

# Badanie jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy

RAPORT WEDŁUG TYPU MIEJSCA Z BADANIA TAJEMNICZY KLIENT



KANTAR **MILWARD**BROWN

GRUDZIEŃ 2016





# Schemat i opis badania

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

## Cel badania

Ocena obsługi interesantów w wybranych 76 komórkach organizacyjnych m.st. Warszawy.

## Próba



**n=1033** audytów, w tym

n=663 audytów osobistych (mystery shopping)  
n=370 audytów telefonicznych (mystery calling)

## Metodologia



Obserwacja uczestnicząca wykonana technikami  
**Mystery Shopping i Mystery Calling**

## Realizacja audytów



**24 PAŹDZIERNIKA – 6 GRUDNIA 2016**

# Kryteria oceny

---

## AUDYTY OSOBISTE

- ⇒ OTOCZENIE I WYGLĄD URZĘDU
- ⇒ WYGLĄD URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY
- ⇒ URZĘDNIK - ZACHOWANIE SIĘ WOBEC KLIENTA
- ⇒ URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY

## AUDYTY TELEFONICZNE

- ⇒ URZĘDNIK – OGÓLNE ZACHOWANIE SIĘ WOBEC KLIENTA
- ⇒ URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY
- ⇒ URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY

# Schemat badania – miejsca objęte badaniem

---

WYDZIAŁY OBSŁUGI  
MIESZKAŃCÓW (WOM)

DELEGATURY BIURA  
ADMINISTRACJI I  
SPRAW  
OBYWATELSKICH  
(BAiSO)

PUNKTY  
INFORMACYJNE  
W  
URZĘDACH DZIELNIC

STANOWISKA/SALE  
OBSŁUGI URZĘDU  
STANU CYWILNEGO  
M.ST. WARSZAWY

SALA OBSŁUGI BIURA  
GEODEZJI I KATASTRU

MIEJSKI RZECZNIK  
KONSUMENTÓW

OGÓLNOMIEJSKI PUNKT  
OBSŁUGI  
MIESZKAŃCÓW

SALA OBSŁUGI b. BIURA  
GOSPODARKI  
NIERUCHOMOŚCIAMI

STANOWISKO OBSŁUGI  
BIURA OCHRONY  
ŚRODOWISKA

SALA OBSŁUGI  
WYDZIAŁU LICENCJI  
I TRANSPORTU  
DROGOWEGO

STANOWISKO OBSŁUGI  
DS. REJESTRACJI  
POJAZDÓW  
CUDZOZIEMCÓW

# Struktura próby

<b>AUDYTY</b>	<b>LICZBA LOKALIZACJI</b>	<b>SUMA AUDYTÓW OSOBISTYCH</b>	<b>SUMA AUDYTÓW TELEFONICZNYCH</b>
Wydziały Obsługi Mieszkańców w Urzędach Dzielnic	18	180	-
Delegatury BAiSO w Urzędach Dzielnic	18	198	-
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	19	95	190
Stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	14	140	140
Sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	1	10	10
Sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	1	10	-
Stanowisko obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców	1	5	-
Miejski Rzecznik Konsumentów	1	10	10
Ogólnomiejski Punkt Obsługi Mieszkańców	1	5	-
Sala obsługi b. Biura Gospodarki Nieruchomościami	1	5	10
Stanowisko obsługi Biura Ochrony Środowiska	1	5	10
	<b>76</b>	<b>663</b>	<b>370</b>

# Badanie Mystery Shopping (Audyty osobiste)

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Wyniki badania

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY



# Czas oczekiwania na obsługę/ kolejki

---

- ❑ Najkrótszy czas oczekiwania na obsługę odnotowano przy stanowisku obsługi Biura Ochrony Środowiska, gdzie klienci oczekiwali na załatwienie sprawy średnio 1 minutę. Najdłużej interesanci oczekiwali na obsługę w sali obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego (średnio 26 minut).

# Otoczenie i wygląd urzędu

---

- ❑ Oznakowanie stanowisk jest widoczne i czytelne w większości komórek organizacyjnych. Najlepsze wyniki pod tym względem odnotowano w przypadku Wydziału Miejskiego Rzecznika Konsumentów oraz stanowiska obsługi Biura Ochrony Środowiska. Najłabiej oznakowane, w opinii audytorów, jest stanowisko obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców.
- ❑ Sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu oraz stanowisko obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców wypadły stosunkowo najgorzej pod kątem liczby dostępnych miejsc siedzących dla oczekujących oraz stolików i blatów do pisania.

# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

---

- ❑ Większość urzędników, w ocenie audytorów, była ubrana służbowo. W przypadku Wydziału Miejskiego Rzecznika Konsumentów, sali obsługi Wydziału Licencji i Transportu oraz stanowiska obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców, strój odpowiedni do wykonywanej pracy miało 100% obsługujących urzędników. Urzędnicy ubrani niestosownie nieco częściej pojawiali się w OPOM oraz w sali obsługi b. BGN.
- ❑ Podobnie jak w przypadku otoczenia samego urzędu, także w przypadku biurka urzędnika oraz jego bezpośredniego otoczenia we wszystkich audytowanych komórkach odnotowano wysoki odsetek pozytywnych ocen. Rzadko zauważano na biurkach urzędników przedmioty prywatne niezwiązane z pracą (takie jak prywatne zdjęcia, maskotki, itp.) czy naczynia, kubki itp.
- ❑ Wszyscy urzędnicy przy stanowisku obsługi BOŚ oraz stanowiskach obsługi Pojazdów Cudzoziemców posiadali identyfikatory. Najgorzej pod tym względem wypadło biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów, gdzie tylko połowa urzędników posiadała widoczne identyfikatory.

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

---

- ❑ Zdecydowana większość urzędników od razu podjęła się obsługi przedstawionej im sprawy. Najczęściej odsyłano interesantów w inne miejsce w przypadku audytów realizowanych w sali obsługi b. Biura Gospodarowania Nieruchomościami.
- ❑ Większość elementów związanych z ogólnym zachowaniem urzędnika wobec klienta oceniono bardzo wysoko we wszystkich badanych jednostkach.
- ❑ W przypadku części wizyt w sali obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego oraz przy stanowisku Obsługi Pojazdów Cudzoziemców urzędnik rzadziej był miły i uprzejmy. W pojedynczych przypadkach zdarzały się także inne błędy takie jak: brak uprzejmego przywitania (OPOM oraz stanowisko ds. Obsługi Pojazdów Cudzoziemców), zajmowanie się prywatnymi sprawami (BOŚ), czy okazywanie zniecierpliwienia (OPOM, b. BGN).

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

---

- ❑ Podstawowe elementy obsługi interesantów zostały ocenione bardzo wysoko w przypadku praktycznie wszystkich badanych jednostek. Zdarzało się udzielanie informacji w sposób niezrozumiały w przypadku urzędników OPOM oraz stanowiska ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców czy używania niezrozumiałej terminologii przez tych ostatnich.
- ❑ Nieco gorzej oceniono wymiar zaangażowania urzędnika w załatwianą sprawę. O szczegóły przedstawionej sprawy najrzadziej dopytywali pracownicy b. BGN, sali obsługi Biura Geodezji i Katastru oraz pracownicy Punktów Informacyjnych w urzędach dzielnic. Pracownicy b. BGN znacznie rzadziej niż pracownicy pozostałych jednostek upewniali się czy audytor zrozumiał ich wyjaśnienia.
- ❑ Druk formularza/ wniosku wydano podczas 48% realizowanych wizyt, a w 28% przypadków urzędnik poinformował, gdzie można znaleźć taki druk na terenie urzędu. Najczęściej nic o drukach i formularzach nie wspominali pracownicy Urzędów Stanu Cywilnego, sali obsługi Wydziału Licencji i Transportu oraz stanowiska obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców.
- ❑ W czasie 29% wizyt urzędnik zaproponował wyjaśnienie lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek. Najczęściej proponowano wyjaśnienia lub pomoc w przypadku wizyt w sali obsługi Wydziału Licencji i Transportu oraz przy stanowisku obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców.

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

---

- ❑ Urzędnicy sami (bez dopytywania) informowali przede wszystkim o wymaganych dokumentach (89%) oraz miejscu ich złożenia (92%). Informacji o wymaganych dokumentach spontanicznie najrzadziej udzielali pracownicy sali obsługi Biura Geodezji i Katastru. Ci ostatni rzadziej także informowali sami z siebie o terminie rozpatrzenia sprawy.
- ❑ W 83% przypadków informacje udzielone przez urzędników były w całości prawidłowe, w 11% przypadków prawidłowa była tylko ich część. Pracownicy Biura Geodezji i Katastru częściej udzielali nieprawidłowych informacji. Najlepiej pod tym kątem wypadli pracownicy MRK, OPOM oraz BOŚ, gdzie wszystkie informacje udzielane przez urzędników były prawidłowe.
- ❑ Interesanci odczuwali niechęć ze strony urzędników podczas 6% wizyt. Częściej zdarzało się to w przypadku audytów przy stanowisku obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców oraz w OPOM.
- ❑ Ogólny poziom zadowolenia z obsługi jest bardzo wysoki we wszystkich komórkach. W przypadku 91% wizyt audytorzy deklarowali zadowolenie ze sposobu obsługi przez urzędnika. Jedynie w przypadku 9% audytów interesanci wystawili urzędnikom gorsze oceny – w 7% „raczej niezadowolony”, a w 2% „zdecydowanie niezadowolony”. Najwyższy odsetek odpowiedzi negatywnych odnotowano w przypadku sali obsługi Biura Geodezji i Katastru, OPOM oraz sali obsługi b. BGN.

# Czas oczekiwania na obsługę/ kolejki

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Czas oczekiwania na obsługę

KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ (W MINUTACH)	ŚREDNIA LICZBA KLIENTÓW OCZEKUJĄCYCH W KOLEJCE (W OSOBACH)
Wydziały Obsługi Mieszkańców	2,9 minut	0,3 klienta
Delegatury BAiSO	5,4 minut	1,4 klienta
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	2 minuty	0,4 klienta
Stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	5,7 minuty	0,9 klienta
Miejski Rzecznik Konsumentów	4,2 minuty	0,3 klienta
Sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	13,4 minuty	3,4 klientów
Ogólnomiejski Punkt Obsługi Mieszkańców	15,6 minuty	0,8 klienta
Sala obsługi b. Biura Gospodarki Nieruchomościami	5,6 minuty	1 klient
Stanowisko obsługi Biura Ochrony Środowiska	1 minuta	0,2 klienta
Sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	25,6 minut	2,4 klientów
Stanowisko obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców	10 minut	1 klient



# Otoczenie i wygląd miejsca

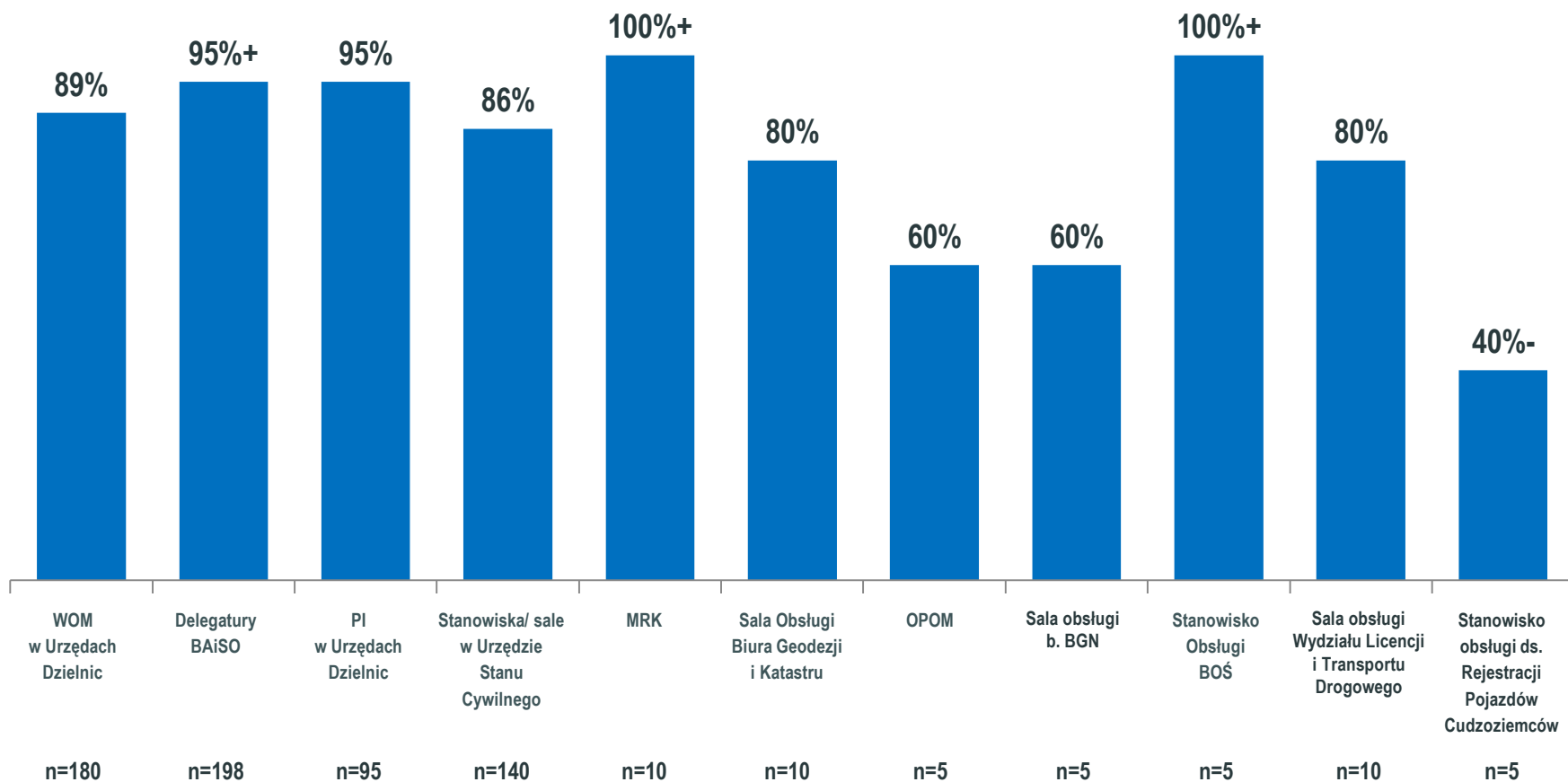
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Otoczenie i wygląd miejsca

**CZY MIEJSCE JEST DOBRZE OZNAKOWANE?**

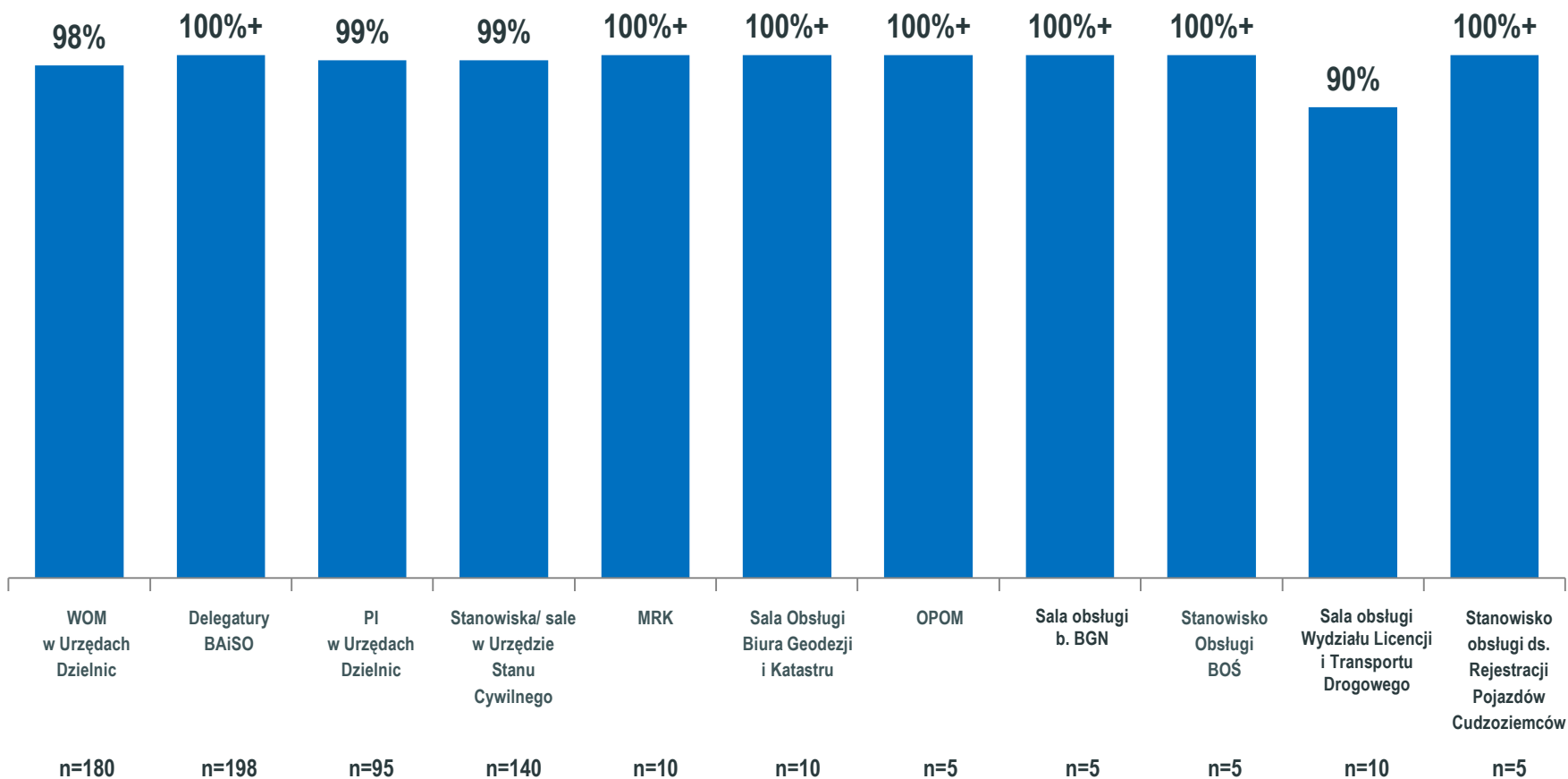
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca

**CZY W MIEJSCU PANUJE PORZĄDEK\CZY  
JEST CZYSTO?**

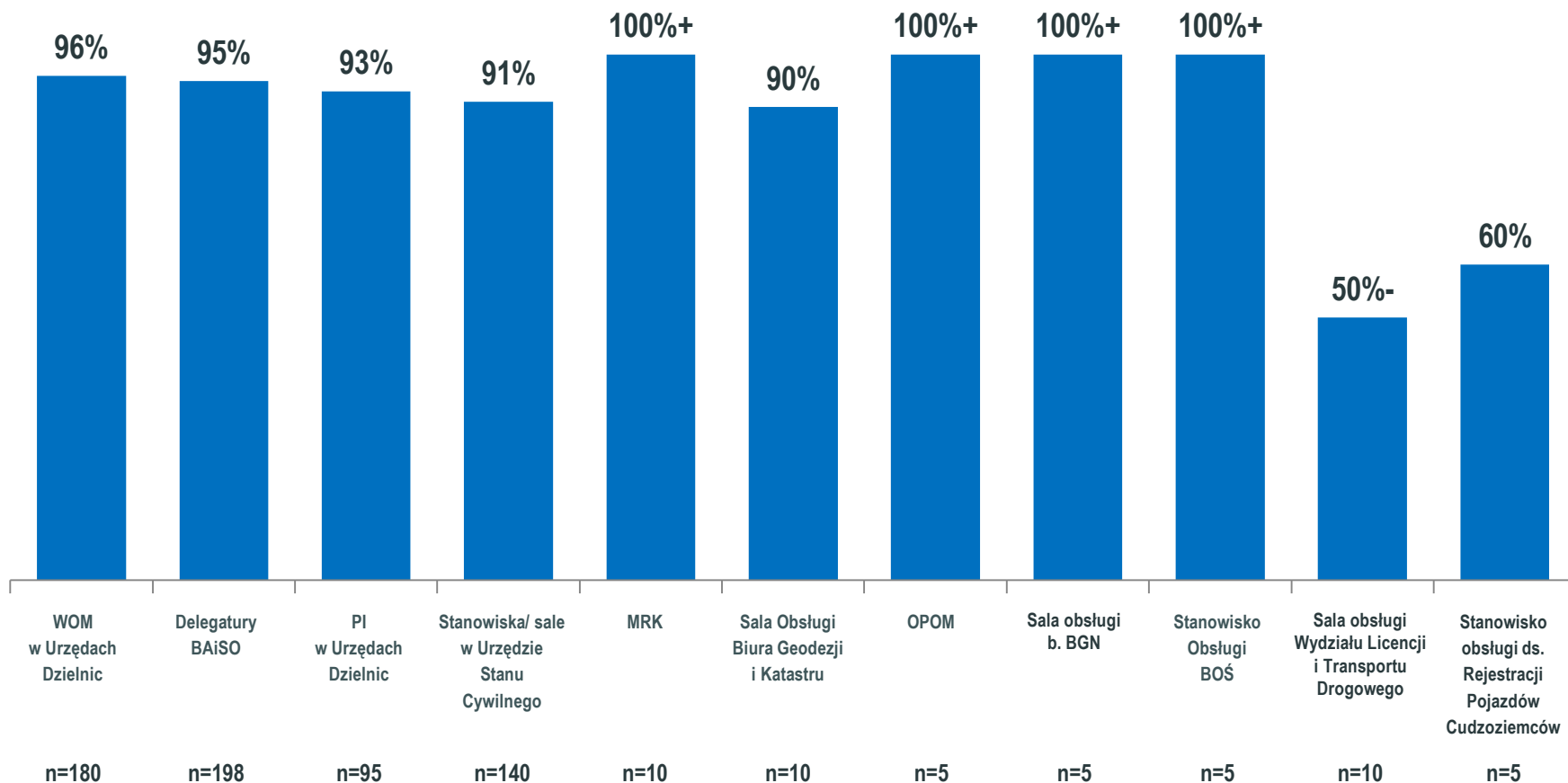
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca

(% ODPOWIEDZI TAK)

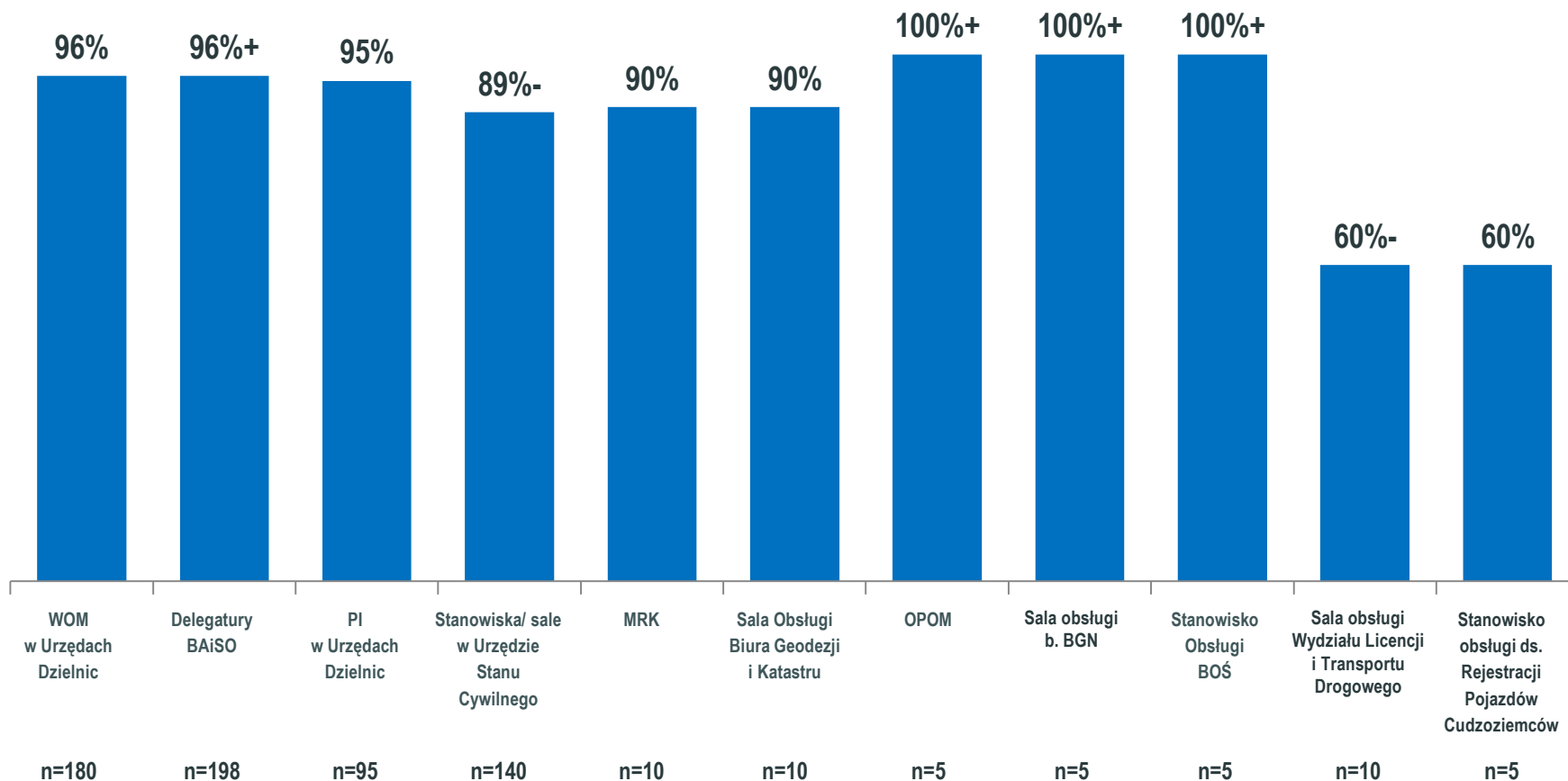
**CZY LICZBA MIEJSC SIEDZĄCYCH DLA OCZEKUJĄCYCH JEST WYSTARCZAJĄCA?**



# Otoczenie i wygląd miejsca

**CZY LICZBA BLATÓW\ STOLIKÓW DO PISANIA  
FORMULARZY\ WNIOSKÓW JEST WYSTARCZAJĄCA?**

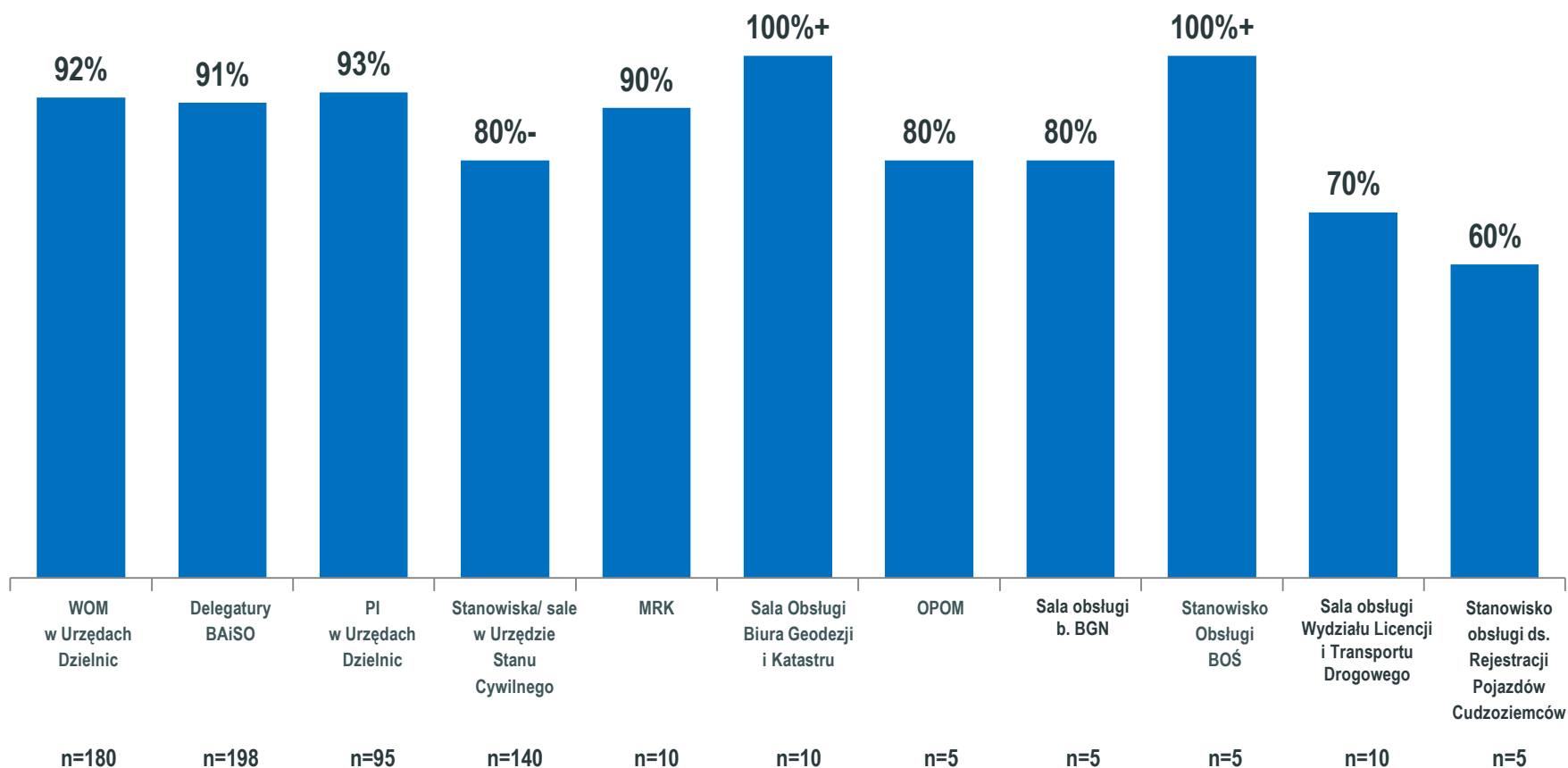
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca

**CZY KARTY INFORMACYJNE SĄ W MIEJSCU,  
W KTÓRYM ŁATWO JE ZAUWAŻYĆ?**

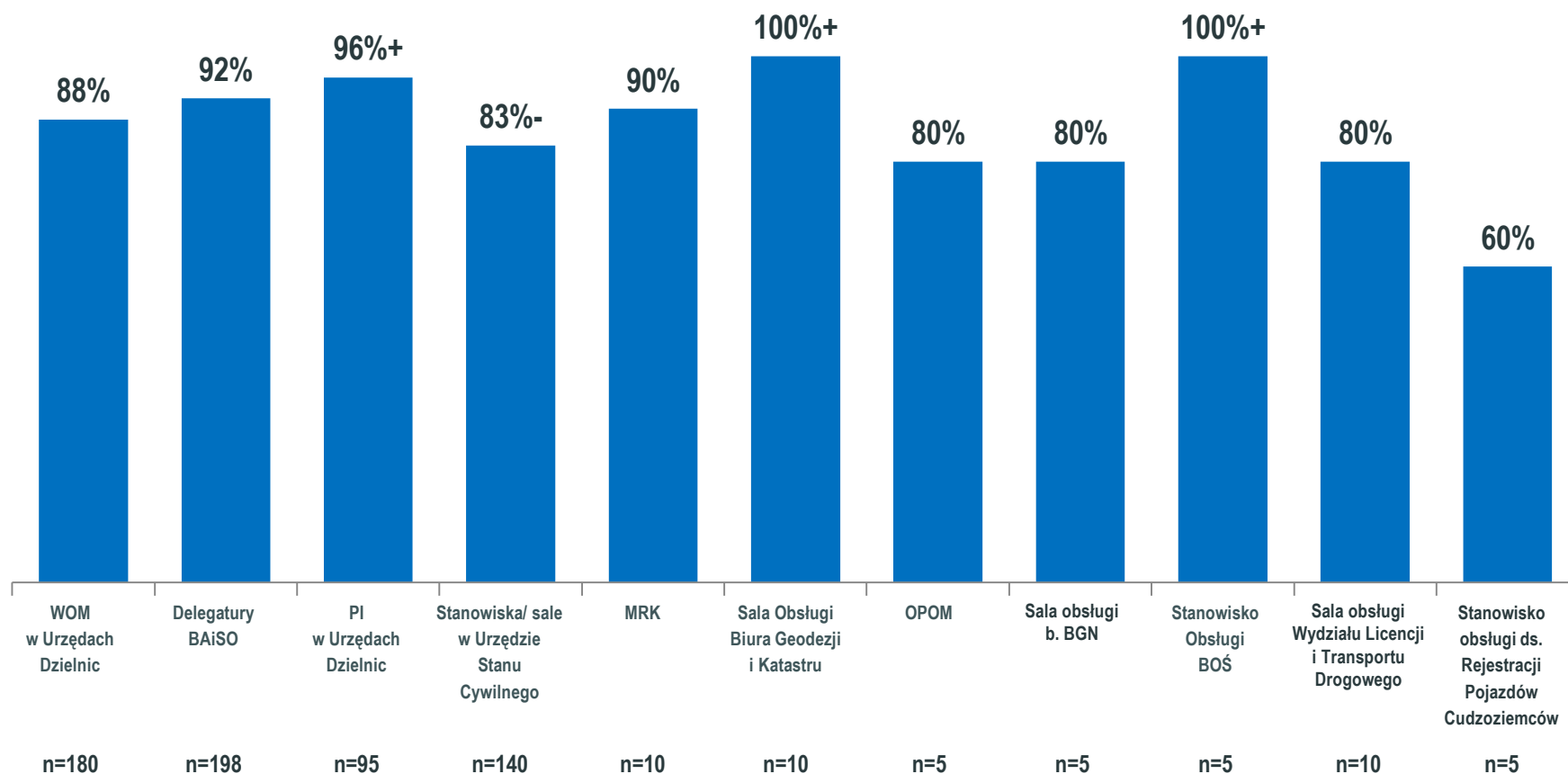
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca

**CZY FORMULARZE\ WNIOSKI SĄ W MIEJSCU,  
W KTÓRYM ŁATWO JE ZAUWAŻYĆ?**

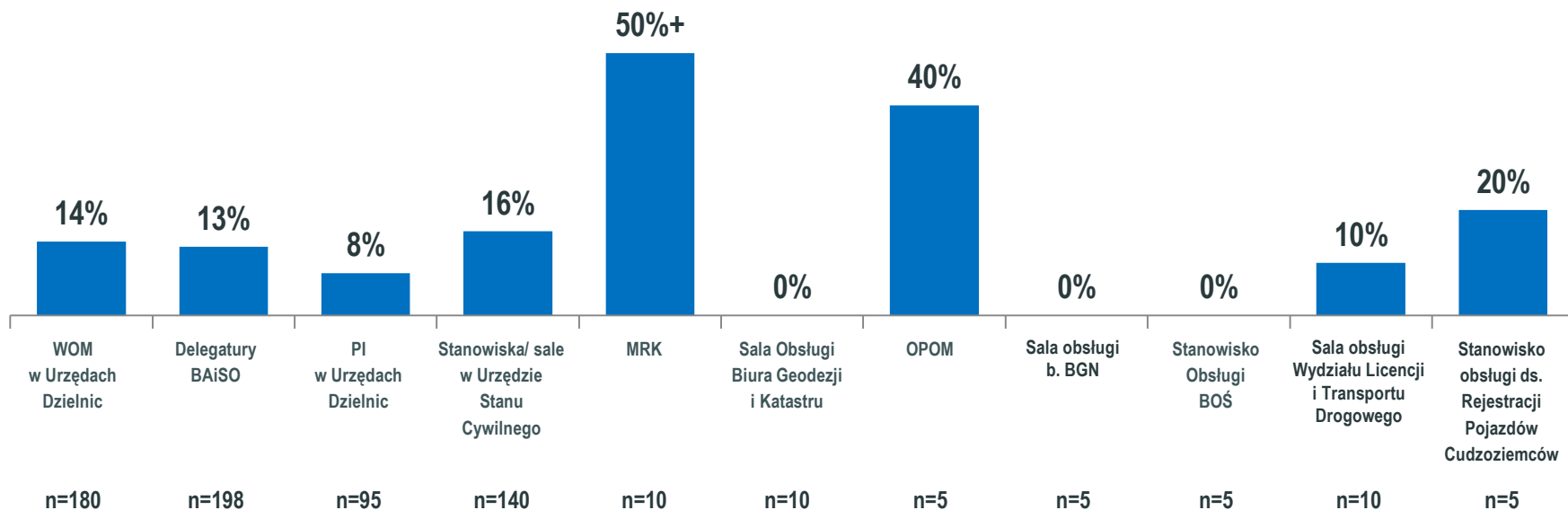
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca

**CZY KTÓRYŚ Z PRACOWNIKÓW PODSZEDŁ DO CIEBIE I ZAOFEROWAŁ POMOC?**

(% ODPOWIEDZI TAK)





# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

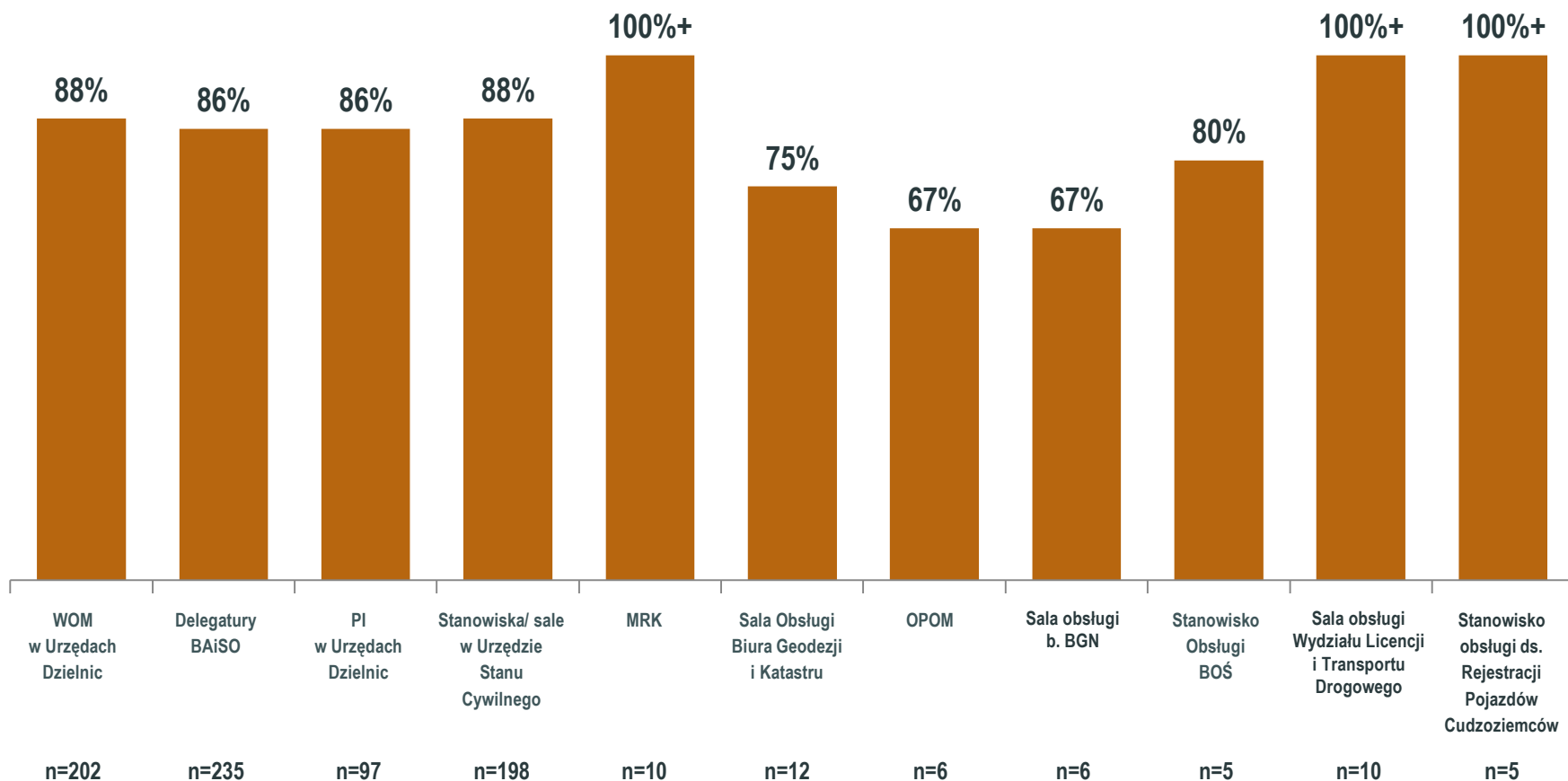
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

**CZY URZĘDNIK BYŁ UBRANY NA SŁUŻBOWO?**

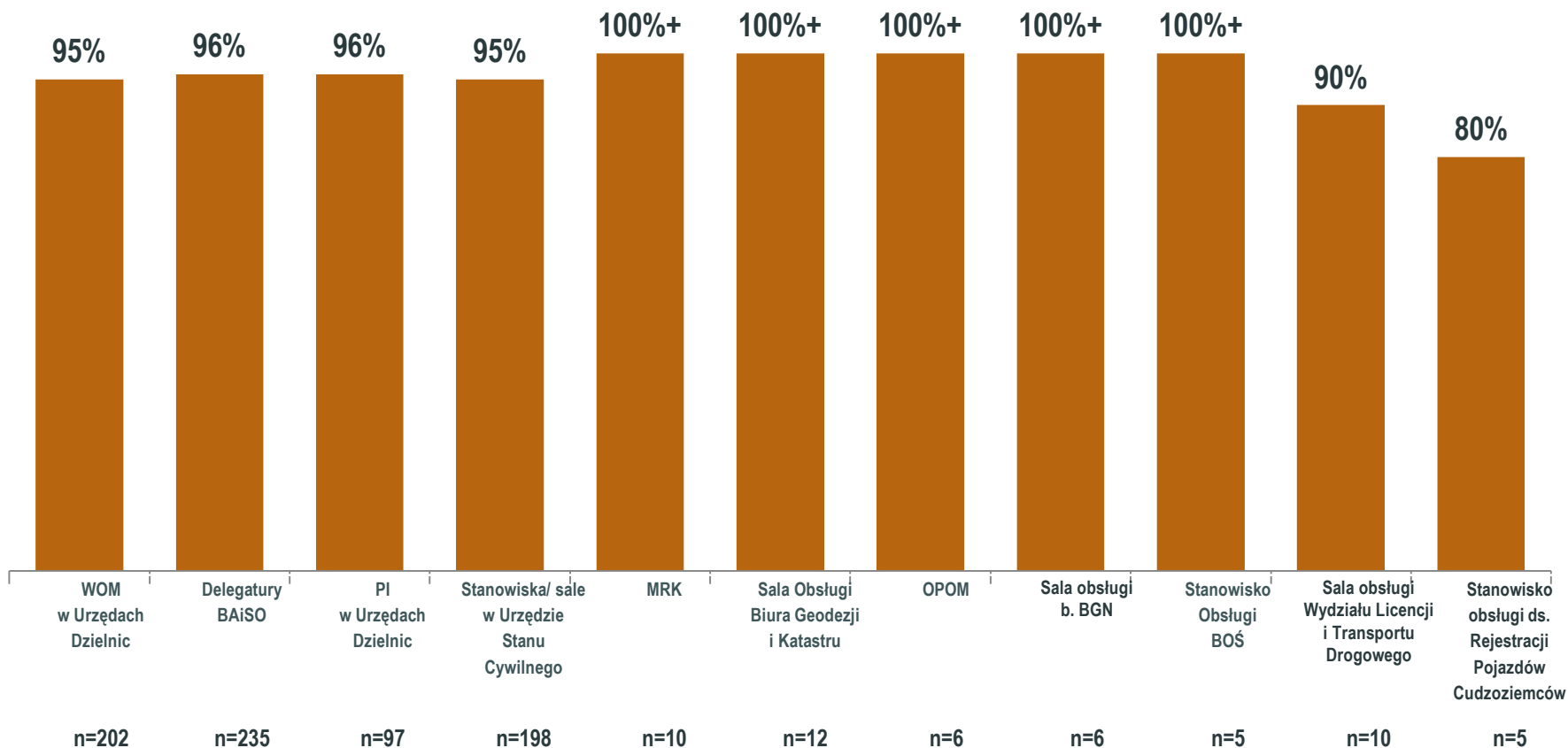
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

(% ODPOWIEDZI TAK)

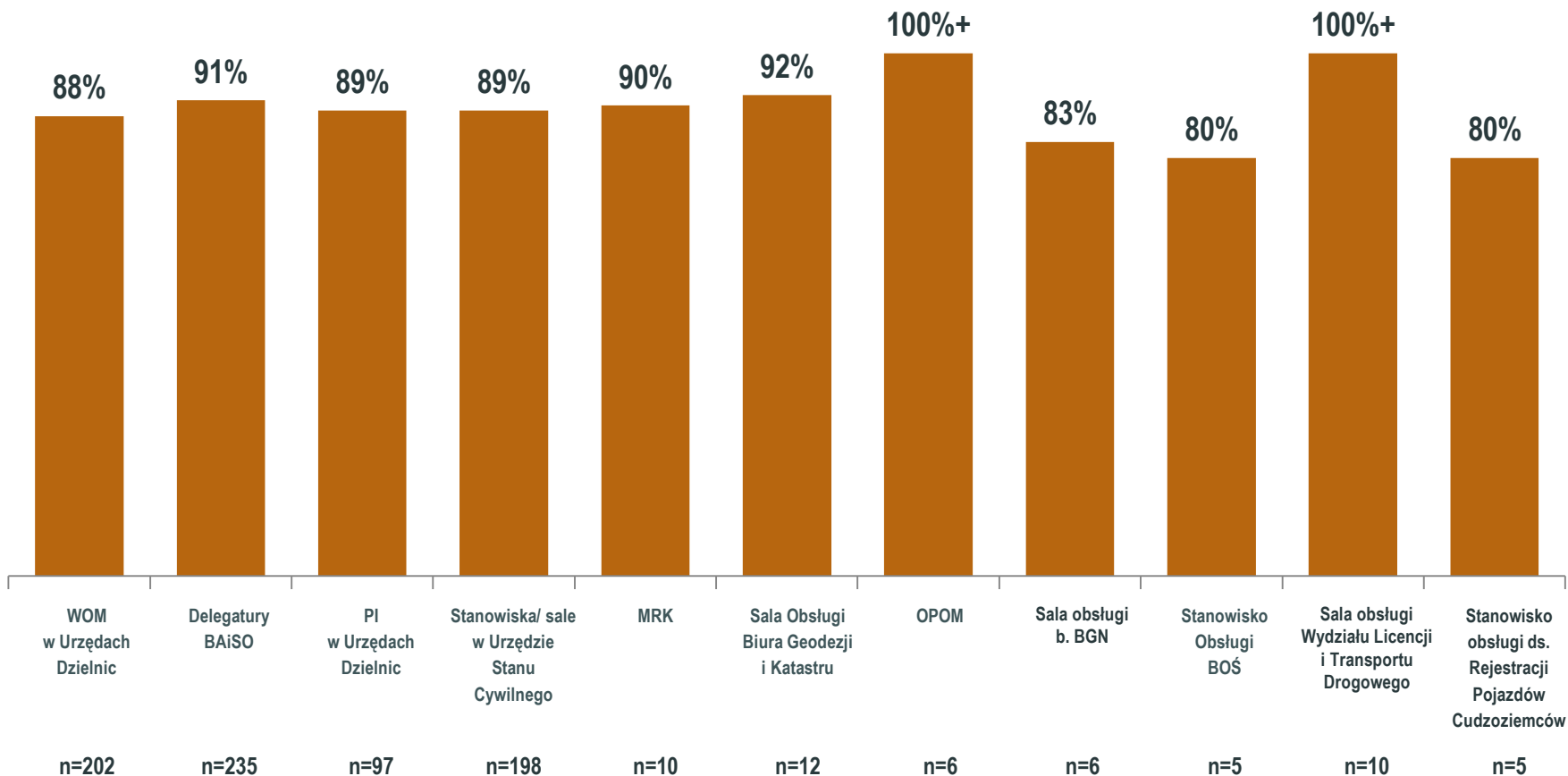
**CZY NA BIURKU URZĘDNIKA I W JEGO  
OTOCZENIU JEST PORZĄDEK?**



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

**CZY NA BIURKU URZĘDNIKA ZNAJDOWAŁY SIĘ TYLKO PRZEDMIOTY ZWIĄZANE Z PRACĄ?**

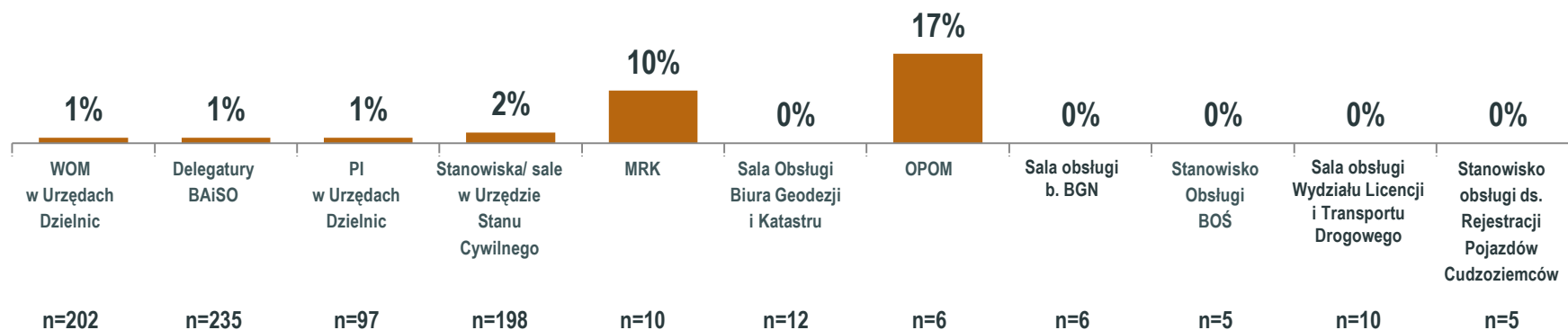
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

CZY NA BIURKU SĄ NACZYNNIA?

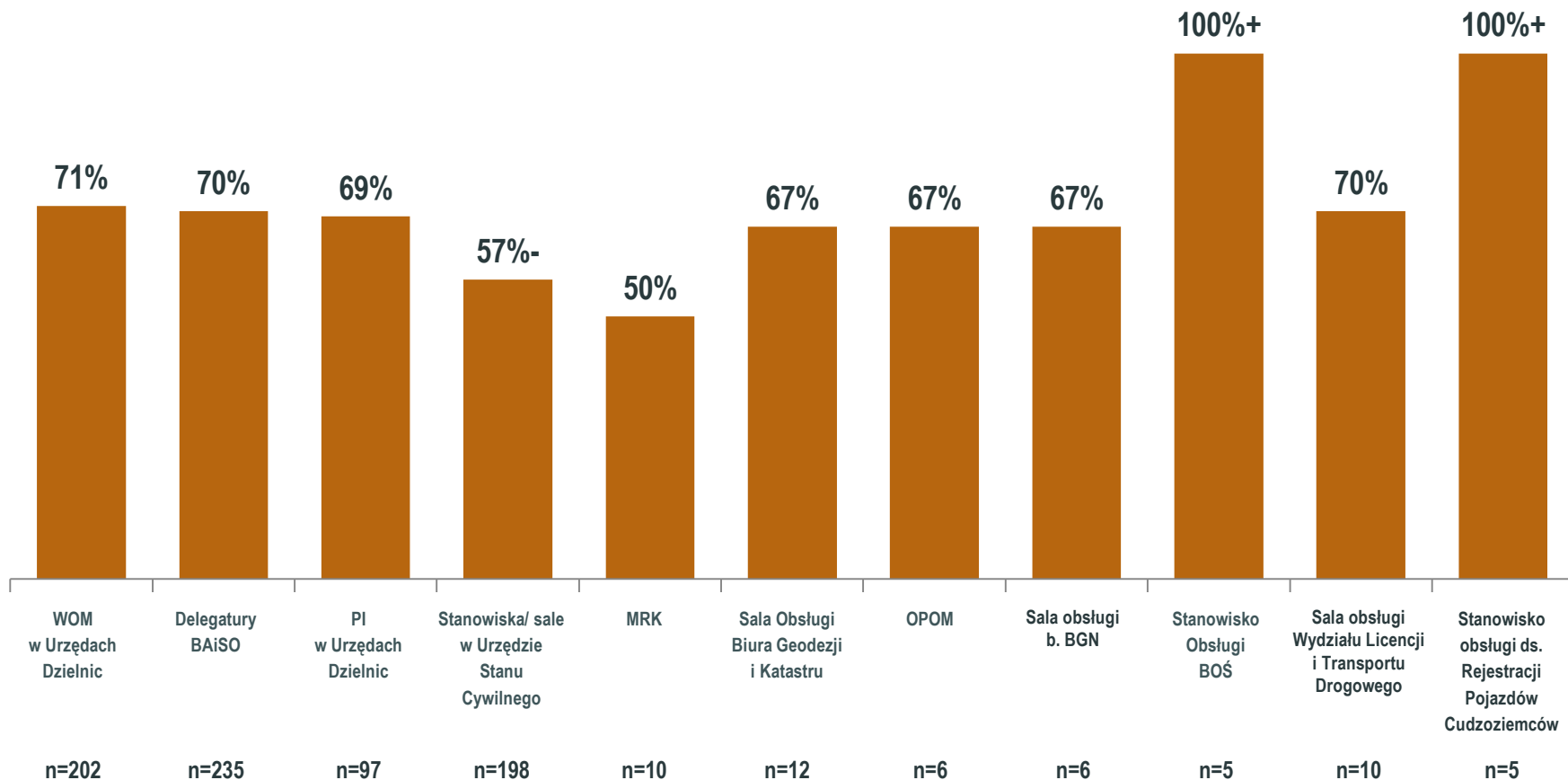
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

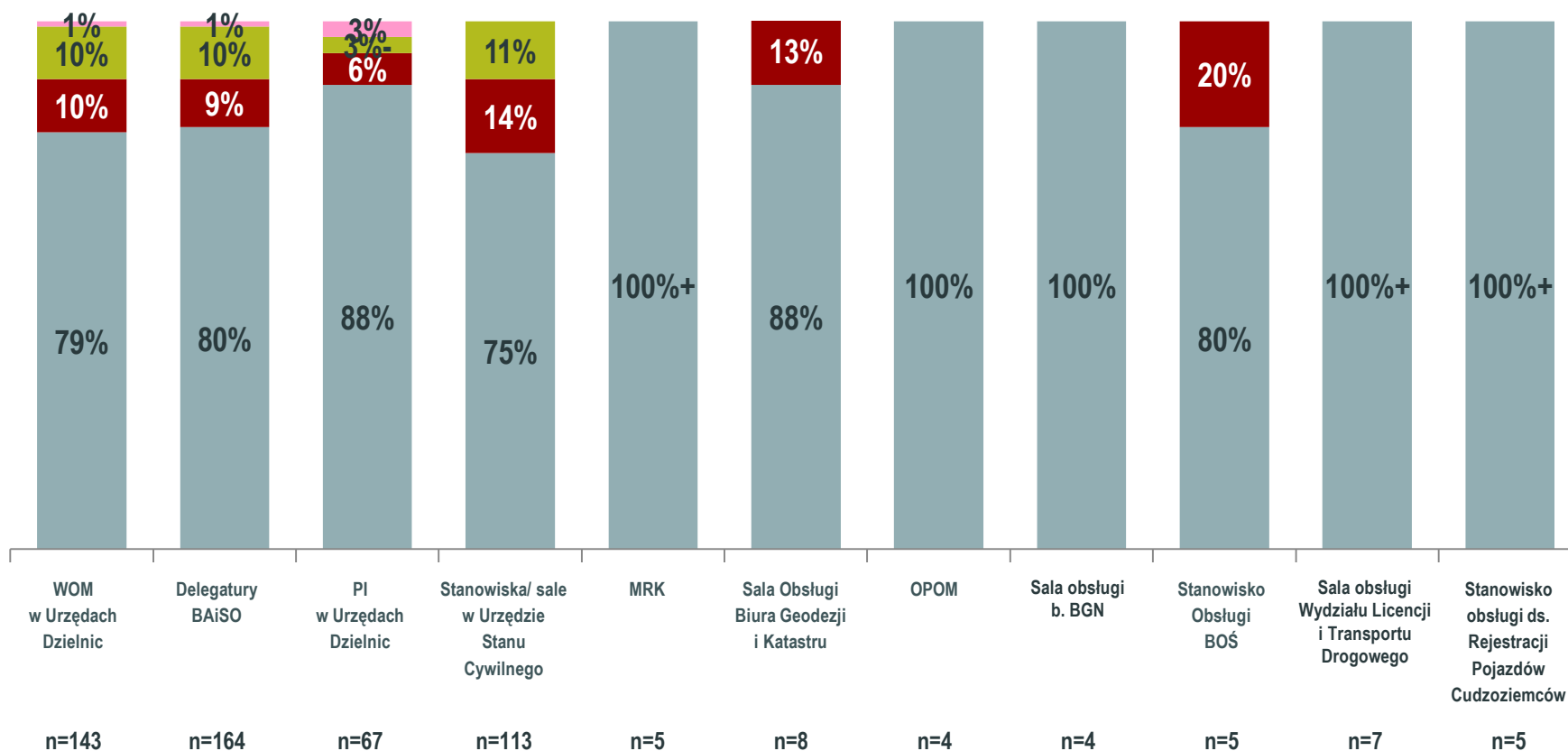
**CZY URZĘDNIK MIAŁ IDENTYFIKATOR?**

(% ODPOWIEDZI TAK)



# Identyfikator

- w innym miejscu
- znajduje się w okienku (urzędnik nie nosi identyfikatora, ale identyfikator jest widoczny, np. leży na biurku)
- przypięty w innym miejscu niż na szyi
- przypięty\ powieszony na szyi



Baza: pracownicy posiadający identyfikator



# Podjęcie się obsługi sprawy

---

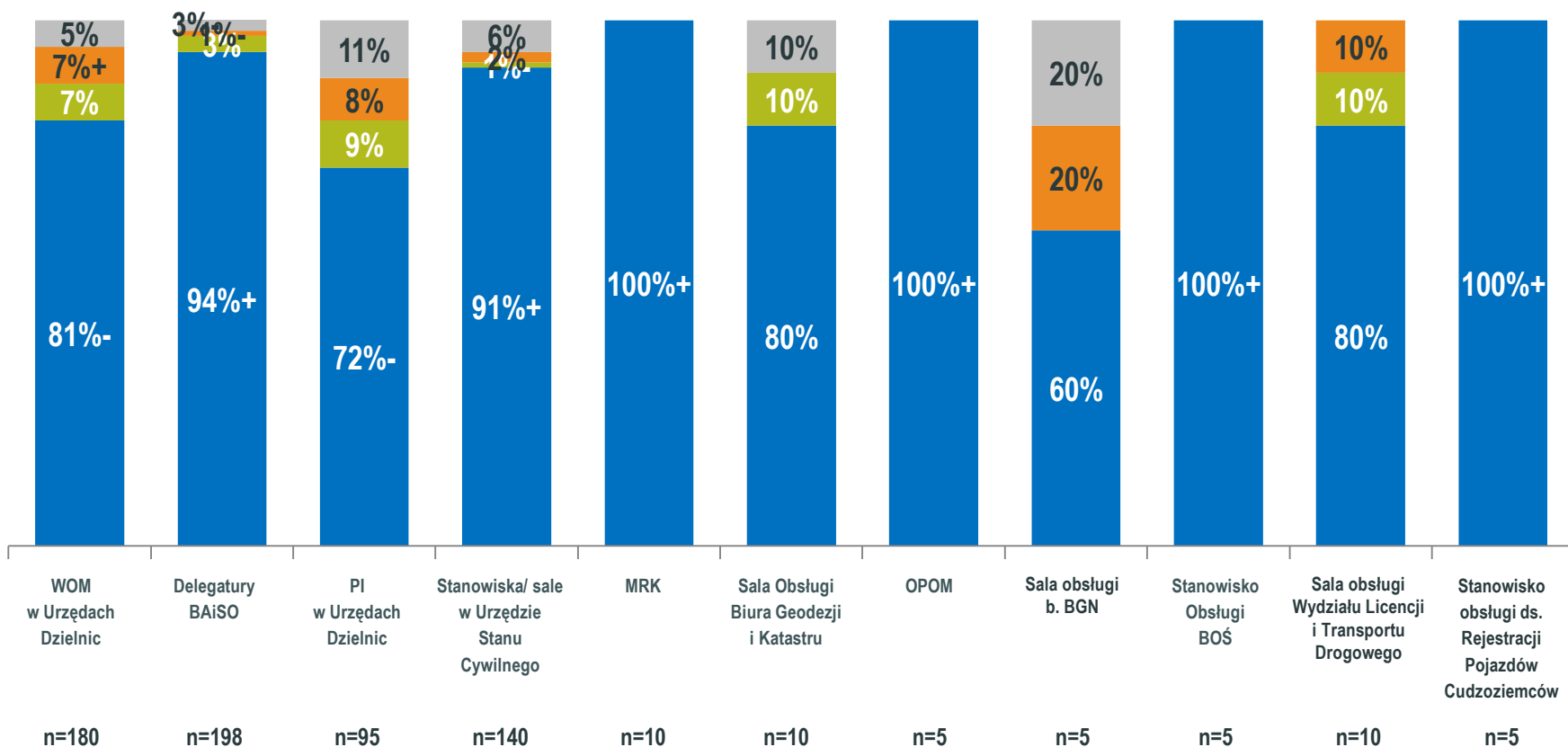
BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY



# Podjęcie się obsługi sprawy

Czy urzędnik, do którego podszedłeś(aś) 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



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

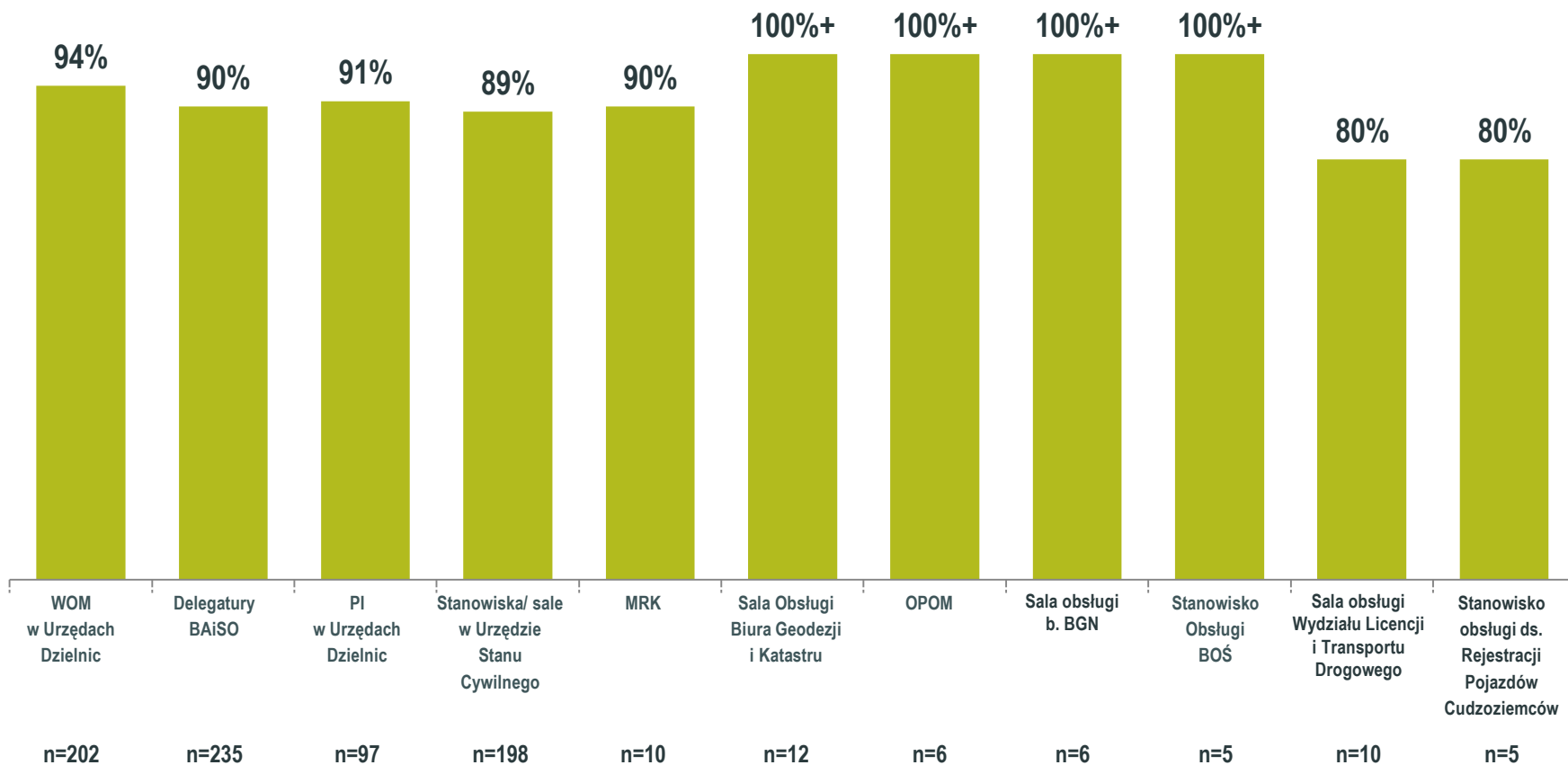
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK PRZYWITAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

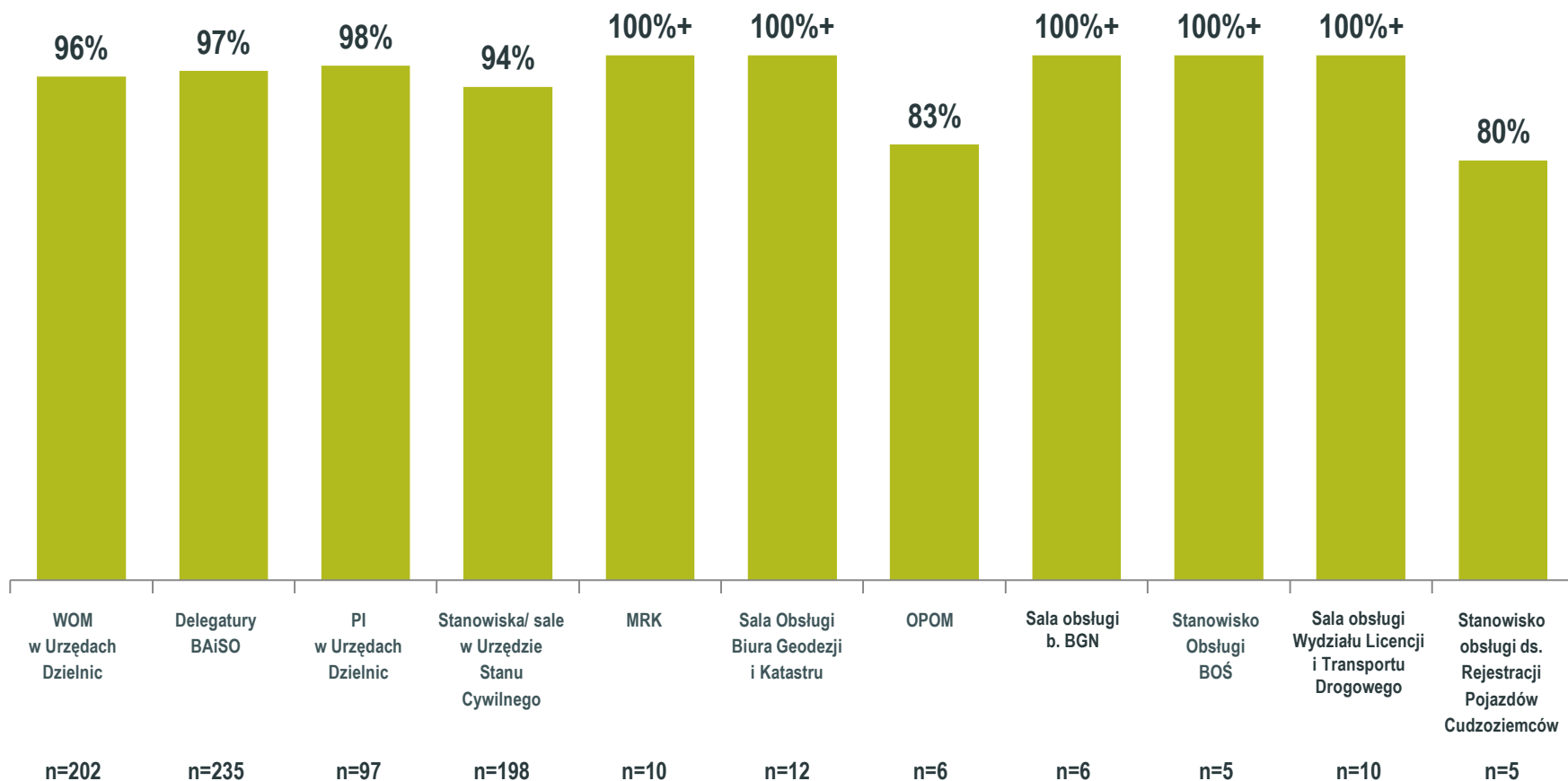
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK BYŁ UPRZEJMY I MIŁY?

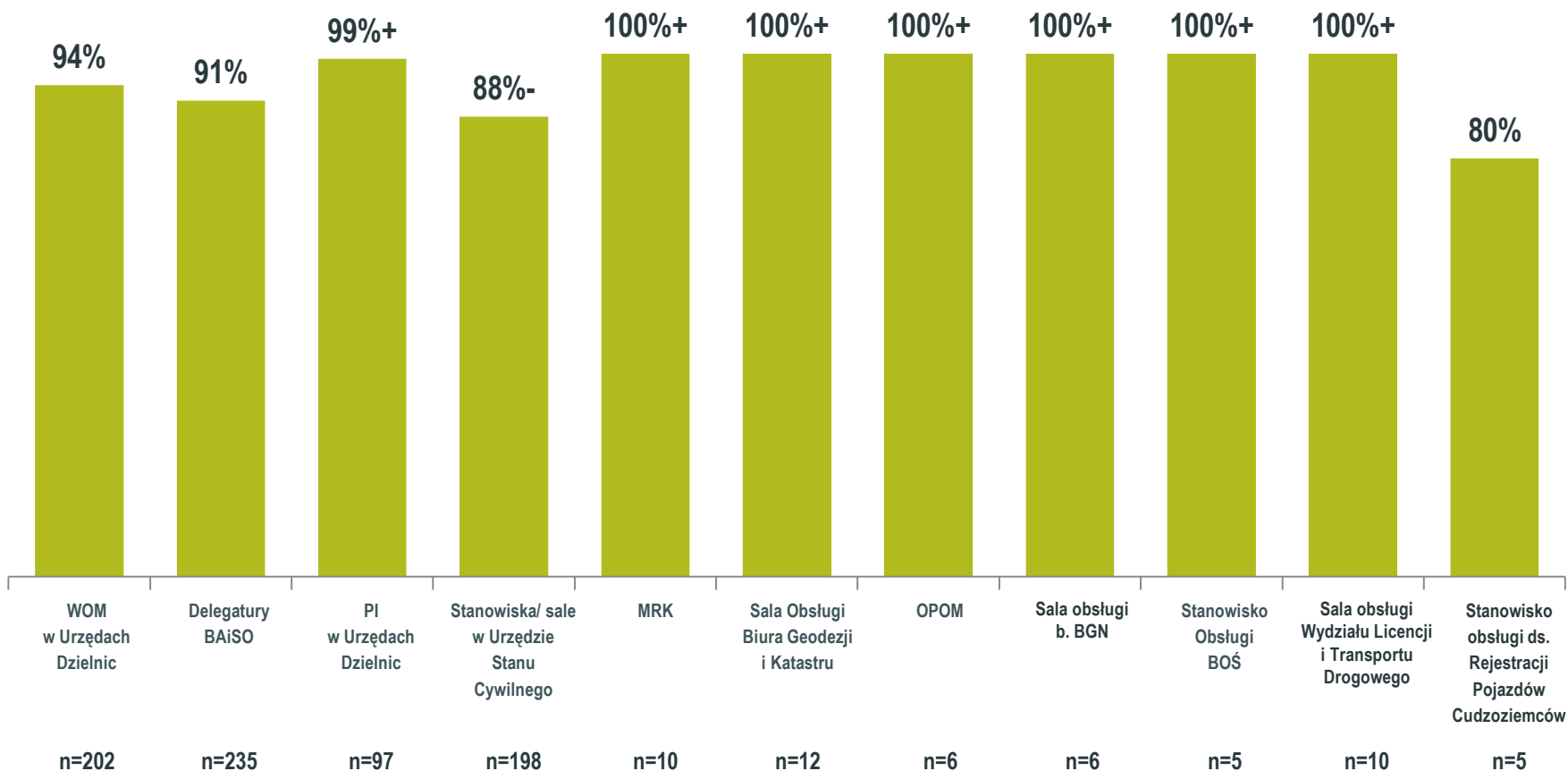
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

**CZY URZĘDNIK PODCZAS ROZMOWY STARAŁ SIĘ UTRZYMYWAĆ KONTAKT?**

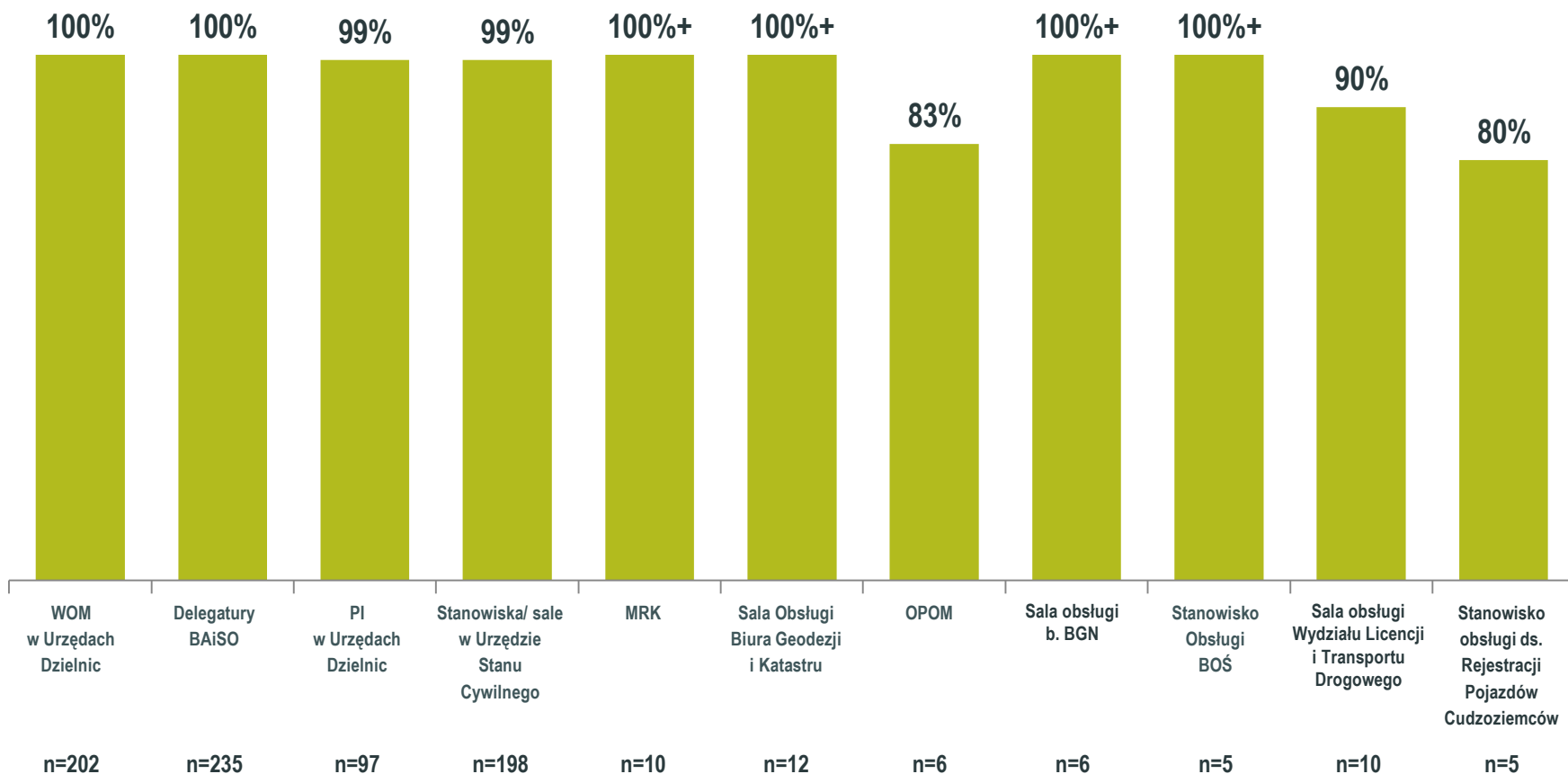
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK MÓWIŁ WYRAŹNIE (MIAŁ DOBRĄ DYKCJĘ)?

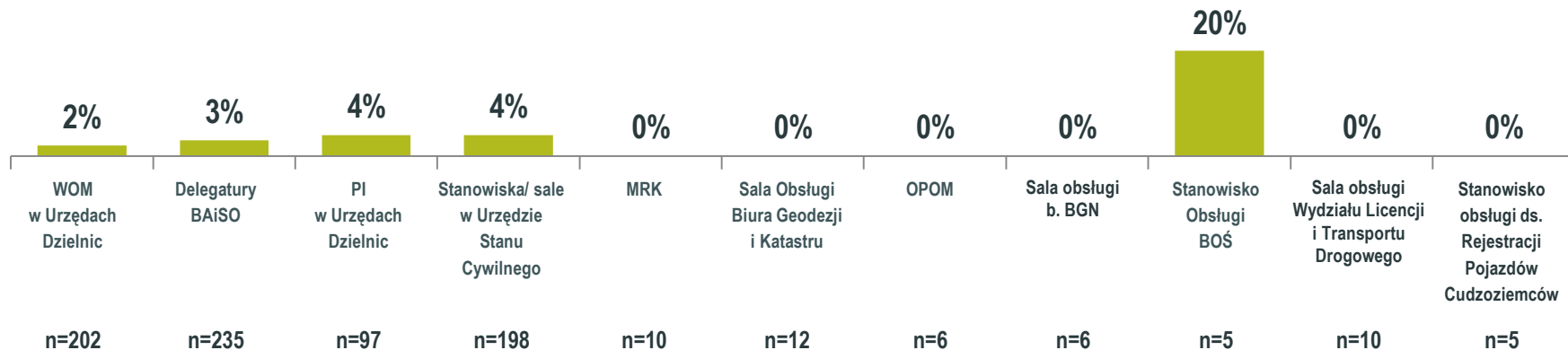
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

**CZY URZĘDNIK ZAJMOWAŁ SIĘ PRYWATNYMI SPRAWAMI  
(NP. ROZMAWIAŁ PRZEZ TELEFON LUB Z INNYM URZĘDNIKIEM  
W PRYWATNEJ SPRAWIE)?**

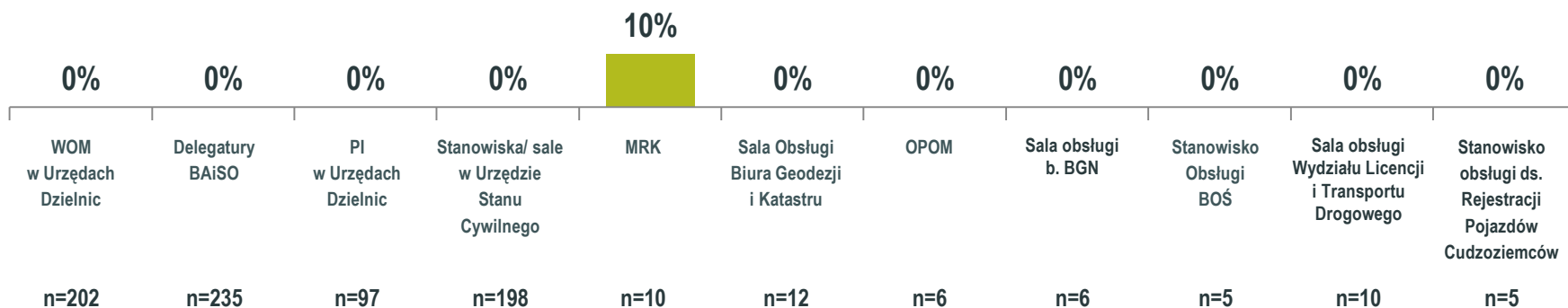
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK JADŁ POSIŁEK\PRZEKAŚKĘ\PIŁ HERBATĘ,  
KAWĘ LUB INNY NAPÓJ?

(% ODPOWIEDZI TAK)

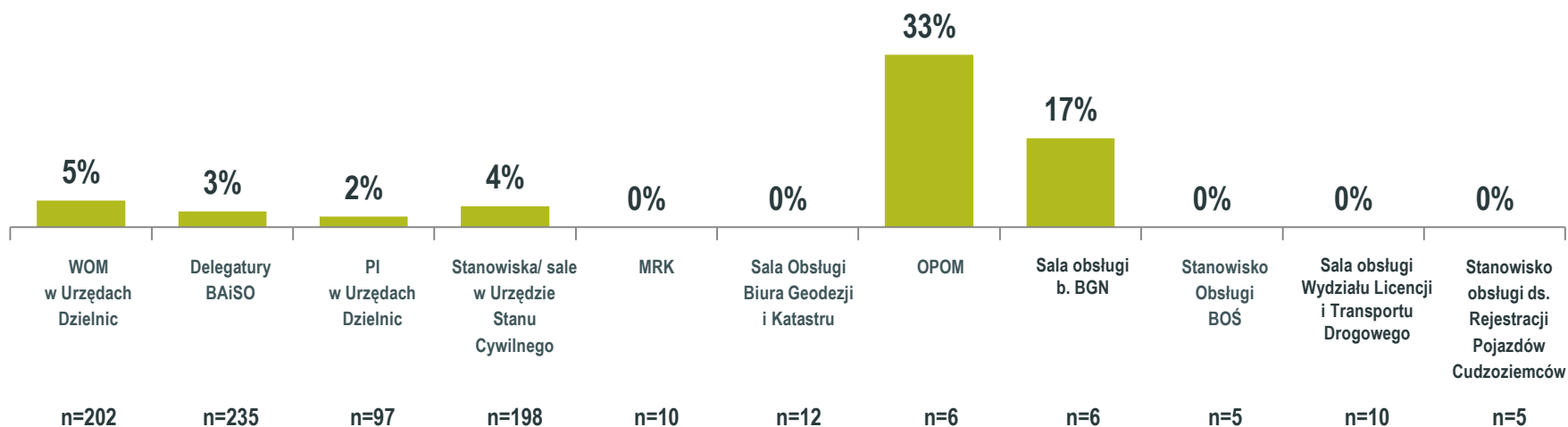




# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK OKAZYWAŁ ZNIECIERPLIWIEŃ?

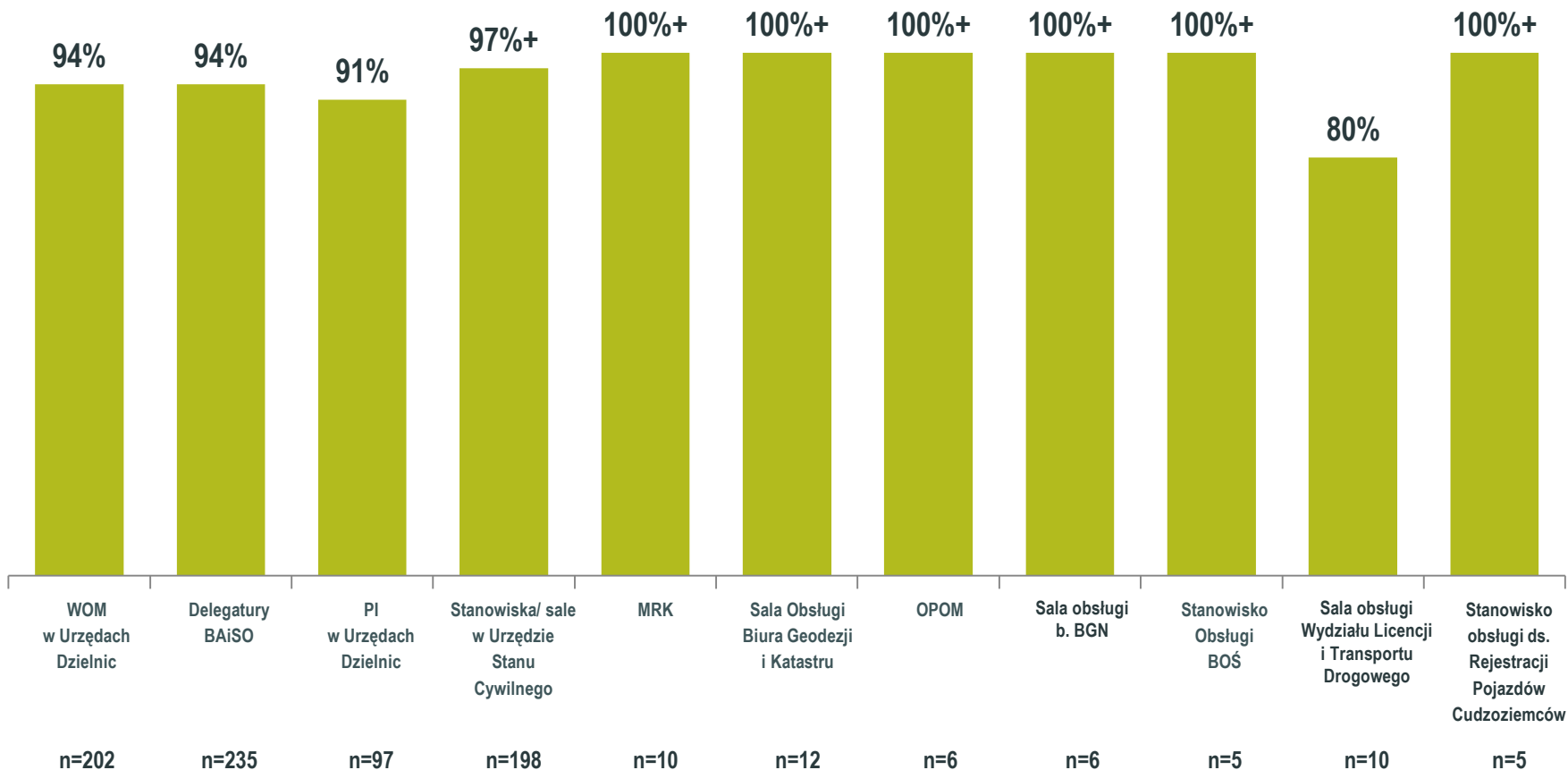
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK POŚWIECIŁ CI ODPOWIEDNIĄ ILOŚĆ CZASU I UWAGI?

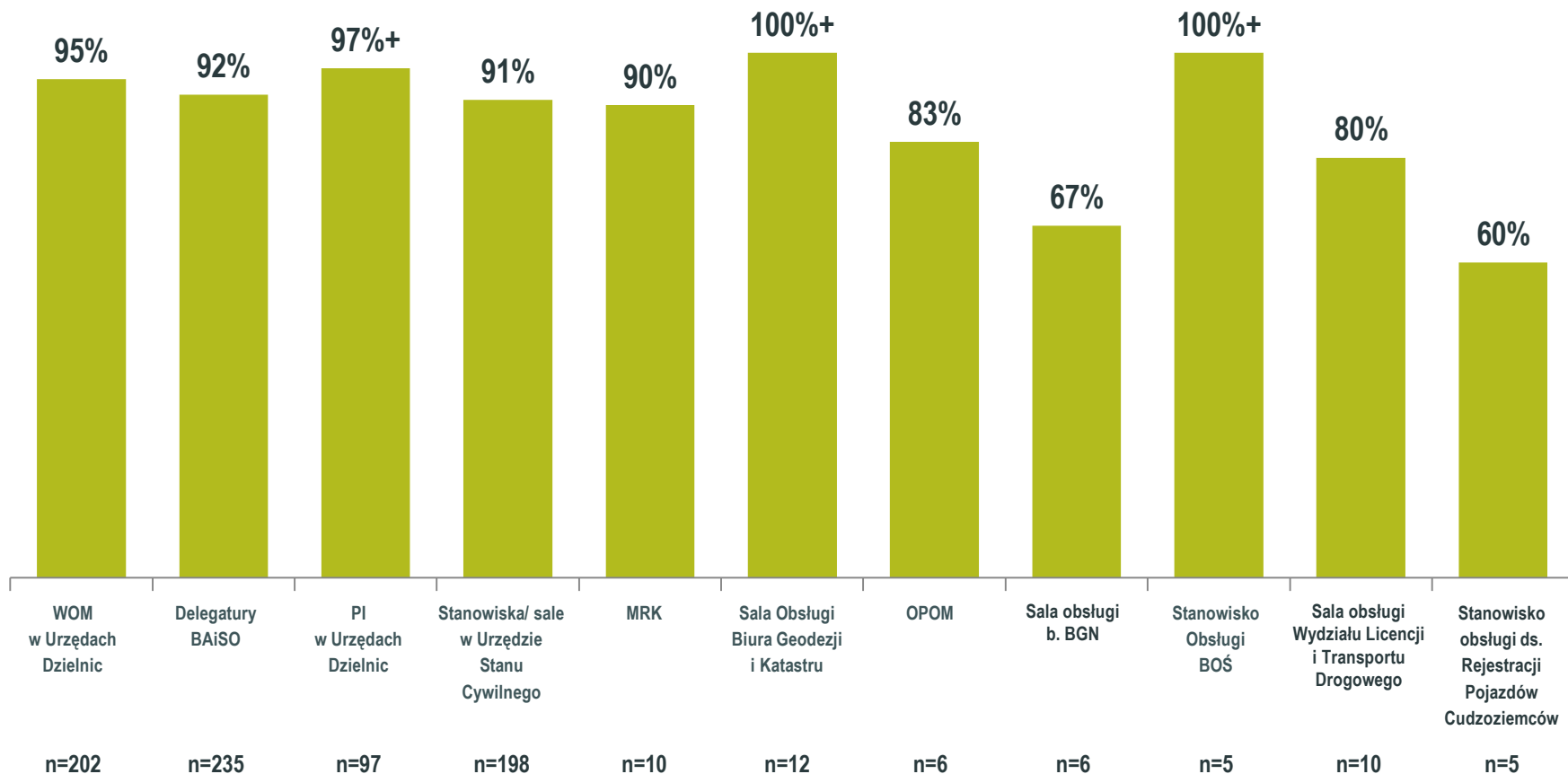
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK POŻEGNAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

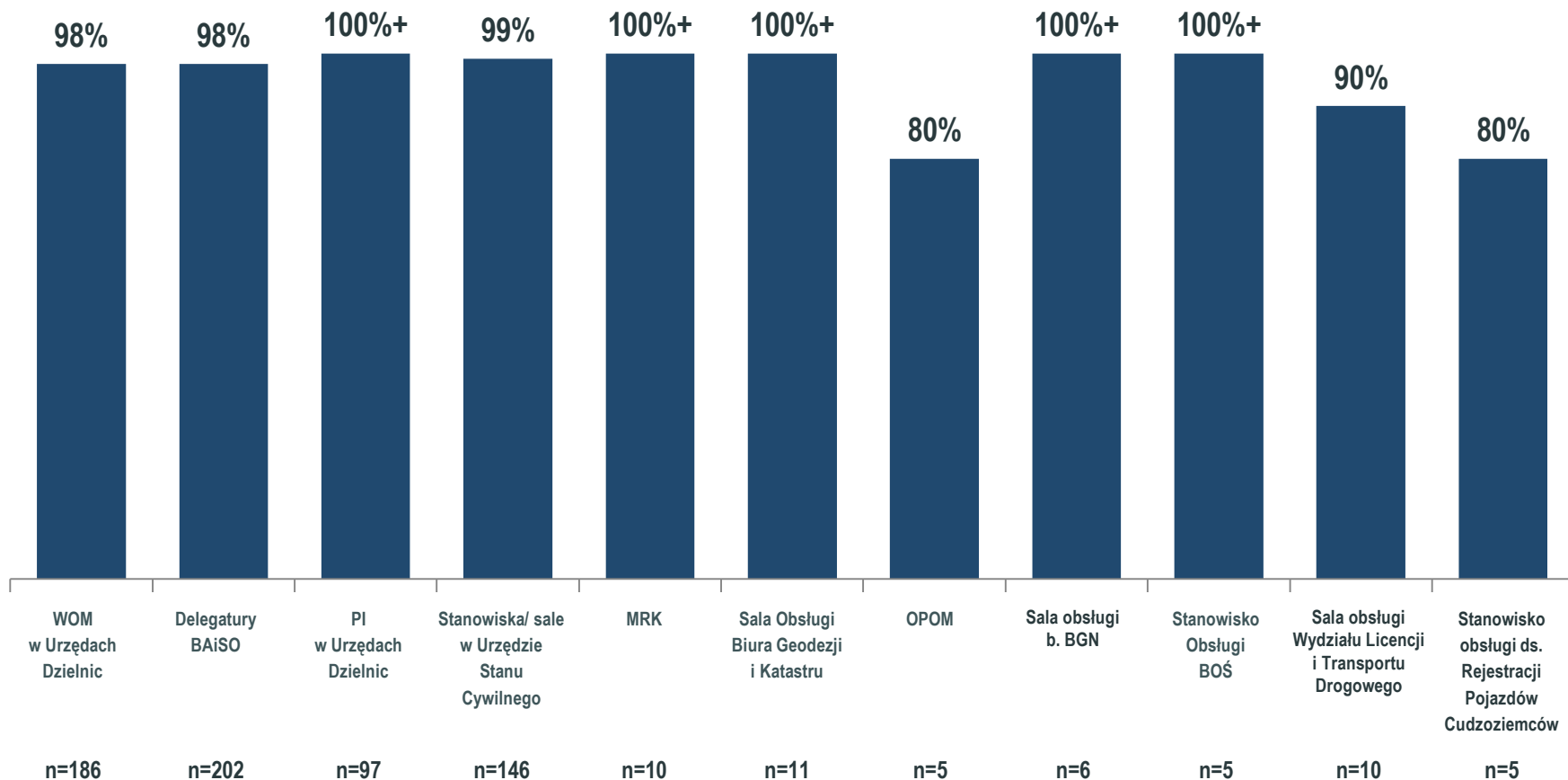
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

CZY URZĘDNIK UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB ZROZUMIAŁY?

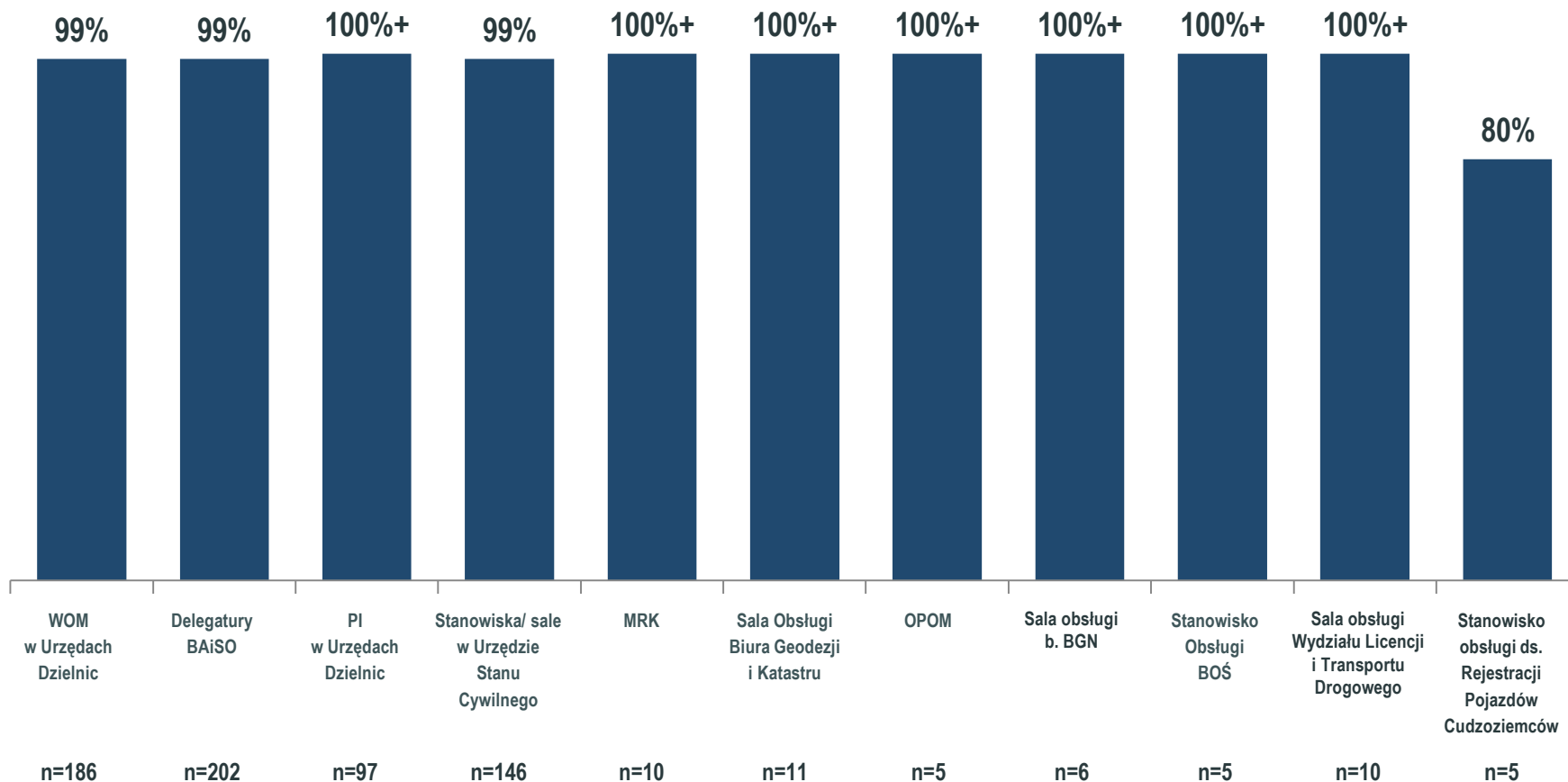
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

**CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UŻYWAŁ ZROZUMIAŁEJ TERMINOLOGII**

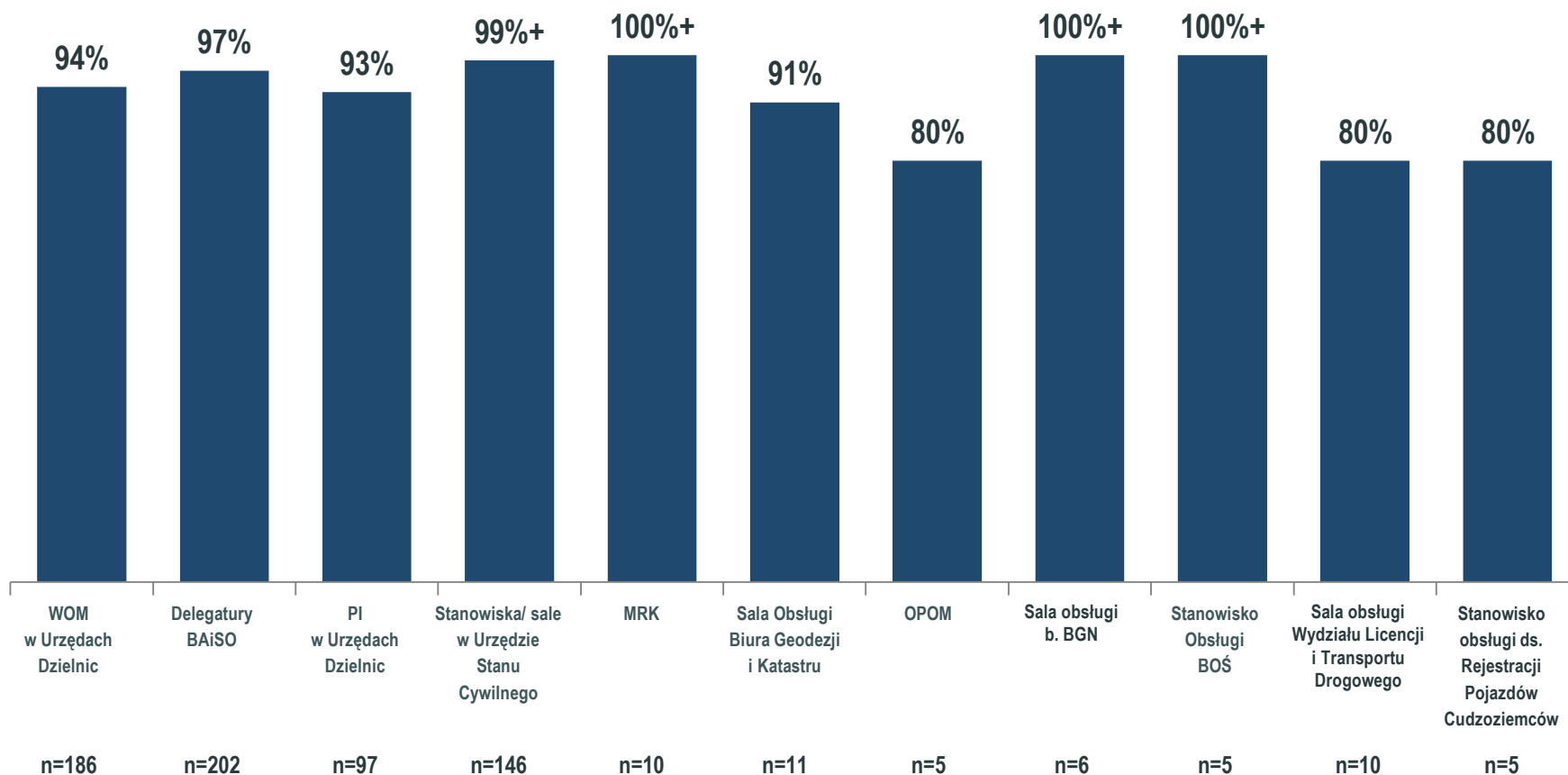
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

(% ODPOWIEDZI TAK)

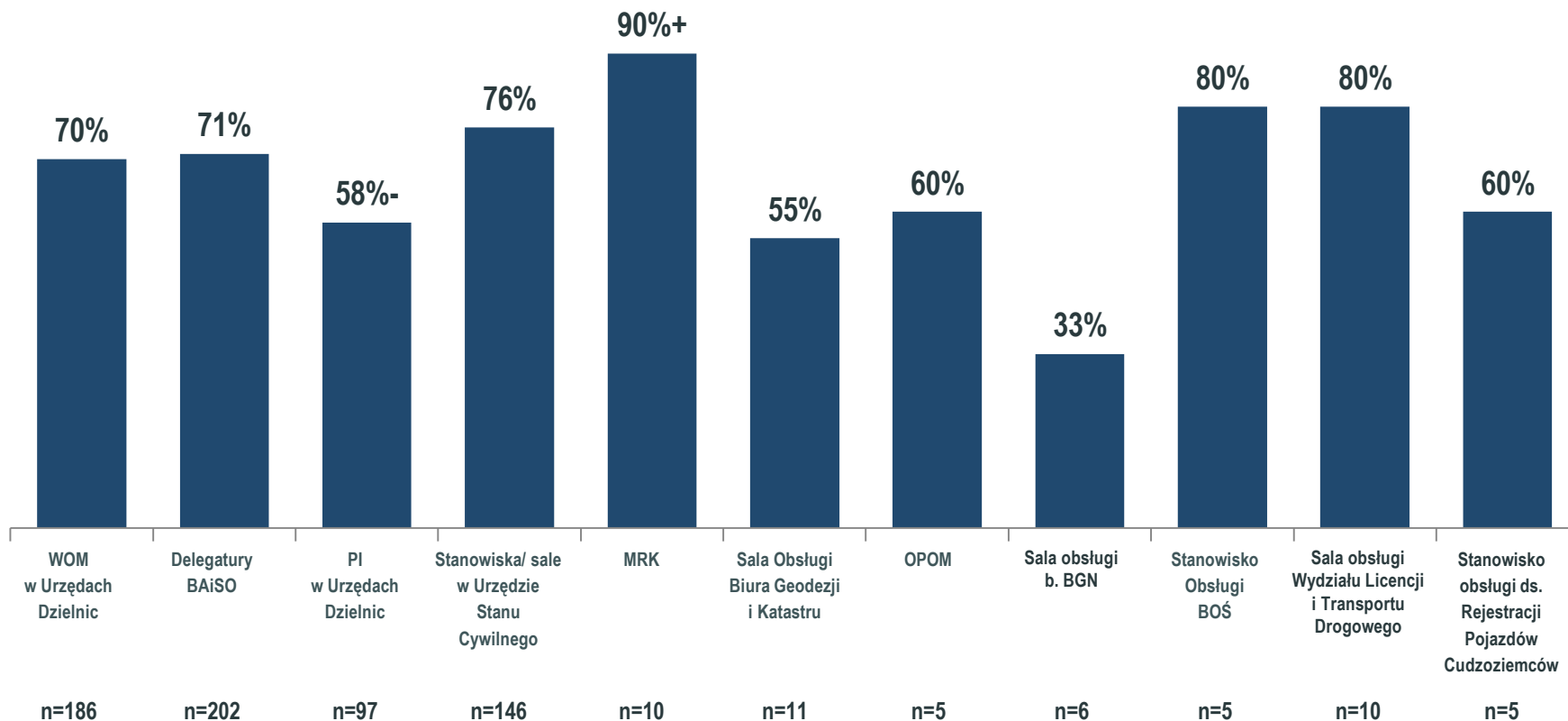
**CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB KOMPETENTNY?**



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

**CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY DOPYTYWAŁ O SZCZEGÓŁY PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY?**

(% ODPOWIEDZI TAK)

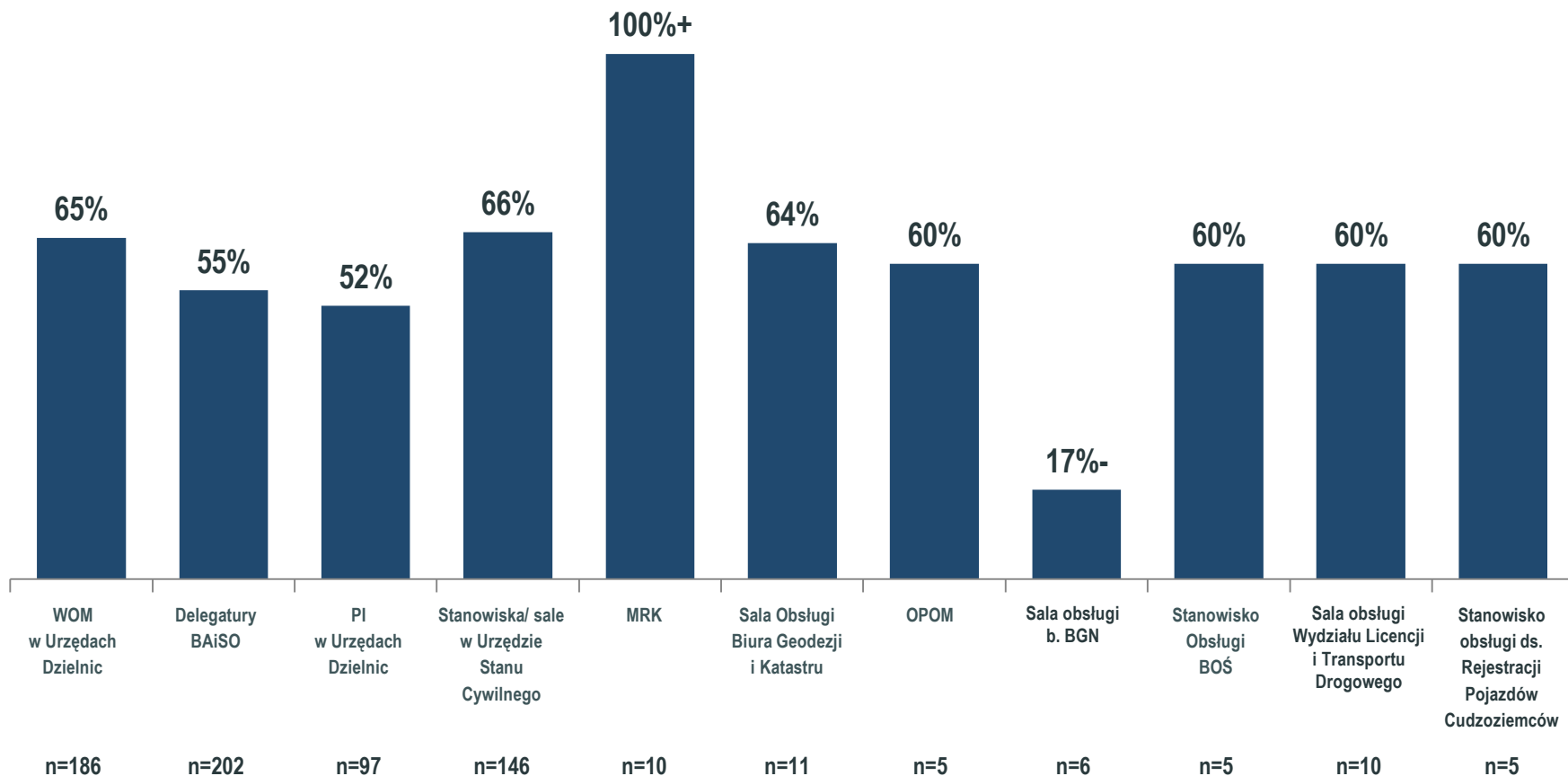




# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

**CZY W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UPEWNIŁ SIĘ, ŻE ZROZUMIAŁEŚIAŚ JEGO WYJAŚNIENIA?**

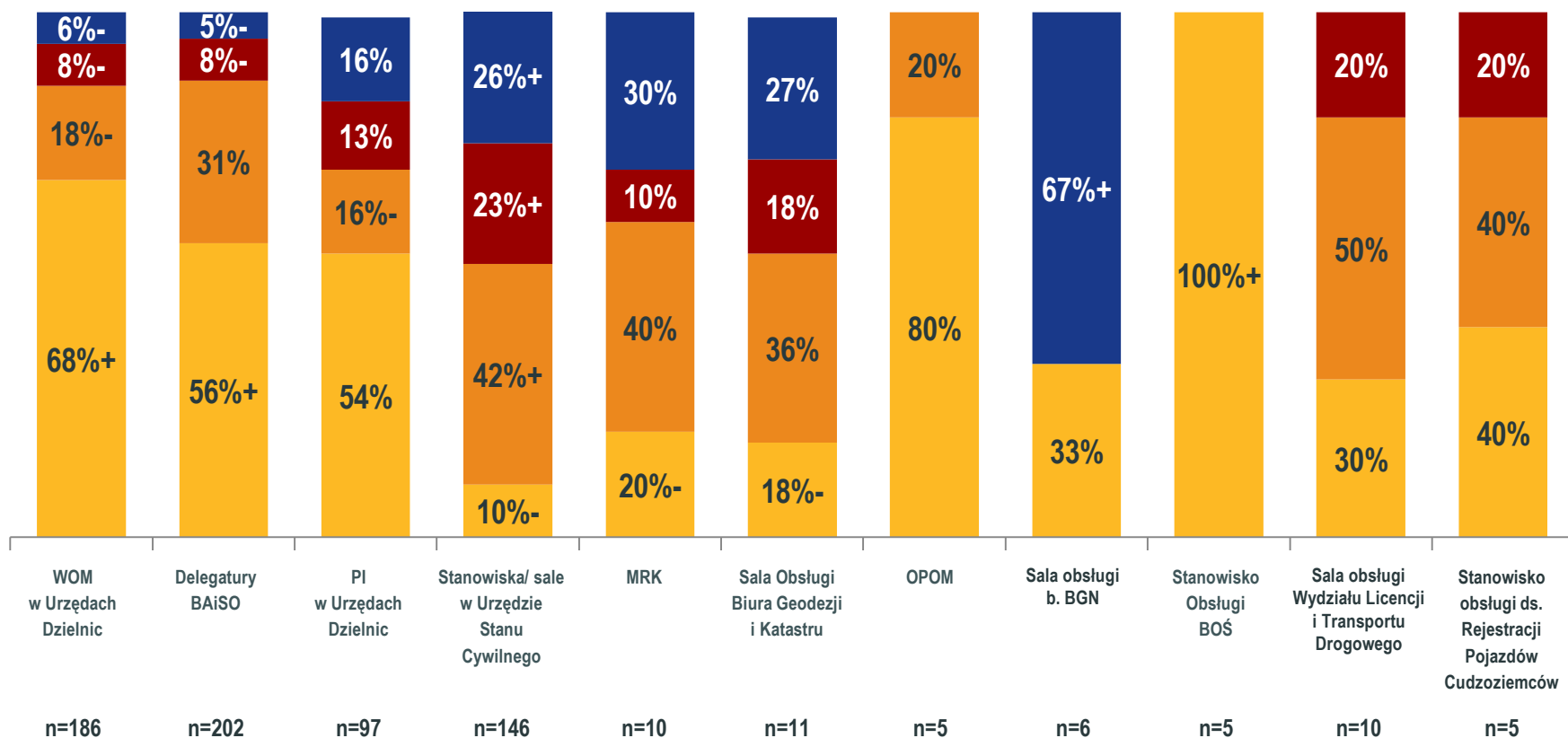
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

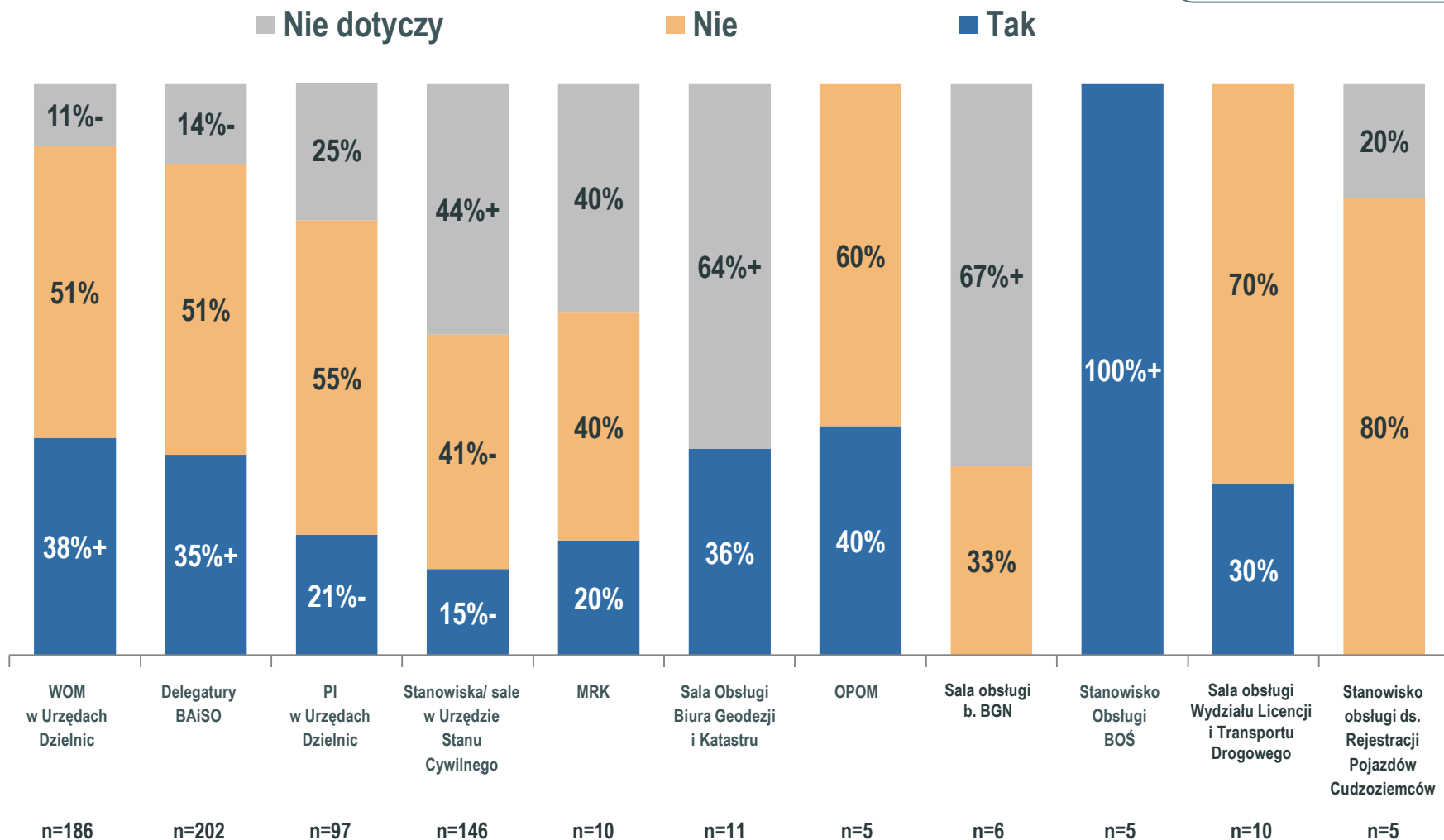
CZY URZĘDNIK WYDAŁ CI  
DRUK FORMULARZA/  
WNIOSKU LUB  
POINFORMOWAŁ, GDZIE  
MOŻESZ ZNALEZĆ TAKI  
FORMULARZ/ WNIOSEK?

- Nie dotyczy
- Nie wspomniał o formularzu\wniosku
- Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz\ wniosek
- Wydał druk formularza\ wniosku



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

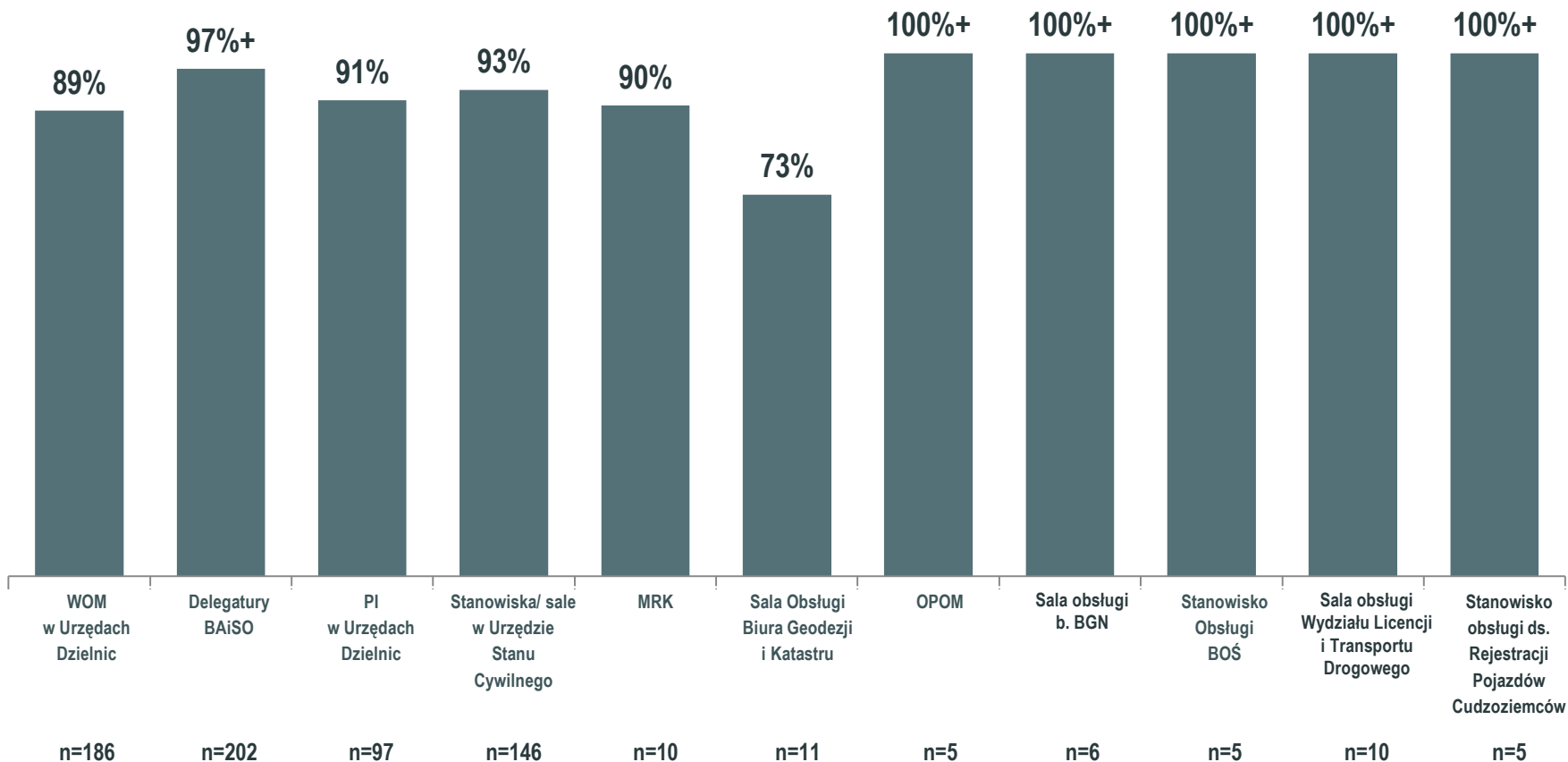
CZY URZĘDNIK  
ZAPROPONOWAŁ  
WYJAŚNIENIE  
FORMULARZA/ WNIOSKU/  
LUB WYJAŚNIŁ, JAK GO  
WYPEŁNIĆ?



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

CZY URZĘDNIK WYJAŚNIAŁ JAK ZŁATWIĆ SPRAWĘ „Z GŁOWY”?

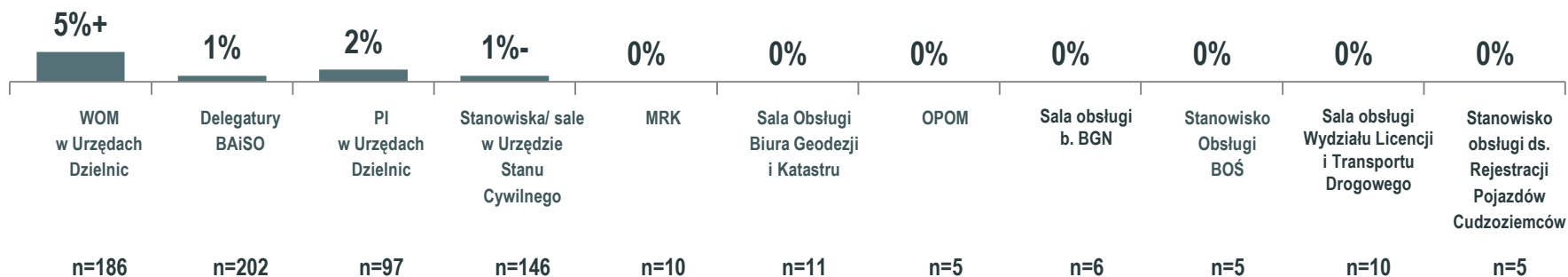
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ PAPIEROWYMI KARTAMI INFORMACYJNYMI?

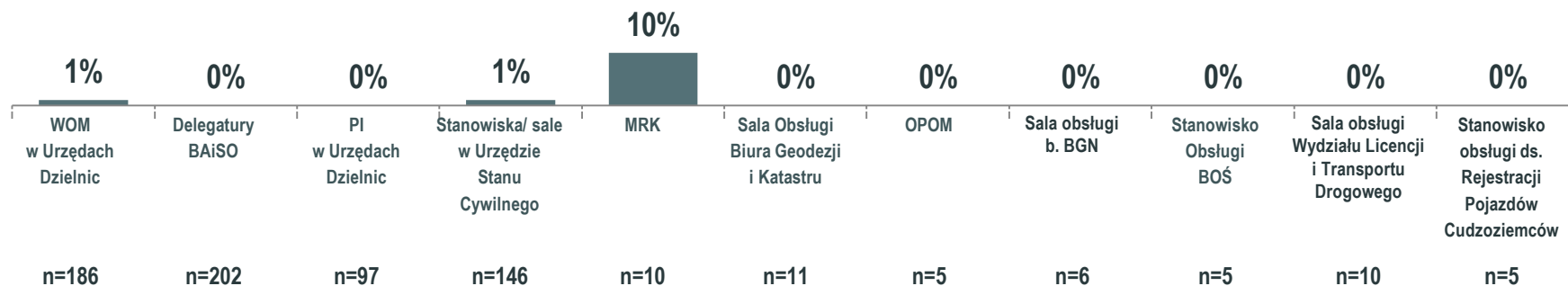
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

(% ODPOWIEDZI TAK)

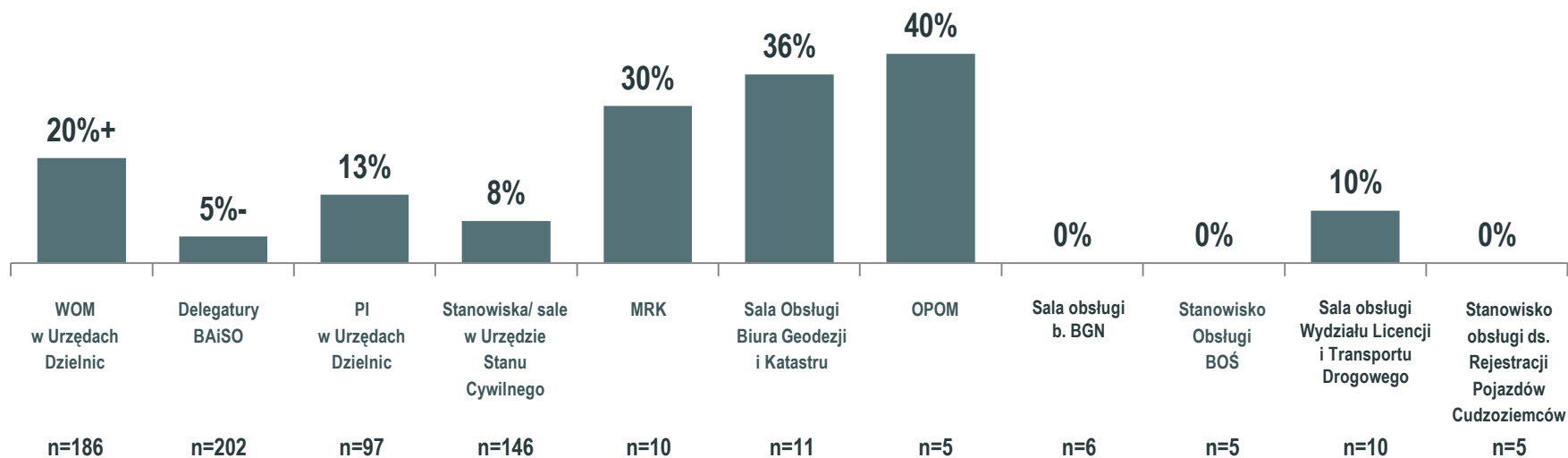
CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ PAPIEROWYMI AKTAMI PRAWNYMI (USTAWY, DZIENNIKI USTAW ITP.)?



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

**CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ KOMPUTEREM?**

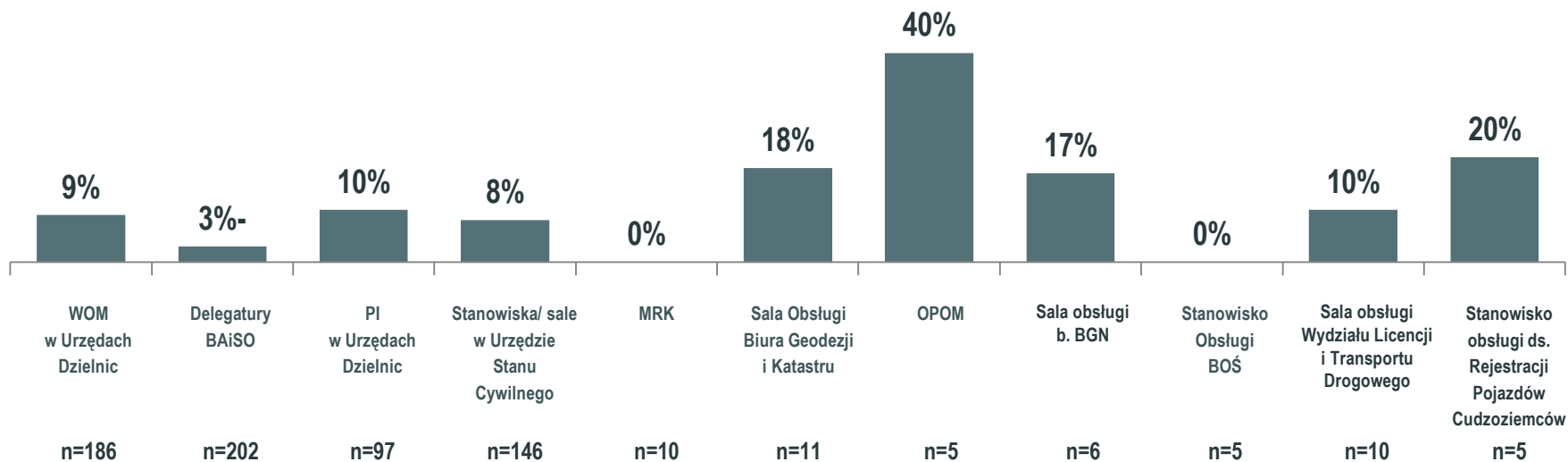
(% ODPOWIEDZI TAK)




# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY KORZYSTAŁ Z POMOCY INNYCH URZĘDNIKÓW?

(% ODPOWIEDZI TAK)







# Urzędnik – telefon

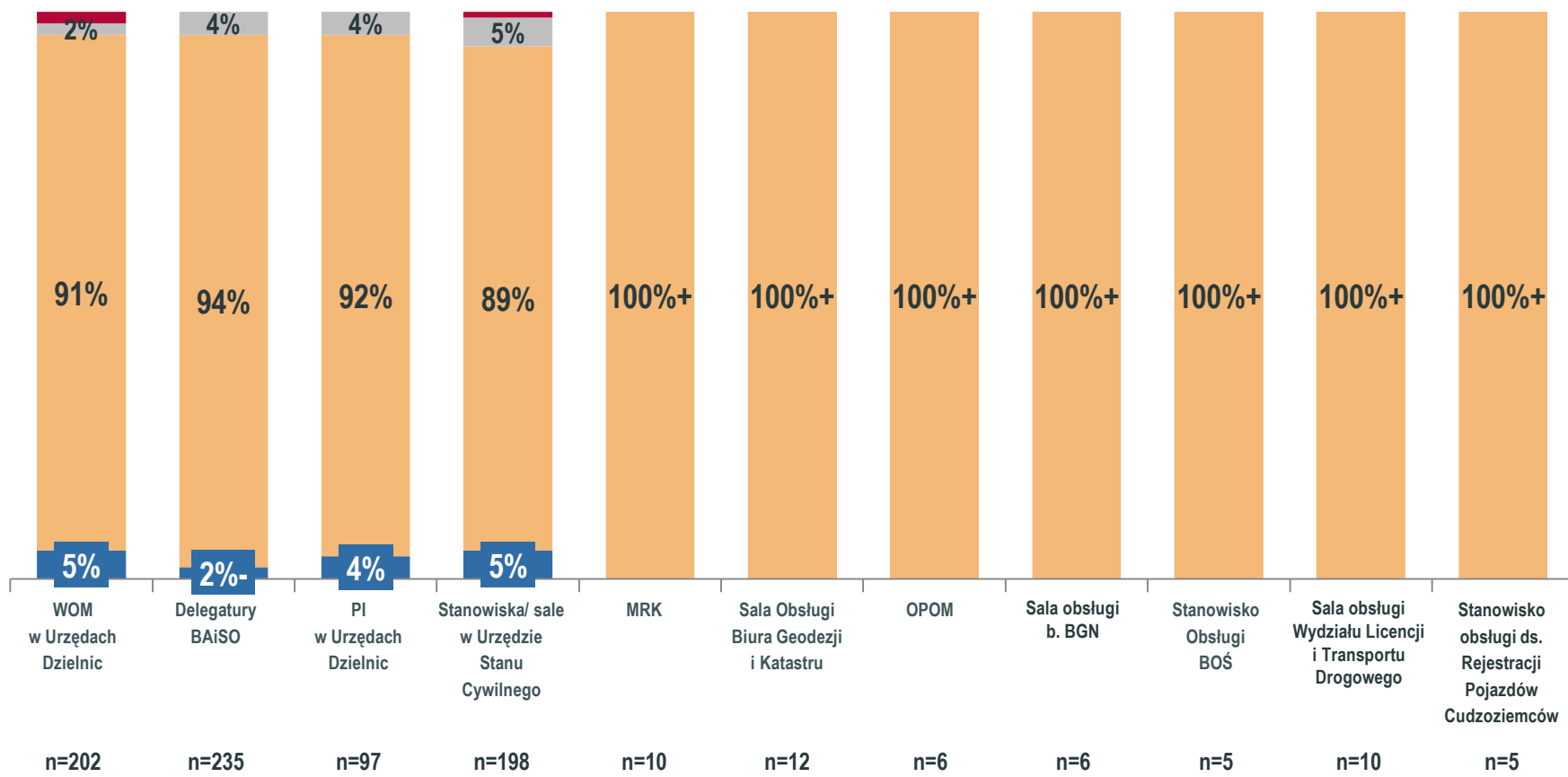
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

- nie widziałem(-am) co jest na biurku
- nie było aparatu telefonicznego komórki
- nie dzwonił
- tak

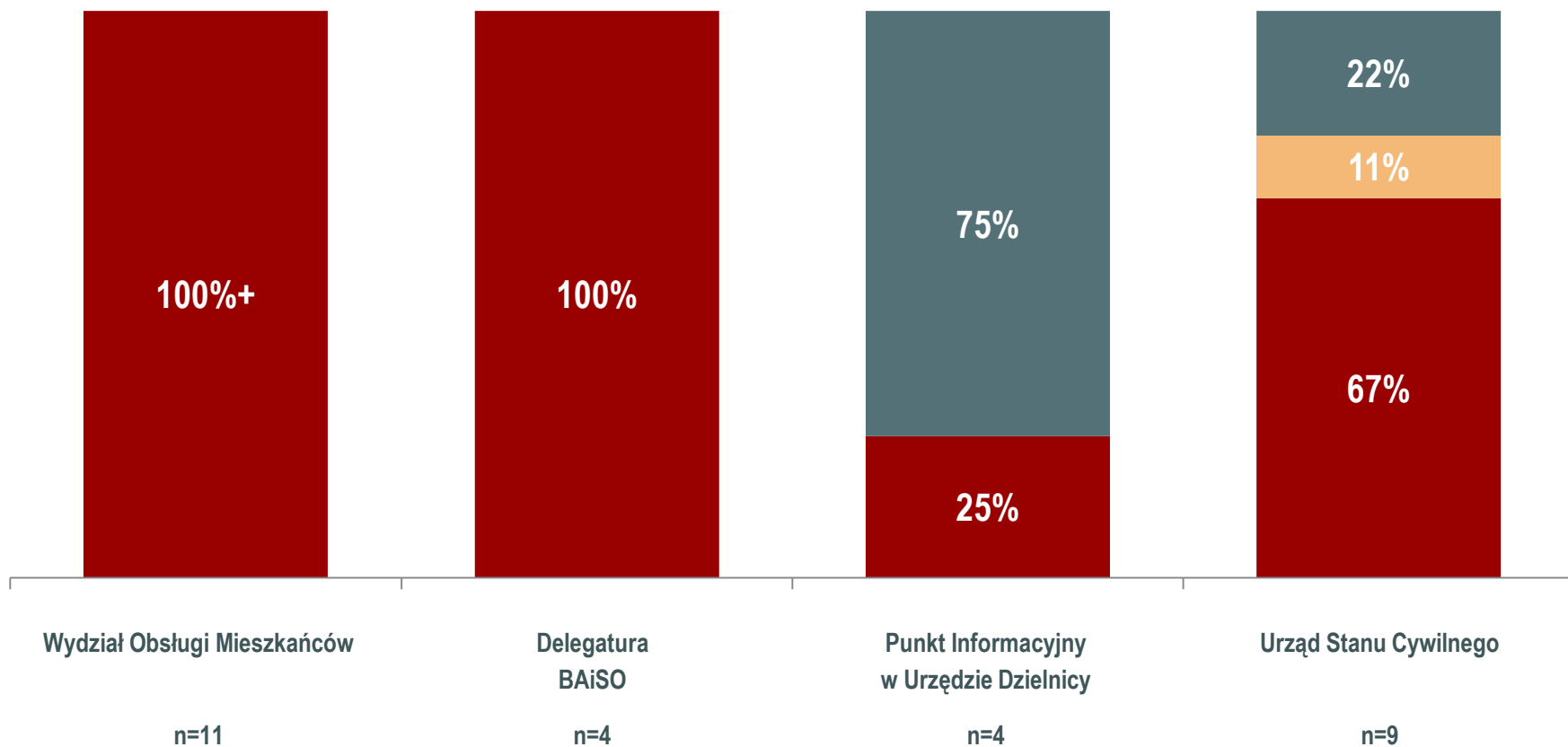
CZY W TRAKCIE ROZMOWY **DZWONIŁ TELEFON** ZNAJDUJĄCY SIĘ PRZY STANOWISKU, PRZY KTÓRYM MIAŁA MIEJSCE ROZMOWA?



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

CZY W TRAKCIE ROZMOWY URZĘDNIK ODBIERAŁ DZWONIĄCY TELEFON?

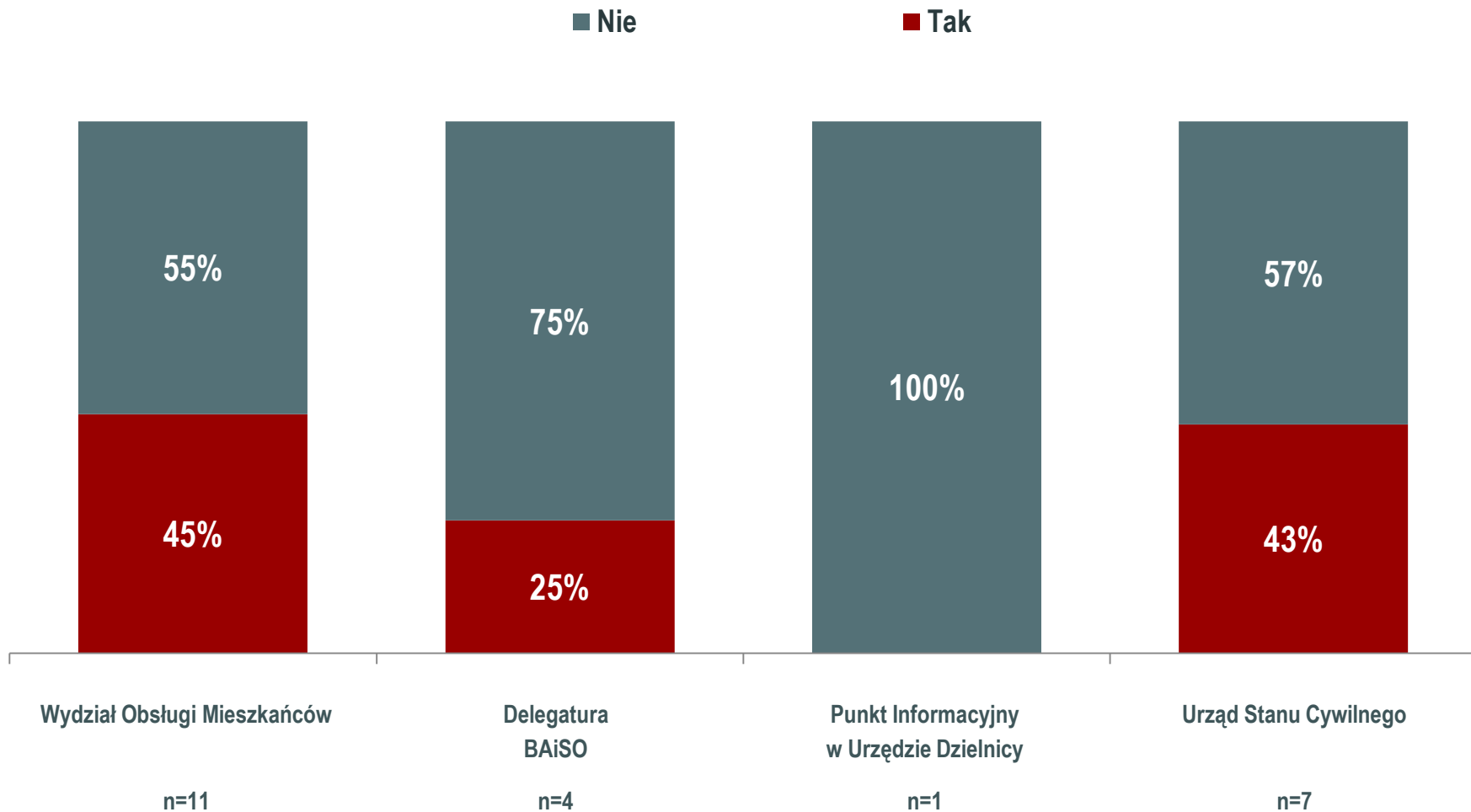
■ nie odebrał żadnego      ■ tak, odebrał tylko niektóre      ■ tak, odebrał wszystkie



Baza: Audyty podczas których dzwonił telefon

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

CZY PRZED ODEBRANIEM TELEFONU URZĘDNIK PRZEPROSIŁ/ POWIADOMIŁ, ŻE ODBIERZE TELEFON?



