

# Badanie jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy

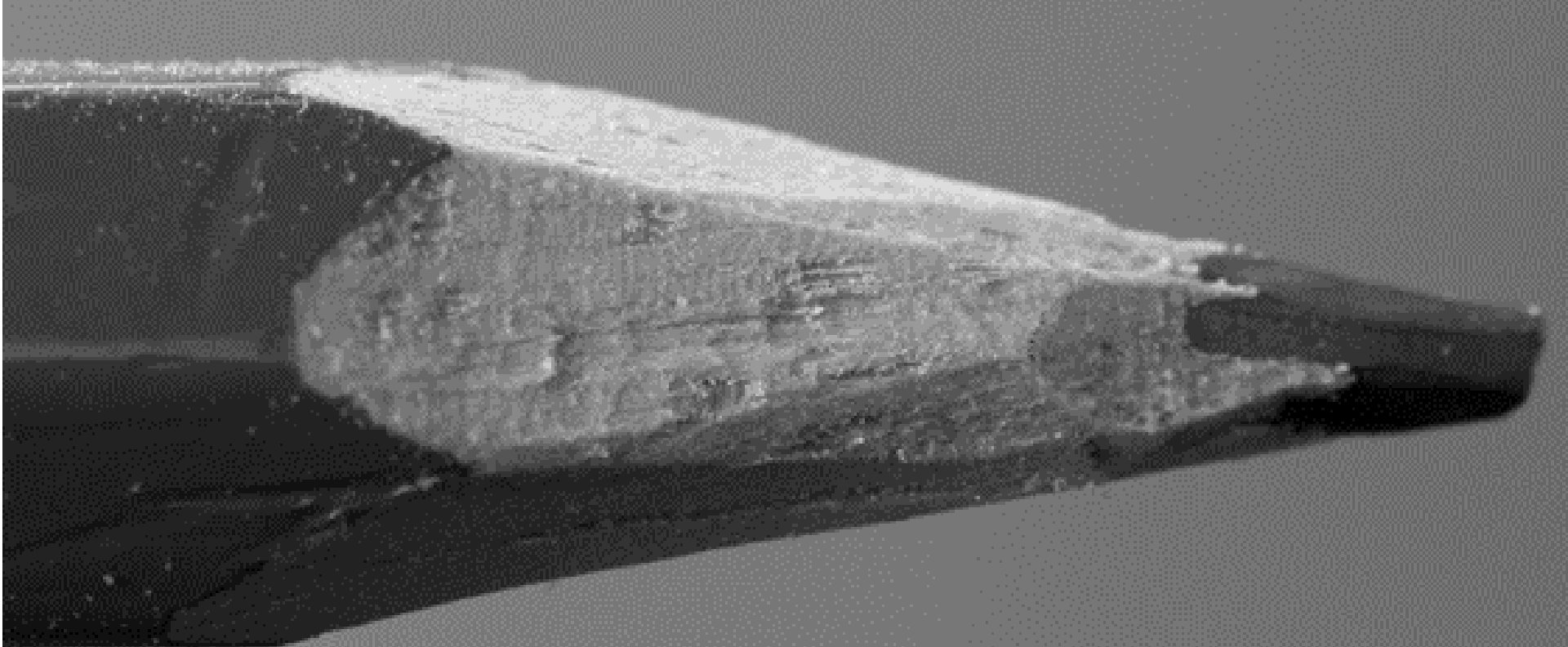
Raport ogólny z badania Tajemniczy Klient

DANAE

Warszawa, 29.11.2019 r.



1. Informacje o badaniu
2. Badanie Mystery Shopping – audyty osobiste
  - 2.1 Wyniki szczegółowe badania
  - 2.2 Wyniki ogółem dla wszystkich komórek organizacyjnych
3. Badanie Mystery Calling – audyty telefoniczne
  - 3.1 Wyniki szczegółowe badania
  - 3.2 Wyniki ogółem dla wszystkich komórek organizacyjnych



# INFORMACJE O BADANIU

ZAMAWIAJĄCY Miasto stołeczne Warszawa

---

WYKONAWCA Danae Sp. z o. o.

---

CEL BADANIA Zweryfikowanie jakości obsługi w poszczególnych komórkach organizacyjnych m.st. Warszawy. Badanie Tajemniczego Klienta prowadzone zarówno w formie telefonicznej rozmowy, jak i osobistej wizyty ma za zadanie przede wszystkim zweryfikować rzeczywiste zachowania obsługujących pracowników.

---

METODOLOGIA Badanie typu Tajemniczy Klient (MS – Mystery Shopping oraz MC – Mystery Calling) – metoda badań marketingowych polegająca na ukrytej i kontrolowanej obserwacji personelu w warunkach naturalnych przez przeszkolonego audytora.

---

656 audytów osobistych



PRÓBA BADAWCZA

---

370 audytów telefonicznych



TERMIN REALIZACJI 11 września 2019 – 23 października 2019

---

- 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 w Urzędzie m.st. Warszawy.



Audyty techniką Mystery Shopping  
(audyty osobiste)

#### Kryteria oceny

- otoczenie i wygląd urzędu,
- wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy,
- urzędnik – zachowanie wobec klienta,
- urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy.



Audyty techniką Mystery Calling  
(audyty telefoniczne)

#### Kryteria oceny

- urzędnik – ogólne zachowanie się wobec klienta,
- urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy.

W badaniu wzięto udział 75 wybranych jednostek organizacyjnych, w tym:

WOM – Wydziały Obsługi Mieszkańców

PI – Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic

BAiSO – delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich

USC – stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

MRK – Miejski Rzecznik Konsumentów

WLiTD – sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego

RPC – stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców

BGiK – sala obsługi Biura Geodezji i Katastru

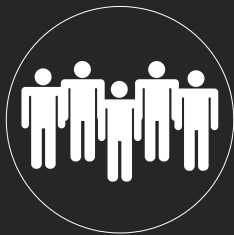
BMMiSP – stanowiska obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa

Jednostka organizacyjna	Liczba lokalizacji	Suma audytów osobistych 	Suma audytów telefonicznych 
WOM – Wydziały Obsługi Mieszkańców	18	180	-
PI – Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	19	114	190
BAiSO – delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	18	180	-
USC – stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	14	140	140
MRK – Miejski Rzecznik Konsumentów	1	10	10
WLITD – sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	1	10	10
RPC – stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	1	6	-
BGiK – sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	1	10	10
BMMiSP – stanowiska obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	1	6	10

A black and white photograph of a person with short, dark hair, seen from the back and side, wearing a dark jacket. They are looking out over a city skyline at sunset or sunrise. The sky is bright and hazy, and the buildings in the background are silhouetted against the light. A yellow rectangular box is overlaid on the bottom right of the image, containing white text.

**BADANIE MYSTERY SHOPPING**  
**AUDYTY OSOBISTE**  
Wyniki szczegółowe





Czas oczekiwania na obsługę/kolejki

Średni **czas oczekiwania** na obsługę wynosił **5,8 min.** Przeciętna **liczba klientów oczekujących w kolejce** to **1,12 osób.**



Otoczenie i wygląd urzędu

Wszystkie elementy związane z **otoczeniem i wyglądem urzędu** zostały ocenione bardzo wysoko (powyżej **90%**).  
 Relatywnie najstąbiej wypadła **liczba blatów/stolików** znajdujących się w urzędach (**92%**).  
**Wszystkie urzędy** zostały ocenione pozytywnie pod względem panującego w nich **porządku** oraz **czystości (100%)**.



Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

**Wszyscy** urzędnicy byli **ubrani służbowo.**  
**97%** urzędników miało przy sobie **legitymację** z imieniem i nazwiskiem, która najczęściej była **powieszona na szyi (88%)**.  
**Na biurku** urzędnika i w jego otoczeniu niemal zawsze panował **porządek (99%)**. Przedmioty znajdujące się tam **były związane wyłącznie z pracą (96%)**.  
 Jedynie w **1%** przypadków na biurku znajdowały się **naczynia** (np. talerze, sztućce).



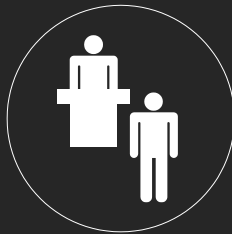
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

Niemal każdy z urzędników **przywitał się (99%)** oraz **pożegnał (97%)** w sposób **uprzejmy**.

Największym atutem urzędników była **dobra dykcja** oraz **uprzejme i miłe podejście do klienta** w czasie obsługi (po **99%**).

**98%** urzędników podczas rozmowy starało się **utrzymywać kontakt wzrokowy**. Według audytorów, **94%** pracowników poświęciło im **odpowiednią ilość czasu i uwagi**.

W przypadku **3%** urzędników miało miejsce **zajmowanie się prywatnymi sprawami** i tylko **2%** urzędników **okazywało zniecierpliwienie**. Jedynie **1%** pracowników w czasie obsługi **spożywał posiłek**.



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

**92%** urzędników **podjęło się obsługi sprawy**.

Niemal wszyscy urzędnicy udzielali informacji w sposób **zrozumiały (99%)** oraz używali **zrozumiałej terminologii (99%)**. Relatywnie gorzej wypadło **dopytywanie o szczegóły sprawy (81%)** oraz **upewnianie się, czy przekazywana treść została dobrze zrozumiana (79%)**.


Łącznie **88%** badanych urzędników **wydało druk formularza/wniosku** lub **poinformowało, gdzie go znaleźć**. W **47%** audytów urzędnik **zapropozował wyjaśnienie lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/wniosek**.

Sytuacja, w której w czasie wizyty **dzwonił telefon** znajdujący się przy stanowisku zdarzała się bardzo rzadko – miało to miejsce jedynie w przypadku **1%** audytów.

**Niechęć ze strony urzędników** odnotowano jedynie w **1%** przeprowadzonych rozmów.

**Ogólny poziom zadowolenia** ze sposobu obsługi przez urzędnika zadeklarowało **94%** audytorów (zagregowane odpowiedzi „raczej tak” i „zdecydowanie tak”).

Urzędnicy **spontanicznie** (bez dopytywania) **informowali** najczęściej o **miejscu złożenia dokumentów (92%)** oraz **wymaganych dokumentach (92%)**. W **93%** przypadków **informacje** przez nich udzielone były w całości prawidłowe.

