



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego z Funduszy EOG

Raport – wizyta w instytucji – „Mój powiat – jest PJM?”

1. **Imię i nazwisko self-adwokata:**

2. **Nazwa i adres instytucji:**

3. **Data i godzina:**

4. **Imię i nazwisko pracownika / Numer stanowiska:**

5. **Sposób traktowania klienta?**

- Odpowiednie
- Nie odpowiednie

6. **Dlaczego?**

- Skierowanie do innego miejsca
- Brak powitania
- Inne:

7. **Czy udało się załatwić swoją sprawę?**

- Tak
- Nie
- Nie wiem

8. **Oznakowanie miejsca obsługi:**

- Tak
- Nie
- Nie wiem (nie zauważyłem)

9. **Sposób komunikacji:**

- a) Wideorozmowa
- b) Tłumacz na żywo
- c) Pracownik inst. zna język migowy
- d) Gesty
- e) SMS
- f) e-mail
- g) Pisanie na kartce



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego z Funduszy EOG

10. Czy była trudność w komunikacji?

- Tak
- Nie
- Częściowo

Jeżeli TAK / CZĘŚCIOWO to dlaczego:

11. Czy pracownik był bez maski?

- Tak
- Nie

12. Jeżeli odpowiedź na pytanie 9 była a/b/c: Ocena tłumacza

- 1 2 3 4 5 (1-słabo, 5-profesjonalnie)

13. Jeżeli odpowiedź na pytanie 9 była b: Czy pracownik inst. przyjął tłumacza?

- Tak
- Nie
- Z trudem

14. Jeżeli odpowiedź na pytanie 9 była a:

a) Czy pracownik instytucji Bez problemu włączył wideorozmowę?

- Tak
- Nie
- Z trudem

b) Czy jakość połączenia (obraz video) była dobra?

- Tak
- Nie
- Słaba

c) Czy pracownik miał słuchawki?

- Tak
- Nie

d) Czy dobre oświetlenie?

- Tak
- Nie

e) Czy Pracownik obracał tablet (przeszkadzał w trakcie rozmowy)?

- Tak



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego z Funduszy EOG

Nie

f) Czy było miejsce wygodne (siedzące)?

Tak

Nie

15. Czy za głośne tłumaczenie?

Tak

Nie

Nie wiem

16. Czy za bardzo widoczne tłumaczenie?

Tak

Nie

Nie wiem

17. Badanie po kilku dniach – w przypadku oczekiwania na odpowiedź.

Czy otrzymałam/em odpowiedź w odpowiednim terminie?

Tak

Nie

Nie wiem

W jakiej formie?

a) Wideorozmowa

b) Tłumacz na żywo

c) Pracownik inst. zna język migowy

d) Gesty

e) SMS

f) e-mail

g) Pisanie na kartce

h) Nagranie wideo na płycie / na pendrive USB / przez Internet