Baza: Audyty podczas których dzwonił telefon i urzędnik odebrał telefon

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

---

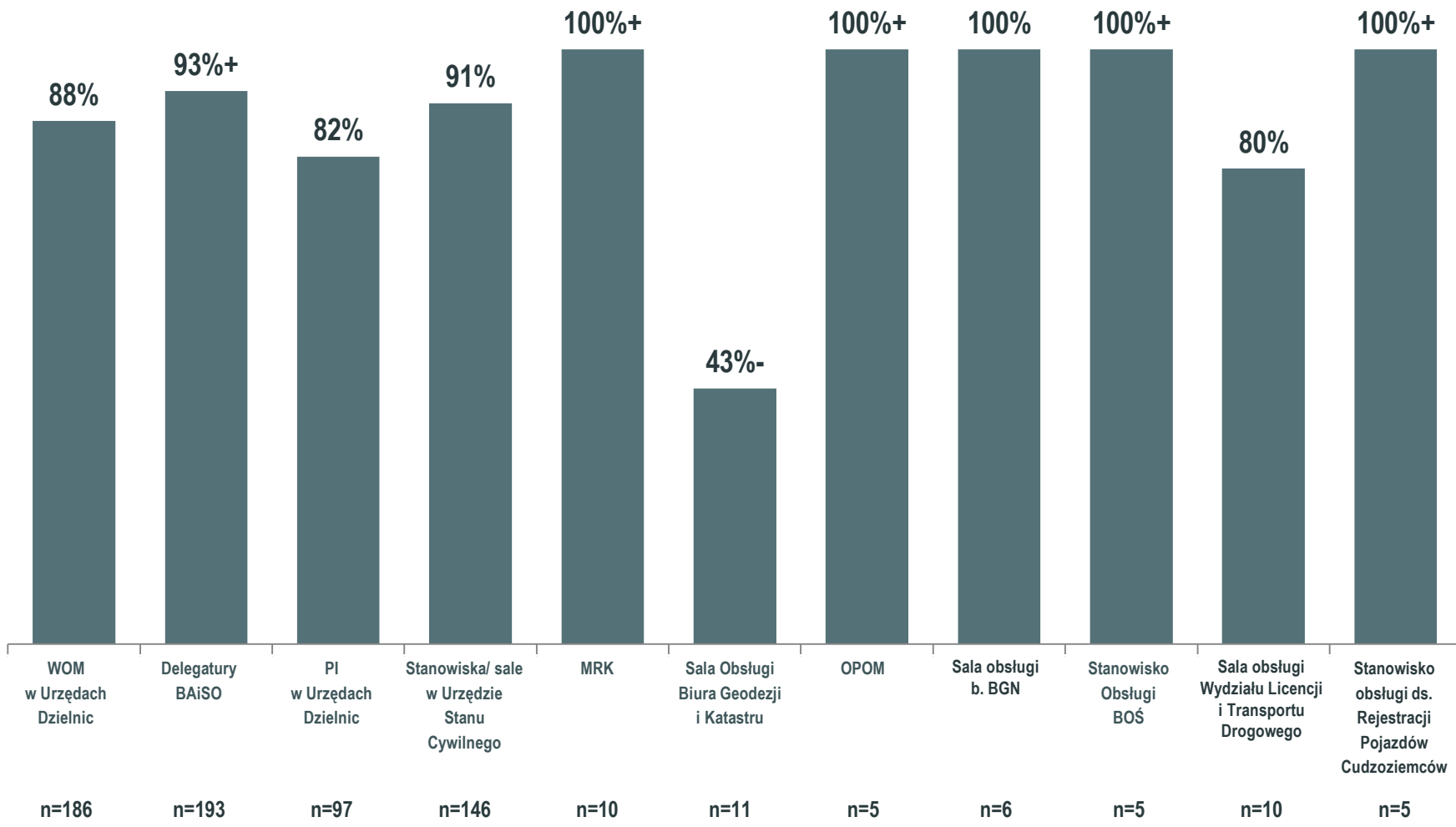
BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE DOKUMENTY

(% ODPOWIEDZI TAK)

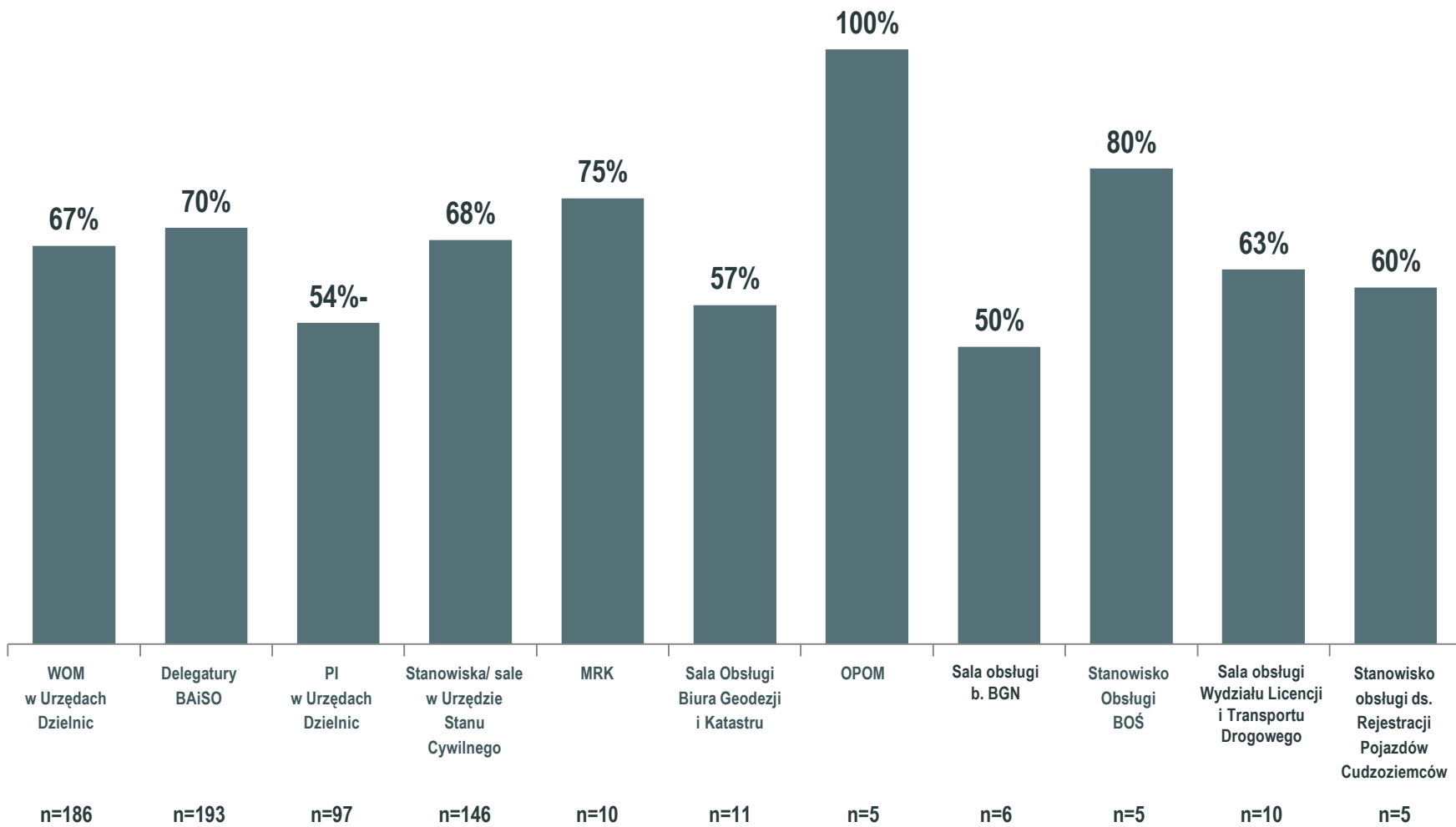


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

(% ODPOWIEDZI TAK)

WYMAGANE OPŁATY/  
BRAK OPŁAT

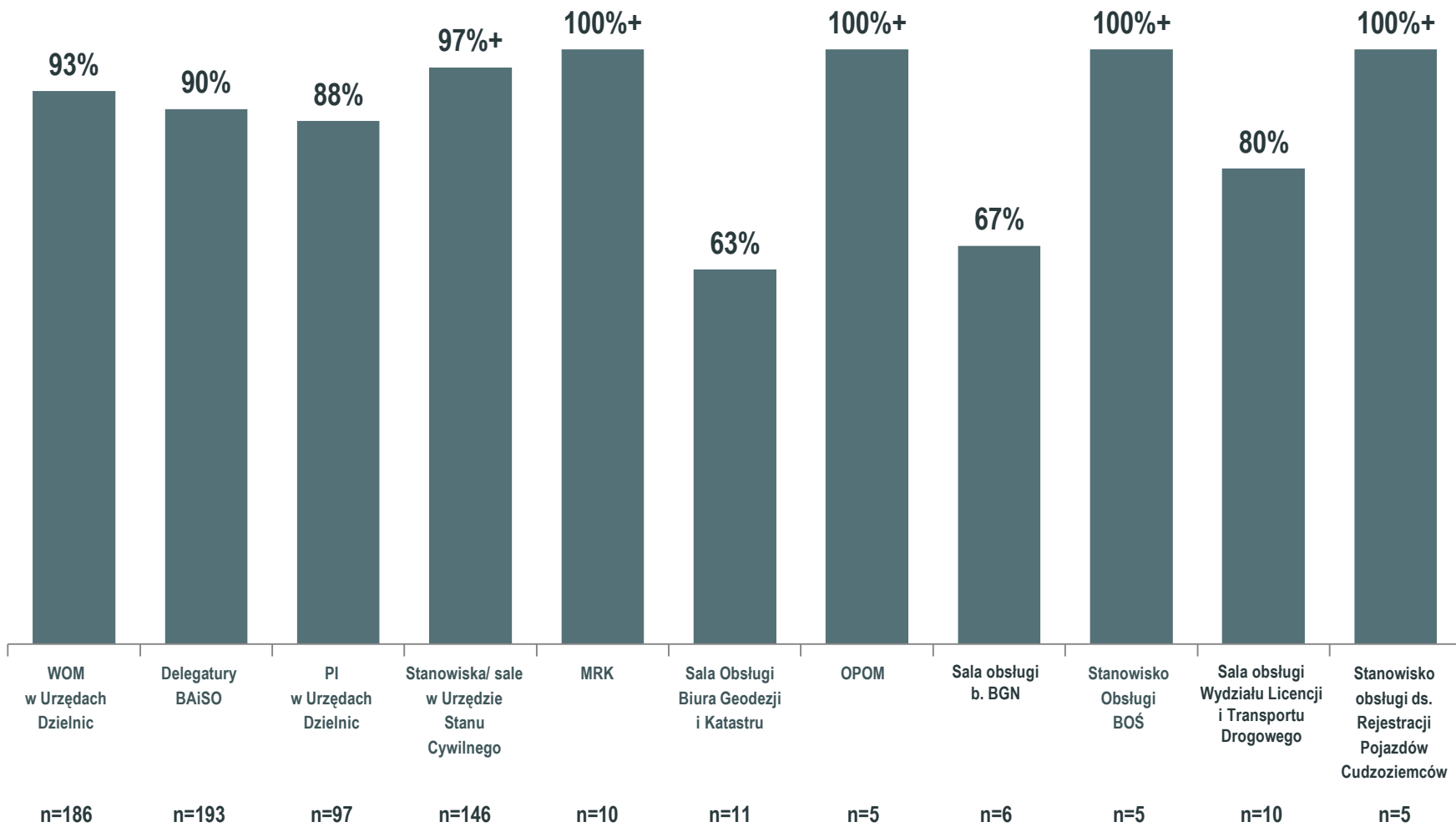


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

(% ODPOWIEDZI TAK)

MIEJSCE ZŁOŻENIA  
DOKUMENTÓW



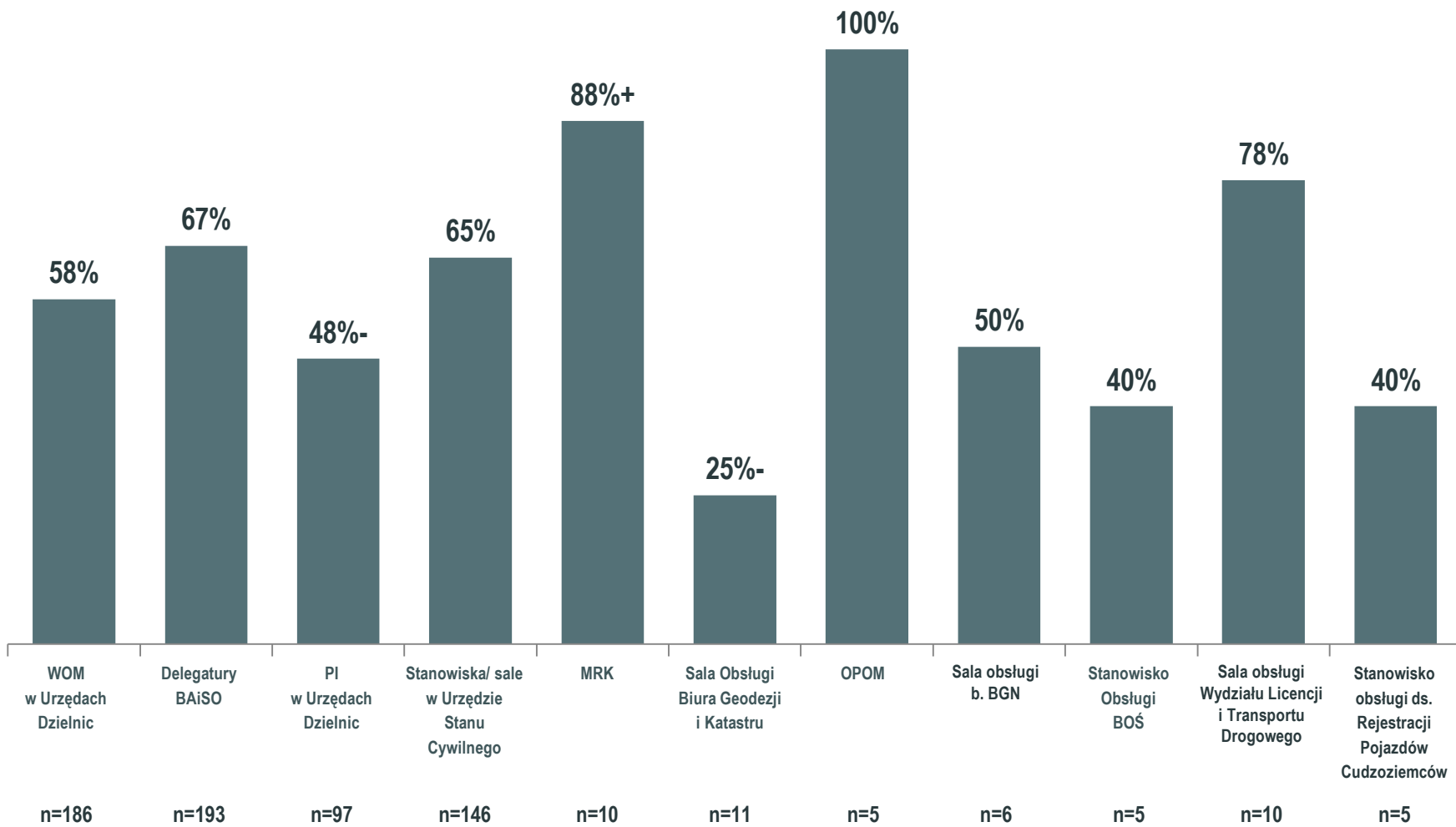


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

(% ODPOWIEDZI TAK)

**TERMIN ODPOWIEDZI  
(CZAS OCZEKIWANIA  
NA ROZPATRZENIE)**

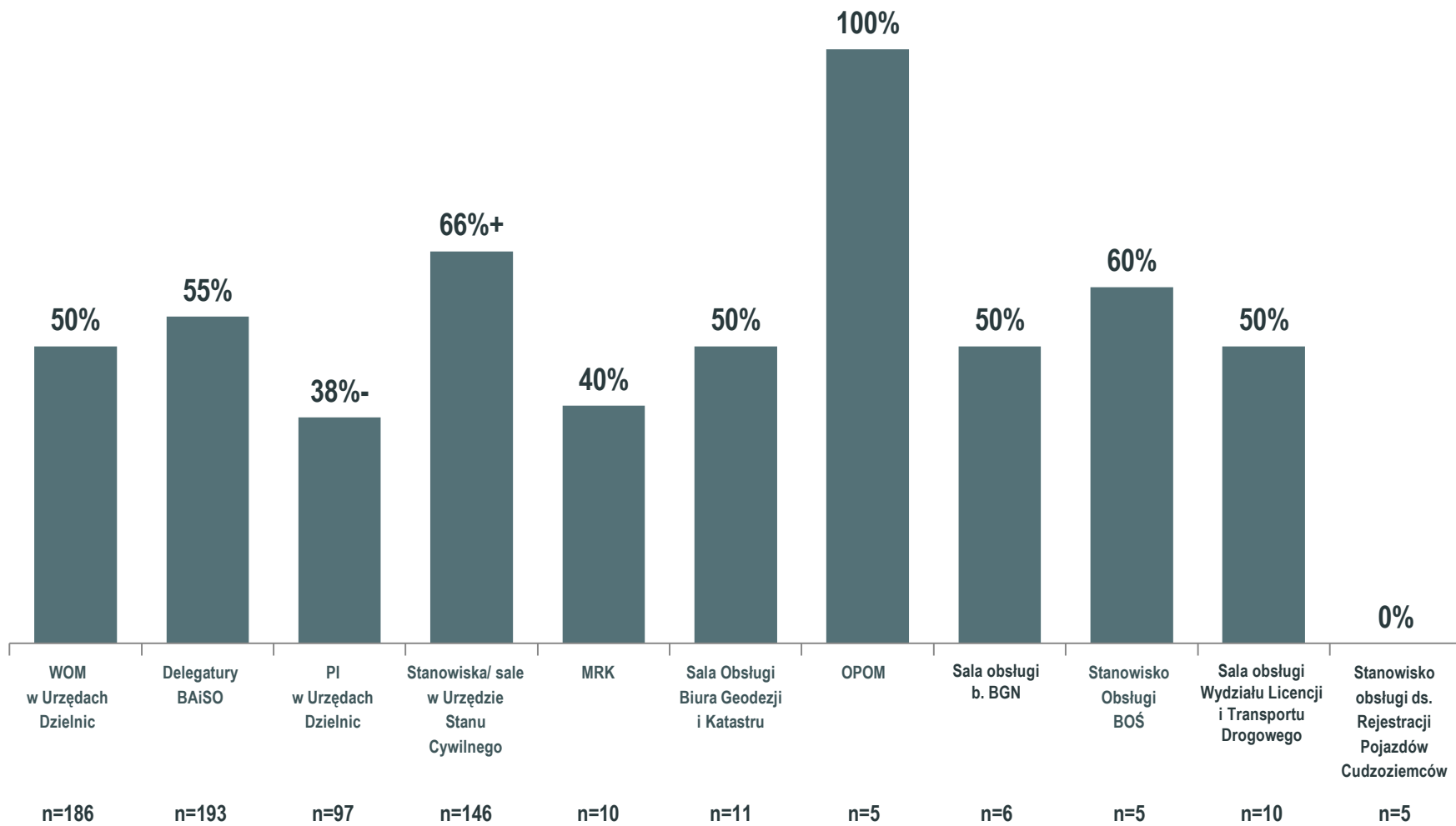


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

(% ODPOWIEDZI TAK)

MIEJSCE  
UISZCZENIA OPŁATY



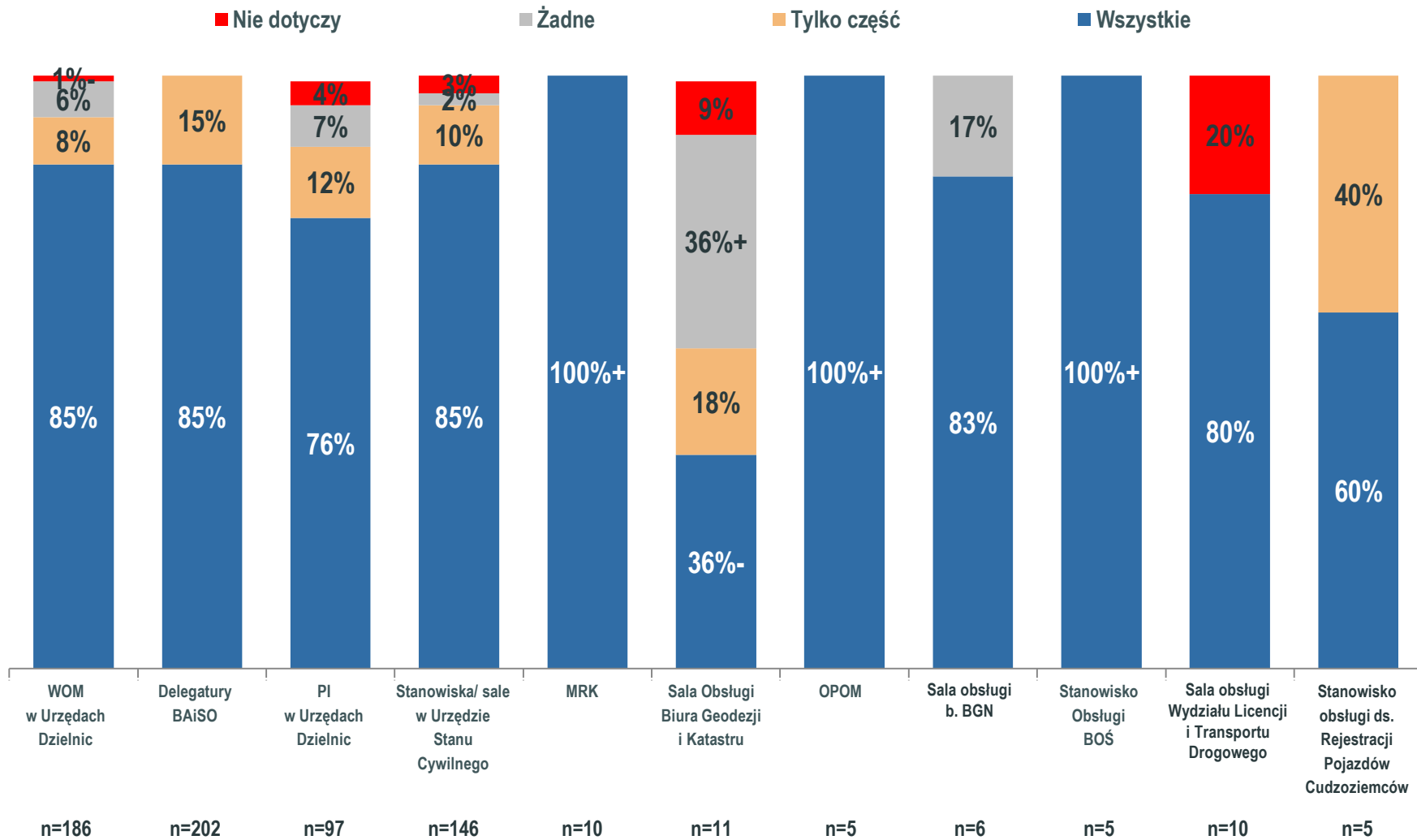
# Urzędnik – prawidłowe informacje

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – prawidłowe informacje

CZY INFORMACJE UDZIELONE PRZEZ URZĘDNIKA BYŁY PRAWIDŁOWE?



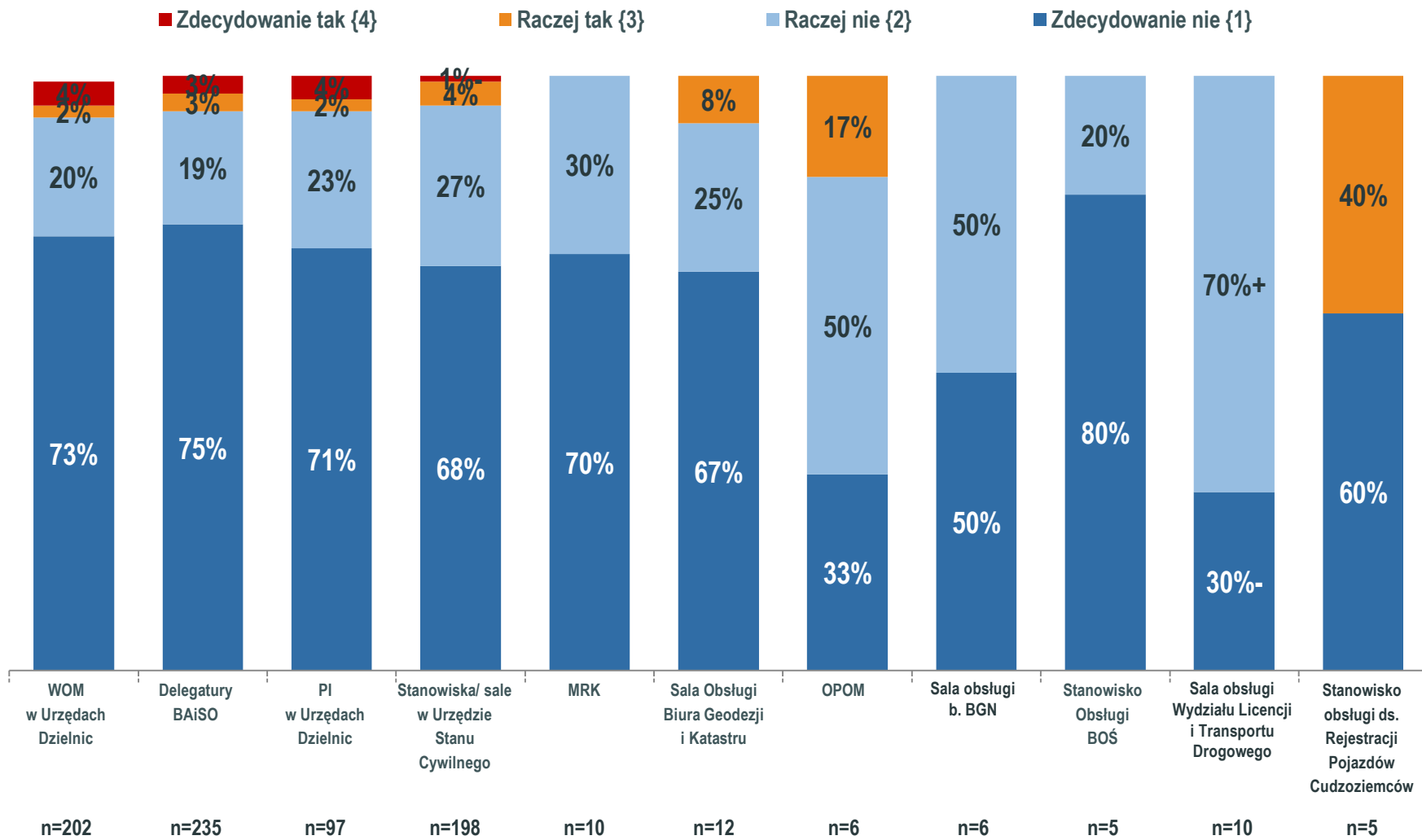
# Urzędnik – odczucia audytora

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – odczucia audytora

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?

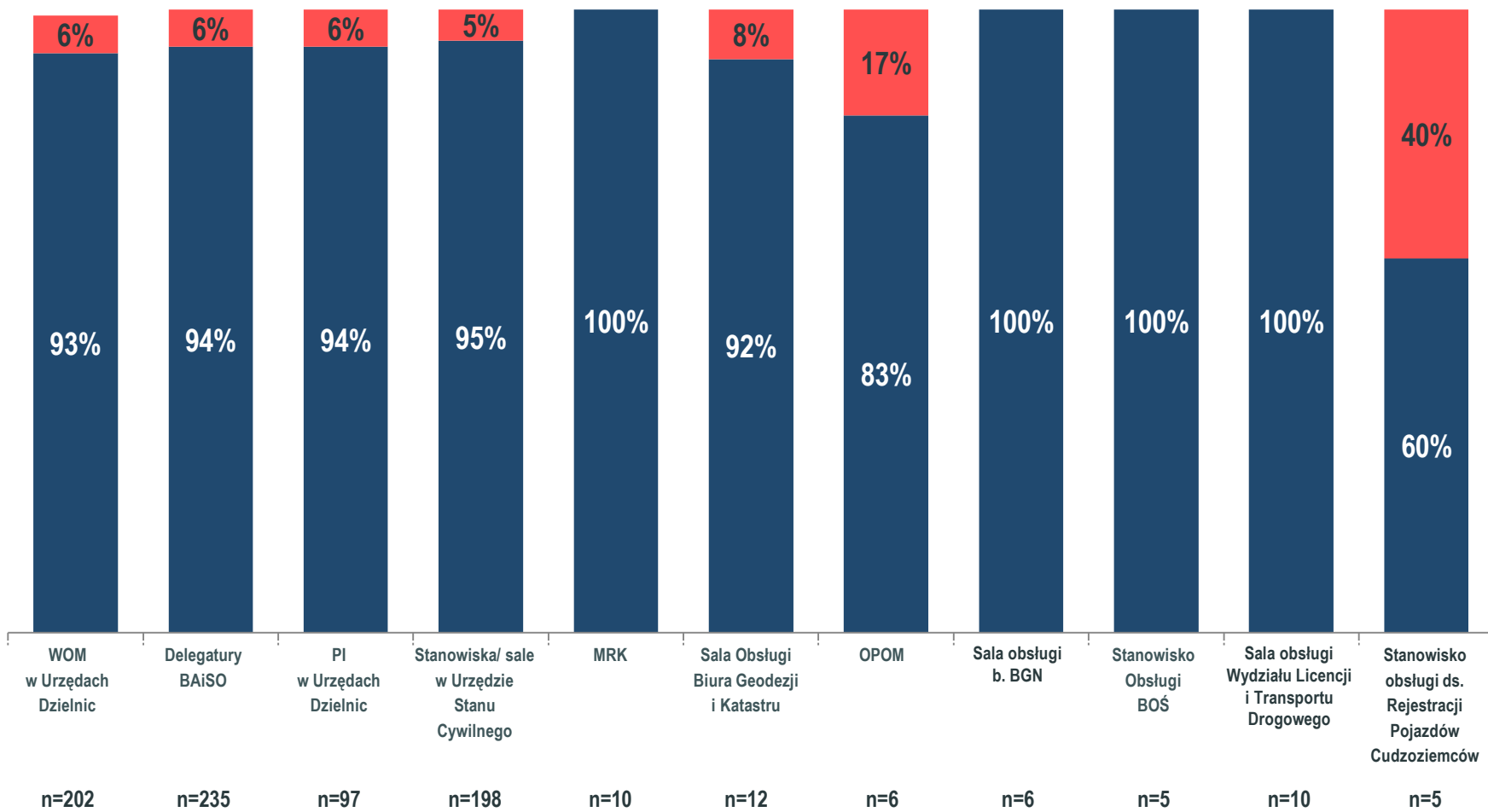


# Urzędnik – odczucia audytora – wartości skumulowane

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?

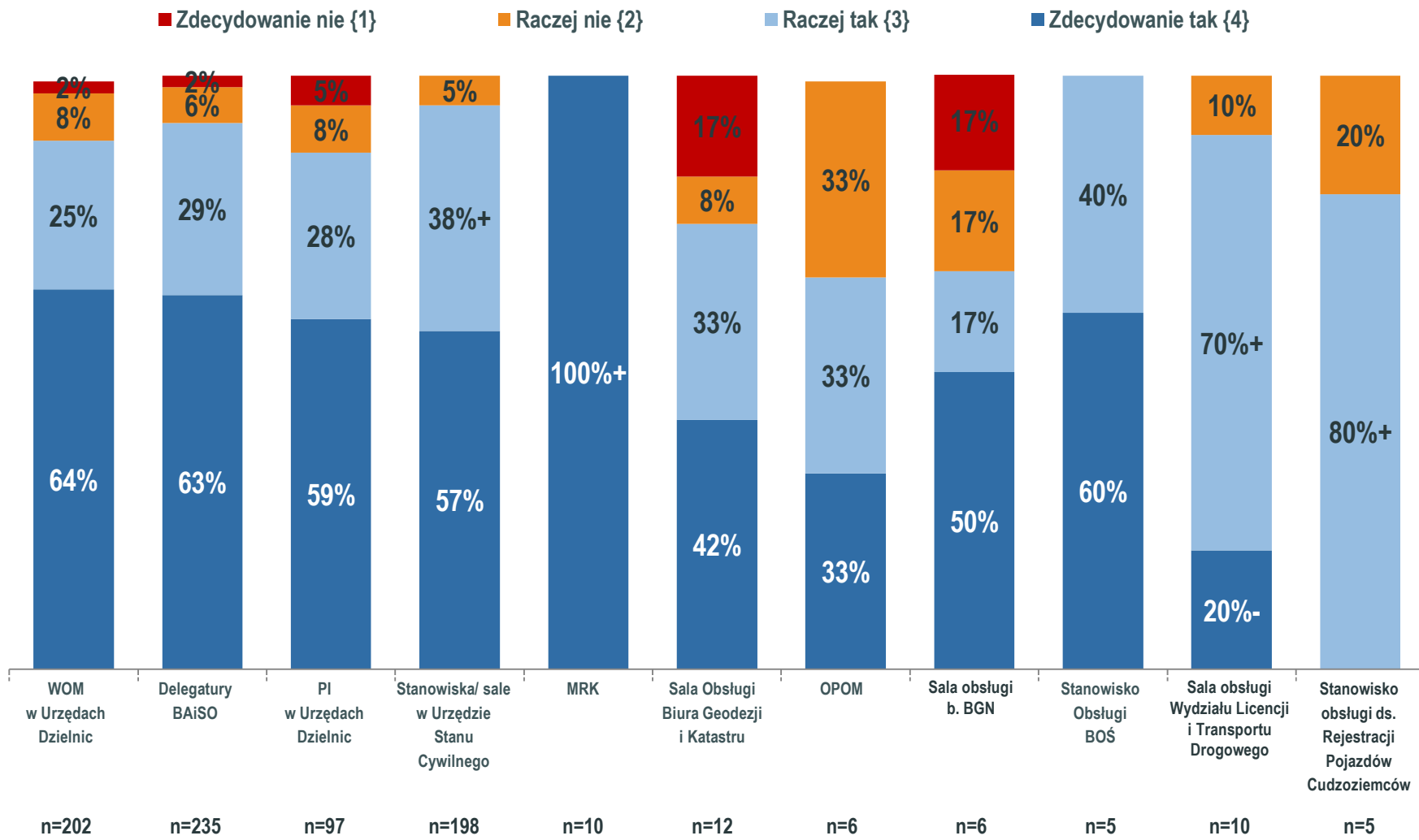
■ Odpowiedzi TAK

■ Odpowiedzi NIE



# Urzędnik – odczucia audytora

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?



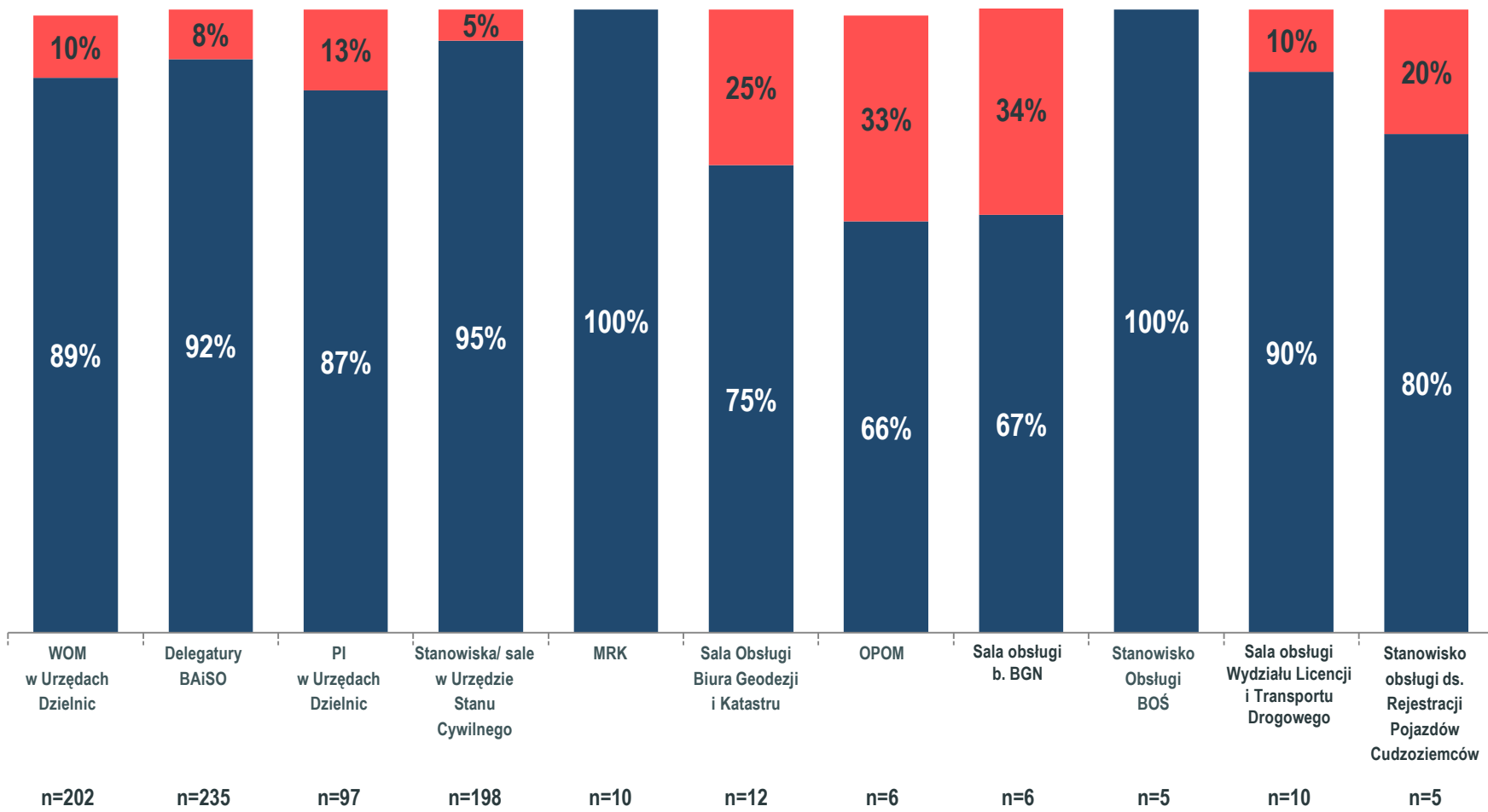


# Urzędnik – odczucia audytora – wartości skumulowane

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi NIE

■ Odpowiedzi TAK





# Urzędnik – opłaty

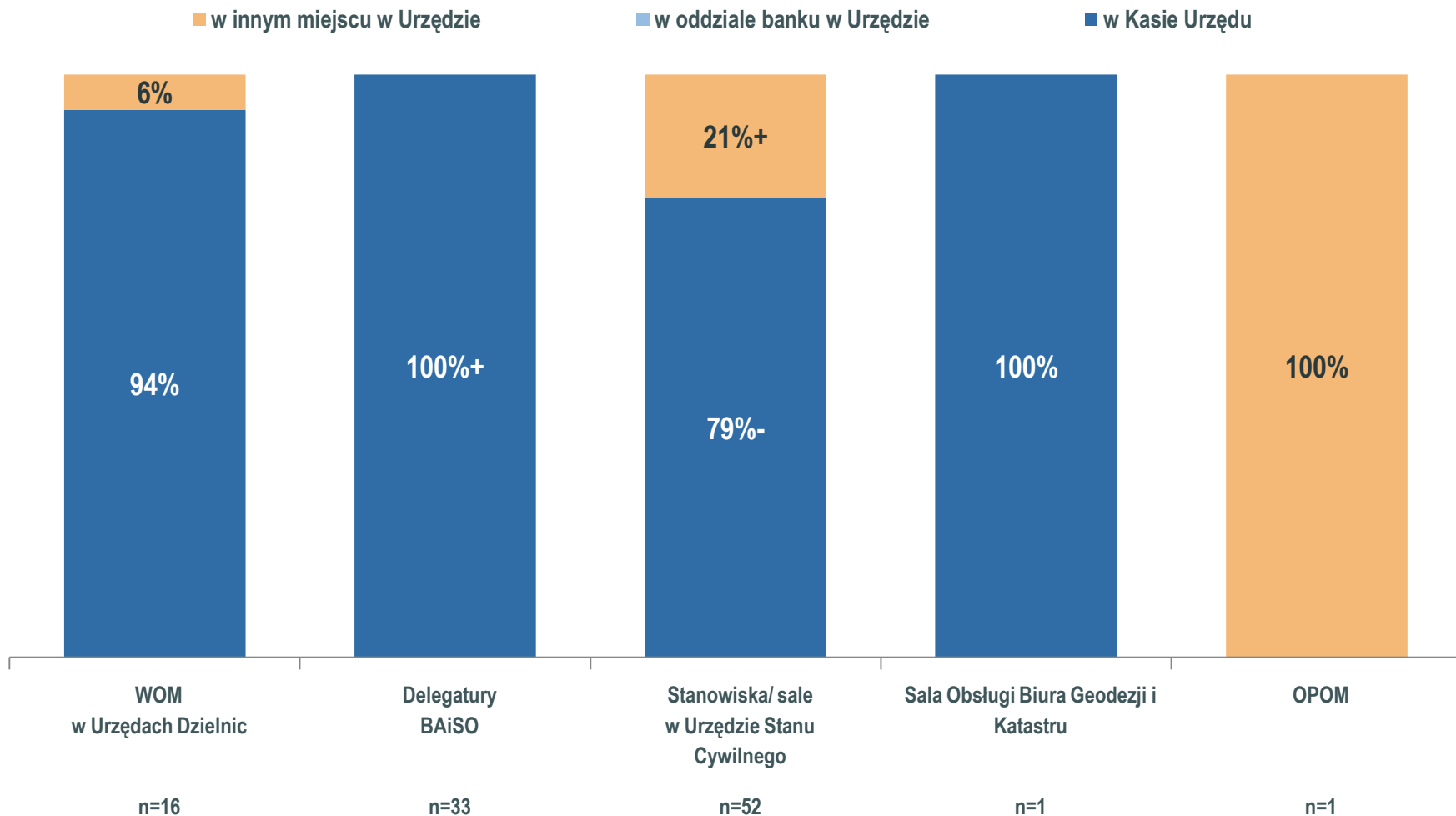
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Miejsce uiszczenia opłaty

AUDYTY Z FAKTYCZNYM ZAŁATWIENIEM SPRAWY

GDZIE UIŚCIŁEŚ/AŚ OPŁATĘ?



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste z faktycznym załatwieniem sprawy, gdzie była uiszczana opłata)

# Wyniki dla Urzędów Dzielnic

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Czas oczekiwania na obsługę/ kolejki

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Czas oczekiwania na obsługę

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ (W MINUTACH)	ŚREDNIA LICZBA KLIENTÓW OCZEKUJĄCYCH W KOLEJCE (W OSOBACH)
Wydział Obsługi Mieszkańców Bemowo	4,2 minut	0,6 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Białołęka	2,4 minut	0,5 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Bielany	3,7 minut	0,8 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Mokotów	5,7 minut	0,5 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Ochota	1,4 minuty	0,2 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Praga-Południe	7,2 minut	1,3 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Praga-Północ	1,9 minuty	0 osób
Wydział Obsługi Mieszkańców Rembertów	1,5 minuty	0 osób
Wydział Obsługi Mieszkańców Śródmieście	3,9 minut	0 osób
Wydział Obsługi Mieszkańców Targówek	3,4 minut	0,3 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Ursus	1,9 minuty	0 osób
Wydział Obsługi Mieszkańców Ursynów	2,6 minut	0,2 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Wawer	3,2 minut	0,3 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Wesola	1,5 minuty	0,2 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Wilanów	2,5 minut	0,3 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Włochy	1,9 minuty	0,1 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Wola	2 minuty	0,4 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Żoliborz	1,9 minuty	0,3 osoby

# Czas oczekiwania na obsługę DELEGATURY BAiSO

KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ (W MINUTACH)	ŚREDNIA LICZBA KLIENTÓW OCZEKUJĄCYCH W KOLEJCE (W OSOBACH)
Delegatura BAiSO Bemowo	3,1 minut	0,9 osoby
Delegatura BAiSO Białoleka	16,4 minut	4,7 osób
Delegatura BAiSO Bielany	4,8 minut	2,9 osób
Delegatura BAiSO Mokotów	5,5 minut	2,7 osób
Delegatura BAiSO Ochota	2,6 minut	1,4 osoby
Delegatura BAiSO Praga-Południe	11,9 minut	3,2 osób
Delegatura BAiSO Praga-Północ	3,9 minut	0,5 osoby
Delegatura BAiSO Rembertów	2 minuty	0,1 osoby
Delegatura BAiSO Śródmieście	2 minuty	0,3 osoby
Delegatura BAiSO Targówek	7,5 minut	2,4 osoby
Delegatura BAiSO Ursus	5,6 minut	1 osoba
Delegatura BAiSO Ursynów	7,1 minut	1,1 osoby
Delegatura BAiSO Wawer	1,3 minut	0,1 osoby
Delegatura BAiSO Wesola	5,6 minut	0,3 osoby
Delegatura BAiSO Wilanów	4,7 minut	1 osoba
Delegatura BAiSO Włochy	4,5 minut	0,6 osoby
Delegatura BAiSO Wola	2,8 minut	0,7 osoby
Delegatura BAiSO Żoliborz	5,5 minut	0,8 osoby

# Czas oczekiwania na obsługę

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ (W MINUTACH)	ŚREDNIA LICZBA KLIENTÓW OCZEKUJĄCYCH W KOLEJCE (W OSOBACH)
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bemowo	1,3 minuty	0,4 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Białołęka	2,2 minut	0,4 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bielany	1,4 minuty	0 osób
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów	1 minuta	0 osób
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ochota	2,2 minut	0,6 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe	1,6 minuty	0,4 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Północ	1 minuta	0,6 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Rembertów	1,4 minuty	0 osób
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście	1 minuta	0 osób
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Targówek	5,8 minut	0,4 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursus	1,2 minuty	0 osób
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursynów	1,4 minuty	0,2 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wawer	3 minuty	0,4 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wesoła	1 minuta	0,4 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wilanów	1,4 minuty	0,2 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Włochy	3,2 minut	1,6 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wola	1,6 minuty	0 osób
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Żoliborz	4 minuty	1,2 osoby



# Czas oczekiwania na obsługę SALE/STANOWISKA W URZĘDACH STANU CYWILNEGO

KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ (W MINUTACH)	ŚREDNIA LICZBA KLIENTÓW OCZEKUJĄCYCH W KOLEJCE (W OSOBACH)
Urząd Stanu Cywilnego Białołęka	4,6 minut	0,6 osoby
Urząd Stanu Cywilnego Bielany	2,9 minut	0,5 osoby
Urząd Stanu Cywilnego Mokotów	11,8 minuty	1,1 osoby
Urząd Stanu Cywilnego Ochota	14,6 minut	2,6 osób
Urząd Stanu Cywilnego Praga-Południe	2,7 minut	0,5 osoby
Urząd Stanu Cywilnego Praga-Północ	6,5 minut	0,6 osoby
Urząd Stanu Cywilnego Śródmieście	3,9 minut	1,5 osoby
Urząd Stanu Cywilnego Targówek	4,3 minut	1 osoba
Urząd Stanu Cywilnego Ursus	8,3 minut	0,9 osoby
Urząd Stanu Cywilnego Ursynów	9,4 minut	1,9 osób
Urząd Stanu Cywilnego Wawer	1,6 minuty	0,1 osoby
Urząd Stanu Cywilnego Wesoła	1,8 minuty	0,2 osoby
Urząd Stanu Cywilnego Wilanów	1 minuta	0 osób
Urząd Stanu Cywilnego Wola	5,5 minut	0,6 osoby

# Otoczenie i wygląd miejsca

---

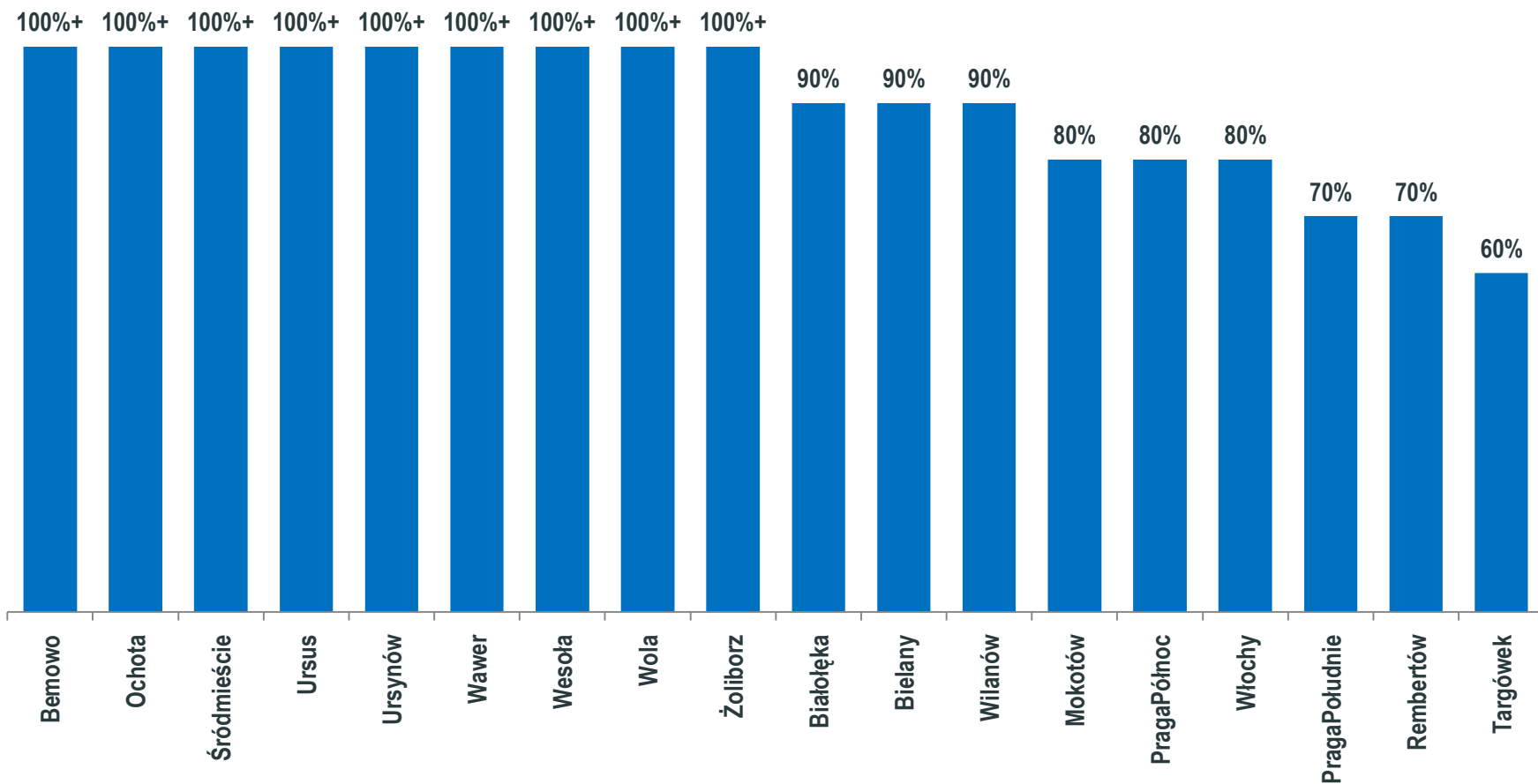
BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Otoczenie i wygląd miejsca

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY MIEJSCE JEST DOBRZE OZNAKOWANE?

(% ODPOWIEDZI TAK)

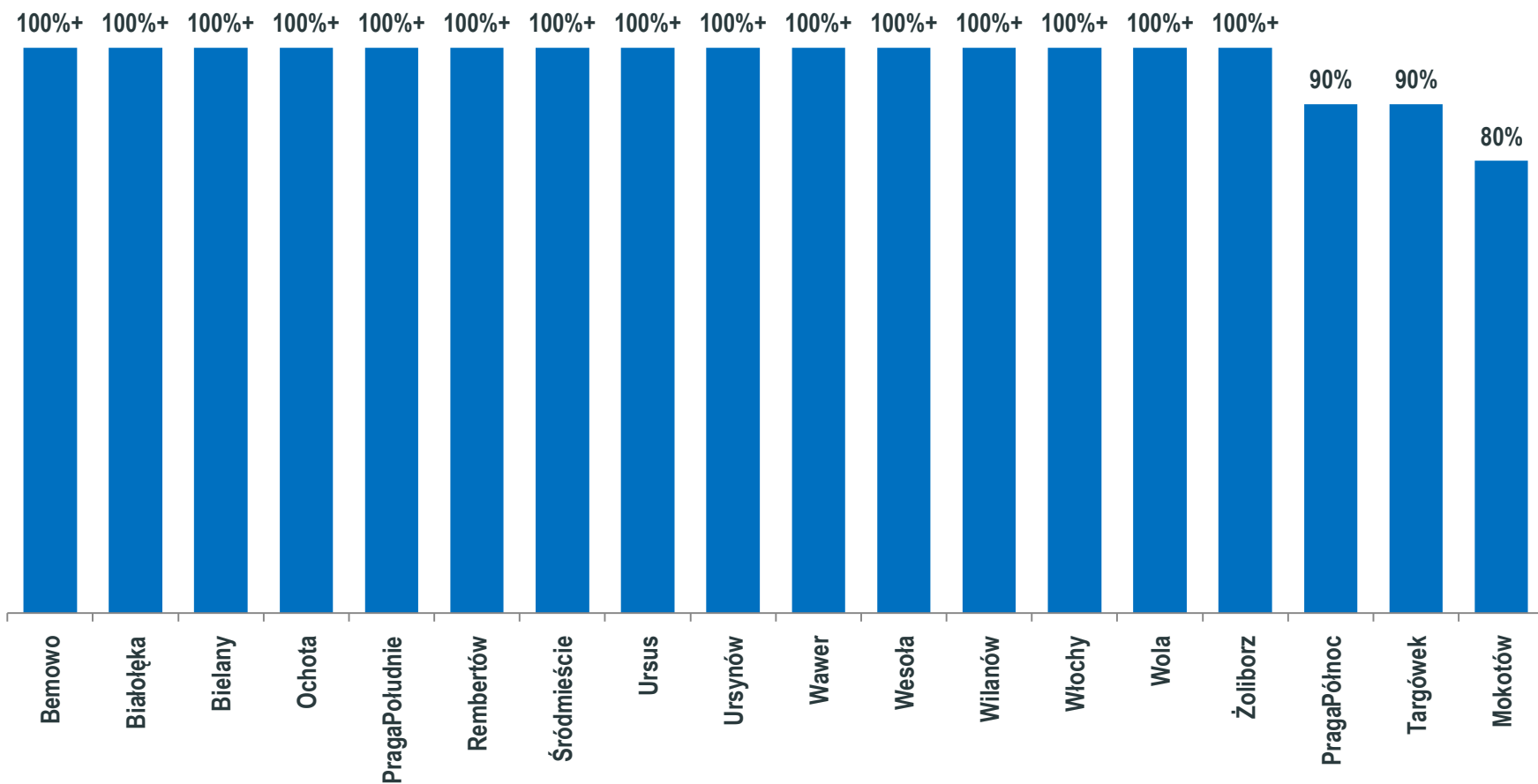


# Otoczenie i wygląd miejsca

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY W MIEJSCU PANUJE PORZĄDEK\CZY  
JEST CZYSTO?

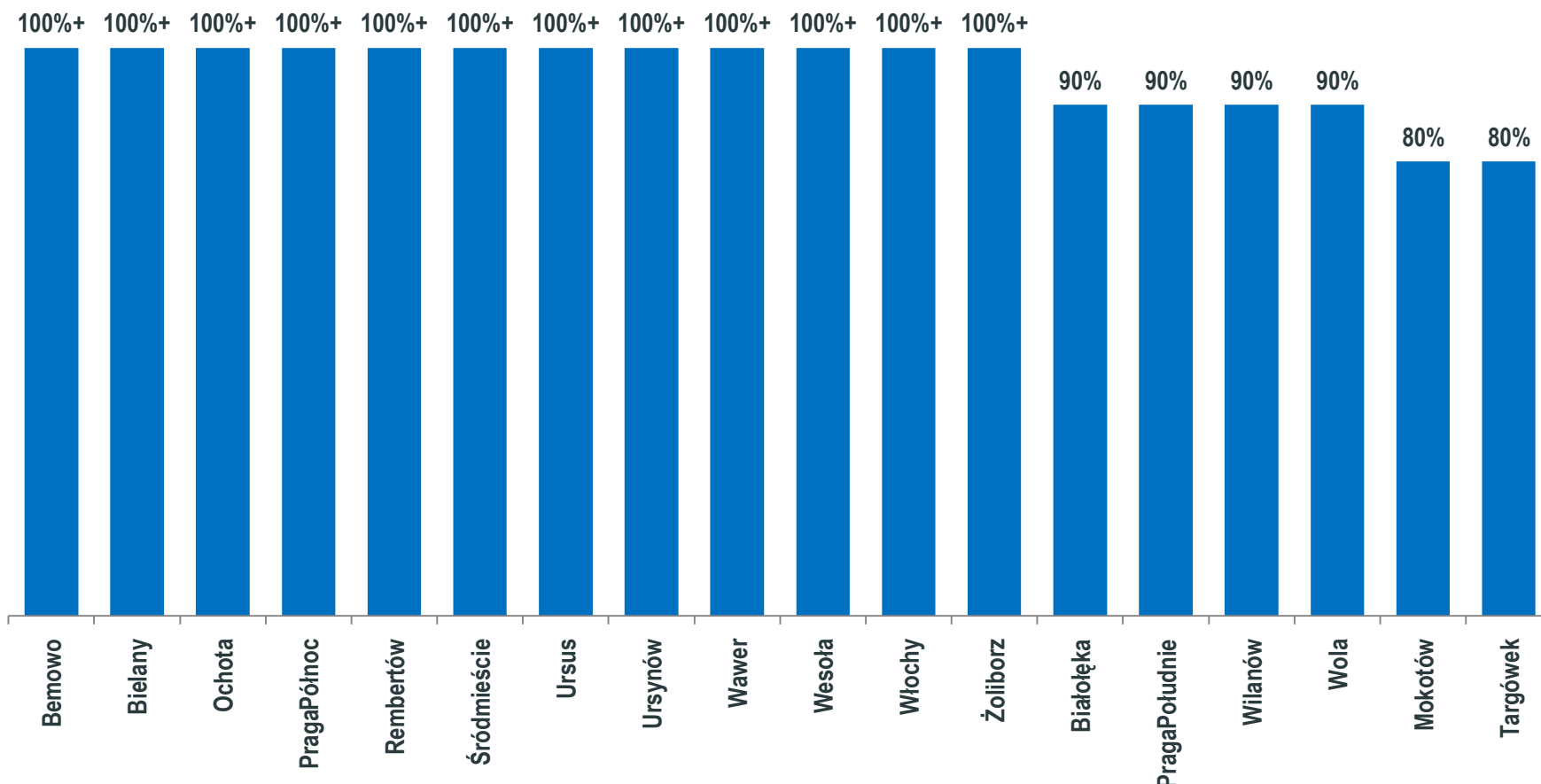


# Otoczenie i wygląd miejsca

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY LICZBA MIEJSC SIEDZĄCYCH DLA OCZEKUJĄCYCH JEST WYSTARCZAJĄCA?

(% ODPOWIEDZI TAK)

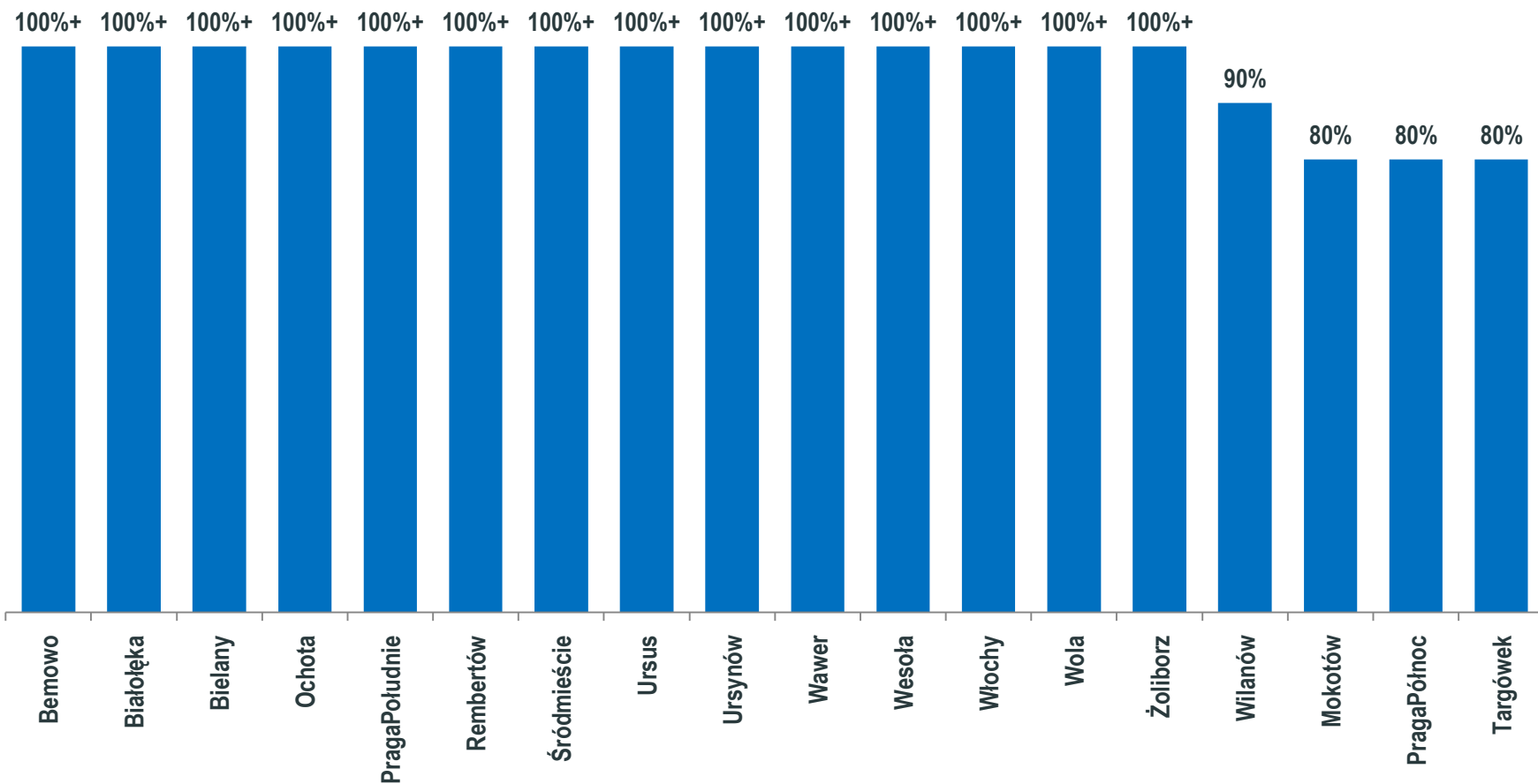


# Otoczenie i wygląd miejsca

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY LICZBA BLATÓW STOLIKÓW DO  
PISANIA FORMULARZY\ WNIOSKÓW JEST  
WYSTARCZAJĄCA?

(% ODPOWIEDZI TAK)

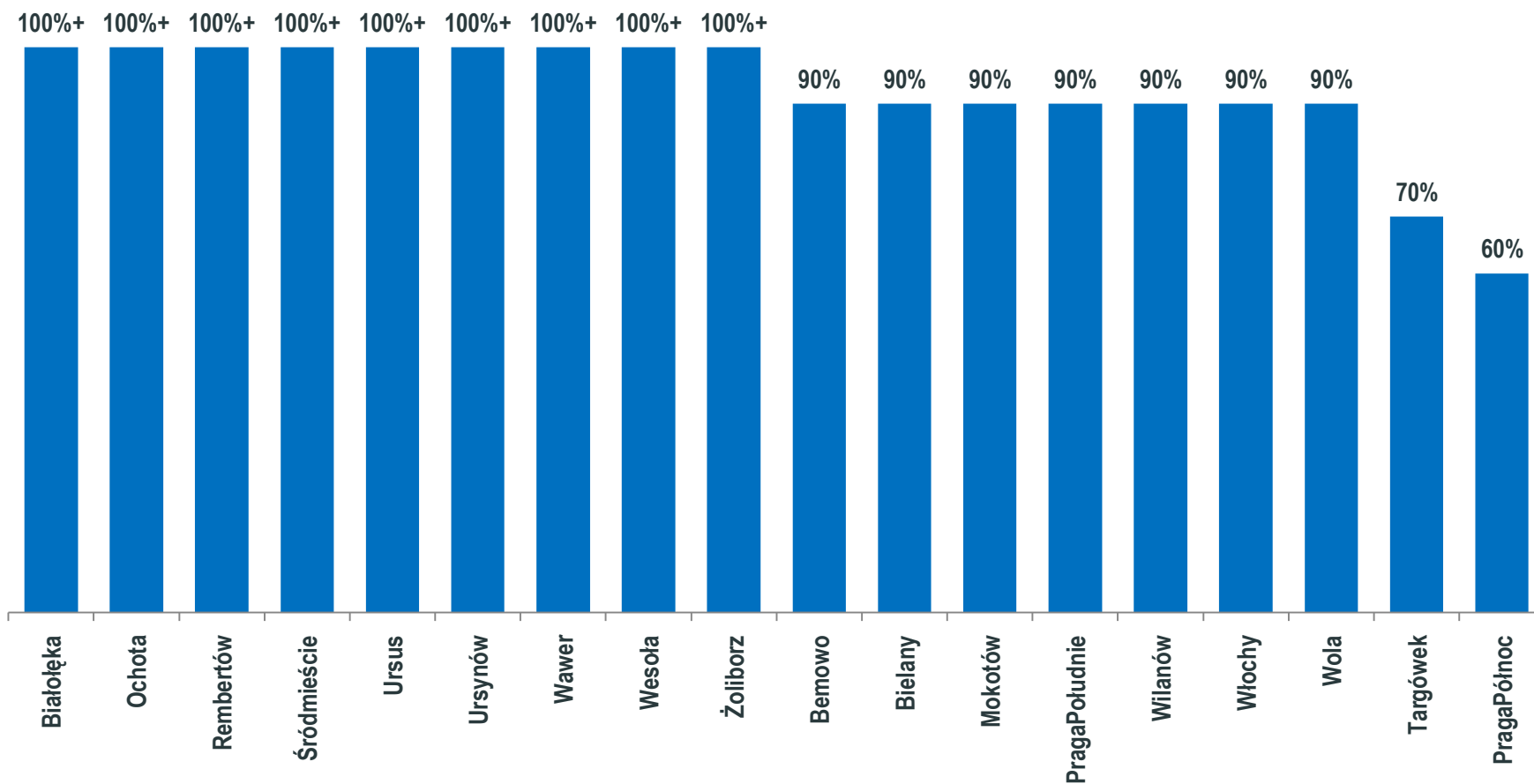


# Otoczenie i wygląd miejsca

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY KARTY INFORMACYJNE SĄ W MIEJSCU,  
W KTÓRYM ŁATWO JE ZAUWAŻYĆ?

(% ODPOWIEDZI TAK)

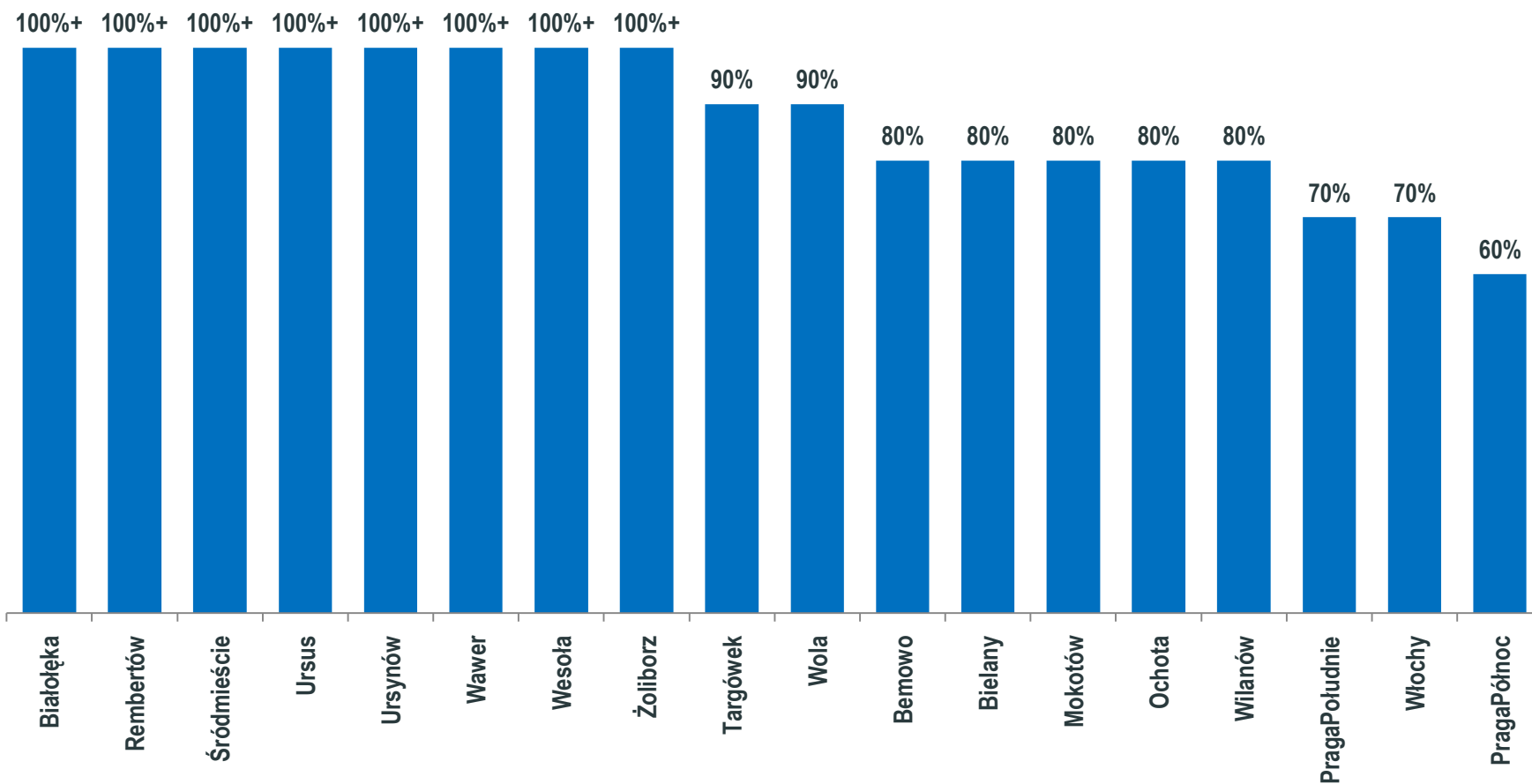


# Otoczenie i wygląd miejsca

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY FORMULARZE\ WNIOSKI SĄ W MIEJSCU,  
W KTÓRYM ŁATWO JE ZAUWAŻYĆ?

(% ODPOWIEDZI TAK)



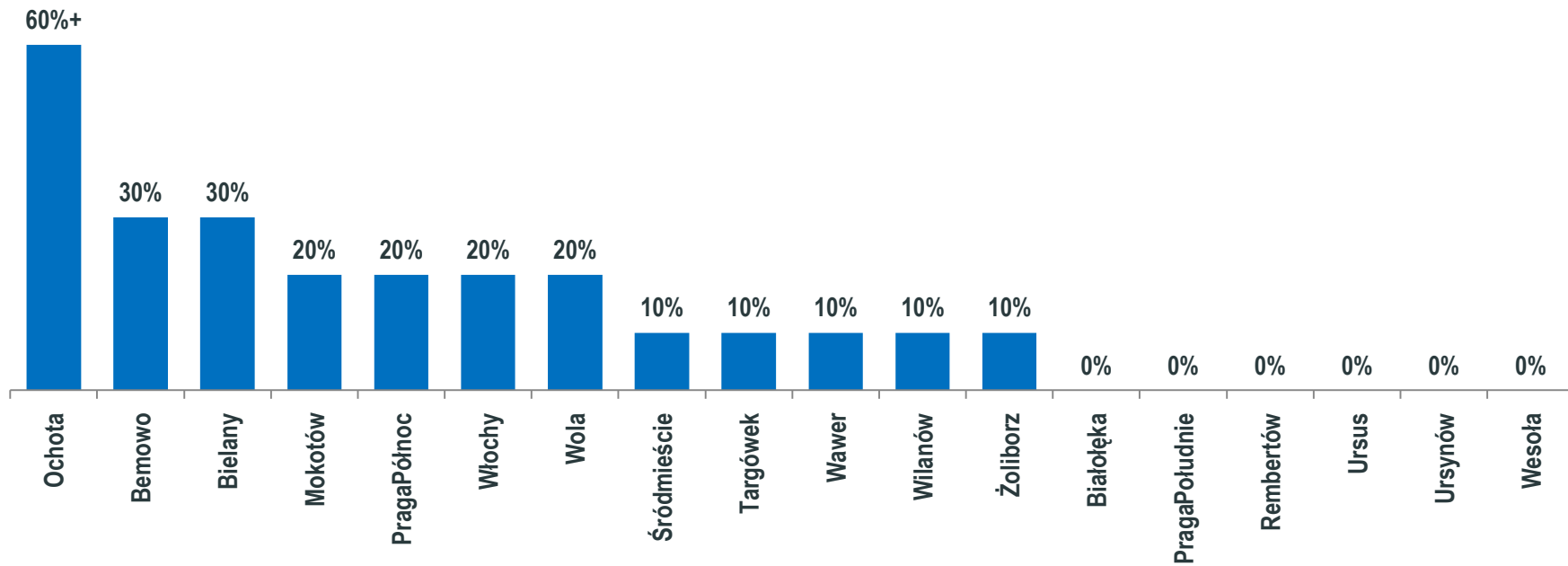


# Otoczenie i wygląd miejsca

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

Czy któryś z pracowników podszedł do Ciebie i zaoferował pomoc?

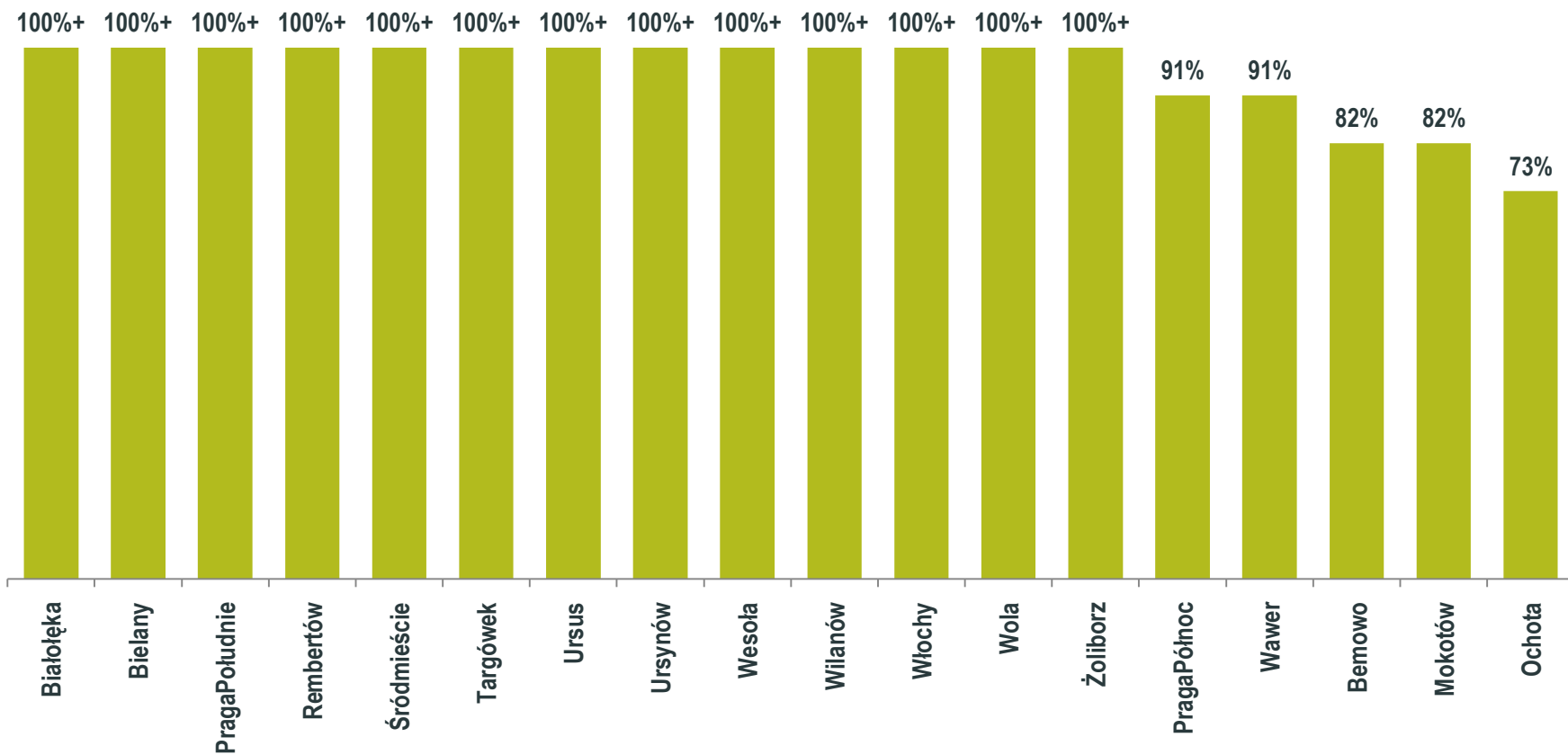
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca DELEGATURY BAISO

CZY MIEJSCE JEST DOBRZE OZNAKOWANE?

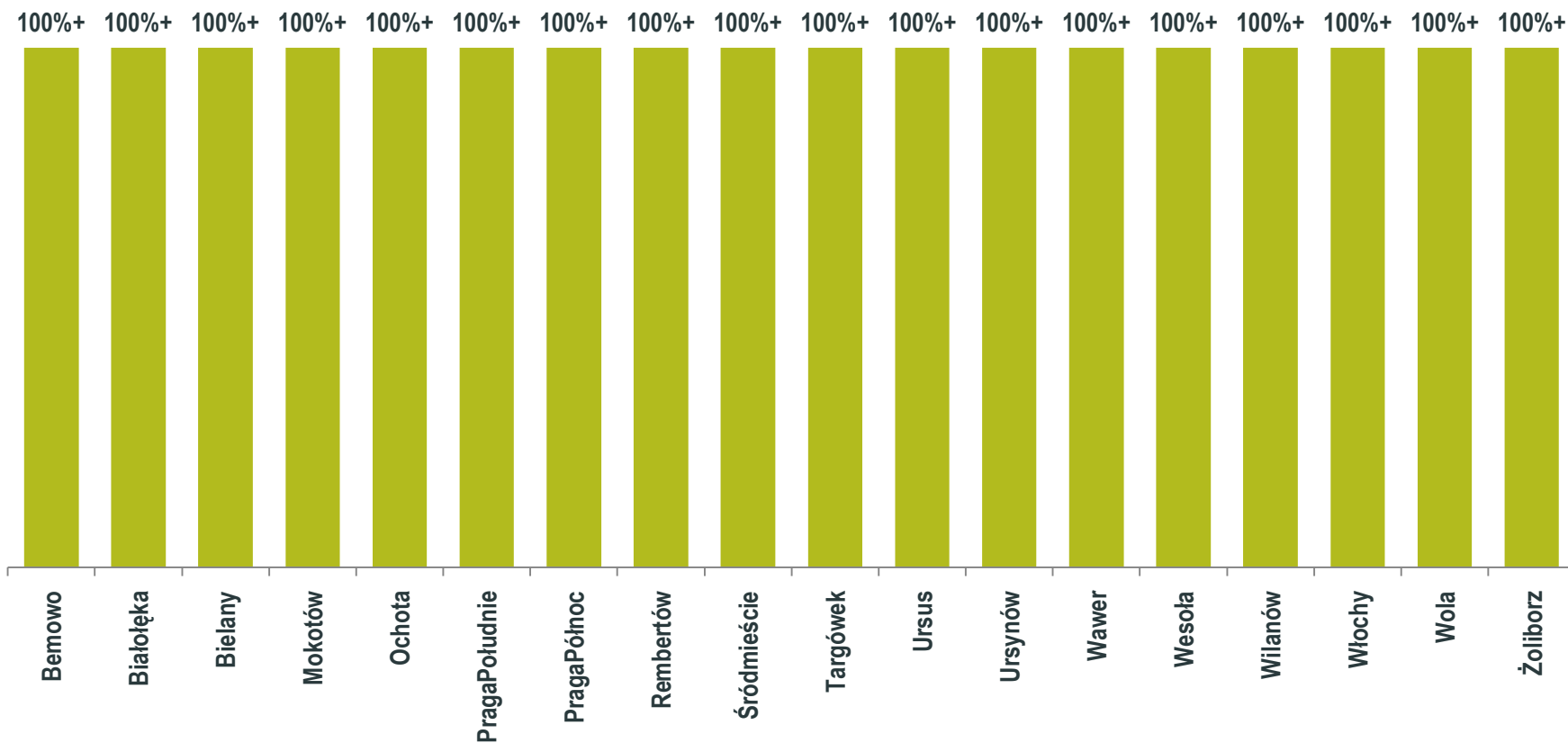
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca DELEGATURY BAISO

CZY W MIEJSCU PANUJE PORZĄDEK\CZY  
JEST CZYSTO?

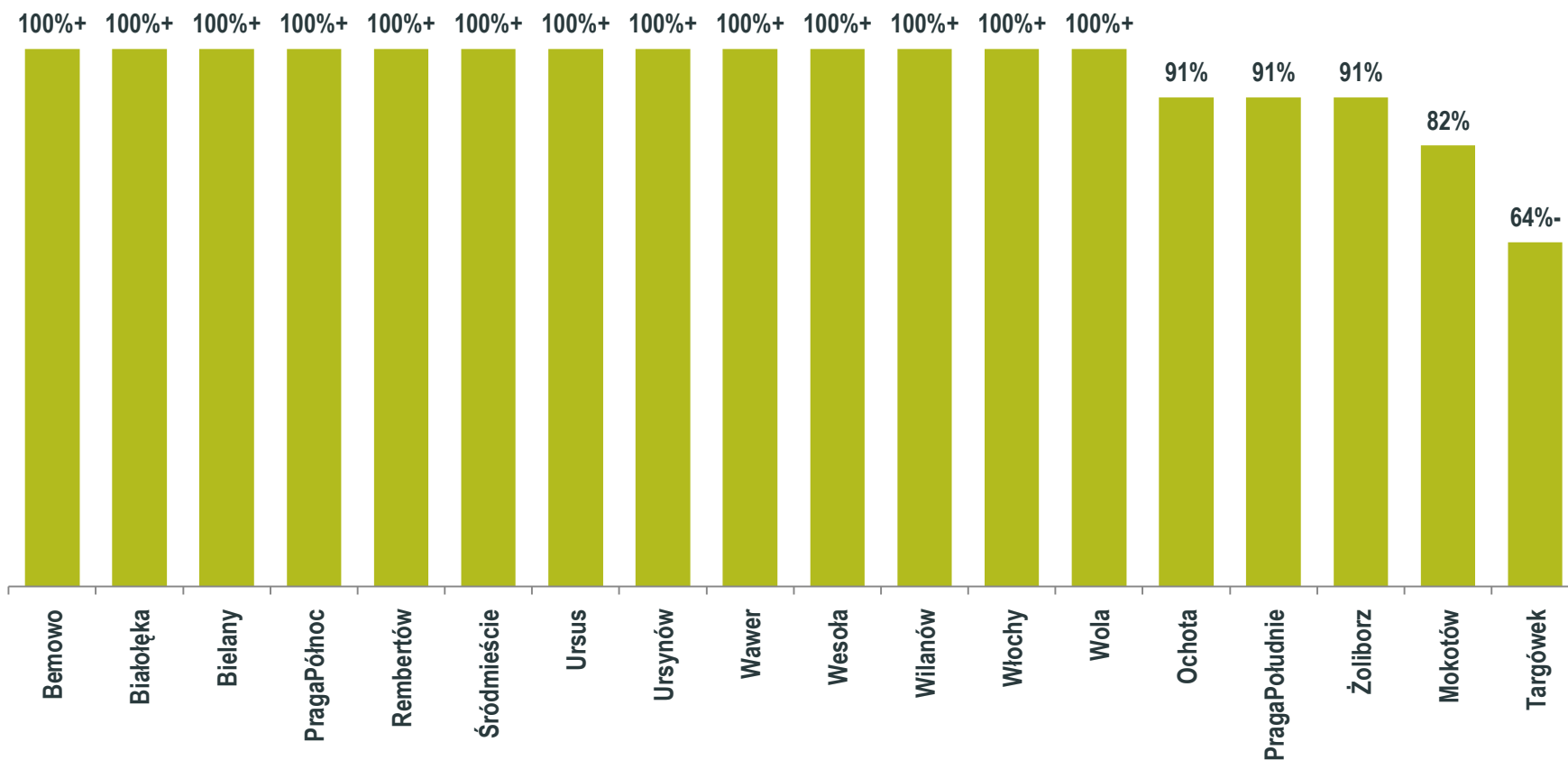
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca DELEGATURY BAISO

CZY LICZBA MIEJSC SIEDZĄCYCH DLA  
OCZEKUJĄCYCH JEST WYSTARCZAJĄCA?

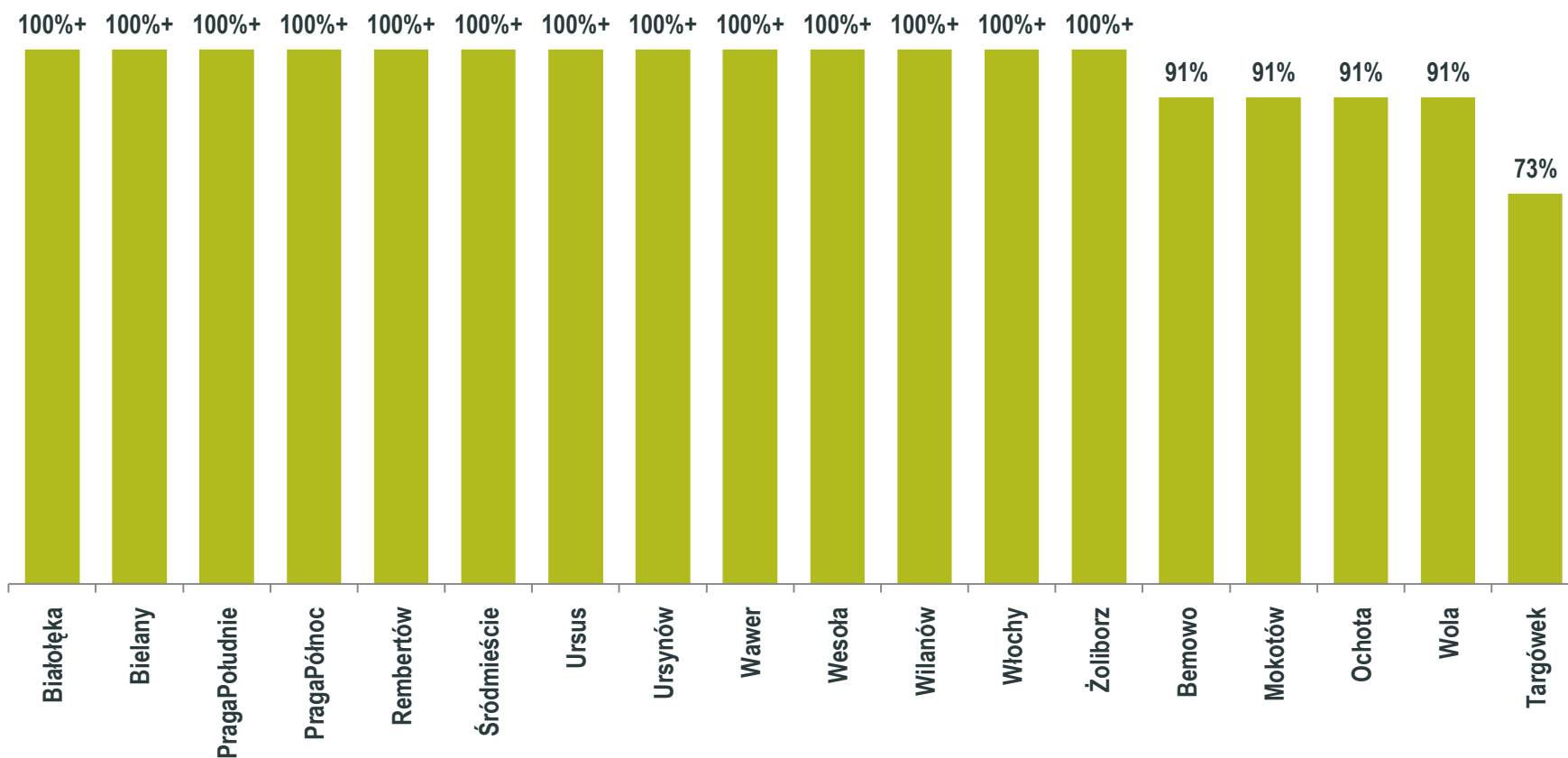
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca DELEGATURY BAISO

CZY LICZBA BLATÓW STOLIKÓW DO  
PISANIA FORMULARZY\ WNIOSKÓW JEST  
WYSTARCZAJĄCA?

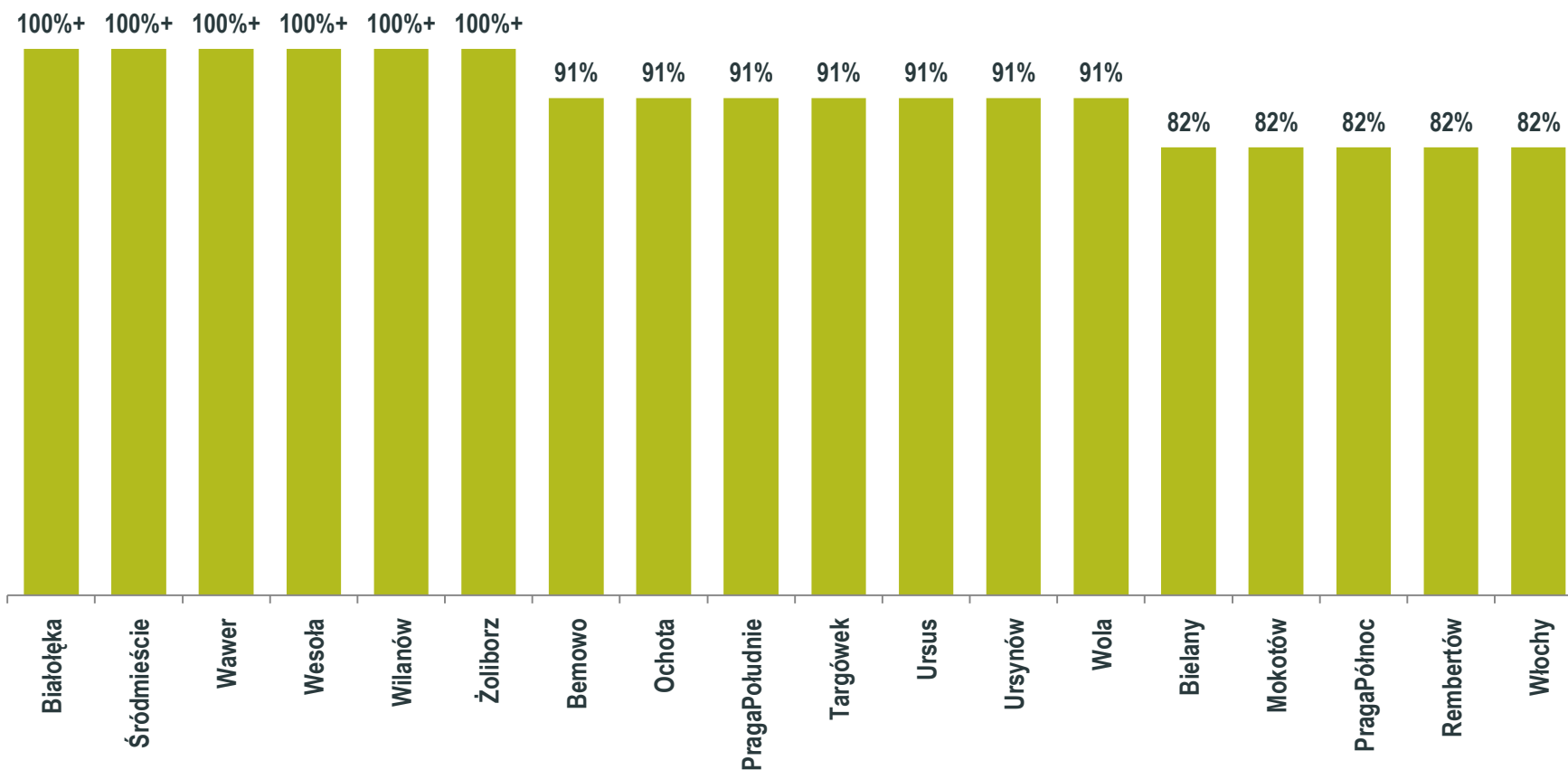
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca DELEGATURY BAISO

CZY KARTY INFORMACYJNE SĄ W MIEJSCU,  
W KTÓRYM ŁATWO JE ZAUWAŻYĆ?

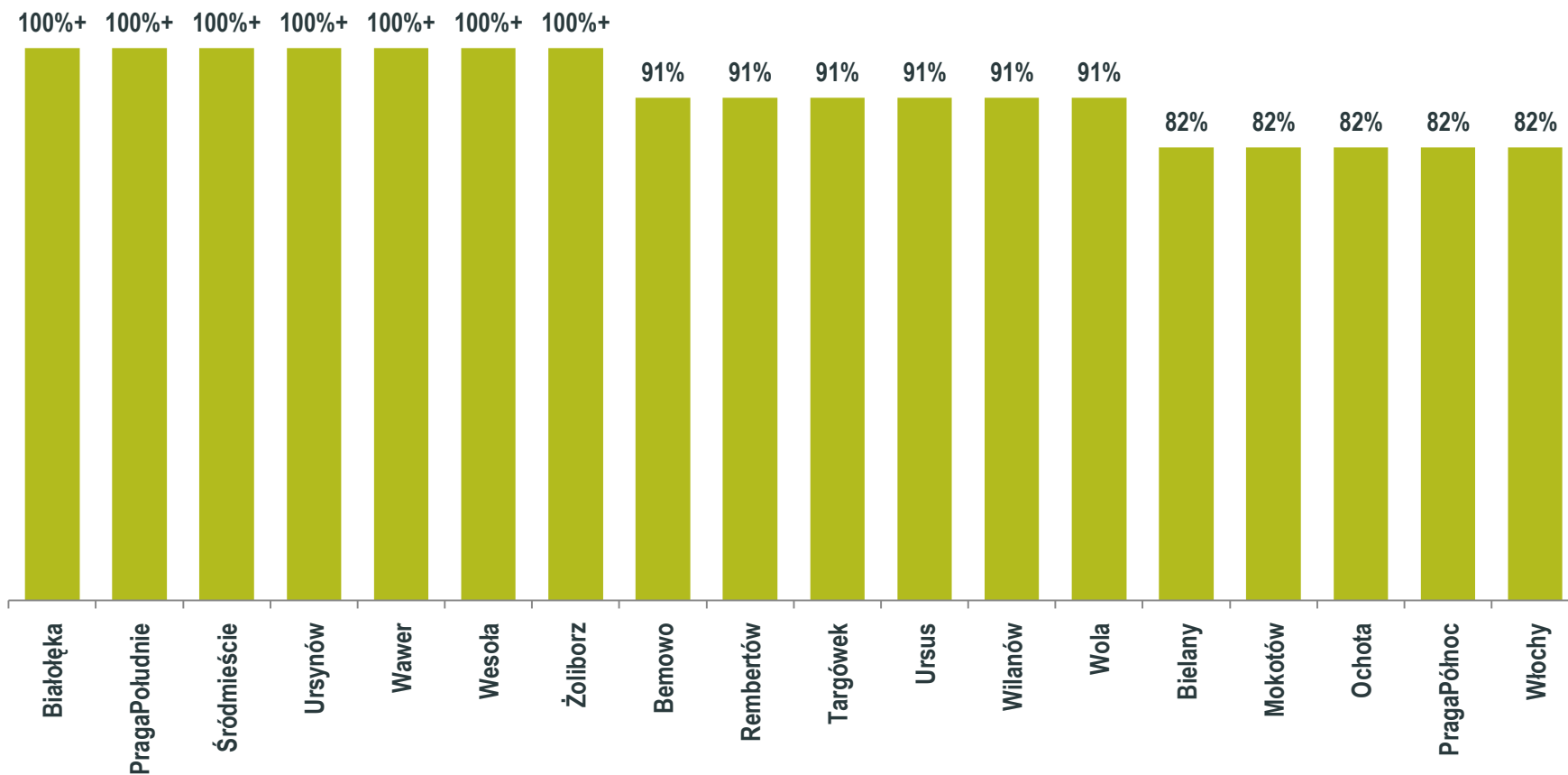
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca DELEGATURY BAISO

CZY FORMULARZE\ WNIOSKI SĄ W MIEJSCU,  
W KTÓRYM ŁATWO JE ZAUWAŻYĆ?

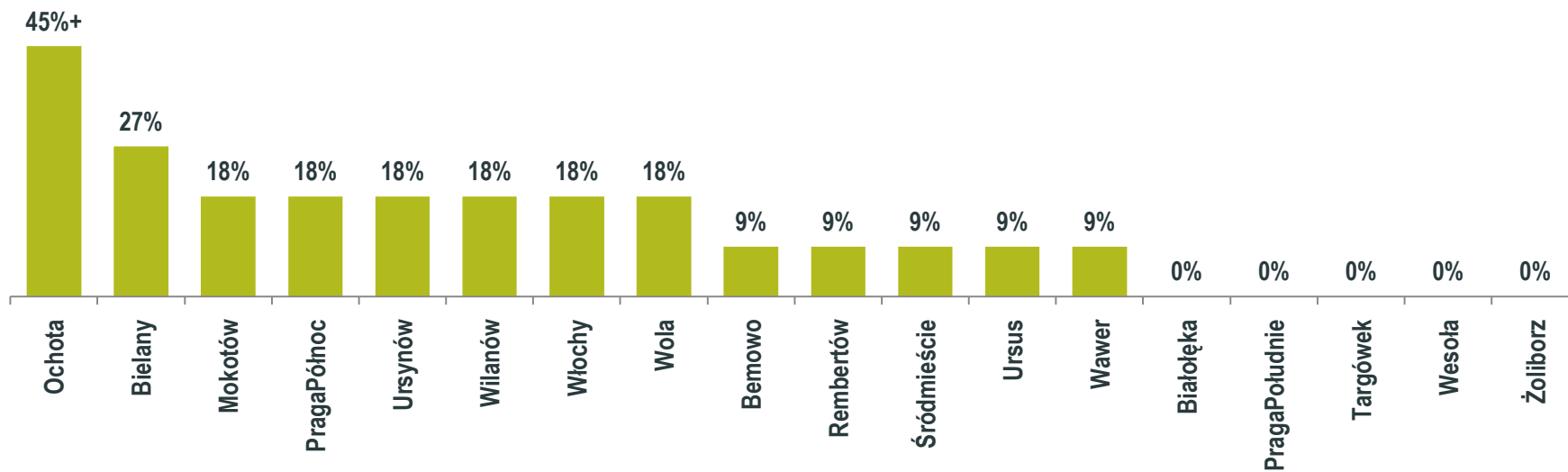
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Otoczenie i wygląd miejsca DELEGATURY BAISO

Czy któryś z pracowników podszedł do Ciebie i zaoferował pomoc?

(% ODPOWIEDZI TAK)



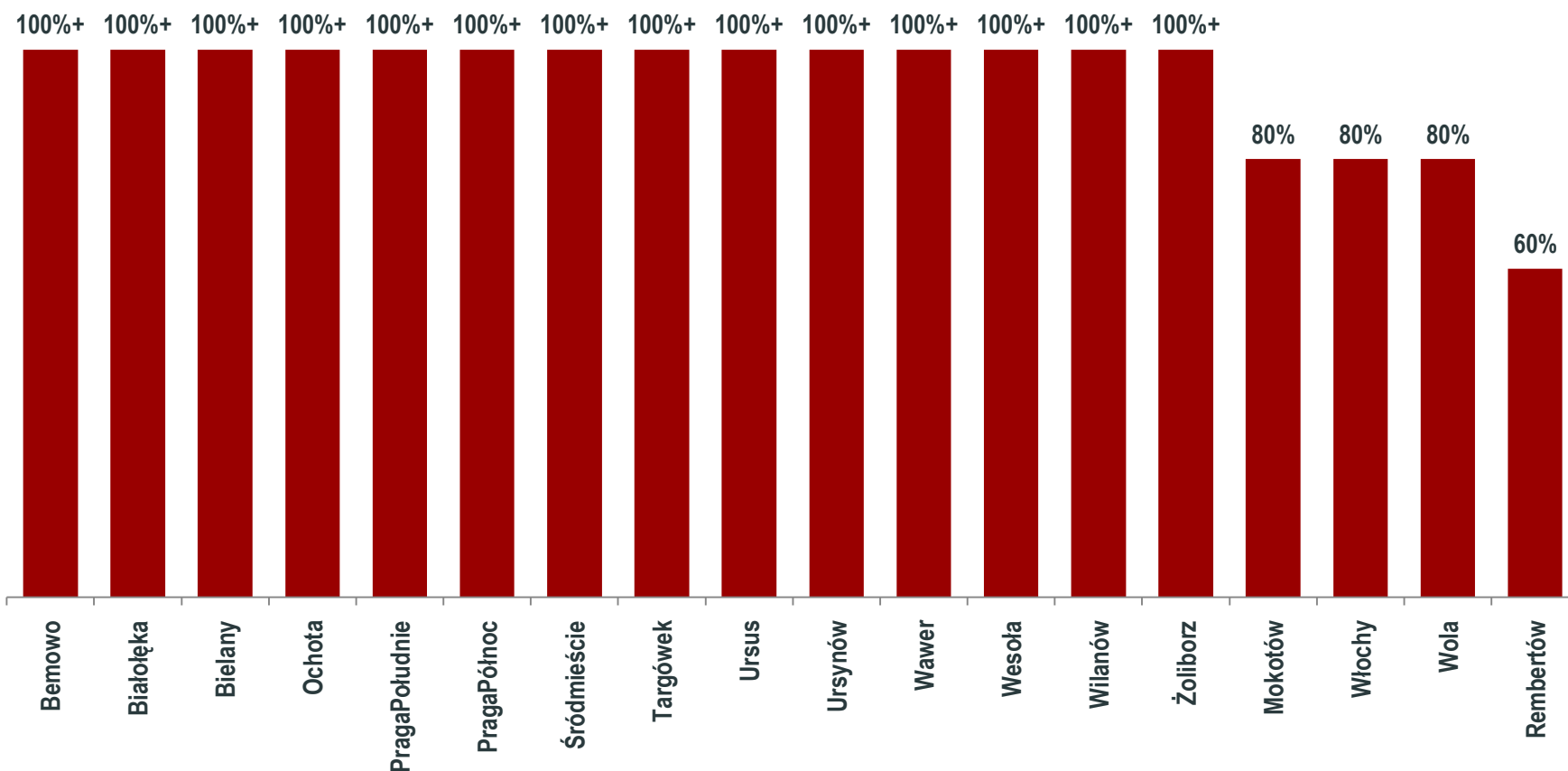


# Otoczenie i wygląd miejsca

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY MIEJSCE JEST DOBRZE OZNAKOWANE?

(% ODPOWIEDZI TAK)

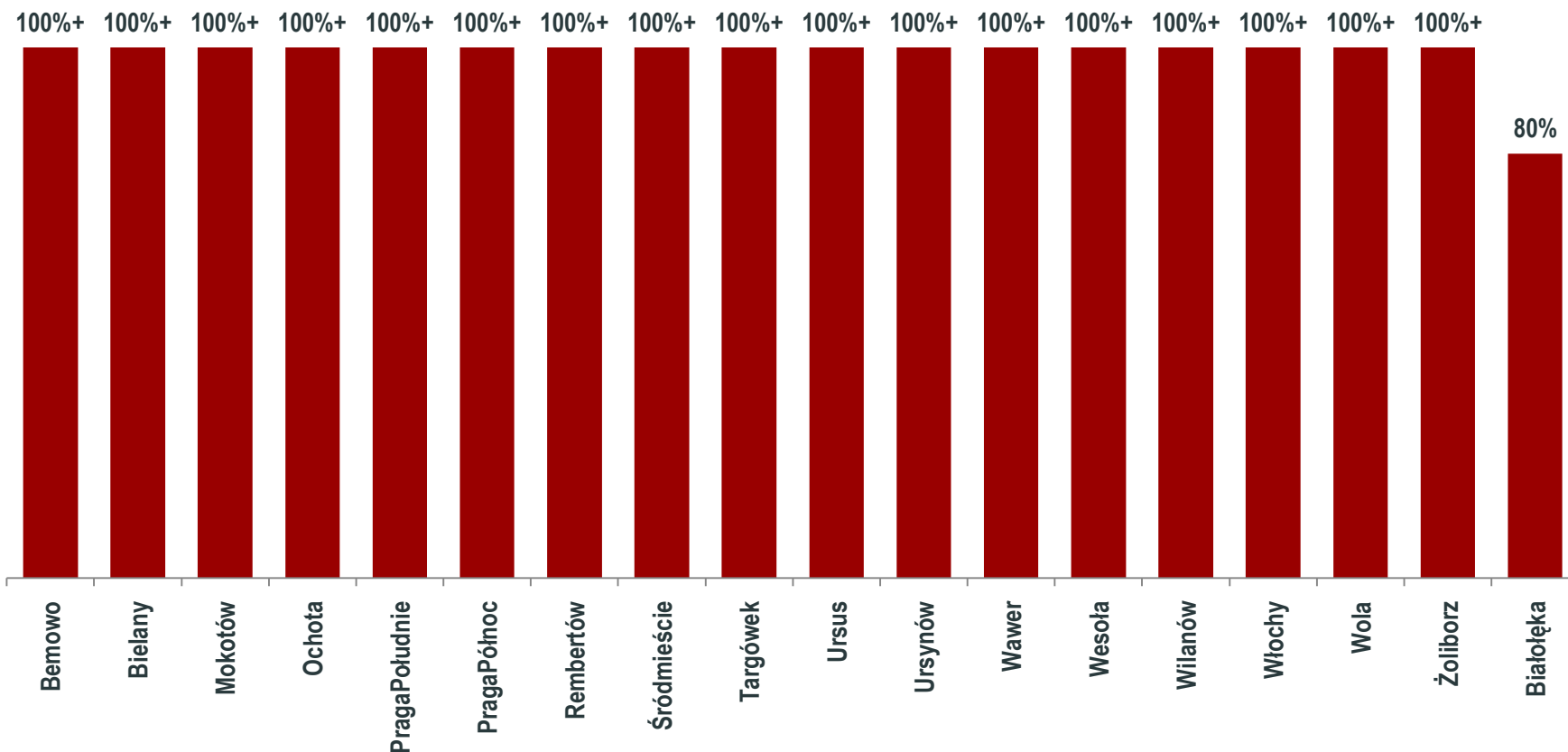


# Otoczenie i wygląd miejsca

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

**CZY W MIEJSCU PANUJE PORZĄDEK\CZY  
JEST CZYSTO?**

(% ODPOWIEDZI TAK)

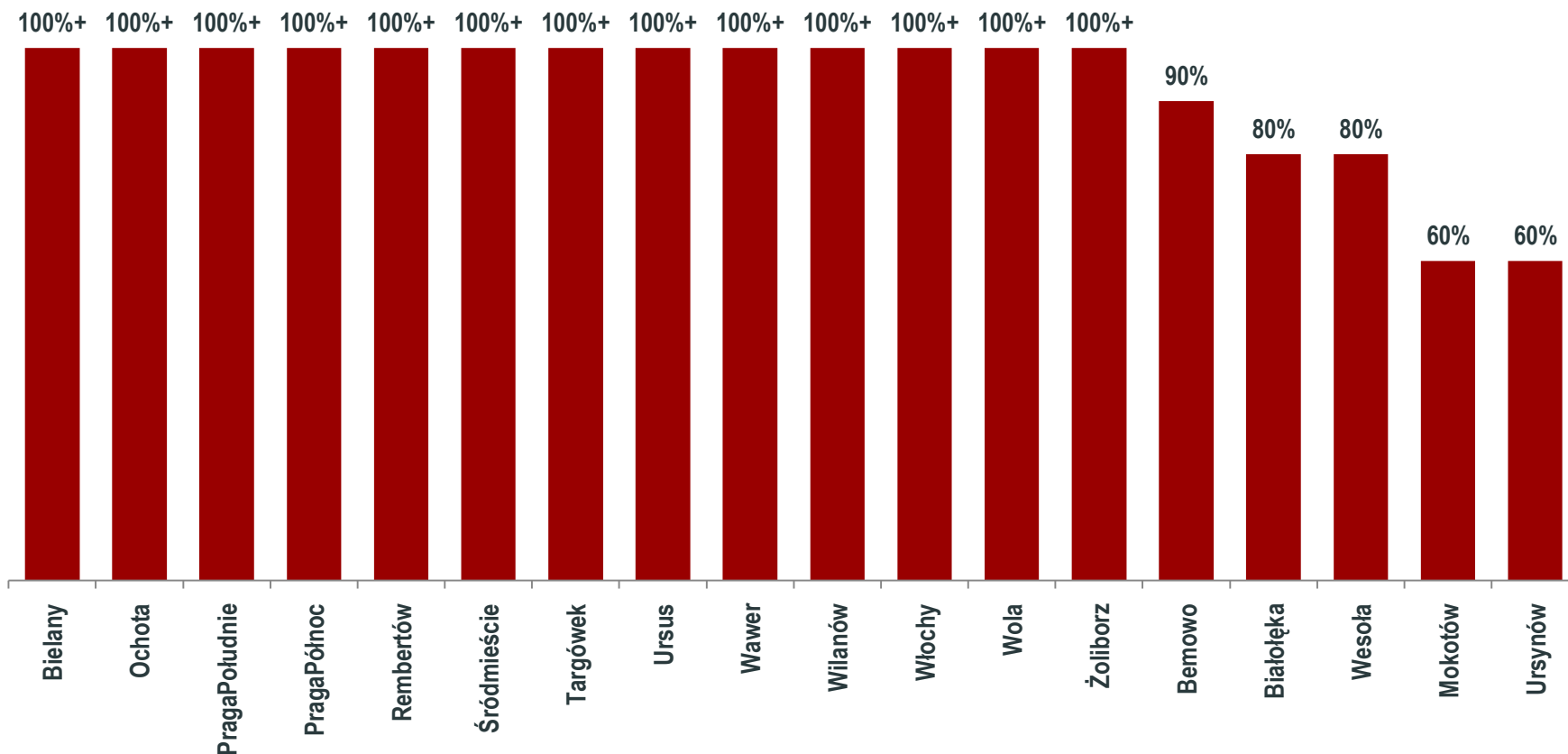


# Otoczenie i wygląd miejsca

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY LICZBA MIEJSC SIEDZĄCYCH DLA OCZEKUJĄCYCH JEST WYSTARCZAJĄCA?

(% ODPOWIEDZI TAK)

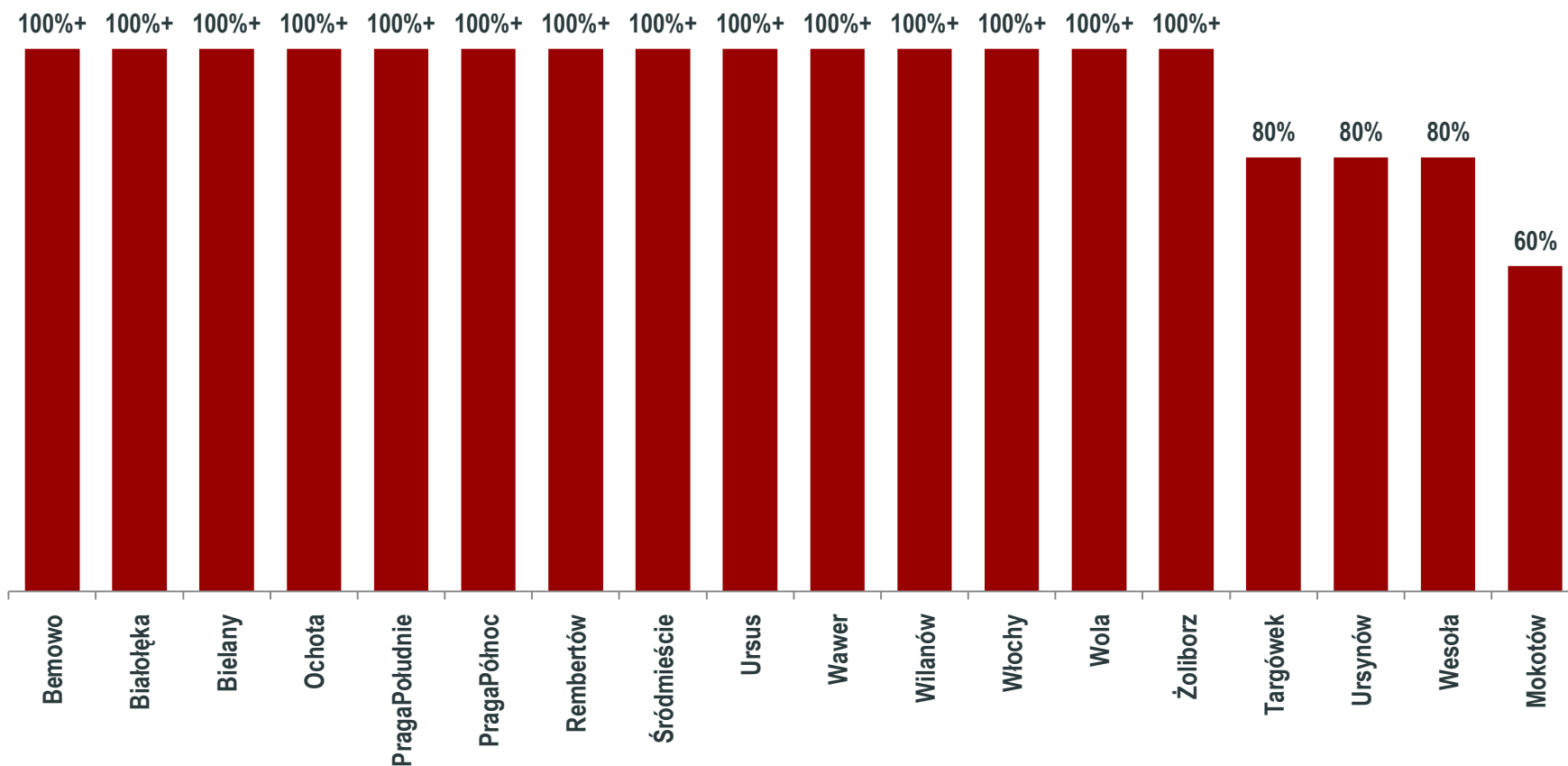


# Otoczenie i wygląd miejsca

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

Czy liczba blatów\ stolików do pisania formularzy\ wniosków jest wystarczająca?

(% ODPOWIEDZI TAK)

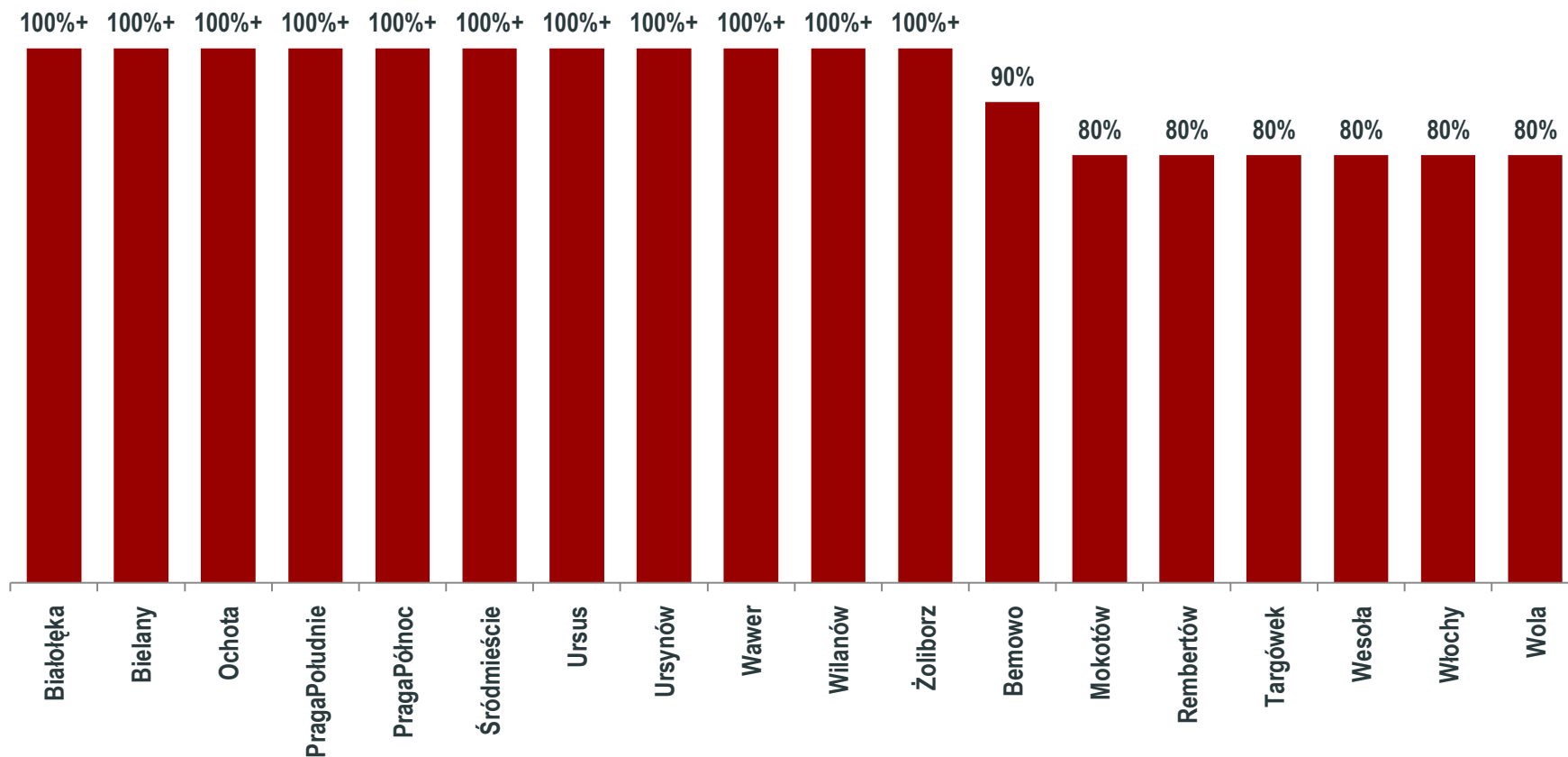


# Otoczenie i wygląd miejsca

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

Czy karty informacyjne są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

(% ODPOWIEDZI TAK)

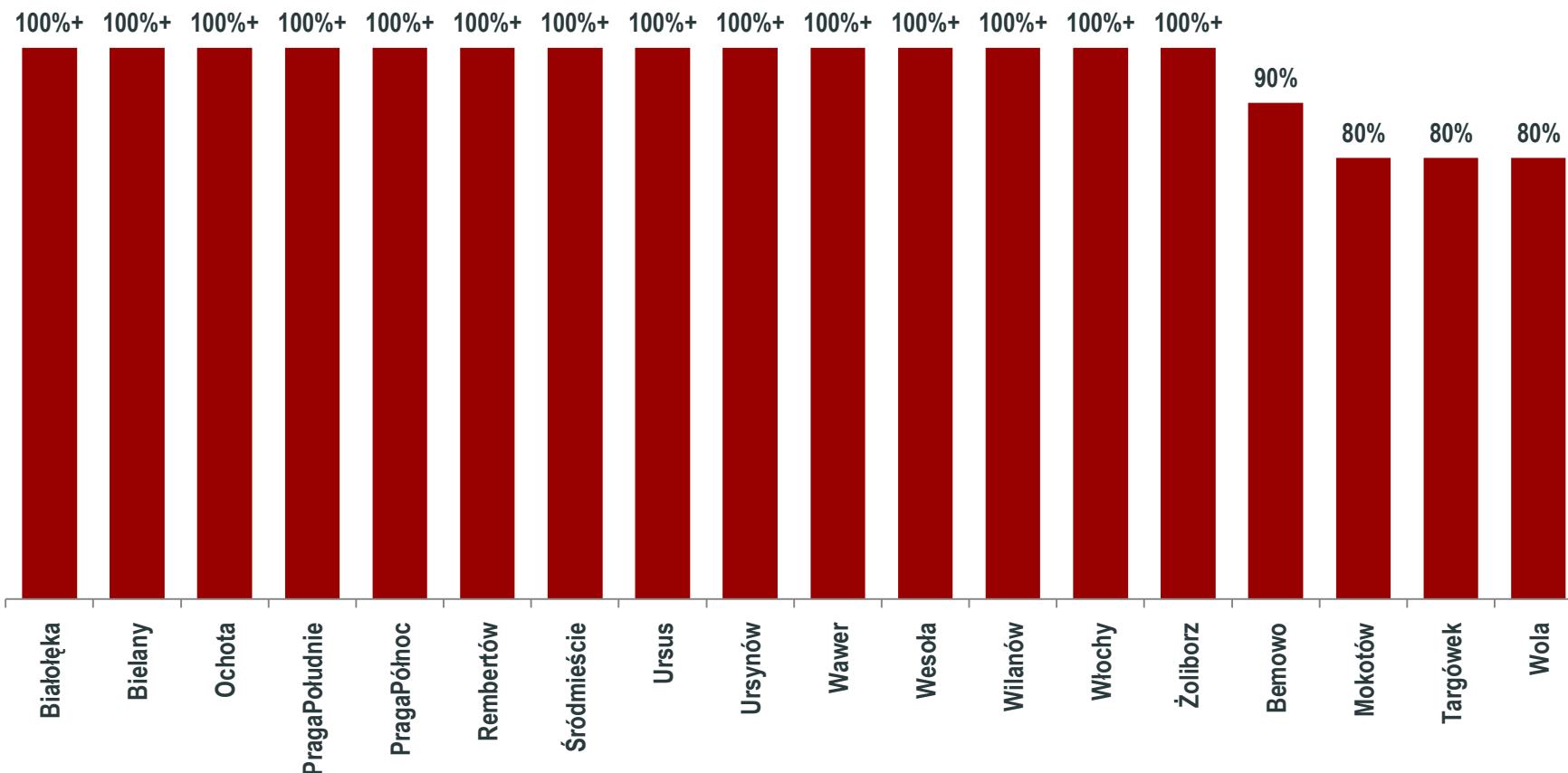


# Otoczenie i wygląd miejsca

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

Czy formularze\ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

(% ODPOWIEDZI TAK)

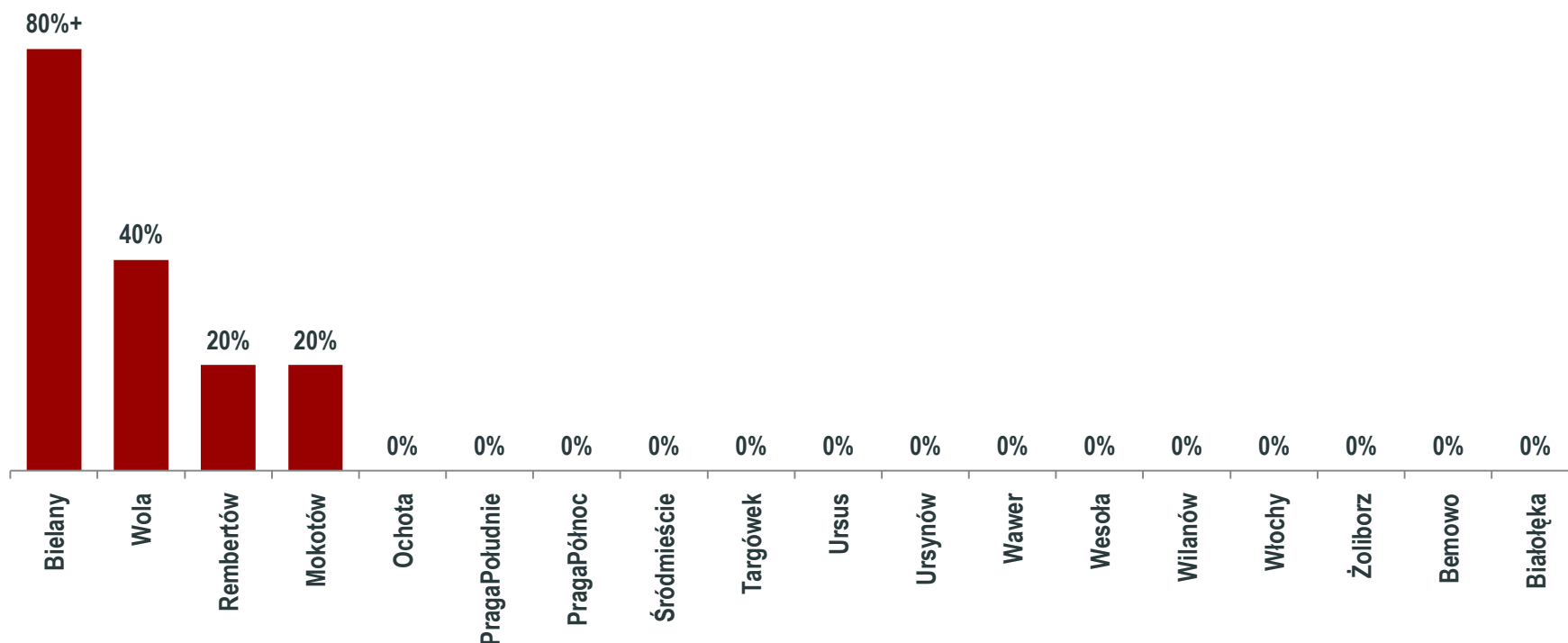


# Otoczenie i wygląd miejsca

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

Czy któryś z pracowników podszedł do Ciebie i zaoferował pomoc?

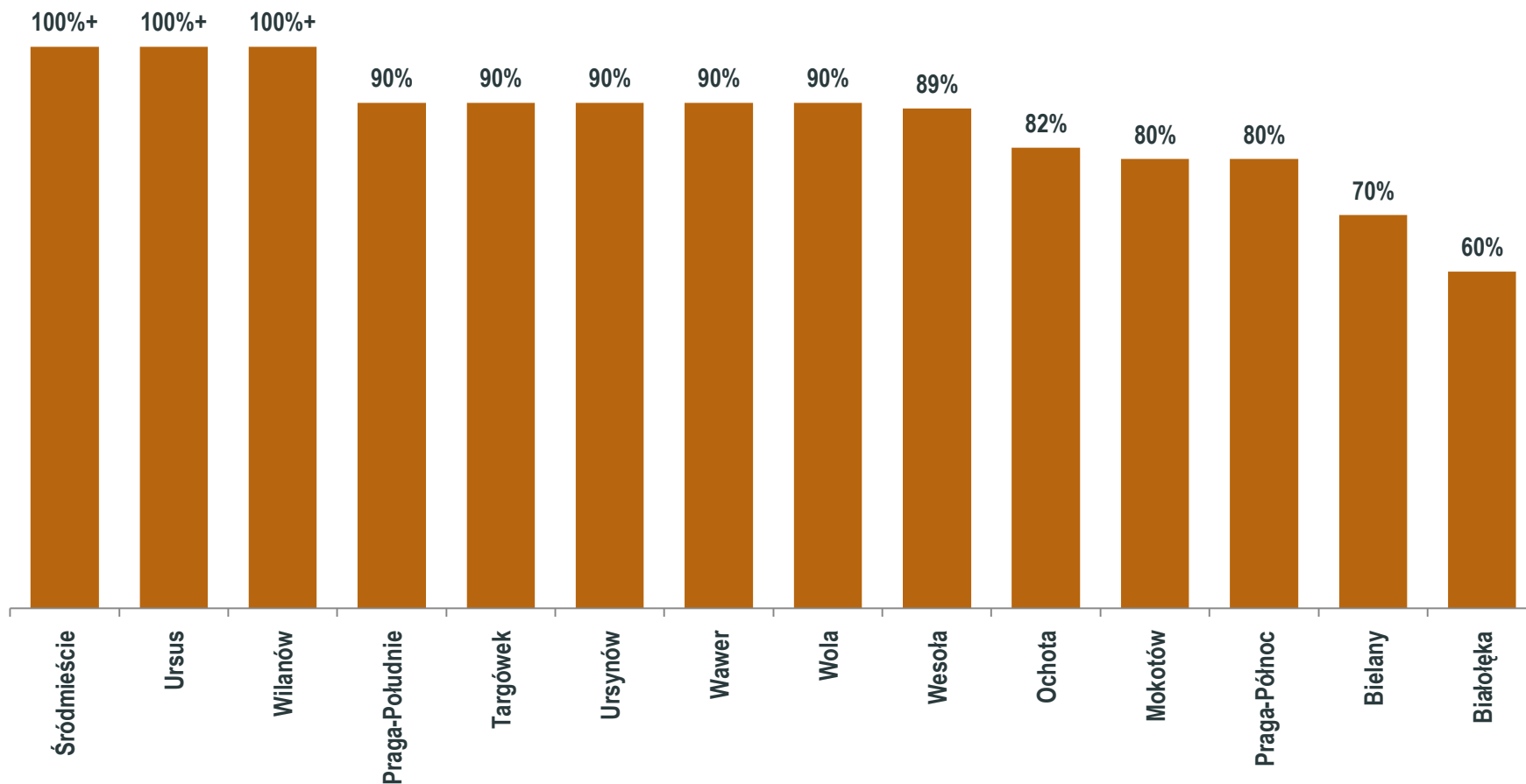


# Otoczenie i wygląd miejsca

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

CZY MIEJSCE JEST DOBRZE OZNAKOWANE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



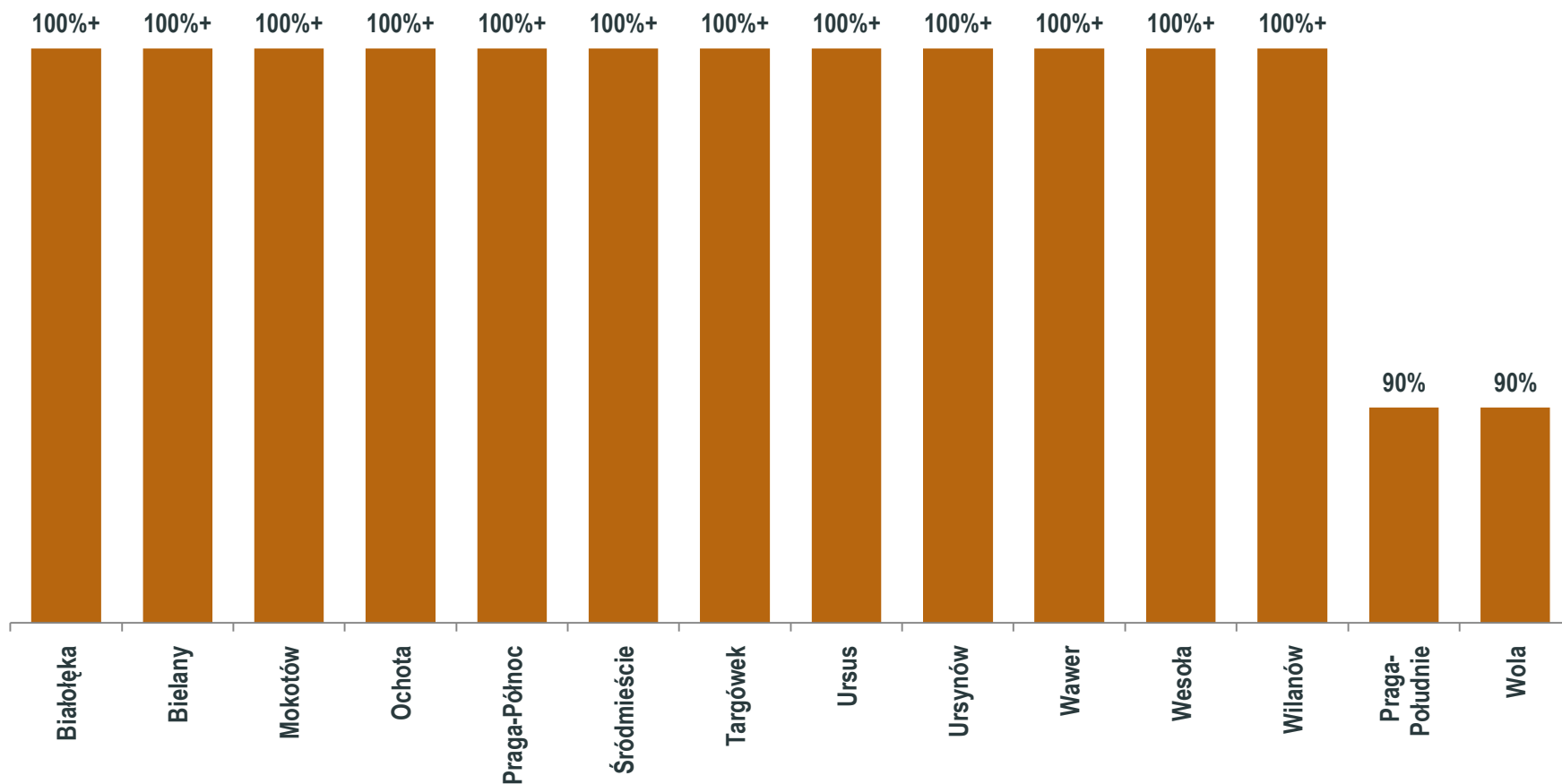


# Otoczenie i wygląd miejsca

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

CZY W MIEJSCU PANUJE PORZĄDEK\CZY  
JEST CZYSTO?

(% ODPOWIEDZI TAK)

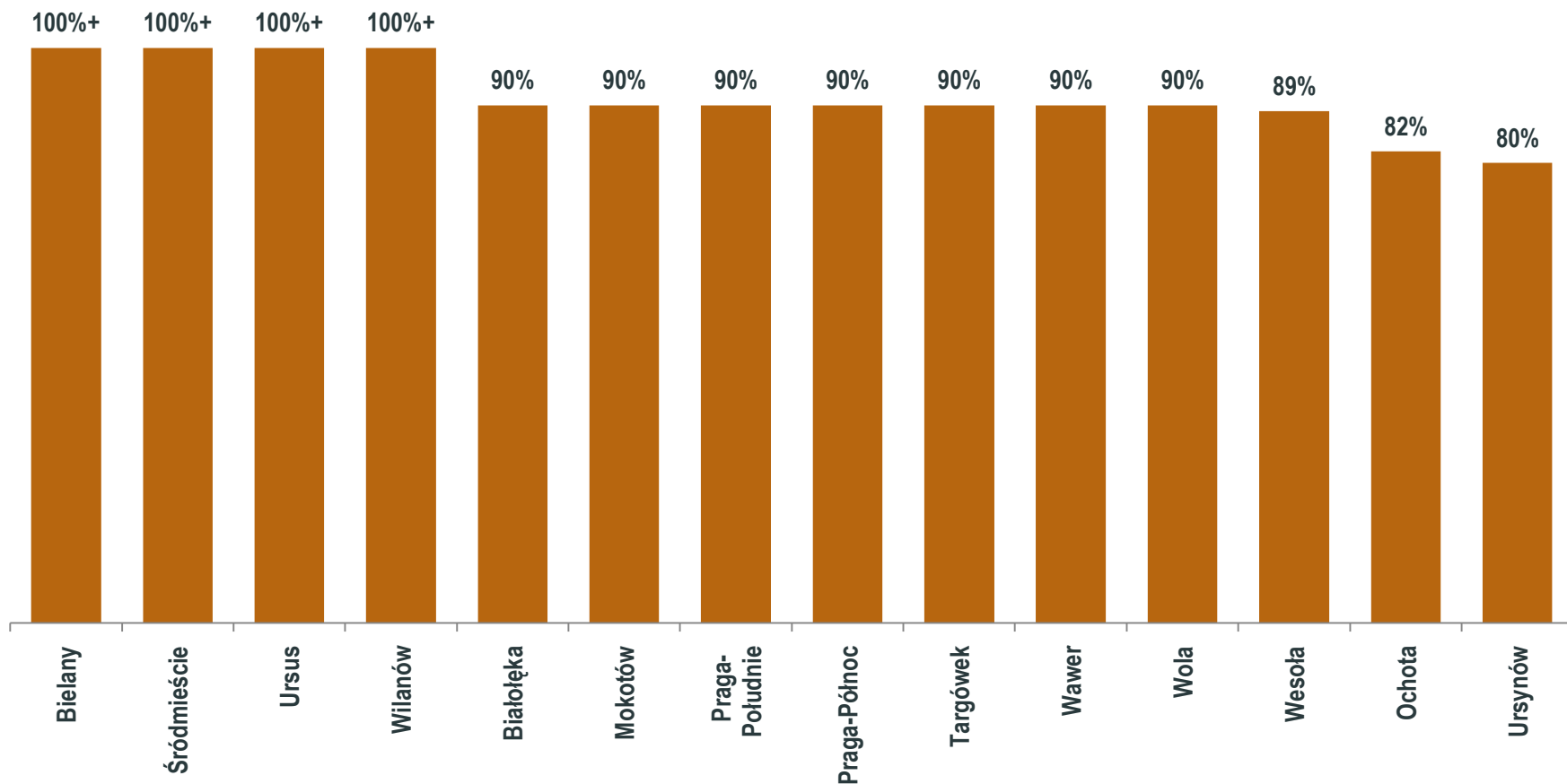


# Otoczenie i wygląd miejsca

## STANOWISKA/SALA OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

CZY LICZBA MIEJSC SIEDZĄCYCH DLA OCZEKUJĄCYCH JEST WYSTARCZAJĄCA?

