

Badanie jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy



Raport ogólny z badania Tajemniczy

Klient

Listopad 2022



SPIS TREŚCI

01 INFORMACJE O BADANIU
Informacja o celu, technice,
terminie realizacji badania oraz jego wykonawcy

02 BADANIE MYSTERY SHOPPING
AUDYTY OSOBISTE
Wyniki szczegółowe

03 BADANIE MYSTERY CALLING
AUDYTY TELEFONICZNE
Wyniki szczegółowe

INFORMACJE O BADANIU





CEL

Głównym celem badania było zweryfikowanie jakości obsługi oraz kompetencji pracowników w poszczególnych komórkach organizacyjnych m.st. Warszawy. Badanie weryfikowało również przestrzeganie Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie m.st. Warszawy.



TECHNIKA

Obserwacje przeprowadzono w ramach badania Tajemniczy Klient wykorzystując technikę MS - Mystery Shopping oraz MC - Mystery Calling.



PRÓBA

W ramach badania przeprowadzono N=1046 audytów w 71 punktach obsługi Urzędu m.st. Warszawy. W tym:

- Audyty osobiste MS - Mystery Shopping N=666
- Audyty telefoniczne MC - Mystery Calling N=380



TERMIN

Badanie zostało zrealizowane w dniach od 27 września do 14 listopada 2022 roku.



WYKONAWCA

ARC Rynek i Opinia Sp. z o.o.

Ze względu na zaokrąglenia wartości po przecinku, w niektórych przypadkach dane na wykresach mogą się nie sumować do 100 proc.

W raporcie wykorzystano zdjęcia z zasobów m.st. Warszawy oraz pixabay.com.

Metodologia badania Tajemniczy Klient

- Specjalnie przeszkoleni audytorzy w roli potencjalnych klientów – obserwują i oceniają sposób oraz jakość obsługi.
- Dane zbierane są w trakcie rozmowy z pracownikami urzędu oraz poprzez obserwację ich zachowań.
- Arkusz ocen określa zagadnienia i elementy, na które audytorzy mają zwracać uwagę podczas wizyty.
- Po wyjściu z urzędu audytorzy zaznaczają swoje obserwacje w kwestionariuszu.
- Przed badaniem miało miejsce szkolenie audytorów w zakresie standardów obsługi klienta w Urzędzie m.st. Warszawy.



Kryteria oceny audytów osobistych

- Otoczenie i wygląd urzędu
- Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy
- Urzędnik – zachowanie się wobec klienta
- Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy



Kryteria oceny audytów telefonicznych

- Urzędnik – ogólne zachowanie się wobec klienta
- Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

Schemat badania i struktura próby

Badaniem objęto 71 wybranych jednostek organizacyjnych Urzędu m.st. Warszawy:

Jednostka organizacyjna	Liczba lokalizacji	Suma audytów osobistych	Suma audytów telefonicznych
WOM – Wydział Obsługi Mieszkańców	18	180	0
PI – Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	19	114	190
BAiSO – delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	18	180	0
USC – stanowiska obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	9	144	144
Urząd Stanu Cywilnego Chałubińskiego	1	1	6
MRK – Miejski Rzecznik Konsumentów	1	10	10
WLITD – Wydział Licencji i Transportu Drogowego	1	10	10
RPC – stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	1	6	0
BGiK – sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	1	10	10
BMiSP – stanowiska obsługi Biura Mienia i Skarbu Państwa	1	6	10
COP – Centrum Obsługi Podatnika	1	5	0

Badanie Mystery

Shopping

Audyty osobiste

Wyniki szczegółowe



Najważniejsze ustalenia



Średni czas oczekiwania we wszystkich badanych komórkach organizacyjnych m.st. Warszawy wyniósł 6 minut, a średnia liczba osób oczekujących w **kolejce do obsługi** to 1,5.

Otoczenie i wygląd miejsca audytów zostały ocenione pozytywnie: wszystkie oceniane aspekty otrzymały wynik powyżej 90% pozytywnych odpowiedzi. Poszczególne jednostki urzędów, w których realizowano badanie są dobrze oznakowane i łatwo je znaleźć (96%), a w niemal wszystkich miejscach obsługi jest czysto i panuje porządek (99%).

Liczba miejsc siedzących oraz **liczba stolików/ blatów do wypełnienia formularzy** zostały ocenione jako wystarczające (92% i 93%). Formularze i wnioski są w miejscach, w których łatwo je zauważyć (93%).

Większość urzędników dochowuje standardów związanych ze **stufbowym ubiorem** (94%). Wynik jest jednak niższy o 6 p.p. względem poprzednich dwóch pomiarów.

Na **biurkach** urzędników panuje porządek (94%) i znajdują się na nich zazwyczaj przedmioty wyłącznie związane z pracą (92%). Audytorzy w nielicznych przypadkach zauważyli na biurkach naczynia (5%).

Zdecydowana większość urzędników miała **legitymację** (91%), najczęściej powieszoną na szyi (87%). U niektórych identyfikator był przypięty do ubrania (8%) w pojedynczych zaś przypadkach leżał na biurku (4%).

88% urzędników podjęło się obsługi sprawy, z którą zwrócił się do nich klient. Wynik jest niższy niż w poprzedniej fali badania, w której obsługi podjęło się 92% urzędników.

Zachowanie urzędników oceniane jest bardzo pozytywnie. Urzędnicy są uprzejmi i mili (95%). Zdecydowana większość podczas rozmowy utrzymywała kontakt wzrokowy z klientem (95%), mówiła wyraźnie i miała dobrą dykcję (97%). W pojedynczych przypadkach urzędnicy zajmowali się prywatnymi sprawami podczas obsługi (2%) czy spożywali posiłek (1%). W odczuciu audytorów urzędnicy poświęcili im odpowiednią ilość czasu i uwagi (90%), a jedynie 4% urzędników okazywało zniecierpliwienie.

Najważniejsze ustalenia

Podczas obsługi 96% urzędników **udzielało informacji** w sposób zrozumiały i używało zrozumiałej terminologii. W ocenie audytorów 92% urzędników udzielało informacji w sposób kompetentny. O szczegóły dotyczące sprawy dopytywało 77% urzędników, natomiast 72% upewniało się, że klient rozumie ich wyjaśnienia.

W mniej niż połowie przypadków urzędnik wydał klientowi wniosek/ formularz dotyczący sprawy (42%), a ponad 1/3 urzędników wyjaśniła, jak należy go wypełnić.