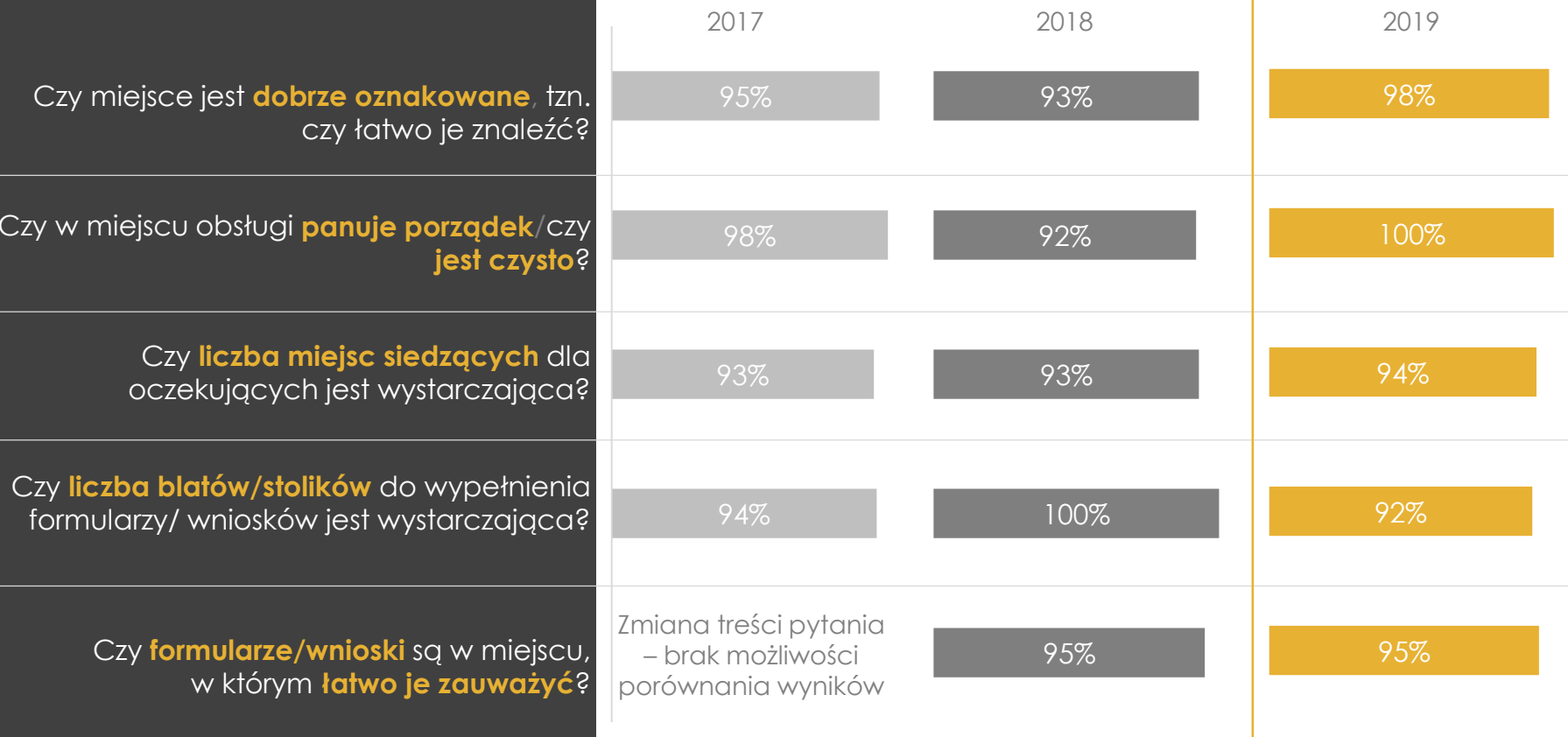


**BADANIE MYSTERY SHOPPING  
AUDYTY OSOBISTE**  
Wyniki ogółem dla wszystkich komórek  
organizacyjnych

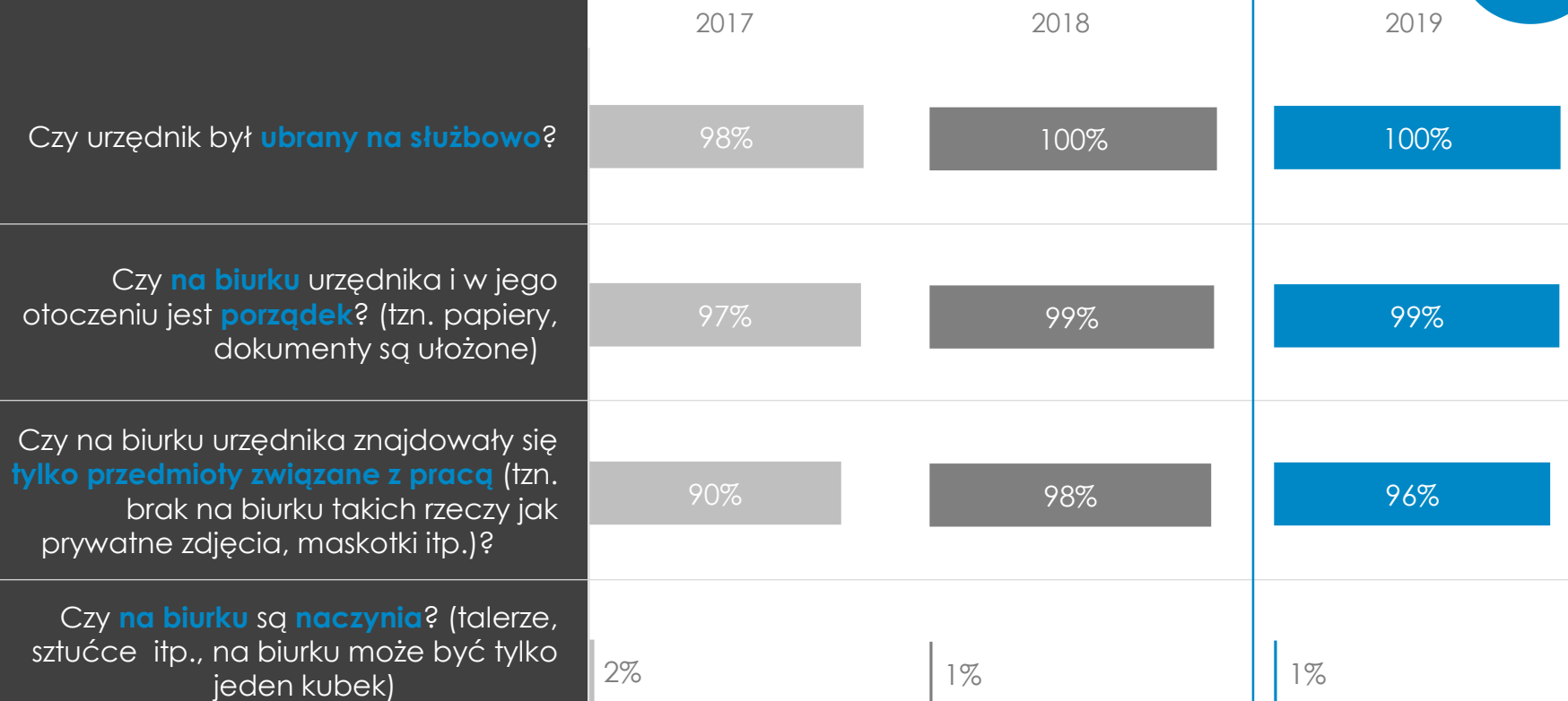
Wyniki ogółem	2017	N	2018	N	2019	N
Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach)	3,8 min	662	4,7 min	656	5,8 min	656
Przeciętna liczba klientów oczekujących w kolejce	0,9 osób	662	1,1 osób	656	1,1 osoby	656



Wyniki ogółem / % odpowiedzi Tak



Wyniki ogółem / % odpowiedzi Tak

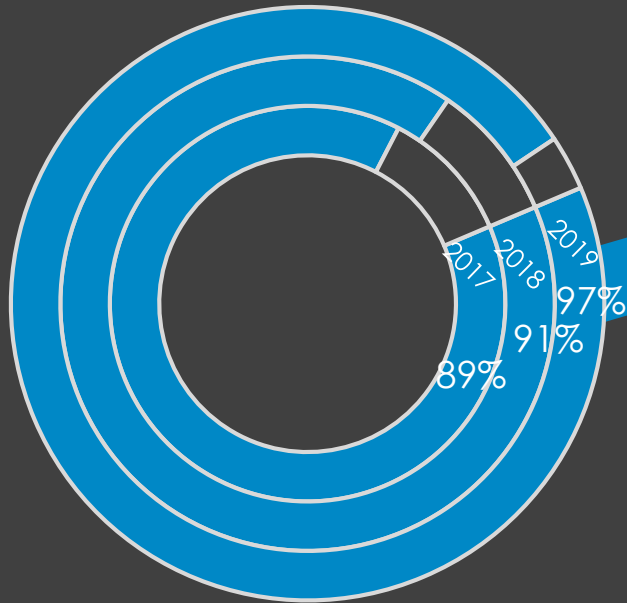




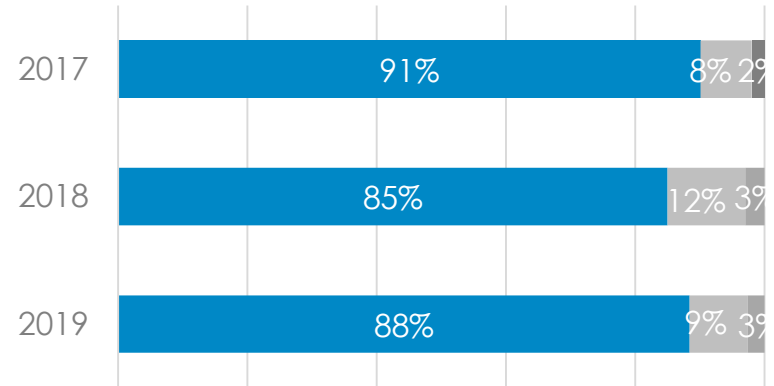
Wyniki ogółem

Czy urzędnik **miał legitymację?**

■ tak



**Gdzie** umieszczona była **legitymacja?**



- powieszona na szyi
- przypięta do ubrania w widocznym miejscu
- leżała na biurku
- w innym miejscu