(% ODPOWIEDZI TAK)

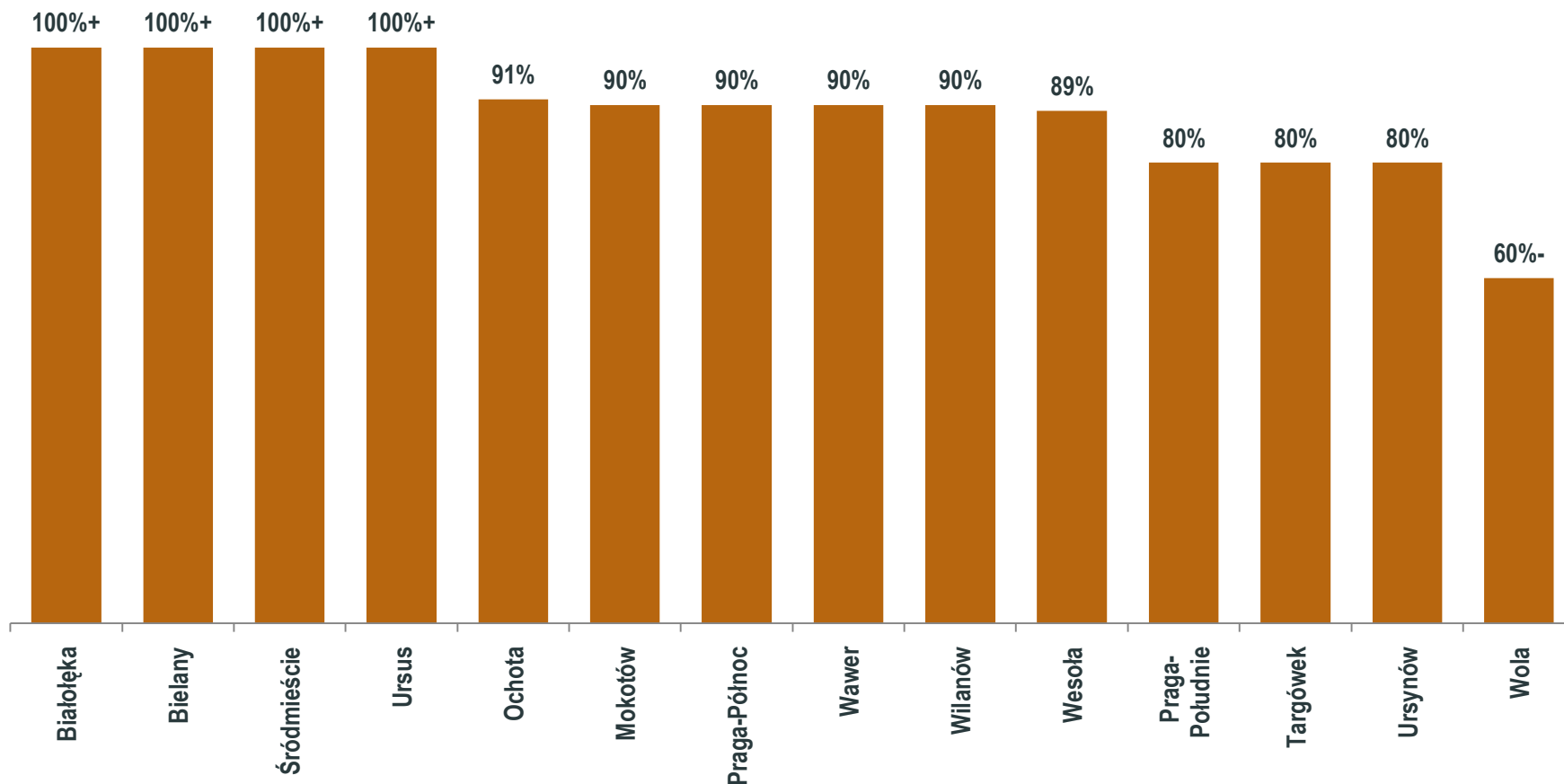


# Otoczenie i wygląd miejsca

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

(% ODPOWIEDZI TAK)

Czy liczba blatów\ stolików do pisania formularzy\ wniosków jest wystarczająca?

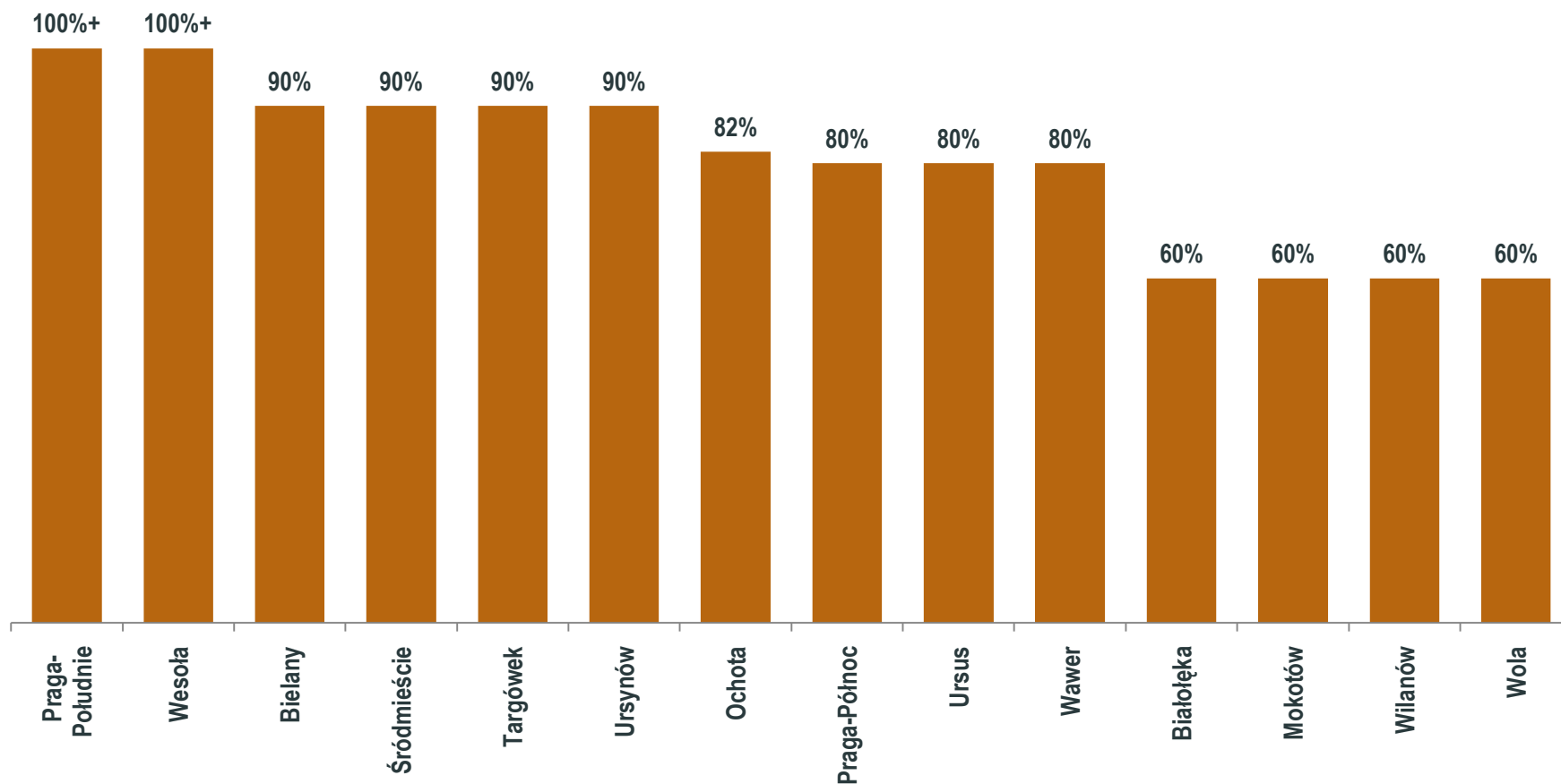


# Otoczenie i wygląd miejsca

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

(% ODPOWIEDZI TAK)

Czy karty informacyjne są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

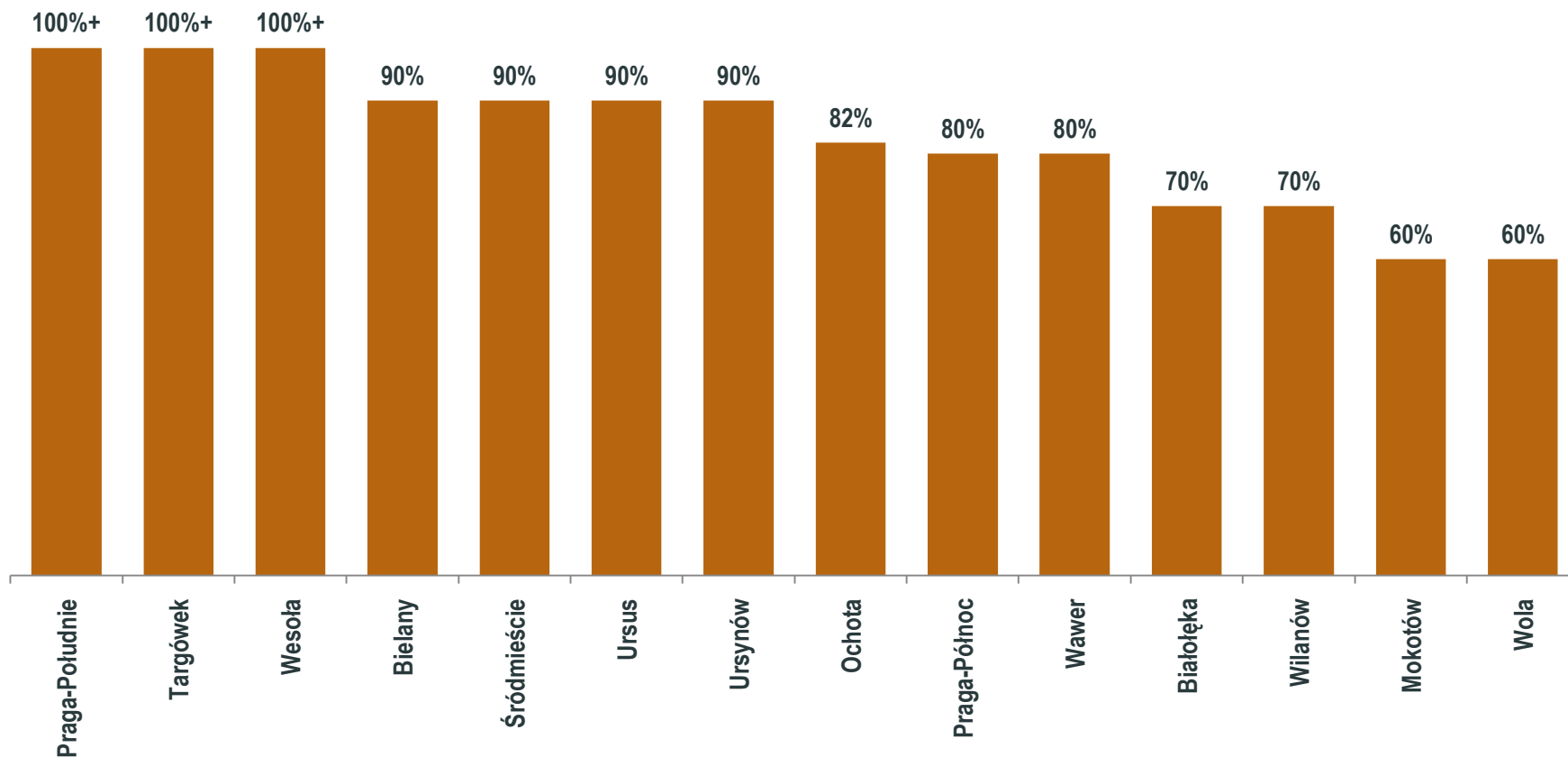


# Otoczenie i wygląd miejsca

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

Czy formularze\ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

(% ODPOWIEDZI TAK)

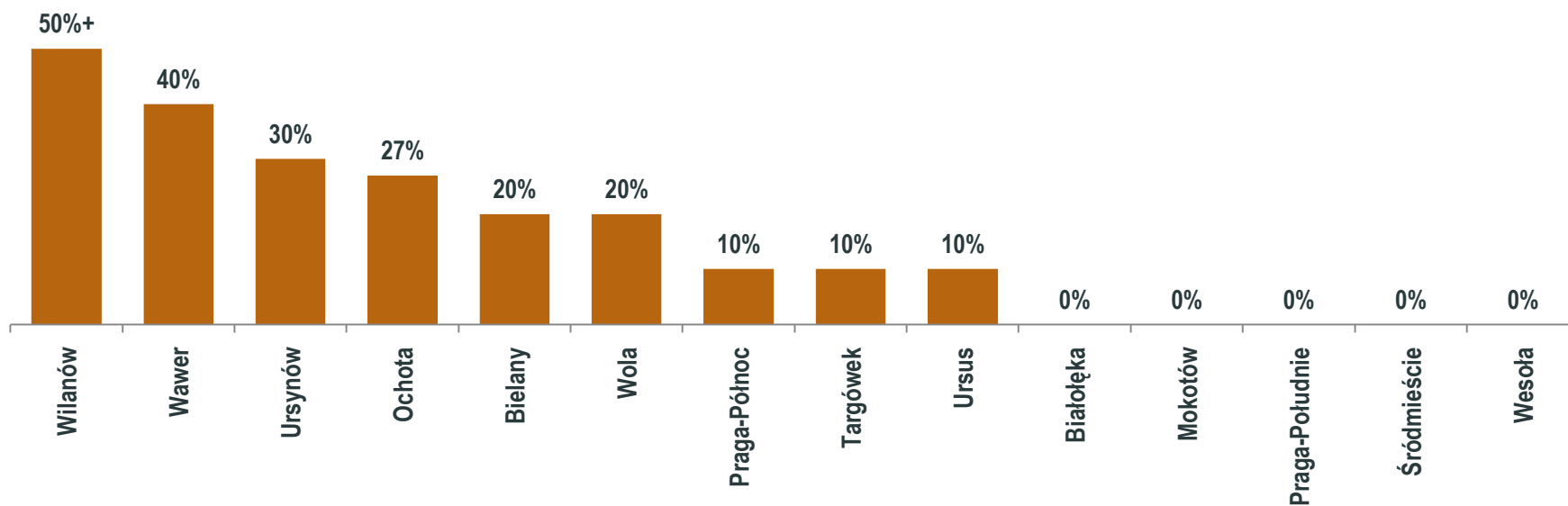


# Otoczenie i wygląd miejsca

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

Czy formularze\ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

(% ODPOWIEDZI TAK)



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

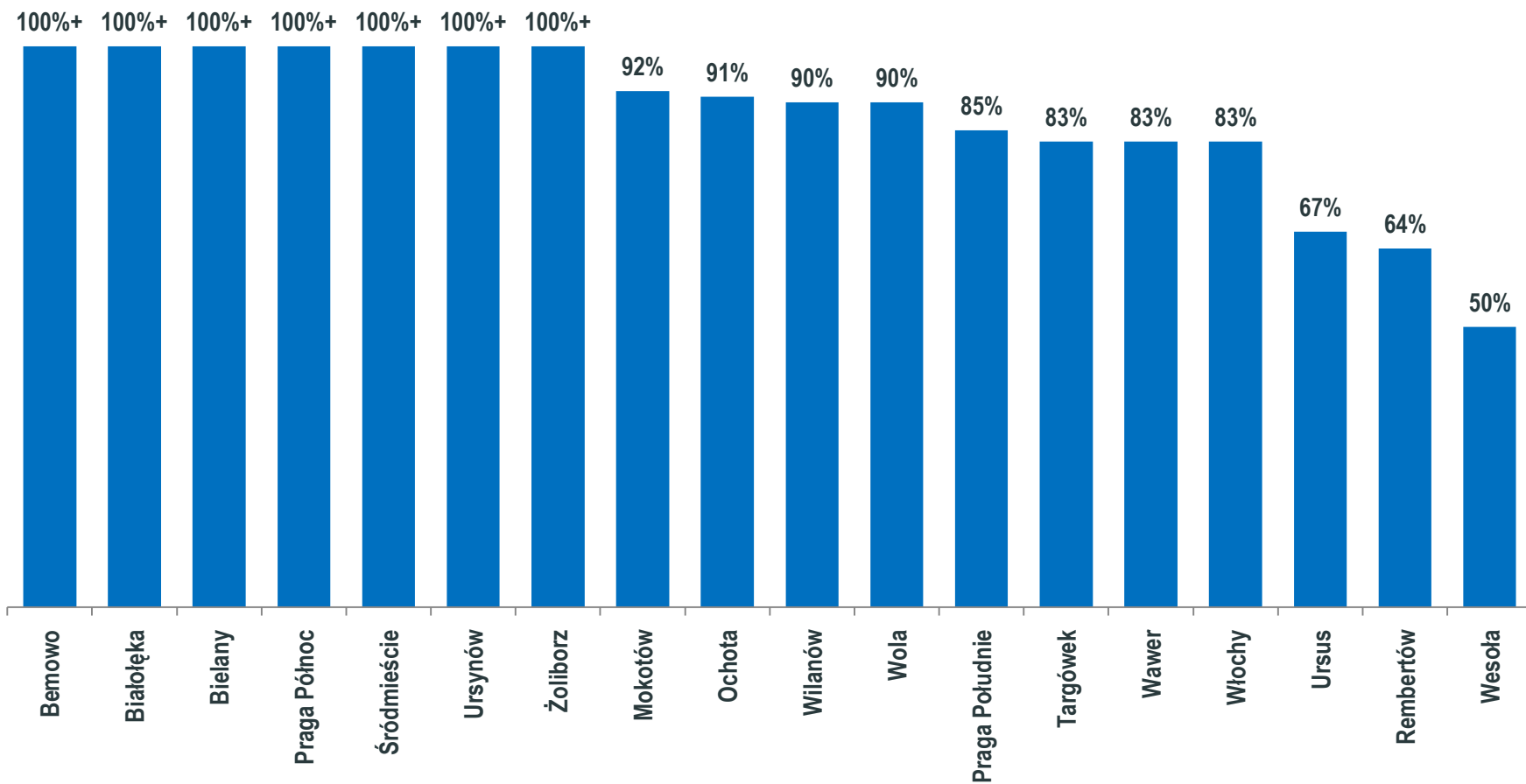
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK BYŁ UBRANY NA SŁUŻBOWO?

(% ODPOWIEDZI TAK)



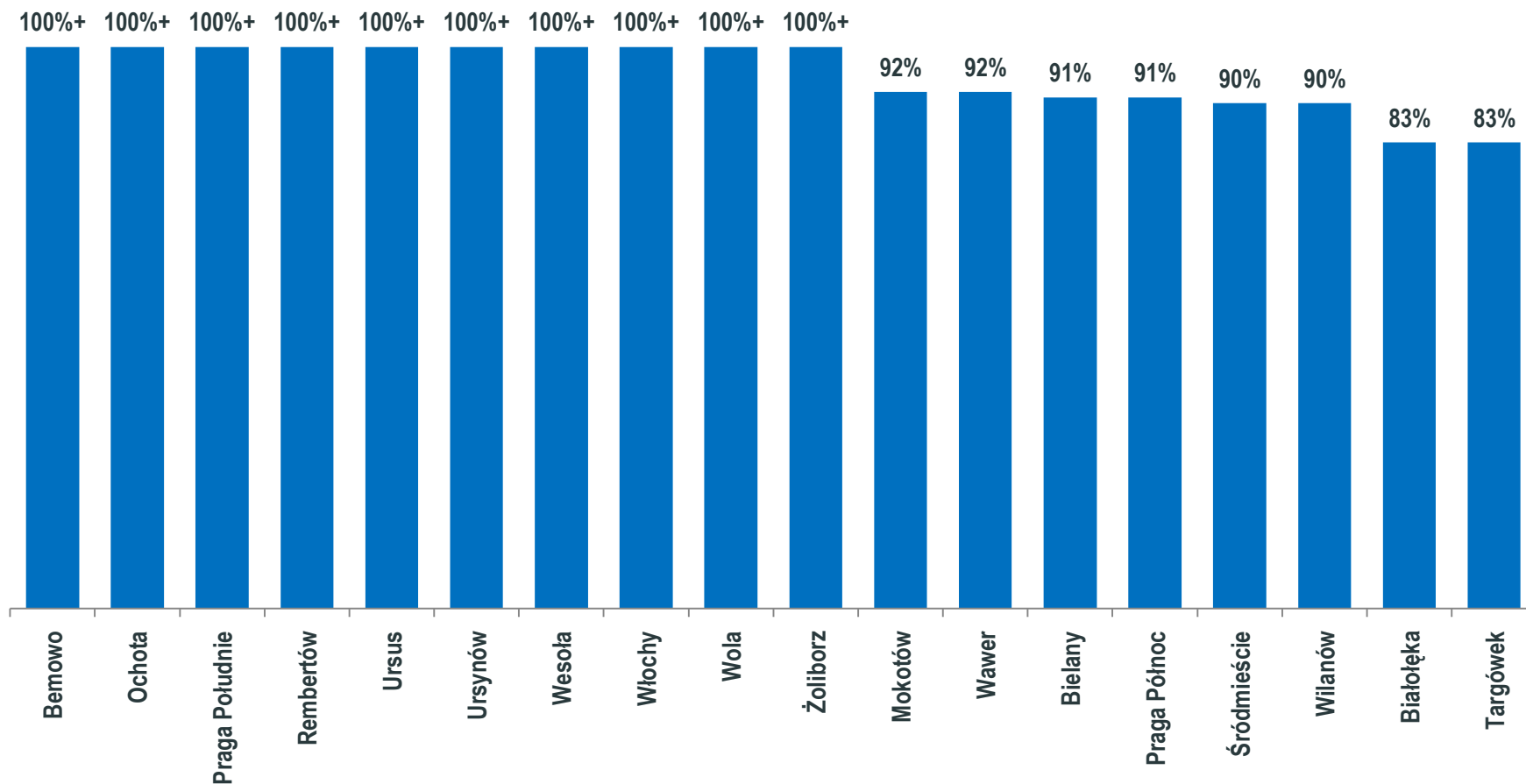


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

(% ODPOWIEDZI TAK)

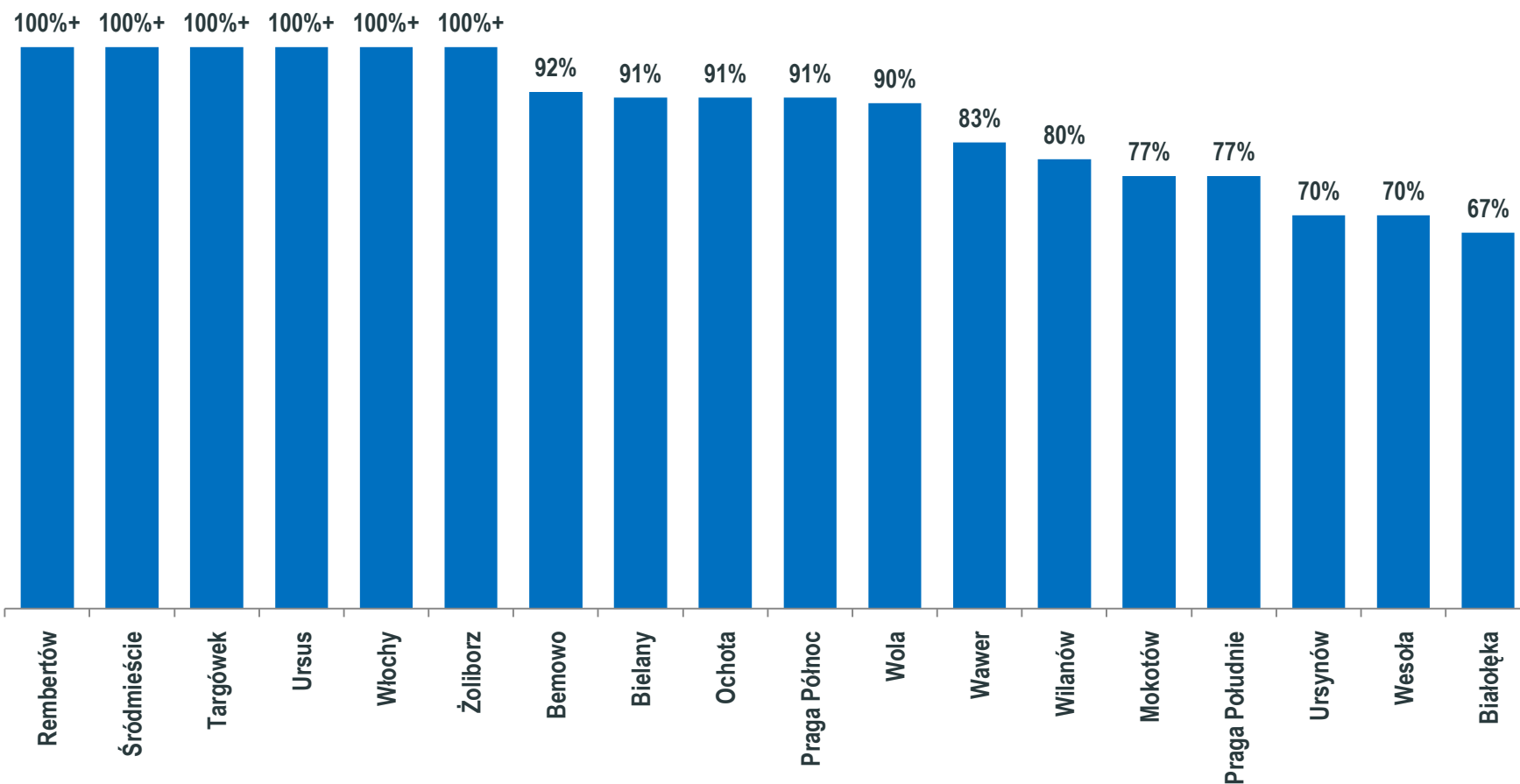
CZY NA BIURKU URZĘDNIKA I W JEGO  
OTOCZENIU JEST PORZĄDEK?



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY NA BIURKU URZĘDNIKA ZNAJDOWAŁY  
SIĘ TYLKO PRZEDMIOTY ZWIĄZANE Z  
PRACĄ?

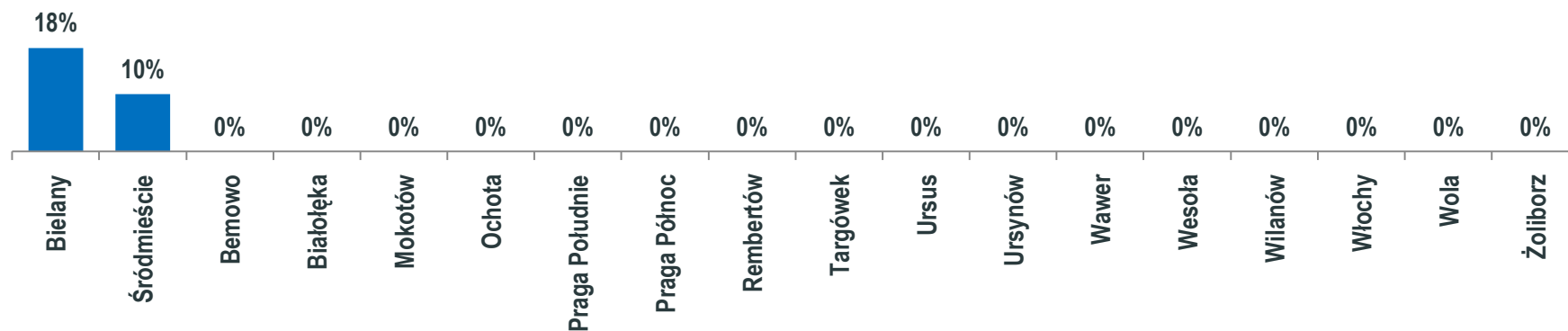
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY NA BIURKU SĄ NACZYNNIA?

(% ODPOWIEDZI TAK)

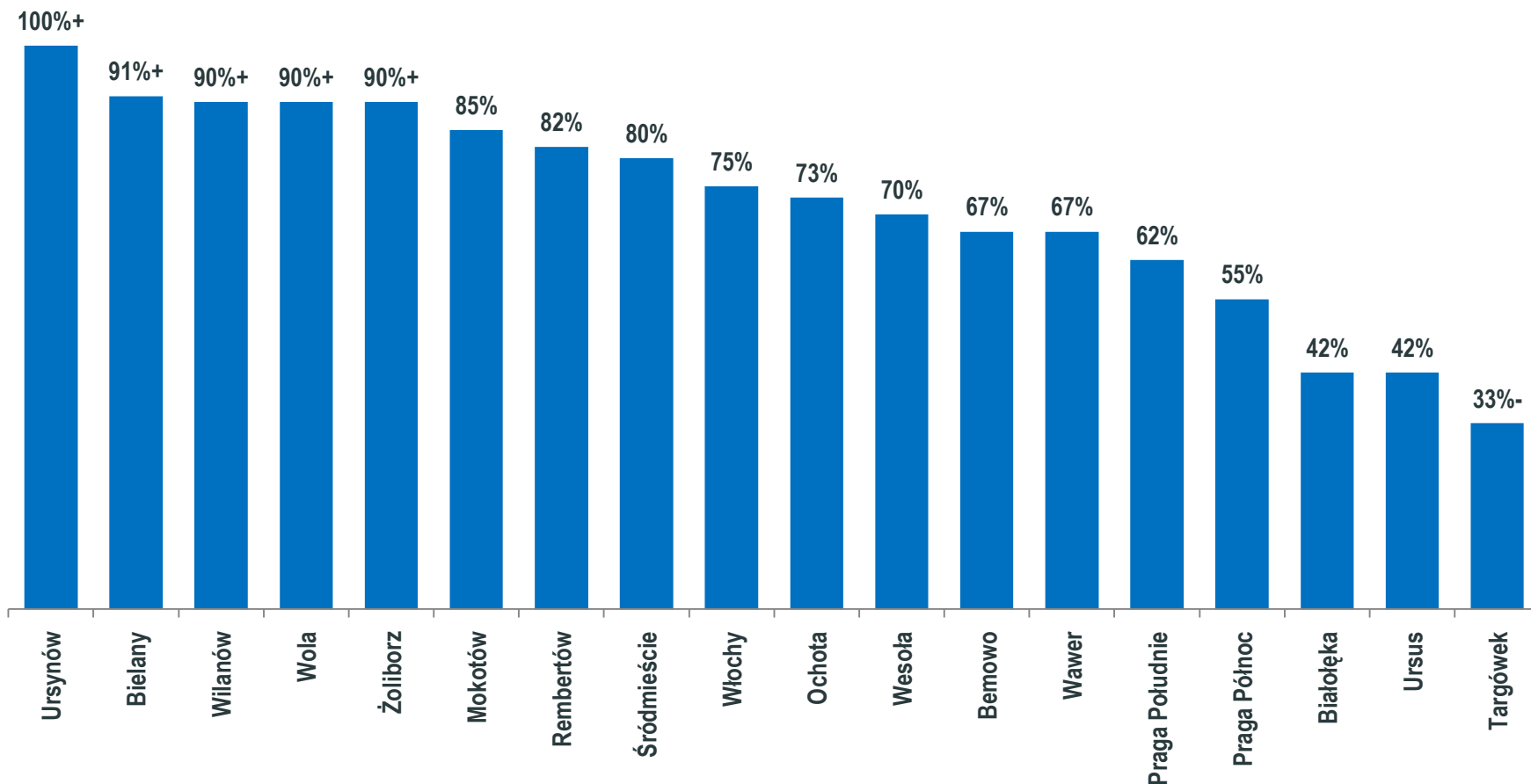


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

(% ODPOWIEDZI TAK)

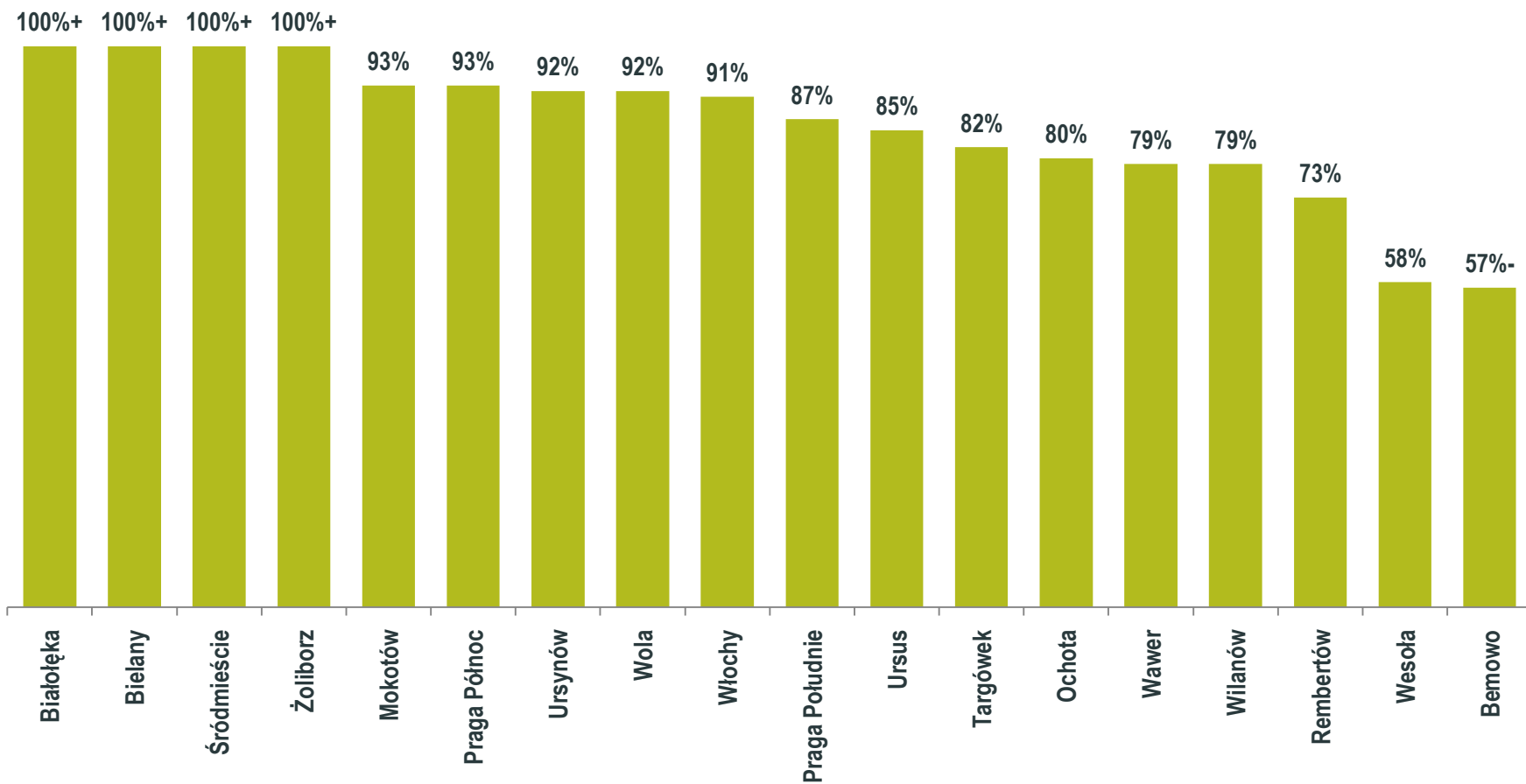
CZY URZĘDNIK MIAŁ IDENTYFIKATOR Z  
IMIENIEM I NAZWISKIEM?



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy DELEGATURY BAISO

CZY URZĘDNIK BYŁ UBRANY NA SŁUŻBOWO?

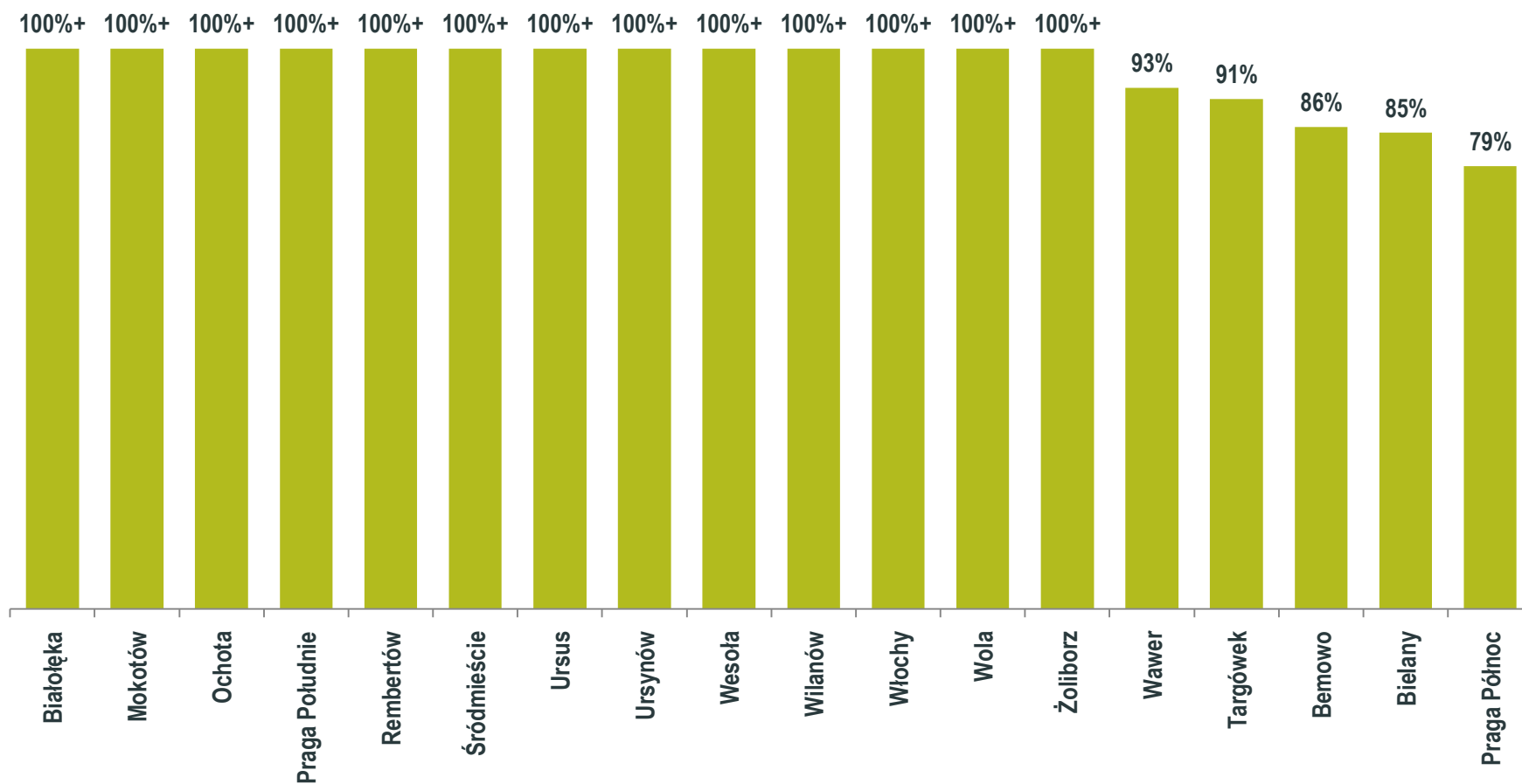
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy DELEGATURY BAISO

CZY NA BIURKU URZĘDNIKA I W JEGO  
OTOCZENIU JEST PORZĄDEK?

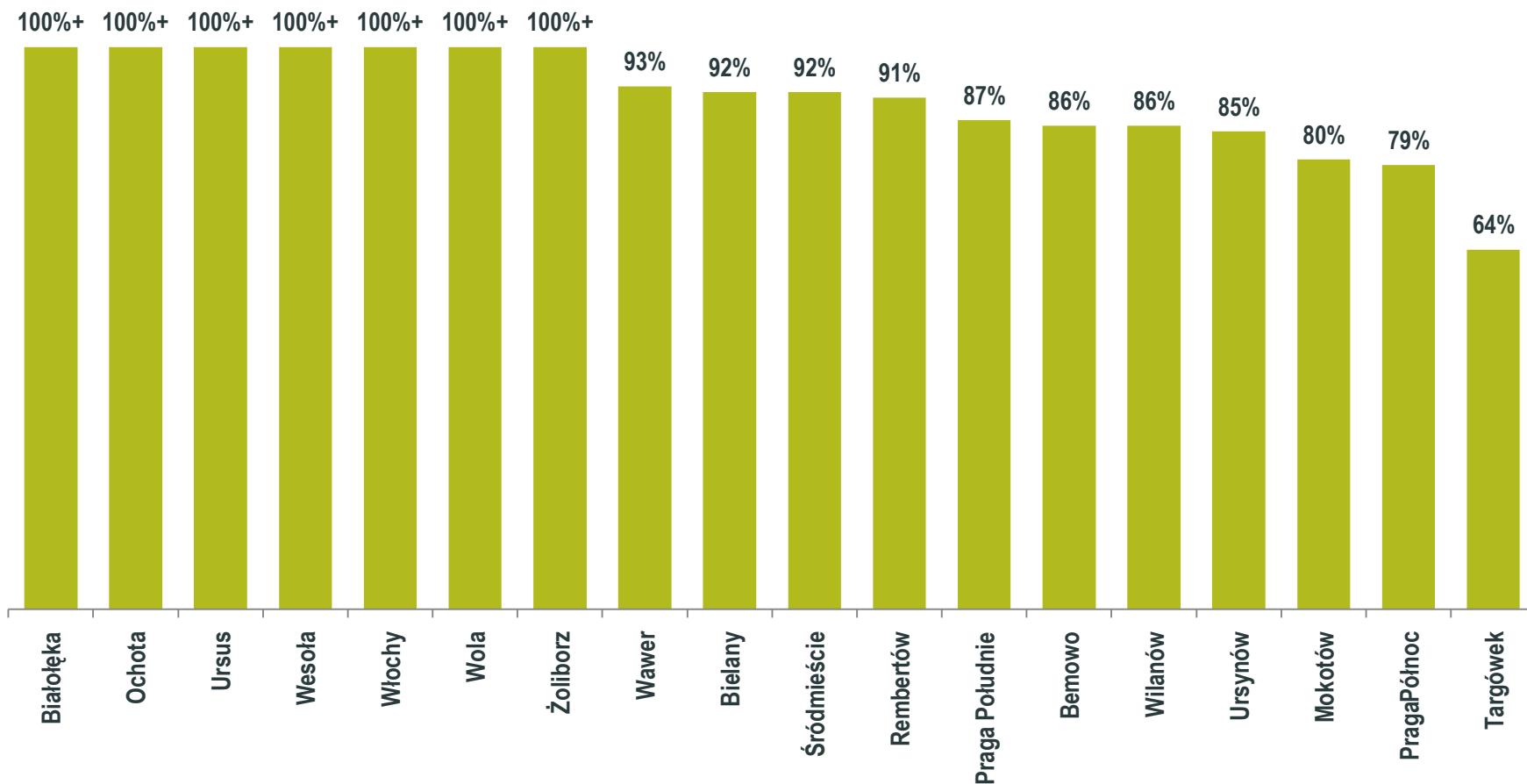
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy DELEGATURY BAISO

CZY NA BIURKU URZĘDNIKA ZNAJDOWAŁY SIĘ TYLKO PRZEDMIOTY ZWIĄZANE Z PRACĄ?

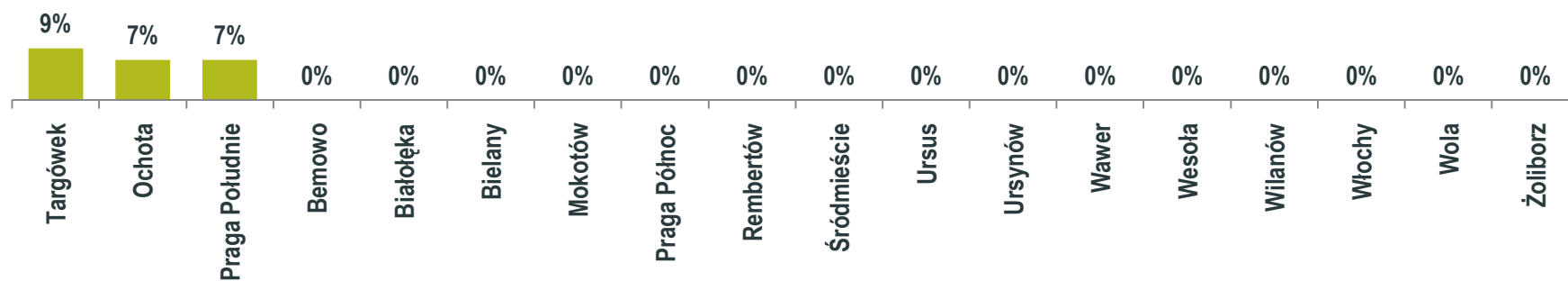
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy DELEGATURY BAISO

CZY NA BIURKU SĄ NACZYNNIA?

(% ODPOWIEDZI TAK)

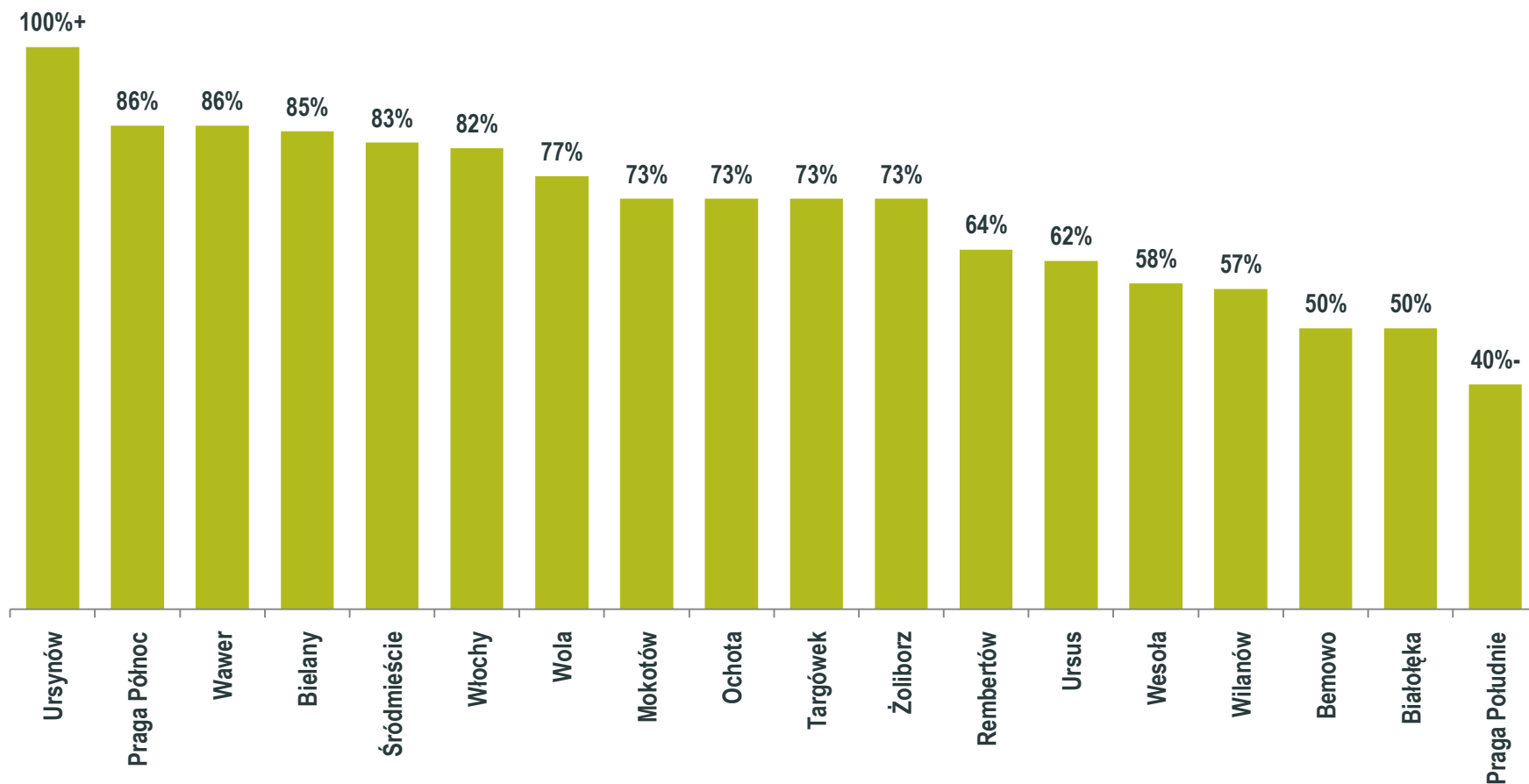




# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy DELEGATURY BAISO

CZY URZĘDNIK MIAŁ IDENTYFIKATOR Z  
IMIENIEM I NAZWISKIEM?

(% ODPOWIEDZI TAK)

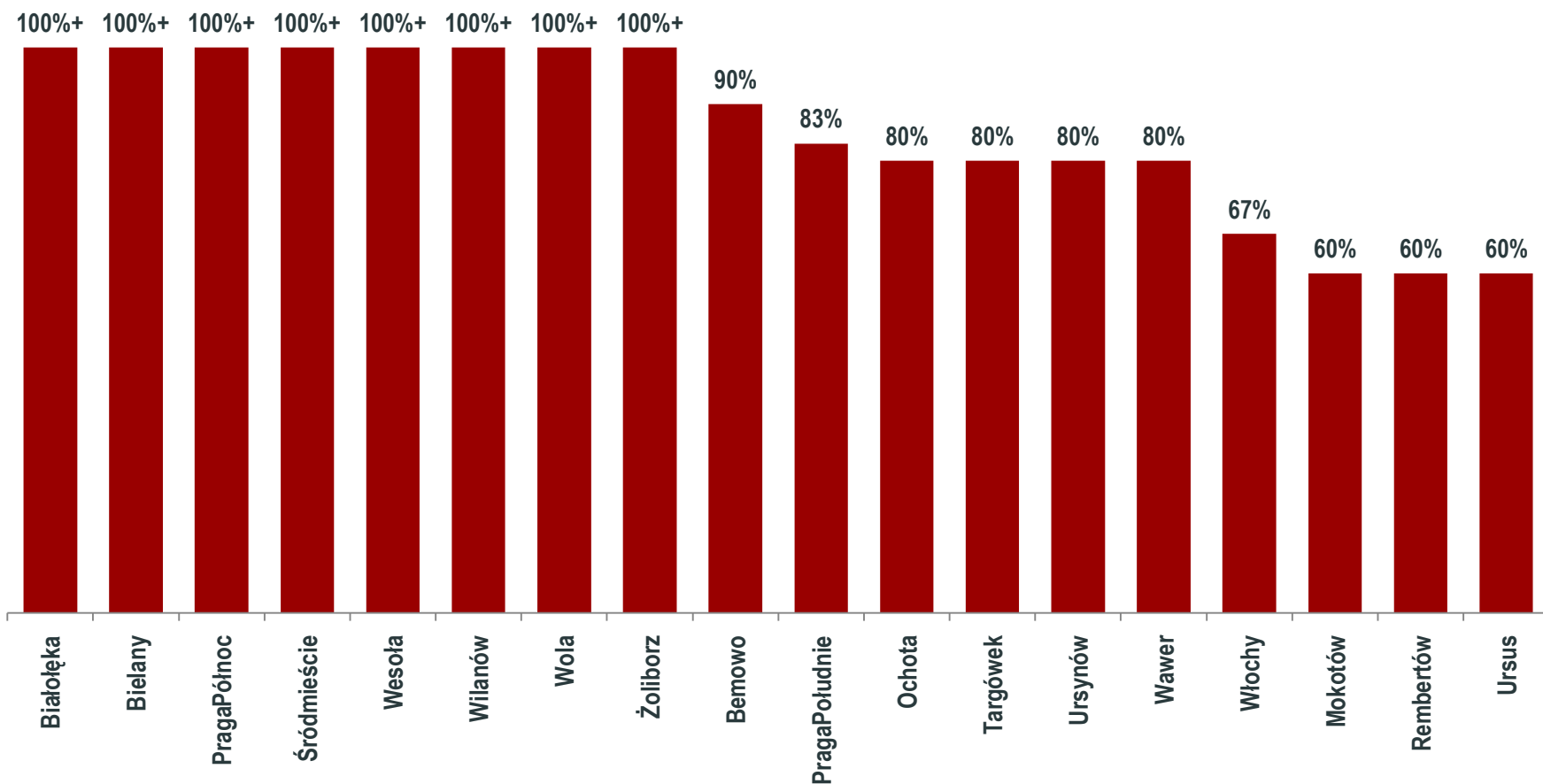


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY URZĘDNIK BYŁ UBRANY NA SŁUŻBOWO?

(% ODPOWIEDZI TAK)

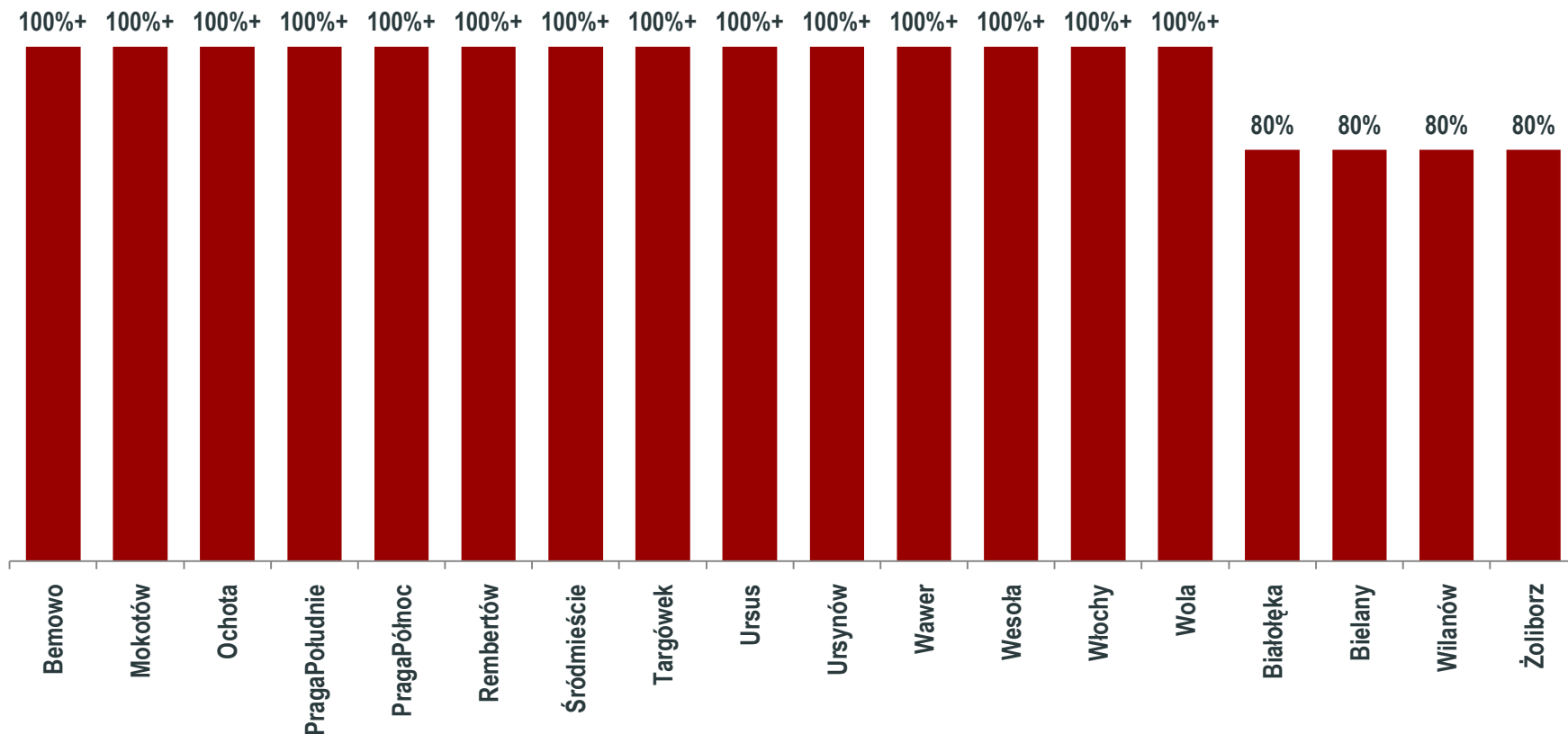


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

**CZY NA BIURKU URZĘDNIKA I W JEGO  
OTOCZENIU JEST PORZĄDEK?**

(% ODPOWIEDZI TAK)

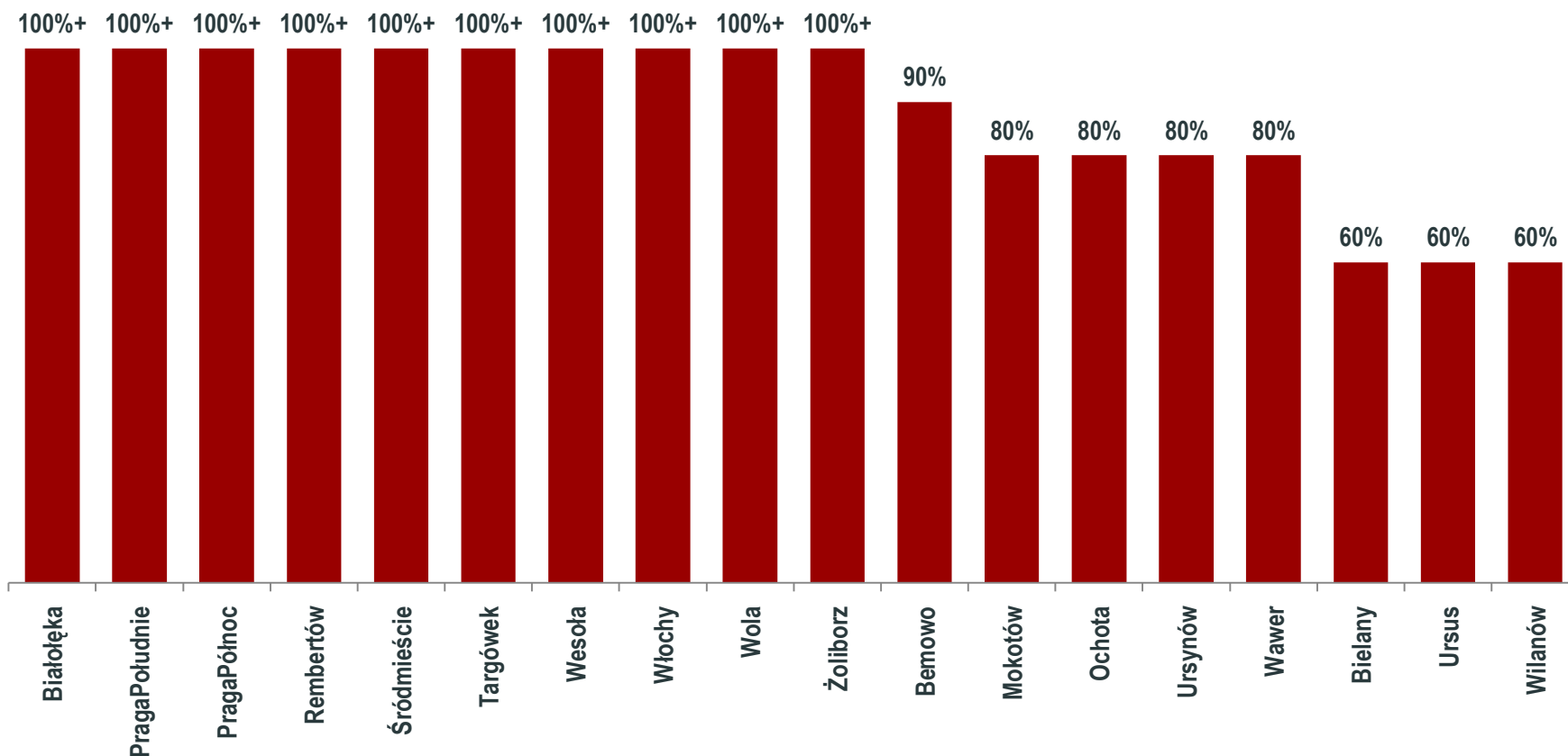


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

**CZY NA BIURKU URZĘDNIKA ZNAJDOWAŁY SIĘ TYLKO PRZEDMIOTY ZWIĄZANE Z PRACĄ?**

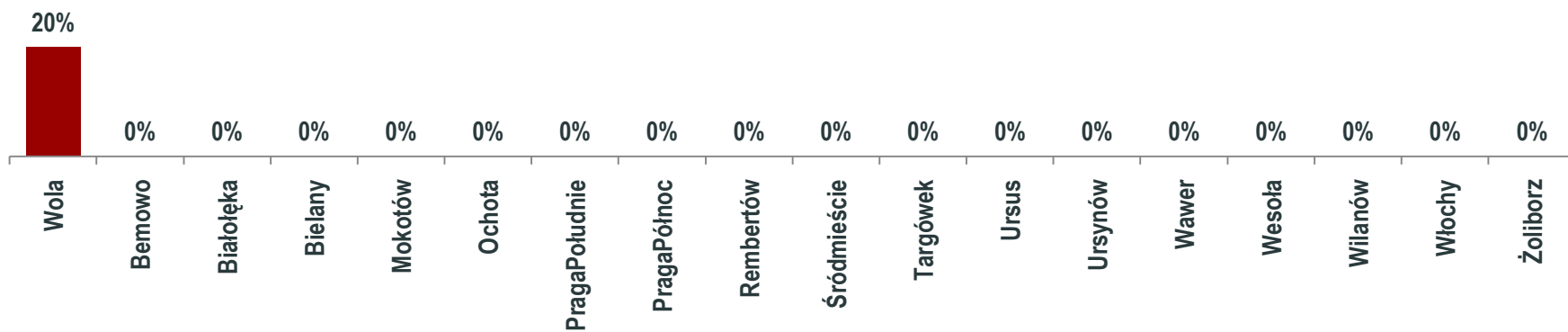


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY NA BIURKU SĄ NACZYNNIA?

(% ODPOWIEDZI TAK)

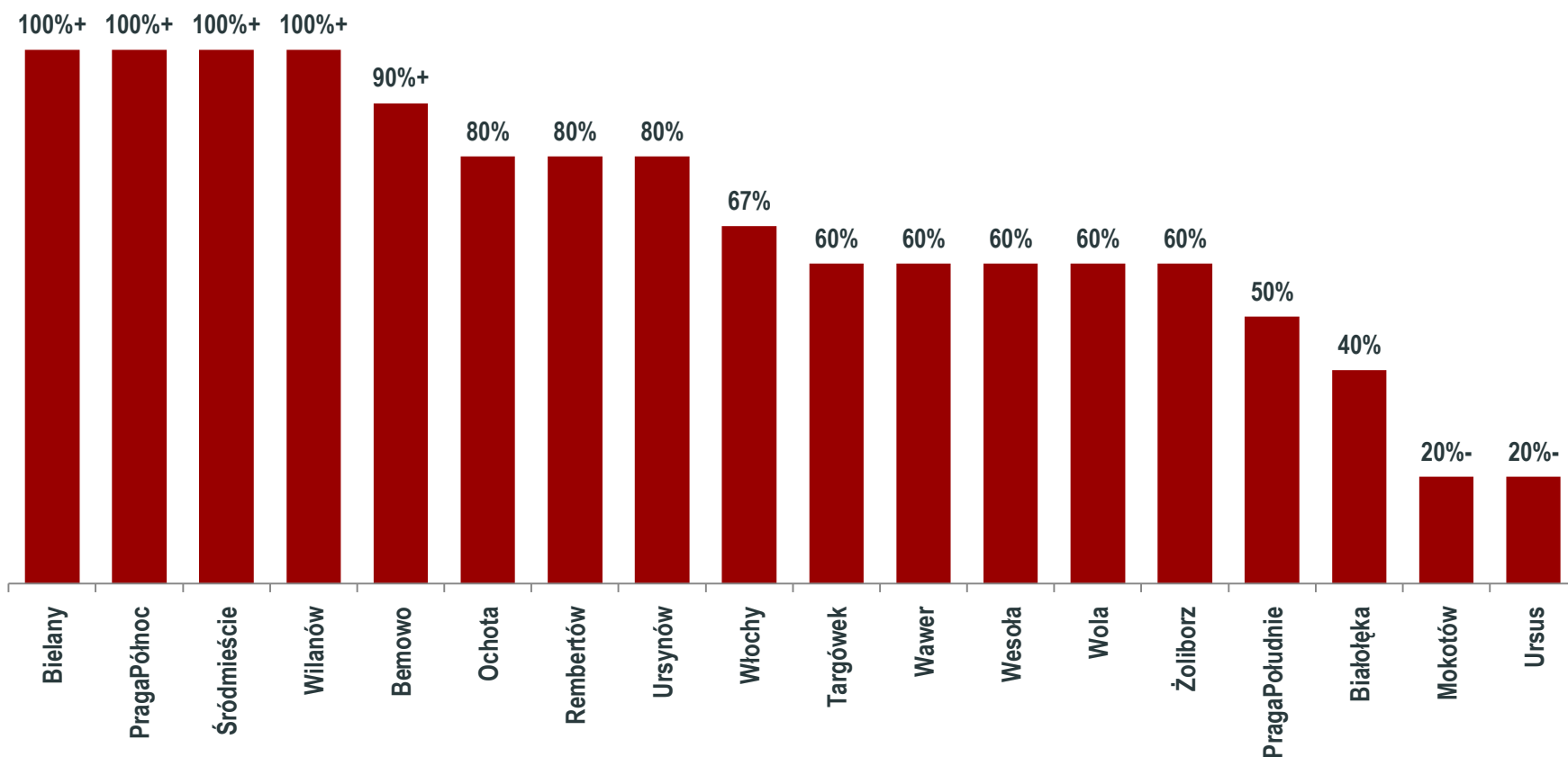


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

**CZY URZĘDNIK MIAŁ IDENTYFIKATOR Z IMIENIEM I NAZWISKIEM?**

(% ODPOWIEDZI TAK)

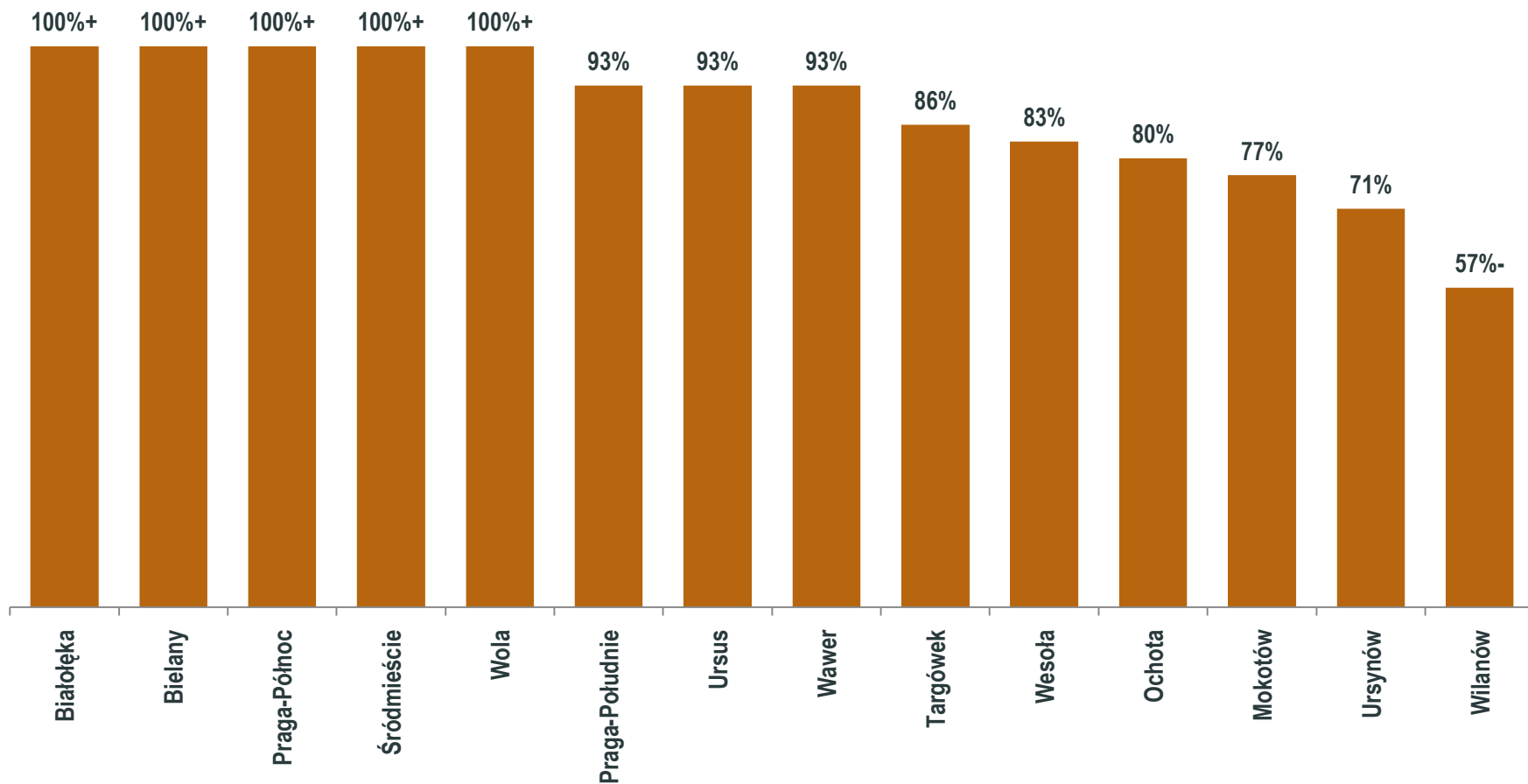


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK BYŁ UBRANY NA SŁUŻBOWO?

(% ODPOWIEDZI TAK)

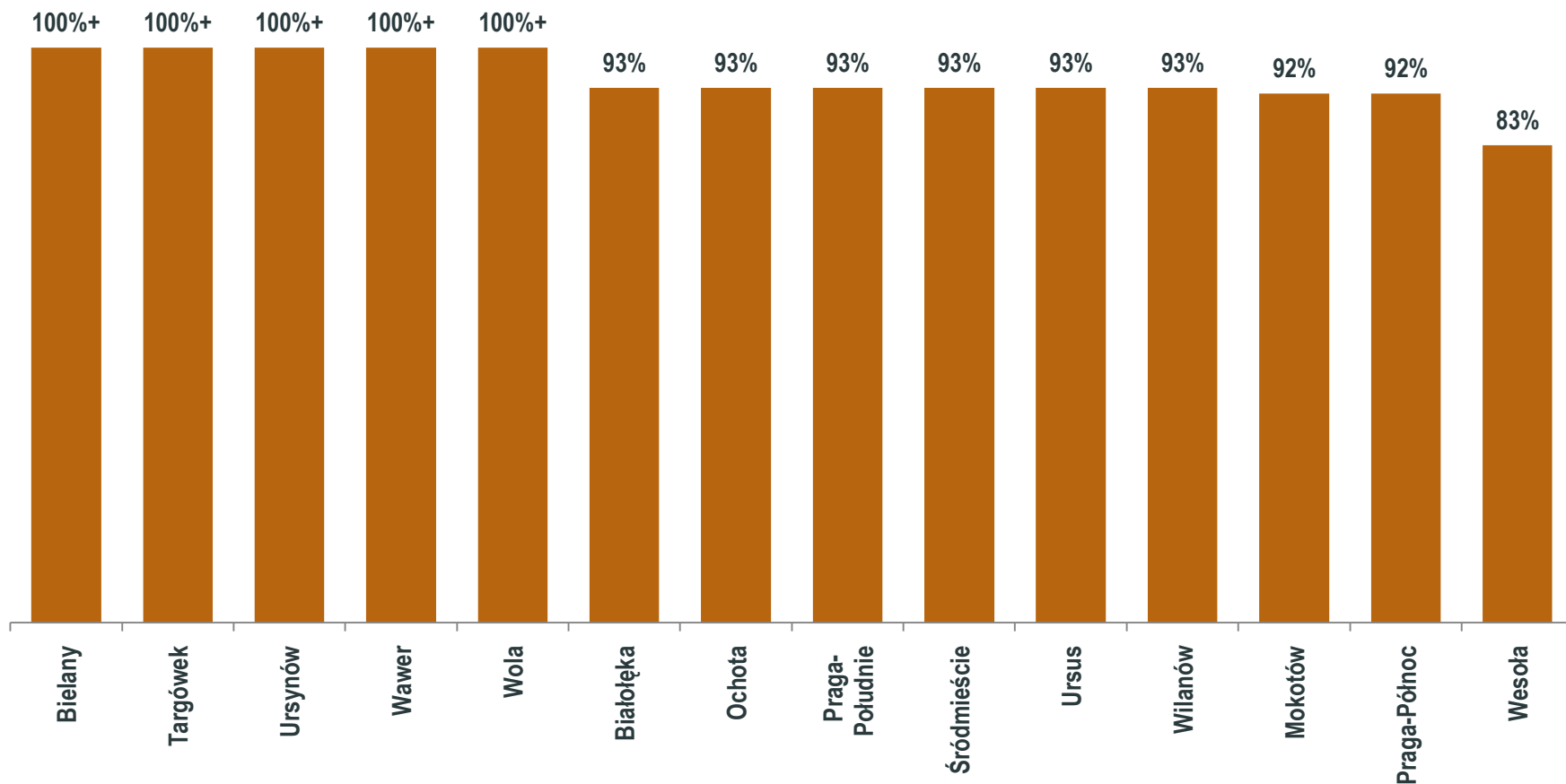


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

CZY NA BIURKU URZĘDNIKA I W JEGO  
OTOCZENIU JEST PORZĄDEK?

(% ODPOWIEDZI TAK)



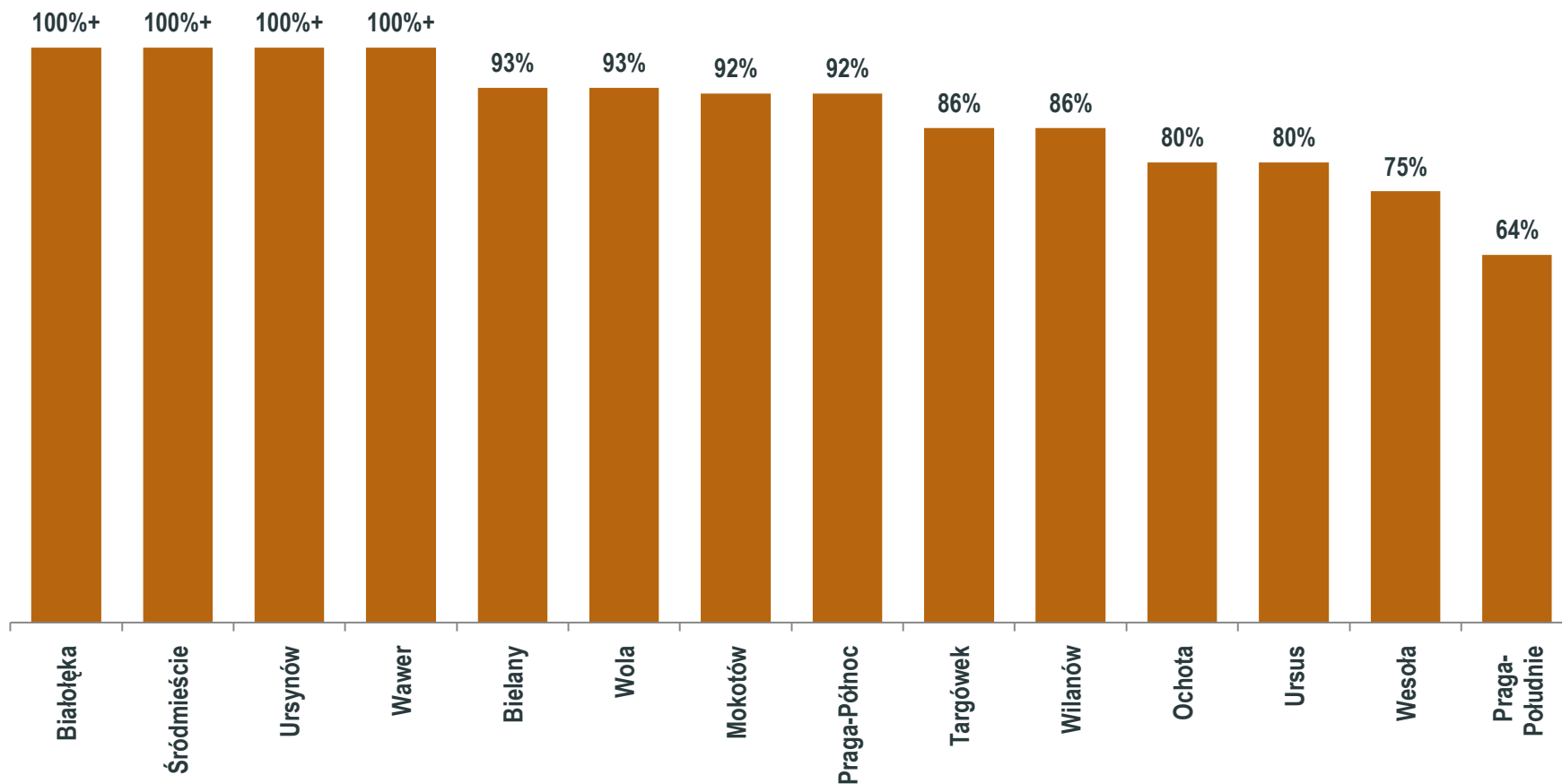


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

CZY NA BIURKU URZĘDNIKA ZNAJDOWAŁY SIĘ TYLKO PRZEDMIOTY ZWIĄZANE Z PRACĄ?

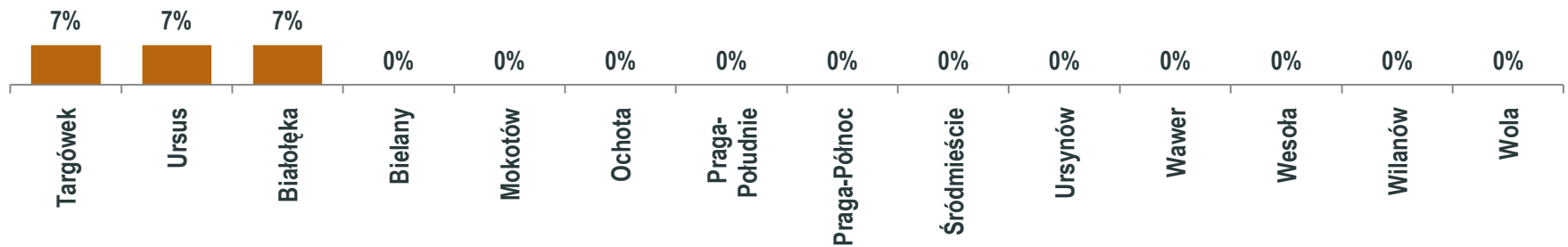
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

CZY NA BIURKU SĄ NACZYNNIA?

(% ODPOWIEDZI TAK)

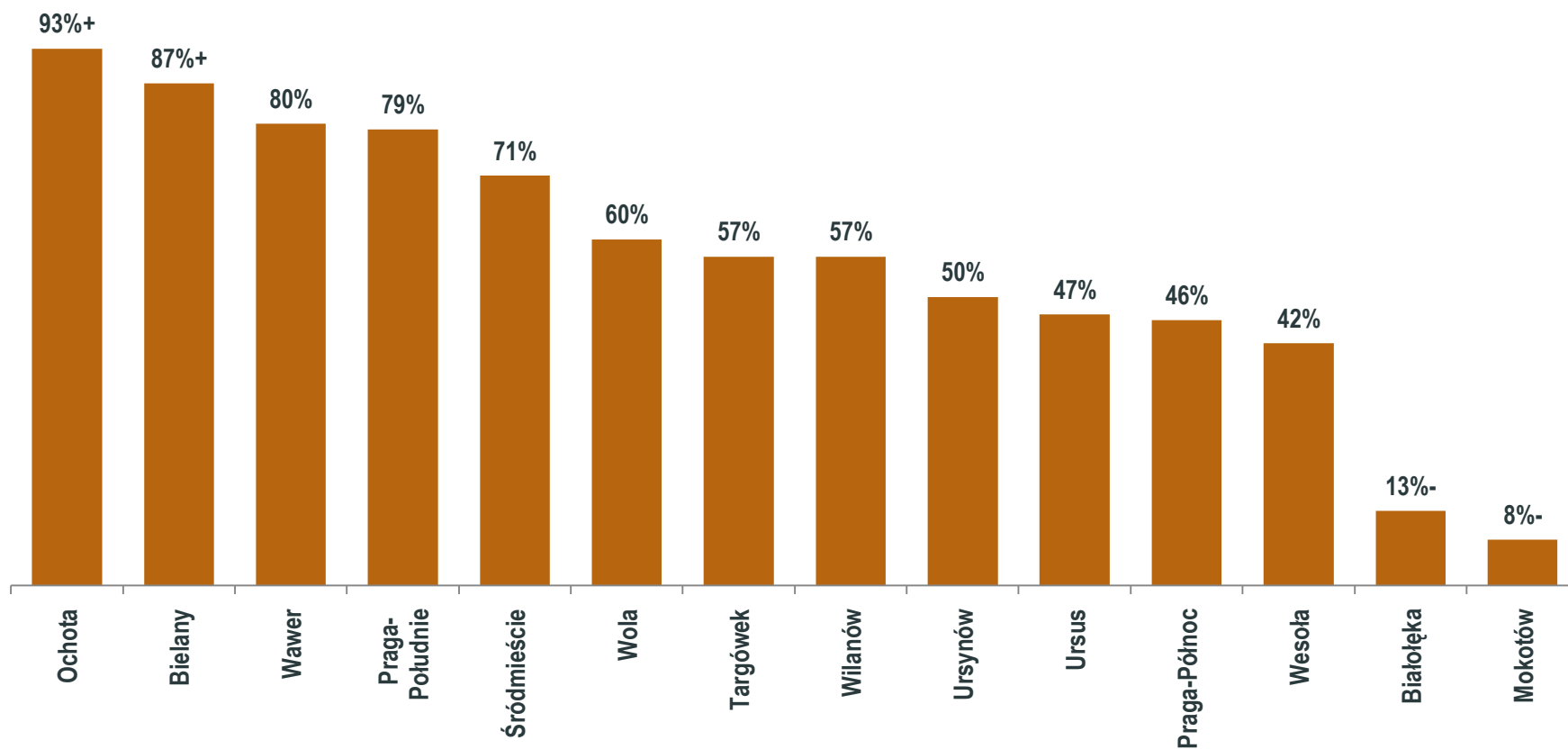


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO

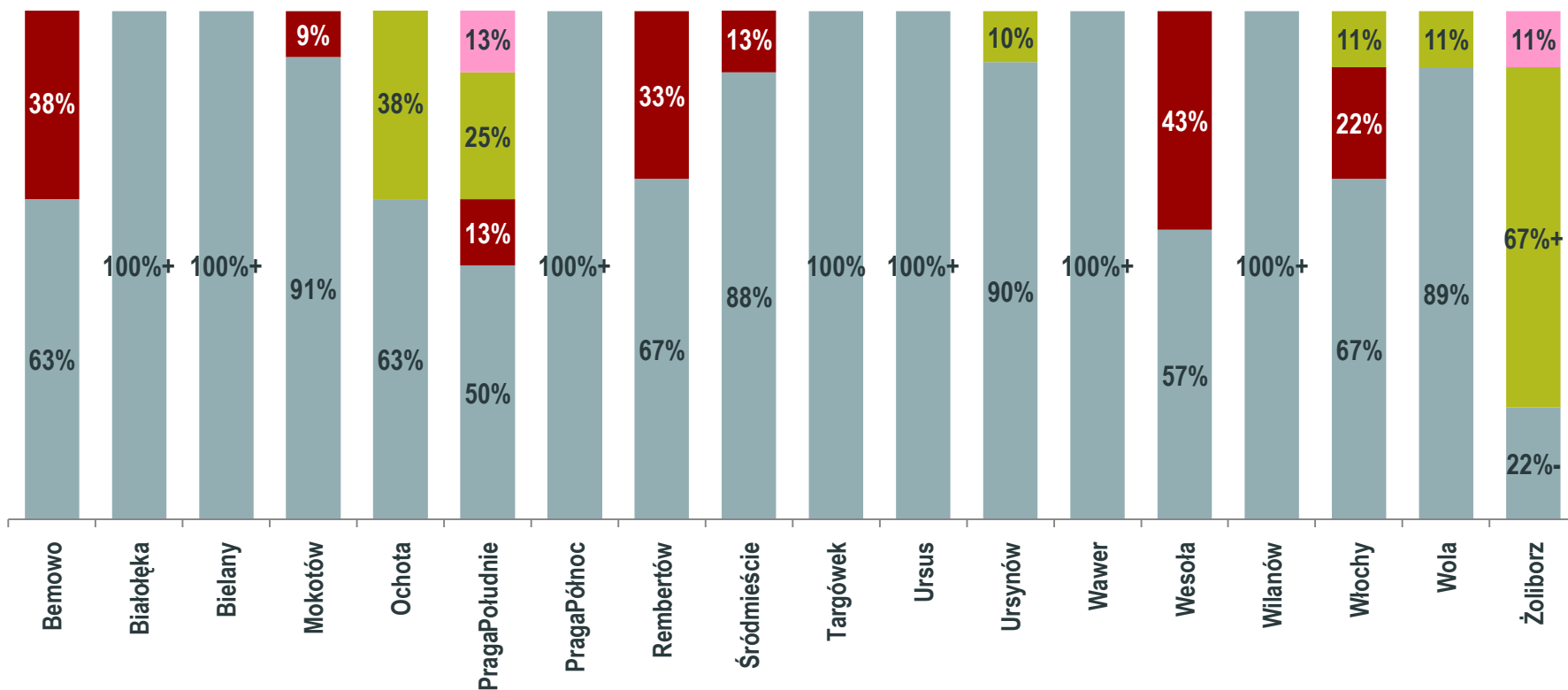
**CZY URZĘDNIK MIAŁ IDENTYFIKATOR Z IMIENIEM I NAZWISKIEM?**

(% ODPOWIEDZI TAK)



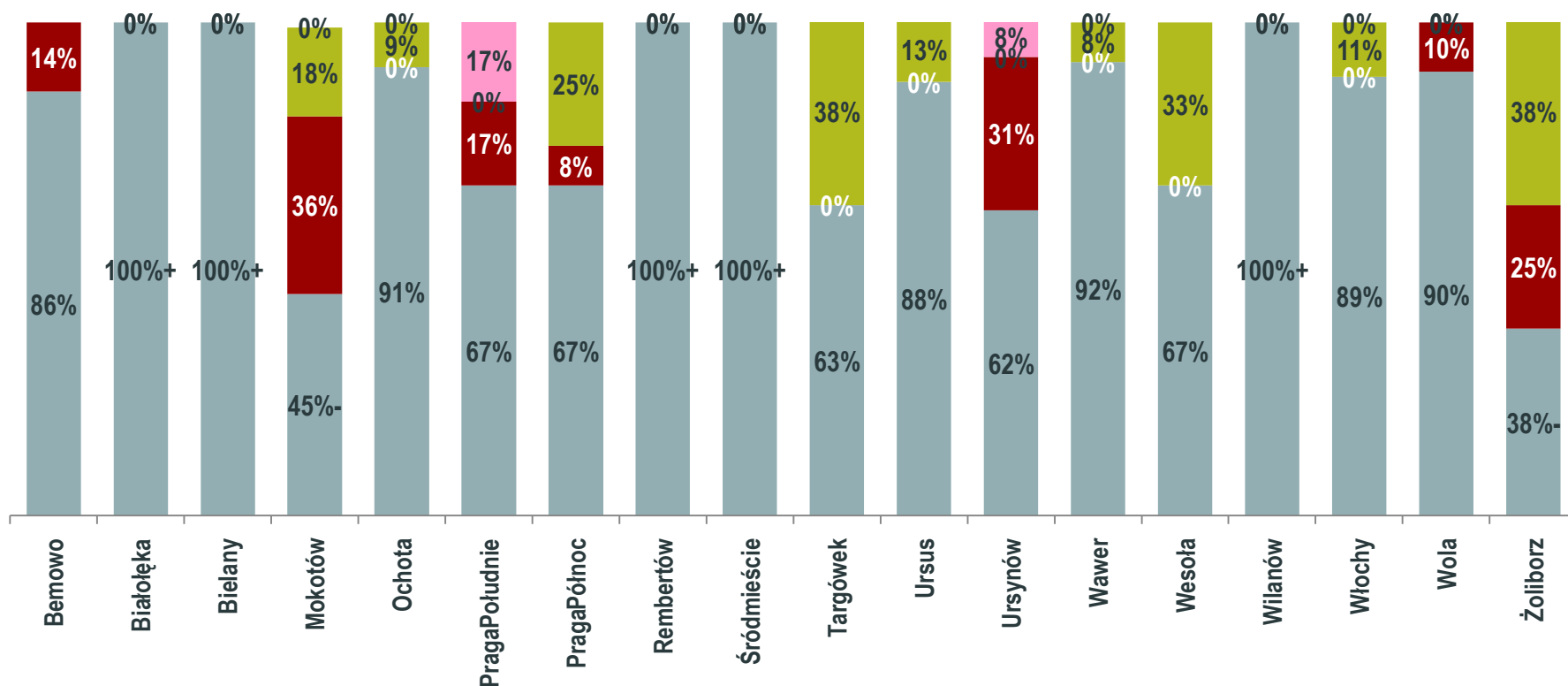
# Identyfikator WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

- w innym miejscu
- znajduje się w okienku (urzędnik nie nosi identyfikatora, ale identyfikator jest widoczny, np. leży na biurku)
- przypięty w innym miejscu niż na szyi
- przypięty\ powieszony na szyi



# Identyfikator DELEGATURY BAISO

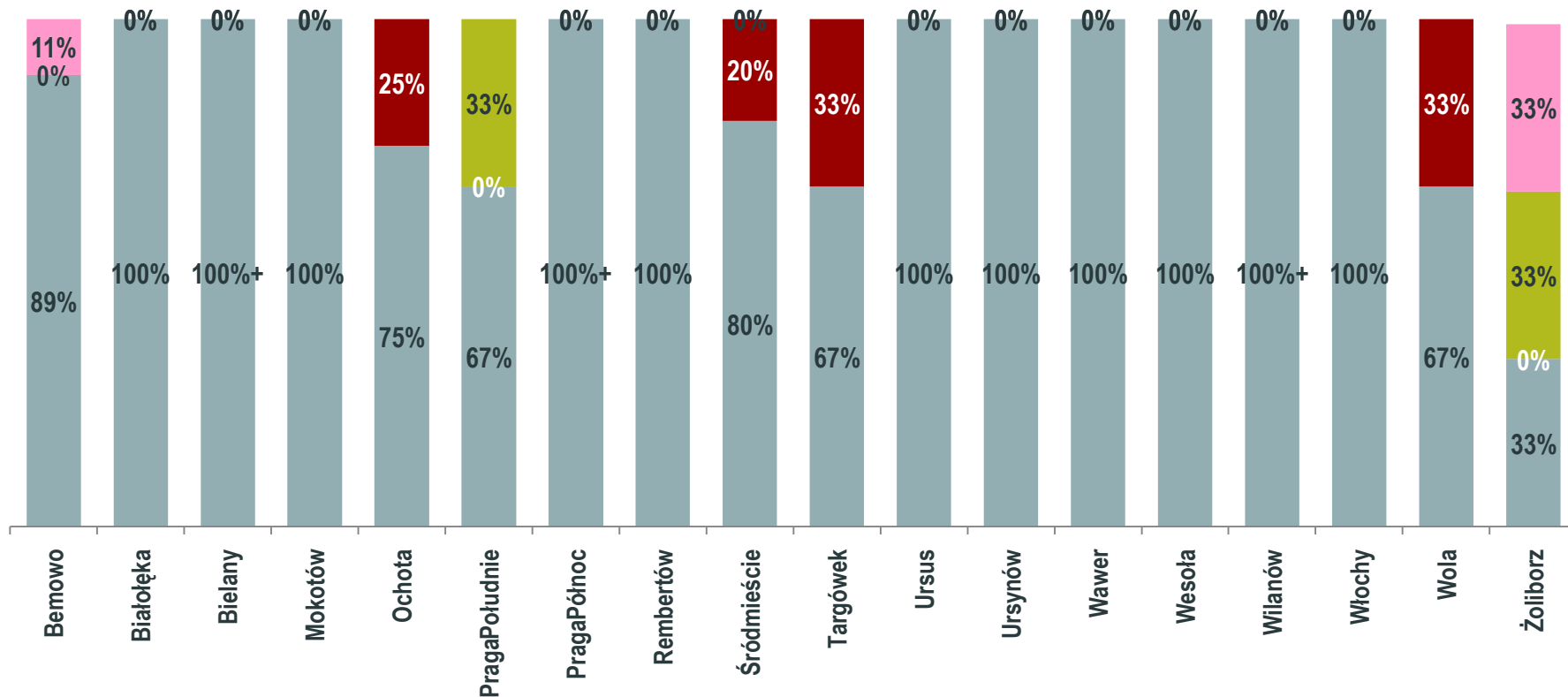
- w innym miejscu
- znajduje się w okienku (urzędnik nie nosi identyfikatora, ale identyfikator jest widoczny, np. leży na biurku)
- przypięty w innym miejscu niż na szyi
- przypięty\ powieszony na szyi



# Identyfikator

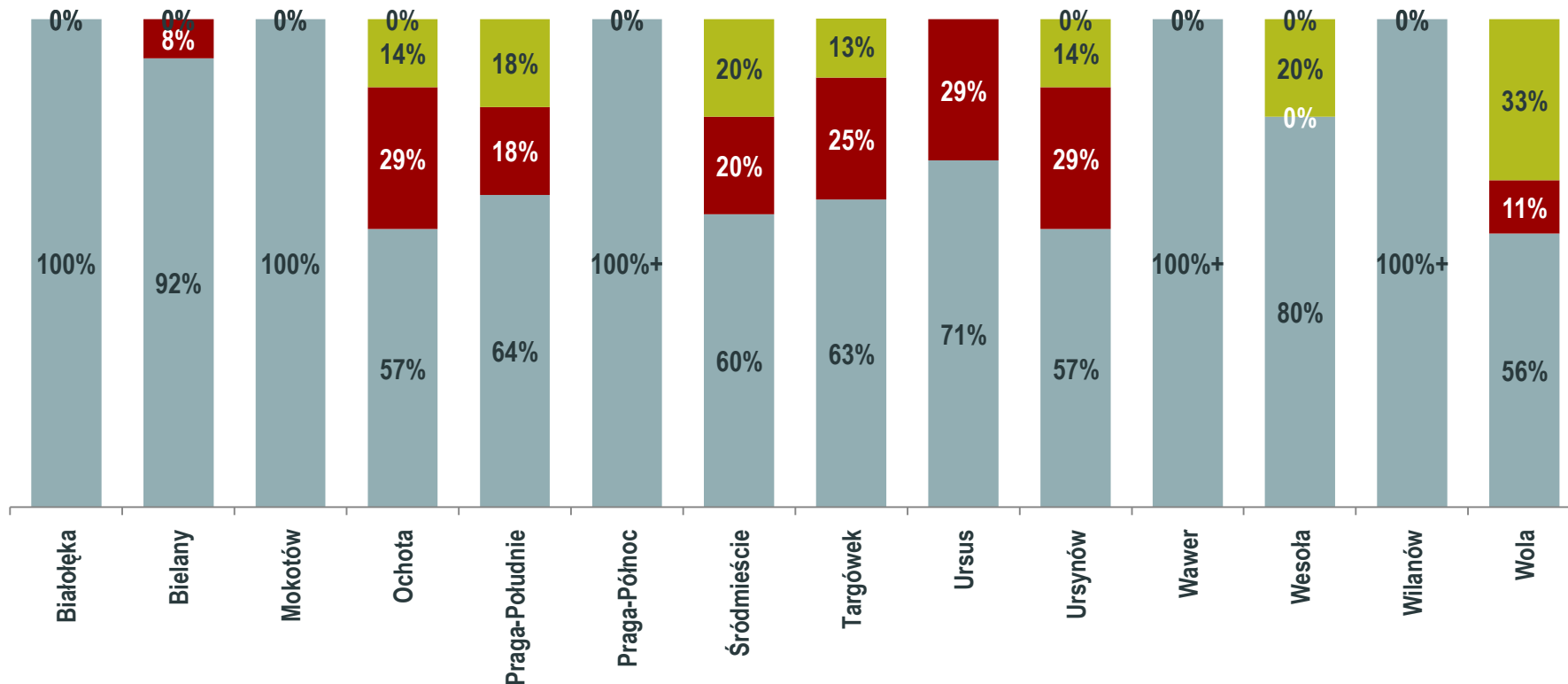
## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

- w innym miejscu
- znajduje się w okienku (urzędnik nie nosi identyfikatora, ale identyfikator jest widoczny, np. leży na biurku)
- przypięty w innym miejscu niż na szyi
- przypięty\ powieszony na szyi



# Identyfikator URZĄD STANU CYWILNEGO

- w innym miejscu
- znajduje się w okienku (urzędnik nie nosi identyfikatora, ale identyfikator jest widoczny, np. leży na biurku)
- przypięty w innym miejscu niż na szyi
- przypięty\ powieszony na szyi





# Podjęcie się obsługi sprawy

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

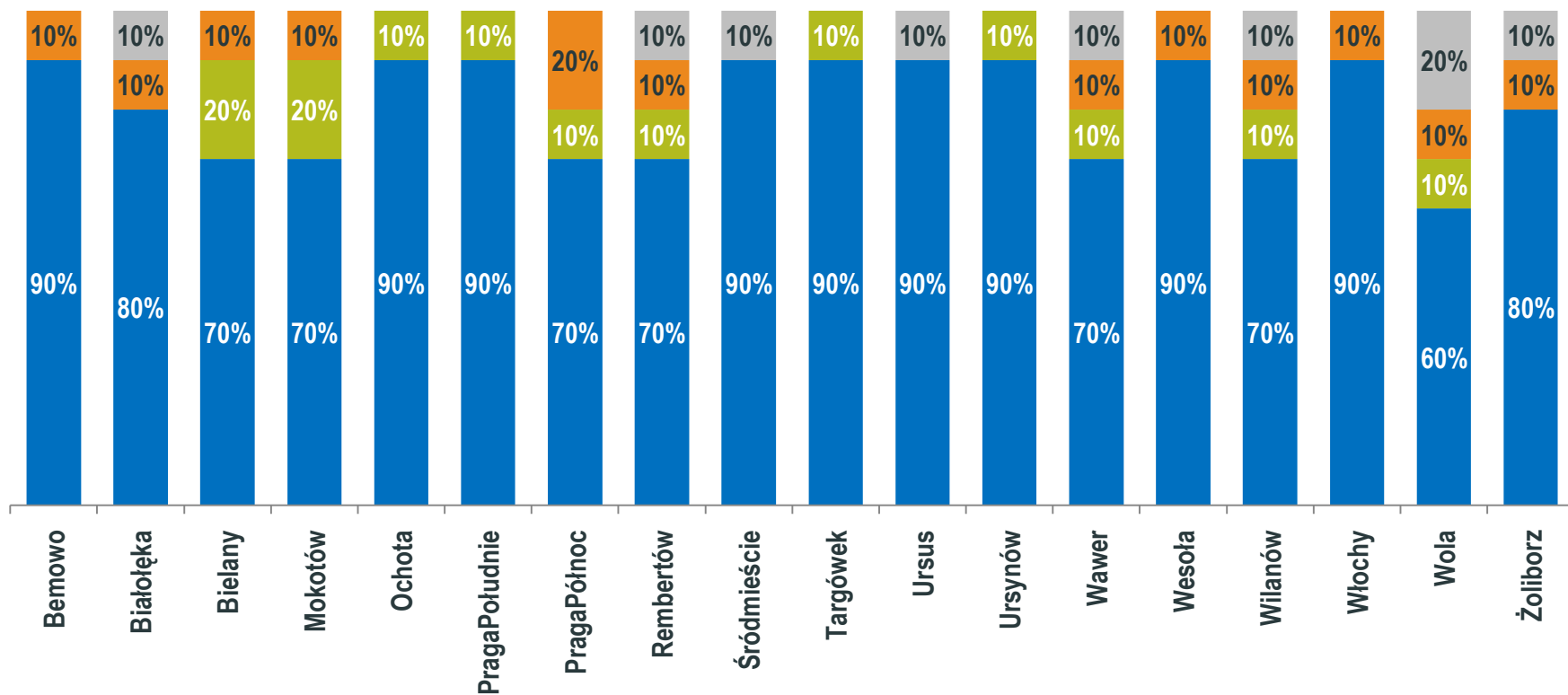


# Podjęcie się obsługi sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

Czy urzędnik, do którego podszedłeś(aś) w celu załatwienia sprawy podjął się jej obsługi?

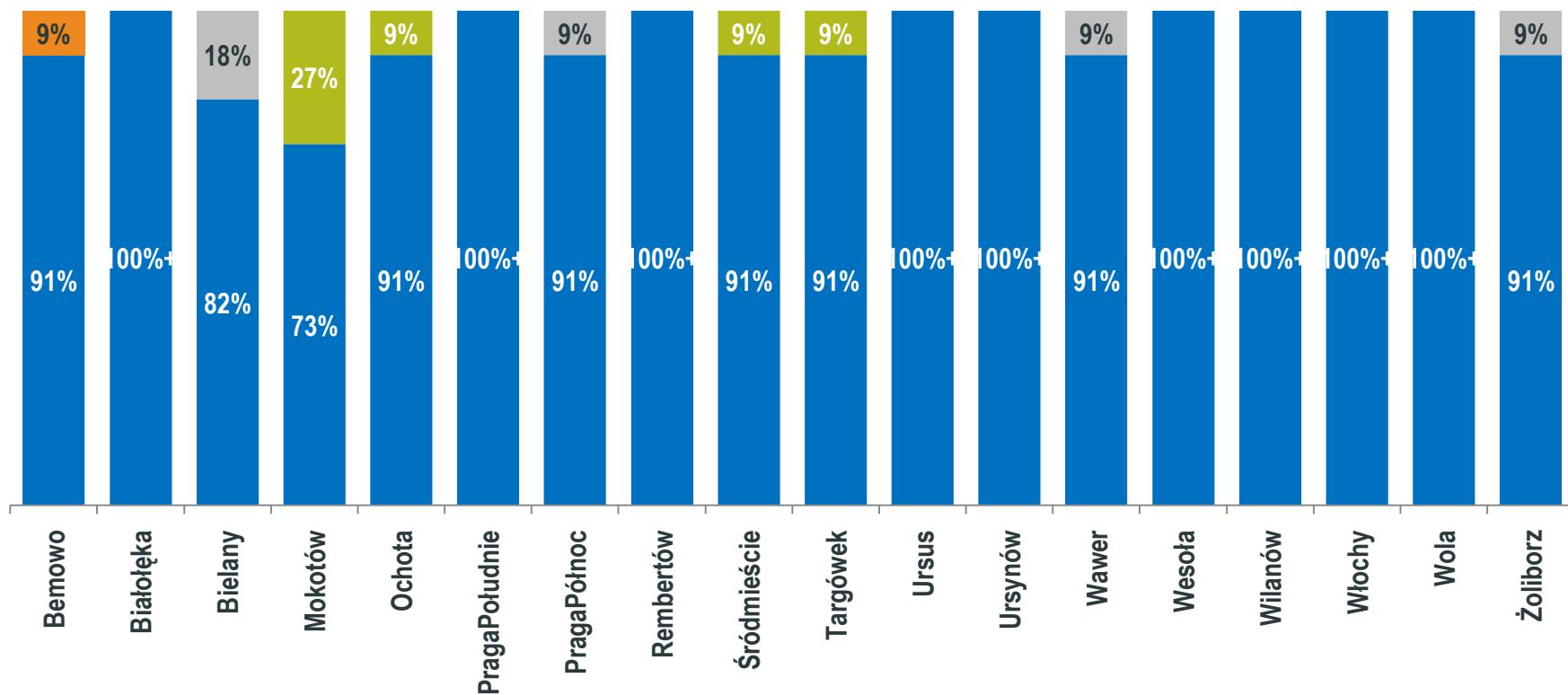
- Nie, odesłał mnie w inne miejsce
- Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego (w tym samym budynku, ale w innym pomieszczeniu)
- Nie, odesłał mnie do innego stanowiska
- Tak



# Podjęcie się obsługi sprawy DELEGATURY BAISO

Czy urzędnik, do którego podszedłeś(aś) 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

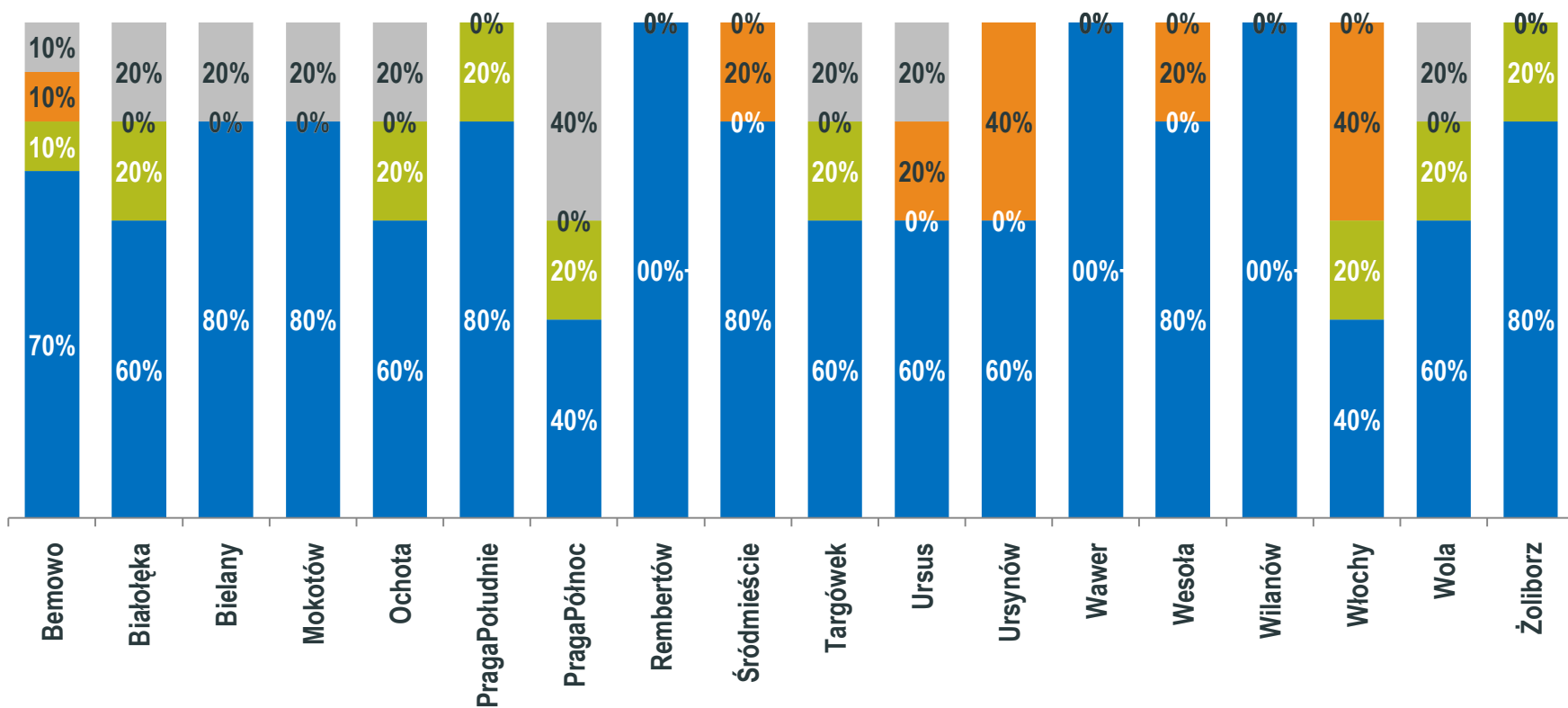


# Podjęcie się obsługi sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

Czy urzędnik, do którego podszedłeś(aś) w celu załatwienia sprawy podjął się jej obsługi?

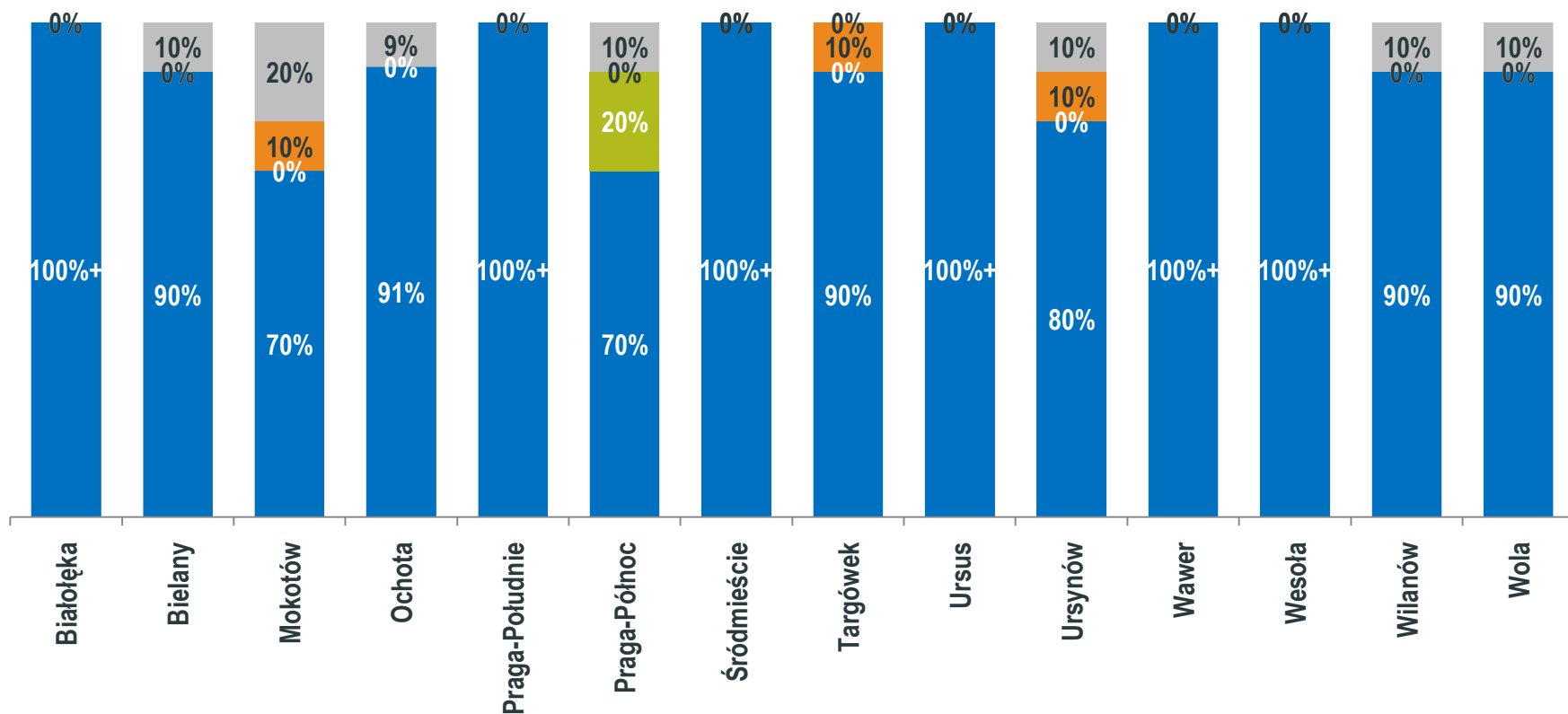
- Nie, odesłał mnie w inne miejsce
- Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego (w tym samym budynku, ale w innym pomieszczeniu)
- Nie, odesłał mnie do innego stanowiska
- Tak



# Podjęcie się obsługi sprawy URZĄD STANU CYWILNEGO

Czy urzędnik, do którego podszedłeś(aś) 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



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

---

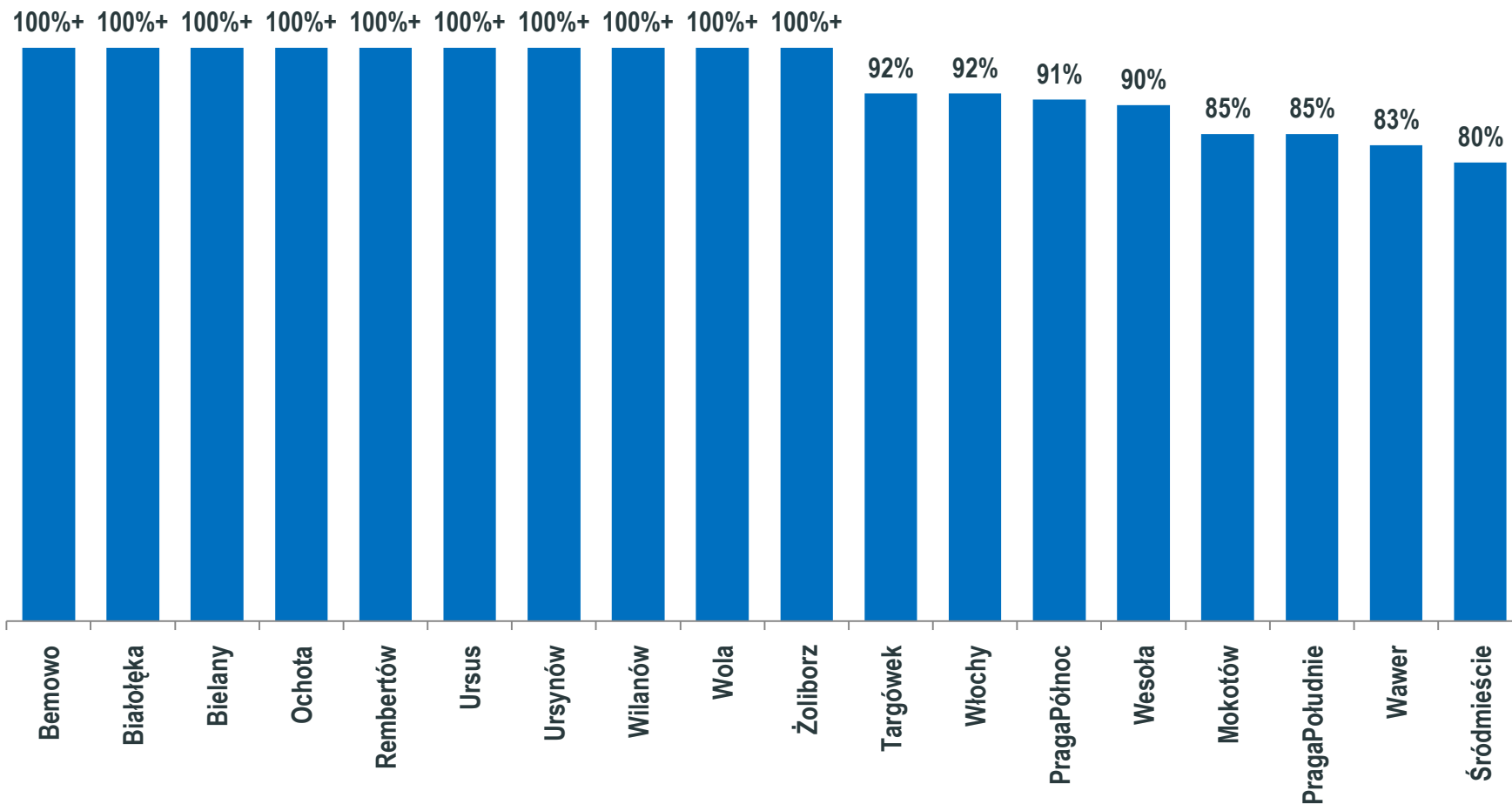
BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK PRZYWITAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)

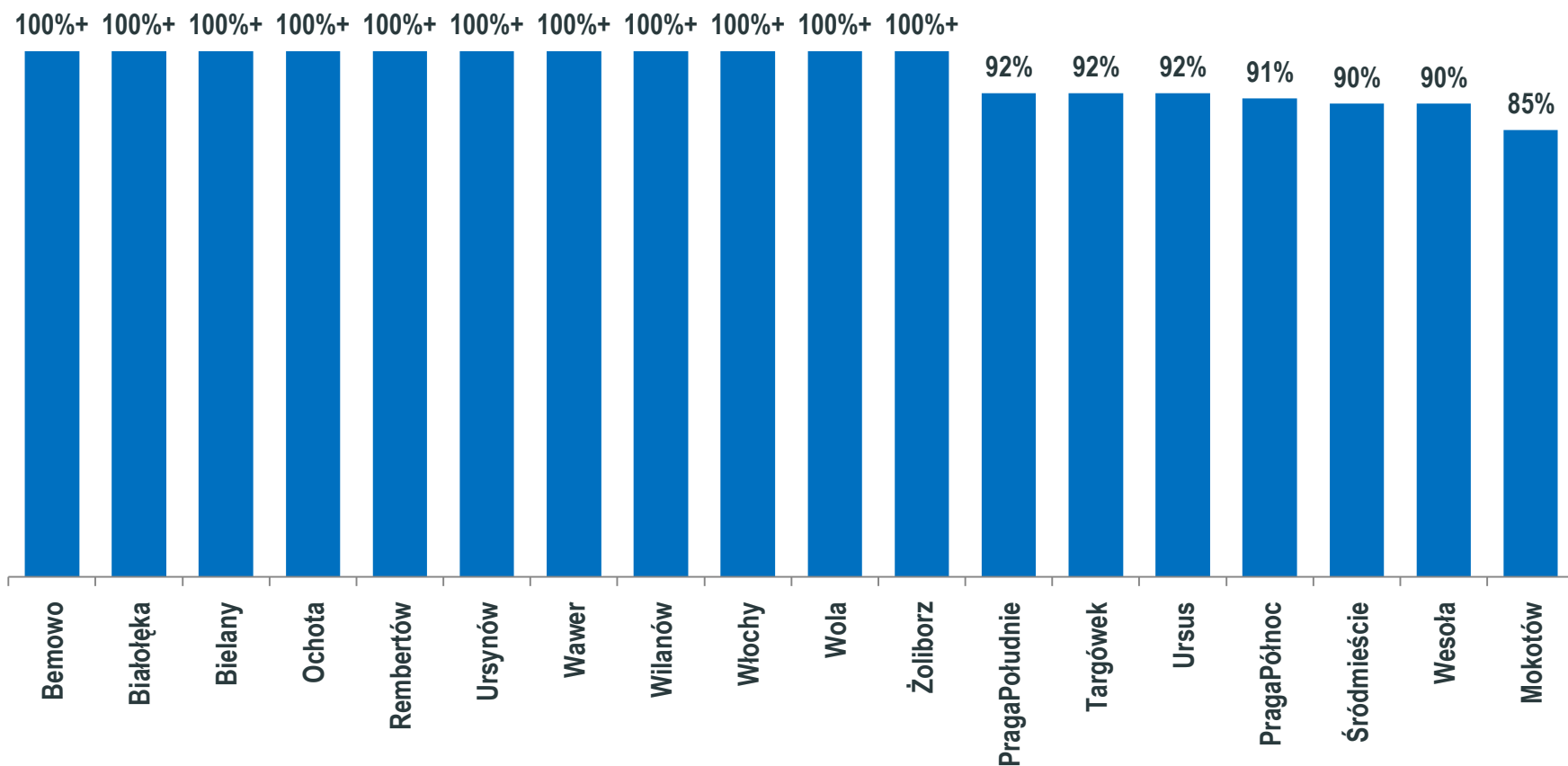


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK BYŁ UPRZEJMY I MIŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)

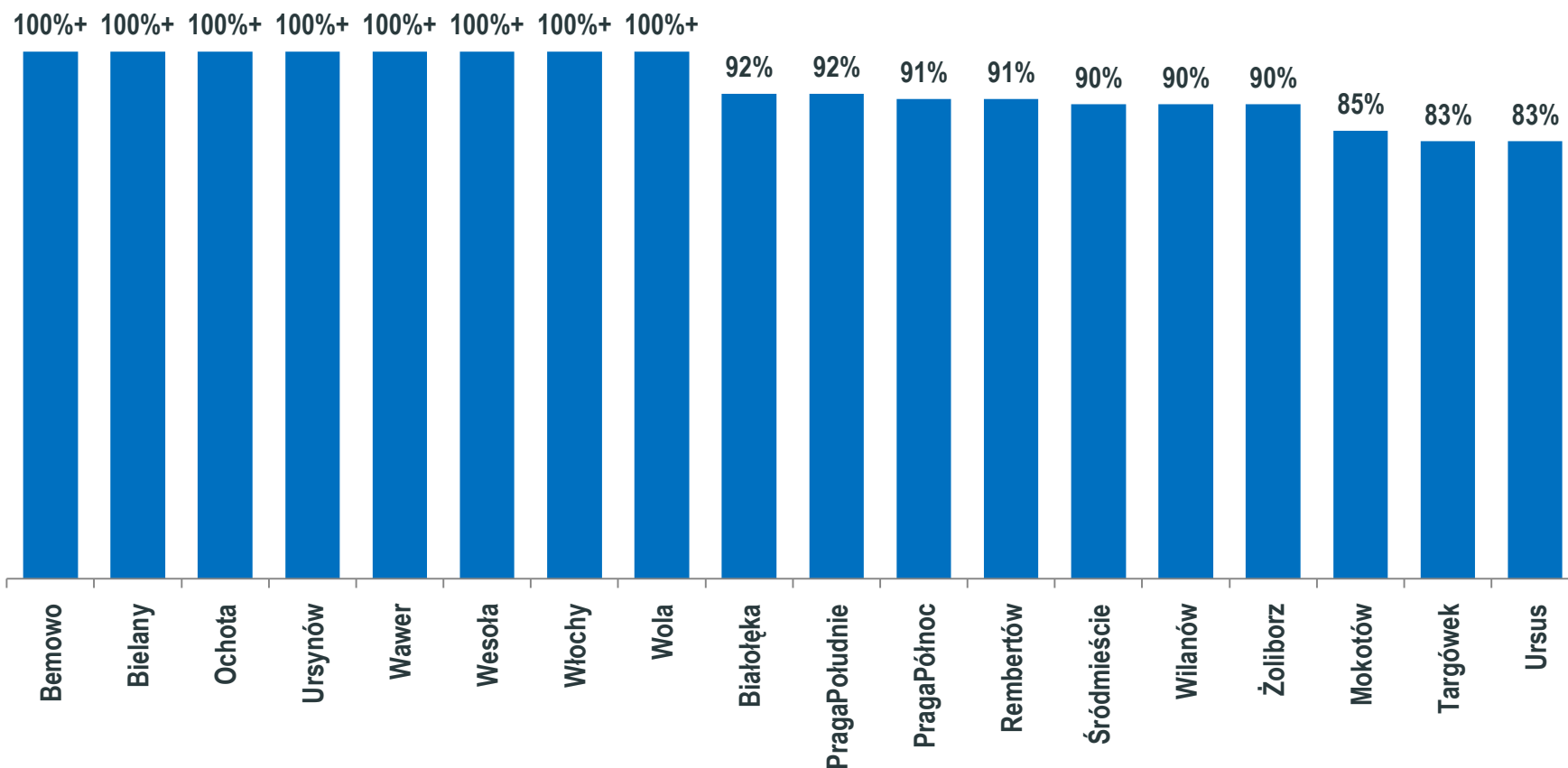


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK PODCZAS ROZMOWY STARAŁ SIĘ UTRZYMYWAĆ KONTAKT WZROKOWY Z TOBĄ?

(% ODPOWIEDZI TAK)



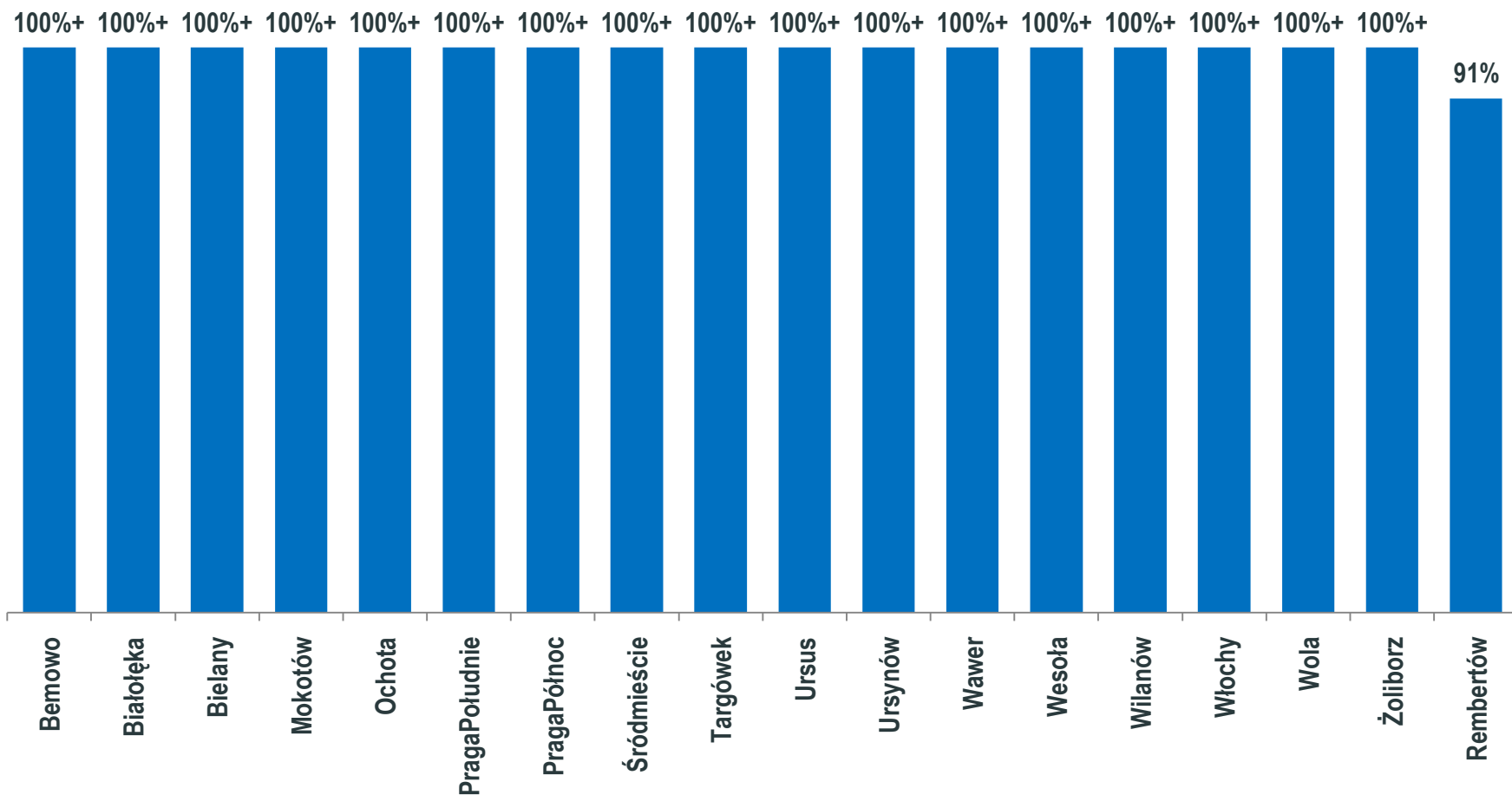


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK MÓWIŁ WYRAŹNIE MIAŁ  
DOBRA DYKCJĘ?

(% ODPOWIEDZI TAK)

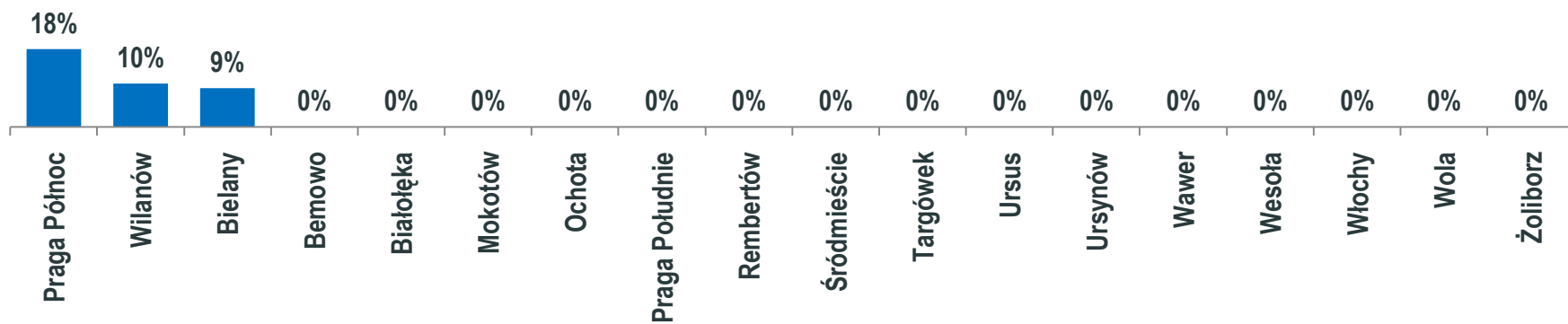


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK ZAJMOWAŁ SIĘ PRYWATNYMI SPRAWAMI?

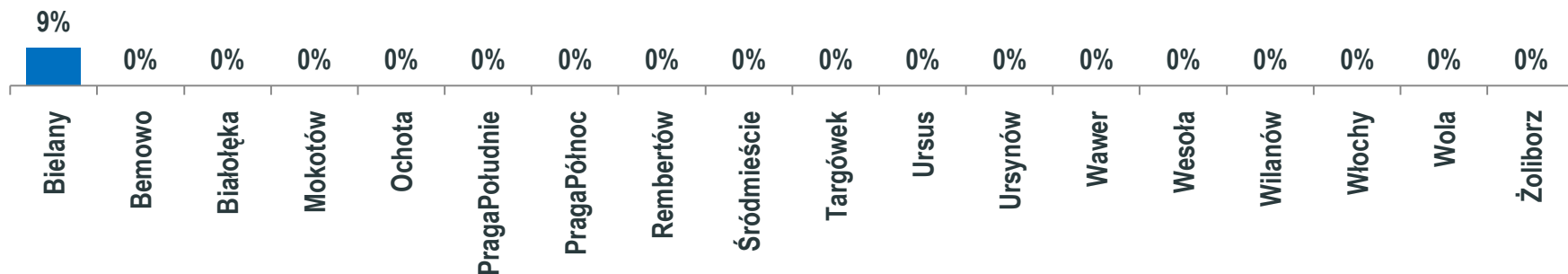


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK JADŁ POSIŁEK\ PRZEKĄSKĘ\  
PIŁ HERBATĘ, KAWĘ LUB INNY NAPÓJ?

(% ODPOWIEDZI TAK)

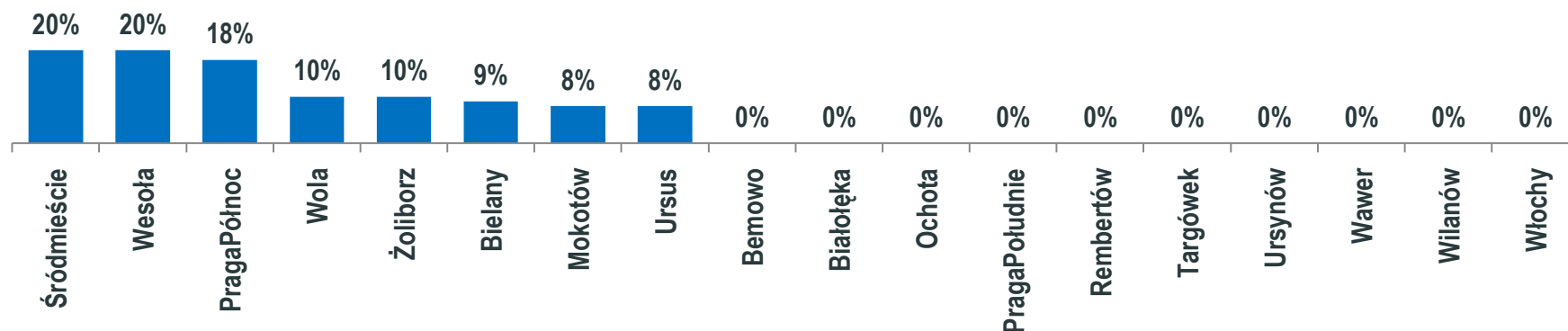


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK OKAZYWAŁ  
ZNIECIERPLIWIEŃ?

(% ODPOWIEDZI TAK)

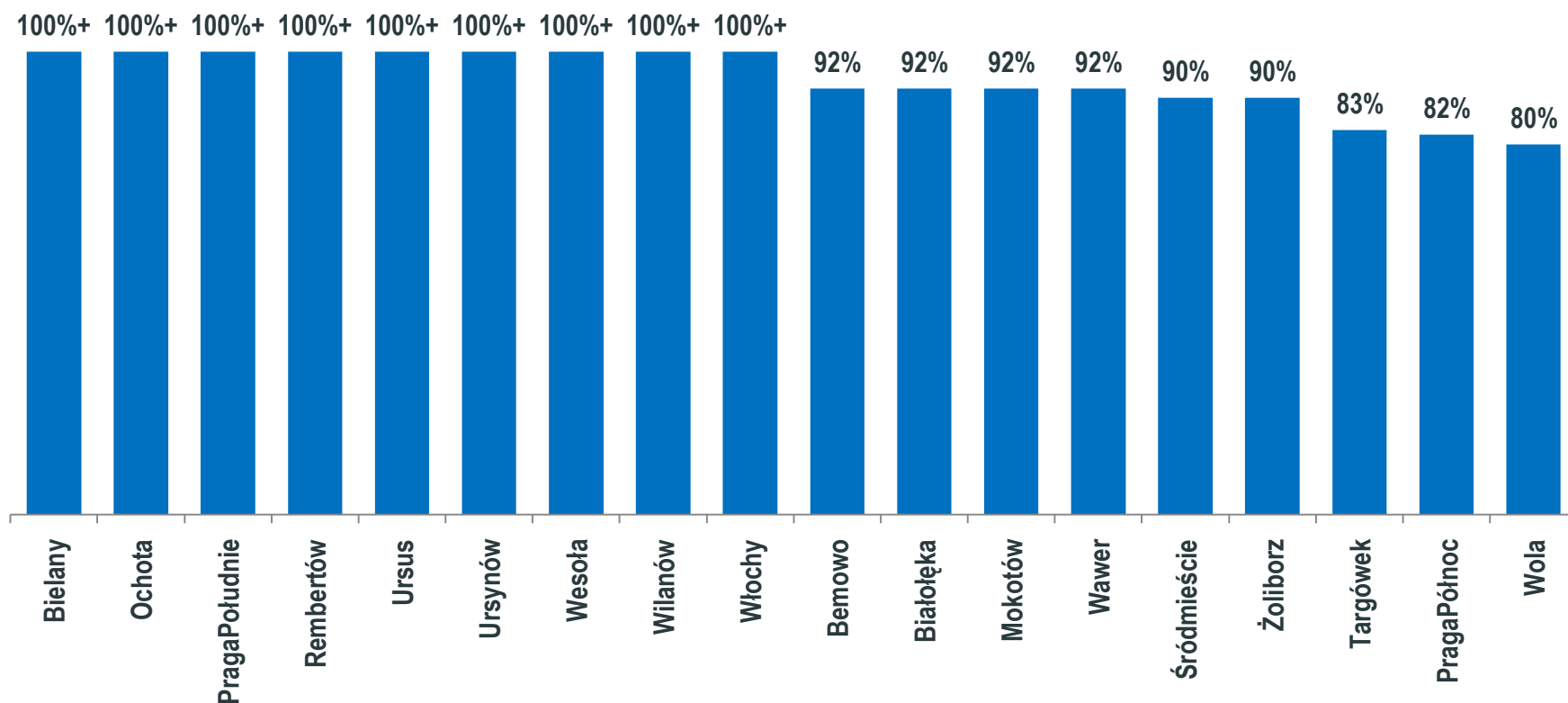


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK POŚWIĘCIŁ CI ODPOWIEDNIĄ ILOŚĆ CZASU I UWAGI?

(% ODPOWIEDZI TAK)

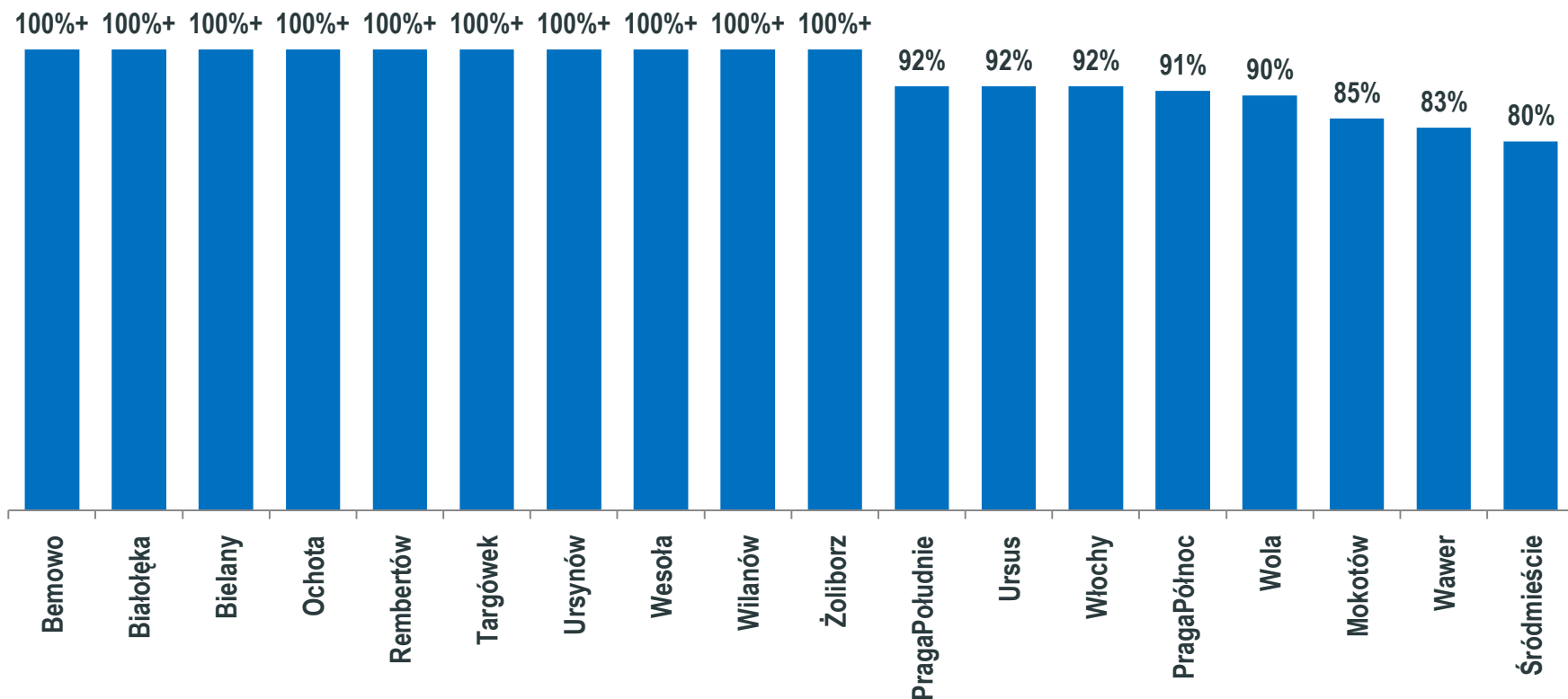


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK POŻEGNAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## DELEGATURY BAISO

CZY URZĘDNIK PRZYWITAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)

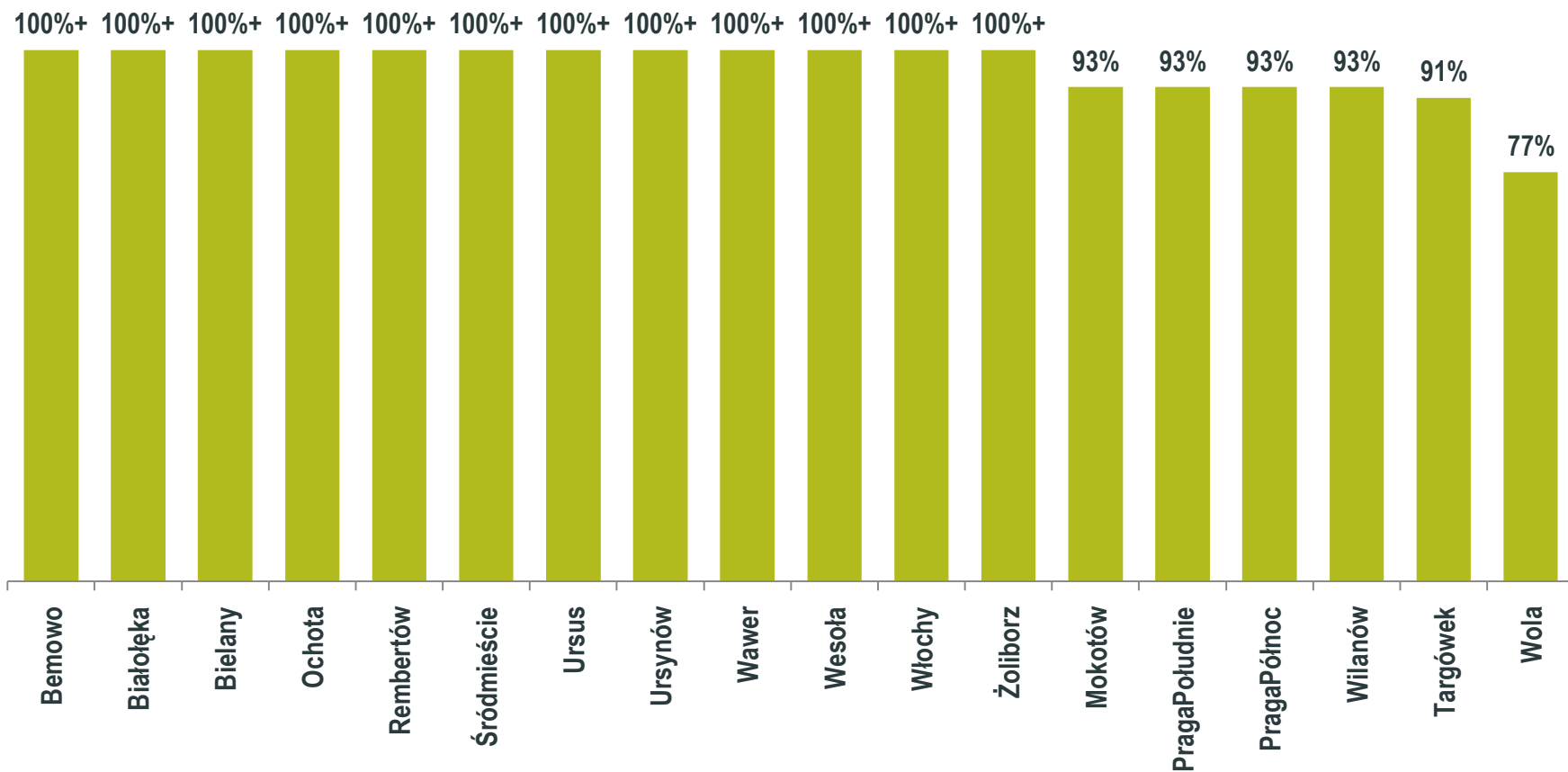


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## DELEGATURY BAISO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK BYŁ UPRZEJMY I MIŁY?