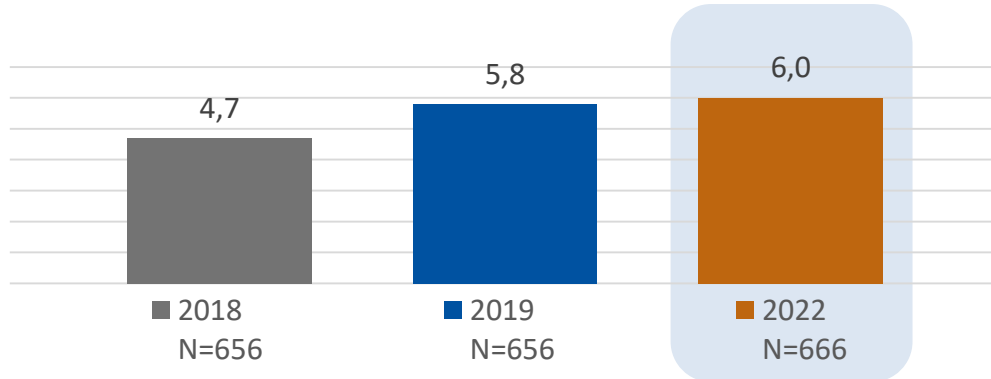
Urzędnicy **prawidłowo udzielali informacji** - 82% przypadków. Najczęściej bez dopytywania udzielali informacji o wymaganych dokumentach (82%) i miejscu ich złożenia (82%). Zdecydowanie rzadziej informowali o wymaganych opłatach (45%) i miejscu ich uiszczenia (44%). W przypadku informowania o wymaganych opłatach wynik znacząco spadł względem poprzedniej fali badania (o 37 p.p.).

Audytorzy zazwyczaj **nie odczuwali niechęci ze strony urzędników** (95%) oraz w zdecydowanej większości **byli zadowoleni ze sposobu obsługi** (88%).

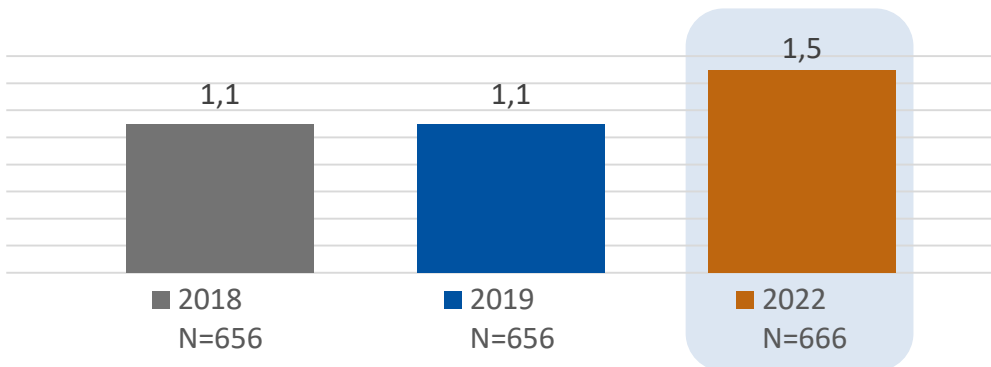


Oczekiwanie na obsługę

Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach)



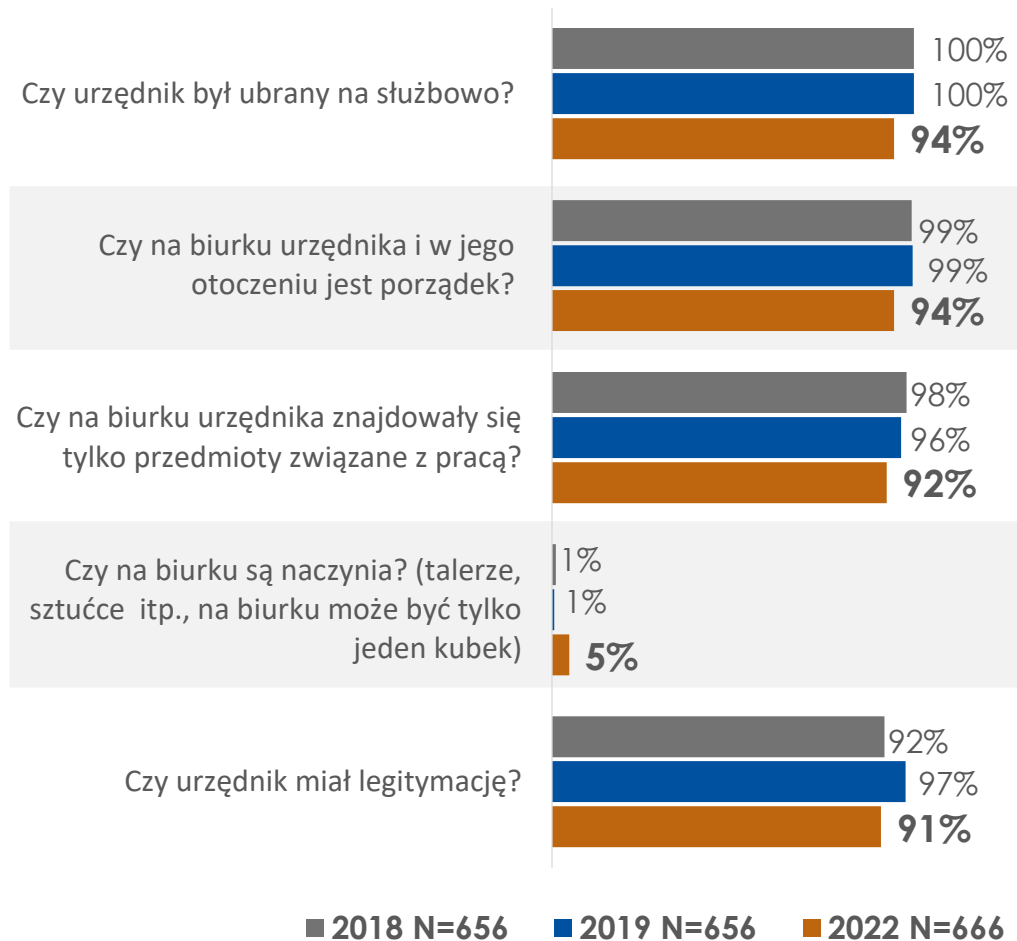
Przeciętna liczba klientów oczekujących w kolejce



