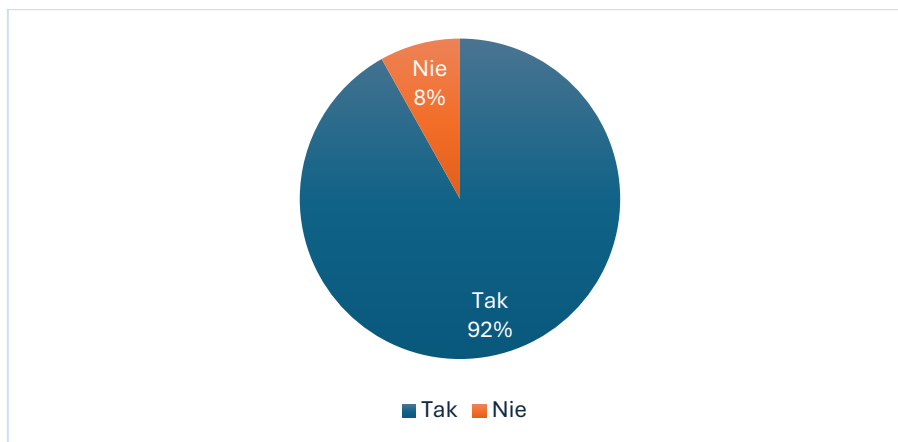


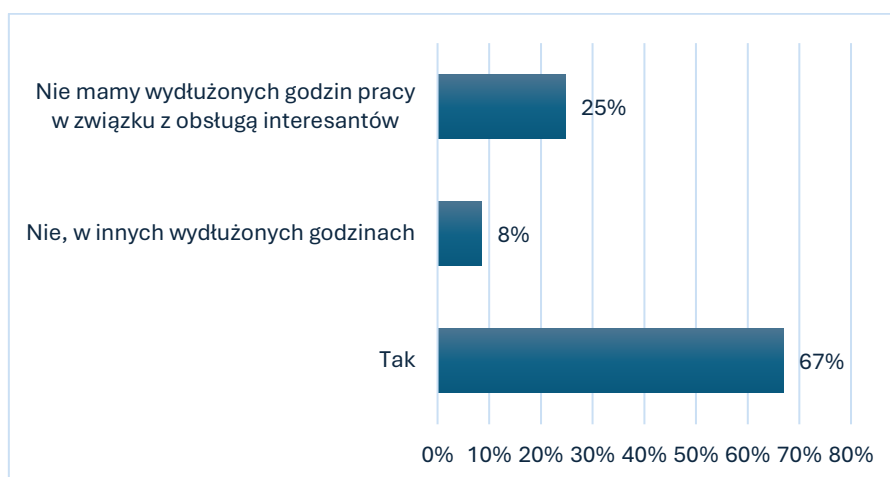
Wyniki ankiety dot. dłuższych godzin otwarcia urzędów (2025 r.)

1. Czy urząd wykonuje zadania związane z obsługą interesantów? (1698 urzędów)



Zdecydowana większość urzędów 92% (1560) wykonuje zadania związane z obsługą interesantów. Pojęcie “zadania związane z obsługą interesantów” nie zostało zdefiniowane w przepisach. Obsługa interesantów odnosi się zazwyczaj do procesu zapewniania wsparcia i obsługi osobom korzystającym z usług publicznych, jakie oferuje dany urząd, poprzez reagowanie na ich wnioski, potrzeby, pytania i problemy. Ostateczna ocena, czy w danym urzędzie są realizowane zadania z tym związane, należy do dyrektora generalnego (kierownika) urzędu, który odpowiada za sprawne funkcjonowanie urzędu, warunki jego działania, należytą organizację pracy oraz dokonywanie czynności z zakresu prawa pracy wobec osób zatrudnionych w urzędzie oraz realizowanie polityki personalnej¹.

2. Czy urząd wykonuje zadania związane z obsługą interesantów w co najmniej jednym dniu tygodnia, w godz. 8.00-18.00? (1560 urzędów)

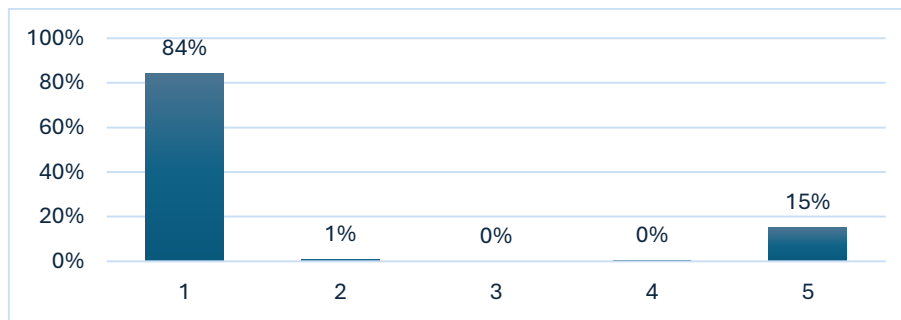


75% (1175) urzędów, które wykonują zadania związane z obsługą interesantów posiada wydłużone godziny otwarcia urzędu. W przypadku 67% (1043) zadania te są