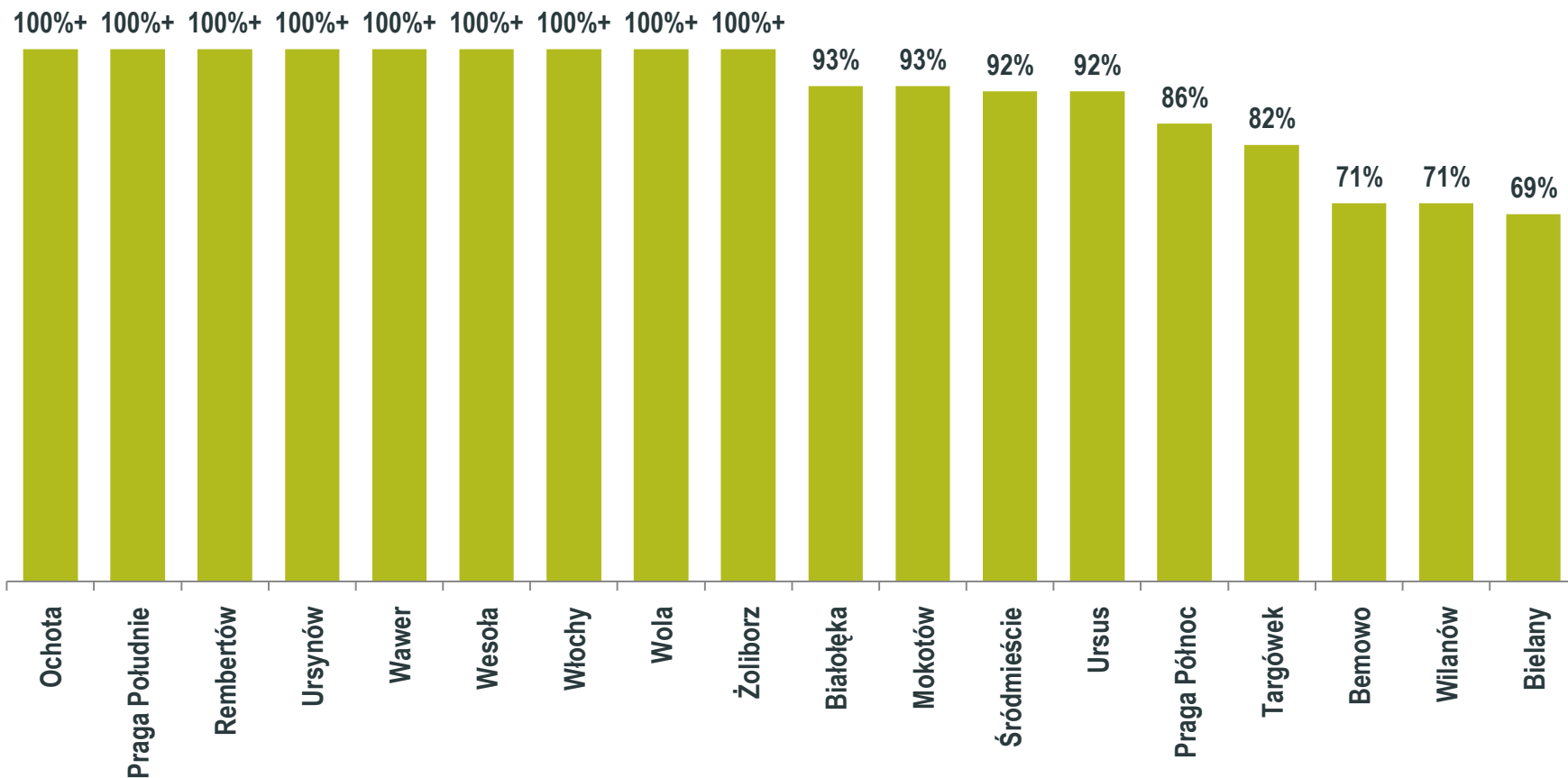


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## DELEGATURY BAISO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK PODCZAS ROZMOWY STARAŁ SIĘ UTRZYMYWAĆ KONTAKT WZROKOWY Z TOBĄ?

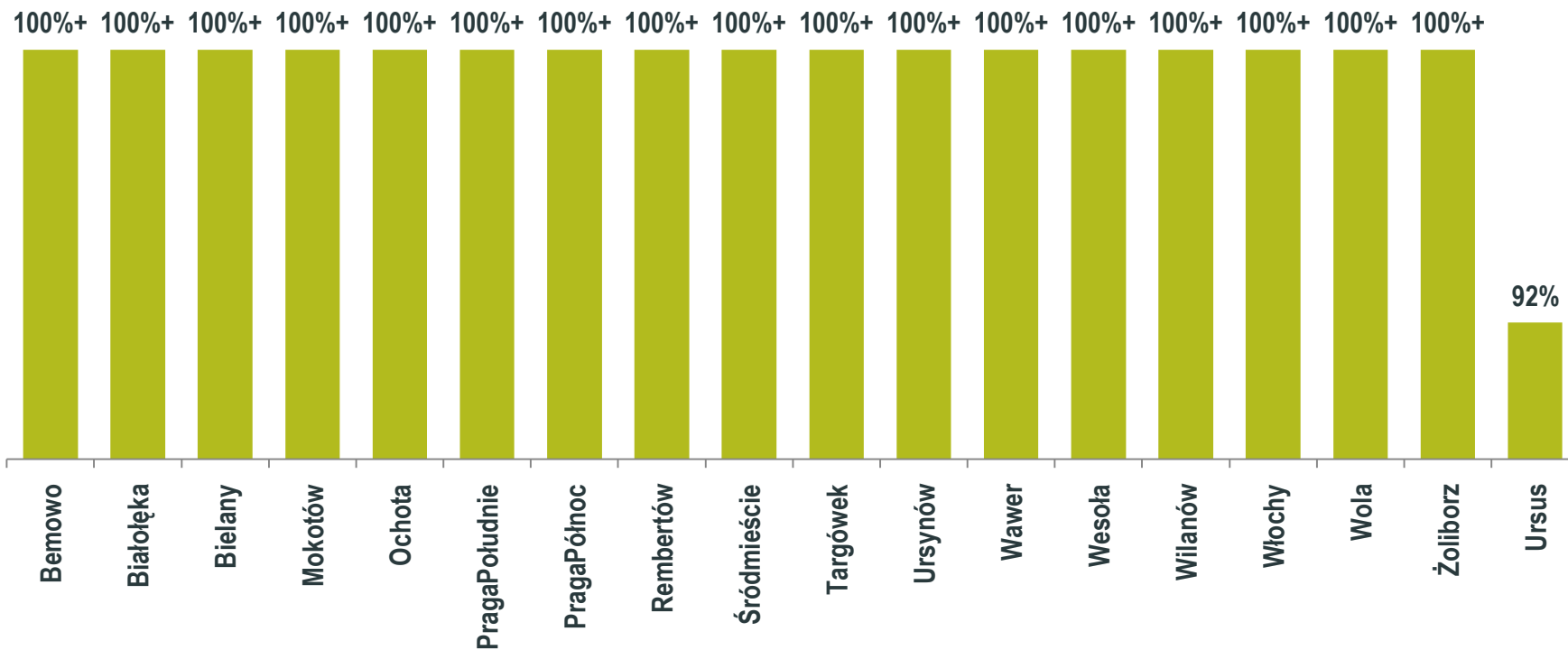


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## DELEGATURY BAISO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK MÓWIŁ WYRAŹNIE MIAŁ  
DOBRA DYKCJĘ?

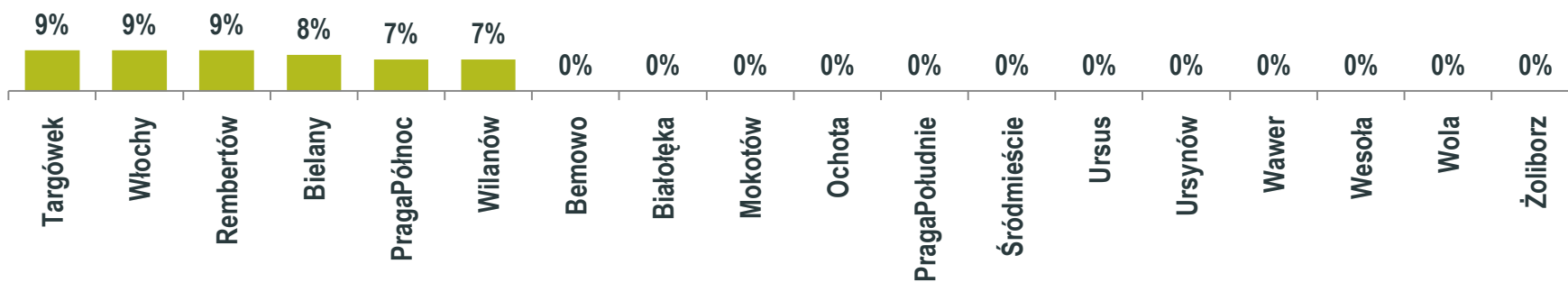


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## DELEGATURY BAISO

CZY URZĘDNIK ZAJMOWAŁ SIĘ PRYWATNYMI SPRAWAMI?

(% ODPOWIEDZI TAK)

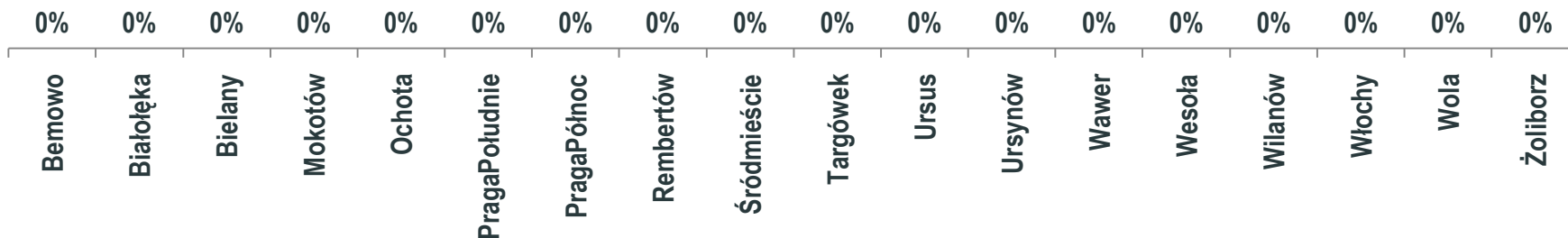


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## DELEGATURY BAISO

CZY URZĘDNIK JADŁ POSIŁEK\ PRZEKĄSKĘ\ PIŁ HERBATĘ, KAWĘ LUB INNY NAPÓJ?

(% ODPOWIEDZI TAK)

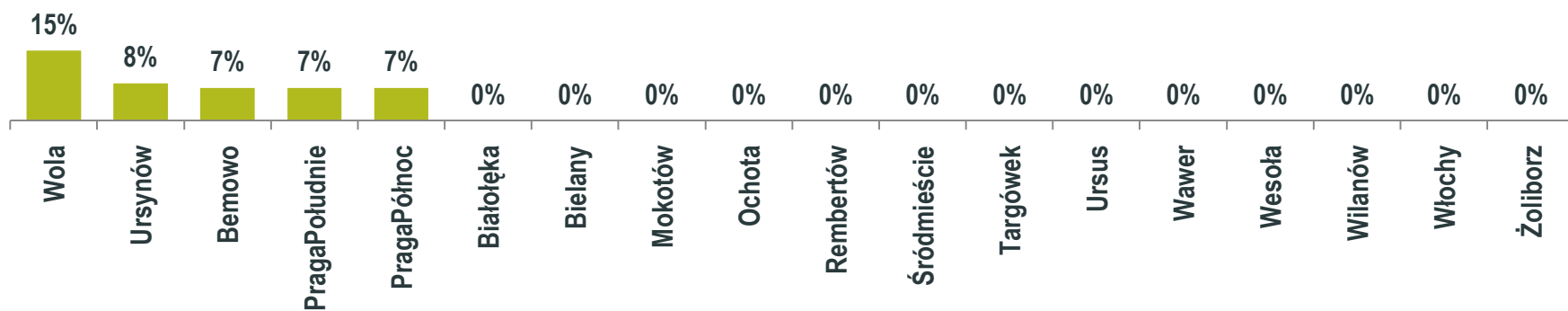


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## DELEGATURY BAISO

CZY URZĘDNIK OKAZYWAŁ  
ZNIECIERPLIWIEŃ?

(% ODPOWIEDZI TAK)

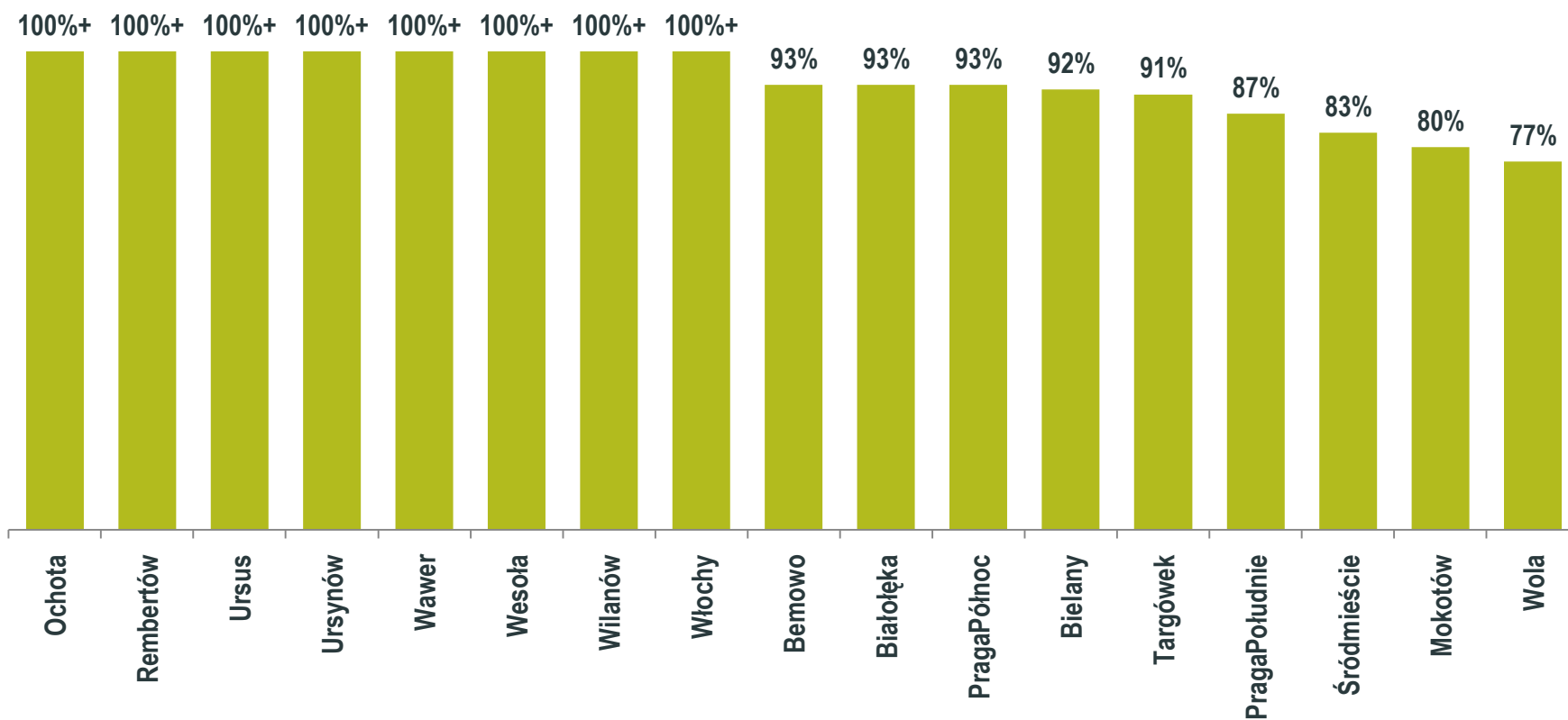


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## DELEGATURY BAISO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK POŚWIECIŁ CI ODPOWIEDNIĄ ILOŚĆ CZASU I UWAGI?

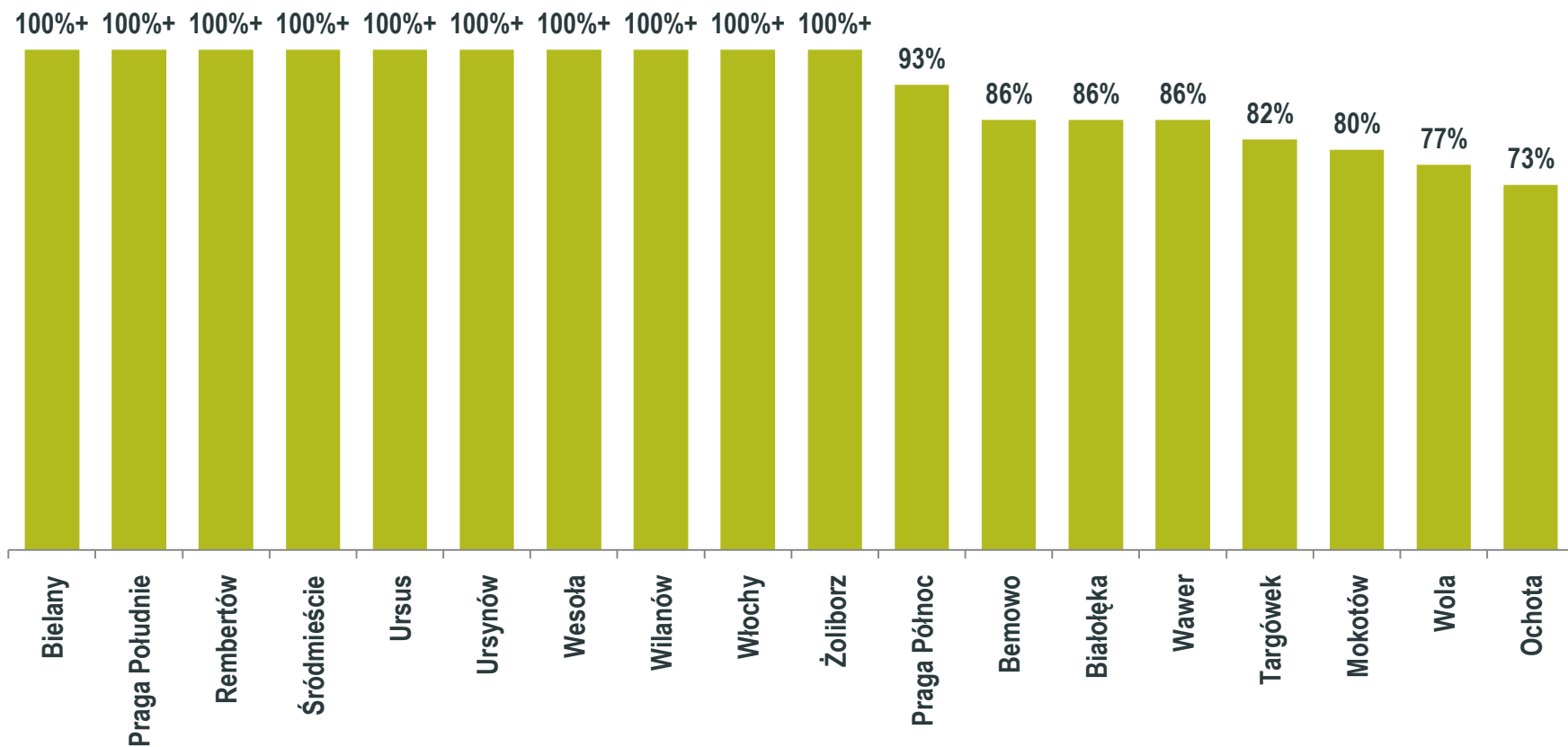


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## DELEGATURY BAISO

CZY URZĘDNIK POŻEGNAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)

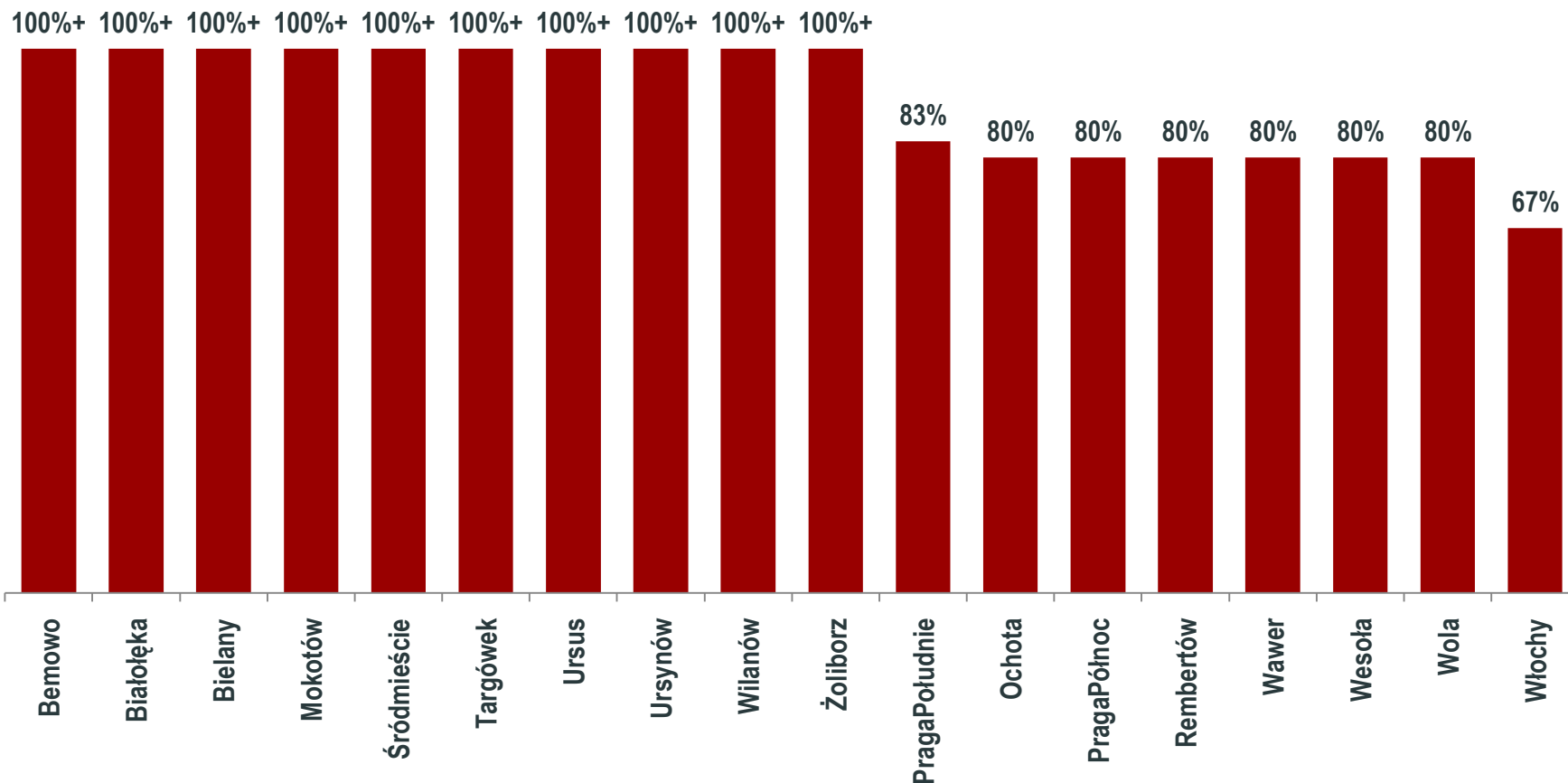


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY URZĘDNIK PRZYWITAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



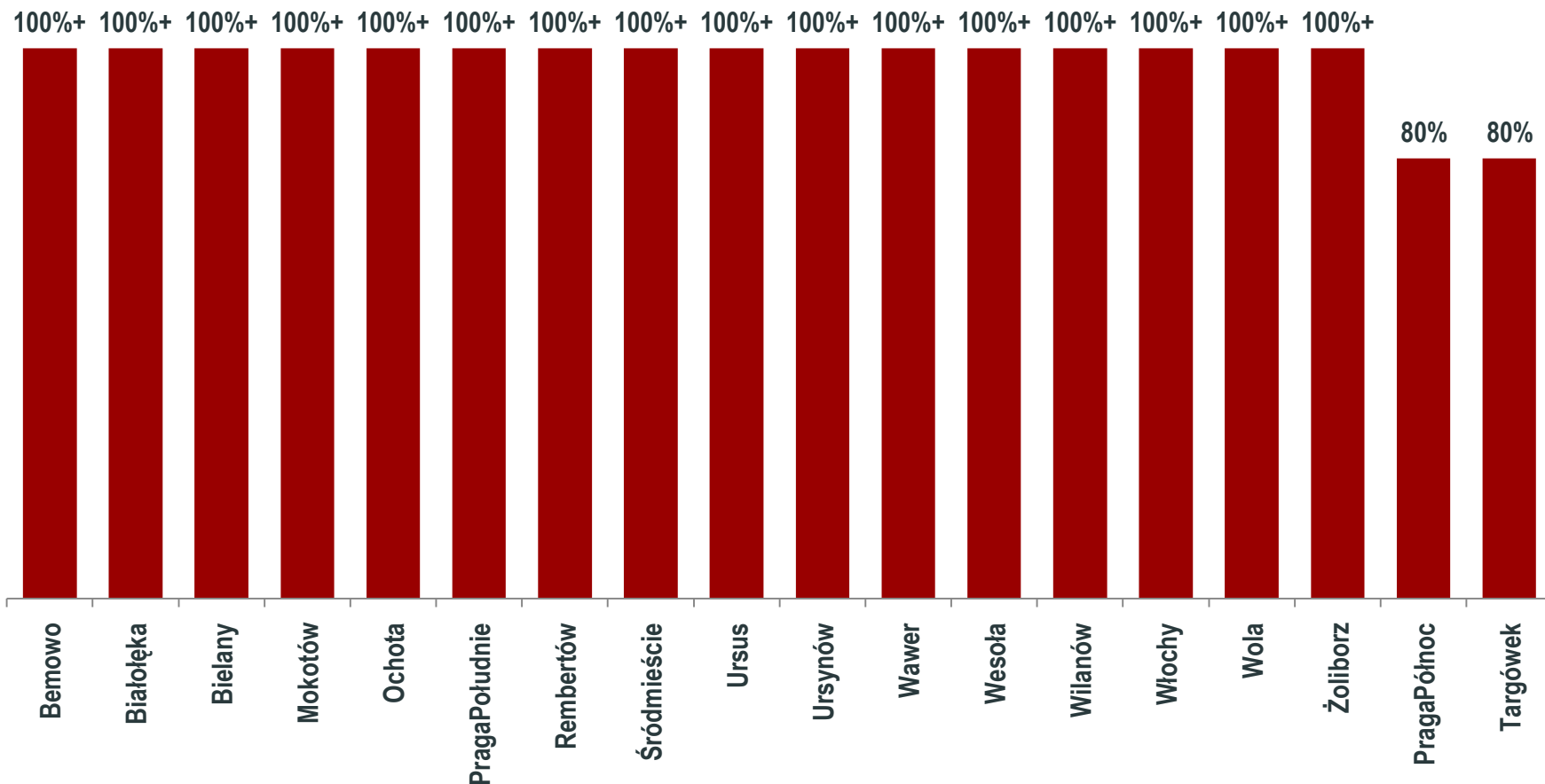


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY URZĘDNIK BYŁ UPRZEJMY I MIŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)

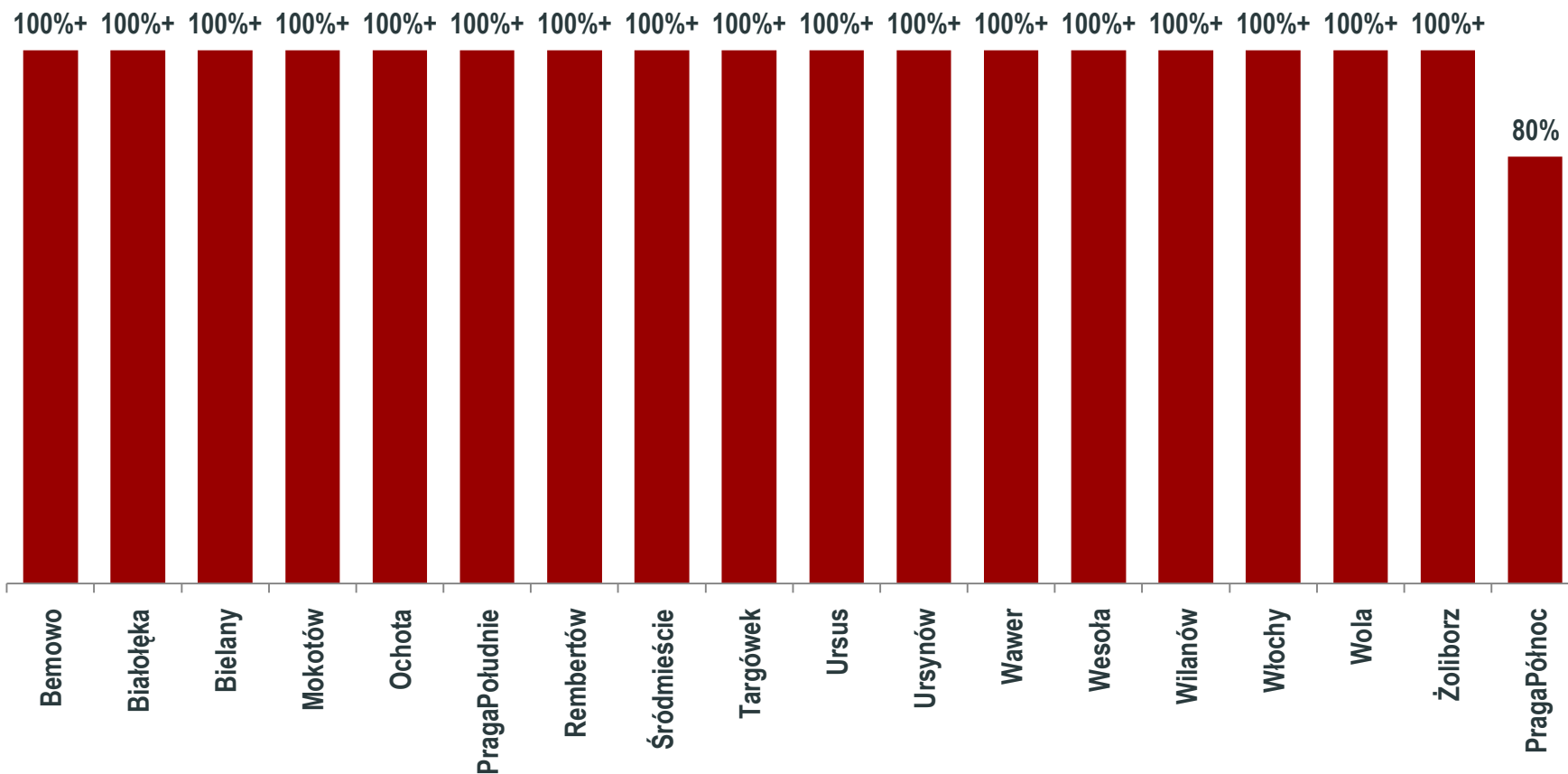


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

**CZY URZĘDNIK PODCZAS ROZMOWY STARAŁ SIĘ UTRZYMYWAĆ KONTAKT WZROKOWY Z TOBĄ?**

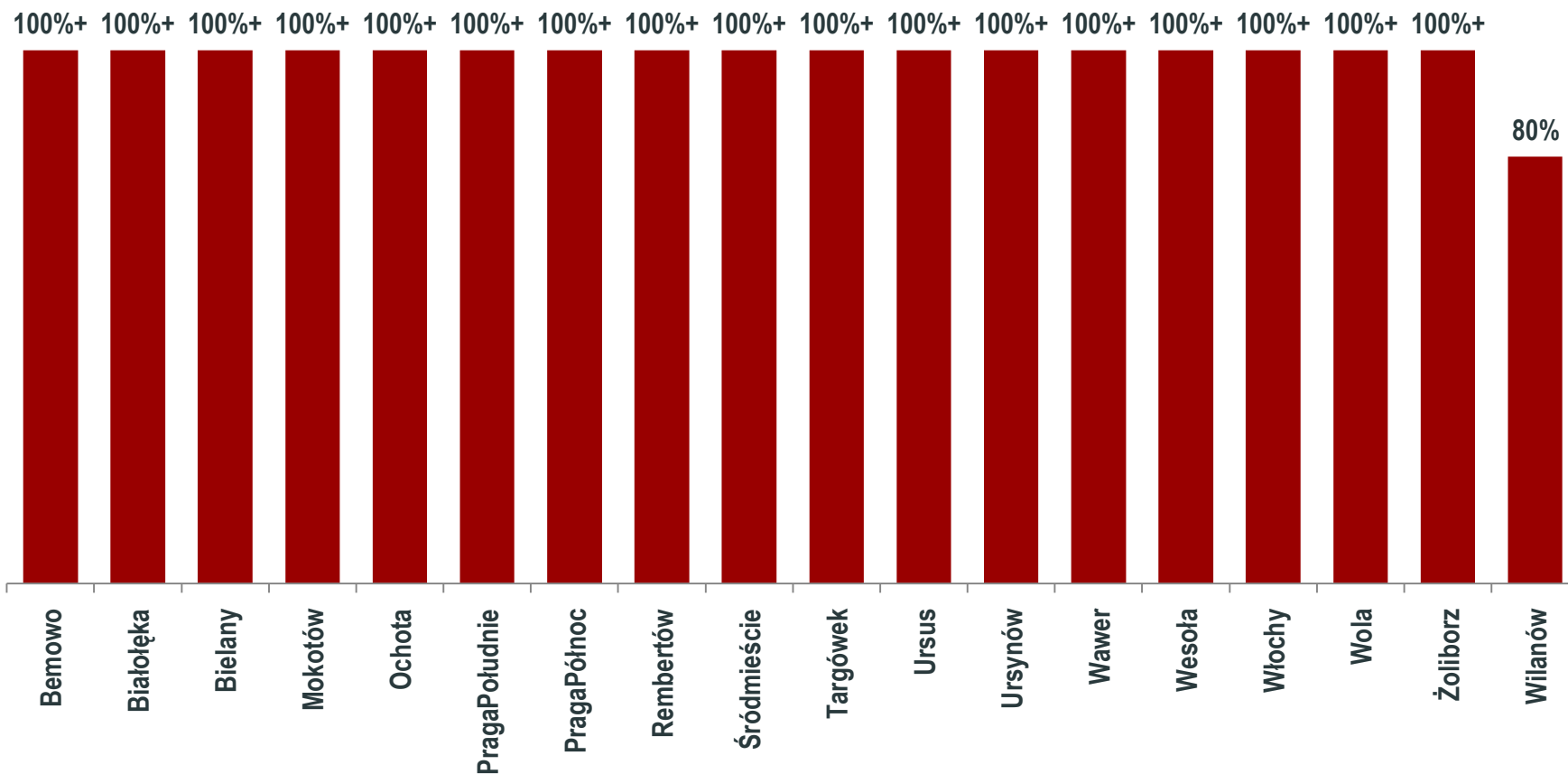


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

**CZY URZĘDNIK MÓWIŁ WYRAŹNIE MIAŁ  
DOBRA DYKCJĘ?**

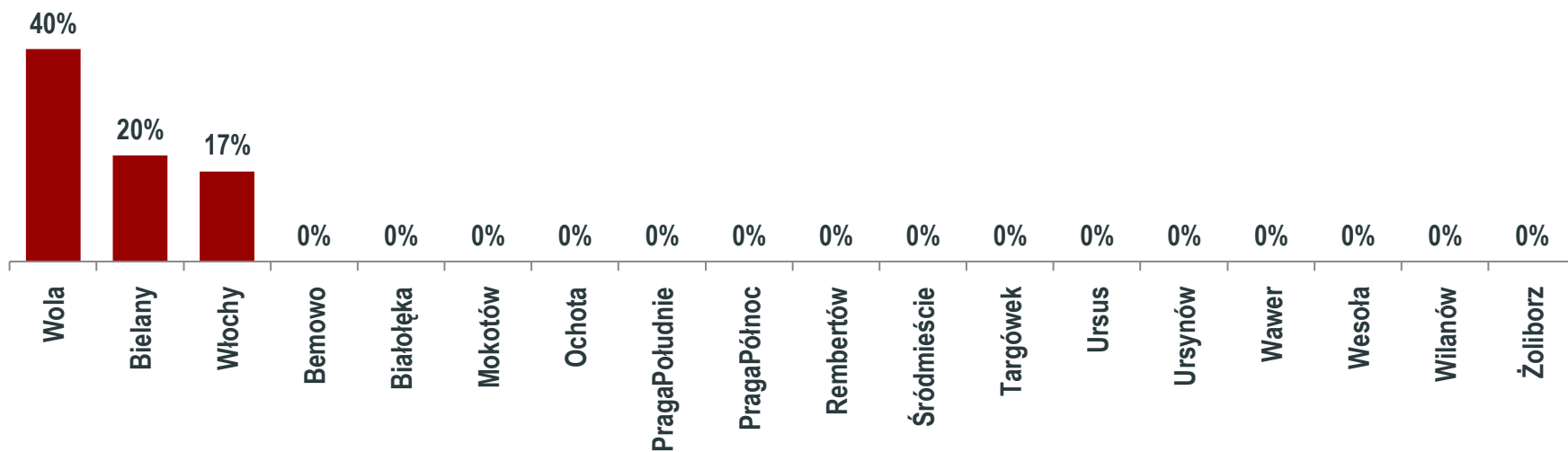


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY URZĘDNIK ZAJMOWAŁ SIĘ PRYWATNYMI SPRAWAMI?

(% ODPOWIEDZI TAK)

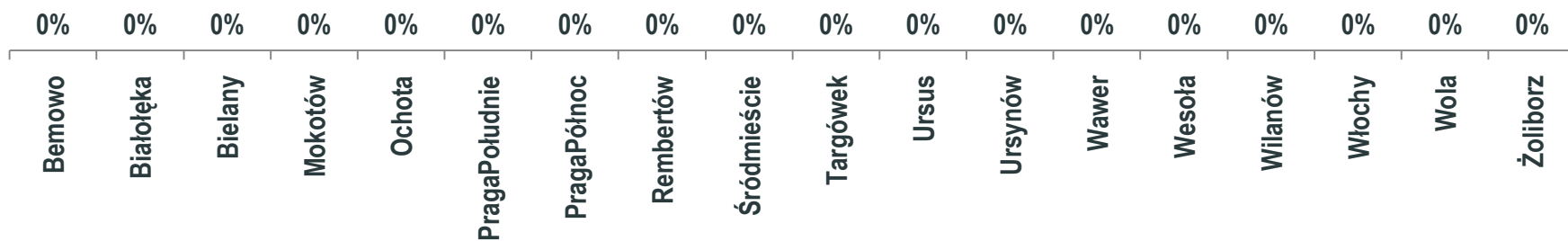


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

**CZY URZĘDNIK JADŁ POSIŁEK\ PRZEKĄSKĘ\ PIŁ HERBATĘ, KAWĘ LUB INNY NAPÓJ?**

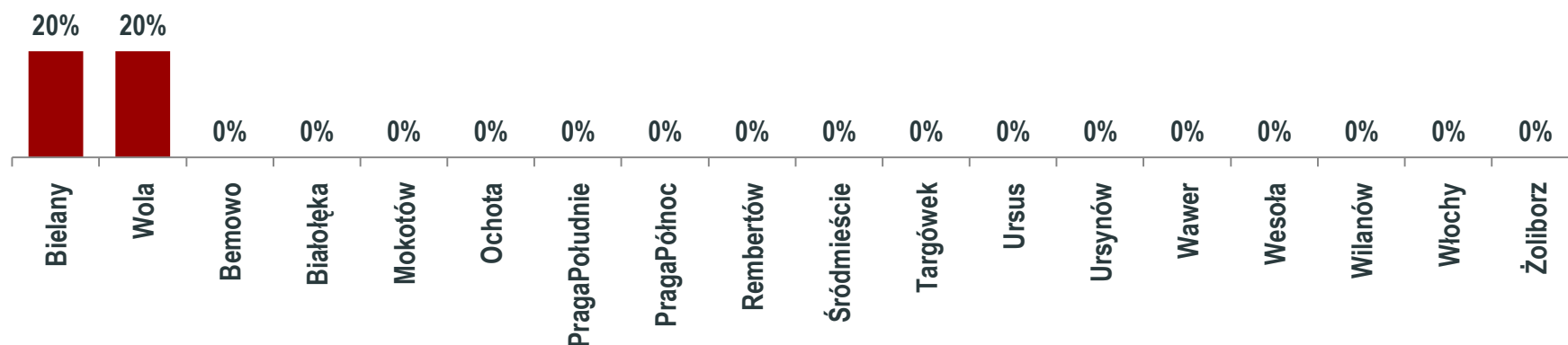


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

**CZY URZĘDNIK OKAZYWAŁ  
ZNIECIERPLIWIEŃ?**

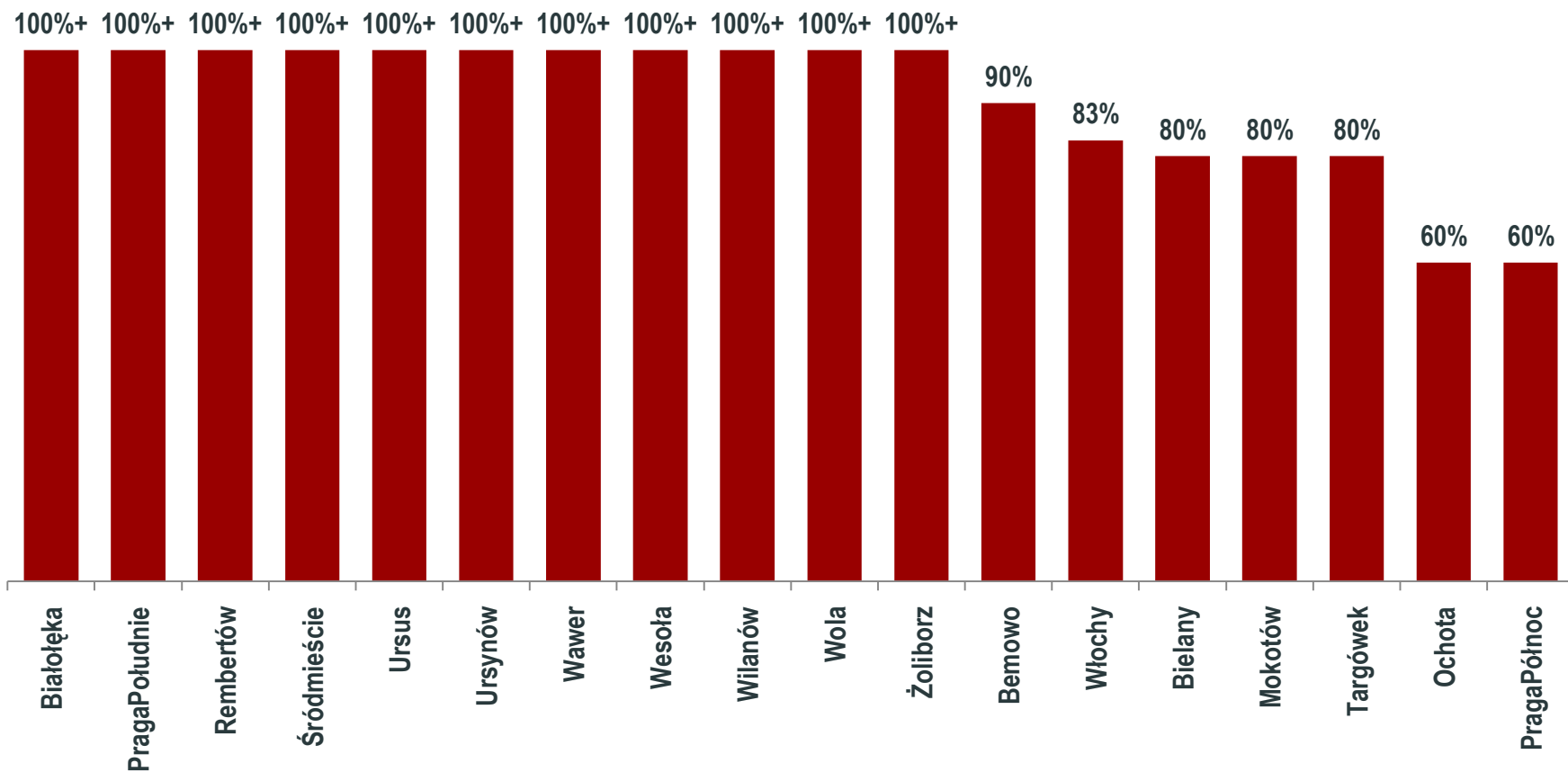


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

**CZY URZĘDNIK POŚWIĘCIŁ CI ODPOWIEDNIĄ ILOŚĆ CZASU I UWAGI?**

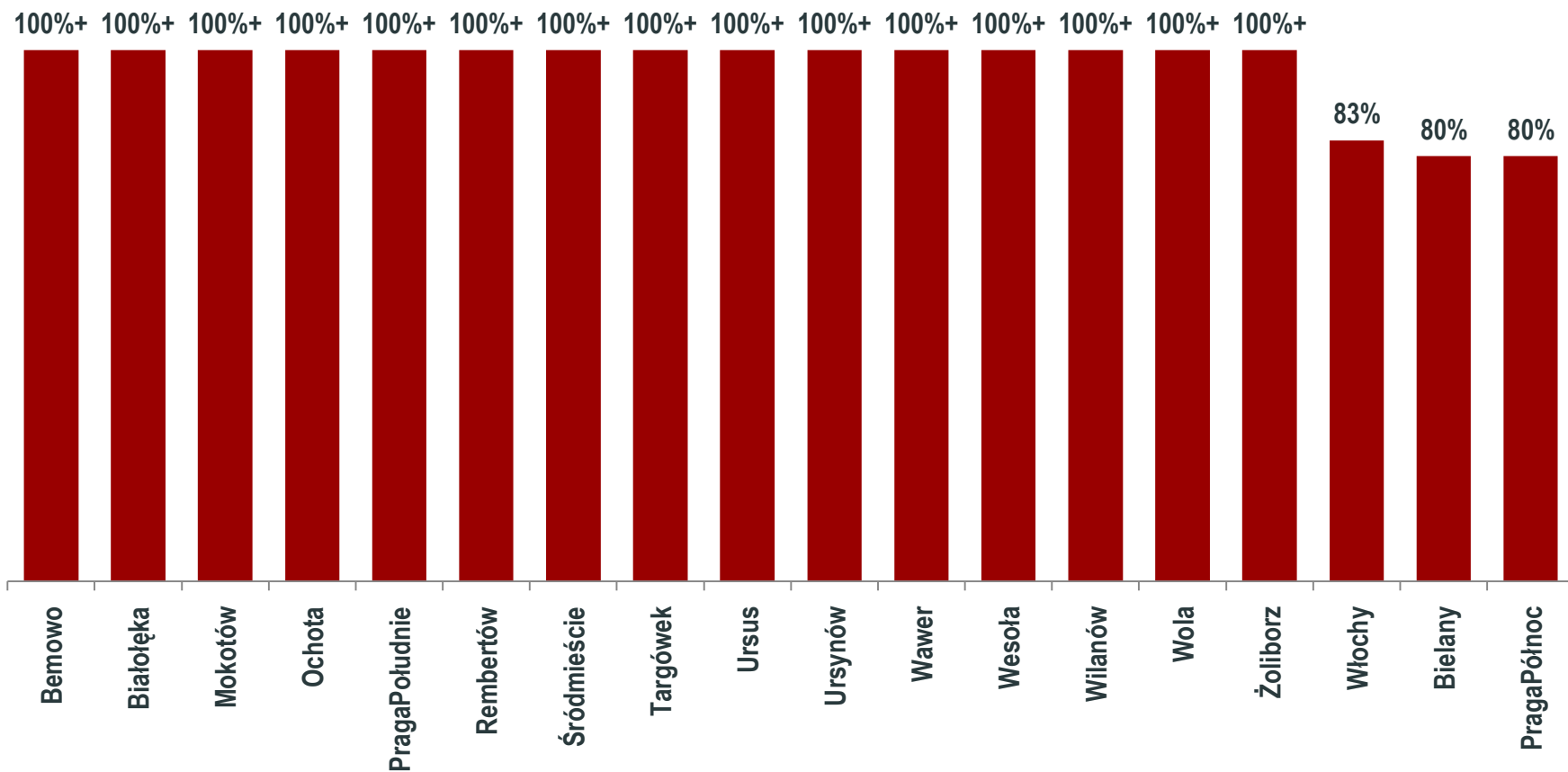


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY URZĘDNIK POŻEGNAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



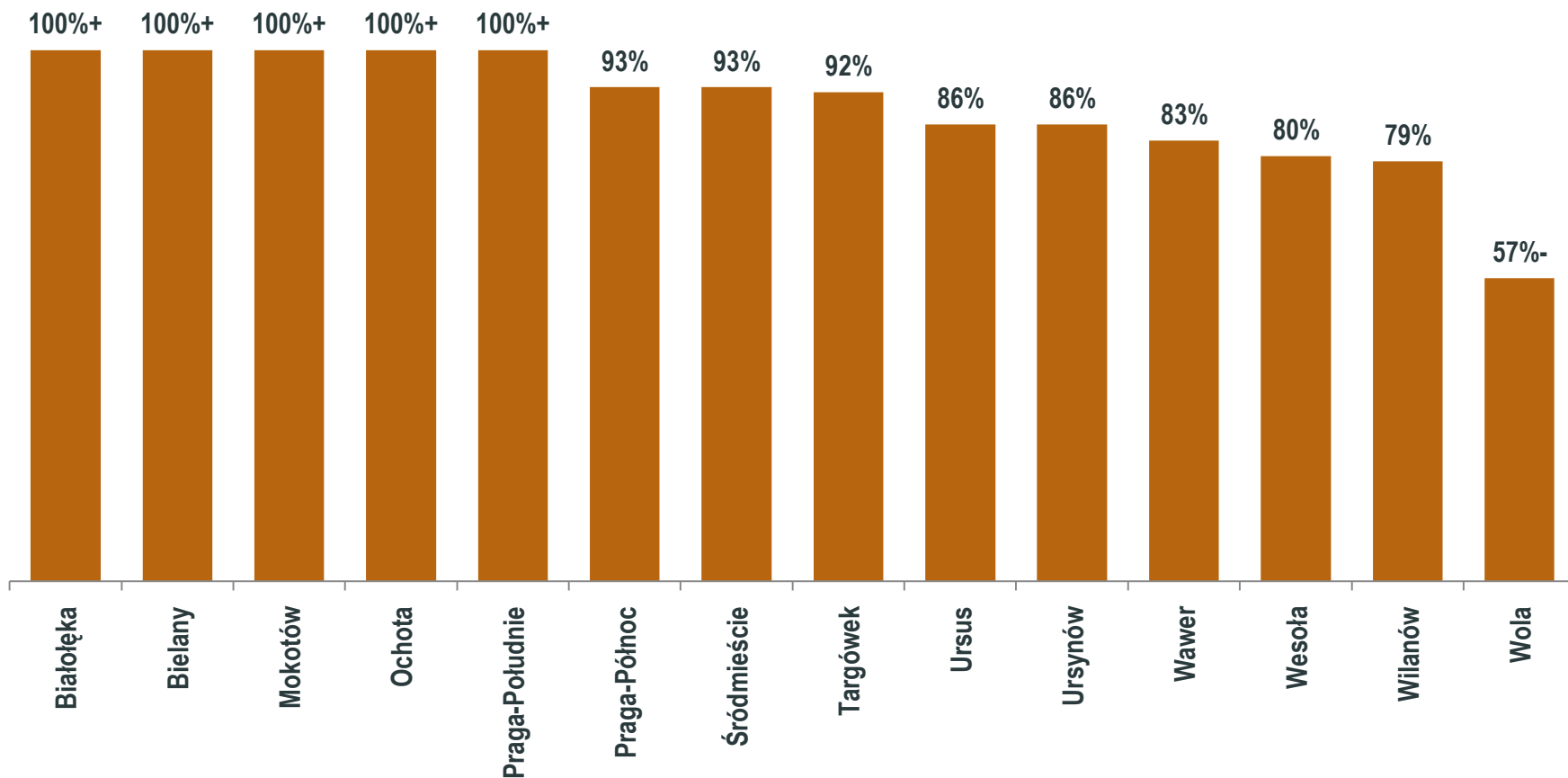


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK PRZYWITAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)

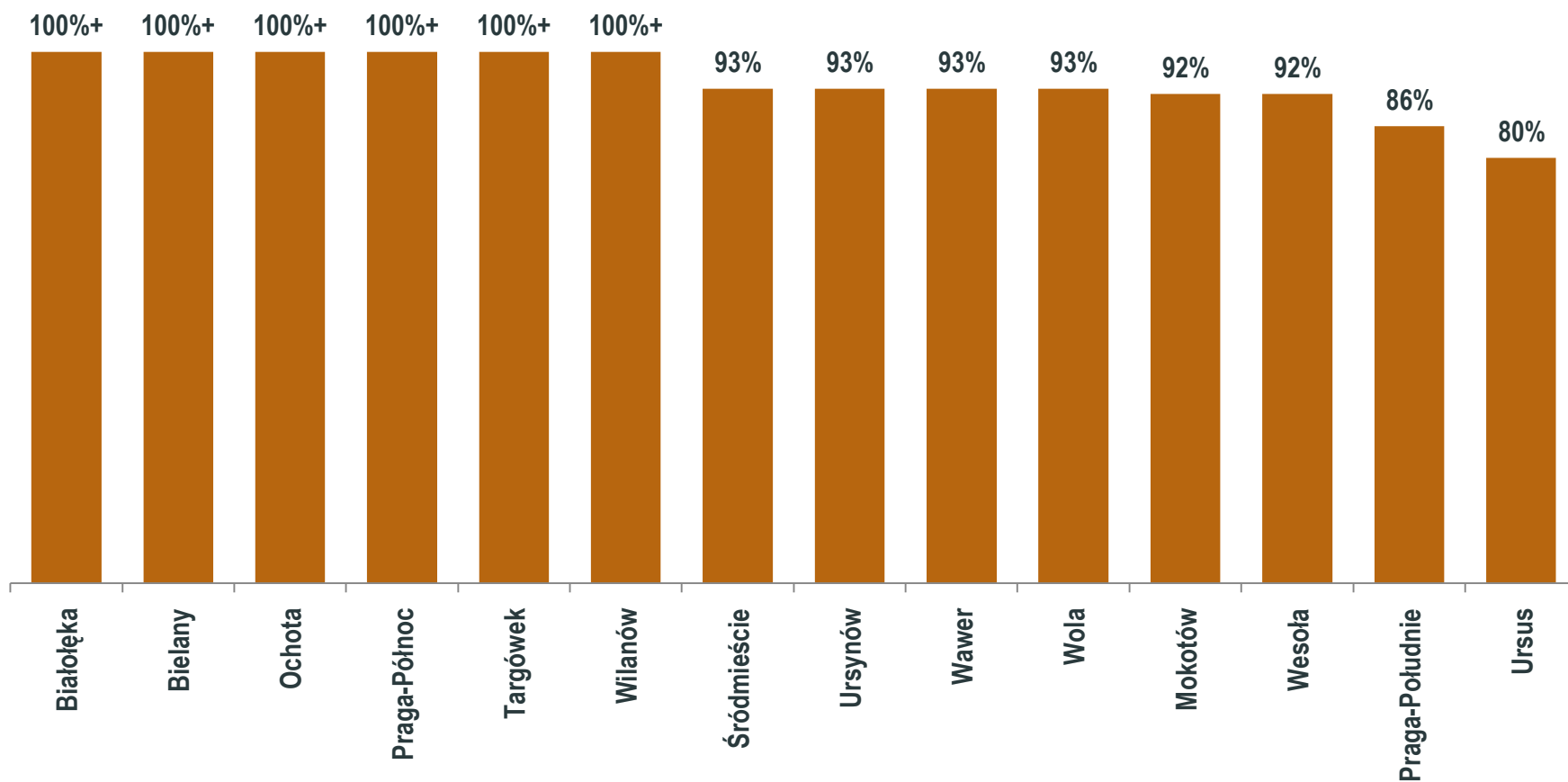


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK BYŁ UPRZEJMY I MIŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)

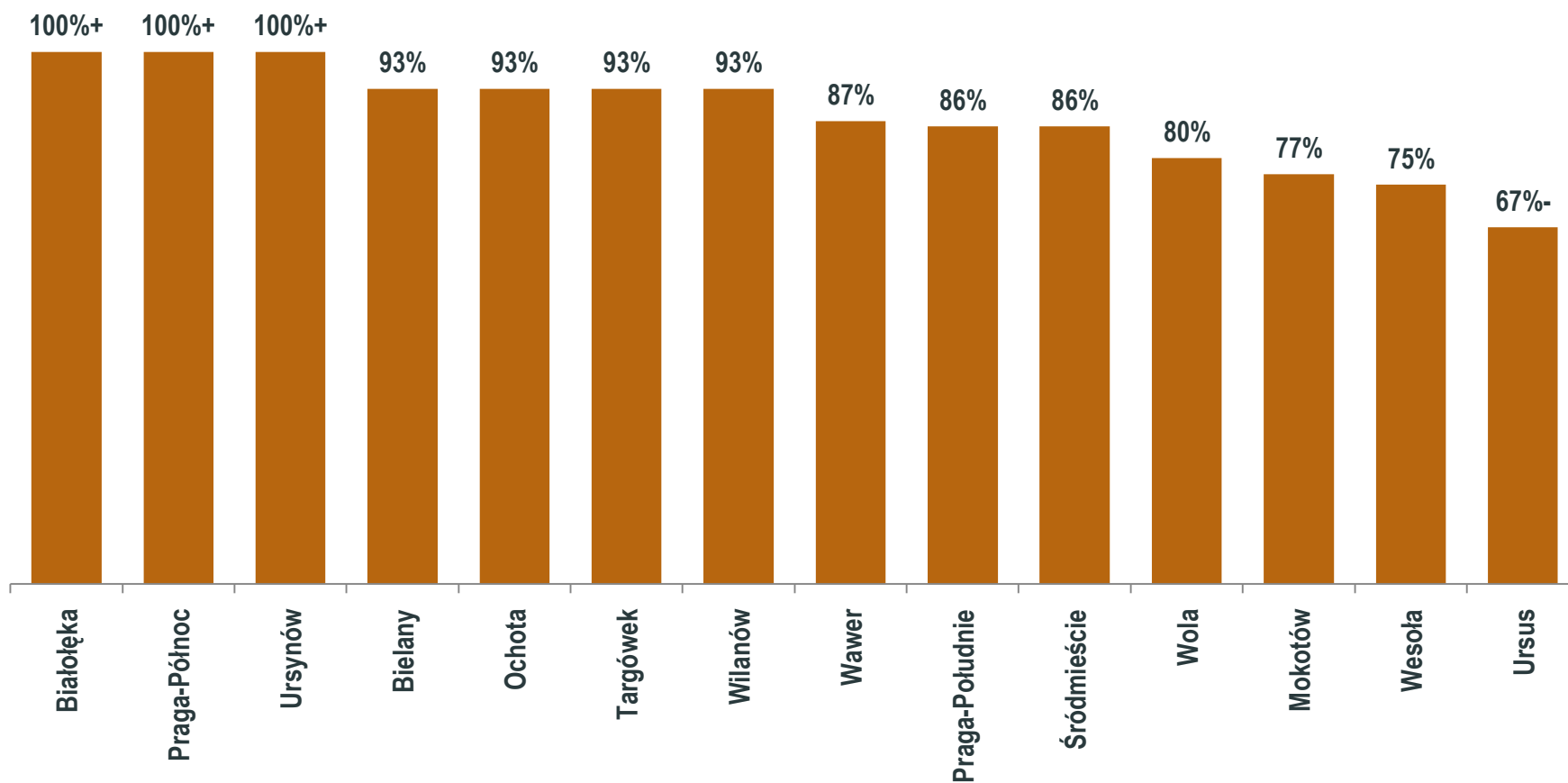


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## URZĄD STANU CYWILNEGO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK PODCZAS ROZMOWY STARAŁ SIĘ UTRZYMYWAĆ KONTAKT WZROKOWY Z TOBĄ?

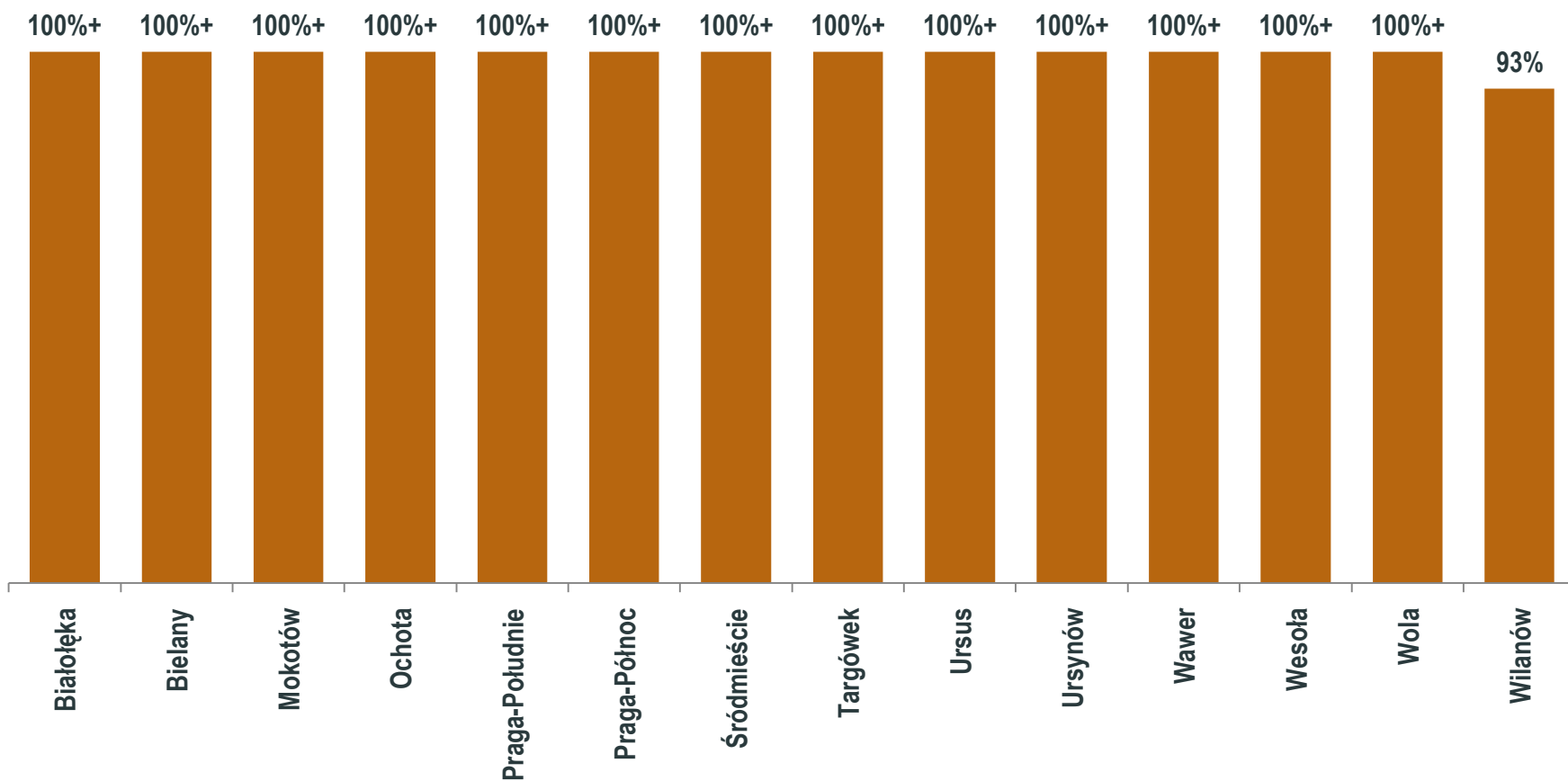


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## URZĄD STANU CYWILNEGO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK MÓWIŁ WYRAŹNIE MIAŁ  
DOBRA DYKCJĘ?

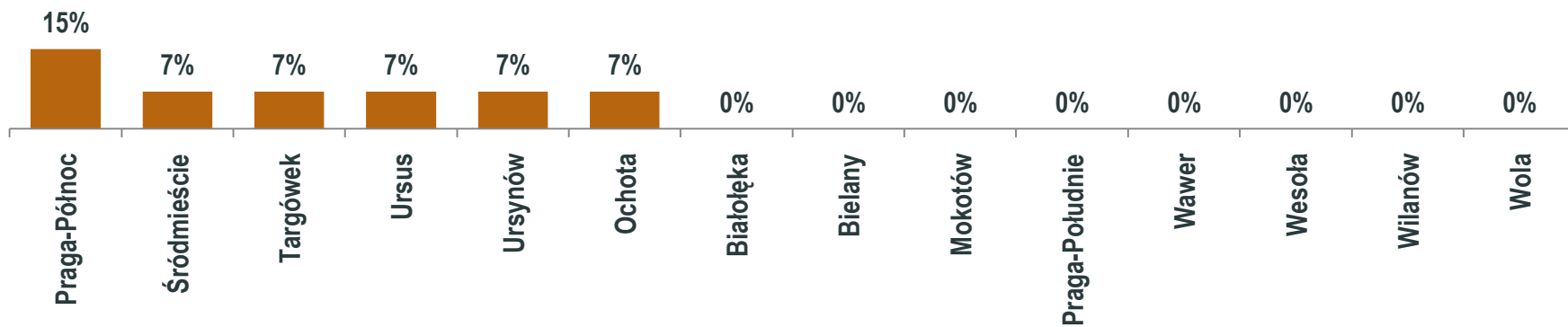


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK ZAJMOWAŁ SIĘ PRYWATNYMI SPRAWAMI?

(% ODPOWIEDZI TAK)

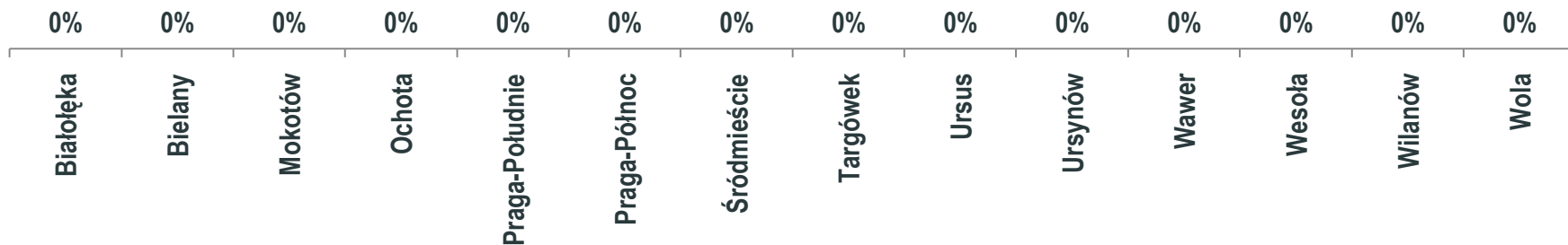


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## URZĄD STANU CYWILNEGO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK JADŁ POSIŁEK\ PRZEKĄSKĘ\  
PIŁ HERBATĘ, KAWĘ LUB INNY NAPÓJ?

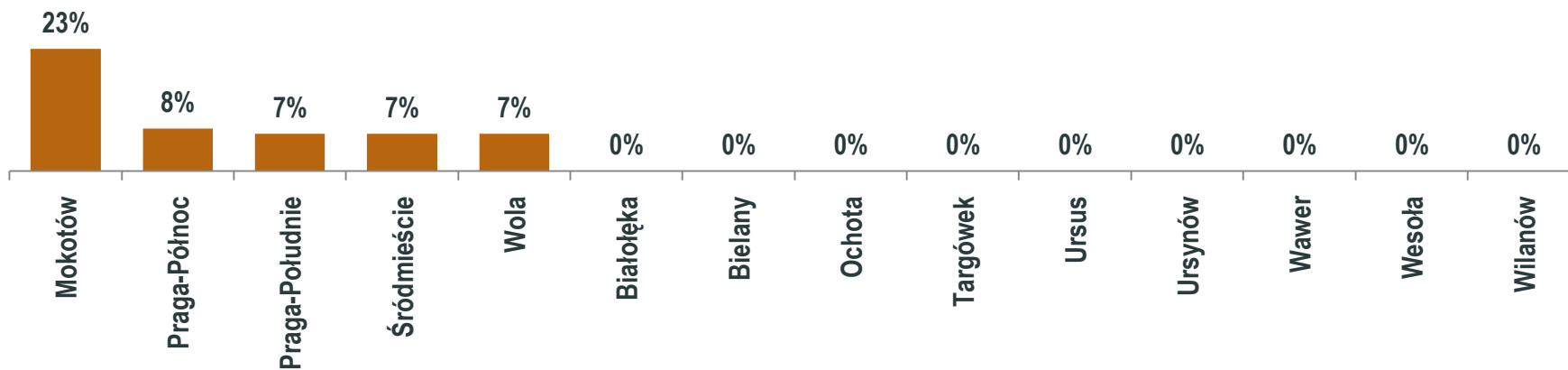


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## URZĄD STANU CYWILNEGO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK OKAZYWAŁ  
ZNIECIERPLIWIEŃ?

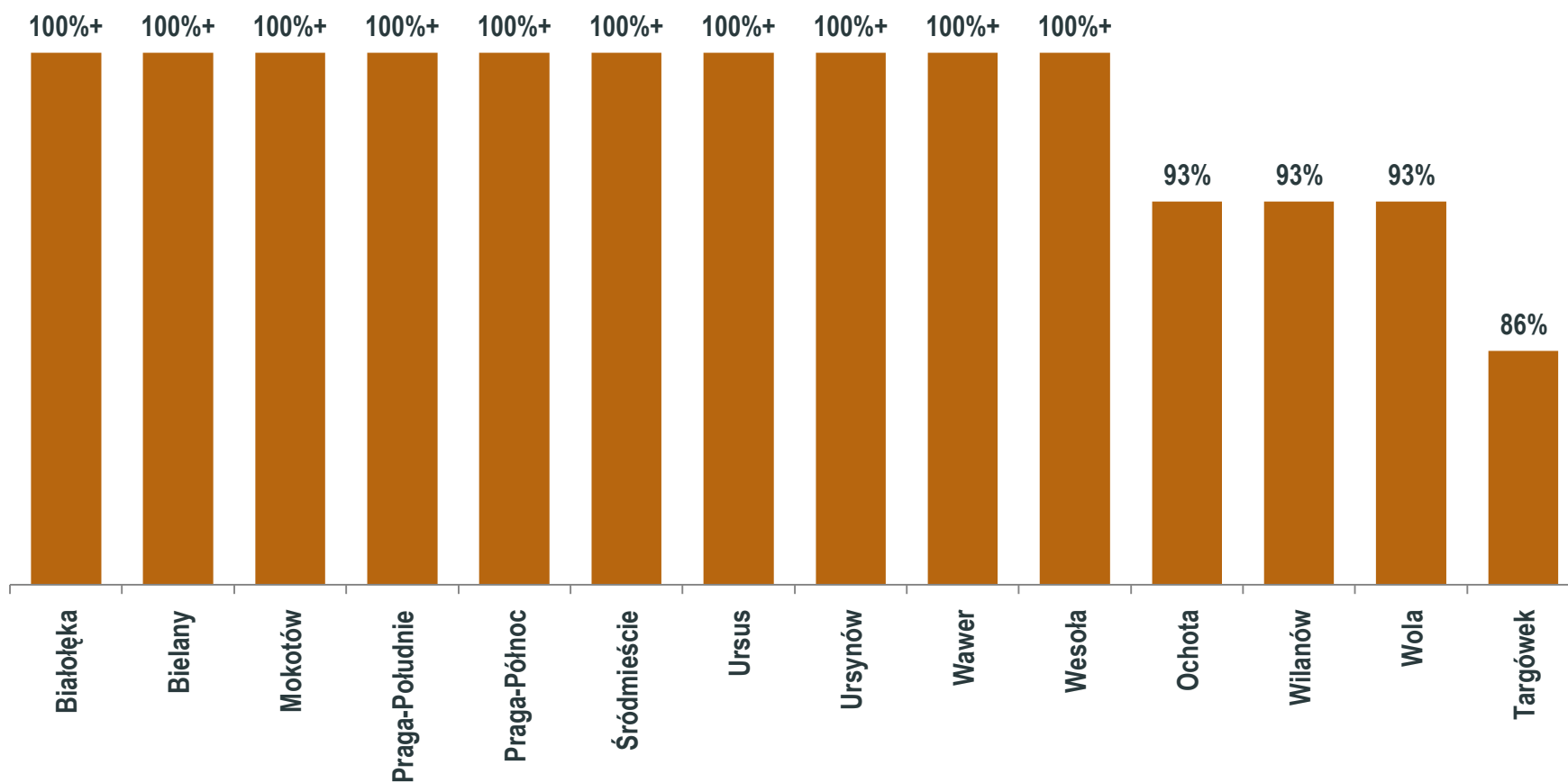


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## URZĄD STANU CYWILNEGO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK POŚWIĘCIŁ CI ODPOWIEDNIĄ ILOŚĆ CZASU I UWAGI?



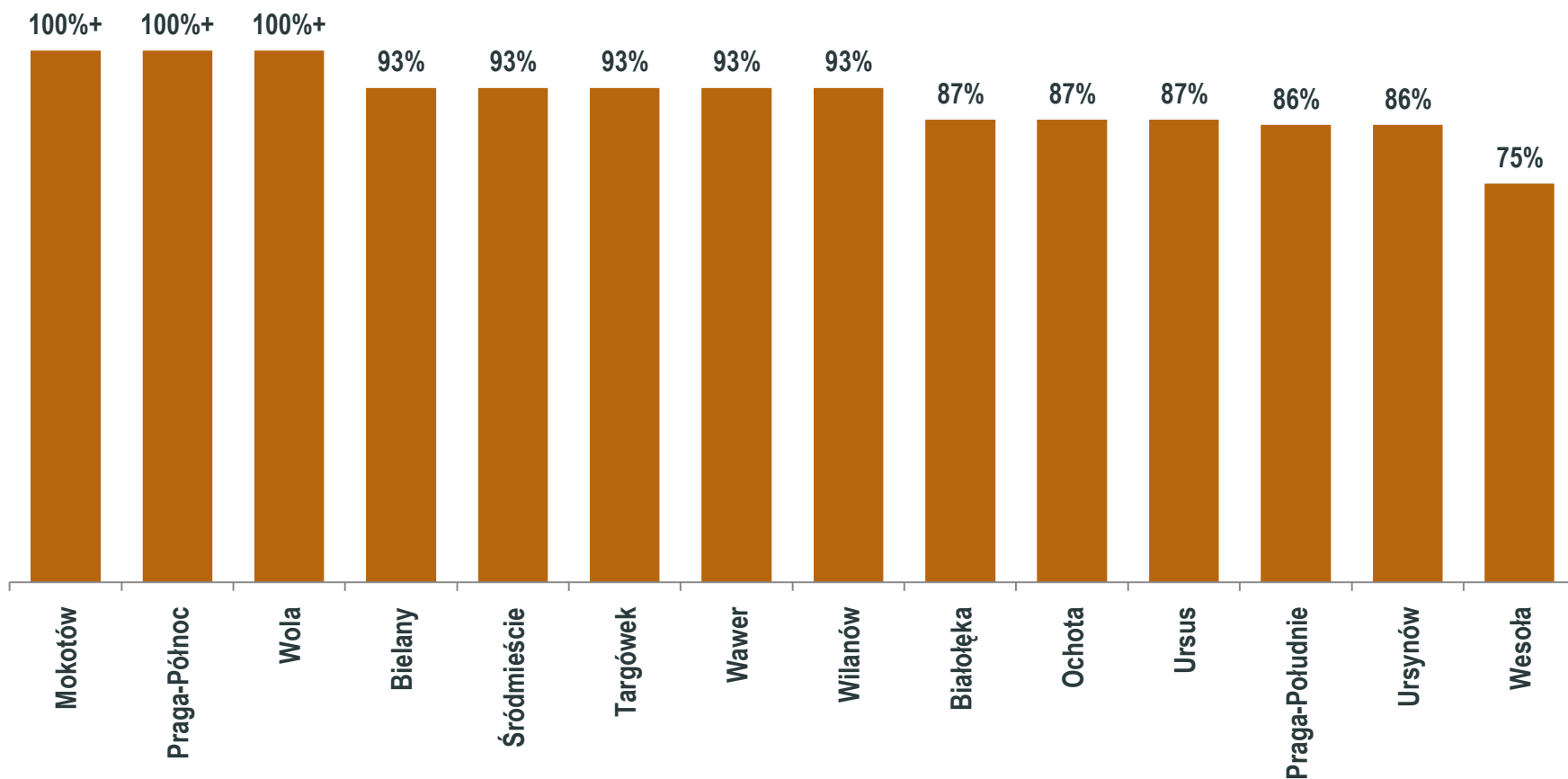


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK POŻEGNAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

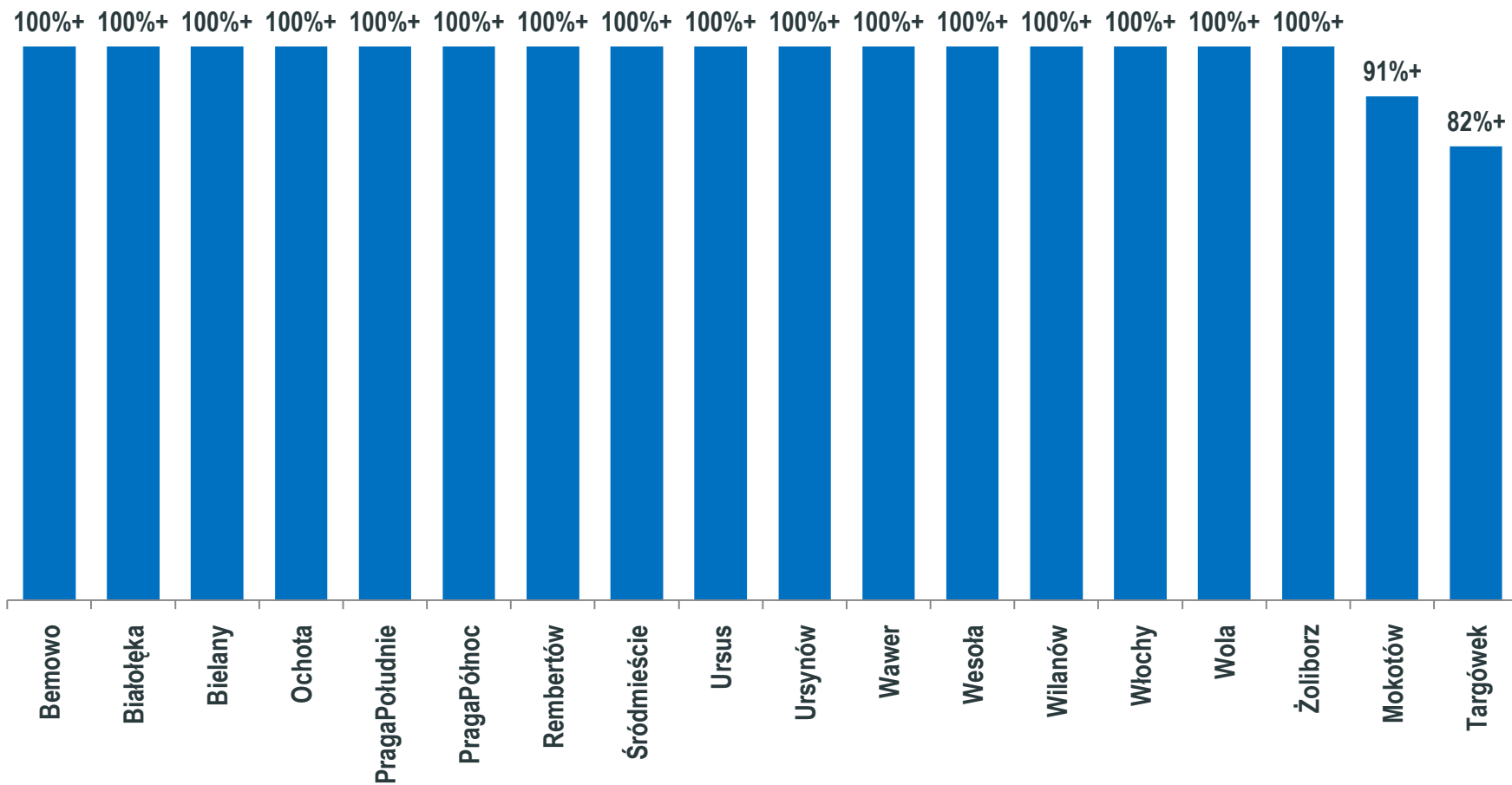
BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB ZROZUMIAŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)

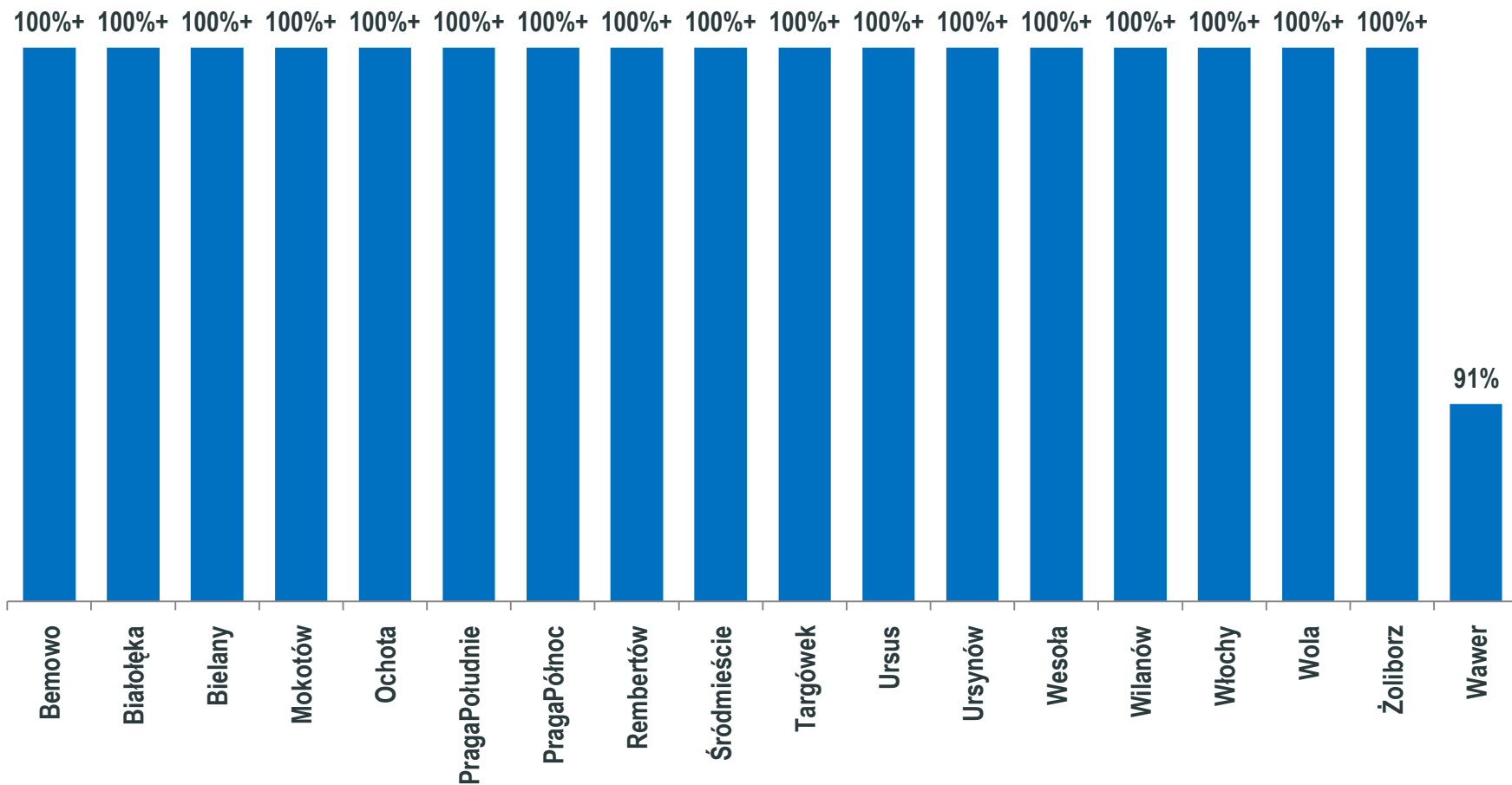


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UŻYWAŁ ZROZUMIAŁEJ TERMINOLOGII?

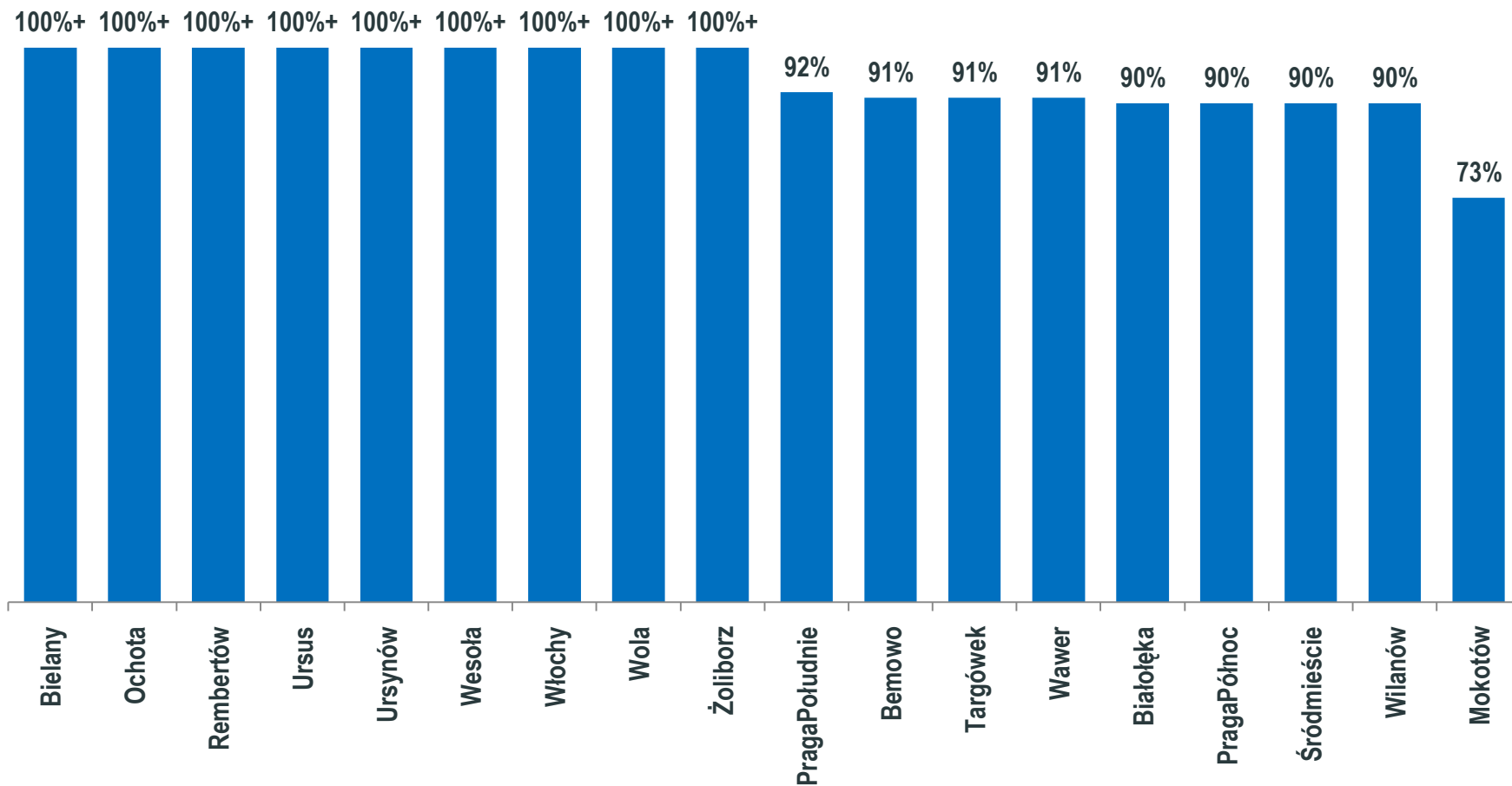


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UDZIELAŁ  
INFORMACJI W SPOSÓB KOMPETENTNY?

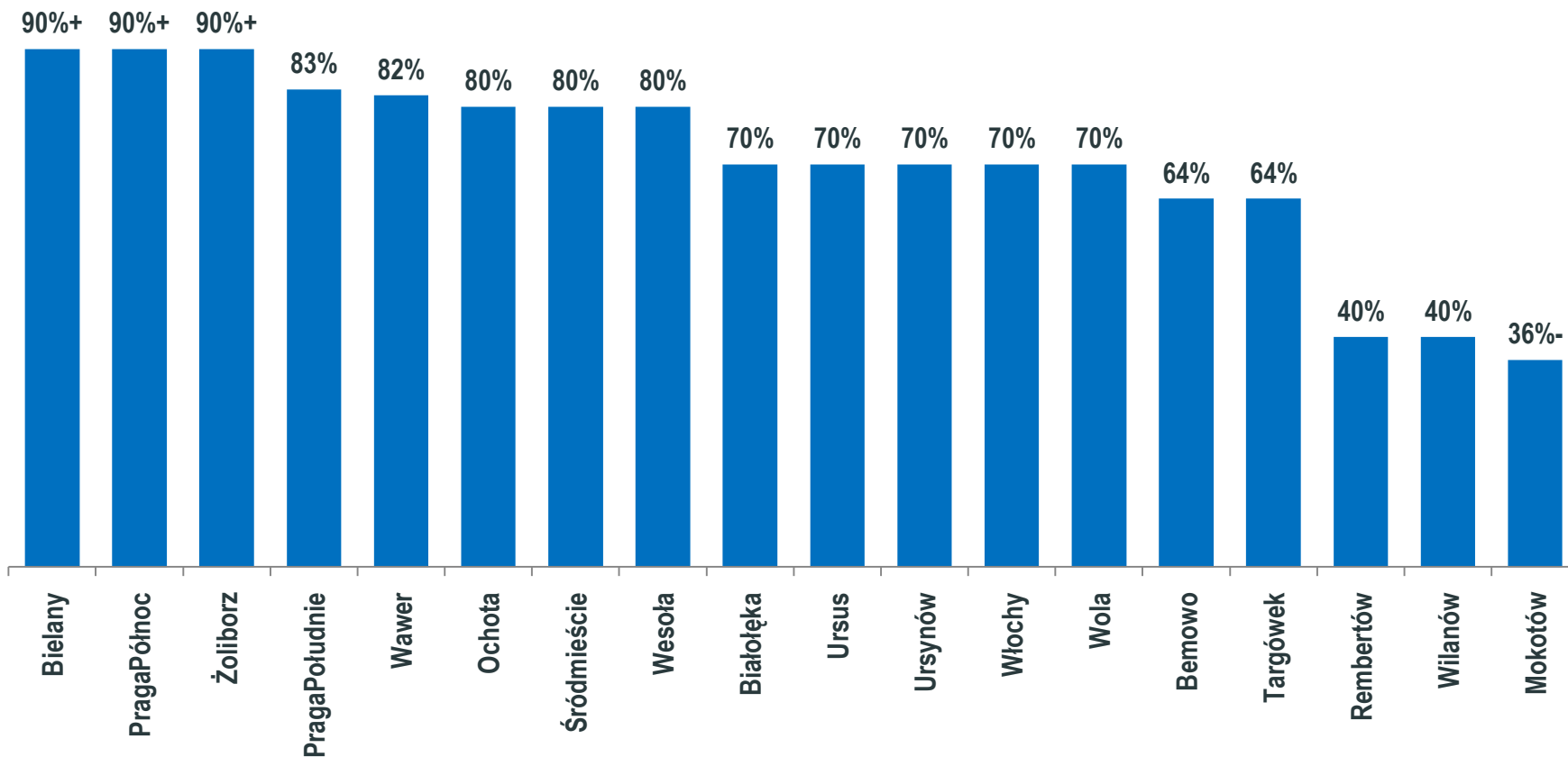


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY DOPYTYWAŁ O SZCZEGÓŁY PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY?

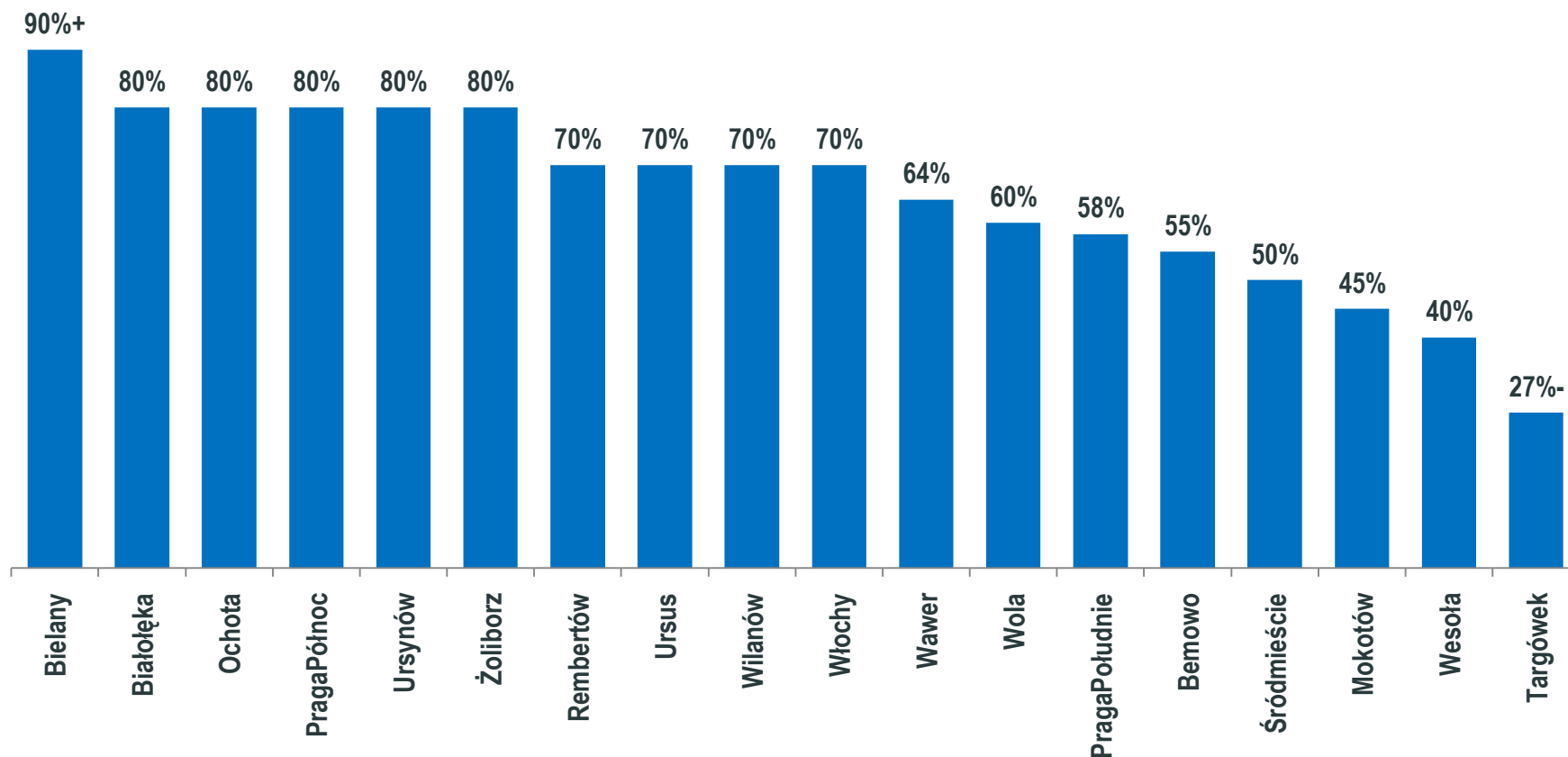


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

(% ODPOWIEDZI TAK)

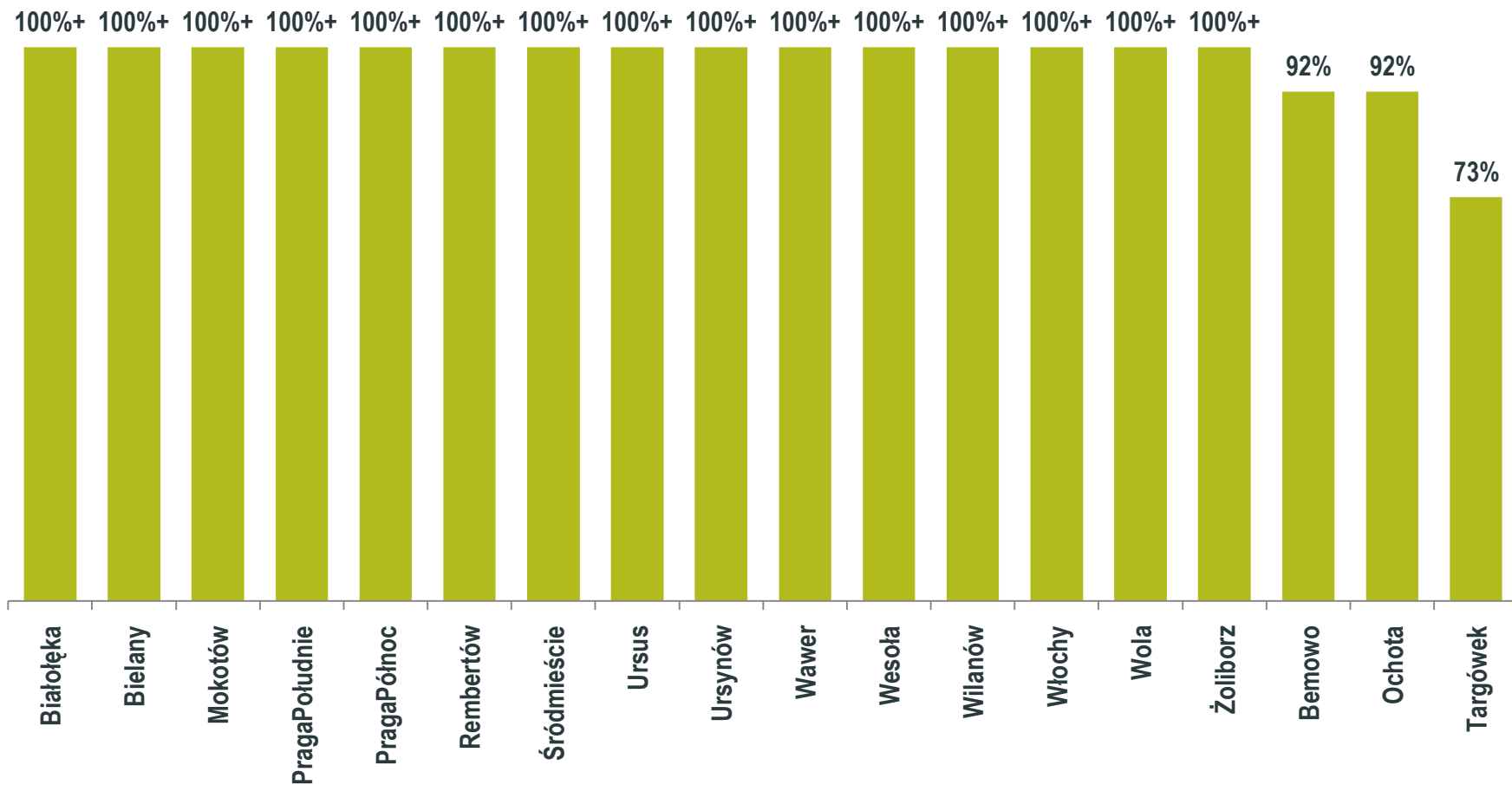
CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UPEWNIŁ SIĘ,  
ŻE ZROZUMIAŁEŚAS JEGO WYJAŚNIENIA?



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy DELEGATURY BAISO

CZY URZĘDNIK UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB ZROZUMIAŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)

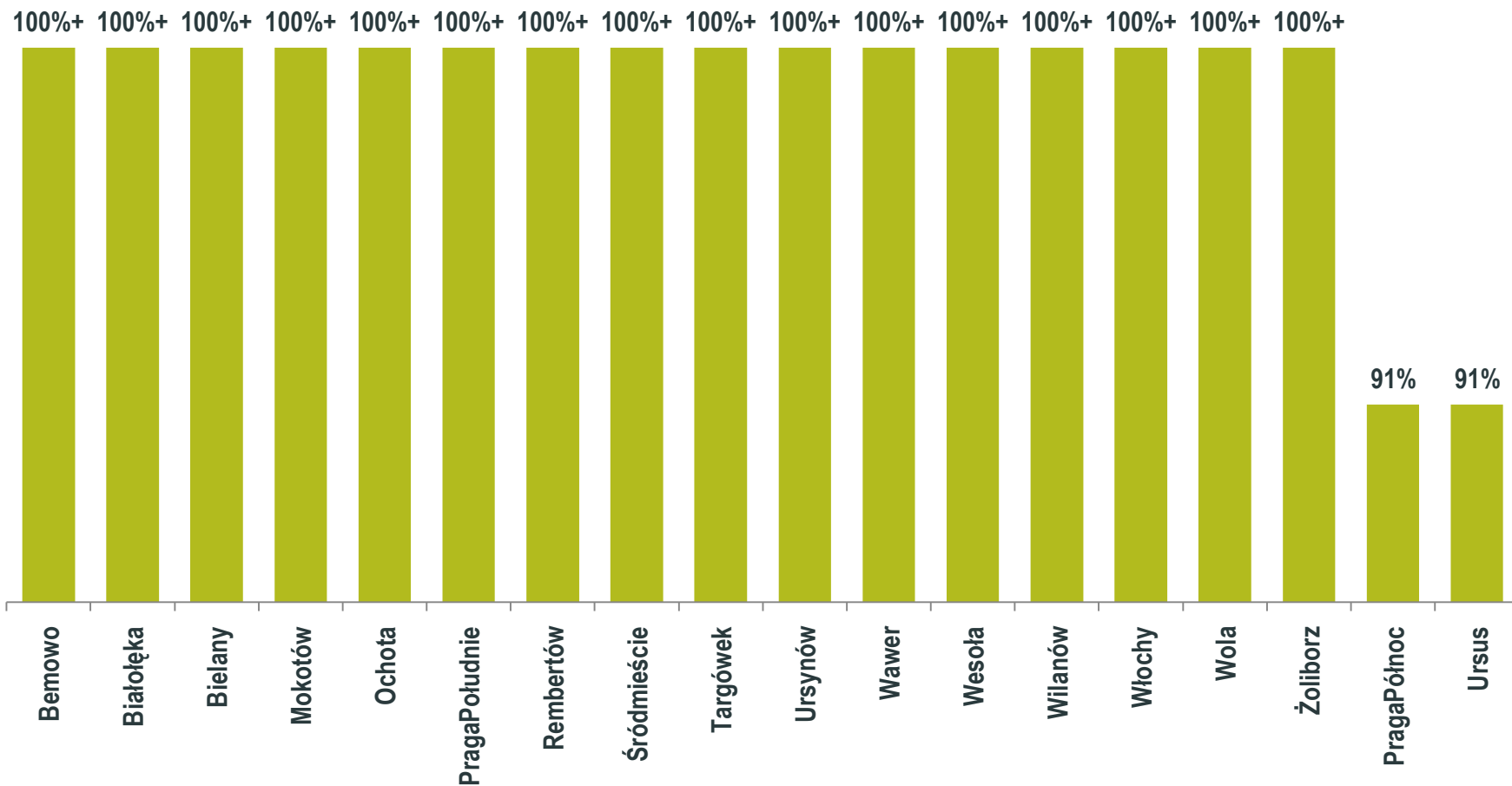




# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy DELEGATURY BAISO

(% ODPOWIEDZI TAK)

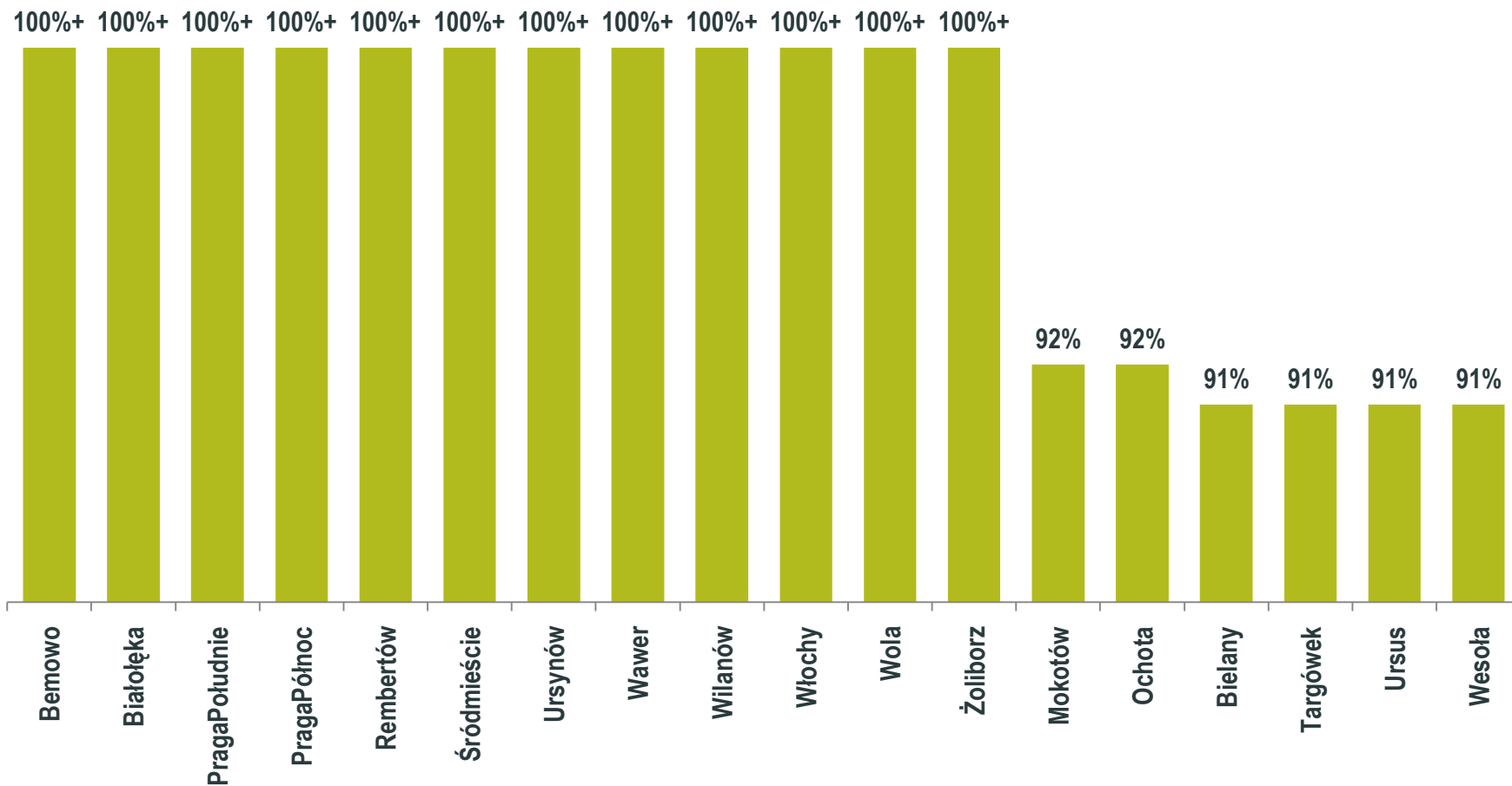
CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UŻYWAŁ  
ZROZUMIAŁEJ TERMINOLOGII?



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy DELEGATURY BAISO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UDZIELAŁ  
INFORMACJI W SPOSÓB KOMPETENTNY?

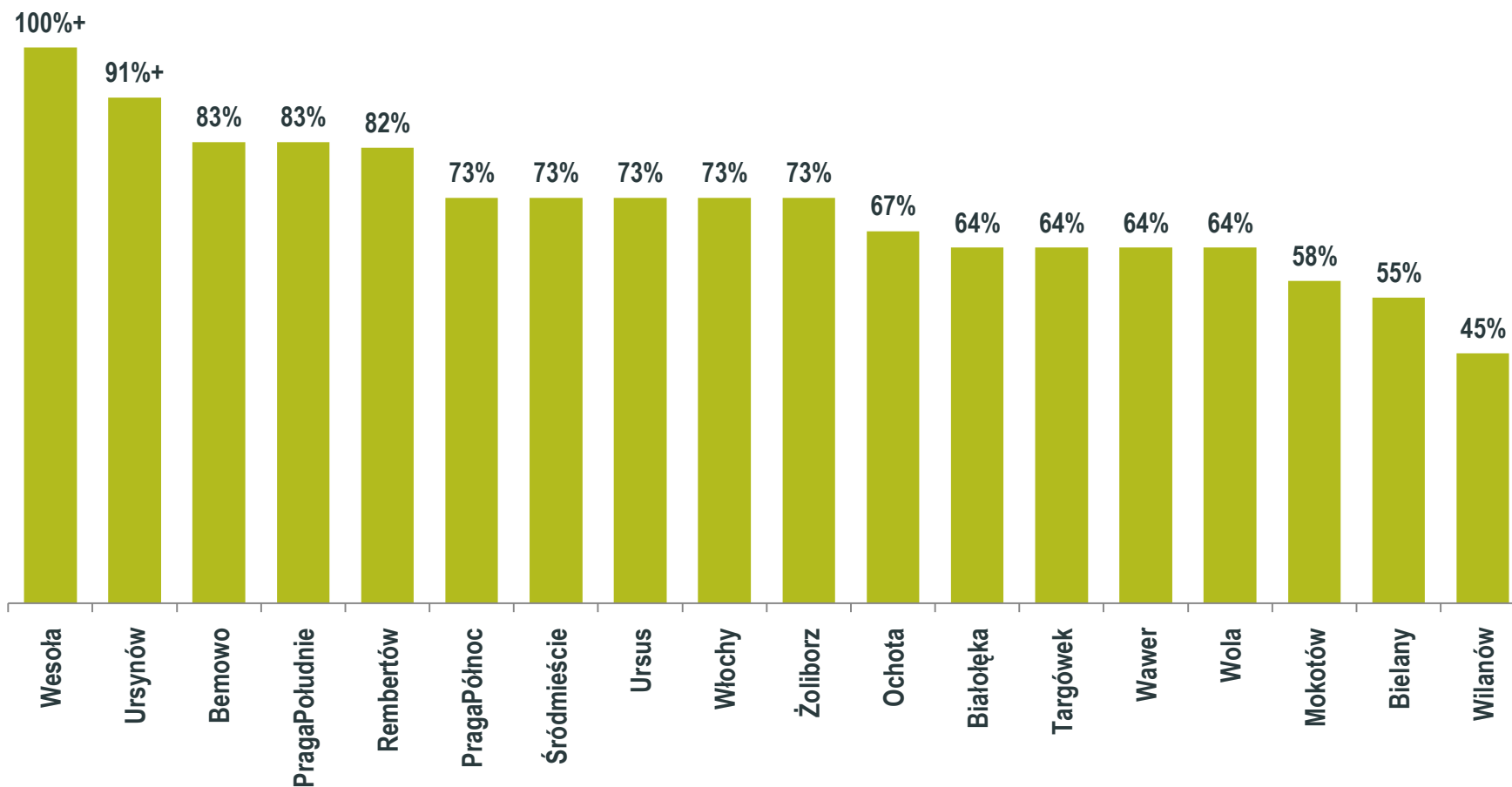


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## DELEGATURY BAISO

(% ODPOWIEDZI TAK)

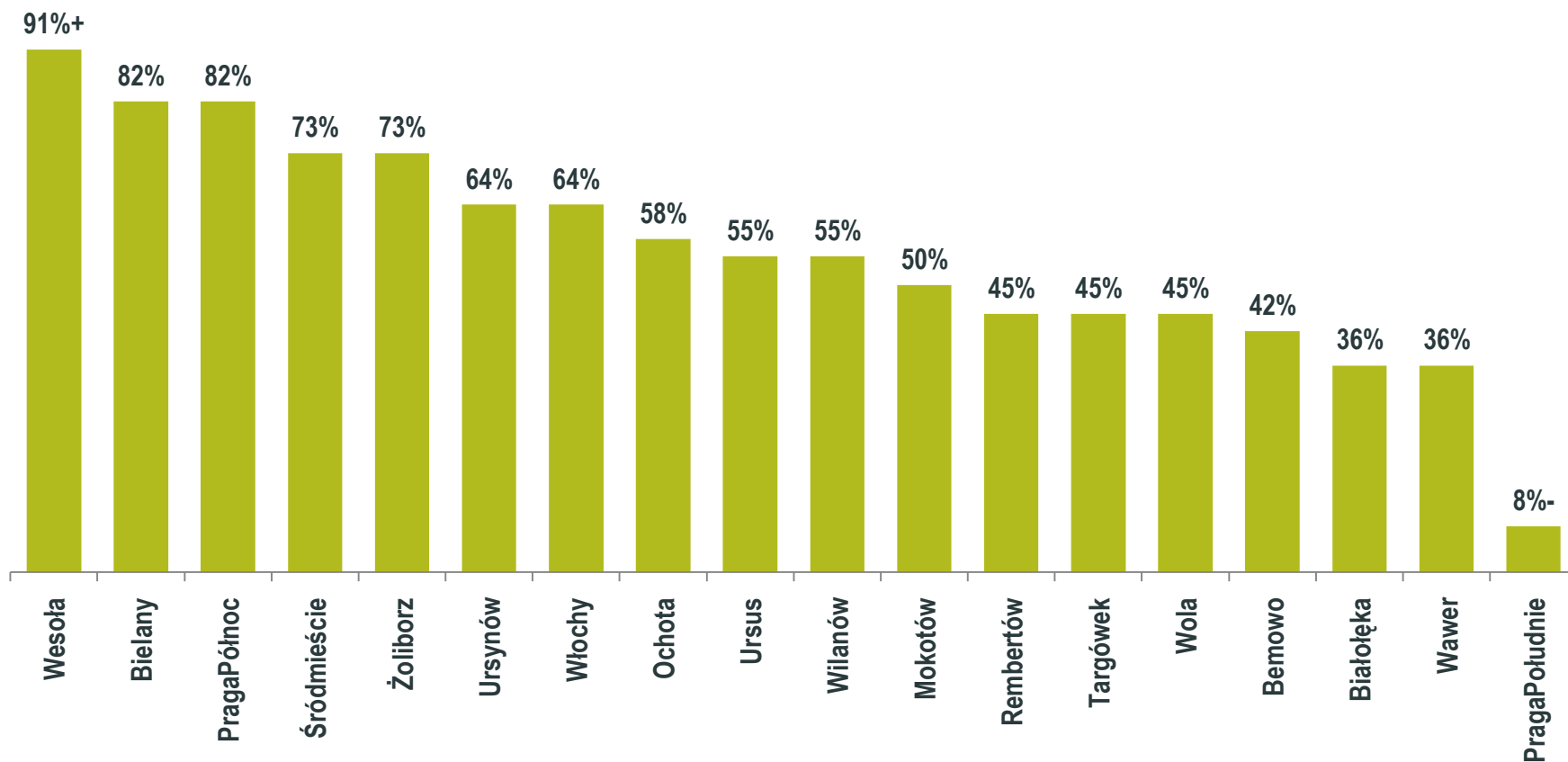
CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY DOPYTYWAŁ O SZCZEGÓŁY PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY?



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy DELEGATURY BAISO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UPEWNIŁ SIĘ,  
ŻE ZROZUMIAŁEŚAS JEGO WYJAŚNIENIA?

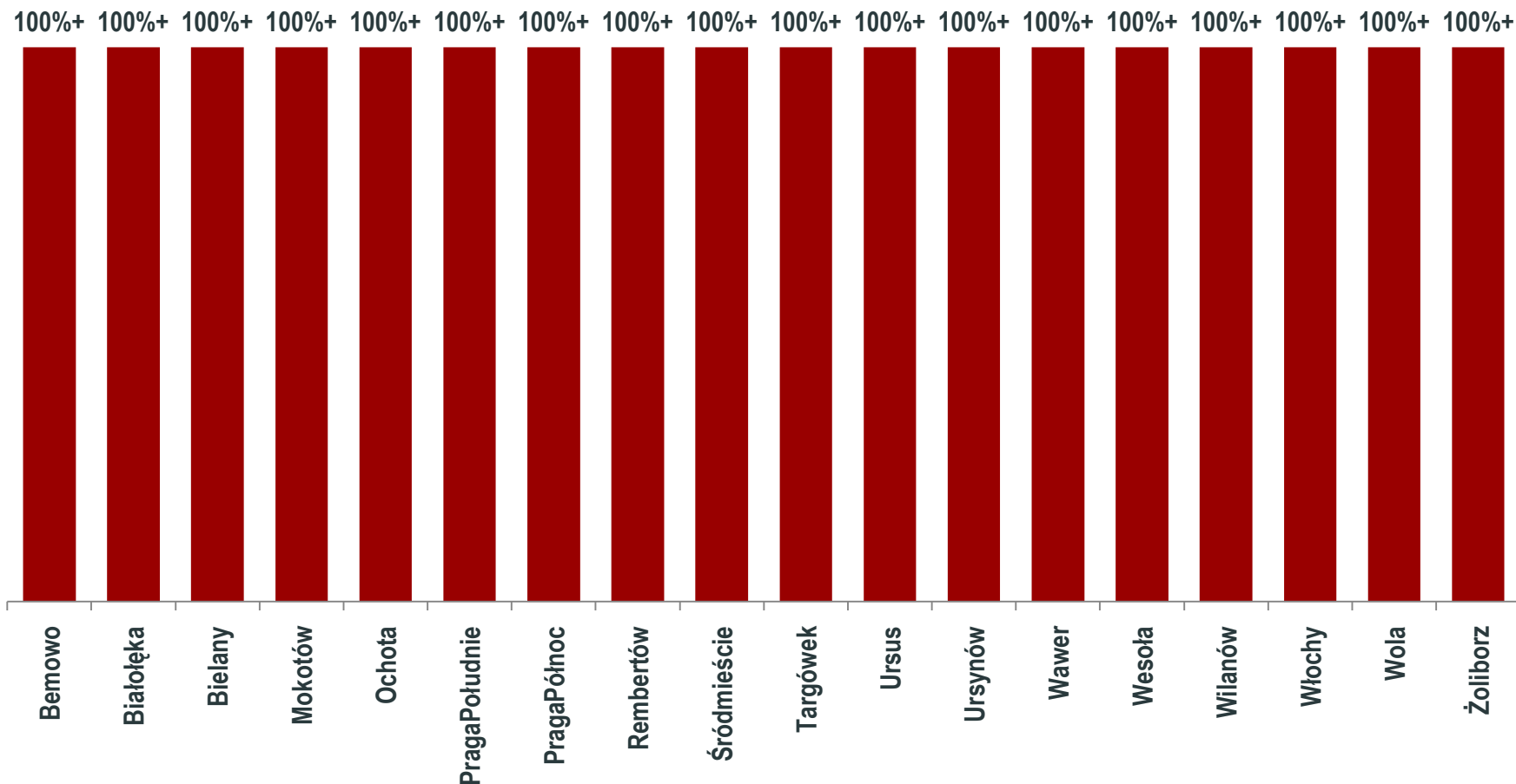


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY URZĘDNIK UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB ZROZUMIAŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)

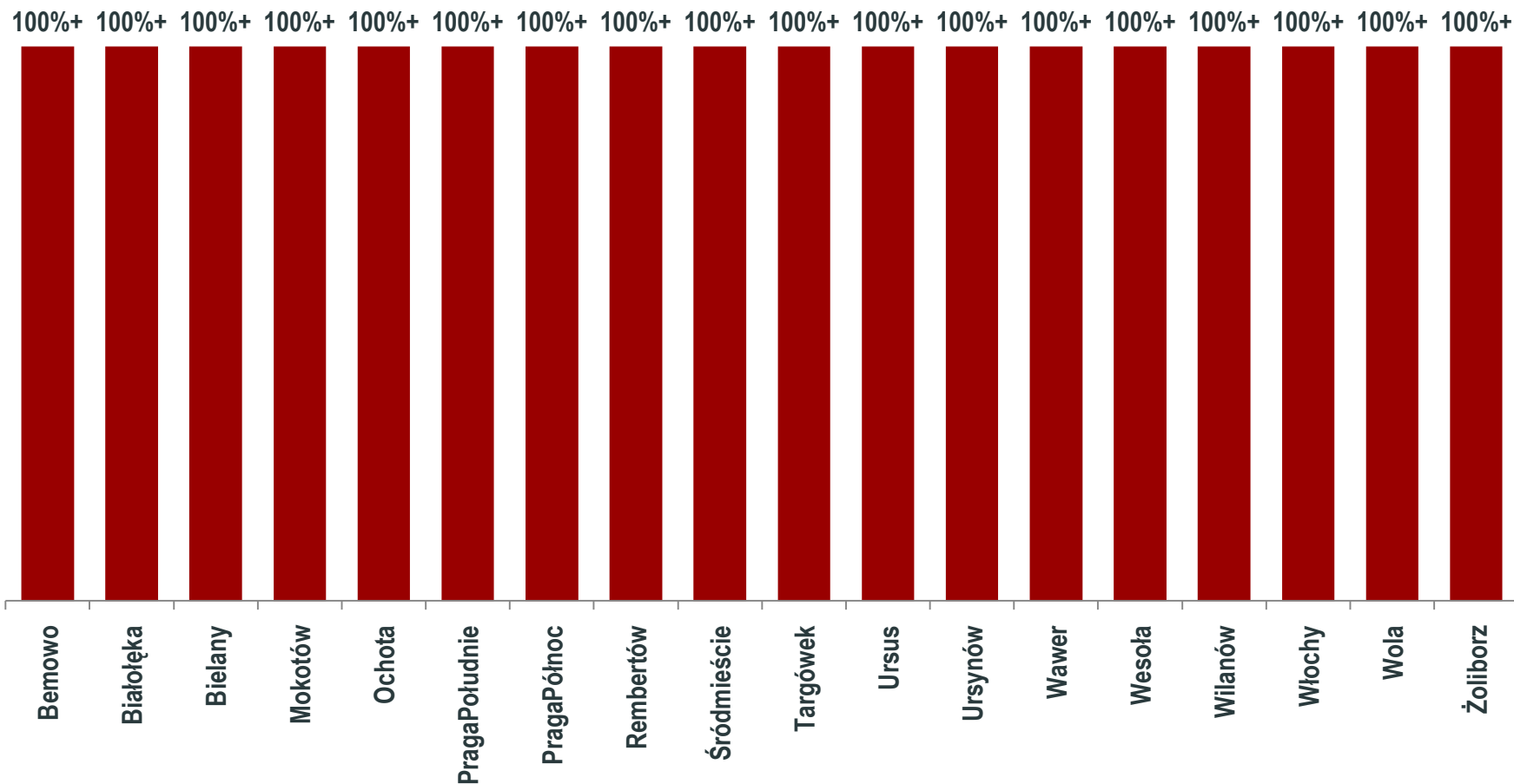


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

**CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UŻYWAŁ ZROZUMIAŁEJ TERMINOLOGII?**

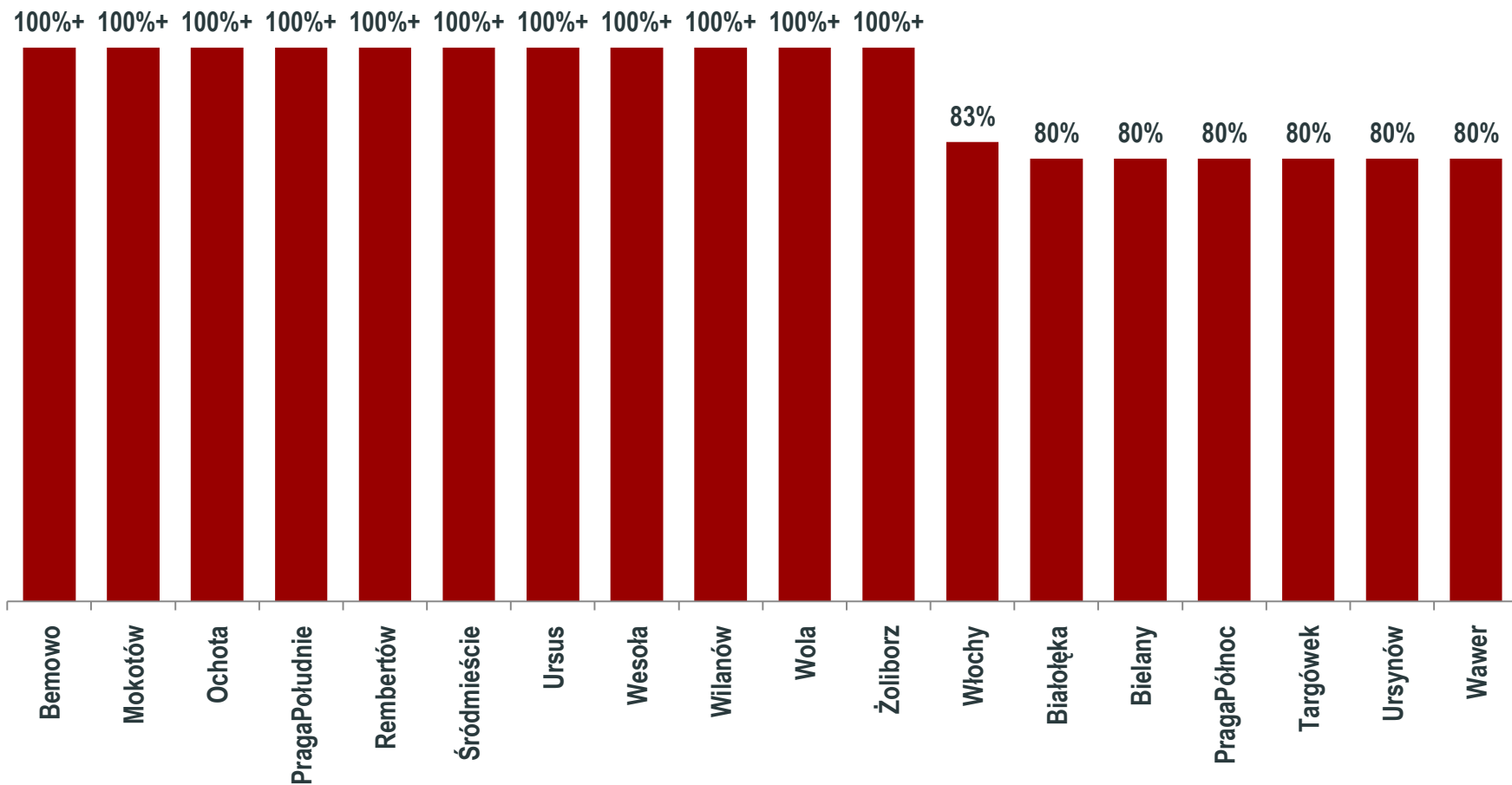


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

**CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB KOMPETENTNY?**

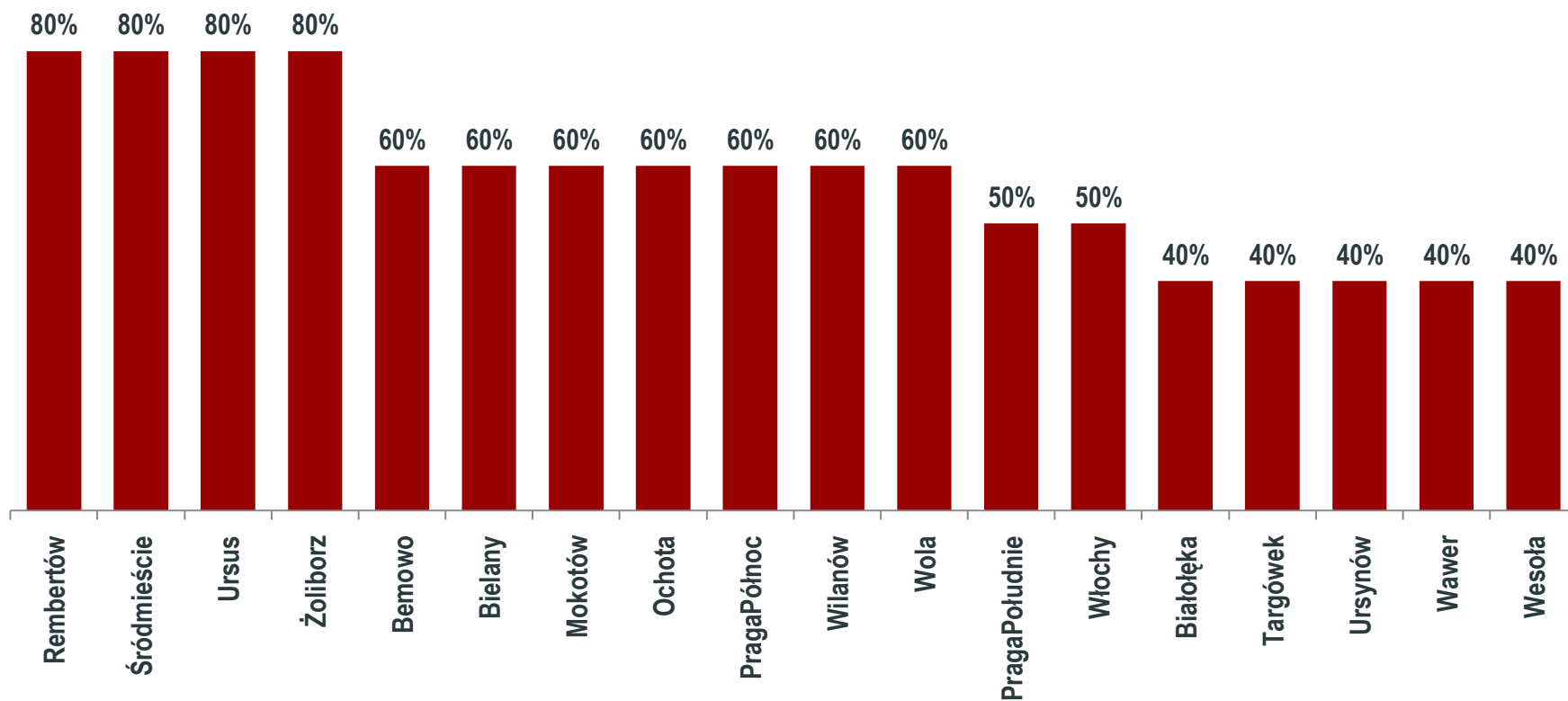


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY DOPYTYWAŁ O SZCZEGÓŁY PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY?

(% ODPOWIEDZI TAK)



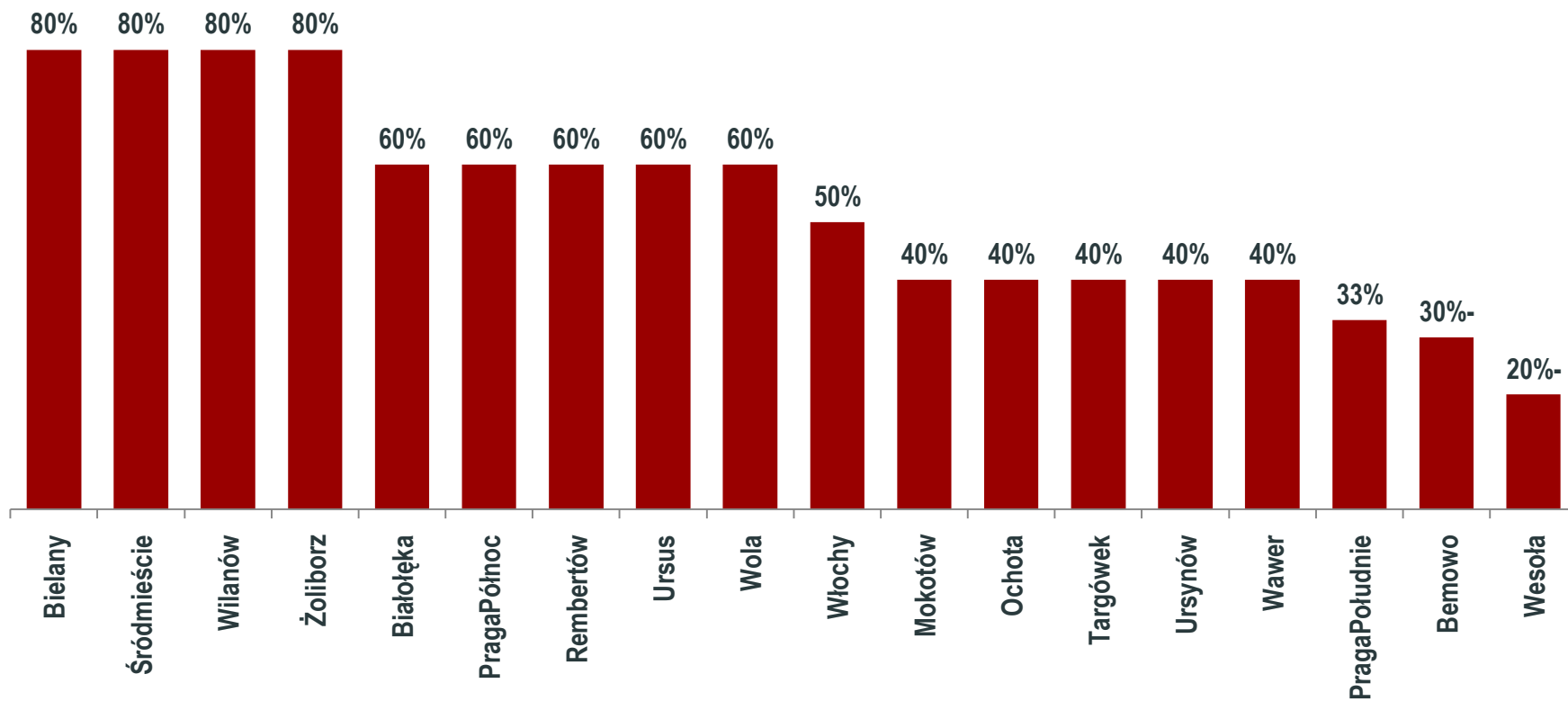


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UPEWNIŁ SIĘ,  
ŻE ZROZUMIAŁEŚAS JEGO WYJAŚNIENIA?

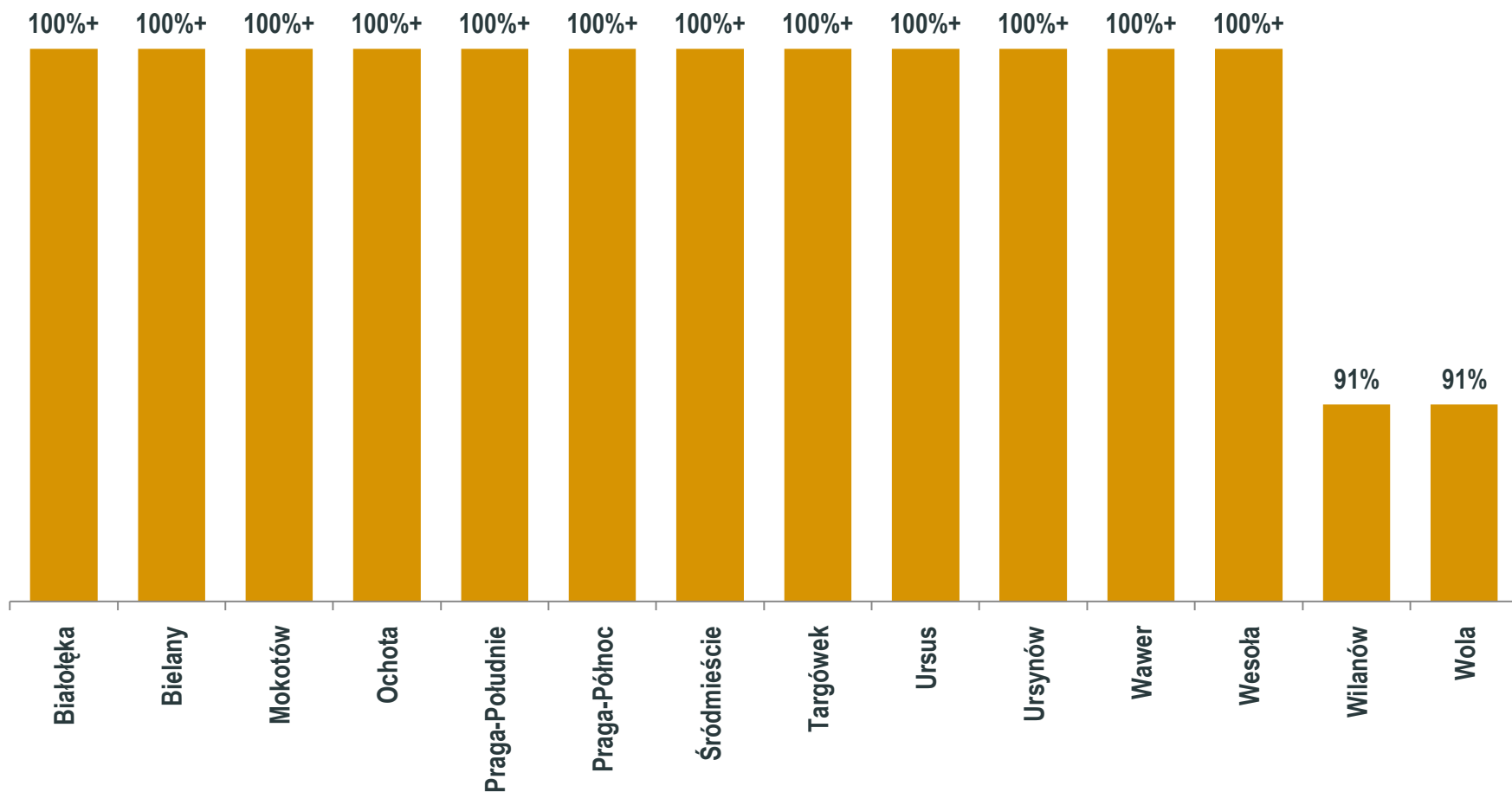


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB ZROZUMIAŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)

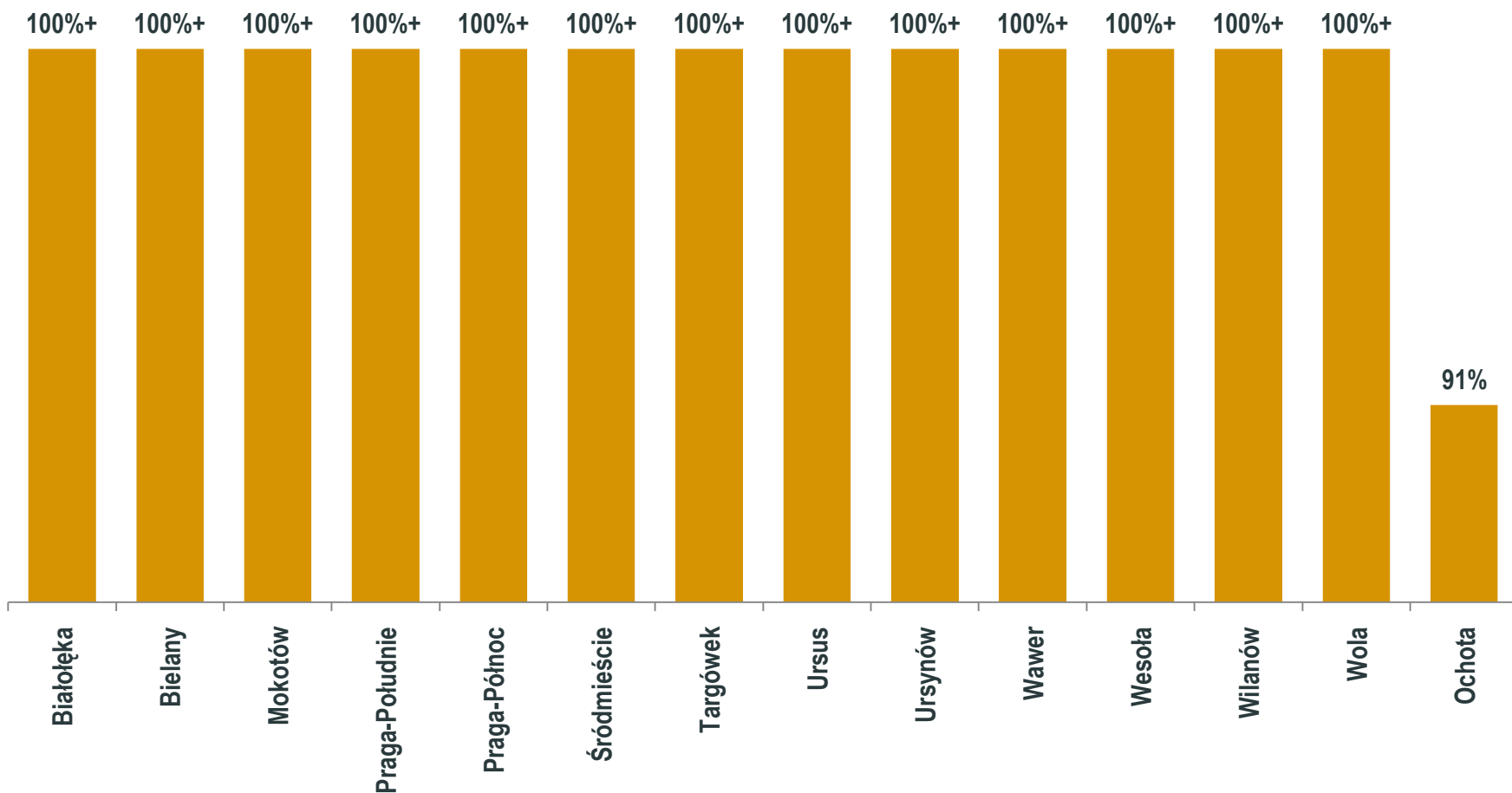


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UŻYWAŁ ZROZUMIAŁEJ TERMINOLOGII?