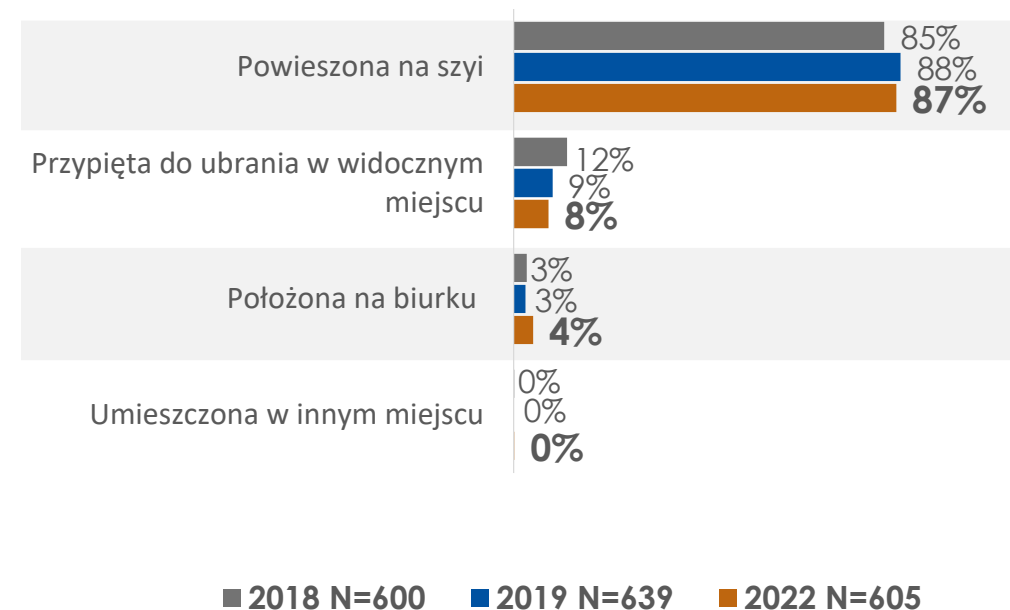
Otoczenie i wygląd miejsca



Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

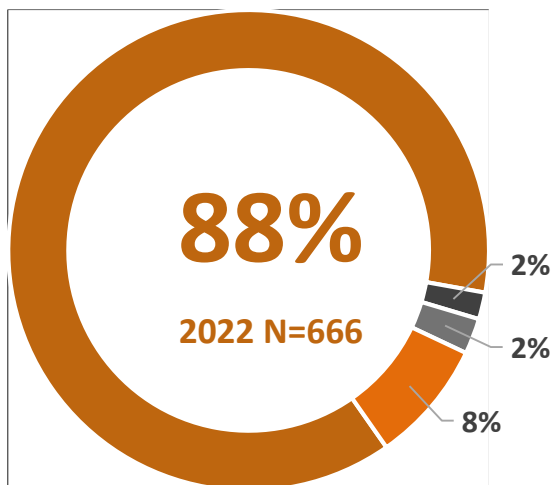


Miejsce umieszczenia legitymacji



Ogólne zachowanie wobec klienta

Czy urzędnik podjął się obsługi?



