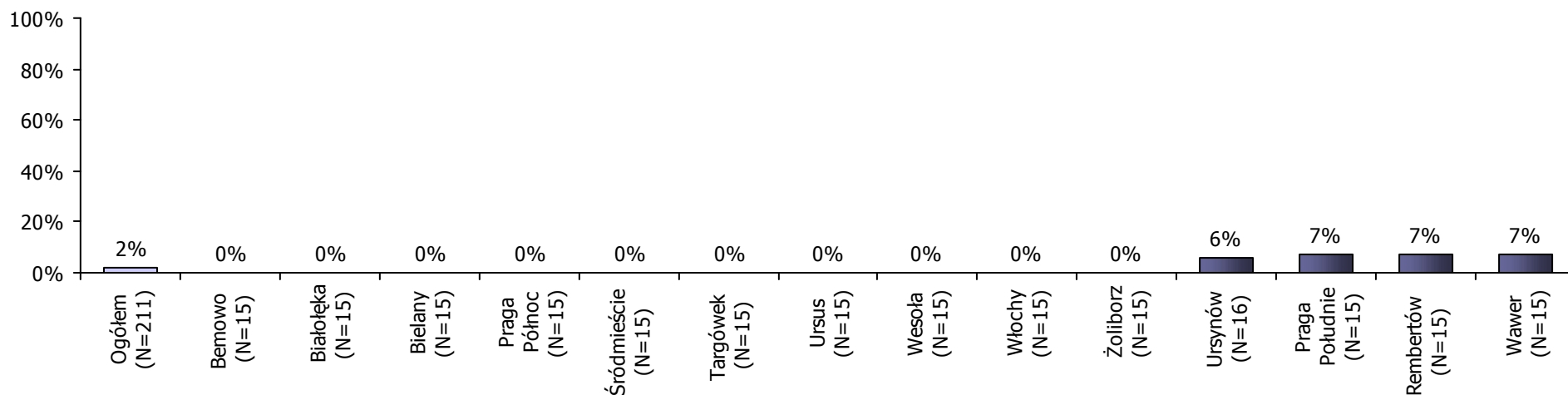
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej przez Ciebie sprawy wydał kartę informacyjną?

	Ogółem	Bemowo	Białoleka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy	Żoliborz
Wydał Ci kartę informacyjną	21%	20%	13%	20%	20%	20%	27%	33%	20%	13%	25%	7%	13%	27%	33%
Powiedział gdzie możesz znaleźć kartę informacyjną na terenie Urzędu	6%	0%	13%	0%	13%	7%	13%	0%	7%	0%	6%	13%	0%	0%	13%
Powiedział, że taka karta informacyjna jest dostępna na stronie internetowej Urzędu	4%	0%	7%	13%	7%	7%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	13%	0%	0%
Nie wspomniał o karcie informacyjnej	68%	80%	60%	67%	60%	67%	53%	67%	73%	80%	69%	80%	73%	73%	53%
nie wiem trudno powiedzieć	1%	0%	7%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
N=	211	15	15	15	15	15	15	15	15	15	16	15	15	15	15

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (4)

Odsetek odpowiedzi „TAK”

Czy urzędnik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy z Tobą?



- W każdym z 4 urzędów 1 pracownik opuszczał stanowisko pracy w trakcie rozmowy.
- Żaden z tych pracowników nie informował interesanta w jakim celu to robi.

Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

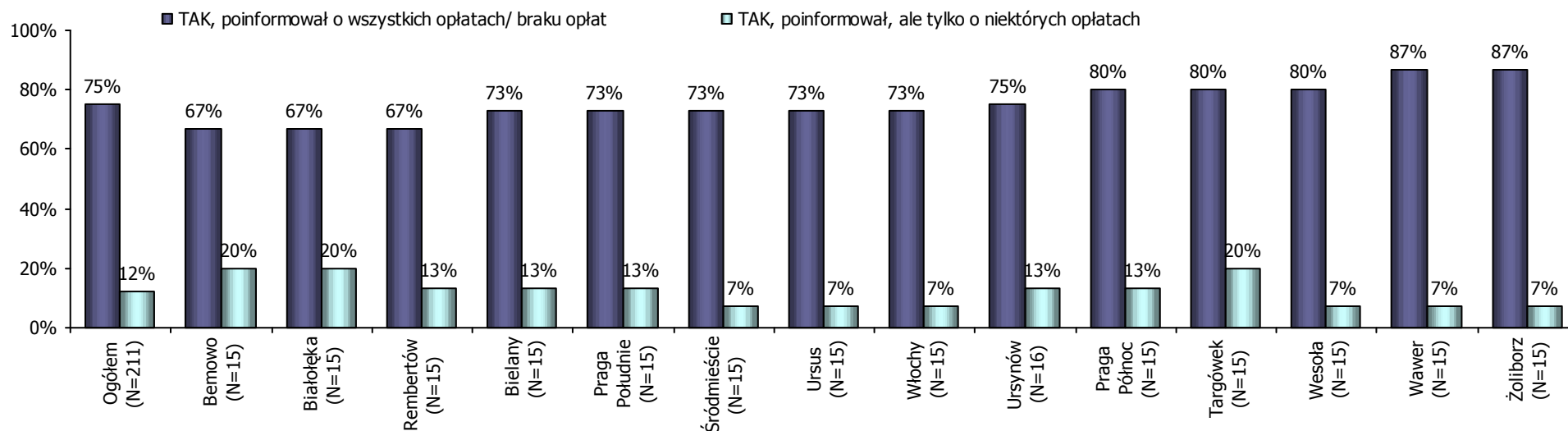
POSZCZEGÓLNE URZĘDY

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (1)