2017 n=597

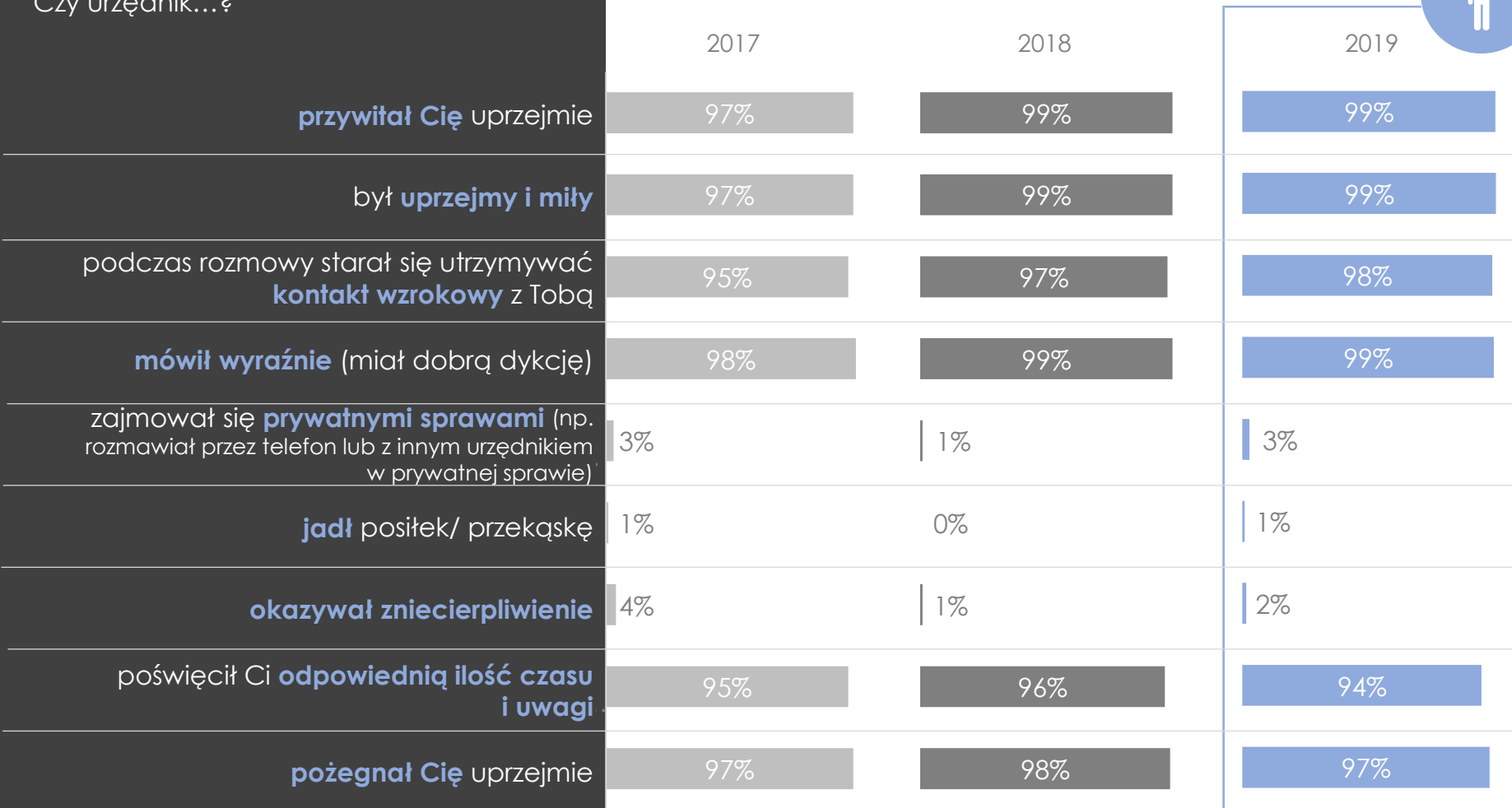
2018 n=600

2019 n=639



Wyniki ogółem / % odpowiedzi Tak

Czy urzędnik...?

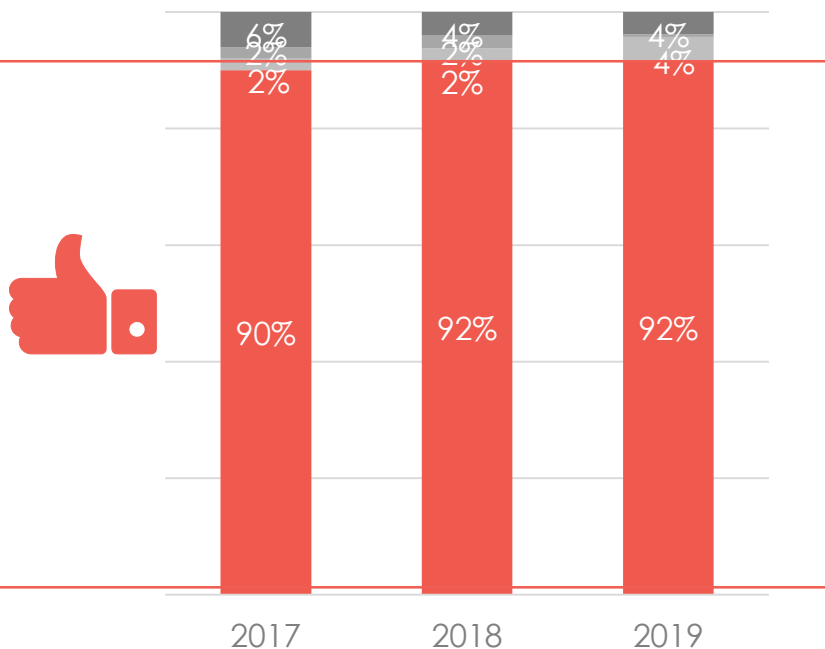






Wyniki ogółem

Czy urzędnik, do którego podszedłeś/podeszłaś w celu załatwienia sprawy **podjął się jej obsługi**?

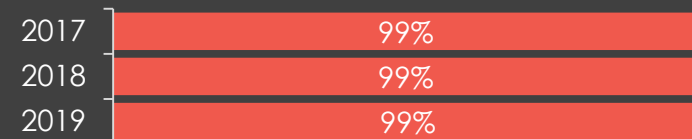


- Nie, odesłał mnie w inne miejsce
- Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego (w tym samym budynku, ale w innym pomieszczeniu)
- Nie, odesłał mnie do innego stanowiska
- Tak

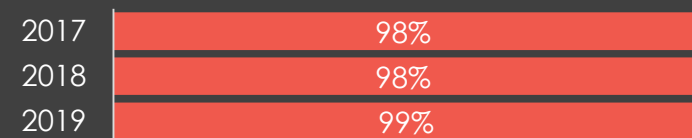
2017 N=662    2018 N=656    2019 N=656

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?