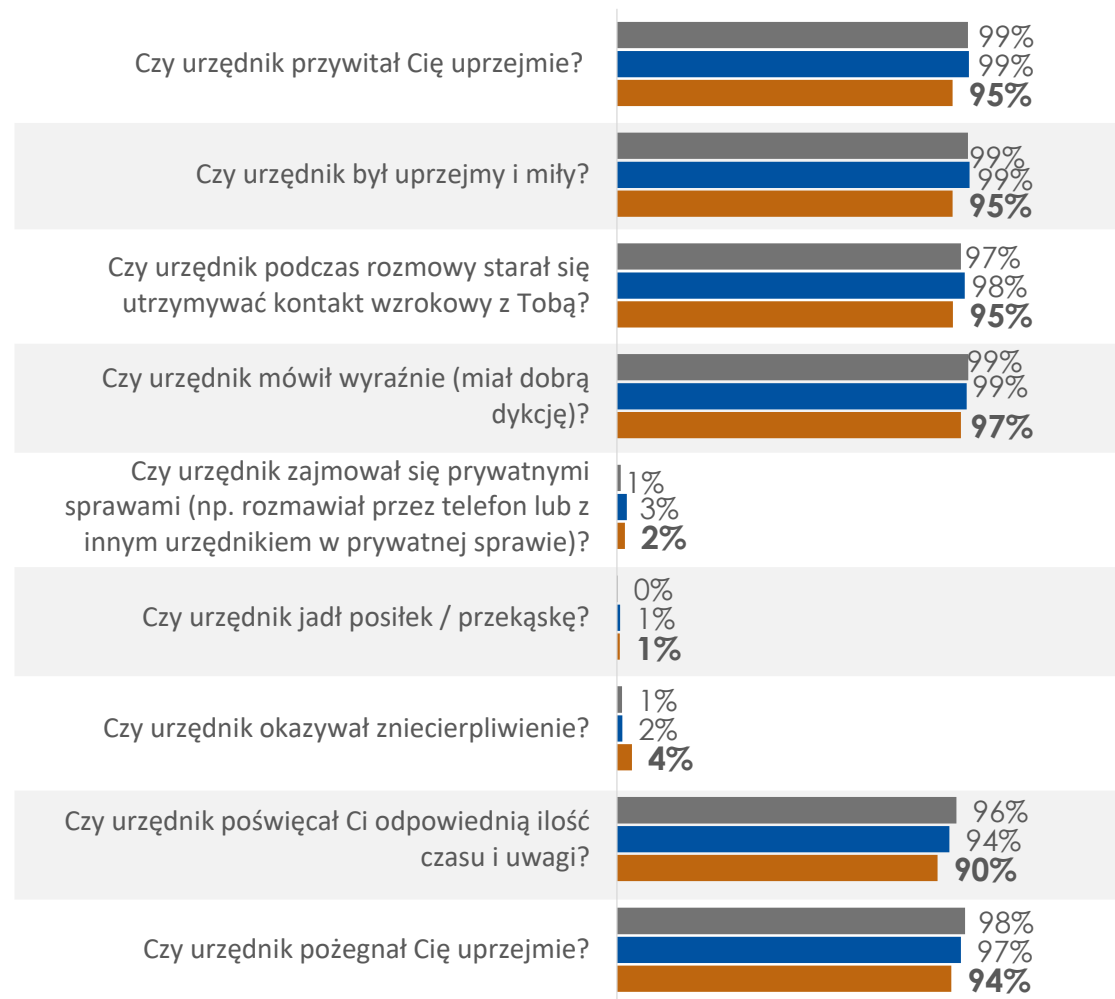
92%

2019 N=656

92%

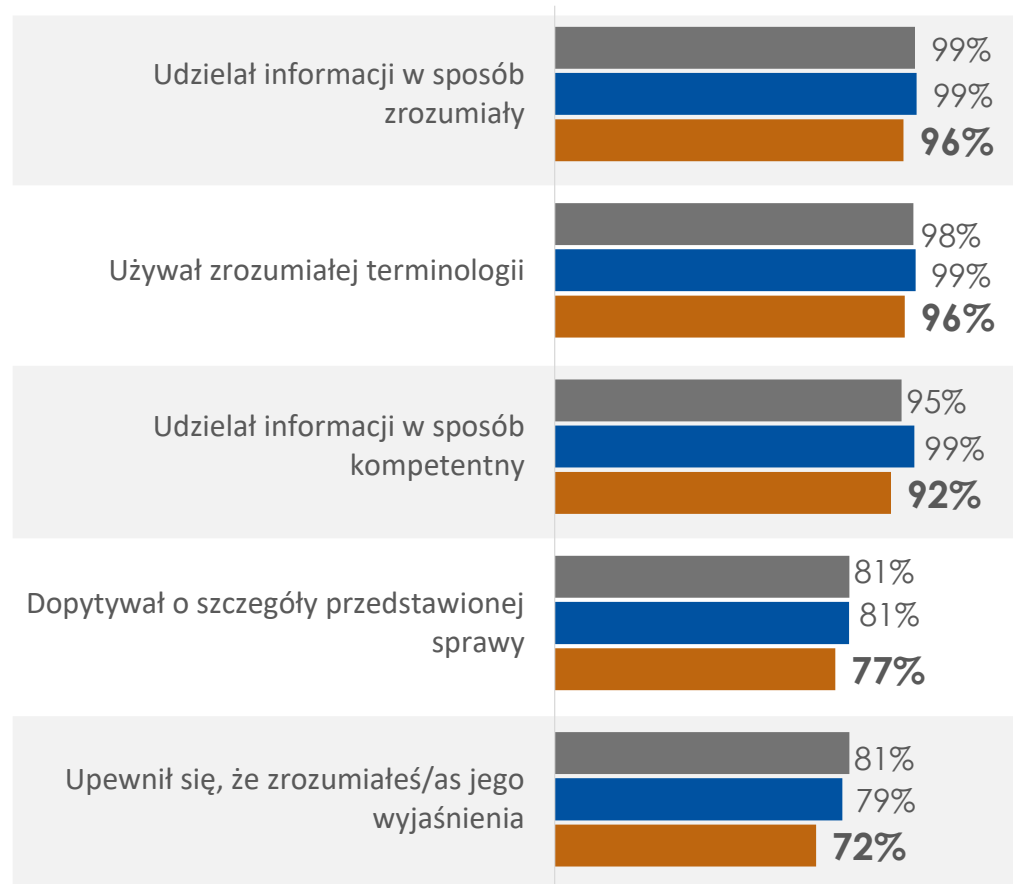
2018 N= 656

- Tak
- Nie, odesłał mnie do innego stanowiska
- Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego
- Nie, odesłał mnie w inne miejsce



■ 2018 N=656 ■ 2019 N=656 ■ 2022 N=666

URZĘDNIK – OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY



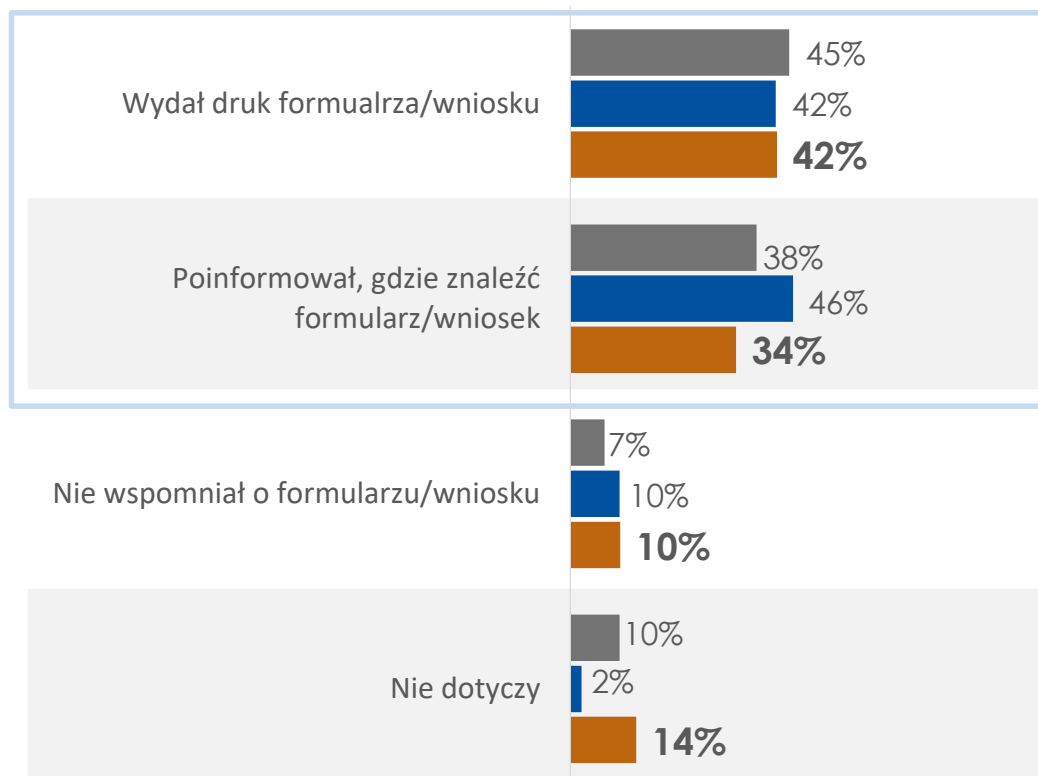
■ 2018 N=656

■ 2019 N=656

■ 2022 N=666



URZĘDNIK – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza/wniosku



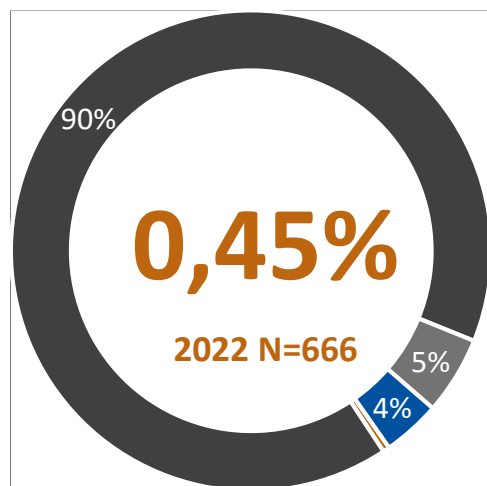
■ 2018 N=656 ■ 2019 N=656 ■ 2022 N=666



■ 2022 N=666

Rozmowy telefoniczne podczas obsługi

Czy w trakcie rozmowy dzwonił telefon?