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

	Ogółem	Bemowo	Białołęka	Bielany	Praga Południe	Praga Północ	Rembertów	Śródmieście	Targówek	Ursus	Ursynów	Wawer	Wesoła	Włochy	Żoliborz
wymagane dokumenty	94%	73%	80%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	100%	88%	87%	100%	100%	100%
wymagane opłaty	71%	67%	60%	67%	67%	73%	67%	67%	93%	60%	75%	73%	73%	80%	73%
miejsce złożenia dokumentów	49%	47%	60%	60%	47%	53%	47%	33%	40%	47%	44%	40%	53%	67%	47%
termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)	58%	40%	53%	60%	73%	53%	60%	53%	67%	60%	50%	53%	67%	73%	53%
rodzaj wymaganych dokumentów - kopia czy oryginał	34%	20%	47%	47%	33%	27%	40%	20%	40%	33%	25%	27%	33%	40%	40%
N=	211	15	15	15	15	15	15	15	15	15	16	15	15	15	15

Czy urzędnik poinformował Cię o opłatach, jakie są wymagane w celu załatwienia przedstawionej sprawy?

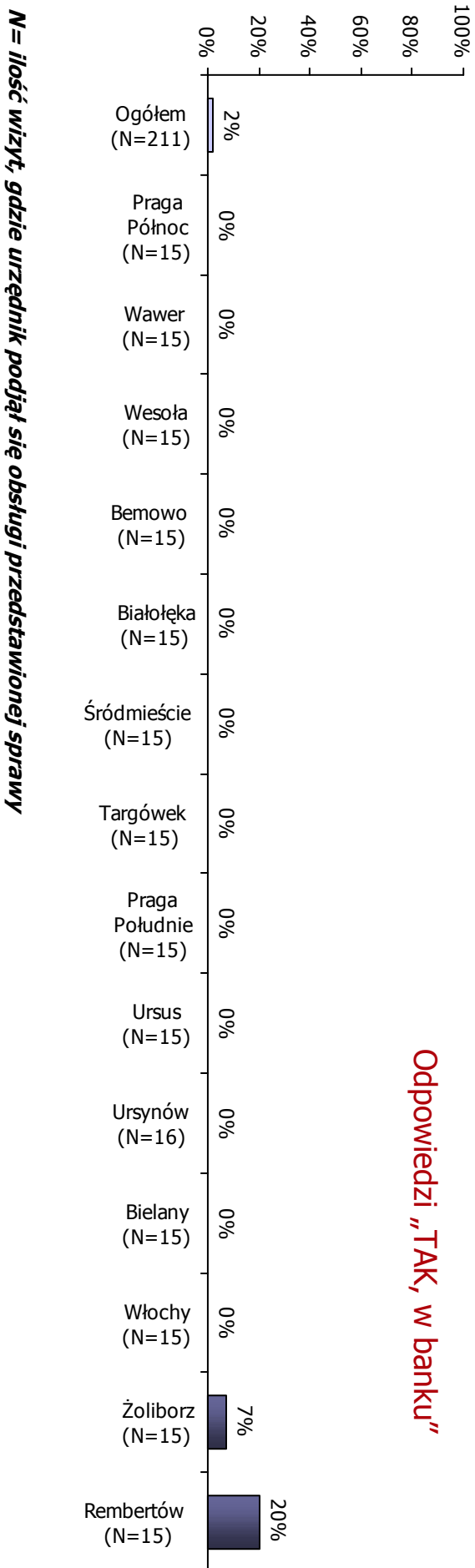
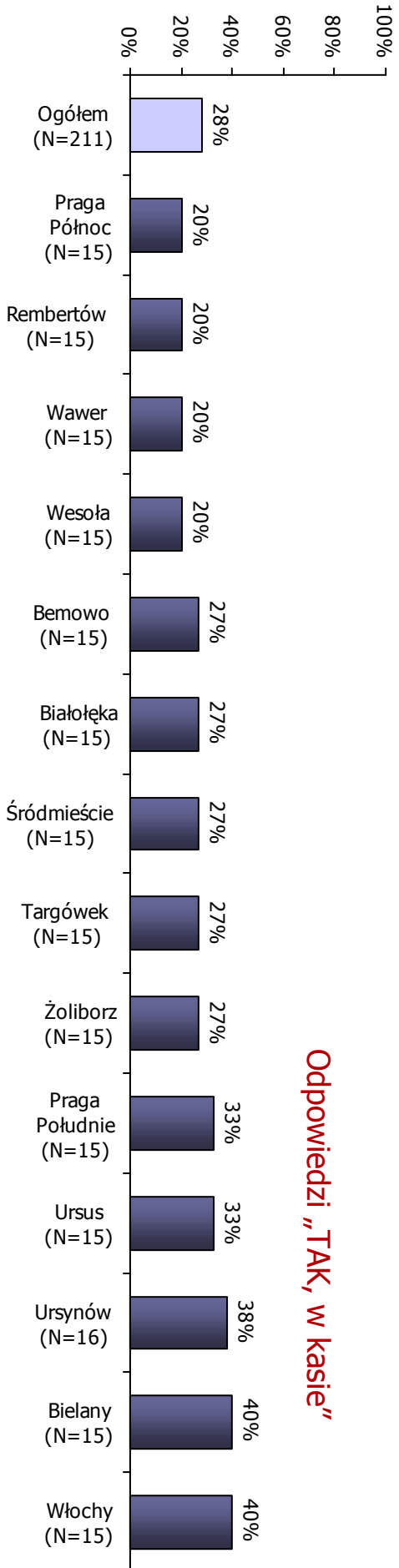


