



Ankieta - Procentowy podział poszczególnych typów obsługiwanych klientów

1. Proszę uzupełnić wartości dotyczące liczby obsługiwanych w urzędzie klientów
2. W kategorii przedmiotowe należy wpisać sprawy z jakimi najczęściej zwracali się klienci
3. Dla każdej z kategorii objętej tą ankietą należy podać jej procentowy udział w ogóle obsługiwanych klientów (wartości muszą sumować się do 100%), w przypadku niewystępowania danej kategorii należy wpisać znak -

Lp.	Kryteria	Środki	Rok		
			2008	2009	2010
		Liczba Klientów	0	0	0
1	Podmiotowe	Następca prawny	20%	20%	50%
2	Podmiotowe	Pełnomocnik	30%	30%	30%
3	Podmiotowe	Interesant	40%	10%	10%
4	Podmiotowe	Przedstawiciel	10%	40%	10%
		SUMA	100%	100%	100%
5	Przedmiotowe				
6	Przedmiotowe				
7	Przedmiotowe				
8	Przedmiotowe				
9	Przedmiotowe				
10	Przedmiotowe				
11	Przedmiotowe				
12	Przedmiotowe				
13	Przedmiotowe				
14	Przedmiotowe				
15	Przedmiotowe				
16	Przedmiotowe				
17	Przedmiotowe				
18	Przedmiotowe				
19	Przedmiotowe				
20	Przedmiotowe				
21	Przedmiotowe				
22	Przedmiotowe				
23	Przedmiotowe				
24	Przedmiotowe				
25	Przedmiotowe				
26	Przedmiotowe				
27	Przedmiotowe				
28	Przedmiotowe				
29	Przedmiotowe				
30	Przedmiotowe				
31	Przedmiotowe				
32	Przedmiotowe				
33	Przedmiotowe				
34	Przedmiotowe				
35	Przedmiotowe				
		SUMA	0%	0%	0%
36	Zależność	Wewnętrzna zależna			
37	Zależność	Zewnętrzna niezależna			
38	Zależność	Zewnętrzna zależna			
		SUMA	0%	0%	0%
39	Kontaktowe	E-mail			
40	Kontaktowe	Fax			
41	Kontaktowe	Internet			
42	Kontaktowe	Osobiście			
43	Kontaktowe	Pocztą			
44	Kontaktowe	SMS			
45	Kontaktowe	Telefon			
		SUMA	0%	0%	0%



Projekt „Klient w centrum uwagi administracji” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