1%

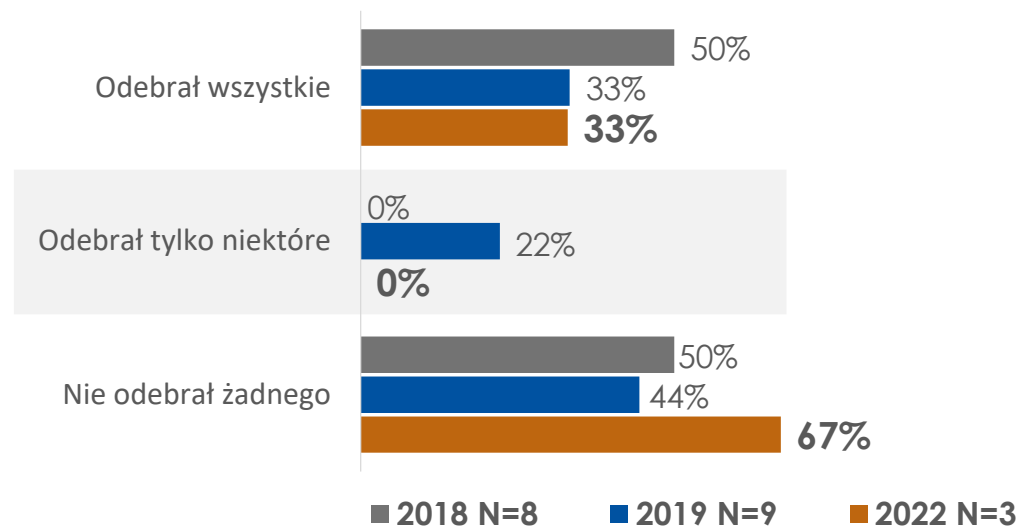
2018 N= 656

1%

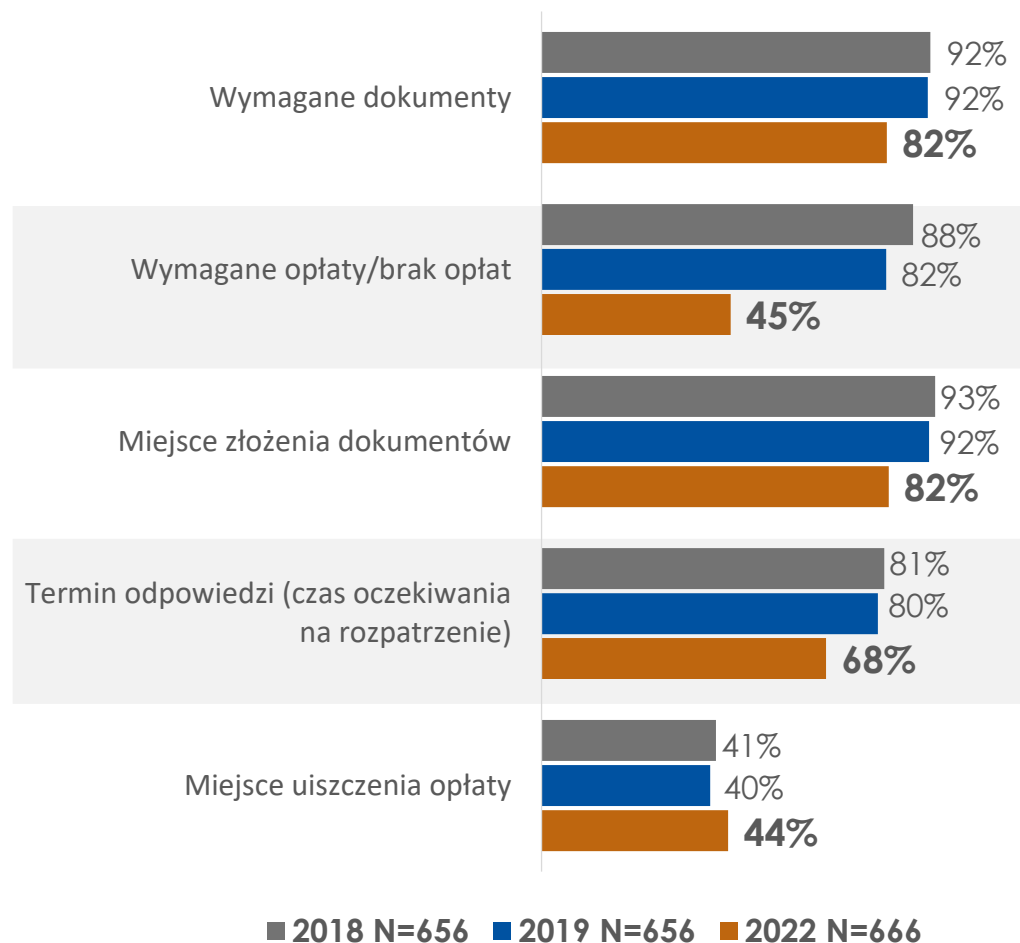
2019 N=656

- Tak
- Nie dzwonił
- Nie było aparatu telefonicznego/komórki
- Nie widziałem(-am), co jest na biurku

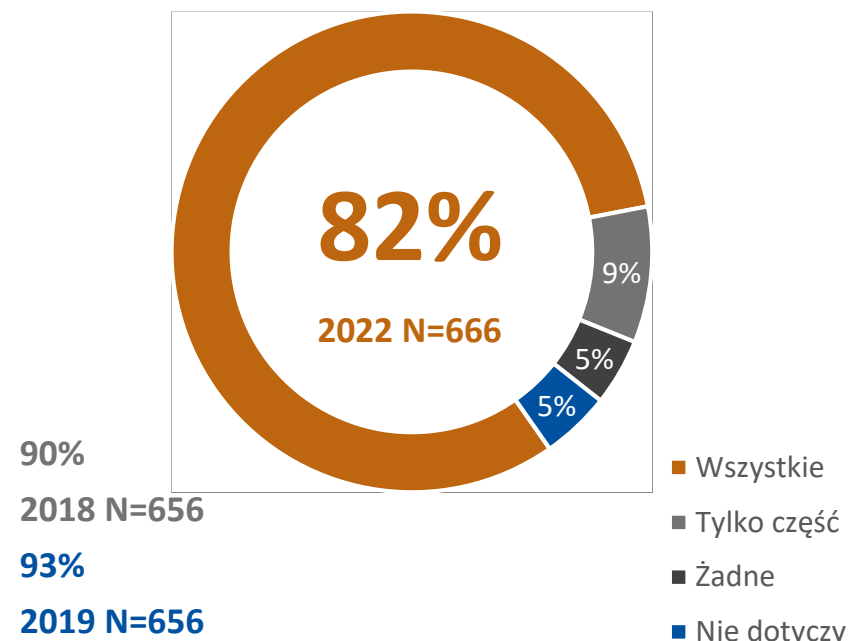
Czy urzędnik odebrał telefon?



Udzielone informacje

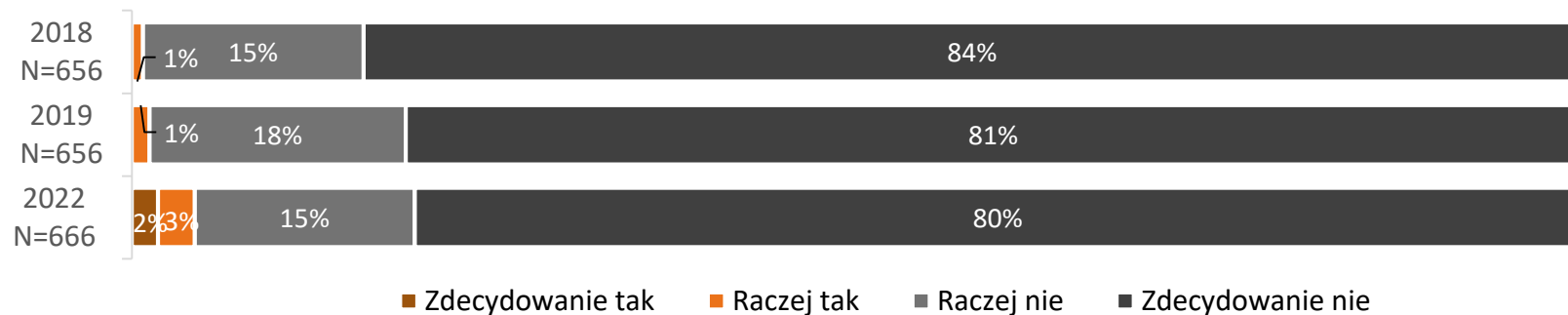


Czy udzielane informacje były prawidłowe?