N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Ocena obsługi Klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (2)



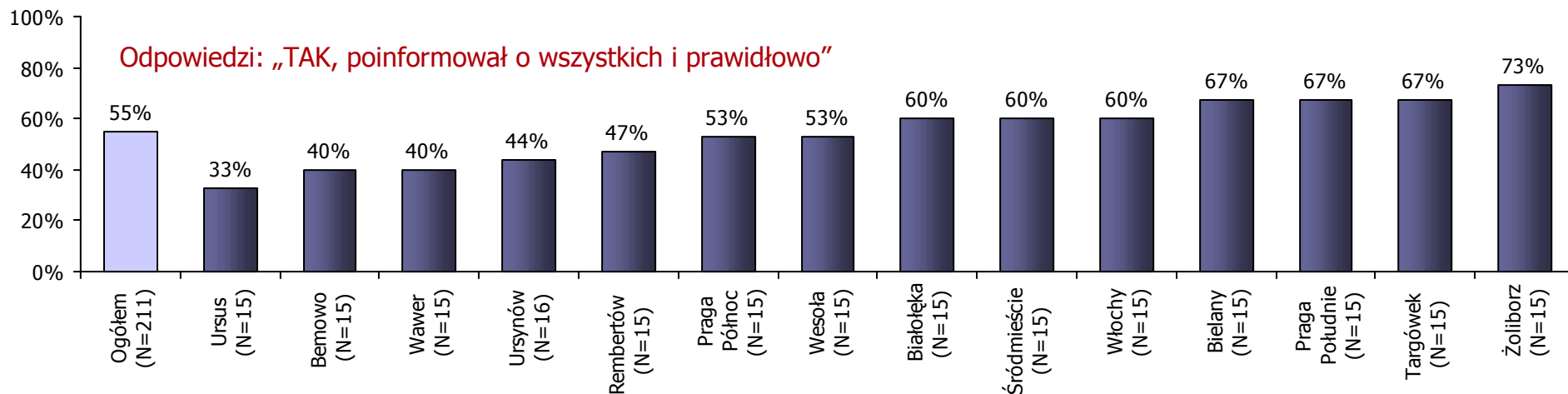
Czy urzędnik poinformował Ciebie, gdzie można uiścić opłatę?



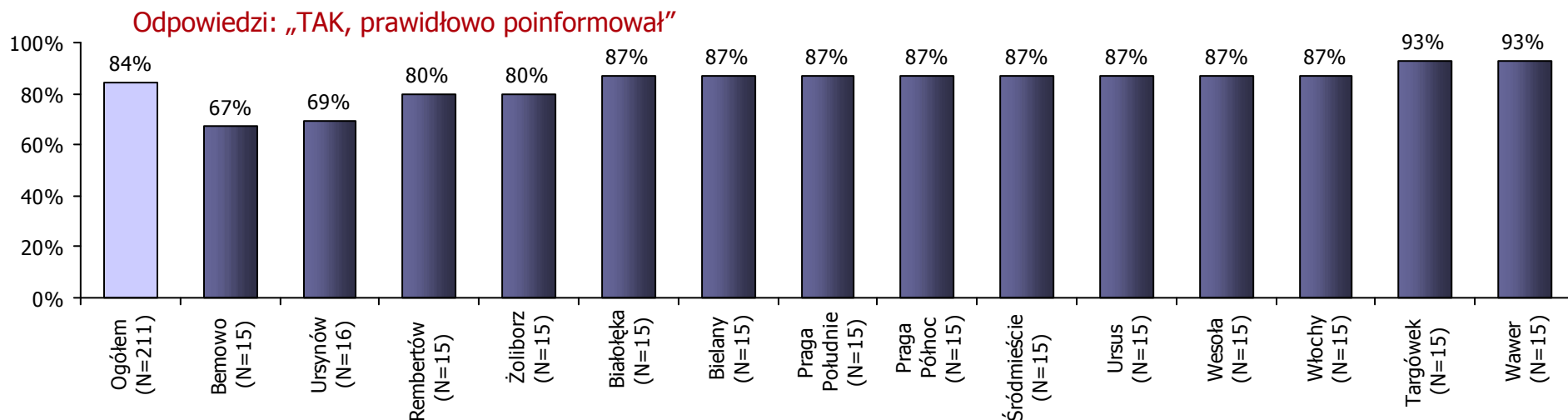
N = ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (3)

Czy urzędnik poinformował Ciebie o wymogu złożenia kopii / oryginału dokumentu?