(% ODPOWIEDZI TAK)

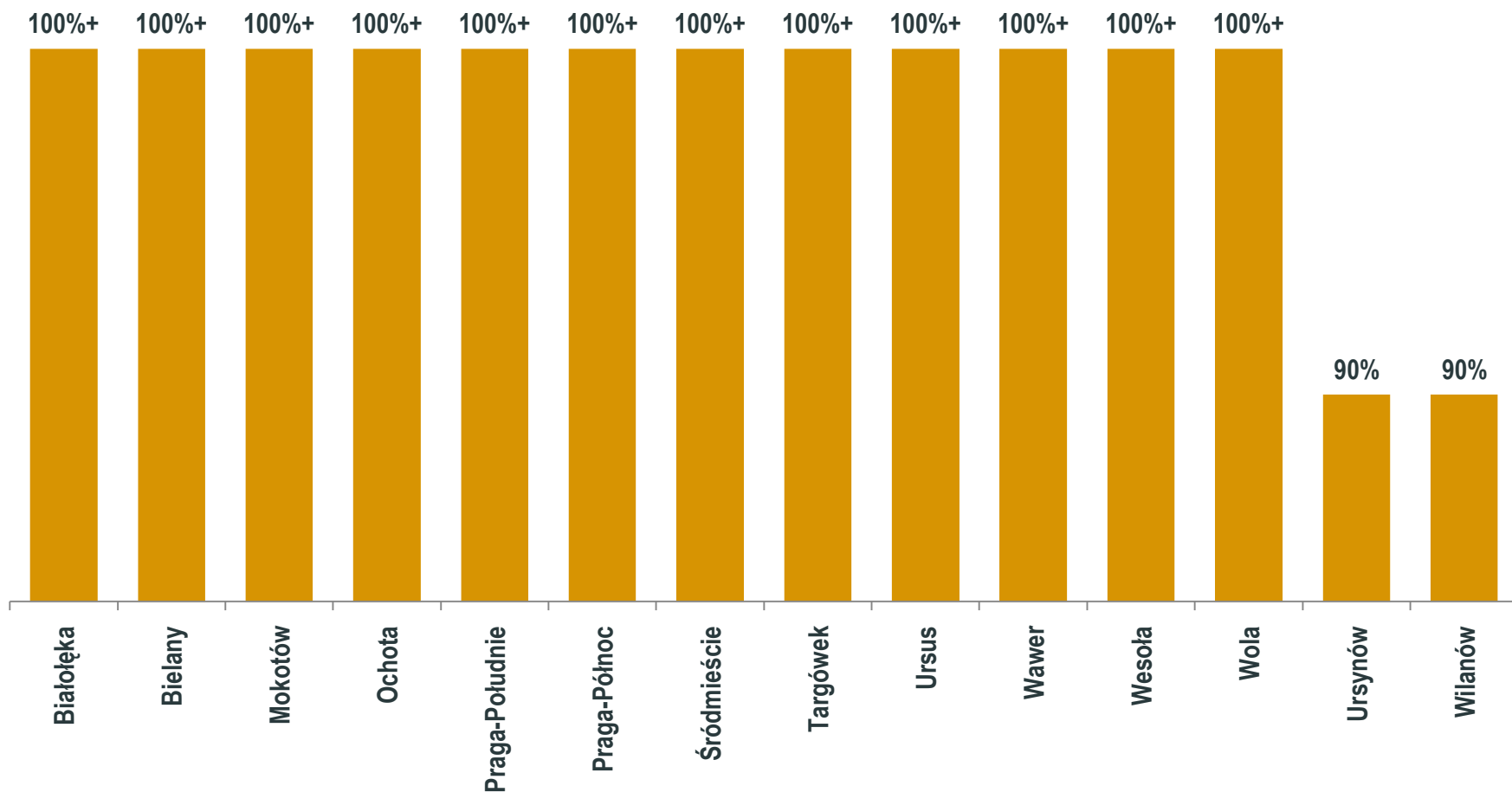


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB KOMPETENTNY?

(% ODPOWIEDZI TAK)

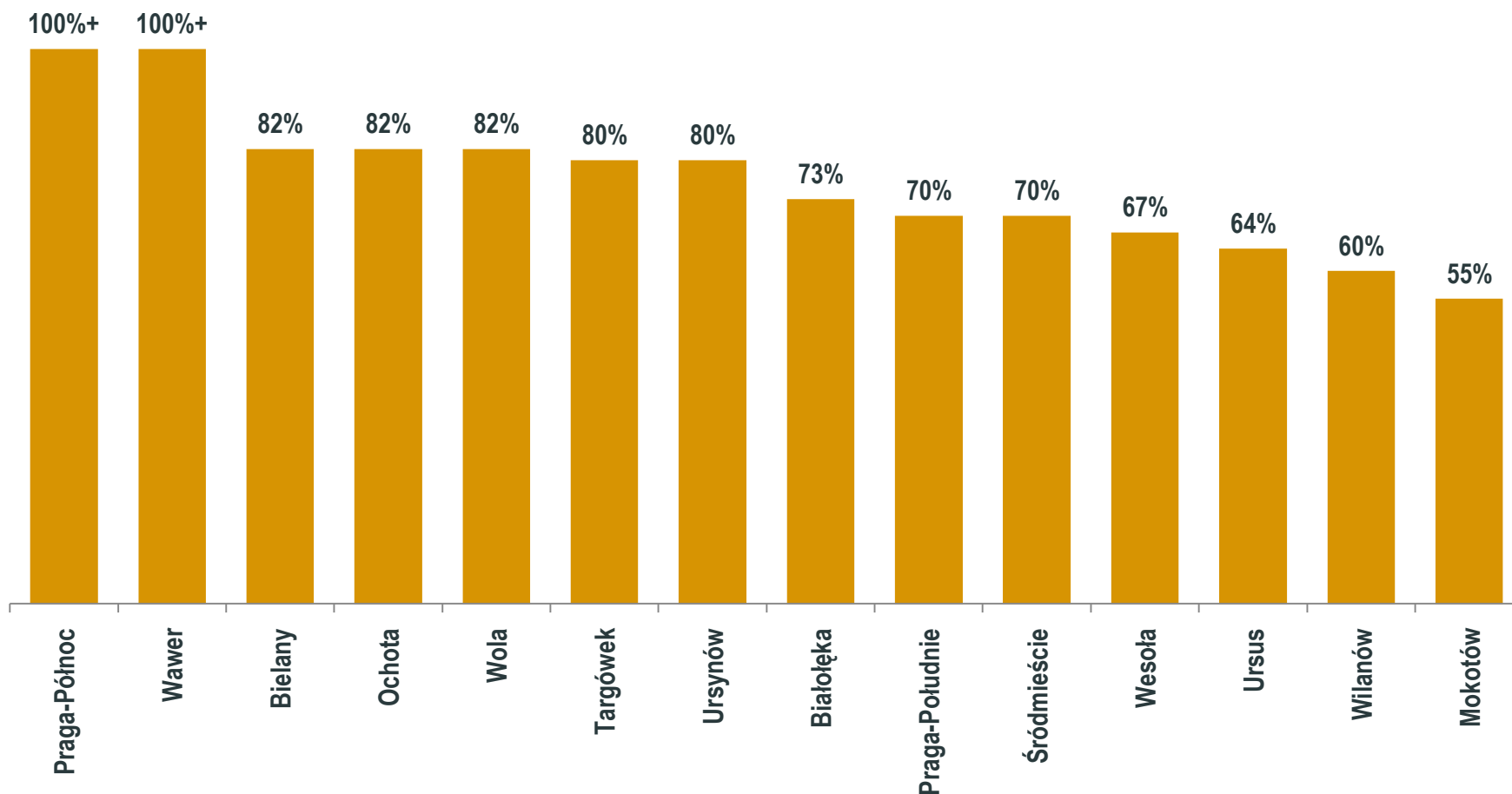


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY DOPYTYWAŁ O SZCZEGÓŁY PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY?

(% ODPOWIEDZI TAK)

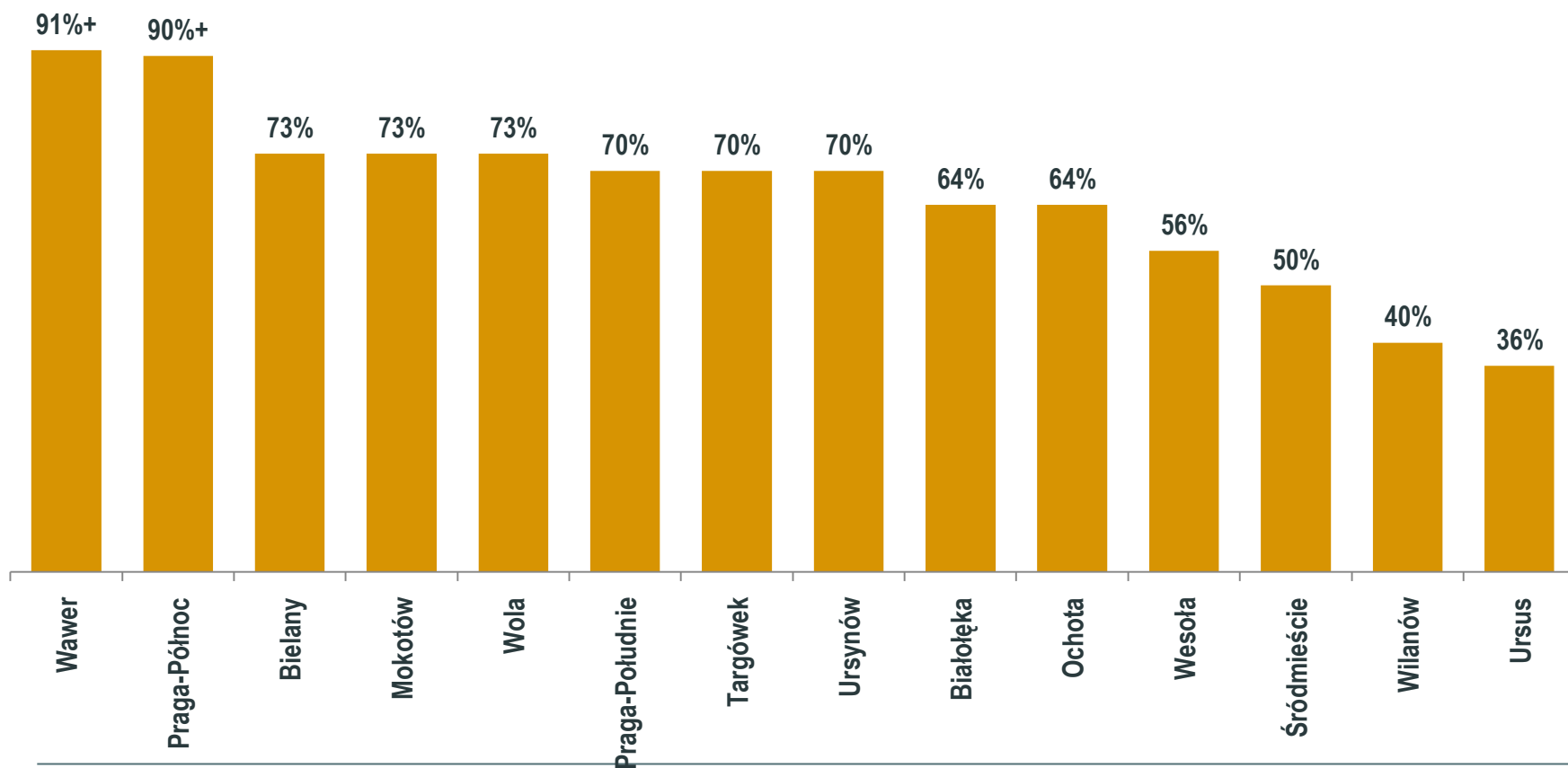


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY UPEWNIŁ SIĘ,  
ŻE ZROZUMIAŁEŚIAS JEGO WYJAŚNIENIA?



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

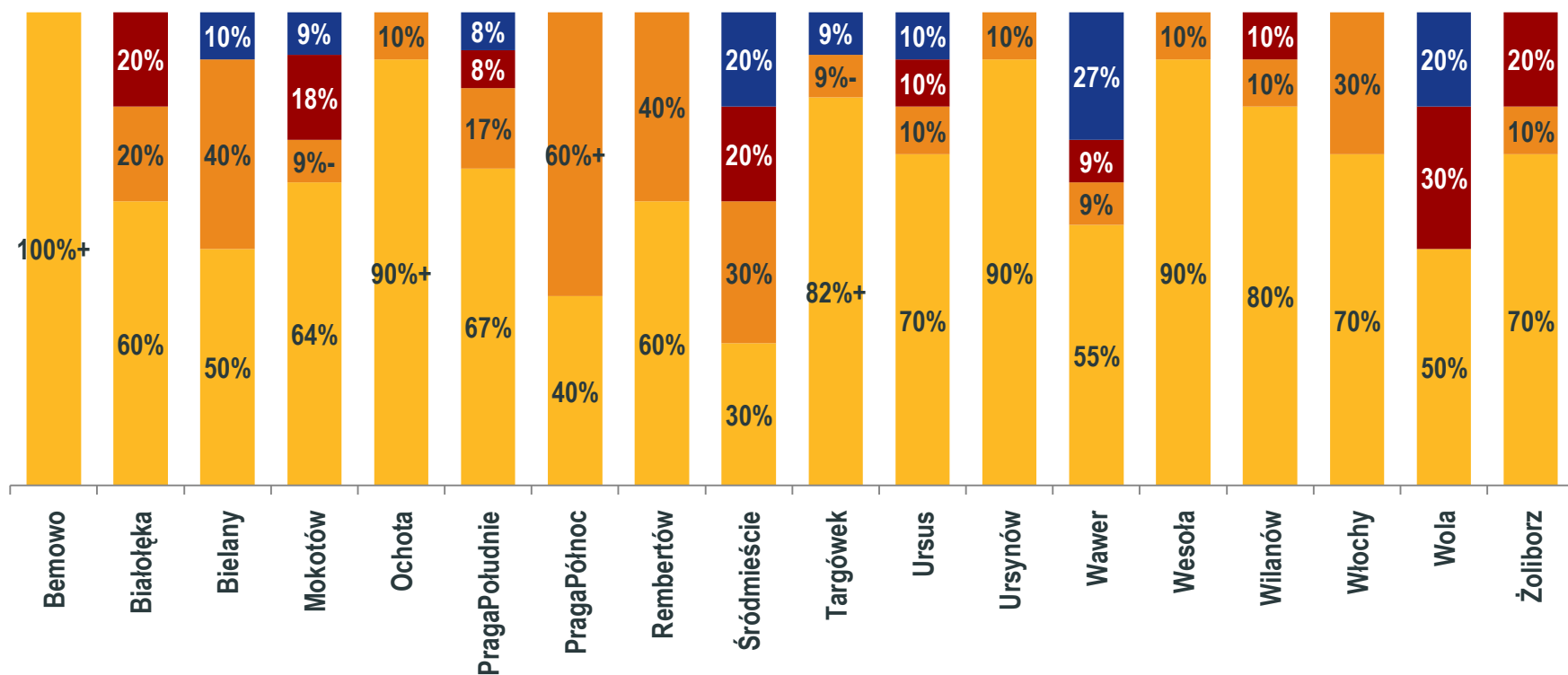
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK WYDAŁ CI  
DRUK FORMULARZA/  
WNIOSKU LUB  
POINFORMOWAŁ, GDZIE  
MOŻESZ ZNALEZĆ TAKI  
FORMULARZ/ WNIOSEK?

- Nie dotyczy
- Nie wspomniał o formularzu\wniosku
- Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz\ wniosek
- Wydał druk formularza\ wniosku

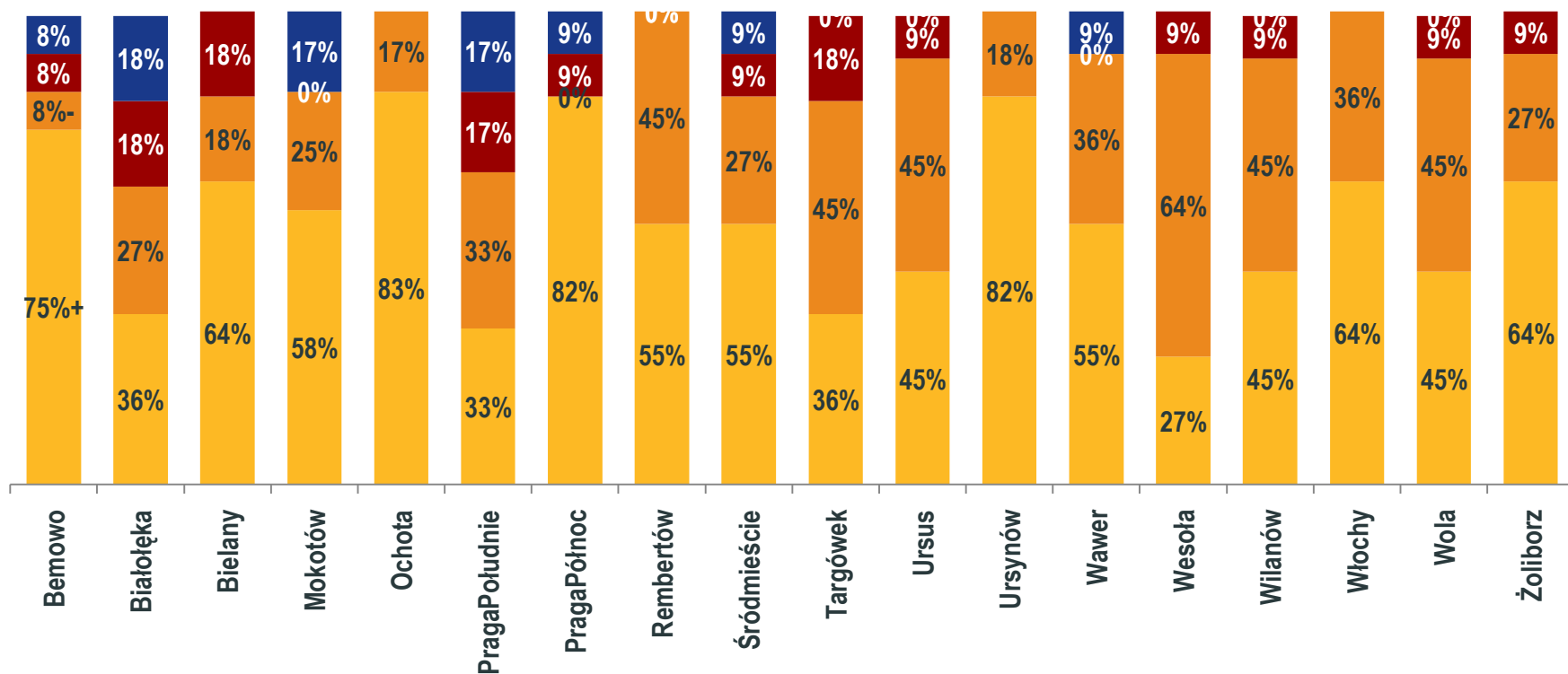




# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy DELEGATURY BAISO

CZY URZĘDNIK WYDAŁ CI  
DRUK FORMULARZA/  
WNIOSKU LUB  
POINFORMOWAŁ, GDZIE  
MOŻESZ ZNALEZĆ TAKI  
FORMULARZ/ WNIOSEK?

- Nie dotyczy
- Nie wspomniał o formularzu\wniosku
- Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz\ wniosek
- Wydał druk formularza\ wniosku

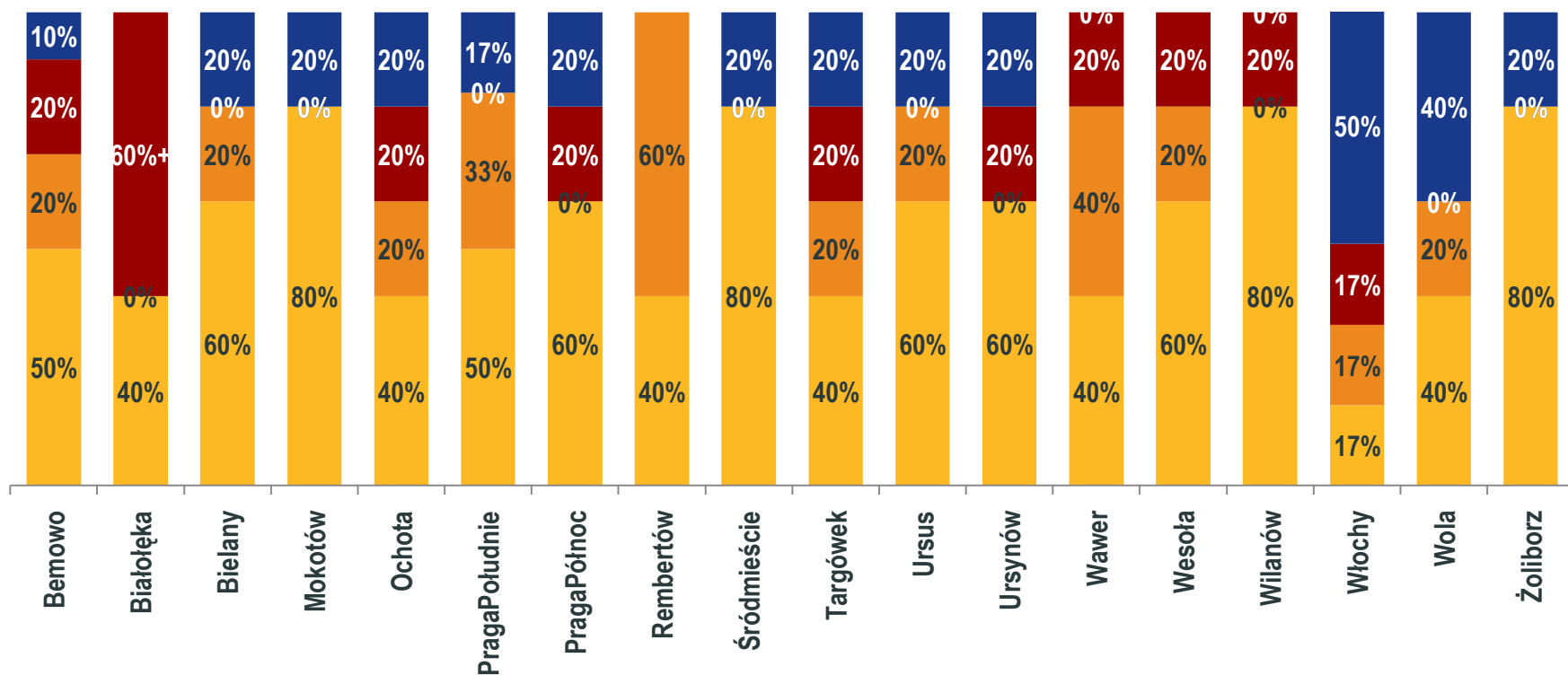


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY URZĘDNIK WYDAŁ CI  
DRUK FORMULARZA/  
WNIOSKU LUB  
POINFORMOWAŁ, GDZIE  
MOŻESZ ZNALEŻĆ TAKI  
FORMULARZ/ WNIOSEK?

- Nie dotyczy
- Nie wspomniał o formularzu\wniosku
- Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz\ wniosek
- Wydał druk formularza\ wniosku

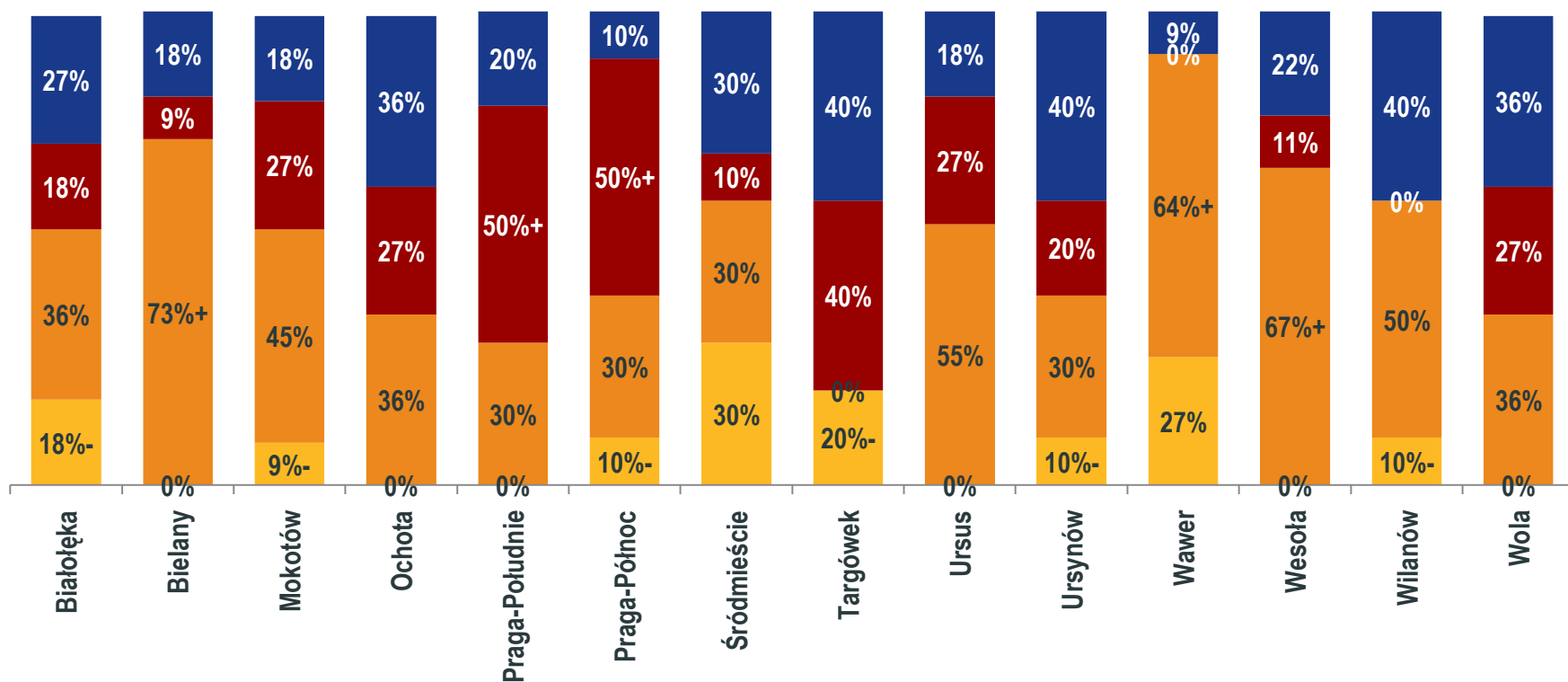


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

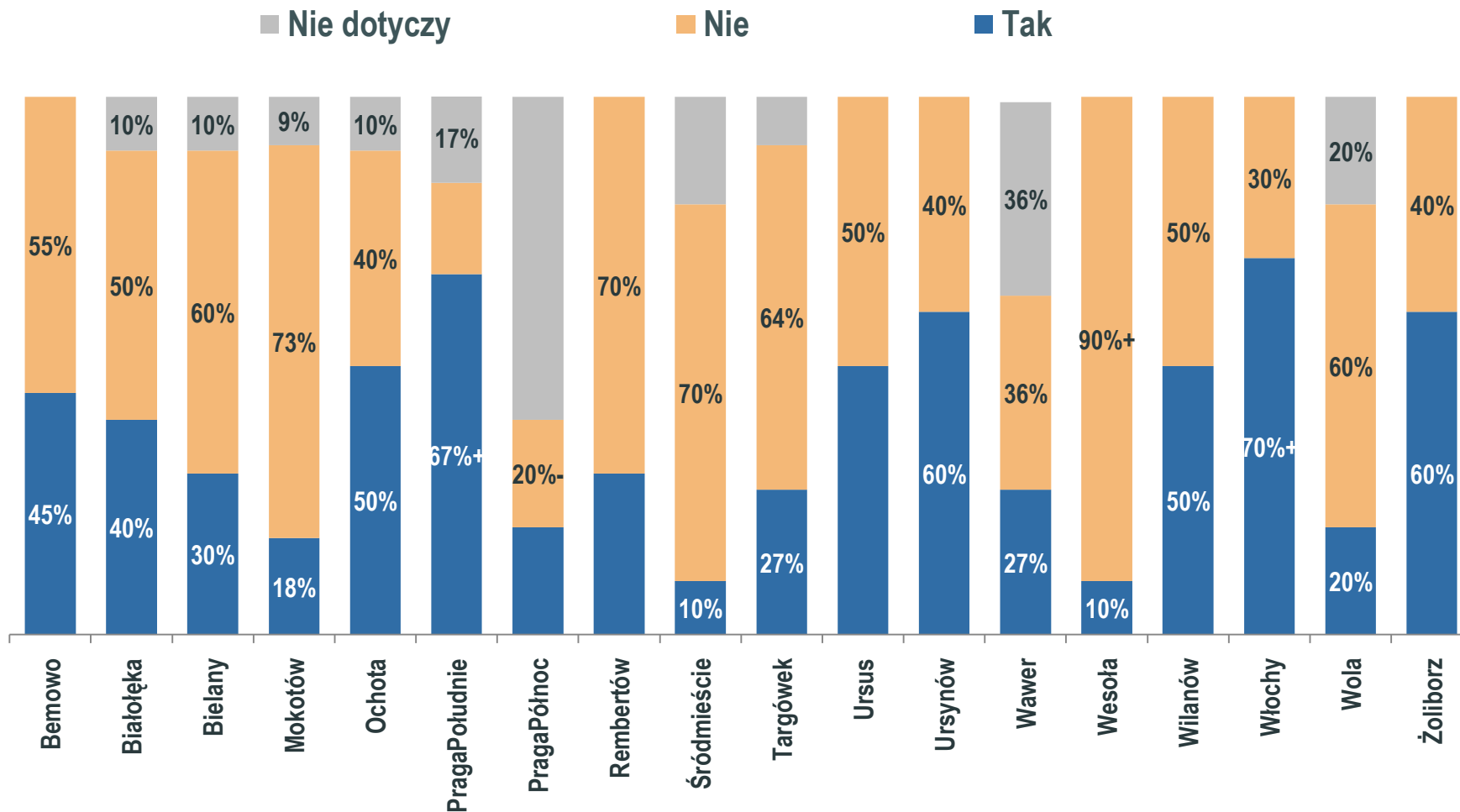
CZY URZĘDNIK WYDAŁ CI  
DRUK FORMULARZA/  
WNIOSKU LUB  
POINFORMOWAŁ, GDZIE  
MOŻESZ ZNALEZĆ TAKI  
FORMULARZ/ WNIOSEK?

- Nie dotyczy
- Nie wspomniał o formularzu\wniosku
- Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz\ wniosek
- Wydał druk formularza\ wniosku



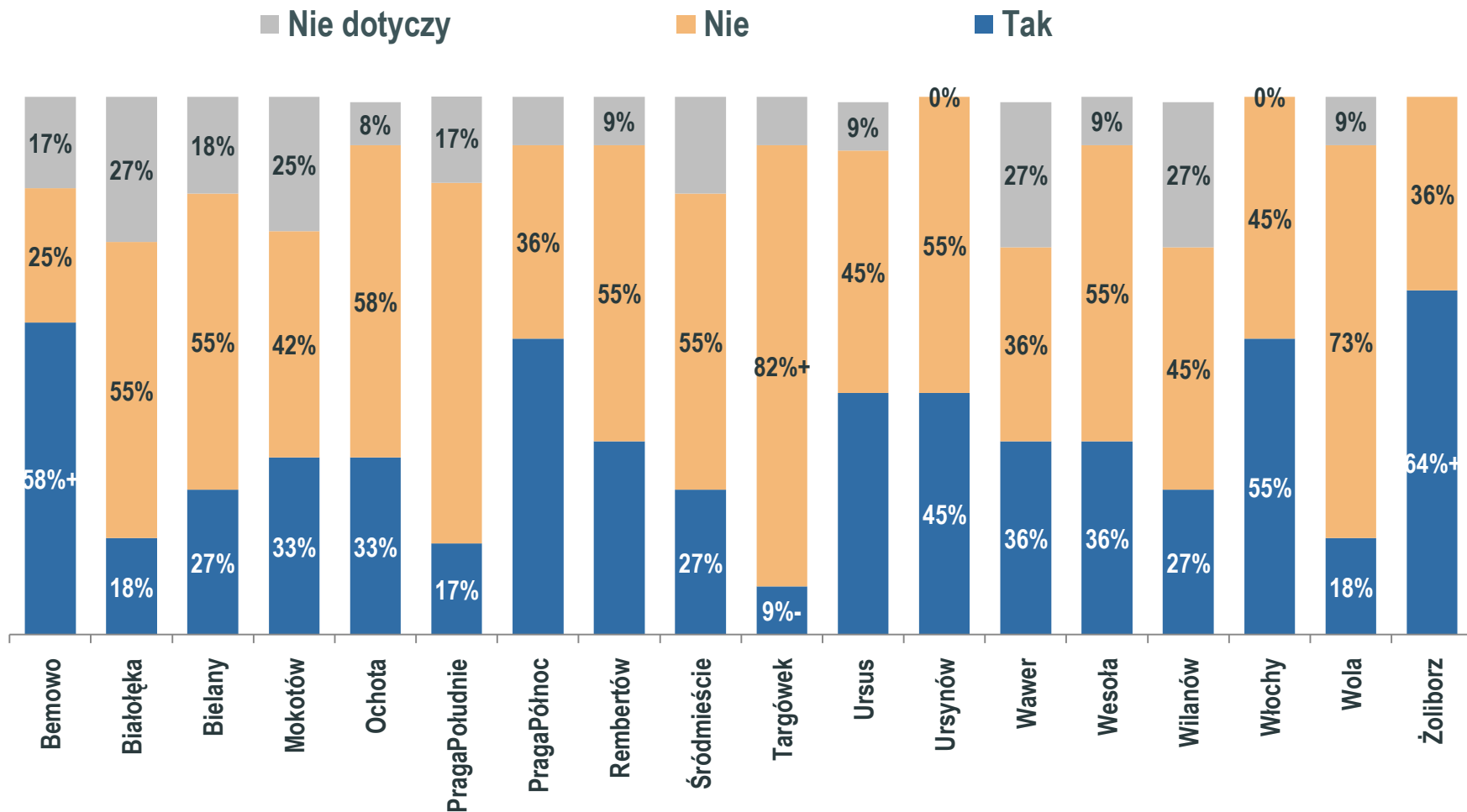
# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK  
ZAPROPONOWAŁ  
WYJAŚNIENIE  
FORMULARZA/ WNIOSKU/  
LUB WYJAŚNIŁ, JAK GO  
WYPEŁNIĆ?



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy DELEGATURY BAISO

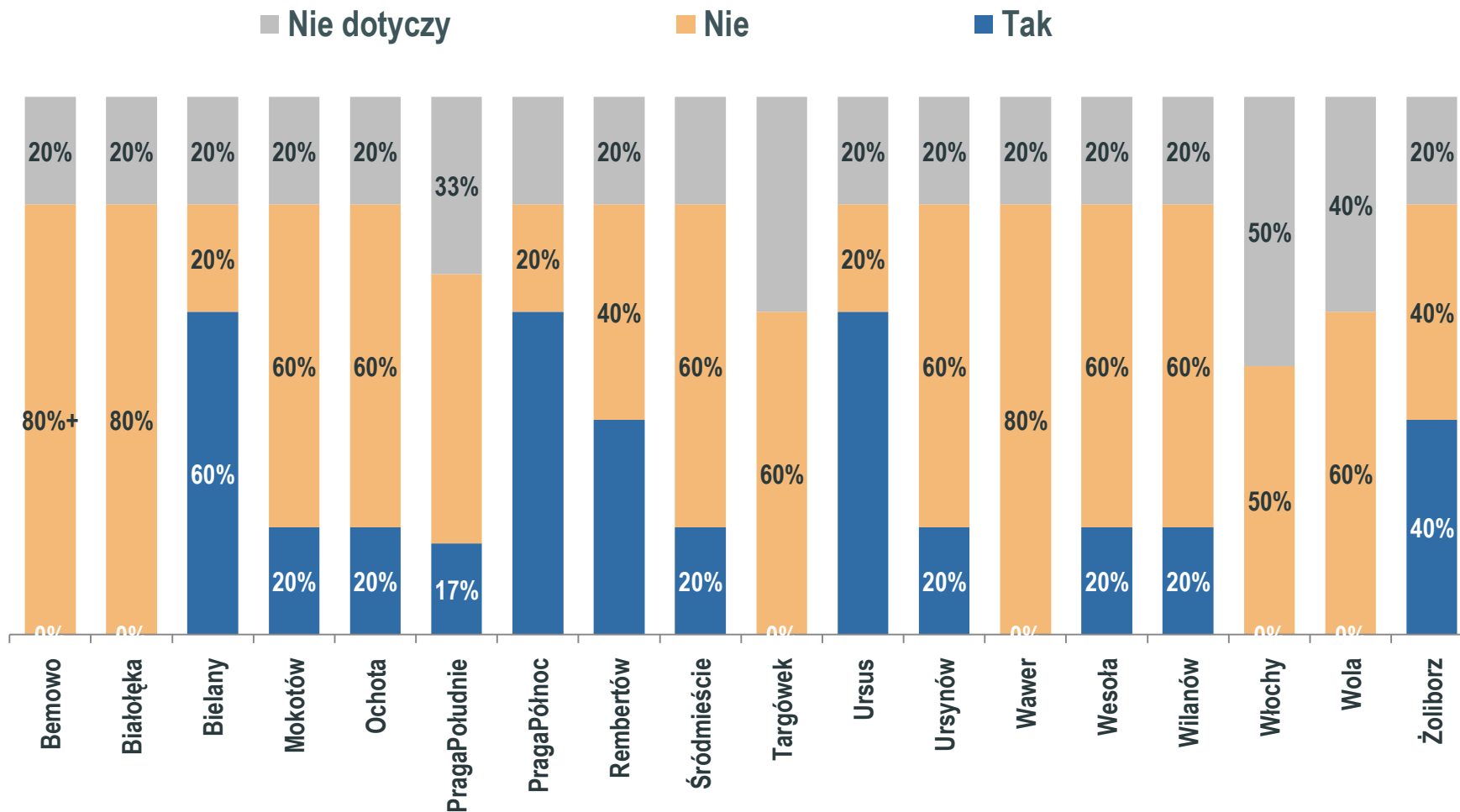
CZY URZĘDNIK  
ZAPROPONOWAŁ  
WYJAŚNIENIE  
FORMULARZA/ WNIOSKU/  
LUB WYJAŚNIŁ, JAK GO  
WYPEŁNIĆ?



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

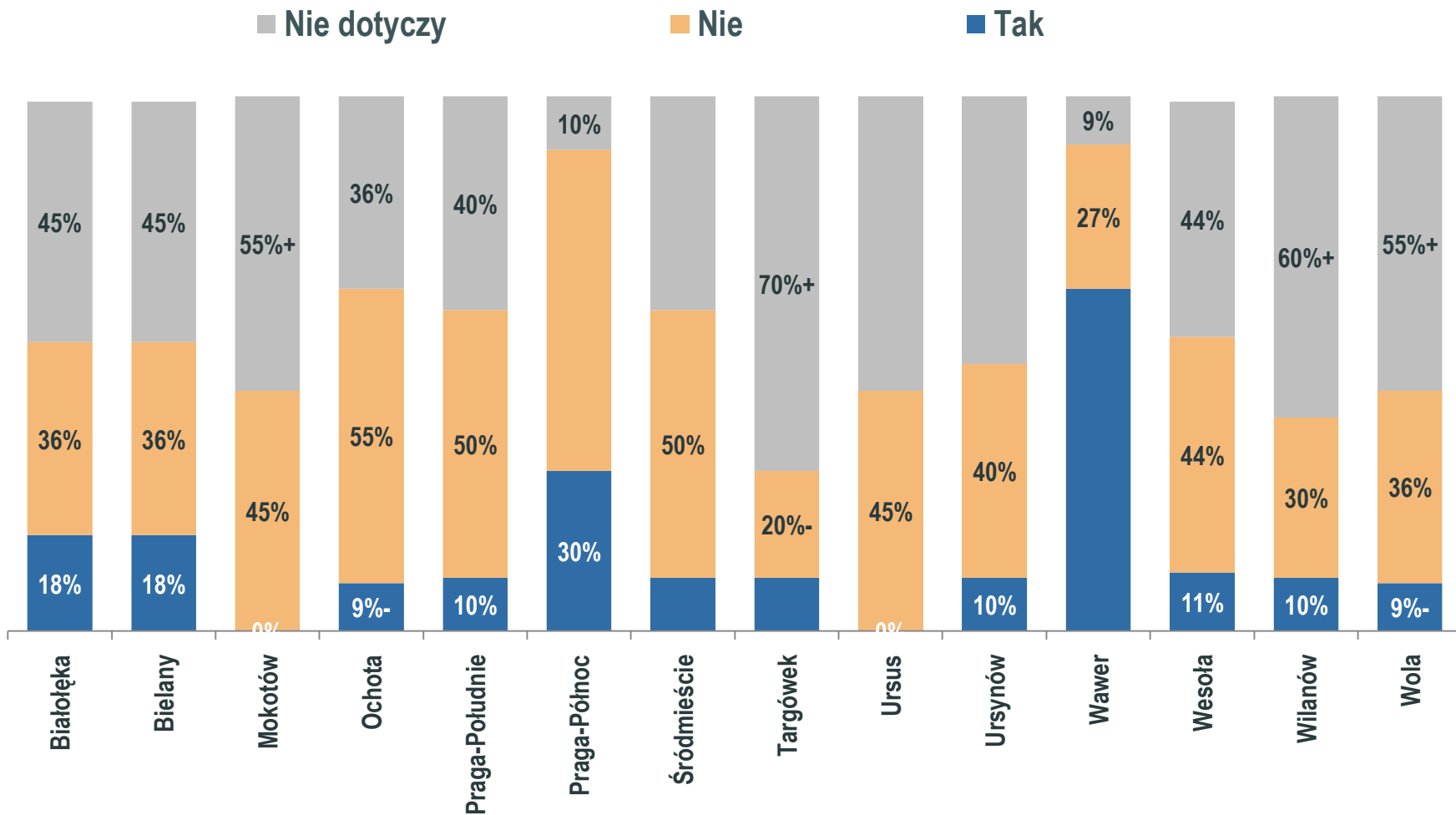
## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK  
 ZAPROPONOWAŁ  
 WYJAŚNIENIE  
 FORMULARZA/ WNIOSKU/  
 LUB WYJAŚNIŁ, JAK GO  
 WYPEŁNIĆ?



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK  
ZAPROPONOWAŁ  
WYJAŚNIENIE  
FORMULARZA/ WNIOSKU/  
LUB WYJAŚNIŁ, JAK GO  
WYPEŁNIĆ?

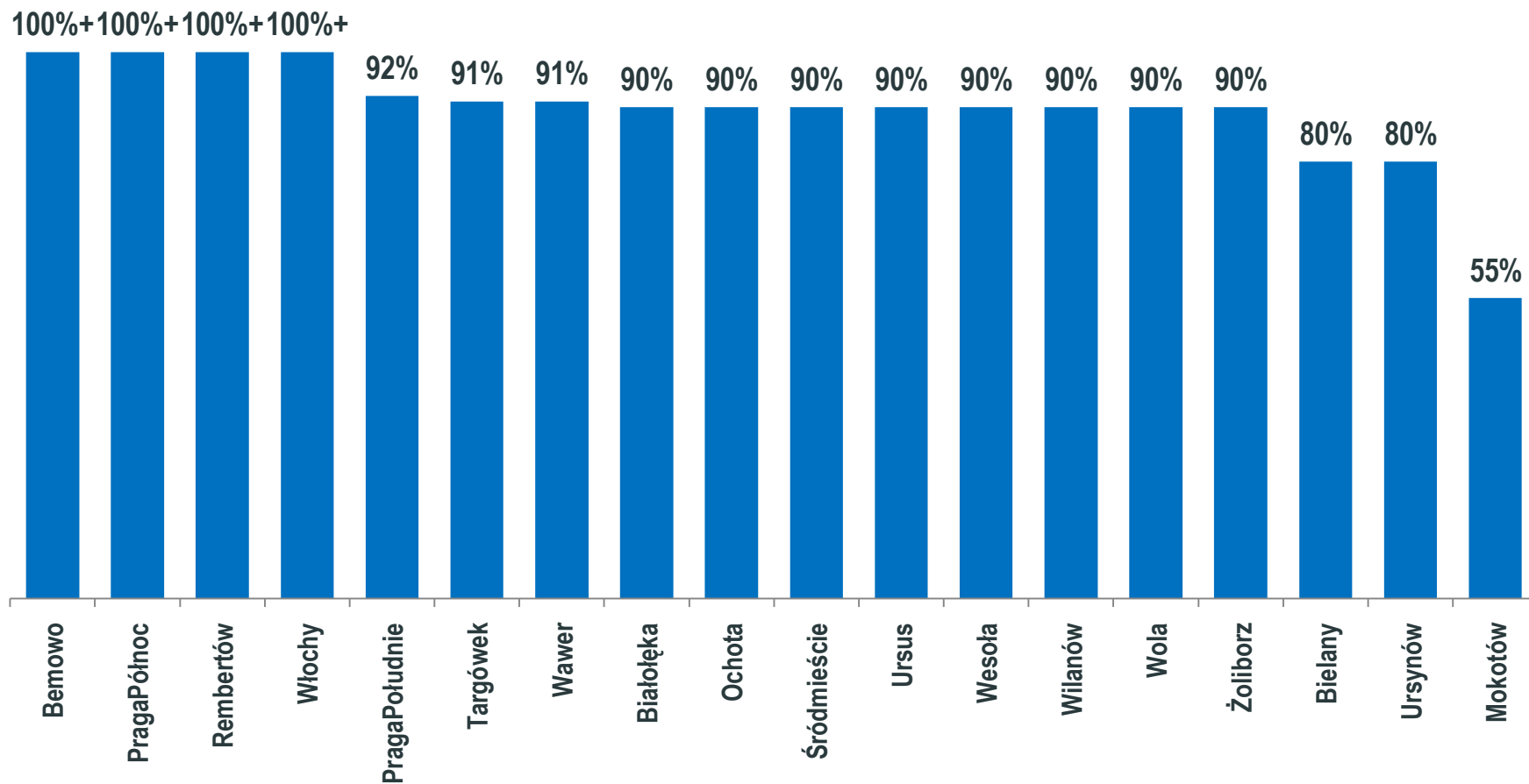


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK WYJAŚNIAŁ JAK ZŁATWIĆ SPRAWĘ „Z GŁOWY”?

(% ODPOWIEDZI TAK)



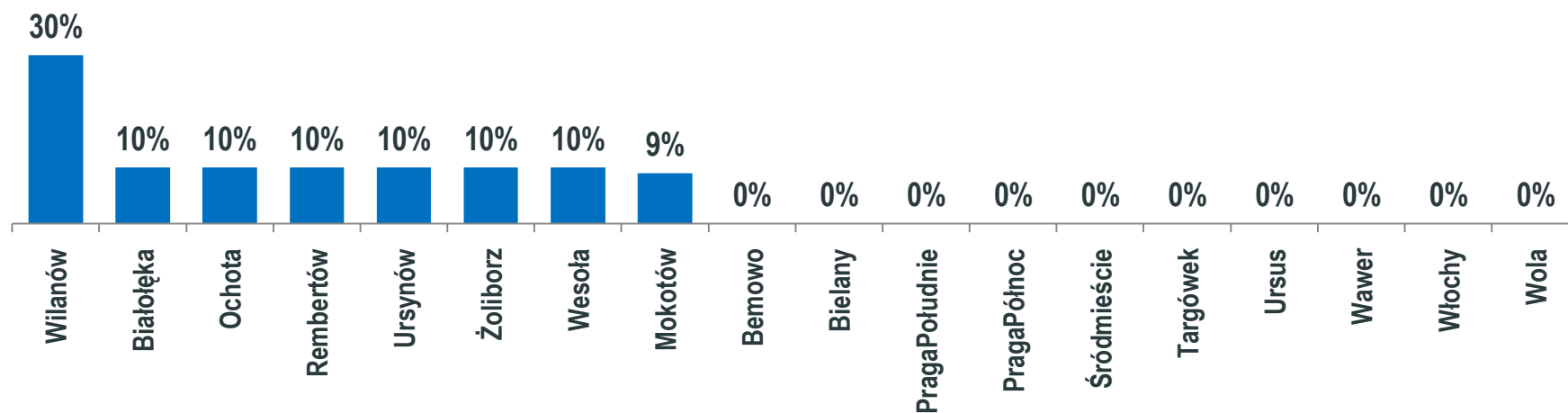


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ PAPIEROWYMI KARTAMI INFORMACYJNYMI?

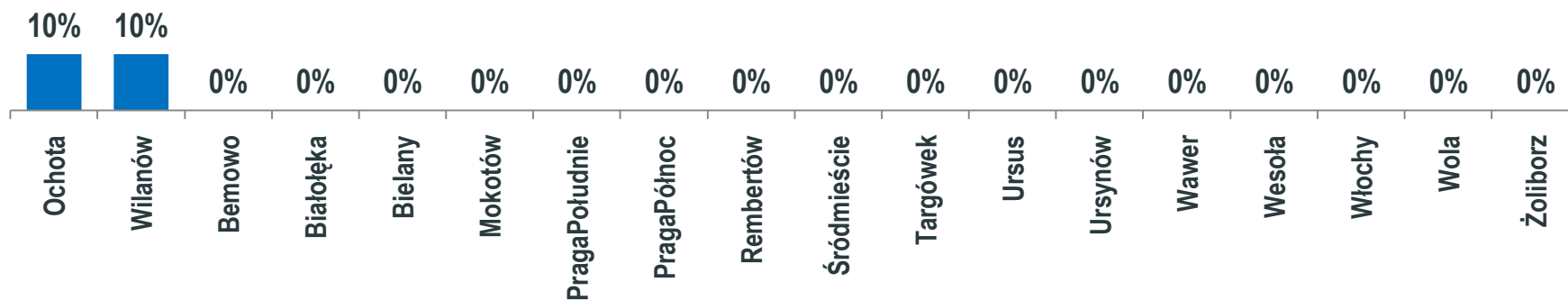


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ PAPIEROWYMI AKTAMI PRAWNYMI?

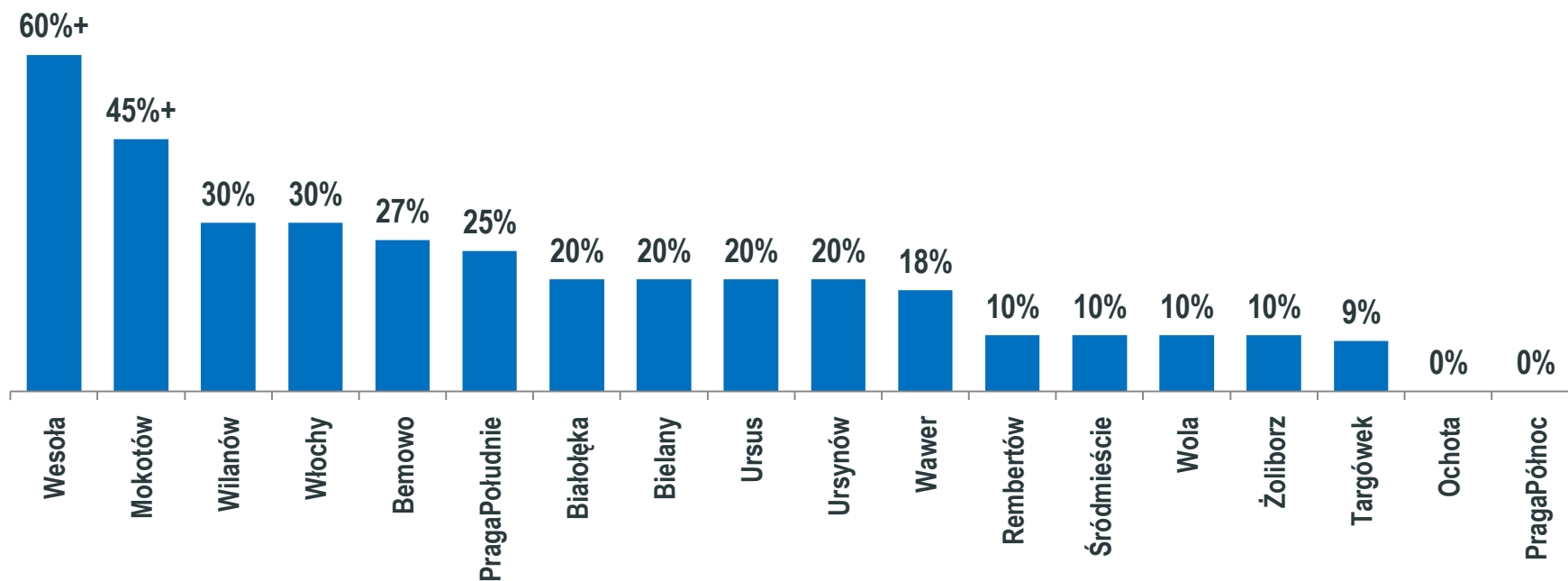


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ KOMPUTEREM?

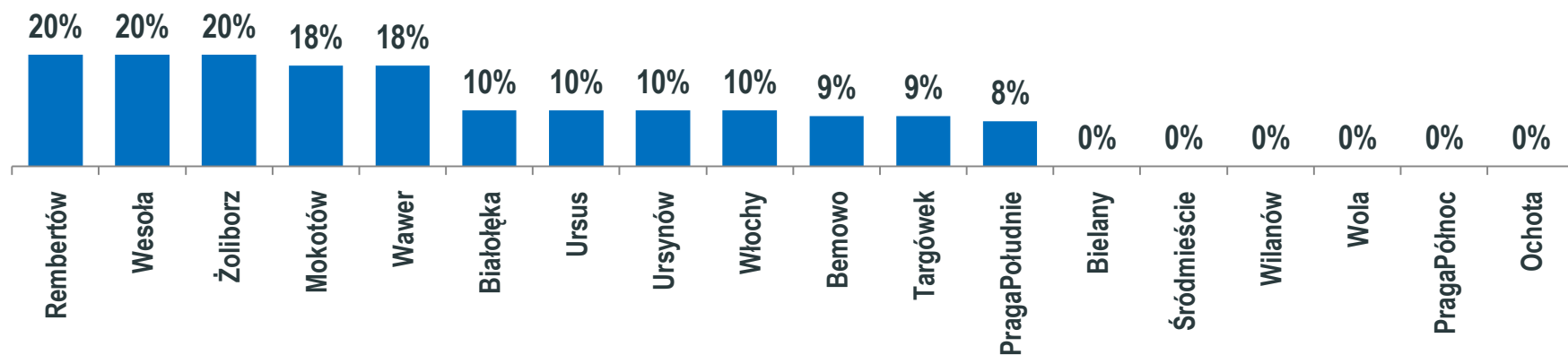


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY KORZYSTAŁ Z POMOCY INNYCH URZĘDNIKÓW?

(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy DELEGATURY BAISO

CZY URZĘDNIK WYJAŚNIAŁ JAK ZŁATWIĆ SPRAWĘ „Z GŁOWY”?

(% ODPOWIEDZI TAK)

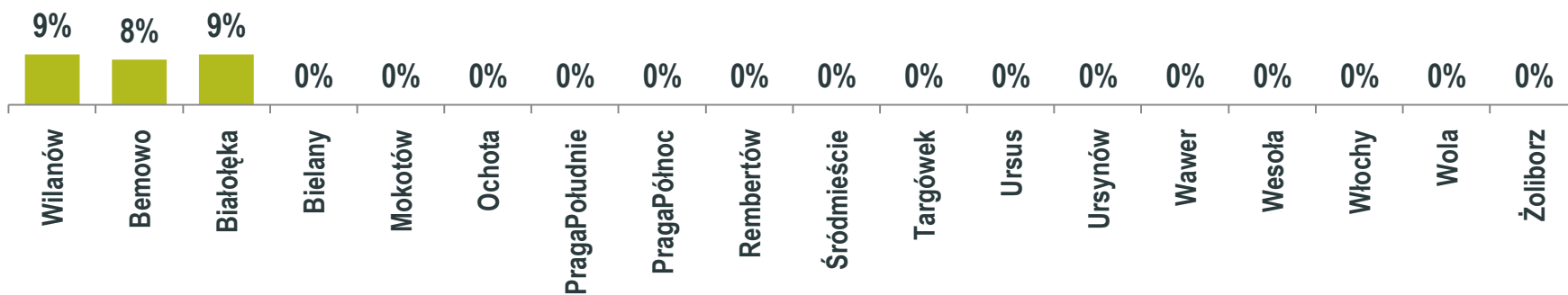


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## DELEGATURY BAISO

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ PAPIEROWYMI KARTAMI INFORMACYJNYMI?

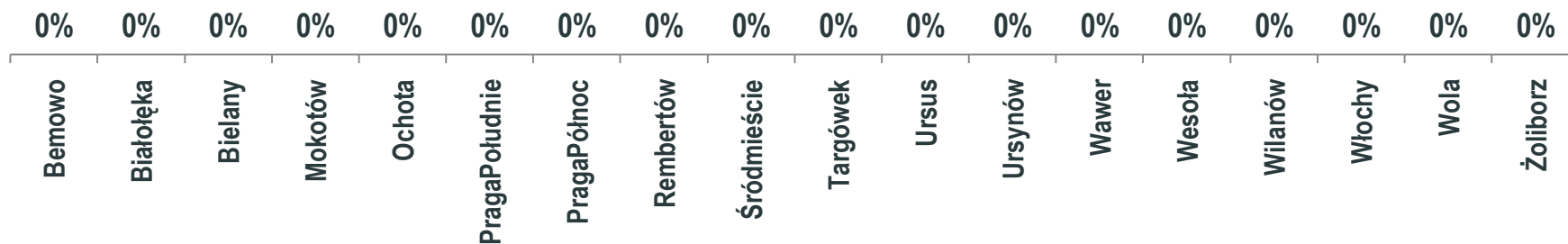
(% ODPOWIEDZI TAK)



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy DELEGATURY BAISO

(% ODPOWIEDZI TAK)

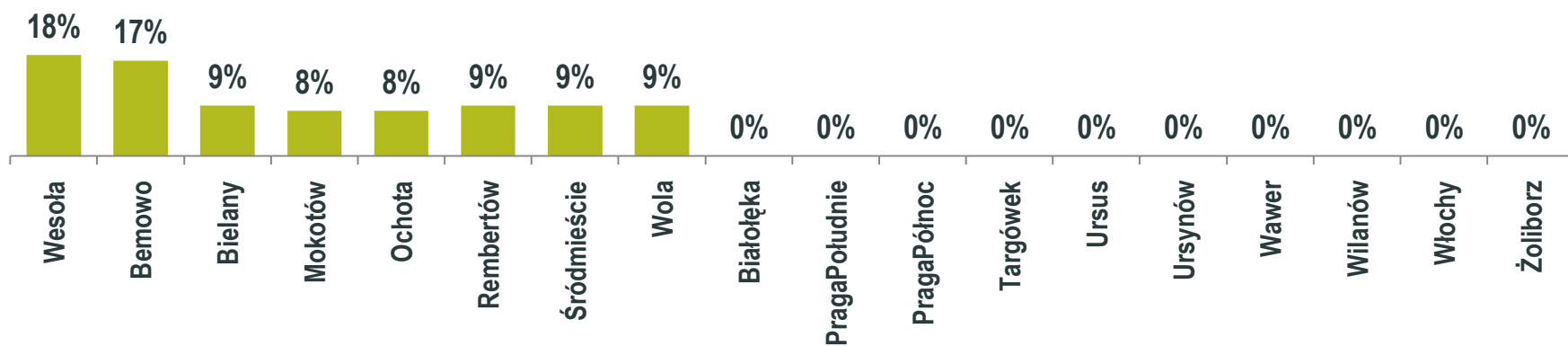
CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ PAPIEROWYMI AKTAMI PRAWNYMI?



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy DELEGATURY BAISO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ KOMPUTEREM?

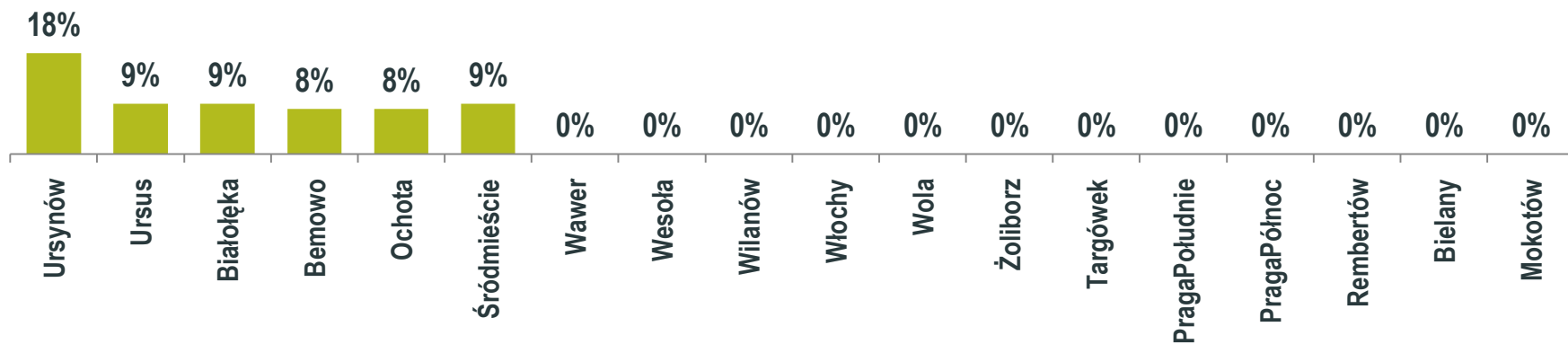




# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy DELEGATURY BAISO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY KORZYSTAŁ Z POMOCY INNYCH URZĘDNIKÓW?

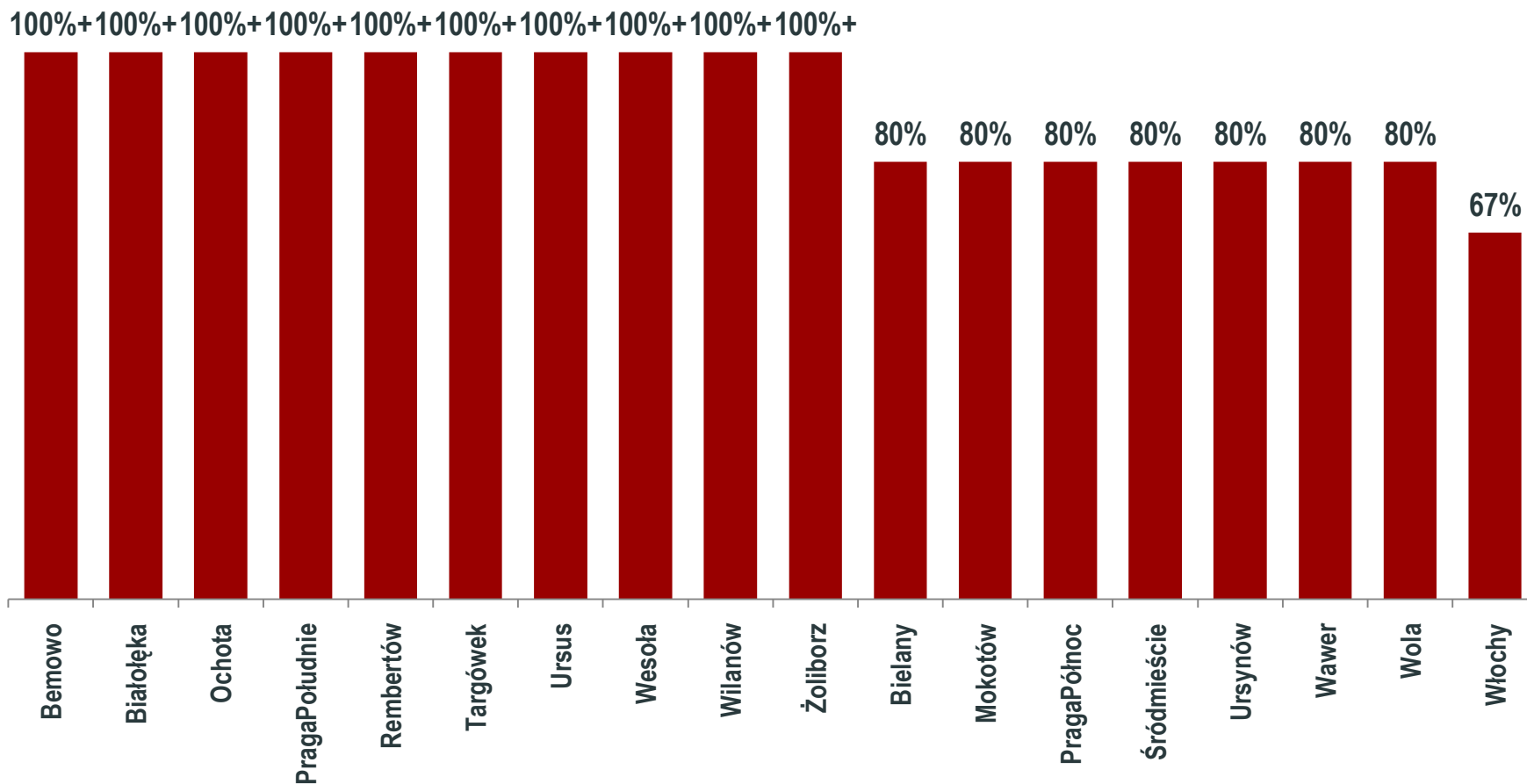


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY URZĘDNIK WYJAŚNIAŁ JAK ZŁATWIĆ SPRAWĘ „Z GŁOWY”?

(% ODPOWIEDZI TAK)

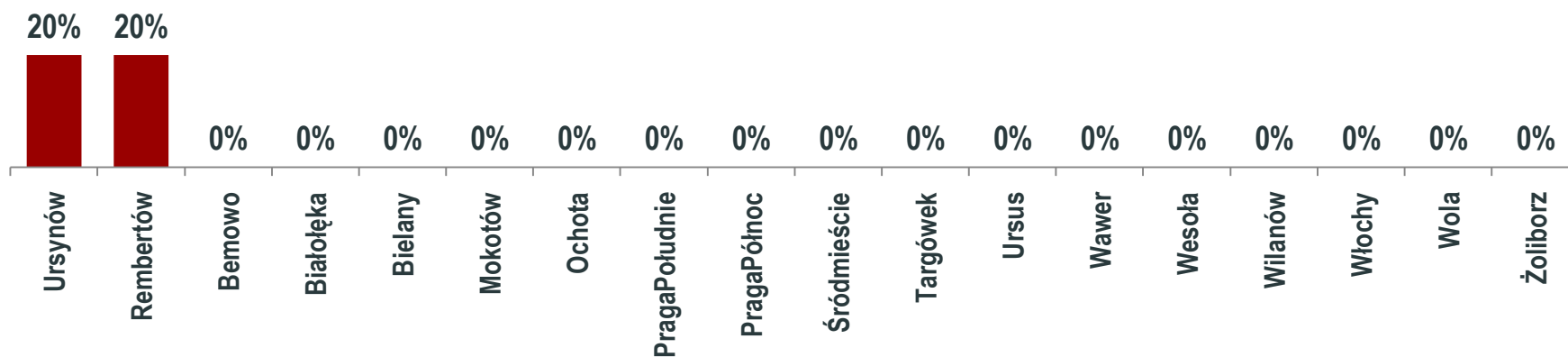


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

**CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ PAPIEROWYMI KARTAMI INFORMACYJNYMI?**

(% ODPOWIEDZI TAK)

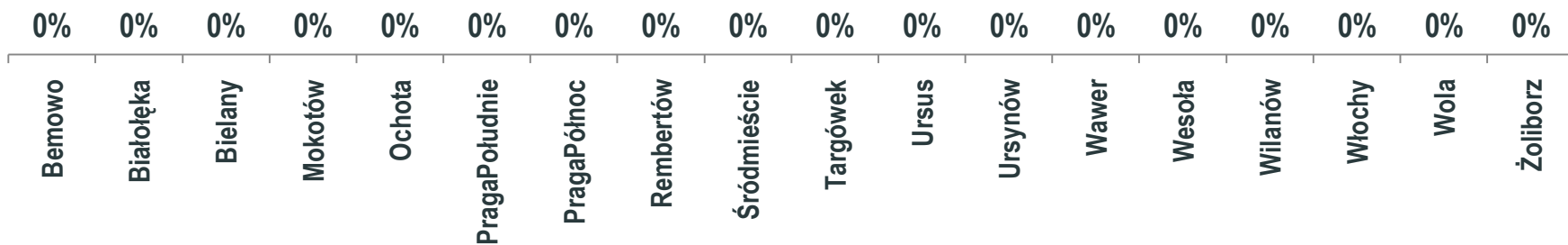


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

**CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ PAPIEROWYMI AKTAMI PRAWNYMI?**

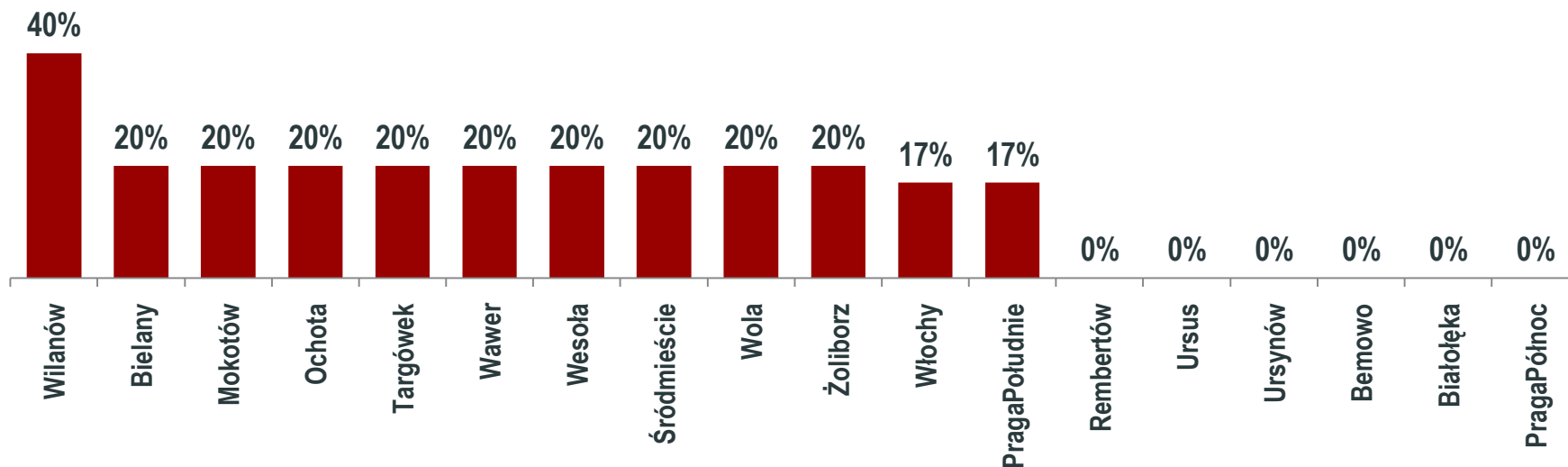


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ KOMPUTEREM?

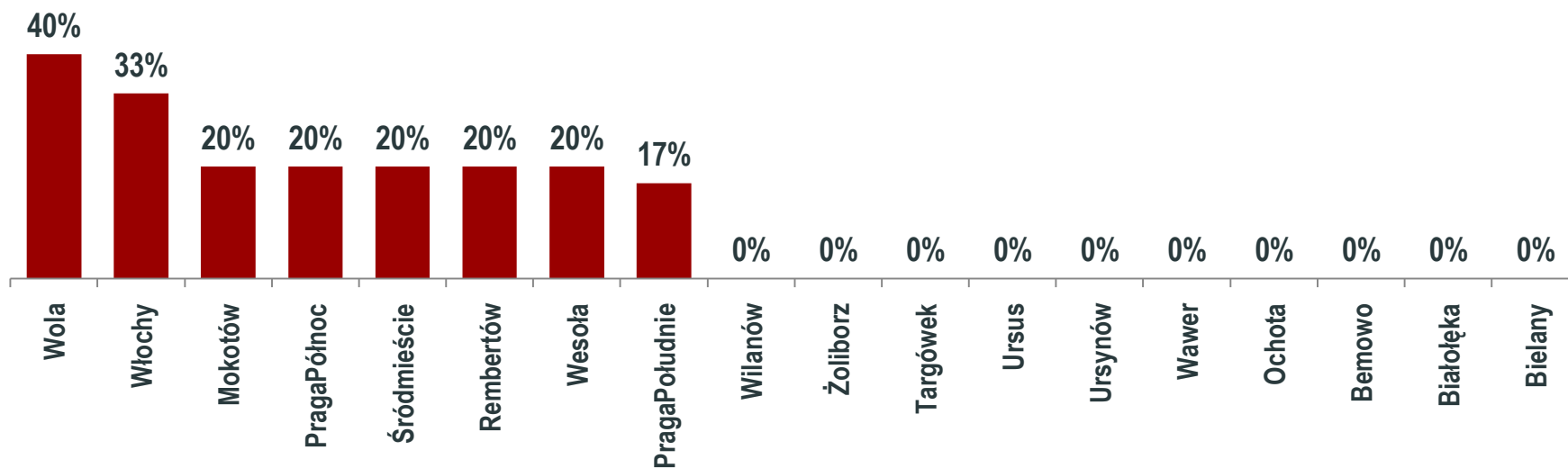


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

(% ODPOWIEDZI TAK)

**CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY KORZYSTAŁ Z POMOCY INNYCH URZĘDNIKÓW?**

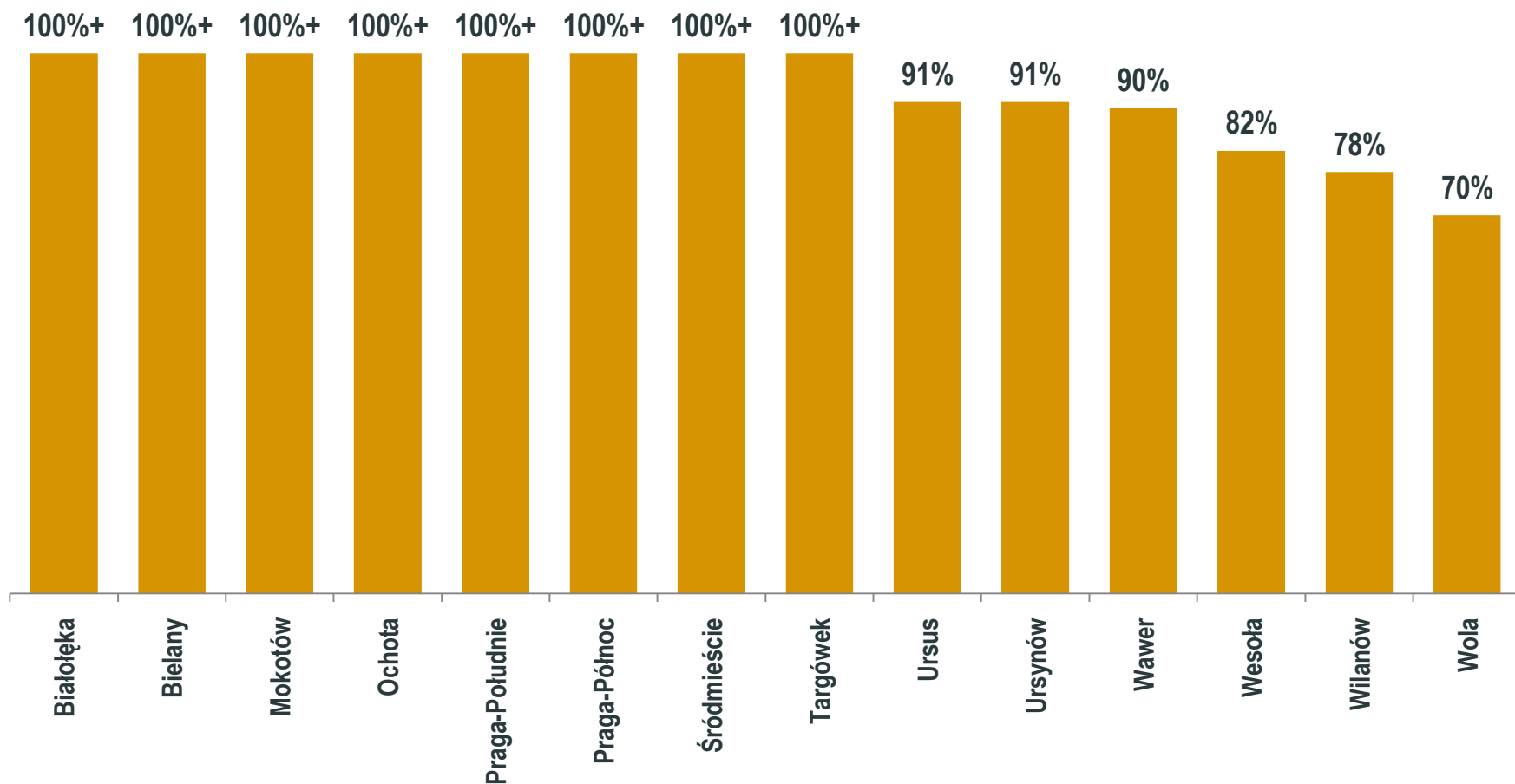


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK WYJAŚNIAŁ JAK ZŁATWIĆ SPRAWĘ „Z GŁOWY”?

(% ODPOWIEDZI TAK)

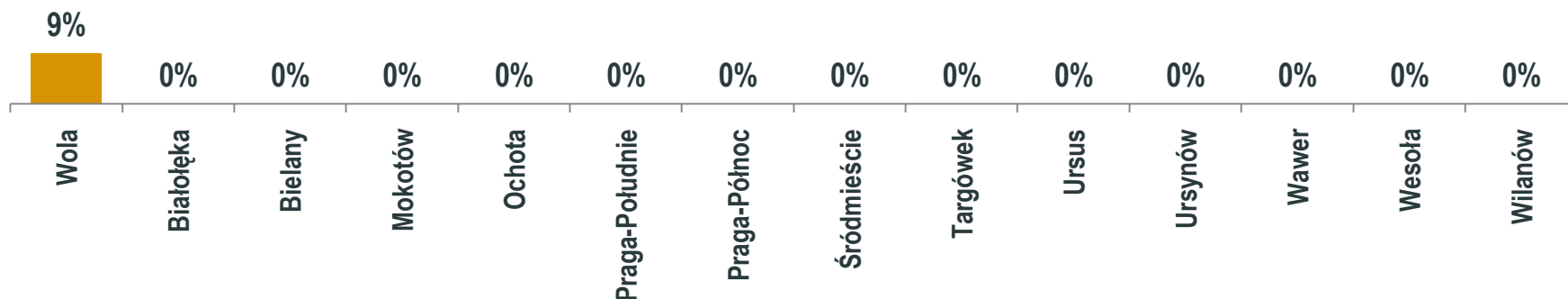


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ PAPIEROWYMI KARTAMI INFORMACYJNYMI?



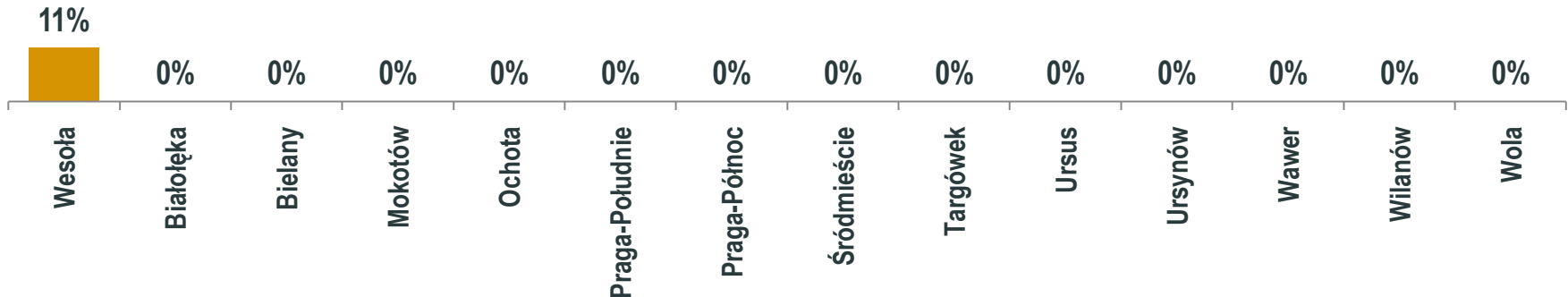


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ PAPIEROWYMI AKTAMI PRAWNYMI?

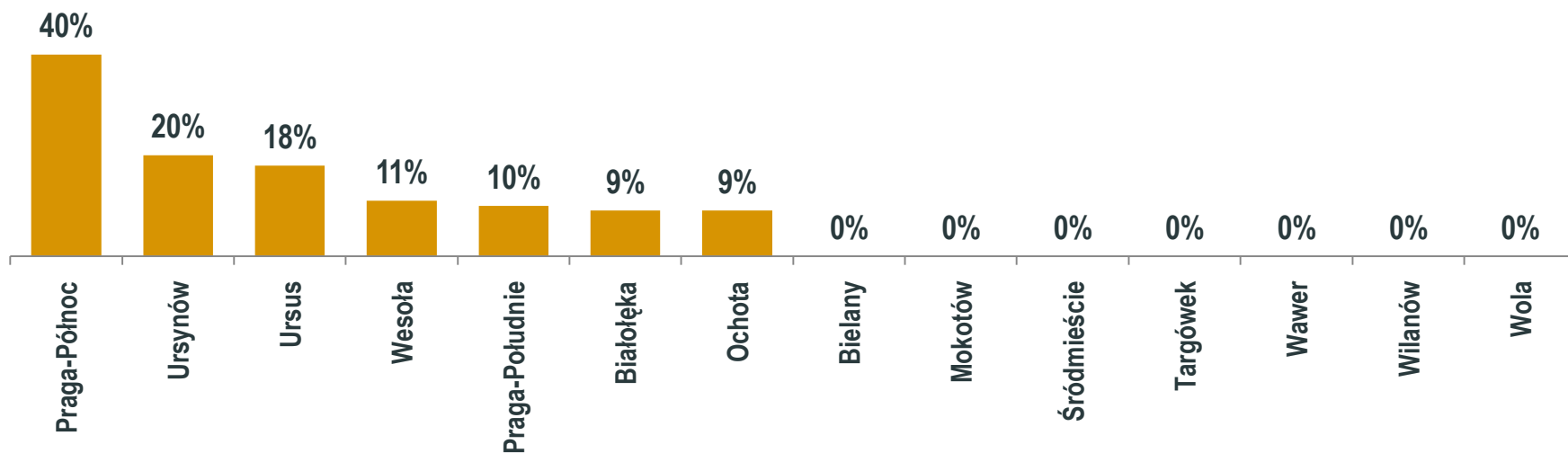


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY POSŁUGIWAŁ SIĘ KOMPUTEREM?

(% ODPOWIEDZI TAK)

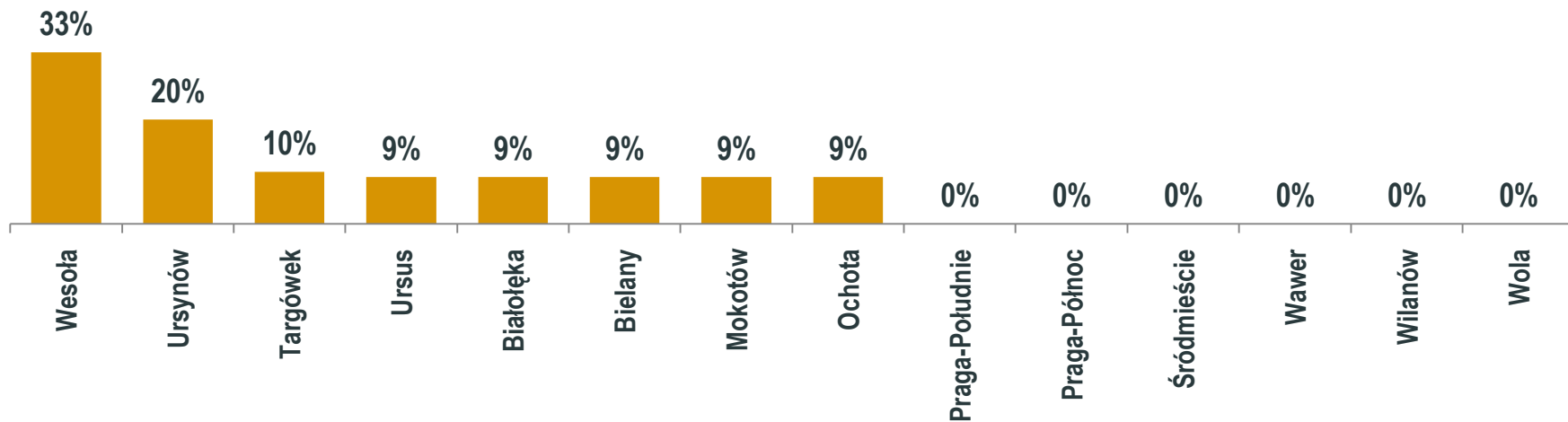



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY KORZYSTAŁ Z POMOCY INNYCH URZĘDNIKÓW?

(% ODPOWIEDZI TAK)





# Urzędnik – telefon

---

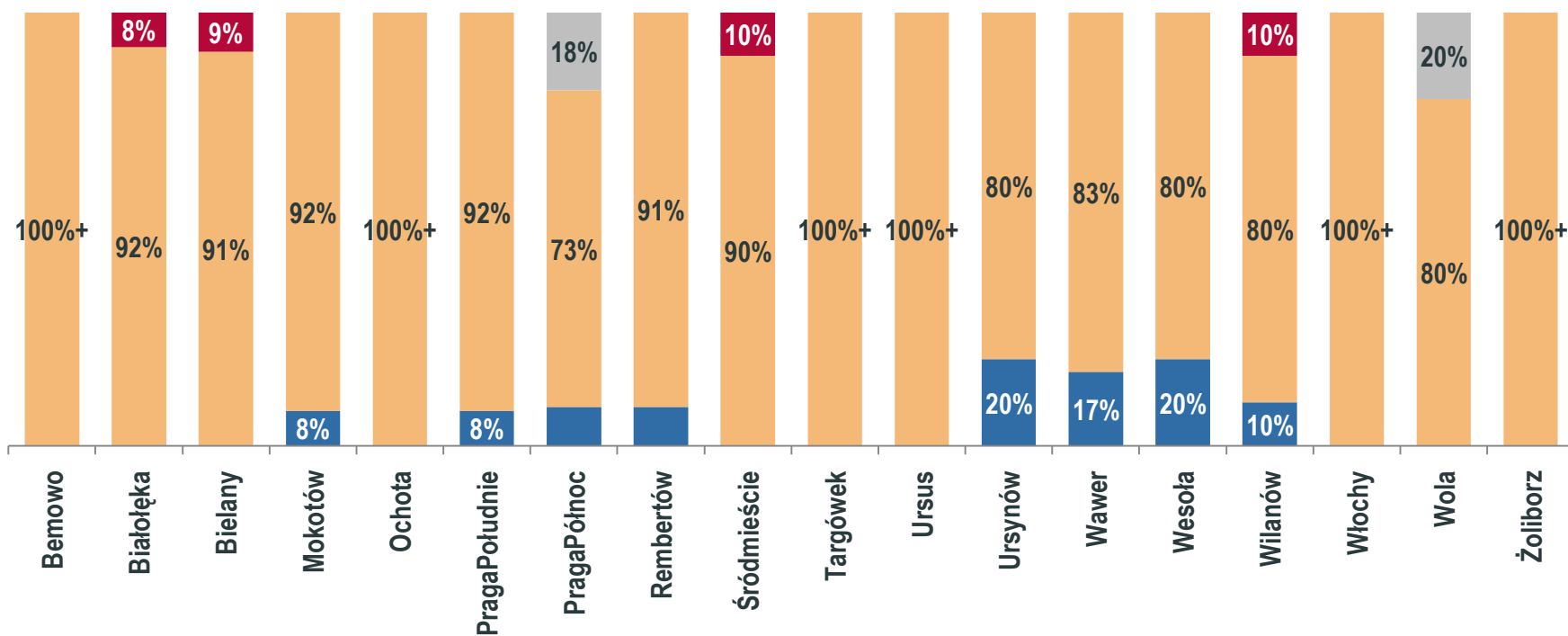
BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

- nie widziałem(-am) co jest na biurku
- nie było aparatu telefonicznego komórki
- nie dzwonił
- tak

CZY W TRAKCIE ROZMOWY **DZWONIŁ TELEFON** ZNAJDUJĄCY SIĘ PRZY STANOWISKU, PRZY KTÓRYM MIAŁA MIEJSCE ROZMOWA?

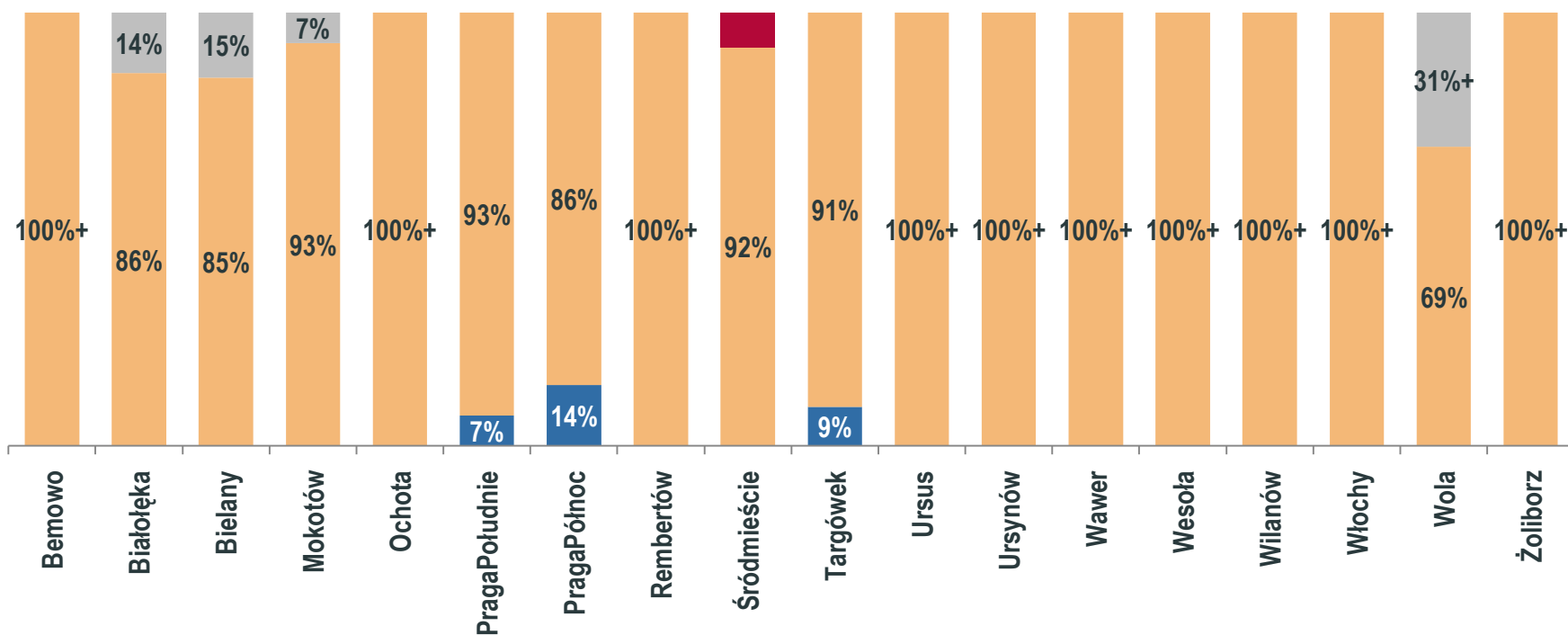


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## DELEGATURY BAISO

- nie widziałem(-am) co jest na biurku
- nie było aparatu telefonicznego komórki
- nie dzwonił
- tak

CZY W TRAKCIE ROZMOWY **DZWONIŁ TELEFON** ZNAJDUJĄCY SIĘ PRZY STANOWISKU, PRZY KTÓRYM MIAŁA MIEJSCE ROZMOWA?

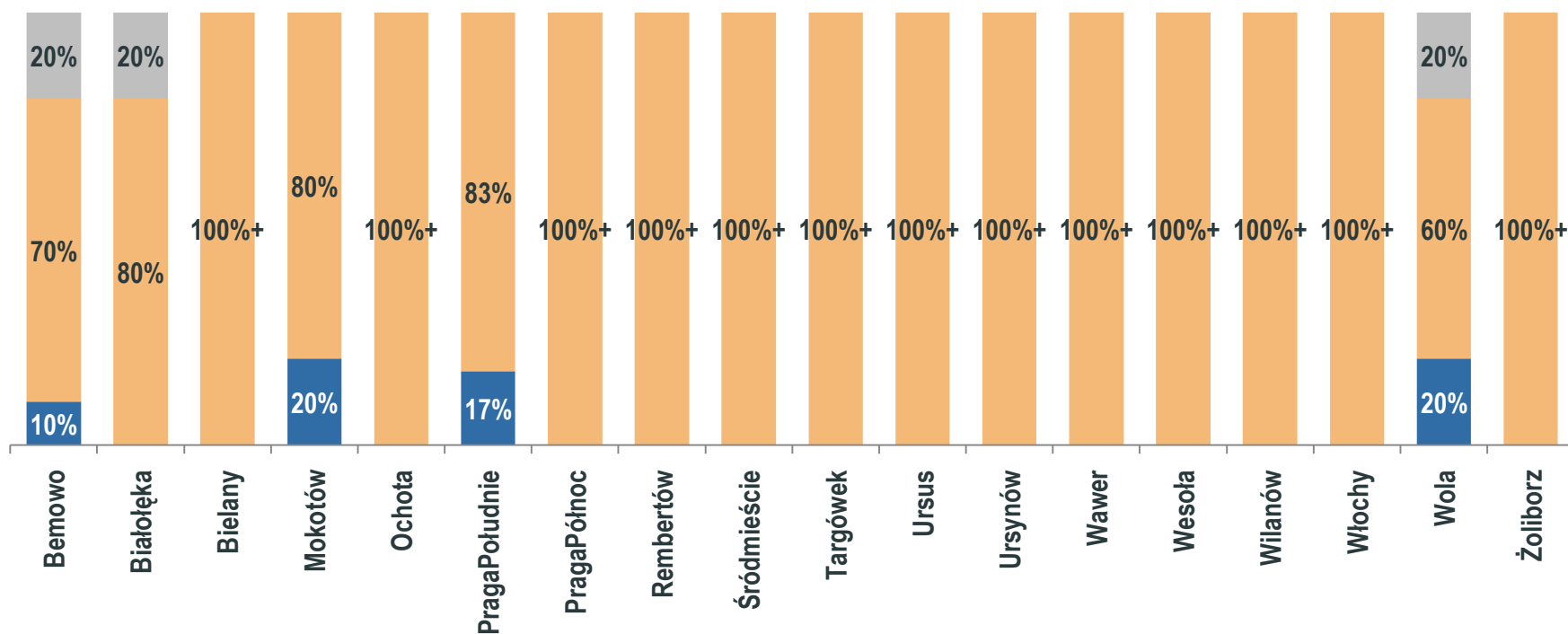


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

- nie widziałem(-am) co jest na biurku
- nie było aparatu telefonicznego komórki
- nie dzwonił
- tak

CZY W TRAKCIE ROZMOWY **DZWONIŁ TELEFON** ZNAJDUJĄCY SIĘ PRZY STANOWISKU, PRZY KTÓRYM MIAŁA MIEJSCE ROZMOWA?

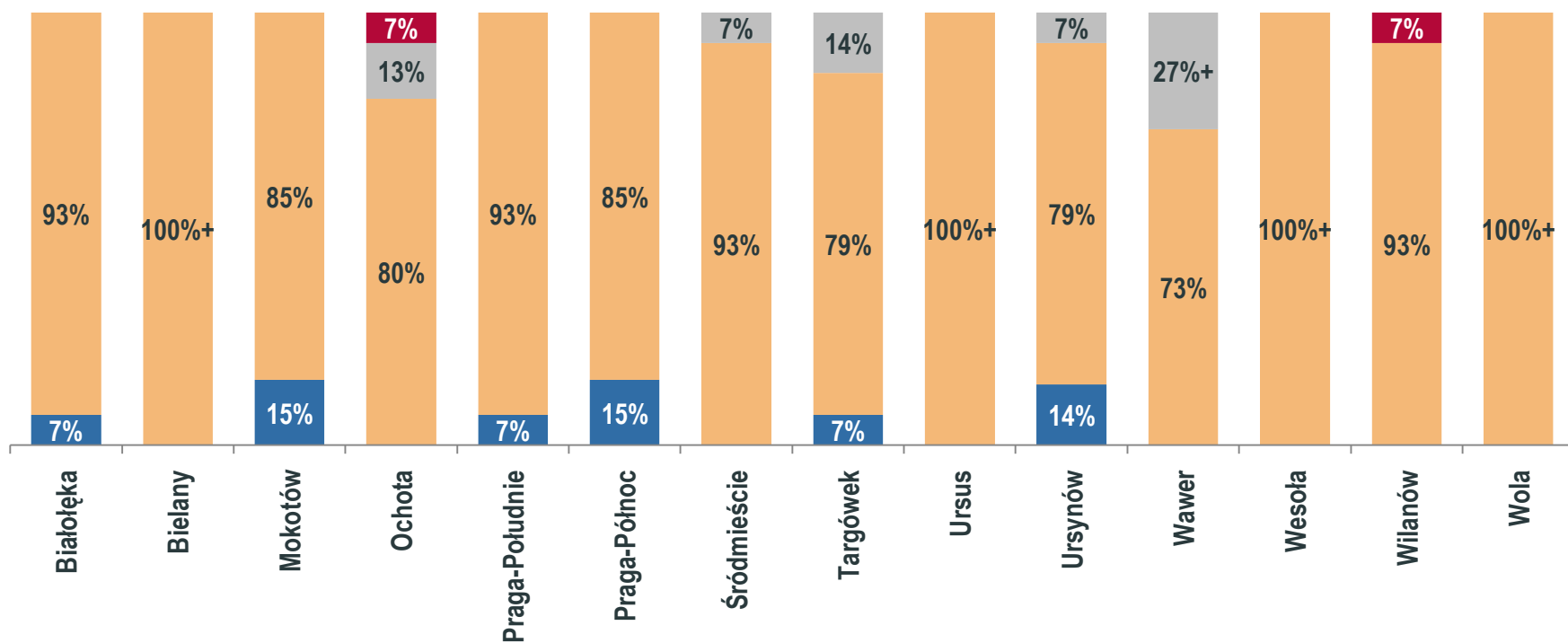


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

- nie widziałem(-am) co jest na biurku
- nie było aparatu telefonicznego komórki
- nie dzwonił
- tak

CZY W TRAKCIE ROZMOWY **DZWONIŁ TELEFON** ZNAJDUJĄCY SIĘ PRZY STANOWISKU, PRZY KTÓRYM MIAŁA MIEJSCE ROZMOWA?





# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

---

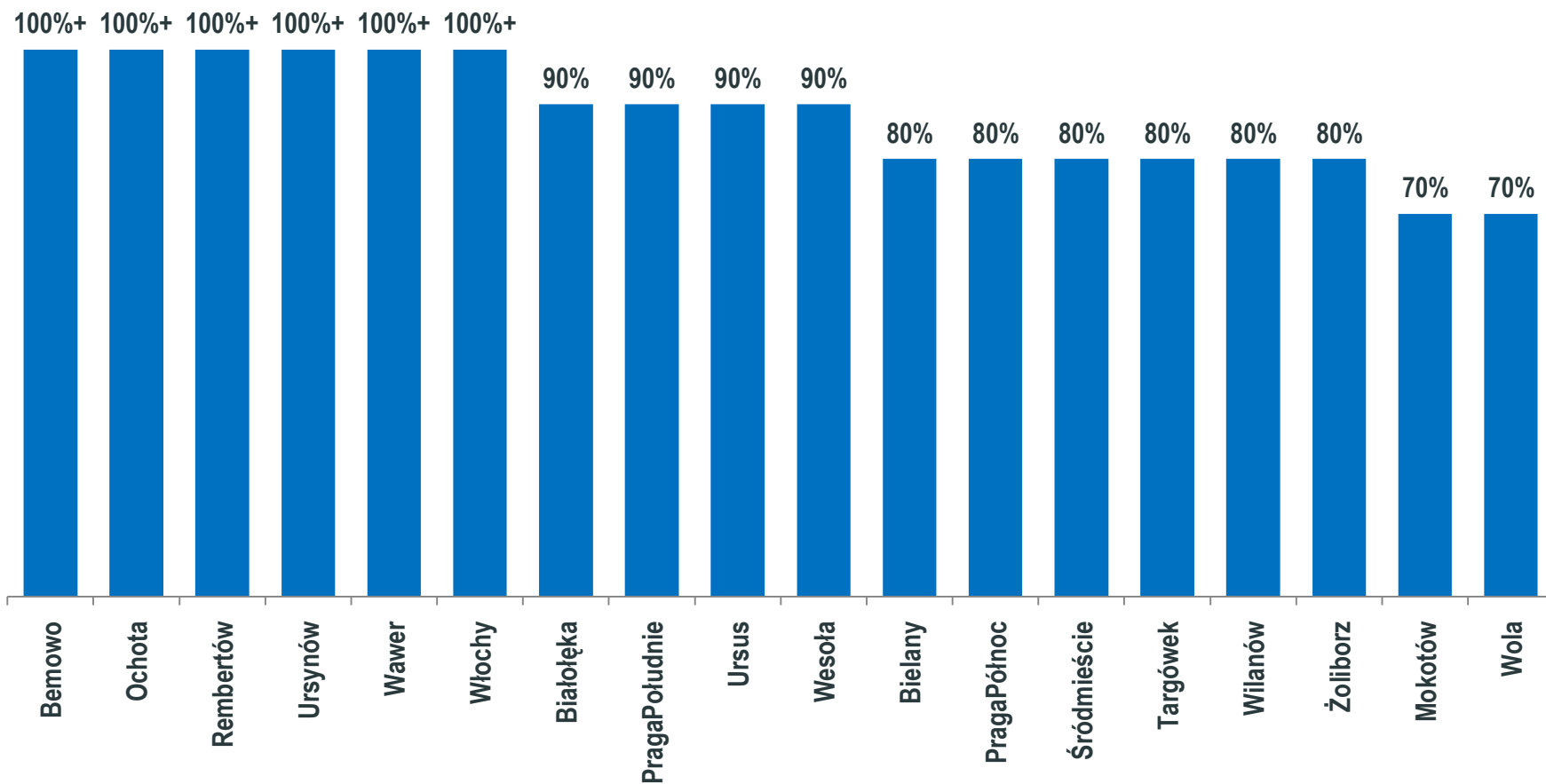
BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE DOKUMENTY

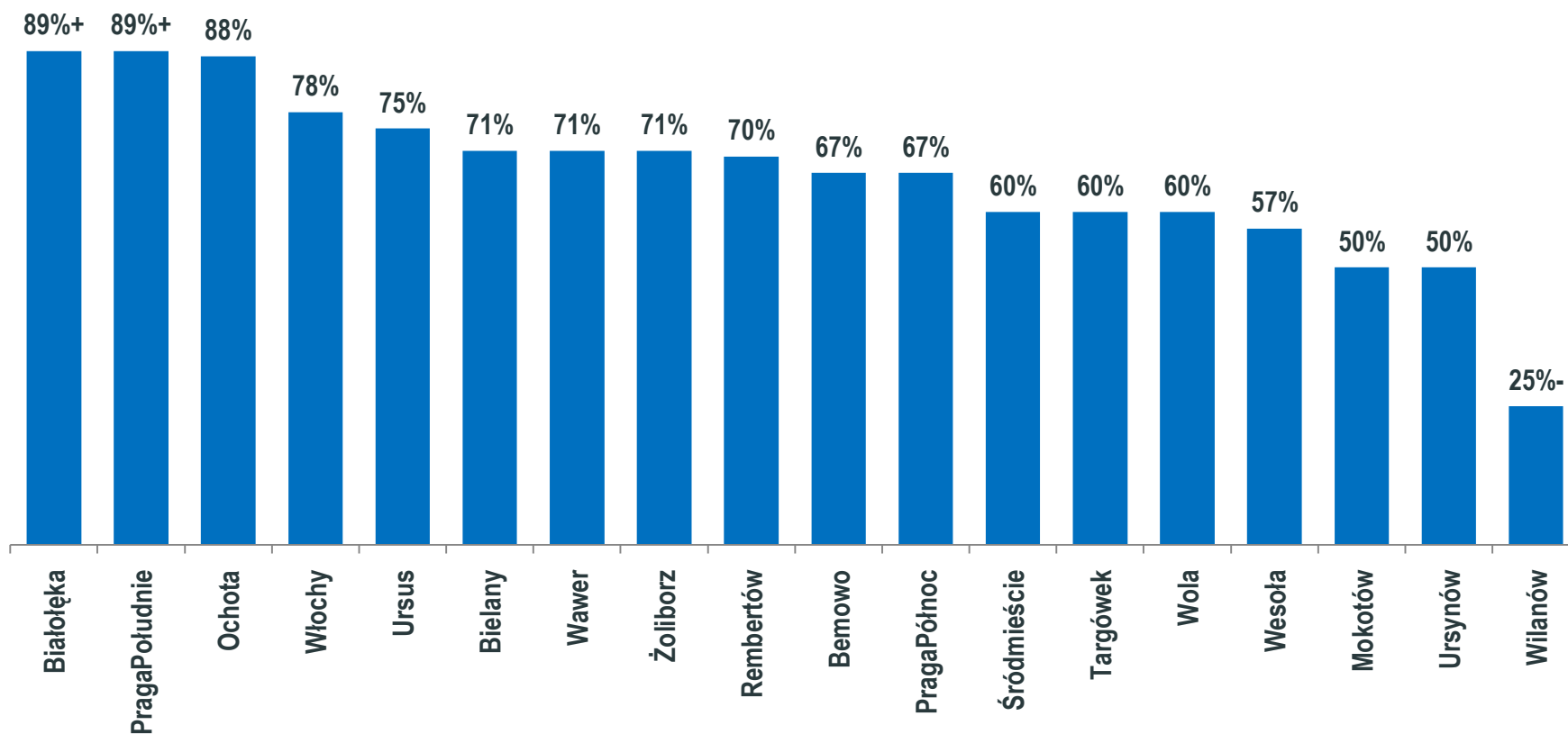


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE OPŁATY/  
BRAK OPŁAT

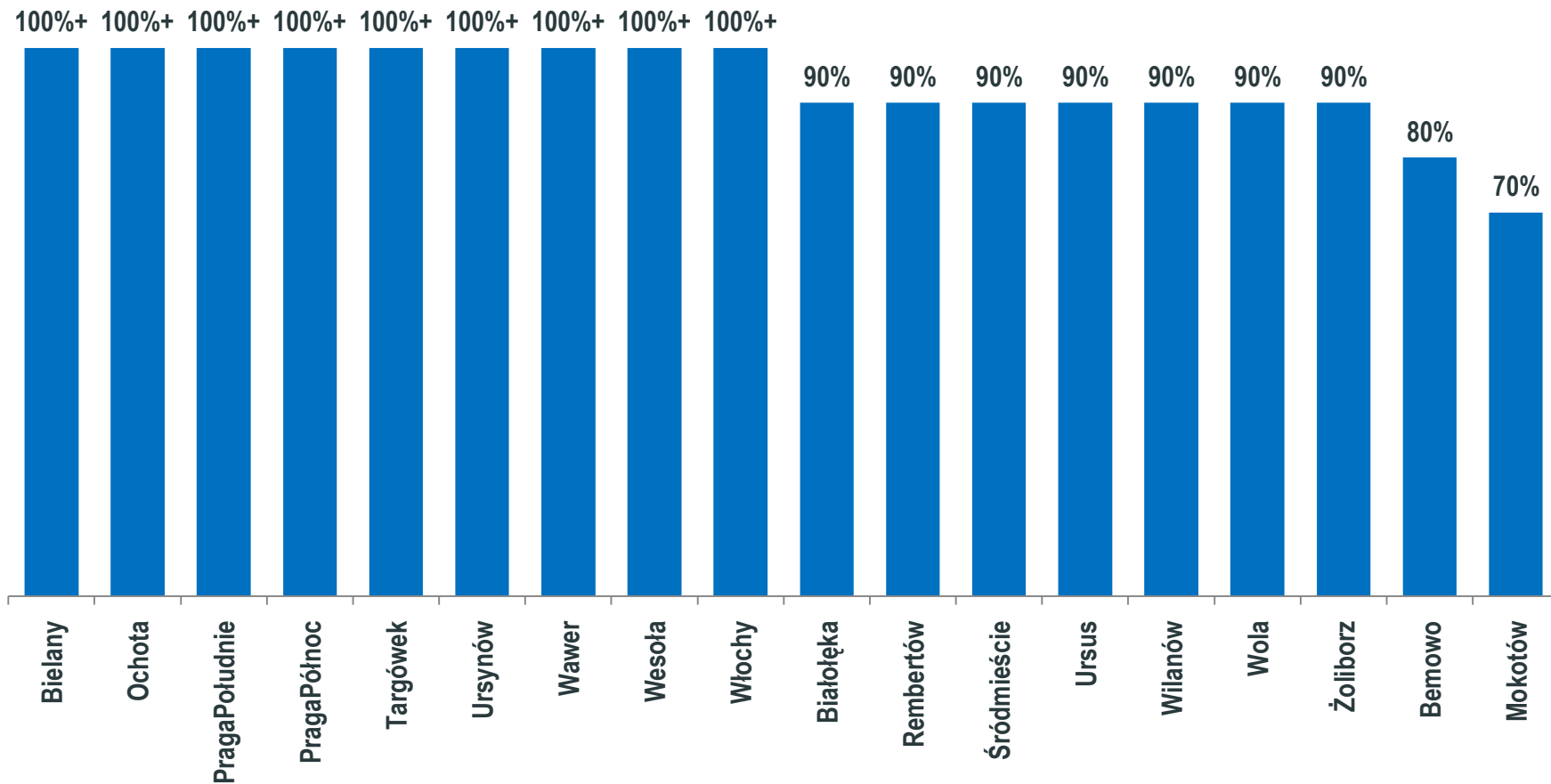


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE ZŁOŻENIA  
DOKUMENTÓW

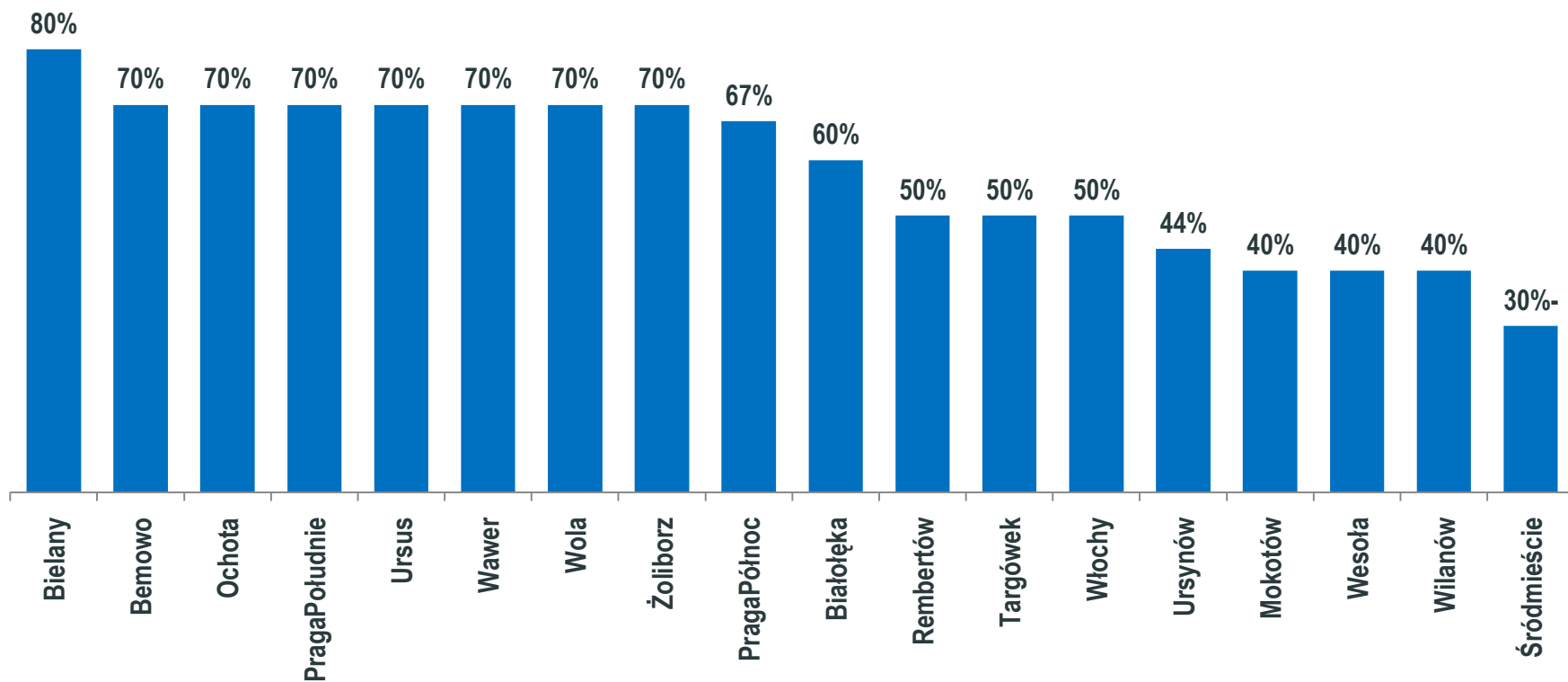


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

TERMIN ODPOWIEDZI  
(CZAS OCZEKIWANIA  
NA ROZPATRZENIE)

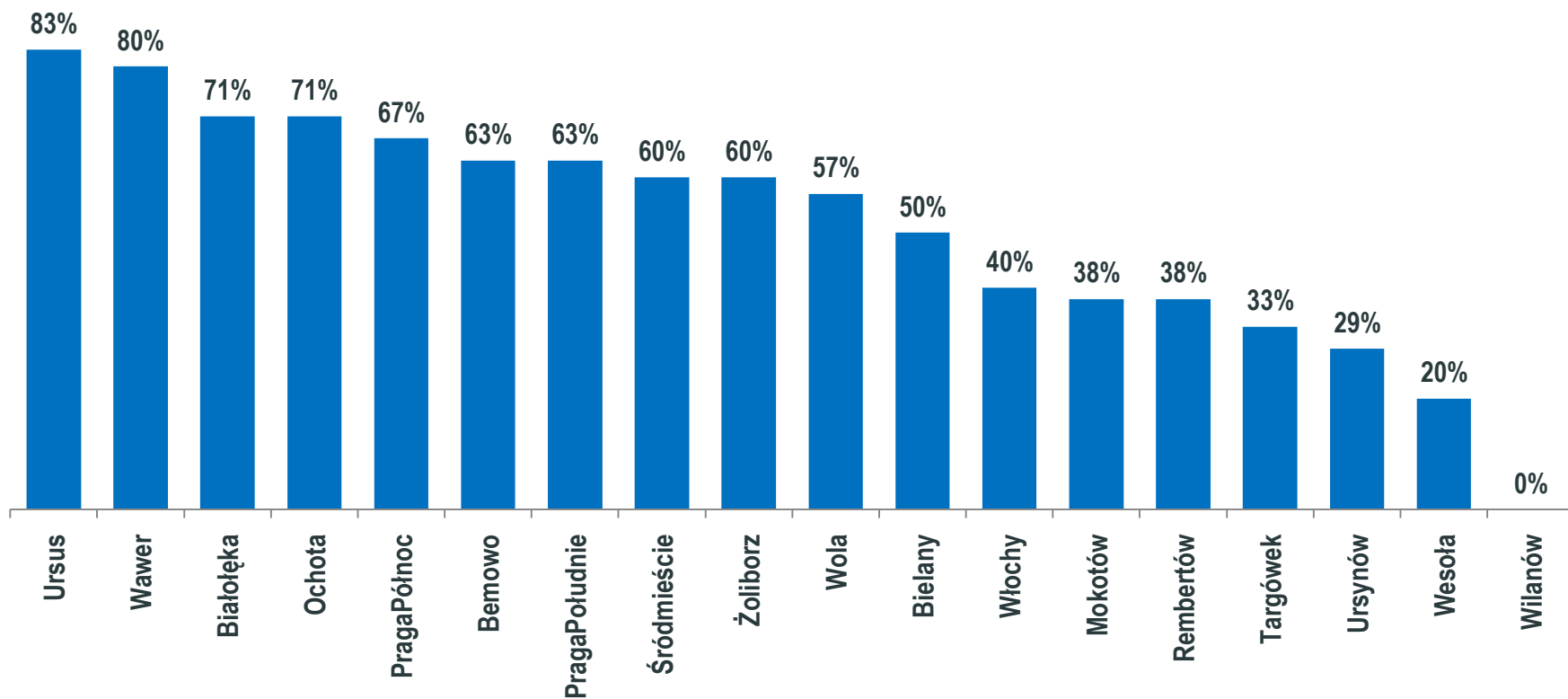


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE  
WISZCZENIA OPŁATY

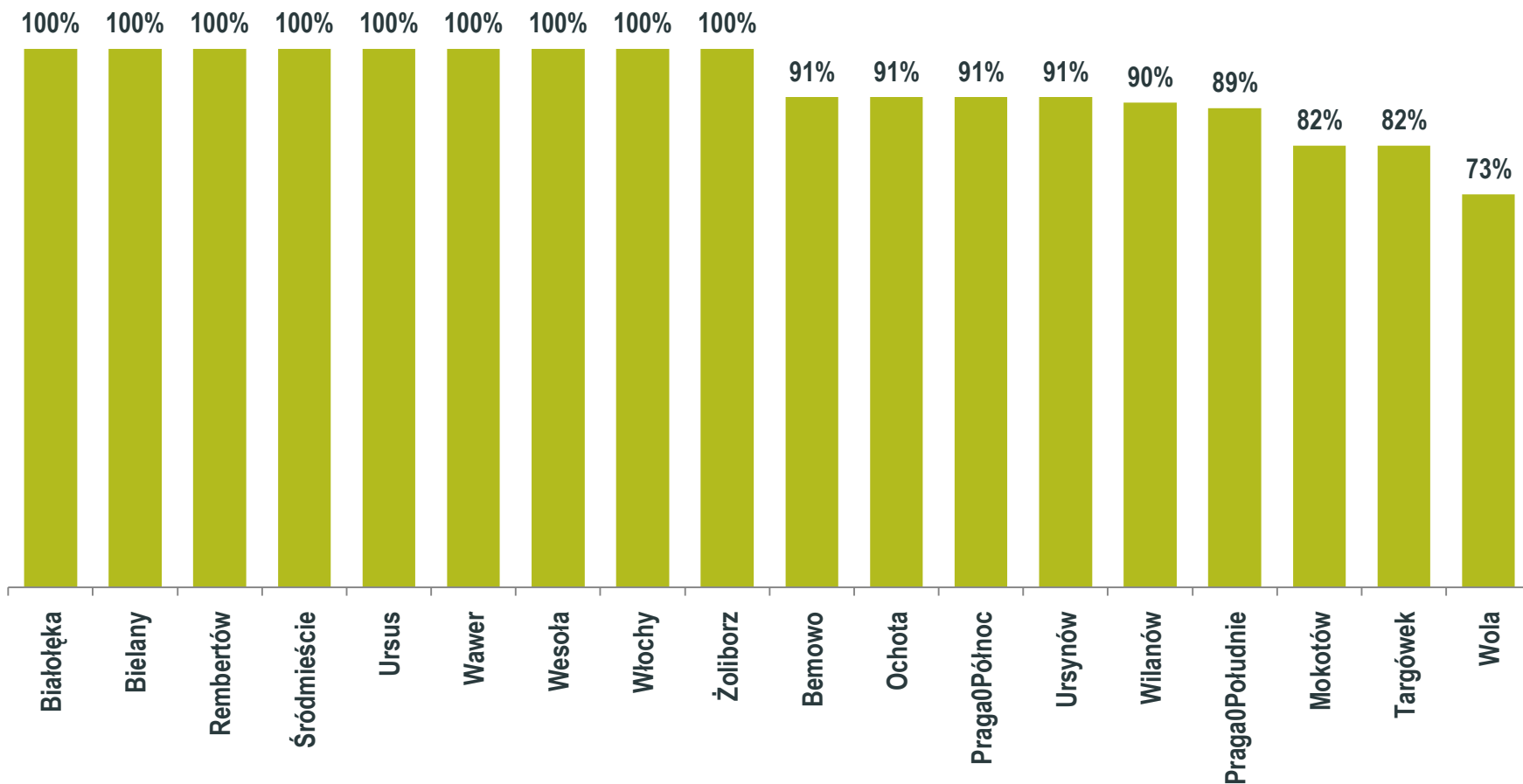


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## DELEGATURY BAiSO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE DOKUMENTY

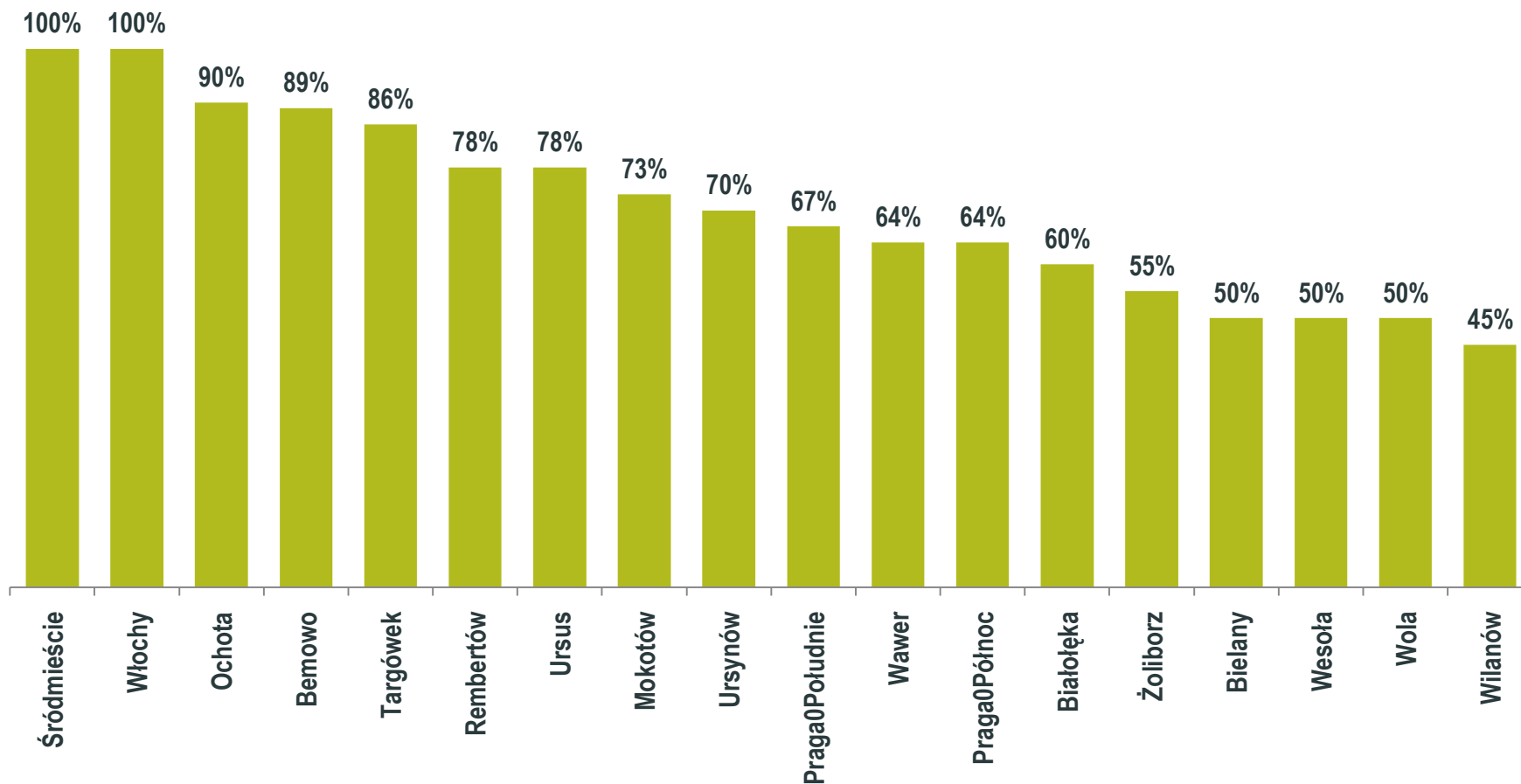


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## DELEGATURY BAiSO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE OPŁATY/  
BRAK OPŁAT



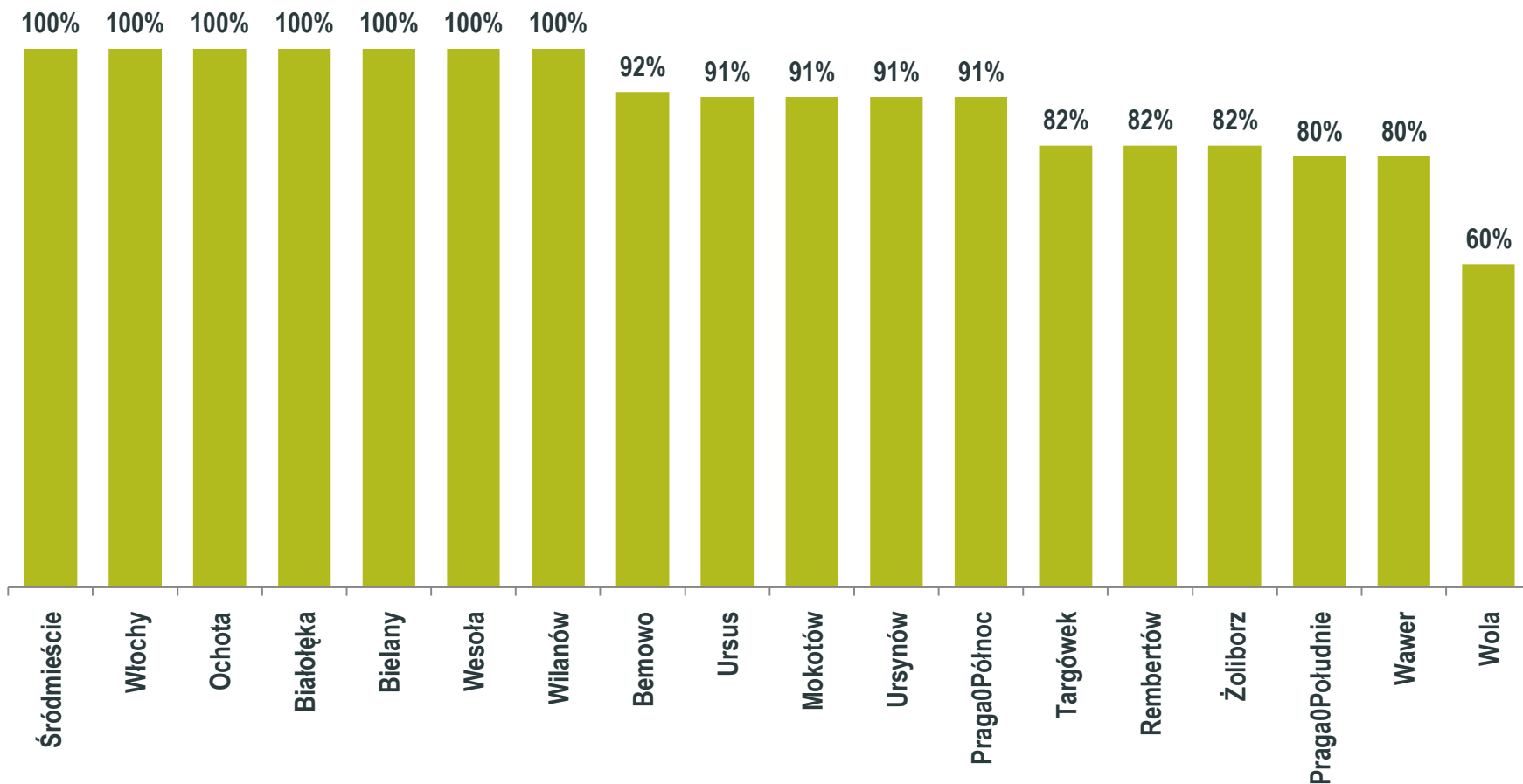


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## DELEGATURY BAiSO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE ZŁOŻENIA  
DOKUMENTÓW

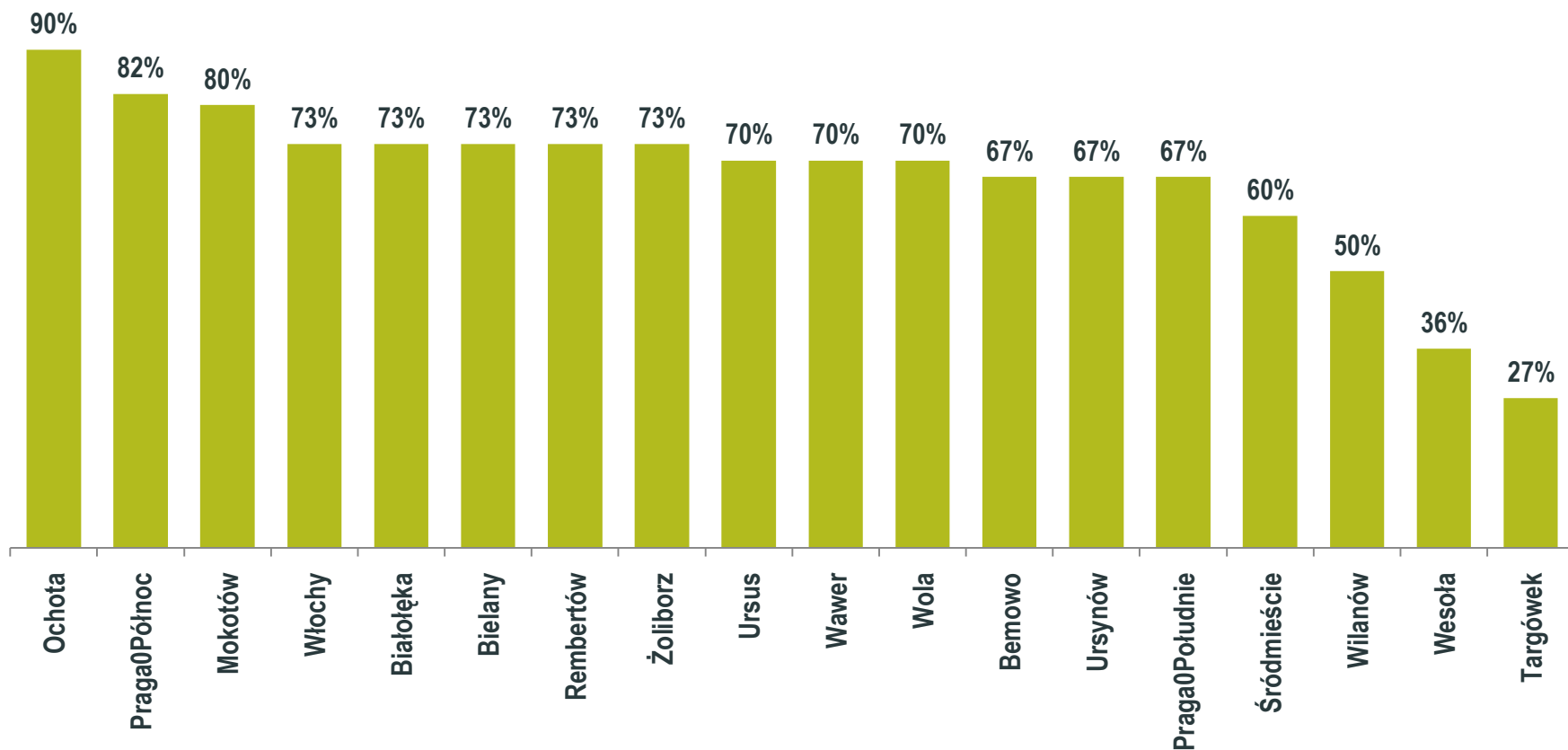


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## DELEGATURY BAiSO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

TERMIN ODPOWIEDZI  
(CZAS OCZEKIWANIA  
NA ROZPATRZENIE)

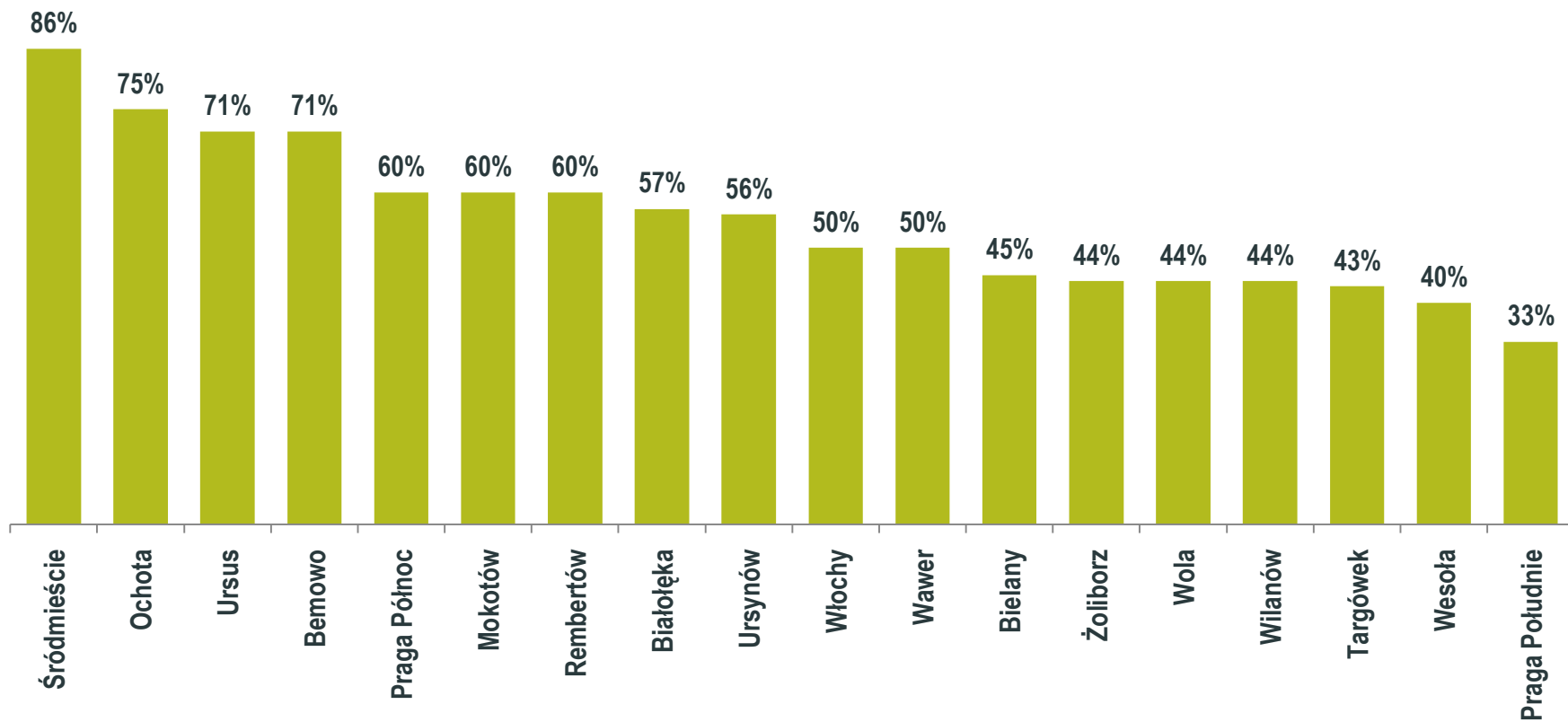


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## DELEGATURY BAiSO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE  
UISZCZENIA OPŁATY