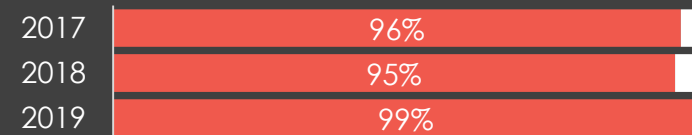
udzielał informacji **w sposób zrozumiały**



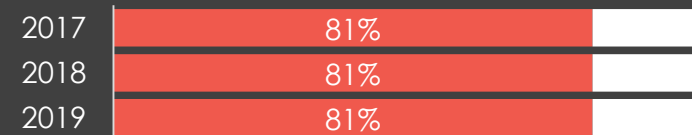
używał **zrozumiałej terminologii**



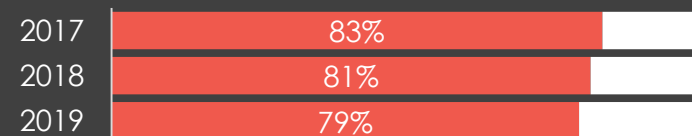
udzielał informacji **w sposób kompetentny**



**dopytywał o szczegóły** sprawy



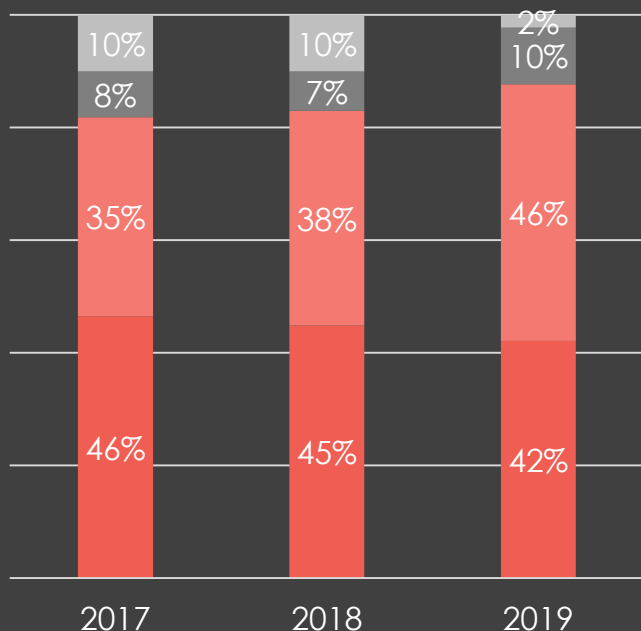
**upewnił się, że zrozumiałeś/aś** jego wyjaśnienia





### Wyniki ogółem

Czy urzędnik **wydał Ci druk formularza/wniosku** lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/wniosek?



■ nie dotyczy

■ nie wspomniał o formularzu/wniosku



■ poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/wniosek

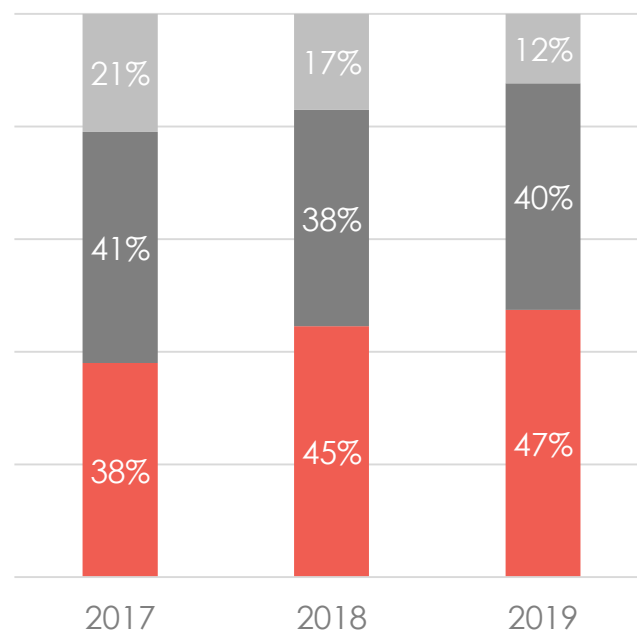
■ wydał druk formularza/wniosku

2017 N=662

2018 N=656

2019 N=656

Czy urzędnik **zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku** lub wyjaśnił jak wypełnić formularz/wniosek?



■ tak

■ nie

■ nie dotyczy

2017 N=662

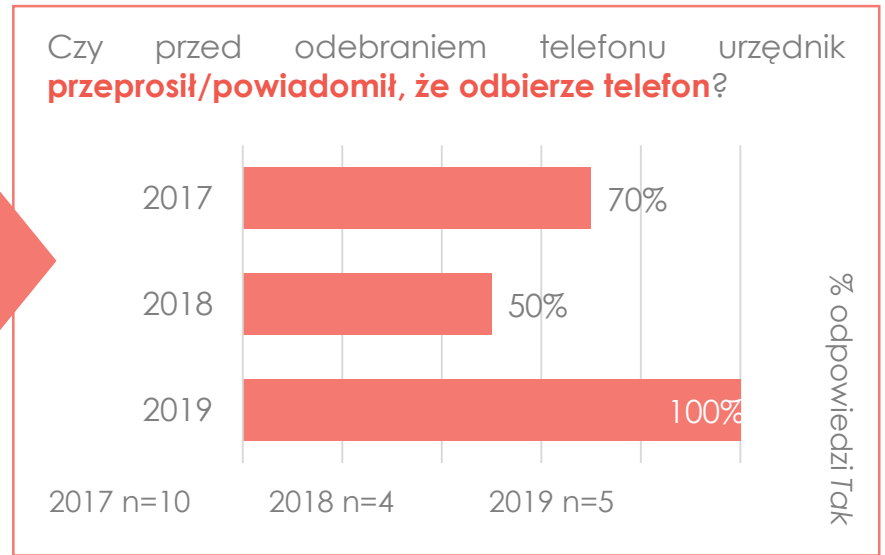
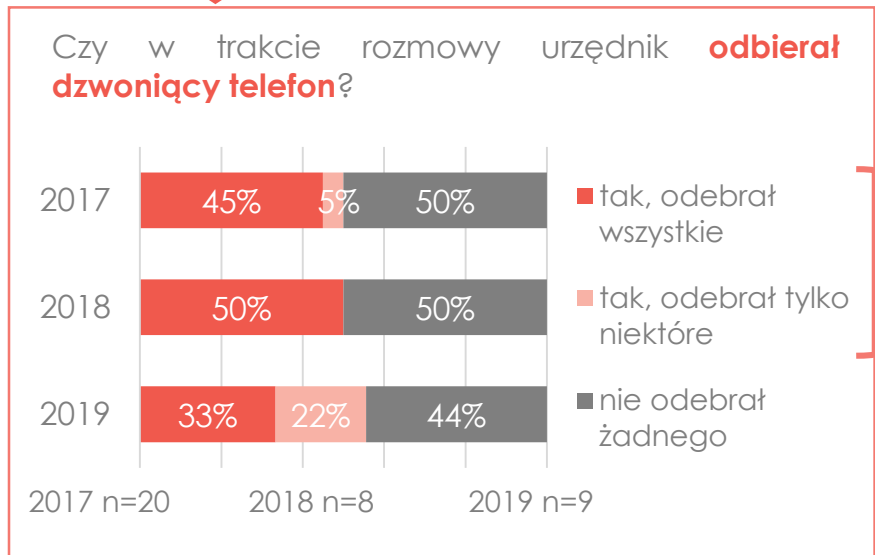
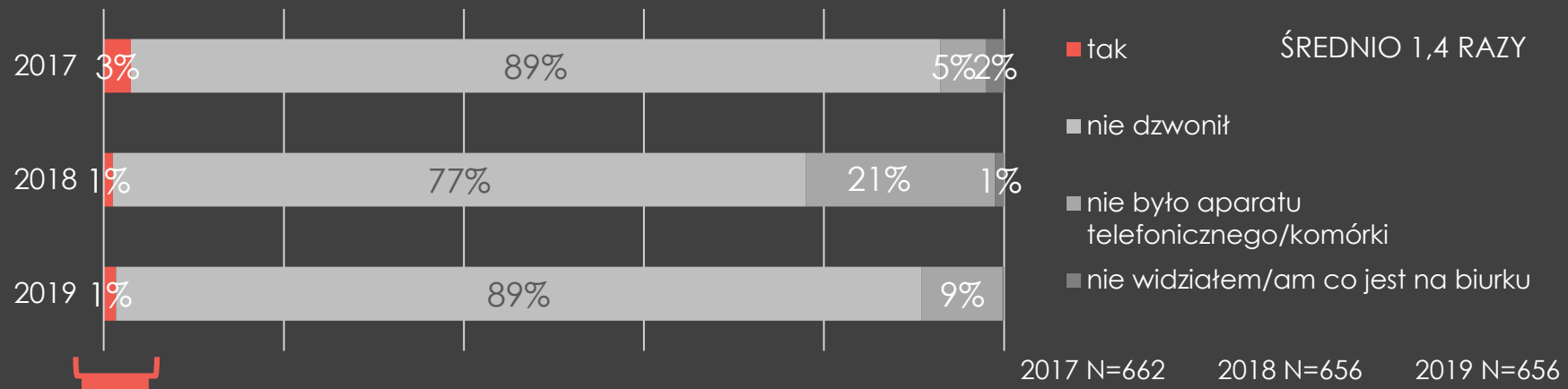
2018 N=656