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

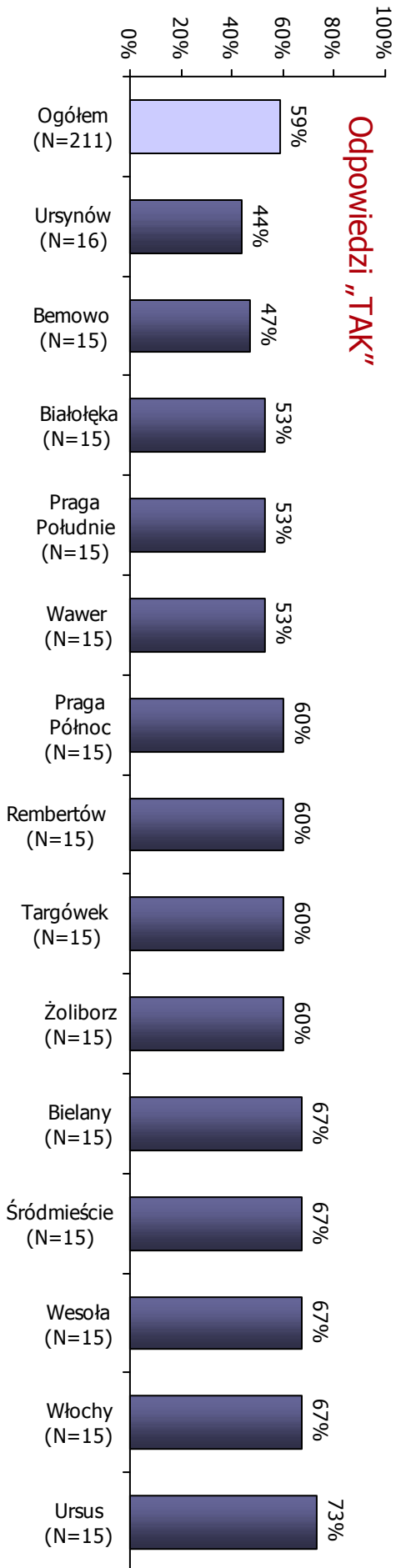


N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

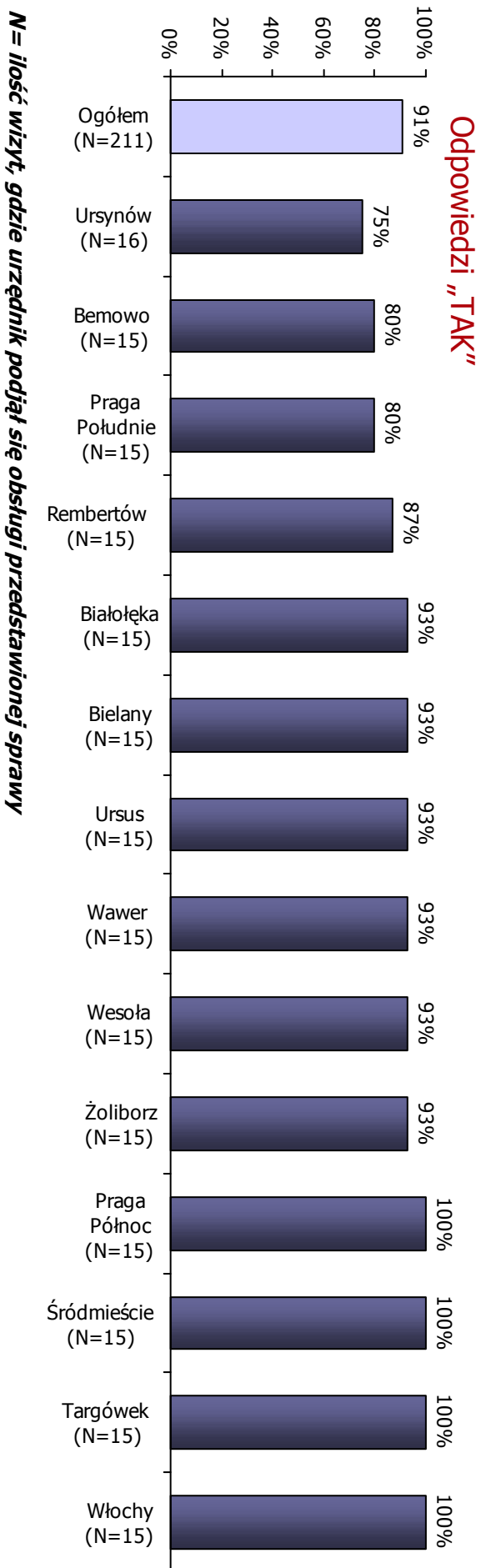
Ocena obsługi Klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (4)



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



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



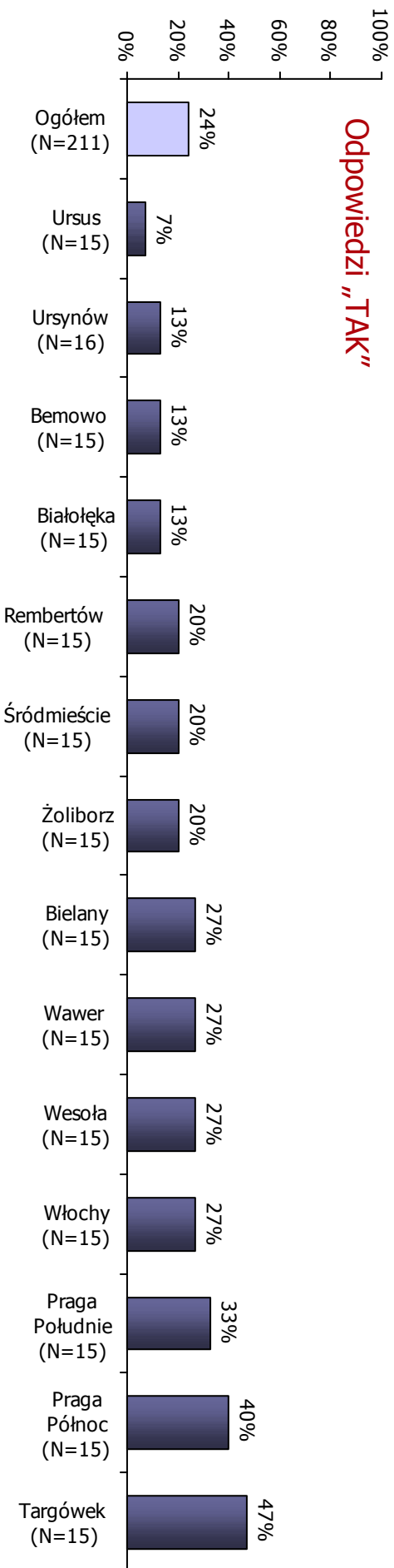
N = ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy



