**CENTRA OBSŁUGI KLIENTA (biura, infolinie)**

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

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

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

Czy poddawany jest ocenie punkt stacjonarny, infolinia czy punkt i infolinia? (w zależności od wyboru na część pytań nie trzeba odpowiadać).

Punkt Infolinia Punkt i Infolinia

- 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 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?

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

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

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

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

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

- Czy jest możliwość opłacenia rachunku bądź złożenia podania w pierwszym okienku do którego jest się kierowanym, czy trzeba odejść do innego okienka/gabinetu/punktu kasowego?

Wszystko w jednym miejscu Przejście do innego miejsca

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

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

- Czy procedury są stosunkowo proste?

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 obsługi powoduje konieczność kolejnego przybycia?

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

- Czy część spraw można załatwić poprzez infolinię?

Tak Nie

- Czy infolinia jest bezpłatna czy płatna?

Bezpłatna Płatna

- Czy czas oczekiwania na zgłoszenie konsultanta jest stosunkowo krótki?

Zazwyczaj krótki Zazwyczaj długi

- Czy menu odczytywane przez automat jest jasne i czytane w odpowiednim tempie?

Tak Nie

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

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

- Czy rozwiązania dotyczące infolinii charakteryzują się takimi praktykami? Jakie to praktyki?

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

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