2019 N=656



### Wyniki ogółem

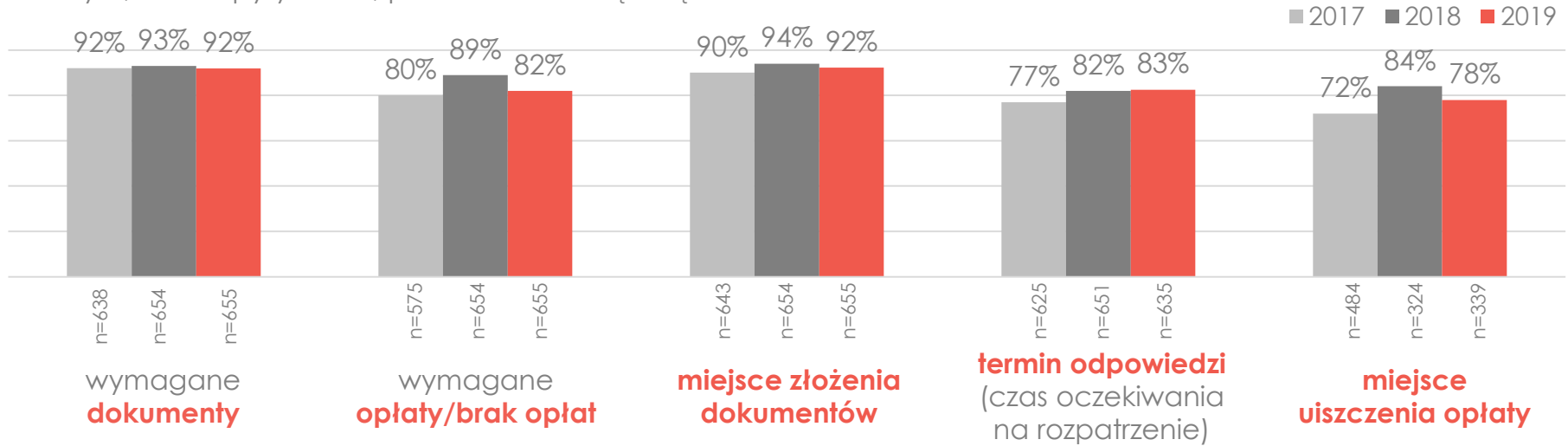
Czy w trakcie rozmowy **dzwonił telefon** znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?



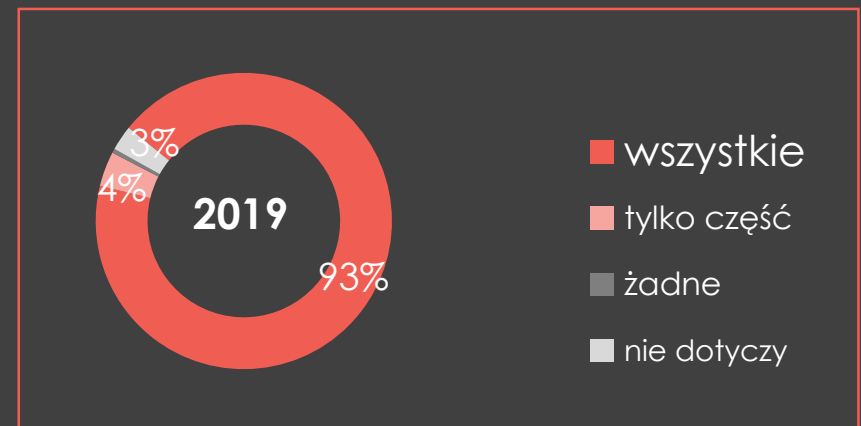
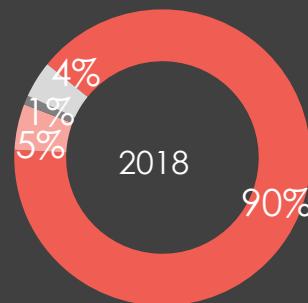
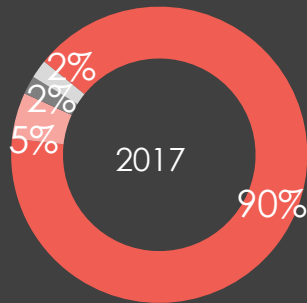


Wyniki ogółem / % odpowiedzi *Tak* / Rozkład procentowy po wyłączeniu odpowiedzi *Nie dotyczy*

O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?



Czy **informacje** udzielone przez urzędnika były **prawidłowe**?