Ocena obsługi Klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (5)

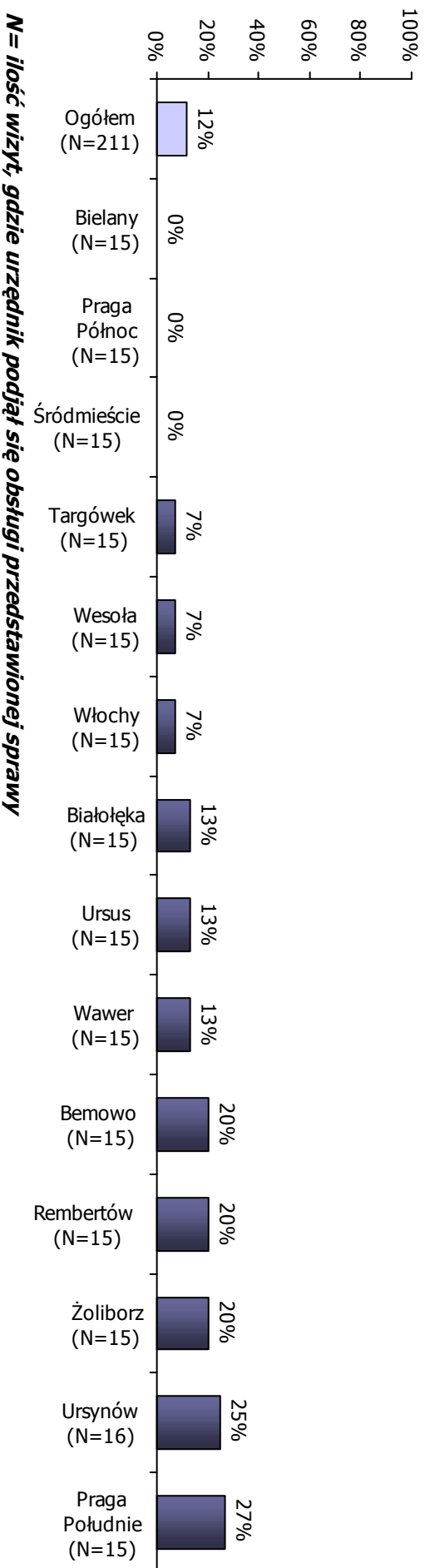
Czy urzędnik poinformował Cię, że istnieje możliwość telefonicznego powiadomienia o odbiorze decyzji?

Odpowiedzi „TAK”



Czy podczas rozmowy odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?

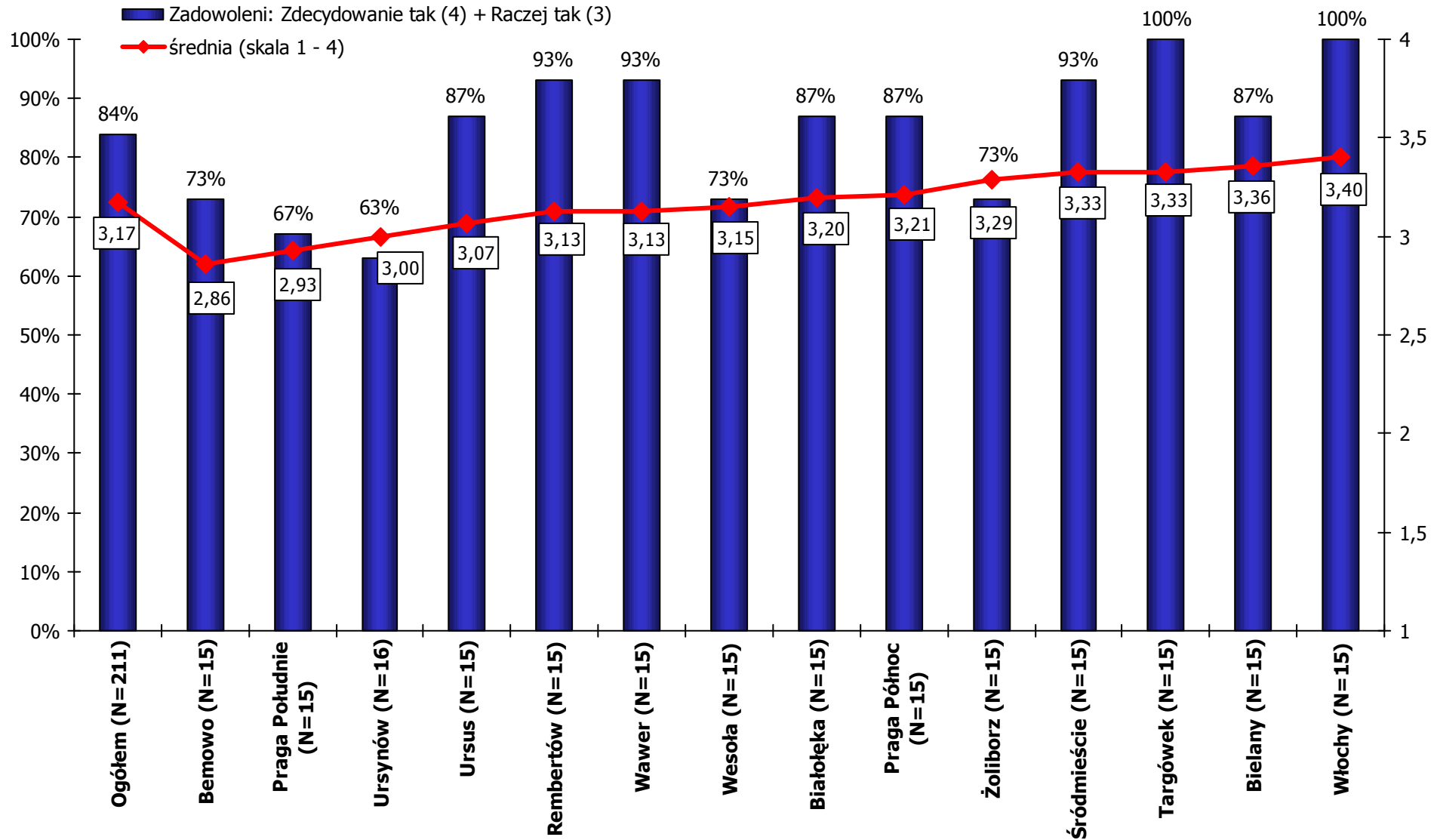
Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK”