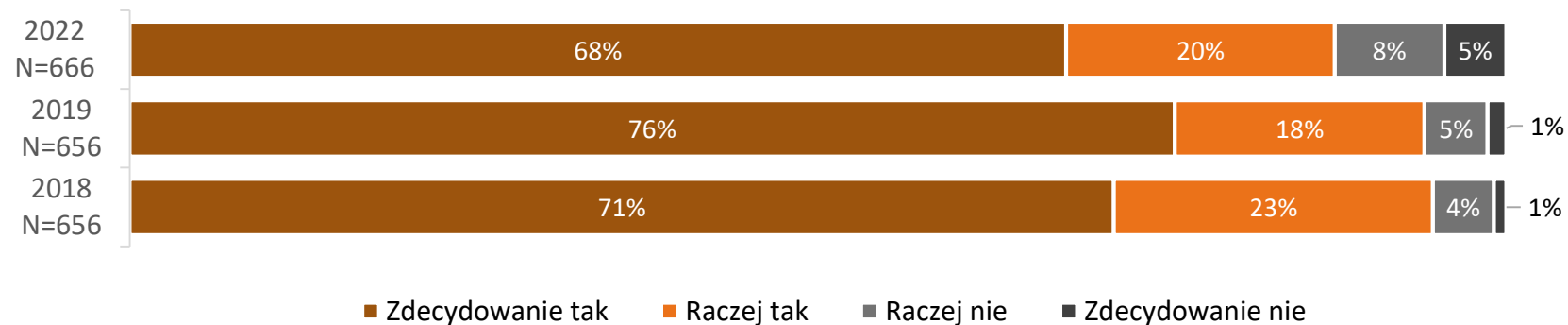


Ogólne wrażenia z kontaktu z urzędnikiem

Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć urzędnika?



Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?



Badanie Mystery

Calling

Audyty

telefoniczne

Wyniki szczegółowe



Najważniejsze ustalenia

Audytorzy średnio wykonywali 6 **prób połączeń** przed odebraniem telefonu, natomiast średnia liczba sygnałów przed rozpoczęciem rozmowy wyniosła 3,1. Przeciętny **czas oczekiwania** na połączenie liczony od pierwszego sygnału to 25,7 sekund. Liczba przekierowań przed właściwą rozmową wyniosła 0,3.

Zachowanie urzędników oceniane jest bardzo pozytywnie. Niemal wszyscy audytorzy zostali uprzejmie powitani (99%). Zdecydowana większość urzędników podaje w powitaniu nazwę instytucji/ jednostki/ komórki (93%), natomiast rzadziej przedstawia się imieniem i nazwiskiem (71%).

W rozmowie telefonicznej urzędnicy są uprzejmi i mili (98%), mówią wyraźnie (98%), ciepłym i naturalnym tonem (97%). W większości urzędnicy używają zwrotów grzecznościowych (95%). Zdecydowanie rzadziej zdarzało się, aby urzędnik posługiwał się negatywnymi zwrotami np. nie wiem, nie da się (6%).

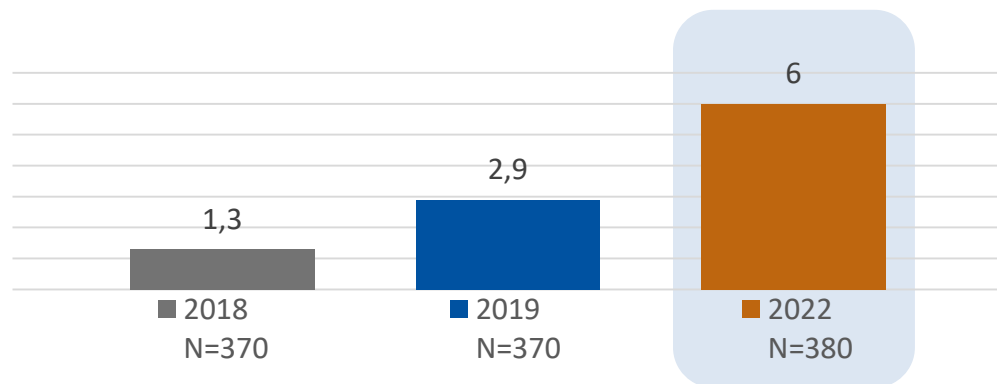
W odczuciu audytorów urzędnicy poświęcili im odpowiednią ilość czasu i uwagi (96%), jednak 7% urzędników okazywało zniecierpliwienie. Urzędnicy uprzejmie żegnają się z klientami (97%), a ponad połowa z nich odkłada słuchawkę jako pierwsi (58%).

Podczas obsługi 98% urzędników **udzielało informacji** w sposób zrozumiały, a 97% używało zrozumiałej terminologii. W ocenie audytorów 94% urzędników udzielało informacji w sposób kompetentny. O szczegóły dotyczące sprawy dopytywało 62% urzędników (wynik niższy o 29 p.p. względem poprzedniej fali), natomiast jedynie 9% upewniało się, że klient rozumie ich wyjaśnienia. Wskaźnik **poprawności udzielonych informacji** wynosi 76%.

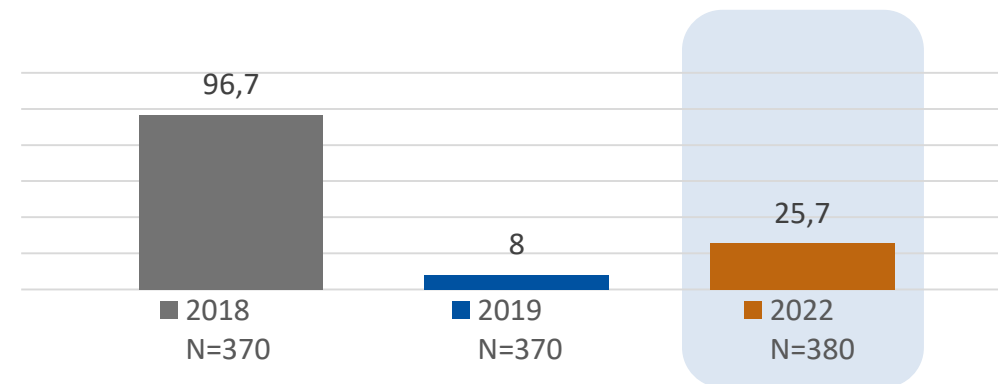
Audytorzy zazwyczaj **nie odczuwali niechęci ze strony urzędników** (97%) oraz w zdecydowanej większości **byli zadowoleni ze sposobu obsługi** (89%).

