



Karta Pytań

Część podstawowa

Pytania ogólne



1. Czy urząd jest przystosowany do potrzeb:
a. rodziców z dziećmi? (kącik zabaw, przewijak itp.)



KOMENTARZ



b. osób starszych i z niepełnosprawnościami? (wysokość lad, podjazd do miejsca obsługi, krzesła, itp.)



KOMENTARZ

-
- *Większość urzędów deklaruje możliwość obsługi osób z niepełnosprawnościami. W praktyce bywa różnie. Dostosowanie nie oznacza, że w każdym budynku musi być winda lub podjazd. Czasami nie da się tego zrobić, np. kiedy urząd mieści się w zabytkowym budynku. Ważne by znaleźć sposoby, dzięki którym osoby starsze, z niepełnosprawnościami, czy opiekunowie małych dzieci w wózkach będą mogli zostać sprawnie obsłużeni. Warto sprawdzić, jak urzędy realizują obowiązek zapewnienia obsługi dla niesłyszących osób znających język migowy.*
-



2. Czy godziny pracy urzędu umożliwiają załatwienie spraw różnym grupom mieszkańców, np. raz w tygodniu wieczorem lub wcześniej rano, w niektóre soboty?



KOMENTARZ



3. Czy w urzędzie działa punkt informacyjny lub biuro obsługi klienta?



KOMENTARZ



4. Czy urząd udostępnia na bieżąco informacje o swojej działalności?



KOMENTARZ

- Duża część informacji o działalności urzędu (budżet gminy, uchwały rady miasta, zarządzenia burmistrza, terminy posiedzeń rady, przetargi organizowane w najbliższym czasie przez gminę, nieruchomości wystawione na sprzedaż, postępowanie w sprawach środowiskowych, informacje o postępie w opracowaniu miejscowych planów zagospodarowania, informacje z prac organów gminy itp.) powinny być dostępne na stronie internetowej, w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP).
- Niektóre informacje, np. o przetargach organizowanych przez gminę muszą być zamieszczane na tablicach ogłoszeń w urzędach gmin oraz w mediach. Informacje powinny być zamieszczane na bieżąco.



5. Czy można uzyskać informacje publiczne:



a. „od ręki” w urzędzie (w tym samym dniu)?



b. przez telefon?



c. przez Internet?

- Każdy obywatel ma prawo do uzyskania dowolnej informacji publicznej bez podawania powodu.
- Aby ją uzyskać, wystarczy, że złoży ustny lub pisemny wniosek (osobiście, przez telefon lub Internet).
- Od ręki powinien być możliwy wgląd do protokołu z ostatniej sesji rady gminy/miasta lub np. uzyskanie wypisu z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego. Można również poprosić o kopię tych dokumentów.



6. Czy na spotkanie z burmistrzem/wójtem/prezydentem można umówić się:



a. przez telefon



b. przez Internet



c. listownie



d. osobiście

KOMENTARZ

- W każdym urzędzie gminy powinien zostać wyznaczony dzień i godziny spotkań, podczas których burmistrz/wójt/prezydent przyjmuje mieszkańców. Nie zawsze, zwłaszcza w dużych miastach, z mieszkańcami będzie mógł się spotkać osobiście, może to być jego zastępca, sekretarz gminy lub inna upoważniona do tego osoba. Można to sprawdzić np. umawiając się na spotkanie w sprawie akcji Masz Głos, Masz Wybór.

Budynek urzędu i otoczenie



1. Czy dojście/dojazd do urzędu jest wyraźnie oznakowane?



KOMENTARZ

-
- *Czy do urzędu jest łatwo trafić? Czy przy najbliższych przystankach komunikacji publicznej ustawione są drogowskazy kierujące do urzędu?*
-

2. Czy przed budynkiem jest odpowiednia liczba:



a. miejsc parkingowych dla samochodów



KOMENTARZ



b. stojaków na rowery



KOMENTARZ



3. Czy godziny otwarcia urzędu i poszczególnych wydziałów są wypisane na zewnątrz urzędu (np. na drzwiach)?



KOMENTARZ



4. Czy w urzędzie zainstalowany jest elektroniczny system kolejkowy (tzw. „numerki”)?



KOMENTARZ

-
- *To rozwiązanie jest przydatne głównie w dużych miejscowościach.*
-



5. Czy urząd posiada wyposażenie ułatwiające życie interesantom: toaletę, punkt ksero, krzesła itp.?

TAK NIE

KOMENTARZ

.....



6. Czy kasa urzędu jest otwarta przez cały czas przyjmowania interesantów?

TAK NIE

KOMENTARZ

.....



7. Czy tablica ogłoszeń w urzędzie jest widoczna, a zamieszczane na niej informacje czytelne?

TAK NIE

KOMENTARZ

.....

-
- *Warto zwrócić uwagę na rozmieszczenie tablic, ich oświetlenie oraz czy informacje są sformułowane w zrozumiały sposób.*
-



8. Czy druki i formularze urzędowe można pobrać w miejscach innych niż budynek urzędu (np. w agendzie urzędu w centrum handlowym, biurze informacji turystycznej)?