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

Ocena obsługi klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (6)

OGÓLNA OCENA ZADOWOLENIA Z OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA



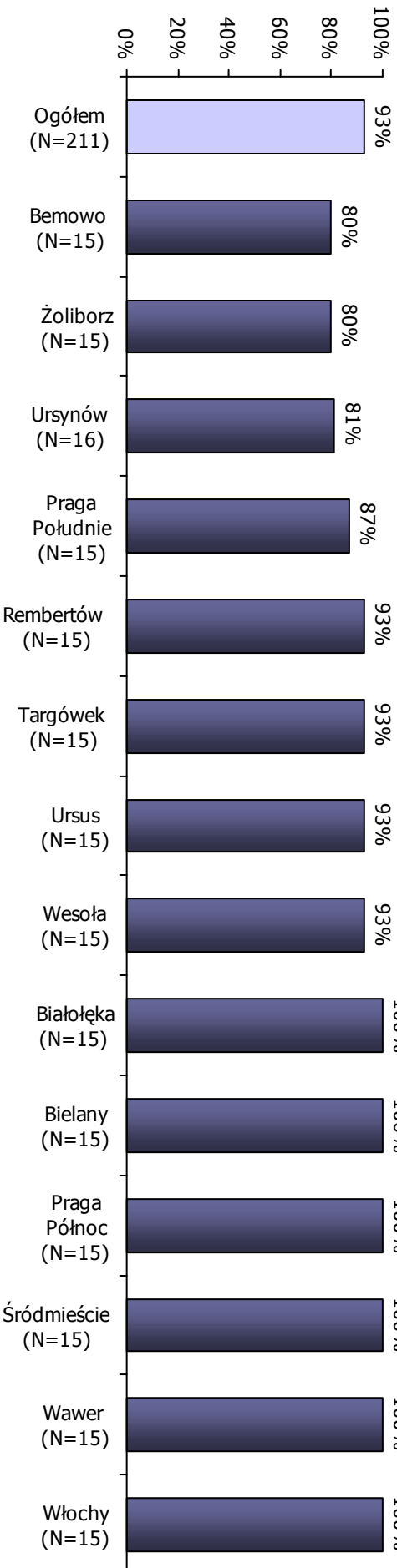
N= ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Ocena obsługi Klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (4)



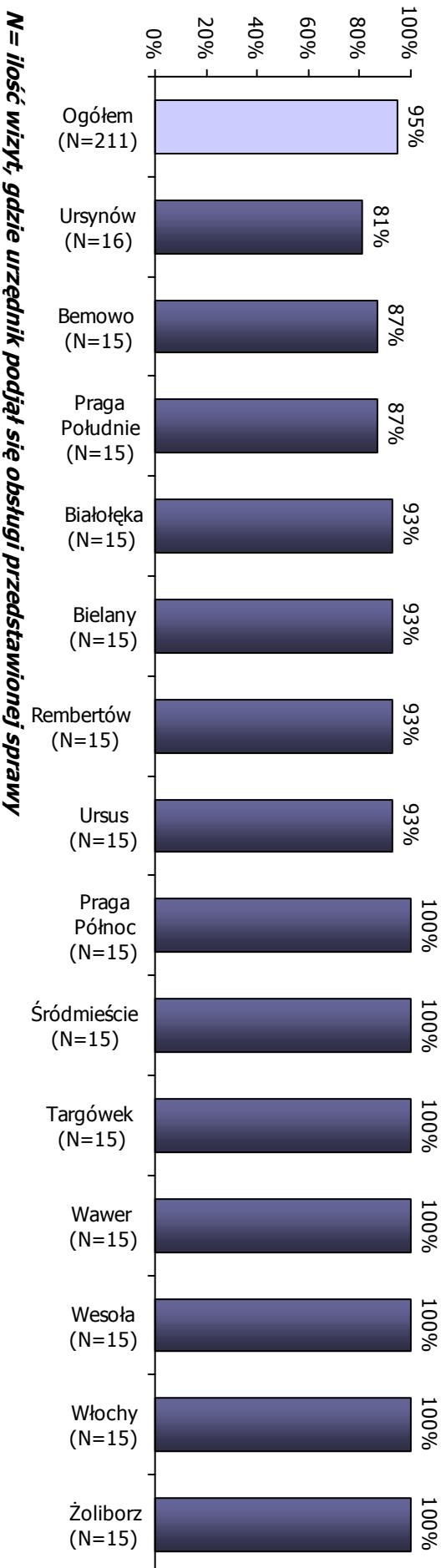
Czy urzędnik był uprzejmy i miły?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



