**PUBLICZNA INSTYTUCJA OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW**

**Nazwa: …………………………………………………………………………….**

**Adres: …………………………………………………………………………….**

**Data wizyty: ………………………………………………………….**

- Czy wejście do budynku jest dobrze oznaczone?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy przy schodach zamontowana jest barierka do podtrzymania się oraz podjazd dla wózków?

Tak Nie ………………………………………………………………………….

- Czy miejsce dla rowerów nie zagradza wejścia do budynku?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy istnieje łatwa do znalezienia informacja z kompetentną obsługą?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy w przypadku, gdy jest automat na numerki jest on łatwy w obsłudze?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy są kolejki do automatu z numerkami?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy wydział obsługi znajduje się na parterze lub czy jest winda na piętra?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy w instytucji jest dystrybutor z wodą i z kubkami?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy toalety są dostępne i czy są toalety dla niepełnosprawnych?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy są miejsca do siedzenia w tym również w okolicach gabinetów?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy obsługa „pierwszego kontaktu” jest uprzejma i nie wymusza zbyt szybkiego tempa obsługi?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy urząd przyjmuje jakieś osoby poza kolejnością i czy wpuszczenie takich osób bez kolejki może być wyegzekwowane?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy obsługa stara się być proaktywna, np. znaleźć informacje wykraczające poza jej bezpośredni zakres, zasięgnąć informacji u innej osoby, przekierować bezpośrednio do wskazanej osoby?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy obsługa urzędu posługuje się językiem nieskomplikowanym, mówi głośno i wyraźnie?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy jest możliwe zasięgnięcie wcześniejszej informacji telefonicznej, dzięki której lepiej można zaplanować wizytę w urzędzie?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy zasięgnięcie tej informacji jest możliwe drogą mailową?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy w czasie obsługi nie towarzyszy rozmowie radio lub inne źródło rozpraszającego dźwięku?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy udzielana jest pomoc w uzupełnieniu dokumentów lub czy następuje pouczenie w kwestii zasad uzupełnienia?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy wizyta w urzędzie zajęła zbyt dużo czasu lub zaistniało wrażenie, że brak zaangażowania urzędników powoduje konieczność kolejnego przybycia?

Tak Nie …………………………………………………………………………..

- Czy urząd odznacza się jakimikolwiek innymi pozytywnymi praktykami lub rozwiązaniami?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

- Czy urząd charakteryzuje się praktykami lub rozwiązaniami mogącymi stanowić problem dla osób nie w pełni sprawnych, z zaburzeniami percepcji czy nie znającymi procedur?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Oceń w skali szkolnej urząd: 1 2 3 4 5 6**