¹ Art. 25 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2024 r. poz. 409 z późn zm.)

wykonywane co najmniej w jednym dniu tygodnia w godz. 8.00-18.00. Reszta tj. 8% (132) urzędów zadeklarowało, że zadania te wykonuje w innych również wydłużonych godzinach. 25% (385) urzędów przekazało informację, że nie posiada wydłużonych godzin pracy w związku z obsługą interesantów.

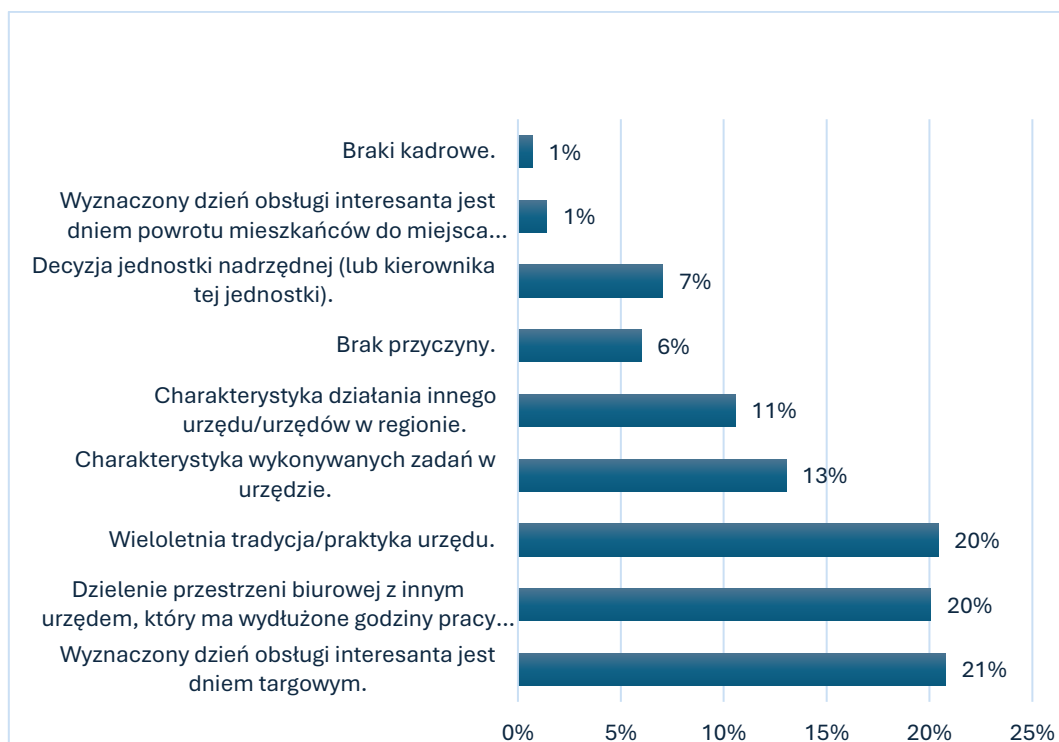
3. Ile wyznaczyli państwo dni, w których urząd wykonuje zadania związane z obsługą interesantów w godz. 8.00-18.00 lub innych godzinach? (1175 urzędów)



84% (988) urzędów wyznaczyło jeden dzień na obsługę interesantów. 5 dni wyznaczyło 15% (176) urzędów. Z przywołanych 15% urzędów zdecydowaną większość stanowią jednostki Policji oraz Państwowej Straży Pożarnej.

Większość tj. 898 urzędów wykonuje te zadania w poniedziałki.

3.1 Przyczyny wyznaczenia innego dnia niż poniedziałek



Najczęściej wskazywaną przyczyną wyznaczenia innego dnia niż poniedziałek do obsługi interesantów jest dostosowanie do lokalnych uwarunkowań, przede wszystkim dzień

targowy (21%) oraz współdzielenie przestrzeni z innym urzędem (20%). Istotną rolę odgrywa także utrwalona praktyka urzędu (20%) oraz specyfika realizowanych zadań (13%). Rzadziej decyzja wynika z uwarunkowań regionalnych (11%) lub decyzji jednostki nadrzędnej (przełożonych) (7%).

4. Obsługa interesantów

Średnio miesięcznie urząd w wydłużonych godziny pracy odwiedzało: 51 interesantów.

W wydłużonych godzinach w badanym okresie 431 urzędów nie obsłużyło ani jednego interesanta (27% wszystkich urzędów, które zadeklarowały, że posiadają obsługę interesantów).