Oczekiwanie na obsługę

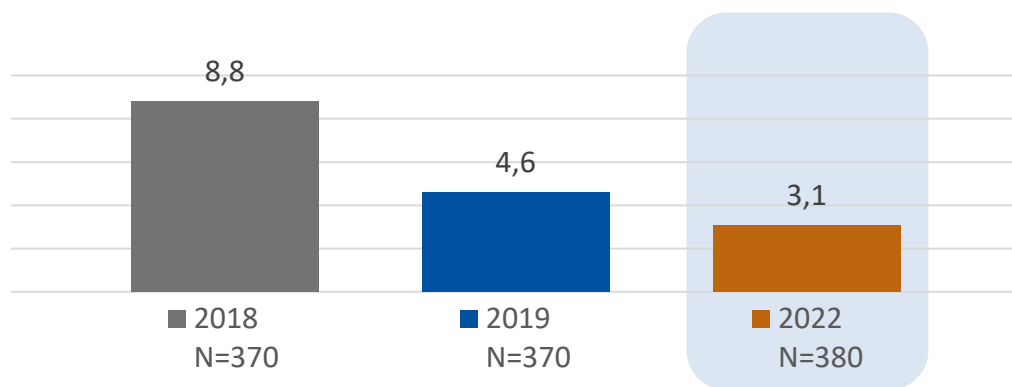
Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu



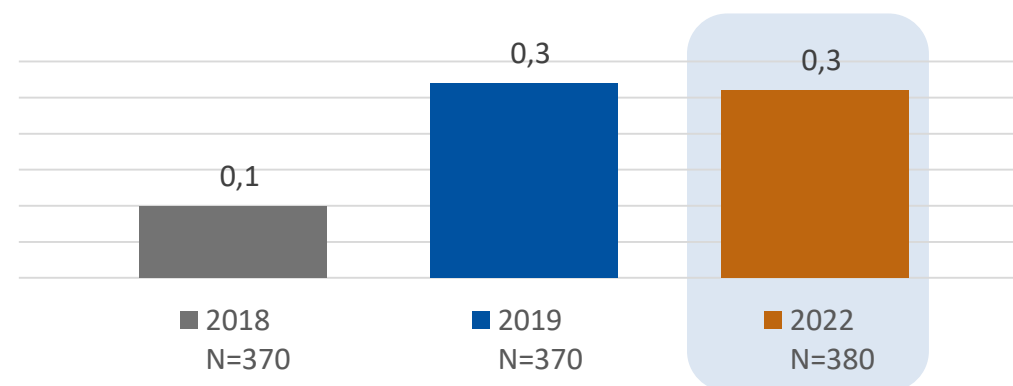
Średni czas oczekiwania na obsługę (w sekundach)



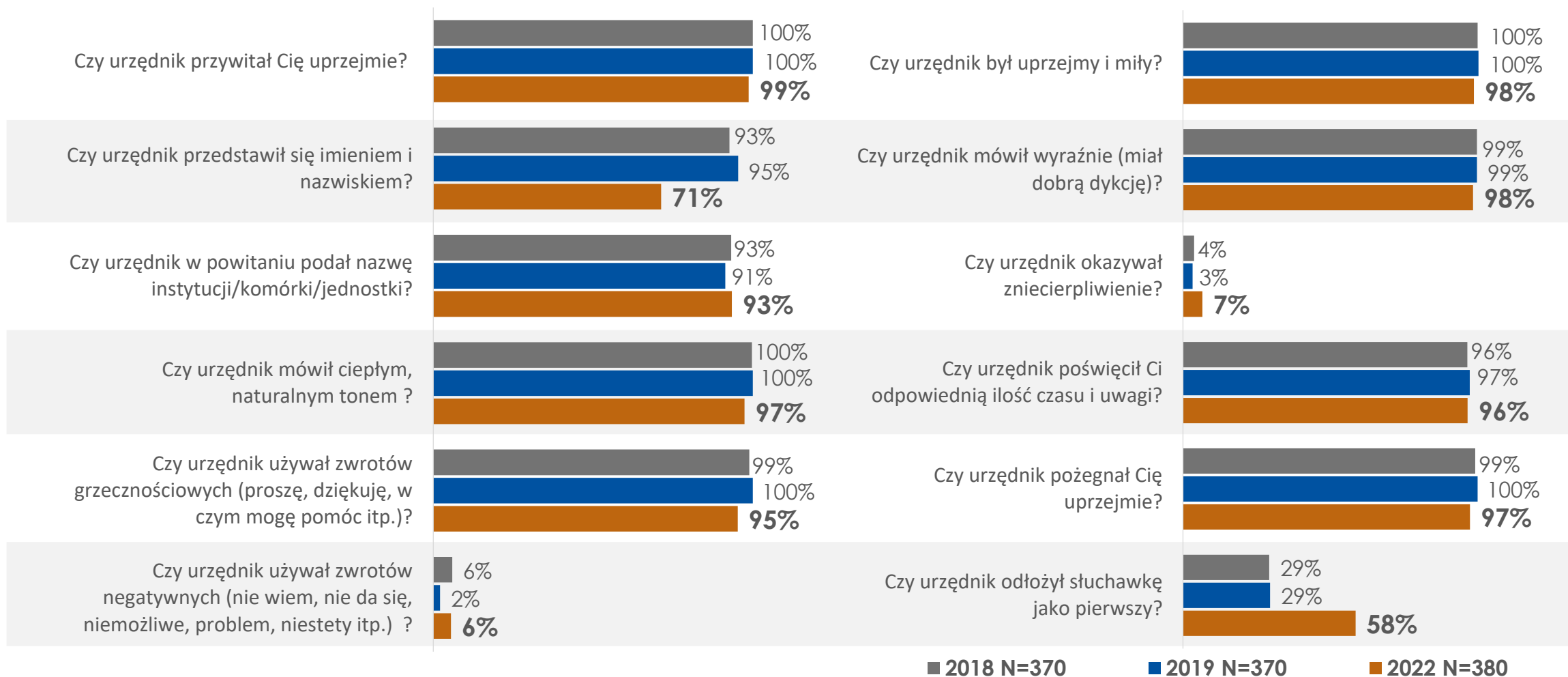
Średnia liczba sygnałów, po których odebrano telefon



Przeciętna liczba przekierowań przed właściwą rozmową



Ogólne zachowanie wobec klienta



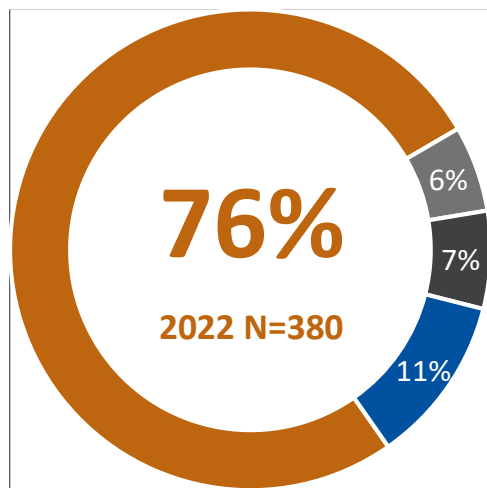
■ 2018 N=370

■ 2019 N=370

■ 2022 N=380

Obsługa przedstawionej sprawy

Czy udzielane informacje były prawidłowe?