Czy urzędnik udzielał informacji w sposób zrozumiały?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



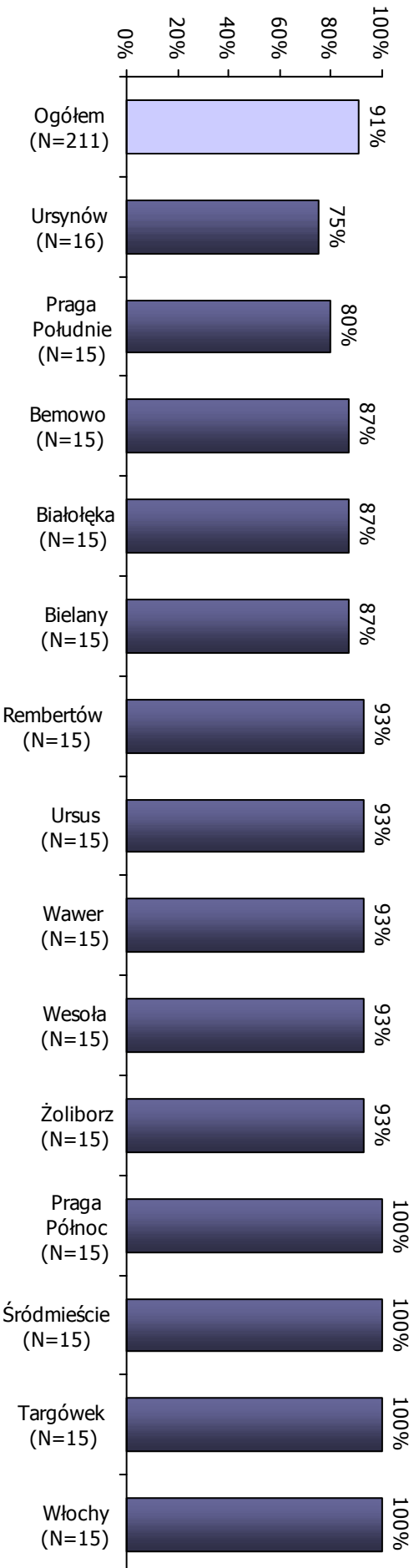
N = ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Ocena obsługi Klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (4)



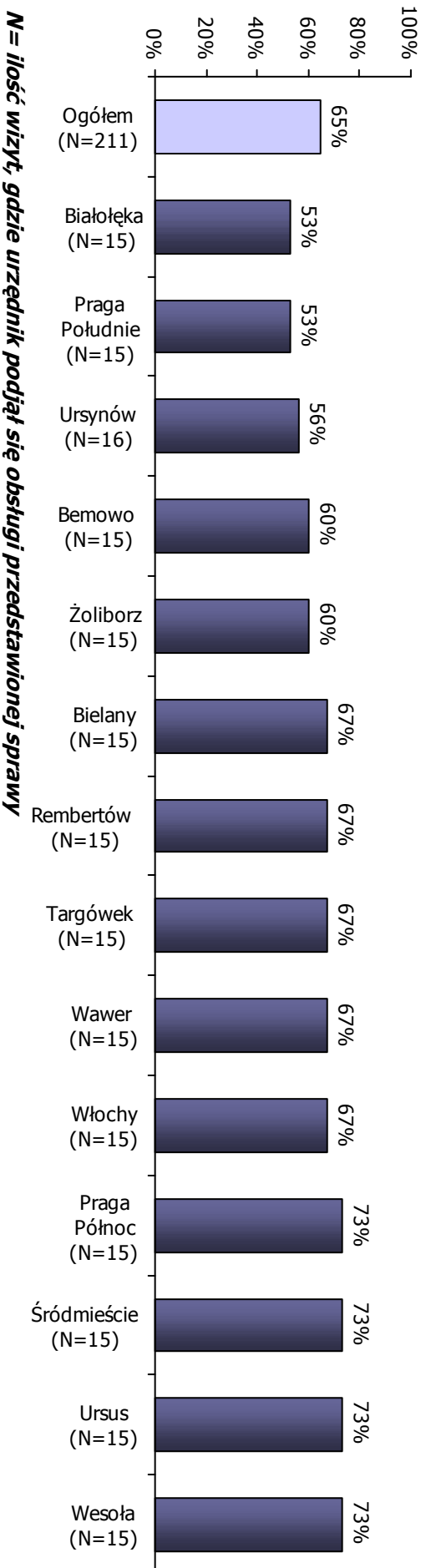
Czy urzędnik udzielał informacji w sposób kompetentny?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