TAK NIE

KOMENTARZ

.....

-
- *Urzędowe agendy lub stoiska poza budynkiem urzędu nie są obowiązkowe, ale mogą znacznie ułatwić załatwianie spraw lub zasięganie informacji przez mieszkańców.*
-

Obsługa w budynku urzędu



1. Czy w urzędzie są udostępnione w widocznym miejscu informacje o dyżurach:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

a. radnych

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

b. burmistrza/wójta/prezydenta

KOMENTARZ

.....

.....

.....



2. Czy pracownicy urzędu:

a. noszą identyfikatory?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

KOMENTARZ

.....

.....

.....



b. chętnie udzielają pomocy?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

KOMENTARZ

.....

.....

.....



3. Czy takie sprawy jak odpis aktu urodzenia, zgłoszenie działalności gospodarczej można załatwić „od ręki” (czyli podczas jednej wizyty) w urzędzie?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

KOMENTARZ

.....

.....

.....

-
- *Możliwość załatwiania spraw „od ręki” dotyczy licznych, raczej prostych wyrysów i wypisów, odpisów, kopii, zaświadczeń wydawanych w najróżniejszych wydziałach.*
-



4. Czy można telefonicznie sprawdzić na jakim etapie załatwiania jest sprawa?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

KOMENTARZ

.....

.....

.....



5. Czy interesanci są informowani, ile czasu zajmie załatwienie danej sprawy?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

KOMENTARZ

.....

.....

.....



6. Czy opłata za kopie dokumentów zawierających informacje publiczne odpowiada kosztowi ich wykonania?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

KOMENTARZ

.....

.....

.....

-
- *Oplata za skopiowanie dokumentów nie może przewyższać kosztów wykonania kopii (np. koszt płyty CD, DVD, papieru, zużycie tonera, prądu). Oplata nie może zawierać kosztów obsługi.*
-



7. Czy w siedzibie urzędu łatwo znaleźć informacje o trybie składania skarg i wniosków?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

KOMENTARZ

.....

.....

.....



8. Czy urząd jest otwarty na obsługę cudzoziemców?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

KOMENTARZ

.....

.....

.....

-
- *Językiem urzędowym jest język polski, jednak otwartość urzędów na obsługę osób nieposługujących się nim jest istotna zwłaszcza w gminach przygranicznych, turystycznych, gdzie pracuje, studiuje i/lub mieszka wielu cudzoziemców.*
-

Obsługa internetowa



1. Czy na stronie Biuletynu Informacji Publicznej lub stronie internetowej urzędu łatwo znaleźć:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

a. aktualne informacje?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

b. informacje jak załatwić konkretną sprawę?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

c. niezbędne druki i formularze?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

d. aktualne zarządzenia wójta/burmistrza?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

e. uchwały rady gminy/miasta?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

f. informacje o trybie składania skarg i wniosków?

KOMENTARZ

-
- *Warto zwrócić uwagę, czy informacje w BIPie umieszczane są na bieżąco. W niektórych gminach informacje umieszczane są rocznikami, czyli dopiero po zakończeniu roku. Utrudnia to dostęp obywateli do informacji o pracy organów samorządu. Warto ponadto zwrócić uwagę, czy strona jest przyjazna i intuicyjna w obsłudze (zdarza się, że ważne informacje i ogłoszenia są umieszczane na kolejnych podstronach, na które trudno trafić).*
-



2. Czy strona internetowa urzędu jest przystosowana do potrzeb osób słabowidzących i niewidomych?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

KOMENTARZ



3. Czy urząd posiada elektroniczną skrzynkę podawczą (na swojej stronie lub na stronie e-PUAP – elektronicznej platformy usług administracji publicznej)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

KOMENTARZ

-
- *Wszystkie urzędy zostały zobligowane do uruchomienia tzw. elektronicznej skrzynki podawczej (może ona znajdować się na stronie urzędu lub być obsługiwana poprzez prowadzoną przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji stronę epuap.gov.pl). Każdy urząd może na e-PUAP zamieścić swoje formularze do załatwiania poszczególnych spraw. Warto sprawdzić, ile urzędów ich umieścił.*
- *Ilość tak przygotowanych procedur dla różnych urzędów waha się od zera do kilkuset. Osobną kwestią jest faktyczne wykorzystanie tej drogi – w wielu urzędach od momentu uruchomienia nie wpłynęła tą drogą jeszcze żaden wniosek.*
-



<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

4. Czy można za pośrednictwem Internetu sprawdzić na jakim etapie załatwiania jest sprawa?

KOMENTARZ

.....
.....
.....



<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

5. Czy na stronie internetowej urzędu można znaleźć informacje o dyżurach:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAK	NIE

a. radnych

b. burmistrza/wójta/prezydenta

KOMENTARZ

.....
.....
.....