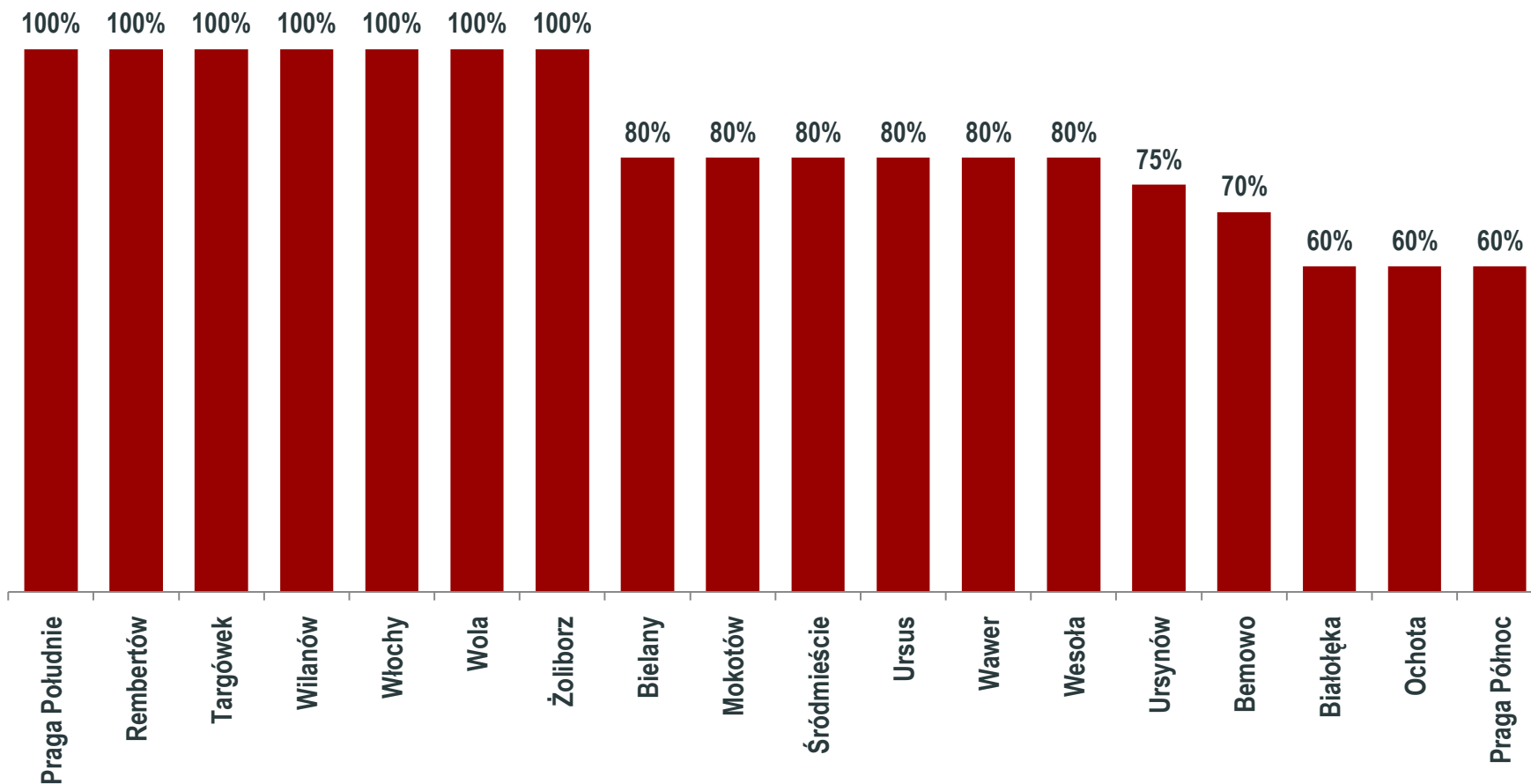


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE DOKUMENTY

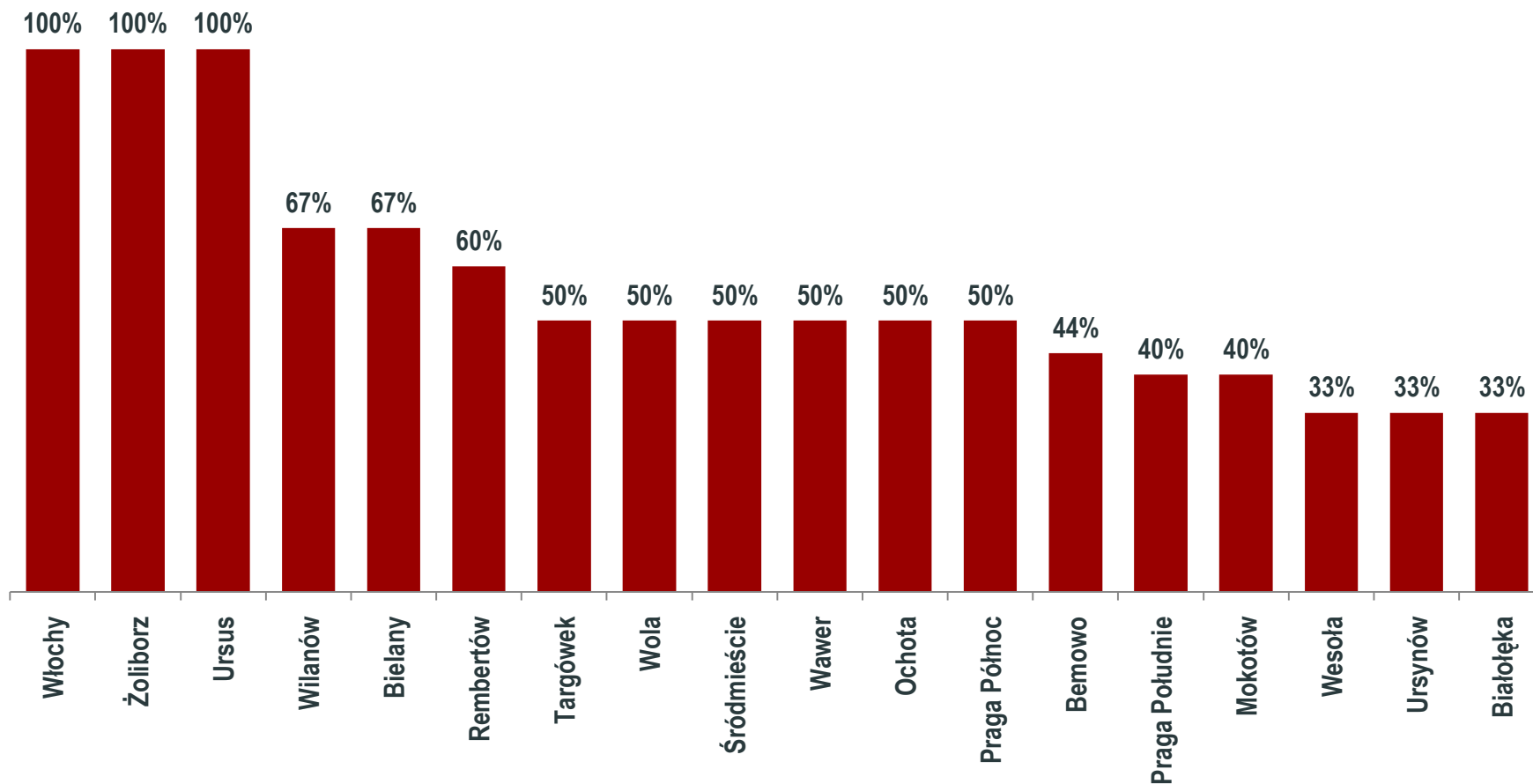


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE OPŁATY/  
BRAK OPŁAT

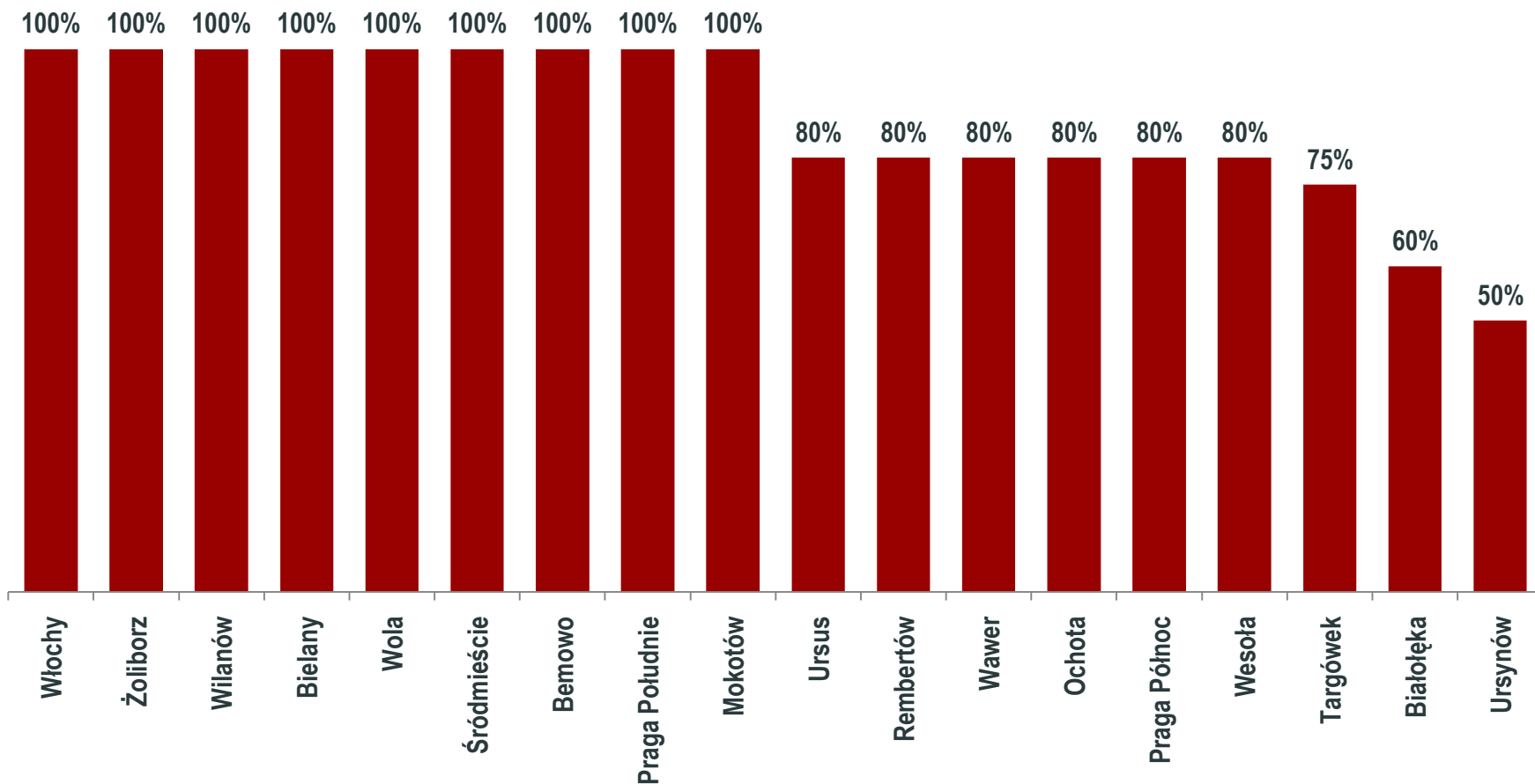


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE ZŁOŻENIA  
DOKUMENTÓW

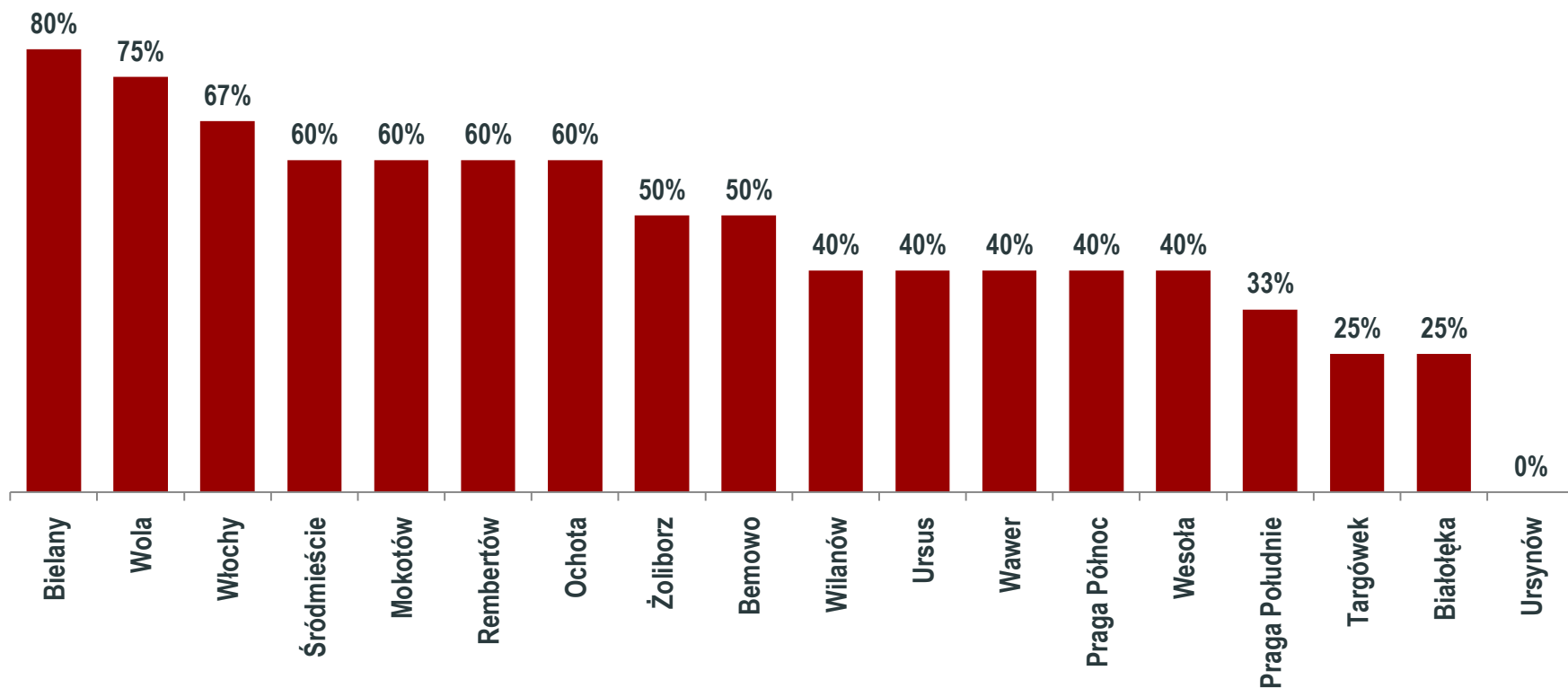


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

**TERMIN ODPOWIEDZI  
(CZAS OCZEKIWANIA  
NA ROZPATRZENIE)**

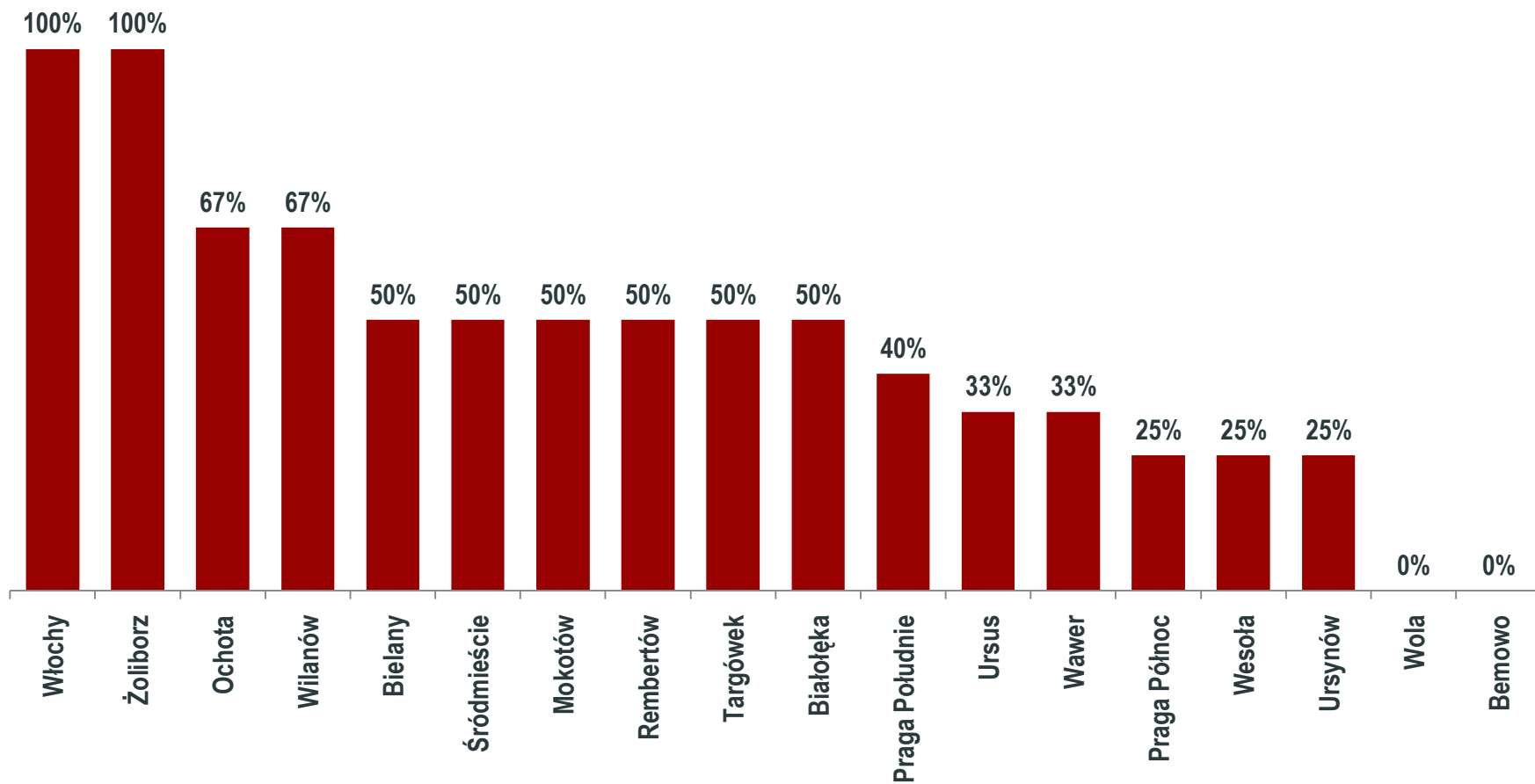


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE  
UISZCZENIA OPŁATY



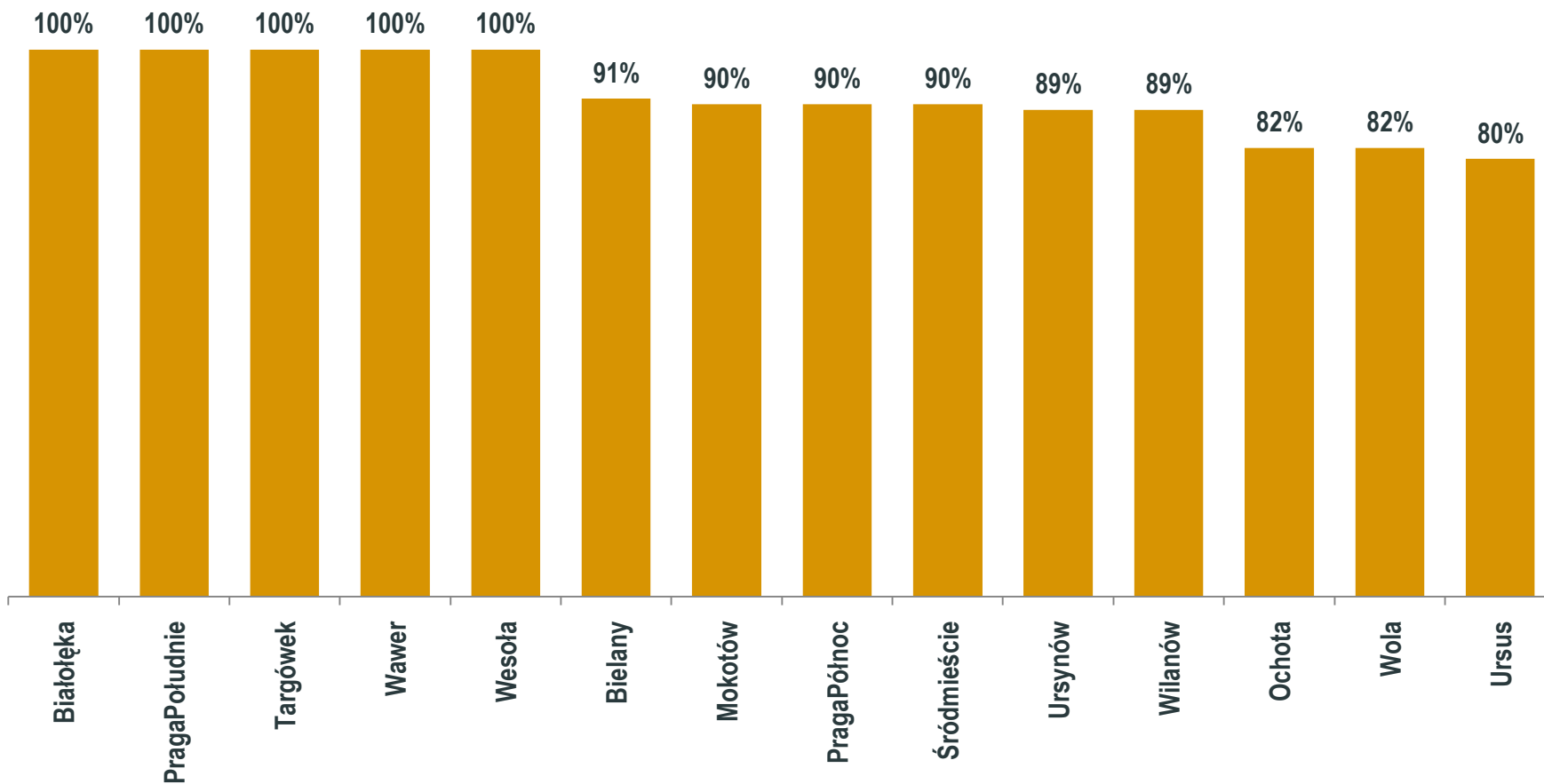


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE DOKUMENTY

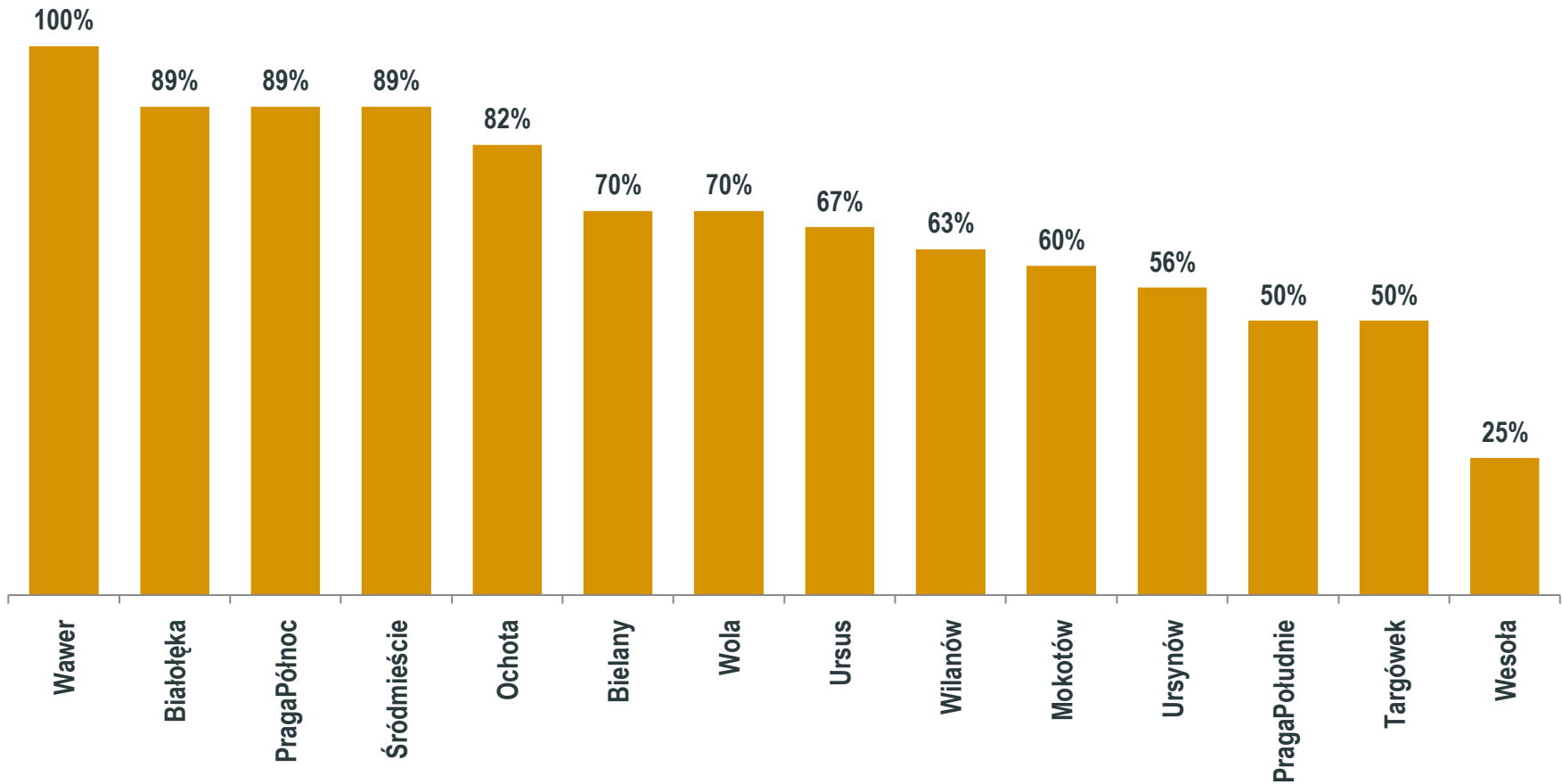


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE OPŁATY/  
BRAK OPŁAT

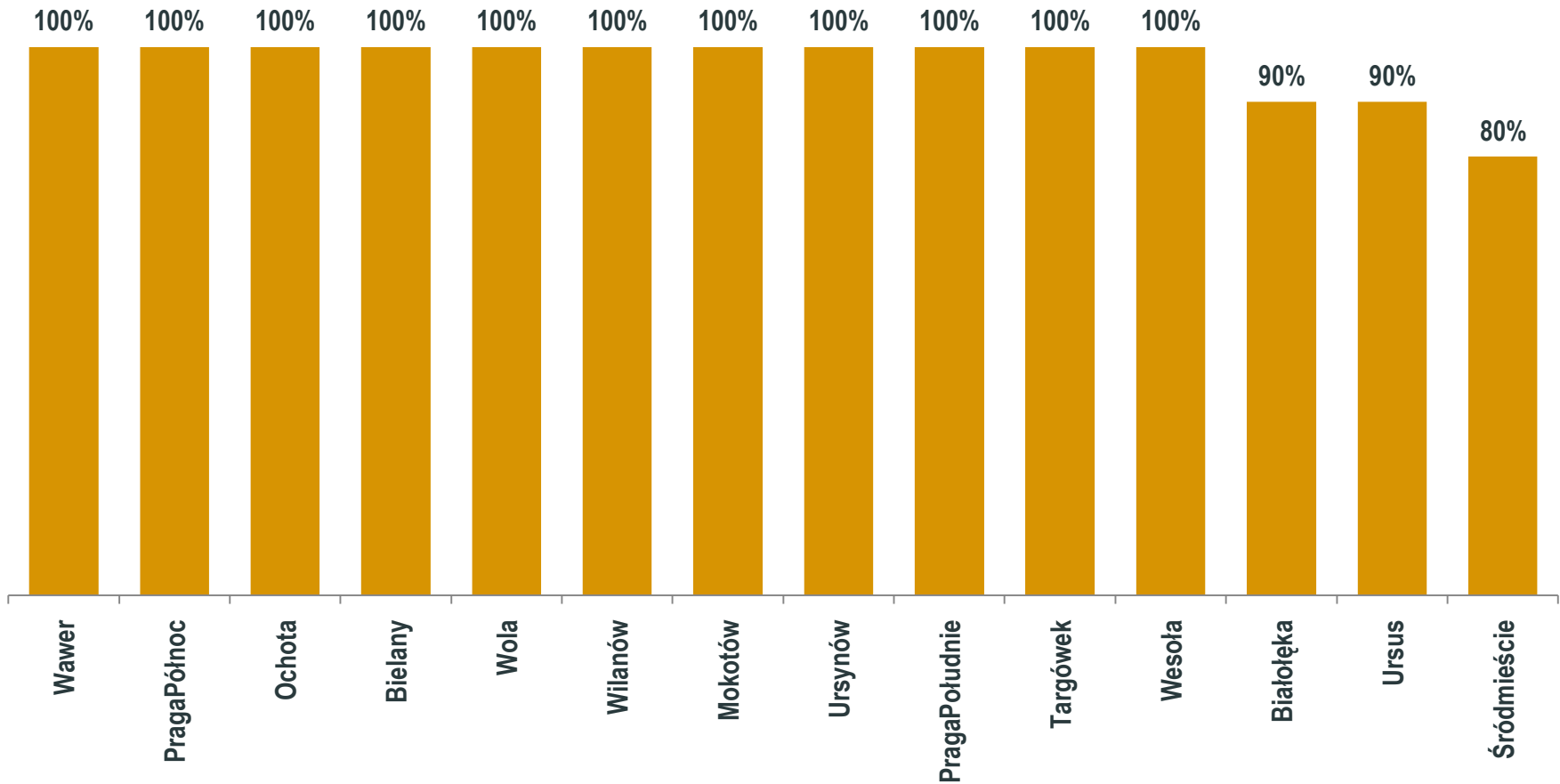


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE ZŁOŻENIA  
DOKUMENTÓW

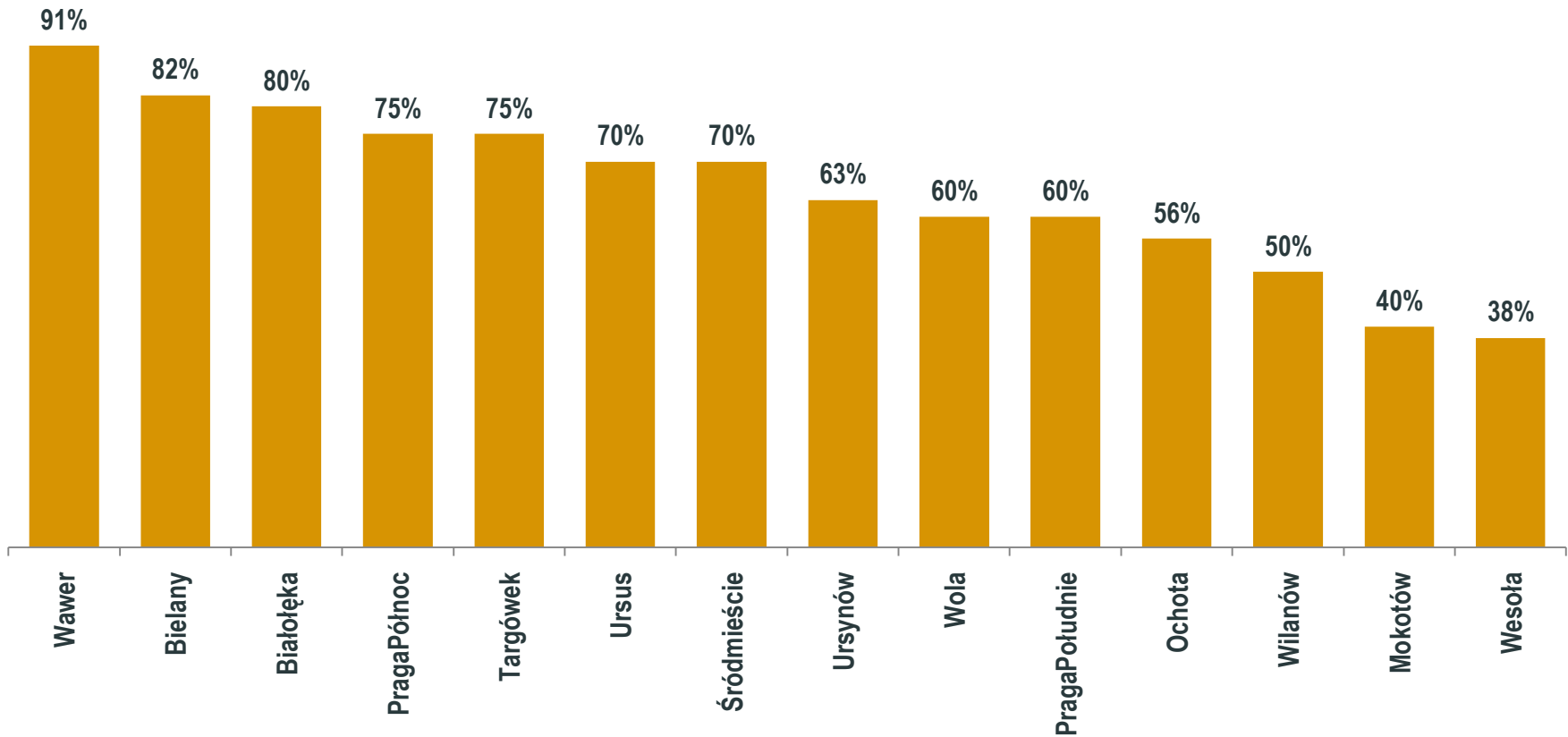


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

TERMIN ODPOWIEDZI  
(CZAS OCZEKIWANIA  
NA ROZPATRZENIE)

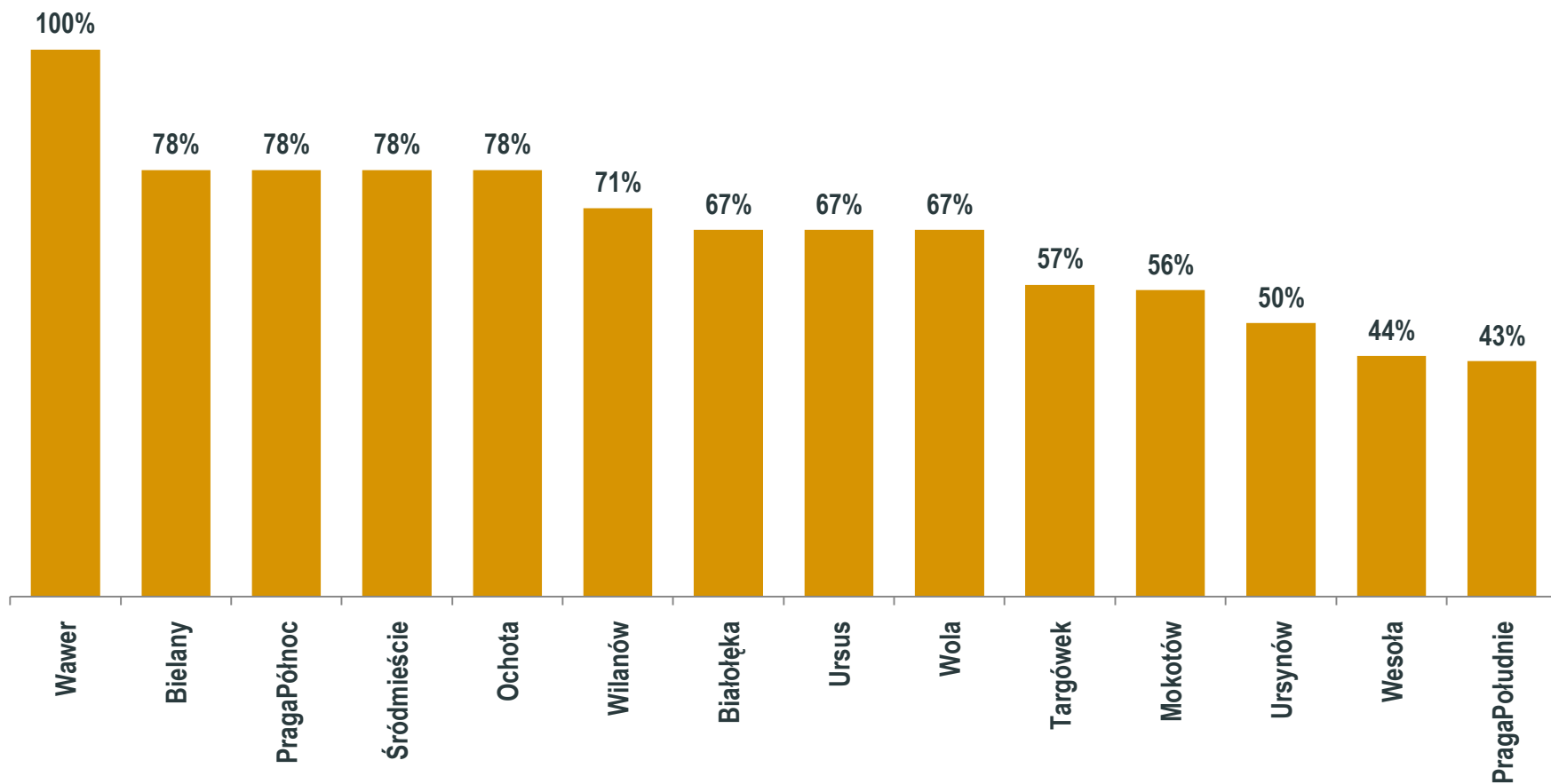


# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## URZĄD STANU CYWILNEGO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE  
UISZCZENIA OPŁATY



# Urzędnik – prawidłowe informacje

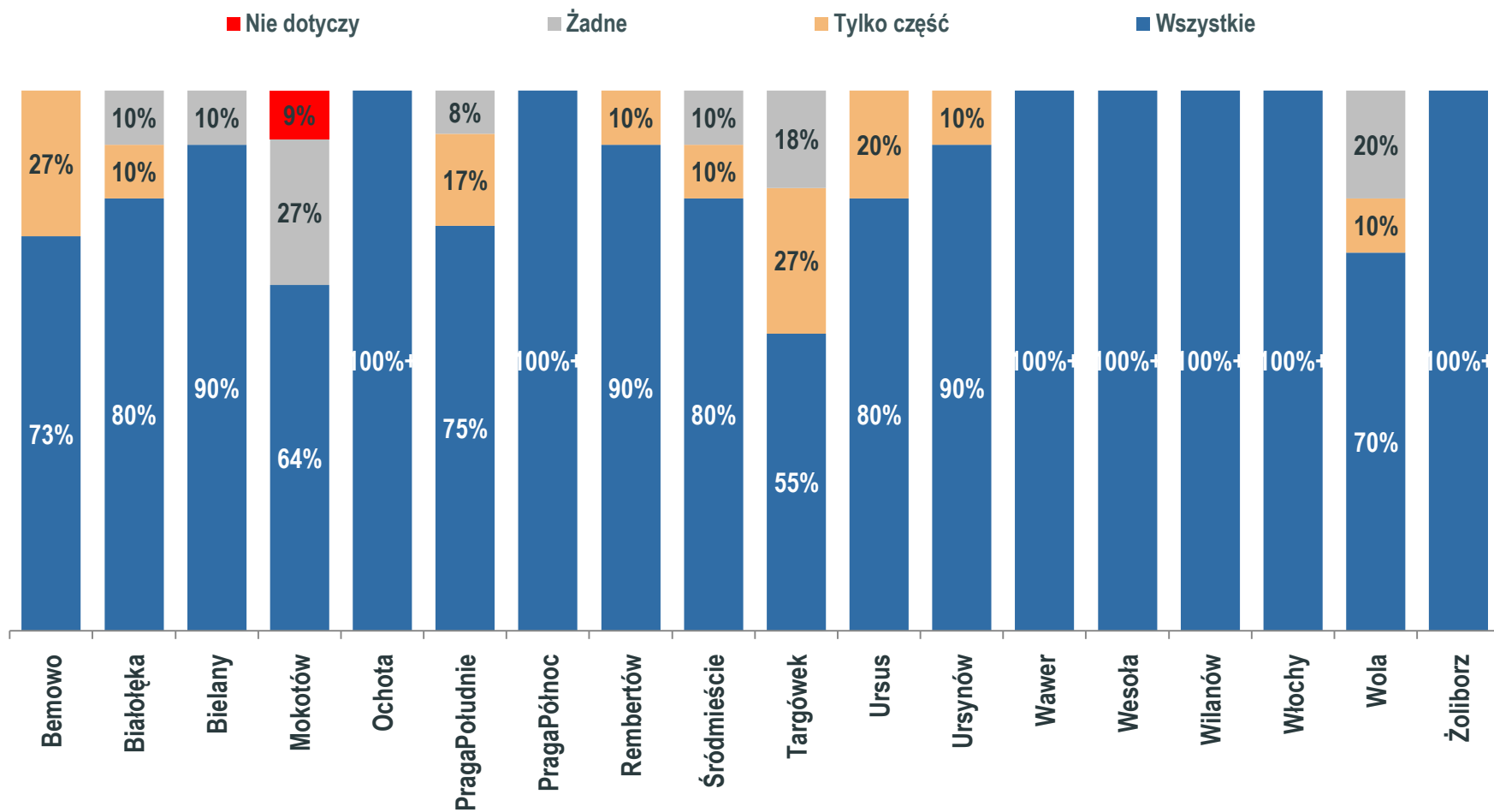
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – prawidłowe informacje

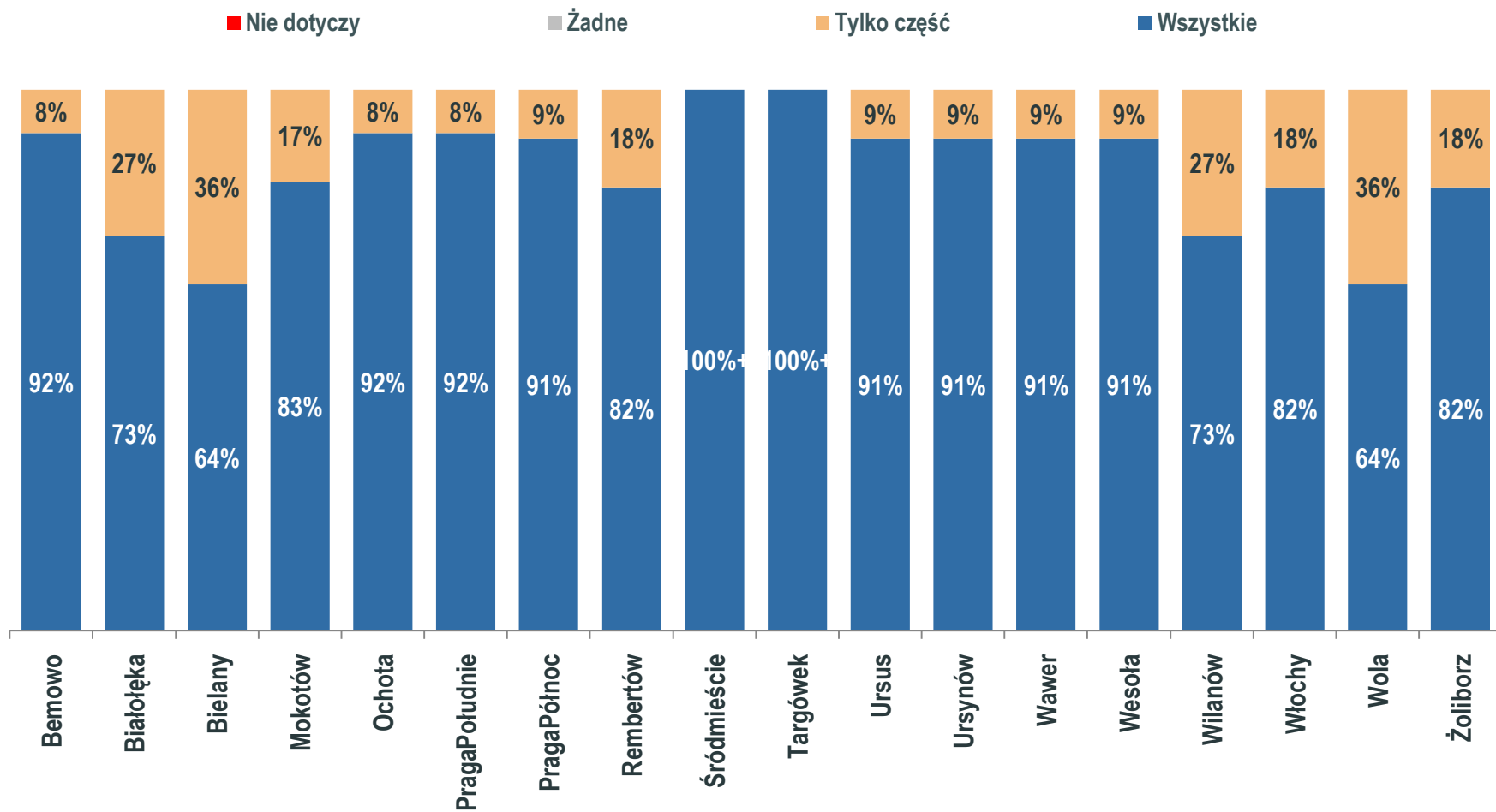
## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY INFORMACJE UDZIELONE PRZEZ URZĘDNIKA BYŁY PRAWIDŁOWE?



# Urzędnik – prawidłowe informacje DELEGATURY BAISO

CZY INFORMACJE UDZIELONE PRZEZ URZĘDNIKA BYŁY PRAWIDŁOWE?

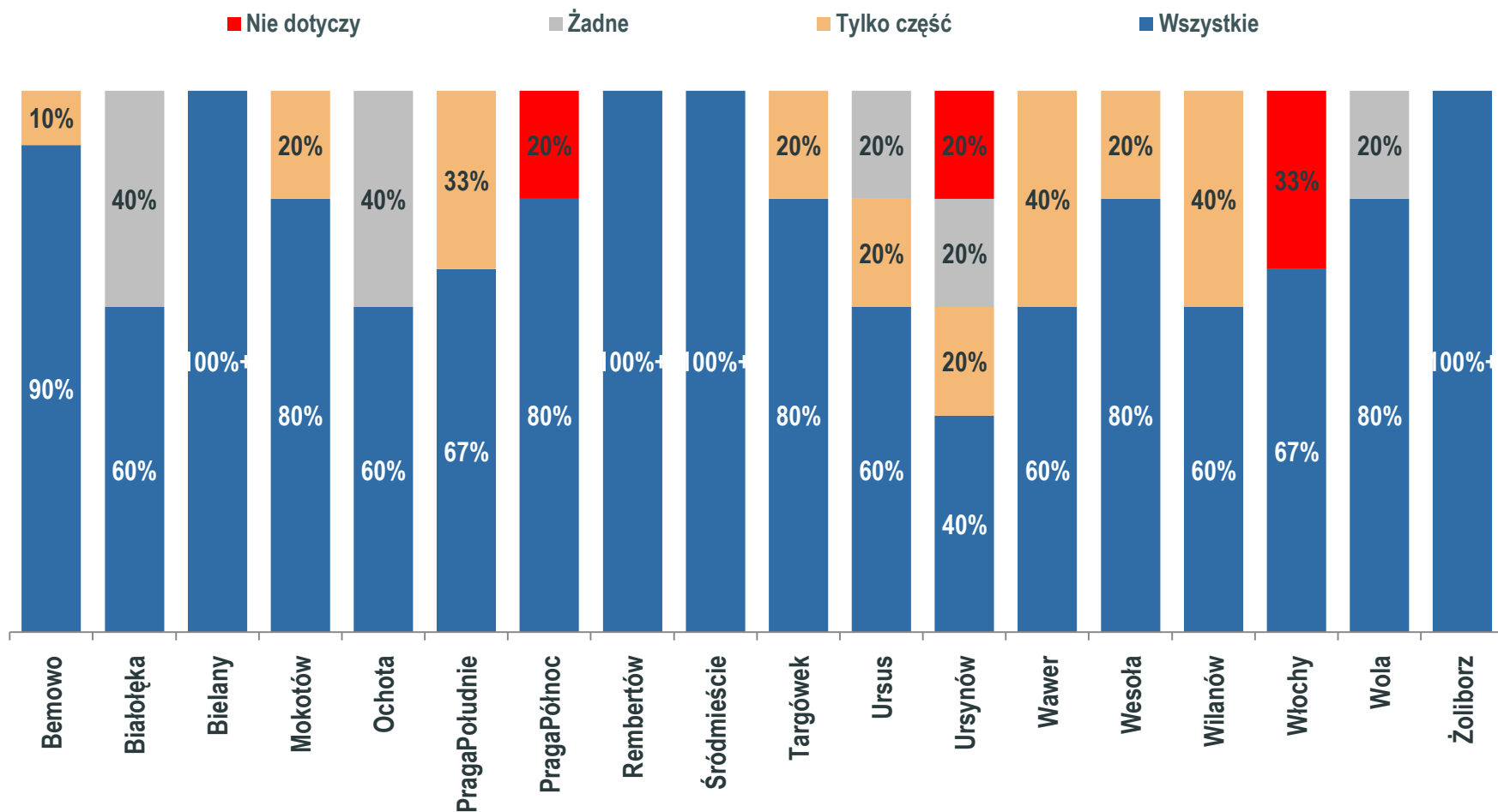




# Urzędnik – prawidłowe informacje

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

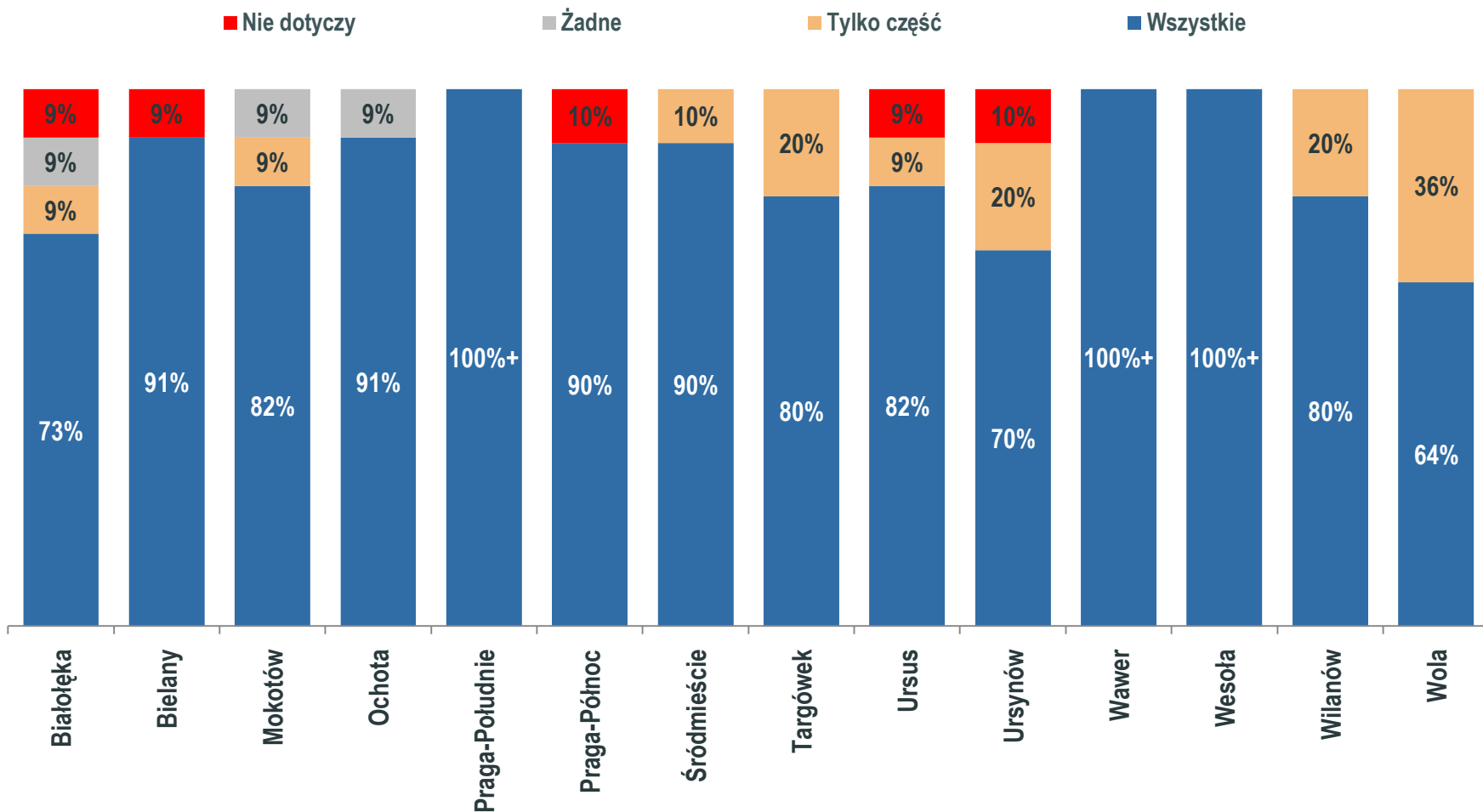
CZY INFORMACJE UDZIELONE PRZEZ URZĘDNIKA BYŁY PRAWIDŁOWE?



# Urzędnik – prawidłowe informacje

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY INFORMACJE UDZIELONE PRZEZ URZĘDNIKA BYŁY PRAWIDŁOWE?



# Urzędnik – odczucia audytora

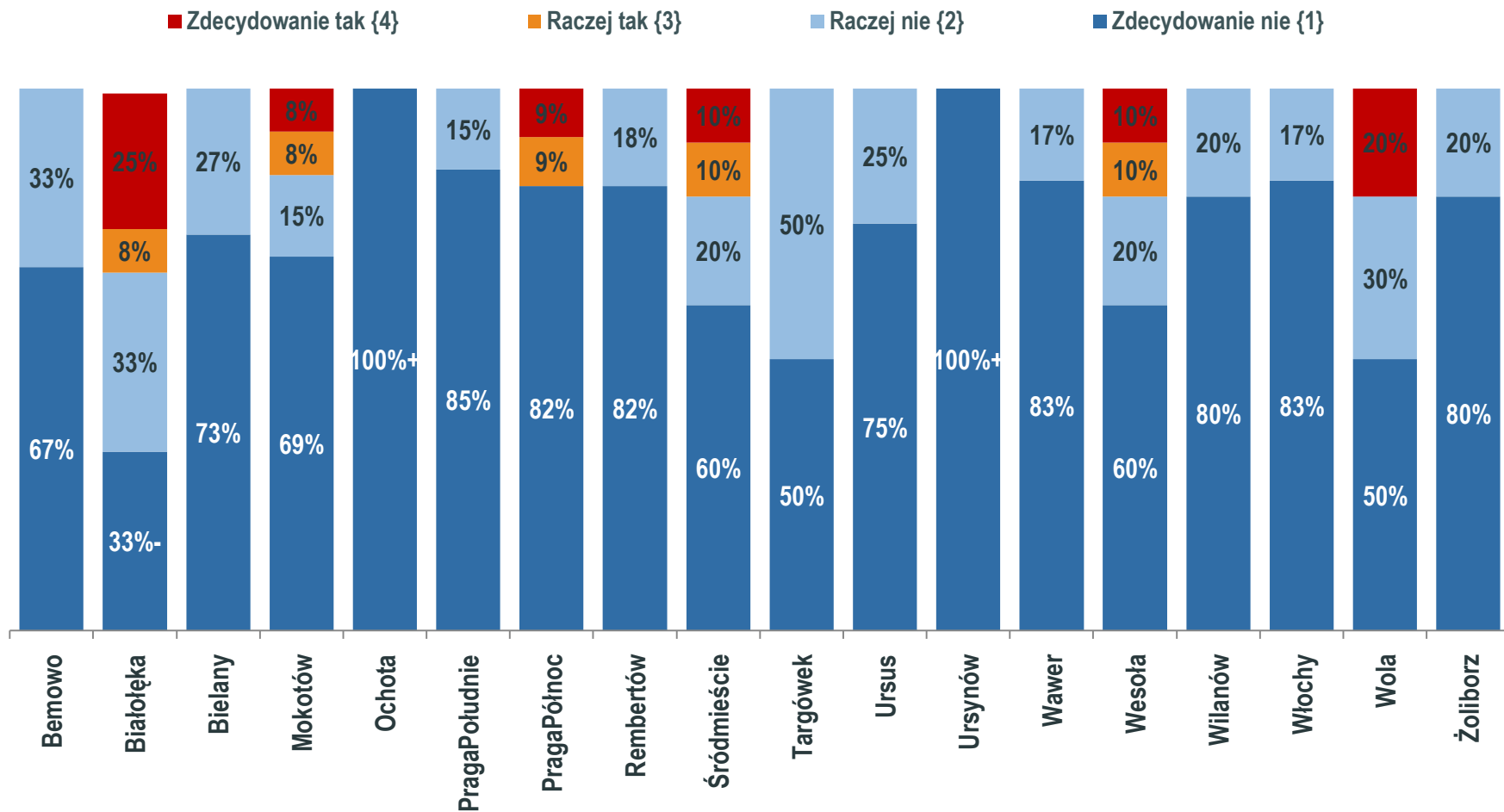
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – odczucia audytora

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHĘĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?



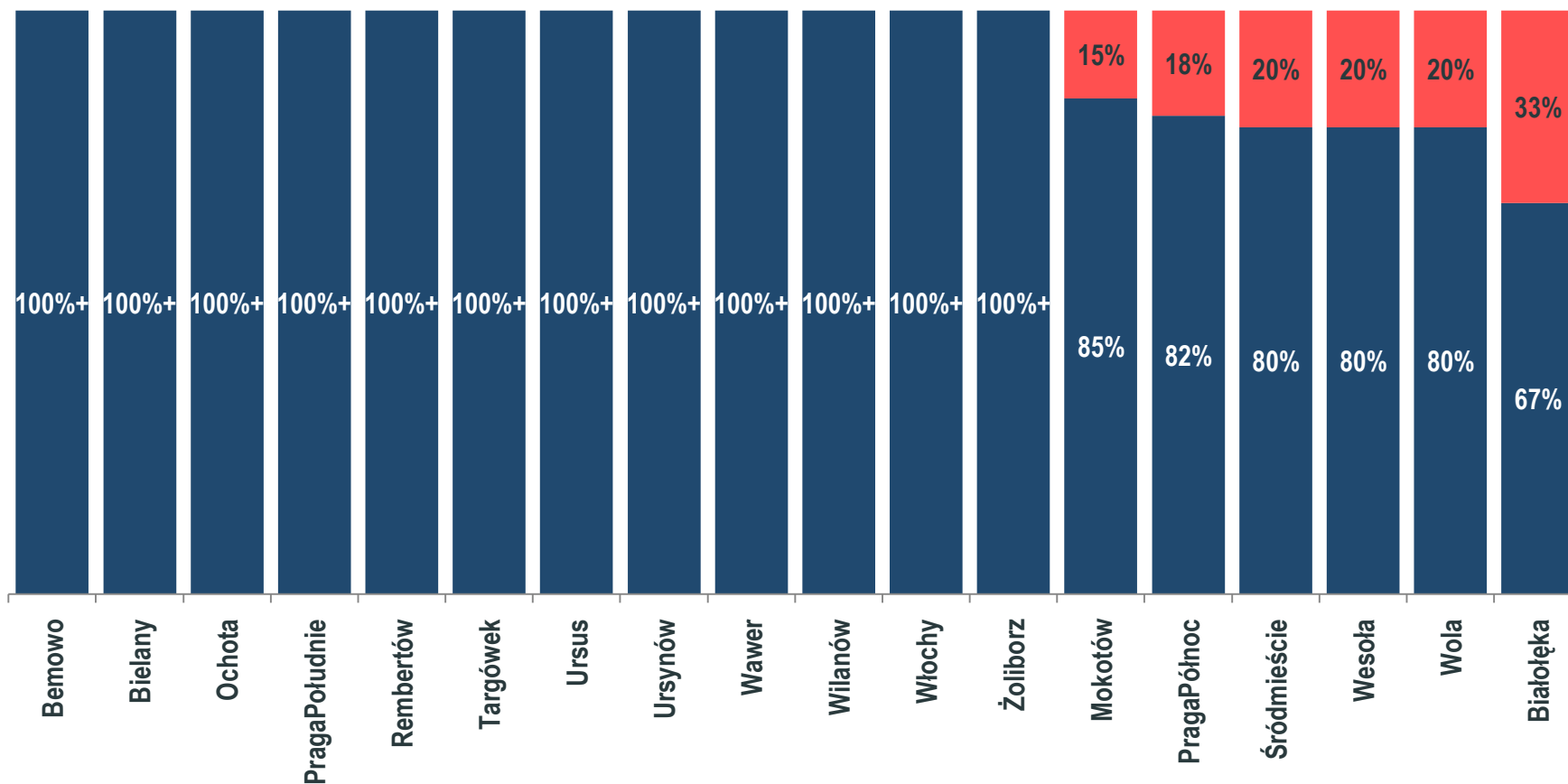
# Urzędnik – odczucia audytora

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi TAK

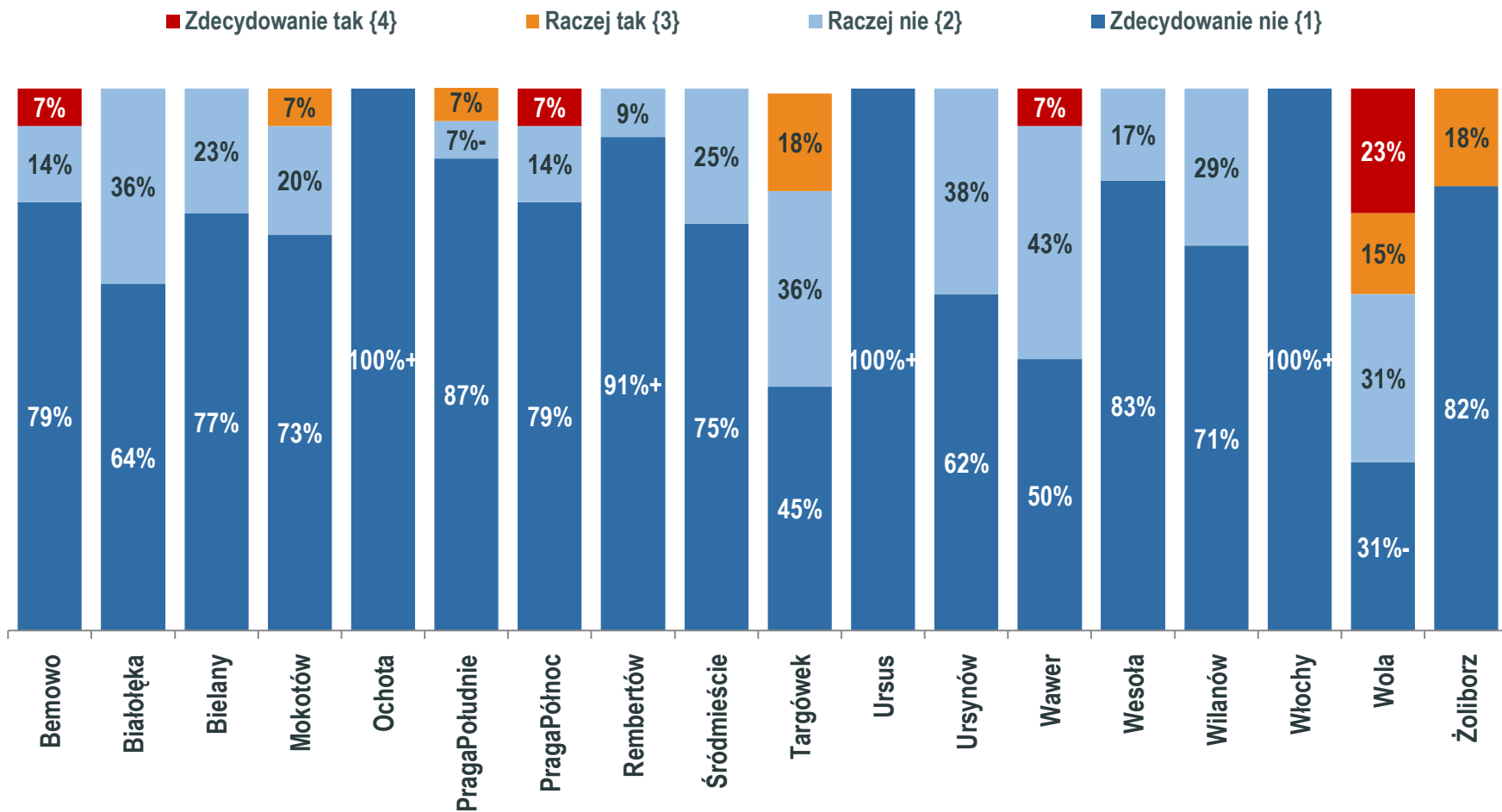
■ Odpowiedzi NIE



# Urzędnik – odczucia audytora

## DELEGATURY BAISO

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?



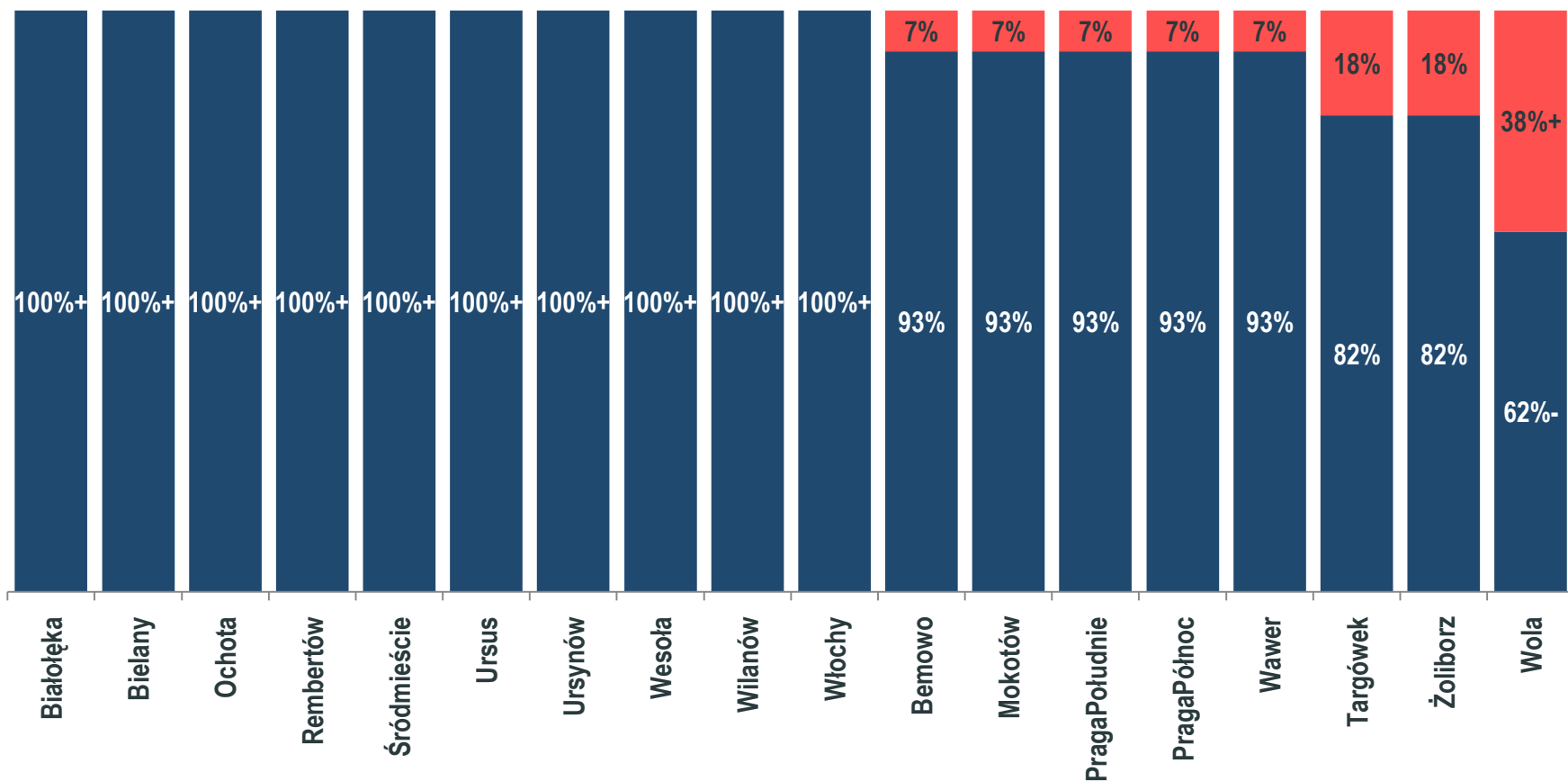
# Urzędnik – odczucia audytora

## DELEGATURY BAiSO

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi TAK

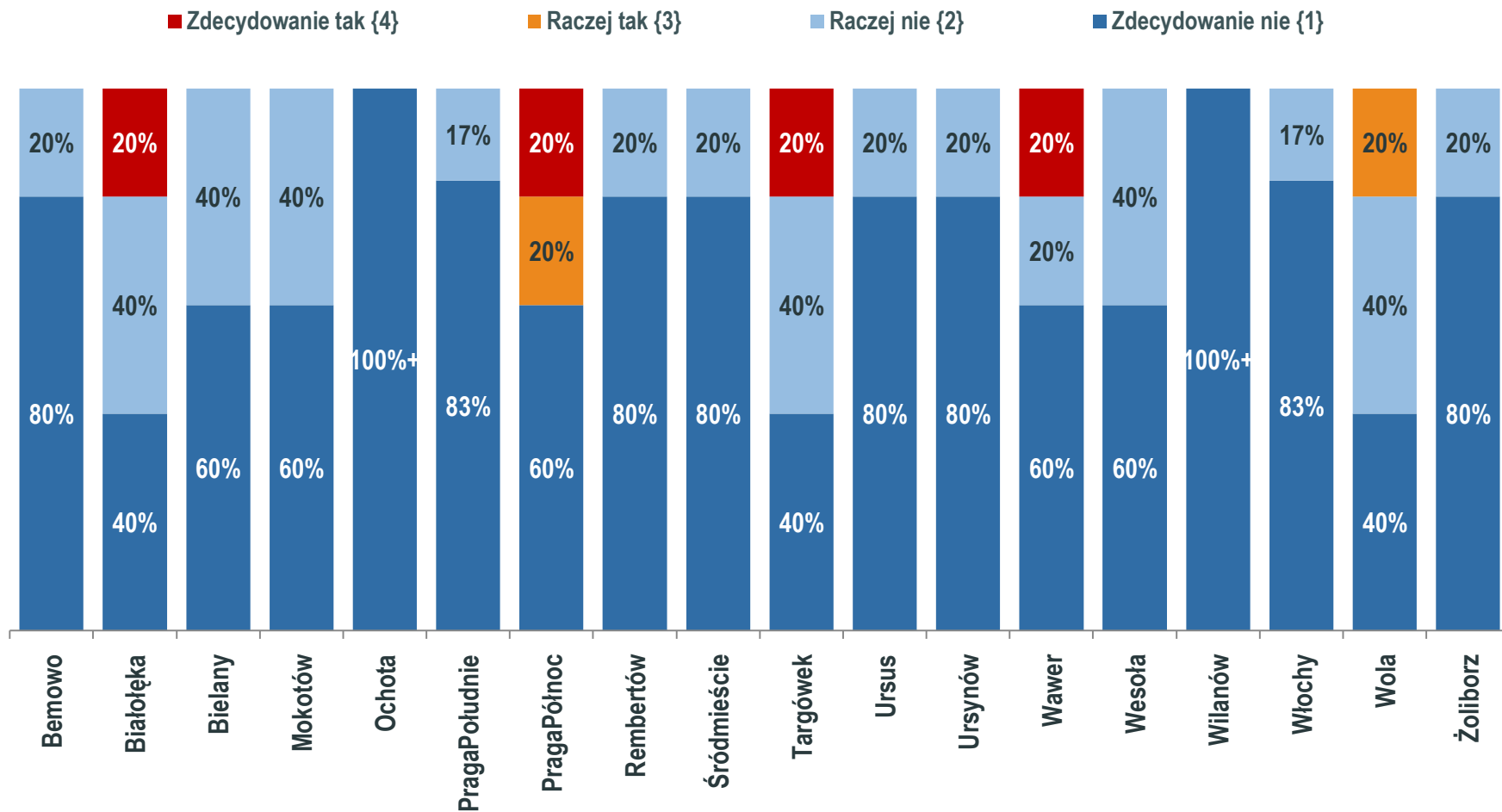
■ Odpowiedzi NIE



# Urzędnik – odczucia audytora

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?





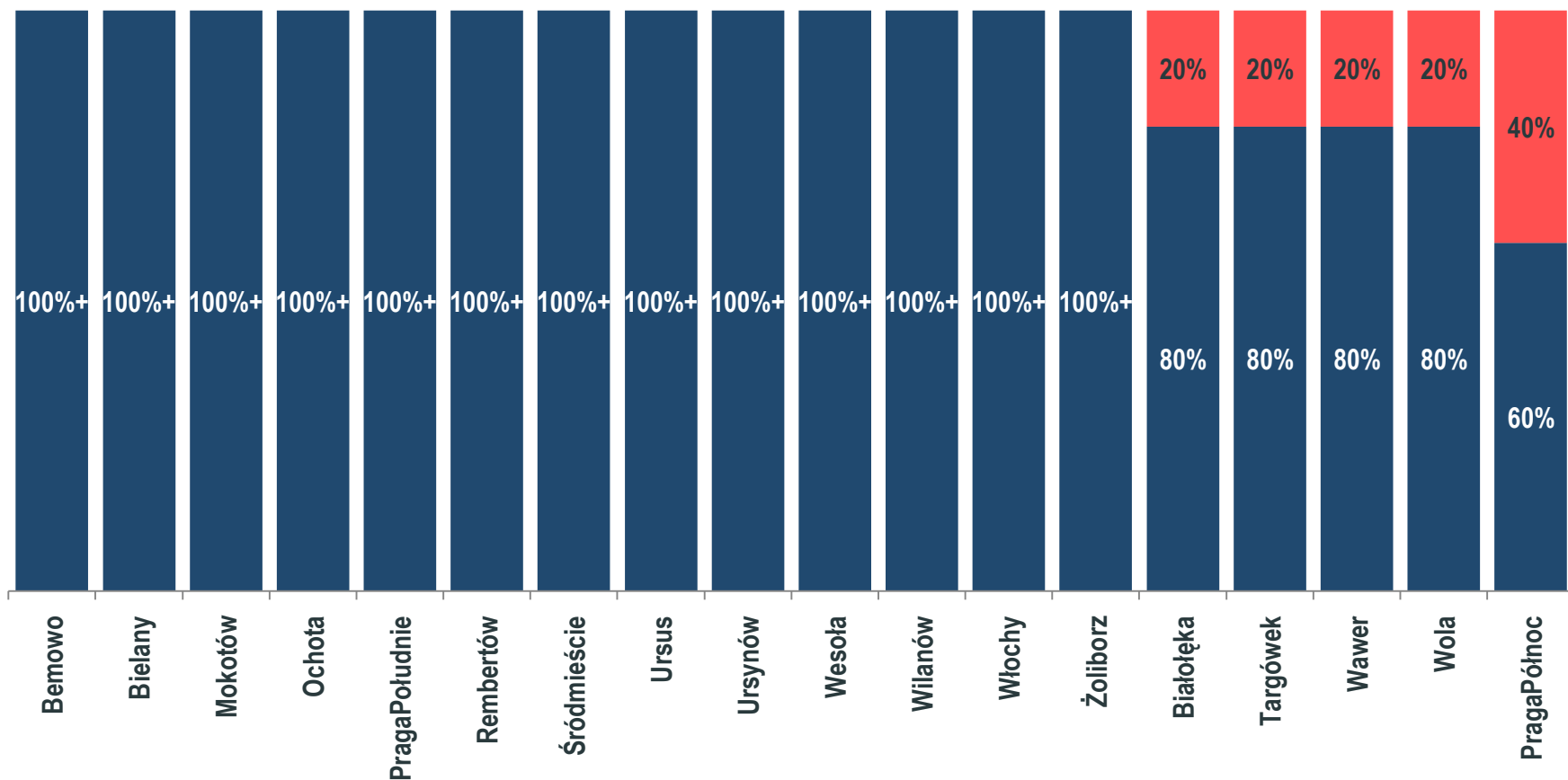
# Urzędnik – odczucia audytora

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi TAK

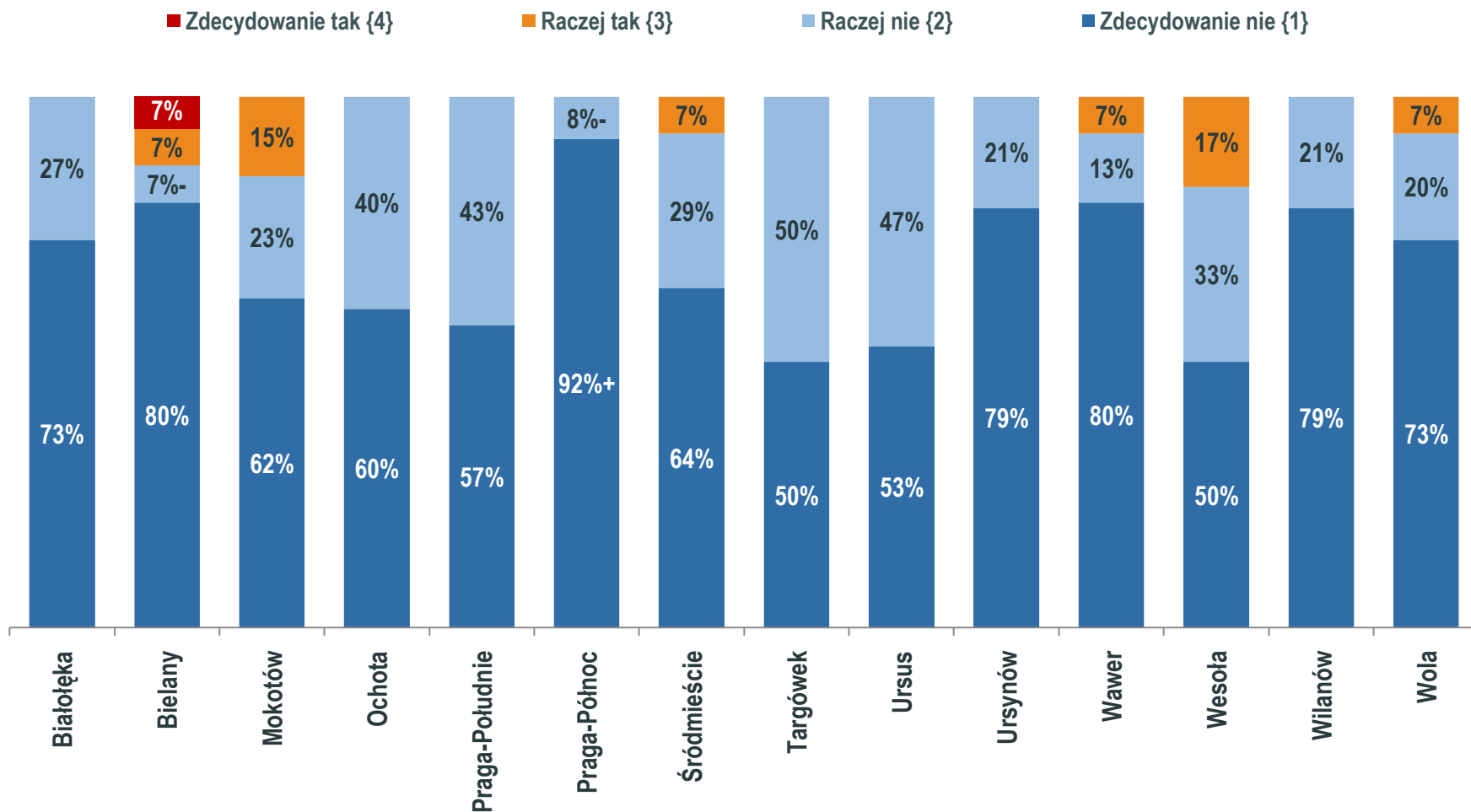
■ Odpowiedzi NIE



# Urzędnik – odczucia audytora

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?



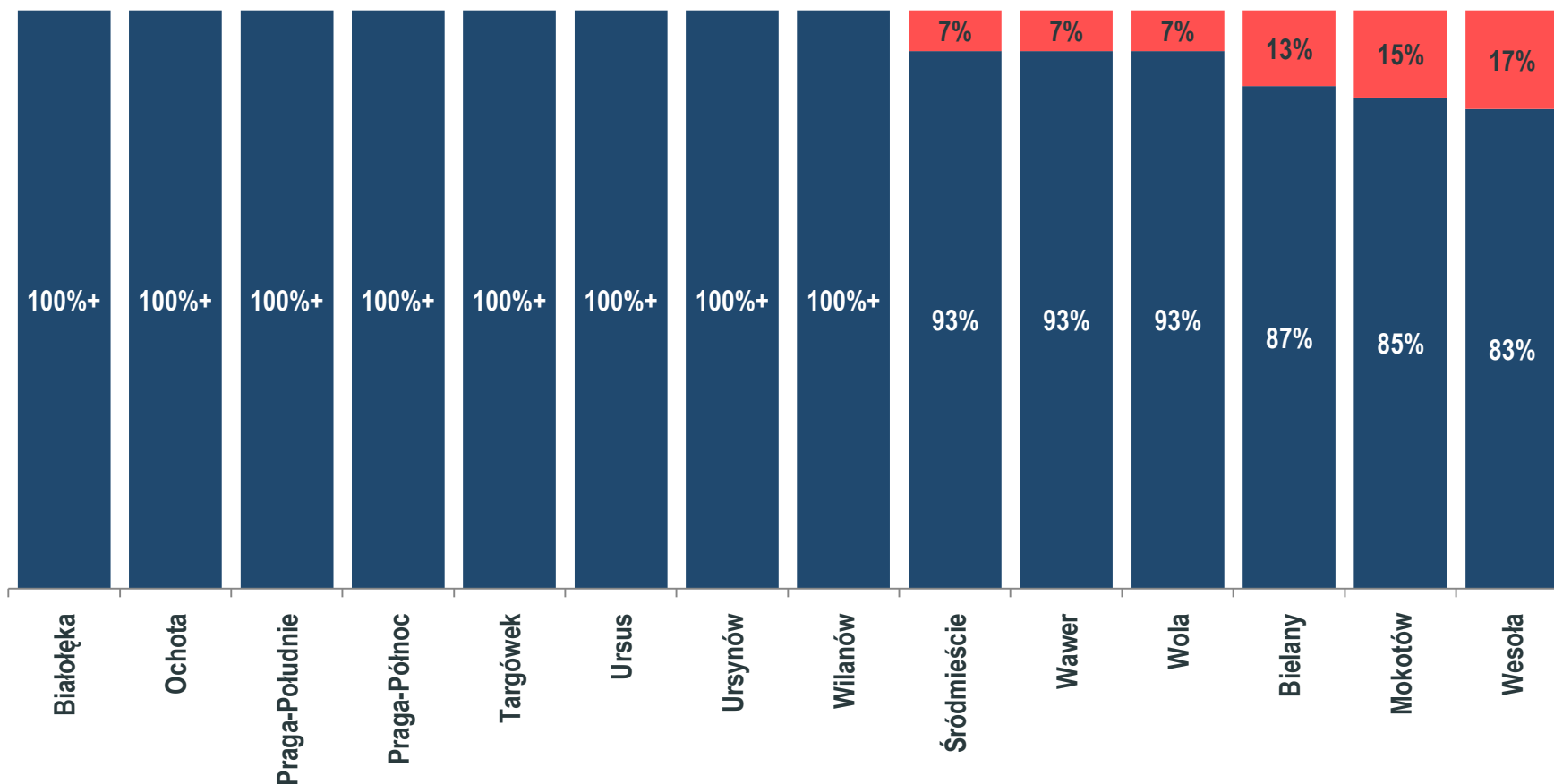
# Urzędnik – odczucia audytora

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi TAK

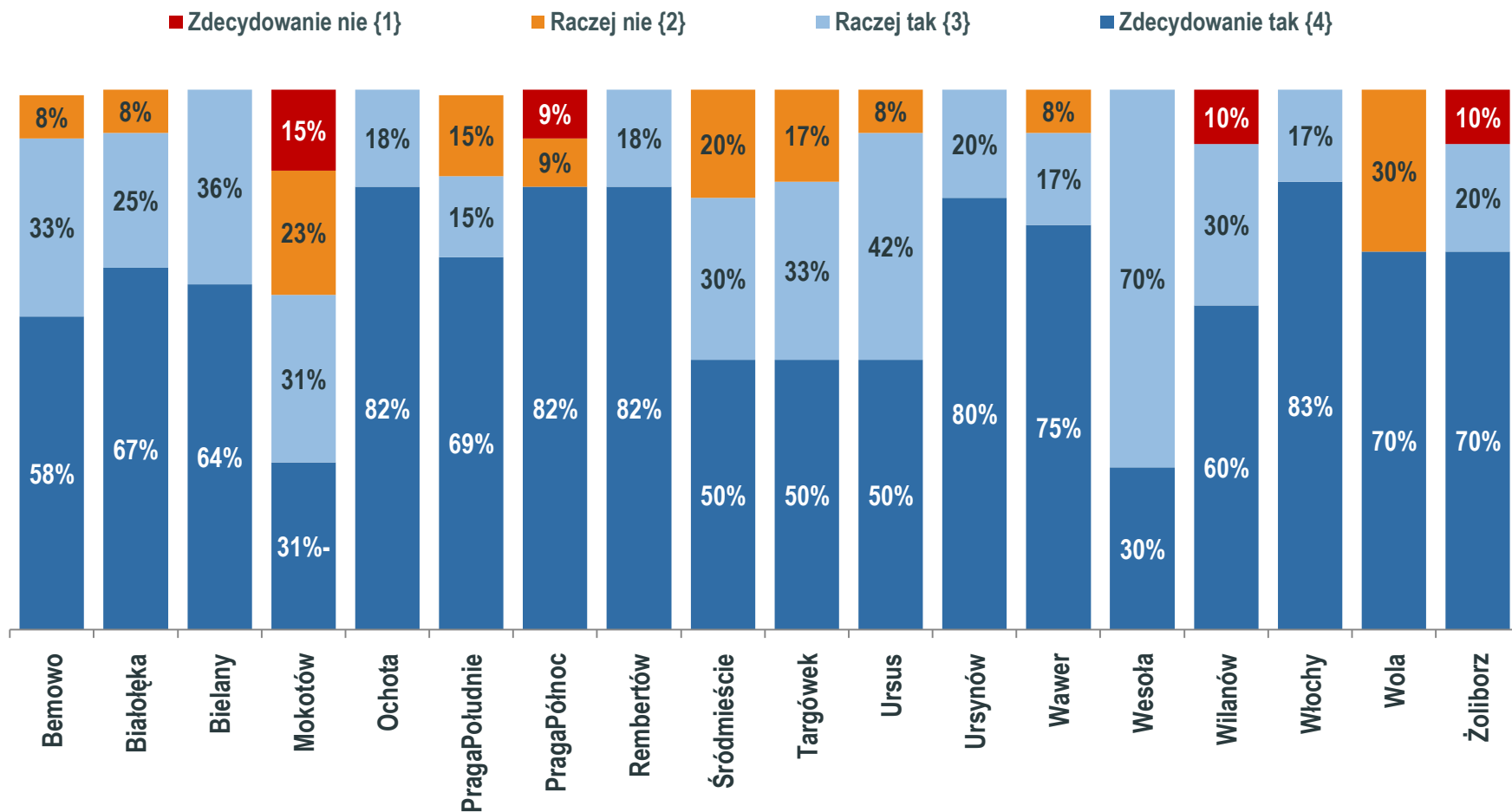
■ Odpowiedzi NIE



# Urzędnik – odczucia audytora

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?



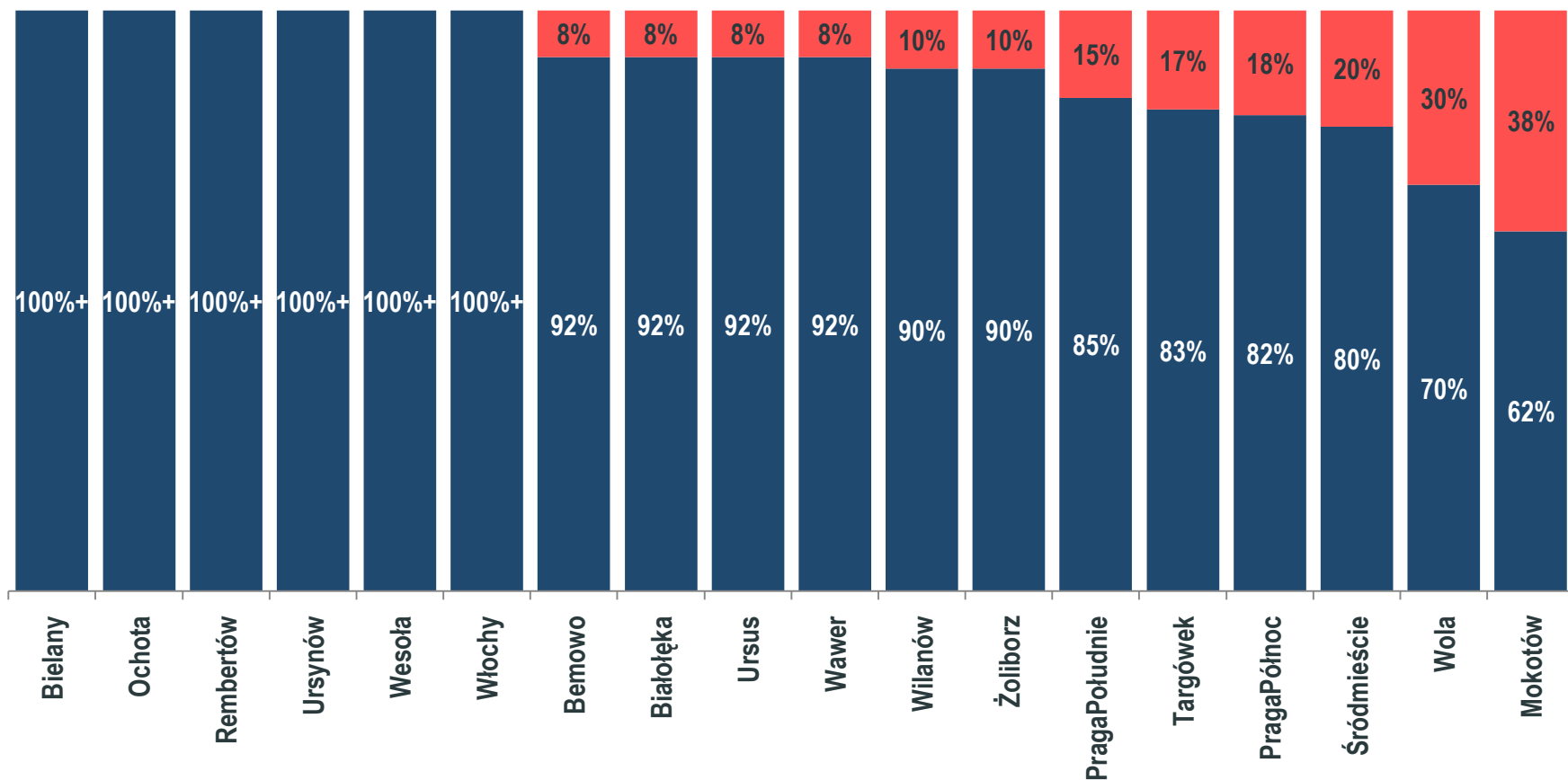
# Urzędnik – odczucia audytora

## WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi NIE

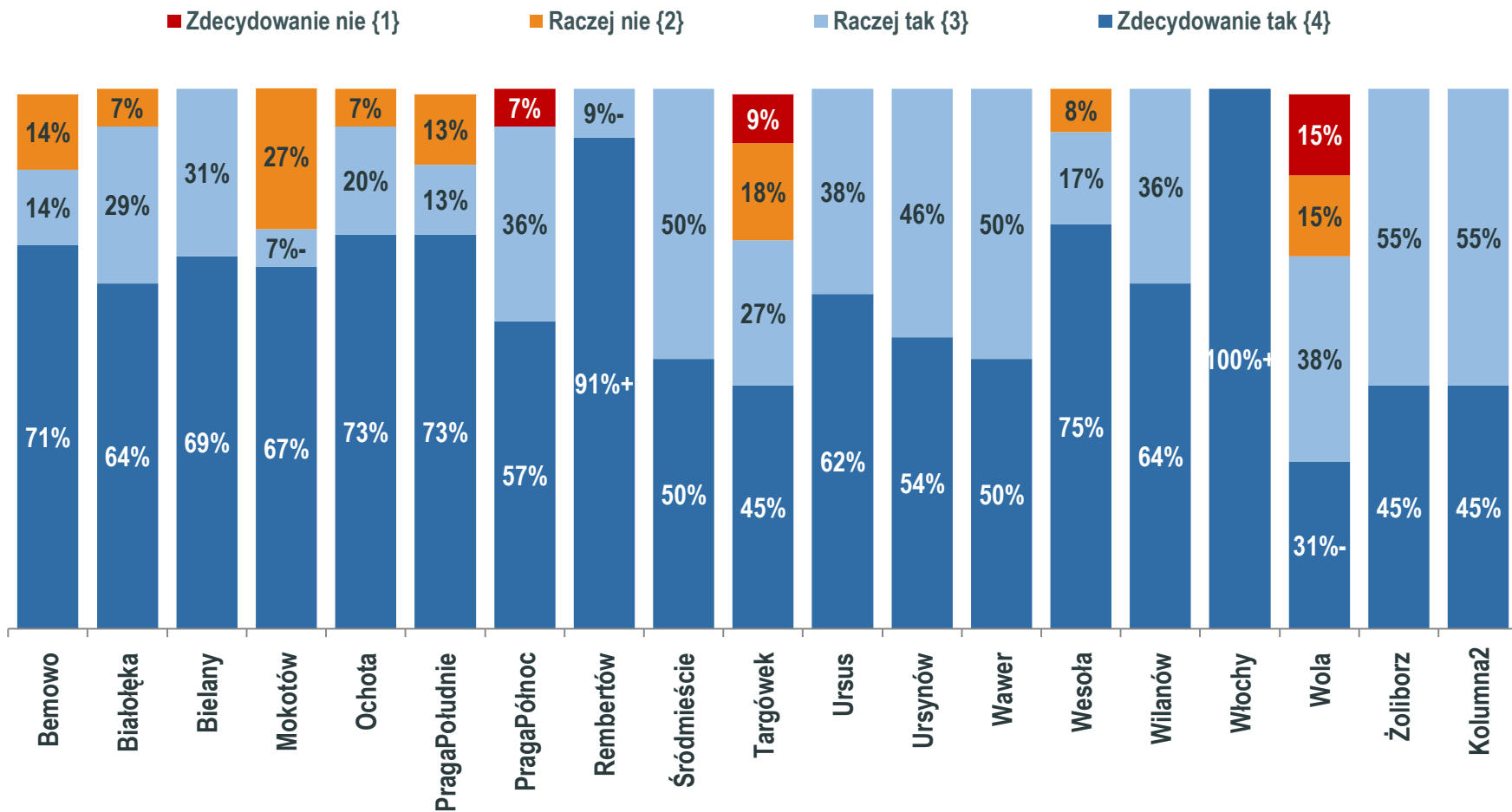
■ Odpowiedzi TAK



# Urzędnik – odczucia audytora

## DELEGATURY BAISO

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?



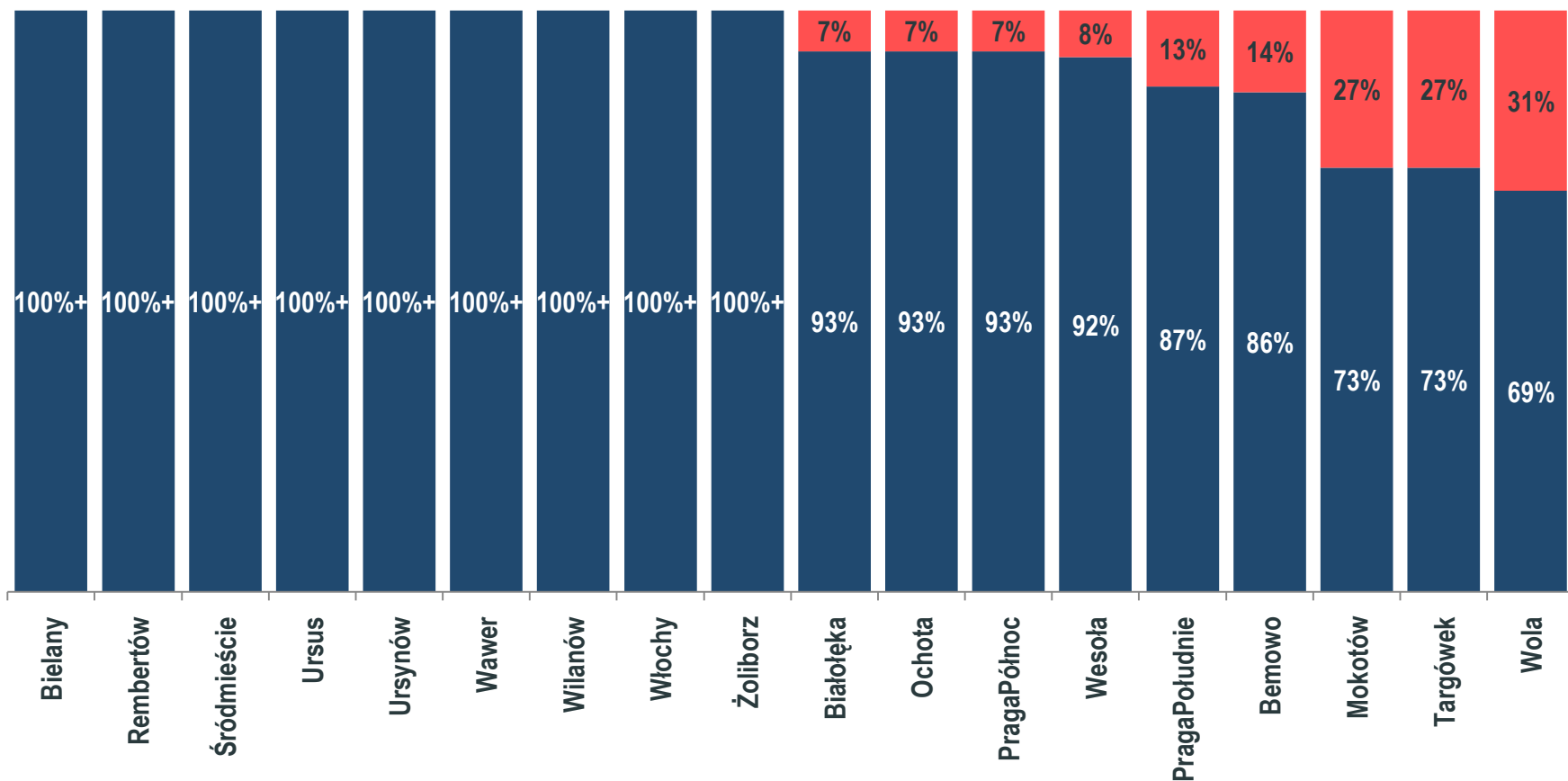
# Urzędnik – odczucia audytora

## DELEGATURY BAiSO

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi NIE

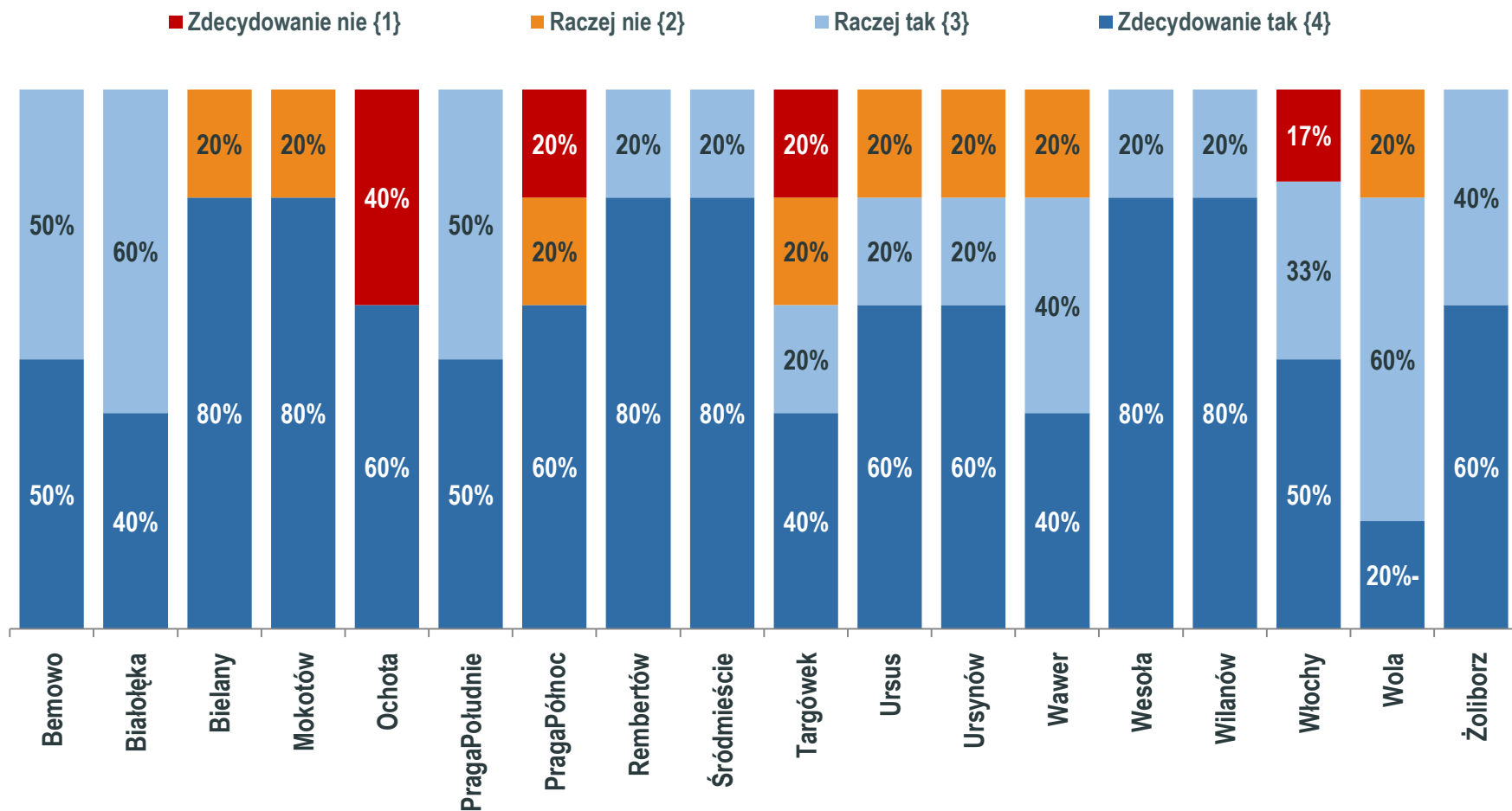
■ Odpowiedzi TAK



# Urzędnik – odczucia audytora

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?





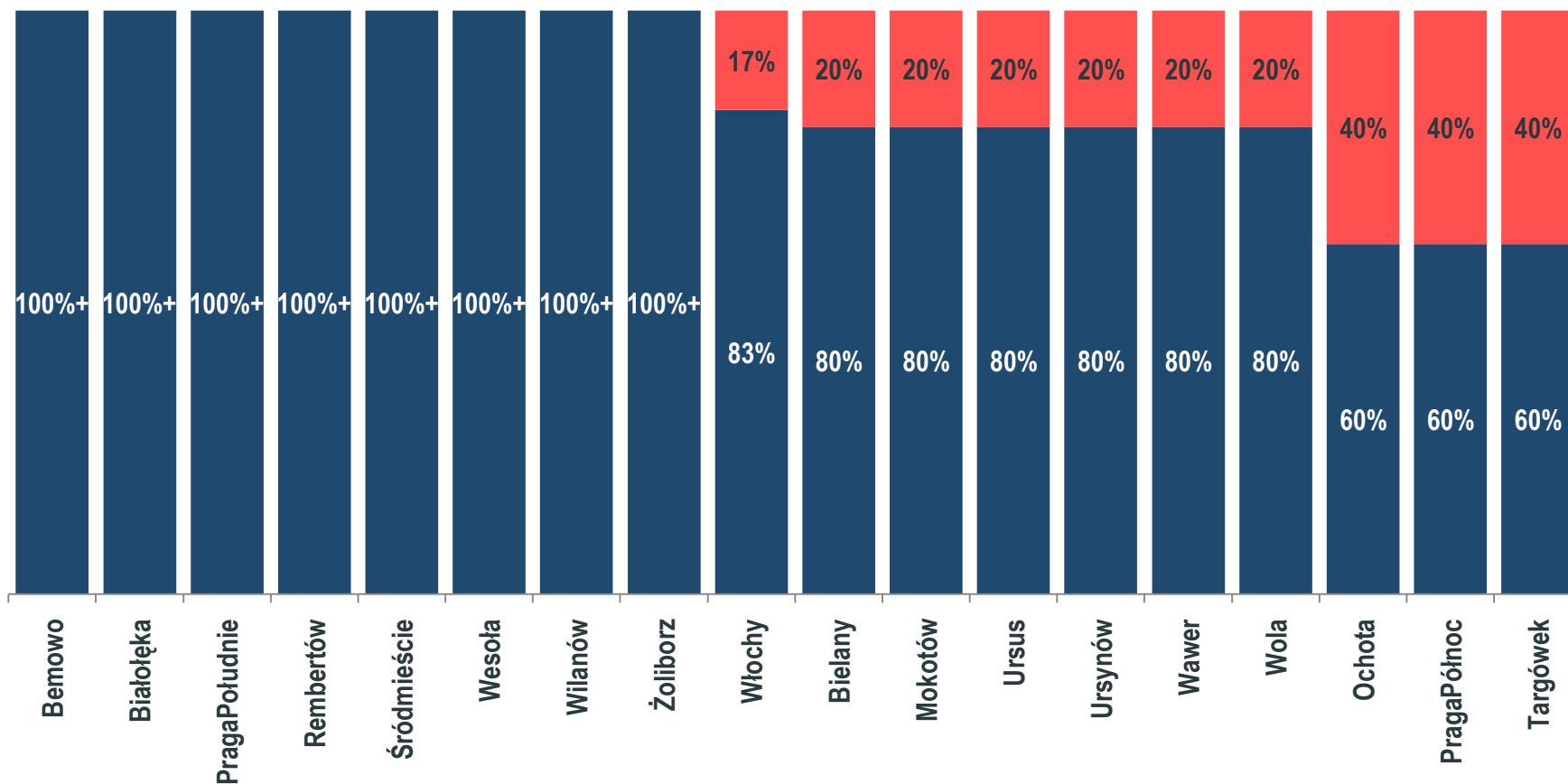
# Urzędnik – odczucia audytora

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNICY

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi NIE

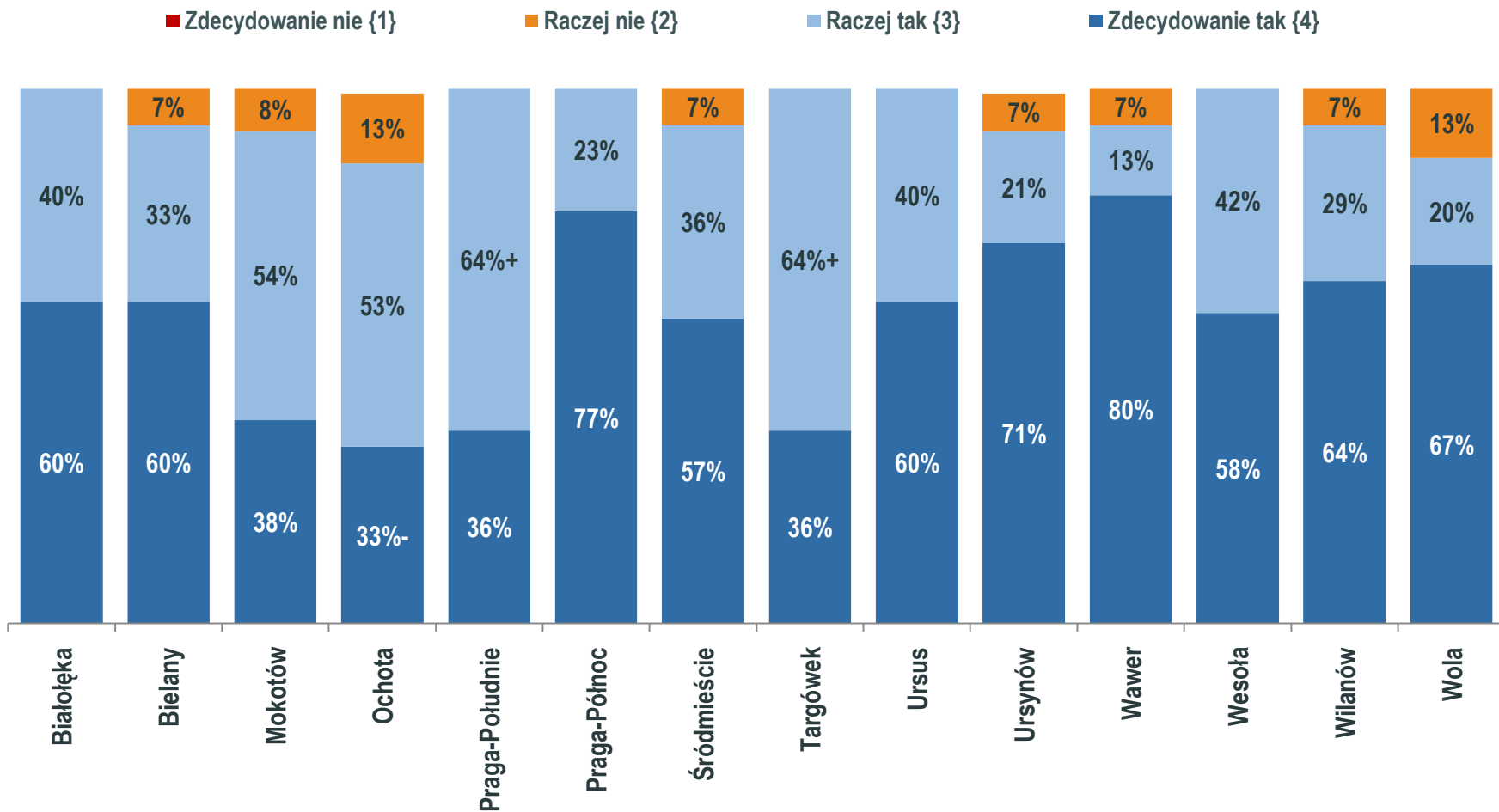
■ Odpowiedzi TAK



# Urzędnik – odczucia audytora

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?



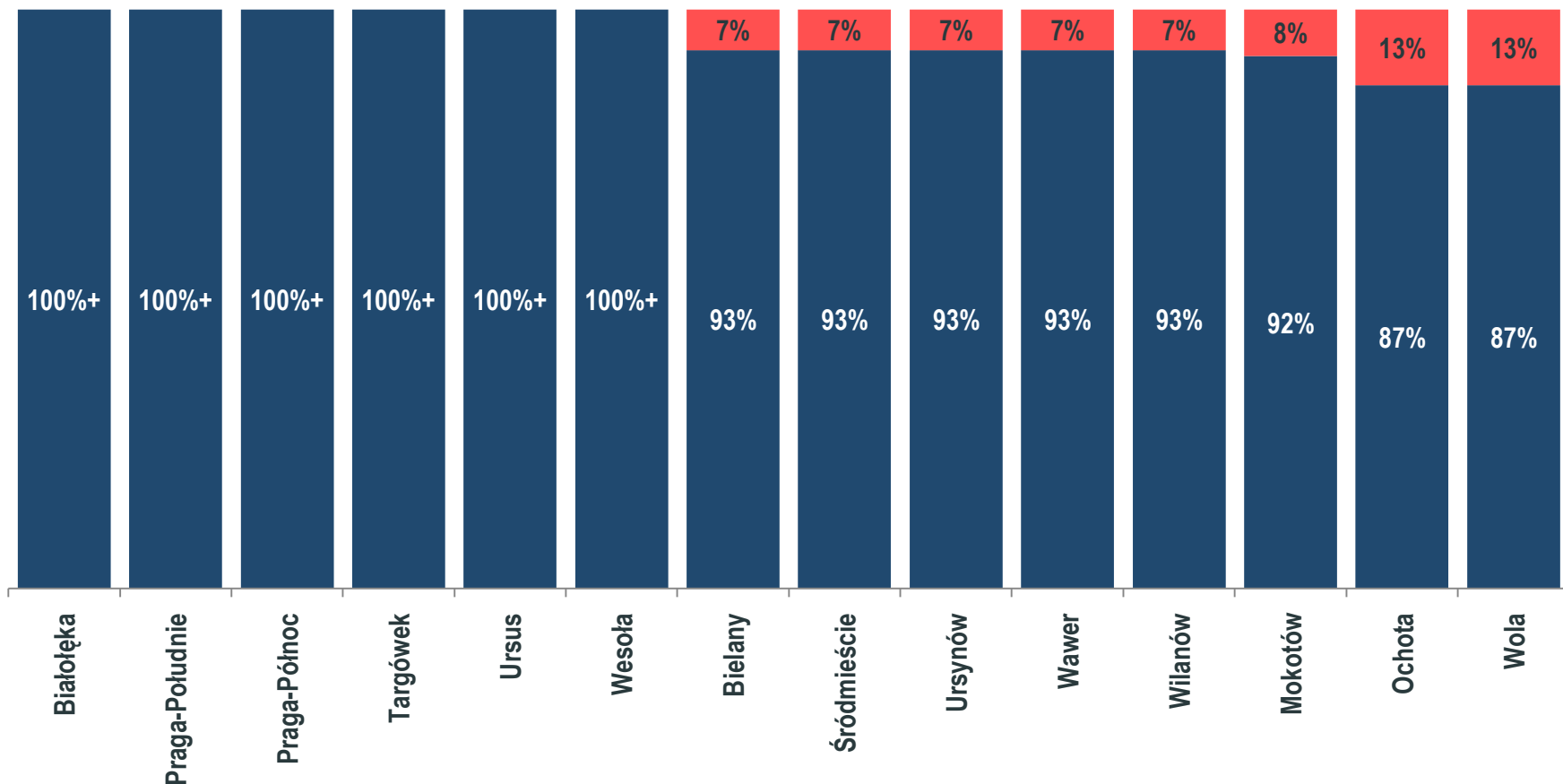
# Urzędnik – odczucia audytora

## URZĄD STANU CYWILNEGO

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi NIE

■ Odpowiedzi TAK



# Badanie Mystery Calling (Audyty telefoniczne)

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Wyniki badania

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

---

- ❑ Czas oczekiwania na odebranie telefonu we wszystkich badanych jednostkach jest zbliżony (ok. 2-3 sygnałów). Najdłużej trzeba było oczekiwać na połączenie w przypadku kontaktów z biurem Miejskiego Rzecznika Konsumentów (średnio 2 minuty), a najkrócej w przypadku Biura Ochrony Środowiska (0,7 minuty).
- ❑ Podobnie jak w przypadku audytów osobistych, zdecydowaną większość elementów związanych z ogólnym zachowaniem urzędnika wobec klienta oceniono bardzo wysoko. Podczas 99% rozmów audytor został uprzejmie przywitany. W 99% przypadków dykcja urzędnika została oceniona dobrze.
- ❑ Większość urzędników była podczas rozmowy telefonicznej uprzejma i miła (98%), mówiła ciepłym i naturalnym głosem (97%) oraz poświęciła audytorowi odpowiednią ilość czasu i uwagi (92%). W przypadku 96% rozmów urzędnik pożegnał audytora w sposób uprzejmy.
- ❑ Tylko nieco ponad połowa urzędników (52%) przedstawiła się z imienia i nazwiska, ale 90% z nich wymieniło na początku rozmowy nazwę instytucji, komórki czy jednostki, w której pracują. Najczęściej przedstawiali się pracownicy Urzędu Stanu Cywilnego, najczęściej osoby pracujące w Biurze Ochrony Środowiska.
- ❑ Jedynie w przypadku 8% rozmów zdarzyło się, aby urzędnik używał zwrotów negatywnych; częściej zdarzało się to pracownikom Biura Geodezji i Katastru oraz BOŚ. W 10% rozmów audytor miał wrażenie, że urzędnik okazywał podczas rozmowy zniecierpliwienie (częściej BOŚ oraz b. BGN).

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

---

- ❑ Podstawowe elementy obsługi interesantów zostały pozytywnie ocenione w przypadku praktycznie wszystkich rozmów telefonicznych. Praktycznie wszyscy urzędnicy (96%) udzielili informacji w sposób zrozumiały, używali zrozumiałej terminologii (98%) oraz udzielili informacji w sposób kompetentny (90%). Kwestie kompetencji oraz zrozumiałej terminologii relatywnie najgorzej oceniono w przypadku audytów w Biurze Geodezji i Katastru. Pracownicy tego biura także najrzadziej dopytywali interesantów o szczegóły przedstawionej sprawy.
- ❑ Podobnie jak w przypadku audytów osobistych, także przez telefon urzędnicy sami (bez dopytywania) najczęściej informowali o wymaganych dokumentach (76%) oraz miejscu ich złożenia (88%). Najpełniejsze informacje przez telefon można było uzyskać na stanowisku obsługi BOŚ, a relatywnie najbardziej ubogie audytorzy uzyskali na stanowiskach w sali Biura Geodezji i Katastru.
- ❑ W 66% przypadków informacje udzielone przez urzędników były w całości prawidłowe, a w 19% przypadków prawidłowa była tylko ich część. Co siódma rozmowa (14%) dostarczyła jednak audytorom całkowicie nieprawidłowych informacji. Najczęściej błędnych informacji dostarczali audytorom pracownicy Biura Geodezji i Katastru, gdzie w przypadku mniej niż połowy rozmów udało się uzyskać od pracowników prawidłowe informacje.
- ❑ Interesanci odczuwali niechęć ze strony urzędników w czasie 12% rozmów telefonicznych. Najczęściej zdarzało się to podczas audytów wykonywanych w Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic.
- ❑ Ogólny poziom zadowolenia z obsługi telefonicznej jest bardzo wysoki we wszystkich badanych jednostkach. Wyjątek stanowi Biuro Geodezji i Katastru, gdzie odsetek niezadowolonych audytorów jest znacznie wyższy (50%).

# Wyniki dla poszczególnych komórek organizacyjnych

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY





# Czas oczekiwania na obsługę

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Czas oczekiwania na obsługę

KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	ŚREDNIA LICZBA SYGNAŁÓW PRZED ODEBRANIEM TELEFONU	ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA ODEBRANIE TELEFONU (W MINUTACH)	ŚREDNIA LICZBA PRZEKIEROWAŃ/ ODESŁAŃ
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	2,3 sygnałów	0,7	0,5
Stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	2,7 sygnałów	0,7	0,1
Miejski Rzecznik Konsumentów	3,3 sygnałów	2,0	0,1
Sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	2,7 sygnałów	0,7	0,9
Sala obsługi b. Biura Gospodarki Nieruchomościami	3,2 sygnałów	0,9	0,1
Stanowisko obsługi Biura Ochrony Środowiska	1,8 sygnałów	0,7	0,8

Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

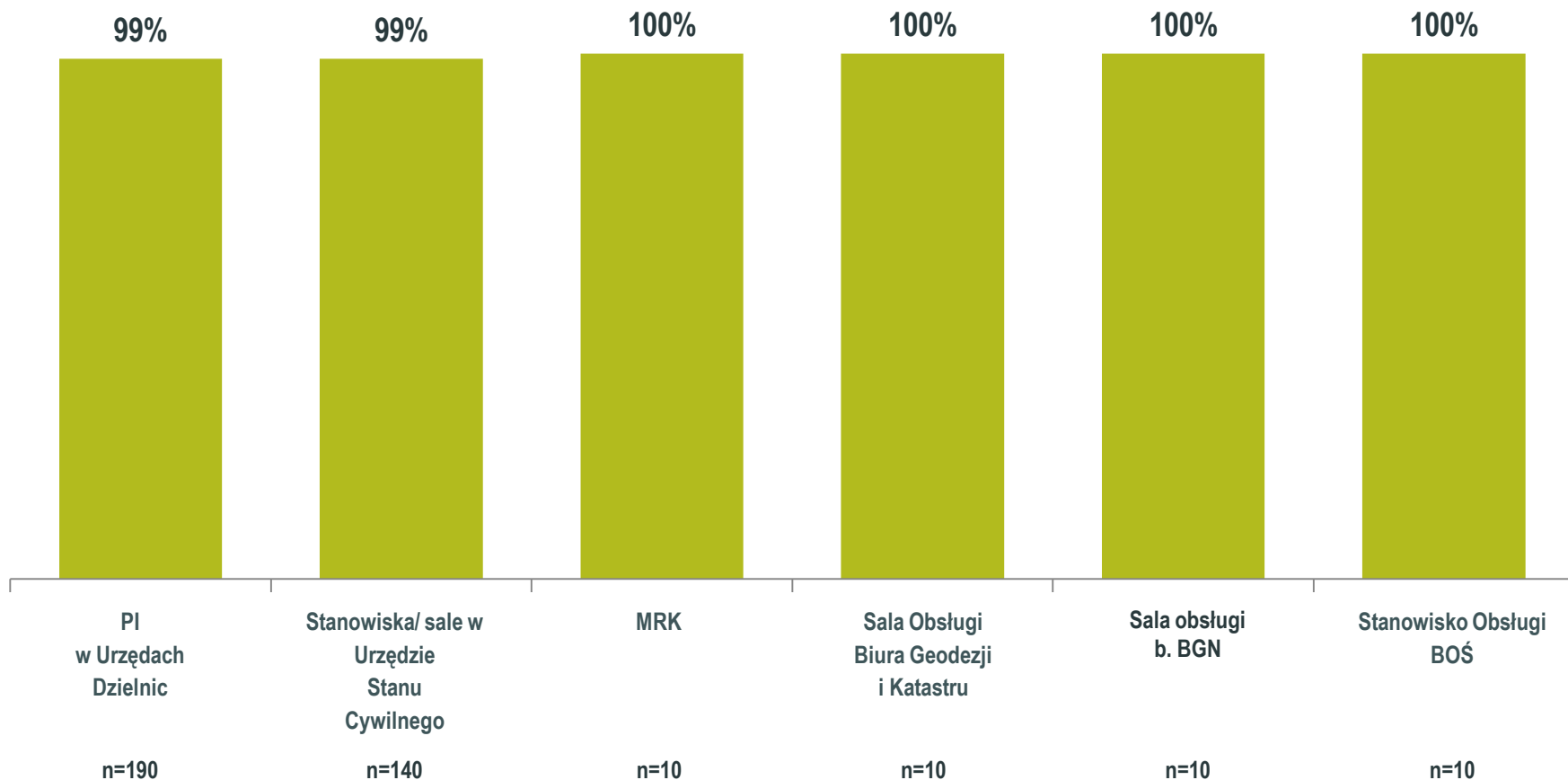
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK PRZYWITAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)

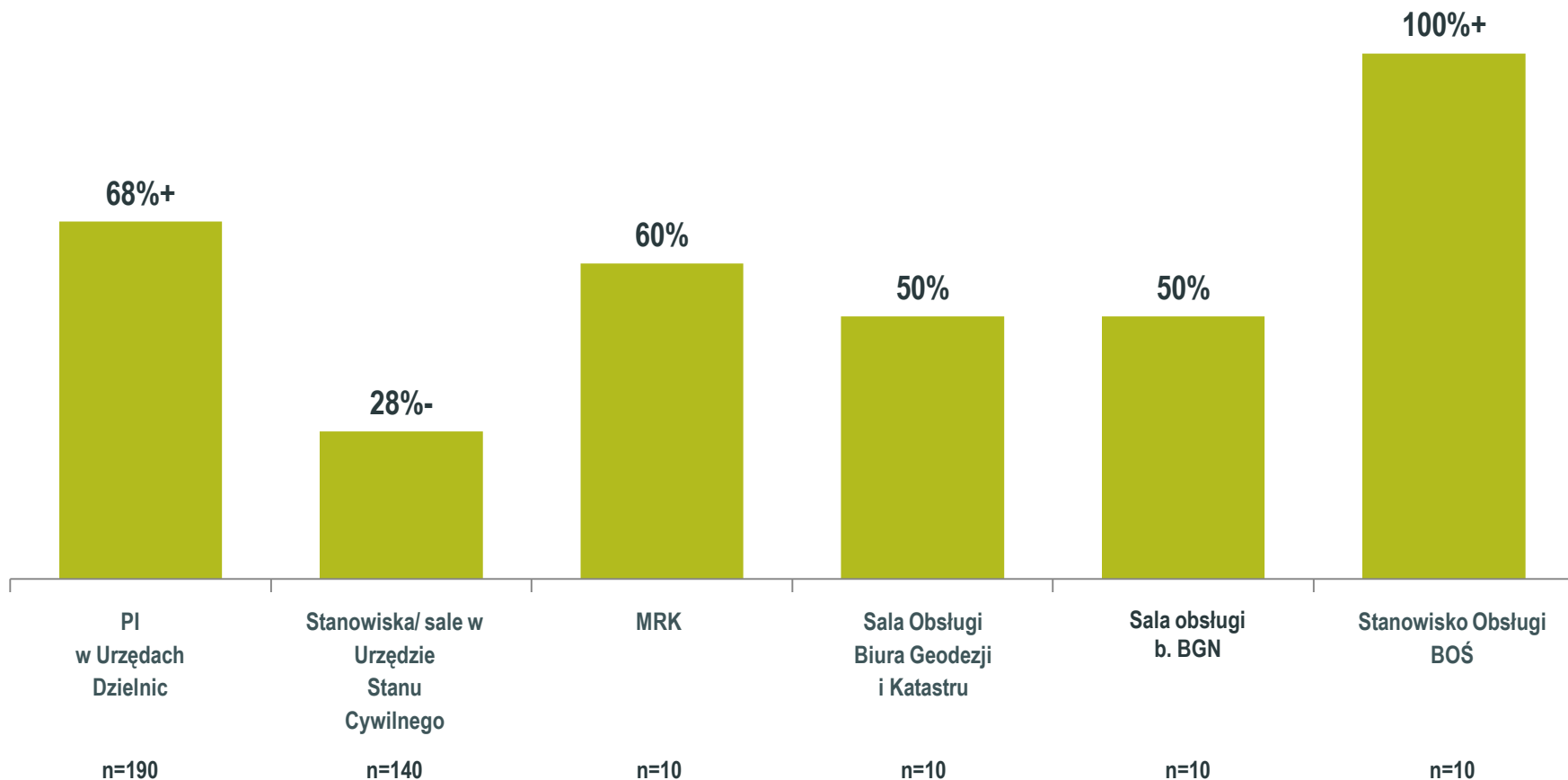


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

**CZY URZĘDNIK PRZEDSTAWIŁ SIĘ IMIENIEM I NAZWISKIEM?**

(% ODPOWIEDZI TAK)

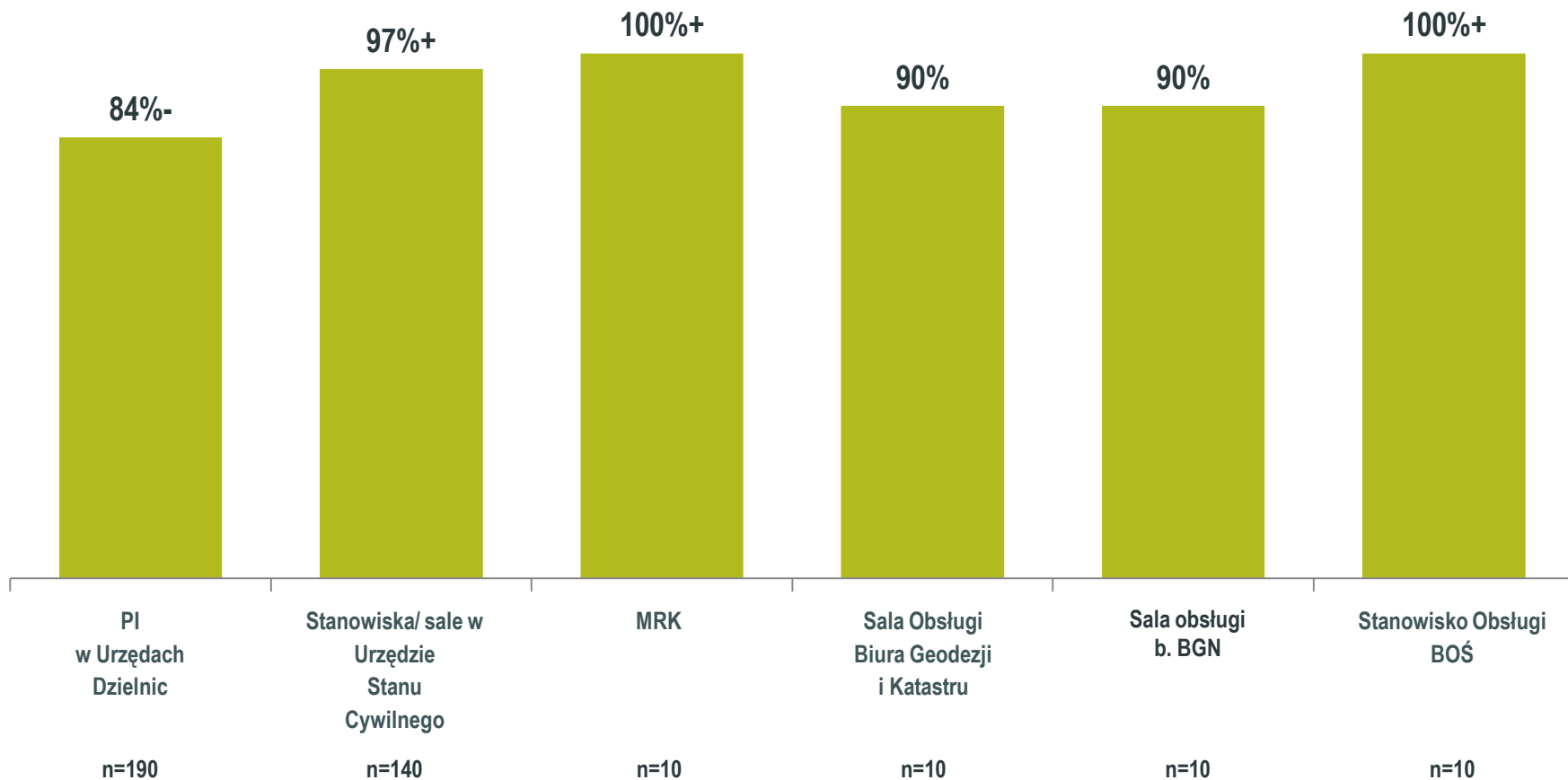


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK W POWITANIU PODAŁ NAZWĘ INSTYTUCJI?

(% ODPOWIEDZI TAK)

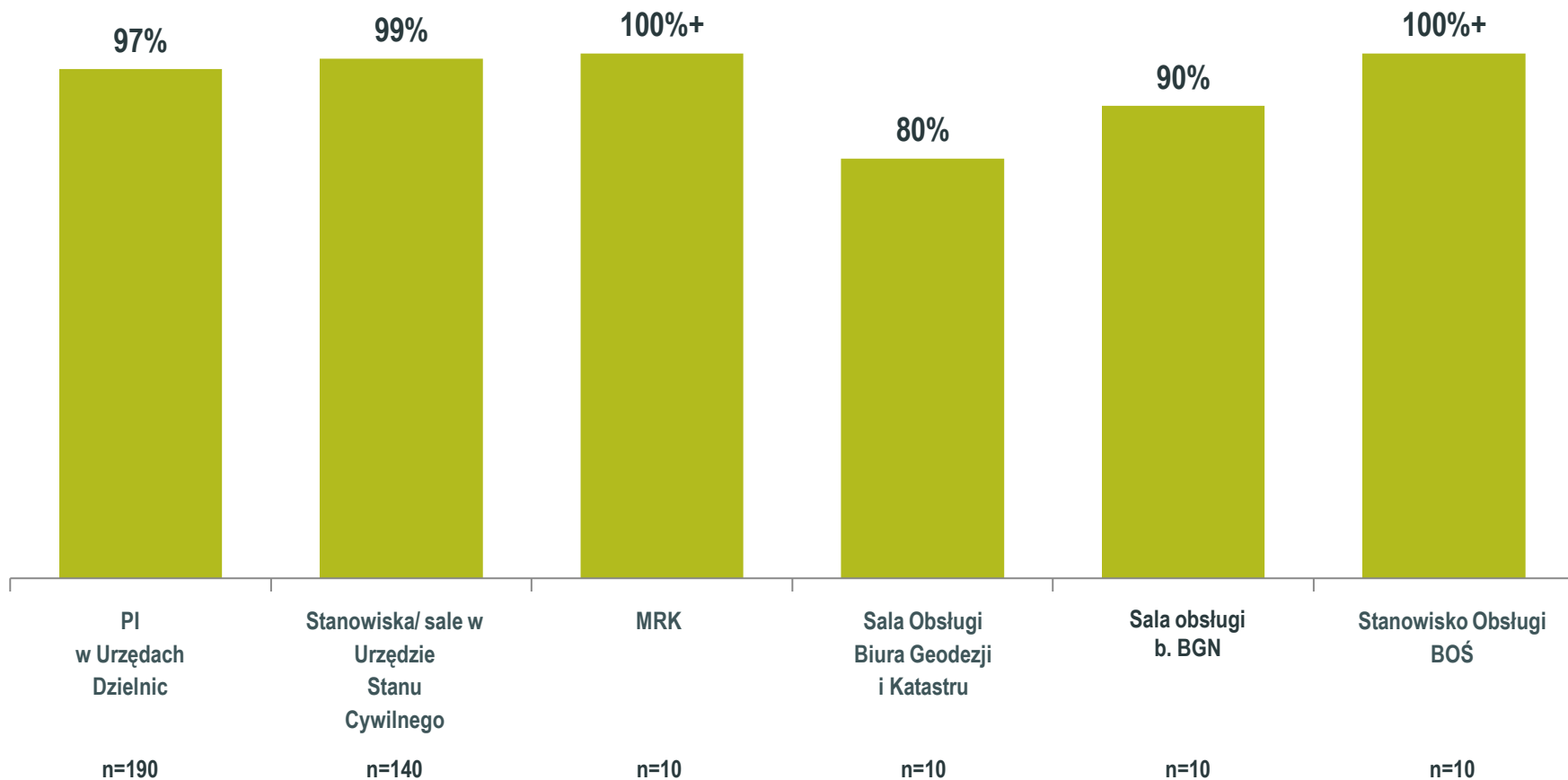


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK MÓWIŁ CIEPŁYM NATURALNYM TONEM?

(% ODPOWIEDZI TAK)

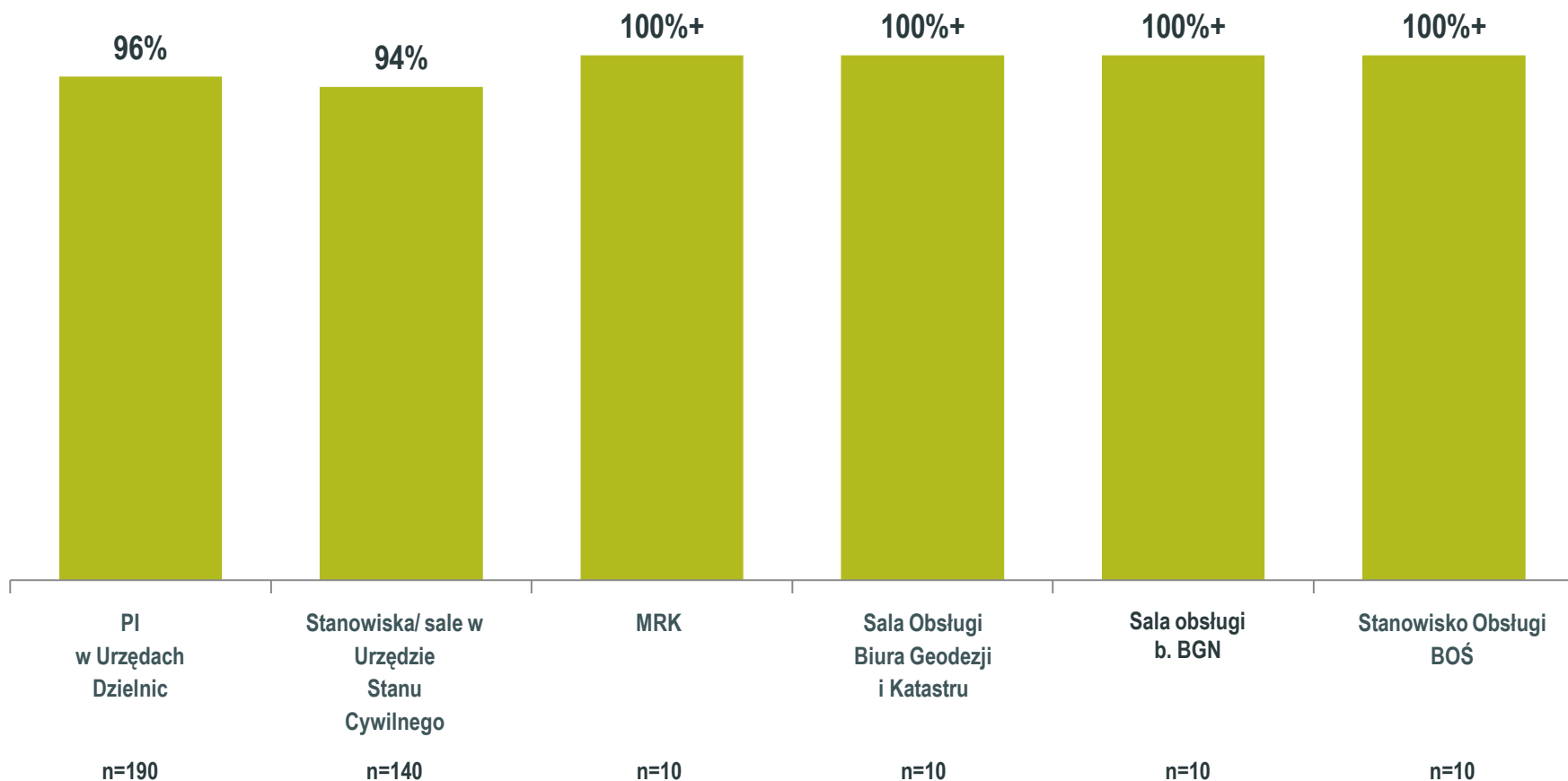


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK UŻYWAŁ ZWROTÓW GRZECNOŚCIOWYCH?

(% ODPOWIEDZI TAK)



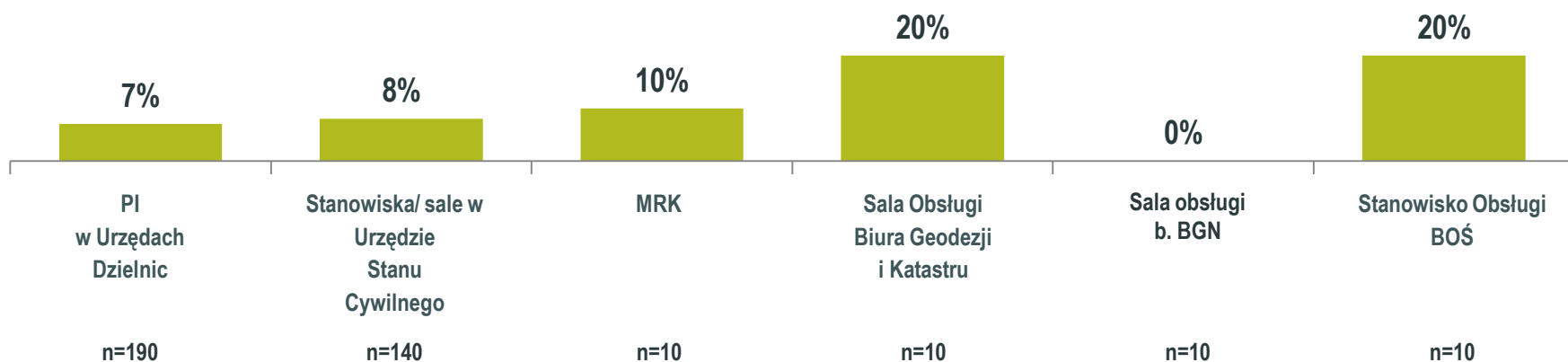
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK UŻYWAŁ ZWROTÓW NEGATYWNYCH?