2017 N=662

2018 N=656

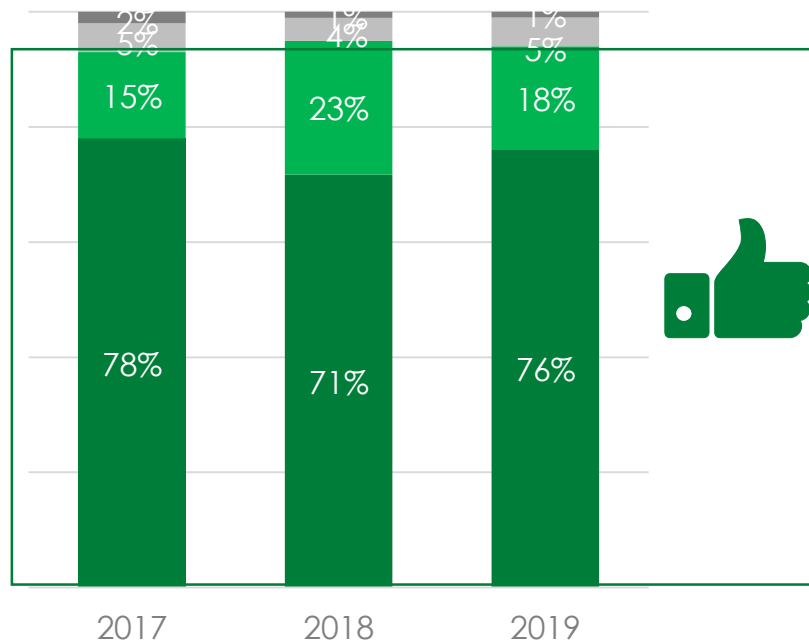
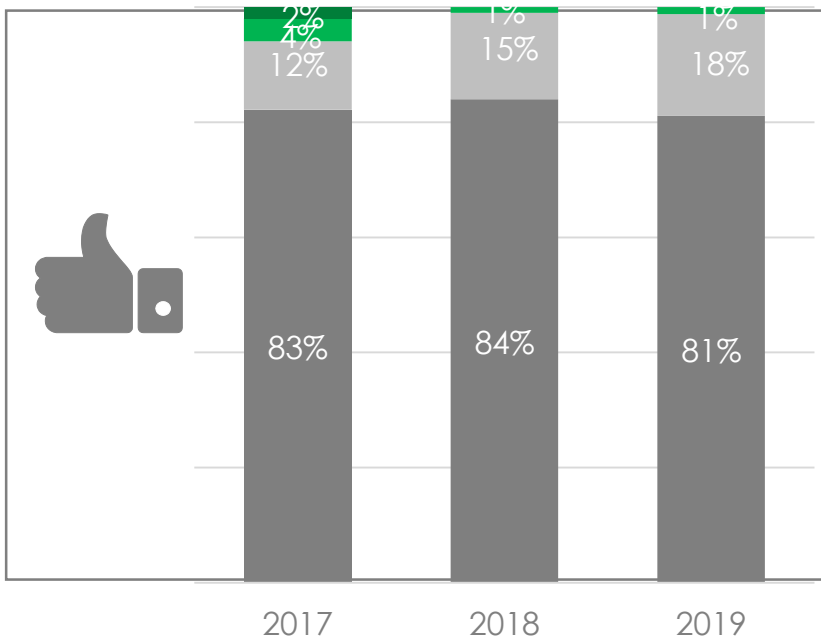
2019 N=656



Wyniki ogółem

Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**

Czy jesteś **zadowolony/a ze sposobu obsługi** przez urzędnika?



- zdecydowanie nie
- raczej nie
- raczej tak
- zdecydowanie tak

- zdecydowanie tak
- raczej tak
- raczej nie
- zdecydowanie nie



**BADANIE MYSTERY CALLING**  
**AUDYTY TELEFONICZNE**  
Wyniki szczegółowe



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

Ogólne zachowanie urzędników wobec klienta zostało ocenione bardzo pozytywnie. **100%** urzędników **przywitało się uprzejmie**, zachowywało się w **miły sposób** oraz **mówiło ciepłym, naturalnym tonem**. Wszyscy pracownicy (**100%**) używali **zwrotów grzecznościowych** oraz **pożegnali się** z klientem w **uprzejmy sposób**. Niemal każdy urzędnik (**99%**) miał **dobrą dykcję**. Relatywnie gorzej zostały ocenione aspekty takie jak **poświęcenie odpowiedniej ilości czasu i uwagi (97%)**, **przedstawienie się imieniem i nazwiskiem (95%)** oraz **podanie nazwy instytucji/komórki/jednostki (91%)**. W jedynie **2%** przypadków zdarzyło się, że urzędnicy używali **negatywnych zwrotów**, natomiast w **3%** rozmów audytorzy mieli wrażenie, że urzędnicy okazywali podczas rozmowy **zniecierpliwienie**. W **29%** przypadkach jako pierwsi odłożyli słuchawkę urzędnicy.



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

Większość aspektów obsługi klientów została oceniona pozytywnie w przypadku praktycznie wszystkich rozmów telefonicznych. Prawie wszyscy urzędnicy używali **zrozumiałej terminologii (99%)**, udzielali informacji **w sposób zrozumiały, logiczny (99%)** oraz **kompetentny (96%)**. Także znaczna liczba urzędników (**91%**) **dopytywała o szczegóły** przedstawionej sprawy, wszyscy **wyjaśniali ewentualne przerwy** w rozmowie (**100%**). W **89%** przypadków informacje udzielone przez urzędników były w **całości prawidłowe**. Podczas rozmów telefonicznych jedynie **1%** audytorów **odczuwało niechęć** ze strony urzędników. **Ich poziom ogólnego zadowolenia** z obsługi telefonicznej jest bardzo wysoki i wynosi **96%** (zagregowane odpowiedzi „raczej tak” i „zdecydowanie tak”).



**BADANIE MYSTERY CALLING  
AUDYTY TELEFONICZNE**  
Wyniki ogółem dla wszystkich komórek  
organizacyjnych



Wyniki ogółem	2017	N	2018	N	2019	N
Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu	3,2	370	1,3	370	2,9	370
Średnia liczba sygnałów, po których odebrano telefon*	2,5	370	8,8	370	4,6	370
Przeciętny czas oczekiwania na połączenie od pierwszego sygnału (min)*	0,2	370	1,6	370	0,1	370
Przeciętna liczba przekierowań przed właściwą rozmową	0,2	370	0,1	370	0,3	370





Wyniki ogółem / % odpowiedzi Tak

Czy urzędnik...?

przywitał Cię uprzejmie

2017

91%

2018

100%

2019

100%

przedstawił się imieniem i nazwiskiem

53%

93%

95%

w powitaniu podał nazwę instytucji/ komórki/  
jednostki

93%

93%

91%

mówił ciepłym, naturalnym tonem

91%

100%

100%

używał zwrotów grzecznościowych (proszę,  
dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)

91%

99%

100%

używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da  
się, niemożliwe, problem, niestety itp.)

19%

6%

2%

był uprzejmy i miły

94%

100%

100%

mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)