Czy urzędnik udzielał dodatkowych informacji nie pytany o to (z własnej inicjatywy)?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



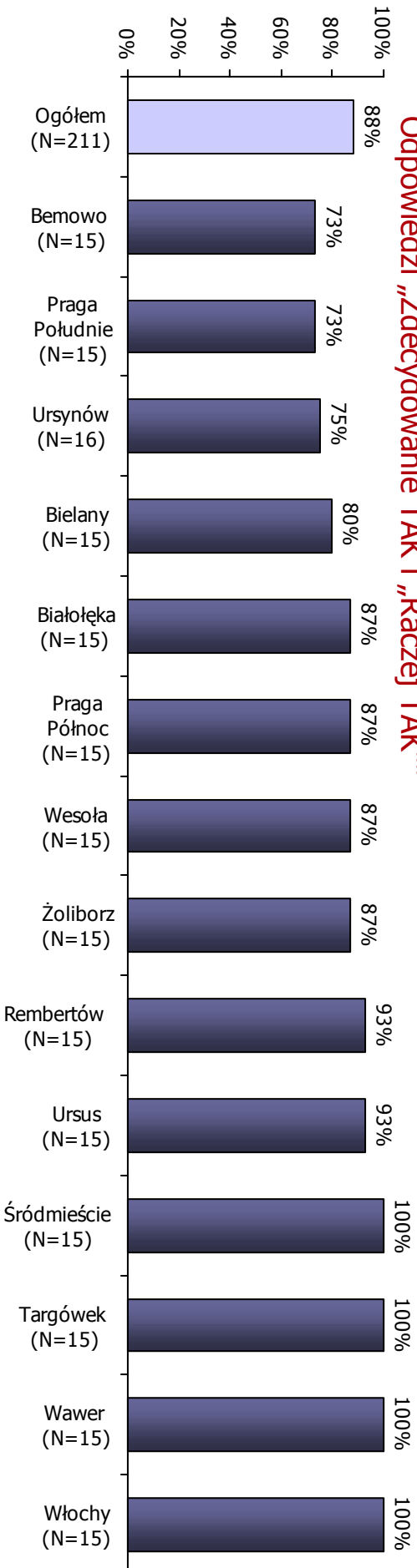
N = ilość wizyt, gdzie urzędnik podjął się obsługi przedstawionej sprawy

Ocena obsługi Klientów - POSZCZEGÓLNE URZĘDY (4)



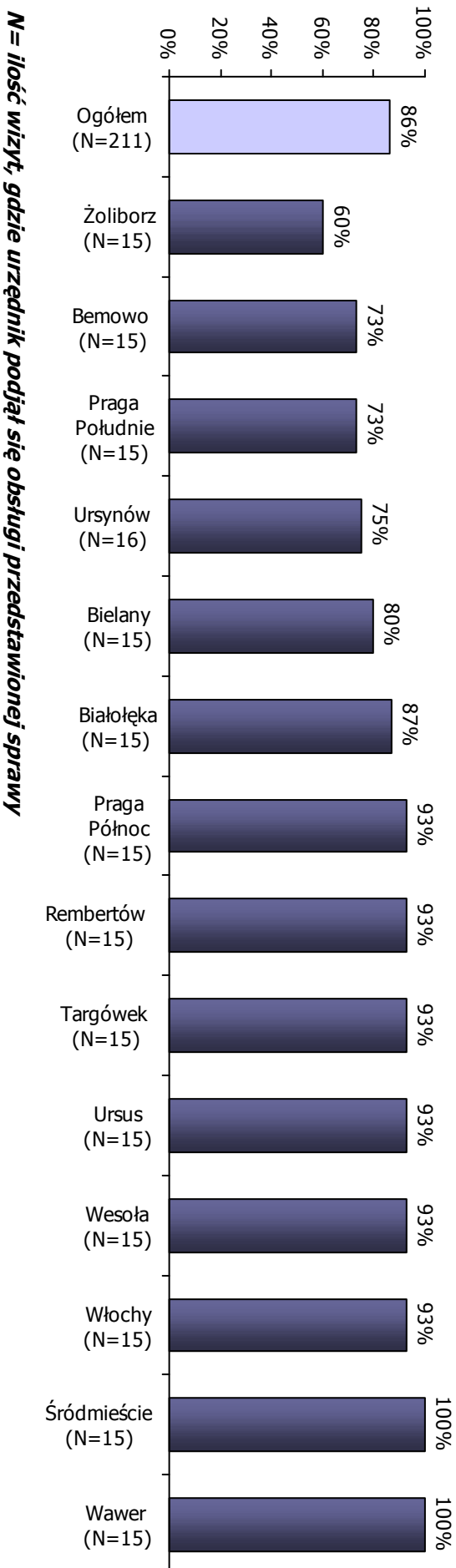
Czy urzędnik odpowiadał szczegółowo na wszystkie twoje pytania?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



Czy urzędnik poświęcił ci wystarczająco dużo czasu/ uwagi?

Odpowiedzi „Zdecydowanie TAK i „Raczej TAK””



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



IQS AND QUANT GROUP

ul. Lekarska 7

00-610 Warsaw

tel. +48 (22) 592 63 00

fax +48 (22) 825 48 70