(% ODPOWIEDZI TAK)

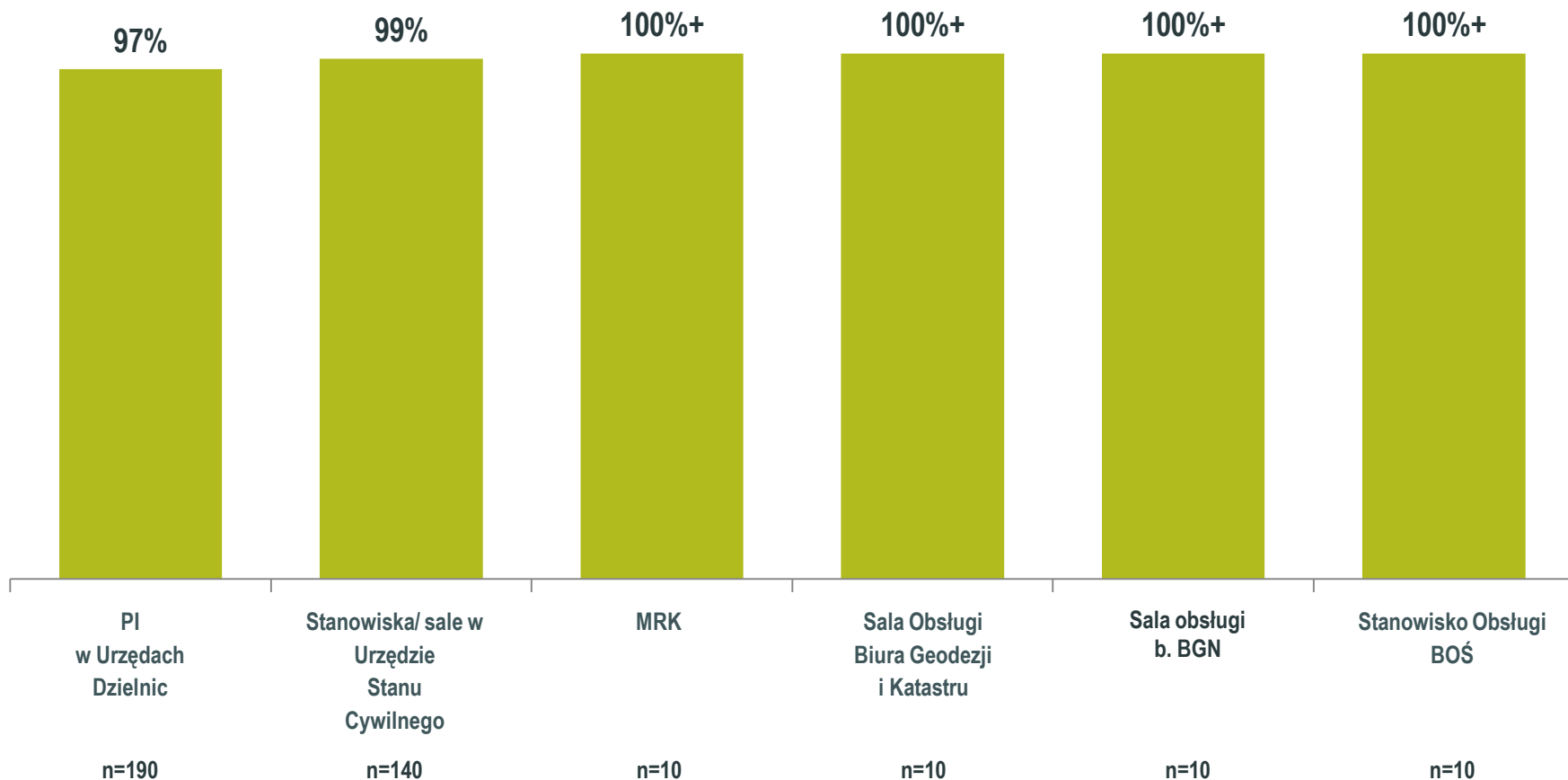


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK BYŁ UPRZEJMY I MIŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)

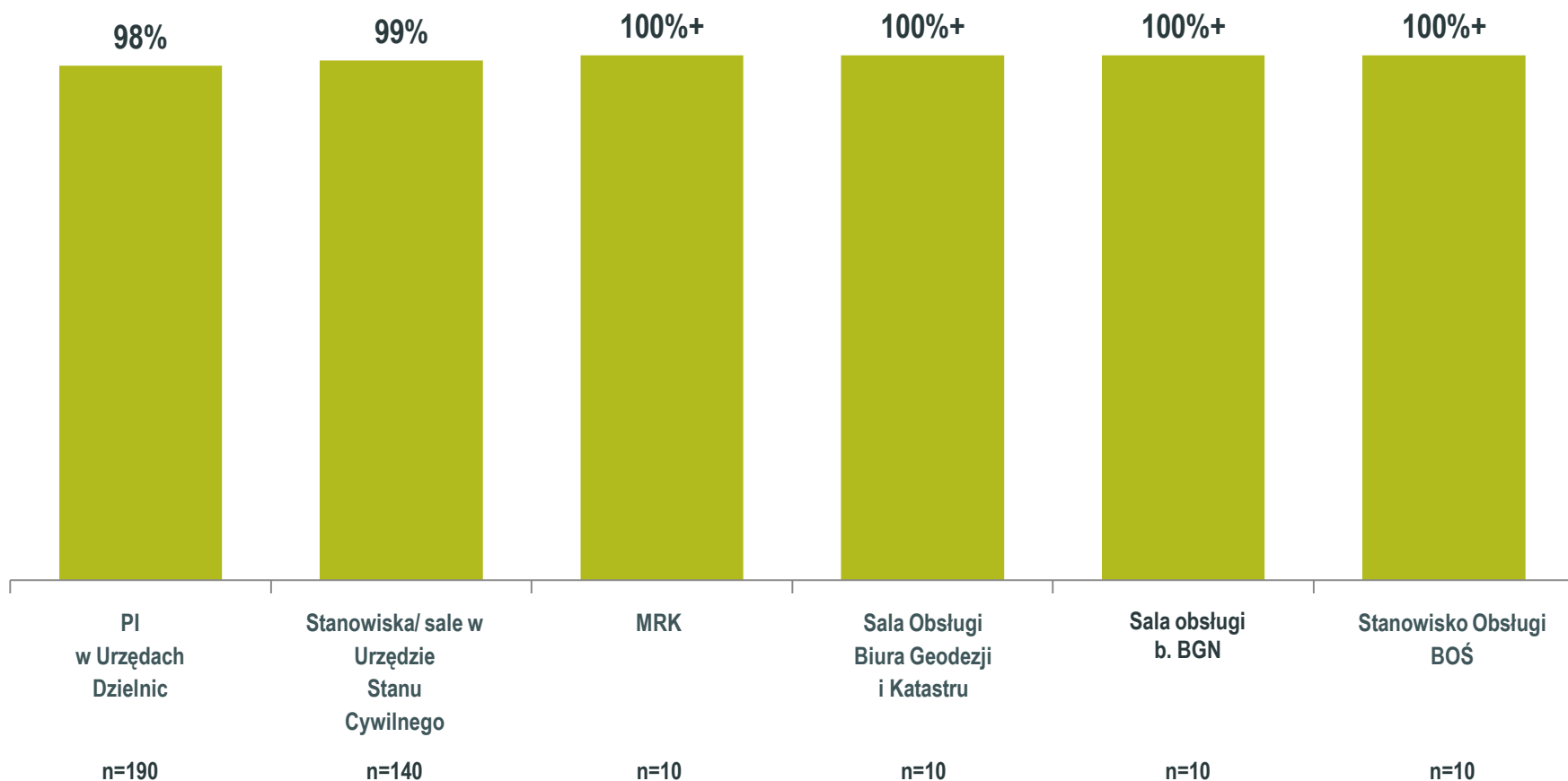


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK MÓWIŁ WYRAŹNIE (MIAŁ DOBRĄ DYKCJĘ)?

(% ODPOWIEDZI TAK)

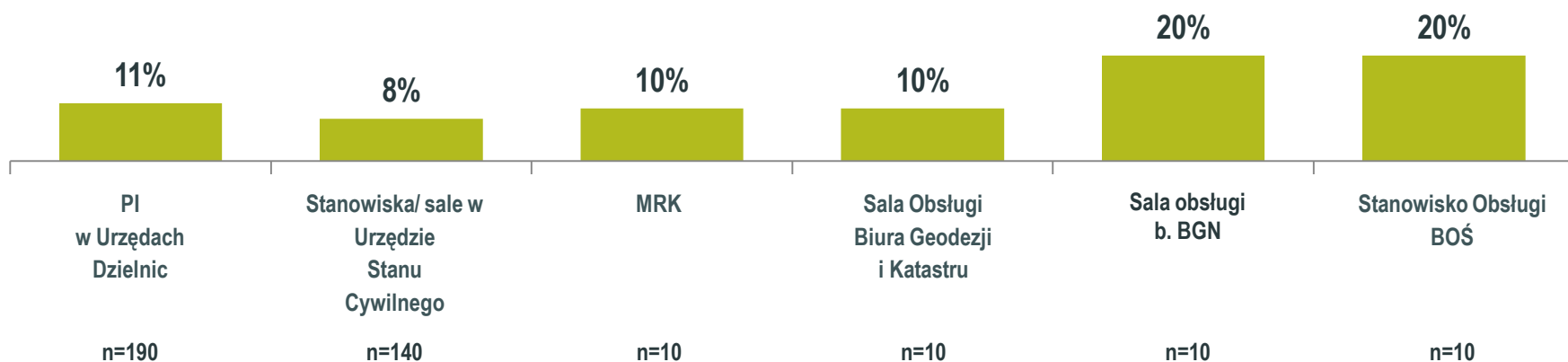


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK OKAZYWAŁ ZNIECIERPLIWIEŃ?

(% ODPOWIEDZI TAK)

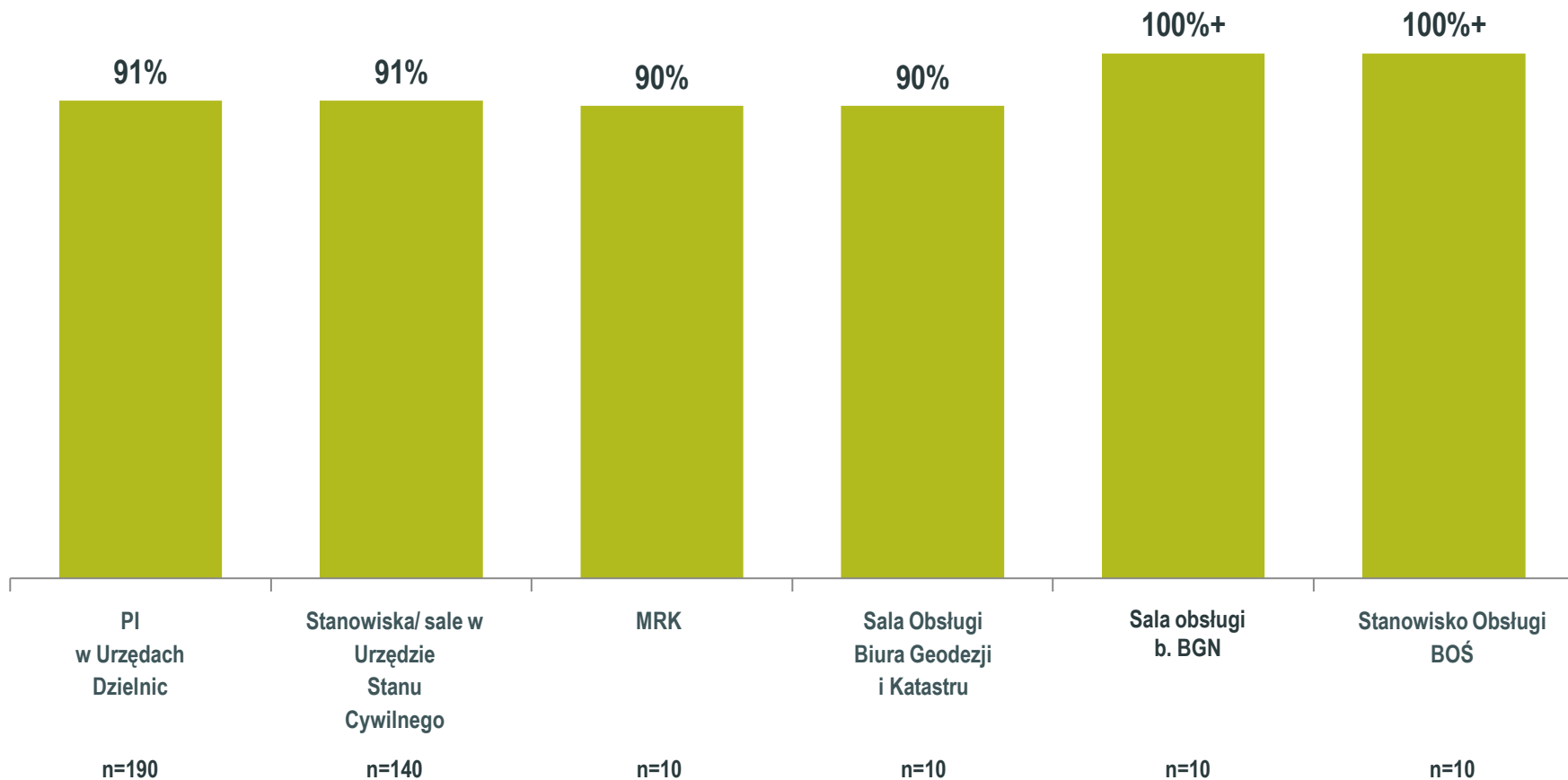


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK POŚWIĘCIŁ CI ODPOWIEDNIĄ ILOŚĆ CZASU I UWAGI?

(% ODPOWIEDZI TAK)

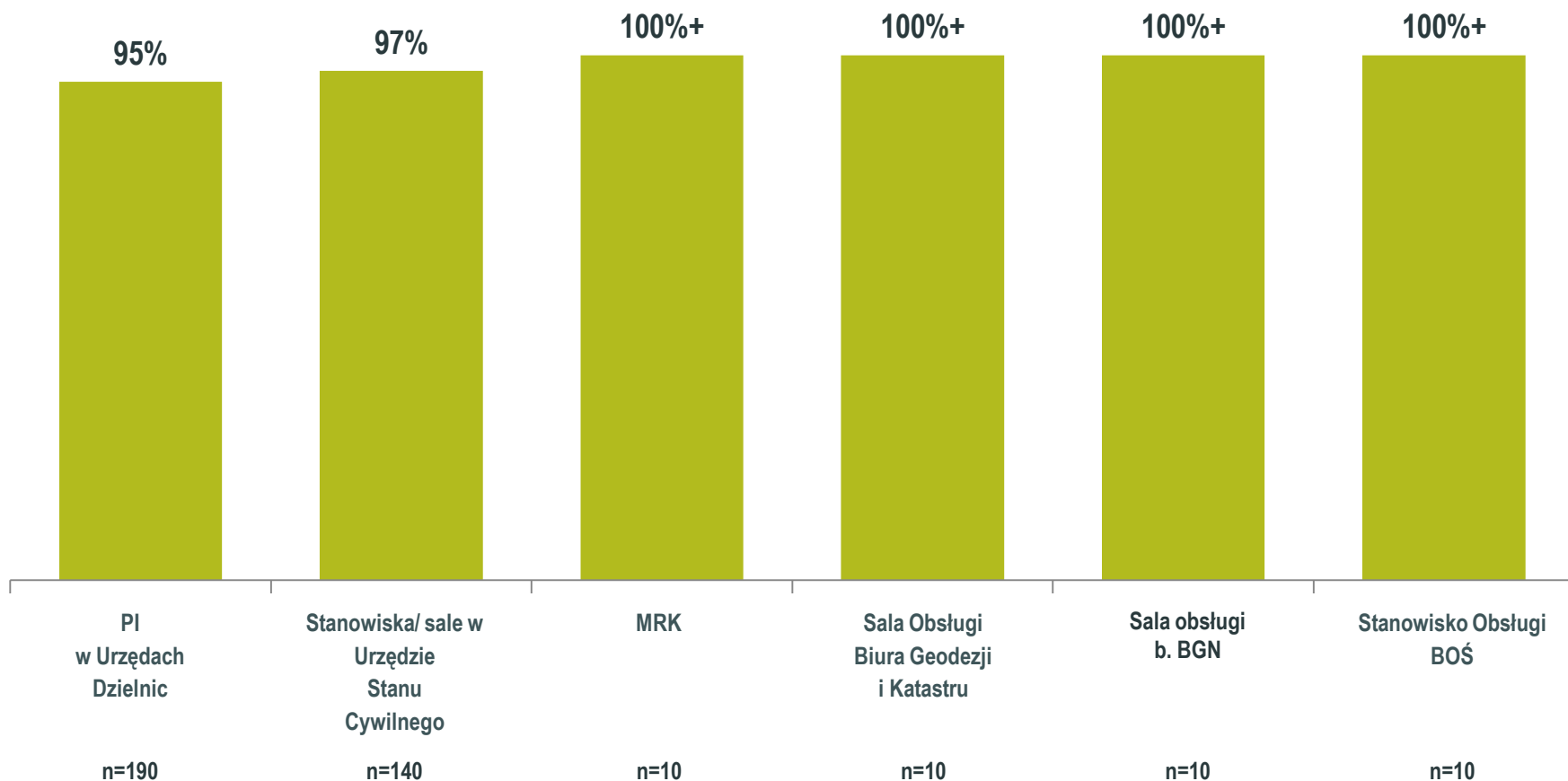


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK POŻEGNAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)

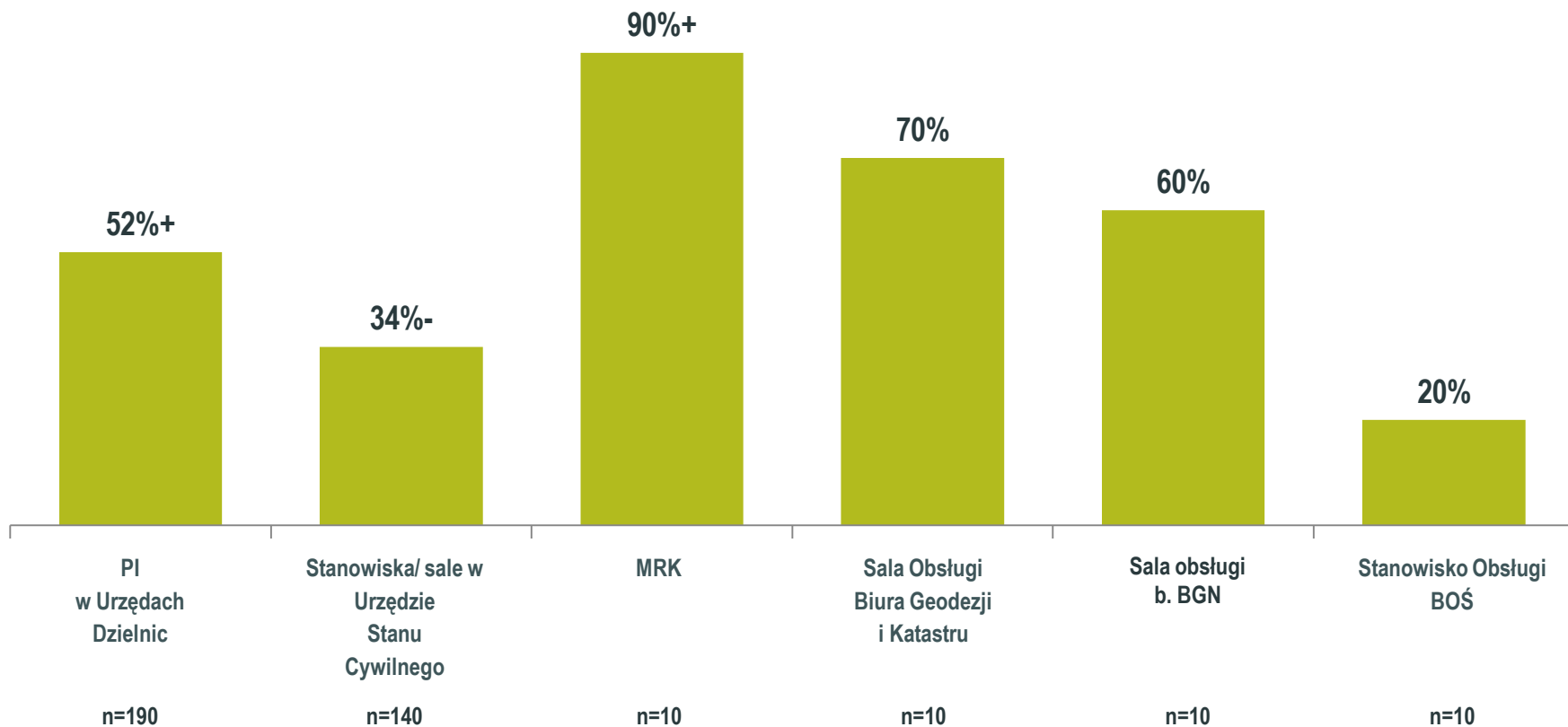


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

CZY URZĘDNIK ODŁOŻYŁ SŁUCHAWKĘ JAKO PIERWSZY?

(% ODPOWIEDZI TAK)



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

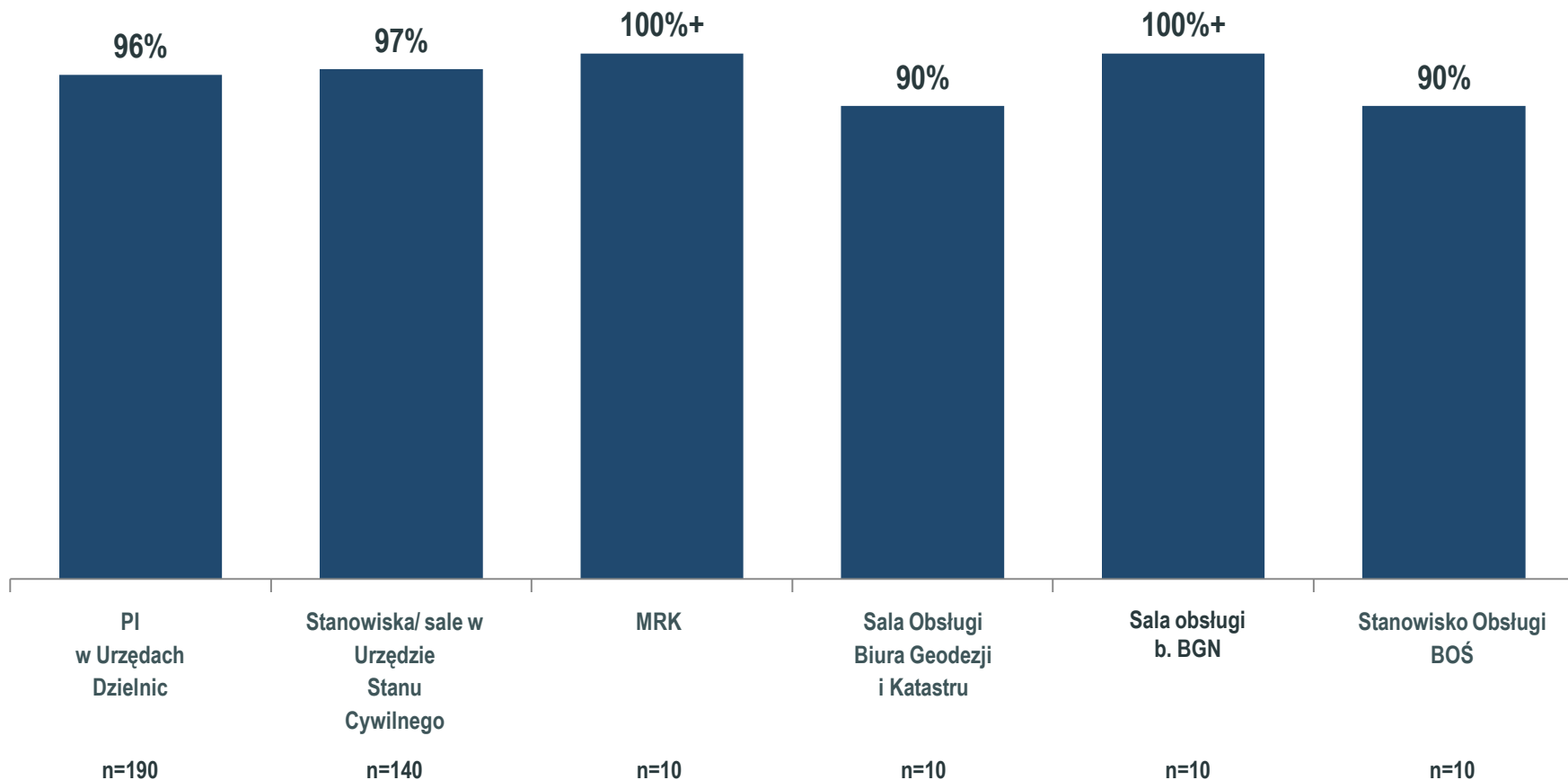
BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY



# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

**CZY URZĘDNIK UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB ZROZUMIAŁY?**

(% ODPOWIEDZI TAK)

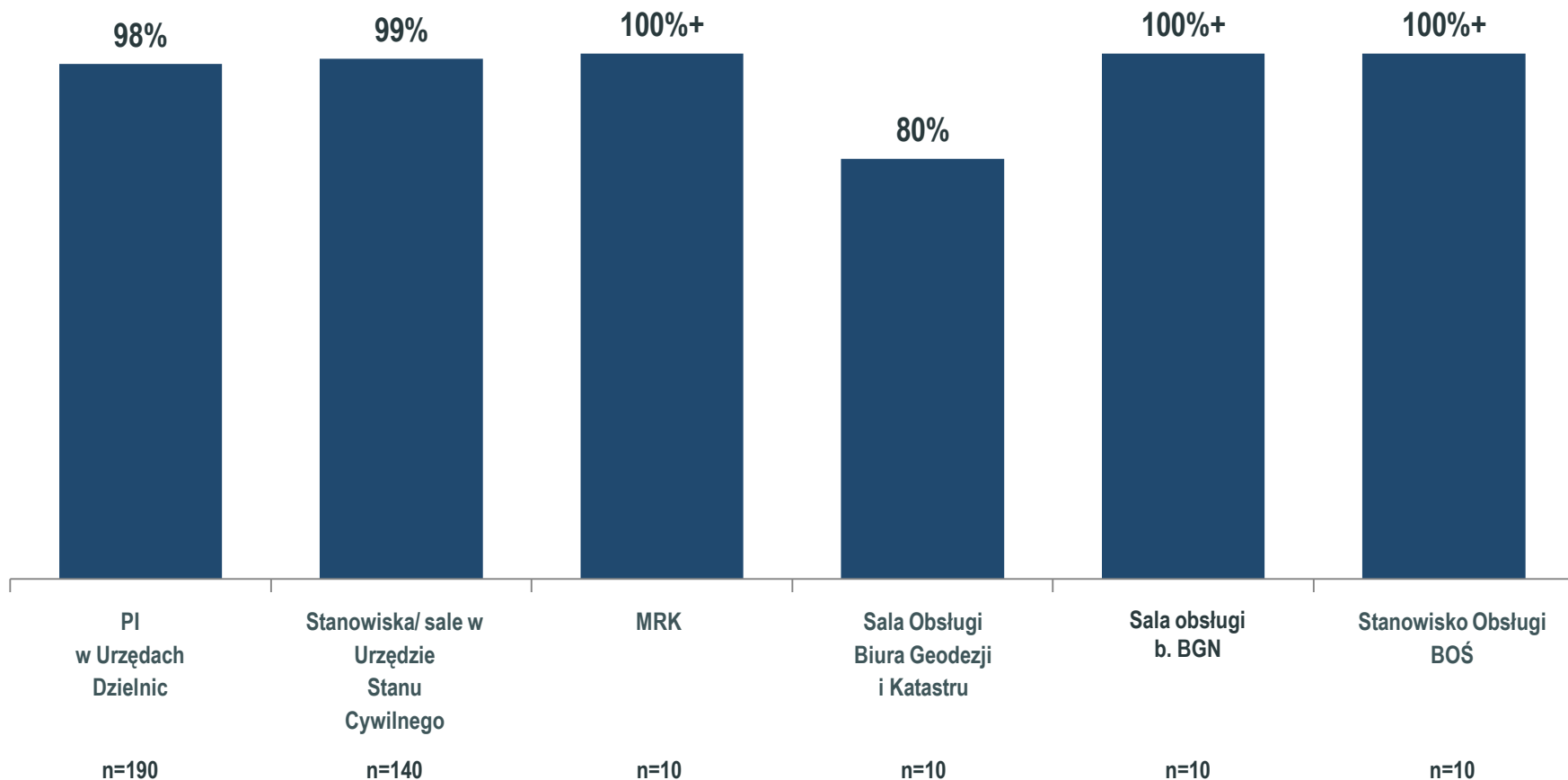


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

**CZY URZĘDNIK UŻYWAŁ ZROZUMIAŁEJ TERMINOLOGII?**

(% ODPOWIEDZI TAK)

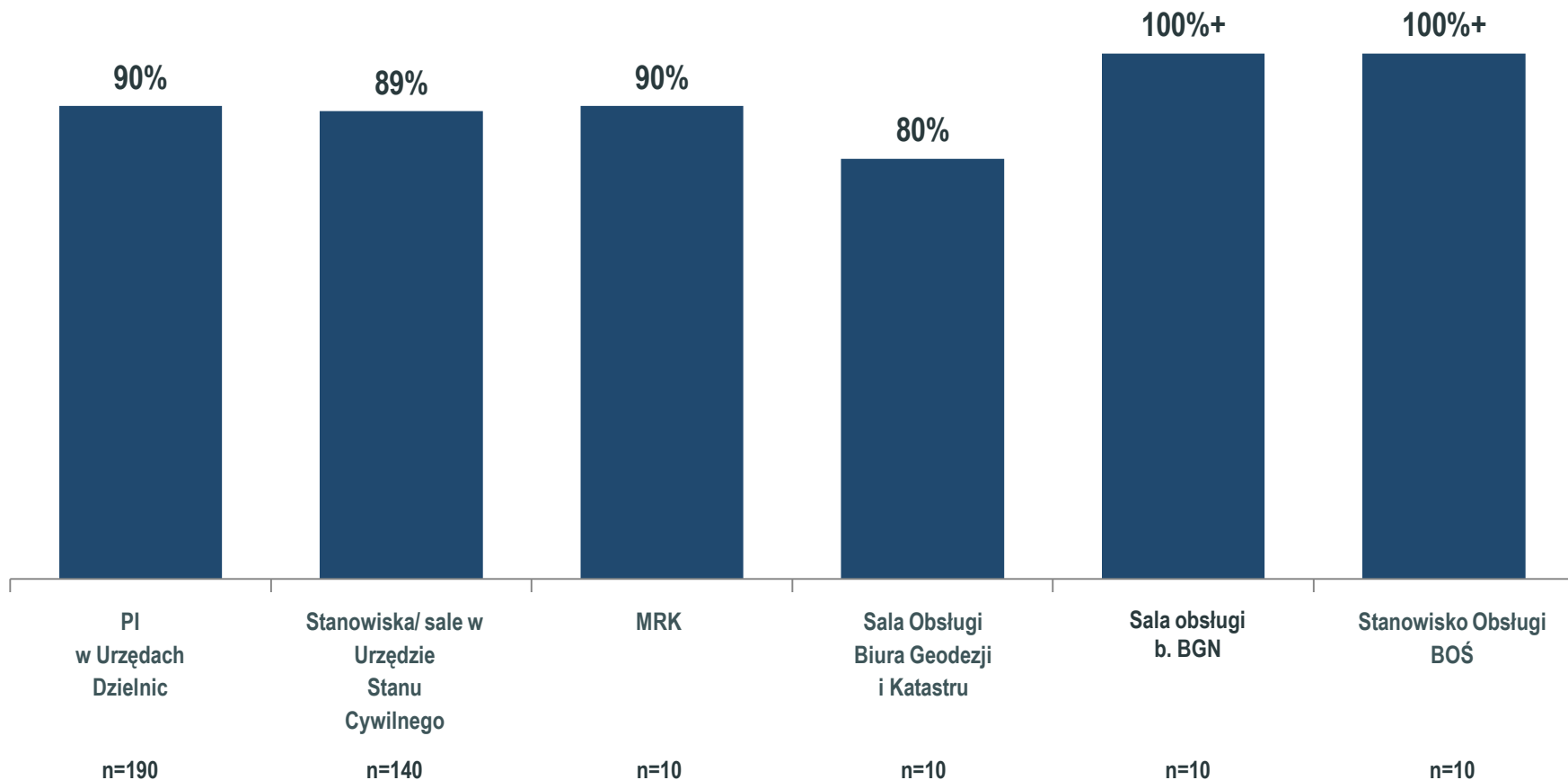


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

**CZY URZĘDNIK UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB KOMPETENTNY?**

(% ODPOWIEDZI TAK)

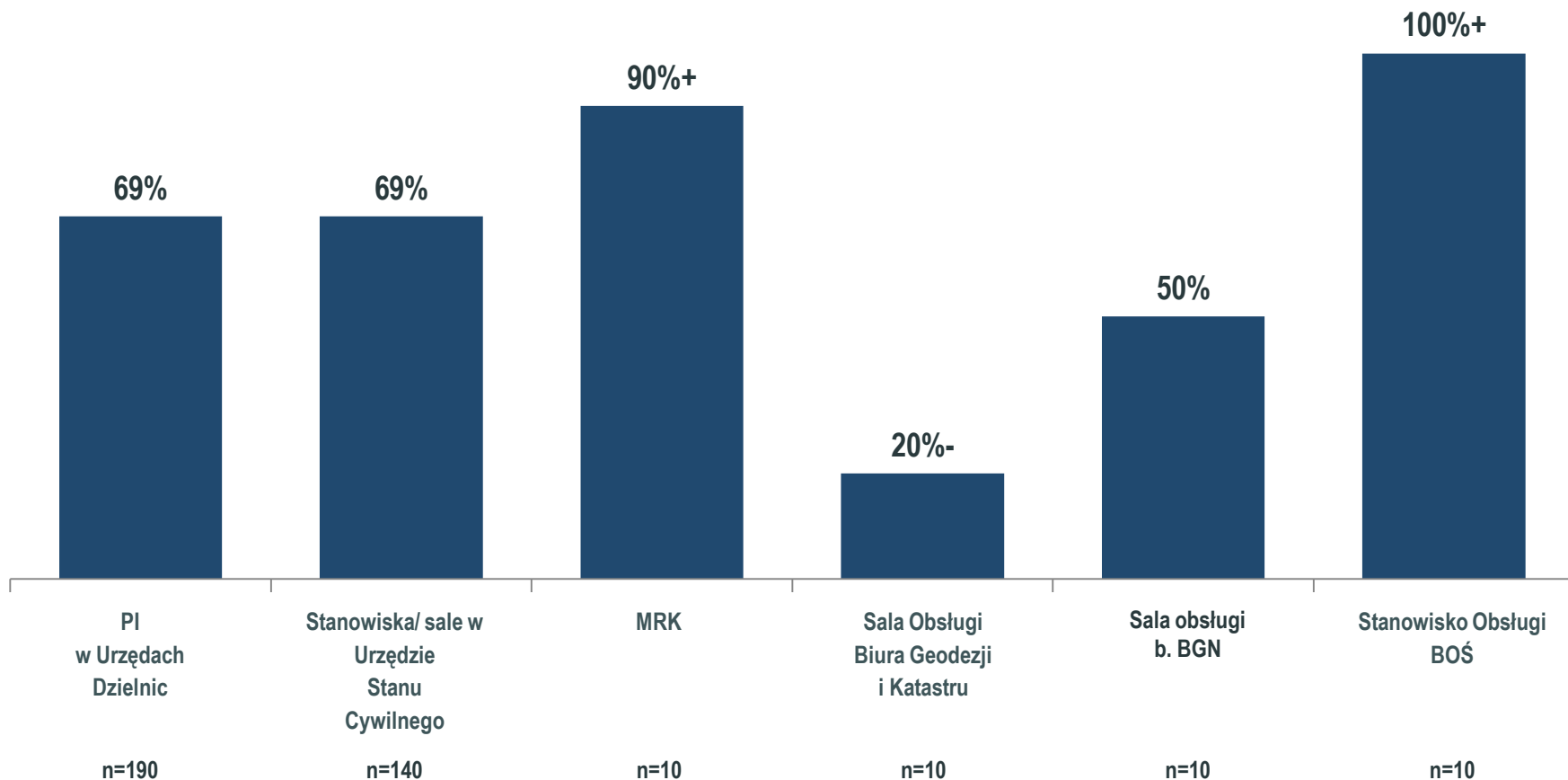


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

**CZY URZĘDNIK DOPYTYWAŁ O SZCZEGÓŁY PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY?**

(% ODPOWIEDZI TAK)

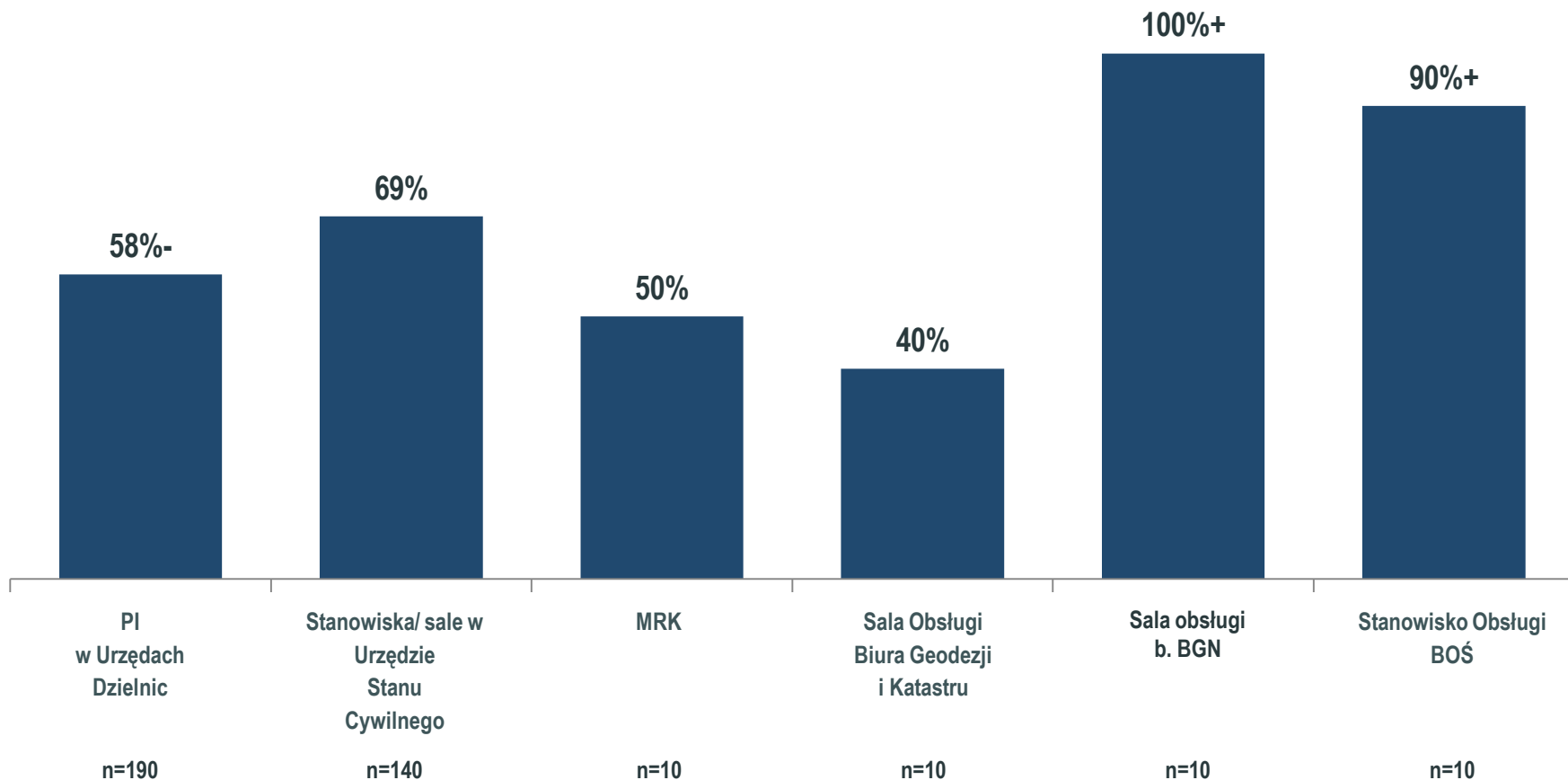


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

**CZY URZĘDNIK WYJAŚNIAŁ EWENTUALNE PRZERWY W ROZMOWIE?**

(% ODPOWIEDZI TAK)



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

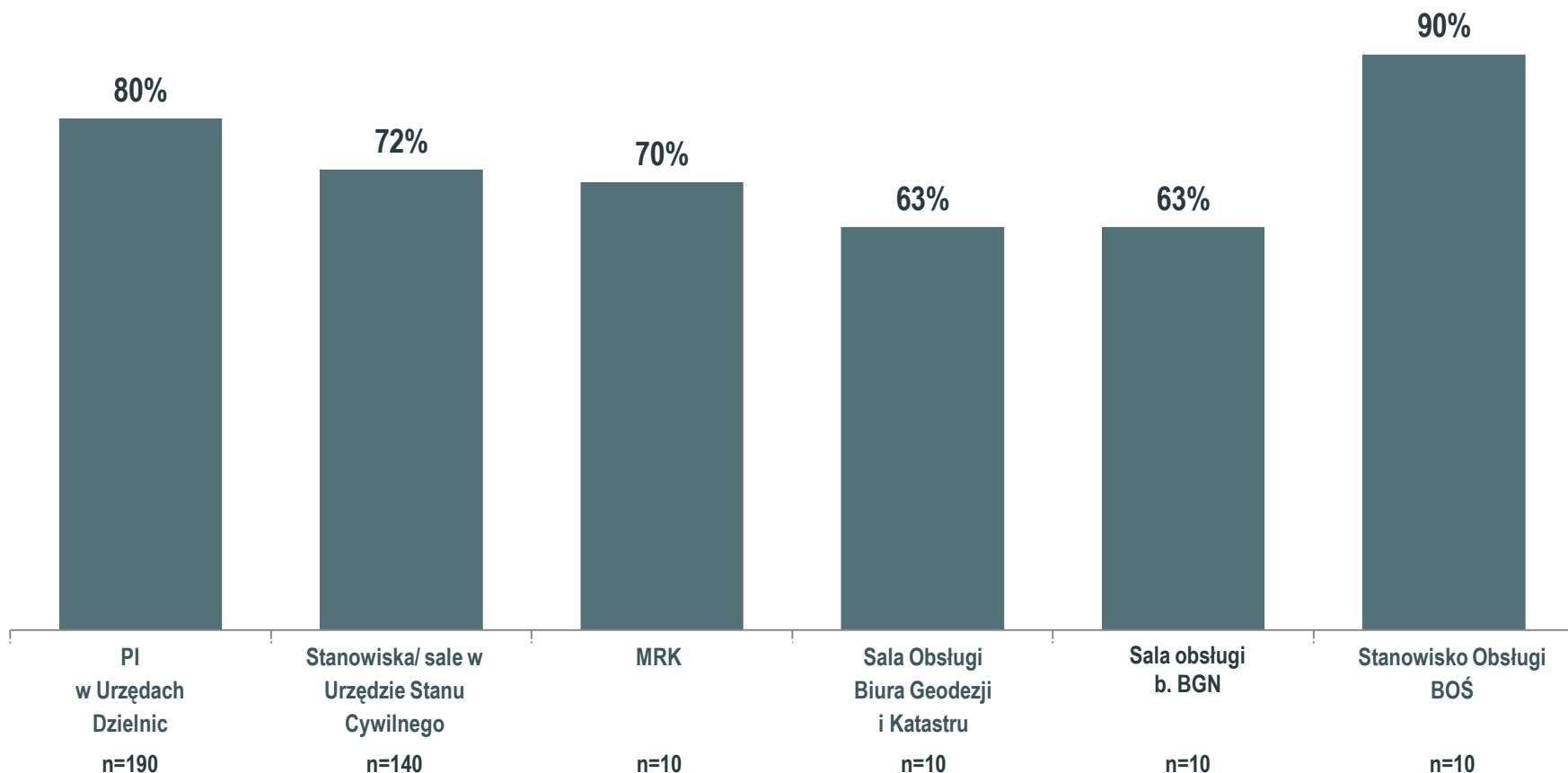
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE DOKUMENTY



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

(ROZKŁAD PO WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZI „NIE DOTYCZY”)

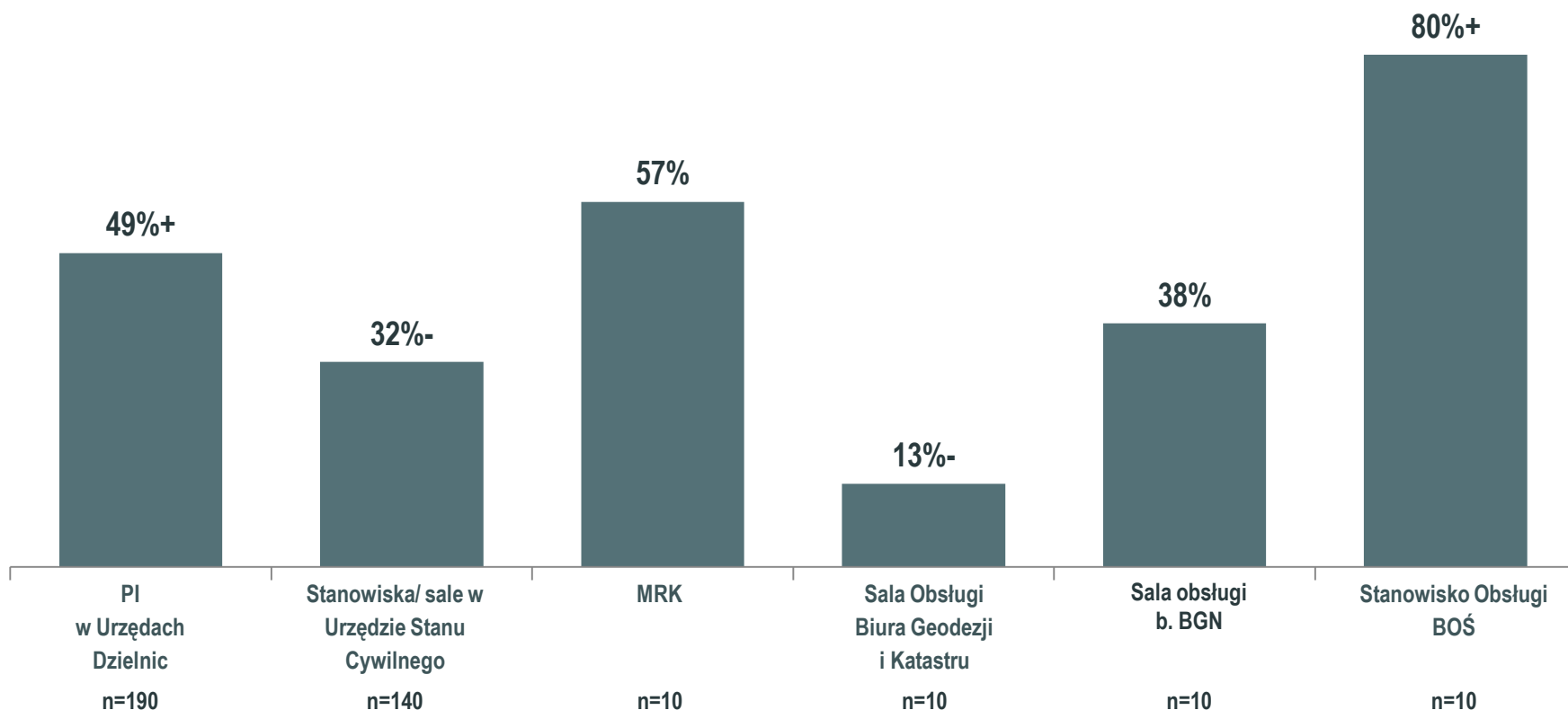
KANTAR MILWARD BROWN



# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE OPŁATY/  
BRAK OPŁAT



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

(ROZKŁAD PO WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZI „NIE DOTYCZY”)

KANTAR MILWARD BROWN

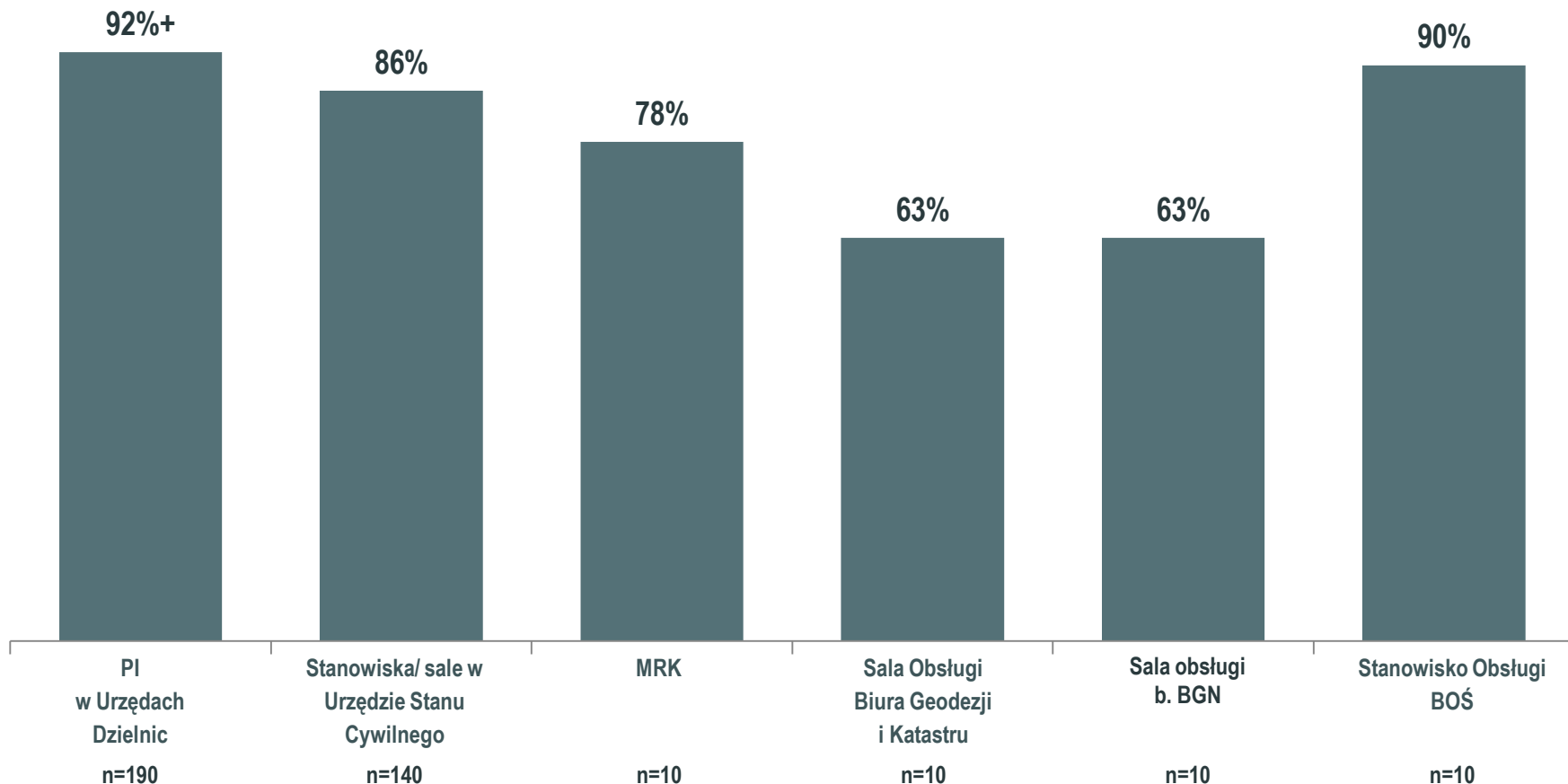




# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE ZŁOŻENIA  
DOKUMENTÓW



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

(ROZKŁAD PO WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZI „NIE DOTYCZY”)

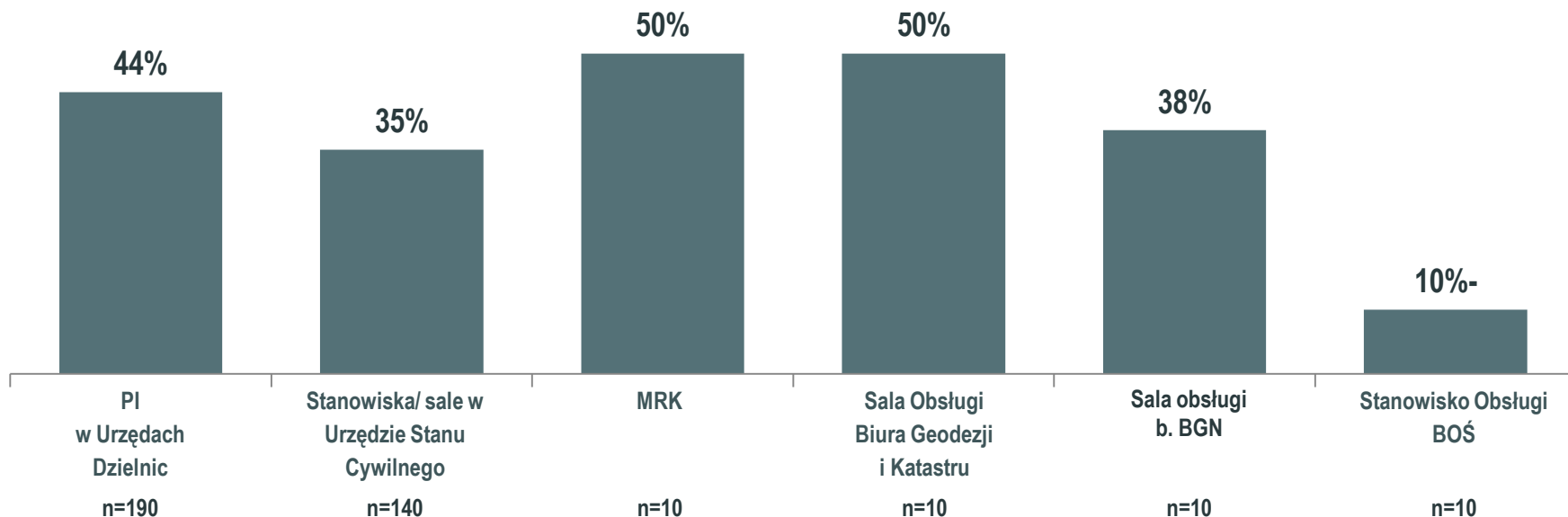
KANTAR MILWARD BROWN



# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

**TERMIN ODPOWIEDZI  
(CZAS OCZEKIWANIA  
NA ROZPATRZENIE)**



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

(ROZKŁAD PO WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZI „NIE DOTYCZY”)

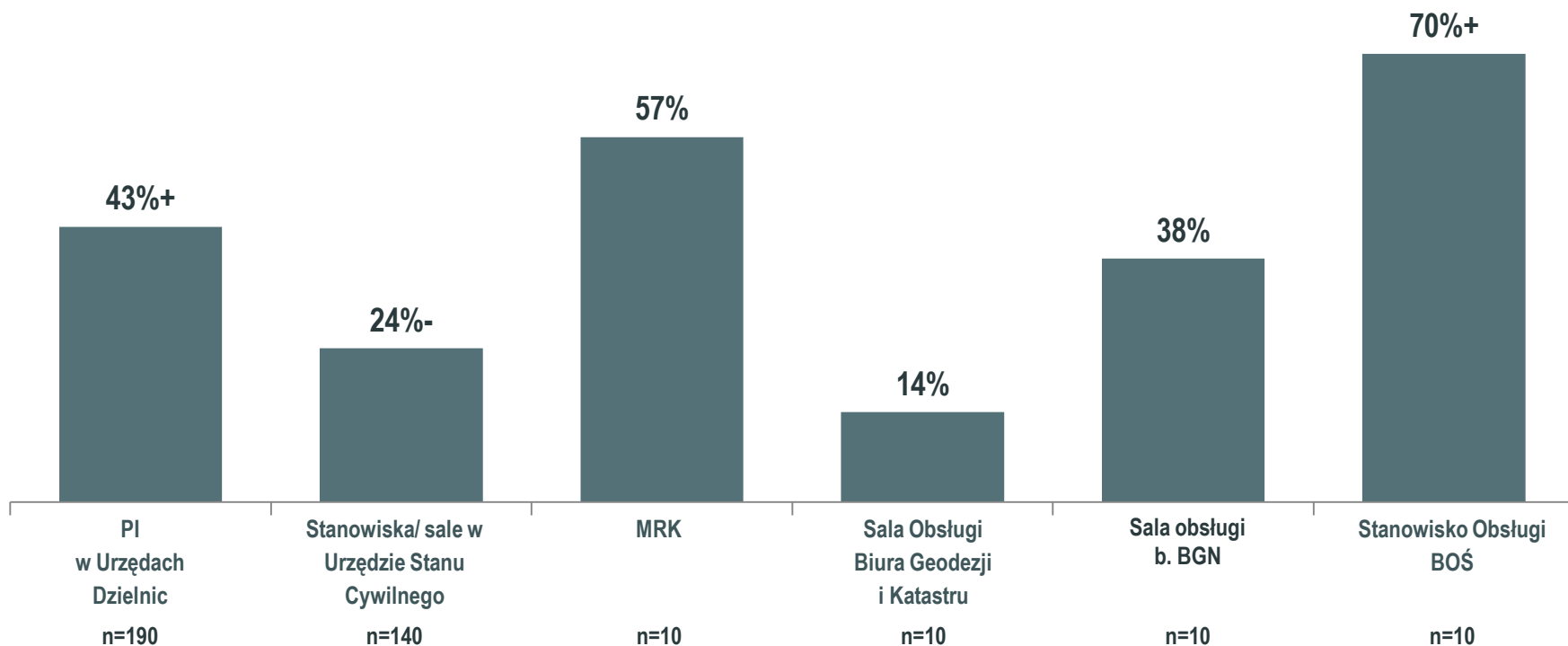
**KANTAR** MiłWARD BROWN



# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE  
UISZCZENIA OPŁATY



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

(ROZKŁAD PO WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZI „NIE DOTYCZY”)

KANTAR MiłWARD BROWN



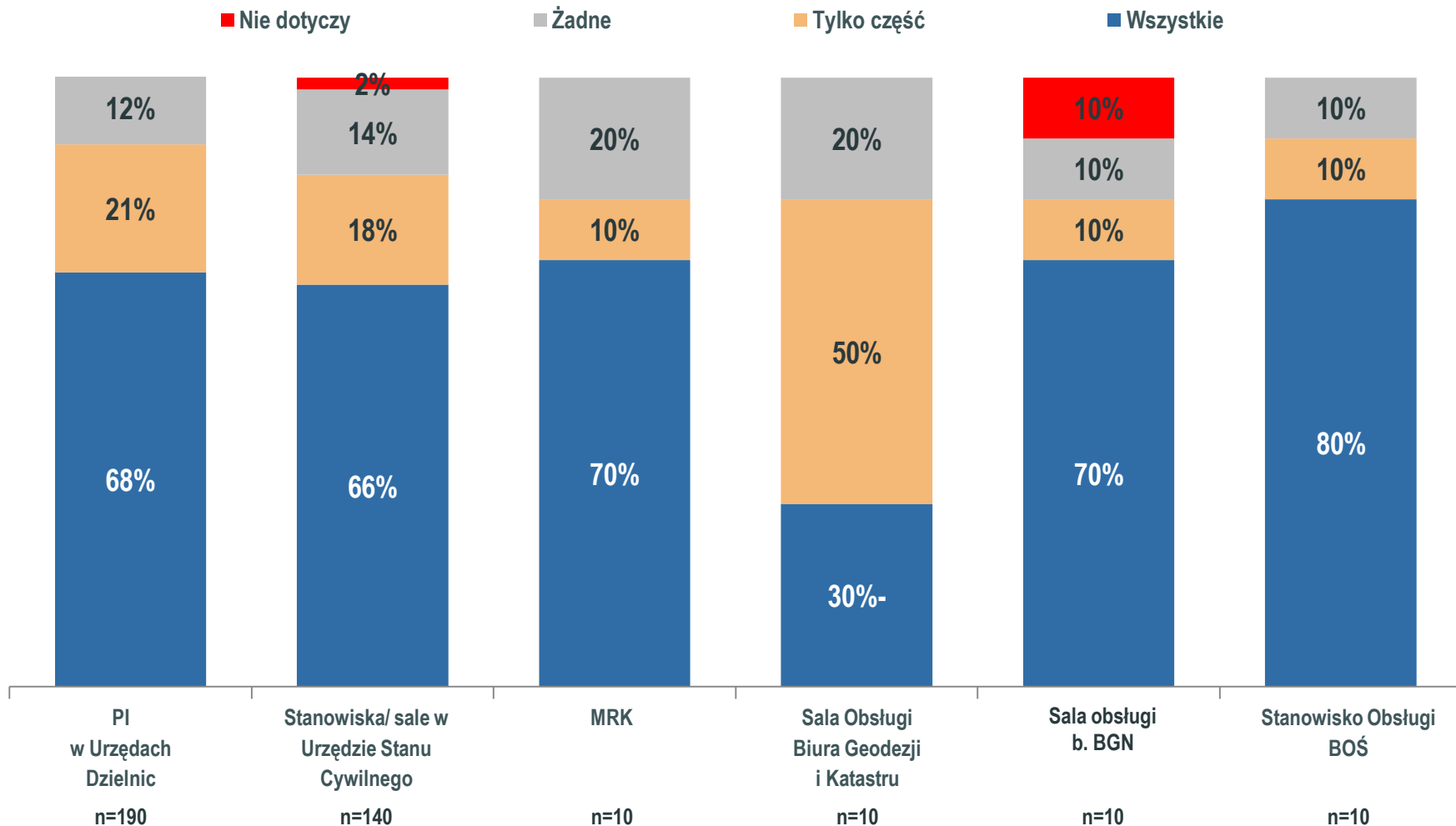
# Urzędnik – prawidłowe informacje

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – prawidłowe informacje

CZY INFORMACJE UDZIELONE PRZEZ URZĘDNIKA BYŁY PRAWIDŁOWE?



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

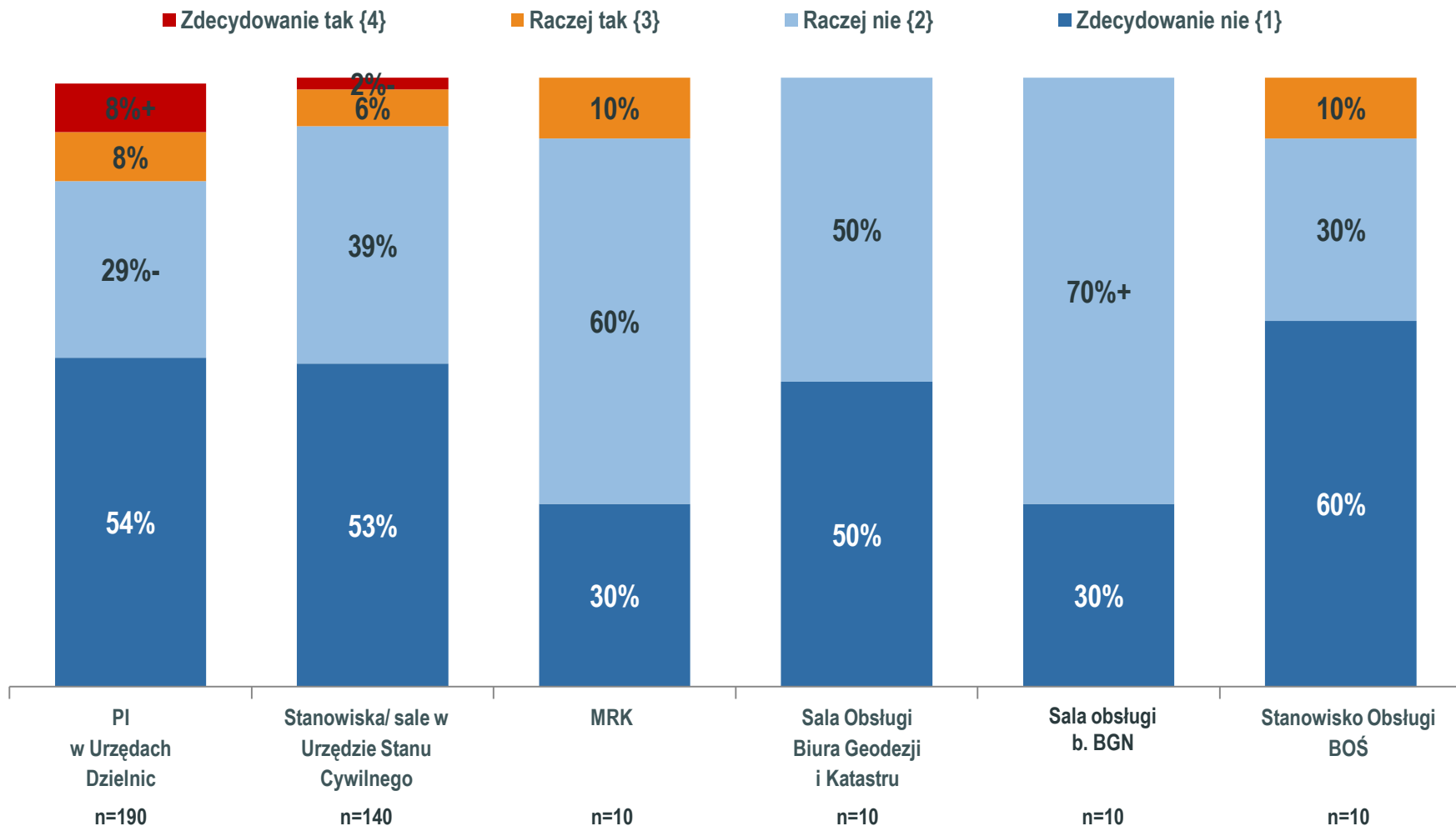
# Urzędnik – odczucia audytora

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – odczucia audytora

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHĘĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?



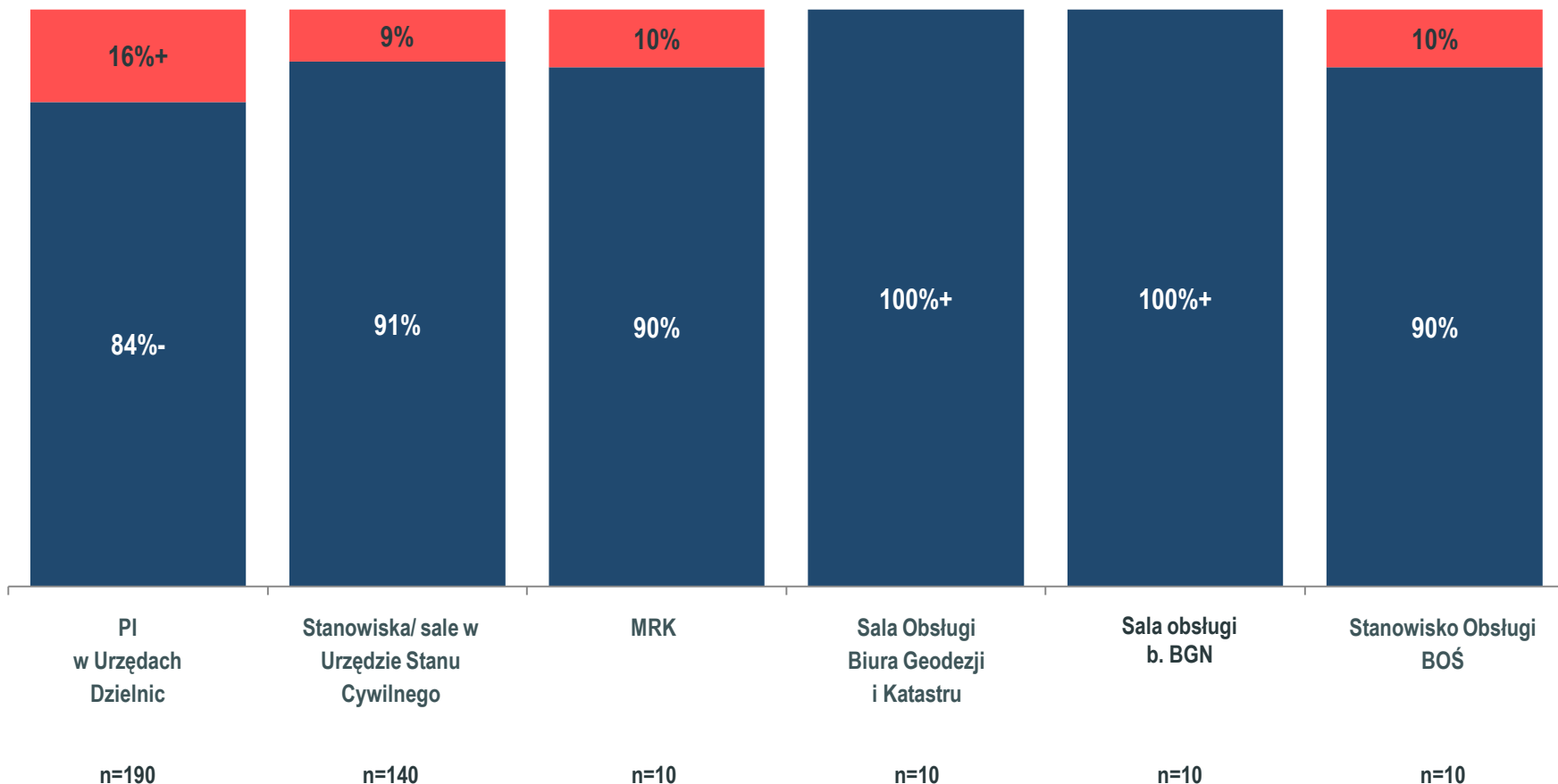
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – odczucia audytora

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHĘĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi TAK

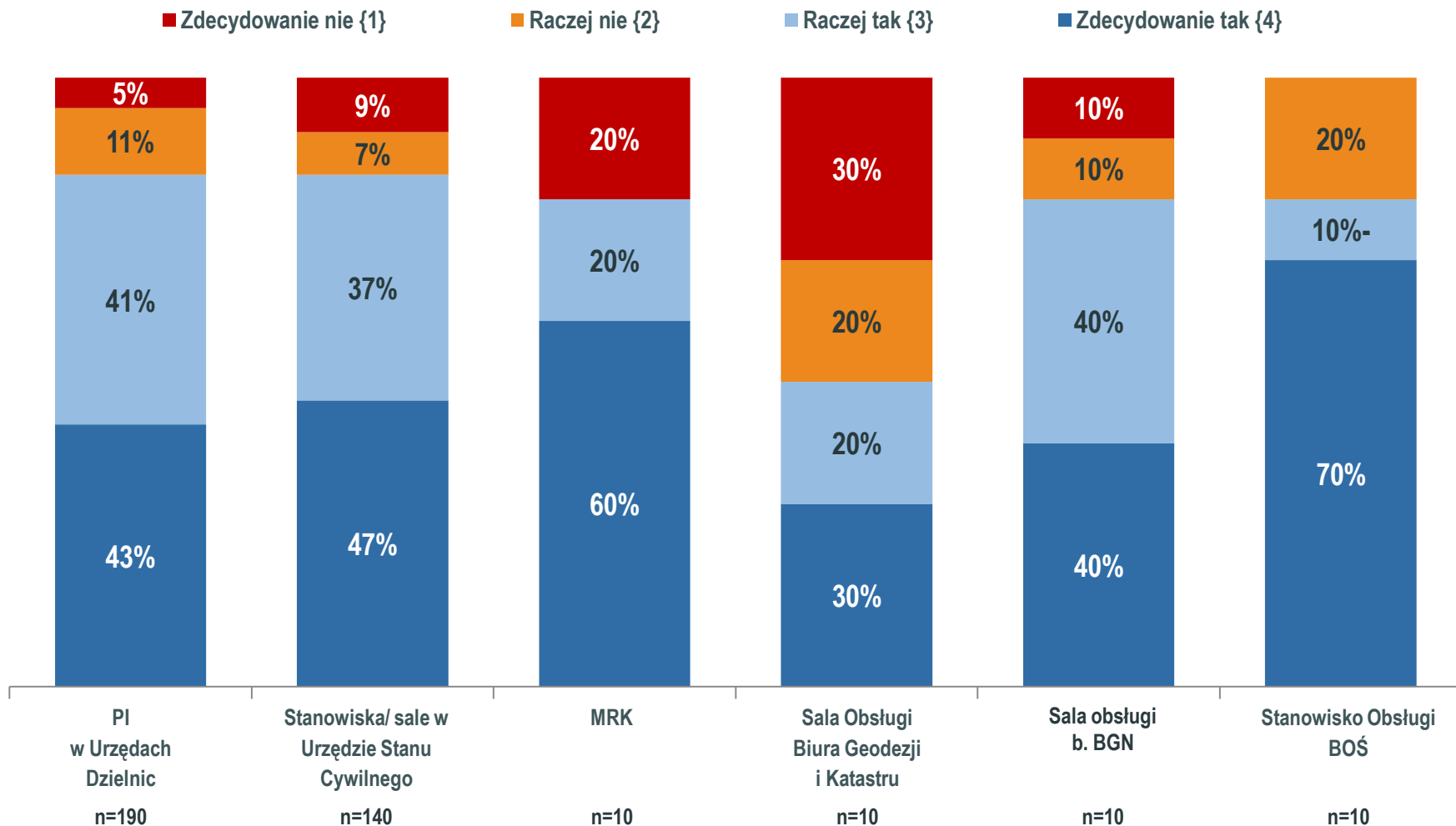
■ Odpowiedzi NIE





# Urzędnik – odczucia audytora

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?



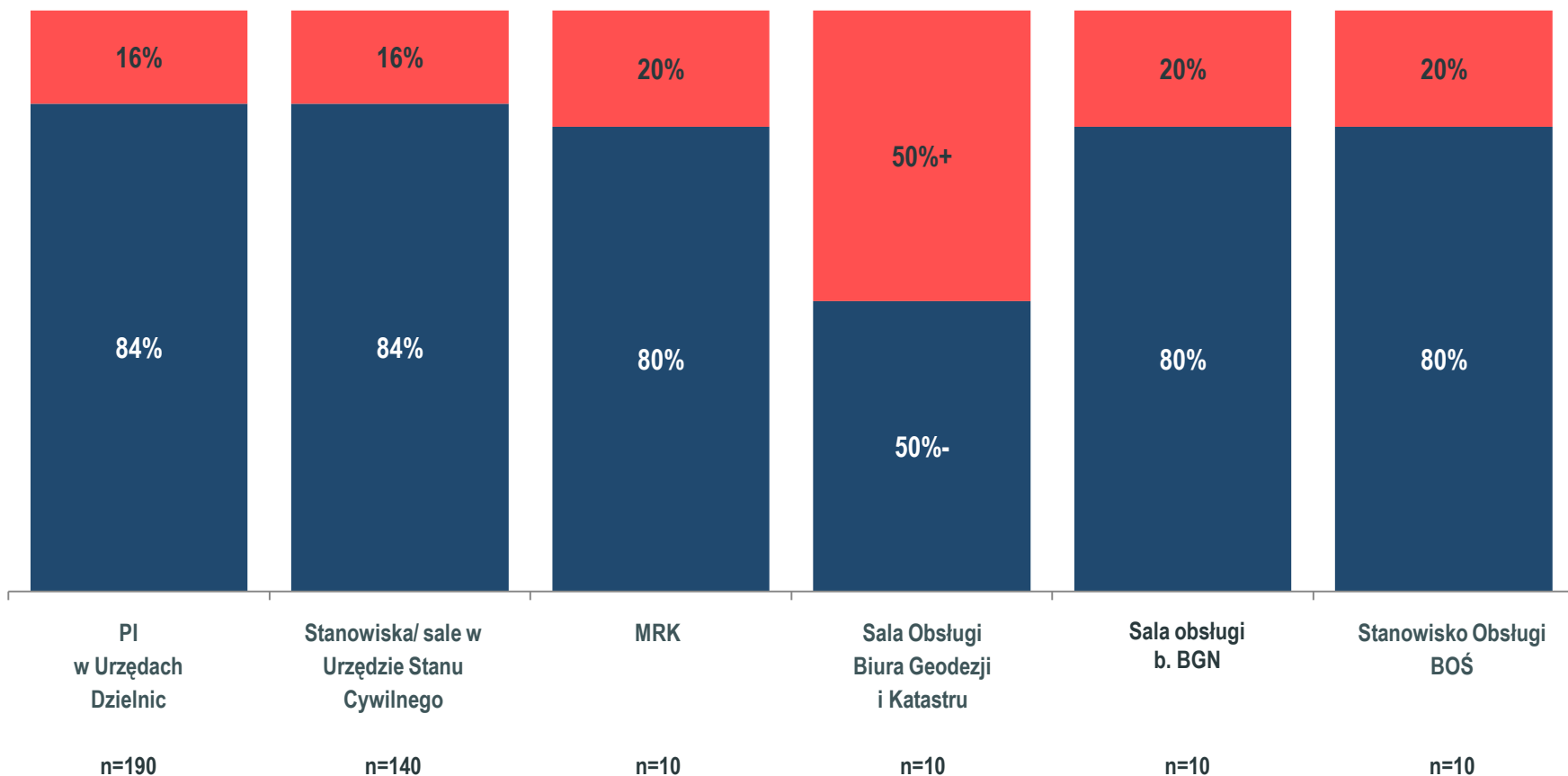
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – odczucia audytora

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi NIE

■ Odpowiedzi TAK



# Wyniki dla Urzędów Dzielnic

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY



# Czas oczekiwania na obsługę

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Czas oczekiwania na obsługę

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	ŚREDNIA LICZBA SYGNAŁÓW PRZED ODEBRANIEM TELEFONU	ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA ODEBRANIE TELEFONU (W MINUTACH)	ŚREDNIA LICZBA PRZEKIEROWAŃ/ ODEŚLAŃ
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bemowo	2,3	0,8	0,5
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Białołęka	4,0	0,1	0,5
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bielany	1,6	0,8	1,1
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów	1,7	0,8	0,1
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ochota	1,9	1,0	0,4
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe	1,4	1,0	0,2
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Północ	2,5	0,5	0,8
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Rembertów	2,0	0,2	0,5
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście	1,9	0,1	0,9
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Targówek	2,5	1,0	0
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursus	4,4	1,5	0,5
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursynów	3,1	0,6	0,6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wawer	1,8	0,9	0,1
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wesoła	2,4	0,2	0,2
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wilanów	2,6	0,4	0,3
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Włochy	2,0	0,8	0,4
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wola	1,9	0,3	0,4
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Żoliborz	1,9	0,9	0,7

Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)



# Czas oczekiwania na obsługę

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO M.ST. WARSZAWY

KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	ŚREDNIA LICZBA SYGNAŁÓW PRZED ODEBRANIEM TELEFONU	ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA ODEBRANIE TELEFONU (W MINUTACH)	ŚREDNIA LICZBA PRZEKIEROWAŃ/ ODESŁAŃ
Urząd Stanu Cywilnego Białołęka	1,4	1,0	0
Urząd Stanu Cywilnego Bielany	3,2	0,4	0
Urząd Stanu Cywilnego Mokotów	2,4	0,5	0,1
Urząd Stanu Cywilnego Ochota	1,8	0,2	0
Urząd Stanu Cywilnego Praga-Południe	3,6	0,4	0,1
Urząd Stanu Cywilnego Praga-Północ	2,0	0,4	0,2
Urząd Stanu Cywilnego Śródmieście	2,6	1,0	0,2
Urząd Stanu Cywilnego Targówek	4,6	0,2	0,1
Urząd Stanu Cywilnego Ursus	1,4	0,9	0
Urząd Stanu Cywilnego Ursynów	3,0	1,1	0,2
Urząd Stanu Cywilnego Wawer	4,1	0,7	0
Urząd Stanu Cywilnego Wesoła	2,9	1,1	0
Urząd Stanu Cywilnego Wilanów	1,7	0,4	0
Urząd Stanu Cywilnego Wola	3,1	0,8	0,3

Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

---

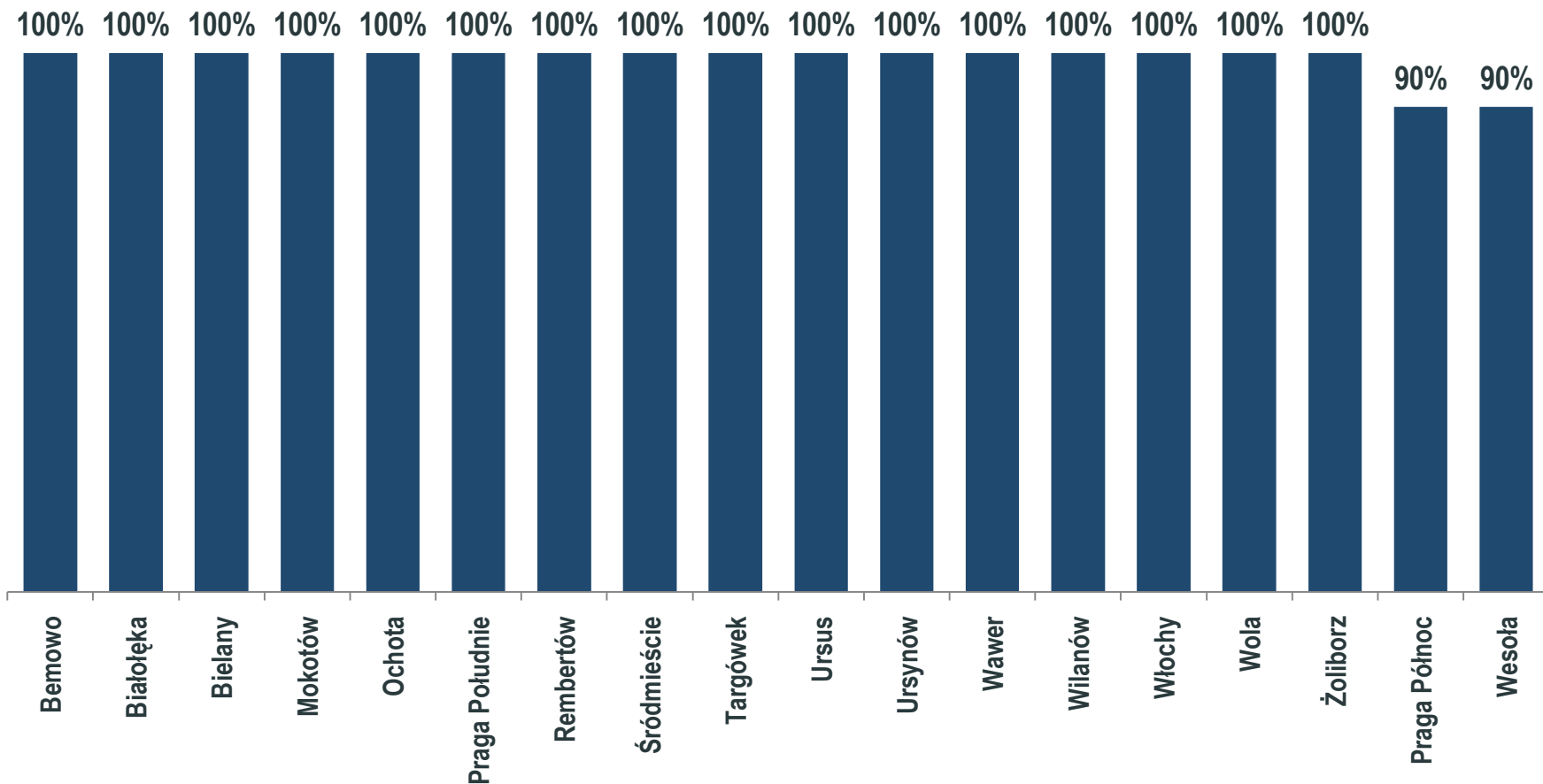
BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK PRZYWITAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

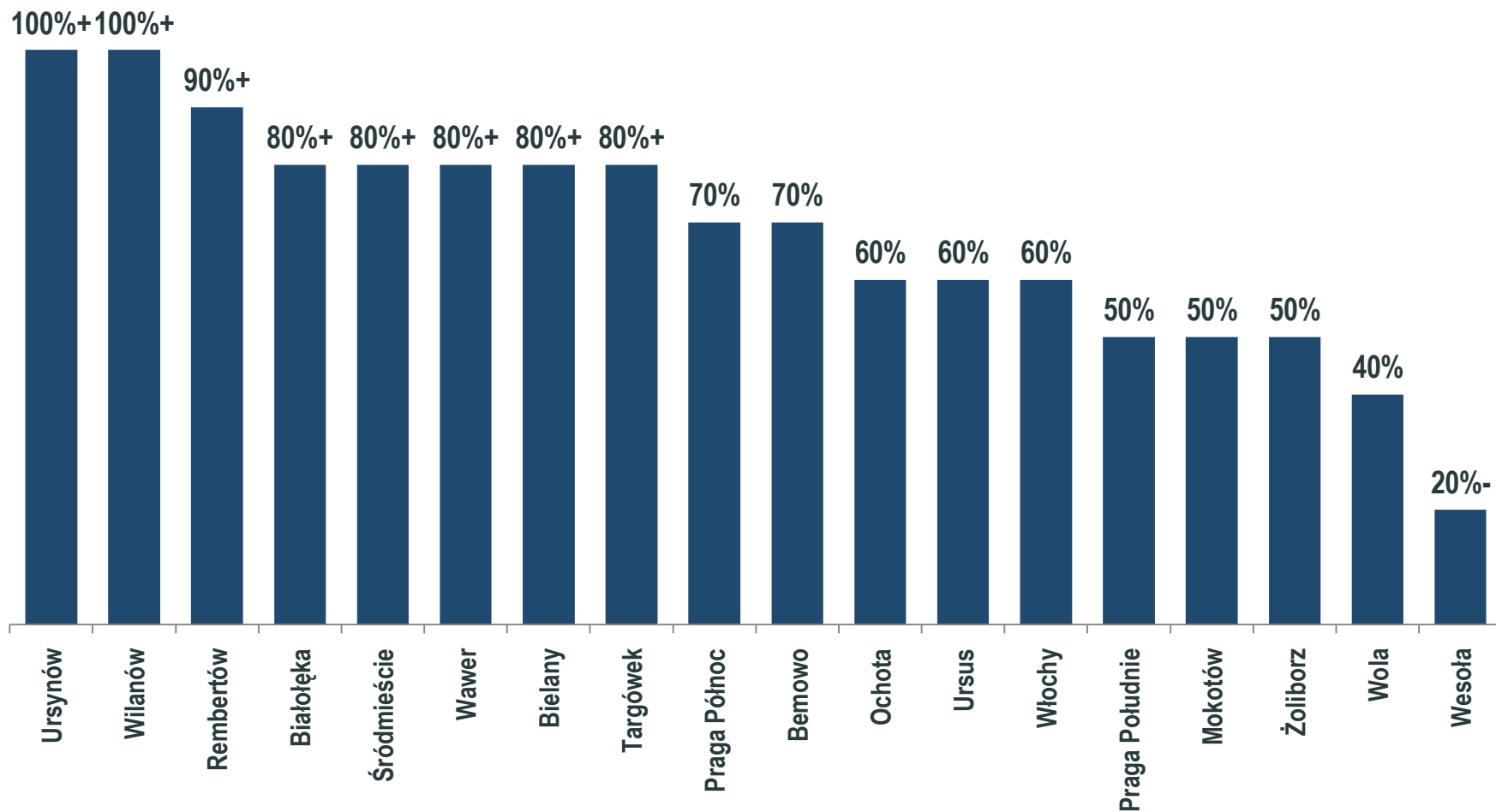


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK PRZEDSTAWIŁ SIĘ IMIENIEM I NAZWISKIEM?

(% ODPOWIEDZI TAK)



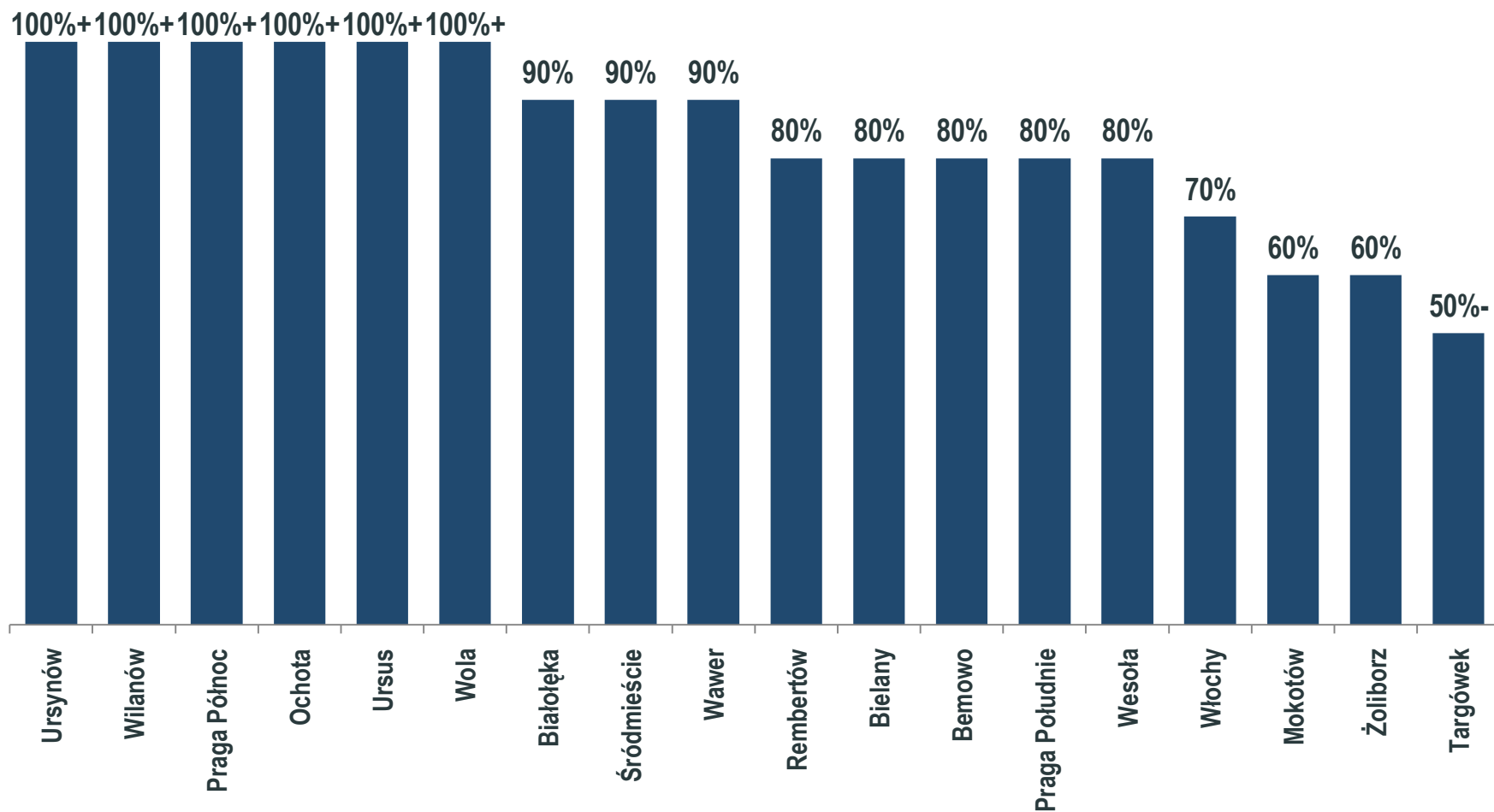
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK W POWITANIU PODAŁ NAZWĘ INSTYTUCJI?

(% ODPOWIEDZI TAK)



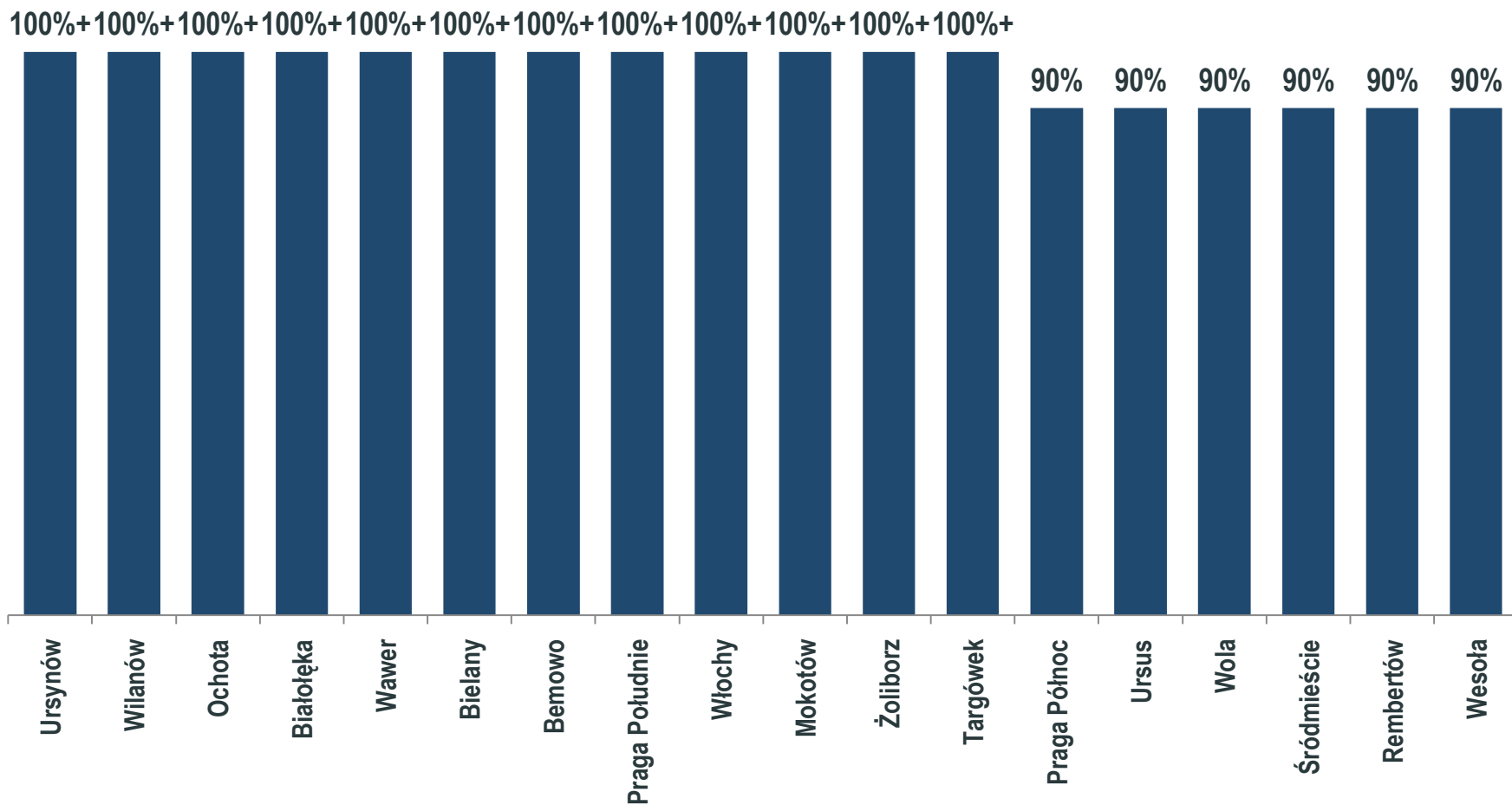
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK MÓWIŁ CIEPŁYM NATURALNYM TONEM?

(% ODPOWIEDZI TAK)



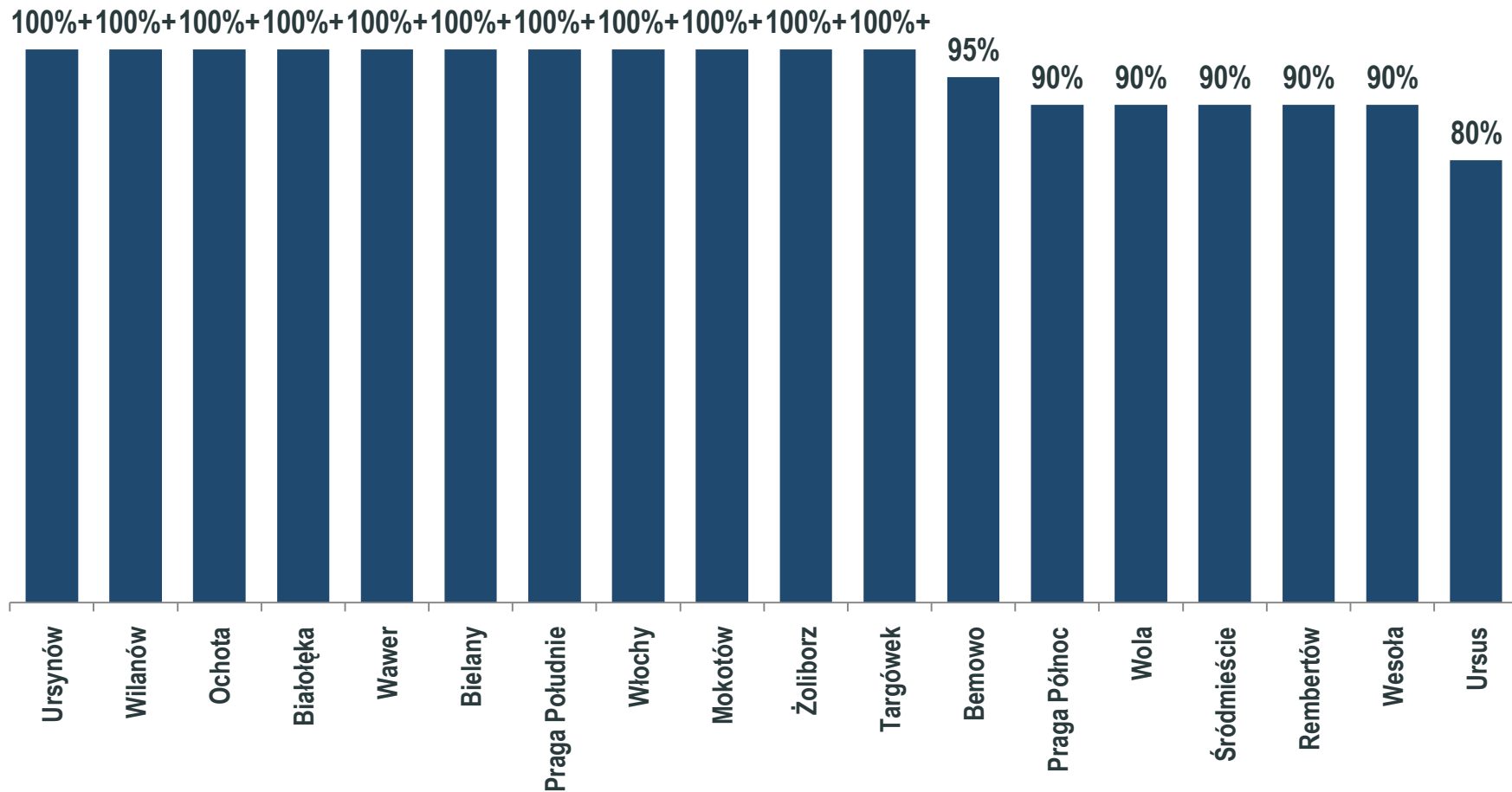
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK UŻYWAŁ ZWROTÓW GRZECZNOŚCIOWYCH?

(% ODPOWIEDZI TAK)



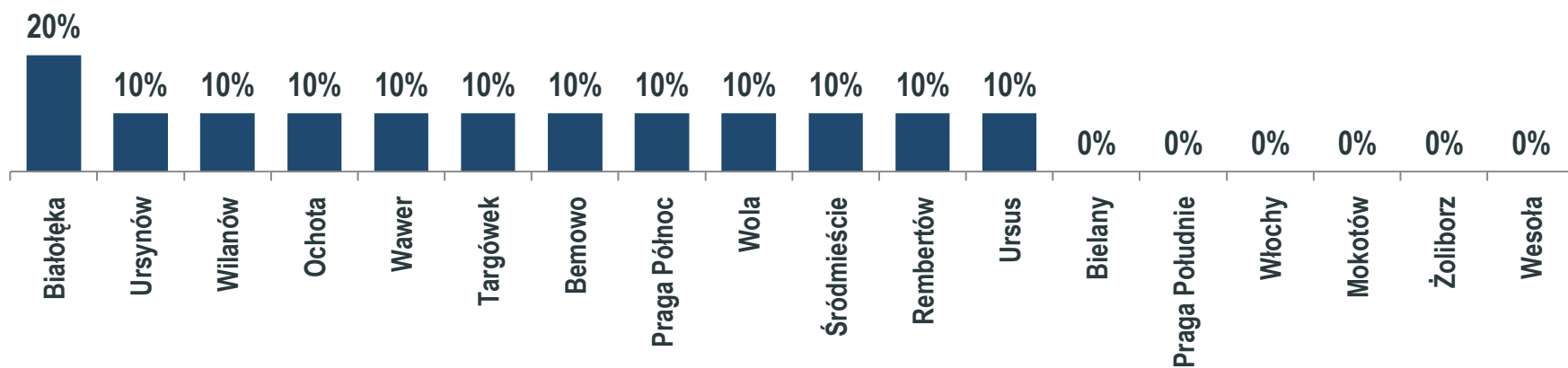
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK UŻYWAŁ ZWROTÓW NEGATYWNYCH?

(% ODPOWIEDZI TAK)



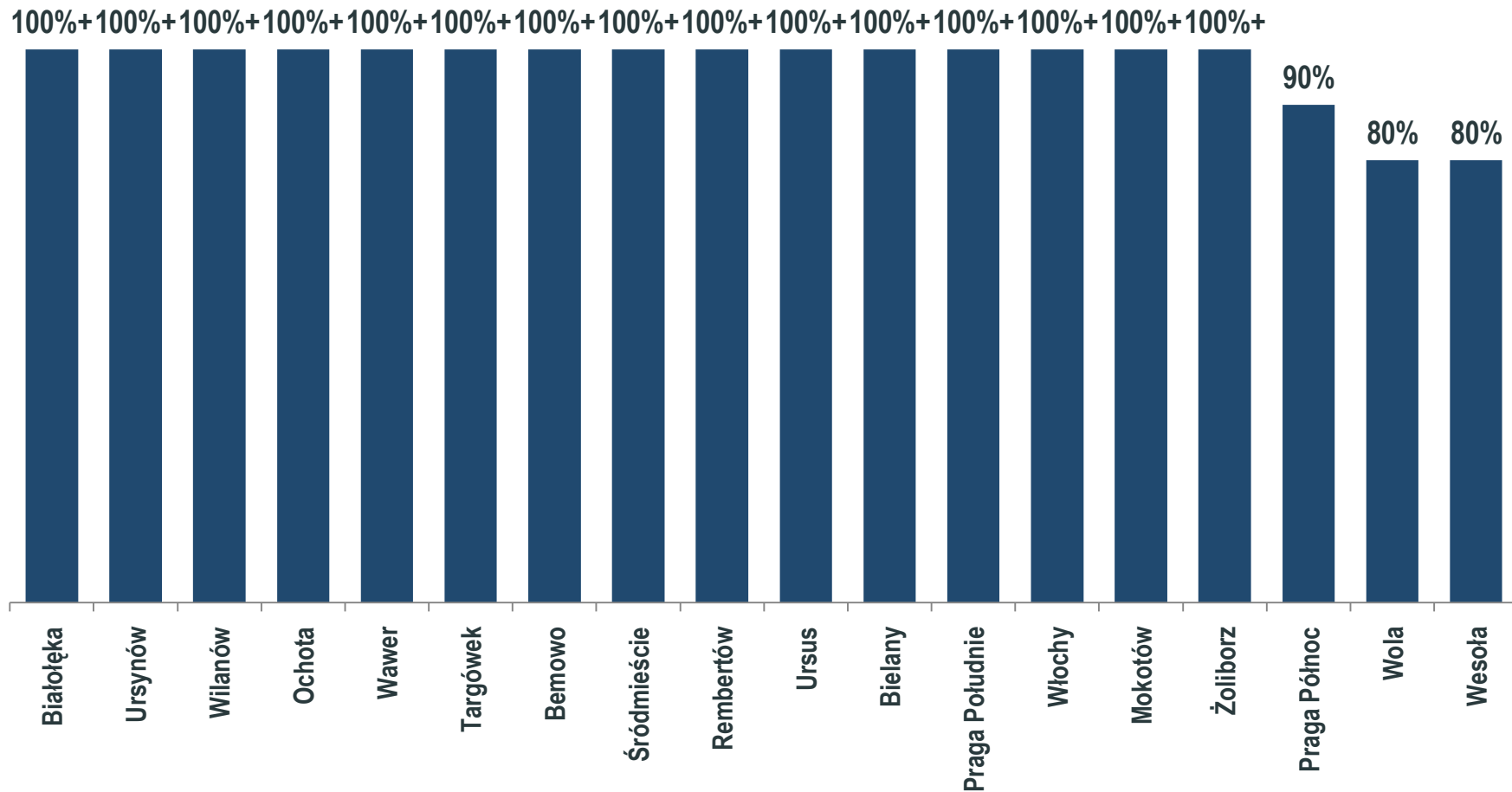
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urządnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK BYŁ UPRZEJMY I MIŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)



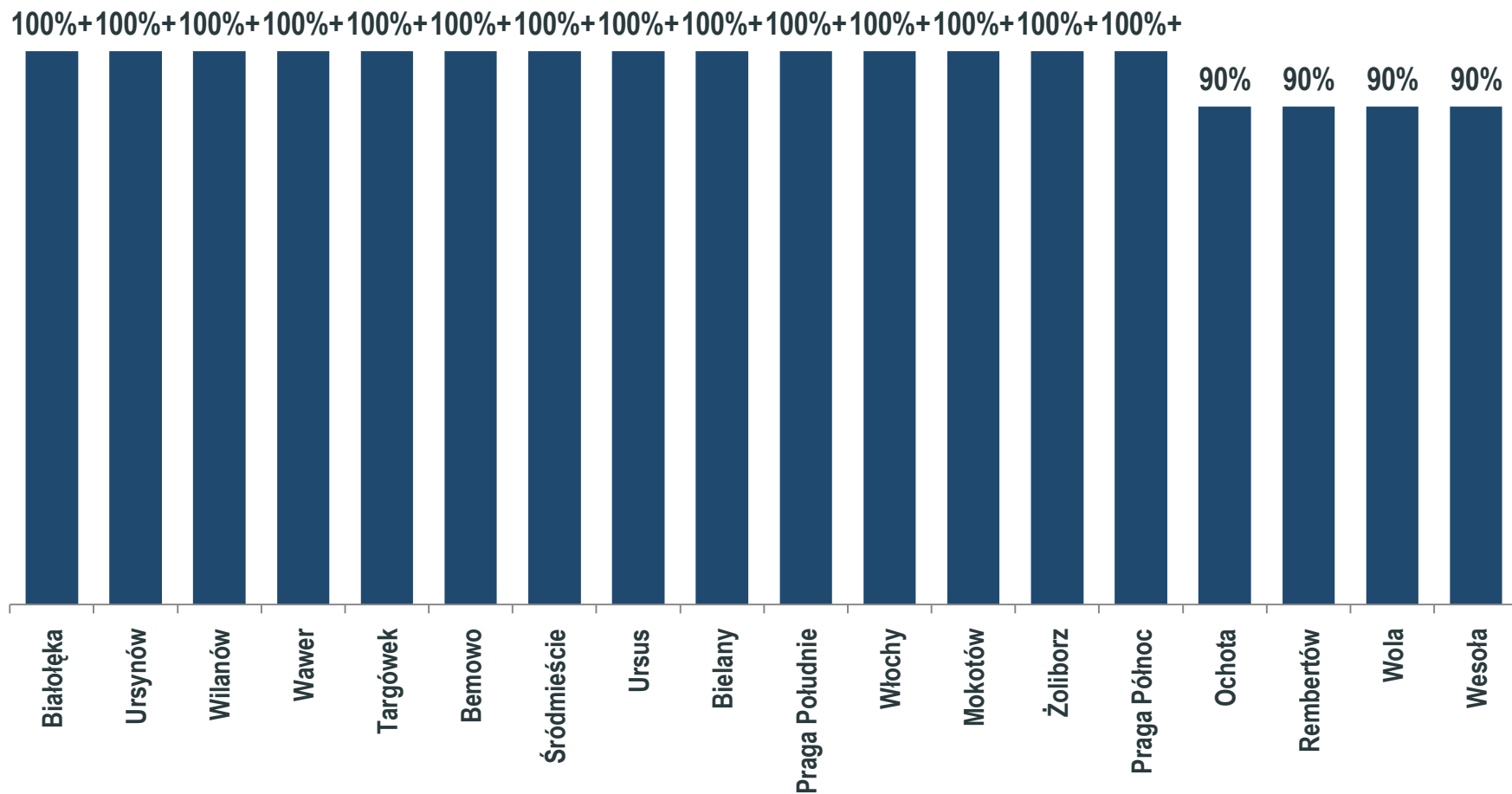
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK MÓWIŁ WYRAŹNIE (MIAŁ DOBRĄ DYKCJĘ)?

(% ODPOWIEDZI TAK)



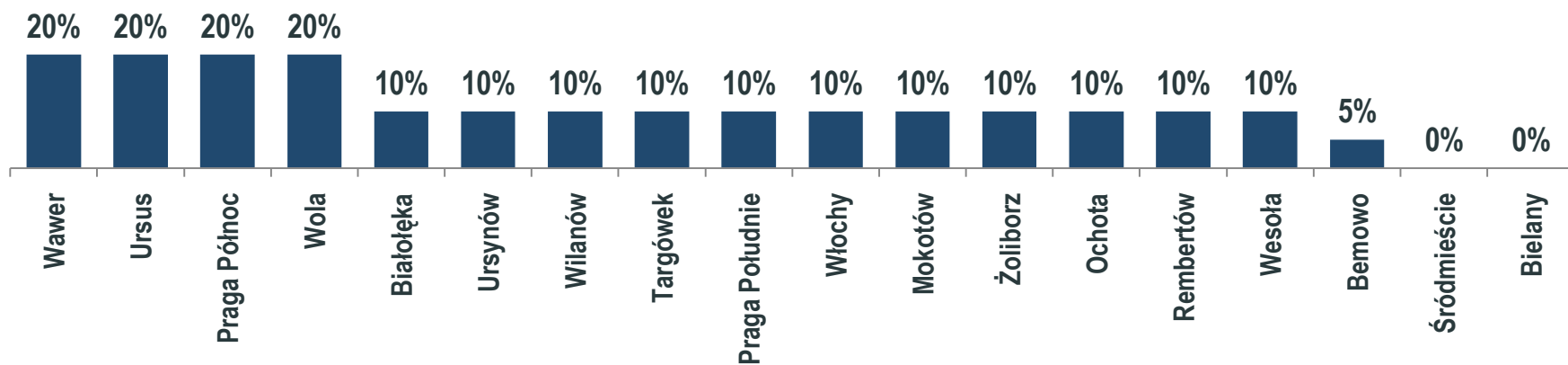
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK OKAZYWAŁ ZNIECIERPLIWIEŃ?

(% ODPOWIEDZI TAK)



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

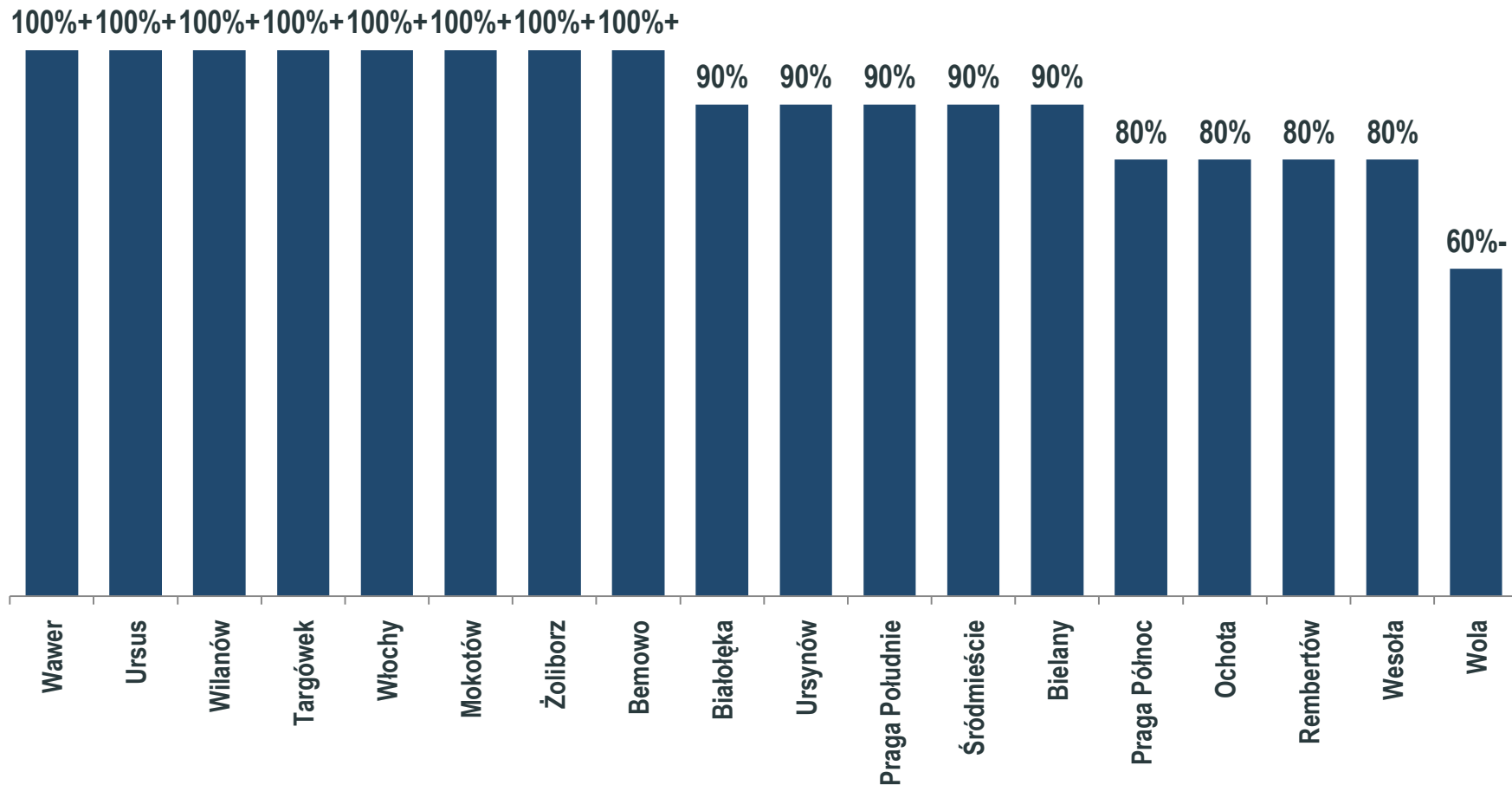


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK POŚWIĘCIŁ CI ODPOWIEDNIĄ ILOŚĆ CZASU I UWAGI?

(% ODPOWIEDZI TAK)



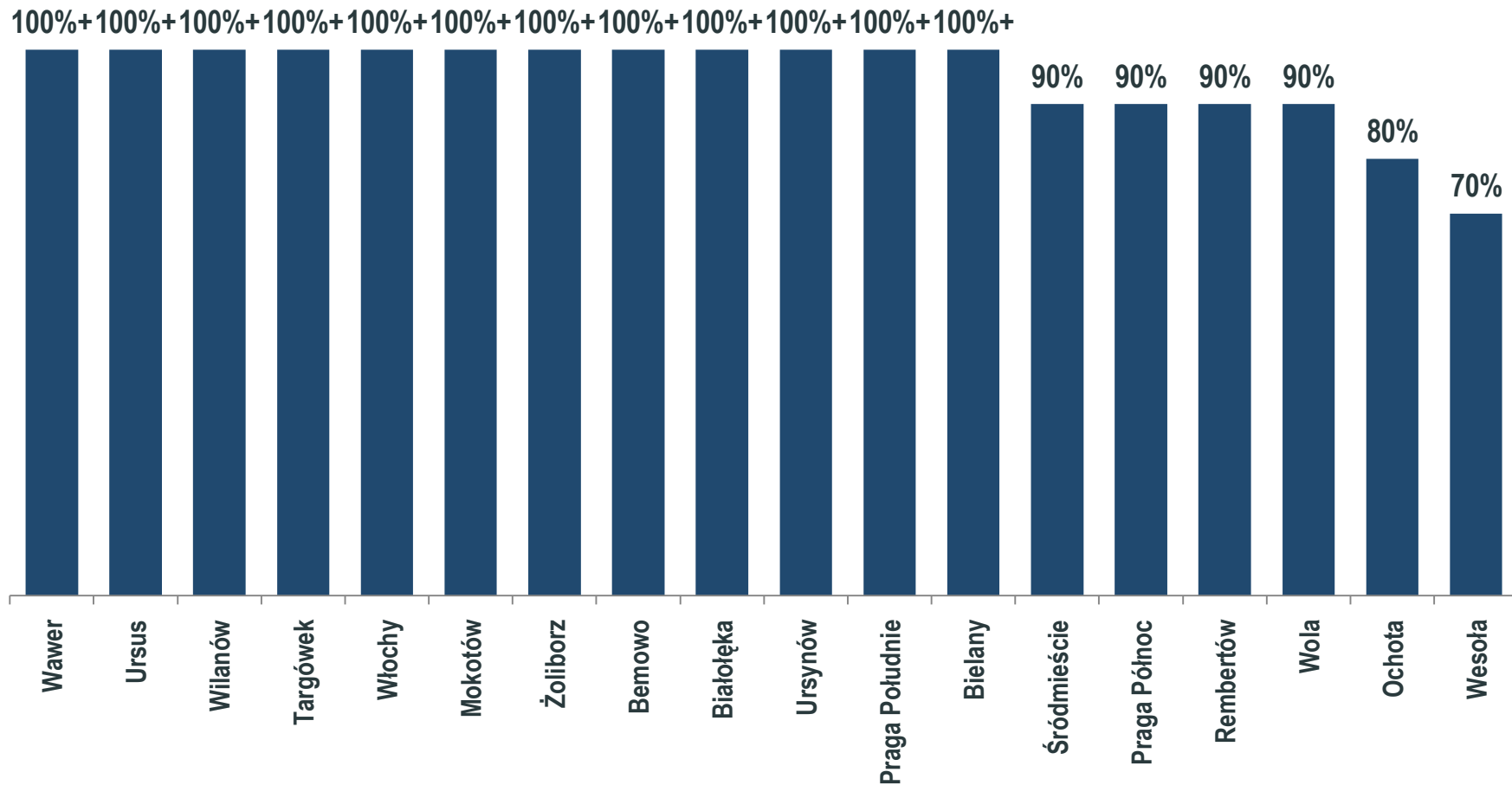
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urządnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK POŻEGNAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



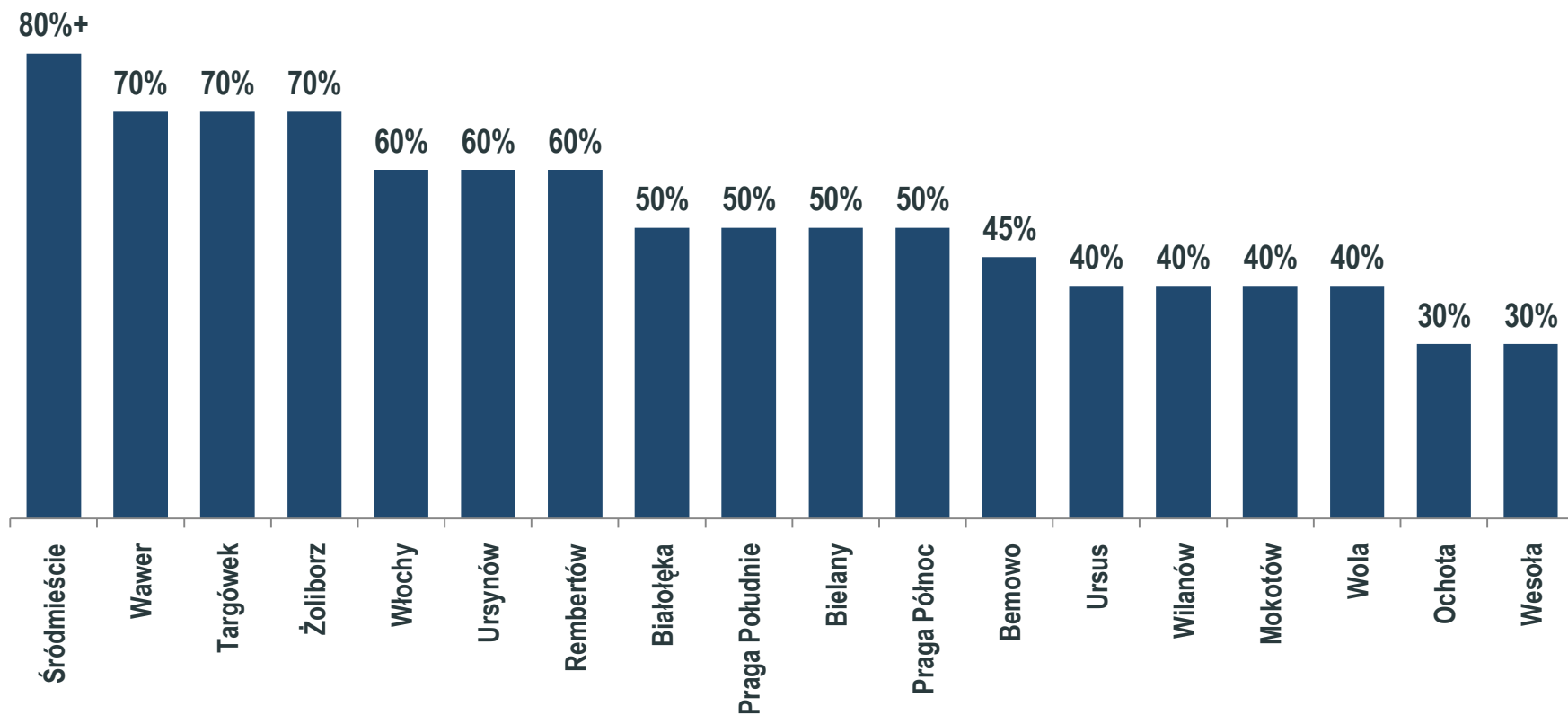
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK ODŁOŻYŁ SŁUCHAWKĘ JAKO PIERWSZY?

(% ODPOWIEDZI TAK)



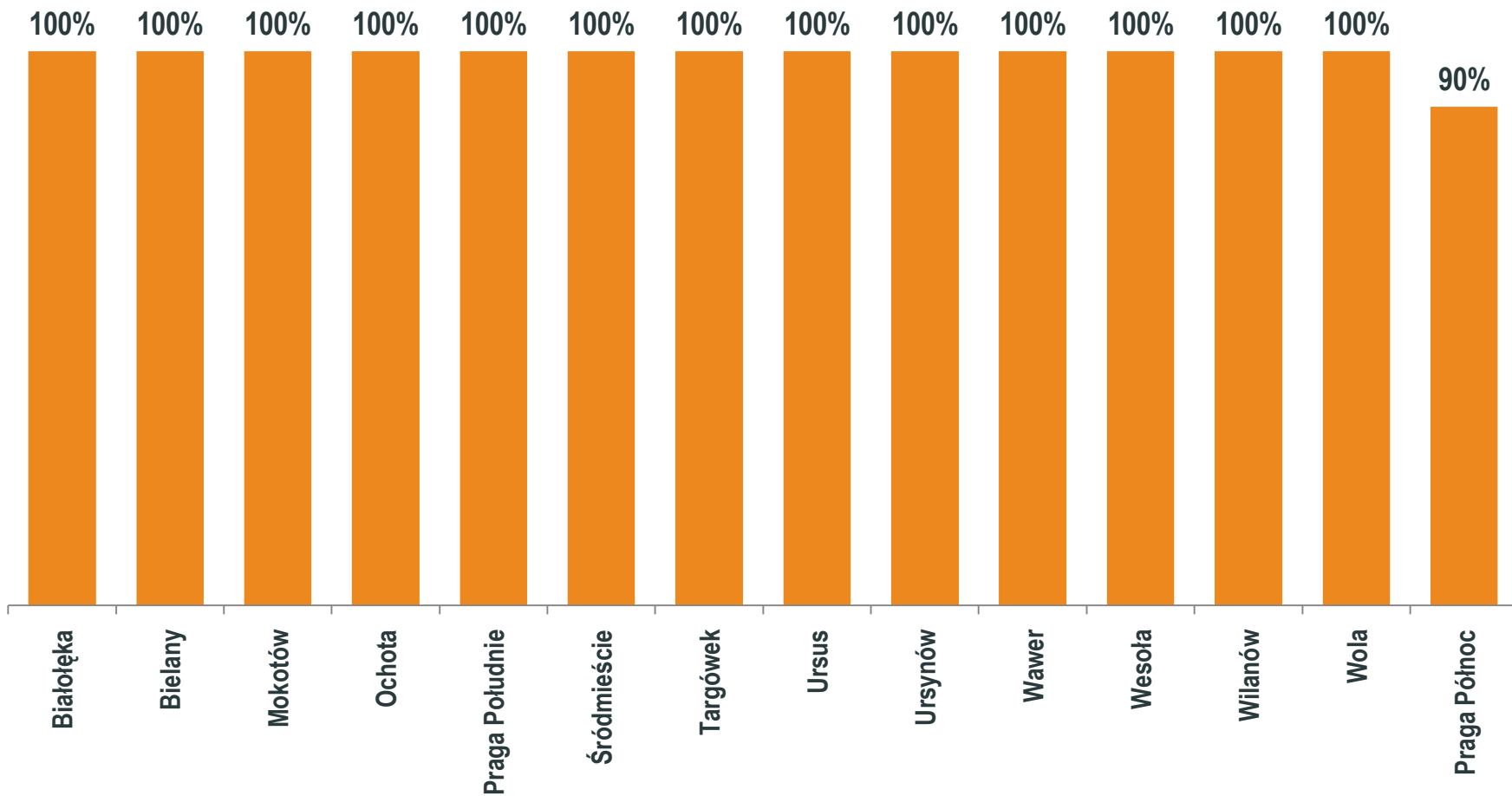
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK PRZYWITAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



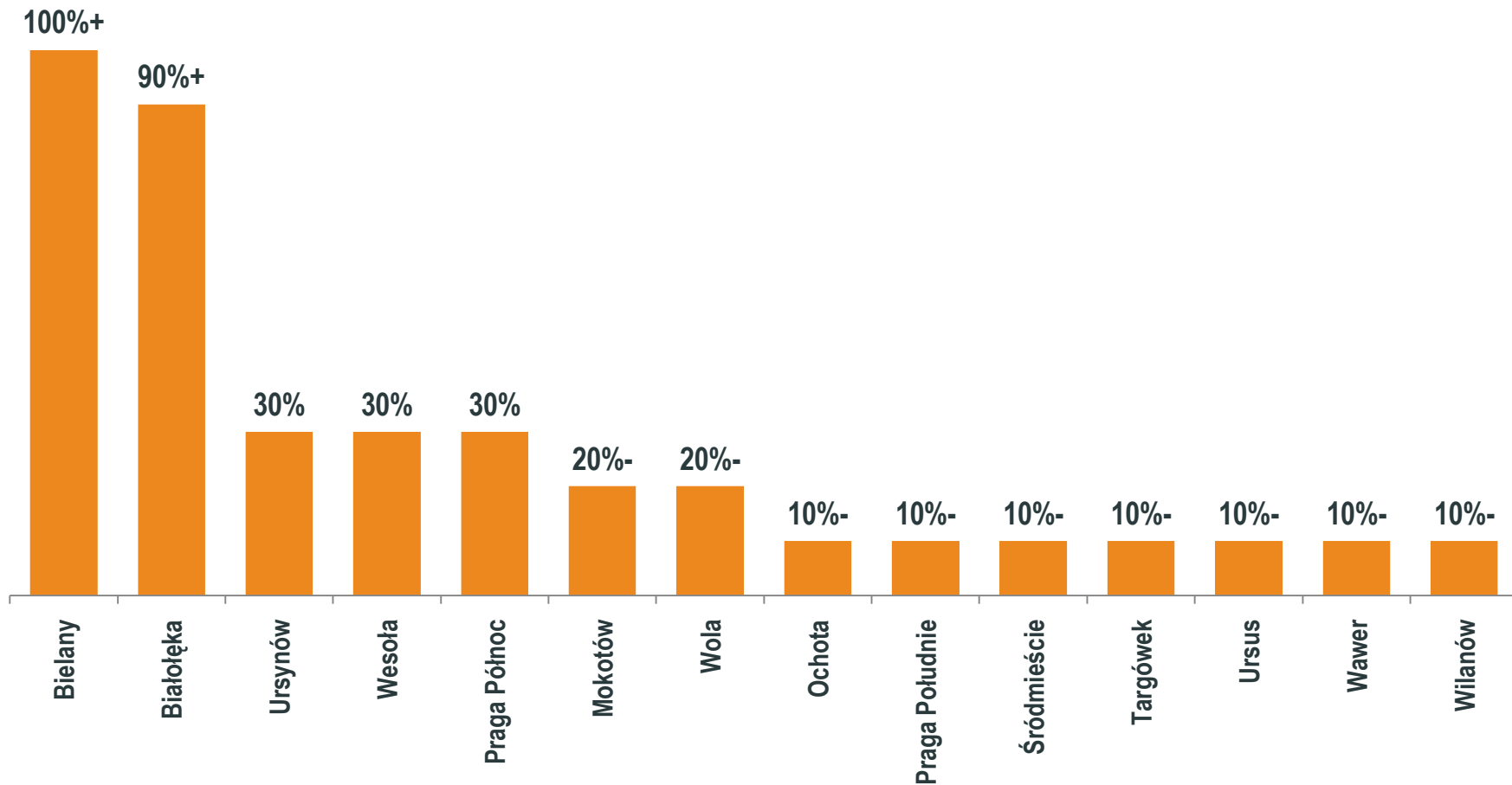
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK PRZEDSTAWIŁ SIĘ IMIENIEM I NAZWISKIEM?

(% ODPOWIEDZI TAK)



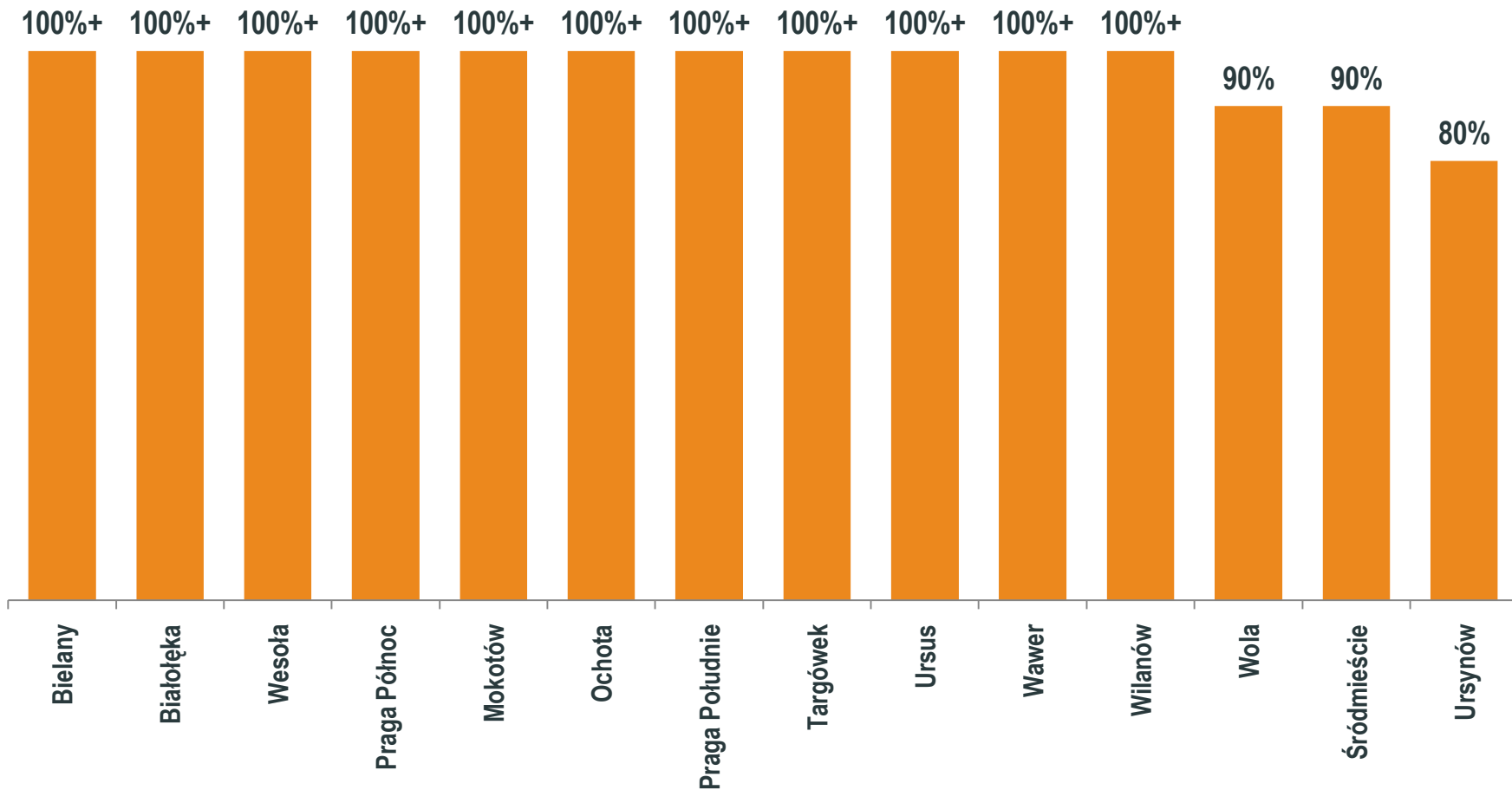
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK W POWITANIU PODAŁ NAZWĘ INSTYTUCJI?

(% ODPOWIEDZI TAK)



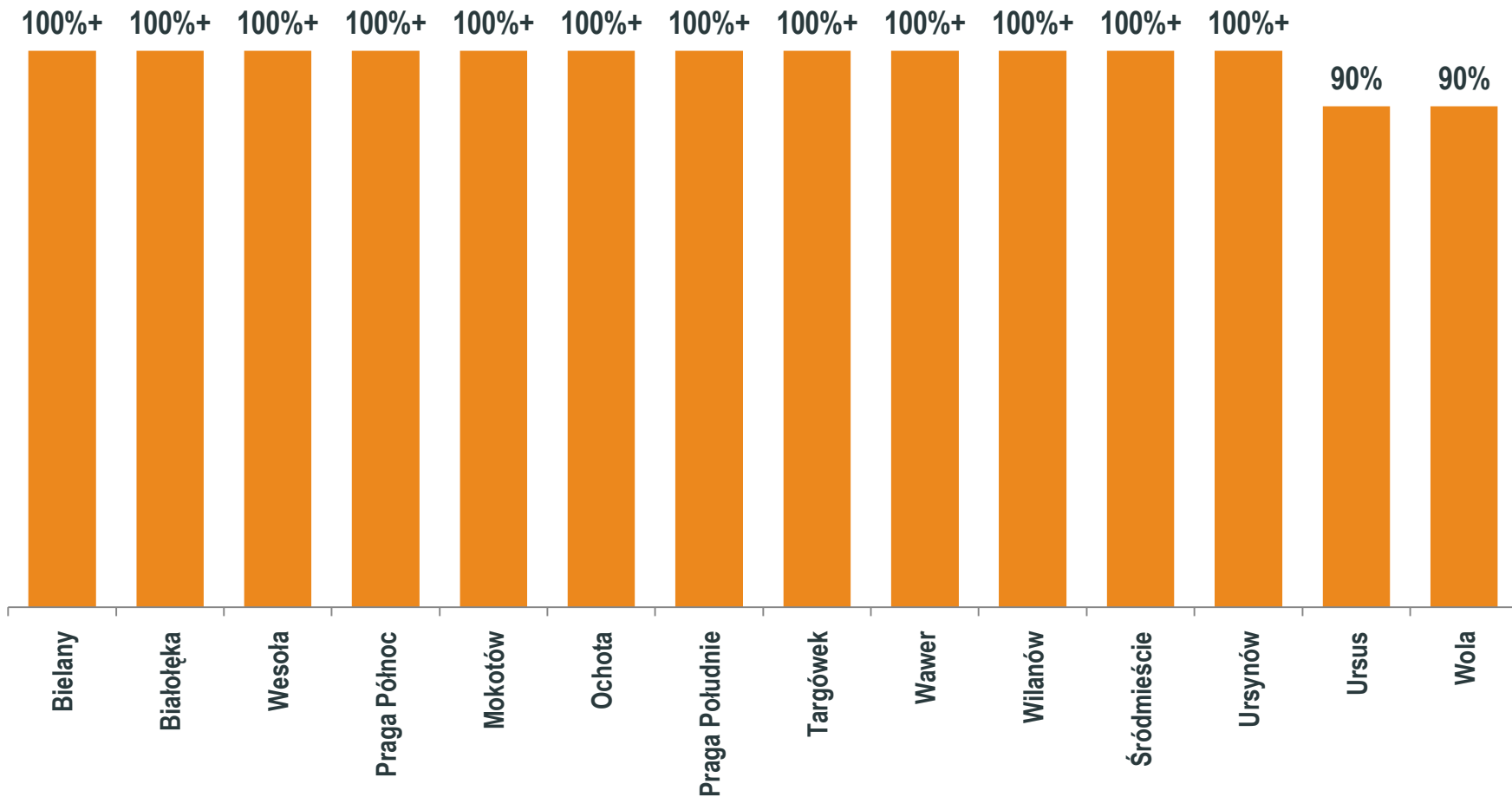
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK MÓWIŁ CIEPŁYM NATURALNYM TONEM?

(% ODPOWIEDZI TAK)



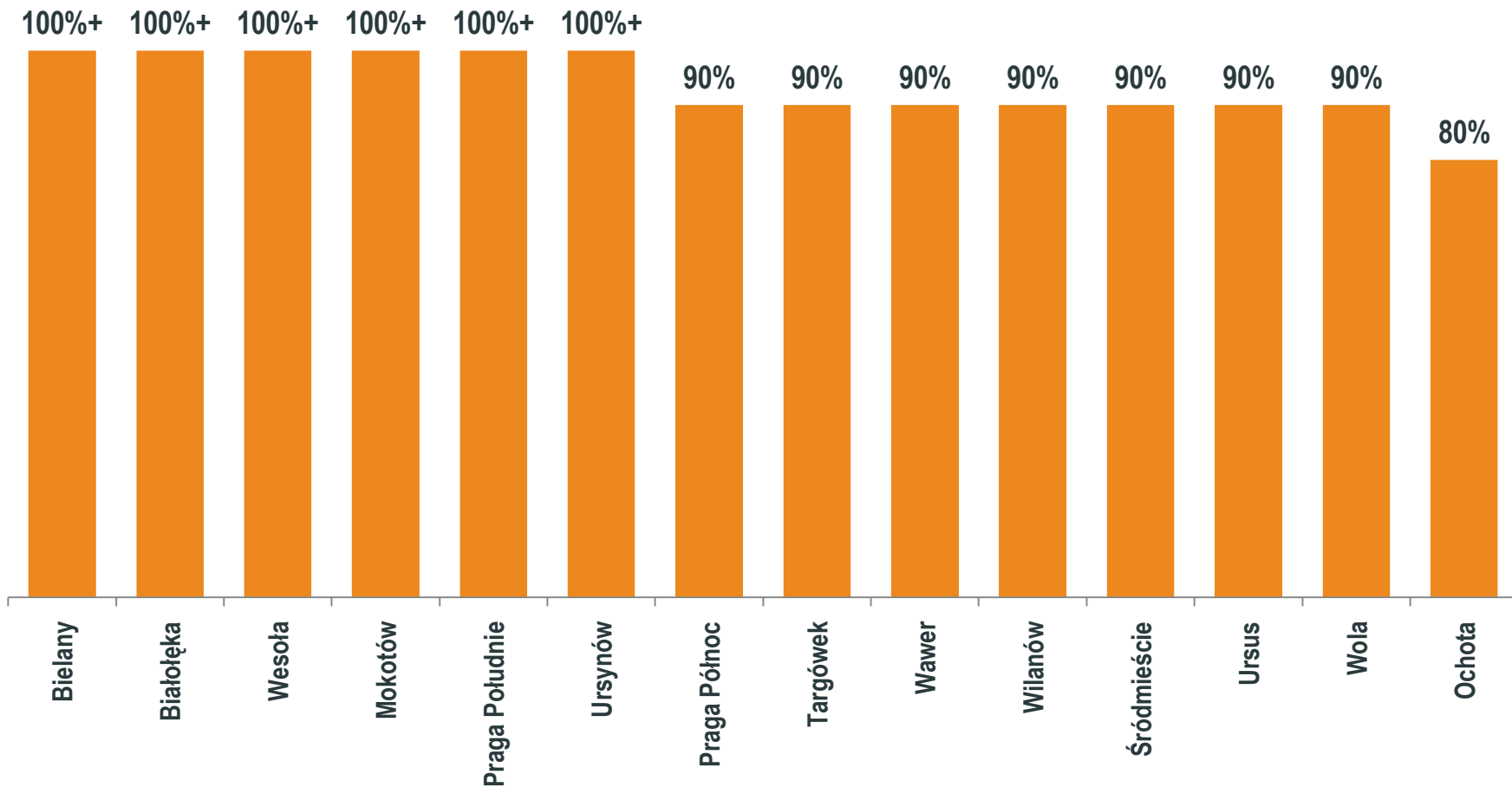
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK UŻYWAŁ ZWROTÓW GRZECZNOŚCIOWYCH?