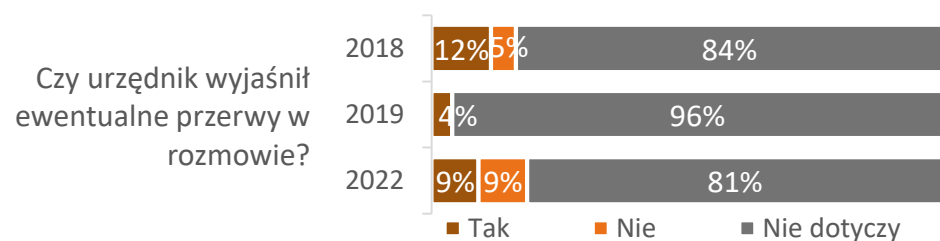
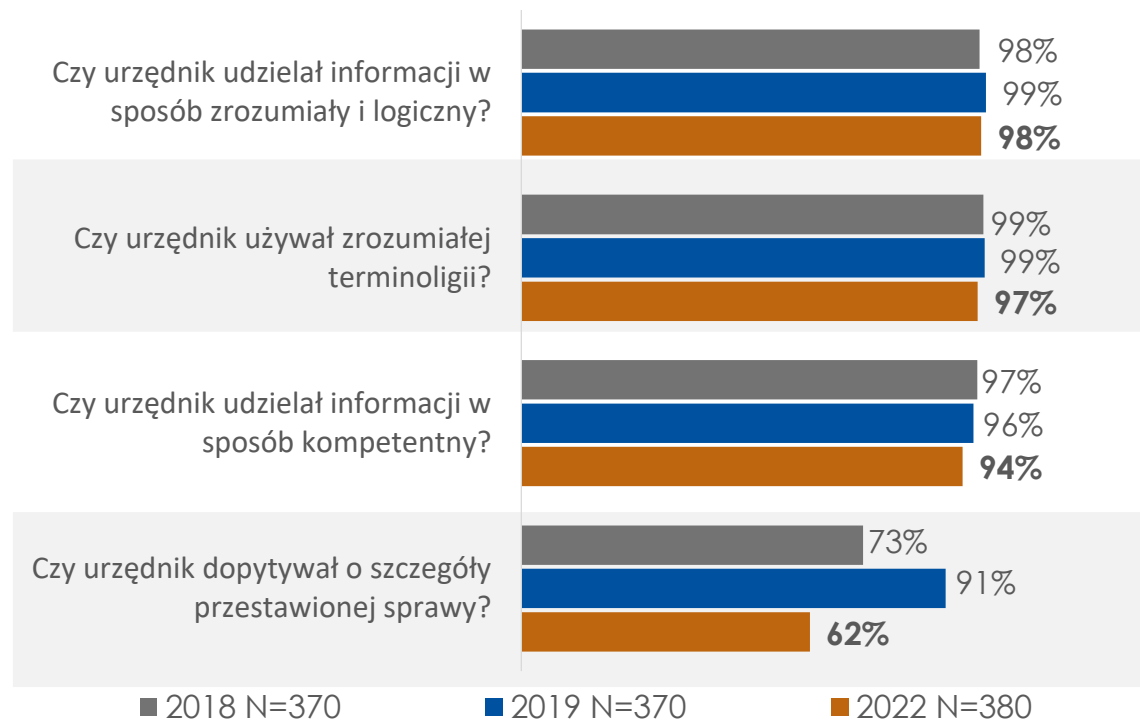
83%

2018 N=370

89%

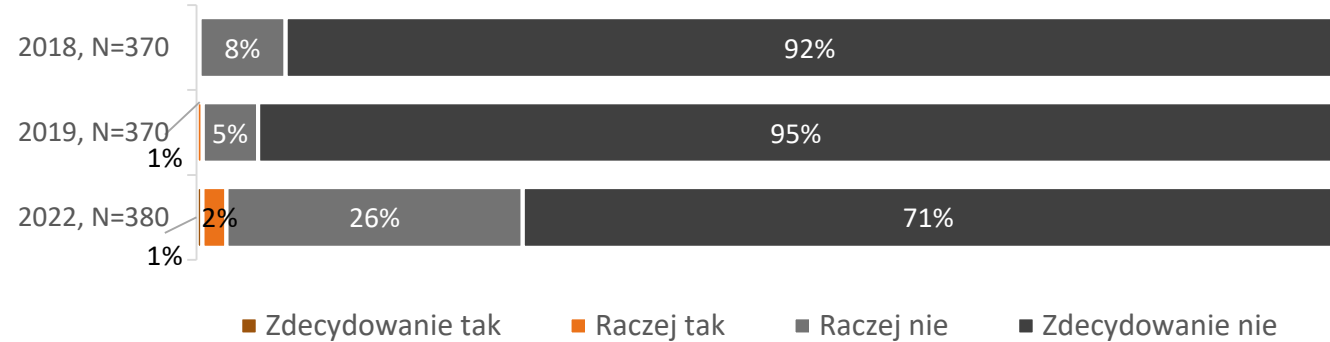
2019 N=370

- Wszystkie
- Tylko część
- Żadne
- Nie dotyczy

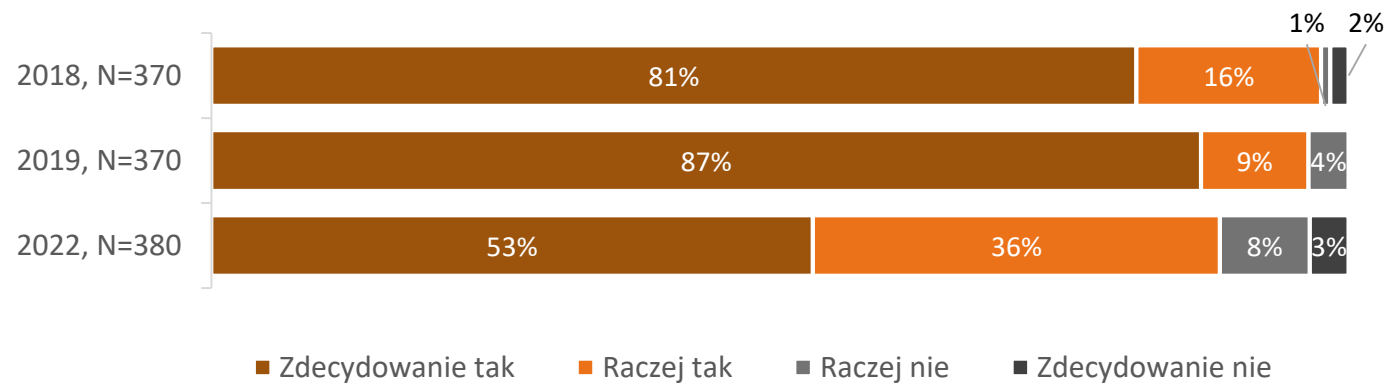


Ogólne wrażenie

Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć urzędnika?



Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?





Wydział Badań i Analiz

Biuro Strategii i Analiz

tel. 22 325 79 50



 badanie@um.warszawa.pl