46	Częstotliwości	Cyklicznie			
47	Częstotliwości	Jednorazowo			
48	Częstotliwości	Kilkukrotnie, nieregularnie			
SUMA			0%	0%	0%
49	Osobowe - Firmv - Prawne	Firma zagraniczna - oddział			
50	Osobowe - Firmy - Prawne	Firma zagraniczna - przedstawicielstwo			
51	Osobowe - Firmy - Prawne	Spółka akcyjna			
52	Osobowe - Firmy - Prawne	Spółka cywilna			
53	Osobowe - Firmy - Prawne	Spółka jawna			
54	Osobowe - Firmy - Prawne	Spółka komandytowa			
55	Osobowe - Firmy - Prawne	Spółka komandytowo-akcyjna			
56	Osobowe - Firmy - Prawne	Spółka partnerska			
57	Osobowe - Firmy - Prawne	Spółka z o.o.			
SUMA			0%	0%	0%
58	Osobowe - Firmy - Skali	Mikrofirma			
59	Osobowe - Firmy - Skali	Mała firma			
60	Osobowe - Firmy - Skali	Średnia firma			
61	Osobowe - Firmy - Skali	Duża firma			
SUMA			0%	0%	0%
62	Osobowe - Związki społeczne - Prawne	Fundacja			
63	Osobowe - Związki społeczne - Prawne	Kościół			
64	Osobowe - Związki społeczne - Prawne	Organizacja społeczna			
65	Osobowe - Związki społeczne - Prawne	Organizacja zawodowa			
66	Osobowe - Związki społeczne - Prawne	Stowarzyszenie			
67	Osobowe - Związki społeczne - Prawne	Związek wyznaniowy			
SUMA			0%	0%	0%
68	Osobowe - ZOZ - Prawne	Prywatny ZOZ			
69	Osobowe - ZOZ - Prawne	Publiczny ZOZ			
SUMA			0%	0%	0%
70	Osobowe - Osoby fizyczne- Prawne	Osoba fizyczna			
71	Osobowe - Osoby fizyczne- Prawne	Osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą			
72	Osobowe - Osoby fizyczne- Prawne	Osoba fizyczna prowadząca działalność rolniczą			
SUMA			0%	0%	0%
73	Osobowe - Osoby fizyczne- Obywatelskie	Obywatel innego kraju			
74	Osobowe - Osoby fizyczne- Obywatelskie	Obywatel kraju UE			
75	Osobowe - Osoby fizyczne- Obywatelskie	Obywatel polski			
SUMA			0%	0%	0%
76	Osobowe - Osoby fizyczne- Płciowe	Kobieta			
77	Osobowe - Osoby fizyczne- Płciowe	Mężczyzna			
SUMA			0%	0%	0%
78	Osobowe - Osoby fizyczne- Zawodowe	Bezrobotny			
79	Osobowe - Osoby fizyczne- Zawodowe	Działalność gospodarcza			
80	Osobowe - Osoby fizyczne- Zawodowe	Emeryt			
81	Osobowe - Osoby fizyczne- Zawodowe	Rencista			
82	Osobowe - Osoby fizyczne- Zawodowe	Rentier			
83	Osobowe - Osoby fizyczne- Zawodowe	Rolnik			
84	Osobowe - Osoby fizyczne- Zawodowe	Samozatrudnienie			
85	Osobowe - Osoby fizyczne- Zawodowe	Umowa o pracę			
86	Osobowe - Osoby fizyczne- Zawodowe	Umowa o dzieło			
87	Osobowe - Osoby fizyczne- Zawodowe	Umowa zlecenie			
SUMA			0%	0%	0%



Projekt „Klient w centrum uwagi administracji” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

88	Osobowe - Osoby fizyczne- Społeczne	Osoba samotna			
89	Osobowe - Osoby fizyczne- Społeczne	Osoba pozostająca w związku małżeńskim			
90	Osobowe - Osoby fizyczne- Społeczne	Osoba pozostająca w związku małżeńskim z rozdzielną majątkową			
SUMA			0%	0%	0%
91	Osobowe - Osoby fizyczne- Wiekowe	< 13			
92	Osobowe - Osoby fizyczne- Wiekowe	13-15			
93	Osobowe - Osoby fizyczne- Wiekowe	16-17			
94	Osobowe - Osoby fizyczne- Wiekowe	18-25			
95	Osobowe - Osoby fizyczne- Wiekowe	26-59			
96	Osobowe - Osoby fizyczne- Wiekowe	60-64			
97	Osobowe - Osoby fizyczne- Wiekowe	65-74			
98	Osobowe - Osoby fizyczne- Wiekowe	>75			
SUMA			0%	0%	0%
99	Osobowe - Jednostki publiczne - Administracyjne	Instytucja publiczno-prawna			
100	Osobowe - Jednostki publiczne - Administracyjne	Jednostka budżetowa			
101	Osobowe - Jednostki publiczne - Administracyjne	Kolegium odwoławcze			
102	Osobowe - Jednostki publiczne - Administracyjne	Prokuratura			
103	Osobowe - Jednostki publiczne - Administracyjne	Sąd			
104	Osobowe - Jednostki publiczne - Administracyjne	Urząd administracji samorządowej			
105	Osobowe - Jednostki publiczne - Administracyjne	Urząd administracji rządowej			
SUMA			0%	0%	0%
106	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Garnizon			
107	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Gmina			
108	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Izba			
109	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Kraj			
110	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Obwód			
111	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Oddział			
112	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Okręg			
113	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Placówka			
114	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Powiat			
115	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Region			
116	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Rejon			
117	Osobowe - Jednostki publiczne - Lokalizacyjne	Województwo			
SUMA			0%	0%	0%