(% ODPOWIEDZI TAK)



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

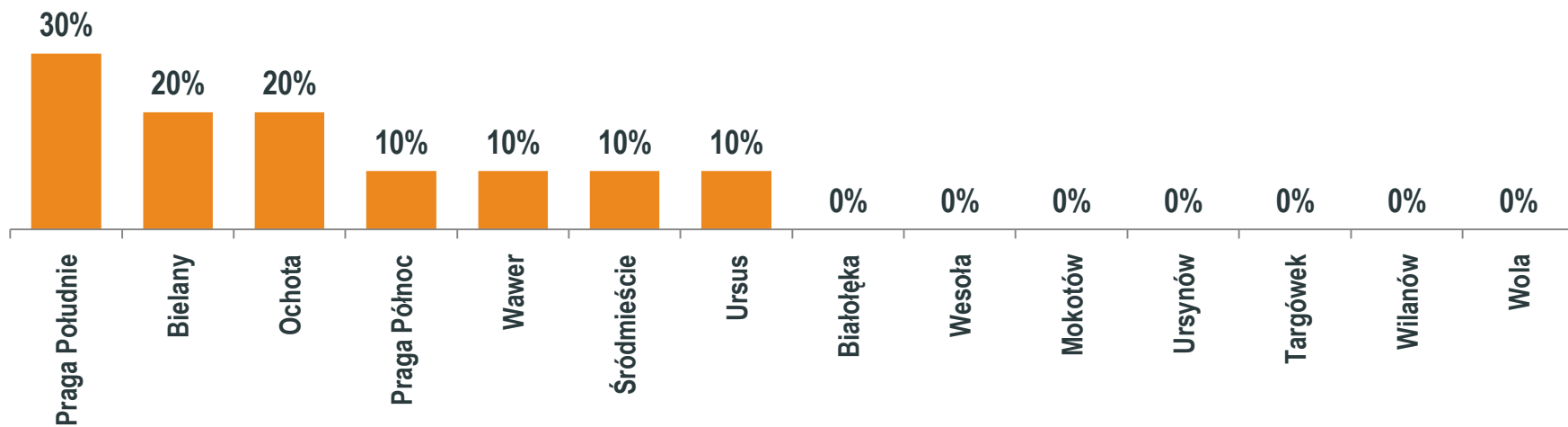


# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK UŻYWAŁ ZWROTÓW NEGATYWNYCH?

(% ODPOWIEDZI TAK)



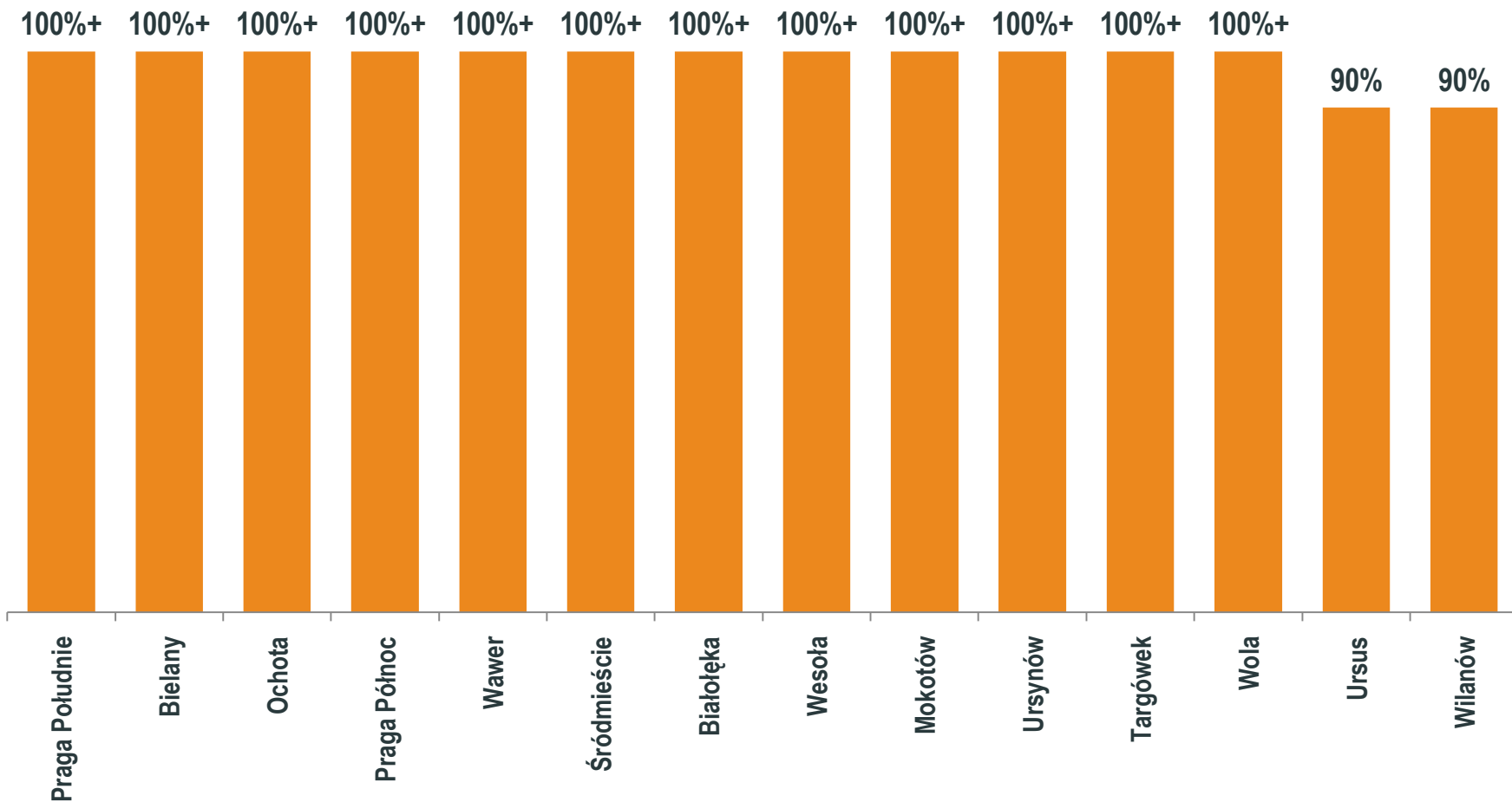
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK BYŁ UPRZEJMY I MIŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)



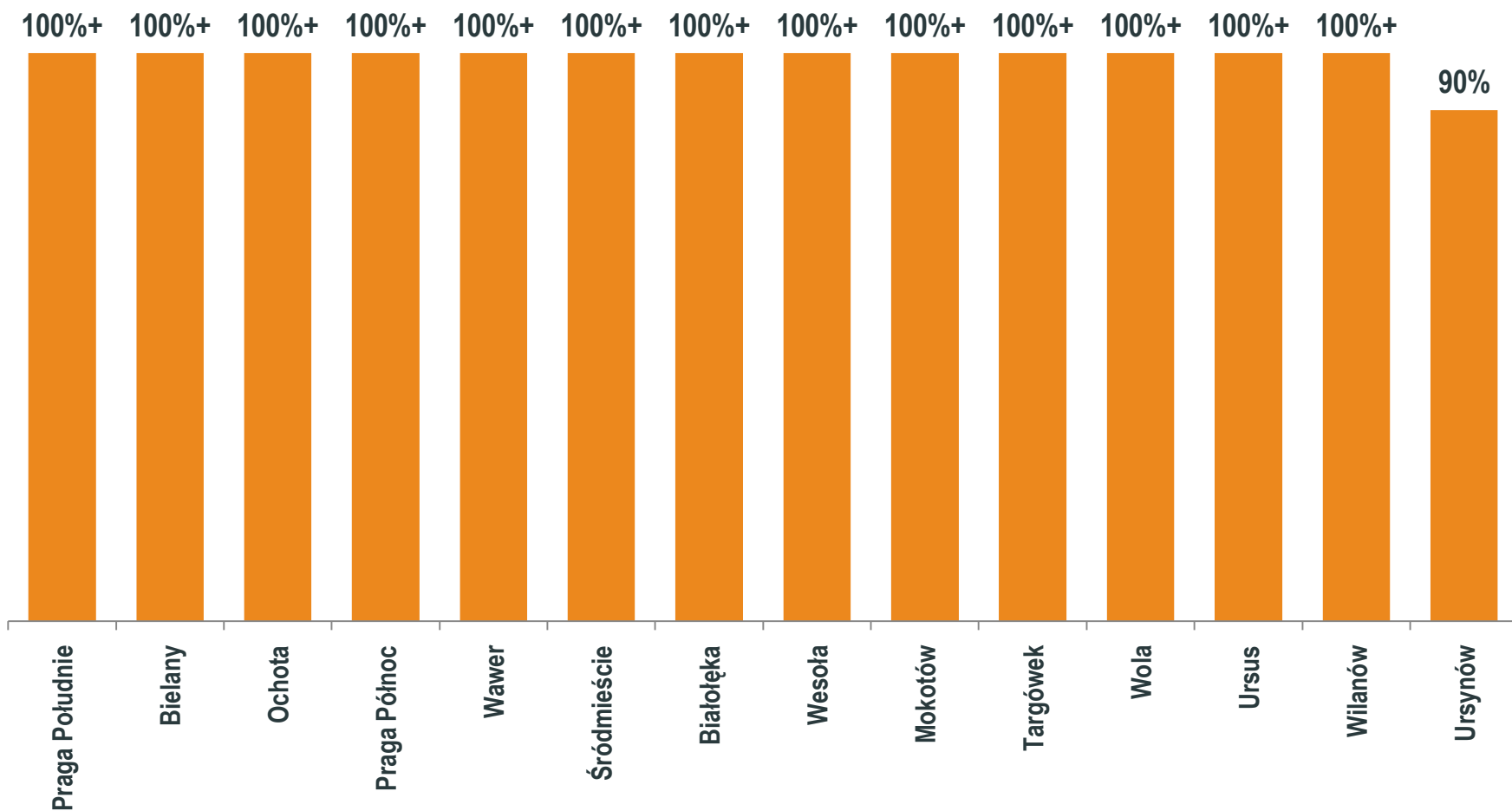
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK MÓWIŁ WYRAŹNIE (MIAŁ DOBRĄ DYKCJĘ)?

(% ODPOWIEDZI TAK)



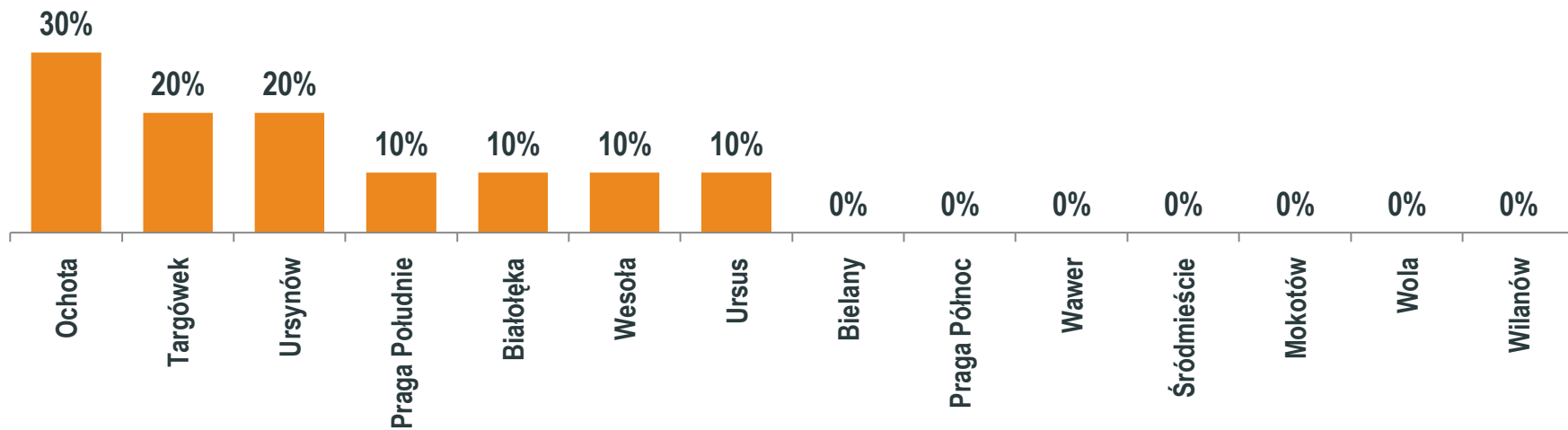
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK OKAZYWAŁ ZNIECIERPLIWIEŃ?

(% ODPOWIEDZI TAK)



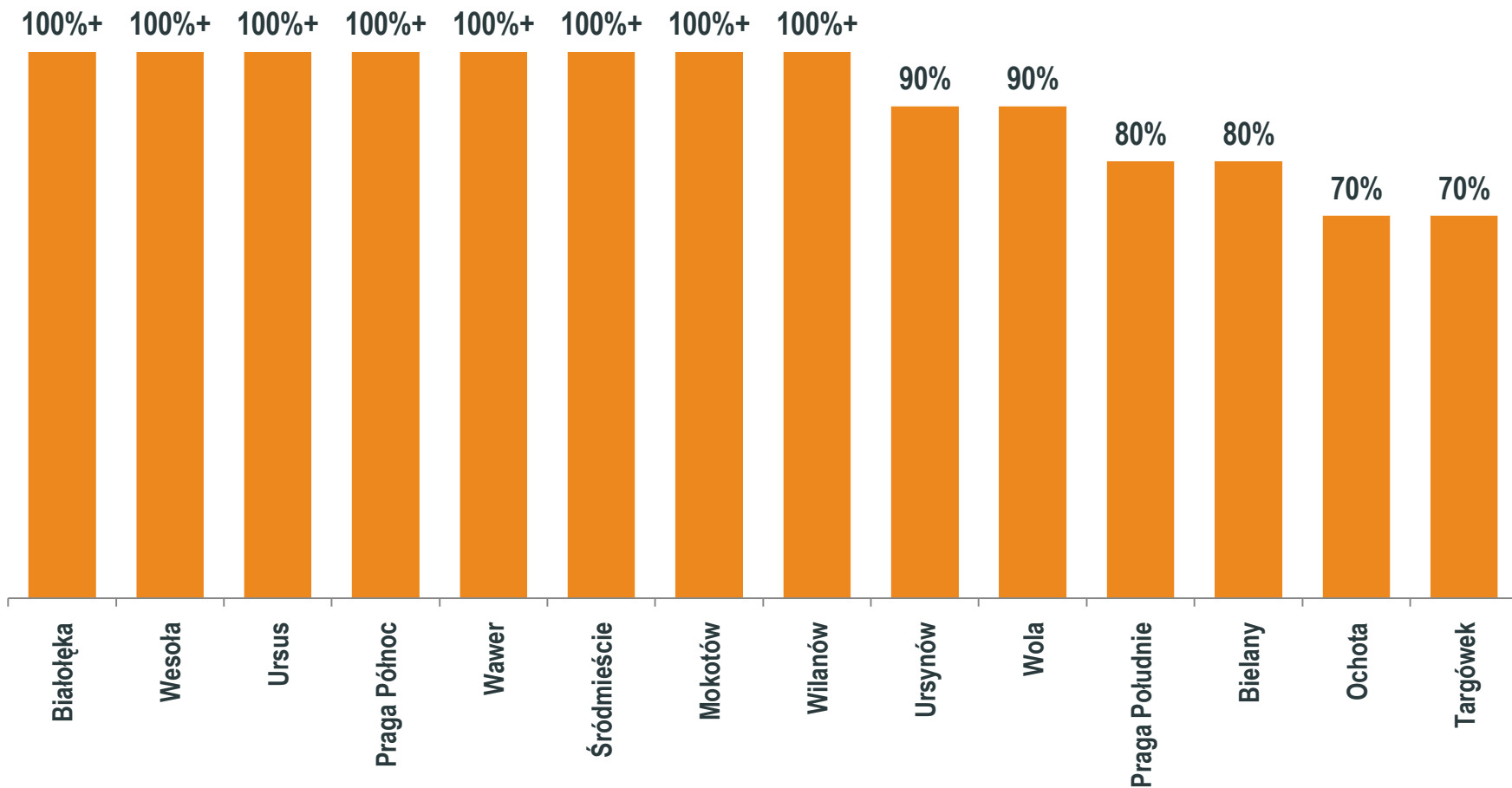
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK POŚWIĘCIŁ CI ODPOWIEDNIĄ ILOŚĆ CZASU I UWAGI?

(% ODPOWIEDZI TAK)



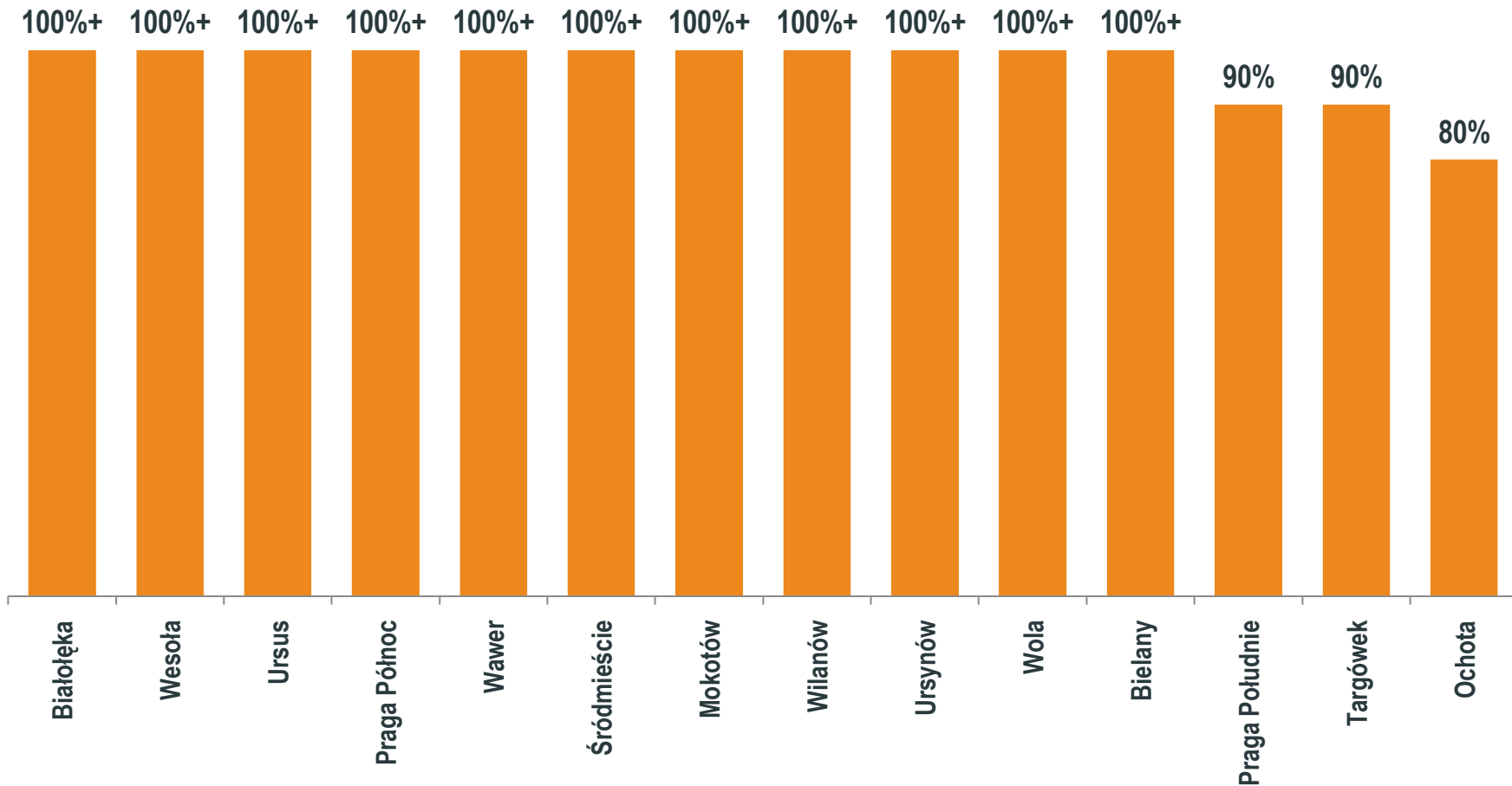
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK POŻEGNAŁ CIĘ UPRZEJMIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



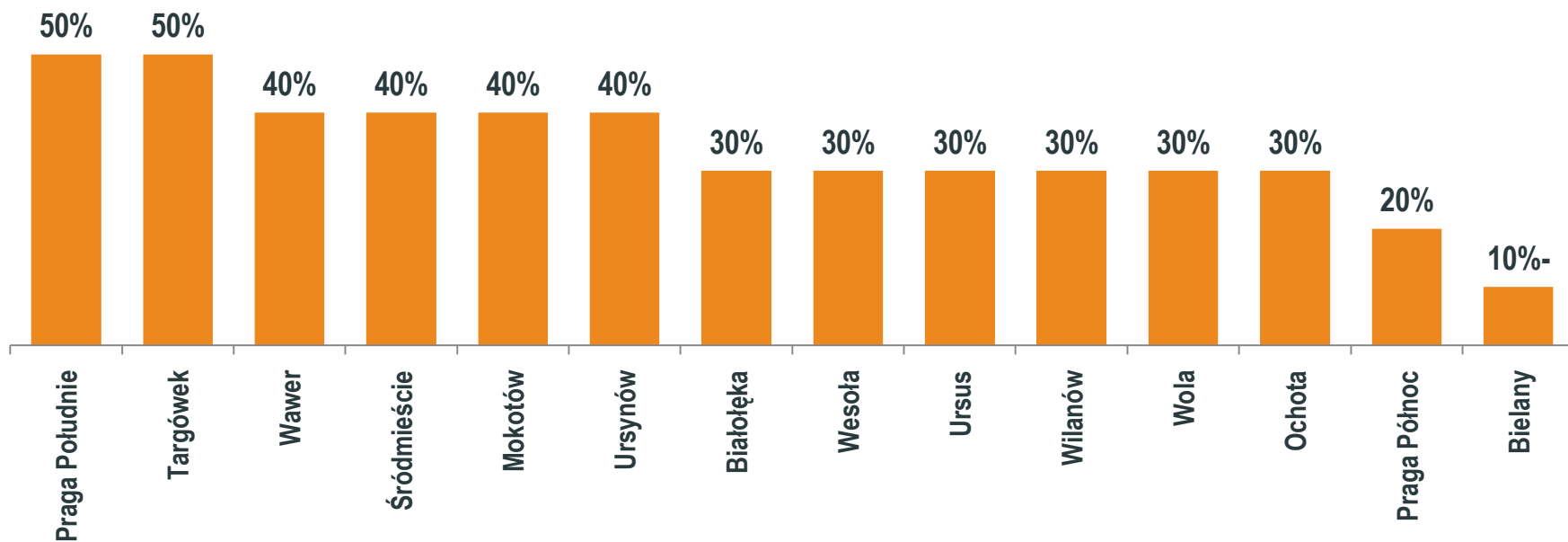
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK ODŁOŻYŁ SŁUCHAWKĘ JAKO PIERWSZY?

(% ODPOWIEDZI TAK)



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

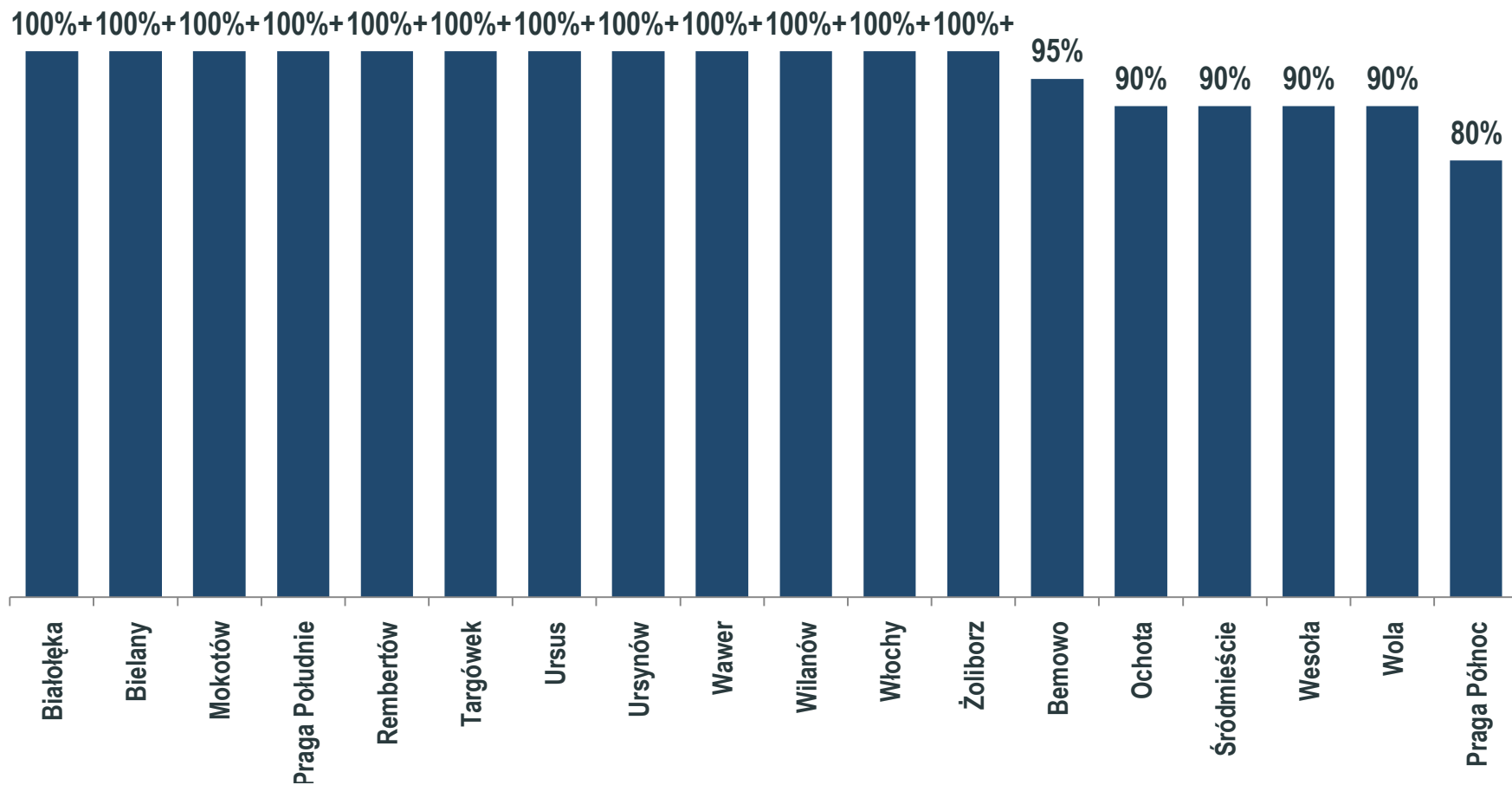


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB ZROZUMIAŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)



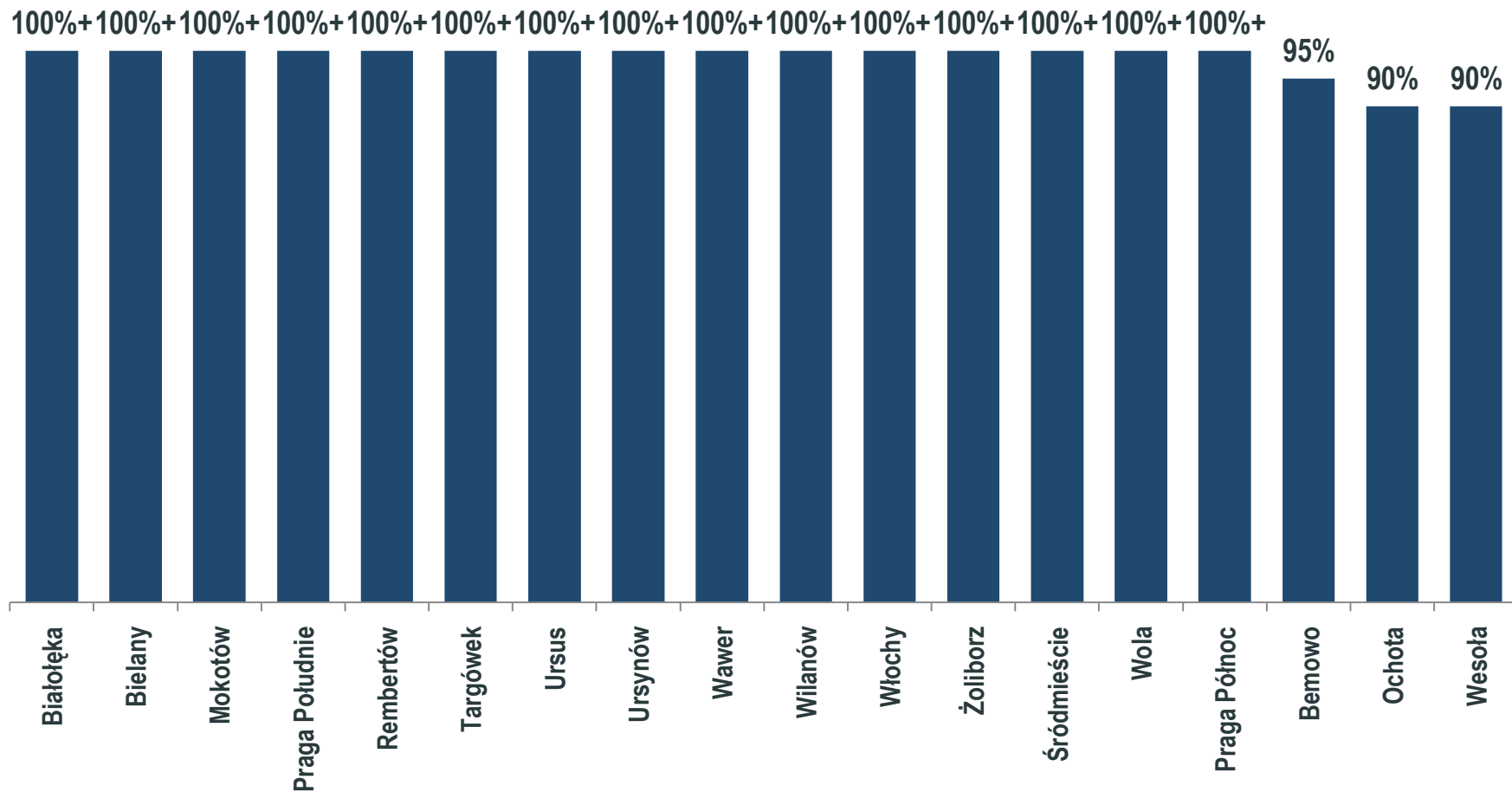
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK UŻYWAŁ ZROZUMIAŁEJ TERMINOLOGII?

(% ODPOWIEDZI TAK)



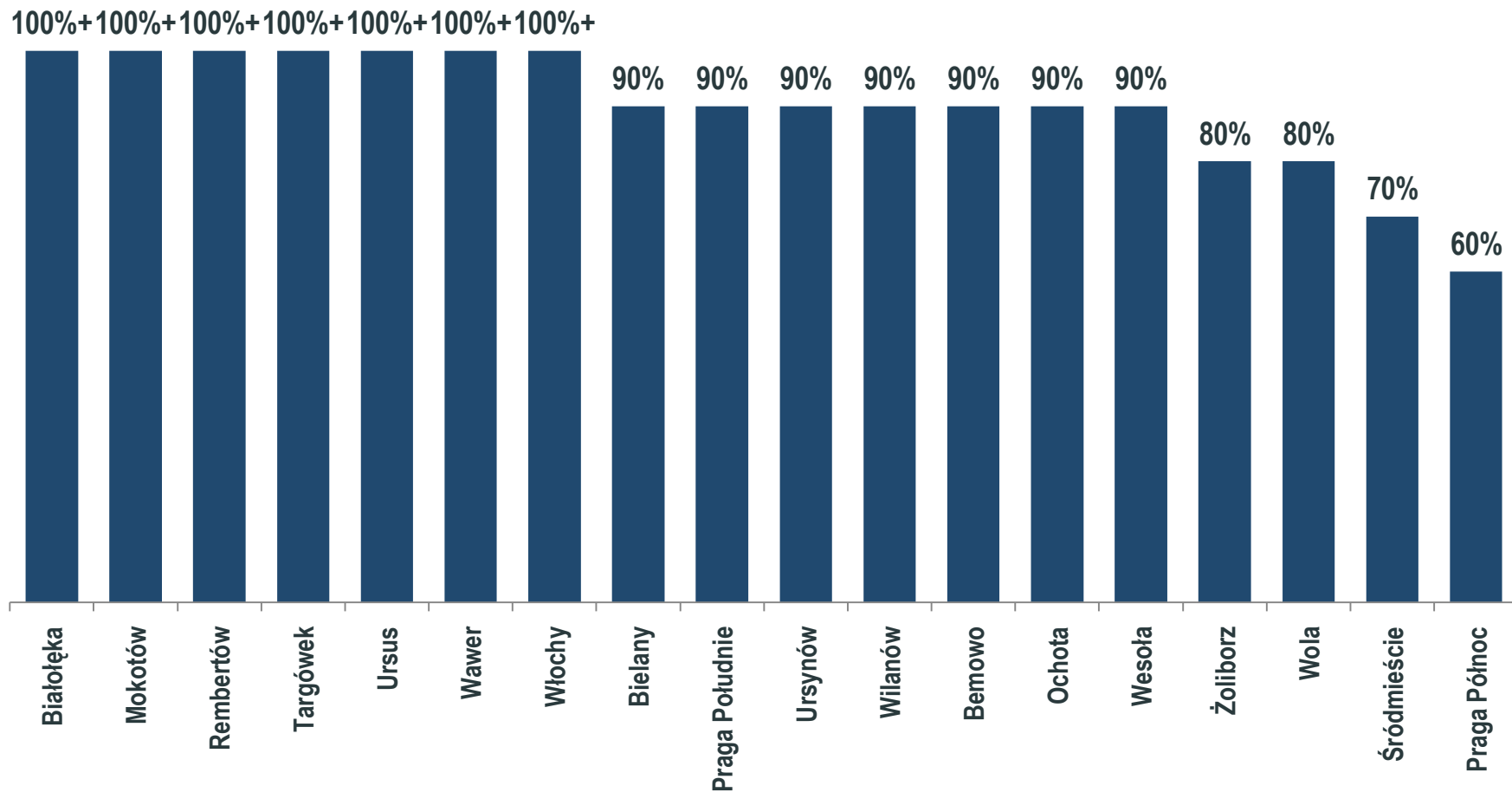
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB KOMPETENTNY?

(% ODPOWIEDZI TAK)



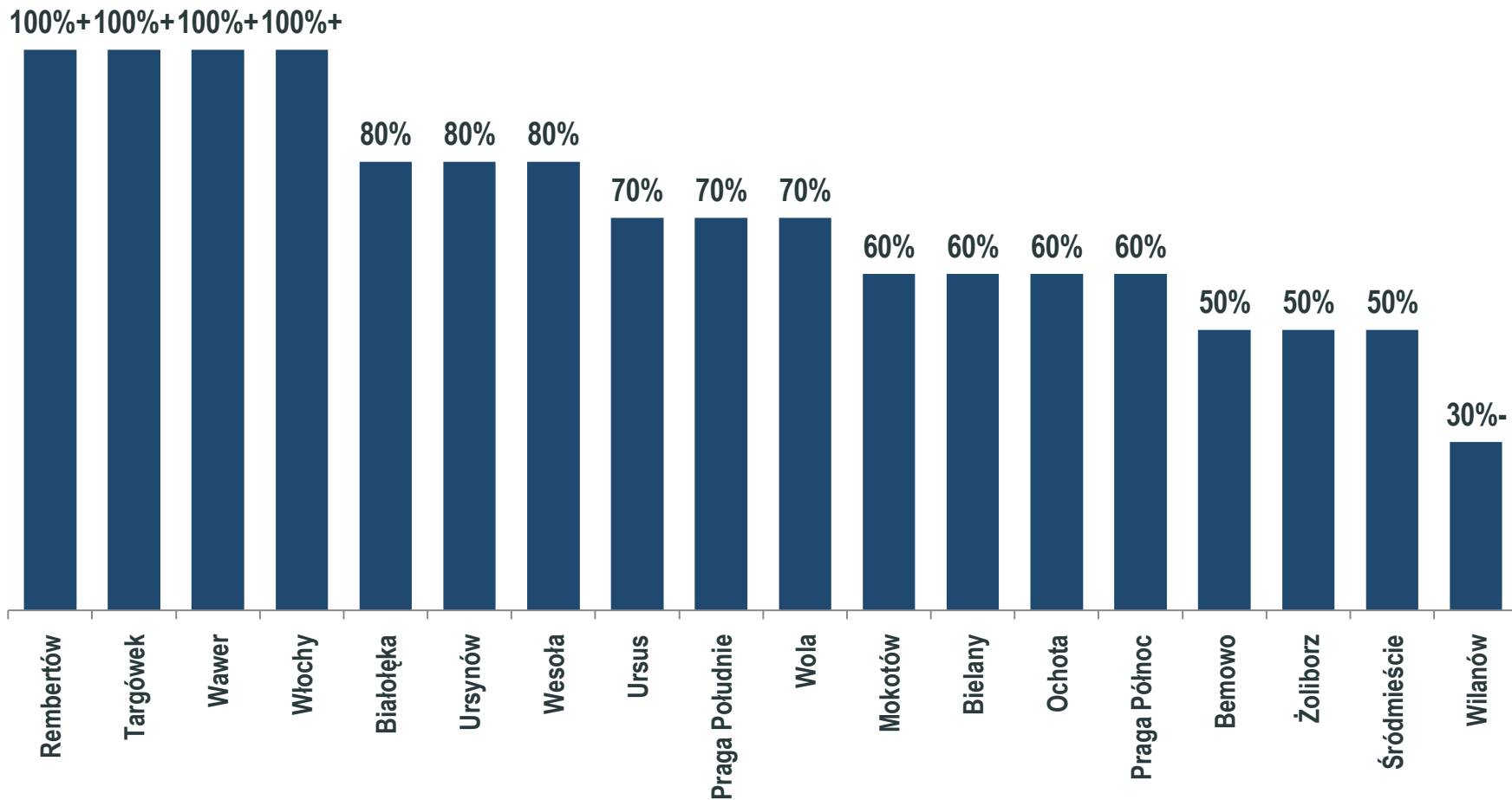
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK DOPYTYWAŁ O SZCZEGÓŁY PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY?

(% ODPOWIEDZI TAK)



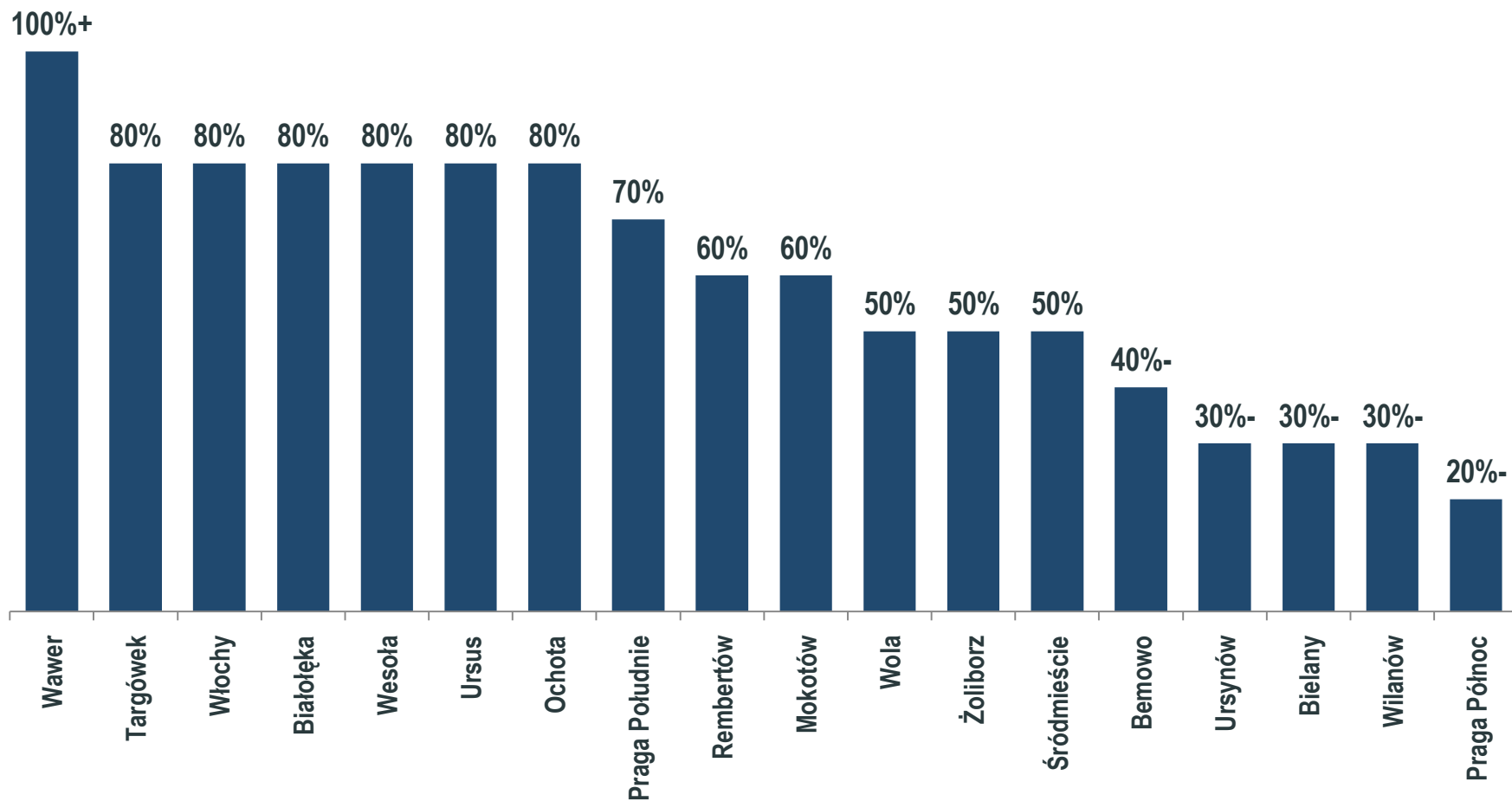
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY URZĘDNIK WYJAŚNIAŁ EWENTUALNE PRZERWY W ROZMOWIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



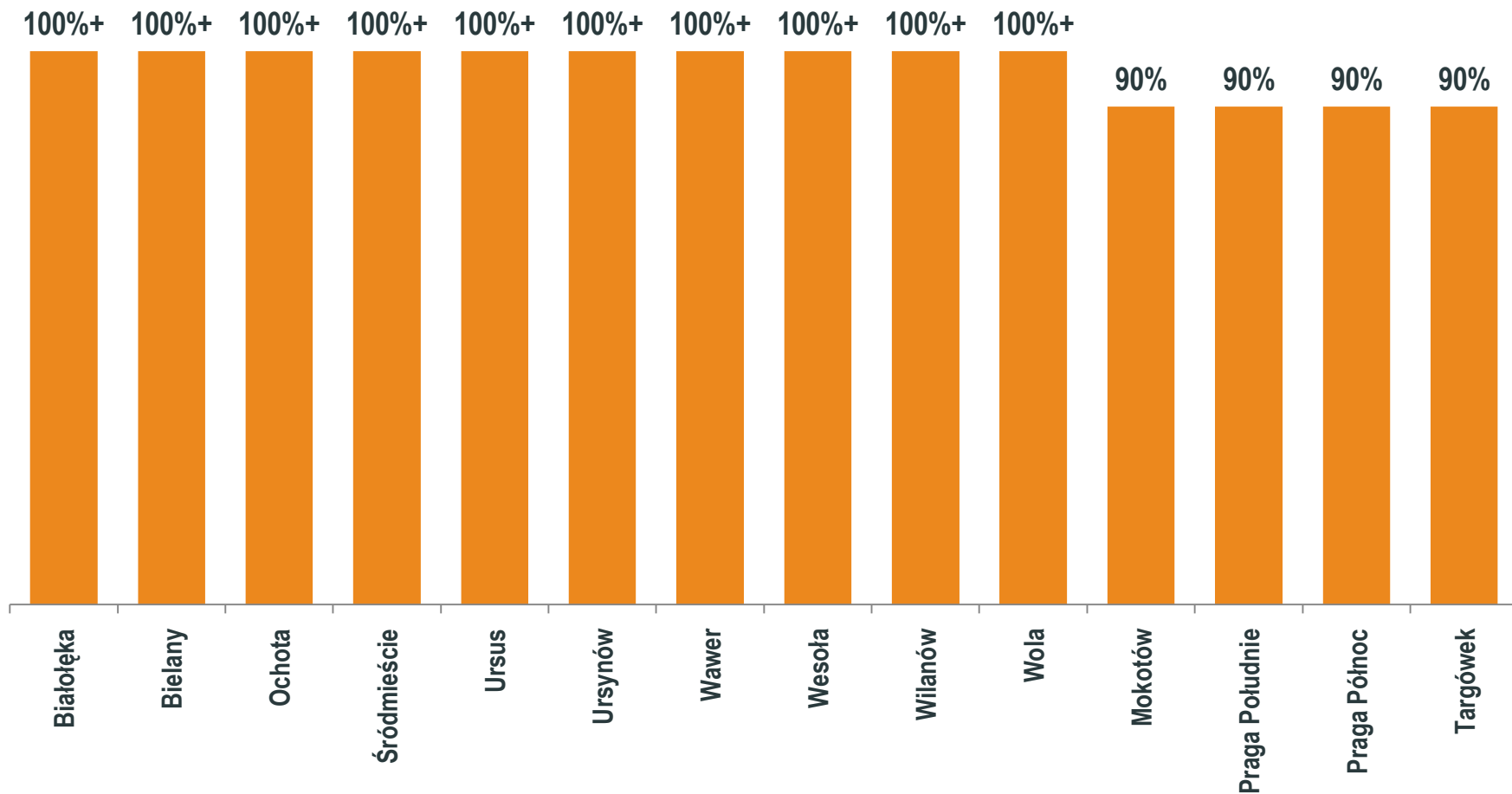
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB ZROZUMIAŁY?

(% ODPOWIEDZI TAK)



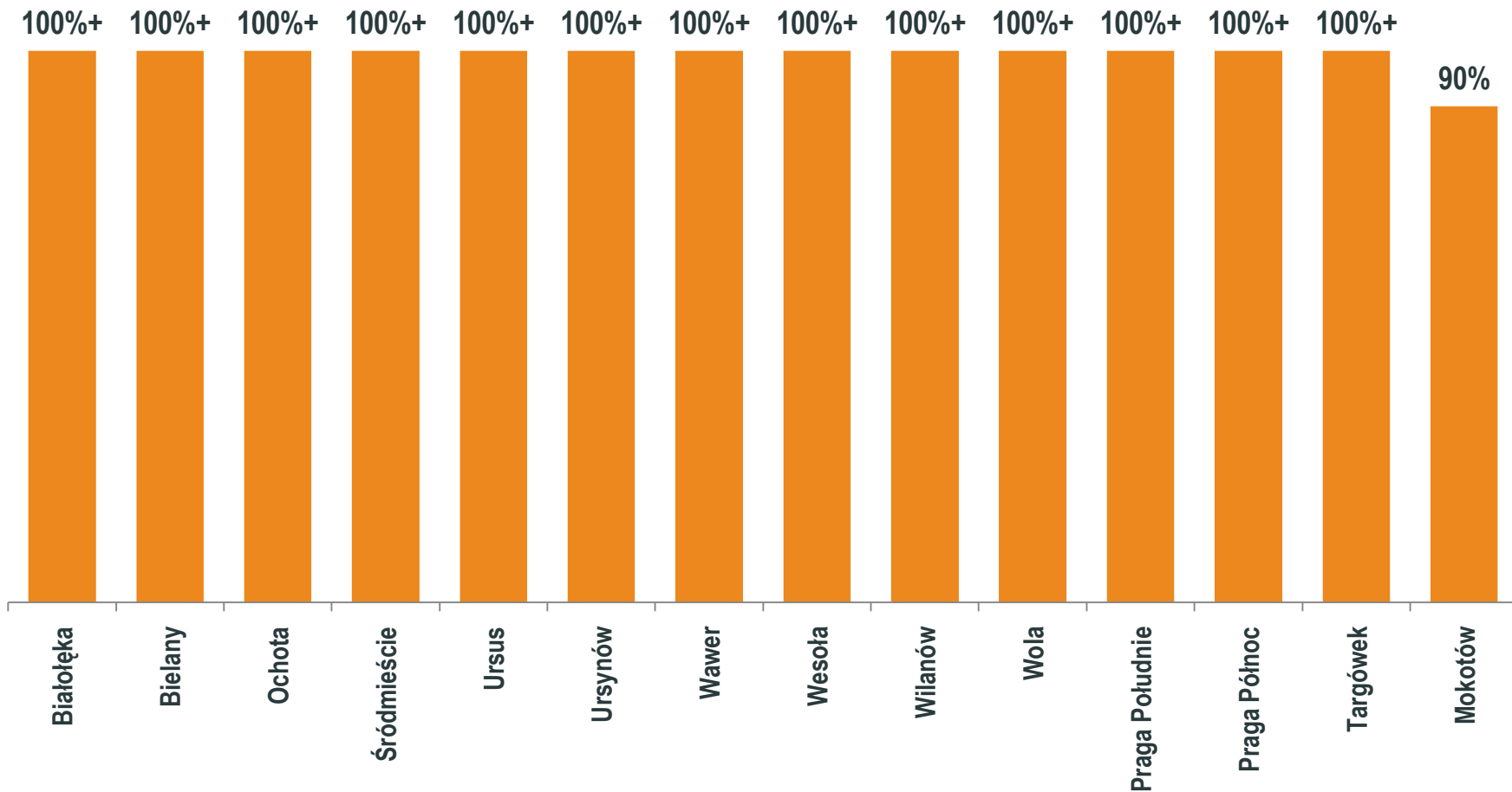
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK UŻYWAŁ ZROZUMIAŁEJ TERMINOLOGII?

(% ODPOWIEDZI TAK)

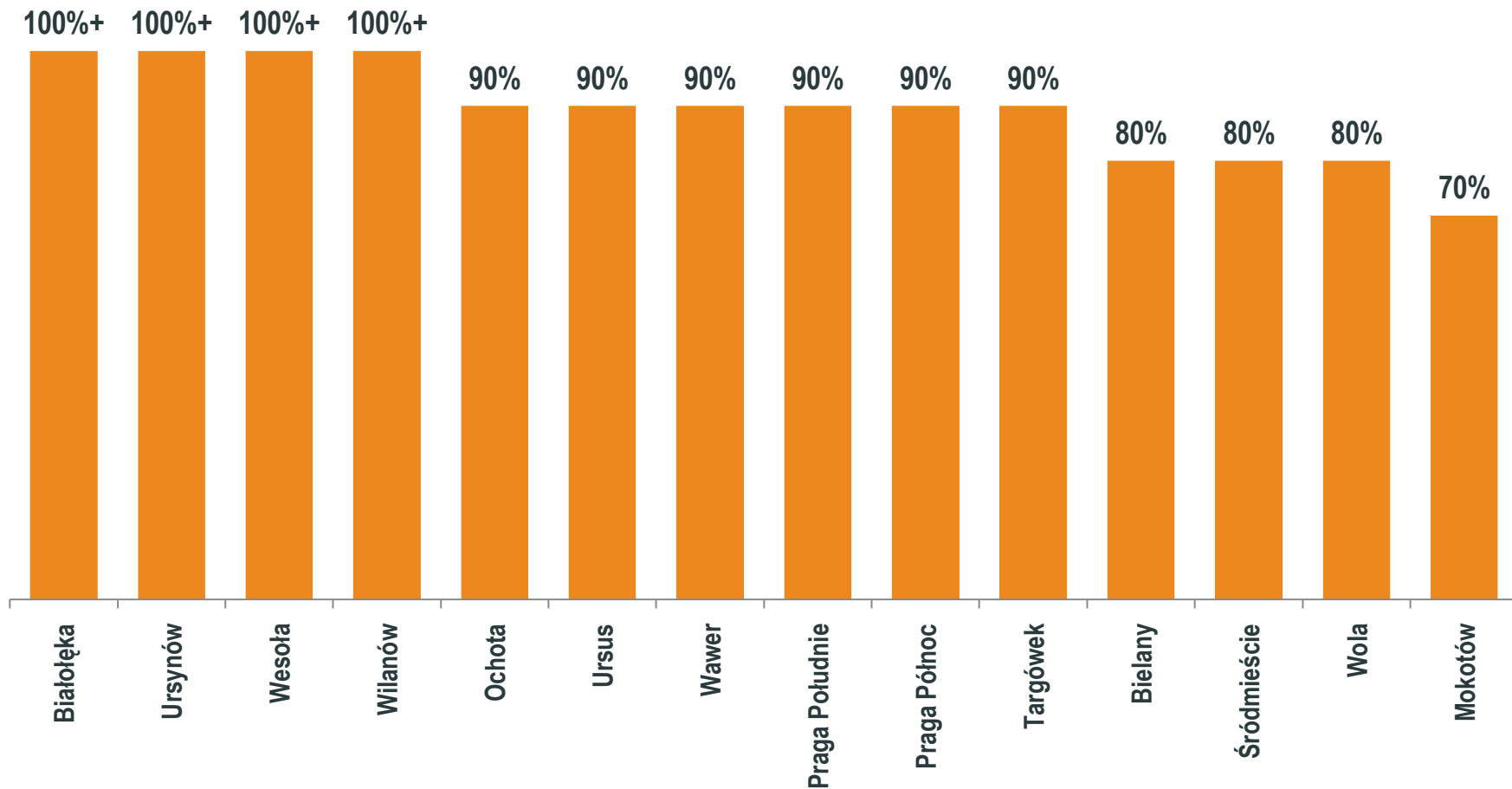


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK UDZIELAŁ INFORMACJI W SPOSÓB KOMPETENTNY?

(% ODPOWIEDZI TAK)



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

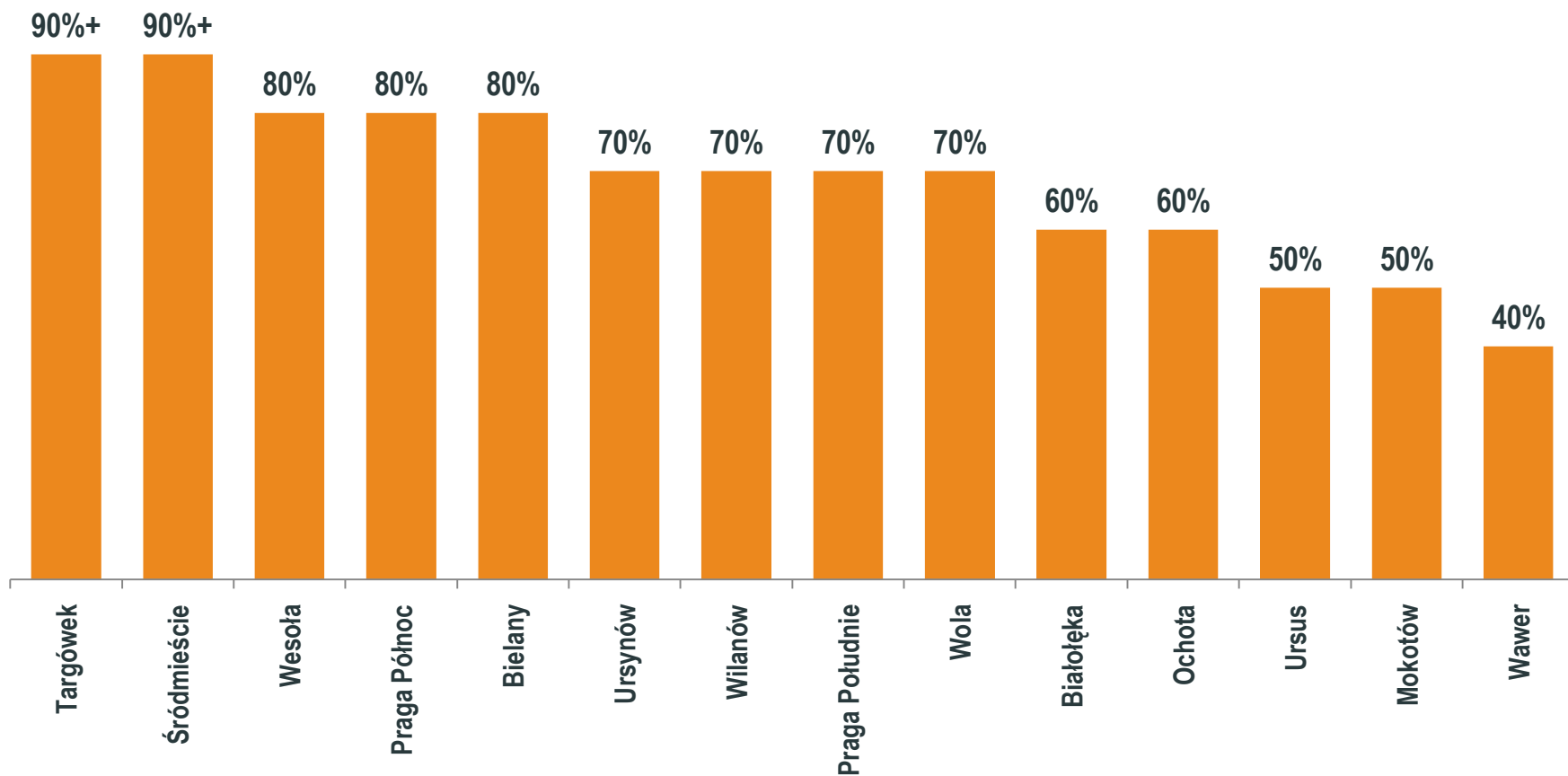


# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK DOPYTYWAŁ O SZCZEGÓŁY PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY?

(% ODPOWIEDZI TAK)

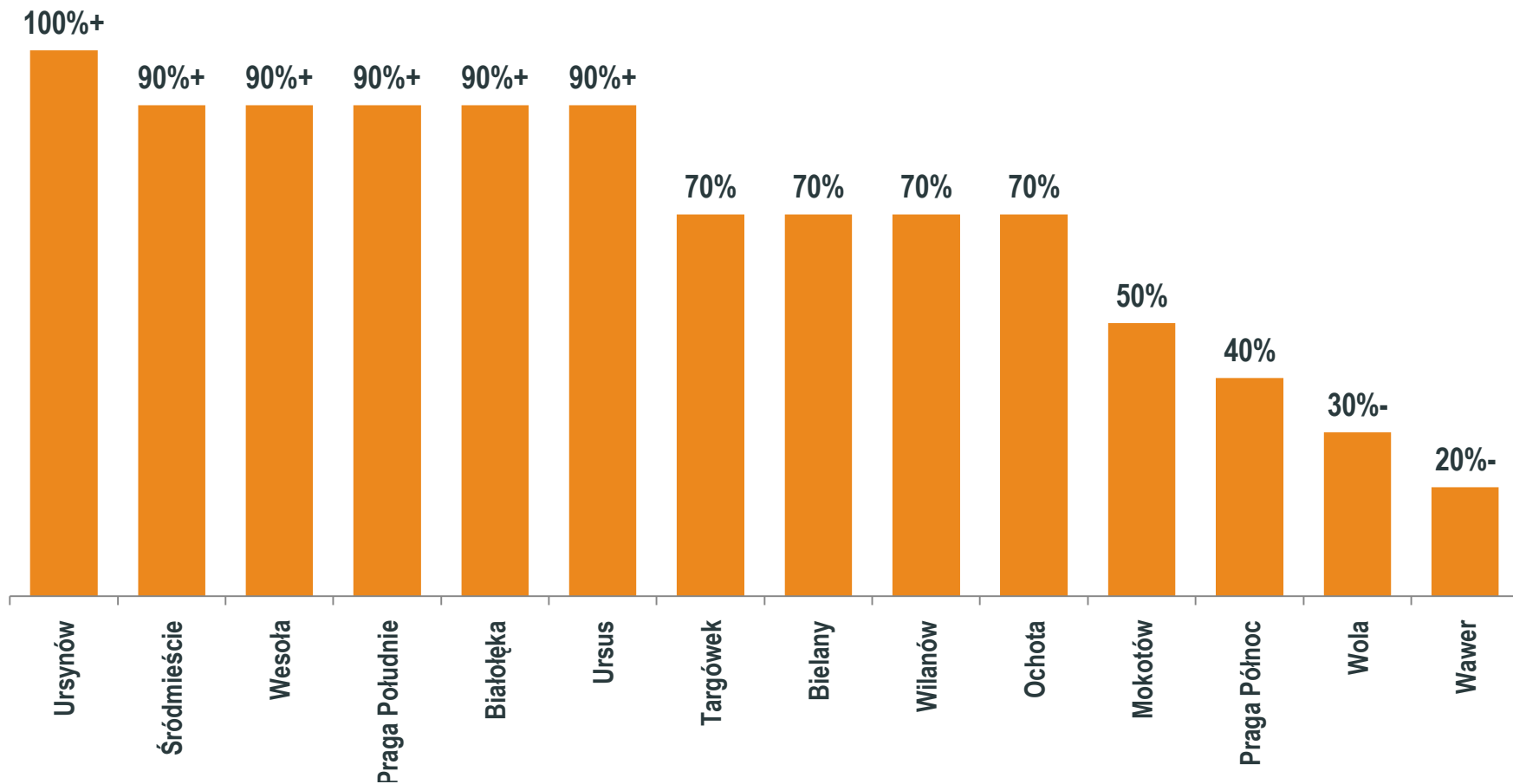


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY URZĘDNIK WYJAŚNIAŁ EWENTUALNE PRZERWY W ROZMOWIE?

(% ODPOWIEDZI TAK)



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

---

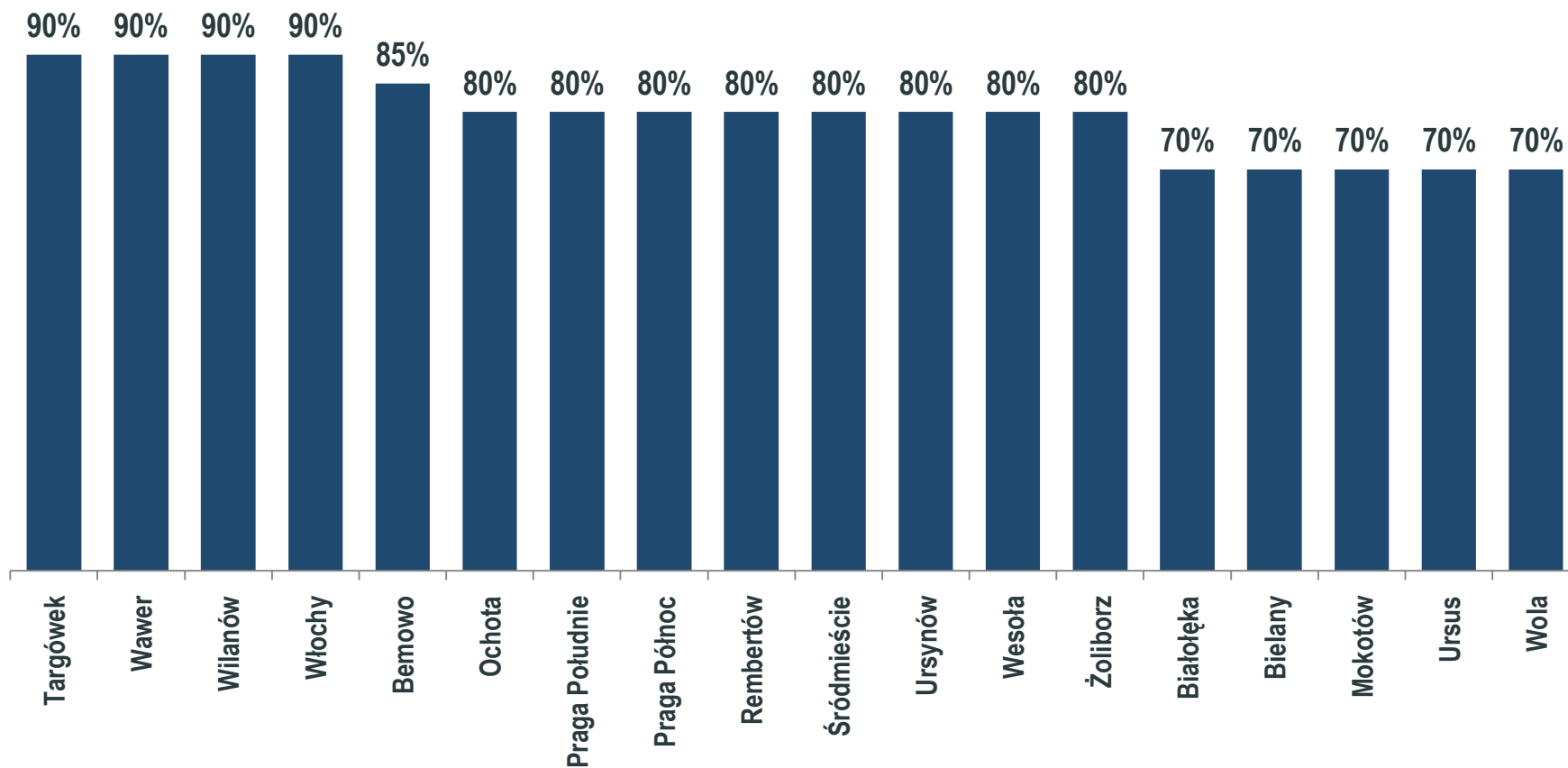
BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE DOKUMENTY



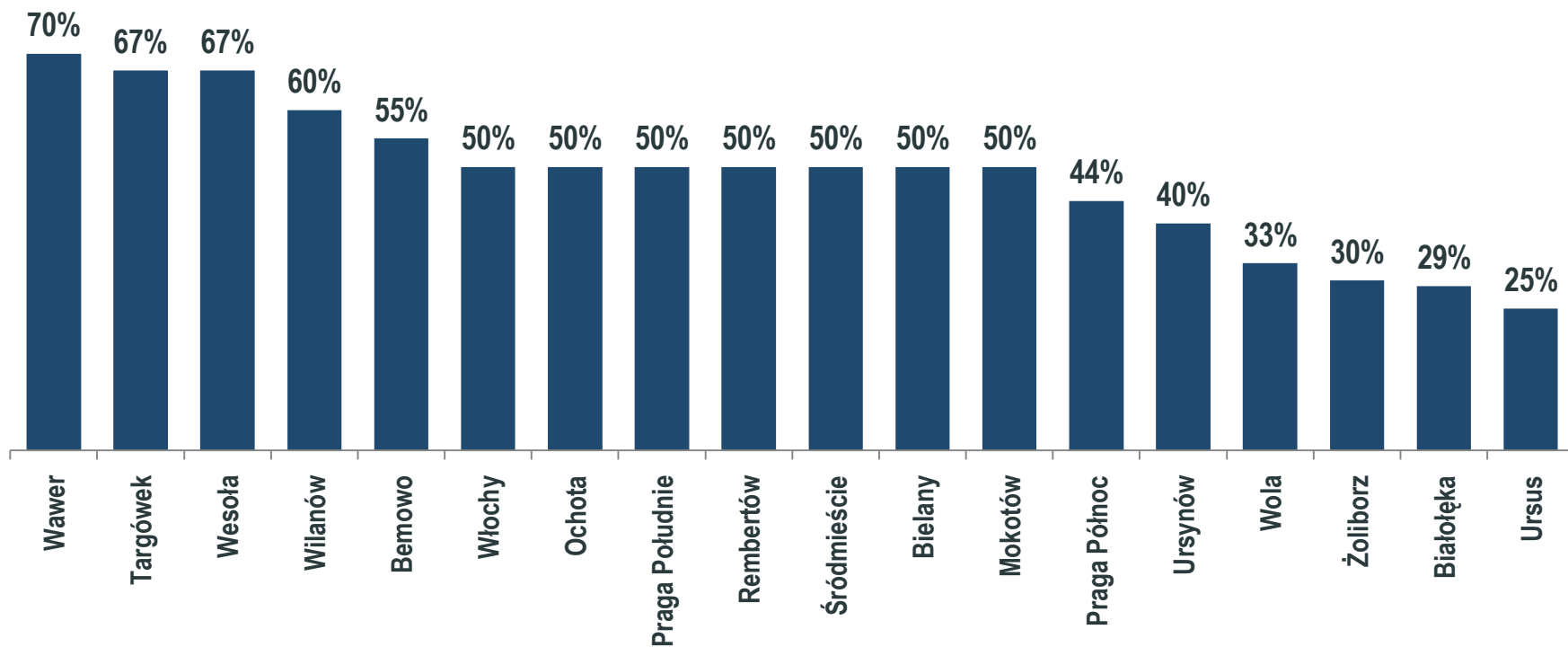
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE OPŁATY/  
BRAK OPŁAT



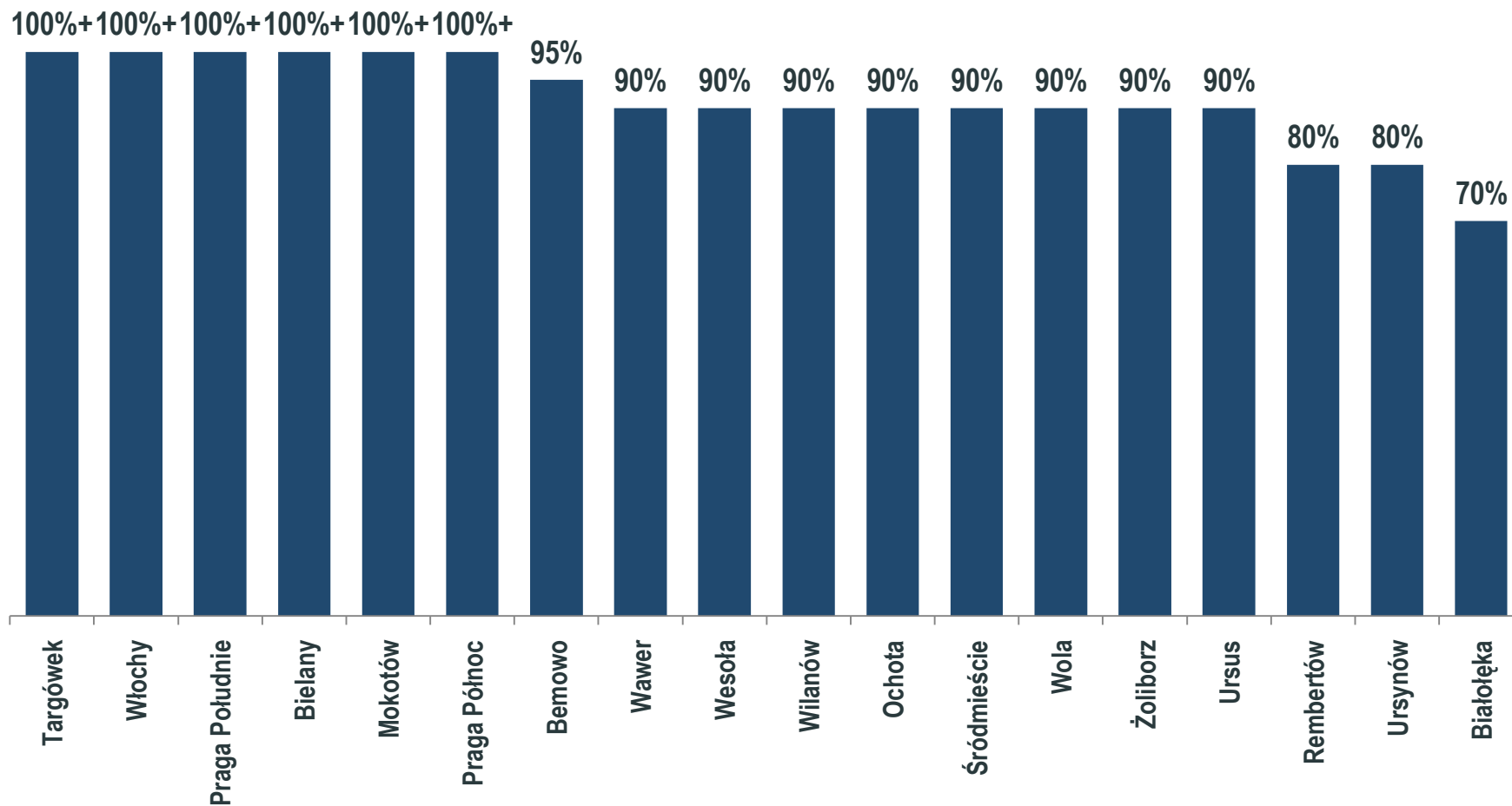
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE ZŁOŻENIA  
DOKUMENTÓW



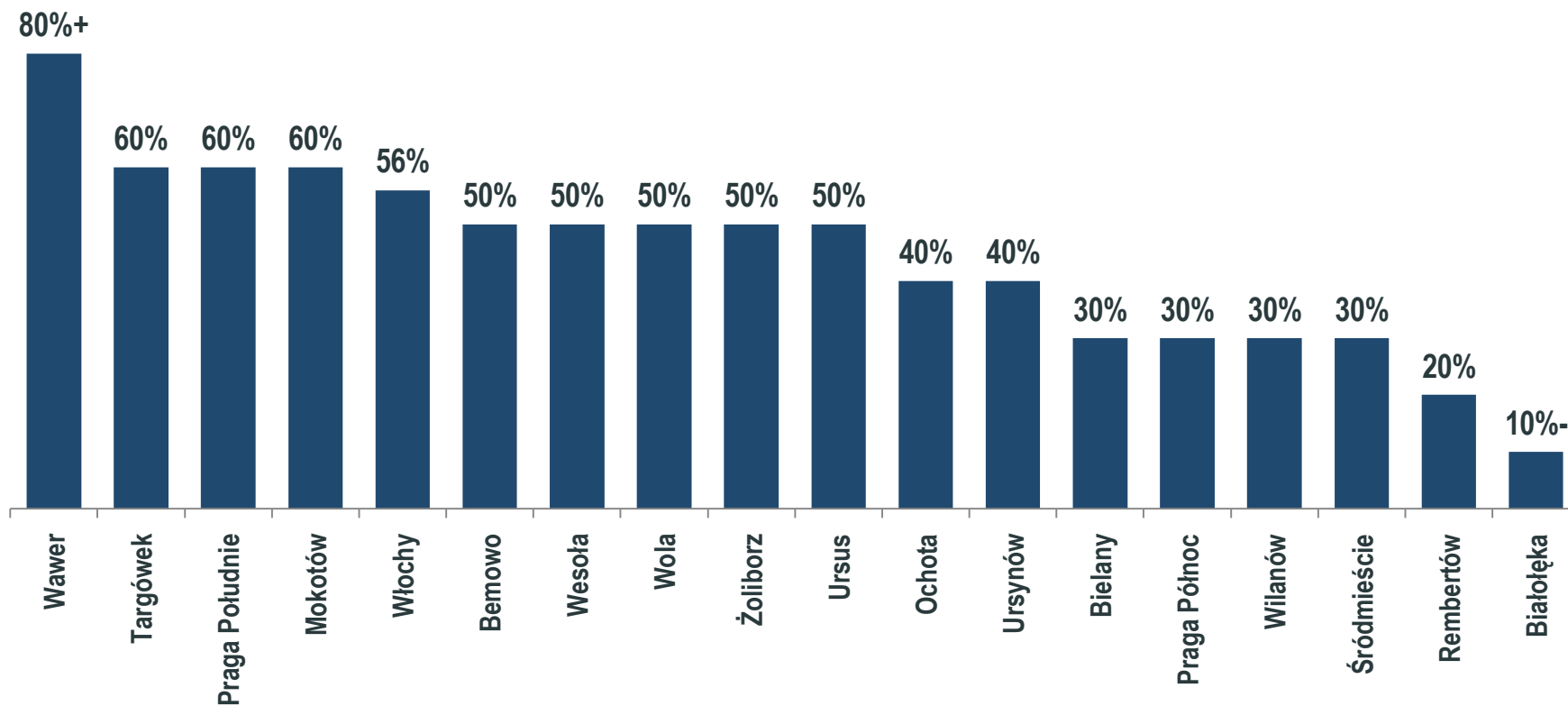
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

TERMIN ODPOWIEDZI  
(CZAS OCZEKIWANIA  
NA ROZPATRZENIE)



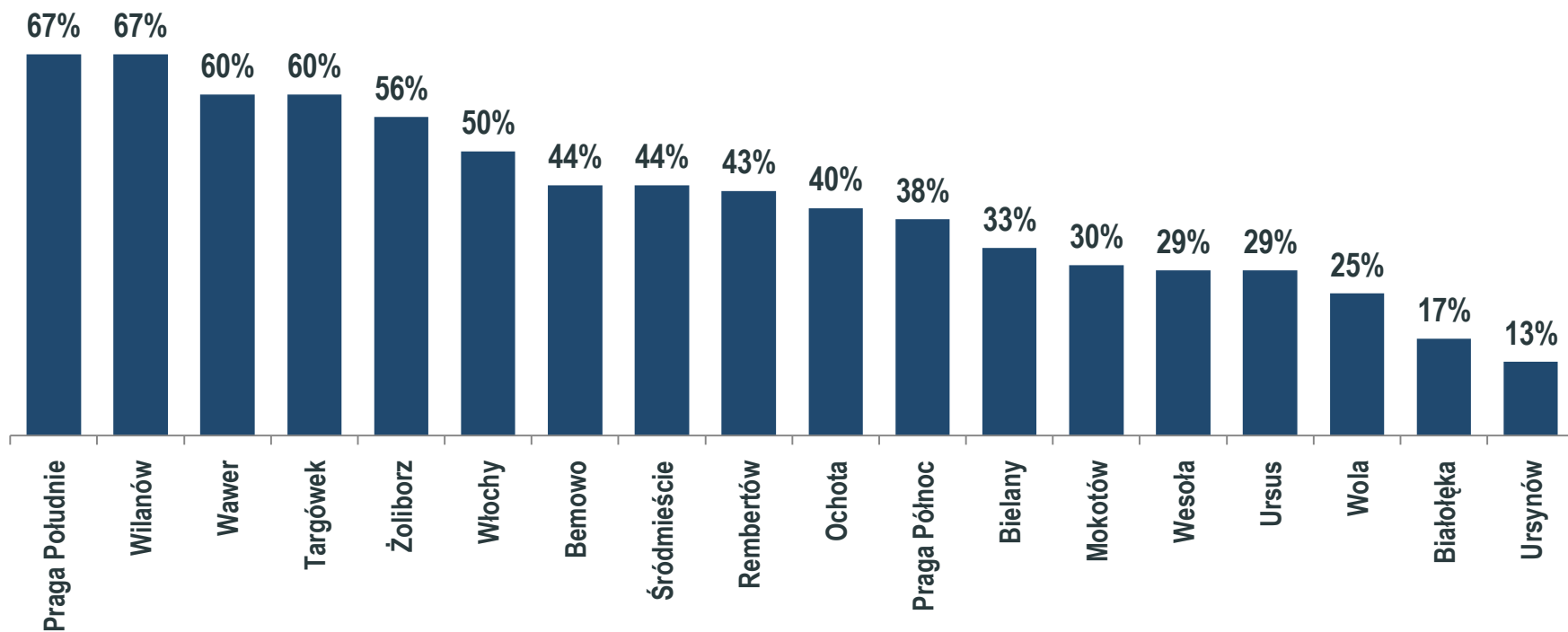
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE  
UISZCZENIA OPŁATY



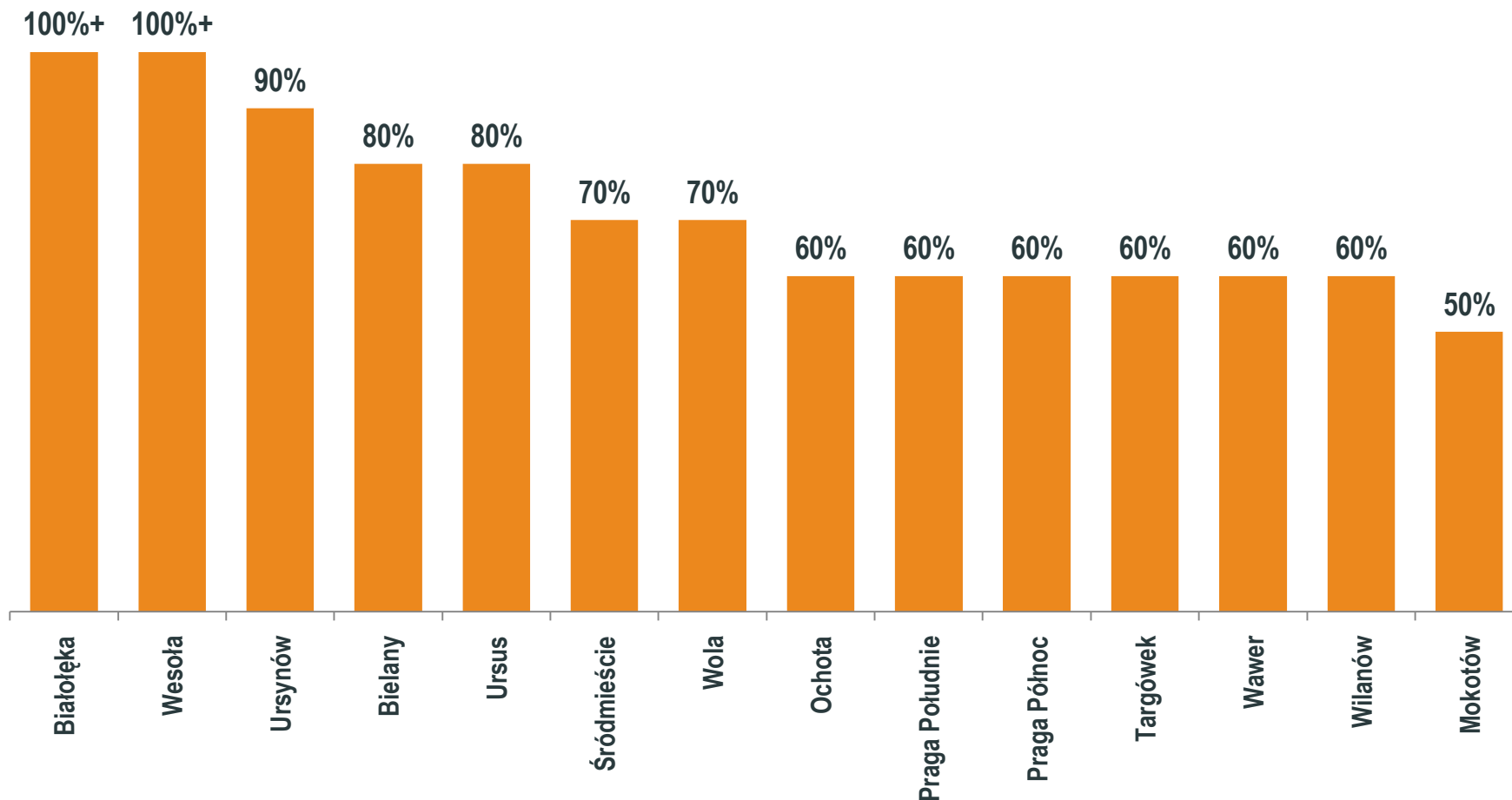
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)



# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE DOKUMENTY

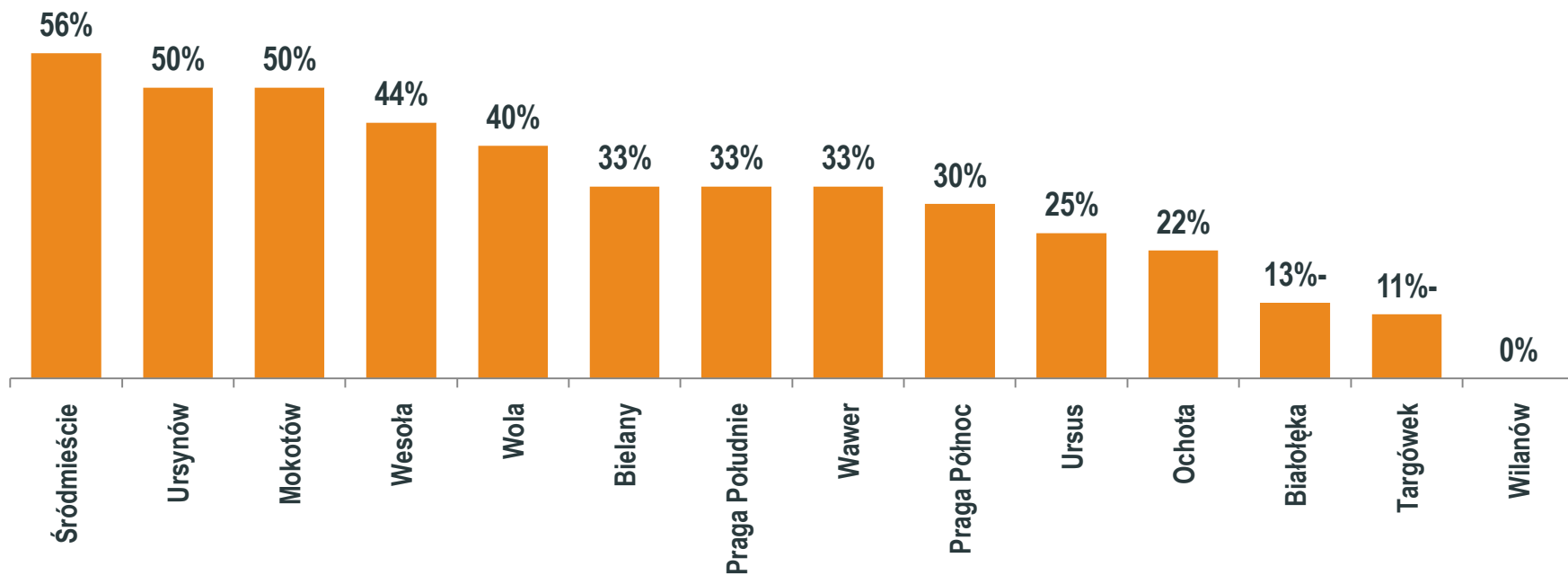


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

WYMAGANE OPŁATY/  
BRAK OPŁAT

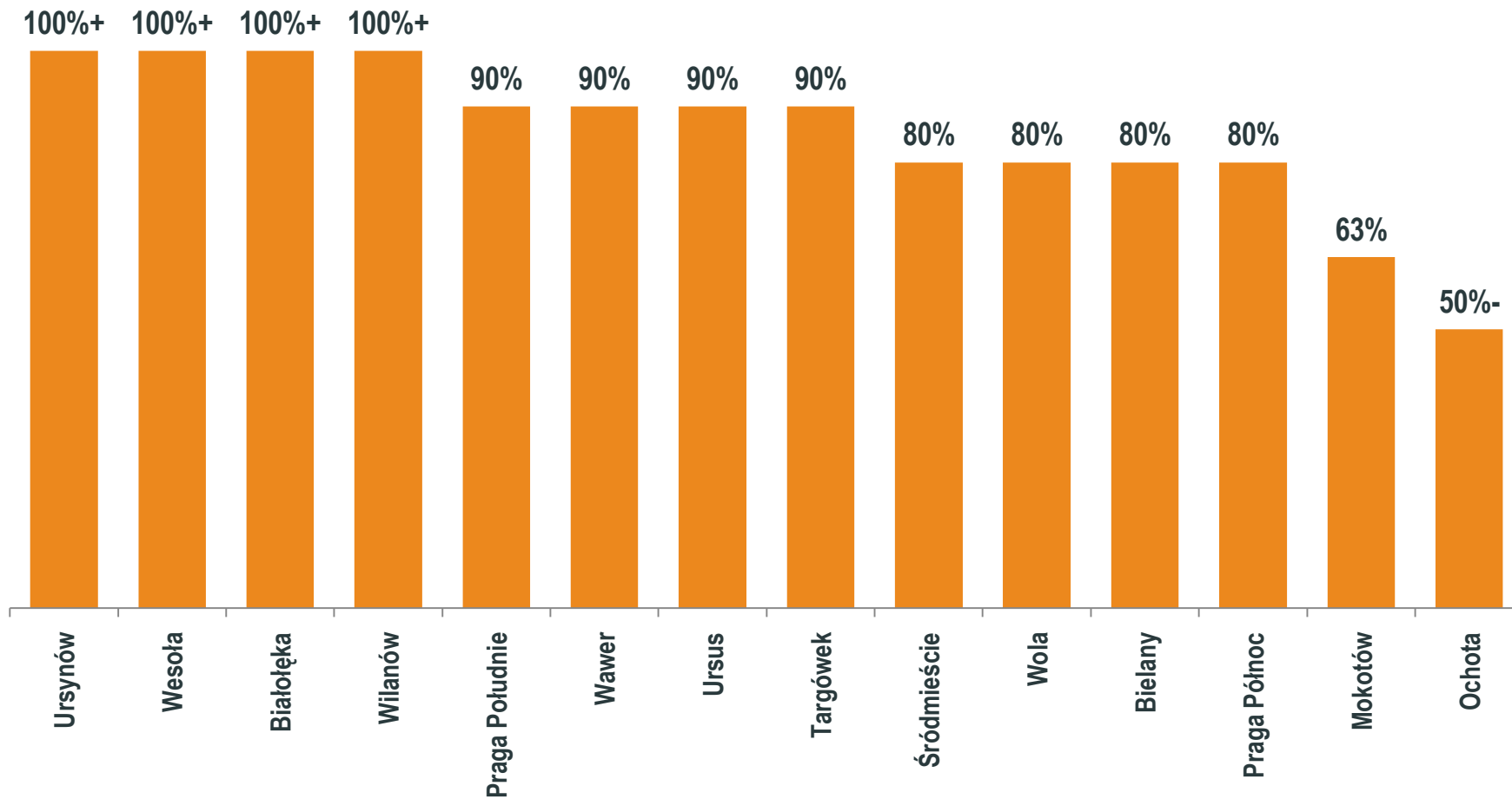


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE ZŁOŻENIA  
DOKUMENTÓW

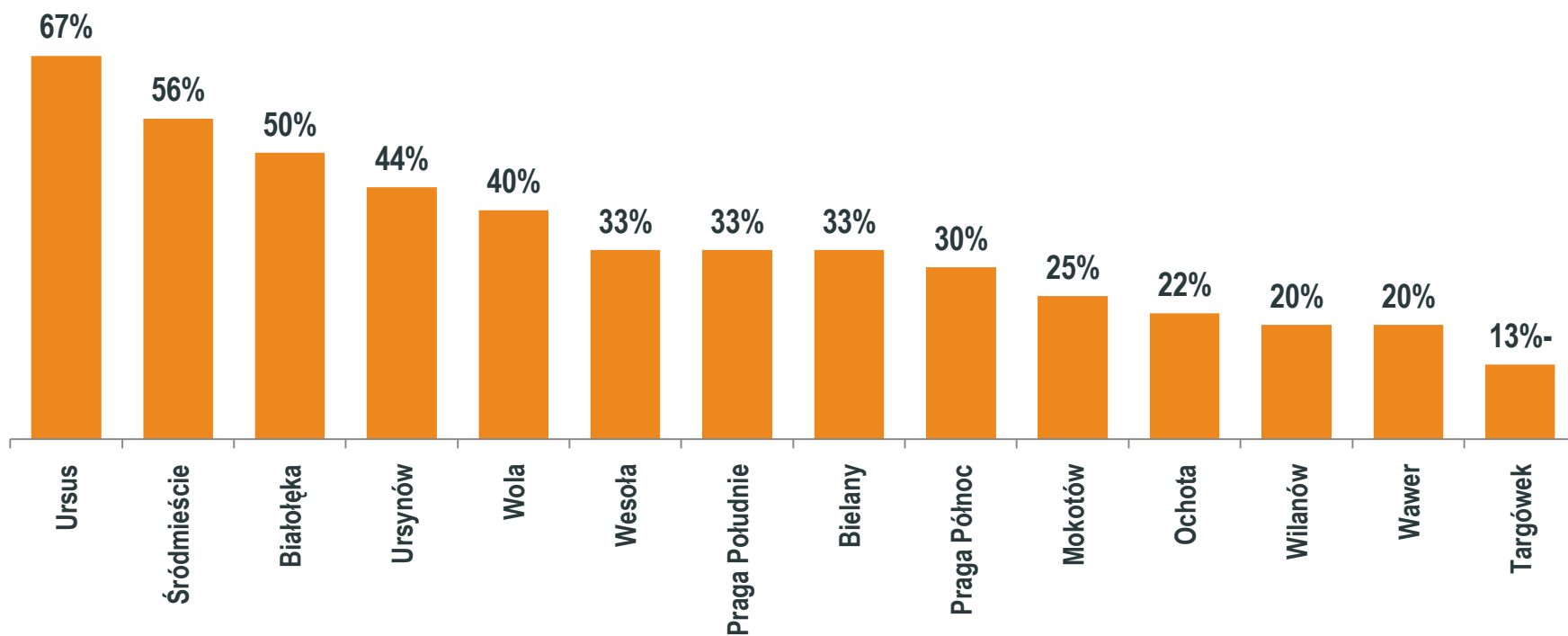


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

TERMIN ODPOWIEDZI  
(CZAS OCZEKIWANIA  
NA ROZPATRZENIE)

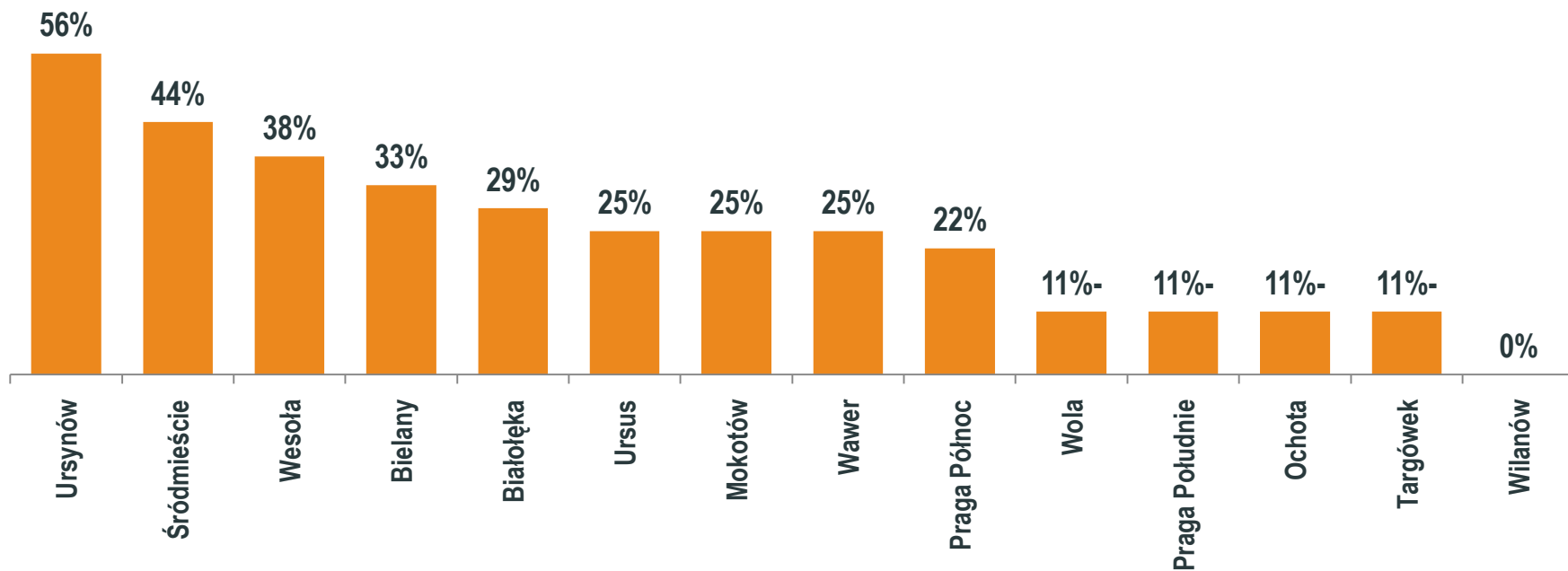


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

MIEJSCE  
UISZCZENIA OPŁATY



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – prawidłowe informacje

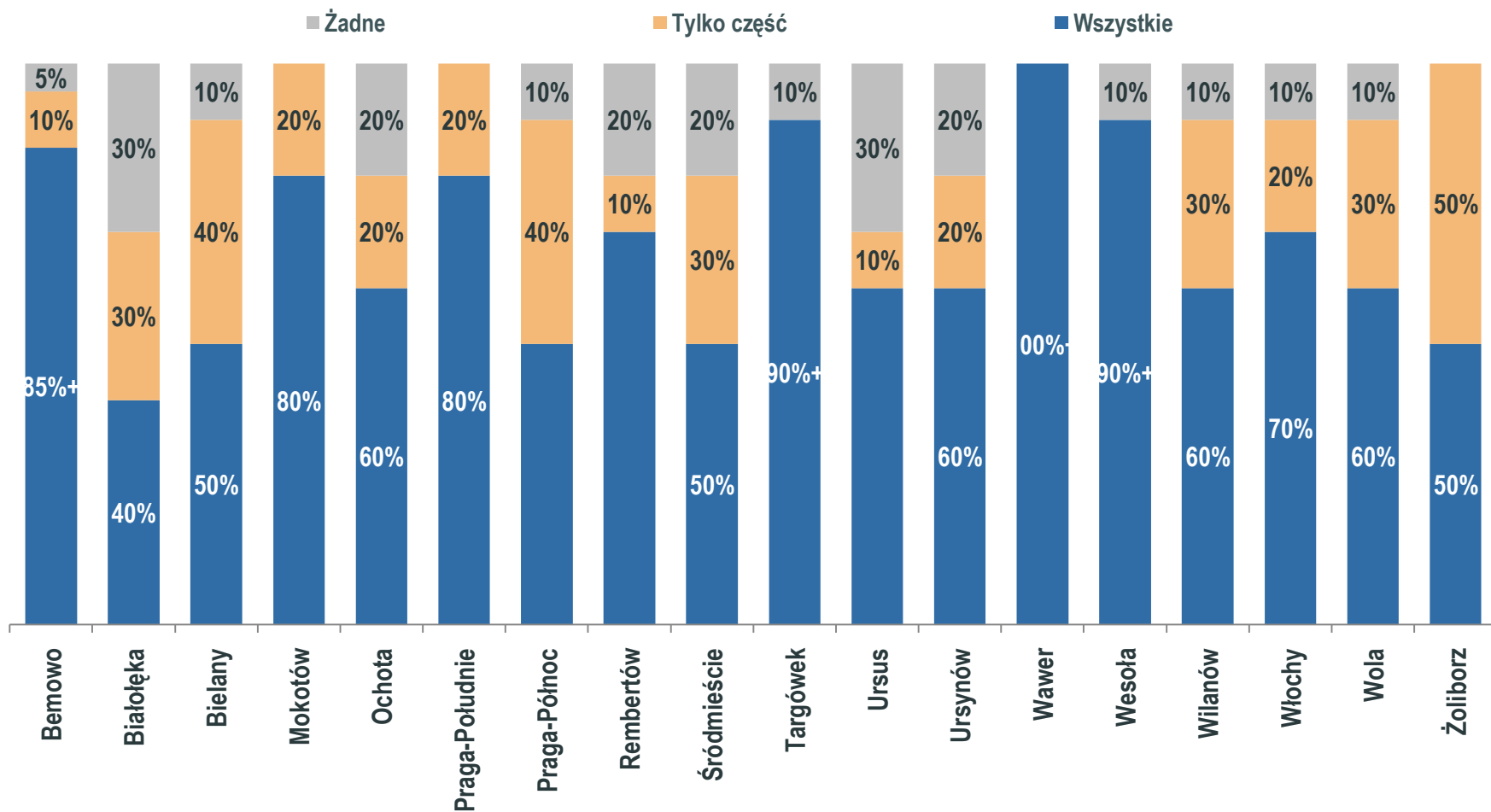
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – prawidłowe informacje

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY INFORMACJE UDZIELONE PRZEZ URZĘDNIKA BYŁY PRAWIDŁOWE?

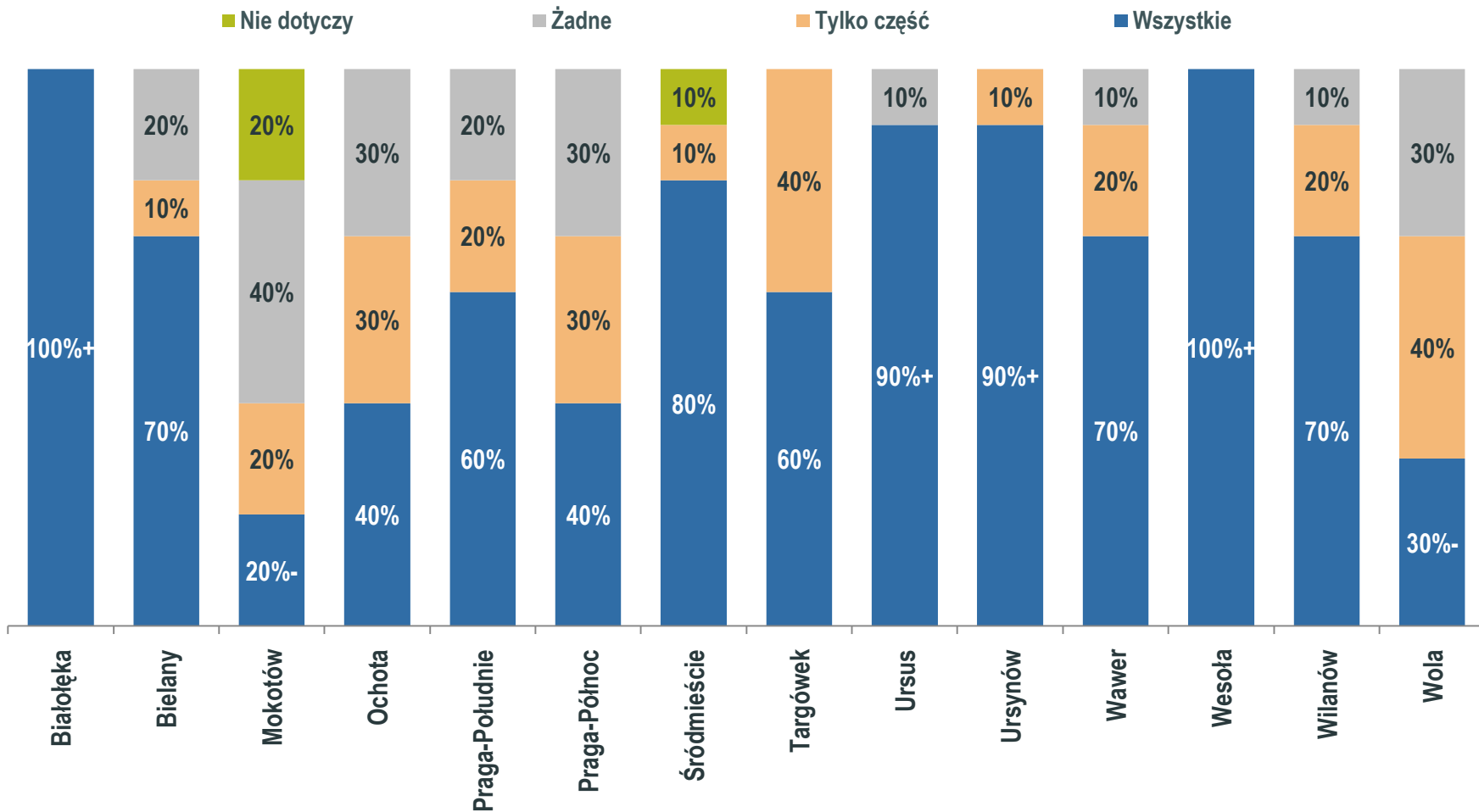


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urządnik – prawidłowe informacje

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY INFORMACJE UDZIELONE PRZEZ URZĘDNIKA BYŁY PRAWIDŁOWE?



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)



# Urzędnik – odczucia audytora

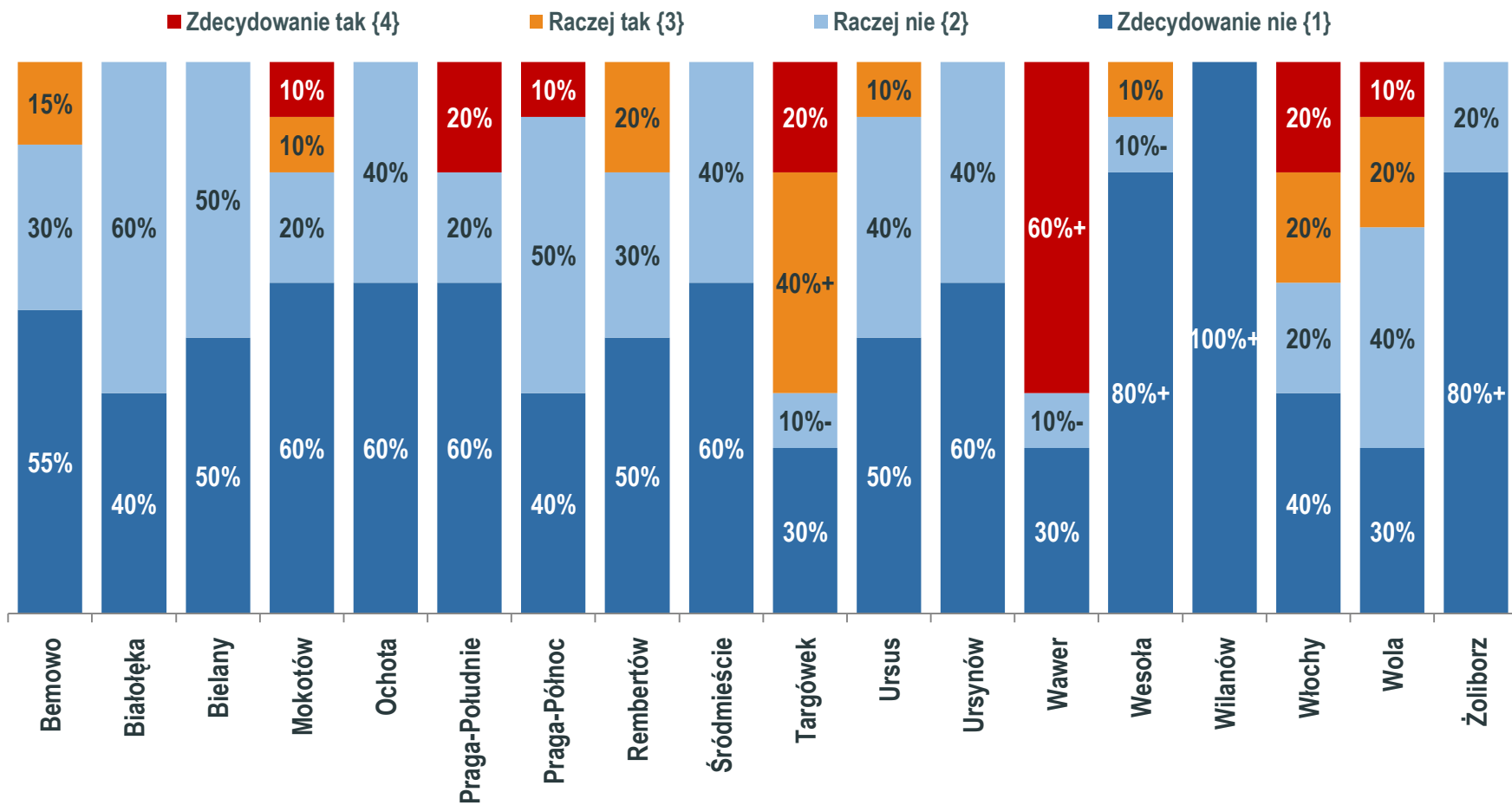
---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – odczucia audytora

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?

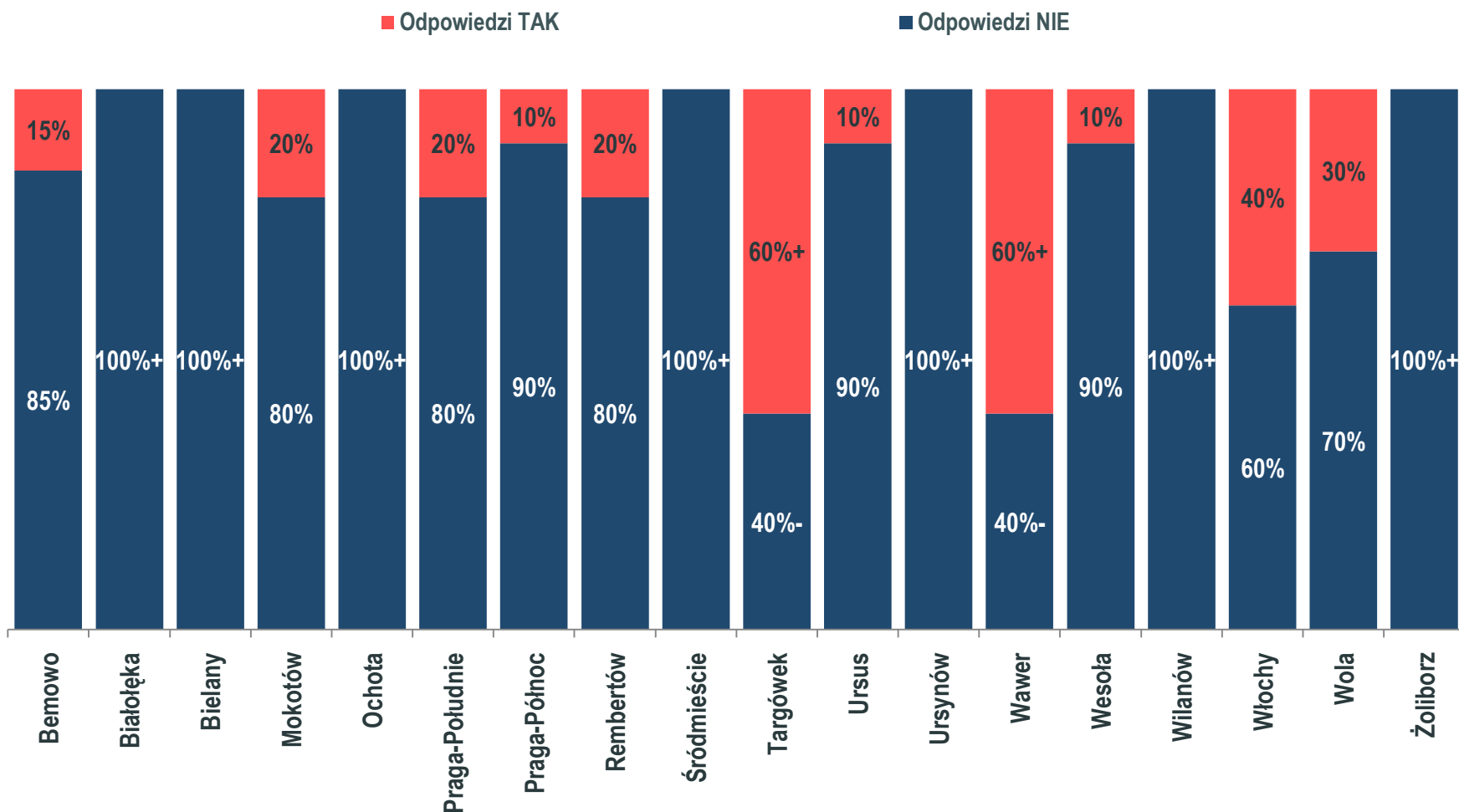


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

# Urzędnik – odczucia audytora

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

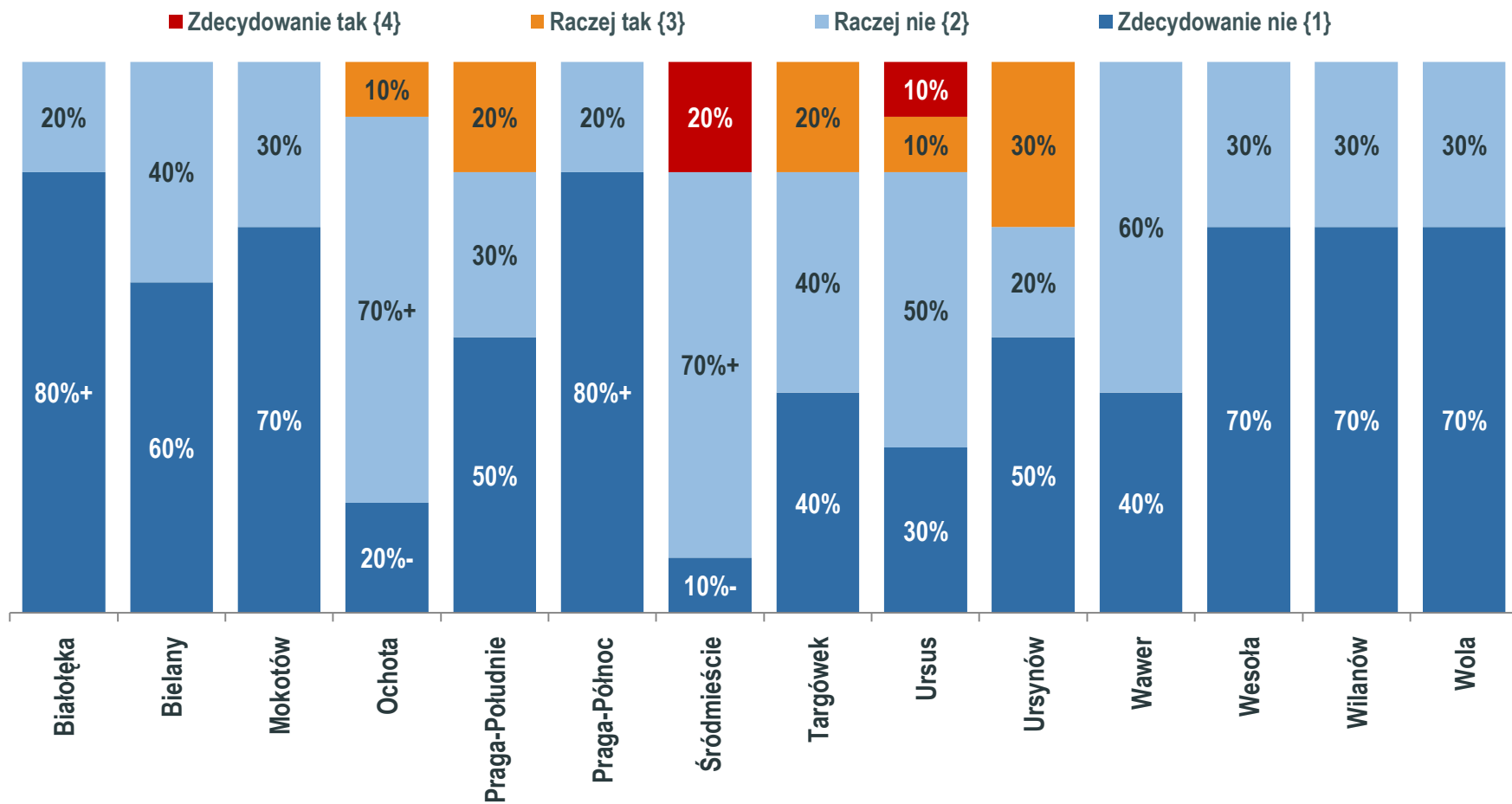
CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?



# Urzędnik – odczucia audytora

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

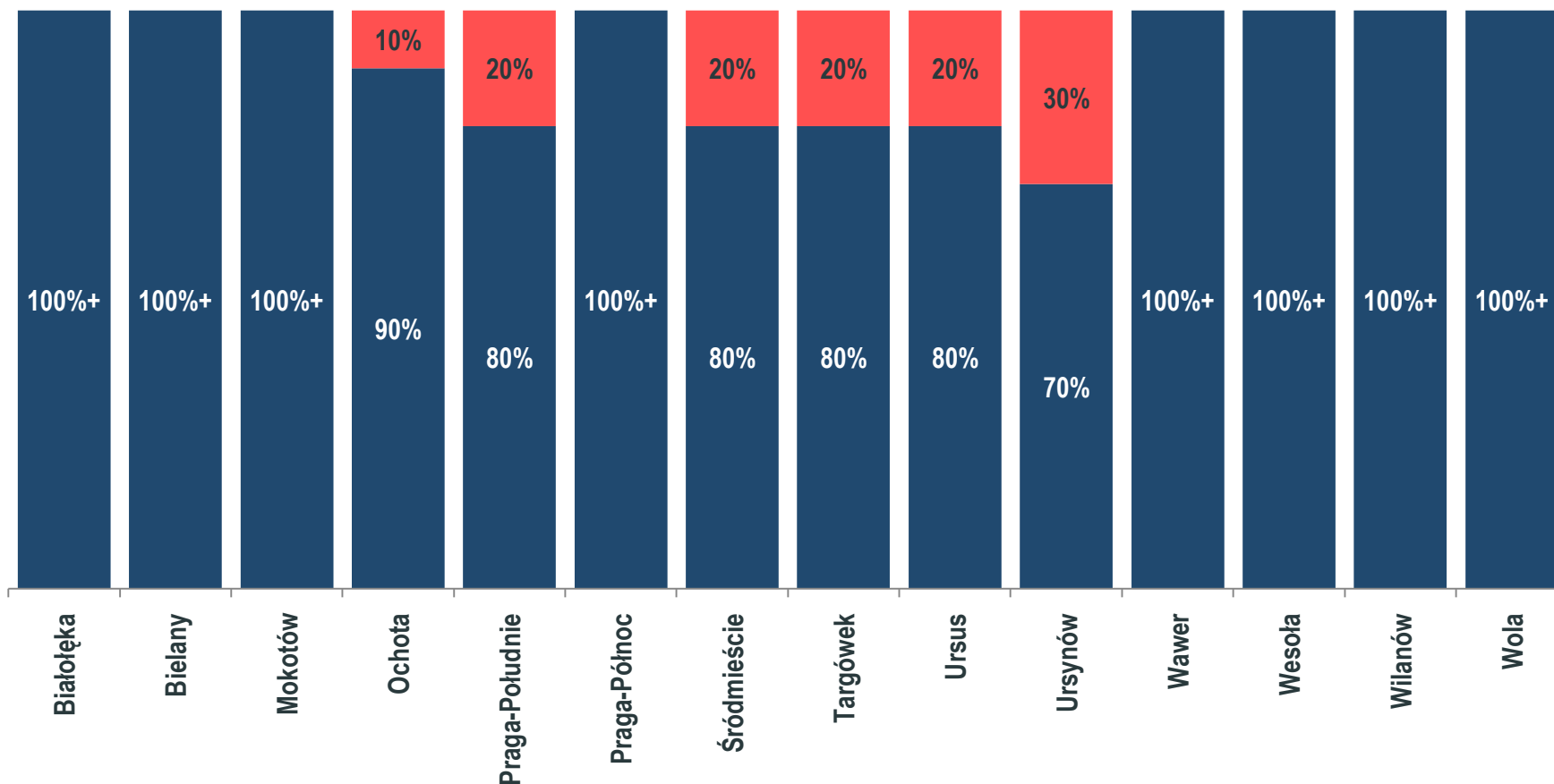
# Urzędnik – odczucia audytora

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY PODCZAS ROZMOWY ODCZUWAŁEŚ NIECHEĆ ZE STRONY URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi TAK

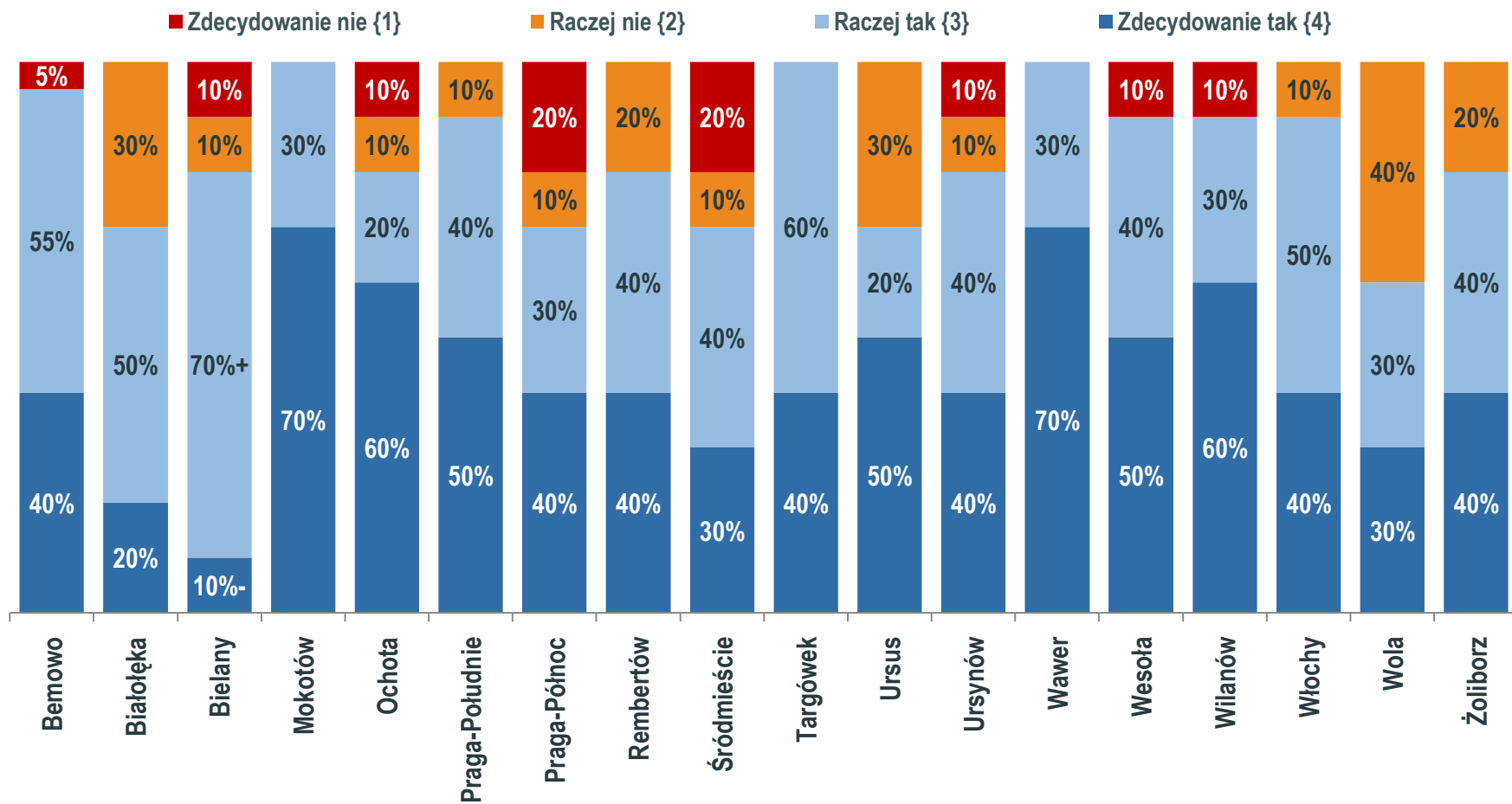
■ Odpowiedzi NIE



# Urzędnik – odczucia audytora

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)

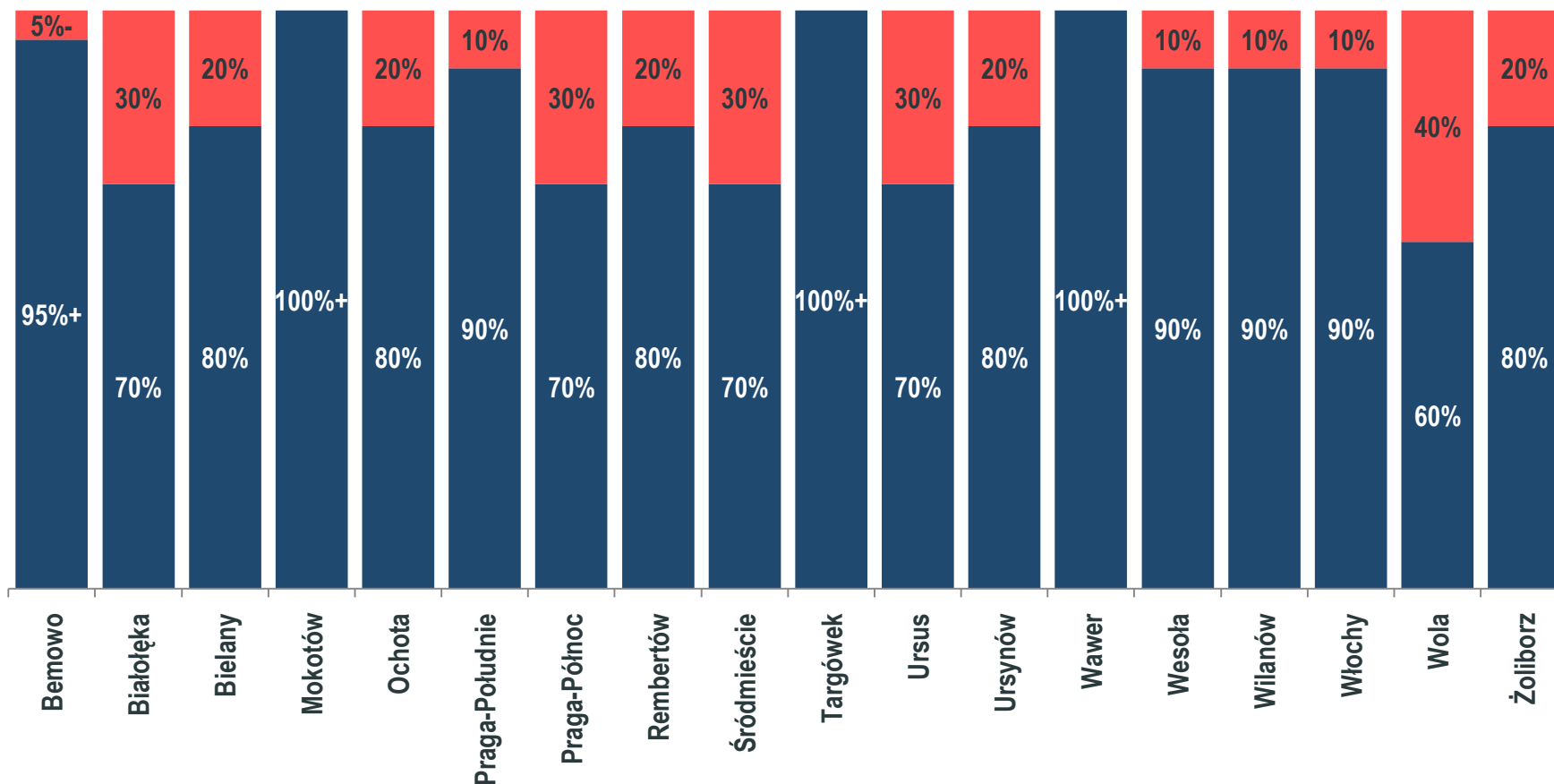
# Urzędnik – odczucia audytora

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi NIE

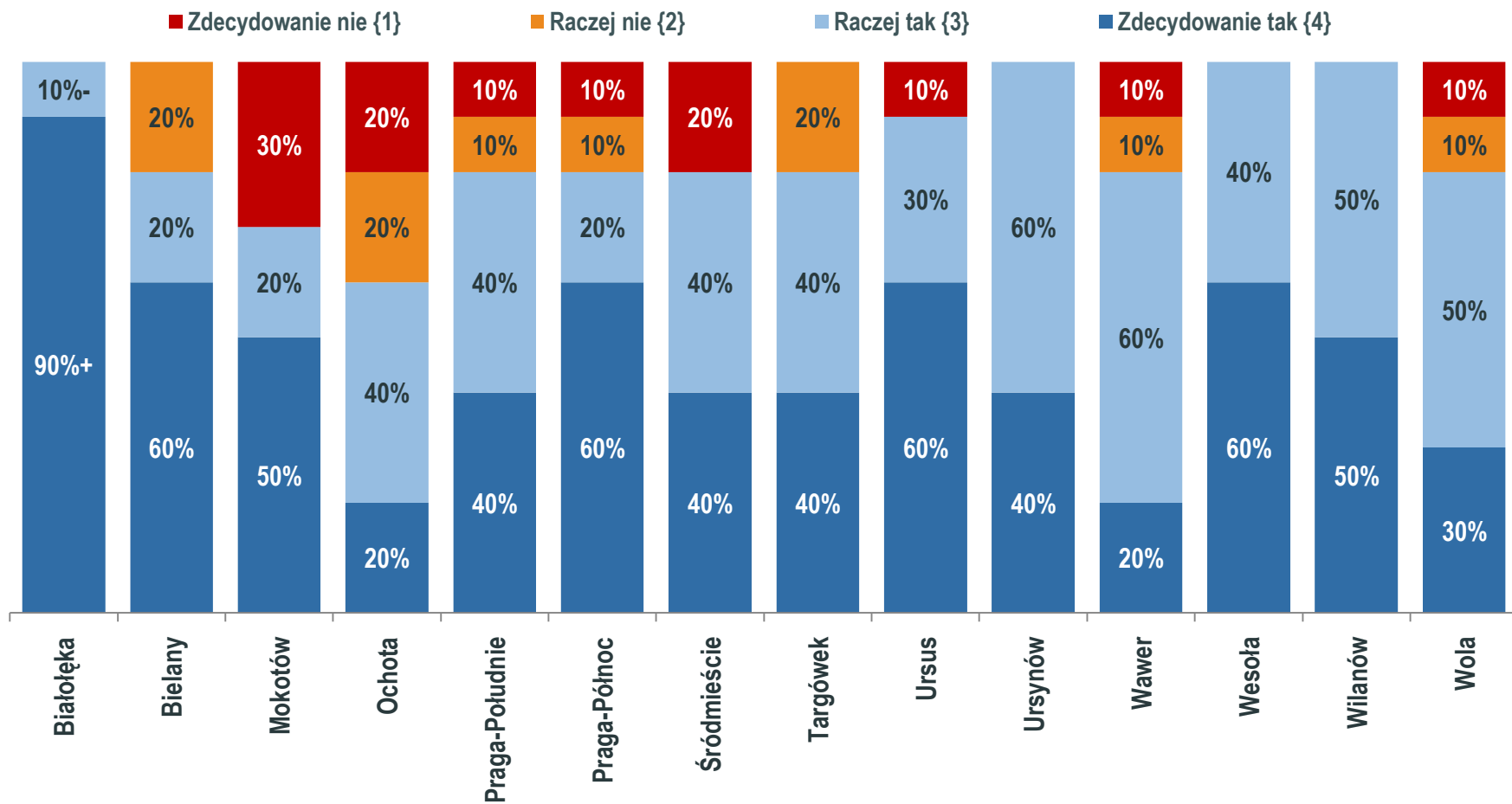
■ Odpowiedzi TAK



# Urzędnik – odczucia audytora

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne)



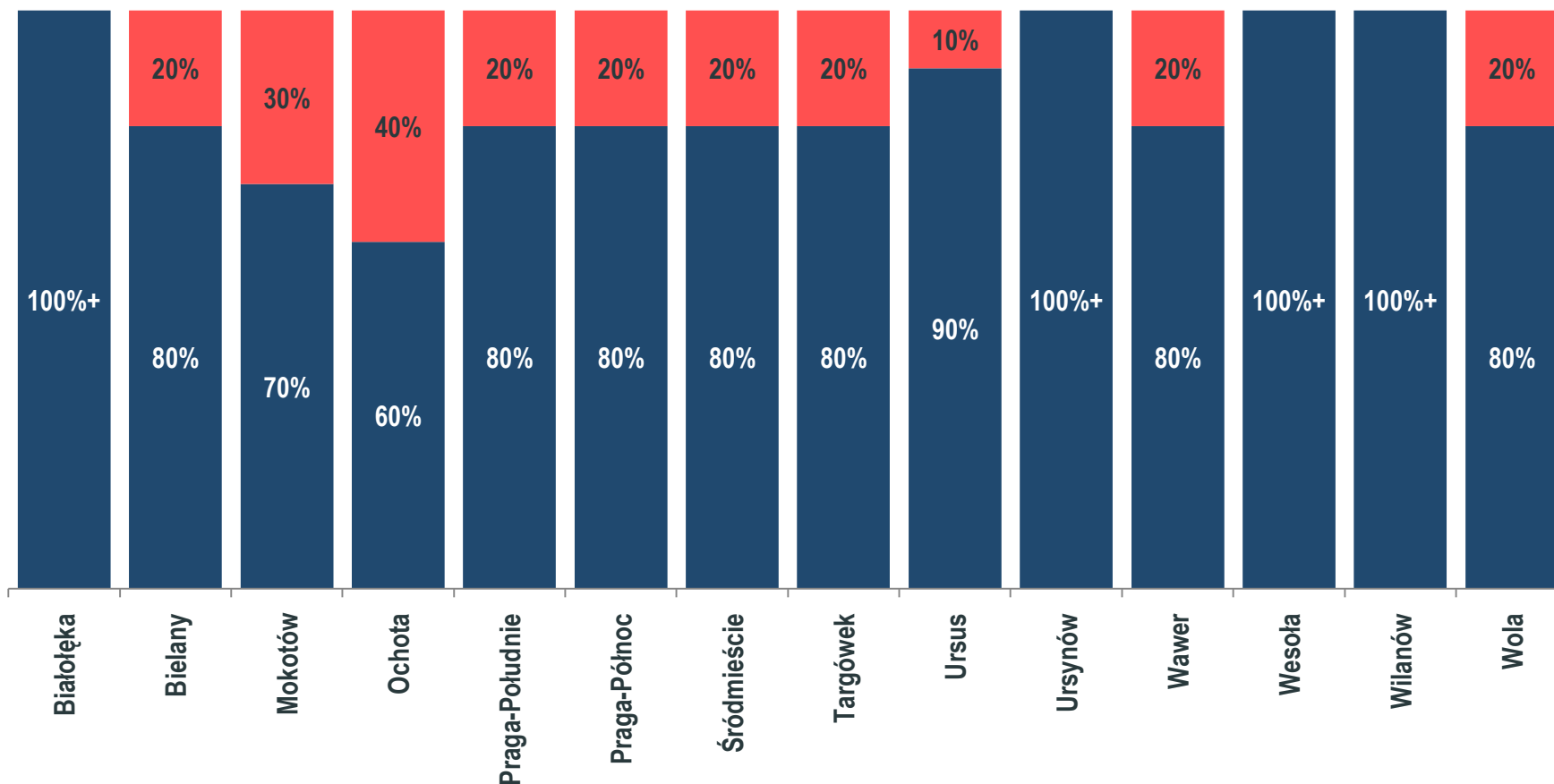
# Urzędnik – odczucia audytora

## STANOWISKA/ SALE W URZĘDZIE STANU CYWILNEGO

CZY JESTEŚ ZADOWOLONY ZE SPOSOBU OBSŁUGI PRZEZ URZĘDNIKA?

■ Odpowiedzi NIE

■ Odpowiedzi TAK



# Ranking

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Ranking jednostek organizacyjnych

Jednostka organizacyjna	Ogółem	Audyty osobiste	Audyty telefoniczne
Stanowisko obsługi Biura Ochrony Środowiska	89%	90%	88%
Delegatury BAiSO	87%	87%	–
Miejski Rzecznik Konsumentów	87%	92%	82%
Wydziały Obsługi Mieszkańców (WOM)	87%	87%	–
Ogólnomiejski Punkt Obsługi Mieszkańców	85%	85%	–
Stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	83%	86%	79%
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	82%	85%	81%
Sala obsługi b. Biura Gospodarki Nieruchomościami	82%	82%	81%
Sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	82%	82%	–
Sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	76%	82%	70%
Stanowisko obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców	73%	73%	–

\* Ranking stworzono na podstawie odsetka ocen pozytywnych wybranych aspektów poruszanych w karcie oceny urzędu.

# Ranking jednostek organizacyjnych WYDZIAŁY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW (WOM)

	Ogółem	Audyty osobiste	Audyty telefoniczne
Wydział Obsługi Mieszkańców Ochota	94%	94%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Żoliborz	92%	92%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Bielany	91%	91%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Ursynów	90%	90%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Bemowo	89%	89%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Ursus	89%	89%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Wawer	89%	89%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Włochy	89%	89%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Praga-Południe	87%	87%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Rembertów	87%	87%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Białołęka	86%	86%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Wola	86%	86%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Śródmieście	85%	85%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Wesoła	85%	85%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Praga-Północ	84%	84%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Wilanów	84%	84%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Targówek	78%	78%	-
Wydział Obsługi Mieszkańców Mokotów	77%	77%	-

# Ranking jednostek organizacyjnych DELEGATURY BAiSO

	Ogółem	Audyty osobiste	Audyty telefoniczne
Delegatura BAiSO Śródmieście	93%	93%	-
Delegatura BAiSO Ursynów	91%	91%	-
Delegatura BAiSO Wesola	90%	90%	-
Delegatura BAiSO Włochy	90%	90%	-
Delegatura BAiSO Rembertów	89%	89%	-
Delegatura BAiSO Ursus	89%	89%	-
Delegatura BAiSO Żoliborz	89%	89%	-
Delegatura BAiSO Białołęka	88%	88%	-
Delegatura BAiSO Ochota	88%	88%	-
Delegatura BAiSO Bielany	87%	87%	-
Delegatura BAiSO Wawer	87%	87%	-
Delegatura BAiSO Bemowo	86%	86%	-
Delegatura BAiSO Mokotów	85%	85%	-
Delegatura BAiSO Praga-Południe	85%	85%	-
Delegatura BAiSO Praga-Północ	85%	85%	-
Delegatura BAiSO Wilanów	85%	85%	-
Delegatura BAiSO Wola	80%	80%	-
Delegatura BAiSO Targówek	79%	79%	-

# Ranking jednostek organizacyjnych

## PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC

	Ogółem	Audyty osobiste	Audyty telefoniczne
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wawer	86%	82%	88%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wilanów	85%	88%	83%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Włochy	85%	86%	85%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bemowo	84%	86%	82%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe	84%	85%	84%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Targówek	84%	81%	85%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bielany	83%	89%	80%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Rembertów	83%	88%	81%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Żoliborz	83%	92%	78%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście	82%	93%	77%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursus	82%	84%	81%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów	81%	80%	82%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ochota	81%	83%	80%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wesoła	81%	83%	80%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Białołęka	80%	82%	80%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursynów	80%	79%	81%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wola	77%	86%	73%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Północ	76%	81%	74%

# Ranking jednostek organizacyjnych

## STANOWISKA/SALE OBSŁUGI URZĘDU STANU CYWILNEGO M.ST. WARSZAWY

	Ogółem	Audyty osobiste	Audyty telefoniczne
Urząd Stanu Cywilnego Bielany	88%	92%	84%
Urząd Stanu Cywilnego Białołęka	87%	85%	89%
Urząd Stanu Cywilnego Wesoła	86%	84%	88%
Urząd Stanu Cywilnego Śródmieście	85%	87%	82%
Urząd Stanu Cywilnego Ursynów	85%	85%	84%
Urząd Stanu Cywilnego Praga-Północ	84%	90%	77%
Urząd Stanu Cywilnego Wawer	84%	93%	76%
Urząd Stanu Cywilnego Ursus	83%	85%	81%
Urząd Stanu Cywilnego Praga-Południe	82%	87%	76%
Urząd Stanu Cywilnego Targówek	81%	88%	75%
Urząd Stanu Cywilnego Wilanów	81%	84%	79%
Urząd Stanu Cywilnego Wola	80%	84%	76%
Urząd Stanu Cywilnego Ochota	79%	87%	70%
Urząd Stanu Cywilnego Mokotów	77%	80%	75%

**Millward Brown**  
**Branickiego 17, 02-972 Warszawa**  
**t. +48 (22) 54 52 000**  
**f. +48 (22) 54 52 100**  
**[www.millwardbrown.pl](http://www.millwardbrown.pl)**