96%

99%

99%

okazywał zniecierpliwienie

10%

4%

3%

poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu  
i uwagi

89%

96%

97%

pożegnał Cię uprzejmie

90%

99%

100%

odłożył słuchawkę jako pierwszy

66%

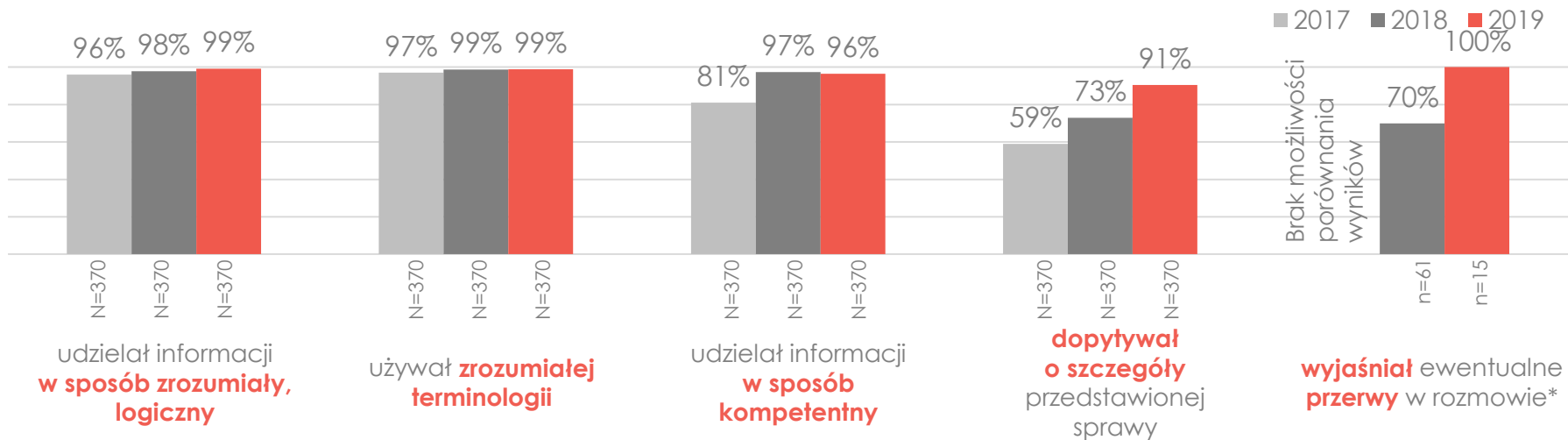
29%

29%



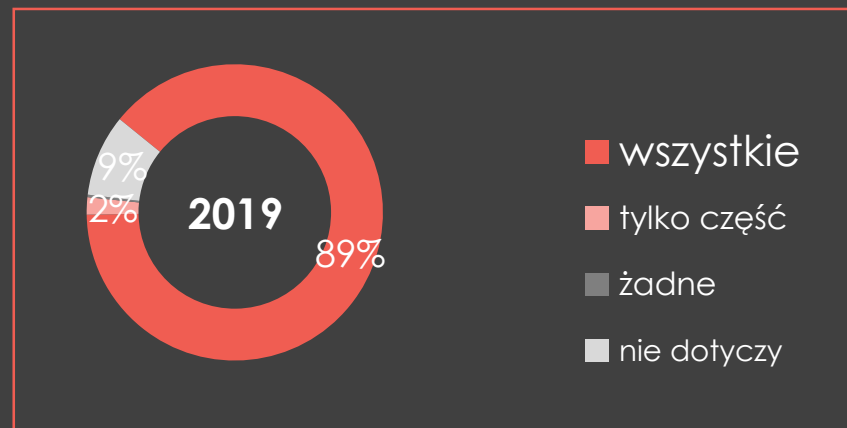
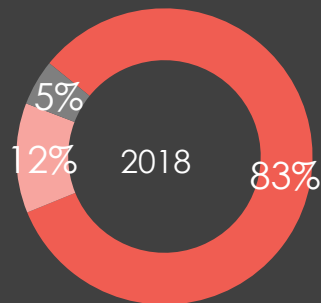
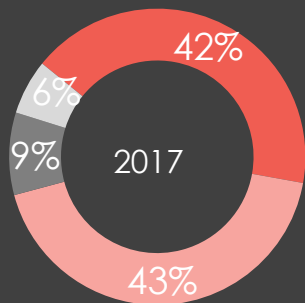
Wyniki ogółem / % odpowiedzi Tak

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?



\*W 2018 i 2019 r. rozkład procentowy po wyłączeniu odpowiedzi Nie dotyczy – brak przerw.

Czy **informacje** udzielone przez urzędnika były **prawidłowe**?



2017 N=370

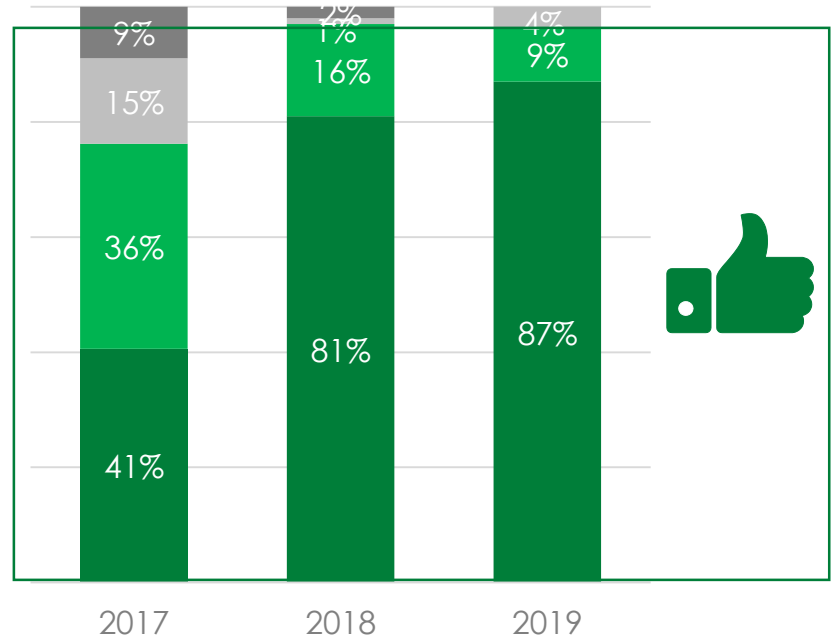
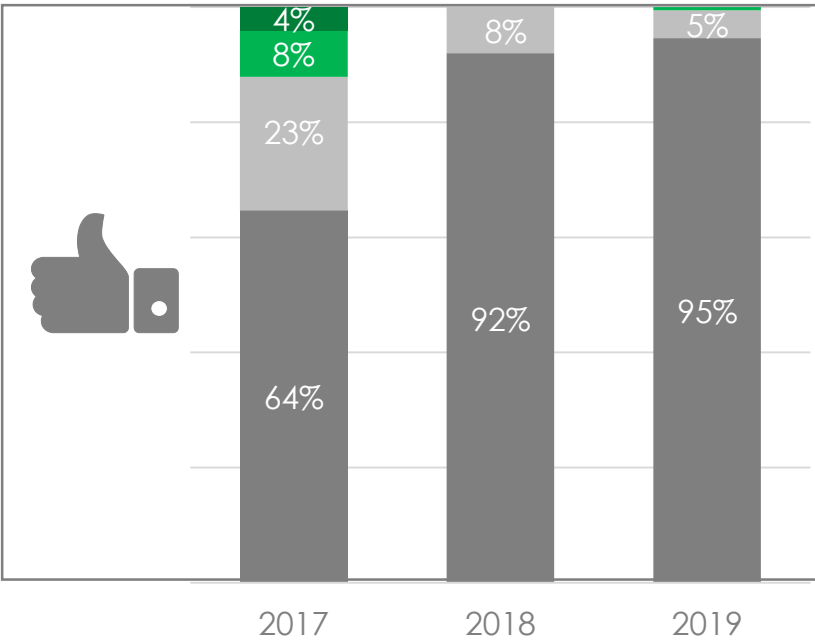
2018 N=370

2019 N=370

Wyniki ogółem

Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**

Czy jesteś **zadowolony/a ze sposobu obsługi** przez urzędnika?



- zdecydowanie nie
- raczej nie
- raczej tak
- zdecydowanie tak

- zdecydowanie tak
- raczej tak
- raczej nie
- zdecydowanie nie

# DANAE

BADANIA  
EWALUACJE  
SZKOLENIA



**DANAE Sp. z o.o.**  
ul. Szarotki 10 lok. 16  
02-609 Warszawa  
[www.danae.com.pl](http://www.danae.com.pl)

